

USING OF THE TELEGRAM MESSENGER FOR THE PROMOTION AND COMMUNICATION WITH CLIENTS

Andriyanova S.S.¹, Vereteno A.A.² (Russian Federation) Email: Andriyanova235@scientifictext.ru

¹Andriyanova Sofya Sarkhanovna – Student;

²Vereteno Aleksandra Aleksandrovna - Senior Lecturer,

MARKETING AND ADVERTISING DEPARTMENT, FACULTY OF INTERNATIONAL BUSINESS,
OMSK STATE UNIVERSITY,
OMSK

Abstract: interest in applications for messengers using by mobile devices is growing today. The growth in the number of messenger users is an opportunity to promote business in any sphere. One of the most promising in Russia is Telegram. Telegram provides many opportunities for business: special tools for working with the target audience, which can afford even the most budgetary company. Tools allow you to involve in the process of active and more passive communication of both real and potential customers.

Keywords: application, user, messenger, telegram, company, channel, message, audience.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕССЕНДЖЕРА TELEGRAM ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ БРЕНДА

Андрянова С.С.¹, Веретено А.А.² (Российская Федерация)

¹Андрянова Софья Сархановна – студент;

²Веретено Александра Александровна – старший преподаватель,
кафедра маркетинга и рекламы, факультет международного бизнеса,
Омский государственный университет,
г. Омск

Аннотация: интерес к приложениям мессенджерам для мобильных устройств сегодня возрастает. Рост числа пользователей мессенджеров – это возможность для продвижения бизнеса любой сферы. Одним из перспективных в России является Telegram. Telegram предоставляет множество возможностей для бизнеса: особые инструменты для работы с целевой аудиторией, которые по карману даже самой бюджетной компании. Инструменты позволяют вовлечь в процесс активной и более пассивной коммуникации как реальных, так и потенциальных клиентов.

Ключевые слова: приложение, пользователь, мессенджер, Telegram, компания, канал, сообщение, аудитория.

Аудитория мобильных приложений для обмена сообщениями растет. В 2016 году 1,6 млрд пользователей получили доступ к мессенджерам. По прогнозам, в 2021 году показатель увеличится до 2,48 млрд [2].

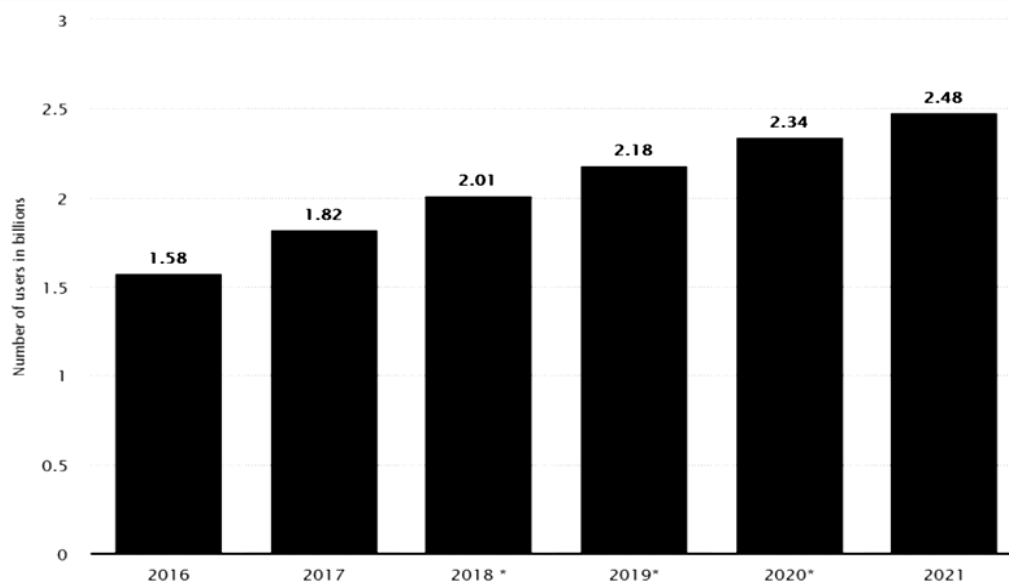


Рис. 1. Количество пользователей приложений для обмена сообщениями для мобильных телефонов по всему миру с 2016 по 2021 год (в млрд)

Источник: www.statista.com.

Самые выбираемые глобальные приложения для мессенджеров на январь 2018 года были распределены в рейтинге (Рис. 1) [2]. Данные основаны на количестве активных пользователей в месяц в млн человек.

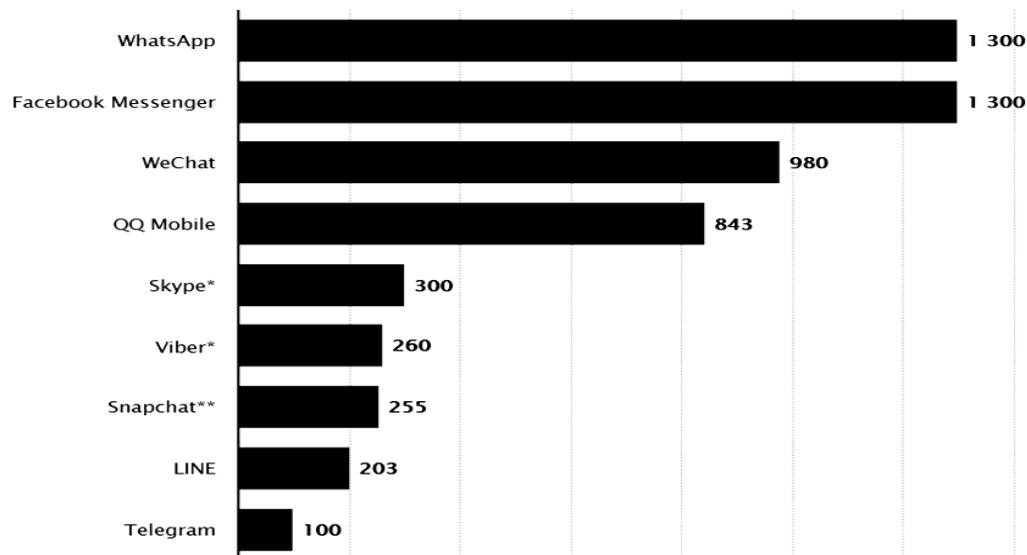


Рис. 2. Рейтинг мобильных мессенджеров на январь 2018 года, количество активных пользователей за месяц (в млн)

Источник www.statista.com.

Мировые лидеры: WhatsApp, FacebookMessenger, которые выбирают более 1300 млн пользователей в месяц, WeChat (980 млн). Замыкает девяtku популярнейших мессенджеров мира Telegram. В России Telegram демонстрирует значительный темп роста с середины 2016 (по данным Brand Analytics). Каналы с аудиторией более 100 000 пользователей – новая реальность Telegram [3]. Из обменника сообщениями Telegram трансформируется в значимую информационную площадку в России.

Приложение Telegram предоставляет множество возможностей для бизнеса. Способы коммуникаций с клиентами в мессенджере [1]:

- 1) Боты,
- 2) Каналы,
- 3) Групповые чаты,
- 4) Стикерпаки.

Боты (дают ответы на команды пользователей). Их специфика зависит от профиля деятельности компании и контента, которым она планирует делиться. Они подойдут для работы с разветвленной клиентской поддержкой.

В каналах публикуются графические изображения, текстовые данные, ссылки и файлы, местоположение, контакты. Обратную связь о сообщении пользователи могут оставить при условии функционирования специальных ботов. Каналы – оптимальный вариант информирования клиентов.

Групповые чаты – еще один способ коммуникации в приложении. Ключевое отличие этого способа – диалог с клиентом. Здесь пользователи имеют возможность общаться между собой и с представителями организации. Недостаток способа: бесконтрольные беседы. Стоит «вести» диалог и сохранять равномерный поток информации. Первоначально необходимо установить правила общения в чате. Групповой чат станет информационным источником, если большое количество клиентов компании пользуется приложением.

Стикерпаки можно считать способом продвижения компании в приложении: они помогут потребителю запомнить бренд. Но идея должна найти отклик у клиентов. Воплотить идею – немаловажный компонент успеха. Стикеры могут использоваться совершенно любыми компаниями.

Ярким примером использования инструмента является Сбербанк России. Банк предлагает пользователям 24 стикера «СберКот» (Рис. 3).



Рис. 3. Стикеры Telegram от Сбербанка России «СберКот»

По состоянию на 10 января 2018 года подтвердились планы по созданию Павлом Дуровым своей криптовалюты «Gram» [5]. Планируется полноценная система микроплатежей, доступная как пользователям приложения, так и другим сервисам. Это откроет новые возможности для бизнеса в Telegram.

В заключение, аудитория мессенджеров значительно возрастает. Один из популярнейших в нашей стране – Telegram. Компаниям стоит задуматься о реализации контент-проектов в этом перспективном мессенджере. Приложение предоставляет различные способы общения с клиентами компании любой сферы деятельности. Telegram как инструмент SMM – это хорошее решение, так как аудитория приложения растет, его просто использовать для информирования и мониторинга обратной связи, а абонентская плата в мессенджере отсутствует.

Список литературы / References

1. Официальный сайт Telegram. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://telegram.org/> (дата обращения: 15.02.18).
2. Статиста – статистический портал. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.statista.com/> (дата обращения: 13.02.18).
3. Брэнд Аналитикс - аналитический сайт. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://blog.br-analytics.ru/> (дата обращения: 13.02.18).
4. Амплифир – аналитический сайт. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://amplifr.com/ru> (дата обращения: 15.02.18).
5. Официальный сайт Telegram store. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://telegram-store.com/> (дата обращения: 18.02.18).