

Актуальные технологии коммуникационных технологий банков

Глазов Станислав Андреевич

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет журналистики, Кафедра рекламы и связей с общественностью, Москва, Россия

E-mail: glazovstas@yandex.ru

Актуальные технологии коммуникационных технологий банков

Научный руководитель: Муронец Ольга Владимировна

Глазов Станислав Андреевич

Студент (Магистрант)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова,

Факультет журналистики, Москва, Россия

E-mail: glazovstas@yandex.ru

В эпоху развития цифровых технологий и глобального роста, потребляемых человеком медиа ресурсов роль процессов коммуникации необходимо рассмотреть детальней. В новых условиях витрины услуг находятся в цифровом пространстве и имеют совершенно новые функциональные элементы. Эти витрины теперь видит большее количество людей. По данным аналитики портала «Медиаскоп», аудитория Рунета в 2022 году составила 97 миллионов, человек, это 80 процентов населения страны. [3] А рекламодатели находят всё более короткий путь передачи информационного сообщения до клиента. Лояльного или для потенциального. Коммуникация между поставщиком услуг и потребителем становится всё более открытой и публичной: всё чаще потребители используют социальные сети для прямого общения с компанией и решения своих болей.

Коммуникационное продвижение в коммерческой сфере - это процесс создания сложной структуры выстраивания отношений с аудиторией, цель которой динамично меняется в зависимости от внешних условий экономической и общественной среды. Появляются другие механизмы воздействия, внедряются новые технологии работы с аудиторией, совершенствуются старые методы с упором на новые реалии. Рыночная экономика все время адаптируется к внешним условиям, а коммуникация между продавцом и покупателем постоянно видоизменяется. Банковский сегмент совсем не исключение, а даже скорее бенефициар новых коммуникационных связей с клиентами. Ещё в 2021 году компании финансового сегмента составляли 29% бюджета всех интернет-реklamодателей. [6] В марте 2022 года банки нарастили общий рекламный бюджет ещё на 24% по сравнению с прошлым годом. [2]

Имидж надёжного банка, которому можно доверять, обязательно включает в себя соответствие всем современным требованиям в сфере безопасности. Денежные операции стали по большей части цифровой услугой, за безопасность средств отвечают технологии, и, чем более технологичен банк в уме клиента, тем он безопаснее. Неким маркером инновационности банка стало его мобильное приложение. Мобильным банком пользуются 80 миллионов россиян. [7] Ежегодно составляются сводные рейтинги с уникальными критериями удобства пользования приложениями, их цифровой безопасности и уникальных новшеств. Прямо в них можно играть в игры: общаться с ИИ ассистентами, участвовать в конкурсах или использовать как информационный канал для просмотра актуальных новостей. Появился термин «Суперапп» (от англ. super application) специально обозначающий целую экосистему банка в одном приложении. На данный момент семь крупнейших банков страны имеют свои «супераппы» [1]

Работа с блогерами для банков стала уже обыденной практикой. Размещение рекламы в социальных сетях лидеров мнений показывает отличную эффективность. Так, например, «Сбер» отчитался о 700% возврата маркетинговых инвестиций с интеграций с блогерами. [5] «Альфа-банк» в конце прошлого года запустил первый в России фонд поддержки малого блогинга. [8]

Банки активно осваивают Телеграм. В январе этого года «ВТБ» сделал онлайн-банк прямо внутри популярного мессенджера с помощью чат-бота. [4] Количество подписчиков телеграм канала «Альфа Банка» превысило цифру 500 тысяч. Ближайший конкурент: «Тинькофф» (280 тыс.). В то же время Роскомнадзор признал мессенджер иностранным и не подлежащим интеграции с банками. [2]

Источники и литература

- 1) 1) Известия - <https://iz.ru/1412752/natalia-revva/sleduiushchaia-ustanovka-mobilnym-bankingom-polzuiutsia-uzhe-80-mln-rossiian>
- 2) 2) Коммерсант - <https://www.kommersant.ru/doc/5119299>, <https://www.kommersant.ru/doc/5782779?tg>
- 3) 3) Медиаскоп - <https://mediascope.net/news/1460058/>
- 4) 4) РБК - <https://www.rbc.ru/business/19/01/2023/63c8dd039a794776b33631c8>
- 5) 5) ТАСС - <https://tass.ru/ekonomika/11543609>
- 6) 6) AdIndex - <https://adindex.ru/news/researches/2021/12/10/300765.phtml>
- 7) 7) Sostav.ru - <https://www.sostav.ru/publication/bankovskimi-mobilnymi-prilozheniyami-polzuyutsya-uzhe-80-mln-rossiyan-57140.html>
- 8) 8) Forbes - <https://www.forbes.ru/brandvoice/456335-al-fa-bank-budet-rastit-novyh-blogerov>