

УДК 656.13:004.738

**ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗРУЧНОГО
УПРАВЛІННЯ ТА МАРКЕТИНГУ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ
ТРАНСПОРТІ УКРАЇНИ**

**THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES FOR
CONVENIENT MANADGEMENT AND MARKETING IN UKRAINIAN
RAILWAY TRANSPORTATION**

О.П. Чебанова, к.е.н.

Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

O.P. Chebanova, PhD (Economic)

Ukrainian State University of Railway Transport (Kharkiv)

Тема застосування цифрових технологій для управління та маркетингу спрямована на розгляд сучасних викликів та можливостей, пов'язаних з використанням цифрових технологій в українській залізничній галузі. Вона включає розгляд таких аспектів: покращення пасажирського досвіду шляхом налагодження комунікацій з клієнтами, оптимізація та трансформація логістичних процесів та маркетингу за допомогою діджиталізації. Подальші дослідження на цю тему сприятимуть розвитку цифровізації та сучасного менеджменту в українській залізничній галузі.

Для переходу до цифрового маркетингу та зручного управління в залізничній галузі пропонується впровадження наступних кроків:

1. Вплив цифрових технологій на маркетингові стратегії та комунікацію на залізничному транспорті:

- використання цифрових каналів, таких як соціальні медіа для ефективного залучення та спілкування зі клієнтами залізниці;

- використання аналітичних інструментів для збору та аналізу даних про клієнтів, що дозволяє розробляти персоналізовані маркетингові стратегії;

- використання цифрових рекламних платформ для просування послуг та акцій на залізничному транспорті;

2. Ефективне використання цифрових каналів комунікації для привертання та утримання клієнтів:

- впровадження чат-ботів та віртуальних асистентів для швидкого та зручного відповідання на запитання та розрішення проблем клієнтів;

- використання цифрових рекламних кампаній з використанням геолокації та персоналізованої реклами для привертання нових та утримання існуючих клієнтів.

3. Аналіз даних та використання машинного навчання для персоналізації маркетингових активностей:

- збір та аналіз великого обсягу даних про пасажирів та їх поведінку для розуміння їх потреб та впровадження індивідуального підходу;
- використання алгоритмів машинного навчання для прогнозування попиту на залізничні послуги та оптимізації маршрутів та розкладів;
- розробка персоналізованих пропозицій та рекомендацій для клієнтів на основі аналізу їхніх інтересів, попередніх подорожей та поведінки;
- використання систем рекомендацій для пропозицій додаткових послуг та покращення персоналізації маркетингових комунікацій.

4. Оптимізація логістичних процесів на залізничному транспорті України через цифрові інструменти:

- впровадження систем автоматичного керування залізничними складами та обліку вантажів;
- застосування цифрових технологій для оптимізації маршрутів та розкладів поїздів;
- використання аналітичних інструментів для прогнозування попиту та планування ресурсів.

Застосування цифрових технологій у сфері управління та маркетингу на залізничному транспорті України є необхідним кроком для досягнення високої ефективності, поліпшення клієнтського досвіду та забезпечення конкурентоспроможності. Ці інновації сприятимуть залученню та задоволенню пасажирів широким спектром зручних та персоналізованих послуг, збільшенню прибутків та встановленню стабільної позиції на ринку залізничних перевезень.

[1] Majewski, Jakub. "Pasażerskie połączenia kolejowe jako element sieci powiązań międzynarodowych polskich regionów" [Passenger railway connections as an element of the network of international connections of Polish regions]. *Prace Komisji Geografii Komunikacji PTG*, vol. 26, no. 1, 2023, pp. 88-98.

[2] Jana Pieriegud. "Digital Transformation of Railways by Europe's Rail" [Digital Transformation of Railways by Europe's Rail]. *Europe's Rail*, vol. 4, 2018, pp. 18-42. Available at: https://rail-research.europa.eu/wp-content/uploads/2018/04/DIGITAL_TRANSFORMATION_RAILWAYS_2018_web.pdf (accessed 28 May 2023)