

УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

УДК 339.138

TELEGRAM КАК НОВАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

© 2023 Д. Г. Артёмов, А. Е. Ушакова

Воронежский институт высоких технологий (Воронеж, Россия)

После блокировки в России некоторых популярных социальных сетей, их аудитория перешла на другие платформы, в частности – Telegram. В данной статье рассматриваются особенности использования этой платформы в социальных сетях, а также преимущества применения каналов для развития и продвижения организаций. Целью работы является анализ и выявление критериев, по которым Telegram завоевывает все большую популярность среди интернет-пользователей, занимающихся маркетингом. Еженедельный статистический прирост аудитории, активное внедрение чат-ботов в переписку с потенциальными клиентами, создание опросов для выявления потребностей покупателей выделяют вышеупомянутый мессенджер. В условиях постоянно развивающегося рынка Telegram успешно сохраняет позицию лидера по интернет-продажам.

Ключевые слова: социальные сети, Telegram, онлайн-маркетинг, цифровой маркетинг, чат-боты.

Социальные сети – это практика использования специальной онлайн-платформы для поддержания контактов, взаимодействия с друзьями и бизнес-сотрудничества. Термин «социальные сети» подразумевает наличие связей как в реальном, так и в цифровом мире. Сегодня этот термин в основном используется для обозначения социальных онлайн-коммуникаций.

В настоящее время, когда отдельные социальные сети запрещены в РФ, Telegram стал пользоваться все большей популярностью, что делает его особенно привлекательным в части продвижения организаций.

По состоянию на 2022 год аудитория Telegram выросла до 400 миллионов активных пользователей в месяц. 1,5 миллиона пользователей загружают приложение и регистрируются каждый день. Растущая популярность платформы позволяет маркетологам и руководителям организаций пользоваться многими из следующих преимуществ:

1) Позволяет информировать целевую аудиторию через каналы Telegram.

2) Помогает маркетологам лучше узнавать запросы целевой аудитории.

3) Telegram помогает напрямую взаимодействовать с клиентами. Группа Telegram – это чат, в котором можно общаться со своей аудиторией, а участники группы могут взаимодействовать друг с другом. В группе можно позволить постоянным клиентам помогать новым лидам, отвечая на вопросы о продукте или услуге.

4) Позволяет брендам поддерживать клиентов 24/7 через чат-ботов. Чат-бот – это онлайн-помощник, с помощью которого можно упростить повседневные задачи. Можно делегировать ответы на часто задаваемые вопросы, обработку заказов и консультации клиентов чат-ботам, которые доступны круглосуточно и без выходных. Таким образом, команда поддержки клиентов может работать над более сложными проблемами.

5) Позволяет брендам привлекать трафик на веб-сайт. Можно делиться ссылками на целевые страницы, приглашать клиентов ознакомиться с новой коллекцией или делиться ссылкой на отзывы клиентов.

Артёмов Данила Геннадьевич – Воронежский институт высоких технологий, студент.

Ушакова Анна Евгеньевна – Воронежский институт высоких технологий, канд. техн. наук, e-mail: ann_me@mail.ru.

Таким образом, увеличивается посещаемость определенных страниц сайта.

6) Позволяет увеличить вовлеченность пользователей с помощью опросов Telegram. Дает возможность создать опрос с несколькими вариантами ответов, чтобы узнать мнение клиентов о продукте или услуге; создать викторину, в которой объясняется, почему пользователь выбрал неправильный вариант. Последний вариант особенно хорош для образовательных услуг. Опросы могут быть анонимными.

Рассмотрим основные возможности для продвижения организаций в Telegram. Telegram-канал – это платформа, на которой можно транслировать сообщения на большую аудиторию без ограничений по количеству участников канала. Только администраторы могут размещать сообщения на канале, но каждый участник получает уведомление о каждом новом сообщении.

Группы Telegram, насчитывающие до 200000 участников, идеально подходят для предприятий и организаций, которым нужен способ общения с большим количеством людей. Участники могут отправлять сообщения, фотографии, видео и аудиофайлы, что делает группы Telegram универсальным каналом связи. Группы могут быть общедоступными или закрытыми.

Группы Telegram – отличный маркетинговый инструмент, потому что они позволяют организациям легко охватить большую аудиторию. Создавая общедоступную группу, предприниматели могут упростить поиск потенциальных клиентов и присоединение к ним. С частной группой компании могут контролировать, кто имеет доступ к их группе, и использовать ссылку-приглашение как способ вызвать интерес к своим продуктам или услугам. В любом случае, группы являются одним из самых мощных маркетинговых каналов.

При планировании крупной маркетинговой кампании компании часто упускают из виду приложение для обмена сообщениями Telegram как потенциальную платформу. Благодаря большой пользовательской базе и уникальным функциям, Telegram является мощным инструментом для продвижения продукта или услуги. И при правильном подходе любой бизнес может разработать маркетинговую стратегию Telegram, которая достигнет своей целевой аудитории и своих целей.

В целом, продвижение в Telegram по-прежнему является новой и растущей ветвью мобильного и цифрового маркетинга. Однако у него уже есть свои преимущества среди других социальных сетей и мессенджеров:

1) Глобальный сдвиг мобильного рынка в мессенджеры. Общение с друзьями или коллегами, голосовые и видеозвонки, обмен файлами, взаимодействие с компаниями, отправка денег, покупка продуктов и услуг, назначение встреч всего в одном приложении становятся все более удобными для мобильных пользователей.

2) Самый быстрорастущий мессенджер. Telegram очень быстро растет последние 5 лет. В перспективе, он с лёгкостью может заменить мессенджер WhatsApp.

3) Неограниченная аудитория в Telegram-каналах. Несмотря на то, что WhatsApp удерживает первое место среди мессенджеров, их группы не всегда удобны для пользователей и бизнеса. Они устанавливают лимиты для членов – 200 на группу. При среднем охвате в 10 % WhatsApp – не лучший выбор для продвижения бизнеса. Каналы Telegram не имеют ограничений. Можно легко получить доступ к 5 или 10 миллионам аудиторий.

4) Более высокий уровень вовлеченности. Средний показатель просмотров канала Telegram составляет 20 %, в то время как в социальной сети «Одноклассники» средний показатель охвата составляет 3 %, а в Вконтакте – 4 %. Telegram – одна из лучших и самых свежих точек соприкосновения с потенциальными клиентами.

5) Бесплатная автоматизация ботов. На базе Telegram пользователи могут легко создавать ботов и бесплатно распространять их. В WhatsApp до сих пор нет нормально работающего решения для ботов. Бизнес может получить прибыль от своих ботов за счет:

- отправки напоминаний;
- общение с пользователями;
- назначения встреч;
- вещания;
- продажи товаров и услуг.

6) Рекламные решения для бизнеса. Столь быстрый рост мессенджера открыл возможности для продвижения и рекламы бизнеса в самом Telegram. Можно "покупать" участников (так называемая "накрутка" ботов) для своего канала или группы, получать бесплатную или платную рекламу на других каналах, осуществлять кросс-промо, публи-

ковать ссылки на специальные каталоги Telegram. Также существует множество онлайн-сервисов и программного обеспечения для управления TelegramMarketing.

7) Сегментация пользователей. Можно настроить таргетинг на возраст, интересы, страны при продвижении своего бизнеса в Telegram. Если нужна технически подкованная аудитория, можно рекламировать свои услуги или продукты в IT-каналах и группах Telegram.

8) Фирменные наклейки. Telegram позволяет любому создавать бесплатные стикеры. Для бизнеса это возможность продвигать себя, создавая фирменные стикеры и делаясь ими на каналах и в группах. Чем лучше качество стикеров, тем больше шансов, что они станут вирусными. Такая стратегия создания наклеек может иметь самый вирусный эффект среди всех инструментов.

9) Полная статистика. Telegram дает бесплатный доступ к показателям канала в статистике. Каждый владелец бизнеса может отслеживать показатели Telegram: скорость роста, уровень вовлеченности, отключенные и включенные уведомления, просмотры по источнику, источник новых подписчиков, язык участников и многое другое.

10) Telegram предоставляет одну из защищенных технологий и не дает доступ к чатам никому – ни крупным корпорациям, ни государственным структурам.

Таким образом, Telegram, в условиях блокировки крупнейших онлайн-площадок для развития бизнеса, начинает занимать лидирующие позиции в данной сфере. Благодаря таким уникальным функциям как анонимность и создание бесплатных стикеров, помогающих продвижению их создателя – Telegram привлекает внимание широких

слоев интернет-пользователей. Возможность делить участников на возрастные, социальные группы и группы по интересам, использование бесплатных чат-ботов, неограниченность аудитории, наблюдающей за авторским каналом, предоставление доступа к статистическим показателям группы – притягивают внимание индивидуальных предпринимателей и организаций, продвигающих свой бизнес в массы. Это основные причины, по которым Telegram должен стать важной частью стратегии цифрового маркетинга организаций!

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Арокина В. И. Продвижение бизнеса при помощи социальных сетей / В. И. Арокина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – №11. – С. 45.

2. Архипов А. Е. Маркетинг в условиях цифровизации экономики: дизайн-коммуникации, тренды, эффективность / А. Е. Архипов, В. Д. Еськов, А. Я. Потемкин // Интеграция и дифференциация науки и практики в контексте приоритетных парадигм развития цивилизации: сб. науч. ст. по итогам науч.-практ. конф. – Санкт-Петербург, 2020. – С. 188-191.

3. Байкова К. Д. Современные информационные технологии и методы для управления и продвижения бизнес-аккаунтов / К. Д. Байкова, Т. А. Медведева, Л. Н. Евич // Молодой исследователь Дона. – 2021. – № 1 (28). – С. 42.

4. Вевюрко В. А. Анализ социальной сети Telegram как средства массовой информации и коммуникации / В. А. Вевюрко, И. А. Телпченкова // Материалы Афанасьевских чтений. – 2020. – № 2 (31). – С. 84.

TELEGRAM AS A NEW PLATFORM FOR PROMOTING ORGANIZATIONS

© 2023 D. G. Artyomov, A.E. Ushakova

Voronezh Institute of High Technologies (Voronezh, Russia)

After blocking some popular social networks in Russia, their audience switched to other platforms, in particular Telegram. This article discusses the features of using this platform on social networks, as well as the benefits of using channels to develop and promote organizations. The purpose of the work is to analyze and identify the criteria by which Telegram is gaining more and more popularity among Internet users engaged in marketing. The weekly statistical growth of the audience, the active introduction of chatbots into correspondence with potential customers, the creation of surveys to identify the needs of buyers highlight the aforementioned messenger. In a constantly developing market, Telegram successfully retains its position as a leader in Internet sales.

Keywords: social networks, Telegram, online marketing, digital marketing, chatbots.