

Цифрові інструменти для реалізації етапу 3: чат-бот громади + сайт; електронні петиції; електронні консультації; громадський бюджет; геосистема взаємодії з комунальними службами; шкільний громадський бюджет; електронні журнали та щоденники.

На етапі 4 «Цифровий бум» відбувається впровадження інструментів управління ресурсами та моніторингу. Мета — підвищення ефективності управління громадою. На цьому етапі передбачається вирішення таких завдань: цифровізація управління земельними ресурсами; створення реєстрів комунального майна та ресурсів; впровадження систем енергомоніторингу; цифровізація громадського транспорту; впровадження систем контролю екології; ситуаційний центр та системи безпеки; цифрова безпека та захист інформації.

На етапі 5 «Громада Дії» відбувається цифровізація всіх галузей та повна інтеграція цифрових інструментів. Мета — робота інструментів та механізмів прийняття рішень з мінімальним впливом людського фактору. Пріоритети етапу: інтеграція та інформаційний обмін між всіма системами; режим «без паперів» (Paperless) для надання послуг та прийняття рішень; впровадження сервісів на основі відкритих даних; впровадження IOT та сценаріїв автоматичного реагування.

Результати цифрової трансформації громади:

- 1) активна участь громадян у прийнятті та оцінюванні управлінських рішень обговорень проектів документів, бюджету участі, формування е-майданчиків тощо;
- 2) вільний доступ людей та бізнесу до е-сервісів у галузі освіти, охорони здоров'я, ЖКГ тощо;
- 3) безпаперовий розгляд звернень громадян та електронний документообіг в ОМС;
- 4) робота реєстру громади та інтеграція з державними електронними ресурсами;
- 5) комплексна система освіти з використанням новітніх технологій: використання хмарних сервісів для дистанційного навчання, підвищення кваліфікації працівників місцевого самоврядування та населення; робота з онлайн сервісами, вебінарами, інфографікою та іншими електронними послугами, пошуковими системами тощо.

Д. Корчукова

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТА МЕДІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ

D. Korchukova

MODERN INFORMATION AND MEDIA COMMUNICATIONS IN THE ELECTRONIC BUSINESS SYSTEM

Сучасне інформаційне суспільство формує нові підходи до ведення бізнесу, де електронна комерція відіграє ключову роль у розвитку економіки. Використання цифрових технологій стало визначальним фактором для ефективної взаємодії компаній з клієнтами, партнерами та конкурентами. Важливою складовою успішного функціонування електронного бізнесу є якісно організовані інформаційні та медійні комунікації, що забезпечують ефективний обмін даними, управління інформаційними потоками й просування товарів і послуг на ринку. Інформаційні комунікації допомагають автоматизувати бізнес-процеси, аналізувати ринкові тренди та оптимізувати роботу підприємств. У свою чергу, медійні комунікації

сприяють формуванню позитивного іміджу компанії, залученню нових споживачів і підвищенню рівня лояльності клієнтів.

Розвиток інформаційних технологій значно розширив можливості електронного бізнесу, забезпечивши швидке та зручне передавання даних, аналітику поведінки користувачів та автоматизацію клієнтського сервісу. CRM-системи дозволяють підприємствам зберігати й аналізувати інформацію про споживачів, що сприяє персоналізації маркетингових стратегій та підвищенню якості обслуговування. Використання штучного інтелекту та чат-ботів забезпечує миттєву взаємодію з клієнтами, скорочуючи витрати на підтримку користувачів і підвищуючи їхню задоволеність. Аналітичні платформи, зокрема Google Analytics та Big Data, допомагають бізнесу отримувати глибоку аналітику про поведінку клієнтів, що дає можливість ефективно адаптувати маркетингові стратегії та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Одним із найважливіших аспектів електронного бізнесу є медійні комунікації, які включають соціальні мережі, контент-маркетинг, відеорекламу та інтерактивний маркетинг. Соціальні платформи, такі як Facebook, Instagram, TikTok, YouTube та LinkedIn, стали незамінними інструментами для взаємодії компаній зі споживачами, дозволяючи будувати ефективні комунікаційні стратегії та формувати довгострокові відносини з аудиторією. Контент-маркетинг, що охоплює написання блогів, створення відеороликів, подкастів та електронних книг, сприяє підвищенню впізнаваності бренду й формуванню довіри серед клієнтів.

Цифрова реклама відіграє визначальну роль у просуванні товарів і послуг у мережі, дозволяючи компаніям залучати нових клієнтів та збільшувати рівень продажів. Використання таргетованої та контекстної реклами допомагає підприємствам максимально точно охоплювати цільову аудиторію, пропонуючи персоналізовані продукти відповідно до інтересів користувачів. Алгоритми штучного інтелекту дозволяють аналізувати купівельну поведінку споживачів та генерувати рекомендації щодо майбутніх придбань. Використання відеоконтенту та інтерактивної реклами значно підвищує рівень залученості користувачів, роблячи маркетингові кампанії більш ефективними.

Синергія інформаційних та медійних комунікацій є критично важливим чинником у розвитку електронного бізнесу. Технологічні рішення дозволяють збирати, обробляти та аналізувати великі масиви даних, що допомагає ефективніше використовувати медійні канали для комунікації зі споживачами. Наприклад, системи аналітики можуть відстежувати поведінку користувачів на сайті, що дає змогу компаніям створювати персоналізовані рекламні кампанії, адаптуючи контент відповідно до потреб аудиторії. Інтеграція штучного інтелекту в маркетингові стратегії сприяє покращенню користувацького досвіду та підвищенню рівня задоволеності клієнтів, що, у свою чергу, зміцнює позиції компанії на ринку.

З огляду на тенденції цифровізації, роль інформаційних та медійних комунікацій у розвитку електронного бізнесу продовжує зростати. Використання новітніх технологій, таких як блокчейн, доповнена та віртуальна реальність, штучний інтелект й автоматизовані системи, відкриває перед компаніями нові можливості для покращення управління інформаційними потоками та підвищення ефективності комунікаційних стратегій. Підприємства, які впроваджують передові технології та використовують комплексний підхід до управління інформаційними й медійними комунікаціями, отримують значні конкурентні переваги та мають високі шанси на успіх у цифровій економіці.