

С.В. Ковальчук, д-р екон. наук, проф. (*ХНУ, Хмельницький*)
З.М. Андрушкевич, канд. екон. наук, доц. (*ХНУ, Хмельницький*)

ЦИФРОВИЙ МАРКЕТИНГ – ІННОВАЦІЙНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ТА ГАЛУЗЕЙ ЕКОНОМІКИ

Динаміка розвитку сучасних інформаційних технологій помітна неозброєним оком і виявляється в активній автоматизації всіх процесів, доступності інформації 24 години на добу в будь-якій точці світу. Життя переходить у деякий віртуальний вимір, і, щоб «встигати сьогодні», потрібно максимально використовувати можливості сучасних інформаційних технологій, які поступово проникають у всі сфери нашого життя.

Цифровий маркетинг – це новий етап еволюції бізнес-процесів. Цифрові медіа – це адресні канали, що дозволяють маркетологам вести постійний дво-сторонній персоніфікований діалог з кожним споживачем. Такий діалог, побудований на використанні даних, які отримані в результаті минулих взаємодій зі споживачем, для обслуговування наступних контактів, що працює подібно нейронній мережі. Крім того, цифрові медіа дозволяють отримувати аналітичну інформацію про поведінку споживача, його соціально-демографічний портрет в режимі реального часу, встановлювати прямий та отримувати зворотний зв'язок з метою покращення і оптимізації такої взаємодії.

Сьогодні цифровий (інтерактивний) маркетинг – це вид маркетингової діяльності, який передбачає використання різноманітних форм цифрових каналів для взаємодії зі споживачами та іншими контрагентами на ринку.

Цифровий маркетинг використовує наступні цифрові канали (табл.): мережа Інтернет і пристрої, що надають доступ до неї (комп'ютери, планшети, смартфони); локальні мережі (Екстранет, Інтранет); мобільні пристрої; цифрове телебачення; інтерактивні екрани, POS-термінали; спеціальні додатки; digital art.

Безперечно, що найтісніше цифровий маркетинг переплітається з інтернет-маркетингом, однак поза тим він використовує і інші технології, які дозволяють досягнути цільову аудиторію навіть у офлайн-середовищі (використання додатків у телефонах, sms/mms, рекламних дисплеїв на вулицях тощо). Одночасне використання різних видів комунікації призводить до розширення аудиторії проекту і підсилення ефекту рекламного повідомлення.

**Канали, технічне забезпечення та інструменти
цифрового маркетингу**

Канал	Технічне забезпечення	Інструменти
Інтернет	Пристрої, які забезпечують доступ (комп'ютери, планшети, смартфони тощо)	Банерна та контекстна реклама, просування у пошукових системах та соціальних мережах, корпоративні та маркетингові сайти, ігри, квести, опитування, інтерактивні листівки, додаткова реальність, відеосервіси
Локальні мережі (Екстранет)	Пристрої, які забезпечують доступ (комп'ютери, планшети, смартфони тощо)	Банерна та контекстна реклама
Мобільний зв'язок	Мобільні телефони, смартфони	Sms/Mms повідомлення, встановлення брендovаних додатків, організація WOW-дзвінків
Цифрове телебачення	Телевізори	Банерна та контекстна реклама, інтерактивні листівки, додаткова реальність, відеосервіси
Інтерактивні екрани, POS термінали	Спеціальні пристрої для зовнішньої реклами та продажу товарів	Роботи, голограми, інтерактивні поверхні, додаткова реальність
Спеціальні додатки	Тачскріти (планшети), рідери тощо	Банерна та контекстна реклама, ігри, квести, опитування, інтерактивні листівки, додаткова реальність, відеосервіси
Digital art	Комп'ютери	Малюнки, звуки, анімації, відео, ігри, сайти, алгоритми, перфоманси та інсталяції

До інтерактивних комунікаційних інструментів цифрового маркетингу відносять: розроблення сайту, ICQ, СМС розсилання, MMS розсилання, гостьова книга, чат, блоги, послуга 0-800, IVR сервіси, RSS послуги, Контакт-центри, Центри дзвінків «Гарячі лінії», Голосові портали, послуга «короткі мобільні номери», форум-консультації, актуалізація телефонних баз даних; замовлення дзвінка «Call me» з web сайту, зворотний дзвінок «Call back», соціальні медіа-

сайти, такі, як «Twitter», «Blogs», «LinkedIn», «Facebook», «YouTube», інтерактивна реклама, VSM сервіси (Video Search Marketing), інтерактивне смс розсилання, електронне поштове розсилання, IVС послуги (Interactive Voice Compiling – Інтерактивна голосова компіляція), ігри, контент, реклама для мобільних телефонів, опрацювання запитів, що надходять різними каналами комунікації (телефон, SMS, e-mail, Web, ICQ) з подальшим передаванням контактній особі, телемаркетинг (ініціація дзвінків абонентам від операторів контакт-центру з певною метою) та інші, що забезпечують зворотний зв'язок у відповідь на виконану дію.

Цифровий маркетинг використовує такі методи: медійна реклама; контекстна реклама (Google Adwords, Yandex Direct); ретаргетінг – перенацілювання; мобільний маркетинг; SEM – пошуковий маркетинг загалом і SEO – оптимізація сайту у пошукових системах зокрема; просування в соціальних мережах: SMO – оптимізація для соціальних мереж і SMM – соціальний медіамаркетинг; прямий маркетинг із використанням email, RSS тощо; вірусний маркетинг; партизанський маркетинг; інтернет-брендінг; RTB – торги в реальному часі; технологія Big Data – масиви даних великих обсягів.

Цифровим маркетинговим комунікаціям характерні чотири основних компоненти:

- розповсюдження в онлайн-просторі переконливого для споживача образу бренду;
- створення технологічної інфраструктури для того, щоб підтримувати просування товару на усіх ринках у цілому світі – від веб-хостингу до створення глобальної бази даних про споживачів товару. В майбутньому це призведе до створення такої ж глобальної платформи мобільного маркетингу, управління контентом та кампаніями, використанню механізмів пін-кодів;
- розвиток CRM (управління взаємовідносинами з клієнтами) або «one-to-one marketing» (особистий підхід до маркетингу товарів);
- інновації. Це стосується використання цифрових технологій RFID (методів радіочастотної ідентифікації, при якому для ідентифікації об'єктів використовуються спеціальні позначення, на яких записуються дані) і віртуального простору.

У сучасному світі від швидкості прийняття рішення залежить перевага над конкурентами. Цифровий маркетинг дозволяє впливати на процес взаємодії зі споживачем у реальному часі. Така перевага допомагає суттєво збільшити ефективність маркетингу.