

## НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ ШІ В ЕМЕЙЛ-МАРКЕТИНГУ

**Базан О.С.**, здобувач вищої освіти  
**Дудар В.Т.**, канд. екон. наук, доц.  
Західноукраїнський національний університет,  
м.Тернопіль, Україна

Актуальність дослідження напрямів використання ШІ в емейл-маркетингу пов'язана з тим, що щодня людина отримує понад 120 листів на свою електронну скриньку, але читає чверть із них. Тому є потреба покращити показник відкриття листів.

Аналіз результатів досліджень та праць вчених виявив, що штучний інтелект (ШІ) покращує емейл-маркетинг через оптимізацію взаємодії з клієнтами. Насамперед, за допомогою алгоритмів машинного навчання ШІ аналізує дані про клієнтів та автоматично ділить їх на сегменти за певними характеристиками, що дозволяє надсилати релевантні повідомлення, що покращують залучення. Так, ШІ Freshworks допомагає маркетологам швидко реагувати на запити клієнтів, зосереджуватися на пріоритетних відгуках і надавати персоналізовану підтримку.

Завдяки ШІ можна створювати складні ланцюги повідомлень на основі дій або бездіяльності користувачів (наприклад, підтвердження покупки, нагадування про покинутий кошик або рекомендації на основі переглядів). Так, інструмент Texta.ai автоматично створить листа про покинутий кошик за заданими вами параметрами.

Також ШІ здатен автоматично створювати текстові або візуальні матеріали на основі аналізу попереднього контенту та поведінки користувачів. Наприклад, генерувати теми листів, пропозиції чи навіть окремі фрази, які можуть краще зацікавити читача. генератори зображень на базі штучного інтелекту дозволяють створити креативи для всіх видів маркетингових оголошень електронною поштою. Наприклад, інструмент DreamStudio створює реалістичні зображення, а Craiyon запропонує одразу дев'ять результатів за запитом.

Використовуючи моделі прогнозування, ШІ може передбачити дії користувачів і краще налаштувати стратегії утримання клієнтів. ШІ також може автоматизувати та аналізувати A/B тестування різних версій емейлів, що дозволяє швидше визначити, який контент найефективніший для конкретних сегментів аудиторії.

Отже, впровадження ШІ в емейл-маркетинг підвищує якість комунікацій та оптимізує результати кампаній.