

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ CHATGPT В МАРКЕТИНГЕ

Д. С. Фролова

*студент направления подготовки «Бизнес-информатика», Финансовый университет
при Правительстве РФ, г. Липецк Россия, e-mail: daria.frolova.562@gmail.com*

Научный руководитель: Н. В. Фурсова

*старший преподаватель кафедры «Менеджмент и общегуманитарные
дисциплины», Финансового университета при Правительстве РФ, г. Липецк, Россия,
e-mail: NataVIvanova@fa.ru*

В статье рассматривается нейросеть ChatGpt, а также отражена ее главная функция, которая заключается в автоматической генерации текста. Приведены практические варианты ее использования в рамках проведения маркетинговой деятельности компании. В статье сделан акцент на том, что применение новой технологии, основанной на использовании искусственного интеллекта, сегодня является неоспоримым помощником в ведении бизнеса.

Ключевые слова: ChatGpt; персонализация; создание контента; оптимизация процессов; маркетинг.

PRACTICAL APPLICATION OF CHATGPT IN MARKETING

D. S. Frolova

*Student of Business Informatics, Financial University under the Government of the Russian
Federation, Lipetsk, Russia, e-mail: daria.frolova.562@gmail.com*

Supervisor: N. V. Fursova

*Senior Lecturer of the Department of Management and General Humanitarian Disciplines,
Financial University under the Government of the Russian Federation, Lipetsk, Russia,
e-mail: chupacabra_91@mail.ru*

The article discusses the ChatGpt neural network, and reflects its main function, which is automatic text generation. Practical options for its use in the framework of the company's marketing activities are given. The article focuses on the fact that the use of a new technology based on the use of artificial intelligence is an indisputable assistant in doing business today.

Keywords: ChatGpt; personalization; content creation; process optimization; marketing.

Сегодня нейросети используются во многих областях деятельности человека, в том числе и в бизнесе. Компании зачастую применяют их для автоматизации рутинных задач своих сотрудников. Используя нейросеть для анализа данных, обработки медиафайлов или оптимизации каких-либо бизнес-процессов, компания может повысить эффективность своей деятельности.

ChatGpt – самая популярная на сегодняшний день нейросеть, разработанная американской компанией OpenAI, основной функцией которой является генерация текста на основе запроса пользователя [1].

Стоит отметить, что возможности ChatGpt могут быть использованы в совершенно разных областях и сферах, но наиболее широкое применение он получил именно в маркетинговой деятельности компаний.

Существует несколько вариантов использования ChatGpt в маркетинге, к которым относятся [2]:

1. Персонализация. Индивидуальный подход является важным элементом маркетинговой стратегии, которая заключается в генерации рекламы на основании информации о конкретных группах клиентов. Данный вариант использования ChatGpt представляет собой создания текстового сообщения или коммерческого предложения, которое в последствии будет отправлено клиенту или партнеру по бизнесу. ChatGpt поможет наладить автоматическое создание текстов, отражающих интересы каждой группы клиентов.

2. Обратная связь. В маркетинге обратная связь представляет собой мнение клиентов о деятельности компании [3]. Это важный инструмент, который способен влиять на репутацию, а также на привлечение новых клиентов, именно поэтому ему уделяется особое внимание и затрачивается большое количество времени на обработку обращений [1]. Используя ChatGpt, компания автоматизирует этот процесс. Нейросеть сможет анализировать отзывы клиентов на продукты или услуги, выводя обобщенный результат и предлагая способы повышения удовлетворенности клиентов. Также она сможет отвечать клиентам на их обращения, отправляя сгенерированный текст по электронной почте или в социальных сетях.

3. Виртуальный помощник. Сравнительно недавняя разработка, основанная на использовании искусственного интеллекта, представляет собой чат, в котором с клиентом общается не оператор, а робот. ChatGpt сможет отвечать на вопросы клиентов, предоставлять информацию о продукте или услуге, а также решать базовые проблемы, с которыми могут столкнуться клиенты без привлечения человека [2].

4. Маркетинговые исследования. Они представляют собой сбор и обработку информации, которая в последствии будет использована в

проведении маркетинговой деятельности компании. В данном варианте использования ChatGpt поможет в разработке маркетинговой стратегии. Он соберет информацию как из открытых источников сети Интернет, так и из ответов клиентов, которые могут быть получены в процессе взаимодействия клиента и чат-бота.

5. Автоматизация продаж. Весь маркетинг компании направлен на повышение продаж. ChatGpt поможет оптимизировать этот процесс за счет автоматизации взаимодействия с клиентами и партнерами [3]. Он предложит рекомендации на основе интересов клиента или истории покупок, поможет в выборе товара или услуги, ответит на вопросы, сгенерирует коммерческие предложения.

Так, использование ChatGpt поможет компании повысить эффективность взаимодействия с клиентом, подобрав индивидуальный подход к каждому и оптимизировав некоторые бизнес-процессы по работе с клиентами.

Стоит отметить, что ChatGpt – это инструмент, на основе которого создаются платформы, используемые пользователями и бизнесом. Другими словами, другие компании могут использовать разработку OpenAI, чтобы создать собственную платформу, работающую на базе ChatGpt. Это расширяет возможные варианты применения данной нейросети. Например, стартап Persado на основе технологии ChatGpt предлагает использовать платформу AI-Powered Language для цифрового маркетинга. Это отличная возможность для многих компаний оптимизировать контент в различных сегментах своей аудитории [1].

Так, за счет применения ChatGpt и других решений, работающих на его основе, компания сможет сократить расходы на содержание некоторого количества специалистов маркетингового отдела, не потеряв в качестве оказываемых услуг, включая оптимизацию процесса продаж, обработку обращений клиентов, персонализацию содержимого на веб-сайтах и управление чат-ботом.

На первый взгляд может показаться, что ChatGpt выступает как самостоятельное средство, способное вести всю маркетинговую деятельность компании, начиная от ответов на вопросы клиентов, заканчивая разработкой маркетинговой стратегии. Но стоит отметить, что это ошибочное убеждение. ChatGpt – лишь инструмент, который нужно правильно использовать, чтобы добиться хороших результатов.

Таким образом, ChatGpt сегодня выступает как помощник, способный сэкономить время сотрудников компании на выполнение рутинных задач.

Библиографические ссылки

1. *Иванова Н. В.* Трансформации региональных инновационных систем в эпоху цифровизации // Современные вызовы экономики и систем управления в России в условиях многополярного мира : Сборник статей и тезисов докладов III Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 21–22 апреля 2022 года. СПб : ООО «Скифия-принт», 2022. С. 109–115
2. *Савельева Н. К., Созинова А. А., Крюкова А. Д., Лугошкина А. К.* Маркетинговая стратегия: осмысление понятия учеными и инструментом ChatGpt // Практический маркетинг. 2023. № 6.
3. *Сирбиладзе К. К.* ChatGpt и его возможности для продвижения продукции компаний [Электронный ресурс] // Практический маркетинг. 2023. № 7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/chatgpt-i-ego-vozmozhnosti-dlya-prodvizheniya-produktsii-kompaniy> (дата обращения: 07.10.2023).