



**DigiTrade**

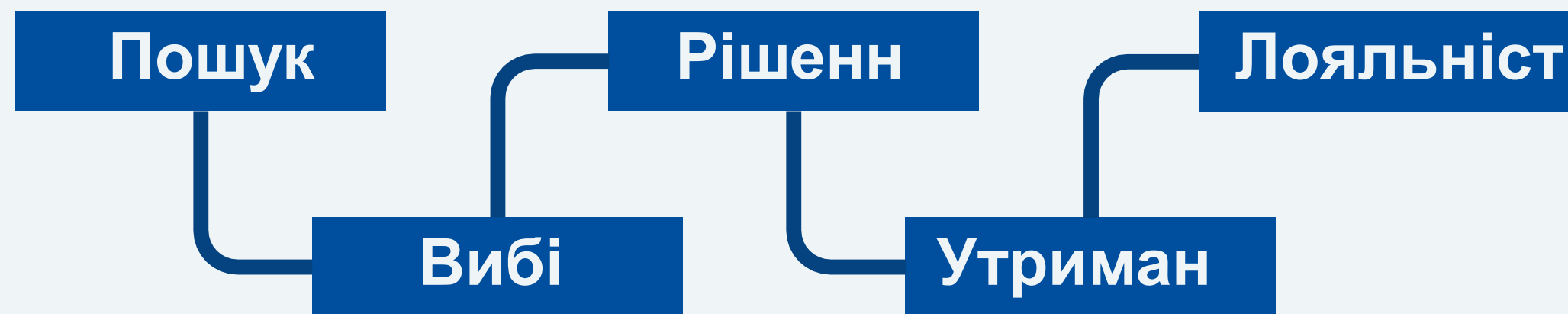
EU4UA



Co-funded by  
the European Union

# Тема 4. Інструменти управління вибором клієнтів

Викладач: д.е.н., професор Тетяна Шталь  
д.е.н., професор Надія  
Проскурніна



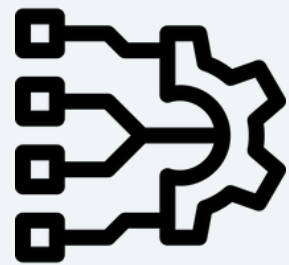
До 2025 року 95% глобальних підприємств використовуватимуть SaaS- рішення з підтримкою API, щоб підвищити свою конкурентоспроможність у цифровому просторі. (Джерело: *Gartner*)



## Інструменти вибором управління споживача



## Управління даними споживачів



ERP

1990



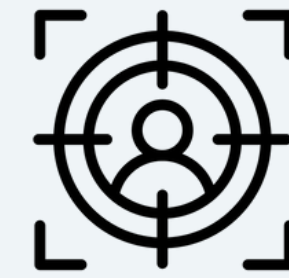
CRM

2000



DMP

2010



CDP

2020



# Найпопулярніші соціальні медіа платформи в ЄС

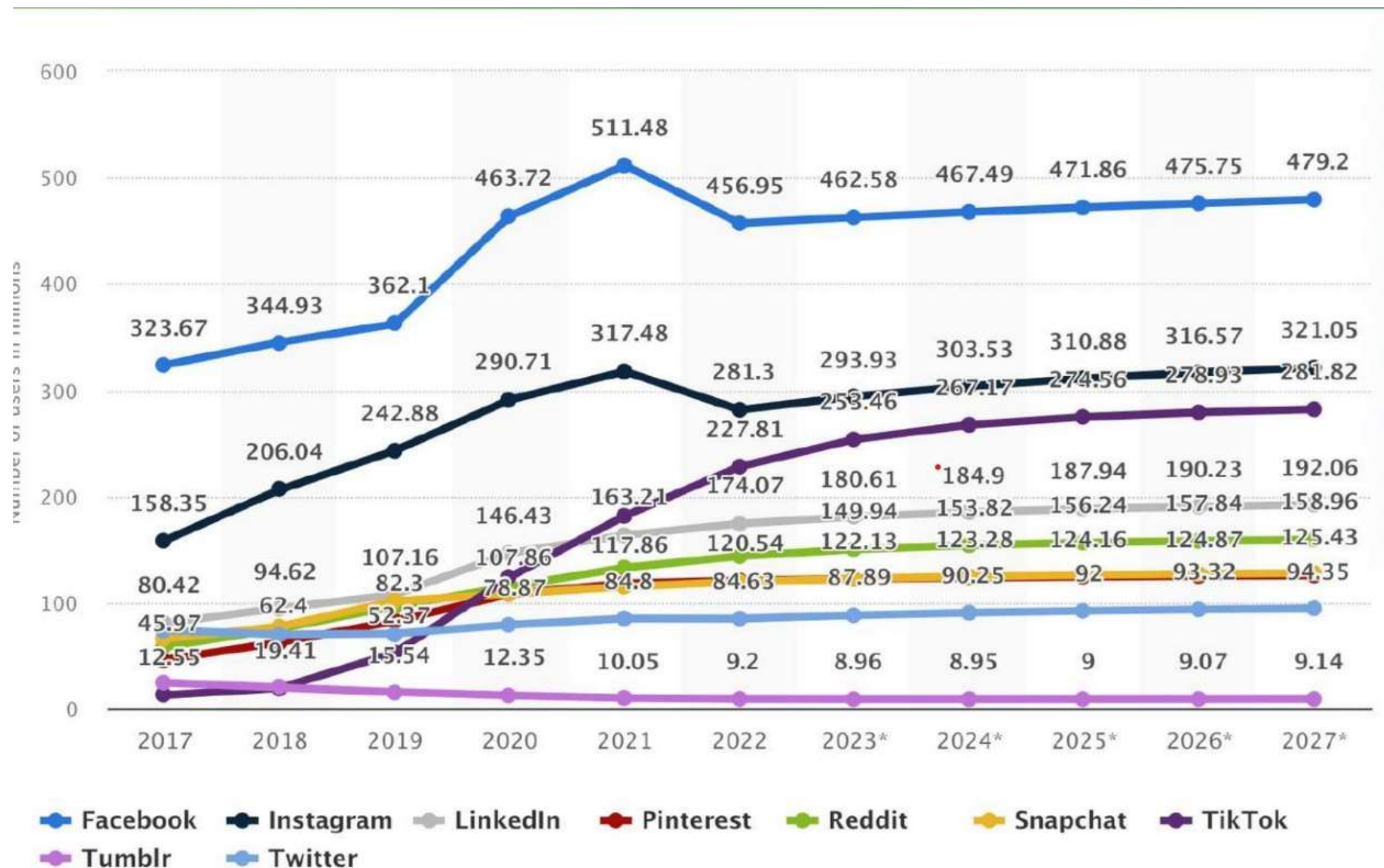
Facebook – з понад 511 мільйонами активних користувачів щомісяця

Instagram мав понад 317 мільйонів активних користувачів щомісяця

TikTok мав понад 163 мільйонів активних користувачів щомісяця

LinkedIn мав понад 117 мільйонів активних користувачів щомісяця

Pinterest мав понад 84 мільйони активних користувачів щомісяця





## Тенденц маркетин соціальн гу медіа в их ЄС:

- + Використання відео
- + Інфлюенсери
- + Персоналізація

## Проблеми маркетингу соціальних медіа

- 1 СТВОРЕНН  
ЯРИСУТНОСТІ В  
СОЦІАЛЬНИХ  
МЕРЕЖАХ
- 2 СТВОРЕННЯ  
ЦІКАВОГО  
КОНТЕНТУ
- 3 КІЛЬКІСТЬ РЕКЛАМИ  
ВОЦІАЛЬНИХ  
МЕРЕЖАХ, ВТОМА  
ВІД РЕКЛАМИ
- 4 УПРАВЛІННЯ  
НЕГАТИВНИМ  
И ВІДГУКАМИ
- 5 ЗМІНА АЛГОРИТМІВ  
У СОЦІАЛЬНИХ  
МЕДІА



## Переваги автоматизації маркетингу

- 1 МОЖЛИВІСТЬ ПІДВИЩИТИ ЕФЕКТИВНІСТЬ І ПРОДУКТИВНІСТЬ
- 2 МОЖЛИВІСТЬ ПЕРСОНАЛІЗУВАТИ МАРКЕТИНГОВІ ПОВІДОМЛЕННЯ

## Недоліки автоматизації маркетингу

- 1 НЕОБХІДНІСТЬ ЗБАЛАНСУВАТИ АВТОМАТИЗАЦІЮ ТА ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР
- 2 ПОТРЕБА В ТОЧНИХ ДАНИХ

## Найважливіші досягнення в сфері технологічної автоматизації маркетингу

- 1 ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ
- 2 МАШИННЕ НАВЧАННЯ
- 3 ЧАТ-БОТИ
- 4 ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ МЕДІА
- 5 ПРОГНОЗНА АНАЛІТИКА
- 6 МАРКЕТИНГОВІ І ХМАРНІ ПЛАТФОРМИ



## Інструменти розвивають сфера, що ринок

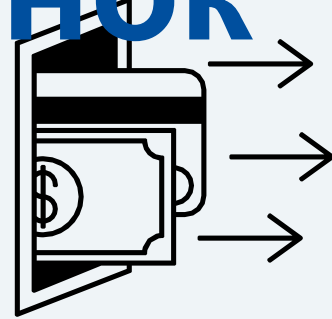


Video

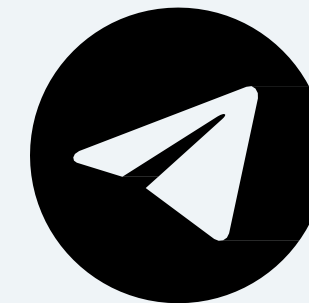
Security



Payments



Omnichann



Messenger

Call







## Переваги надання клієнта інструментів управління в вибором

- + Підвищена задоволеність клієнтів
- + Покращене залучення клієнтів
- + Покращений збір даних
- + Економія
- + Збільшення продажів

## Інструменти управління в вибором клієнті

- 1** СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ (CRM)
- 2** МЕХАНІЗМИ ПЕРСОНАЛІЗАЦІ
- 3** АВТОМАТИЗАЦІЯ МАРКЕТИНГОВИХ ПРОГРАМ ЛОЯЛЬНОСТІ
- 4** ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ВІДГУКІВ КЛІЄНТІВ І ОПИТУВАНЬ
- 5** ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ВІДГУКІВ КЛІЄНТІВ І ОПИТУВАНЬ

## Типи керування інструментів в вибором

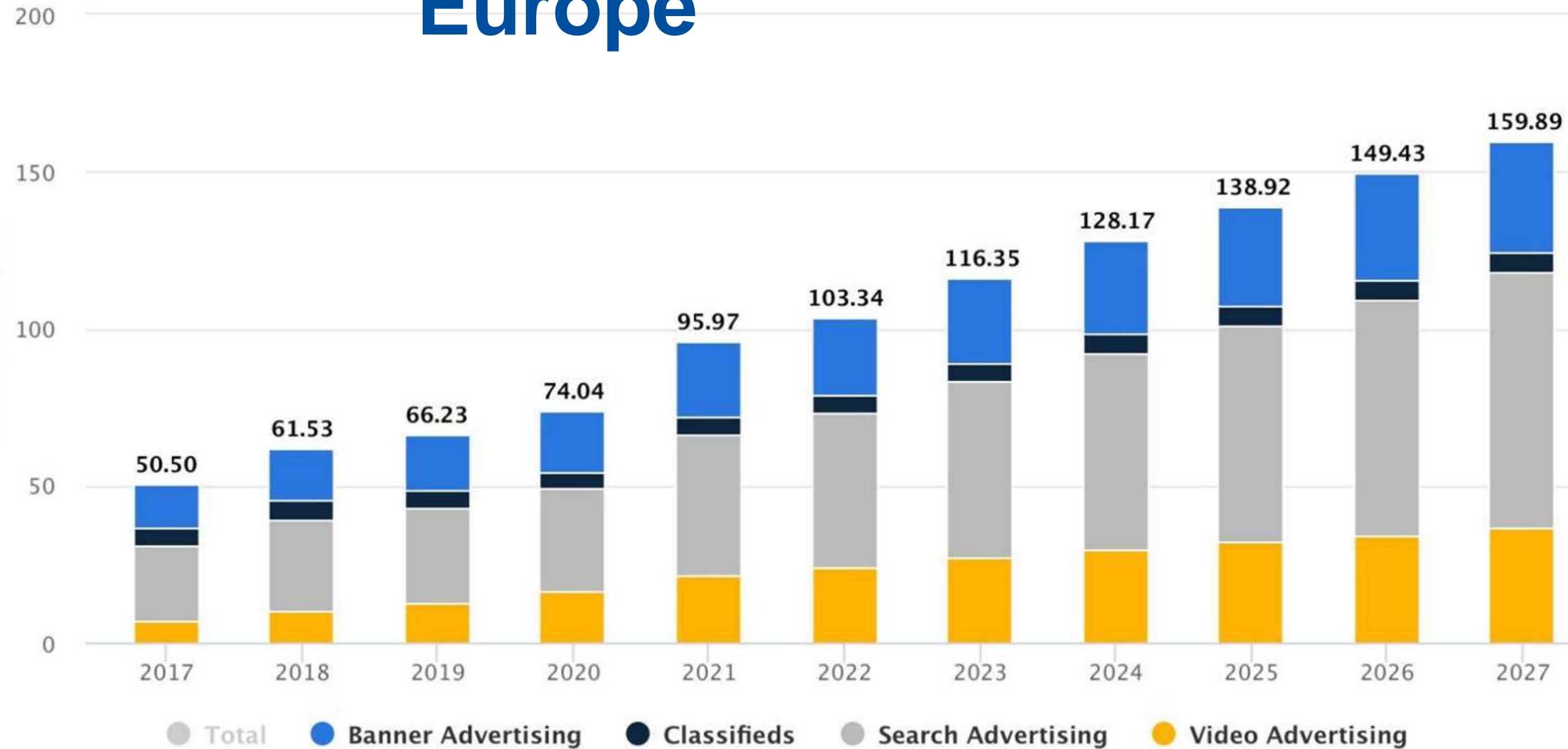
- + Платформи керування згодою (CMP)
- + Довідкові центри, також відомі як центри переваг

## Приклади успішними компаніями з управління стратегіями в вибором





## Digital Advertising - Europe





Згідно з дослідженням Interactive Advertising Bureau (IAB) за 2019 рік, у 2018 році в індустрії цифрової реклами в Європі працювало понад 2 мільйони людей, а внесок у європейську економіку склав понад 150 мільярдів євро.

Країнами з найбільшими витратами на цифрову рекламу у 2020 році були Великобританія (23,6 млрд євро), Німеччина (9,9 млрд євро), Франція (6,8 млрд євро) та Італія (3,5 млрд євро).

## Види цифрової

### реклами

- 1 РЕКЛАМА В ПОШУКОВІЙ СИСТЕМІ
- 2 РЕКЛАМА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ
- 3 МЕДІЙНА РЕКЛАМА
- 4 ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ
- 5 ІНФЛЮЕНСЕРСЬКИЙ МАРКЕТИНГ
- 6 РЕКЛАМА ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ДОПОВНЕНОЇ ТА ВІРТУАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТЕЙ

## Приклади рекламних платформ на

- 1 **Г**OOGL**E** AD**W**ER**S**
- 2 **F**ACE**B**OOK AD**S**
- 3 **A**M**A**ZON AD**V**ERTISING
- 4 **A**DOBE AD**V**ERTISING C**L**OU**D**
- 5 **T**HE **T**R**A**D**E** **D**ES**K**



## Виклики в маркетингу контенту

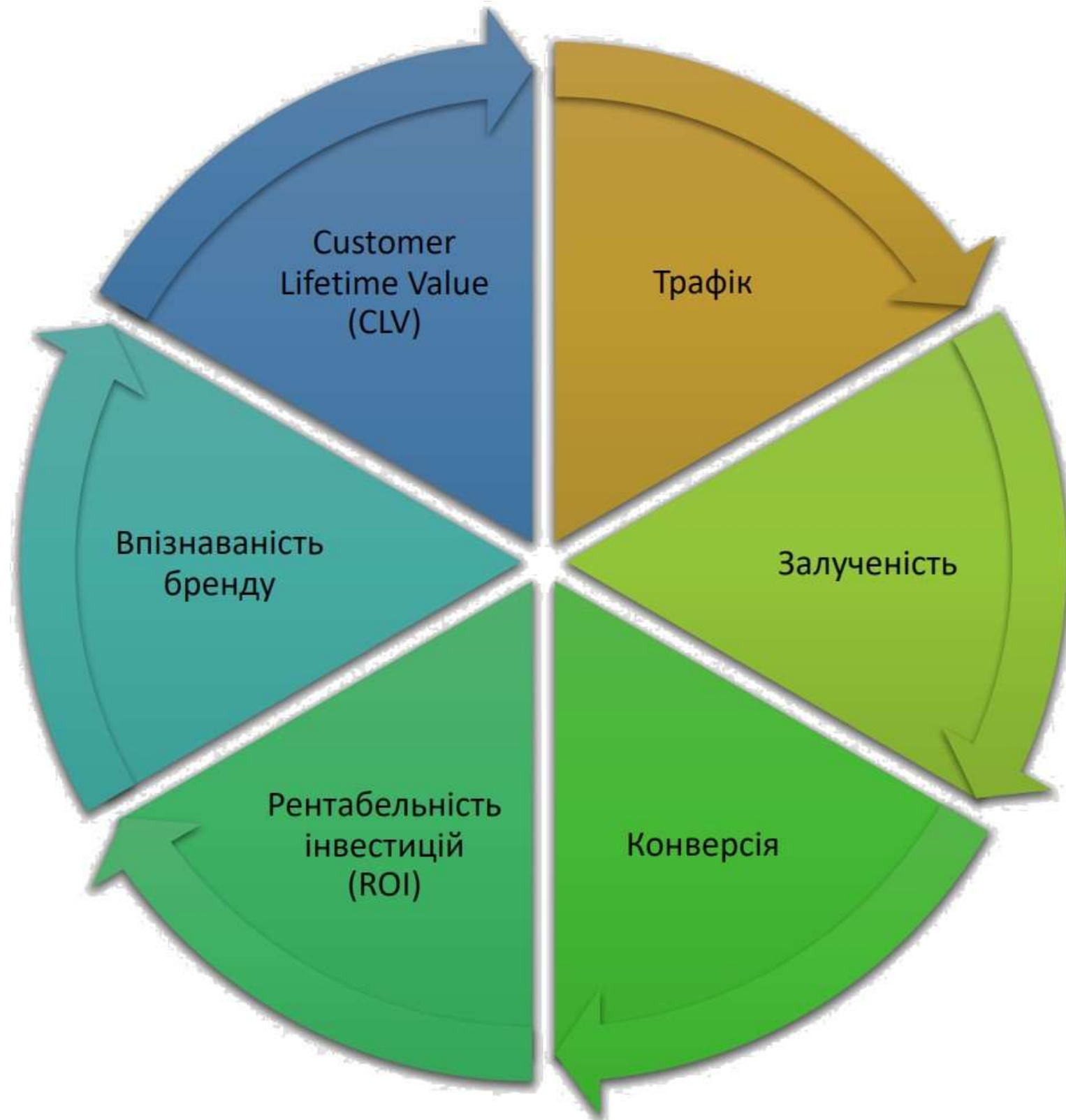
ЄС

- 1 МОВНІ БАР'ЄРИ
- 2 НОРМАТИВНІ ВИМОГИ
- 3 КОНКУРЕНЦІЯ
- 4 БРАК РЕСУРСІВ
- 5 ВИМІРЮВАННЯ ROI
- 6 АДАПТАЦІЯ ДО КУЛЬТУРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ

## Можливості контенту в маркетингу

ЄС

- 1 ЛОКАЛІЗОВАНИЙ КОНТЕНТ
- 2 ЗАХИСТ ДАНИХ
- 3 ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ
- 4 КОЛАБОРАЦІЯ
- 5 АНАЛІТИКА
- 6 КУЛЬТУРНА ЧУТЛИВІСТЬ



**Ключові показники,  
використовуються  
як  
вимірвання успіху  
для  
контент  
кампанії  
маркетингу**