

## **ВИКОРИСТАННЯ ЕКСПЕРТНИХ СИСТЕМ У МАРКЕТИНГУ**

Експертна система являє собою набір регламентів, що базуються на системному акумулюванні, узагальненні та аналізі знань фахівців для використання їх в процесі вирішення різноманітних задач. Відповідно до сучасних уявлень, маркетинг, поряд з менеджментом, є основою діяльності будь-якого підприємства. Застосування експертних систем в маркетингу дозволить суб'єкту господарювання швидко адаптуватися до мінливих зовнішніх умов.

Актуальність дослідження визначається необхідністю вирішення задач щодо підвищення ефективності функціонування існуючого економічного об'єкта управління.

Мета дослідження – обґрунтувати доцільність використання експертних систем в маркетингу.

Традиційними завданнями маркетингу є такі:

- інформаційно-рекламні (збут готової продукції);
- інформаційно-пошукові (постачання, закупівлі, замовлення, вивчення конкурентів).

Виділимо завдання інформаційно-аналітичного характеру:

- оцінювання та аналіз поточного стану підприємства (діагностика);
- прогнозування (планування) майбутнього стану підприємства.

Такі задачі можуть бути комплексними і стосуватися різних напрямків діяльності організації, в тому числі і маркетингової. Таким чином, розв'язання подібних задач маркетингу націлене на максимізацію прибутку, мінімізацію витрат, найкраще використання ресурсів і можливостей підприємства, оптимізацію різноманітного роду ризиків (фінансових, політичних, екологічних, техногенних та ін.).

В організаційному відношенні маркетинг розуміється як сукупність всіх дій, спрямованих на підтримку і розвиток основної діяльності організації. Це визначає такі функції маркетингу: виконання, збір і оцінювання необхідної інформації; обґрунтування і прийняття оптимальних управлінських рішень; координуючий вплив на різні напрямки діяльності. Такі функції реалізовано в рамках системи підтримки прийняття рішень. Як її підсистему доцільно використовувати експертні системи з використанням баз даних і знань.

Зроблено дослідження ринку маркетингової інформації:

- статистична інформація (цифрова інформація у вигляді показників, прогнозних моделей і оцінок);
- комерційна інформація (про компанії, фірми, напрями їх діяльності, про продукцію, фінансовий стан, ділові зв'язки). При пошуку такої інформації використовують електронні бази даних і друковані видання (довідники, каталоги та ін.);
- біржова і фінансова інформація (про котирування цінних паперів, валютні курси, дисконтні ставки);
- професійна та науково-технічна інформація;
- публікації в засобах масової інформації; великий обсяг становить інформація з Інтернету.

Аналіз ринку маркетингової інформації передбачає пошук джерел достовірних даних, що найбільш повно відображають реальні ринкові процеси.

На даний момент розроблено і функціонують такі експертні системи в маркетингу:

1. «РЕМОРАМА ЕС» (створено ТОВ «Медіасофт» і реалізовано як комерційний продукт). «РЕМОРАМА» підбирає будматеріали під задані користувачем параметри і проводить розрахунок їх вартості. Програма пропонує як основні, так і супутні товари для вирішення завдання.

2. «ЕХРО:1001, Рекламоносій» (створено консалтинговою фірмою «ТРИЗ-ШАНС»). Це програма-консультант по формуванню реклами при розробці PR- і промо акцій, рекламних кампаній, а також при пошуку нових ідей для просування продукції, нових, нестандартних рекламоносіїв і їх постачальників. База даних програми побудована на основі аналізу декількох сотень книг і публікацій з PR, рекламі та виставкової діяльності.

Застосування експертних систем пропонується використовувати при вирішенні проблем в наступних сферах:

- комплексне дослідження ринку;
- організація збуту;
- формування цінової політики;
- діагностування конкурентного середовища.

Основне призначення експертних систем – консультування з спеціальних питань на основі досвіду і знань висококваліфікованих фахівців. Для додавання знань в експертні системи пропонується застосовувати методи аналізу даних і розпізнавання образів.

Використання експертних систем в маркетингу забезпечить прийняття ефективних рішень в управлінні економічним об'єктом.