



---

# AI-Mark Youth - насърчаване на дигиталното бъдеще

---

Nº: 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812



**AI MARK**  
YOUTH

## Съдържание

Съдържание.....	2
<b>Модул 1: Въведение в дигиталния маркетинг .....</b>	<b>8</b>
Въведение в модула .....	8
Резултати от обучението .....	8
<b>Въведение в дигиталния маркетинг и маркетинга с изкуствен интелект.....</b>	<b>9</b>
1. Традиционен дигитален маркетинг и маркетинг с изкуствен интелект .....	9
2. Определения и понятия в дигиталния маркетинг .....	10
3. Примери за успешни решения с ИИ в маркетинга .....	12
<b>Маркетингова стратегия и план. Добри практики. ....</b>	<b>16</b>
1. Разлика между маркетингова стратегия и план .....	16
2. Изграждане на ангажираща маркетингова стратегия .....	19
3. Видове подходи .....	21
4. Автоматизация чрез инструменти за изкуствен интелект .....	30
<b>Канали за онлайн маркетинг и тяхната ефективност.....</b>	<b>35</b>
1. Основни канали.....	35
2. Измерване на ефективността .....	37
<b>Дигитална реклама и управление на кампании .....</b>	<b>41</b>
1. Други видове онлайн дигитална реклама.....	41
2. Основни принципи за създаване и управление на рекламни кампании .....	43
3. Оптимизация чрез изкуствен интелект .....	44
<b>Въведение в техниките за SEO оптимизация за подобряване на видимостта онлайн .....</b>	<b>51</b>
1. Основни фактори за класиране в търсачките .....	51
2. Инструменти, базирани на ИИ, за анализ и автоматизация на SEO.....	53
3. Тенденции и бъдеще на SEO.....	57
<b>Използвана литература: .....</b>	<b>67</b>
<b>Модул 2: Въведение в технологията на изкуствения интелект в дигиталния .....</b>	<b>70</b>
<b>маркетинг.....</b>	<b>70</b>
<b>Въведение в модула .....</b>	<b>70</b>





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

<b>Резултати от обучението .....</b>	<b>70</b>
<b>Перспективата на ЕС за ИИ в дигиталния маркетинг .....</b>	<b>71</b>
1. Как Европа оформя цифровото бъдеще: Ролята на технологиите и ИИ.....	71
2. Как изкуственият интелект и цифровите технологии могат да преобразят маркетинга: .....	72
3. Основни цели на европейската стратегия за ИИ .....	73
4. Значението на цифровите умения за бъдещето на Европа .....	74
5. Икономическата сила на ИИ: производителност и работни места .....	79
<b>Машинно обучение в маркетинговите стратегии .....</b>	<b>86</b>
1. Как ИИ и машинното обучение оформят дигиталния маркетинг .....	86
2. Как се използва машинното обучение в дигиталния маркетинг?.....	88
3. Как машинното обучение подобрява стратегиите за дигитален маркетинг .....	93
4. Как машинното обучение променя дигиталния маркетинг в социалните медии ....	95
<b>Обработка на естествен език (NLP) и ангажиране на потребителите .....</b>	<b>109</b>
1. Силата на NLP за формиране на бъдещето на бизнеса .....	109
2. Как ИИ и НЛП трансформират съвременния маркетинг.....	112
3. Как се променя преживяването на клиентите (Customer experience - CX) в Европа .....	115
4. Възходът на виртуалното ангажиране на потребителите (VCE): Как марките достигат до потребителите.....	117
5. Бъдещето на ангажираността на клиентите: Ключови тенденции.....	124
6. Бъдещето на ангажираността на клиентите: Автоматизирани интелигентни взаимодействия .....	126
7. Повишаване на ангажираността на клиентите и CRM с помощта на ИИ: промяна на играта за МСП .....	129
<b>Персонализиране и насочване на вниманието, базирано на ИИ .....</b>	<b>144</b>
1. Разбиране на персонализацията, управлявана от ИИ, в цифровите медии.....	144
2. Целенасочена реклама: Революция в начина, по който рекламите достигат до потребителите.....	146
3. Действащо законодателство на ЕС и пропуски.....	149





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

4. Какво представлява персонализацията, управлявана от изкуствен интелект? .... 150

5. Етичната страна на персонализацията, базирана на изкуствен интелект ..... 151

**Използвана литература: ..... 171**

**Модул 3: Инструменти на изкуствения интелект за създаване на съдържание/маркетинг с разширена реалност..... 174**

**Въведение в модула ..... 174**

**Резултати от обучението ..... 174**

**Въведение..... 175**

1. Напредъкът на маркетинга на съдържанието..... 175

2. Ролята на изкуствения интелект в маркетинга на съдържанието ..... 176

3. Как ИИ замества традиционните методи за съдържание ..... 178

4. Бъдещи тенденции в маркетинга на VR и AR, задвижван от AI ..... 178

5. Предизвикателства и съображения ..... 179

**ИИ за планиране на съдържанието и изграждане на стратегия..... 183**

1. Въведение: Ролята на ИИ - за стратегията за изграждане на съдържание..... 183

2. Проучване и анализ на аудиторията с помощта на ИИ ..... 183

3. Идеи за съдържание и откриване на теми, управлявани от изкуствен интелект .. 184

4. Календар и планиране на съдържанието с помощта на AI ..... 184

6. Предизвикателства и съображения при планирането на съдържание, управлявано от ИИ ..... 186

**ИИ за създаване на съдържание..... 190**

1. Въведение: Ролята на ИИ в създаването на съдържание ..... 190

2. Генериране на текст с помощта на ИИ ..... 191

3. AI за изображения и графичен дизайн ..... 191

4. ИИ за създаване на видео и анимация ..... 192

5. ИИ за гласово и аудио съдържание ..... 193

6. Балансиране на изкуствения интелект и човешкото творчество при създаването на съдържание ..... 194

**AI за SEO и видимост ..... 198**



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- 1. Въведение: Ролята на изкуствения интелект в SEO ..... 198
- 2. Изследване на ключови думи и клъстериране на теми с помощта на ИИ..... 198
- 3. ИИ за SEO оптимизация на страницата и оптимизация на съдържанието ..... 199
- 4. Оптимизиране на съдържанието за търсачките с помощта на изкуствен интелект ..... 202
- 5. ИИ за техническа SEO оптимизация и ефективност на уебсайта ..... 203
- 6. ИИ в изграждането на връзки и SEO оптимизацията извън сайта ..... 203
- 7. ИИ за гласово търсене и разговорна SEO оптимизация ..... 207
- 8. Предизвикателства и съображения при SEO оптимизацията с изкуствен интелект ..... 208

**Работни процеси за автоматизация и маркетинг с помощта на изкуствен интелект ..... 215**

- 1. Въведение: Ролята на ИИ в автоматизацията на маркетинга ..... 215
- 2. Маркетинг на имейли и персонализация с помощта на AI ..... 215
- 3. AI за автоматизация на социалните медии и планиране на съдържанието..... 216
- 4. Чатботове с изкуствен интелект и автоматизация на обслужването на клиенти... 217
- 5. AI за разпространение на съдържание и многоканален маркетинг ..... 217
- 6. Задвижван от ИИ прогнозен анализ и проследяване на ефективността..... 218
- 7. Предизвикателства и съображения при автоматизацията на маркетинга с помощта на ИИ..... 219

**Етични съображения и предизвикателства ..... 220**

- 1. Въведение: Етичните последици от ИИ в маркетинга на съдържанието ..... 220
- 2. Пристрастност и дезинформация на ИИ ..... 220
- 3. ИИ и опасения за плагиатство..... 221
- 4. Поверителност на данните и етично персонализиране на ИИ ..... 221
- 5. Рискове от дълбоки фалшификати и медийни манипулации, генерирани от ИИ . 222
- 6. Етичен ИИ в рекламата и маркетинга Прозрачност ..... 223
- 7. Постигане на баланс: Отговорно използване на ИИ в маркетинга на съдържание ..... 223



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

<b>Бъдещето на ИИ в маркетинга на съдържание .....</b>	<b>225</b>
1. Въведение: Как ИИ променя маркетинга на съдържанието.....	225
2. Ключови прогнози за ИИ в маркетинга на съдържанието .....	226
3. Бъдещето на сътрудничеството между ИИ и хората в маркетинга на съдържание .....	227
4. Основни набори от умения за маркетинг на съдържание с помощта на ИИ.....	227
5. Подготовка за следващата вълна от иновации в областта на ИИ .....	228
6. Заключение: Бъдещето на AI в маркетинга на съдържание .....	228
<b>Използвана литература: .....</b>	<b>231</b>
<b>Модул 4: геймификация в дигиталния маркетинг.....</b>	<b>232</b>
<b>Въведение в модула .....</b>	<b>232</b>
<b>Резултати от обучението .....</b>	<b>233</b>
<b>Въведение.....</b>	<b>233</b>
<b>Овладяване на принципите на геймификацията.....</b>	<b>235</b>
<b>Вникване в психологическите движещи сили .....</b>	<b>245</b>
<b>Умения за интегриране на геймификацията .....</b>	<b>250</b>
<b>Аналитично разбиране чрез казуси.....</b>	<b>258</b>
1. Пример : "Nike+" на Nike .....	258
2. Пример : "Starbucks Rewards" .....	259
3. Пример : Duolingo's.....	259
4. Пример : McDonald's.....	260
<b>Създаване на геймифицирани маркетингови стратегии.....</b>	<b>263</b>
1. Елементи на геймифицирана маркетингова стратегия .....	263
2. Геймифицирани кампании .....	264
3. Най-добри практики за проектиране на предизвикателства и квестове: .....	265
<b>Практическо приложение и иновации.....</b>	<b>269</b>
1. Интегриране на изкуствения интелект в геймификацията .....	270
2. Практическо приложение на геймификацията в образованието.....	273





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Използвана литература: .....285**



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA

# Модул 1: Въведение в дигиталния маркетинг

Този модул е разработен от ProHuman Digital World, който носи пълна отговорност за съдържанието му.

## Въведение в модула

Настоящият обучителен модул има за цел да въведе участниците в основите на дигиталния маркетинг, да ги запознае с основните понятия в сферата, използването на изкуствения интелект (ИИ или AI) и неговата нарастваща роля, ефективните SEO техники и стратегии за постигане на маркетинговите и организационни цели.

Модулът:

- Изяснява въпроса за това как функционира дигиталната маркетингова екосистема
- Изяснява ролята на изкуствения интелект в сферата на дигиталния маркетинг
- Запознава читателя с основните подходи и етап от процеса на създаване на ефективна маркетингова стратегия и план
- Представя база за въведение в основните SEO принципи и препоръки за работа
- Предоставя разбиране за основните маркетингови канали
- Изяснява ролята на дейностите по мониторинг и анализ на кампаниите и измерване на тяхната цялостна ефективност

## Резултати от обучението

След обучението се очаква участниците да могат:

- Да разбират разликата между маркетингова стратегия и план и да притежават основните знания за тяхното разработване.
- Да подобрят разбирането си инструментите с ИИ и да познават различни такива с цел оптимизиране на процесите.
- Да могат да прилагат основни SEO техники за подобряване на присъствието в онлайн среда.
- Да оптимизират своята маркетингова дейност.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Въведение в дигиталния маркетинг и маркетинга с изкуствен интелект

В днешната бързоразвиваща се среда организациите трябва да са гъвкави, адаптивни и да използват иновативни дигитални маркетингови стратегии за да се отличат от конкурентите и да привлекат повече потребители на своите стоки или услуги. Използването на социалните мрежи, най-новите технологии с изкуствен интелект и инструменти в дигиталния маркетинг, включително персонализирането на кампаниите и SEO оптимизацията подобряват видимостта и разпознаваемостта. Настоящият модул ще представи основните принципи, концепции и стратегии в дигиталния маркетинг, ролята на различните канали и тяхната ефективност, основните SEO техники. Всички те са ключови за запазване на конкурентоспособността на динамичния дигитален пейзаж.

Все повече потребители прекарват време в онлайн пространството, търсят информация за проекти и услуги, отзиви в интернет. Поради тази причина, традиционните маркетингови канали започват да губят своята роля и организациите започват разчитат основно на дигиталния маркетинг и ИИ инструменти, за да достигат до своята аудитория и да насърчат ангажираността. Дигиталният маркетинг вече не е препоръчителен, той е задължителен за всяка организация, която иска да постигне устойчив успех.

### 1. Традиционен дигитален маркетинг и маркетинг с изкуствен интелект

Съществуват някои разлики между традиционния и подхода с ИИ към дигиталния маркетинг.

#### Маркетинг с помощта на изкуствен интелект:

- Дигиталният маркетинг, който използва инструменти с ИИ е базиран на работа с големи обеми от данни и информация.
- Използването на ИИ в маркетинговите кампании позволява по-добра персонализация. ИИ подпомага маркетинговите усилия като генерира по-релевантно за аудиторията съдържание, с което достига до правилните потребители.
- Инструментите с ИИ в дигиталния маркетинг могат значително да подобрят комуникацията между потребителите и организацията.
- ИИ предлага автоматизация на редица оперативни маркетингови задачи, с което се спестява време и ресурси.

9



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### Дигитален маркетинг (без ИИ):

- Предоставя **възможности за персонализация**, но в по-ограничена степен в сравнение с ИИ.
- Кампаниите обикновено се планират и изпълняват въз основа на **предварително зададени стратегии** с по-ограничена гъвкавост за корекции по време на кампанията, за разлика от такива, използващи ИИ.
- Включва повече **ръчни процеси** при създаването, изпълнението и анализа на кампаниите, което отнема повече време и ресурси.

ИИ представлява напредък в дигиталния маркетинг, като използва силата на изкуствения интелект за по-задълбочен анализ на данните, по-прецизна персонализация, висока степен на автоматизация и оптимизация в реално време, което го прави значително по-различен от традиционния маркетинг.

## 2. Определения и понятия в дигиталния маркетинг

Използването на изкуствен интелект в маркетинга обещава редица предимства пред традиционните подходи и инструменти. В B2B (бизнес, ориентиран към други бизнеси) и B2C (бизнес, насочен към директните клиенти - физически лица) маркетинг, изкуствения интелект може да предостави важна информация за поведението на клиентите, да идентифицира пазарните възможности и да рационализира оперативната неефективност. Използването на интелигентни решения с ИИ се разглеждат като необходими за увеличаване на възможностите в сложната бизнес среда. Много от маркетинговите задачи могат да се автоматизират чрез подобряване на сътрудничеството между ИИ и експертите, поради възможността на ИИ непрекъснато да обработва голям обем от данни и да предоставя информация за клиентите, партньорите и конкуренцията (Mikalef et al, 2023). Дигиталният маркетинг може да бъде оптимизиран с помощта на ИИ (Pattanayak, 2024). ИИ приложенията са обект на много маркетингови изследвания (Haleem et al, 2024)

**Изкуственият интелект (AI)** е подполе в компютърните науки с дълга история. (Mikalef et al, 2023).

Занимава се със създаването на интелигентни машини, които могат да мислят и действат като хората. (Haleem et al, 2024)

10



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

Напредъкът в генерирането на данни и изчисленията позволиха на ИИ да премине от предимно теоретична област към неговото практическо приложение. Технологиите, които съставляват AI, се въртят главно около инструменти за решаване на сложни и времеемки проблеми. Те имитират човешкия интелект и когнитивен процес. AI се състои от изчислителни агенти, които действат по интелигентен начин. AI технологиите са проектирани и разработени да действат въз основа на предварително определени изисквания, надграждащи съществуващи данни и информация. Това подчертава способността на AI да се учи от предишен опит и да прави изводи чрез анализиране на данните и информацията. (Mikalef et al, 2023).

**Машинното обучение** е специфично и важно подполе в рамките на ИИ. ИИ технологиите, които се основават на машинно обучение, могат да променят своята обработка въз основа на новопридобита информация. Ключова разлика от предишните технологии е присъщата адаптивност на тези алгоритми, тъй като те динамично се променят въз основа на нов вход. (Mikalef et al, 2023).

ИИ може да симулира процеси на човешка интелигентност от машини, което може да включва учене, разсъждение и способност за самокоригиране. (Haleem et al, 2024).

Изкуственият интелект може да се интегрира в множество канали и инструменти и е изключително полезен в сферата на дигиталния маркетинг.

**Омниканалният маркетинг** е подход, който има за цел да осигури безпроблемно и последователно клиентско изживяване във всички налични канали за взаимодействие. Това означава, че независимо от начина, по който клиентът избере да взаимодейства с дадена организация, било то чрез уебсайт, социална мрежа, имейл, мобилно приложение и по друг начин, те ще получат унифицирано и интегрирано изживяване.

**Оптимизацията за търсачки (SEO)** е практика за оптимизиране на уеб съдържание, за да се подобри видимостта му в страниците с резултати от търсачките. (Fonseka, 2025) Целта на SEO е да увеличи експозицията на уебсайта в органични, неплатени резултати от търсенето на потребителите, което може да доведе до повече онлайн трафик, потенциални клиенти и приходи за организацията (Rathore, 2016).

Въвежда се понятието **AI компетентност (компетентност, свързана с изкуствения интелект)**, което се простира отвъд простото разработване на ИИ технологии, за да включи техния дизайн и внедряване в организационната среда по начин, който улеснява генерирането на стойност. AI компетентността се определя като способността на да се комбинират ИИ технологиите, умения, знания и други допълнителни ресурси по начин, който изгражда определяща водещата сила сред конкуренцията. (Mikalef et al, 2023).

11



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Дигиталния маркетинг все повече използва възможностите на AI за извличане на прозрения, подобряване на ефективността и вземането на решения.

### **3. Примери за успешни решения с ИИ в маркетинга**

Въз основа на проведено проучване (Mikalef и др., 2023) ИИ предлага значителни решения в областта на дигиталния маркетинг. Изкуственият интелект в областта на дигиталния маркетинг се подобрява:

- Пазарните възможности.
- Начина на управление на информацията и процесите, включително автоматизация на задачи, чрез което да се оптимизира маркетинговата стратегия.
- Процеса на планиране, изпълнение и анализа на данни от кампаниите
- Процеса на прогнозиране на тенденциите и насоките за развитие, с което помага и за вземането на решения.
- Процеса на взаимодействие с клиентите - от правилно сегментиране, до обслужване, включително предоставяне на препоръки до събиране на обратна връзка. Освен по-добра комуникация и персонализация, AI позволява прилагане на функции за използване на изречения на лицата и анализ на емоциите, дори слене на “тона” на коментарите. Подобни инструменти предлагат IBM Watson Tone Analyzer или Hugging Face, който поддържа модели за емоционален анализ, които могат да бъдат адаптирани за детекция на тон. Персонализираното взаимодействие с потребителите позволява на организациите да се свържат и да разрешат текущите предизвикателства чрез подходящите за целта съобщения или съдържание/ информация. Освен това редица организации внедряват чатботове с изкуствен интелект, който може по всяко време да отговори на възникнали въпроси и да предостави важна за потребителите информация.
- Процеса на взаимодействие между екипа - чрез подобряване на комуникацията до предлагане на индивидуални обучителни решения или информация за надграждане.
- Възвръщаемостта на инвестициите. AI инструментите в дигиталния маркетинг могат да оптимизират използваните ресурси, подобрявайки ефективността на кампаниите.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- други.

Тези примери показват широкото поле на приложение на ИИ в дигиталния маркетинг. ИИ несъмнено води до повишаване на ефективността, по-добро разбиране на нуждите и потребностите на потребителите, автоматизиране на задачите и цялостно оптимизиране на маркетинговите стратегии.

Въпреки това, скорошни проучвания, показват, че все още има някои важни пречки, които възпрепятстват приемането на AI и използването на организации, които надхвърлят техническите предизвикателства. (Bhalerao et al., 2022 цитирано от [Mikalef et al., 2023](#)). Подобно предизвикателство е например създаването на компетентност за боравене с ИИ, която може последователно да поддържа бизнес изискванията (McKinsey, 2022 г., цитирано от [Mikalef et al., 2023](#)).

AI в дигиталния маркетинг следва да се използва по етичен и добронамерен начин. AI трансформира маркетинга. Изкуственият интелект има потенциала може да подобри блага и да подпомогне усилията на човечеството за постигане на по-добри условия и устойчивост в дългосрочен аспект.

### **Тест - разбиране на въвеждащите понятия в дигиталния маркетинг**

#### **ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

1. **Коя е основната причина, поради която организациите преминават към дигитален маркетинг и маркетинг с изкуствен интелект?**
  - A. Само за да намалят оперативните си разходи.
  - B. За да се разграничат от конкурентите и да привлекат повече потребители.
  - C. За да следват технологичните тенденции без конкретни цели.
  - D. За да елиминират напълно традиционните маркетингови методи.

**Правилен отговор:** B) За да се разграничат от конкурентите и да привлекат повече потребители.

2. **Кое от изброените НЕ е предимство на използването на изкуствен интелект в дигиталния маркетинг?**

13



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Засилено персонализиране на маркетинговите кампании.
- B. Намалена необходимост от данни при вземането на решения.
- C. Подобрена комуникация между потребителите и организацията.
- D. Автоматизиране на оперативните маркетингови задачи.

**Правилен отговор:** B) Намалена необходимост от данни при вземането на решения.

**3. Какво означава SEO и каква е основната му цел в дигиталния маркетинг?**

- A. Оптимизация на ангажираността; увеличаване на взаимодействието със социалните медии.
- B. Преглед на приходите от продажби; за проследяване на приходите от дигитални кампании.
- C. Оптимизация за търсачки; за подобряване на видимостта в резултатите на търсачките.
- D. Подкрепящ обхват на електронната поща; за подобряване на маркетинговите кампании по електронна поща.

**Правилен отговор:** C) Оптимизация за търсачки; за подобряване на видимостта в резултатите от търсенето.

**4. По какво маркетингът с изкуствен интелект се различава от традиционния дигитален маркетинг?**

- A. Маркетингът с изкуствен интелект използва големи количества данни за по-добра персонализация и корекции в реално време.
- B. Маркетингът с изкуствен интелект не дава възможност за персонализиране.
- C. Традиционният маркетинг използва повече инструменти на ИИ.
- D. Маркетингът с изкуствен интелект се занимава по-малко с анализ на данни.

**Правилен отговор:** A) Маркетингът с ИИ използва големи количества данни за по-добра персонализация и корекции в реално време.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

5. Коя технология се описва като притежаваща способността да се променя динамично въз основа на нова информация?

- A. Извличане на данни
- B. Блокчейн
- C. Интернет на нещата (IoT)
- D. Машинно обучение

**Правилен отговор:** D) Машинно обучение

#### ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

6. Опишете едно от основните предизвикателства, с които се сблъскват организациите при внедряването на изкуствен интелект в маркетинга, както е споменато в текста.

**Правилен отговор:** Едно от основните предизвикателства е създаването на компетентност за работа с ИИ, която може последователно да поддържа бизнес изискванията. Това включва справяне с техническите предизвикателства и гарантиране, че организацията разполага с необходимите умения и знания за ефективно и етично използване на ИИ.

7. Обсъдете ролята на ИИ за разбиране на поведението на клиентите според текста.

**Правилен отговор:** ИИ помага за предоставянето на важни прозрения за поведението на клиентите чрез непрекъснатата обработка на големи обеми от данни. Това позволява на организациите да идентифицират пазарни възможности, да рационализират оперативната неефективност и да адаптират маркетинговите си усилия, за да отговорят по-добре на нуждите на своите клиенти.

8. Кои са някои от етичните съображения, споменати в текста, които организациите трябва да имат предвид, когато прилагат ИИ в маркетинга?

**Правилен отговор:** Организациите трябва да използват ИИ по етичен и добронамерен начин. Това включва разглеждане на въздействието на технологиите на ИИ върху обществото и гарантиране, че те допринасят за подобряване на условията на

15



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

живот на хората и за устойчивост. Етичното използване включва също така прозрачност по отношение на ролята на ИИ и неговите ефекти, както и отговорно управление на данните на потребителите.

**9. Въз основа на това, което научихте в тази глава, как ИИ може да допринесе за устойчивостта и дългосрочния успех на дадена организация?**

**Правилен отговор:** ИИ може да допринесе за устойчивостта и дългосрочния успех на дадена организация чрез оптимизиране на маркетинговите стратегии, подобряване на ефективността на кампаниите, по-добро разбиране на нуждите на потребителите и автоматизиране на задачите. Това води до по-добро управление на ресурсите, повишена ефективност и възможност за вземане на информирани решения, които подпомагат устойчивия растеж.

## Маркетингова стратегия и план. Добри практики.

### 1. Разлика между маркетингова стратегия и план

Разликата между стратегията и плана е в техния обхват и в детайлността на процеса.

#### **Маркетинговата стратегия:**

- Е обвързана със стратегията на организацията и задава дългосрочната посока за развитието ѝ и ангажирането на аудиторията.
- Съдържа уникалното стойностно предложение на организацията.
- Съдържа основните маркетингови цели и начина по който ще се позиционира бранда в съзнанието на потребителите.

#### **Маркетинговият план:**

- Съдържа конкретните стъпки, които следва да доведат до постигането на заложените в маркетинговата стратегия цели.
- Съдържа информация за избраните канали за комуникация, както и ключовите показатели за измерване на успеха.
- Обикновено е по-краткосрочен в сравнение със стратегията.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Дейност: Маркетингови цели**

Помислете за маркетинговите цели на избрана организация и ги запишете.

Цел 1	
Цел 2	
Цел 3	

Горепосочените цели SMART ли са?

Как организацията може да постигне горните цели?

Цел	Начин/подход за постигане
Цел 1	
Цел 2	
Цел 3	

**Правилно изпълнение на дейността**

**Пример:**

Ето завършен пример за дейността "Маркетингови цели", като се използва хипотетична компания - **EcoStyle**, марка за устойчива мода. Този пример демонстрира как да се поставят SMART цели и очертава стратегии за постигането им.



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### Маркетингови цели за EcoStyle

#### Цел 1:

Увеличаване на трафика на уебсайта с 25% през следващите 6 месеца.  
[WordStream+1CoSchedule+1](#)

#### Цел 2:

Увеличаване на последователите в Instagram с 15% в рамките на 3 месеца.

#### Цел 3:

Увеличаване на приходите от онлайн продажби с 20% до края на финансовата година.

### Целите SMART ли са?

Да, всяка цел е такава:

- **Конкретни:** Ясно определя желания резултат.
- **Измерима:** Поставени са количествени цели.
- **Постижима:** Целите са реалистични с оглед на ресурсите на компанията.
- **Уместна:** Съобразени са с мисията на EcoStyle да разшири своето цифрово присъствие и продажби.
- **Обвързани със срокове:** Всяка от тях има ясен краен срок.

### Стратегии за постигане на всяка цел

#### Цел

#### Стратегия/ подход

**Цел 1:** Увеличаване на трафика на уебсайта с 25% през следващите 6 месеца.

- Прилагане на най-добрите SEO практики за подобряване на класирането в търсачките. - Публикуване на седмични публикации в блога за устойчиви модни тенденции. -

18



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Цел	Стратегия/ подход
<b>Цел 2:</b> Увеличаване на броя на последователите в Instagram с 15% в рамките на 3 месеца.	<p>Сътрудничество с екологични влиятелни личности за споделяне на обратна връзка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стартиране на кампания за съдържание, генерирано от потребителите, насърчаваща клиентите да споделят своите тоалети в EcoStyle. - Организиране на ежемесечни раздавания с участието на продукти EcoStyle. - Използване на целеви реклами в Instagram, за да достигнете до екосъобразна аудитория.</li> </ul>
<b>Цел 3:</b> Увеличаване на приходите от онлайн продажби с 20 % до края на финансовата година.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвеждане на ограничени по време отстъпки за купувачите, които пазаруват онлайн за първи път. Продаване на допълнителни продукти по време на процеса на плащане. Изпращане на персонализирани имейл кампании, в които се акцентира върху новите продукти и бестселърите.</li> </ul>

Този структуриран подход гарантира, че маркетинговите цели на EcoStyle са не само добре дефинирани, но и изпълними, което улеснява ефективното проследяване и постигане на целите.

## 2. Изграждане на ангажираща маркетингова стратегия

За да се създаде ангажираща маркетингова стратегия, е необходимо да се разберат нуждите, предпочитанията и т.нар. болезнени точки (предизвикателства) на потребителите. Добра практика е да се изгради **Buyer persona (профил на купувача)** - която включва подробно описание на идеалния клиент или потребител за организацията. Профилът на купувача е въображаем образ на идеалния клиент и включва характеристики, като интереси, психография и всичко, което вълнува потребителя, както и съвсем конкретни детайли и подробности, като име, презиме, фамилия, възраст, семейно положение и др. Идеята е маркетинговият експерт да се свърже емоционално с клиента по начин, който да му позволи да създаде по-ценно и полезно за него съдържание, което да резонира с неговите очаквания. Всяка организация трябва да знае коя е нейната аудитория и какви проблеми я вълнуват.





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на *дигиталното бъдеще*. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Това може да се направи чрез проучвания, анализ на потребителски профили и сегментиране на аудиторията въз основа на конкретни критерии.

Добре разработената маркетингова стратегия трябва да има **конкретни показатели за анализ на успеха (KPI), като например** 20% увеличение на трафика за тримесечен период. Избраните показатели трябва да са измерими и в крайна сметка да водят до постигането на по-дългосрочни цели. При формулирането на целите е добра практика да се провери дали те са SMART, което означава:

- **Конкретни** - да бъдат ясни и конкретни, например "организацията иска да увеличи трафика към своя уебсайт с 35% за една календарна година".
- **Измерими** - формулирани по начин, който позволява целите да бъдат количествено определени. В горния пример това е именно 35% увеличение на трафика към уебсайта.
- **Постижими** - целите трябва да са реалистични и постижими, в противен случай те поставят необосновани очаквания, които могат да доведат до по-негативни последици.
- **Релевантни** - целите трябва да са свързани с дейността на организацията. Маркетинговата стратегия като цяло следва стратегията на организацията, така че при формулирането ѝ, както и целите, те трябва да бъдат свързани с дългосрочната идея за развитие на бизнеса.
- **Обвързани с времето** - целите трябва да са обвързани с времето, т.е. да имат конкретна крайна дата. В примера по-горе този период е една година.

Всяка маркетингова кампания също е обвързана с конкретна цел, било то да се генерира по-голям трафик към сайта, да се генерират повече продажби друго. Редовното **анализиране на резултатите**, включително чрез инструменти за изкуствен интелект, позволява да се идентифицират областите, изискващи подобрене, което позволява да се оптимизират дейностите.

В заключение, създаването на ефективна маркетингова стратегия и план трябва да се основава на дейности, свързани с

- разбиране на нуждите и изискванията на потребителите.
- създаване на профил на купувача.

20



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- разработване на уникално предложение за стойност.
- създаване на календар за маркетинг на съдържанието (обикновено месечен или тримесечен) - с избор на канали за комуникация, наситеност на съобщенията.
- определяне на ключови показатели за успех (KPI).
- наблюдение и анализ на изпълнението.
- непрекъснати подобрения въз основа на идентифицираните целеви области


Комбинирането на тези дейности и използването на силата на изкуствения интелект в сферата на дигиталния маркетинг позволява изграждането на силна маркетингова стратегия, която ще привлече и задържи правилната за организацията аудитория и ще подобри ефективността на усилията на екипа.

### 3. Видове подходи

Всеизвестно е, че маркетинговата стратегия следва и подкрепя корпоративната стратегия. Тя се разглежда като основна насока, която определя линията на маркетинговите усилия за постигане на поставените цели. Най-общо казано, маркетинговата стратегия и план включват: 1:

- Анализиране на възможностите и средата
- Определяне на целите
- Разработване и следване на план за постигане на целите
- Мониторинг на процеса, контрол и действия за непрекъснато постигане на резултати

### Дейност: ПРОФИЛ НА КУПУВАЧА/ ИДЕАЛНИЯТ КЛИЕНТ

 Не забравяйте, че техните интереси трябва да са свързани с дейността на организацията, в крайна сметка става въпрос за нейния идеален клиент.

Име, фамилия, презиме	
Възраст	





**PR Human**



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

<p><b>Демографска информация</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Къде живеете (град, щат, тип населено място (градско/селско)?</li> <li>- Омъжен /а ли е?</li> <li>- Има ли деца?</li> <li>- С какво образование е?</li> </ul>	
<p><b>Професионална информация</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Работи ли и ако да - какво? На каква длъжност?</li> <li>- Какъв опит има?</li> <li>- Какви са основните професионални предизвикателства?</li> </ul>	
<p><b>Психографски данни</b> (ценности, убеждения, интереси, начин на живот и личностни характеристики)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Какви са неговите ценности и убеждения?</li> </ul>	





PR  Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Какви са неговите интереси и хобита?</li> </ul>	
<p><b>Поведение и навици</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Какви канали за комуникация използва?</li> <li>- Как предпочита да пазарува (онлайн, във физически магазин)</li> <li>- Какво влияе върху решението му за покупка (цена, качество, препоръки)?</li> <li>- Колко често прави покупки във вашия сектор?</li> </ul>	
<p><b>Предизвикателства</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Какви предизвикателства и проблеми съществуват?</li> <li>- Как вашият продукт/услуга може да му помогне?</li> </ul>	





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

📖 Помислете за основните възражения, които клиентът ви може да има в процеса на покупка. Какви аргументи ще използвате, за да го опровергавате и да го убедите да използва вашия продукт/услуга в маркетинговите си послания?

Възражение на потребителя	Аргумент за опровержение

📖 След като се запознаете с профила на клиента/ купувача, напишете ключовото предложение за стойност на организацията. Конвертирайте текста в глас, като използвате изчисления от вас инструмент за изкуствен интелект.

<p><b>КОЙ?</b> Ние, от името на (организация)</p> <p>.....</p> <p><b>КАКВО?</b> да помогнем на (основната аудитория/потребители)</p> <p>.....</p> <p>да постигнем/направим (посочете основната полза/решение на проблема на</p>	<p>Инструменти за изкуствен интелект (не се ограничавайте само с тях, можете да използвате и други)</p> <p><a href="https://speechgen.io/">https://speechgen.io/</a></p> <p><a href="https://elevenlabs.io/">https://elevenlabs.io/</a></p> <p><a href="https://www.narakeet.com/">https://www.narakeet.com/</a></p> <p>Кой инструмент сте използвали?</p>
---	--





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

клиента/потребителя) ..... <b>КАК?</b> чрез/предлагане .....	
---	--

**Правилно изпълнение на дейността**

Пример:

Профил на купувача: Идеален клиент на EcoStyle

Име, Софи Грийн	фамилия,	презиме
--------------------	----------	---------

Възраст  
29

Демографска информация

- **Къде живеете?** Брайтън, Обединеното кралство - градски крайбрежен град, известен с прогресивната си култура
- **Омъжена ли сте?** Да.
- **Имате ли деца?** Няма деца
- **Какво е нейното образование?** Бакалавърска степен по екология, сертификат за устойчив бизнес

Професионална информация





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Работи ли и ако да - какво?** Да, работи като стратег по социални медии в дигитална агенция с идеална цел
- **Опит?** 6 години в областта на дигиталния маркетинг, включително 2 години работа с етични марки
- **Основни професионални предизвикателства?** Създаване на автентична ангажираност и изпреварване в бързо развиващите се цифрови платформи

---

#### 💡 Психографски данни (ценности, вярвания, начин на живот)

- **Ценности и убеждения:** Дълбоко цени устойчивостта, прозрачността и социалната справедливост. Вярва, че потребителският избор е двигател на промяната.
- **Интереси и хобита:** Пазаруване на дребно, готвене на растителна основа, доброволчество в почистването на местни плажове, създаване на съдържание

---

#### 📱 Поведение и навици

- **Канали за комуникация:** Instagram, Pinterest, LinkedIn, YouTube
- **Предпочитан метод за пазаруване:** Онлайн пазаруване, особено от екологично ориентирани уебсайтове с устойчиви опаковки
- **Влияние върху решението за покупка:** Устойчивост на продукта, етично производство, отзиви на клиенти, одобрения на влиятелни личности
- **Честота на покупките в модния сектор:** Пазарува на всеки 2-3 месеца, предпочита качеството пред количеството

---

#### ✂️ Предизвикателства



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Болки:** Трудности при намирането на стилна, но наистина устойчива мода; претоварени от "зеленото" промиване
- **Как EcoStyle може да помогне?** EcoStyle предоставя прозрачни, сертифицирани колекции екологична мода с проверени въглеродни компенсации и ръководства за стил за съзнателни гардероби.

### Възражения и опровержения

#### Възражение на потребителя

#### Аргумент за опровержение

"Това е твърде скъпо."	Нашите артикули са изработени така, че да издържат дълго време, като се използват първокласни устойчиви материали - това спестява пари в дългосрочен план.
"Не съм сигурен дали наистина е екологично чист."	Всеки артикул е сертифициран от трета страна и прозрачно проследим от източника до доставката.
"Предпочитам да пробвам дрехите в магазина."	Предлагаме безплатно връщане на дрехи и виртуални инструменти за подборане, за да ви помогнем да намерите перфектната си форма.

### Сценарий на стойностното предложение (за генериране на глас с изкуствен интелект)

#### КОЙ?

Ние, от името на **EcoStyle**,

#### КАКВО?

помагаме на осъзнати млади професионалисти и хора, които създават промени





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## ДА ПОСТИГАТ/ДАВАТ

да изразяват уверено своя стил, като същевременно намаляват въздействието си върху околната среда

## КАК?

като предлагаме сертифицирана устойчива, стилна мода, която съчетава етиката с естетиката.

---

### Използван инструмент AI Voice

<https://elevenlabs.io/>

(Препоръчва се: опция за глас "Рейчъл" за топъл, близък тон)

В контекста на дигиталния маркетинг с използване на изкуствен интелект могат да бъдат обособени следните най-добри практики и подходи, които да спомогнат за постигането на организационните цели:

- **Подход, насочен към развитие на ключови умения и компетенции за работа с ИИ.** Проучване, проведено от [Mikalef](#) et al, 2023, констатира положителна връзка между AI компетенциите и възможностите за B2B имплементация. Според авторите на настоящия обучителен материал, същото се отнася и за B2C възможностите. Когато дадена организация използва инструменти с AI, това може да бъде полезно за по-доброто управление на маркетинговата информация и вземането на правилни решения, за което се изискват и необходимите компетенции и технически способности. Всичко това може да доведе до по-добро представяне и по-добри конкурентни позиции, спрямо организациите, които не използват инструменти с изкуствен интелект.
- **Действия, насърчаващи използването на данни и ИИ за анализиране и разбиране на поведението на клиентите, а оттам и наличието на по-добри възможности за ангажиране на аудиторията.**
- **SEO оптимизация с помощта на ИИ.** Инструментите на ИИ могат да анализират огромни количества данни, за да идентифицират ключови думи и пазарни тенденции по по-ефективен и бърз начин. Подобни инструменти, например като seo.ai и други, са предназначени за тази цел. Чрез алгоритми с изкуствен

28



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

интелект може да се подобри и съдържанието на уеб страниците, чрез настройки за целеви ключови думи или фрази. (Koswara & Marpuah, 2024)

- **От персонализация към хиперперсонализация, подпомагана от изкуствен интелект.** Способността на ИИ да анализира огромни обеми от данни, получени след потреблението, позволява адаптиране на съобщенията към индивидуалните нужди, насърчаване на по-дълбоката ангажираност на потребителите и стимулиране на лоялността към марката. Това ниво на индивидуално приспособяване с помощта на ИИ е характерно за хиперперсонализацията. Алгоритмите на ИИ могат да открият скрити данни за клиентите, които традиционните методи пропускат, което води до по-подходящи и целенасочени маркетингови изживявания. (Babatunde et al, 2024)
- **Използване на ИИ за създаване на съдържание и креативи.** Възможностите на ИИ се разпростират в богат набор от инструменти за създаване на съдържание, както текстово, така и визуално. Известно е, че визуалното съдържание влияе както на клиентите, така и на търсачките. С помощта на изкуствения интелект може да се подобри процесът на създаване на alt-текст за изображенията, което се обогатява и по отношение на SEO. Този процес улеснява откриваемостта на съдържанието в интернет. Съчетаването на технологиите с изкуствен интелект и стратегиите за SEO води до по-ефективни маркетингови кампании. Освен това изкуственият интелект може да бъде полезен във всяка област и канал на маркетинга. Той може например да оптимизира кампаниите за електронна поща, като ги направи по-привлекателни и персонализирани за самите получатели. Изкуственият интелект може да бъде полезен и в процеса на сегментиране за различните маркетингови канали, както и за персонализиране на съдържанието в зависимост от това на кой етап от жизнения цикъл на клиента/потребителя се намира той.
- **Омниканалният маркетинг с изкуствен интелект** е подходящ за широк кръг организации, които се стремят да осигурят последователно преживяване за своите клиенти/потребители във всички свои канали. Стратегията за **омниканален маркетинг с ИИ** насърчава по-силни и по-персонализирани взаимоотношения и стимулира лоялността.

Инструментите, базирани на ИИ, могат да автоматизират рутинни задачи и да предоставят прозрения, което позволява на организациите да персонализират взаимодействията с потребителите и да оптимизират ангажираността дори при ограничени ресурси.

29



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Най-добрите практики в областта на дигиталния маркетинг, интегриращ изкуствен интелект, включват:**

- Свърхперсонализиране и адаптиране на маркетинговото съдържание към индивидуалните клиенти, в зависимост от това къде се намират те в т.нар. в така наречената потребителска пътека.
- Интегриране на онлайн и офлайн преживяването чрез изкуствен интелект, чрез всички възможни точки на контакт за връзка с потребителите/ клиентите.
- Наблюдавайте ключови показатели за ефективност и анализирайте данните с помощта на ИИ, за да разберете по-добре поведението на потребителите/ клиентите.
- Управлявайте реклами и промоционални кампании с помощта на ИИ.
- Включете инструменти за комуникация и обслужване на клиенти с помощта на ИИ. Те осигуряват ангажираност в реално време, независимо от часовата зона.

Интегрирането на ИИ в маркетинга неминуемо ще доведе до по-ефективни кампании и по-висока ангажираност, както и до по-силна лоялност.

Въпреки добрите практики в сферата и редицата ползи за организациите, в обществото и сферата все още се дискутират въпроси, свързани с етичните съображения и поверителността на данните. Всички служители следва да прилагат отговорно изкуствения интелект в своите маркетингови усилия.

#### **4. Автоматизация чрез инструменти за изкуствен интелект**

Разбирането на процеса на автоматизация на създаване и управление на маркетинговата информация и данни е от съществено значение за всеки експерт в сферата на маркетинга.

Основни предимства на автоматизацията чрез инструменти с изкуствен интелект:

- Инструментите на ИИ предлагат безпрецедентни възможности за анализ на данни, което позволява по-добро разбиране на поведението на потребителите и пазарните тенденции, като се използва информация за създаването на съдържание (Nosike, Rev Chukwunonso и Pethronila, 2025 г.)





PR  Human



### AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Инструментите на ИИ могат да автоматизират рутинни задачи при създаването на съдържание, което води до повишаване на ефективността и скоростта на процесите (Geruslu et all, 2024).
- ИИ може да се използва за **персонализиране на маркетинговото съдържание**, което може да подобри ангажираността на клиентите, тъй като то ще съответства на индивидуалните предпочитания на потребителите (Babatunde et all, 2024)
- ИИ улеснява създаването на **разнообразно маркетингово съдържание** за различни канали и цели. (Kubovics, 2024) Инструментите са незаменим помощник за бързо генериране на различни идеи.
- Използването на ИИ може да подобри производителността, като позволи на хората да се съсредоточат върху по-стратегически и творчески задачи, вместо да го разглеждат като заместител на човешката креативност (Alebachew, 2025).
- Развитието на уменията и компетенциите на служителите в областта на ИИ може да създаде конкурентно предимство за организацията. (Mikalef et all, 2023)

#### Основни недостатъци на автоматизацията чрез инструменти на ИИ:

- Моделите на ИИ се обучават върху съществуващи данни, което може да доведе до проблеми с пристрастеността и представителността на генерираното съдържание, което поражда етични проблеми (Alebachew, 2025).
- Създаденото от ИИ съдържание може да не притежава човешка интуиция, културно разбиране и емоционална интелигентност (Alebachew, 2025).
- Съществуват етични предизвикателства при използването на ИИ за персонализиране, особено по отношение на балансирането на персонализирането и неприкосновеността на личния живот на потребителите (Pattanayak et all, 2024).

#### Препоръки и добри практики:

- Инструментите на ИИ предлагат незаменима помощ при анализа на големи бази данни с информация и следва да се използват за по-добро разбиране на предпочитанията на клиентите (Nosike et all, 2025).





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Използването на инструменти, базирани на ИИ, за проучване на ключови думи и за целите на SEO оптимизацията, за да се подобри видимостта на съдържанието в търсачките (Koswara et al, 2024).
- Инструментите, задвижвани от ИИ, могат да се използват за генериране на идеи за различни форми на маркетингово съдържание, но основното трябва да остане под контрола на експерта, отговорен за създаването на самото съдържание.

ИИ трябва да се разглежда като инструмент, който да допълва, а не да замества човешката креативност и интуиция. При разработването и внедряването на решения с ИИ е важно да се вземат предвид **етичните аспекти**, като се обърне специално внимание на **потенциалните пристрастия и неприкосновеността на личния живот**.

Инструментите с изкуствен интелект се развиват с всеки изминал ден и предлагат все по-добри функции за подпомагане и оптимизиране на работните процеси. Наред с предимствата си, те носят и своите недостатъци. През 2024 г. Европейският съюз прие законодателство относно използването на изкуствен интелект. Този закон е първият в света и има за цел да гарантира, че системите за изкуствен интелект са безопасни, етични и надеждни. Законът предвижда и подходящи санкции за нарушаването му. Всичко това изисква използването на инструментите на ИИ по етичен начин, за да се избегнат потенциалните рискове.

### **Тест - разбиране на ефективното маркетингово планиране и стратегия** **ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

1. **Каква е основната разлика между маркетинговата стратегия и маркетинговия план?**
  - A. Стратегията определя дългосрочни цели, докато планът очертава конкретни стъпки за постигането им.
  - B. Стратегията е краткосрочна, докато планът е дългосрочен.
  - C. Стратегията включва финансово планиране, докато планът се фокусира върху ангажирането на клиентите.
  - D. Няма съществена разлика; двата термина могат да се използват взаимозаменяемо.

32



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Правилен отговор:** А) Стратегията определя дългосрочни цели, докато планът очертава конкретни стъпки за постигането им.

**2. С какво винаги трябва да е съобразена маркетинговата стратегия?**

- A. С финансовата стратегия на организацията.
- B. С цялостната стратегия на организацията.
- C. Оперативната стратегия на организацията.
- D. Стратегията за съответствие на организацията.

**Правилен отговор:** В) С цялостната стратегия на организацията.

**3. Кое от изброените НЕ се включва обикновено в маркетинговия план?**

- A. Ключови показатели за ефективност за измерване на успеха.
- B. Дългосрочни организационни цели.
- C. Конкретни комуникационни канали, които да бъдат използвани.
- D. Стъпки за постигане на маркетинговите цели.

**Правилен отговор:** В) Дългосрочни организационни цели.

**4. Каква е целта на създаването на профил на купувача в маркетинга?**

- A. Да се прогнозира пазарните тенденции.
- B. Да се очертае корпоративната структура на организацията.
- C. Да представя идеалния клиент и да ръководи създаването на съдържание.
- D. Да се наблюдават действията на конкурентите.

**Правилен отговор:** С) Да представя идеалния клиент и да направлява създаването на съдържание.

**5. Какво означава SMART при определянето на цели в рамките на маркетинговите стратегии?**

- A. Конкретни, измерими, постижими, релевантни, обвързани със срок.

33



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Simple (Прост), Manageable (Управляем), Actionable (Действащ), Realistic (Реалистичен), Timely (Навременен).
- C. Стратегическа, пазарна, аналитична, ресурсно обезпечена, тествана.
- D. Конкретни, наблюдавани, постижими, релевантни, проследими.

**Правилен отговор:** А) Специфичен, измерим, постижим, релевантен, обвързани със срок.

## ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

6. **Обяснете как изкуственият интелект може да подобри SEO практиките.**

**Правилен отговор:**

Инструментите на ИИ могат да анализират огромни количества данни, за да идентифицират по-ефективно и бързо ключови думи и пазарни тенденции. Тези инструменти могат да се използват и за подобряване на съдържанието на уебстраниците чрез адаптиране към целеви ключови думи или фрази, като по този начин се оптимизира SEO ефективността на сайта.

7. **Обсъдете ролята на изкуствения интелект за постигане на хиперперсонализация в маркетинга.**

**Правилен отговор:** Способността на ИИ да анализира големи количества данни, получени след потреблението, позволява да се адаптират посланията към индивидуалните нужди, да се насърчи по-дълбоката ангажираност на потребителите и да се стимулира лоялността към марката. Това ниво на индивидуално приспособяване с помощта на ИИ е характерно за хиперперсонализацията, която помага за разкриване на скрити познания за клиентите и води до по-подходящи и целенасочени маркетингови изживявания.

8. **Какви са някои основни предимства и недостатъци на автоматизацията чрез инструменти на ИИ в маркетинга, описани в съдържанието?**

**Правилен отговор:** Ползите включват безпрецедентни възможности за анализ на данни, автоматизиране на рутинни задачи и персонализиране на маркетинговото съдържание. Недостатъците включват потенциални пристрастия в моделите на ИИ, дължащи се на данните за обучение, риск от съдържание, създадено от ИИ, в което





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

липсва човешка интуиция, и етични предизвикателства при балансирането на персонализацията с поверителността на потребителите.

**9. Опишете най-добрите практики за интегриране на ИИ в стратегиите за дигитален маркетинг.**

**Правилен отговор:** Най-добрите практики включват хиперперсонализиране и адаптиране на маркетинговото съдържание към отделните клиенти, интегриране на онлайн и офлайн преживявания чрез ИИ, наблюдение на ключови показатели за ефективност, за да се разбере по-добре поведението на потребителите, управление на реклами и промоционални кампании с помощта на ИИ и включване на инструменти за комуникация и обслужване на клиенти с помощта на ИИ за ангажиране в реално време.

**10. Какви етични съображения трябва да се вземат предвид при използването на ИИ в маркетинга?**

**Правилен отговор:** Етичните съображения включват отговорно управление на данните на потребителите, избягване на пристрастия в моделите на ИИ, гарантиране, че приложенията на ИИ не нарушават неприкосновеността на личния живот, и прозрачност при използването на инструментите на ИИ. Също така е важно да се вземе предвид как ИИ влияе върху цялостното потребителско преживяване и доверие.

## Канали за онлайн маркетинг и тяхната ефективност

### 1. Основни канали

Дигиталният маркетинг използва различни маркетингови канали и инструменти. Маркетинговата стратегия, насочена към подобряване на видимостта в търсачките, се нарича маркетинг в търсачките (SEM). Страницата с резултати от търсенето (SERP) е страницата, която се показва от търсачка, като Google, Yahoo или Bing, в отговор на потребителска заявка. Показването може да е резултат от органично (без заплащане) или платено класиране.

Класирането на организацията на страницата с резултати е важно, тъй като предишни изследвания по темата показаха, че потребителите се фокусират върху първата страница и не обичат да скролват, за да видят резултати, поставени на по-ниска позиция (WEIDEMAN, 2009 г., цитирано от WEIDEMAN, 2017 г.).

За да се класират по-добри резултати (по-висока позиция), се разчита на SEO (оптимизация за търсачки), която се влияе от множество фактори. Основните техники за SEO оптимизация са представени по-долу. В допълнение към тях организациите могат да

35



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

разчитат и на т.нар. заплащане за клик (Pay-per-click, PPC). При този модел организациите плащат на съответните търсачки или платформи, когато тяхната реклама (връзка) бъде посетена. Този модел се използва широко за привличане на целевата аудитория.

Друг ход е използването както на SEO, така и на PPC като част от цялостна маркетингова стратегия за привличане на потребители/клиенти.

### **Ключовите елементи на SEM кампаниите са (Osan, 2023):**

- Pay-per-click (PPC), като **Google Ads** е ключов инструмент за тази цел. **Включва управление на рекламния бюджет**
- Използване на ключови думи за целта
- Създаване на атрактивни рекламни послания
- Проследяване на резултатите, анализиране и оптимизиране на кампаниите въз основа на установените области за подобрене.

Към горното могат да се добавят техники за SEO оптимизация, за да се подобри представянето в търсачките.

SEM е само един от многото канали за онлайн маркетинг, които организациите могат да използват. Другите включват:

- **Маркетинг в социалните медии**, като TikTok, YouTube, X, Facebook, Instagram и др. Той се използва за ангажиране на аудиторията чрез съответната платформа и постигане на желаната конверсия (действие от страна на потребителя).
- **Имейл маркетинг**. Изключително ефективен начин за бързо достигане до целевата аудитория, ангажирането ѝ и насърчаване на потреблението на предлаганите от организацията стоки или услуги. Имейл маркетингът се откроява като едно от най-ефективните средства по отношение на ROI (възвръщаемост на инвестициите). Основният му недостатък е продължителният процес на набиране на активна аудитория за организацията. Някои от добре познатите платформи за имейл маркетинг са MAILCHIMP, BREVO, SENDINBLUE и др.
- **Pay-Per-Click Advertising (PPC)** - Google Ads, Bing Ads
- **Афилиейт маркетинг** (чрез афилиейт лице)
- **Маркетинг на влиятелни лица** (чрез инфлуенсър/и)
- **Маркетинг на подкасти** (еднократни или серийни подкасти)

36



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Видеомаркетинг** - видео чрез YouTube, TikTok, Reels
- **Маркетинг на препратките** - насърчаване на съществуващи клиенти да препращат нови в замяна на награда, обикновено чрез канали като имейл, социални медии или персонализирани препратки.
- **Мобилен маркетинг** - (SMS, реклами в приложенията).

Въпреки че не е канал, направление и вид стратегия е Маркетинг на съдържанието. Той се занимава с въпросите на създаването и разпространението на ценно съдържание сред аудиторията. При тази стратегия усилията се съсредоточават върху този аспект, за да се отговори на нуждите и очакванията на потребителите/клиентите, вместо да се акцентира върху самия процес на продажба.

С широкото използване на мобилни устройства и революцията в социалните медии се появи тенденция, наречена инфлуенсър маркетинг (маркетинг на влиятелните лица). Това е стратегия, която се фокусира върху сътрудничеството с влиятелни личности в съответните канали, за да достигне до своите последователи, с цел да се разшири обхватът на марката и да се ангажират потребителите в т.нар. маркетингова фуния.

## 2. Измерване на ефективността

За измерване на ефективността на маркетинговите кампании се използват различни показатели. Основните от тях са:

- **Импресия** - брой показвания на реклами на потребител. Това е първата стъпка преди отварянето на рекламата и извършването на желаното действие (конверсия).
- **Конверсия** - извършване на желаното от маркетинговия експерт действие (покупка, добавяне на продукт в количката, абониране за имейл бюлетин, записване в списък със събития или друго).
- **Коефициент на конверсия** - измерва процента на хората, които са извършили желаното действие, след като са последвали връзката.
- **Коефициент на кликване (Click-through rate, CTR)** - измерва процента на хората, които са видели и последвали връзката в рекламата.

37



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Цена на кликване** - сумата, която се заплаща за всяко проследяване на връзката (рекламата).
- **Възвръщаемост на разходите за реклама (ROAS)** - показва съотношението между приходите, генерирани от рекламата, и разходите за реклама.
- **Възвръщаемост на инвестициите (ROI)** - измерва общата възвръщаемост на инвестициите, като включва в изчислението всички разходи и приходи на организацията.

Различните канали и платформи разполагат с инструменти, които автоматично изчисляват показателите на съответната рекламна кампания. Освен това Google Analytics 4 позволява на организациите да проследяват ключови показатели като органичен трафик, класиране по ключови думи, процент на кликанията и процент на конверсиите. С негова помощ се получава ценна обратна връзка, която позволява на маркетинговия екип да определи областите за оптимизиране на процесите и да направи цялостна оценка на ефективността.

### **Тест - разбиране на използването и ефективността на маркетинга в търсачките**

#### **ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

1. **Каква е основната цел на маркетинга в търсачките (SEM)?**

- A. Да се намалят разходите за маркетинг.
- B. Да се повиши ефективността на маркетинга чрез електронна поща.
- C. Да се увеличат последователите в социалните медии.
- D. Да се подобри видимостта в търсачките.

**Правилен отговор:** D) Да се подобри видимостта в търсачките.

2. **Кое от изброените НЕ е компонент на SEM кампаниите, според съдържанието?**

- A. Проследяване на резултатите и оптимизиране на кампаниите.
- B. Създаване на атрактивни рекламни послания.
- C. Използване на маркетинга на влиятелните личности (инфлуенсър маркетинг).
- D. Рекламирање чрез заплащане на клик (PPC).





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Правилен отговор:** С) Използване на маркетинга на влиятелните личности (инфлуенсър маркетинг).

**3. Какво означава PPC в контекста на SEM?**

- A. Сътрудничество между публичния и частния сектор
- B. Pay-per-click
- C. Pay-per-conversion
- D. Pay-per-person click (плащане на кликване на човек)

**Правилен отговор:** B) Pay-per-click

**4. Кой маркетингов канал се отличава с висока възвръщаемост на инвестициите (ROI)?**

- A. Маркетинг на съдържанието.
- B. Маркетинг в социалните медии.
- C. Маркетинг в търсачките.
- D. Имейл маркетинг.

**Правилен отговор:** D) Имейл маркетинг.

**5. Коя метрика измерва процента на хората, които са предприели желаното действие, след като са кликнули върху реклама?**

- A. Процент на импресиите.
- B. Цена на кликване.
- C. Коефициент на кликване (CTR).
- D. Коефициент на конверсия.

**Правилен отговор:** D) Коефициент на конверсия (Conversion Rate)

**ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР**

**6. Обяснете как Google Ads се интегрира в SEM стратегиите.**



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Правилен отговор:** Google Ads е ключов инструмент в SEM кампаниите за провеждане на Pay-per-click (PPC) реклама. Той позволява на организациите да управляват бюджети за реклами, да използват целеви ключови думи, да създават интересни реклами и да проследяват резултатите. Като използват Google Ads, маркетолозите могат да насочват конкретно своята аудитория с реклами, които се появяват в резултатите от търсенето, като по този начин директно подобряват видимостта и потенциално увеличават процента на конверсиите.

#### 7. Опишете разликата между Conversion rate и коефициент на кликване (CTR).

**Правилен отговор:** Conversion rate измерва процента на хората, които са извършили желаното действие (като например извършване на покупка или записване за бюлетин), след като са кликнали върху реклама. За разлика от това, коефициентът на конверсия (CTR) измерва процента на хората, които са кликнали върху рекламата, от всички, които са я разгледали. По същество CTR показва колко убедителна е рекламата за зрителите, докато коефициентът на конверсия показва колко ефективна е рекламата, за да убеди зрителите да извършат определено действие.

#### 8. Обсъдете ролята на маркетинга на съдържанието в по-широкия обхват на стратегиите за дигитален маркетинг.

**Правилен отговор:** Маркетингът на съдържанието се фокусира върху създаването и разпространението на ценно, релевантно и последователно съдържание с цел привличане и задържане на ясно определена аудитория. Той има за цел да стимулира печеливши действия на клиентите, като отговаря на техните нужди и интереси, без да промотира изрично дадена марка. В по-широкия обхват на дигиталния маркетинг маркетингът на съдържанието служи като основополагаща стратегия, която подкрепя други канали като SEO и социалните медии, като осигурява съдържанието, което захранва тези канали и помага за изграждането на ангажираност и доверие с аудиторията.

#### 9. Какви са ползите от комбинирането на SEO и PPC?

**Правилен отговор:** Комбинирането на SEO и PPC може да подобри цялостните маркетингови усилия, като увеличи видимостта както чрез органичните резултати от търсенето, така и чрез платените реклами. Този двоен подход дава възможност за събиране на повече данни и прозрения за ефективността на ключовите думи и поведението на потребителите, като подобрява точността на таргетирането и оптимизира маркетинговия бюджет. Освен това той може да помогне за покриване на





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

повече недвижими имоти в търсачките, което увеличава шансовете за привличане на вниманието на потребителите и подобряване на процента на реализациите.

#### 10. Как инструменти като Google Analytics 4 могат да повишат ефективността на SEM кампаниите?

**Правилен отговор:** Google Analytics 4 позволява на организациите да проследяват различни ключови показатели, като органичен трафик, класиране по ключови думи, брой кликания и коефициент на конверсия. Този инструмент осигурява ценна обратна връзка, която помага на маркетинговите екипи да идентифицират областите за оптимизация и да оценят цялостната ефективност. Анализирайки тези показатели, маркетинговете могат да вземат основани на данни решения за усъвършенстване на стратегиите си, по-добро разпределение на бюджетите си и подобряване на ефективността на своите SEM кампании.

## Дигитална реклама и управление на кампании

### 1. Други видове онлайн дигитална реклама

Онлайн дигиталната реклама е тази, която е създадена за разпространение в интернет чрез различни канали с цел да се увеличи видимостта и да се привлече по-голям трафик и интерес към марката/бренда. В зависимост от използваните канали и формати има различни видове дигитална реклама.

Дисплейните реклами са форма на онлайн реклама, която визуално предава рекламното послание с помощта на различни елементи, като текст, лого, анимации, видеоклипове, снимки и хипервръзки и се показват на уебсайтове на трети страни или на страницата с резултати от търсачките, водещи към уебсайтове или социални медии. Те могат да бъдат разположени в правоъгълни пространства (банерни реклами), като изскачащи прозорци, като плаващи реклами, като разширяеми реклами, в рамките на съдържанието (интерстициални реклами, свързани главно с мобилни приложения) или дори имитиращи екранни елементи (трикови банери) (Filiopoulou et al, 2019).

Основните характеристики на този вид реклама са (Filiopoulou et al, 2019):

- Основната цел е да се поддържа осведомеността на потребителите за марката/бренда.
- Предава послания главно чрез визуални материали.





PR Human

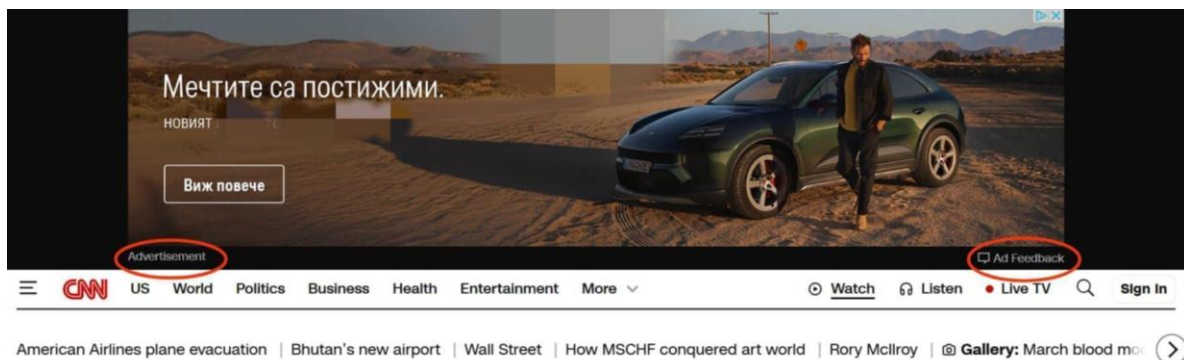


AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

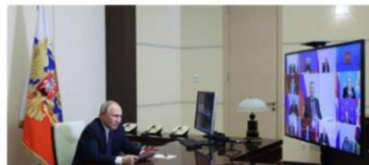
Основните формати на дигиталната реклама, но без да се ограничават до посочените по-долу, са (Filiouroulou et all, 2019):

- **Текстови реклами** - съдържат текст и връзки, често в кутия, и не са базирани на изображения. Те се изтеглят бързо и обикновено не се влияят от софтуера за блокиране на реклами.
- **Банерни реклами** - графични рекламни елементи, поставени в пространства на уеб страниците. Обикновено представлява файл (напр. .html, .gif, .png или .jpg) със съдържаща се хипервръзка.

Пример:



## Congress averts US government shutdown



- **Мултимедийни реклами (Rich Media ads)** - могат да включват видео, аудио, анимации, анкети и други интерактивни елементи и да имат различен начин за показване (в страницата, извън страницата, като плаващи или изскачащи др.).
- **Изскачащи реклами (pop-ups/ pop-under ads)** Изскачащите прозорци се появяват в нов прозорец на браузъра над текущия, докато изскачащите прозорци се отварят под текущия прозорец.
- **Плаващи реклами (floating ads)** - показват се частично или на цял екран.

42



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Трик банери (Trick Banners)** - имитират общи елементи на екрана, за да подвеждат потребителя да кликне върху нея.

Сред най-известните платформи за създаване и управление на такива реклами са [Google Ads](#), [Predis.ai](#), [Eskimi.com](#), [Admixer](#) и други.

Все повече проучвания показват, че този тип реклами, особено изкачащите, трик банерите, плаващите реклами могат да носят негативни усещания в потребителите, особено ако прекъсват важен момент по време на сърфирането в мрежата. Ефектността на рекламите зависи от много фактори, като местоположение, качество на използваното изображение и текст, в зависимост от интересите на потребителя, честота на показване и т.н. Този тип реклами трябва да се използват внимателно.

## 2. Основни принципи за създаване и управление на рекламни кампании

Основните принципи и стъпки в управлението на рекламните кампании могат да се синтезират до следното:

1. **Определяне на целта на рекламната кампания.** Такава цел може да бъде свързана с увеличаване на трафика към уебсайта на организацията, увеличаване на продажбите или друго. Целите трябва да бъдат SMART (вж. точка 2 Маркетингова стратегия и план по-горе).
2. **Определяне на ключовите показатели за успех на кампанията.**
3. **Определяне на бюджета на рекламната кампания.**
4. **Определяне на целевата аудитория.** Тази стъпка включва данни за демографските и психографските характеристики на аудиторията с цел по-добро разбиране и по-подходящо показване на рекламата, съобразена с индивидуалните предпочитания на аудиторията.
5. **Анализ на пазарните условия и данни,** за да се определи какво съдържание и структура получават най-добър отговор от аудиторията. С помощта на такъв анализ могат да се открият ключовите елементи на успешните публикации, предпочитаните от аудиторията теми и оптималното време за публикуване (Kubovics, 2024)





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

6. **Създаване на подходящо и ангажиращо рекламно съдържание.** Добра практика е да добавяте стойност за потребителите. Това може не само да ги ангажира, но и да ги задържи и да ги превърне в лоялни към марката/бренда.
7. **Поддържайте последователен тон на гласа на марката във всички съобщения и канали.** Това ще изгради доверие и разпознаваемост (Kubovics, 2024 г.)
8. Избор на подходящи рекламни канали и платформи и съответно адаптиране на рекламните (Kubovics, 2024).
9. **Експериментирането с нови идеи, технологии и инструменти,** като например изкуствен интелект (ИИ), може да доведе до по-ефективни и креативни рекламни кампании (Mikalef, 2023).
10. **Измерване и оценка на ефективността на рекламната кампания, извличане на поуки и дейности за оптимизация.** Основният инструмент за оценка са постигнатите стойности на заложените ключови показатели за ефективност (KPI), сравнени с планираните.

Успешното създаване и управление на дигитални рекламни кампании изисква комбинация от стратегическо планиране и набор от умения, като например способността да се анализират данните и да се определят областите за оптимизиране на процесите въз основа на резултатите от кампанията и получената обратна връзка от аудиторията.

### 3. Оптимизация чрез изкуствен интелект

Изкуственият интелект (ИИ) предлага няколко възможности за оптимизиране на рекламните бюджети, особено в сферата на дигиталния маркетинг.

- **Оптимизирайте таргетирането и разходите за реклама с помощта на ИИ.** Алгоритмите на ИИ могат да обработват големи обеми от данни, като идентифицират най-подходящите сегменти от аудиторията, които вероятно ще извършат желаното действие (напр. покупка), като по този начин разпределят рекламния бюджет по-ефективно.
- **Инструментите с AI могат да се използват за предсказуем анализ** (Anderson & Wilson, 2017)

44



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human




AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Инструментите с ИИ могат да предоставят по-подходяща информация на аудиториите въз основа на техните предпочитания, което улеснява **вземането на решения за управление на кампаниите.**
- **Инструментите, задвижвани от ИИ, предлагат адаптиране на съдържанието в реално време,** като гарантират, че рекламните усилия са насочени към най-ангажираните потребители.
- **Инструментите, задвижвани от ИИ, позволяват високо ниво на персонализация на рекламните съобщения.**

Инструментите с изкуствен интелект вече са неотложна необходимост за всяка организация, която иска да бъде конкурентоспособна в динамичната и непрекъснато променящата се среда. Самите инструменти и технологии се развиват с бърз темп, който изисква непрекъснато усъвършенстване и надграждане на уменията и компетенциите на служителите и експертите, така че да могат да ги използват по един безопасен и ефективен начин. AI инструментите в сферата на дигиталния маркетинг предлагат богата палитра от възможности за оптимизиране на процесите и съобщенията, което повишава ефективността и възвръщаемостта. Макар и изключително полезни и неотложно необходими, човешкият фактор остава водещ в процеса на създаване и управление на рекламните кампании.

**Дейност: В рамките на кампанията за създаване на рекламни кампании, която се провежда в рамките на проекта, ще бъдат създадени нови рекламни кампании: Използване на инструменти с изкуствен интелект за генериране на изображения**

 Напишете публикация за социална мрежа по ваш избор. Можете да използвате инструменти на ИИ само за нейните идеи и структура, но не и за текстовото ѝ съдържание.

**Текст на публикацията**

.....

.....



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Empty rectangular box with a blue border and dotted lines inside, intended for a response.

📖 Разгледайте инструментите за изкуствен интелект в списъка с полезни ресурси. Като използвате съответния инструмент, генерирайте изображение за вашата публикация. Покажете избраната версия на вашите колеги/ съученици и поискайте обратна връзка и съвети за подобрение.

📖 Генериране на лого на организация с избрания инструмент за изкуствен интелект

**Правилно изпълнение на дейността**

**Пример:**

📖 Текст на публикацията (публикация в LinkedIn):

🌱 **Представяне на EcoGlow: Устойчива и иновативна природна грижа за кожата!**

Ние от EcoGlow вярваме, че грижата за кожата трябва да е полезна за вас, но и продуктите да не вредят на планетата. Затова пуснахме нова линия овлажнителни, направени със 100% растителни съставки и опаковки без пластмаса. 🌍💧

🌟 Акценти:

- Веган
- Формула, оптимизирана според типа кожа
- Доставка се в биоразградими контейнери

Готови ли сте да засияете? 🌟

🛒 Пазарувайте сега: [Insert Link]

#EcoGlow #SustainableSkincare #AIBeauty #GreenBeauty #ConsciousConsumer





PR  Human




AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

---

#### Инструменти за изкуствен интелект, използвани за генериране на изображения:

Използвах **Canva AI (Magic Media)**, за да генерирам изображението на промоционалния пост с визуализации на екологична тематика и естествени съставки.

 Използвана подсказка в Canva AI: *"Изображение на екологични продукти за грижа за кожата, растителни съставки като алое и лайка, опаковки с нулеви отпадъци и меко осветление на зелен фон."*

#### Обобщение на обратната връзка:

Съучастниците предложиха:

- Използвайте по-топли тонове за по-добро емоционално въздействие
- Включете реално лице за по-голяма връзка
- Да добавите логото на EcoGlow директно върху опаковката на продукта в изображението

---

#### Генерирано лого на организацията с помощта на инструмент за изкуствен интелект:

Използван инструмент: **Looka** (<https://looka.com>)

Въвеждане на данни:

- Име на фирмата: **EcoGlow**
- Индустрия: **Грижа за кожата / Красота / Устойчивост**
- Ключови думи: *натурален, минималистичен, ботанически, свеж, екологичен*

 Елементи на окончателния дизайн на логото:

- Символ на листо, интегриран с капка
- Зелена и бежова цветова схема

47



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA




PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Шрифт Sans-Serif за изчистен и модерен вид

 Предварителен преглед на логото, споделен в класа за обратна връзка. Предложенията включваха омекотяване на ръбовете на листата и изпробване на версия с кръгла значка за опаковки.

### **Тест - разбиране на дигиталната реклама и управлението на кампаниите**

#### **ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

1. **Каква е основната цел на дисплейните реклами в дигиталната реклама?**

- A. Да предоставят подробна информация за продукта.
- B. Да поддържат осведоменост сред потребителите за марката.
- C. Да увеличи пряко продажбите чрез незабавни кликания.
- D. Да се събира обратна връзка от потребителите.

**Правилен отговор:** B) Да поддържат осведоменост сред потребителите за марката.

2. **Кой вид дигитална реклама е известен с това, че се появява в нов прозорец на брауъра над или под текущия прозорец?**

- A. Банерни реклами
- B. Богати медийни реклами
- C. Изскачащи прозорци/реклами под прозореца
- D. Плаващи реклами

**Правилен отговор:** C) Изскачащи прозорци/ реклами под прозореца

3. **Каква е основната характеристика на мултимедийни реклами (Rich Media ads)?**

- A. Те съдържат само текст и хипервръзки.

48



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Използват визуални елементи като видеоклипове и анимации.
- C. Използват се предимно за събиране на данни.
- D. Те имитират екранни елементи, за да заблудят потребителите.

**Правилен отговор:** B) Използват визуални елементи като видеоклипове и анимации.

4. Според текста, коя трябва да е първата стъпка при управлението на рекламна кампания?

- A. Избор на рекламните канали.
- B. Определяне на бюджета.
- C. Определяне на целта на кампанията.
- D. Определяне на целевата аудитория.

**Правилен отговор:** C) Определяне на целта на кампанията.

5. Как изкуственият интелект (ИИ) може да оптимизира кампаниите за дигитална реклама?

- A. Като замени необходимостта от човешка креативност.
- B. Като оптимизира таргетирането и разходите за реклама.
- C. Като елиминира традиционните методи за реклама.
- D. Като се фокусира единствено върху намаляването на разходите.

**Правилен отговор:** B) Като оптимизира таргетирането и разходите за реклама.

## ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

6. Обяснете как инструментите с изкуствен интелект допринасят за адаптирането на съдържанието в реално време.

**Правилен отговор:** Инструментите, задвижвани от ИИ, анализират данните за потребителите и тяхната ангажираност в реално време, за да адаптират съдържанието

49



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

на рекламите така, че да отговаря на интересите и поведението на аудиторията. Това гарантира, че рекламните усилия са насочени към най-ангажираните потребители, което увеличава релевантността и ефективността на кампаниите.

**7. Опишете значението на поддържането на последователен тон на гласа на марката във всички рекламни канали и послания.**

**Правилен отговор:** Поддържането на последователен тон на гласа на марката във всички канали и послания изгражда доверие и разпознаваемост сред потребителите. То спомага за установяването на ясна и последователна идентичност, което е от решаващо значение за лоялността към марката и ангажираността на потребителите, тъй като гарантира, че всички комуникации отразяват последователно ценностите и посланията на марката.

**8. Обсъдете ролята на прогнозния анализ в управлението на дигиталните рекламни кампании.**

**Правилен отговор:** Прогнозният анализ използва исторически данни и алгоритми на изкуствения интелект, за да предвиди бъдещо потребителско поведение, тенденции и резултати. В дигиталната реклама това позволява на маркетолозите да насочват по-добре кампаниите си, да оптимизират разпределението на бюджета и да повишават цялостната ефективност на кампаниите, като предвиждат кои стратегии ще намерят най-добър отзвук сред аудиторията.

**9. Какви са потенциалните недостатъци на използването на изскачащи прозорци и трик банери, според текста?**

**Правилен отговор:** Текстът посочва, че изскачащите прозорци и трик банерите могат да предизвикат негативни чувства сред потребителите, особено ако прекъсват важни моменти по време на сърфирането в интернет. Тези видове реклами могат да бъдат възприети като натрапчиви или измамни, което потенциално може да доведе до лошо потребителско изживяване и да се отрази негативно на репутацията на марката.

**10. Как определянето на SMART цели влияе върху успеха на рекламната кампания?**

**Правилен отговор:** Определянето на SMART цели (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) помага да се гарантира, че кампанията има ясни и постижими цели. Тази яснота дава възможност за по-добро планиране, изпълнение и измерване на ефективността на кампанията, което в крайна сметка води до по-успешни резултати чрез съгласуване на стратегиите на кампанията с по-широките цели на организацията.

50



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Въведение в техниките за SEO оптимизация за подобряване на видимостта онлайн

В дигиталната среда оптимизацията за търсачки (SEO) се наложи като ключова стратегия за подобряване на онлайн видимостта и стимулиране на органичния трафик към уебсайтовете. Появата на по-високи позиции в класациите на търсачките вдъхва доверие и надеждност сред потребителите, което води до по-голяма разпознаваемост на марката и авторитет в съответните индустрии (Ijomah et al, 2024).

SEO включва използването на различни техники, включително:

- **Проучване на ключовите думи, които се използват в областта**, в която работи организацията, и които потребителите използват. Включването на тези думи в съдържанието на уебсайта подобрява трафика
- **On-page SEO** е подобряването на ефективността (увеличаване на органичния трафик) чрез техники на on-page SEO, като например подобряване на структурата на сайта (статия), мета тагове, използване на ключови думи и др.
- **Off-page SEO** е подобряване на ефективността (увеличаване на органичния трафик) чрез външни източници, като например наличието на обратни връзки (backlinks), които увеличават доверието в сайта.

### 1. Основни фактори за класиране в търсачките

Всеки експерт, занимаващ се с дигитален маркетинг, трябва да е наясно със следните характеристики, които оказват влияние върху класирането:

**1/ Определете ключовите думи, които да включите при създаването на съдържание.** Този избор е част от дългосрочната стратегия за оптимизация за търсачки (Amara et al, 2024). Тези думи трябва да бъдат включени в заглавията на страниците и метаописанията. Съществуват инструменти с изкуствен интелект, които подпомагат процеса на търсене на подходящи ключови думи.

**2/ Използвайте ясна структура с подзаглавия (H1, H2, H3 и т.н.) при публикуване.** Това улеснява процеса на четене както за потребителите, така и за ботовете.

Пример:

51



Съфинансирано от  
Европейския съюз

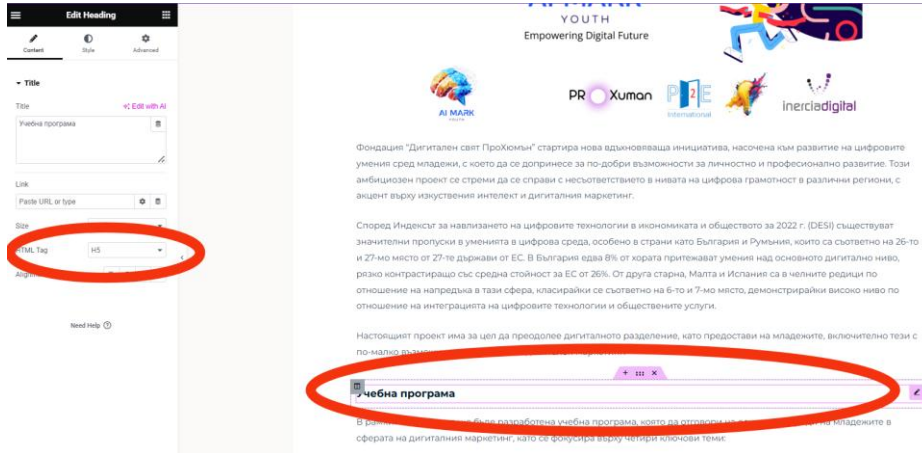
Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812



**3/ Създаване на ценно и оптимизирано съдържание, по възможност без използване на изкуствен интелект, което включва избраните ключови думи.** Този въпрос повдига и въпроса за етичното използване на ИИ за създаване на съдържание. Добра практика е той да се използва за генериране на идеи, но не и за цялостното написване на съдържанието, било то статия, пост или друго, което трябва да остане основен фокус на експертите по маркетинг на съдържанието. Има проучвания, които твърдят, че съдържанието, създадено с помощта на ИИ, не се представя добре в класирането поради липсата на оригиналност и насоките на Google, които търсят опит, експертиза, авторитет и надеждност (E-E-A-T) на самото съдържание. Освен това такова съдържание, генерирано от AI, може да се възприеме като нискокачествено или спам, особено ако не е включена човешка редакция. Съдържанието, генерирано от изкуствен интелект, обикновено се представя зле поради липса на дълбочина и ангажираност. Уебсайтовете, които разчитат в голяма степен на такова съдържание, с течение на времето губят позиции в класациите на търсачките и съответно трафик.

**4/ Оптимизация на изображенията.** Добра практика е да се използват по-леки по обем, но висококачествени изображения, които съдържат alt-text.

**5/ Включване на препратки към вътрешни и външни авторитетни източници (т.нар. link building).** Това подобрява ранга на страницата и носи допълнителна стойност за потребителите.

SEO оптимизацията е област, която непрекъснато се развива, а алгоритмите на търсачките стават все по-сложни и не напълно познати. Представените препоръки подчертават нарастващата роля на изкуствения интелект в маркетинга и SEO, като инструментите за

52



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

изкуствен интелект са добра практика за използване за проучване на ключови думи и евентуално за оптимизиране на съдържанието, но не и за писане на съдържание. Разбирането на начина, по който ИИ се използва в сферата на дигиталния маркетинг, е ключова област за нови знания и прозрения, които могат да помогнат на организациите да се представят на по-добро конкурентно ниво.

## 2. Инструменти, базирани на ИИ, за анализ и автоматизация на SEO

Съществуват различни **инструменти за SEO анализ и автоматизация, базирани на ИИ**, които могат да помогнат за подобряване на видимостта на уебсайтовете в търсачките.

Някои от тях са следните:

- [Ubersuggest](#) - полезен инструмент, който подобрява ефективността на SEO оптимизацията. Той предлага функции като откриване на конкуренти, идеи за ключови думи и фрази, които аудиторията ви използва, и идеи за създаване на съдържание.
- [Ahrefs](#) - инструментът е един от лидерите в тази област и е полезен за извършване на анализи, одит на уебсайтове и за извършване на проучвания на ключови думи. Той може да се използва като мощен инструмент за анализ на конкуренцията, който да помогне на организациите да оптимизират своите уебсайтове и да подобрят
- цялостните маркетингови стратегии. С функцията си за проучване на сайтове той е полезен за предоставяне на информация за трафика, обратните връзки и идентифициране на конкурентни ключови думи. Функцията за одит на сайтове позволява да се идентифицират областите за подобрене по отношение на ефективността на SEO. В контекста на развитието на изкуствения интелект има функция AI Content Helper, която е полезна с автоматизирано представяне на идеи за оптимизация на съдържанието въз основа на намеренията на потребителя чрез предлагане на ключови думи, заглавия на съдържанието и метаописания. Фуниите на Ahrefs не се ограничават само до тях. Инструментът заслужава да бъде проучен и използван от SEO оптимизаторите и маркетингозите като ценен ресурс за по-задълбочени проучвания и стратегическо планиране.
- [seo.ai](#) - инструментът е модерна, базирана на изкуствен интелект платформа, предназначена да революционизира оптимизацията за търсачки (SEO) чрез автоматизиране и оптимизиране на съдържанието за по-добри резултати. Платформата използва усъвършенстван изкуствен интелект, за да генерира

53



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human




AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

висококачествено, оптимизирано за SEO съдържание въз основа на анализи, базирани на данни Тя опростява процеса на проучване на ключови думи, създаване и оптимизиране на съдържание, като помага на предприятията да създават съдържание, което е в пряко съответствие с алгоритмите на търсачките. Той предлага и инструменти като AI Title Generator (генератор на заглавия с изкуствен интелект), който може да се използва за идеи, и Keyword Intent and Density Checker (проверка на гъстотата на ключовите думи) (Koswara and Marpuah, 2024).

- [Ascoptimo](#) е друг инструмент, базиран на изкуствен интелект, който може да се използва за проучване на потенциални ключови думи. Той може да бъде полезен за генериране на изчерпателни препоръки за съдържание и за разкриване на ключови думи с голям обем.

Освен горепосочените, има и други полезни инструменти в областта, като [SEMrush](#), [Serpstat](#), [Screaming Frog](#), които могат да бъдат полезни за подобни дейности в различни аспекти на SEO анализа и автоматизацията. Инструментите непрекъснато се обогатяват и надграждат, появяват се и нови. За да се поддържа високо конкурентно ниво, е необходимо постоянно надграждане на знанията в областта.

**Дейност: Ubersuggest**

 Разгледайте [Ubersuggest](#). Направете проучване на ключовите думи, използвани в областта.

Използван инструмент за изкуствен интелект	Идентифицирани ключови думи





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812



**Правилно изпълнение на дейност**

Използван инструмент за изкуствен интелект: [Ubersuggest](#) [Wolfheart](#) [+5Neil Patel](#) [+5Neil Patel](#) [+5](#)

Идентифицирани ключови думи:

Ключова дума	Обем търсенето	на Трудност SEO	на Платена трудност	CPC (USD)
Инструменти за изкуствен интелект	6,600	45	50	\$3.20
Инструменти за писане с изкуствен интелект	1,900	38	42	\$2.80
AI генератор на съдържание	1,300	35	40	\$2.50
Най-добрите инструменти за маркетинг	AI 880	30	35	\$2.10
AI SEO инструменти	720	28	33	\$1.90
AI инструменти за малкия бизнес	590	25	30	\$1.70
Инструменти за генериране на изображения с изкуствен интелект	480	22	28	\$1.60





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Ключова дума	Обем търсенето	на Трудност SEO	на Платена трудност	CPC (USD)
Инструменти за AI чатбот	390	20	25	\$1.50
Инструменти с изкуствен интелект за образование	320	18	22	\$1.40
Инструменти с изкуствен интелект за създаване на съдържание	260	15	20	\$1.30

#### 📄 Анализ:

- **Ключови думи с голям обем:** "Инструменти за изкуствен интелект" и "инструменти за писане с изкуствен интелект" имат значителни обеми на търсене, което показва силен интерес към общите и специфичните за писането инструменти за изкуствен интелект.
- **Възможности за дълги вериги:** Ключови думи като "AI инструменти за малкия бизнес" и "AI инструменти за образованието" имат по-ниска конкуренция, което ги прави идеални за целеви стратегии за съдържание. [articleforge.com+1Wolfheart+1](https://articleforge.com+1Wolfheart+1)
- **Разходи за клик (CPC):** Стойностите на CPC показват, че рекламодателите са готови да инвестират в тези ключови думи, което отразява тяхната търговска жизнеспособност.

#### 🎯 Стратегически препоръки:

- **Създаване на съдържание:** Разработване на публикации в блогове и целеви страници, насочени към дълги ключови думи, за да привлекат нишови аудитории със специфични нужди.
- **SEO оптимизация:** Фокусирайте се върху ключови думи с по-ниски оценки за трудност на SEO оптимизацията, за да постигнете по-бързо класиране и да увеличите органичния трафик. [articleforge.com+1Wolfheart+1](https://articleforge.com+1Wolfheart+1)





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Платена реклама:** Използвайте ключови думи с висока цена на услугата (high-CPC) в платени кампании, за да се възползвате от търговските им намерения и да увеличите възвръщаемостта на инвестициите.


### 3. Тенденции и бъдеще на SEO

Тенденциите и бъдещето на SEO се основават на:

- Непрекъснат технологичен напредък.
- Развитието на изкуствения интелект, който постоянно променя играта и играе ключова роля.
- Нарастващото значение на потребителското изживяване при посещение на уебсайта, в досег с марката/съдържанието.

Бъдещето на SEO оптимизацията ще разчита до голяма степен на маркетингови стратегии, основани на данни. Последователното използване на аналитични инструменти и прозрения е от съществено значение за разбирането на потребителите и коригирането на SEO стратегиите, ако е необходимо.

#### **Дейност: Оптимизация на маркетинга на съдържанието**

 След като познавате добре идеалния си клиент и знаете с какви ключови думи да оптимизирате маркетинговото си съдържание, помислете и напишете кои теми ще бъдат интересни за него?

**1. Тема**

.....

**2. Тема**

.....

**3. Предмет**

.....





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Правилно изпълнение на дейността

### Предложени отговори:

#### 1. Използване на изкуствен интелект за персонализиран маркетинг на съдържанието

Разгледайте как инструментите на ИИ могат да анализират данните за клиентите, за да създават силно персонализирани стратегии за съдържание. Обсъдете ползите от адаптирането на съдържанието към индивидуалните предпочитания и поведение, което води до повишаване на ангажираността и процента на реализациите.

#### 2. Интегриране на инструментите за изкуствен интелект в работния процес на маркетинга

Предоставете изчерпателно ръководство за включване на AI инструменти в различни етапи от маркетинговия процес - от създаването на съдържание до анализа на ефективността. Подчертайте инструменти като Jasper за писане на текстове, Surfer SEO за оптимизиране на съдържанието и Magic Design на Canva за създаване на визуално съдържание. [Sprout Social](#)

#### 3. Етични съображения в маркетинга, управляван от изкуствен интелект

Навлезте в етичните последици от използването на ИИ в маркетинга, включително опасенията за поверителност на данните, алгоритмичните пристрастия и важността на поддържането на прозрачност с потребителите. Обсъдете най-добрите практики за отговорно използване на ИИ, за да изградите доверие и да поддържате интегритета на марката.

## Тест - разбиране на SEO и създаване на съдържание

### Въпроси с избор между няколко отговора

#### 1. Каква е основната цел на оптимизацията за търсачки (SEO)?

- A. Да се увеличи платеният трафик чрез реклами.

58



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Да се повиши ангажираността в социалните медии.
- C. Да се подобри видимостта онлайн и да се стимулира органичният трафик.
- D. Да се намали времето за зареждане на уебсайта.

**Правилен отговор:** B) Да се подобри видимостта онлайн и да се стимулира органичният трафик.

**2. Коя от изброените техники се използва в SEO оптимизацията на страница?**

- A. Изграждане на обратни връзки от външни уебсайтове.
- B. Подобряване на структурата на сайта и ефективно използване на ключовите думи.
- C. Провеждане на проучване на конкурентите.
- D. Оптимизиране на PPC кампаниите.

**Правилен отговор:** B) Подобряване на структурата на сайта и ефективно използване на ключовите думи.

**3. Какво трябва да се избягва при създаване на съдържание с изкуствен интелект според съдържанието?**

- A. Използване на ИИ за проучване на ключови думи.
- B. Позволяване на ИИ да пише съдържание без човешка редакция.
- C. Използване на ИИ за анализ на конкуренцията.
- D. Използване на ИИ за оптимизиране на заглавията и метаописанията на съдържанието.

**Правилен отговор:** B) Позволяване на ИИ да пише съдържание без човешка редакция.

**4. Кой инструмент е споменат като полезен за извършване на анализи и проучване на ключови думи?**

- A. Ubersuggest





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Ahrefs
- C. Ascoptimo
- D. Всички изброени по-горе

**Правилен отговор:** D) Всичко от изброеното по-горе (Ubersuggest, Ahrefs, Ascoptimo са споменати като полезни инструменти).

**5. Какво означава E-E-A-T в контекста на SEO?**

- A. Опит, експертиза, авторитет, доверие
- B. Ефективност, ефикасност, авторитет, доверие
- C. Оценка, Изпълнение, Приписване, Технология
- D. Ангажираност, обучение, удостоверяване, преобразуване

**Правилен отговор:** A) Опит, експертиза, авторитет, доверие

**ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР**

**6. Обяснете значението на използването на alt-текст за изображенията в SEO оптимизацията.**

**Правилен отговор:** Използването на alt-текст за изображения е от решаващо значение в SEO оптимизацията, тъй като помага на търсачките да разберат за какво се отнася изображението, което допринася за по-доброто индексирание и релевантност в резултатите от търсенето. Alt-текстът подобрява достъпността на уебсайтовете, като помага на потребителите с увредено зрение да разбират изображенията, и повишава общия резултат на уебсайта в SEO оптимизацията, като предоставя допълнителни възможности за класиране.

**7. Опишете как обратните връзки допринасят за ефективността на SEO оптимизацията.**

**Правилен отговор:** Обратните връзки са връзки от външни уебсайтове, които сочат към вашия уебсайт. Те допринасят значително за ефективността на SEO оптимизацията, като повишават доверието в сайта и неговия авторитет, тъй като търсачките считат обратните връзки за потвърждение на качеството на съдържанието.

60



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

По-големият брой качествени обратни връзки може да доведе до по-добро класиране в страниците с резултати на търсачките (SERP).

**8. Обсъдете ролята на изкуствения интелект за оптимизиране на стратегиите за SEO.**

**Правилен отговор:** ИИ играе ключова роля в оптимизирането на SEO стратегиите чрез автоматизиране на анализа на данни, подобряване на проучването на ключови думи и предоставяне на предложения за оптимизиране на съдържанието. Инструментите на ИИ могат да идентифицират тенденции, да прогнозират поведението на потребителите и да персонализират съдържанието, което прави усилията за SEO по-ефективни и ефикасни.

**9. Какви са ключовите съображения за етичното използване на ИИ при създаването на съдържание за SEO?**

**Правилен отговор:** *За да се постигне ефективност на SEO, трябва да се вземат предвид следните фактори:* Ключовите съображения включват гарантиране, че съдържанието запазва оригиналност, дълбочина и ангажираност, тъй като съдържанието, генерирано от ИИ, понякога може да няма тези елементи и да се представя зле в класирането при търсене. Етичното използване на ИИ включва надзор на резултатите от ИИ, интегриране на човешки опит за окончателни редакции и гарантиране, че съдържанието се придържа към насоките на Google за E-E-A-T, за да се избегне възприемането му като нискокачествено или спам.

**10. Как потребителското изживяване влияе върху SEO и бъдещето на стратегиите за онлайн видимост?**

**Правилен отговор:** Ключовите съображения включват гарантиране, че съдържанието поддържа оригиналност, дълбочина и ангажираност, тъй като съдържанието, генерирано от изкуствен интелект, понякога може да няма тези елементи и да се представя зле в класирането при търсене. Етичното използване на ИИ включва надзор на резултатите от ИИ, интегриране на човешки опит за окончателни редакции и гарантиране, че съдържанието се придържа към насоките на Google за E-E-A-T, за да се избегне възприемането му като нискокачествено или спам.

## ПОЛЕЗНИ РЕСУРСИ И ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Академията на GOOGLE предлага курсове, които предоставят ценна информация и знания, включително за дигитален маркетинг и реклама. Препоръчваме ви да разгледате





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Google Skills Shop: <https://skillshop.exceedlms.com/student/catalog>

Coursera.org е изключително полезна платформа, съдържаща ценна информация и ресурси за специалисти по дигитален маркетинг. Тя предлага курсове и сертификати от водещи институции.

<https://www.coursera.org/>

## **Практическа дейност: Основи на дигиталния маркетинг, изкуствения интелект и SEO**

### **ВЪПРОСИ ЗА ЕСЕ**

#### **1. Обсъждане на интегрирането на изкуствения интелект в дигиталния маркетинг**

- **Задача:** Обяснете как изкуственият интелект (ИИ) трансформира дигиталния маркетинг. Обсъдете предимствата, които ИИ предоставя в сравнение с традиционните маркетингови подходи, като се съсредоточите върху персонализацията, анализа на данни и оперативната ефективност. Дайте примери, за да илюстрирате как ИИ може да доведе до по-ефективни маркетингови кампании.

**Правилен отговор:** Изкуственият интелект (ИИ) революционизира дигиталния маркетинг, като позволява по-персонализирани взаимодействия с потребителите въз основа на прозрения, базирани на данни. ИИ подобрява персонализацията чрез прогнозен анализ, което позволява на маркетолозите да предлагат персонализирано съдържание и препоръки. Способността на ИИ да обработва големи масиви от данни може да разкрие модели, които човешките анализатори могат да пропуснат, което води до по-ефективни стратегии за таргетиране. Например инструментите, управлявани от ИИ, като чатботовете, могат да предоставят незабавно обслужване на клиенти и персонализирани съвети за пазаруване, което значително повишава ангажираността на потребителите. ИИ също така автоматизира повтарящи се задачи, като например разполагане на реклами и маркетинг по електронна поща, като по този начин спестява време и намалява оперативните разходи. Един пример включва използването на ИИ за динамично коригиране на стратегиите за офериране в реално време за PPC кампании, като по този начин се оптимизират маркетинговите разходи.

#### **2. Анализ на стратегиите за SEO**

62



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Подсказка:** Опишете подробно процеса и значението на прилагането на ефективни SEO стратегии за подобряване на видимостта онлайн. Фокусирайте се върху разликите между on-page и off-page SEO и ролята на оптимизацията на съдържанието за подобряване на класирането в търсачките. Обяснете как тези стратегии вдъхват доверие и надеждност сред потребителите.

**Правилен отговор:** Стратегиите за SEO оптимизация са от решаващо значение за подобряване на видимостта на уебсайта и класирането му при органично търсене. SEO оптимизацията на страница (on-page SEO) се фокусира върху оптимизирането на елементите в уебсайта, като например качеството на съдържанието, оптимизацията на ключовите думи, HTML таговете и структурата на URL адреса, за да го направи по-привлекателен за търсачките. SEO оптимизацията извън страницата обаче включва външни фактори, като например обратни връзки от авторитетни сайтове, които повишават авторитета и класирането на сайта. Ефективната оптимизация на съдържанието включва естествено използване на подходящи ключови думи в рамките на ценно съдържание, което отговаря и на критериите E-E-A-T (Expertise, Authoritativeness, Trustworthiness), определени от търсачки като Google.

### 3. Ролята на дигиталния маркетинг за успеха на организацията

- **Подсказка:** Анализирайте ролята на дигиталния маркетинг за постигане на организационните цели. Обсъдете как стратегиите за дигитален маркетинг, включително използването на различни канали като социални медии и електронна поща, допринасят за по-широката маркетингова стратегия на организацията. Преценете как може да се измери ефективността на тези стратегии.

**Правилен отговор:** Дигиталният маркетинг играе ключова роля за достигането и ангажирането на по-широка аудитория по измерим и икономически ефективен начин. Той позволява на организациите да използват различни канали като социални медии, електронна поща и уебсайтове за провеждане на маркетингови кампании. Ефективността на тези стратегии може да се определи количествено чрез различни показатели като степен на ангажираност, конверсия и възвръщаемост на инвестициите, което помага на организациите да усъвършенстват стратегиите си въз основа на прозрения, базирани на данни. Например

63



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

маркетингът по електронна поща може да се проследява чрез проценти на отваряне и конверсия, за да се оцени въздействието му върху продажбите.

#### 4. Предизвикателства и етични съображения, свързани с ИИ в маркетинга

- **Подсказка:** Идентифицирайте и обсъдете предизвикателствата и етичните съображения, с които се сблъскват организациите при прилагането на ИИ в маркетинговите си стратегии. Разгледайте аспекти като неприкосновеността на личния живот на потребителите, сигурността на данните и потенциала на ИИ да внесе пристрастия в маркетинговите кампании. Предложете начини, по които организациите могат да се справят с тези проблеми.

**Правилен отговор:** Прилагането на ИИ в маркетинга е свързано с предизвикателства, като например риск от нарушаване на сигурността на данните, проблеми с неприкосновеността на личния живот и потенциал за пристрастни алгоритми, ако не се управляват правилно. От етична гледна точка организациите трябва да гарантират, че системите с ИИ спазват законите за неприкосновеност на личния живот на потребителите и за защита на данните. Прозрачността на начина, по който ИИ се използва в маркетинговите кампании, е от съществено значение за поддържане на доверието на потребителите. Организациите могат да се справят с тези опасения, като прилагат стабилни рамки за управление на данните и редовно одитират системите за ИИ за пристрастия.

#### 5. Бъдещи тенденции в SEO и дигиталния маркетинг

- **Подсказка:** Разсъждавайте върху настоящите тенденции в SEO и дигиталния маркетинг и прогнозирайте как тези области могат да се развият през следващите пет години. Обмислете въздействието на технологичния напредък, променящото се поведение на потребителите и усъвършенстването на алгоритмите на търсачките. Обсъдете как маркетолозите могат да се подготвят за тези промени.

**Правилен отговор:** Бъдещето на SEO оптимизацията и дигиталния маркетинг вероятно ще се определя от напредъка в областта на изкуствения интелект, нарастващото значение на потребителското изживяване (UX) и индексирането по мобилни устройства. Тъй като ИИ продължава да напредва, персонализираният маркетинг ще става все по-усъвършенстван, като ще се използват добавената и виртуалната реалност. SEO

64



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

оптимизацията все повече ще се фокусира върху оптимизацията на гласовото търсене и търсенето на изображения, адаптирайки се към това как потребителите променят поведението си при търсене. Маркетолозите ще трябва да останат гъвкави и информирани за технологичния напредък, за да запазят ефективността на своите стратегии.

## ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

### 6. Определете и разграничете маркетинговата стратегия и маркетинговия план

- **Задача:** Представете кратко определение на маркетингова стратегия и маркетингов план и обяснете как те се различават помежду си по обхват и приложение в бизнес контекст.

**Правилен отговор:** Маркетинговата стратегия очертава дългосрочната визия и целите на маркетинговите усилия, като ги съгласува с общите бизнес цели. Тя включва целевата аудитория, ключовите послания на марката и основните предложения за стойност. Маркетинговият план, от друга страна, подробно описва конкретните действия, срокове и ресурси, необходими за постигане на целите, заложи в стратегията, включително конкретни кампании, канали и показатели за успех.

### 7. Значение на персоните на купувачите в маркетинга

- **Подсказка:** Обяснете понятието "профил на купувача" и обсъдете значението му за създаването на целеви маркетингови стратегии. Как персоните на купувачите влияят върху разработването на маркетингово съдържание и реклама?

**Правилен отговор:** Персоните на купувачите са полуфиктивни представи за идеалния клиент, основани на пазарни проучвания и реални данни за съществуващи клиенти. Те помагат на маркетолозите да разберат нуждите, поведението и опасенията на целевата си аудитория, което позволява създаването на по-целенасочени и ефективни маркетингови послания. Този индивидуален подход повишава ангажираността и процента на конверсиите, като резонира по-дълбоко с потенциалните клиенти.

### 8. SEO инструменти и тяхното приложение

- **Подсказка:** Опишете три SEO инструмента, споменати в модула, и обсъдете как всеки от тях може да се използва за подобряване на SEO практиките.

65



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Съсредоточете се върху специфичните функционалности на тези инструменти и ползите от тях в стратегията за дигитален маркетинг.

**Правилен отговор:** Инструменти като Ahrefs, Ubersuggest и SEMrush са от решаващо значение в SEO оптимизацията за провеждане на проучвания на ключови думи, анализ на конкурентите и проследяване на класирането на ключовите думи. Ahrefs може да се използва за анализ на профилите на обратните връзки и за установяване на пропуски в съдържанието. Ubersuggest предоставя предложения за ключови думи и идеи за съдържание. SEMrush предлага изчерпателни информационни табла за проследяване на редица SEO показатели, като помага на маркетинговете да оптимизират ефективно своите стратегии.

#### 9. Въздействие на изкуствения интелект върху взаимодействието с потребителите

- **Подсказка:** Обсъдете как технологиите за изкуствен интелект могат да подобрят взаимодействието между организацията и нейните потребители. Обърнете внимание на инструменти като чатботове и персонализирани препоръки за съдържание.

**Правилен отговор:** ИИ подобрява взаимодействието с потребителите, като позволява персонализирани комуникации в голям мащаб. Например чатботовете, задвижвани от ИИ, могат да обработват клиентски запитвания в реално време, като предоставят незабавни отговори, съобразени с индивидуалните нужди. ИИ също така улеснява персонализираните продуктови препоръки въз основа на поведението на потребителите, което значително подобрява преживяването и удовлетвореността на клиентите.

#### 10. Оценка на ролята на ИИ в оптимизацията на кампаниите

- **Подкана:** Анализирайте ролята на изкуствения интелект за оптимизиране на маркетинговите кампании. Обсъдете как ИИ може да се използва за автоматизиране на рутинни задачи, подобряване на анализа на данни и подобряване на резултатите от кампаниите.

**Правилен отговор:** ИИ оптимизира маркетинговите кампании, като анализира големи масиви от маркетингови данни, за да идентифицира най-ефективните стратегии, и като автоматизира изпълнението на кампаниите в множество канали. Това не само повишава ефективността, но и подобрява способността за бързо тестване на различни подходи, за учене от

66



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

взаимодействията с потребителите и за динамично усъвършенстване на стратегиите.

## ПРАКТИЧЕСКА ЗАДАЧА

### 11. Разработване на мини план за дигитален маркетинг

- **Задача:** Създайте кратък план за цифрова маркетингова кампания за пускане на нов продукт на пазара. Включете ключови елементи, като маркетингова стратегия, избрани цифрови канали, ключови показатели за ефективност (KPI) и основен план за интегриране на инструменти на изкуствения интелект за подобряване на обхвата и ефективността на кампанията.

**Правилен отговор:** Планът може да започне с определяне на целта, например увеличаване на трафика на уебсайта с 30% за шест месеца. Стратегията може да включва маркетинг на съдържанието и SEO оптимизация, като се използват платформите на социалните медии за популяризиране. Планът би съдържал подробни данни за седмични публикации в блога, ежедневни публикации в социалните медии и месечни бюлетини по електронната поща. Ключовите показатели за ефективност ще включват показатели за трафика на уебсайта, коефициенти на конверсия и коефициенти на ангажираност в социалните медии. Инструментите за изкуствен интелект биха могли да се използват за анализ на ангажираността на потребителите и оптимизиране на времето за предоставяне на съдържанието.

## Използвана литература:

Alebachew, Amen. (2025). [THE INFLUENCE OF AI AND AUTOMATION ON MODERN GRAPHIC DESIGN.](#)

Amara, Marwa and Zaghdoud, Radhia and Rhaiem, Olfa and Althubiti, Ebtihal. (2024). [Enhancing Image SEO using Deep Learning Algorithms: A Research Approach. Engineering, Technology and Applied Science Research.](#) 14. 15194-15200. 10.48084/etasr.7473.

Babatunde, Sodiq and Odejide, Opeyemi and Edunjobi, Tolulope and Ogundipe, Damilola. (2024). [THE ROLE OF AI IN MARKETING PERSONALIZATION: A THEORETICAL EXPLORATION OF](#)

67



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Xuman



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

[CONSUMER ENGAGEMENT STRATEGIES](#). International Journal of Management and Entrepreneurship Research. 6. 936-949. 10.51594/ijmer.v6i3.964.

Bansal, Deepak. (2024). [how Search Engine Optimization \(SEO\) Grew from Nascent Stages to AI](#). international Journal For Multidisciplinary Research. 6. January-February 2024. 10.36948/ijfmr.2024.v06i01.14151.

Baruno, Agustawan and Indrasari, Meithiana. (2025). [Leveraging AI To Enhance Green Marketing Strategies](#). jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan. 6. 1-17. 10.53697/emak.v6i1.2206.

Ejjami, Rachid. (2024). [The Holistic AI-Enhanced Marketing Framework Theory: Bridging Human Creativity and AI for Ethical Marketing](#). International Journal For Multidisciplinary Research. 6. 10.36948/ijfmr.2024.v06i05.28169.

Emmanuel, Faith. (2025). [THE RISE OF AI-GENERATED CONTENT AND MARKETING AUTOMATION](#).

Filiopoulou, Dionysia and Rigou, Maria and Faliagka, Evanthia. (2019). [Display Ads Effectiveness](#). 10.4018/978-1-5225-7262-6.ch012.

Fonseka, Marshal.(2025). [impact of AI Powered Chatbots on SEO](#). 10.13140/RG.2.2.23204.80007.

Geruslu, Vəhid and Joy, Nithin and Keles, Alper. (2024). [AI-powered test automation tools: A systematic review and empirical evaluation](#). 10.48550/arXiv.2409.00411.

Giardino, Pier Luigi. (2025). [marketing automation and decision making: the role of heuristics and AI in marketing](#). journal of management history.

Haleem, Abid and Javaid, Mohd and Qadri, Mohd and Singh, Ravi and Suman, Rajiv. (2022). [Artificial intelligence \(AI\) applications for marketing: A literature-based study](#). International Journal of Intelligent Networks. 3. 10.1016/j.ijin.2022.08.005.

He, Ruichen. (2024). [The Potential of AI Technology in Marketing: Taking Amazon as an example](#). Frontiers in Business, Economics and Management. 17. 371-374. 10.54097/9x1at127.

Ijomah, Tochukwu and Idemudia, Courage and Eyo-Udo, Nsiong and Anjorin, Kikelomo. (2024). [Innovative digital marketing strategies for SMEs: Driving competitive advantage and sustainable growth](#). International Journal of Management and Entrepreneurship Research. 6. 2173-2188. 10.51594/ijmer.v6i7.1265.





PR Xuman



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Koswara, Asep and Marpuah, Siti. (2024). [Designing an innovative SEO marketing plan to promote Indonesian tourism using AI-driven tool](#). Indonesian Tourism Journal. 1. 202-216. 10.69812/itj.v1i3.71.

Kubovics, Michal. (2024). [Innovative Content Production in Marketing Communication Through AI](#). European Conference on Innovation and Entrepreneurship. 19. 377-383. 10.34190/ecie.19.1.2877.

Mikaléf, Patrick and Islam, Najmul and Parida, Vinit and Singh, Harkamaljit and Altwaijry, Najwa. (2023). [Artificial intelligence \(AI\) competencies for organizational performance: A B2B marketing capabilities perspective](#). Journal of Business Research. 164. 113998. 10.1016/j.jbusres.2023.113998.

Nosike, Rev Chukwunonso and Pethronila, Dr. (2025). [AI-ENHANCED ENTREPRENEURIAL MARKETING STRATEGIES](#). 1. 20-28.

Osan, Ali. (2023). [SEARCH ENGINE OPTIMIZATION \(SEO\) and SEARCH ENGINE MARKETING \(SEM\)](#).

Pankaj, and Taqa, Amer. (2022). [Empowering SEO Strategies Through Intelligent AI Integration: A Multi-factor Analysis](#). 11. 270-275.

Pattanayak, Monalisa and Shankar, A. and Behera, Deepak. (2024). [Optimizing Digital Marketing with AI](#). 10.5281/zenodo.13937996.

Rathore, Bharati. (2016). [Usage of AI-Powered Marketing to Advance SEO Strategies for Optimal Search Engine Rankings](#). Eduzone : international peer reviewed/refereed academic multidisciplinary journal. 5. 2319-5045. 10.56614/eiprmj.v5i1y16.300.

Salam, Karta and aslim, sandi and Prudence, Patricia and Marsela, Ibrahim and Megawaty, Megawaty. (2025). [Analysis of Effective Marketing Strategies in Facing Tight Competition in the Marketplace Global](#). PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi. 8. 525-539. 10.57178/paradoks.v8i2.1154.

Wang, Shuo. (2025). [The Influence of AI in Marketing](#). Advances in Economics, Management and Political Sciences. 151. 52-57. 10.54254/2754-1169/2024.19326.



# Модул 2: Въведение в технологията на изкуствения интелект в дигиталния маркетинг

*Този модул е разработен от Passport 2 Employability International, която носи пълна отговорност за съдържанието му.*

## Въведение в модула

Модулът "Въведение в технологиите на ИИ в дигиталния маркетинг" започва с проучване на подхода на Европейския съюз към интегрирането на ИИ, като подчертава значимостта на ангажимента за надеждни, етични и ориентирани към човека приложения на ИИ в маркетинга, съгласно рамки като Закона за изкуствения интелект и Закона за цифровите услуги. Модулът разглежда как изкуственият интелект трансформира дигиталния маркетинг - подобрява анализа на данни, прогнозира поведението на потребителите и позволява провеждането на хиперперсонализирани кампании. Обучаемите ще разгледат основни понятия като машинно обучение, обработка на естествен език (NLP) и инструменти, задвижвани от изкуствен интелект, като чатботове и механизми за препоръки. Чрез практически примери и казуси от реалния свят участниците ще придобият умения, необходими за ефективното прилагане на технологиите за изкуствен интелект, като същевременно ще разберат както възможностите, така и регулаторните съображения, които определят стратегиите за дигитален маркетинг днес и утре.

## Резултати от обучението

- Да разберете перспективата на ЕС за изкуствения интелект в дигиталния маркетинг.
- Усвояване на основите на машинното обучение и тяхното приложение в анализа на потребителски данни и прогнозирането на поведението.
- Разбиране на техниките за обработка на естествен език (NLP) за подобряване на взаимодействието с клиентите чрез чатботове и персонализирано съдържание.
- Открийте как персонализацията, базирана на изкуствен интелект, повишава ефективността на маркетинговите кампании.
- Анализирайте казуси, за да разберете предизвикателствата и успехите при прилагането на ИИ в маркетинга.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Развийте практически умения за използване на технологиите на ИИ в маркетинговите стратегии.

## Перспективата на ЕС за ИИ в дигиталния маркетинг

### 1. Как Европа оформя цифровото бъдеще: Ролята на технологиите и ИИ

Цифровите технологии драматично променят начина, по който живеем, работим и взаимодействаме. Помислете как използвате социалните медии, пазарувате онлайн или дори общувате с приятелите и семейството си. Всичко това се дължи на данни, които се създават с изумителна скорост. Когато се използват разумно, тези данни могат да преобразят цели индустрии и да създадат нови възможности.

Но колкото технологиите носят ползи, толкова и рисковете. Например, хората често не са сигурни какво се случва с личните им данни онлайн и винаги съществува заплаха от кибератаки. За да се справи с тези предизвикателства, Европейският съюз (ЕС) работи по стратегия, която да гарантира, че технологиите служат на хората и същевременно са сигурни, надеждни и устойчиви.

#### Визията на Европа за цифрова трансформация:

ЕС иска да бъде световен лидер в цифровата трансформация, но е ясно, че тази промяна трябва да се случи отговорно. Европейската комисия е определила няколко ключови цели за това цифрово бъдеще:

1. **Технологии, които са от полза за хората:** ЕС се стреми да разработва цифрови технологии, които подобряват ежедневието. Това означава да се съсредоточим върху иновации, които имат реално значение, като изкуствения интелект (ИИ), който има потенциала да революционизира сектори като дигиталния маркетинг, здравеопазването и транспорта.
2. **Справедлива и конкурентоспособна икономика:** Цифровите технологии трябва да помагат на предприятията, особено на малките и средните предприятия (МСП), да се развиват и да се конкурират при равни условия. Това означава също така да се гарантира, че потребителите могат да се доверяват на цифровите продукти и услуги точно толкова, колкото и на традиционните.
3. **Демократично и устойчиво общество:** За да могат цифровите решения наистина да работят за всички, те трябва да бъдат приобщаващи и достъпни. ЕС е съсредоточен върху това да гарантира, че гражданите имат повече права и че техните данни се обработват отговорно. Това включва защита на

71



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

неприкосновеността на личния живот и гарантиране, че цифровите услуги зачитат демократичните ценности.

## **2. Как изкуственият интелект и цифровите технологии могат да преобразят маркетинга:**

ИИ променя правилата на играта в дигиталния маркетинг. Той може да помогне на маркетинговете да разберат поведението на потребителите, да прогнозират тенденциите и да персонализират преживяванията, като същевременно спазват разпоредбите за защита на личните данни. ЕС настоява за разработване на системи за ИИ, които са надеждни и етични, като гарантира, че компаниите могат да правят иновации, без да застрашават общественото доверие.

Европа се фокусира и върху подобряването на свързаността, като цели като осигуряването на свръхбърз интернет във всяко домакинство. Тази повишена свързаност ще отключи още повече възможности за бизнеса и маркетинговете, позволявайки им да взаимодействат с потребителите по нови и вълнуващи начини.

### **Необходимост от цифрови умения:**

За да се осъществи тази трансформация, хората трябва да разполагат с правилните умения. ЕС признава значението на цифровата грамотност и прави инвестиции, за да гарантира, че студентите, работниците и предприемачите са готови за предизвикателствата и възможностите на цифровия свят. Това е от ключово значение за отрасли като дигиталния маркетинг, където средата непрекъснато се променя.

### **Доверие и сигурност в цифровата ера:**

С възприемането на цифровите инструменти сигурността и доверието са от първостепенно значение. ЕС се ангажира със създаването на правна рамка, която да защитава потребителите, да насърчава лоялната конкуренция и да предотвратява вредните практики онлайн. Това включва актуализиране на правилата относно изкуствения интелект, киберсигурността и защитата на данните.

Като се фокусира върху тези приоритети, Европа подготвя почвата за бъдеще, в което технологиите работят за всички, помагат на бизнеса да се развива, създават се нови възможности и се гарантира, че цифровата ера е справедлива, приобщаваща и устойчива.

### **Високи постижения в областта на изкуствения интелект: От лабораторията до пазара - визията на Европейския съюз за бъдещето**

72



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Изкуственият интелект (ИИ) бързо оформя бъдещето на технологиите и Европейският съюз работи усилено, за да гарантира, че Европа е водеща в тази трансформация. Стратегията на ЕС за върхови постижения в областта на ИИ е насочена към стимулиране на иновациите, гарантиране на надеждността на ИИ и подпомагане на предприятията при превръщането на изследванията в областта на ИИ в реални продукти и услуги.

### 3. Основни цели на европейската стратегия за ИИ

1. **Превръщане на научните изследвания в реалност:** ЕС има за цел да изведе иновациите в областта на ИИ от лабораторията и да ги въведе на пазара. Това означава финансиране на научни изследвания, предоставяне на инструменти за експериментиране и създаване на пазар за решения в областта на ИИ, които отговарят на високите европейски стандарти за надеждност и етично използване.
2. **Насърчаване на сътрудничеството:** Една от ключовите стратегии на ЕС е да насърчава сътрудничеството между изследователите, предприятията и публичните институции. Чрез партньорства като **Европейското партньорство за ИИ, данни и роботика (ADRA)** ЕС обединява различни заинтересовани страни за справяне с предизвикателствата, включително в нововъзникващи области като генеративния ИИ.
3. **Подкрепа за стартиращи предприятия и МСП:** ЕС е особено фокусиран върху овластяването на стартиращи предприятия и малки предприятия да се развиват и конкурират в световен мащаб. Като подкрепя иновациите и предлага финансиране, ЕС помага на тези предприятия да увеличат мащаба на решенията в областта на ИИ, които са от полза за обществото и икономиката.
4. **Съоръжения за тестване от световна класа:** За да се увери, че новите технологии за изкуствен интелект работят в реални условия, ЕС финансира **съоръжения за изпитване и експериментиране (TEF)**. Тези съоръжения позволяват на предприятията да тестват своите продукти с ИИ в сектори като здравеопазване, селско стопанство, производство и интелигентни градове, преди да бъдат пуснати на пазара.

#### Как Европа оформя екосистемата на ИИ

- **Платформа за изкуствен интелект при поискване:** Тази платформа свързва изследователи, предприятия и обществени услуги, като помага за превръщането на най-новите изследвания в областта на ИИ в осезаеми продукти. Тя е център за сътрудничество, който позволява по-бързото внедряване на иновациите в областта на ИИ на пазара.

73



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Европейски цифрови иновационни центрове (EDIH):** С над 200 центъра в цяла Европа тези центрове помагат на предприятията, особено на малките, да възприемат и прилагат технологиите на ИИ. Те предоставят подкрепа, обучение и ресурси, като гарантират, че компаниите могат да въвеждат иновации и да станат по-конкурентоспособни.
- **Партньорства за растеж:** Чрез инициативи като **Европейския консорциум за цифрова инфраструктура (EDIC)** Европа инвестира в проекти, свързани с ИИ, като разработване на големи езикови модели и създаване на виртуални модели на градове за подобряване на градското планиране.

#### 4. Значението на цифровите умения за бъдещето на Европа

Тъй като технологиите продължават да се развиват с бързи темпове, притежаването на силни цифрови умения никога не е било по-важно. Тези умения са от съществено значение за участието в съвременната работна сила и за приобщаването към обществото като цяло. От изкуствения интелект и роботиката до 6G и квантовите технологии - цифровите иновации разкриват вълнуващи възможности, но те изискват и ново поколение напреднали цифрови умения.

#### Стратегия в областта на цифровите технологии на Европа: Визия за 2030 г.

Европейският съюз си е поставил амбициозни цели, за да гарантира, че хората в цяла Европа разполагат с цифровите умения, от които се нуждаят в бъдеще. До 2030 г. ЕС иска 80 % от възрастните да имат поне основни цифрови умения и се стреми към 20 милиона специалисти в областта на ИКТ в работната сила. Тези цели са част от политическата програма "**Пътят към цифровото десетилетие**", която се фокусира върху развитието както на основни, така и на разширени цифрови умения, за да помогне на хората да се ориентират и да се развиват в един свят, управляван от цифровите технологии.

#### Как Европа подкрепя развитието на цифровите умения

1. **Водещи инициативи:** ЕС провежда няколко инициативи в подкрепа на цифровите умения. Едно от ключовите усилия е **програмата "Цифрова Европа" (DEP)**, в която са инвестирани над 294 млн. евро за финансиране на проекти за повишаване, повишаване и преквалификация на уменията. Тези проекти са съсредоточени върху области като изкуствения интелект, изчислителните облаци, науката за данните и киберсигурността и помагат на хората да придобият уменията, необходими за новите цифрови работни места.
2. **Платформата за цифрови умения и работни места:** За да направи цифровото образование по-достъпно, ЕС създаде **Платформа за цифрови умения и работни**

74



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**места**, която предлага безплатен достъп до ресурси, като например начини на обучение, тенденции в заетостта, кариерно ориентиране и възможности за финансиране. Тази платформа помага на физическите лица и предприятията да открият най-добрите възможности за обучение, за да подобрят своите цифрови умения.

3. **Изграждане на партньорства:** ЕС също така насърчава сътрудничеството чрез **коалиции за цифрови умения и работни места**. Тези коалиции обединяват публични и частни партньори за разработване на стратегии, които помагат на всички, независимо от техния произход, да получат достъп до обучение по цифрови умения. По този начин се гарантира, че никой няма да бъде изоставен в цифровата ера.
4. **Увеличаване на участието на жените:** Значителен акцент в стратегията на ЕС за цифрови умения е насърчаването на повече жени да навлязат на пазара на труда в областта на цифровите технологии. Чрез насърчаване на равния достъп до образование в областта на ИКТ ЕС се стреми да увеличи броя на жените, завършили висше образование в областта на технологиите и свързаните с тях области.

#### Предизвикателствата, пред които сме изправени

Въпреки че ЕС е постигнал напредък, все още има много работа. Понастоящем само 55,6 % от населението на ЕС притежава поне основни цифрови умения, а броят на специалистите в областта на ИКТ е значително по-малък. За да изпълни целите за 2030 г., ЕС трябва бързо да увеличи броя на квалифицираните работници, особено след като търсенето на цифрови знания продължава да расте.

#### **Дейност: "Цифровото бъдеще на Европа: Какво ни очаква в него?"**

**Вид:** Дискусионна дейност с цел рефлексия

**Продължителност:** 5 минути

**Формат:** Дискусия в малка група или в целия клас/ група

**Цел:** Да се насърчи критичното мислене за това как цифровата стратегия на ЕС влияе върху хората, обществото и бъдещите кариери - като същевременно се свържат учащите с реалните последици от ИИ и технологиите в Европа.

#### **Инструкции за фасилитатора:**

1. **Задайте основния въпрос** (прочетете го на глас или го покажете):

75



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

"ЕС казва, че иска технологиите да служат на хората, а не обратното. Какво означава това за вас в ежедневието ви, в образованието или в бъдещата ви работа?"

**2. Последващи въпроси за обсъждане (изберете 2-3 в зависимост от времето):**

- "Какви възможности биха могли да създадат за вас лично изкуственият интелект и цифровите инструменти?"
- "Какви притеснения имате относно начина, по който вашите данни се използват онлайн?"
- "Смятате ли, че фокусът на ЕС върху цифровите умения за всички е реалистичен? Защо или защо не?"
- "Как можем да гарантираме, че ИИ се използва етично и справедливо в нашето общество?"
- "Каква роля трябва да играят младите хора в оформянето на цифровото бъдеще на Европа?"

**3. Дискусия по групи (3-4 минути):**

- Накарайте учащите да дискутират в малки групи или в цяла група.
- Насърчете всеки да сподели *поне едно лично мнение, надежда или притеснение*, свързани с цифровото бъдеще в Европа.

**✓ Обобщаване на дебатите (1 минута - по желание):**

Попитайте:

"Ако можете да предложите един цифров приоритет на ЕС днес - независимо дали става въпрос за изкуствен интелект, образование, етика или защита на личните данни - какъв би бил той и защо?"

Нека 1-2 участници да споделят на глас, за да приключите дейността.

**Правилно изпълнение на дейността**

**✓ Отговор на основния въпрос (пример):**



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**"ЕС казва, че иска технологиите да служат на хората, а не обратното. Какво означава това за вас във вашето ежедневие, образование или бъдеща работа?"**

☞ *"За мен това означава, че технологиите, особено изкуственият интелект, трябва да се използват, за да улеснят живота ни - например да помагат с домашните, да съдействат при кандидатстване за работа или да управляват здравето. Но никога не бива да замества човешката връзка или да ни кара да се чувстваме просто като точки с данни."*

---

**🎯 Моделни отговори за последващи въпроси:**

---

◆ **Въпрос: "Какви възможности биха могли да създадат AI и цифровите инструменти за вас лично?"**

☞ *"ИИ би могъл да ми помогне да открия кариерни пътища, които никога преди не съм разглеждал. Например, той може да ми помогне да усвоя по-бързо умения като кодиране или дигитален маркетинг, като използвам интерактивни инструменти или персонализирани платформи за обучение."*

◆ **Въпрос: "Какви притеснения имате относно начина, по който вашите данни се използват онлайн?"**

☞ *"Притеснявам се, че компаниите събират твърде много данни за мен, без да обясняват как се използват те. Бих искал да имам повече контрол - например да знам кой събира данните ми, как се използват и да имам право да ги изтрия."*

◆ **Въпрос: "Смятате ли, че акцентът на ЕС върху цифровите умения за всички е реалистичен? Защо или защо не?"**

☞ *"Да, но само ако всички - особено тези в селските или по-слабо свързаните райони - получат достъп до интернет и обучение на достъпни цени. Училищата и местните общности се нуждаят от подкрепа, за да направят цифровите умения част от ежедневното обучение."*

---





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

◆ **Въпрос: "Как можем да гарантираме, че изкуственият интелект се използва етично и справедливо в нашето общество?"**

☞ "Нуждаем се от силни закони, които да накарат компаниите да тестват системите за ИИ за пристрастност. Трябва да има правила, които да защитават хората от несправедливо оценяване от страна на ИИ в неща като наемане на работа, образование или решения за кредити."

---

◆ **Въпрос: "Каква роля трябва да играят младите хора в оформянето на цифровото бъдеще на Европа?"**

☞ "Младите хора трябва да участват в проектирането на технологиите, които използват. Трябва да има младежки комисии, които да дават съвети за нови технологични политики, особено по отношение на образованието, онлайн безопасността и социалните медии."

---

✿ **Въпрос по избор за обобщение (дебрифинг):**

"Ако можете да предложите един цифров приоритет на ЕС днес - какъв би бил той и защо?"

☞ "Бих помолил ЕС да се съсредоточи върху това обучението по изкуствен интелект да стане част от учебната програма на всяко училище. Ако ще живеем с ИИ в бъдеще, всички трябва да разбираме как работи той и как да го използваме отговорно."

---

Тези отговори имат за цел:

- Насърчаване на **критичното мислене**.
- Отразяват **актуалните политики на ЕС в областта на цифровите технологии** (Десетилетие на цифровите технологии, План за действие за цифрово образование, Закон за ИИ, ОРЗД).
- Вдъхновяват смислено и **лично ангажиране** с цифровото бъдеще на Европа.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 5. Икономическата сила на ИИ: производителност и работни места

ИИ може да повиши производителността, подобрявайки ефективността в различни отрасли - от здравеопазването до финансите. Той може да помогне на предприятията да вземат по-бързо по-добри решения, да автоматизира рутинни задачи и дори да подпомага творчески процеси като писане или дизайн. Например, доказано е, че ИИ удвоява производителността на софтуерните инженери и подобрява ефективността на кол центровете с 14%.

Възприемането на ИИ обаче повдига и въпроси за въздействието му върху работните места. Въпреки че ИИ може да подпомага работниците при изпълнението на задачи, той може да замени и работни места, които включват рутинни, повтарящи се задачи. Така например, чиновническите работни места са изложени на риск, но и при по-висококвалифицираните работни места може да настъпят известни промени, тъй като системите на ИИ стават все по-способни да се справят със сложни, нерутинни задачи като кодиране или научни изследвания. Дългосрочният ефект върху пазарите на труда ще зависи от това колко бързо се разпространява ИИ и дали работниците разполагат с подходящите умения, за да се адаптират.

### Необходимост от интелигентни политики

За да се гарантира, че ИИ е от полза за всички, политиките трябва да решат няколко ключови въпроса:

- **Бариери пред приемането:** Много предприятия се сблъскват с бариери като липсата на цифрови умения или високите първоначални разходи при внедряването на ИИ. Политиките трябва да се съсредоточат върху осигуряването на достъп до инструментите на ИИ за малките и средните предприятия, особено чрез насърчаване на споделянето на данни и осигуряване на достъп до облачна инфраструктура на достъпни цени.
- **Регулиране и етика:** ИИ поражда етични проблеми - от неприкосновеността на личните данни до прозрачността. ЕС разработва **AI Act** - регулаторна рамка, която има за цел да гарантира, че ИИ е безопасен, етичен и зачита основните права. Това включва правила за високорисковите системи за ИИ и прозрачност за инструментите за ИИ с общо предназначение.
- **Последици за пазара на труда:** Тъй като ИИ променя естеството на работата, системите за образование и обучение трябва да бъдат адаптирани. Това означава да се съсредоточим върху цифровите умения, за да помогнем на работниците да

79



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

просперират в свят, управляван от ИИ. ИИ може да създаде и нови възможности за работа, но работниците на рутинни длъжности може да се нуждаят от преквалификация, за да останат актуални.

### Възходът на ИИ в предприятията в ЕС

През 2024 г. близо **13,5% от предприятията в ЕС** (с 10 или повече служители) вече ще използват технологии за ИИ, за да подобрят дейността си. Това бележи значителен ръст в сравнение с предходните години, като водещи са големите предприятия, в които **41%** използват ИИ. Секторите, в които ИИ се прилага най-много, са **информационните и комуникационните**, в които **48,72 %** от предприятията използват ИИ, и **професионалните, научните и техническите услуги - 30,53 %**.

ИИ се използва по много начини, включително:

- **Извличане на информация от текст за анализ на писмен език.**
- **Разпознаване на реч** за преобразуване на говоримия език в машинночитаеми данни.
- **Машинно обучение** за анализ на данни и изготвяне на прогнози или решения.
- **Автоматизация на роботизирани процеси** за подпомагане на вземането на решения и автоматизиране на работните процеси.

### ИИ в различни индустрии

Използването на ИИ варира значително в зависимост от индустрията. **Информационният и комуникационният сектор** е с най-висок процент на внедряване, следван от сектора на **професионалните услуги**. В същото време в други сектори като **строителството** и **настаняването** се наблюдава много по-ниска степен на използване на ИИ, което може да се дължи на естеството на тези отрасли.

Възможностите за предприятията, които искат да прилагат ИИ, са огромни:

- **Маркетингът и продажбите** са основните цели, за които се използва ИИ, като **34% от предприятията** използват ИИ за тези функции.
- ИИ се използва широко и за **бизнес администрацията** и в по-малка степен за **логистиката и сигурността на ИКТ**.

### Предизвикателства и възможности

80



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Макар че големите компании доминират при внедряването на ИИ, по-малките предприятия наваксват. ИИ обаче може да бъде скъпа и сложна инвестиция, което улеснява внедряването му от големите предприятия с по-големи бюджети. Въпреки това по-малките предприятия все още възприемат ИИ, особено за области като маркетинг, обслужване на клиенти и основен анализ на данни.

Бързият растеж на внедряването на ИИ не само променя начина на работа на предприятията, но и оформя видовете налични работни места. Тъй като ИИ автоматизира все повече процеси, работниците ще се нуждаят от нови умения, за да се адаптират, особено в областта на анализа на данни, машинното обучение и управлението на ИИ.

### **Защо това е от значение за бъдещето**

Тази разрастваща се екосистема на ИИ е фактор, който променя правилата на играта. Ангажиментът на ЕС за превръщане на научните изследвания в реални продукти не само подкрепя иновациите, но и гарантира, че ИИ се разработва по етичен и отговорен начин. С проектите, които насърчават сътрудничеството и осигуряват ресурси за тестване, бъдещето на ИИ в Европа не е свързано само с напредналите технологии - то е свързано със създаването на практични, надеждни решения, които са от полза за обществото.

Тъй като ИИ продължава да се развива, разбирането на тези стратегии и начина, по който те стимулират иновациите, ще ви подготви за бъдещето, в което ИИ играе съществена роля в индустрии като дигиталния маркетинг, здравеопазването и др. Подходът на ЕС е вълнуваща възможност за вас да се включите в процъфтяваща, напредничава среда, в която ИИ определя бъдещето на работата и живота в Европа.

### ***Ролята на ИИ в дигиталния маркетинг***

*Проучване на реални приложения и тяхното въздействие върху бизнеса*

#### **Сценарий:**

Вие сте част от маркетинговия екип на средна по големина компания за електронна търговия, която традиционно разчита на ръчен анализ на данни и общи рекламни кампании. Главният изпълнителен директор на компанията чува шум за изкуствения интелект в маркетинга и иска да разбере как ИИ може да *трансформира маркетинговата стратегия*, за да подобри ангажираността на клиентите и продажбите. Като нововъзникващи специалисти в областта на маркетинга, вашият екип има за задача да проучи как ИИ променя пейзажа на дигиталния маркетинг и да предложи как вашата компания може да го използва.

**Предистория: ИИ е един от най-популярните в света, който се занимава с изкуствен интелект:**

81



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

В днешния цифров пазар водещите компании използват ИИ, за да спечелят конкурентно предимство. Например **Netflix** използва двигатели за препоръки, управлявани от ИИ, за да предлага съдържание на зрителите - над 80 % от това, което хората гледат в Netflix, се определя от тези препоръки на ИИ. Този персонализиран подход значително подобрява ангажираността и задържането на потребителите. По подобен начин известната кампания на **Coca-Cola** "Сподели кола" анализира данни от социалните медии с помощта на AI и NLP, за да персонализира етикетите на бутилките с кола с имената на клиентите, като увеличи продажбите с над 2 % и повиши ангажираността в социалните медии с **870 %**.

Тези случаи показват как ИИ може да *анализира огромни данни, да идентифицира модели и да персонализира преживявания* по начини, които не са били възможни преди, като по този начин **трансформира дигиталния маркетинг**, като го прави по-ориентиран към данните, ефективен и ориентиран към клиентите.

**Вашите задачи:** (ниво начинаещ-средно напреднал)

1. **Проучете решенията за изкуствен интелект:** Проучете две различни технологии или инструменти за изкуствен интелект, които биха могли да отговорят на маркетинговите предизвикателства на вашата компания. За всяко решение представете кратко описание. (Например, може да проучите инструмент за *машинно обучение* за прогнозиране на поведението на клиентите при покупка и *чатбот* с ИИ за обслужване на клиенти).
2. **Анализирайте ползите и недостатъците:** За всяко идентифицирано решение с ИИ анализирайте потенциалните му ползи и недостатъци в контекста на вашата компания. Обмислете въпроси като: Как този инструмент би могъл да подобри маркетинговите резултати (напр. по-добро таргетиране, персонализирано съдържание, по-бърз анализ на данните)? Какви са възможните предизвикателства или ограничения (напр. опасения, свързани с поверителността на данните, разходи за внедряване, необходимост от обучение или някакви рискове, свързани с разчитането на ИИ)? Насърчавайте критичното мислене - например, ако обмисляте създаването на препоръчителна машина като тази на Netflix, какви **предимства** би донесла тя и с какви **ограничения** може да се сблъскате с данните или ресурсите на вашата компания?
3. **Предложете маркетингова стратегия, базирана на ИИ:** Въз основа на вашия анализ предложете нов креативен маркетингов подход за вашата компания, който използва едно или повече решения, базирани на ИИ. Опишете стратегията и **обяснете как този подход, основан на ИИ, трансформира или подобрява настоящата маркетингова практика**. Конкретизирайте какво ще прави ИИ -

82



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

например: "Използвайки машинно обучение, ще анализираме историята на покупките на клиентите, за да сегментираме автоматично нашата аудитория и да персонализираме имейл кампаниите за всеки сегмент." Уверете се, че предложението ви е насочено към всички отбелязани недостатъци (например да включите план за защита на личните данни, ако това е проблем).

4. **Разсъждавайте и се обосновайте:** Обосновайте защо предложеният от вас подход с изкуствен интелект е най-добрият път напред. Как ще се отрази той на ангажираността на клиентите или на продажбите? По какъв начин той поддържа конкурентоспособността на компанията в дигиталния пейзаж? В обосновката си трябва да **подложите на критика** и **съществуващите практики, които не са свързани с ИИ** - защо традиционните методи (напр. общи реклами с един размер за всички) са по-малко ефективни и как методът, основан на ИИ, преодолява тези ограничения? Обосновайте аргументите си с прозрения, получени от примери от реалния свят (например: "Персонализираните препоръки поддържат клиентите на Netflix по-ангажирани, така че подобен подход би могъл да подобри задържането на нашите клиенти, като предлага персонализираните предложения за продукти").

*Този казус ви насърчава да мислите като **Лидер** в иновациите в дигиталния маркетинг - да оценявате настоящите практики и да предвиждате нови, подобрени от ИИ стратегии. Като проучвате и критично анализирате реални приложения на ИИ, ще можете да **обясните трансформиращата роля на ИИ** в съвременния маркетинг и уверено да предлагате решения, базирани на данни.*

### **Правилни отговори:**

#### **Задача 1: Проучване на решения за ИИ**

##### **Технология на ИИ 1: Система за препоръки, базирана на машинно обучение**

- **Описание:** Този инструмент използва алгоритми за машинно обучение, за да анализира историята на покупките и поведението на клиентите при сърфиране, за да препоръчва персонализираните продукти или услуги, подобно на подхода, използван от Netflix.

##### **Технология на ИИ 2: Чатбот за обслужване на клиенти, задвижван от ИИ**

- **Описание:** Интелигентен чатбот, оборудван с възможности за обработка на естествен език (NLP), който взаимодейства с клиенти в реално време, обработва





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

запитвания, предоставя препоръки за продукти и подпомага операциите по обслужване на клиенти.

## Задача 2: Анализ на ползите и недостатъците

### Система за препоръки, базирана на машинно обучение

- **Предимства:**
  - Подобрява персонализацията, увеличавайки ангажираността и удовлетвореността на клиентите.
  - Води до по-високи нива на конверсия чрез предлагане на подходящи продукти.
- **Недостатъци:**
  - Изисква голям и чист набор от данни за ефективно обучение на алгоритмите.
  - Потенциални опасения за неприкосновеността на личния живот във връзка с използването на данни за клиентите.

### Чатбот с изкуствен интелект за обслужване на клиенти

- **Предимства:**
  - Осигурява обслужване на клиенти 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, като намалява времето за чакане и подобрява потребителското изживяване.
  - Може да обработва множество клиентски запитвания едновременно, като увеличава оперативната ефективност.
- **Недостатъци:**
  - Възможно е да се изисква значително първоначално обучение, за да се разберат специфичните за индустрията запитвания.
  - Риск от неуспешно разрешаване на сложни проблеми, които изискват човешка намеса.

## Задача 3: Предложете маркетингова стратегия, управлявана от ИИ

### Предложена стратегия: Интегрирана маркетингова система с изкуствен интелект

84



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Описание на стратегията:** Внедряване на система за препоръки, базирана на машинно обучение, и на чатбот, задвижван от ИИ, за да се създаде безпроблемно пътуване на клиентите от откриването до поддръжката след покупката. Използвайте механизма за препоръки, за да персонализирате продуктите предложения на уебсайта и чрез кампании по електронна поща. Едновременно с това разгърнете чатбота в основните точки на взаимодействие с клиентите на компанията, като началната страница и страницата за контакти, за да осигурите незабавна поддръжка и продажба на подходящи продукти.

#### Внедряване на AI:

- **Система за препоръчване:** Анализирайте съществуващите данни за клиентите, за да прогнозируете и предлагате продукти, които съответстват на индивидуалните предпочитания и предишното поведение при покупка.
- **Чатбот с изкуствен интелект:** Програмиране на чатбота за обработка на често задавани въпроси, предоставяне на препоръки за продукти въз основа на текущата уебстраница на клиента и ескалиране на сложни запитвания към човешки агенти.

#### Отстраняване на недостатъците:

- Осигурете поверителност на данните, като спазвате съответните закони и ясно информирате клиентите за използването на данните.
- Редовно актуализирайте и обучавайте системите с изкуствен интелект, за да справят с нови сценарии за обслужване на клиенти и да подобряват точността на препоръките.

#### Задача 4: Помислете и се обосновайте

##### Обосновка на подхода, базиран на изкуствен интелект:

- **Ангажиране на клиенти и продажби:** Чрез персонализиране на пазаруването чрез препоръки, базирани на ИИ, клиентите е по-вероятно да намерят продуктите, които искат, като по този начин се увеличава процентът на покупките и се повишава лоялността на клиентите. Чатботът подобрява обслужването на клиентите, като предоставя бързи отговори, което подобрява цялостната удовлетвореност и намалява процента на отказите.
- **Конкурентно предимство:** Този подход запазва конкурентоспособността на компанията чрез използване на модерни технологии, които рационализират

85



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

операциите и създават маркетингови кампании, които са по-целенасочени и ефективни в сравнение с традиционните методи.

- **Критика на традиционните методи:** Традиционните универсални маркетингови кампании са по-малко ефективни, тъй като не отчитат разнообразните нужди и предпочитания на отделните клиенти. ИИ преодолява този проблем, като анализира огромни количества данни, за да предоставя силно персонализирано и подходящо съдържание и препоръки.

#### Реален пример:

- Цитирайте успеха на Netflix с персонализираните препоръки, като подчертаете как подобни стратегии могат да бъдат адаптирани за увеличаване на задържането и ангажираността, като накарат всеки клиент да се чувства уникално ценен.

Като формулират тези отговори, участниците демонстрират цялостно разбиране за това как изкуственият интелект може да революционизира практиките на дигиталния маркетинг - от повишаване на ангажираността на клиентите до усъвършенстване на маркетинговите стратегии чрез прозрения, базирани на данни.

## Машинно обучение в маркетинговите стратегии

### 1. Как ИИ и машинното обучение оформят дигиталния маркетинг

#### Какво представляват ИИ и машинното обучение?

С прости думи, **изкуствен интелект (ИИ)** е, когато машините са проектирани да мислят и действат като хората, а **машинното обучение (МО)** е подмножество на ИИ, при което машините се "учат" от данни, за да вземат решения или да правят прогнози, без да бъдат изрично програмирани. И двата вида трансформират индустриите, включително дигиталния маркетинг.

#### ИИ и машинно обучение в дигиталния маркетинг

В миналото маркетингът се състоеше в това да се отгатне какво искат клиентите. Но с помощта на **AI** и **ML** фирмите вече могат да използват **прозрения, базирани на данни**, за да разберат какво точно търсят клиентите им. Това означава по-персонализиран и ефективен маркетинг.

Ето как AI и ML се използват в маркетинговите стратегии:

#### 1. Персонализация в голям мащаб



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Отминаха дните, в които компаниите изпращаха общи реклами на всички. С помощта на AI и ML компаниите могат да създават **персонализирани преживявания** за всеки клиент. Например, когато пазарувате онлайн, AI препоръчва продукти въз основа на предишни покупки или история на сърфиране. Този вид **персонализирано таргетиране** подобрява удовлетвореността на клиентите и повишава продажбите.

## 2. Сегментиране на клиентите

ИИ помага на маркетолозите да разделят аудиторията си на специфични групи въз основа на характеристики като интереси, демографски данни и поведение. Това позволява на компаниите да изпращат правилното съобщение на правилния човек. Представете си, че получавате специална оферта на рождения си ден - това е **сегментиране с помощта на AI** в действие.

## 3. Оптимизиране на съдържанието

ИИ може дори да помогне за създаването на съдържание, което резонира с аудиторията. С помощта на **обработката на естествен език (NLP)** ИИ може да пише статии, да генерира публикации или да оптимизира уеб съдържание за по-добра ангажираност. ML също така помага да се анализира как потребителите взаимодействат с това съдържание, за да се гарантира, че то остава подходящо и въздействащо.

## 4. Подобряване на преживяванията на клиентите

ИИ революционизира обслужването на клиенти чрез **чатботове** и **виртуални асистенти**. Тези инструменти на ИИ могат да отговарят на запитвания на клиенти в реално време, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, без човешка намеса, като предлагат **бърза и персонализирана помощ**. Това не само подобрява удовлетвореността на клиентите, но и прави бизнеса по-ефективен чрез автоматизиране на рутинни задачи.

## 5. Целенасочена реклама

ИИ и ML подобряват и начина, по който предприятията рекламират. Като анализира данни за поведението на клиентите, ИИ може да помогне да се определи най-подходящата аудитория за дадена реклама, да се коригира процесът на офертиране и дори да се променят творческите елементи на рекламата, за да се постигне максимална ангажираност и конверсии. Това означава, че рекламите са по-подходящи, а предприятията получават по-голяма стойност от разходите си за реклама.

## 6. Предсказващ анализ





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Една от най-мощните характеристики на AI и ML е способността им да **предвиждат бъдещото поведение на клиентите**. Анализирайки миналото поведение, ИИ може да прогнозира неща като например от кои продукти може да се интересува клиентът или дали има вероятност скоро да закупи нещо. Това помага на предприятията да планират и действат проактивно, а не реактивно.

## 7. Предизвикателства пред ИИ и етични съображения

Въпреки че ИИ и ML носят много ползи, съществуват и някои предизвикателства:

- **Поверителност на данните:** ИИ и ML разчитат на големи количества данни за клиентите, така че предприятията трябва да гарантират, че **защитават тези данни** и спазват законите за защита на личните данни.
- **Предразсъдъци:** Системите за ИИ могат неволно да създадат предубедени резултати въз основа на данните, от които се учат. Например дадена система за ИИ може да препоръчва продукти на определени групи хора по-често, отколкото на други, поради пристрастия в данните за обучение.
- **Прозрачност:** Някои модели на ИИ са толкова сложни, че е трудно да се разбере как те вземат решения. Това може да доведе до опасения относно **отчетността** и справедливостта в маркетинга.

### Заклучение: Бъдещето на маркетинга с ИИ

ИИ и ML не са просто тенденции - те трансформират бъдещето на дигиталния маркетинг. Тъй като технологиите продължават да се развиват, предприятията, които възприемат тези технологии, ще бъдат по-добре подготвени да предоставят **персонализирани, ефективни и иновативни преживявания** на своите клиенти. Предприятията обаче трябва внимателно да се ориентират в етичните проблеми, за да гарантират, че използват ИИ отговорно.

За студентите е изключително важно да разберат как ИИ и ML влияят върху маркетинга. Независимо дали се интересувате от **маркетинг, наука за данните** или **ИИ**, тези технологии откриват вълнуващи възможности и предизвикателства в света на маркетинга.

## 2. Как се използва машинното обучение в дигиталния маркетинг?

ML трансформира дигиталния маркетинг по различни начини, като помага на маркетингозите да провеждат **целенасочени кампании** и да вземат по-интелигентни решения:

### 1. Предвиждане на поведението на клиентите



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Машинното обучение анализира данни за минали взаимодействия с клиенти (като например какво са купили, върху какво са кликнули или как са разглеждали), за да предскаже бъдещи действия. Например, ML може да предвиди от кои продукти може да се интересува даден клиент въз основа на предишното му поведение. Това позволява на предприятията да насочват по-ефективно своите реклами и промоции.

## 2. Подобряване на персонализацията

Една от основните силни страни на ML в дигиталния маркетинг е способността му да предлага **персонализирани преживявания**. С помощта на данни от уебсайтове, приложения и социални медии ML може да адаптира препоръки, съдържание и реклами към отделните потребители въз основа на техните предпочитания. Това ниво на персонализация помага за поддържане на ангажираността на клиентите и увеличава вероятността от конверсии (продажби или други желани действия).

## 3. Таргетирана реклама

ML помага на фирмите да провеждат **по-ефективни рекламни кампании**, като автоматично подбира най-добрата аудитория за всяка реклама. Като анализира поведението и демографските данни на потребителите, ML може да предвиди кои потребители е по-вероятно да кликнат върху дадена реклама или да закупят даден продукт. Това гарантира, че рекламите се показват на най-подходящата аудитория, което подобрява възвръщаемостта на инвестициите (ROI).

## 4. Оптимизиране на маркетинга на съдържанието

С помощта на **инструменти, задвижвани от ML**, предприятията могат също така да подобрят своите стратегии за съдържание. Като анализира данните за клиентите, ML може да определи какъв тип съдържание (статии, видеоклипове, блогове и т.н.) резонира най-много с аудиторията. Той може също така да оптимизира времето и доставката на съдържанието, като гарантира, че то достига до потребителите, когато е най-вероятно те да се ангажират с него.

## 5. Чатботове и обслужване на клиенти

**Чатботовете**, задвижвани от ML, се използват за подобряване на обслужването на клиентите. Тези ботове могат да отговарят на въпроси, да разрешават проблеми и да предоставят персонализирана поддръжка на клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Те не само подобряват преживяването на клиентите, но и намаляват натоварването на човешкия персонал, като правят операциите по-ефективни.

## 6. Филтри за спам и кампании за електронна поща

89



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

ML се използва и за филтриране на **спам** и за подобряване на **маркетинговите** стратегии за **електронна поща**. Като анализират моделите на имейли и реакциите на клиентите, ML алгоритмите могат да оптимизират времето за изпращане, съдържанието и сегментирането на аудиторията за кампаниите за имейли, като гарантират, че имейлите са подходящи и е по-малко вероятно да бъдат маркирани като спам.

## 7. Подобряване на ефективността на рекламите

С инструменти като **прогнозиране на честотата на кликване (CTR)** ML моделите могат да помогнат на фирмите да оптимизират начина и времето на показване на рекламите си. Като анализират поведението на потребителите и предишни взаимодействия с рекламите, ML могат да прогнозират вероятността даден потребител да кликне върху дадена реклама, което позволява на маркетинговете да коригират стратегиите си в реално време, за да подобрят ефективността.

## 8. Профилиране на потребителите и поведенческо таргетиране

**Профилирането на потребителите** е ключова част от ML в дигиталния маркетинг. Като анализира данните от поведението на потребителите (например какво купуват или как навигират в уебсайтовете), ML създава подробни профили, които помагат на маркетинговете да разберат индивидуалните предпочитания. Това позволява на фирмите да изготвят персонализирани реклами и оферти, съобразени с интересите на всеки потребител, като по този начин повишават ефективността на кампаниите.

### Заклучение: Бъдещето на дигиталния маркетинг с ML

Интегрирането на **машинното обучение** в дигиталния маркетинг променя правилата на играта. Със способността си да анализира големи количества данни, да прогнозира поведението на клиентите и да автоматизира задачите, ML помага на предприятията да оптимизират маркетинговите си стратегии, да подобрят ангажираността на клиентите и да увеличат продажбите. С напредването на технологиите възможностите за ML в маркетинга ще продължат да растат, предлагайки още по-вълнуващи възможности за бизнеса и маркетинговете.

За студентите, които се интересуват от **дигитален маркетинг, изкуствен интелект** или **наука за данните**, разбирането на това как **машинното обучение** трансформира маркетинговите стратегии е от ключово значение. Независимо дали желаете да направите кариера в областта на маркетинга или технологиите, тази област предлага безброй възможности за изследване.

### Как изкуственият интелект (ИИ) променя дигиталния маркетинг



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Какво представлява изкуственият интелект в дигиталния маркетинг?

Изкуственият интелект (ИИ) трансформира подхода на бизнеса към маркетинга. Чрез използване на **прозрения, базирани на данни**, AI позволява на компаниите да създават по-интелигентни и по-персонализирани маркетингови стратегии. Той помага на фирмите да разбират по-добре своите клиенти, да предвиждат техните нужди и да предоставят по-подходящо съдържание, като същевременно правят операциите по-ефективни.

## Силата на ИИ в дигиталния маркетинг

ИИ променя играта в дигиталния маркетинг, като предоставя на предприятията усъвършенствани инструменти за подобряване на ангажираността на клиентите, рационализиране на операциите и изпреварване на конкурентите. Ето как ИИ оказва влияние:

### 1. Персонализиран маркетинг

ИИ използва данни от предишни взаимодействия на клиентите - независимо дали става въпрос за това, което са купили, кликнали или търсили - за **персонализиране на пазаруването**. Това означава, че фирмите могат да насочват към отделни лица съдържание и промоции, които са изключително подходящи за тях, което води до **по-добра ангажираност** и по-високи нива на конверсия.

### 2. Предвиждане на поведението на клиентите

ИИ също така помага на предприятията да прогнозират бъдещото поведение на клиентите. Като анализира моделите в данните за клиентите, ИИ може да прогнозира от какви продукти или услуги може да се интересува клиентът в следващия момент. Това помага на предприятията да **насочват към клиентите правилните оферти в точното време**, като увеличават шансовете за осъществяване на продажба.

### 3. Подобряване на ангажираността на клиентите

Чрез интегриране на инструменти на ИИ, като **чатботове** и **виртуални асистенти**, предприятията могат да се ангажират с клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Тези инструменти могат да отговарят на въпроси, да напътстват потребителите в процеса на покупка и да предлагат персонализирани предложения, което прави преживяването на клиентите по-гладко и по-интерактивно.

### 4. Оптимизиране на маркетинговите кампании

ИИ също така позволява на маркетингозите **да оптимизират рекламните си** стратегии в реално време. С помощта на инструменти като прогнозен анализ компаниите могат да

91



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

наблюдават отблизо своите кампании и да ги коригират в движение, за да се уверят, че получават най-добри резултати. Тази гъвкавост помага на фирмите да останат актуални в условията на постоянно променящия се пазар.

## 5. Повишена ефективност и рентабилност

ИИ може да се справи с повтарящи се задачи като **въвеждане на данни, управление на инвентара** и дори обслужване на клиенти, което освобождава човешки служители, за да се съсредоточат върху по-стратегически дейности. Това подобрява оперативната ефективност и помага на предприятията да спестят разходи. Всъщност много предприятия, които са внедрили ИИ, съобщават за **20% намаление на разходите за маркетингови кампании**.

## 6. Ролята на социалните медии и ИИ

Платформите на социалните медии са критично пространство за маркетинг, управляван от ИИ. ИИ помага на предприятията да анализират тенденциите и поведението на клиентите в социалните медии, за да адаптират по-добре своето съдържание. Възходът на **маркетинга на влиятелните личности и социалната търговия** показва колко мощни са станали социалните медии за марките. С помощта на ИИ предприятията могат **автоматично да създават персонализирани реклами и персонализирано съдържание в социалните медии**, което прави работата им по-ефективна.

## 7. Предизвикателства с ИИ в маркетинга

Въпреки че ИИ предлага голям потенциал, предприятията се сблъскват и с предизвикателства при интегрирането му в усилията си за дигитален маркетинг:

- **Поверителност на данните:** ИИ разчита на огромни количества данни за клиентите и предприятията трябва да гарантират, че тези данни се обработват сигурно и в съответствие със законите за защита на личните данни.
- **Етични проблеми:** Понякога системите за ИИ могат да дават пристрастни резултати въз основа на данните, на които са обучени, което може да доведе до нелоялни маркетингови практики.
- **Високи първоначални разходи:** Внедряването на ИИ може да бъде скъпо, особено за малките предприятия. Дългосрочните ползи обаче обикновено надвишават първоначалните разходи.

**Заклучение: ИИ променя правилата на играта в дигиталния маркетинг**





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Използването на ИИ в дигиталния маркетинг **революционизира начина, по който предприятията взаимодействат с клиентите**. Той дава възможност за по-интелигентни, по-целенасочени кампании и по-добро изживяване за клиентите. **Инструментите, управлявани от ИИ**, помагат на предприятията да бъдат по-ефективни и ориентирани към клиентите, като същевременно осигуряват прозренията, необходими за запазване на конкурентоспособността в цифровата ера.

За участниците е важно да разберат как работи ИИ в дигиталния маркетинг, защото той **определя бъдещето на бизнеса**. Тъй като ИИ продължава да напредва, той ще играе още по-голяма роля в начина, по който компаниите се свързват с клиентите си, а това ще създаде вълнуващи възможности за кариера в областта на **дигиталния маркетинг, анализа на данни и разработването на ИИ**.

### **3. Как машинното обучение подобрява стратегиите за дигитален маркетинг** Какво представлява машинното обучение (ML)?

Машинното обучение (Machine Learning - ML) е вид **изкуствен интелект (AI)**, при който компютрите се учат от данни и стават по-добри с течение на времето, без да бъдат изрично програмирани. В маркетинга тази технология помага на предприятията да предвиждат нуждите на клиентите, да персонализират преживяванията и да автоматизират задачите, което води до по-ефективни маркетингови стратегии.

#### **Въздействие на машинното обучение върху дигиталния маркетинг**

Маркетингът днес не се състои само в това да отгатваме какво искат клиентите. С помощта на **ML** фирмите могат да анализират огромни количества данни, за да разберат по-добре клиентите си и да предоставят персонализирани преживявания, които стимулират ангажираността и продажбите.

#### **1. Персонализирани преживявания за клиентите**

Един от най-значимите начини, по които ML променя дигиталния маркетинг, е като дава възможност за **персонализиране**. Анализирайки данни от минали взаимодействия - например какви продукти е разглеждал или купувал клиентът - алгоритмите на ML могат да препоръчват персонализирани продукти и съдържание, създавайки по-ангажиращо и подходящо преживяване за клиента. Този персонализиран подход води до по-високи нива на конверсия и по-голяма удовлетвореност на клиентите.

#### **2. Подобен маркетинг по имейл**

ML играе решаваща роля в **маркетинга по електронна поща** - една от най-ефективните стратегии за дигитален маркетинг. С помощта на ML маркетинговете могат да сегментират

93



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

своите списъци с имейли въз основа на поведението и интересите на клиентите. След това те могат да изпращат персонализирани имейли в оптималното време, което увеличава вероятността клиентите да отворят и да се ангажират с имейлите. ML помага да **се автоматизират** тези процеси, което прави кампаниите за електронна поща по-ефективни и успешни.

### 3. По-добро сегментиране на клиентите

ML позволява на бизнеса да **сегментира** по-ефективно **своята клиентска база**. Като анализира поведението, демографските данни и предпочитанията на клиентите, ML може автоматично да ги раздели на различни групи, които е по-вероятно да реагират на определени видове маркетингово съдържание. Това позволява на предприятията да адаптират маркетинговите си стратегии към всяка група, като увеличават въздействието им и гарантират, че маркетинговите усилия са по-подходящи и целенасочени.

### 4. Предвиждане на поведението на клиентите

С помощта на **прогностичния анализ** ML може да анализира данните за клиентите, за да предвиди бъдещото им поведение. Например ML може да прогнозира кои клиенти вероятно ще направят покупка в скоро време, кои могат да се откажат от услугата или от кои продукти може да се заинтересува клиентът след това. Това помага на фирмите да фокусират маркетинговите си усилия върху правилните клиенти, в правилното време и с правилните оферти.

### 5. Автоматизация и ефективност

**Автоматизацията на маркетинга** е много по-лесна с помощта на ML. Чрез автоматизиране на задачи като сегментиране на клиенти, предоставяне на съдържание и управление на кампании, предприятията могат да спестят време и да намалят разходите си. Това води и до по-последователни и ефективни маркетингови кампании, тъй като едни и същи действия водят до едни и същи резултати всеки път.

### 6. Оптимизиране на рекламните кампании

ML помага за оптимизиране на рекламните кампании, като анализира данните за клиентите и автоматично регулира таргетирането с цел подобряване на резултатите. Независимо дали става въпрос за определяне на най-доброто време за показване на дадена реклама, определяне на демографската група, която е най-вероятно да се ангажира с нея, или за вземане на решение коя платформа работи най-добре, ML може да помогне на предприятията да извлекат максимума от своите рекламни бюджети.

### 7. Подобряване на обслужването на клиенти с чатботове

94



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Чатботовете**, задвижвани от ML, са друго чудесно приложение в маркетинга. Тези чатботове могат да взаимодействат с клиентите в реално време, да отговарят на техните въпроси и дори да предлагат продукти или услуги въз основа на техните нужди. Чрез автоматизиране на тези задачи по обслужване на клиенти предприятията могат да осигурят **поддръжка 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата**, като същевременно освобождават персонал за по-сложни задачи.

## 8. Предизвикателства и съображения

Въпреки че ползите от ML са ясни, съществуват и предизвикателства:

- **Поверителност на данните:** За да работи ефективно, ML изисква огромни количества данни за клиентите. Предприятията трябва да се съобразяват с **разпоредбите за защита на личните данни** и да гарантират, че боравят отговорно с данните на клиентите.
- **Разходи и сложност:** Внедряването на ML системи може да бъде скъпо, особено за по-малките предприятия. Дългосрочните ползи обаче често надвишават първоначалните разходи.

### Заклучение: Бъдещето на ML в маркетинга

Машинното обучение прави революция в дигиталния маркетинг, като позволява на предприятията да бъдат по-интелигентни, по-ефективни и по-персонализирани в своите стратегии. От **автоматизираното обслужване на клиенти до целевата реклама** - ML определя бъдещето на маркетинга. За студентите, които се интересуват от маркетинг или технологии, е важно да разберат как ML работи в маркетинга, тъй като тази технология ще става все по-важна през следващите години.

## 4. Как машинното обучение променя дигиталния маркетинг в социалните медии

### Какво представлява машинното обучение (ML) в дигиталния маркетинг?

Машинното обучение (ML) е клон на **изкуствения интелект (AI)**, който позволява на машините да се учат от данни и да се усъвършенстват с течение на времето. В дигиталния маркетинг ML помага на марките да разбират по-добре поведението, предпочитанията и емоциите на клиентите, като анализира техните дейности в платформите на социалните медии. Това разбиране позволява на маркетинговете да създават **по-персонализирани и ефективни кампании**, които резонират с аудиторията им.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 1. Машинно обучение за персонализиране на преживяванията на клиентите

Едно от най-големите предимства на ML в дигиталния маркетинг е способността му да **персонализира** съдържанието. Като анализират взаимодействията, които клиентите осъществяват с дадена марка в социалните медии (като **харесвания, споделяния и коментари**), ML алгоритмите могат да помогнат на фирмите да адаптират съдържанието и рекламите си към отделните клиенти. Това означава **по-подходящо** съдържание, което води до **по-голяма ангажираност** и **повече продажби**.

## 2. Разбиране на поведението на потребителите чрез данни от социалните медии

Платформите за социални медии като **Facebook, Instagram** и **Twitter** предлагат богатство от данни за поведението на клиентите. Анализирайки тези данни, ML може да помогне на предприятията да идентифицират **модели** и **тенденции** в предпочитанията на клиентите. Например, ML може да покаже какви видове публикации или промоции получават най-много взаимодействия, което позволява на предприятията да оптимизират стратегията си за съдържание и да постигнат по-добри резултати.

## 3. Оптимизиране на насочването на рекламите

В дигиталния маркетинг целевите реклами са от съществено значение за достигане до правилната аудитория. **ML алгоритмите** могат да анализират данни от социалните медии и да създават **потребителски профили** въз основа на интереси, предишно поведение и демографски данни. Това позволява на предприятията да насочват рекламите по-ефективно, като гарантират, че те достигат до потребители, които е по-вероятно да се ангажират и конвертират.

## 4. Анализ на настроеността в социалните медии

ML може също така да помогне на предприятията да разберат как клиентите им се отнасят към тяхната марка чрез **анализ на настроеността**. Като обработва коментари, публикации и отзиви в социалните медии, ML може да определи дали общото настроение е положително, отрицателно или неутрално. Това предоставя на предприятията ценна информация за подобряване на техните продукти или услуги и за управление на репутацията им.

## 5. Предвиждане на бъдещи тенденции и предпочитания на клиентите

ML не е само за анализиране на минали данни; той може да **предсказва** и **бъдещо поведение**. Например, предприятията могат да използват ML, за да прогнозират кои





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на [дигиталното бъдеще](#). 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

продукти е вероятно да закупи клиентът следващия път въз основа на предишните му покупки или взаимодействия. Това помага на марките да изпреварват тенденциите и да предлагат на клиентите това, което искат, още преди да са го поискали.

## 6. Подобряване на ангажираността на клиентите

Като използват ML, предприятията могат да създават **по-интерактивни и ангажиращи преживявания** за своите клиенти. Например чатботовете, задвижвани от ML, могат да отговарят на клиентски запитвания в реално време, да предоставят персонализирани препоръки или да разрешават проблеми без човешка намеса. Това подобрява удовлетвореността на клиентите и ги държи ангажирани с марката.

## 7. Предизвикателства при използването на машинно обучение в дигиталния маркетинг

Въпреки че ML носи много ползи за дигиталния маркетинг, има няколко предизвикателства, с които предприятията трябва да се справят:

- **Поверителност на данните:** Използването на ML изисква големи количества данни за клиентите, което поражда опасения относно неприкосновеността на личния живот. Маркетолозите трябва да гарантират, че спазват законите за защита на данните и боравят отговорно с данните на клиентите.
- **Предразсъдъци в алгоритмите:** Понякога ML системите могат неволно да дават пристрастни резултати въз основа на данните, на които са обучени. Това може да доведе до несправедливо таргетиране или изключване на определени групи клиенти.
- **Разходи и сложност:** Внедряването на ML системи може да бъде скъпо, особено за по-малките предприятия. Въпреки това, тъй като технологията става все по-достъпна, се очаква тези разходи да намалеят.

## 8. Бъдещето на машинното обучение в маркетинга на социалните медии

Машинното обучение тепърва започва да се развива в света на дигиталния маркетинг. Тъй като платформите на социалните медии продължават да се развиват и се генерират повече данни, ML ще стане още по-мощно. То ще помогне на предприятията да разбират по-добре своите клиенти, да предвиждат техните нужди и да създават по-интересни преживявания, които водят до по-висока удовлетвореност на клиентите и увеличаване на продажбите.

За студентите изучаването на **ML в маркетинга** е от ключово значение, за да останат напред в цифровия свят. Независимо дали се интересувате от маркетинг, технологии или





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

наука за данните, разбирането на начина на работа на ML може да открие вълнуващи възможности за кариера в бъдещето на маркетинга.

**Дейност: Анализ на успешни истории за маркетинг, управляван от изкуствен интелект**

**Цел:** Дайте възможност на участниците да проучат и представят реални казуси на успешни маркетингови инициативи, задвижвани от ИИ, като предоставят информация за това как компаниите са преодолели предизвикателствата и са използвали ИИ за значителен маркетингов успех.

**Продължителност:** 2 часа

**Необходими материали:**

- Компютри с достъп до интернет
- Инструменти за презентации (напр. PowerPoint, Google Slides)
- Материали за раздаване, очертаващи целите и насоките на дейността

**Подготовка:**

1. **Задайте казуси:** Възложете на всяка група конкретен казус от списъка с курйози по-долу.
2. **Осигурете ресурси:** Споделете връзки към подробни статии и доклади за всеки казус, за да улесните задълбочения анализ.

**План на дейността:**

1. **Въведение (15 минути):**
  - **Преглед на изкуствения интелект в маркетинга:** Обсъдете трансформиращата роля на ИИ в съвременния маркетинг, като наблегнете на персонализацията, ефективността и вземането на решения въз основа на данни.
  - **Кратка информация за дейността:** Обяснете целите на анализа на успехите на ИИ в маркетинга в реалния свят и очертайте очакванията за груповите презентации.
2. **Групов анализ (45 минути):**

98



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Проучване и обсъждане:** Всяка група проучва възложения ѝ казус, като се фокусира върху:
  - **Предистория на компанията:** Разберете индустрията и пазарната позиция на организацията.
  - **Внедряване на ИИ:** Разгледайте използваните технологии и стратегии за изкуствен интелект.
  - **Предизвикателства, пред които са изправени:** Идентифицирайте пречките, срещнати по време на внедряването.
  - **Постигнати резултати:** Оценете въздействието върху маркетинговата ефективност и бизнес резултатите.
- **Подготовка на презентацията:** Изготвяне на кратка презентация, обобщаваща констатациите, включително визуални материали и данни в подкрепа на ключовите моменти.

### 3. Групови презентации (45 минути):

- **Споделяне на прозрения:** Всяка група представя своя анализ, като подчертава:
  - **Преглед на казуса**
  - **Прилагани стратегии за изкуствен интелект**
  - **Предизвикателства и решения**
  - **Измерен успех и въздействие**
- **Сесия с въпроси и отговори:** След всяка презентация оставете време за въпроси и дискусии, за да задълбочите разбирането.

### 4. Равносметка и размисъл (15 минути):

- **Синтез:** Обобщете общите теми и уникалните подходи, наблюдавани в казусите.
- **Дискусия:** Разсъждавайте върху това как ИИ може да бъде стратегически приложен в различни маркетингови контексти.
- **Изводи:** Насърчете участниците да обмислят как получените прозрения могат да послужат на техните собствени маркетингови стратегии.

99



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### Подбрани казуси:

##### 1. ИИ-усъвършенстваното преживяване на клиентите на Daily Harvest:

- *Преглед:* Какви са резултатите от обучението на служителите на Harvest Harvest? Daily Harvest, услуга за доставка на храна, използва AI за персонализиране на препоръките за продукти, оптимизиране на обслужването на клиентите чрез чатботове и оптимизиране на опаковките въз основа на данни за времето и логистиката. [businessinsider.com](https://www.businessinsider.com)

##### 2. Имейл маркетинг, управляван от изкуствен интелект, на Yum Brands:

- *Преглед:* Компанията майка на Taco Bell и KFC използва ИИ за адаптиране на промоционални имейли, като повишава ангажираността на клиентите и стимулира продажбите чрез персонализирано съдържание и време. [wsj.com](https://www.wsj.com)

##### 3. Рекламно съдържание, генерирано от изкуствен интелект, на Mango:

- *Преглед:* Mango интегрира ИИ за създаване на виртуални модели ("glam bots") за реклами, ускорявайки създаването на съдържание и намалявайки разходите, като същевременно запазва естетиката на марката. [New York Post](https://www.nytimes.com)

##### 4. Помощ за персонализирано пазаруване с изкуствен интелект на Marks and Spencer:

- *Преглед:* MandS използва изкуствен интелект, за да предлага персонализирани съвети за пазаруване въз основа на формите на тялото и стилите предпочитания на клиентите, като подобрява онлайн пазаруването и увеличава продажбите. [The Guardian](https://www.theguardian.com)

##### 5. Оптимизирана с изкуствен интелект реклама на Headway:

- *Преглед:* Headway използва инструменти с изкуствен интелект като Midjourney и HeyGen, за да подобри ефективността на рекламата, постигайки 40% увеличение на възвръщаемостта на инвестициите във видео реклами чрез съдържание, генерирано от изкуствен интелект. [businessinsider.com](https://www.businessinsider.com)

##### 6. Очаквани резултати:

100



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Задълбочено разбиране на приложенията на ИИ в различни маркетингови сценарии.
- Подобрени аналитични умения чрез разглеждане на примери от реалния свят.
- Подобрени презентационни и комуникационни способности.
- Вдъхновение за проучване на стратегии, базирани на ИИ, в собствените маркетингови начинания на участниците.

#### **Допълнителни бележки:**

- Насърчаване на критичното мислене чрез анализиране както на успехите, така и на ограниченията на прилагането на ИИ.
- Подчертаване на етичните съображения и значението на защитата на личните данни в маркетинга, основан на ИИ.
- Насърчаване на сътрудничеството чрез насърчаване на споделянето на знания и различни гледни точки по време на груповите дискусии.

С участието си в тази дейност участниците ще получат ценни познания за практическите приложения на ИИ в маркетинга, подготвяйки се да въвеждат иновации и да постигат успехи в напредващия цифров пейзаж.

#### **Правилно изпълнение на дейността:**

##### **Задача 1: Въведение**

- **Преглед на ИИ в маркетинга:** ИИ революционизира маркетинга, като позволява хиперперсонализиране на взаимодействията с клиентите, оптимизиране на оперативната ефективност и улесняване на процесите на вземане на решения, основани на данни. Участниците трябва да разберат широкото въздействие на ИИ в различни области на маркетинга.

##### **Задача 2: Групов анализ**

- **Проучване и обсъждане:**
  - **Предистория на компанията:**
    - Разберете пазарната ниша и конкурентното позициониране на възложената компания.

101



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Внедряване на ИИ:**
  - Подробно описание на използваните специфични технологии и стратегии за ИИ, като например алгоритми за машинно обучение за прогнозен анализ или NLP за подобряване на обслужването на клиенти.
- **Предизвикателства, пред които сте изправени:**
  - Идентифицирайте и проучете всички технологични, оперативни или етични предизвикателства, с които компанията се е сблъскала по време на внедряването на ИИ.
- **Постигнати резултати:**
  - Оценете как внедряването на ИИ е повлияло на ефективността на маркетинга, ангажираността на клиентите и цялостното представяне на бизнеса.
- **Подготовка на презентацията:**
  - Изготвяне на ясна и увлекателна презентация, която обобщава ключовите аспекти на казуса. Включете визуални помощни средства, статистически данни и конкретни примери, за да илюстрирате въздействието на ИИ.

### Задача 3: Групови презентации

- **Споделяне на прозрения:**
  - Представете кратък преглед на казуса, като подробно опишете приложените стратегии за ИИ и конкретните предизвикателства, на които е отговорено.
  - Подчертайте намерените решения и измеримия успех и въздействие върху компанията, като наблегнете както на ползите, така и на всички текущи предизвикателства.
- **Сесия с въпроси и отговори:**
  - Обърнете се към аудиторията, за да отговорите на въпроси, като предоставите по-задълбочен поглед върху ролята на ИИ и обсъдете всички нюанси на внедряването.

### Задача 4: Равносметка и размисъл

102



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

● **Синтез:**

- Изведете общи теми от презентациите, като например преобладаващото използване на ИИ за персонализиране на клиентите или ефективност на операциите.
- Отбележете уникалните подходи или иновативните употреби на ИИ, които се откриха по време на презентациите.

● **Обсъждане:**

- Обмислете как прозренията от тези казуси могат да бъдат приложени в различни маркетингови контексти и индустрии.
- Обсъдете стратегическото приложение на ИИ в маркетинга отвъд простото внедряване на технологията, като вземете предвид организационната готовност и културната адаптация.

● **Изводи:**

- Насърчете участниците да помислят как могат да приложат научените уроци в собствените си маркетингови стратегии.
- Обсъдете потенциала на ИИ да доведе до значителни подобрения в маркетинговите резултати и значението на непрекъснатото учене и адаптиране при използването на технологиите.

**Очаквани резултати:**

- Участниците трябва да имат задълбочено разбиране за това как ИИ се прилага в различни маркетингови сценарии в реалния свят.
- Те следва да подобрят аналитичните си умения, като разчленят сложните внедрявания на ИИ на разбираеми сегменти, които подробно описват приложението на технологията, предизвикателствата и въздействието върху бизнеса.
- Участниците следва да подобрят своите умения за представяне и комуникация, като формулират сложни идеи ясно и увлекателно.

103



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Те трябва да бъдат вдъхновени да обмислят и проучат стратегии, базирани на ИИ, в рамките на собствените си маркетингови практики, снабдени с практически примери за успех и предизвикателства.

#### Допълнителни бележки:

- Насърчавайте балансиран поглед, като анализирате както успехите, така и ограниченията на внедряването на ИИ, насърчавайки реалистично разбиране на ИИ в маркетинга.
- Подчертайте етичните съображения, особено значението на отговорното управление на данните на потребителите и отчитането на по-широките обществени въздействия на маркетинговите стратегии, базирани на ИИ.
- Насърчаване на сътрудничеството и различните гледни точки, обогатяване на учебния опит чрез споделени прозрения и разнообразни подходи, обсъждани по време на груповите презентации.

С участието си в тази дейност участниците получават ценни познания за практическите приложения на ИИ в маркетинга, като повишават способността си да въвеждат иновации и да постигат успехи в бързо развиващия се пейзаж на дигиталния маркетинг.

#### **Викторина - Машинно обучение в маркетинга**

*Основни принципи и приложения на машинното обучение в маркетинга*

Проверете знанията си за това как работи машинното обучение (ML) и как се прилага в маркетинга. Всеки въпрос е с избор между няколко отговора. **Изберете най-добрия отговор за всеки от тях.**

- 1. Кой е основният начин, по който машинното обучение (ML) се различава от традиционното програмиране в контекста на маркетинговите анализи?**
  - A. ML алгоритмите се учат от данните и подобряват работата си с течение на времето, без да бъдат изрично програмирани за всеки сценарий.
  - B. ML алгоритмите не се нуждаят от никакви данни и са програмирани с фиксирани правила от самото начало.
  - C. ML в маркетинга е просто модерен термин за използване на макроси в Excel.
  - D. Няма разлика - ML и традиционното програмиране работят по един и същи начин за маркетинга.

**Правилен отговор:** A) Машинното обучение изучава модели от исторически данни, докато традиционното програмиране следва предварително написани правила. Това

104



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

позволява на ML моделите да се адаптират и подобряват, когато обработват повече данни за клиентите, което води до по-добри прогнози или прозрения с течение на времето.

**2. Кое от изброените е пример за приложение на машинното обучение в маркетинга?**

- A. Система за препоръчване на продукти, която предлага нови продукти на клиентите въз основа на тяхната история на сърфиране и покупки.
- B. Маркетолог, който ръчно сегментира списък с имейли, като отгатва интересите на клиентите.
- C. Отпечатване на една и съща реклама във вестника за всички аудитории.
- D. Стажант в социална медия, който отговаря на коментари един по един.

**Правилен отговор:** A) Системите за препоръчване използват ML алгоритми, за да анализират поведението на клиентите и да им предлагат продукти - често срещана маркетингова техника, управлявана от изкуствен интелект. Варианти B, C и D са или ръчни, или не използват ML интелигентност.

**3. Маркетингов екип иска да групира клиентите в отделни сегменти, без да знае предварително категориите, за да може да адаптира различни кампании към всяка група. Кой подход за машинно обучение е най-подходящ за тази задача?**

- A. Клъстеризация (метод за обучение без наблюдение, който намира естествени групи в данните).
- B. Контролирано обучение с етикетирани типове клиенти.
- C. Ръчно сегментиране от маркетинговия екип въз основа на интуиция.
- D. Регресионен анализ за прогнозиране на числова стойност.

**Правилен отговор:** A) Клъстеризацията е ненаблюдаван ML метод, идеален за откриване на клиентски сегменти въз основа на модели в данните, без предварително етикетирани на групите. Тя може да разкрие например, че дадена клиентска база естествено се разделя на "бюджетни купувачи", "лоялни повтарящи се купувачи", "сезонни купувачи" и т.н., към които след това маркетолозите могат да насочат подходящи стратегии.

**4. Кое твърдение описва най-добре ползата от използването на машинно обучение за таргетиране на реклами в дигиталния маркетинг?**

- A. ML може да анализира данните за потребителите (като предишни кликания, демографски данни и интереси), за да насочва автоматично рекламите към

105



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

потребителите, които е най-вероятно да се включат, като по този начин подобрява ефективността и възвръщаемостта на инвестициите.

- B. ML показва реклами на случаен принцип на всички в интернет, за да открие потенциални клиенти по случайност.
- C. ML гарантира, че *всяко* лице, което види рекламата, ще направи покупка.
- D. ML премахва нуждата от каквито и да било човешки маркетингози при планирането на кампаниите.

**Правилен отговор:** A) Машинното обучение се справя отлично с намирането на модели и прогнозирането на резултати. При таргетирането на реклами то научава от данните кои видове потребители реагират на кои реклами и след това насочва по-точно бъдещите реклами. Това води до по-добри резултати. То не е случайно (B), не е 100% гаранция за успех (C) и все още изисква човешка стратегия и надзор (D).

**4. В контекста на машинното обучение, какво представлява прогнозният анализ и как се използва в маркетинга?**

- A. Използване на исторически данни и ML модели за прогнозиране на бъдещи резултати (като например прогнозиране на продажбите или прогнозиране на това кои клиенти е вероятно да се откажат), което помага на маркетингозите да вземат проактивни решения.
- B. Начин за обобщаване на резултатите от минали маркетингови кампании, без да се разглеждат бъдещите тенденции.
- C. Ръчно отгатване на продажбите за следващото тримесечие въз основа на опита.
- D. Техника за криптиране на данни за клиенти.

**Правилен отговор:** A) Прогнозният анализ включва обучение на ML модели върху исторически данни, за да се правят прогнози за бъдещи събития. Например един ML модел може да предвиди кои клиенти са изложени на риск от прекратяване на абонамент, което позволява на маркетингозите да насочат към тях оферти за задържане. Той е насочен към бъдещето, за разлика от простото отчитане на минали резултати, и се основава много повече на данни, отколкото на догадки.

**6. Коя ключова съставка обикновено е необходима, за да може един модел за машинно обучение да бъде ефективен в маркетингови задачи като прогнозиране на тенденции или персонализиране?**

- A. Голяма и подходяща съвкупност от данни, от която да се учи (напр. много записи на взаимодействия с клиенти).
- B. Никакви данни - само самият алгоритъм на ML.
- C. Един пример от един клиент е достатъчен за повечето ML модели.

106



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

D. Нужен е само модерен хардуер; качеството на данните няма значение.

**Правилен отговор:** А) Моделите за машинно обучение научават модели от данни, така че наличието на значително количество качествени данни, които представят маркетинговия сценарий, е от решаващо значение. Колкото повече релевантни данни (напр. поведение на клиентите, предишни реакции на кампании) имате, толкова по-добре може да се научи моделът. Вариант В и С не са верни, защото ML се нуждае от данни; D е невярно, защото макар че изчислителната мощ може да помогне, **качеството и количеството на данните** са по-важни за добрите резултати.

**7. Кое от следните твърдения е ИСТИНСКО по отношение на значението на машинното обучение за персонализацията?**

- A. ML може да персонализира съдържанието за всеки потребител, като научи индивидуалните предпочитания, което би било непрактично да се прави ръчно за голяма аудитория.
- B. ML може да създава само универсално съдържание и не може да персонализира нищо.
- C. Персонализирането е също толкова лесно да се направи ръчно, така че ML не добавя голяма стойност.
- D. ML в персонализирането работи, но прави съдържанието по-малко подходящо за потребителите.

**Правилен отговор:** А. (Машинното обучение дава възможност за мащабно персонализиране "едно към едно" - например сайт за електронна търговия може да покаже на всеки посетител различна начална страница, съобразена с неговите интереси, нещо, което е невъзможно да се постигне ръчно за милиони потребители. Това прави съдържанието **по-подходящо** за всеки потребител, а не по-малко. Варианти В, С, D са неправилни: персонализацията е ключова силна страна на ML и тя значително повишава релевантността в сравнение с общите подходи).

**8. Една компания използва ML модел за определяне на динамични цени на продукти (цените се променят въз основа на фактори като търсене, време, потребителски сегмент и т.н.). Какъв тип приложение за машинно обучение е това и защо го използвате?**

- A. Използва се **усилено учене или адаптивни алгоритми за динамично ценообразуване**, за да се максимизират приходите, като се научат оптималните ценови точки от данните за покупките. По този начин цените се адаптират в реално

107



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

време към пазарните условия (например повишаване на цената, когато търсенето е високо, ако данните показват, че клиентите все още ще купуват, или понижаването ѝ, когато търсенето или запасите са ниски, за да се насърчат продажбите).

- B. Това е просто статично правило за ценообразуване, програмирано веднъж, което изобщо не включва ML.
- C. Това е пример за алгоритъм за компютърно зрение (който всъщност се занимава с изображения, а не с ценообразуване).
- D. Той не трябва да се използва, защото цените никога не трябва да се променят.

**Правилен отговор:** A) Динамичното ценообразуване често използва алгоритми за машинно обучение или изкуствен интелект за непрекъснато коригиране на цените в отговор на данни в реално време. Amazon, например, прави това - използвайки ML, за да вземе предвид конкуренцията, наличностите и поведението на потребителите .

Този подход помага да се намери цената, която най-добре балансира обема на продажбите и печалбата във всеки един момент. Той не е фиксирано правило, а адаптивен подход. Варианти B и D пренебрегват адаптивния характер, а C не е свързан с ценообразуването.

### 9. Кое от изброените е риск или предизвикателство, с което маркетинговете трябва да са наясно, когато използват машинно обучение?

- A. Моделите на ML могат по невнимание да научат предубеждения, присъстващи в историческите данни, което може да доведе до несправедливи или нежелани резултати (напр. прекомерни разходи за една група и пренебрегване на друга, ако данните са били изкривени), така че е необходим човешки надзор.
- B. След като един ML модел е обучен, той никога няма да прави грешки.
- C. Прилагането на ML гарантира незабавен успех без необходимост от настройка или наблюдение.
- D. Машинното обучение ще замени изцяло маркетинговия екип, така че не е необходим човешки принос.

**Правилен отговор:** A) Машинното обучение е мощно, но не е безпогрешно. Ако данните за обучение имат отклонения или грешки, прогнозите на модела ще ги отразят. Например, ако данните от минали кампании са облагодетелствали определена демографска група, моделът може несправедливо да разпредели бъдещия бюджет за тази група, ако не бъде проверен. Ето защо маркетинговете трябва да наблюдават резултатите от ML и да гарантират, че те съответстват на стратегията и етиката. Варианти B, C, D са погрешни

108



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

схващания; ML моделите могат да грешат, изискват постоянна настройка и са инструменти, които подпомагат, а не заместват маркетинговете.

#### 10. Защо човешкият поглед все още е важен, дори когато се използва машинно обучение в маркетинга?

- A. Хората трябва да интерпретират резултатите от ML и да ги интегрират в креативна маркетингова стратегия - ML предоставя "какво" (модели, прогнози), но хората питат "защо" и "как" да действат въз основа на това прозрение.
- B. Това не е важно; алгоритмите сами разбират всичко.
- C. Човешкото прозрение има значение само ако ML моделът се провали напълно.
- D. То изобщо не е важно, защото изкуственият интелект ще вземе всички маркетингови решения перфектно.

**Правилен отговор:** А) Машинното обучение може да пресмята числа и да открива модели далеч над човешките възможности, но не разбира контекста, културата или бизнес целите само по себе си. Маркетинговете (хората) вземат решения относно посланията на компаниите, гласа на марката и как да реагират на прозренията на ML.

Те също така определят целите на ML моделите и гарантират спазването на етичните съображения. Така че партньорството между ML анализите и човешката креативност/стратегия дава най-добрите маркетингови резултати. Варианти Б, В и Г омаловажават решаващата роля на човешката преценка за ефективното използване на ИИ.

## Обработка на естествен език (NLP) и ангажиране на потребителите

### 1. Силата на NLP за формиране на бъдещето на бизнеса

#### Какво е NLP (обработка на естествен език)?

NLP, или **обработка на естествен език**, е клон на изкуствения интелект (ИИ), който помага на компютрите да разбират, тълкуват и реагират на човешкия език по начин, който е едновременно смислен и полезен. Независимо дали става въпрос за анализ на обратна връзка от клиенти, автоматизиране на обслужването на клиенти чрез чатботове или организиране на големи обеми текстови данни, NLP се превръща в ключов инструмент за бизнеса.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

НЛП е ключов участник в **цифровата трансформация**, която се извършва в компаниите по целия свят. То помага на организациите да обработват и разбират огромни количества неструктурирани данни, като например комуникации с клиенти, имейли, договори и отчети. По този начин то отваря врати за прозрения и подобрения на ефективността, които доскоро са били недостъпни.

### Защо NLP е важен за бизнеса?

Бързото нарастване на цифровите данни кара предприятията да използват инструменти за NLP. Всъщност компаниите, които използват **усъвършенстван анализ на данни**, е много по-вероятно да постигнат значителен ръст на приходите. Като помага на компаниите да използват тези данни ефективно, NLP променя правилата на играта за всички отрасли, включително маркетинг, финанси, обслужване на клиенти и продажби.

- **Ефективност:** НЛП помага за автоматизиране и рационализиране на повтарящи се задачи, спестявайки на фирмите време и пари.
- **Намаляване на риска:** Чрез по-точното обработване на големи количества данни NLP може да намали бизнес рисковете.
- **Спестяване на разходи:** НЛП позволява на предприятията да правят повече с по-малко средства, което води до значително намаляване на разходите.

### Нарастващата популярност на НЛП в бизнеса

Инвестициите в НЛП растат главоломно. До 2028 г. се очаква пазарът на NLP да достигне стойност от 127 млрд. долара. Всъщност **80% от компаниите**, изследвани в доклада, вече имат NLP модели в производство, обработващи хиляди документи всеки месец.

Въпреки нарастващата му популярност обаче компаниите са изправени пред предизвикателства. Една от най-големите пречки е съгласуването на различните заинтересовани страни в компанията относно това кои случаи на използване на NLP трябва да бъдат приоритизирани. Освен това високите разходи, свързани с внедряването на инструменти за NLP, могат да се окажат трудна задача за някои предприятия.

### Основни тенденции и ползи от внедряването на NLP

Ето някои ключови тенденции и причини, поради които предприятията все повече възприемат NLP:

- **Точност:** Предприятията все повече търсят решения за NLP, които предоставят много точни резултати, дори в сложни случаи на употреба.

110



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Множество случаи на употреба:** Компаниите предпочитат NLP платформи, които могат да поддържат различни бизнес функции - от обслужване на клиенти до автоматизация на процеси.
- **Отговорно използване на ИИ:** Бизнесът се фокусира върху отговорното използване на ИИ, като взема предвид фактори като обяснимост, енергийна ефективност и справедливост в своите NLP модели.
- **Възвръщаемост на инвестициите (ROI):** Повечето компании измерват успеха си по това колко са спестили от оперативни разходи, време и ефективност.

### Предизвикателства при внедряването на NLP

Както всяка нова технология, внедряването на НЛП идва със своите предизвикателства:

- **Съгласуване на заинтересованите страни:** Привличането на всички за участие в проектите по NLP може да бъде трудно, особено когато става въпрос за вземане на решение кои случаи на употреба да бъдат приоритетни.
- **Разходи и бюджетиране:** Първоначалната инвестиция в инструментите за NLP може да бъде висока и предприятията трябва да обосноват възвръщаемостта на инвестицията, преди да се ангажират напълно.
- **Сигурност и управление на данните:** Дружествата трябва да гарантират, че спазват разпоредбите за защита на данните, като например GDPR, докато използват NLP за анализ на лични данни.
- **Точност:** Дори след няколко години употреба някои предприятия все още се борят с постигането на точността, необходима за ефективната работа на техните модели на NLP.

### Бъдещето на NLP: повече инвестиции и растеж

НЛП е тук, за да остане, и предприятията залагат на неговото бъдеще. **77% от компаниите** очакват разходите им за НЛП да се увеличат през следващата година. Тъй като все повече предприятия преминават от експериментиране с НЛП към пълното му прилагане, в някои случаи се очаква разходите да нараснат с до **20 %**.

Този ръст е особено силен сред предприятията с по-голям опит в НЛП, където технологията вече е залегнала в дейността им. Те виждат големи ползи като увеличени приходи, подобрена ангажираност на клиентите и намалени оперативни рискове.

111



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Хибриден подход: Хибриден подход: комбиниране на различни техники за изкуствен интелект

Едно от най-вълнуващите постижения в областта на НЛП е **хибридният подход**, при който предприятията съчетават **машинно обучение (ML)** със **символен** или **базиран на правила** ИИ. Този комбиниран подход помага на предприятията да получат най-доброто от двата свята - точност, мащабируемост и по-добра производителност.

- **Машинното обучение** може да помогне на NLP системите да се учат от данните и да се подобряват с течение на времето.
- **Символичният ИИ** въвежда структурирани правила, като гарантира, че решенията на ИИ са прозрачни и обясними.

### Какво следва за NLP?

НЛП прави революция в промишлеността, като автоматизира задачите, изискващи много езици. Тъй като все повече предприятия възприемат тази технология, нейният потенциал само ще продължи да нараства. За студентите, които се интересуват от ИИ, наука за данните или бизнес иновации, разбирането на тенденциите и предизвикателствата на NLP е от решаващо значение за формирането на бъдещето на работата и технологиите.

## 2. Как ИИ и НЛП трансформират съвременния маркетинг

В съвременния свят **изкуственият интелект (ИИ)** и **обработката на естествен език (НЛП)** изцяло променят подхода на бизнеса към маркетинга. Тези технологии помагат на компаниите да разбират по-добре поведението на потребителите, да създават персонализирани преживявания и да подобряват маркетинговите си стратегии, за да отговорят на изискванията на съвременния цифров пейзаж. Нека се потопим в това как те променят ситуацията.

### 1. Персонализирани преживявания в голям мащаб

Едно от най-големите предимства на AI и NLP е способността им да предоставят персонализирани преживявания на потребителите в огромен мащаб. Като анализира данни като история на сърфиране, поведение при покупка и демографски данни, ИИ може да помогне на предприятията да адаптират маркетинговите съобщения и съдържанието към отделните потребители. Това означава, че вместо да се отнасят към всички по един и същи начин, компаниите могат да взаимодействат с всеки човек по начин, който е уникален и подходящ за него.

Например система, задвижвана от ИИ, може да предлага продукти въз основа на това, което сте купували преди, или дори да изготвя персонализирани имейли, които се усещат

112



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

по-скоро като директен разговор с вас. Това ниво на персонализация изгражда по-силни взаимоотношения между фирмите и техните клиенти, като прави хората по-склонни да се ангажират с марката и да останат лоялни.

## 2. Предвиждане на поведението на потребителите

ИИ и НЛП също така улесняват компаниите да предвиждат какво ще направят техните клиенти след това. Чрез използването на **прогнозен анализ** предприятията могат да предвидят кога даден клиент може да е готов да направи покупка или как може да се държи в бъдеще. Това позволява на компаниите да определят по-ефективно времето за провеждане на маркетинговите си кампании, като гарантират, че те ще достигнат до правилния човек в правилния момент. Например ИИ може да прогнозира кои продукти ще бъдат търсени или кои маркетингови канали ще осигурят най-добра възвръщаемост на инвестициите.

## 3. Чатботове и виртуални асистенти

Технологиите на ИИ и НЛП въведоха и **чатботове** и **виртуални асистенти**, които взаимодействат с клиентите в реално време. Тези системи, задвижвани от ИИ, могат да отговарят на клиентски запитвания мигновено, да осигуряват поддръжка 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата и да правят разговорите по-естествени и персонализирани. Тези инструменти помагат на предприятията да подобрят обслужването на клиентите, като същевременно освобождават човешкия персонал, за да се съсредоточи върху по-сложни задачи. С течение на времето чатботовете могат дори да запомнят предишни взаимодействия, което прави бъдещите разговори по-гладки и съобразени с индивидуалните нужди.

## 4. Създаване и оптимизиране на съдържание

ИИ и НЛП рационализират начина, по който се създава и оптимизира съдържанието. Вместо да прекарвате часове в създаване на статии или оптимизиране на уебсайтове за SEO, AI може да анализира тенденциите, конкурентите и генерираното от потребителите съдържание, за да препоръчва подходящи теми и ключови думи. За фирмите това означава, че могат да създават по-бързо и по-интересни материали. А за потребителите това означава, че получават съдържание, което е по-подходящо и съответства на техните интереси.

Инструментите с изкуствен интелект могат дори да помогнат на предприятията при **SEO оптимизацията**, като гарантират, че съдържанието им се класира по-високо в търсачките и достига до по-широка аудитория.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 5. Анализирание на обратната връзка с клиентите

Разбирането на това какво мислят клиентите за даден продукт или услуга е от решаващо значение за всеки бизнес, а AI и NLP правят този процес по-лесен от всякога. Чрез анализирание на обратната връзка с клиентите от източници като рецензии, проучвания или публикации в социалните медии, ИИ може да открива настроения и да идентифицира повтарящи се теми. Това позволява на предприятията да реагират бързо на опасенията на клиентите, да подобряват своите продукти или услуги и да създават по-целенасочени маркетингови кампании.

## 6. Свърхперсонализирани маркетингови кампании

Благодарение на ИИ и НЛП предприятията вече могат да създават **хиперперсонализирани** маркетингови кампании. Тези кампании надхвърлят демографското таргетиране и адаптират съдържанието към индивидуалните предпочитания, поведение и минали взаимодействия. Например, бизнесът може да изпрати персонализиран имейл с препоръка за продукт или известие за натискане въз основа на навиците на клиента за сърфиране или предишни покупки. Това ниво на персонализация може значително да повиши ангажираността и конверсиите.

## 7. Автоматизация на маркетинга

ИИ и НЛП трансформират **автоматизацията на маркетинга**, като позволяват на предприятията да изпълняват сложни кампании автоматично. AI може да управлява сегментирането на клиентите, да насочва към правилните аудитории и да изпраща съдържание, което е най-вероятно да ги ангажира. Това не само спестява време на предприятията, но и им помага да провеждат по-ефективни и ефикасни кампании в различни платформи като електронна поща, социални медии и уебсайтове.

## 8. Етични предизвикателства

Колкото и вълнуващи да са ИИ и НЛП, те повдигат и важни етични въпроси. Използването на потребителски данни за персонализиране и целенасочен маркетинг може да породи опасения относно неприкосновеността на личния живот. Съществуват и потенциални проблеми с алгоритмичната пристрастност, при която системите на ИИ могат по невнимание да третират несправедливо различни групи. Предприятията трябва да са наясно с тези етични предизвикателства и да гарантират, че техните системи за ИИ и НЛП са прозрачни, справедливи и зачитат неприкосновеността на личния живот на потребителите.

## Заклучение: Бъдещето на маркетинга

114



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

ИИ и НЛП правят революция в маркетинга, като го правят по-персонализиран, ефективен и базиран на данни. Те позволяват на предприятията да разбират по-добре своите клиенти, да предвиждат поведението им и да създават по-ангажиращи преживявания. С тези постижения обаче идват и предизвикателства, особено в областта на етиката и защитата на личните данни. Тъй като тези технологии продължават да се развиват, предприятията трябва да останат отговорни и прозрачни в начина, по който използват AI и NLP.

За студентите е от съществено значение да разберат как ИИ и НЛП оформят маркетинговия пейзаж. Независимо дали се интересувате от дигитален маркетинг, ИИ или наука за данните, тези технологии предлагат вълнуващи възможности за кариера и шанс да окажете реално влияние върху бъдещето на бизнеса.

### 3. Как се променя преживяването на клиентите (Customer experience - CX) в Европа

**Защо преживяването на клиентите (CX) е от значение:** В днешния конкурентен пазар преживяването на клиентите е всичко. Репутацията и успехът на дадена марка зависят до голяма степен от това как клиентите се чувстват при взаимодействието си с нея. Неотдавнашно проучване показва, че **83% от европейските потребители** казват, че една компания е толкова добра, колкото е добро нейното обслужване. Това подчертава колко е важно за предприятията да предоставят отлично обслужване, за да запазят лоялността на клиентите си.

#### Преминаването към цифрови технологии и нарастването на очакванията на клиентите:

Тъй като все повече хора се обръщат към **цифровите канали**, за да взаимодействат с компаниите, очакванията им нарастват. Потребителите искат бързи, безпроблемни и ефективни преживявания, особено при по-младите поколения (Millennials и Gen Z), които са водещи в тази промяна. Но въпреки че цифровите канали като електронната поща и приложенията за изпращане на съобщения са все по-популярни, удовлетвореността от тези канали спада поради лошо проектирани клиентски пътешествия.

#### Важността на емпатията и персонализацията:

Потребителите искат нещо повече от транзакции - те искат да се чувстват **ценени и разбирани**. **Персонализираните преживявания** са от решаващо значение за спечелване на лоялността на клиентите. Това означава да се познават предпочитанията на клиентите,

115



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

да се предлагат продукти или услуги, съобразени с техните нужди, и да се гарантира, че взаимодействието е смислено. Въпреки това само **17 % от предприятията в Европа** са в състояние да предложат силно персонализирани преживявания. Компаниите трябва да се подобряват в тази област, ако искат да процъфтяват.

#### **Техниката е от ключово значение за безпроблемното преживяване:**

За да могат предприятията да отговорят на нарастващите очаквания на потребителите, те трябва да свържат всички свои системи и данни по различните канали. Тук технологията играе огромна роля. Внедряването на **облачно базирана СХ платформа**, която интегрира различни системи, позволява на предприятията да предлагат **всестранно преживяване**, при което клиентите получават последователно и безпроблемно обслужване по телефон, електронна поща, чат и др.

#### **Възходът на изкуствения интелект и автоматизацията:**

Изкуственият интелект (ИИ) и автоматизацията се превръщат в основни инструменти за осигуряване на отлична СХ. Тези технологии могат да помогнат да се предвидят нуждите на клиентите, да се насочат взаимодействията към правилните агенти и дори да се осигури 24-часово обслужване чрез **чатботове** и **виртуални асистенти**. Всъщност **чатботовете с изкуствен интелект** могат да отговорят на **45% от въпросите на клиентите** без човешка намеса, което значително подобрява ефективността и удовлетвореността на клиентите.

#### **Предизвикателствата: В крак с очакванията:**

Въпреки напредъка на технологиите, много предприятия все още изостават, когато става въпрос за цифрова трансформация. По-малко от **11% от компаниите** в Европа разполагат с напълно свързани системи за предоставяне на многоканално изживяване, което води до фрагментирани взаимодействия. Тази липса на интеграция предизвиква разочарование и може да накара клиентите да се насочат към конкурентите.

#### **Какво най-много искат потребителите:**

Потребителите в Европа ценят най-много **бързината и ефикасността** при обслужването на клиенти. Те очакват проблемите да бъдат разрешени своевременно и предпочитат тези взаимодействия да се осъществяват в **предпочитания от тях канал** (като WhatsApp или Instagram). Ако обслужването не е бързо или ако им се налага да повтарят информация, **лоялността бързо се губи**. Всъщност **29% от клиентите** казват, че спират да работят с дадена компания след негативен опит.

#### **Ролята на служителите в СХ:**



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

За да осигурят изключителен CX, организациите трябва да се фокусират не само върху клиентите, но и върху своите служители. Мотивираната и добре обучена работна сила е от съществено значение за предоставянето на първокласно обслужване. Тъй като контактните центрове са изправени пред висок процент на текучество, компаниите все повече инвестират в стратегии за **ангажиране на служителите**, за да подобрят морала и ефективността.

### **Бъдещето: Стратегии, ориентирани към клиентите, задвижвани от изкуствен интелект**

В перспектива предприятията трябва да организират единен подход към обслужването на клиентите, който да свързва хора, канали и данни в реално време. Това означава да се приложи **емпатията в действие - да се използва ИИ**, за да се разберат нуждите на клиентите и да се осигурят персонализирани взаимодействия, които изграждат трайни взаимоотношения. Компаниите, които успеят да постигнат това, ще създадат силни и лоялни клиентски бази, като същевременно ще подобрят рентабилността си.

### **4. Възходът на виртуалното ангажиране на потребителите (VCE): Как марките достигат до потребителите**

#### **Какво представлява виртуалното ангажиране на потребителите (VCE)?**

Виртуалната ангажираност на потребителите (VCE) е свързана със свързване с потребителите чрез цифрови канали, което прави покупката по-гладка и по-ангажираща. Вместо да разчитат на традиционното взаимодействие лице в лице, VCE позволява на предприятията да се ангажират с потребителите от разстояние, като използват инструменти като чатботове, видео уроци и платформи за социални медии. Мислете за него като за цифрово ръкостискане, което води потребителите по време на тяхното пътуване - от откриването на даден продукт до извършването на покупка и след това.

#### **Как работи VCE?**

VCE може да се наблюдава на различни етапи от пътуването на потребителя:

1. **Информираност:** На този етап VCE помага да се представи продуктът на потенциалните купувачи. Например постове в Instagram, представящи продукти, или блогове, в които се обяснява как да се използват определени артикули, предоставят на потребителите свързано, информативно съдържание, което предизвиква интерес.
2. **Обмисляне:** Тук VCE помага на потребителите да стеснят избора си. Инструменти като чатботове, демонстрационни видеоклипове и клиентски отзиви помагат на

117



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

потребителите да разберат по-добре продуктите, техните предимства и пригодността им за личните нужди.

3. **Покупка и застъпничество:** След покупката VCE играе ключова роля за насърчаване на лоялността. Чатът на живо, текстовата поддръжка и програмите за възнаграждения могат да накарат клиентите да се чувстват ценени, като ги държат ангажирани и се връщат за още.

### Нарастващата популярност на VCE

През 2020 г. пазарът на виртуална ангажираност на потребителите в САЩ се оценява на зашеметяващите 15 млрд. долара и се разраства бързо, като прогнозите сочат 12,7% годишно увеличение през следващите пет години. Този ръст отразява по-широки тенденции, като увеличеното използване на смартфони и възхода на електронната търговия, ускорени от пандемията COVID-19. Тъй като все повече хора прекарват времето си онлайн, VCE става от съществено значение за предприятията, които искат да се свързват с клиентите си там, където те се намират.

### Ключови фактори за растежа на VCE:

- **Смартфони:** Потребителите прекарват все повече време на телефоните си, като се свързват с марките чрез приложения, социални медии и директни съобщения.
- **Електронна търговия:** С преместването на пазаруването онлайн, предприятията се нуждаят от VCE, за да поддържат ангажираността на клиентите в цифров вид.
- **Технологичен напредък:** Новите технологии, включително изкуственият интелект, NLP и гласовото разпознаване, улесняват бизнеса в автоматизирането и персонализирането на взаимодействието с потребителите.
- **COVID-19:** Пандемията тласна много потребители онлайн и предприятията се адаптират към тази промяна, като предлагат решения за цифрова ангажираност.

### Как VCE е от полза за бизнеса

За марките предимствата на VCE са ясни:

- **По-ниски разходи за придобиване на клиенти:** Решенията за VCE помагат на бизнеса да привлича и задържа клиенти по-ефективно, без да прави високи разходи за традиционен маркетинг.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Повишена стойност на целия живот на клиента:** Чрез поддържане на ангажираността на клиентите по време на тяхното пътуване, фирмите могат да увеличат лоялността и повторните покупки.
- **Адаптиране към новите потребителски навици:** Тъй като поведението на потребителите се измества към цифровите технологии, VCE се превръща в основен инструмент за поддържане на конкурентоспособност.

### Примери за VCE в действие

Ето няколко компании, които използват VCE по иновативен начин:

- **Benefit Cosmetics:** Тяхното приложение позволява на клиентите виртуално да изпробват различни форми и цветове на веждите с помощта на разширена реалност (AR), което им позволява да резервират среща в магазина или директно да закупят продукти.
- **Whole Foods:** Компанията използва чатбот във Facebook Messenger, за да се свързва с клиентите, предлагайки им рецепти, предложения за продукти и вдъхновение за готвене.

### Бъдещето на VCE

Тъй като пазарът на VCE продължава да се разраства, предприятията преоценяват стратегиите си за ангажиране на клиенти. Целта е да станат също толкова добри в ангажирането на клиентите онлайн, колкото и в магазините. Инструментите за VCE като чатботове, AR изживявания и персонализирани награди помагат на марките да постигнат по-голямо задържане на клиентите, което води до увеличаване на продажбите.

Пазарът на VCE все още се разраства, но е ясно, че предприятията, които инвестират в тези решения, се подготвят за успех. Тъй като VCE се превръща в стандарт за взаимодействие с потребителите, марките, които владеят тези цифрови инструменти, ще бъдат водещи в изграждането на дълготрайни взаимоотношения с клиентите си.

### **Дейност: Симулация на маркетингова кампания с изкуствен интелект с помощта на Campaign Assistant на HubSpot**

**Цел:** Да се даде възможност на участниците да прилагат инструментите на ИИ при анализа на данни за клиентите и вземането на маркетингови решения в реално време, като по този начин подобрят разбирането си за алгоритмите за машинно обучение и практическите им приложения при прогнозиране на поведението на потребителите и оптимизиране на маркетинговите стратегии.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Продължителност: 2 часа [hubspot.com](https://www.hubspot.com)

#### Необходими материали:

- Компютри с достъп до интернет
- Достъп до HubSpot Campaign Assistant (безплатен с акаунт в HubSpot)
- Проектор и екран за групови дискусии
- Информационни материали с подробна информация за целите и насоките на симулацията

#### Подготовка:

1. **Създаване на акаунти в HubSpot:** Уверете се, че всички участници имат акаунти в HubSpot за достъп до инструмента Campaign Assistant. Те могат да се регистрират безплатно на адрес [Campaign Assistant на HubSpot. hubspot.com+1hubspot.com+1](https://www.hubspot.com/campaign-assistant)
2. **Запознайте участниците с Campaign Assistant:** Направете кратък преглед на инструмента Campaign Assistant на HubSpot, като подчертаете неговите функции, като например генериране на копие на целева страница, маркетингови имейли и реклами с помощта на изкуствен интелект. За цялостно въведение направете справка [с Ръководството за Campaign Assistant на HubSpot](#).

#### Описание на дейността:

1. **Въведение (15 минути):**
  - **Преглед на ИИ в дигиталния маркетинг:** Обсъждане на ролята на ИИ за анализиране на данни за клиентите, прогнозиране на поведението на потребителите и оптимизиране на маркетинговите стратегии.
  - **Въведение в Campaign Assistant на HubSpot:** Демонстрирайте как да използвате Campaign Assistant за създаване на маркетингови активи. Подчертайте способността му да генерира съдържание въз основа на предоставени от потребителя детайли за кампанията и желаня тон на изказване. [hubspot.com](https://www.hubspot.com)
2. **Симулационно упражнение (60 минути):**
  - **Формиране на екип:** Разделете участниците на малки екипи (по 3-4 членове).

120



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Задаване на сценарий:** Задайте на всеки екип хипотетичен продукт или услуга, като им предоставите съответните данни за клиентите и целите на кампанията.
- **Създаване на кампанията:** Екипите използват Помощника за кампании, за да разработят: [hubspot.com](https://www.hubspot.com)
  - **Копие на целевата страница:** Генериране на ангажиращо съдържание, което е в съответствие с целите на кампанията.
  - **Маркетингови имейли:** Създайте персонализирано съдържание за имейли, насочено към конкретни сегменти от клиенти.
  - **Рекламно копие:** Разработвайте завладяващи реклами, подходящи за платформи като Google, Facebook или LinkedIn.
- **Вземане на решения в реално време:** Екипите вземат стратегически решения относно елементите на кампанията, като коригират подхода си въз основа на генерирани от AI предложения и обратна връзка.

### 3. Групово обсъждане и дебрифинг (30 минути):

- **Презентация:** Всеки екип представя стратегията на кампанията си, обосновката на решенията си и разработеното от него съдържание, генерирано от ИИ.
- **Сесия за обратна връзка:** Улесняване на дискусията относно ефективността на инструментите на ИИ при оформянето на маркетинговите стратегии, справянето с предизвикателствата, пред които са изправени, и споделянето на придобитите прозрения.

### 4. Заключение (15 минути):

- **Основни изводи:** Обобщете ползите от интегрирането на ИИ в дигиталния маркетинг, като наблегнете на повишената ефективност и вземането на решения, основани на данни.
- **Допълнителни ресурси за обучение:** Предоставете на участниците допълнителни ресурси, за да задълбочат разбирането си за приложенията на ИИ в маркетинга, като например [Ръководството за маркетинг с ИИ на HubSpot](https://blog.hubspot.com+1hubspot.com+1).

Очаквани резултати:

121



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Практически опит в използването на инструменти с ИИ за създаване и оптимизиране на маркетингово съдържание.
- Повишена способност за анализиране на данни за клиентите и вземане на информирани маркетингови решения.
- Подобро разбиране на ролята на алгоритмите за машинно обучение за прогнозиране на поведението на потребителите.
- Засилени умения за сътрудничество и стратегическо мислене в рамките на екипите.

#### Допълнителни бележки:

- Насърчавайте участниците да експериментират с различни тонове и стилове, използвайки Campaign Assistant, за да разберат неговата гъвкавост.
- Подчертайте важността на прегледа и редактирането на съдържанието, генерирано от ИИ, за да се гарантира съответствие с гласа на марката и точност.
- Обмислете възможността да предоставите кратко ръководство или ресурс за ефективен маркетингов копирайтинг, за да допълните възможностите на инструмента за изкуствен интелект.

С участието си в тази дейност участниците ще придобият практически опит в използването на ИИ за дигитален маркетинг, подготвяйки се да се ориентират ефективно и да се усъвършенстват в напредващия дигитален пейзаж.

#### Правилно изпълнение на дейността:

##### 1. Въведение

- Преглед на ролята на ИИ: Инструментите на изкуствения интелект помагат за задълбочен анализ на данните за клиентите, за точно прогнозиране на поведението на потребителите и за подобряване на маркетинговите стратегии чрез прозрения, базирани на данни.
- Въведение в асистента за кампании на HubSpot: Правилната употреба включва използване на ИИ за генериране на маркетингово съдържание, което е съобразено с данните за кампанията и предпочитанията на потребителя за тон.

##### 2. Упражнение за симулация

122



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Копие на целева страница: Правилно генерираното копие на целевата страница трябва да съответства на целите на кампанията и ефективно да ангажира целевата аудитория.
- Маркетингови имейли: Трябва да бъдат ефективно персонализирани, за да се обърнат към конкретни сегменти на клиентите, като отразяват прозренията, получени от анализа на ИИ.
- Рекламно копие: Трябва да бъде убедително и подходящо за предвидените платформи (Google, Facebook, LinkedIn), създадено, за да привлече вниманието на целевата демографска група.

### 3. Групова дискусия и представяне

- Презентация: Всеки екип трябва правилно да обясни стратегията зад своята кампания, ролята на ИИ в създаването на съдържание и как са адаптирали стратегията си въз основа на предложенията на ИИ.
- Сесия за обратна връзка: Обсъдете ефективността и предизвикателствата при използването на инструменти на ИИ в маркетинга. Екипите трябва да споделят прозрения за това как ИИ е повлиял на вземането на решения и оптимизирането на стратегията им.

### 4. Заключение

- Ключови изводи: Трябва да се подчертаят ползите от интегрирането на ИИ в дигиталния маркетинг, като например повишена ефективност и подобрена способност за вземане на решения, основани на данни.
- Допълнителни ресурси за обучение: Насочете участниците към допълнителни ресурси, за да разширят знанията си за ИИ в маркетинга, като се уверите, че те признават непрекъснатото учене като съществено за ефективното използване на технологиите на ИИ.

### Очаквани резултати:

- Практическият опит следва да се отрази в способността на участниците да използват инструменти на ИИ за ефективно създаване и оптимизиране на маркетингово съдържание.
- Подобрени умения за анализиране на данни за клиентите и вземане на информирани маркетингови решения въз основа на генерирани от ИИ прозрения.

123



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- По-добро разбиране на начина, по който алгоритмите за машинно обучение предсказват поведението на потребителите, и на последиците за маркетинговите стратегии.
- Демонстрирано подобро сътрудничество и стратегическо мислене в екипна среда, показващо разбиране на стратегическото използване на инструментите на ИИ в реални сценарии.

#### Допълнителни бележки:

- Участниците трябва да експериментират с различни тонове и стилове на съдържанието с помощта на Campaign Assistant, за да разберат пълните му възможности.
- Подчертайте необходимостта да преглеждате и усъвършенствате генерираното от ИИ съдържание, за да сте сигурни, че то съответства на гласа на марката и отговаря на стандартите за качество.
- Предоставете допълнителен урок или ресурси за ефективен маркетингов копирайтинг, за да подобрите резултатите на инструмента за изкуствен интелект, като гарантирате, че участниците разбират баланса между генерираното от изкуствен интелект съдържание и човешкия надзор.

### 5. Бъдещето на ангажираността на клиентите: Ключови тенденции

Бъдещето на ангажираността на клиентите: В доклада "Бъдещи тенденции 2024 г." се разглеждат ключовите промени в начина, по който марките взаимодействат с потребителите, особено с възхода на **ИИ, персонализацията и преживяванията в реалния живот.**

#### 1. ИИ заема централно място: Година на трансформация

ИИ вече не е само модна дума. През последната година **генеративният ИИ** се наложи като фактор, който **променя правилата на играта** за маркетинговете, предлагайки ефективност в творческите процеси, автоматизацията и ангажирането на клиентите. ИИ помага на маркетинговете да увеличат усилията си, като същевременно запазват персонализираните си функции - от създаването на реклами, съобразени с нуждите на клиента, до рационализирането на пътуванията на клиентите. Всъщност **53% от маркетинговите лидери** вече смятат, че ИИ е от решаващо значение за техните кампании. Но колкото и вълнуващо да е това, все повече нараства загрижеността за **неприкосновеността на данните** и за това как ИИ може да повлияе на **сигурността на работните места** в областта на маркетинга.

124



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 2. Преосмислена персонализация: Повече от просто реклами

Персонализацията се завръща и е по-важна от всякога. Със западането на **бисквитките на трети страни** марките са изправени пред предизвикателството да предоставят правилното послание в точното време, без да компрометират доверието на клиентите. Тази тенденция надхвърля простото изпращане на персонализирани имейли; става въпрос за създаване на **безпроблемно преживяване във** всички канали. **80 % от потребителите** приветстват някаква форма на персонализиран маркетинг, но е от решаващо значение да се подходи правилно - прекалено голямата персонализация може да се почувства натрапчива, особено за по-възрастната аудитория. Персонализацията трябва да се основава на **данни от първа страна**, като гарантира, че клиентите се третират с грижата и поверителността, която заслужават.

## 3. Преживяванията в реалния живот са по-важни от всякога

Макар че **цифровото пазаруване** се разрасна, **физическите преживявания** далеч не са отживелица. Потребителите все още жадуват за **взаимодействие в реалния живот**, независимо дали става въпрос за изпробване на продукти в магазина или за взаимодействие с дадена марка в условията на преживяване. За по-младите потребители **социалното пазаруване** (пазаруване директно чрез платформи на социалните медии като Instagram или TikTok) е бъдещето. Но за по-възрастните поколения физическите магазини все още играят ключова роля в техните пътувания за пазаруване. Марките трябва да разберат това разделение между поколенията и да предложат комбинация от **физически и цифрови** преживявания.

## 4. Проучвания на случаи: Как марките възприемат тенденциите

- **Trivago** направи революция в телевизионната си реклама, като използва изкуствен интелект за създаване на релевантни на културата реклами на множество езици, намалявайки драстично времето и разходите за производство.
- **HandM** използва задвижван от ИИ чатбот за дигитални стилисти, за да дава на клиентите персонализирани препоръки за дрехи, спестявайки им време и намалявайки умората от вземане на решения.
- **Asos** откри първия си физически рор-уп магазин, съчетавайки **онлайн и офлайн преживявания**, за да задоволи нуждите на технологично ориентираното поколение.

125



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Boots** трансформира отдела си за красота в завладяващо преживяване в **Battersea Power Station**, предлагайки услуги като **консултации за кожата** и **LED светлинна терапия**, съчетавайки лукс с функционалност.

## 5. Предизвикателства и ключови въпроси за маркетингозите

Докато вървим напред, маркетингозите трябва да отговорят на някои трудни въпроси:

- **Как да балансираме между използването на ИИ и неприкосновеността на личния живот на потребителите?**
- **Можем ли да използваме персонализацията, за да създадем истински емоционални връзки, без да преминаваме границата на прекомерното таргетиране?**
- **Необходими ли са все още физическите магазини и как можем да ги направим подходящи в цифровата ера?**

## 6. Поглед напред: Какво ни очаква в бъдеще

Бъдещето на ангажираността на клиентите ще се определя от това колко добре марките **интегрират изкуствения интелект** и **персонализацията** в своите стратегии, като същевременно остават човешки. Потребителите не просто искат да бъдат разбрани - те искат да се чувстват **специални**. Независимо дали става въпрос за персонализирани преживявания, взаимодействия, управлявани от ИИ, или лични контакти, успешните марки ще бъдат тези, които знаят как да съчетаят **технологията с емпатията**.

## 6. Бъдещето на ангажираността на клиентите: Автоматизирани интелигентни взаимодействия

### Какво се променя в ангажирането на клиентите?

Ангажираността на клиентите преминава през мащабна трансформация. Подобно на начина, по който каталогът на Sears направи революция в пазаруването в края на XIX век, **автоматизираните интелигентни взаимодействия** сега променят начина, по който предприятията взаимодействат с клиентите. В миналото пазаруването и обслужването на клиенти се ограничаваха до взаимодействието лице в лице или до обикновени телефонни обаждания. Но днес сме на прага на ера, в която машините могат да общуват с потребителите по начин, подобен на човешкия, като предлагат услуги, отговарят на въпроси и дори дават препоръки - автоматично.

### Какво представляват автоматизираните интелигентни взаимодействия?

126



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на *дигиталното бъдеще*. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Автоматизираните интелигентни взаимодействия включват машини, които използват **изкуствен интелект (ИИ)**, като например **обработка на естествен език (NLP)** и **машинно обучение**, за да взаимодействат с клиентите. Това означава, че вместо да чакате на изчакване, за да говорите с представител на отдела за обслужване на клиенти, можете да получите полезни отговори в реално време от бот, точно както при разговор с човек. Популярни примери за това са **Alexa на Amason** или **Siri на Apple**, които помагат на потребителите, като отговарят на въпроси, контролират устройства или управляват задачи. Ключовата разлика сега е, че предприятията могат да използват тези инструменти, управлявани от изкуствен интелект, не само за прости команди, но и за сложни взаимодействия при обслужване на клиенти, като резервиране на срещи или отговаряне на подробни въпроси за продукти.

### Защо това е важно?

Предприятията започват да осъзнават потенциала на **автоматизираните интелигентни взаимодействия за увеличаване на ангажираността на клиентите** и за стимулиране на бизнес трансформацията. Със силата на изкуствения интелект компаниите вече могат да предлагат персонализирани услуги в по-голям мащаб, като същевременно намаляват значително разходите. Например някои компании вече използват ИИ, за да намалят разходите на кол центрове чрез автоматизиране на прости клиентски запитвания, като потенциално спестяват над **50% от разходите за дейността на кол центрове**.

Тази технология не се изчерпва само с отговарянето на въпроси - тя също така **персонализира взаимодействията**, дава на клиентите препоръки въз основа на техните предпочитания и прави преживяванията **по-безпроблемни** в различните платформи.

### Примери от реалния живот:

- **Amason:** Alexa прави вълни в сектори като **финансовите услуги**, където помага на клиентите да получават по-бързи и по-лесни услуги, като например получаване на оферти за автомобилна застраховка само за няколко минути.
- **Liberty Mutual:** С помощта на гласово активирани системи клиентите вече могат да получат застрахователна оферта **за две минути** вместо за **десет** чрез смарт устройство като Echo.

Тези примери показват, че дните на чакане по телефона или борба с объркващи автоматични менюта може би скоро ще свършат.

### Какво ще означава това за бизнеса?

Въвеждането на автоматизирано взаимодействие ще донесе няколко основни ползи:

127



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

1. **Намаляване на разходите:** Тъй като предприятията могат да автоматизират много задачи, които преди това са били изпълнявани от човешки агенти, те могат значително да намалят оперативните си разходи. Това също така открива възможности за **повторно навлизане на пазарите** или за разширяване на предлаганите продукти, без да е необходимо да увеличават работната си сила.
2. **По-добър опит за клиентите:** ИИ, който стои зад автоматизираните взаимодействия, може да направи преживяването по-естествено и персонализирано, като подобри удовлетвореността на клиентите. Представете си, че можете да задавате въпроси и да получавате същото ниво на детайлност, както ако говорите с човешки експерт.
3. **Създаване на нови взаимоотношения:** С ИИ, който се занимава с рутинни взаимодействия, фирмите могат да се съсредоточат върху създаването на по-дълбоки, по-персонализирани взаимоотношения със своите клиенти. Като разбират предпочитанията и навиците на клиентите, предприятията могат да предлагат **проактивни услуги**, като например предлагане на нови продукти или услуги, съобразени с техните нужди.
4. **Откриване на нови пазари:** Благодарение на автоматизацията компаниите вече могат да предлагат услуги на нови клиентски сегменти, които преди това са били твърде скъпи за достигане. Например услуги, които някога са били достъпни само за богатите - като инвестиционни консултации - сега могат да бъдат предоставяни на по-широк кръг от населението чрез **роботизирани консултанти с помощта** на изкуствен интелект.

#### Предизвикателства и съображения:

Въпреки че тази технология обещава много предимства, има и предизвикателства, които трябва да бъдат преодолени:

- **Проблеми с доверието:** Много клиенти все още предпочитат да общуват с хора, особено когато става въпрос за големи покупки. Например, **75% от хората** все още смятат, че е важно да получат съвет от човек, преди да вземат важни решения за покупка, като например избор на застраховка.
- **Балансиране на автоматизацията с личното отношение:** Тъй като изкуственият интелект продължава да се развива, предприятията трябва да гарантират, че тези интелигентни взаимодействия все още са **истински**, а не прекалено роботизирани. Намирането на правилния баланс между ИИ и човешкото взаимодействие ще бъде

128



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

от ключово значение за поддържане на доверието и удовлетвореността на клиентите.

### Защо трябва да ни е грижа?

За студентите е изключително важно да разберат как **ИИ** и **автоматизираните интелигентни взаимодействия** променят бизнес моделите, особено ако се интересуват от **маркетинг, обслужване на клиенти** или **технологии**. Тези технологии създават **вълнуващи възможности за кариера** - от проектирането на решения за ИИ до разбирането как те подобряват ангажираността на клиентите. Като изпреварвате тези тенденции, можете да участвате в оформянето на следващото голямо нещо в бизнеса.

### 7. Повишаване на ангажираността на клиентите и CRM с помощта на ИИ: промяна на играта за МСП

#### Защо ангажираността на клиентите е важна за МСП?

Ангажирането на клиентите и управлението на взаимоотношенията **са от решаващо значение за малките и средните предприятия (МСП)**. За по-малките предприятия **изграждането на силни взаимоотношения** с клиентите е от съществено значение за запазване на конкурентоспособността. За разлика от големите корпорации, МСП често разполагат с ограничени ресурси, така че фокусирането върху удовлетвореността и лоялността на клиентите може да **промени правилата на играта** за стимулиране на растежа.

#### Какво е CRM и как AI помага?

Системите за **управление на взаимоотношенията с клиентите (CRM)** помагат на предприятията да разбират по-добре своите клиенти. Като събират и анализират данни, CRM системите позволяват на предприятията да персонализират взаимодействията си и да адаптират маркетинговите си усилия. ИИ подобрява CRM чрез автоматизиране на задачите и прогнозиране на нуждите на клиентите, което прави тези системи **по-интелигентни и по-ефективни**.

#### Ползи от ИИ за МСП:

1. **Автоматизация:** ИИ може да автоматизира задачи като отговаряне на запитвания на клиенти, обработка на поръчки и срещи. Това помага да **се спести време и да се намалят грешките**, като служителите могат да се съсредоточат върху по-сложни задачи.
2. **Предсказващи прозрения:** ИИ използва данни, за да прогнозира поведението на клиентите. Например, той може да определи кои клиенти е вероятно да напуснат

129



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

(churn) или кои биха могли да направят покупка, което помага на предприятията да **предприемат действия преди възникването на проблеми.**

3. **Персонализирани взаимодействия:** С помощта на ИИ предприятията могат да предлагат на клиентите **персонализирани препоръки**, създавайки уникално преживяване всеки път, когато те взаимодействат с марката. Независимо дали става въпрос за предлагане на продукти или за изготвяне на персонализирани имейли, ИИ прави всяко взаимодействие по-подходящо.
4. **Решения, базирани на данни:** Системите за управление на взаимоотношенията с клиенти с изкуствен интелект предоставят ценна **информация за** поведението на клиентите, като помагат на предприятията да **вземат интелигентни решения.** Например, тя може да каже кои маркетингови стратегии работят най-добре или да помогне за оптимизиране на инвентара.

**Предизвикателства пред МСП при внедряването на CRM, управляван от изкуствен интелект:**

Въпреки че ИИ може да **промени правилата на играта**, внедряването на ИИ в CRM идва със своите предизвикателства:

1. **Високи разходи:** Системите и инструментите на ИИ могат да бъдат **скъпи**, особено за МСП с ограничени бюджети. **Първоначалната инвестиция в** системите за ИИ, обучението и интеграцията може да се окаже пречка.
2. **Проблеми с интеграцията:** Интеграцията на ИИ със съществуващите CRM системи може да бъде трудна. Много МСП използват по-стари системи и свързването на решенията, базирани на ИИ, с тях може да отнеме време и ресурси.
3. **Поверителност на данните:** ИИ разчита на огромни количества **данни за клиентите** и управлението на тези данни по сигурен начин е от решаващо значение. МСП трябва да спазват разпоредбите за защита на данните и да гарантират **сигурността на данните**, за да избегнат нарушения.

**Как ИИ подобрява ангажираността на клиентите:**

1. **Чатботове и виртуални асистенти:** Инструментите, задвижвани от ИИ, могат да **отговарят на въпроси на клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата**, като осигуряват незабавна помощ без човешка намеса. Това повишава удовлетвореността на клиентите и спестява разходи за поддръжка.

130



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

2. **Персонализиран маркетинг:** ИИ може да помогне на предприятията да **създават силно насочени реклами и кампании** въз основа на предпочитанията на клиентите. Тази персонализация кара клиентите да се чувстват по-свързани с марката, което повишава лоялността им.
3. **Анализ на настроенията:** ИИ може да анализира публикациите в социалните медии, отзивите и обратната връзка с клиентите, за да определи какво **е отношението на хората към марката**. Това помага на фирмите да **реагират своевременно** на всякакви проблеми и да подобряват услугите си.

### Бъдещето на ИИ в CRM за МСП

Бъдещето на ИИ в CRM е **светло**, като постоянните иновации подобряват начина, по който предприятията взаимодействат с клиентите. Някои ключови бъдещи тенденции включват:

- **По-интелигентни чатботове с изкуствен интелект:** Те ще могат да разбират сложни въпроси и да предоставят още по-персонализирани отговори.
- **Предсказващи анализи:** Използване на изкуствен интелект за предвиждане на това, което клиентите искат, още преди да са попитали.
- **Гласови асистенти:** С усъвършенстването на гласовите технологии фирмите ще могат да ангажират клиентите с помощта на гласово активирани услуги (спомнете си **Siri** или **Alexa**).
- **Етичен ИИ:** Гарантиране, че системите за ИИ са **прозрачни и справедливи**, като същевременно зачитат неприкосновеността на личния живот на клиентите.

### Заклучение: Приемете ИИ за устойчив растеж

ИИ предлага огромен потенциал за МСП за подобряване на ангажираността на клиентите и CRM. Чрез **приемането на решения, базирани на ИИ**, МСП могат:

- **Подобрете удовлетвореността на клиентите** чрез персонализирани и навременни взаимодействия.
- **Повишете ефективността** чрез автоматизиране на рутинни задачи.
- **Получете ценна информация за поведението на клиентите**, за да вземате по-интелигентни решения.

Въпреки че внедряването на ИИ може да е свързано с предизвикателства като разходи и сложност, **МСП, които стратегически внедряват ИИ**, могат да подобрят





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

взаимоотношенията си с клиентите, да **останат конкурентоспособни** и да постигнат **дългосрочен успех**.

**Дейност: Семинар за разработване на чатботове - изработване на интелигентни решения за ангажиране на клиенти**

**Цел:** Целта е участниците да придобият умения за проектиране и внедряване на интелигентни чатботове с помощта на техники за обработка на естествен език (NLP), като се съсредоточат върху създаването на ботове, способни да обработват запитвания на клиенти, да предоставят персонализирани препоръки и да подобряват цялостното взаимодействие с клиентите.

**Продължителност:** 3 часа [fastbots.ai+1imagine.jhu.edu+1](https://fastbots.ai+1imagine.jhu.edu+1)

**Необходими материали:**

- Компютри с достъп до интернет
- Достъп до платформи за разработване на чатботове (напр. BotPress, Zapier Chatbots и др.)
- Проектор и екран за демонстрации
- Материали за раздаване с целите на семинара, насоки и допълнителни ресурси

**Подготовка:**

1. **Създаване на среда за разработка:** Уверете се, че всички участници имат инсталиран необходимия софтуер и достъп до избраните платформи за разработка на чатботове.
2. **Запознаване на участниците с концепциите на NLP:** Представете кратък преглед на NLP и ролята му в разработването на чатботове, като покриете теми като токенизация, разпознаване на намерения и извличане на същности.
3. **Предоставяне на примерни набори от данни:** Споделете набори от данни, съдържащи запитвания и отговори на клиенти, за да обучите и тествате чатботовете.

**Описание на дейността:**

1. **Въведение в разработването на чатботове (30 минути):**



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Разбиране на чатботовете:** Обсъждане на напредъка на чатботовете от системи, базирани на правила, до асистенти с изкуствен интелект, като се набляга на ролята им за повишаване на ангажираността на клиентите.
- **Преглед на NLP в чатботовете:** Обяснете как NLP дава възможност на чатботовете да разбират и обработват човешкия език, улеснявайки естествените и ефективни взаимодействия. [newtarget.com](https://www.newtarget.com)
- **Приложения в реалния свят:** Представете примери за успешни маркетингови инициативи, задвижвани от изкуствен интелект, които използват чатботове за подобряване на преживяванията на клиентите.

## 2. Практическа разработка на чатботове (90 минути):

- **Проектиране на намерения и обекти на чатбота:** Напътствайте участниците в определянето на целите (намеренията), които техните чатботове ще обслужват, и конкретните данни (същности), които ще извличат от потребителските данни.
- **Разработване на разговорни потоци:** Помогнете при създаването на диалогови структури, които позволяват на чатбота да се справя безпроблемно с различни взаимодействия с клиенти.
- **Интегриране на техники на NLP:** Демонстрирайте как да прилагате методите на NLP за обработка и разбиране на потребителските данни, включително обработка на синоними и контекстни вариации.
- **Стратегии за персонализиране:** Покажете как да адаптирате отговорите на чатбота въз основа на данните на потребителя и историята на взаимодействията, за да подобрите ангажираността.
- **Тестване и итерации:** Насърчавайте участниците да тестват своите чатботове, да събират обратна връзка и да усъвършенстват функционалностите, за да подобрят работата си.

## 3. Внедряване и етични съображения (30 минути):

- **Разгръщане на чатботове:** Предоставете насоки за разгръщане на чатботове в платформи като уебсайтове, мобилни приложения или услуги за изпращане на съобщения.
- **Осигуряване на етично използване на ИИ:** Обсъдете значението на прозрачността, съгласието на потребителите и поверителността на данните

133



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

при взаимодействието с чатботове, което е в съответствие с етичните практики за използване на ИИ.

#### 4. Групови презентации и обратна връзка (30 минути):

- **Представяне на разработени чатботове:** Поканете участниците да представят своите прототипи на чатботове, като демонстрират функционалности и обсъдят избора на дизайн.
- **Обратна връзка с колегите:** Улеснете сесиите за конструктивна обратна връзка, като насърчавате предложенията за подобрене и споделяте най-добрите практики.

#### Очаквани резултати:

- Умения за проектиране и прилагане на чатботове с изкуствен интелект, използващи техники на NLP.
- Разбиране на това как чатботовете могат да подобрят ангажираността на клиентите чрез персонализирани и ефективни взаимодействия.
- Осъзнаване на етичните съображения при внедряването на ИИ и чатботове.
- Опит в разгръщането на чатботове в реални платформи.
- Подобрени умения за сътрудничество и представяне чрез групови дейности и сесии за обратна връзка.

#### Допълнителни бележки:

- **Ресурси за допълнително обучение:** Предоставете на участниците връзки към онлайн курсове и уроци за напреднали в разработването на чатботове и техники на NLP.
- **Насърчаване на непрекъснатото усъвършенстване:** Мотивирайте участниците да повтарят своите проекти на чатботове въз основа на обратната връзка от потребителите и нововъзникващите постижения на ИИ.
- **Подчертайте тенденциите в индустрията:** Обсъдете актуалните тенденции в технологиите за ИИ и чатботове, като например интеграция с гласови асистенти и многоезична поддръжка.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

В края на този семинар участниците ще придобият практически опит в разработването на интелигентни чатботове, ще разполагат със знания за създаване на решения, които подобряват ангажираността на клиентите и водят до маркетингов успех.

По-долу е представен списък на някои безплатни и лесни за използване платформи за разработване на чатботове, които участниците могат да проучат:

1. **BotPress:** Рамка за чатботове с отворен код, която предоставя визуален интерфейс за изграждане и управление на чатботове. Тя поддържа както текстово, така и гласово базирани взаимодействия, което я прави универсална за различни приложения. [Eden AI](#)
2. **Чатботове на Zapier:** Позволява ви да създавате чатботове с изкуствен интелект без кодиране, като се интегрира безпроблемно с над 7000 приложения. Проектиран е за лесна употреба, като позволява бърза настройка и внедряване. [Zapier](#)
3. **BotPenguin:** Платформа за създаване на чатботове с изкуствен интелект, която позволява създаването на чатботове за множество платформи, включително WhatsApp, Website, Facebook Messenger, Instagram и Telegram. Тя предлага безплатен план с основни функции, подходящ за малки предприятия и лични проекти. [botpenguin.com](#)
4. **SnatchBot:** Безплатна, базирана в облака платформа за изграждане на чатботове, предназначени за социални мрежи. Тя поддържа множество платформи за съобщения и предоставя инструменти за обработка на естествен език и машинно обучение за подобряване на взаимодействията на чатботовете.
5. **Pandorabots:** В момента се работи по темата за **чатботовете:** Компания за изкуствен интелект, която предлага уеб услуга за изграждане и внедряване на чатботове. Тя поддържа разработването на виртуални агенти, способни да водят текстови или гласови чатове, подобни на човешките, като използват езика за маркиране на изкуствен интелект (Artificial Intelligence Markup Language - AIML). [Wikipedia](#)
6. **Denser.ai:** Платформа без код, която позволява на потребителите да създават интелигентни чатботове, способни да се учат и адаптират. Тя предлага възможности за персонализиране и лесно интегриране в уебсайтове, като цели да подобри ангажираността на потребителите, без да са необходими умения за програмиране. [Denser](#)

135



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

7. **HUGS на Hugging Face:** Софтуерен продукт с отворен код, който автоматизира процеса на превръщане на модели с изкуствен интелект във функционални чатботове. Той предлага рентабилни решения за изграждане и внедряване на чатботове, с възможности за внедряване в облака или на място. [reuters.com](https://www.reuters.com)
8. **Google Gemini Code Assist (Помощ за кода на Google):** Безплатен инструмент за кодиране на ИИ, който осигурява разширена помощ за кодиране, включително разработване на чатботове. Той предлага попълване на код на различни езици за програмиране и се интегрира с популярни среди за разработчици. [The Verge](https://www.theverge.com)
9. **Чатбот R1 на DeepSeek:** безплатен чатбот с изкуствен интелект, който се конкурира с модели като ChatGPT и предлага мощни възможности за решаване на проблеми. Той представлява алтернатива за потребителите, които търсят разширени функционалности на чатбота без абонаментни такси.
10. **Character.AI:** Платформа, която позволява на потребителите да създават чатботове с изкуствен интелект въз основа на реални или измислени герои. Тя предлага уникален подход към разработката на чатботове, позволяващ персонализирани и интерактивни преживявания. [wired.com](https://www.wired.com)

Тези платформи отговарят на различни нужди - от прости реализации на чатботове до сложни взаимодействия, управлявани от изкуствен интелект, и много от тях предлагат безплатни нива, подходящи за физически лица и малки предприятия.

## Правилно изпълнение на дейността

### Въведение в разработката на чатботове (ключови концепции)

#### Какво представлява чатботът?

- Чатботът е софтуерно приложение, което използва AI и NLP (Natural Language Processing), за да симулира човешки разговор и да помага на потребителите да изпълняват задачи или да получават информация ефективно.

#### Употреба в реалния свят:

- Сайтовете за електронна търговия използват чатботове, за да отговарят на често задавани въпроси, да препоръчват продукти и да превеждат потребителите през фуниите за покупка (FastBots.ai).





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### Концепции на NLP в чатботовете

- **Токенизация:** Разделяне на потребителския вход на отделни думи или фрази за обработка.
- **Разпознаване на намерения:** Определяне на това, което потребителят иска да постигне (напр. "проследяване на моята поръчка").
- **Извличане на същности:** Идентифициране на ключови данни в заявките (напр. дати, имена на продукти, местоположения).

---

### Безплатни платформи за разработка на чатботове (с NLP)

1. **BotPress** - Визуален интерфейс с отворен код за създаване на сложни ботове с помощта на NLP.
2. **Zapier Chatbots** - Платформа без код, която позволява свързването на ботове с над 7000 приложения.
3. **BotPenguin** - Мултиплатформен конструктор на чатботове с безплатно ниво и интеграция с WhatsApp.
4. **SnatchBot** - Поддръжка на NLP и многоканален конструктор на ботове за социални платформи.
5. **Denser.ai** - No-code инструмент за интелигентни ботове с адаптивно обучение.

---

### Примерни решения за проектиране на чатбот

#### Намерение:

- "Проследяване на поръчка"
- "Поръчай среща"
- "Запитване за продукт"

#### Субекти:

- Дата
- Номер на поръчката

137



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Име на продукта

#### Пример за диалог:

Потребител: "Къде е моята поръчка № 1234?"

Бот: "Нека проверя... Вашата поръчка № 1234 е изведена за доставка и ще пристигне днес!"

---

#### Етични съображения

- Ясно информирайте потребителите, че разговарят с бот.
- Не събирайте лични данни без съгласие.
- Позволете лесно ескалиране към човешки агент, когато е необходимо (FastBots.ai, Eden.ai).

---

#### Контролен списък за тестване

- ✓ Правилно ли се задействат намеренията?
- ✓ Отговорите приличат ли на човешки и подходящи ли са?
- ✓ Може ли ботът да се справя грациозно с неочаквани входни данни?

---

#### ✓ Очаквани резултати от обучението

- Умение за дефиниране на намеренията на чатбота и проектиране на потоците от разговори.
- Знания за интегриране на NLP във взаимодействията с чатботове.
- Разбиране на възможностите за внедряване (уеб, мобилни устройства, Messenger).
- Осъзнаване на етиката на изкуствения интелект при взаимодействието с клиенти.

### **Тест - Обработка на естествен език (NLP) в маркетинга**

*Концепции и случаи на използване на NLP за ангажиране на клиенти*





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Този тест ще провери разбирането ви за NLP и как се прилага в дигиталния маркетинг за ангажиране на клиенти. Изберете най-добрия отговор за всеки въпрос.

**1. За какво се отнася NLP (Natural Language Processing) в контекста на изкуствения интелект и маркетинга?**

- A. Област на изкуствения интелект, която позволява на компютрите да разбират, тълкуват и генерират човешки език (текст или реч), използвана в маркетинга за задачи като чатботове и анализ на обратна връзка с клиенти.
- B. "Невролингвистично програмиране" - техника за убеждаване, използвана от търговци (няма връзка с компютърните науки в маркетинга).
- C. Хардуерно устройство, което обработва мрежови сигнали за по-бърз интернет (несвързано с езика).
- D. Метод за проектиране за създаване на лого и визуални изображения.

**Правилен отговор:** А) В маркетинга **обработката на естествен език** е свързана с обработката на човешкия език. Тя запазва инструменти като виртуални асистенти, чатботове и системи за анализ на настроеността. Вариант В е различна концепция извън изкуствения интелект, а С и D не са свързани с обработката на езика.

**2. Кое от изброените е пример за NLP в ангажирането на клиенти?**

- A. Чатбот на уебсайт за търговия на дребно, който отговаря на въпроси на клиенти в реално време, като разбира въведените от тях съобщения.
- B. Анимирани лого, което подскача на уебстраница.
- C. Дрон, който доставя продукт до дома на клиента.
- D. QR код върху плакат.

**Правилен отговор:** А) Чатботовете използват NLP, за да разбират какво питат клиентите и да формулират полезни отговори. Това е пряко приложение на НЛП за ангажиране на клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Другите варианти, макар и евентуално да се използват в маркетинга, не включват разбиране или генериране на език.

**3. Как чатботът с изкуствен интелект използва NLP за подобряване на обслужването на клиентите?**

- A. Той интерпретира въпроса или съобщението на клиента (писмено или устно) и отговаря с подходящ, последователен отговор - често имитирайки естествен човешки разговор.

139



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Той поздравява клиентите, но след това препраща всичко към човек, без да го обработва.
- C. Генерира случайни отговори, за да провери дали клиентът обръща внимание.
- D. Работи само ако клиентът въведе таен предварително зададен код.

**Правилен отговор:** А) Чатбот, управляван от NLP, "чете" въведените от потребителя данни, като използва алгоритми за разбиране на езика, разгадава намерението (например "проследявам поръчката си" или "какви са работните ви часове?") и след това предоставя подходящ отговор, който може да бъде извлечен от база знания или генериран. Това прави обслужването на клиенти по-бързо и достъпно по всяко време. Вариант В описва много елементарен бот без NLP. С и D са неверни - чатботовете имат за цел да бъдат смислени, а не случайни или потайни.

#### 4. Маркетолозите често извършват анализ на настроеността на публикациите в социалните медии за тяхната марка. Какво представлява анализът на настроеността и как се включва NLP?

- A. Анализът на настроеността използва техники на NLP за анализиране на текст (като туитове, отзиви, коментари) и определяне на емоционалния тон - например обозначаването им като положителни, отрицателни или неутрални отзиви. Това помага на компаниите автоматично да оценяват общественото мнение.
- B. Това е ръчен процес, при който стажантите четат всеки коментар и предполагат дали е добър или лош.
- C. Отнася се до анализ на това колко пари харчат клиентите (без връзка с езика или настроеността).
- D. Анализът на настроеността отчита само броя на споменаванията, които дадена марка получава, без да разбира тона.

**Правилен отговор:** А) Анализът на настроеността е класическо приложение на NLP: алгоритъмът може да сканира хиляди публикации в социалните мрежи за пускането на продукт на пазара и да отчете, че "80% от туитовете са положителни", което е безценно за маркетолозите, за да разберат бързо приема. Варианти В и D са стари/ръчни или ограничени начини; В е извън темата.

#### 5. Защо НЛП е полезен за обработка на обратна връзка от клиенти в голям мащаб (например обработка на 10 000 отговора на анкети)?

- A. NLP може автоматично да чете големи обеми текстови отзиви и да ги категоризира или обобщава много по-бързо от хората, като за секунди



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

забелязва тенденции (често срещани оплаквания, често споменавани харесвания/нехаресвания).

- B. NLP добавя фантастични графики към всеки запис на обратна връзка.
- C. Без NLP е невъзможно да се събират каквито и да било отзиви.
- D. НЛП кара клиентите да пишат повече обратна връзка.

**Правилен отговор:** А) Силата на NLP е в автоматизацията и скоростта на работа с езикови данни. Той може например да пресее хиляди отворени отговори на анкети, за да открие, че "много клиенти споменават бавната доставка като проблем", или да групира обратната връзка по теми. Това позволява на маркетингозите бързо да действат на базата на прозренията. Другите варианти не са това, което прави NLP - той не генерира по магически начин обратна връзка или визуални изображения; той обработва съществуващ текст.

**6. Гласовите асистенти (като Siri, Alexa или Google Assistant) стават актуални за маркетингозите. Как се отнасят те към НЛП в маркетинга?**

- A. Гласовите асистенти използват NLP, за да разбират изговорените запитвания и команди. Маркетингозите оптимизират съдържанието (като ключови думи за търсене или често задавани въпроси), така че тези асистенти да могат да намират и представят информация за тяхната марка, когато потребителите задават въпроси (например: "Къде мога да получа евтина пица наблизо?").
- B. Гласовите асистенти са напълно отделени от НЛП и работят чрез телепатия.
- C. Маркетингозите не могат да направят нищо по отношение на гласовото търсене или гласовата търговия.
- D. Гласовите асистенти извършват само математически изчисления и не боравят с език.

**Правилен отговор:** А) Гласовите асистенти са ярък пример за работа на НЛП - преобразуване на речта в текст, разбиране на намеренията, след което преобразуване на текста на отговора обратно в реч. За маркетингозите това означава нов канал: да се уверят, че тяхната бизнес информация е удобна за гласово търсене, и евентуално да създадат гласово базирани приложения или съдържание. Варианти В и D са измислица, а С е невярно, защото маркетингозите се адаптират към тенденциите в гласовото търсене - практика, която понякога се нарича **гласова SEO оптимизация**.

**7. Една компания иска автоматично да генерира персонализирани теми на имейли за огромен списък с имейли с помощта на изкуствен интелект. Коя техника на НЛП може да помогне в тази задача?**

141



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Генериране на естествен език (Natural Language Generation - NLG), която може да създава текст, подобен на човешкия, въз основа на модели и данни (например генериране на тема от типа "<Име>, специално предложение само за вас!", съобразена с всеки получател).
- B. Компютърно зрение, за идентифициране на изображенията в имейла.
- C. 3D принтиране, за създаване на физическа поща вместо електронна поща.
- D. Няма - изкуственият интелект не може да помага при писането на текст.

**Правилен отговор:** А) Генерирането на естествен език е клон на НЛП, който се фокусира върху създаването на текст. Маркетолозите могат да използват NLG, за да пишат автоматично неща като описания на продукти или теми на имейли в голям мащаб, като използват шаблони, които изкуственият интелект попълва творчески въз основа на данни за клиентите. Това е нов начин за спестяване на време и подобряване на персонализацията. В и С не са свързани с генерирането на текст, а D е неправилно, тъй като ИИ вече се използва за писане на съдържание в маркетинга.

#### 8. С какъв тип данни работи предимно NLP и защо това е предизвикателство?

- A. **Текстови и речеви данни**, тъй като човешкият език е сложен - думите могат да имат множество значения, а разбирането на контекста, тона или жаргона изисква сложни алгоритми.
- B. Изображения и графики, защото NLP е основно за визуален дизайн.
- C. Цифрови данни от сензори, защото NLP първоначално е бил предназначен за научни изчисления.
- D. Данни за географско местоположение, тъй като NLP е техника за картографиране.

**Правилен отговор:** А) NLP = Natural Language Processing (обработка на естествен език), така че се занимава с естествени езици като английски, испански и т.н., независимо дали са писмени или говорими. Предизвикателството идва от двусмислеността на езика - например сарказмът или идиомите могат да объркат ИИ, а езиците имат богата граматика и контекст, които трябва да бъдат научени. Варианти В, С и D описват данни извън сферата на обработката на езици.

#### 10. Кое от следните твърдения за предизвикателствата или ограниченията на НЛП е ИСТИНСКО?

142



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Системите за НЛП могат да се затруднят с разбирането на контекста или нюансите на човешкия език - например могат да изтълкуват погрешно сарказма или да не успеят да разберат препратките, така че те не са 100% свършени и изискват непрекъснато усъвършенстване.
- B. НЛП няма проблеми с перфектното разбиране на всеки език или жаргон от първия ден.
- C. След като моделът на NLP е обучен на един език (например английски), той автоматично разбира всички останали езици без допълнително обучение.
- D. Използването на НЛП при взаимодействието с клиенти не крие риск от неразбиране на клиентите.

**Правилен отговор:** А) Дори усъвършенстваният НЛП понякога прави грешки - може да сте виждали чатбот да дава безсмислен отговор или инструмент за превод да обърква фраза. Идиомите, културният контекст, новият жаргон или печатните грешки могат да го объркат. Това е мощна технология, но маркетолозите трябва да са наясно с нейните ограничения и да тестват/наблюдават комуникациите с изкуствен интелект. В и С са неверни, тъй като всеки език и дори област (медицинска реч срещу обикновена реч и т.н.) често се нуждае от отделно обучение и настройка. D е невярно, тъй като се случват недоразумения, поради което човешката подкрепа или резервен вариант са важни.

**10. Защо маркетолозите трябва да вземат под внимание етиката и неприкосновеността на личния живот, когато използват NLP за ангажиране на клиенти (например в чатботове или анализиране на разговори с клиенти)?**

- A. Тъй като приложенията на НЛП често включват събиране и обработка на лични данни за комуникация (като чат логове или коментари в социалните медии), от решаващо значение е тези данни да бъдат прозрачни и сигурни. Клиентите трябва да знаят дали разговарят с бот и как се използват техните данни, а компаниите трябва да защитават тази информация. Зачитането на неприкосновеността на личния живот изгражда доверие и е в съответствие със законите за защита на данните.
- B. Не е необходимо да се съобразяват с неприкосновеността на личния живот; ако данните са в интернет, те са свободни да се използват както искаме.
- C. Моделите на NLP никога не използват реални данни за клиентите, така че поверителността не е от значение.
- D. Етичните съображения се отнасят само за ИИ в медицинските или правните области, но не и в маркетинга.

143



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Правилен отговор:** А) Етичното използване на ИИ и НЛП е толкова важно в маркетинга, колкото и навсякъде другаде. Например, ако използвате ИИ за анализ на имейли или чат съобщения на клиенти, трябва да гарантирате, че данните са поверителни и се използват само по предназначение. Също така в идеалния случай чатботът трябва да се идентифицира като виртуален асистент. Отговорното отношение към данните на клиентите и прозрачността при използването на ИИ са в съответствие с нормативната уредба и поддържат доверието на клиентите. Варианти В, С, D са неправилни и отразяват нагласи, които могат да доведат до нарушаване на доверието или закона.

## Персонализиране и насочване на вниманието, базирано на ИИ

### 1. Разбиране на персонализацията, управлявана от ИИ, в цифровите медии

**Какво представлява персонализацията, управлявана от ИИ?** Персонализацията, управлявана от AI, се отнася до използването на **изкуствен интелект (AI)** и **машинно обучение (ML)** за персонализиране на съдържанието за отделните потребители въз основа на техните предпочитания, поведение и данни. Тази технология е особено популярна в цифровите медии и рекламата, като помага на компаниите да предоставят персонализирани реклами, новини и препоръки. Идеята е преживяването на потребителя да стане по-подходящо, по-ангажиращо и по-ефективно, като се адаптира съдържанието към неговите специфични интереси.

#### 1. Как изкуственият интелект променя цифровите медии

Персонализацията, управлявана от ИИ, трансформира пейзажа на цифровите медии, не само за платформите за социални медии като Facebook и Instagram, но и за новинарските агенции, телевизионните оператори и дори традиционните медии. Като използва **големи обеми данни от** взаимодействията с потребителите, ИИ може да предвиди с какъв тип съдържание е вероятно да се ангажира даден човек, което води до по-целенасочен и ефективен маркетинг.

#### 2. Въздействие върху политиката и обществото

Макар персонализираното съдържание да предлага предимства като удобство и релевантност, то поражда и важни **обществени и политически проблеми**. Например, то може да повлияе на поведението на хората по начин, който може да не съответства на демократичните ценности. Персонализирането на новините например може да доведе до "филтърни балони", при които потребителите са изложени само на информация, която подсилва техните убеждения, което може да допринесе за политическа поляризация.

144



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на *дигиталното бъдеще*. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Освен това изкуственият интелект може да се използва за **микротаргетиране** - маркетингова техника, която адаптира съобщенията към отделните лица въз основа на техните лични данни. В политическите кампании това се използва за оказване на влияние върху гласоподавателите чрез адаптиране на съобщения, които резонират с конкретни емоции, вярвания или страхове, което повдига етични въпроси относно манипулацията и неприкосновеността на личния живот.

### 3. Как изкуственият интелект в персонализацията влияе на медийните компании

Много **традиционни медийни компании** внедряват технологии за ИИ и ML, за да подобрят персонализацията. Например големи компании като **Viacom** и **NBC** използват ИИ, за да оптимизират съдържанието си, да препоръчват предавания и да насочват рекламите по-ефективно. Тази стъпка към персонализация обаче е свързана с рискове, като например загуба на редакционна независимост и потенциал за **наблюдение на** потребителите.

Персонализираните препоръки за новини, макар и полезни, могат да доведат до **прекомерна комерсиализация**, при която новините стават по-скоро за кликове и печалби, отколкото за обществена услуга. Тази промяна във фокуса затруднява медиите да служат на **обществения интерес**, тъй като алгоритмичните системи дават приоритет на ангажираността на потребителите пред предоставянето на балансирано и разнообразно съдържание.

### 4. Необходимост от етичен надзор

С разпространението на персонализацията, базирана на изкуствен интелект, нараства и необходимостта от **регулиране**. Политиците трябва да обърнат внимание на **етичните последици** от персонализираното съдържание, като гарантират, че то не нарушава правото на потребителите на неприкосновеност на личния живот и не ги манипулира несправедливо. Липсата на прозрачност в работата на алгоритмите затруднява потребителите да разберат как се използват техните данни, а това изисква по-строги **закопи за защита на данните** и по-добър надзор.

### 5. Бъдещето на изкуствения интелект в дигиталния маркетинг

Тъй като технологиите за ИИ и ML продължават да се развиват, тяхната роля в **дигиталния маркетинг** само ще нараства. От **автоматизираното създаване на съдържание** до по-усъвършенстваната **целева реклама**, ИИ променя начина, по който марките взаимодействат с потребителите. Предприятията обаче трябва да се съобразяват и с **етичните последици** и да гарантират, че използват тези инструменти отговорно, като балансират иновациите със зачитането на неприкосновеността на личния живот и автономията на потребителите.

145



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 6. Основни изводи

- Персонализацията, управлявана от изкуствен интелект, се превръща в мощен инструмент в дигиталния маркетинг, като помага на предприятията да таргетират потребителите по-ефективно.
- Въпреки че предлага по-голяма релевантност и удобство, тя поражда етични опасения, свързани с **неприкосновеността на личния живот, манипулирането на данни и разнообразието на информацията**.
- Медиите и технологичните компании трябва да работят заедно, за да гарантират, че процесът на персонализация е прозрачен, етичен и съответства на демократичните принципи.
- Бъдещите дигитални маркетинголози трябва да са наясно с по-широките социални и политически последици от технологиите на изкуствения интелект при формирането на общественото мнение и поведението на потребителите.

## 2. Целенасочена реклама: Революция в начина, по който рекламите достигат до потребителите

**Какво** **представява** **целевата** **реклама?**

Таргетираната реклама е стратегия за дигитален маркетинг, при която предприятията използват лични данни, за да показват на потребителите персонализирани реклами. Като разбират вашите интереси, демографски данни и онлайн поведение, маркетинголозите могат да предоставят реклами, които са по-подходящи за вас. Това може да включва всичко - от съдържанието, което виждате в социалните медии, до резултатите, които получавате в търсачките.

**Как** **работи?**

Таргетираната реклама работи чрез проследяване на вашите онлайн дейности, като например уебсайтовете, които посещавате, продуктите, които разглеждате, и ключовите думи, които търсите. Използвайки тези данни, рекламодателите могат да изградят подробни профили за вас. Тези профили им позволяват да предвидят от какво се интересувате и да ви показват реклами, които според тях ще ви допаднат най-много. Това може да варира от обикновени реклами, които съответстват на уебстраницата, която разглеждате (контекстна реклама), до по-персонализирани реклами, базирани на вашето поведение във времето (поведенческа реклама).





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Участниците в целевата реклама

Светът на онлайн рекламата е съставен от различни участници, включително търговци, издатели (които хостват рекламите) и рекламни посредници (като брокери на данни, платформи като Google и Facebook и рекламни мрежи). Тези групи работят заедно, за да предоставят най-ефективните реклами, като използват данните, събрани от потребителите.

1. **Маркетолозите** са предприятия или организации, които искат да достигнат до потенциални клиенти. Те използват реклами, за да популяризират своите продукти и услуги.
2. **Издателите** са уебсайтовете, приложенията и платформите, които показват реклами. Например YouTube или новинарски уебсайтове.
3. **Рекламните посредници** са компании, които помагат за свързването на търговците с издателите. Те обработват данните, управляват рекламите и оптимизират разположението им.

## Защо това е важно?

Таргетираната реклама преобрази пейзажа на дигиталния маркетинг. Тя позволява на фирмите да достигнат до правилните клиенти в точното време, като по този начин подобряват шансовете си за осъществяване на продажба. Въпреки това тя предизвиква опасения за неприкосновеността на личния живот, тъй като включва събиране на огромни количества лични данни, често без потребителите да разбират напълно как се използват техните данни.

## Нарастващото въздействие на целевата онлайн реклама

Таргетираната онлайн реклама работи чрез проследяване на поведението на потребителите в интернет, като например уебсайтовете, които посещават, продуктите, които търсят, и дори активността им в социалните мрежи. Тези данни позволяват на рекламодателите да показват реклами, които е по-вероятно да привлекат вниманието на потребителя, увеличавайки шанса за покупка или ангажираност.

Съществуват три основни вида онлайн реклама:

1. **Реклама при търсене** - рекламите се показват въз основа на ключовите думи, които потребителите търсят.
2. **Дисплейна реклама** - рекламите се показват на уебсайтове или приложения, които посещавате.

147



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

3. **Класифицирана реклама** - рекламите се поставят на конкретни уебсайтове, насочени към определена аудитория, като например борси за работа или сайтове за недвижими имоти.

### Защо целевата реклама е толкова популярна?

Таргетираната реклама е изключително ефективна за рекламодателите, тъй като е съобразена с интересите и навиците на потребителите за сърфиране. Това увеличава вероятността от кликания и конверсии - когато някой действа по рекламата. Например, когато търсите обувки онлайн, може да започнете да виждате реклами за обувки в платформите си в социалните мрежи или в други сайтове, които посещавате. Тази форма на "поведенческо таргетиране" използва много лични данни, за да създаде силно персонализирано преживяване.

Колкото по-персонализирана е рекламата, толкова по-големи са шансовете тя да бъде кликната. Въпреки това не всеки харесва идеята да бъде проследяван и това поражда опасения относно неприкосновеността на личния живот. Някои потребители дори не осъзнават, че данните им се събират и използват за тези реклами, което повдига важни етични въпроси.

### Предизвикателства за потребителите и малките предприятия

Въпреки че целевите реклами могат да бъдат от полза за потребителите, като им показват подходящи продукти и услуги, съществуват значителни предизвикателства:

- **Опасения, свързани с неприкосновеността на личния живот:** Много потребители не знаят как се използват личните им данни.
- **Уязвимо таргетиране:** Понякога рекламите могат да се възползват от чувствителни групи, като например непълнолетни лица или лица с финансова уязвимост.
- **Тъмни модели:** Някои уебсайтове използват дизайнерски похвати, за да подтикнат потребителите да вземат решения, които обикновено не биха взели, като например случайно да се съгласят със събирането на данни.
- **Дискриминация:** Алгоритмите могат неволно да доведат до пристрастно или дискриминационно разполагане на реклами.

За **малките предприятия** (МСП) дигиталната реклама може да бъде както благословия, така и проклетие. Макар че тя им позволява да се конкурират с по-големите компании чрез насочване на рекламите към нишови аудитории, те често се сблъскват с





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

предизвикателства като ограничен достъп до рекламни данни, висока конкуренция и липса на възможност за договаряне с големи рекламни платформи като Google и Facebook.

### 3. Действащо законодателство на ЕС и пропуски

ЕС разполага с набор от закони за регулиране на онлайн рекламата, включително **Общия регламент за защита на данните (ОРЗД)**, който има за цел да защити неприкосновеността на личния живот на потребителите, и **Директивата за защита на личния живот и електронните комуникации (ePrivacy Directive)**, която обхваща поверителността и бисквитките. Съществуват обаче пропуски в това доколко добре тези закони обхващат целия спектър от въпроси в областта на дигиталната реклама. Например:

- Потребителите често не са напълно информирани, че са обект на реклами.
- Няма ясни правила, които да предотвратяват вредните реклами за уязвими групи, като например непълнолетни.
- Сложността на системата на рекламните мрежи означава, че за потребителите е трудно да потърсят обезщетение, когато нещо се обърка.

#### Предложени решения и бъдещи препоръки

За по-добра защита на потребителите и гарантиране на лоялна конкуренция могат да се направят няколко промени:

- **Прозрачност и съгласие:** Уверете се, че потребителите са ясно информирани кога са насочени към тях реклами и им позволете лесно да се откажат.
- **Регулиране на "тъмните модели":** Създаване на по-ясни насоки за банерите и формулярите за съгласие за бисквитките, за да се предотврати подвеждането на потребителите от страна на компаниите.
- **Предотвратяване на дискриминацията:** Увеличете прозрачността на алгоритмите и осигурете редовни проверки, за да се уверите, че рекламите не дискриминират определени групи.
- **Защита на непълнолетните:** Засилване на правилата за предотвратяване на вредни реклами, насочени към деца.
- **Отчетност в рекламните мрежи:** Уверете се, че платформите поемат отговорност за показваните реклами, особено когато в тях участват много участници.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### Защо това е от значение

За участниците, които се интересуват от дигитален маркетинг, реклама или технологии, разбирането на тънкостите на целевата реклама е от решаващо значение. Това е бързо развиваща се област, която оказва пряко влияние върху начина, по който предприятията общуват с клиентите. Познаването на етичната и регулаторната среда ще ви помогне да станете по-отговорни създатели или потребители на цифрово съдържание в бъдеще.

### 4. Какво представлява персонализацията, управлявана от изкуствен интелект?

Изкуственият интелект (ИИ) трансформира света на дигиталния маркетинг. Като използва **алгоритми за машинно обучение** и **анализ на данни**, ИИ помага на предприятията да адаптират съдържанието, рекламите и препоръките си към индивидуалните потребители. Става дума за това взаимодействията да станат **по-подходящи**, по-ангажиращи и по-ефективни. Мислете за него като за бизнес, който говори директно с вас въз основа на вашите предишни покупки, навици за сърфиране и предпочитания.

#### Как ИИ персонализира маркетинга?

Персонализацията, базирана на изкуствен интелект, работи чрез анализ на **огромни количества потребителски данни**. Това включва всичко - от **онлайн поведение**, като например върху какви продукти сте кликували, до **демографска информация** като възраст, пол и местоположение. Прозренията, получени от тези данни, позволяват на фирмите да прогнозираят какво ще ви хареса и да ви показват съдържание, съобразено само с вас.

Ето как изкуственият интелект променя формата на дигиталния маркетинг:

1. **Предвиждане на това, което искате:** ИИ използва прогнозен анализ, за да разбере предпочитанията ви и да ви предостави съдържание или продукти, от които е по-вероятно да се интересувате.
2. **Сегментиране на клиентите:** ИИ може да раздели клиентите на групи въз основа на споделено поведение или интереси, което позволява на предприятията да насочват към всяка група по-подходящо съдържание.
3. **Персонализация в реално време:** ИИ може да коригира интерфейсите на уебсайтовете, препоръките за продукти или рекламите незабавно въз основа на това, което научава за вас в реално време.
4. **Подобрена ангажираност:** Когато предприятията предоставят по-подходящо съдържание, това увеличава ангажираността. Например персонализираните

150



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

реклами и продуктови предложения могат да доведат до по-високи нива на кликания и продажби.

### Ефективност на персонализацията, базирана на изкуствен интелект

Персонализацията, управлявана от изкуствен интелект, не е просто за да изглеждат рекламите добре - тя работи. Когато се прави правилно, тя може да:

- **да повиши ангажираността на клиентите:** Персонализираните преживявания водят до по-добра ангажираност. Например, когато виждате съдържание или реклами, които отговарят на интересите ви, е по-вероятно да взаимодействате с тях.
- **Увеличаване на процента на конверсиите:** Чрез предлагането на целеви препоръки AI може да подобри шансовете на някого да направи покупка. Персонализираните оферти могат значително да увеличат вероятността за продажба.
- **Повишаване на лоялността на клиентите:** Когато клиентите се чувстват разбрани и получават подходящи оферти, е по-вероятно да се върнат и да направят повторни покупки.

### 5. Етичната страна на персонализацията, базирана на изкуствен интелект

Въпреки че потенциалът на ИИ в маркетинга е огромен, съществуват и някои **етични предизвикателства**. Ето няколко опасения, за които трябва да помислите:

1. **Поверителност на данните:** Личните данни са от ключово значение за персонализацията, управлявана от ИИ, но събирането и използването на тези данни повдига въпроси, свързани с неприкосновеността на личния живот. Компаниите трябва да бъдат прозрачни относно начина, по който използват вашите данни, и да гарантират, че те са защитени.
2. **Информирано съгласие:** Потребителите трябва да дадат ясното си съгласие за използването на техните данни. Без да разбират как ще бъдат използвани техните данни, те могат да се почувстват експлоатирани или манипулирани.
3. **Предразсъдъци в алгоритмите на изкуствения интелект:** Ако данните, които ИИ използва, са пристрастни, това може да доведе до несправедливи или дискриминационни резултати. Това може да означава, че към определени групи се насочва несъответстващо или вредно съдържание, или изобщо не се насочва.
4. **Манипулация и автономност:** Един от рисковете на персонализирането, базирано на ИИ, е, че то може да доведе до **манипулативни маркетингови тактики**.

151



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Например ИИ би могъл да се възползва от слабостите или предразсъдъците на потребителите, за да повлияе на решенията за покупка по неетичен начин.

5. **Прозрачност и отчетност:** Системите с ИИ често се разглеждат като "черни кутии", което означава, че за потребителите е трудно да разберат как се използват техните данни или как се вземат решения. Тази липса на прозрачност може да подкопае доверието в бизнеса.

### Балансиране на ефективността и етиката

За да са сигурни, че персонализацията, базирана на изкуствен интелект, се използва отговорно, предприятията трябва да намерят баланс между **ефективност** и **етика**. Това означава прозрачност при използването на данните, гарантиране, че системите за ИИ не са предубедени, и защита на личните данни на потребителите. Ето някои стратегии:

- **Етично проектиране на ИИ:** Маркетолозите трябва да създават системи за ИИ, които дават приоритет на справедливостта, прозрачността и автономията на потребителите. Това включва свеждане до минимум на пристрастията и осигуряване на обяснимост на алгоритмите.
- **Управление на данните:** Предприятията трябва да гарантират, че събират само необходимите данни, получават **информирано съгласие** и защитават личната информация.
- **Съответствие с нормативните изисквания:** Спазването на законите за защита на данните като **GDPR** е от съществено значение за поддържането на етични стандарти и доверието на потребителите.
- **Овластяване на потребителите:** Осигуряването на контрол върху данните на потребителите и предлагането на ясна информация за начина на използването им може да помогне за изграждането на доверие.

### В перспектива: Бъдещето на персонализацията, управлявана от изкуствен интелект

Тъй като ИИ продължава да напредва, бъдещето на персонализацията в дигиталния маркетинг ще бъде още по-вълнуващо. Следващите стъпки включват **хиперперсонализация**, при която съдържанието ще бъде адаптирано още по-прецизно в реално време. Усъвършенстваните техники на ИИ като **дълбоко обучение** и **обучение с подсилване** ще направят препоръките още по-точни и съобразени с индивидуалното поведение.





PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

С усъвършенстването на технологиите обаче ще нараства и необходимостта от **етични рамки**. Предприятията ще трябва да останат отговорни и да се адаптират към новите тенденции, като например **разширената реалност (AR)** и **виртуалната реалност (VR)**, които ще донесат нови начини за предоставяне на персонализирано съдържание.

### **Заклучение**

Персонализацията, управлявана от изкуствен интелект, е вълнуваща възможност за бизнеса да взаимодейства с клиентите си на по-значимо ниво. Тя прави дигиталния маркетинг по-интелигентен и по-ефективен, което води до по-добро преживяване на клиентите и по-високи продажби. Но с голямата власт идва и голямата отговорност. За да успеят в бъдеще, предприятията трябва да гарантират, че техните системи за изкуствен интелект се използват етично, като се зачитат неприкосновеността на личния живот, съгласието и автономността на потребителите. За студентите, които искат да навлязат в областта на дигиталния маркетинг или ИИ, разбирането на тези предизвикателства и възможности е от ключово значение за ориентирането в индустрията.

### ***Дейност: Предизвикателство за персонализиране на съдържанието - използване на ИИ за динамичен дигитален маркетинг***

**Цел:** Да се даде възможност на участниците да използват инструменти на ИИ за динамично персонализиране на съдържанието за дигитален маркетинг въз основа на предпочитанията и взаимодействията на клиентите. Тази дейност ще се съсредоточи върху това как ИИ може да подобри персонализирането, да подобри ангажираността на клиентите и да оптимизира маркетинговите стратегии чрез предоставяне на персонализирано съдържание в различни цифрови канали.

Продължителност: 2 часа

### **Необходими материали:**

- Компютри с достъп до интернет
- Достъп до инструменти за персонализиране на съдържание, задвижвани от ИИ (напр. ChatGPT, Copy.ai, Jasper или друга платформа, предоставяща възможности за генериране и персонализиране на съдържание с ИИ)
- Проектор и екран за демонстрации
- Брошури с подробна информация за целите на дейността, насоки и списък с препоръчани инструменти с изкуствен интелект за персонализиране на съдържание за дигитален маркетинг

153



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### Подготовка:

1. **Избор на инструменти за изкуствен интелект:** Изберете инструменти за ИИ, които могат да генерират персонализирано съдържание за дигитален маркетинг (напр. имейли, реклами, целеви страници), съобразено с различни сегменти на клиентите. Могат да се използват платформи като Jasper, Copy.ai или ChatGPT.
2. **Запознаване на участниците с инструментите за изкуствен интелект:** Предоставете кратък преглед на всеки избран инструмент, като покажете как те могат да генерират персонализирано маркетингово съдържание въз основа на сегментиране на аудиторията, поведение и предпочитания.
3. **Подгответе примерни образци на маркетингово съдържание:** Разработете примерни цифрови маркетингови материали (напр. рекламни имейли, описания на продукти, публикации в социалните медии), които участниците могат да персонализират с помощта на инструменти за ИИ.

#### Описание на дейността:

1. **Въведение в ИИ в дигиталния маркетинг (15 минути):**
  - **Преглед на ИИ в дигиталния маркетинг:** Обсъдете как ИИ се използва за създаване на персонализирани маркетингови изживявания - от имейл кампании до препоръки за продукти и ангажираност в социалните медии.
  - **Силата на персонализацията:** Обяснете значението на персонализирането на съдържанието в дигиталния маркетинг, като подчертаете как персонализираният маркетинг стимулира ангажираността, конверсиите и лоялността на клиентите.
2. **Демонстрация на инструменти с изкуствен интелект за персонализиране на съдържанието (15 минути):**
  - **Инструменти за обхождане:** Предоставете демонстрации на живо на инструменти с изкуствен интелект (напр. Jasper, Copy.ai), които участниците могат да използват за генериране на персонализирано съдържание за дигитален маркетинг, като например имейли, реклами и публикации в социалните медии.

154



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Преглед на функциите на ИИ:** Обяснете ключови функции, като например генериране на копия въз основа на демографските данни, предпочитанията и поведението на клиентите и коригиране на тона, за да съответства на гласа на марката.

### 3. Практическо упражнение за персонализиране (60 минути):

- **Формиране на група:** Разделете участниците на малки групи (по 3-4 членове).
- **Възлагане на задачи:** Възложете на всяка група хипотетичен продукт или услуга и личност на клиента (напр. технологична джаджа за милениалите или фитнес продукт за работещи професионалисти). Всяка група трябва да използва инструменти за изкуствен интелект, за да персонализира следното съдържание за дигитален маркетинг:
  - **Кампании по електронна поща:** Създайте персонализиран имейл за клиентската личност с персонализирани оферти, като използвате AI за адаптиране на съдържанието въз основа на предпочитанията и поведението на личността.
  - **Публикации в социалните медии:** Създайте публикация в социалните медии, съобразена с целевия клиент, като вземете предвид неговите интереси и платформата (Instagram, Facebook, Twitter и др.).
  - **Лендинг страници:** Генерирайте съдържание на целевата страница, което да е насочено конкретно към персоната на клиента, като включвате функции за персонализиране, управлявани от изкуствен интелект.
- **Фокус върху персонализирането:** Насърчавайте групите да се фокусират върху персонализирането на съдържанието, като използват променливи като интересите на клиентите, минали взаимодействия или специфични поведенчески тригери. Уверете се, че съдържанието е контекстуално релевантно и силно персонализирано.
- **Подкрепа за фасилитатора:** Осигурете помощ по време на сесията, за да помогнете на участниците да се ориентират в инструментите за изкуствен интелект и да усъвършенстват съдържанието си.

### 4. Групови представяния и обратна връзка (15 минути):

155



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Представяне на персонализирано съдържание:** Всяка група представя своите персонализирани кампании за дигитален маркетинг, като обяснява как е използвала AI за персонализиране на съдържанието и основанията за избора на дизайн.
- **Обратна връзка с колегите:** Улеснете сесията за конструктивна обратна връзка, в която участниците могат да обсъдят ефективността на персонализираното съдържание и да предложат области за подобрене.

#### 5. Размисъл и обсъждане (15 минути):

- **Споделяне на прозрения:** Обсъждане на начините за използване на изкуствения интелект за създаване на персонализирани преживявания, които намират отклик сред клиентите и стимулират ангажираността в цифровите платформи. Разсъждавайте върху предизвикателствата, пред които сте били изправени, и как ИИ е помогнал за преодоляването им.
- **Бъдещи приложения:** Разгледайте потенциалните бъдещи приложения на ИИ в дигиталния маркетинг, като вземете предвид най-новите тенденции и инструменти, като чатботове за взаимодействие с клиенти, персонализирани видеореклами и усъвършенстван прогнозен анализ.

#### Очаквани резултати:

- Практически опит в използването на инструменти на ИИ за генериране на персонализирано и динамично цифрово маркетингово съдържание.
- Разбиране на ролята на ИИ за създаване на персонализирано съдържание, което съответства на предпочитанията и поведението на клиентите.
- Способност за разработване на целеви имейл кампании, публикации в социалните медии и целеви страници, които стимулират ангажираността на клиентите.
- Повишена осведоменост за това как ИИ може да бъде интегриран в стратегиите за дигитален маркетинг, за да се подобри цялостното представяне на кампаниите.
- Подобряване на уменията за сътрудничество и представяне чрез групови дейности и обратна връзка с колеги.

#### Допълнителни бележки:

- **Насърчаване на експериментирането:** Насърчавайте участниците да проучат различни стратегии за персонализиране, като например тестване на темите на

156



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

имейлите, персонализиране на препоръките за продукти и адаптиране на съдържанието в социалните медии към нуждите на целевата аудитория.

- **Фокусирайте се върху етиката:** Обсъдете етичните съображения, свързани с персонализирането, базирано на ИИ, включително поверителността на данните на клиентите и значението на прозрачните практики в областта на ИИ.
- **Непрекъснато обучение:** Осигурете ресурси за по-нататъшно обучение, включително онлайн курсове или статии за усъвършенстване на ИИ в дигиталния маркетинг.

В края на тази дейност участниците ще са натрупали ценен опит в създаването на персонализирано маркетингово съдържание, задвижвано от ИИ, подготвяйки се да приложат тези техники в реални кампании за дигитален маркетинг.

### Правилно изпълнение на дейността

#### ✓ Правилни варианти на инструментите за персонализирано персонализиране на съдържанието

1. **Jasper** - идеален за маркетингови екипи; генерира персонализирани имейли, целеви страници и публикации в социалните мрежи въз основа на тона, демографските данни и предпочитанията.
2. **Copy.ai** - Чудесен за маркетинг на стартиращи компании; включва инструменти за таргетиране на аудиторията, публикации в блогове, реклами и описания на продукти.
3. **ChatGPT** - Персонализирани подкани за генериране на подробно съдържание, съобразено с аудиторията, в различни формати.
4. **Anyword** - Оптимизира ефективността на текстовите материали чрез прогнозиране на ангажираността в различните сегменти.
5. **Persado** - Генериран от изкуствен интелект емоционален и мотивационен език, който управлява персонализираните съобщения.

#### 👉 Пример за персонализирано съдържание за дигитален маркетинг (въз основа на фитнес тракер, насочен към милениумите)

Персона на клиента:

157



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Име:** Алекс Ривера
- **Възраст:** 29 години
- **Начин на живот:** Активен градски професионалист, интересуващ се от уелнес технологии
- **Платформа:** Instagram, имейл
- **Ключова болка:** Запазване на мотивацията и проследяване на фитнес целите при натоварен график

---

#### Имейл кампания (генерирана от изкуствен интелект чрез Джаспър)

**Линия на темата:** "Алекс, готов ли си да разбиеш фитнес целите си тази седмица?"

**Тяло:**


Здравей, Алекс,  
Вашето уелнес пътешествие току-що стана по-умно. С **FitSync** проследяваш времето на пробег, следиш сърдечния си ритъм и оставаш начело във фитнес играта - дори в най-натоварените дни.  
Само тази седмица: Спести 20% от първия си тракер.  
Бъдете активни,  
Екип FitSync

---

#### Публикация в Instagram (генерирана чрез Copy.ai)

**Подкана за изображение:** Млад професионалист завързва обувки за бягане в градския парк при изгрев слънце

**Заглавие:**

Стани, раздвижи се, повтори.   
Запознайте се с FitSync: Уелнес тракерът, който работи толкова усилено, колкото и вие.  
#WellnessGoals #UrbanFit #AlinFitness

---

#### Заглавие на целевата страница (AI чрез ChatGPT)

**Заглавие:**

"По-интелигентен фитнес, предназначен за вашия труд"

158



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### Подтекст:

FitSync е вашият персонален фитнес треньор, задвижван от ИИ - от проследяване на тренировките до насочване на възстановяването.

---

### Подказки за групови презентации

Всеки екип трябва да обясни:

- Кой инструмент за изкуствен интелект са използвали
- Какви характеристики на клиентите са повлияли на тона и структурата на съдържанието
- Как ИИ е подобрил релевантността и ангажираността на копието

---

### Подкани за размисъл с примерни отговори

- **Как ИИ помогна да персонализирате съдържанието си?**

"Джаспър ни позволи да адаптираме тона и да подчертаем характеристиките въз основа на начина на живот на Алекс - така имейлът ни се усещаше повече като личен треньор, отколкото като обща промоция."

- **Предизвикателства, с които се сблъскахте?**

"Беше трудно да се намери баланс между автоматизацията и човешкото звучене. Трябваше да редактираме черновите на AI, за да запазим автентичността на марката."

- **Какви бъдещи инструменти за ИИ биха били полезни?**

"Интегрирането на поведението на клиентите в реално време или предсказващите A/B генератори на теми биха извели кампаниите ни на следващото ниво."

---

### Етични съображения (за обсъждане)

- Осигурете **прозрачност** при използването на съдържание, генерирано от ИИ
- Спазване на поверителността на данните чрез използване на анонимни поведенчески данни

159



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Избягвайте засилване на стереотипите в резултатите от ИИ (напр. допускане, че фитнес = само отслабване)

### **Тест: Казус - персонализиране и насочване, базирано на ИИ**

*Разглеждане на етичните съображения и ефективността на кампаниите*

#### **Сценарий:**

Представете си, че сте стажанти по маркетинг в компания за търговия на дребно с модни стоки, която наскоро проведе персонализирана маркетингова кампания, управлявана от изкуствен интелект. Кампанията използва алгоритъм с изкуствен интелект, за да насочи към клиентите препоръки за продукти и специални оферти, съобразени с историята на сърфиране и моделите на покупки на всяко лице. Резултатите бяха обещаващи - процентът на кликанията и онлайн продажбите се увеличиха с 15%. Компанията обаче получи и обратна връзка от някои клиенти, които се чувстваха притеснени от начина, по който се използват техните данни. Вдигна се шум относно опасенията за неприкосновеността на личния живот и маркетинговият екип беше помолен да преразгледа кампанията. Вашата задача е да *проучите ефективността на персонализацията, управлявана от изкуствен интелект*, в тази кампания и да разгледате етичните съображения, за да гарантирате, че бъдещите стратегии са едновременно успешни и отговорни.

#### **Предистория:**

Персонализацията и таргетирането, управлявани от изкуствен интелект, могат значително да повишат ефективността на маркетинга чрез предоставяне на **правилното послание на правилната аудитория**. Например Starbucks използва своята платформа за изкуствен интелект "Deer Brew", за да анализира данни за клиентите (като предишни покупки и дори времето) и да изпраща на потребителите чрез своето приложение съобразени с тях препоръки за напитки и оферти, което води до по-висока ангажираност и лоялност .

Персонализацията очевидно може да **увеличи продажбите и удовлетвореността на клиентите**. Тя обаче повдига и важни въпроси за **етиката и неприкосновеността на личния живот**. Маркетинговите системи с изкуствен интелект разчитат на лични данни, а използването на **потребителски данни за персонализиране може да породи етични проблеми** .

Съществува тънка граница между полезната персонализация и инвазивния "creepy" фактор. Отговорните маркетолози трябва да балансират между бизнес целите и зачитането на неприкосновеността на личния живот на потребителите и прозрачността.

#### **Вашите задачи:**

160



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

1. **Анализирайте ефективността на кампанията:** Започнете с оценка на резултатите от неотдашната кампания за персонализация, задвижвана от изкуствен интелект. Какво е работило добре? Използвайте предоставените данни (15% увеличение на броя на кликанията и продажбите), за да обсъдите **защо** персонализираното таргетиране вероятно е довело до тези подобрения. Обмислете ролята на технологията: Как способността на ИИ да научи предпочитанията или поведението на клиентите допринесе за успеха? (Например: "ИИ може да е установил, че клиентът А често купува маратонки, така че е показал повече оферти за маратонки на този клиент, което е направило маркетинга по-подходящ и ефективен.")
2. **Идентифицирайте етичните проблеми:** След това направете критичен преглед на кампанията за потенциални етични проблеми. Защо някои клиенти биха могли да се почувстват неудобно? Идентифицирайте поне две опасения, като например **неприкосновеност на личния живот** (например клиентите не са знаели, че данните им се използват толкова широко), **съгласие** (ясно ли информирахме потребителите и получихме ли разрешение да използваме данните им по този начин?), **пристрастност** или **справедливост** (дали изкуственият интелект неволно не е изключил определени групи или не е прокарал оферти несправедливо?) или **фактора "страховитост"** (персонализацията може да е толкова точна, че да разтревожи клиентите). Вземете предвид и нормативните разпоредби - например как кампанията съответства на законите за защита на данните като GDPR в Европа по отношение на потребителските данни и прозрачността?
3. **Обсъдете етиката срещу ефективността:** Обмислете как идентифицираните етични проблеми се съчетават с ефективността на кампанията. Например, въпреки че продажбите са се подобрили, дали нарушаването на доверието на клиентите може да навреди на марката в дългосрочен план? Защо като маркетингов екип е от решаващо значение да се обърне внимание на тези опасения, а не само да се съсредоточите върху краткосрочните печалби? (Подсказка: ако клиентите загубят доверието си, те могат да се откажат от марката или да я избягват, което ще навреди на бъдещата им ангажираност).
4. **Предложете подобрена стратегия, базирана на изкуствен интелект:** Сега предложете усъвършенствана персонализирана маркетингова стратегия, която **запазва ефективността си и същевременно отговаря на етичните въпроси**. Бъдете креативни и конкретни. Например, може да предложите прилагане на персонализация с **прозрачност и контрол**, като например "Когато клиентите се регистрират, позволете им да изберат какъв вид персонализирани оферти ги

161



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

устройват (лесно включване/изключване) и ясно обяснете как ИИ използва техните данни, за да им помогне. Бихме могли дори да превърнем ролята на ИИ в точка на продажба - например: "Кажете ни вашите стилови предпочитания и нашият ИИ стилист ще ви препоръча артикули, които ще ви харесат". Бихте могли също така да предложите използването на обобщени или анонимизирани данни за персонализиране по по-малко натрапчив начин или да определите ограничения за честотата, така че клиентите да не се чувстват бомбардирани. Уверете се, че вашият подход все пак използва ИИ (например механизми за препоръки или целеви имейл кампании), за да предоставя подходящо съдържание, но по начин, който **зачита неприкосновеността на личния живот и автономността на потребителите**.

5. **Иновации и обосновка:** И накрая, обоснове как вашият подобрен подход ще постигне добри маркетингови резултати и ще бъде етичен. Как той запазва или дори повишава ефективността на кампанията? (Например, изграждането на доверие може да доведе до по-висока дългосрочна ангажираност - клиентите може действително да споделят *повече* данни, ако се чувстват комфортно, което от своя страна може да направи препоръките на изкуствения интелект по-добри). По какъв начин вашият подход е иновативен? (Може би използвате ИИ не само за препоръки на продукти, но и за откриване на това кога потребителят може да бъде претоварен от реклами, за да се намали автоматично честотата им - новаторска употреба, която балансира персонализацията с потребителското изживяване). Свържете решението си с идеята за **отговорен иноватор**: покажете, че можете да използвате най-съвременния ИИ за персонализация, като същевременно задавате висок стандарт за етични маркетингови практики.

*Чрез този казус ще задълбочите разбирането си за **персонализацията и таргетирането, управлявани от ИИ**, като съпоставите тяхната **ефективност с етичните им последици**. Това упражнение насърчава критичното мислене, като от вас се изисква не само да обясните как персонализацията може да стимулира маркетинговите кампании, но и да **предложите решения, които въвеждат отговорни иновации** - ключово умение за бъдещите лидери в областта на дигиталния маркетинг.*

**Правилни отговори:**

**Задача 1: Анализ на ефективността на кампанията**

- **Анализ на ефективността на кампанията:**

162



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Кампанията за персонализация, управлявана от изкуствен интелект, доведе до 15% увеличение на броя на кликанията и на онлайн продажбите. Това подобрение може да се отдаде на способността на ИИ да анализира огромни количества данни и да идентифицира модели в поведението на клиентите, като например предпочитания към определени продукти или отзивчивост към конкретни видове оферти.
- **Пример за анализ:** Ако ИИ е забелязал, че даден клиент често купува маратонки, той би могъл да насочи към този клиент реклами или промоции за нови версии на маратонки, като по този начин направи маркетинговите усилия по-подходящи и ефективни.

## Задача 2: Идентифициране на етични проблеми

- **Потенциални етични проблеми:**

- **Загриженост за поверителността:** Клиентите може да се чувстват неудобно от това колко широко се използват техните данни за персонализиране на маркетинговите усилия без изрично съгласие или достатъчна прозрачност.
- **Въпроси, свързани със съгласието:** Възможно е да липсва ясна комуникация относно използването на лични данни, което да доведе до въпроси дали клиентите съзнателно са се съгласили със степента на използване на данните.
- **Пристрастност и справедливост:** Алгоритмите с изкуствен интелект потенциално могат да проявят пристрастия, като дадат приоритет на определени демографски групи пред други, или да предлагат оферти по начин, който може да се възприеме като несправедлив.
- **Фактор на страховитост:** Прецизността на персонализацията може да накара клиентите да се почувстват наблюдавани или манипулирани, тъй като изкуственият интелект изглежда ги "познава" твърде добре.

## Задача 3: Обсъждане на етиката срещу ефективността

- **Балансиране на етиката с бизнес целите:**

- Въпреки че кампанията е ефективна за повишаване на краткосрочните показатели като продажби и ангажираност, пренебрегването на етичните проблеми може да навреди на репутацията на марката и доверието на

163



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

клиентите в дългосрочен план. Загубата на доверието на клиентите може да доведе до намаляване на лоялността и ангажираността, което ще се отрази на бъдещите печалби.

- Изключително важно е маркетинговият екип да се заеме с тези етични въпроси, за да поддържа устойчив бизнес модел, който зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите и изгражда дългосрочни взаимоотношения.

#### Задача 4: Предложете усъвършенствана стратегия, базирана на изкуствен интелект

- **Преразгледана стратегия за персонализация:**

- **Прозрачност и контрол:** Въведете ясни възможности за клиентите да се включат или откажат от персонализирания маркетинг по време на процеса на регистрация. Предоставете подробни обяснения за това какви данни ще бъдат използвани и как, като предложите на клиентите възможност да контролират нивото на персонализация, което ги устройва.
- **Използване на обобщени данни:** Предложете използването на обобщени или анонимизирани данни за персонализиране, за да сведете до минимум опасенията за неприкосновеността на личния живот, като същевременно използвате изкуствения интелект за ефективен маркетинг.
- **Моделиране на честотата:** Приложете инструменти, управлявани от ИИ, за ограничаване на честотата на рекламите, показвани на един потребител, за да предотвратите умората от рекламите и да подобрите преживяването на клиентите.

#### Задача 5: Иновации и обосновка

- **Обосновка на подобрената стратегия:**

- Чрез повишаване на прозрачността и предлагане на по-голям контрол на клиентите стратегията вероятно ще изгради доверие, което може да доведе до повече клиенти, които с готовност ще споделят своите предпочитания. Това повишено споделяне на данни може да подобри точността и ефективността на препоръките, базирани на изкуствен интелект.
- **Иновативни аспекти:** Използването на ИИ за модериране на честотата на рекламите е иновативен подход, който балансира ефективния маркетинг с уважително отношение към клиентите. Той демонстрира ангажираност към

164



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

етичния маркетинг, като проактивно се справя с потенциалния дискомфорт на клиентите.

- **Етични стандарти:** Предложената стратегия поставя висок стандарт за етични маркетингови практики, като гарантира, че компанията не само спазва разпоредби като GDPR, но и зачита автономията и неприкосновеността на личния живот на клиентите.

Като предоставят тези отговори, участниците трябва да демонстрират цялостно разбиране на етичните измерения и измеренията на ефективността на кампаниите за персонализация в маркетинга, управлявани от ИИ. Това упражнение насърчава критичната оценка на настоящите практики и стимулира иновативното мислене за това как етично да се използва ИИ в маркетинга.

### ***Практическа дейност: Разработване на стратегия за дигитален маркетинг, базирана на ИИ***

**Общ преглед:** За кулминационния проект на учебната програма всеки участник ще разработи цялостна стратегия за дигитален маркетинг за измислена компания по свой избор, като включи инструменти на изкуствения интелект в различни аспекти на маркетинга. Този проект ще демонстрира тяхното разбиране на съдържанието на курса, включително приложението на изкуствения интелект в дигиталния маркетинг, алгоритмите за машинно обучение, обработката на естествен език и персонализирането и таргетирането, базирани на изкуствения интелект.

**Цел:** Да се създаде стратегия за дигитален маркетинг, която ефективно интегрира инструменти на ИИ за подобряване на ангажираността на клиентите, повишаване на ефективността на маркетинга и стимулиране на продажбите, като същевременно се вземат предвид етичните съображения.

#### **Инструкции:**

##### **1. Избор на компания и продукт:**

- Изберете измислена компания, за която ще разработите стратегия за дигитален маркетинг. Определете отрасъла, продуктите или услугите и целевата аудитория на компанията.

165



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 2. Анализ на пазара:

- Направете анализ на пазара, който включва демографски данни за клиентите, модели на поведение и конкуренти. Идентифицирайте ключовите възможности, при които може да се използва изкуственият интелект.

## 3. Приложения на ИИ:

- Подробно опишете конкретните инструменти и технологии на ИИ, които ще бъдат използвани в маркетинговата стратегия. Това трябва да включва поне по едно приложение за машинно обучение, обработка на естествен език и персонализация, базирана на ИИ.
- Опишете как тези технологии ще бъдат приложени в области като анализ на данни за клиенти, създаване на съдържание, обслужване на клиенти и реклама.

## 4. Разработване на стратегия:

- Разработете подробна маркетингова стратегия, която очертава как ще използвате ИИ за насочване към клиентите, персонализиране на съдържанието и оптимизиране на маркетинговите кампании.
- Включете план за внедряване на чатботове, управлявани от ИИ, персонализирани маркетингови кампании по електронна поща, стратегии за социални медии, използващи анализ на настроеността, и целева реклама, използваща алгоритми за машинно обучение.

## 5. Етични съображения:

- Обсъдете етичните последици от използването на ИИ във вашата маркетингова стратегия. Обърнете внимание на опасенията за неприкосновеността на личния живот, сигурността на данните и потенциала за пристрастия в алгоритмите на ИИ.
- Предложете решения за смекчаване на тези етични рискове, като осигурите съответствие с приложимите разпоредби за защита на данните (напр. GDPR).

## 6. План за изпълнение:

166



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Създайте график за изпълнение, който включва ключови етапи и резултати. Опишете ресурсите и инструментите, необходими за изпълнение на стратегията.

#### 7. Показатели за оценка:

- Определете метрики и ключови показатели за ефективност, за да измерите ефективността на маркетинговата стратегия, базирана на изкуствен интелект. Обяснете как тези показатели ще бъдат наблюдавани и оценявани.

#### Изисквания за представяне:

- **Доклад за проекта:** Представете подробен доклад (15-20 страници), обхващащ всички горепосочени елементи. Докладът трябва да бъде добре организиран, ясно написан и да включва помощни графики или диаграми, ако е необходимо.
- **Представяне:** Подгответе 15-минутна презентация, обобщаваща вашата стратегия, която да бъде представена по време на последната сесия на класа. Включете нагледни материали като слайдове или диаграми, за да подобрите презентацията си.

#### Рубрика за оценяване:

- **Анализ на пазара (20%):** Задълбоченост и точност на пазарния анализ и идентифициране на възможностите за изкуствен интелект.
- **Приложение на ИИ (20%):** Креативност и практичност при прилагането на технологиите на ИИ в маркетинговата стратегия.
- **Разработване на стратегия (20%):** Съгласуваност и изчерпателност на маркетинговата стратегия.
- **Етични съображения (15%):** Разбиране и разглеждане на етични въпроси, свързани с ИИ.
- **План за изпълнение (10%):** Яснота и осъществимост на графика за изпълнение и разпределение на ресурсите.
- **Показатели за оценка (10%):** Уместност и измеримост на предложените показатели и ключови индикатори за ефективност.

167



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Представяне (5 %):** Ефективност на презентацията при представянето на ключовите аспекти на стратегията.

#### Предоставени ресурси:

- Достъп до маркетингови инструменти и софтуер за изкуствен интелект за целите на симулацията.
- Набори от примерни данни за пазарен анализ и тестване на приложенията на ИИ.

#### Краен срок:

- Срокът зависи от преценката на преподавателя.

Това обобщаващо оценяване ще предизвика участниците да синтезират наученото и да го приложат в реалистичен сценарий, подготвяйки ги за реални роли в областта на дигиталния маркетинг, където интегрирането на ИИ е все по-важно.

#### **Правилно изпълнение на оценката (пример):**

##### 1. Избор на фирма и продукт:

- **Избор на компания:**
  - **Име на компанията:** NebulaTech Innovations
  - **Индустрия:** Потребителска електроника
  - **Продукти/услуги:** Устройства за интелигентен дом
  - **Целева аудитория:** Технически ориентирани потребители на възраст 25-45 години, които ценят автоматизацията на дома и енергийната ефективност.

##### 2. Анализ на пазара:

- **Демографски данни за клиентите:** Целевата група включва домакинства със средни и високи доходи, разположени предимно в градски райони, с предпочитания към модерни технологични решения за ежедневно удобство.
- **Модели на поведение:** Обикновено тези потребители проучват обстойно онлайн, преди да направят покупка, и се влияят от технологични ревюта и функции за интелигентна интеграция.
- **Конкуренти:** Основни марки за интелигентен дом като Google Nest, Amazon Echo и местни технологични стартапи.

168



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Основни възможности за ИИ:** Използване на ИИ за персонализиране на препоръките за продукти въз основа на данни за поведението на потребителите и интегриране на ИИ за подобряване на взаимодействието на потребителите с устройствата чрез гласови команди и автоматизация.

### 3. Приложения на ИИ:

- **Машинно обучение:** Използване на алгоритми за машинно обучение за анализиране на данните за историята на покупките и поведението на потребителите с цел прогнозиране на тенденциите при покупка и автоматизиране на персонализираните продуктови препоръки.
- **Обработка на естествен език (NLP):** Прилагане на NLP за подобряване на взаимодействието с клиенти чрез чатботове, които осигуряват поддръжка и предлагат подходящи продукти въз основа на запитванията на потребителите.
- **Персонализация, базирана на изкуствен интелект:** Използвайте инструменти, управлявани от изкуствен интелект, за динамично адаптиране на съдържанието на уебсайта и кампаниите за електронна поща, за да отразяват индивидуалните предпочитания на клиентите и предишните им взаимодействия.

### 4. Разработване на стратегии:

- **Чатботове, управлявани от AI:** Внедряване на чатботове в уебсайта и мобилното приложение за осигуряване на денонощно обслужване на клиенти, като се използва AI за учене от взаимодействията и подобряване на отговорите с течение на времето.
- **Персонализирани маркетингови кампании по електронна поща:** Използване на AI за сегментиране на списъци с имейли въз основа на поведението и предпочитанията на клиентите и изпращане на персонализирани имейли с предложения за продукти, специални оферти и съдържание.
- **Стратегия за социалните медии:** Приложете анализ на настроеността, за да наблюдавате и анализирате обратната връзка с клиентите в социалните медии, като използвате прозренията, за да адаптирате публикациите и рекламите в социалните медии.
- **Таргетирана реклама:** Използвайте машинно обучение, за да усъвършенствате таргетирането на рекламите в платформи като Google Ads и Facebook, като се фокусирате върху потребители, които са проявили интерес към технологиите за интелигентен дом.

169



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 5. Етични съображения:

- **Загриженост за неприкосновеността на личния живот:** Уверете се, че всички данни на клиентите се събират с ясно съгласие и се съхраняват по сигурен начин, като на клиентите се предоставят лесни възможности за преглед, редактиране или изтриване на техните данни.
- **Сигурност на данните:** Прилагайте надеждни мерки за сигурност, за да защитите данните на клиентите от пробиви и неоторизиран достъп.
- **Предразсъдъци в алгоритмите на изкуствения интелект:** Редовно одитирайте системите за изкуствен интелект, за да идентифицирате и смекчите всякакви пристрастия, като гарантирате, че всички групи клиенти се третират справедливо.

## 6. План за изпълнение:

- **Времеви график:** 12-месечен график с фази за планиране, изпълнение, мониторинг и оптимизация.
- **Необходими ресурси:** Софтуер с изкуствен интелект, анализатори на данни, специалисти по маркетинг и персонал за обслужване на клиенти.
- **Ключови етапи:** Стартиране на чатботове с изкуствен интелект, първа персонализирана имейл кампания, внедряване на таргетирани реклами в социалните медии и първи преглед на анализите на кампанията.

## 7. Показатели за оценка:

- **Ключови показатели за ефективност:** Проценти на кликане, конверсия, оценка на удовлетвореността на клиентите и ефективност на взаимодействието с ИИ.
- **Мониторинг:** Използвайте инструменти за анализ, за да проследявате ключовите показатели за ефективност в реално време, с месечни прегледи за оценка на напредъка и извършване на корекции.

## Изисквания за подаване:

- **Доклад за проекта:** Подробен документ, обхващащ всички горепосочени елементи, подкрепен с графики, диаграми и визуализации на данни, за да се илюстрират констатациите и стратегиите.

170



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Презентация: Включете в списъка с материали и данни, които трябва да бъдат представени:** Изчерпателна презентация, която подчертава ключовите аспекти на предложената стратегия, като ефективно използва визуални средства за подобряване на комуникацията.

Тези отговори осигуряват цялостен подход към разработването на стратегия за дигитален маркетинг, базирана на ИИ, като демонстрират задълбочено разбиране на приложенията на ИИ и разглеждат критичните аспекти на етичните съображения и стратегическото изпълнение.

### Използвана литература:

1. Abakouy, R., En-Naimi, E.M., El Haddadi, A. and Elaachak, L. (2023). The Usage of Machine Learning in Marketing Automation to Improve the Performance of the Digital Marketing Strategy. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 31st March, 101(6), pp.2314-2323. Available at: <http://www.jatit.org/volumes/Vol101No6/1Vol101No6.pdf>
2. Abdel-Samed, N. and Saavedra, S. (2021). *Virtual Consumer Engagement Takes a Star Turn Along the Consumer Journey*. L.E.K. Consulting. Available at: <http://www.lek.com>
3. Broklyn, P., Olukemi, A. and Bell, C. (2024). AI-Driven Personalisation in Digital Marketing: Effectiveness and Ethical Considerations. *Preprints*, [online] Available at: <https://doi.org/10.20944/preprints202408.0023.v1>
4. Chaitanya, K., Saha, G.C., Saha, H., Acharya, S. and Singla, M. (2023). The Impact of Artificial Intelligence and Machine Learning in Digital Marketing Strategies. *European Economics Letters*, [online] 13(3), pp.982-992. Available at: <https://doi.org/10.52783/eel.v13i3.393>
5. DMA. (2024). *Customer Engagement: Future Trends 2024*. [pdf] Data and Marketing Association. Available at: <https://www.dma.org.uk>
6. European Commission. (2025). *AI excellence: thriving from the lab to the market*. [pdf] Shaping Europe's Digital Future. Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-lab-market>
7. European Commission. (2025). *Digital skills: Shaping Europe's digital future*. [pdf] Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-skills>
8. European Commission. (2020). *Shaping Europe's Digital Future*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020\\_en\\_4.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en_4.pdf)

171



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

9. Eurostat. (2025). *Use of artificial intelligence in enterprises - Statistics Explained*. [online] Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Use\\_of\\_artificial\\_intelligence\\_in\\_enterprises](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Use_of_artificial_intelligence_in_enterprises)
10. Genesys. (2023). *The State of Customer Experience: Third Edition Europe*. [pdf] Genesys. Available at: <https://www.genesys.com>
11. Hendrayati, H., Achyarsyah, M., Marimon, F., Hartono, U. and Putit, L. (2024). The Impact of Artificial Intelligence on Digital Marketing: Leveraging Potential in a Competitive Business Landscape. *Emerging Science Journal*, 8(6), pp.2343-2359. Available at: <http://dx.doi.org/10.28991/ESJ-2024-08-06-012>
12. Ignatidou, S. (2019). AI-driven Personalisation in Digital Media: Political and Societal Implications. [pdf] Chatham House. Available at: <https://www.chathamhouse.org>
13. Ijomah, T.I., Agu, E.E. and Idemudia, C. (2024). Improving Customer Engagement and CRM for SMEs with AI-Driven Solutions and Future Enhancements. *International Journal Of Engineering Research And Development*, 20(8), pp.236-252. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/383847398>
14. Jungco, K. (2024). AI Personalisation Marketing: The Future of Customised Advertising. *eWeek*. Available at: <https://www.eweek.com/artificial-intelligence/ai-personalization-marketing/>
15. Kamal, M. and Himel, A.S. (2023). Redefining Modern Marketing: An Analysis of AI and NLP's Influence on Consumer Engagement, Strategy, and Beyond. *Eigenpub Review of Science and Technology*, [online] 7(1). Available at: <https://studies.eigenpub.com/index.php/erst>
16. Lahbabi, Y., Raki, S., Chakir Lamrani, H. and Dehbi, S. (2022). Machine learning in digital marketing. Conference Paper, MENACIS2021, EMAA Business School, October 2022. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/364950346>
17. Marchenko, A. (2024). AI for Digital Marketing: The Ultimate Guide. BrightBid. Available at: <https://brightbid.com/blog/ai-for-digital-marketing-the-ultimate-guide/>
18. Mounika, A., Jayanth, T.V.N., Vardhan, M.V.V., Bharadwaj, S.S.V., Raj, M.S. and Kumar, I.K. (2023). Digital Marketing Analysis on Social Media Using Machine Learning. *International Journal of Innovative Research in Computer Science and Technology (IJIRCST)*, 11(3), pp.101-104. Available at: <https://doi.org/10.55524/ijircst.2023.11.3.20>
19. Reifel, J. and Freilich, M. (2017). *The Coming Disruption in Customer Engagement: Automated Intelligent Interactions*. Chicago: A.T. Kearney, Inc. Available at: <https://www.atkearney.com>
20. Simons, W., Turrini, A. and Vivian, L. (2024). Artificial Intelligence: Economic Impact, Opportunities, Challenges, Implications for Policy. *European Economy Discussion*

172



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Papers, Discussion Paper 210. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Available at: [https://economy-finance.ec.europa.eu/ecfin-publications\\_en](https://economy-finance.ec.europa.eu/ecfin-publications_en)

21. Varone, M. (2023). *The 2023 Expert NLP Survey Report: Trends driving NLP Investment and Innovation*. expert.ai. Available at: <https://www.expert.ai>



# Модул 3: Инструменти на изкуствения интелект за създаване на съдържание/маркетинг с разширена реалност

*Този модул е разработен от Tomorrow Hub, който носи пълна отговорност за съдържанието му.*

## Въведение в модула

В "Инструменти за изкуствен интелект за създаване на съдържание/маркетинг на разширената реалност" участниците навлизат в сферата на изкуствения интелект и разширената реалност в маркетинга. Този модул представя инструменти и платформи за създаване на съдържание, задвижвани от ИИ, които рационализират и подобряват творческия процес. Проучват се основите и стратегическите приложения на разширената реалност (AR), като разяснява как се създава интерактивно и завладяващо маркетингово съдържание, което ангажира аудиторията. Модулът обхваща и техники за проектиране и оптимизиране на съдържанието, базирани на изкуствен интелект, като предоставя информация за това как алгоритмите могат да подобрят потребителското изживяване и ангажираността чрез прозрения, базирани на данни. За да се затвърди обучението и да се развият практическите умения, модулът включва практически упражнения, чрез които участниците могат да експериментират с различни инструменти с ИИ за създаване на съдържание, придобивайки опит от първа ръка в използването на технологиите за създаване на иновативни маркетингови решения. Този модул е предназначен за маркетинголози, създатели на съдържание и всички, които се интересуват от използването на потенциала на AI и AR, за да трансформират маркетинговите си стратегии и да създават интересни преживявания.

## Резултати от обучението

- **Умения за работа с инструменти за създаване на съдържание, задвижвани от AI:** Придобийте практически опит с инструменти с изкуствен интелект, за да създавате ефективни, персонализирани и оптимизирани дигитално публикации/ съдържание.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Разбиране и прилагане на разширената реалност:** Разбиране за разширената реалност за целите на завладяващи маркетингови изживявания, които повишават ангажираността към бранда.
- **Умения за проектиране и оптимизация, базирани на изкуствен интелект:** Придобийте умения за проектиране и оптимизация, управлявани от изкуствен интелект, за да подобрите ефективността на маркетинговите кампании.
- **Практическо прилагане на AI и AR в маркетинга:** Научете се да прилагате AI и AR в маркетинга чрез практически упражнения, като създавате иновативни стратегии и съдържание.
- **Стратегически поглед върху иновациите в дигиталния маркетинг:** Придобийте стратегически поглед върху интегрирането на AI и AR в дигиталния маркетинг, за да стимулирате иновациите в индустрията.
- **Творческо решаване на проблеми с модерни технологии:** Усъвършенствайте уменията си за решаване на проблеми с помощта на AI и AR, за да се справите с маркетинговите предизвикателства чрез творчески подход.

## Въведение

### 1. Напредъкът на маркетинга на съдържанието

Маркетингът на съдържанието отдавна е ключова стратегия за бизнеса, която се фокусира върху предоставянето на ценно и ангажиращо съдържание за привличане и задържане на клиенти. Традиционно този процес изискваше продължително **ръчно проучване, създаване и разпространение на съдържание**, което го правеше времеемък и ресурсоемък.

С възхода на **изкуствения интелект (ИИ)** маркетингът на съдържанието претърпя фундаментална промяна. Инструментите, управлявани от ИИ, сега позволяват на предприятията да **автоматизират, оптимизират и персонализират съдържанието** в мащаб и ефективност, които никога преди не са били възможни. Тази трансформация революционизира начина, по който се създава, разпространява и анализира съдържанието, което води до по-бързо и основано на данни вземане на решения в маркетинга.

175



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 2. Ролята на изкуствения интелект в маркетинга на съдържанието

ИИ трансформира маркетинга на съдържание, като автоматизира и подобрява различни аспекти на процеса, правейки го по-бърз, по-ефективен и по-целенасочен. Предприятията, които използват инструменти, задвижвани от ИИ, могат да създават по-ангажиращо, оптимизирано и персонализирано съдържание.

### Създаване на съдържание

Инструментите задвижвани от ИИ могат да генерират висококачествени статии, публикации в блогове, описания на продукти и маркетингов текст в рамките на секунди. Тези инструменти анализират огромни количества данни, разпознават модели и създават съдържание, което съответства на предпочитанията на аудиторията.

- **Пример:** Асистенти за писане с изкуствен интелект като ChatGPT, Jasper или Copy.ai помагат на маркетингозите бързо да създават публикации в блогове, надписи в социалните медии и рекламно копие, като същевременно поддържат тон, подобен на човешкия.
- **Полза:** Спестява се време за създаване на съдържание, като същевременно се гарантира последователност и качество в множество платформи.

### SEO и оптимизация

AI подобрява оптимизацията за търсачки (SEO), като анализира тенденциите в търсенето, предлага подходящи ключови думи, генерира оптимизирани заглавия и подобрява структурата на съдържанието.

- **Пример:** Инструменти като Surfer SEO и Clearscope предоставят предложения за ключови думи, оценки за четливост и анализ на конкурентите, за да помогнат на съдържанието да се класира по-високо в търсачките.
- **Полза:** Премахва догадките в SEO оптимизацията, което води до по-добра видимост при търсене и по-голям органичен трафик.

### Персонализиране

AI адаптира съдържанието към конкретни сегменти на аудиторията въз основа на поведенчески данни, демографски данни и предишни взаимодействия. Това гарантира, че потребителите получават подходящо и ангажиращо съдържание, което резонира с техните интереси.

176



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Пример:** Задвижвани от ИИ двигатели за препоръки (като Netflix, Amazon или Spotify) анализират поведението на потребителите, за да предложат персонализирано съдържание, което прави преживяванията по-ангажиращи.
- **Полза:** Увеличава се ангажираността, процентът на конверсиите и задържането на клиентите чрез предоставяне на съдържание, което се усеща като по-подходящо за аудиторията.

### Ефективност и автоматизация

ИИ рационализира работните потоци на маркетинга на съдържание чрез автоматизиране на повтарящи се задачи, като например планиране на съдържание, взаимодействия с чатботове и маркетингови кампании по електронна поща.

- **Пример:** Инструменти, управлявани от ИИ, като HubSpot, Marketo и Mailchimp, автоматизират последователности от имейли, отговори на клиенти и публикации в социалните медии, като осигуряват навременно взаимодействие с потребителите.
- **Полза:** Спестява време и ресурси, като позволява на маркетинговите екипи да се съсредоточат върху стратегията и творчеството, а не върху ръчните задачи.

### Интеграция на мултимедия

ИИ вече не се ограничава само до текстово съдържание - сега той генерира изображения, видеоклипове и дори гласово съдържание, което позволява по-богато и ангажиращо мултимедийно изживяване.

- **Пример:** Платформи с ИИ като Magic Design на Canva, Synthesia (видеоклипове, генерирани от ИИ) и DALL-E (изображения, генерирани от ИИ) помагат на маркетолозите да създават визуално привлекателно съдържание без напреднали умения за проектиране.
- **Полза:** Разширява маркетинга на съдържание отвъд писмените формати, задоволявайки различни предпочитания на аудиторията и повишавайки ангажираността.

Тъй като ИИ продължава да напредва, ролята му в маркетинга на съдържание само ще нараства, което го превръща в основен инструмент за предприятията, които искат да увеличат усилията си ефективно и ефикасно.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### 3. Как ИИ замества традиционните методи за съдържание

Традиционен маркетинг на съдържанието	Маркетинг на съдържание с помощта на изкуствен интелект
Отнемащо време ръчно проучване	Анализ на ключови думи и прогнози за тенденции, задвижвани от AI
Писане от нулата	Генериране на съдържание с помощта на AI
Редактиране на съдържание, изискващо човешка намеса	Оптимизиране на граматиката и четливостта с помощта на AI
Работата с догадки в SEO	Задвижвани от AI прозрения за SEO и препоръки в реално време
Ръчно планиране и разпространение	Автоматизирани работни потоци и прогнозно публикуване

### 4. Бъдещи тенденции в маркетинга на VR и AR, задвижван от AI

- **Персонализация, управлявана от AI** - алгоритмите на AI ще **адаптират AR/VR изживяванията** въз основа на поведението и предпочитанията на потребителите.
- **Виртуални инфлуенсъри, генерирани от ИИ** - Дигитални инфлуенсъри, задвижвани от ИИ, **ще взаимодействат с потребителите във VR среда.**
- **Електронна търговия и AR пазаруване** - Все повече марки ще възприемат **задвижвани от AI AR изживявания за пазаруване**, за да увеличат онлайн продажбите.
- **Потاپяне в историята на марката** - Компаниите ще създават **VR преживявания, базирани на разкази**, за да ангажират клиентите на по-дълбоко ниво.
- **Виртуални събития, задвижвани от AI** - Компаниите ще организират **интерактивни VR събития, които** ще заменят традиционните уебинари и излъчването на живо съдържание.

178



Съфинансирано от Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 5. Предизвикателства и съображения

- **Ограничения на хардуера** - приемането на VR и AR зависи от **наличието на достъпни слушалки и устройства с поддръжка на AR**.
- **Високи разходи за разработка** - Създаването на **висококачествено VR/AR съдържание** изисква **значителни инвестиции в технологии и експертни познания**.
- **Бариери пред приемането от потребителите** - Някои потребители може да се колебаят дали да приемат VR/AR преживявания поради непознаване.
- **Поверителност и сигурност на данните** - Персонализираните VR/AR, управлявани от изкуствен интелект, изискват събиране на **данни за поведението на потребителите**, което поражда опасения за поверителността им.

Въпреки тези предизвикателства **напредъкът в областта на изкуствения интелект, изчислителните облаци и 5G технологиите** ще продължи да стимулира **растежа и достъпността на VR и AR в маркетинга**.

### Заклучение: Бъдещето на AI, VR и AR в маркетинга на съдържание

AI, VR и AR **променят формата на дигиталния маркетинг**, като позволяват на марките **да създават ангажиращи и завладяващи преживявания за клиентите**. Тъй като тези технологии стават все по-достъпни, фирмите, които интегрират VR/AR, задвижвани от AI, в своите маркетингови стратегии, ще изпъкнат в един все **по-конкурентен цифров пейзаж**.

### **Тест: ИИ в маркетинга на съдържанието**

#### Цел

Да оцените разбирането си за ролята на ИИ в трансформирането на практиките в областта на маркетинга на съдържанието, като се съсредоточите върху автоматизацията, персонализацията и ефективността.

#### Инструкции

- Прочетете внимателно всеки въпрос.
- Изберете най-добрия отговор въз основа на предоставеното съдържание за ИИ в маркетинга на съдържанието.
- Разсъждавайте върху това как инструментите на ИИ могат да бъдат практически приложени във вашите настоящи или бъдещи маркетингови стратегии.

179



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА

### 1. Каква е основната роля на ИИ в маркетинга на съдържанието?

- A. Да намали креативността, необходима при създаването на съдържание.
- B. Да автоматизира и оптимизира процеса на създаване и разпространение на съдържание.
- C. Да премахне работните места в областта на маркетинга.
- D. Да увеличи разходите, свързани с маркетинга.

**Правилен отговор:** B) Да автоматизира и оптимизира процеса на създаване и разпространение на съдържание. - от създаването до разпространението. Чрез автоматизиране на повтарящи се задачи и оптимизиране на процеси като SEO и персонализиране на съдържанието, ИИ позволява на маркетолозите да се съсредоточат повече върху стратегията и по-малко върху ръчните операции, като по този начин се повишава общата ефективност и ефикасност.

### 2. Как ИИ подобрява създаването на съдържание?

- A. Чрез ръчно преглеждане и редактиране на съдържанието преди публикуването му.
- B. Като избягва използването на каквито и да било цифрови инструменти при създаването на съдържание.
- C. Като се фокусира единствено върху попълването на ключови думи за целите на SEO.
- D. Като генерира висококачествено съдържание въз основа на данни и разпознаване на модели.

**Правилен отговор:** D) Инструментите, базирани на изкуствен интелект, използват усъвършенствани алгоритми за анализ на обширни масиви от данни и идентифициране на модели, които могат да предскажат предпочитанията на аудиторията. Тази способност им позволява да генерират съдържание, което е не само висококачествено, но и съобразено с интересите и нуждите на конкретни сегменти от аудиторията, като по този начин подобряват ангажираността.

### 3. Кое от изброените е предимство на използването на изкуствен интелект за SEO и оптимизация в маркетинга на съдържание?

- A. Той анализира тенденциите в търсенето и предлага оптимизирани ключови думи и структури на съдържанието.

180



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- B. Увеличава времето, необходимо за идентифициране на подходящи ключови думи.
- C. Той предоставя произволни предложения за ключови думи.
- D. Той елиминира необходимостта от каквато и да е форма на оптимизация на съдържанието.

**Правилен отговор:** А) Инструментите с изкуствен интелект подобряват усилията за SEO оптимизация, като предоставят информация в реално време за текущите тенденции в търсенето и стратегиите на конкурентите. Тези инструменти препоръчват подходящи ключови думи и оптимални структури на съдържанието, които помагат за подобряване на видимостта на съдържанието в търсачките, като по този начин по-ефективно стимулират органичния трафик.

**4. Кое е основното предимство на персонализацията в маркетинга на съдържание, управлявана от ИИ?**

- A. Тя адаптира съдържанието към индивидуалните предпочитания, като повишава ангажираността и процента на реализациите.
- B. Не се съобразява с данните на потребителите, за да се гарантира неприкосновеността на личния живот.
- C. Обобщава съдържанието, за да се хареса на широки аудитории.
- D. Опростява съдържанието до универсално решение, което да пасва на всички.

**Правилен отговор:** А) Персонализацията, управлявана от изкуствен интелект, включва анализ на поведението на потребителите, техните предпочитания и минали взаимодействия, за да се адаптира съдържанието специално за отделни потребители или сегменти. Този персонализиран подход не само повишава ангажираността на потребителите, като прави съдържанието по-подходящо и привлекателно, но и увеличава вероятността от конверсии, тъй като съдържанието е по-съобразено с индивидуалните нужди и интереси.

**5. Кой инструмент с изкуствен интелект се използва за автоматизиране на кампаниите за имейл маркетинг и защо е полезен?**

- A. Ръчни инструменти, които изискват голяма човешка намеса.
- B. Инструменти, които напълно избягват използването на цифрови платформи.
- C. Инструменти, управлявани от ИИ, като HubSpot, които автоматизират последователностите, за да осигурят своевременно взаимодействие.
- D. Системи, които пренебрегват моделите на поведение на аудиторията.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Правилен отговор:** С) Инструменти като HubSpot използват AI, за да автоматизират планирането и изпращането на кампании с имейли въз основа на поведението на потребителите и предварително определени тригери. Това гарантира, че комуникациите са навременни и релевантни, което повишава ефективността на маркетинговите кампании по имейл. Автоматизацията спестява време и намалява вероятността от човешка грешка, което позволява на маркетинговите екипи да разпределят ресурсите си към по-стратегически дейности.

### ВЪПРОСИ ЗА РАЗМИСЪЛ

- Как бихте могли да приложите инструментите на изкуствения интелект в настоящите си маркетингови проекти, за да повишите ефективността и персонализацията?

**Правилен отговор:** Помислете за интегриране на инструменти за създаване на съдържание, управлявани от ИИ, за да оптимизирате изготвянето на редовни публикации в блогове или съдържание в социалните медии. Използвайте задвижвани от ИИ аналитични инструменти, за да получите по-задълбочена информация за поведението и предпочитанията на аудиторията, която може да послужи за основа на по-целенасочени маркетингови стратегии.

- Какви потенциални предизвикателства биха могли да възникнат от интегрирането на ИИ в маркетинговата ви стратегия за съдържание и как бихте се справили с тях?

**Правилен отговор:** Едно от потенциалните предизвикателства е прекомерното разчитане на изкуствения интелект, което може да задуши творчеството. За да се справите с това, балансирайте използването на ИИ с човешки надзор, за да гарантирате, че съдържанието остава автентично и съответства на гласа на марката. Друго предизвикателство е поверителността на данните; осигурете съответствие с разпоредбите за защита на данните, като използвате инструменти на ИИ, които дават приоритет на съгласието на потребителите и прозрачността.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## ИИ за планиране на съдържанието и изграждане на стратегия

### 1. Въведение: Ролята на ИИ - за стратегията за изграждане на съдържание

Добре дефинираната стратегия за съдържание е от съществено значение за ангажиране на правилната аудитория и постигане на маркетинговите цели. Традиционно планирането на съдържанието включваше **ръчно проучване, мозъчна атака и анализ на аудиторията**, което изискваше време и опит.

Сега инструментите, задвижвани от ИИ, позволяват на маркетолозите **да автоматизират проучванията, да анализират поведението на аудиторията и да оптимизират стратегиите за съдържание**, което прави планирането на съдържанието **по-ориентирано към данните и по-ефективно**.

В този раздел е разгледано как ИИ подобрява стратегията за съдържание - **от проучването на аудиторията до автоматизацията на календара на съдържанието**.

### 2. Проучване и анализ на аудиторията с помощта на ИИ

Разбирането на целевата аудитория е от ключово значение за успеха на съдържанието. AI помага на маркетолозите да **анализират предпочитанията на клиентите, тенденциите в търсенето и моделите на ангажираност**, което позволява **по-персонализирано и подходящо съдържание**.

#### Инструменти с ИИ за проучване на аудиторията

- **ChatGPT и Claude** - Помагат при разработването на идеи за съдържание въз основа на пазарни тенденции и прозрения за потребителите.
- **Google Trends** - Анализ на тенденциите, управляван от ИИ, за проследяване на поведението при търсене и нововъзникващите теми.
- **SparkToro** - Задвижван от AI инструмент, който определя къде целевата аудитория прекарва време онлайн и с какво съдържание се ангажира.
- **Brandwatch и Sprout Social** - Инструменти за социални медии с AI за проследяване на разговори, анализ на настроенията и ангажираност на аудиторията.

#### Как AI подобрява проучването на аудиторията

- Идентифицира **високоэффективни теми за съдържание** въз основа на **данни в реално време**.

183



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Анализира демографските данни, интересите и тенденциите в ангажираността на аудиторията.
- Предлага идеи за съдържание, базирани на данни, въз основа на тенденциите при ключовите думи и поведението на потребителите.

### 3. Идеи за съдържание и откриване на теми, управлявани от изкуствен интелект

Намирането на свежи идеи за съдържание, които да **резонират с аудиторията**, е предизвикателство. AI **генерира идеи за теми** въз основа на тенденциите в индустрията, съдържанието на конкурентите и търсенията на ключови думи.

#### Инструменти на ИИ за идеи за съдържание

- **AnswerThePublic** - задвижван от ИИ инструмент, който открива **често срещани въпроси, които хората задават онлайн**, като помага за създаването на подходящо съдържание.
- **Frase.io** и **Clearscope** - платформи, задвижвани от AI, които **предлагат теми и ключови думи с висок рейтинг** въз основа на намеренията за търсене.
- **ChatGPT** и **Claude** - Генериране на **уникални идеи за съдържание и конспекти**, съобразени с конкретни индустрии.

#### Как AI подобрява идеите за съдържание:

- Предлага тенденциозни теми чрез анализ на социалните медии, търсачките и блоговете на конкурентите.
- Генерира идеи за съдържание, подходящи за SEO, въз основа на трудността на ключовите думи и потенциала за класиране.
- Осигурява структурирани контури за публикации в блогове, бели книги и видеосценарии.

### 4. Календар и планиране на съдържанието с помощта на AI

AI рационализира **планирането и разписването на съдържание**, като гарантира, че съдържанието се публикува **в точното време** за максимална ангажираност.

#### AI инструменти за планиране на съдържанието

184



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Make.com** и **Zapier** - Автоматизирайте **работните потоци за съдържание**, като интегрирате инструментите с ИИ със социалните медии, имейл маркетинга и уебсайтовете.
- **Trello** и **Asana (версии, захранвани с AI)** - AI помага да **се приоритизират задачите за съдържание** и да се оптимизира ефективността на работния процес.
- **CoSchedule** и **Buffer AI** - Задвижвани от AI инструменти за календар на съдържанието, които **препоръчват оптимални времена за публикуване** с цел ангажираност.

**Как AI подобрява планирането на съдържанието:**

- Автоматизира **публикуването на съдържание** в множество платформи.
- Препоръчва **най-доброто време за публикуване** въз основа на **исторически данни за ангажираност**.
- Организира съдържанието по **теми, сегменти на аудиторията и маркетингови цели**.

## 5. Персонализиране на съдържанието с помощта на изкуствен интелект

AI **оптимизира доставката на съдържание**, като анализира поведението на потребителите и адаптира съдържанието към индивидуалните предпочитания.

**Инструменти с ИИ за персонализиране на съдържанието**

- **HubSpot AI** и **Marketo** - управлявани от AI платформи за автоматизация на маркетинга, които **персонализират съдържанието на имейли и уебсайтове**.
- **Persado** - задвижван от AI инструмент, който създава **емоционално ангажиращи съобщения** въз основа на психологията на потребителите.
- **Dynamic Yield** - инструмент с ИИ, който **адаптира съдържанието на уебсайта** въз основа на предпочитанията на потребителите.

**Как AI подобрява персонализирането на съдържанието:**

- Предоставя **персонализирани препоръки за съдържание** въз основа на историята на сърфиране и интересите.
- Адаптира копията на имейли и реклами към **специфични сегменти на аудиторията**.
- Подобрява **ангажираността на клиентите и степента на конверсия** чрез съобщения, управлявани от AI.

185



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 6. Предизвикателства и съображения при планирането на съдържание, управлявано от ИИ

Въпреки че ИИ подобрява стратегията за съдържание, маркетинговете трябва да останат **предпазливи по отношение на потенциалните недостатъци:**

- Прекалено разчитане на ИИ - Човешкото творчество все още е необходимо за разказване на истории, брендиране и оригиналност.
- Поверителност на данните и етика - Персонализацията, управлявана от ИИ, трябва да зачита данните на потребителите и да избягва опасенията за поверителност.
- Поддържане на автентичност - Съдържанието, генерирано от ИИ, трябва да отразява идентичността на марката и човешкия тон, като се избягват роботизирани съобщения.

**Заклучение: Как ИИ определя бъдещето на стратегията за съдържание**

ИИ **революционизира стратегията за съдържание**, като я прави **по-ориентирана към данните, по-ефективна и по-персонализирана**. Маркетинговете, които възприемат планирането на съдържание с помощта на ИИ, ще имат конкурентно предимство при предоставянето на **висококачествено, подходящо и оптимизирано съдържание**.

Успехът обаче се крие в **съчетаването на възможностите на ИИ с човешката креативност**, за да се създаде съдържание, което е не само **базирано на данни, но и ангажиращо и автентично**.

**Тест: ИИ за стратегия и планиране на съдържанието**

### ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА

1. **Какво основно предимство предлага ИИ в стратегията за съдържание?**
  - A. Намалява необходимостта от всякакъв човешки принос.
  - B. Увеличава разходите и сложността на създаването на съдържание.
  - C. Позволява автоматизиране на проучванията и оптимизиране на стратегиите за съдържание.
  - D. Премахва необходимостта от персонализиране на съдържанието.

**Правилен отговор:** C) ИИ значително подпомага стратегията за съдържание чрез автоматизиране на процесите на проучване и анализ, което позволява по-ефективен и основан на данни подход към планирането и изпълнението на съдържанието.

2. **Как ИИ подобрява проучването на аудиторията в маркетинга на съдържанието?**

186



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Чрез използване на инструменти на ИИ за анализ на тенденциите и предпочитанията на потребителите за по-подходящо съдържание.
- B. Чрез ограничаване на обхвата на проучването, за да се намали претоварването с данни.
- C. Чрез ръчно проследяване на поведението и ангажираността на потребителите.
- D. Чрез игнориране на демографските данни, за да се съсредоточите единствено върху глобалните тенденции.

**Правилен отговор:** А) ИИ подобрява проучването на аудиторията, като анализира големи обеми от данни, за да идентифицира тенденции, предпочитания и поведение, като гарантира, че разработеното съдържание е силно насочено и подходящо.

**3. Кой инструмент е конкретно споменат като полезен за откриване на често задавани онлайн въпроси, за да се подпомогне създаването на съдържание?**

- A. Google Trends
- B. Frase.io
- C. AnswerThePublic
- D. CoSchedule

**Правилен отговор:** С) AnswerThePublic се представя като инструмент с изкуствен интелект, който идентифицира често задавани въпроси онлайн, помагайки на създателите на съдържание да насочват по-ефективно своите материали.

**4. Кое е основното предимство на календарите за съдържание и инструментите за планиране, задвижвани от ИИ?**

- A. Те ограничават публикуването на съдържание до една-единствена платформа.
- B. Те автоматизират публикуването на съдържание и оптимизират планирането за максимална ангажираност.
- C. Те препоръчват най-малко ефективните времена за публикуване.
- D. Те увеличават ръчните задачи, свързани с планирането на съдържанието.

**Правилен отговор:** В) Инструменти с изкуствен интелект като CoSchedule и Buffer AI автоматизират процеса на планиране и оптимизират времето за публикуване на съдържание в различни платформи, като повишават ангажираността.

**5. Кое предизвикателство трябва да се вземе предвид при използването на ИИ в стратегията за съдържание?**

187



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. ИИ значително намалява разходите за производство на съдържание.
- B. Инструментите на ИИ премахват необходимостта от защита на личните данни и етични съображения.
- C. ИИ замества всички маркетингови роли, като превръща човешките маркетинголози в отживелица.
- D. Засилената зависимост от изкуствения интелект може да задуши човешката креативност и оригиналност.

**Правилен отговор:** А) Въпреки че ИИ може значително да повиши ефективността и персонализацията, прекомерната зависимост от ИИ може да намали човешкия творчески принос, който е от съществено значение за разказването на истории и поддържането на уникалния глас на марката.

## ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

**1. Обсъдете как инструментите на ИИ като ChatGPT и Claude помагат при планирането на стратегията за съдържание.**

**Очакван отговор:** ChatGPT и Claude помагат за мозъчната атака и генерирането на идеи за съдържание чрез анализ на пазарните тенденции и прозренията на потребителите. Те могат да помогнат на маркетинголозите бързо да създават конспекти и проекти на съдържание, съобразени с конкретните нужди и интереси на аудиторията, като значително ускоряват процеса на създаване на съдържание.

**2. Обяснете как инструментите за персонализация, базирани на изкуствен интелект, като Dynamic Yield, подобряват стратегиите за маркетинг на съдържанието.**

**Очакван отговор:** Dynamic Yield използва AI за анализ на поведението и предпочитанията на потребителите, за да адаптира динамично съдържанието на уебсайта. Това адаптивно персонализиране на съдържанието помага за предоставянето на по-подходящи и ангажиращи преживявания на всеки потребител, като потенциално увеличава процента на конверсиите и подобрява цялостната ангажираност на клиентите.

## ВЪПРОСИ ЗА РАЗМИСЪЛ

- **Как интегрирането на ИИ в настоящата ви стратегия за съдържание би могло да подобри производителността на екипа ви и релеванността на съдържанието?**





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Разсъждавайте върху потенциала на инструментите на ИИ за автоматизиране на рутинни задачи и персонализиране на съдържанието, като обмислите как това може да освободи време за творчески начинания и стратегическо планиране.

**Очакван отговор:** Интегрирането на ИИ в стратегията за съдържание може значително да подобри производителността чрез автоматизиране на рутинни задачи като проучване на ключови думи, идеи за съдържание, копирайтинг и планиране. Инструменти като ChatGPT, Jasper и SurferSEO помагат да се генерират чернови, да се оптимизират за SEO и да се адаптира тонът за различните сегменти на аудиторията - намаляват ръчната работа и спестяват време. Това позволява на маркетинговите екипи да се съсредоточат повече върху творческото разказване на истории, стратегията на марката и иновациите в кампаниите. Освен това изкуственият интелект повишава релевантността на съдържанието, като анализира поведението на потребителите и персонализира съобщенията, което води до по-висока ангажираност и конверсия.

Пример: HubSpot съобщава, че инструментите за съдържание, задвижвани от ИИ, могат да увеличат производителността с до 40% за екипите по съдържание, особено при персонализиране на кампании и A/B тестване.

- **Какви мерки могат да се предприемат, за да се гарантира неприкосновеността на данните при използването на ИИ в персонализирането на съдържанието?**

- Обмислете стратегии като получаване на съгласие от потребителя, анонимизиране на данните и прилагане на надеждни мерки за сигурност на данните, за да защитите информацията за потребителя, докато използвате ИИ за персонализиран маркетинг.

**Очакван отговор:**

За да се гарантира неприкосновеността на данните при използването на ИИ в персонализирането на съдържанието, са необходими няколко мерки:

1. **Получаване на информирано съгласие на потребителите** - ясно информирайте потребителите какви данни се събират, как се използват и получите тяхното разрешение за включване в съответствие с разпоредбите на GDPR и CCPA.

189



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

2. **Анонимизиране и агрегиране на данните** - Премахнете информацията, позволяваща идентифициране на лица (PII), и използвайте данните в агрегиран вид за обучение на модели на ИИ или сегментиране на потребителите.
3. **Използвайте платформи за ИИ, които отговарят на изискванията за поверителност** - Изберете инструменти, които предлагат силно управление на данните, криптиране и рамки за защита на личните данни по проект.
4. **Ограничете съхраняването на данни** - Съхранявайте данни за клиентите само толкова дълго, колкото е необходимо за целите на персонализирането, и след това ги изтрийте по сигурен начин.
5. **Провеждайте редовни одити за поверителност** - Оценявайте редовно системите за изкуствен интелект за съответствие със законите за поверителност и идентифицирайте рисковете от злоупотреба или пристрастие.

Пример: Европейският комитет по защита на данните препоръчва да се сведе до минимум събирането на данни и да се използва псевдонимизация във всички стратегии за персонализиране на ИИ.

Платформите на Google и Meta изискват от търговците да декларират практиките за събиране на данни и да зачитат предпочитанията на потребителите за поверителност чрез инструменти за управление на съгласието.

## ИИ за създаване на съдържание

### 1. Въведение: Ролята на ИИ в създаването на съдържание

ИИ трансформира създаването на съдържание чрез **автоматизиране на писането, генерирането на изображения, производството на видеоклипове и аудиосинтеза**. Това позволява на маркетолозите да създават **висококачествено, ангажиращо съдържание по-бързо и по-ефективно**. Макар че ИИ рационализира създаването на съдържание, все още е необходим човешки надзор, за да се гарантира **креативност, автентичност и последователност на марката**.

В този раздел е разгледано как ИИ **подпомага генерирането на текст, визуално и видеосъдържание и гласови медии**.

190



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 2. Генериране на текст с помощта на ИИ

Инструментите за писане с ИИ подпомагат писането на текстове **в блогове, рекламни текстове, публикации в социалните медии и описания на продукти**. Тези инструменти използват **обработка на естествен език (NLP)**, за да генерират съдържание, подобно на човешкото.

**Инструменти с изкуствен интелект за генериране на текст:**

- **ChatGPT (OpenAI)** - Използва се за **съдържание с дълга форма, мозъчна атака и ангажиране на клиенти**.
- **Claude (Anthropic)** - Генерира добре структурирано и етично съдържание за **бизнес писане и разказване на истории**.
- **Jasper AI (Джаспър ИИ)** - Специализиран в **маркетингово копие, надписи в социалните медии и съобщения, съобразени с марката**.

**Как AI подобрява създаването на текстове:**

- **Ускорява писането**, като генерира чернови в рамките на секунди.
- **Подобрява SEO оптимизацията** чрез оптимизиране на разположението на ключовите думи и четливостта.
- **Персонализира съдържанието** за различни сегменти на аудиторията.

**Предизвикателства пред ИИ при създаването на текст:**

- Генерираният от ИИ текст може да **няма емоционална дълбочина или глас на марката**.
- Нуждае се от **човешка редакция**, за да се избегне повтарящо се или прекалено общо съдържание.
- Може да доведе до **дезинформация**, ако източниците са остарели.

## 3. AI за изображения и графичен дизайн

Инструментите на ИИ генерират **изображения с професионално качество, графики за социални медии и визуализации на продукти с минимални усилия**.

**Инструменти за ИИ за генериране на изображения:**





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Midjourney - Създава артистични и хиперреалистични изображения въз основа на текстови подсказки.
- DALL-E (OpenAI) - Генерира персонализирани илюстрации и маркетингови визуализации.
- PhotoAI - Създава брандирани изображения и профилни снимки с подобрения на ИИ.

**Как AI подобрява създаването на изображения:**

- Премахва необходимостта от скъпи дизайнери за основни графики.
- Създава персонализирани бранд визуализации, които са в съответствие с маркетинговите кампании.
- Автоматизира промяната на размера и оптимизирането на формата за различни платформи.

**Предизвикателства на ИИ при създаването на изображения:**

- ИИ може да се затрудни с генерирането на сложни изображения, специфични за марката.
- Опасения за оригиналност, тъй като някои изображения, генерирани от ИИ, приличат на снимки от фондовите борси.
- Етични опасения по отношение на генерираното от ИИ дълбоко фалшиво съдържание.

#### 4. ИИ за създаване на видео и анимация

Инструментите за видео, задвижвани от ИИ, позволяват на маркетинговете да създават професионални видеоклипове без големи бюджети или продуцентски екипи.

**Инструменти с изкуствен интелект за генериране на видео:**

- Sora (OpenAI) - Генерира видеоклипове директно от текстови подсказки.
- InVideo - Задвижвана от AI платформа за създаване на видеоклипове за маркетинг и реклами в социалните медии.
- Runway AI - Фокусира се върху редактиране на видеоклипове, преходи и анимация с помощта на AI.

**Как AI подобрява създаването на видеоклипове:**





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Намалява производствените разходи** чрез автоматизиране на анимациите и синтеза на видео.
- **Повишава ангажираността** с генерирано от AI кратко съдържание за социалните медии.
- **Позволява трансформиране на текст във видео**, като намалява времето, отделено за редактиране.

#### Предизвикателства пред ИИ при създаването на видео:

- Генерираните от ИИ видеоклипове не разполагат с човешка креативност при разказването на истории.
- Гъвкавостта на редактирането е ограничена, което изисква ръчни корекции.
- Ограничения в качеството в сравнение с професионално заснетото съдържание.

#### 5. ИИ за гласово и аудио съдържание

Синтезът на глас с ИИ се използва за **разказване, озвучаване и подкасти, задвижвани от ИИ.**

#### Инструменти на ИИ за създаване на глас и аудио съдържание:

- **ElevenLabs** - Създава висококачествени гласове с ИИ за **реклами и разкази.**
- **Play.ht** - Превръща текст в естествено звучаща реч на ИИ.
- **Descript** - Задвижван от ИИ инструмент за **клонирание на гласове, създаване на подкастове и редактиране на видеоклипове.**

#### Как AI подобрява гласовото съдържание:

- **Елиминира необходимостта от професионални гласови актьори** при основните гласови записи.
- **Позволява многоезични преводи** за по-широк обхват на аудиторията.
- **Ускорява производството** чрез автоматизиране на записването и редактирането на глас.

#### Предизвикателства пред AI в гласовото съдържание:

- Генерираните от изкуствен интелект гласове **нямат човешка емоция и интонация.**
- **Етични опасения** по отношение на дълбоко фалшивите гласове и имитацията на ИИ.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Рискове за идентичността на марката**, ако синтетичните гласове не съответстват на възприятието на аудиторията.

## **6. Балансиране на изкуствения интелект и човешкото творчество при създаването на съдържание**

Макар че ИИ ускорява създаването на съдържание, е необходим човешки надзор за:

- **вносяне на креативност и оригиналност** в генерираното от ИИ съдържание.
- **Осигуряване на емоционална връзка** при разказването на истории.
- **Проверка на фактите в съдържанието, генерирано от ИИ**, за да се предотврати дезинформация.

**Най-добри практики за създаване на съдържание с помощта на изкуствен интелект:**

- Използвайте AI за **ефективност**, но **запазете човешкото участие** за разказване на истории и персонализиране.
- Винаги **преглеждайте и усъвършенствайте съдържанието, генерирано от AI**, преди да го публикувате.
- Поддържайте баланс между **автоматизацията и автентичността на марката**.

**Заключение: Бъдещето на изкуствения интелект в създаването на съдържание**

ИИ променя начина на създаване на съдържание, като го прави **по-бързо, по-достъпно и икономически ефективно**. Маркетолозите обаче трябва да гарантират, че генерираното от ИИ съдържание **запазва автентичността си и съответства на идентичността на марката**.

Предприятията, които съчетават **ефективността на ИИ с човешката креативност**, ще се открийт в напредващия цифров пейзаж.

**Тест: ИИ в създаването на съдържание**

**ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

194



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**1. Кое е основното предимство на използването на ИИ в генерирането на текст за създаване на съдържание?**

- A. Да се елиминира напълно необходимостта от човешки автори
- B. Да се намали времето за създаване на съдържание чрез бързо генериране на чернови
- C. Да се създава съдържание без необходимост от редактиране
- D. Да се избегнат всички етични проблеми при писането

**Правилен отговор:** B) ИИ значително ускорява процеса на създаване на съдържание чрез бързо генериране на първоначални чернови, което позволява по-ефективно използване на времето.

**2. Как инструментите на ИИ като DALL-E подобряват създаването на изображения за целите на маркетинга?**

- A. Като генерират изключително оригинални произведения на изкуството без никакви входни данни
- B. Като заместват всички форми на традиционния графичен дизайн
- C. като премахват необходимостта от всякаква форма на редактиране на изображения
- D. Чрез създаване на персонализирани илюстрации, които могат да се съобразят със специфичните нужди на брандинга

**Правилен отговор:** D) Инструментите с изкуствен интелект като DALL-E могат да генерират персонализирани маркетингови визуализации и персонализирани илюстрации, които се придържат към специфичните за марката теми, като подобряват стратегията за визуално съдържание.

**3. С какво предизвикателство се сблъсква ИИ при създаването на видеоклипове и анимации?**

- A. Той напълно автоматизира всички форми на вземане на творчески решения
- B. Видеоклиповете, генерирани от ИИ, често не изискват постпродукционна редакция
- C. Възможно е да му липсва човешкото докосване при разказването на истории и творческото изразяване
- D. Той гарантира по-добро качество от професионалното видеопроизводство

**Правилен отговор:** C) Въпреки че ИИ може да рационализира производството на видеоклипове, често му липсват нюансираната креативност и емоционалната дълбочина, които човешките творци внасят в разказването на истории и визуалния разказ.

195



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**4. Кое е основното приложение на ИИ при създаването на гласово и аудиосъдържание?**

- A. Автоматизиране на гласовия синтез за по-бързо създаване на разкази и подкасти
- B. Да замени всички човешки гласови актьори в индустрията
- C. За създаване на озвучаване без необходимост от последваща редакция
- D. Да се гарантира, че всички гласове с изкуствен интелект предават перфектно емоции, подобни на човешките

**Правилен отговор:** А) Инструменти с изкуствен интелект като ElevenLabs и Play.ht автоматизират синтеза на глас, като значително ускоряват производството на разкази и озвучаване за различни форми на съдържание.

**5. Коя е най-добрата практика при интегрирането на ИИ в създаването на съдържание?**

- A. Позволяване на ИИ самостоятелно да публикува съдържание без прегледи
- B. Използване на ИИ изключително за справяне с всички творчески аспекти на производството на съдържание
- C. Пълно заместване на човешкото участие с ИИ във всички процеси на създаване на съдържание
- D. Разчитане на ИИ за първоначално генериране на съдържание, но включване на човешка креативност за усъвършенстване

**Правилен отговор:** D) ИИ се използва най-добре за обработка на първоначални проекти и автоматизиране на повтарящи се задачи. Човешката намеса е от решаващо значение за добавяне на креативност, осигуряване на емоционална ангажираност и съгласуване с идентичността на марката.

**ВЪПРОСИ ВЯРНО/НЕВЯРНО**

**6. ИИ може самостоятелно да се справи с всички аспекти на създаването на съдържание без никакъв човешки надзор.**

- A. Вярно
- B. Невярно

**Правилен отговор:** B) Невярно. Въпреки че ИИ значително подпомага създаването на съдържание чрез автоматизиране на много процеси, човешкият надзор е от съществено

196



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

значение за влягане на творчество, осигуряване на последователност на марката и вземане на етични решения.

**7. Съдържанието, генерирано от ИИ, винаги запазва емоционалната дълбочина, необходима за ефективното разказване на истории.**

- A. Вярно
- B. Невярно

**Правилен отговор:** ИИ е в състояние да създаде изкуство, което да се превърне в реалност: B) Невярно. ИИ често се затруднява да възпроизведе нюансираната емоционална дълбочина и тънкостите, които могат да осигурят човешките разказвачи, което е от решаващо значение за ефективното разказване на истории.

#### ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

**8. Опишете как инструментите на ИИ като SurferSEO и Clearscope помагат при SEO оптимизацията и оптимизацията на съдържанието.**

**Очакван отговор:** Тези инструменти с изкуствен интелект анализират съдържанието, което се класира на първите места, и предоставят препоръки за използването на ключови думи, четливостта и структурата на съдържанието, за да се приведе в съответствие с най-добрите практики за SEO и да се подобри класирането при търсене.

**9. Обсъдете етичните съображения при използването на гласове, генерирани от изкуствен интелект, при създаването на съдържание.**

**Очакван отговор:** Етичните съображения включват потенциала за злоупотреба с дълбоки фалшификати, значението на прозрачността за участието на ИИ и необходимостта да се гарантира, че гласовете на ИИ не представят погрешно или не се представят за хора без ясно разкриване.

**10. Обяснете значението на балансирането на автоматизацията на ИИ с човешкото творчество при създаването на съдържание.**

**Очакван отговор:** Балансирането на автоматизацията на ИИ с човешката креативност е от решаващо значение, за да се гарантира, че съдържанието е не само ефикасно и последователно, но и ангажиращо, автентично и отразяващо уникалния глас и ценности





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

на марката. Човешкият принос е жизненоважен за вземането на творчески решения, емоционалния отзвук и етичните съображения.

## AI за SEO и видимост

### 1. Въведение: Ролята на изкуствения интелект в SEO

Оптимизацията за търсачки (SEO) е критичен аспект на маркетинга на съдържание, който гарантира, че съдържанието достига до правилната аудитория чрез **класиране в търсачките, оптимизация на ключови думи и стратегии, управлявани от алгоритми**. Традиционно SEO оптимизацията включваше **ръчно проучване на ключови думи, изграждане на обратни връзки и оптимизация на страница**, което изискваше непрекъснати усилия и актуализации.

ИИ **направи революция в SEO оптимизацията**, като автоматизира задачите, анализира големи масиви от данни и предоставя **препоръки в реално време за подобряване на класирането при търсене**. В този раздел се разглежда **как ИИ подобрява стратегиите за SEO - от проучването на ключови думи до оптимизацията на съдържанието**.

### 2. Изследване на ключови думи и клъстериране на теми с помощта на ИИ

ИИ позволява на маркетолозите **да идентифицират високорейтингови ключови думи, тенденциозни теми и намерения за търсене**, като гарантира, че съдържанието е оптимизирано за видимост.

**Инструменти с изкуствен интелект за изследване на ключови думи:**

- **Google Search Console и Google Trends** - задвижвани от AI прозрения за **поведението при търсене, тенденциите при ключовите думи и ефективността на сайта**.
- **Ahrefs и SEMrush** - задвижвани от AI платформи за SEO, които анализират **трудността на ключовите думи, класирането на конкурентите и обема на търсенето**.
- **SurferSEO и Clearscope** - инструменти с изкуствен интелект, които **препоръчват ключови думи, теми и корекции в четливостта** въз основа на съдържание с най-висок рейтинг.

**Как AI подобрява проучването на ключови думи:**

- Идентифицира **ключови думи с ниска конкуренция и голям обем за по-добро класиране**.

198



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Клъстеризира свързани ключови думи за създаване на тематично фокусирано съдържание.
- Предвижда нови тенденции и модели на поведение при търсене.

**Предизвикателства при проучването на ключови думи с помощта на изкуствен интелект:**

- ИИ разчита на съществуващи данни, които не могат да предвидят внезапни промени в тенденциите на търсене.
- Изисква човешки надзор за избор на подходящи ключови думи за целите на конкретната марка.

### **3. ИИ за SEO оптимизация на страницата и оптимизация на съдържанието**

AI подобрява SEO оптимизацията на страница чрез оптимизиране на структурата на съдържанието, четливостта и метаданните.

**Инструменти на ИИ за оптимизация на SEO на страница:**

- Yoast SEO (плъгин за WordPress с изкуствен интелект) - предоставя препоръки за SEO в реално време за четливост, метаданни и плътност на ключовите думи.
- Frase.io и SurferSEO - Задвижвано от AI точкуване на съдържанието за съгласуване на намеренията за търсене и потенциал за класиране.
- Rank Math - Задвижвана от AI оптимизация на метаописания и заглавия за уебсайтове на WordPress.

**Как AI подобрява SEO оптимизацията на страница:**

- Предлага оптимизирани заглавия, мета тагове и структури на съдържанието.
- Анализира SEO резултати и показатели за четливост за по-добър потенциал за класиране.
- Автоматизира препоръките за вътрешно свързване за подобряване на навигацията на сайта.

**Предизвикателства при SEO оптимизацията на страници с помощта на изкуствен интелект:**





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Генерираните от ИИ метаданни може да **не са достатъчно креативни** или да **не са характерни за марката**.
- Изисква **ръчно въвеждане**, за да се **поддържат тон, стил и точност**.

**Дейност: Кръг на скоростта на SEO оптимизацията с изкуствен интелект: Съобразете инструмента със задачата!**

**Продължителност: Продължителност: 5 минути**

 **Формат: Малки групи или двойки (идеално за 3-6 групи)**

 **Цел:**

Помогнете на участниците бързо да се запознаят с популярните инструменти за SEO, задвижвани от изкуствен интелект, и с това, за какво се използват - повишаване на задържането чрез бързина и сътрудничество.

 **Настройване:**

1. Подгответе набор от **карти или цифрови слайдове** (може да са физически карти или дъска Миро, ако е отдалечена).
  - Единият комплект карти съдържа **инструменти за изкуствен интелект** (напр. "Google Trends", "SurferSEO", "Yoast", "Frase.io", "Ahrefs").
  - Вторият набор съдържа **SEO задачи** (например "Препоръчва метаданни за публикации в блогове", "Намира ключови думи с ниска конкуренция и голям обем", "Предлага подобрения в четливостта", "Предоставя SEO резултати в реално време", "Клъстеризира ключови думи около теми").
2. Смесете ги и ги покажете (на екрана или в таблица).

 **Инструкции:**

1. Всяка група получава **2 минути**, за да **съпостави колкото се може повече инструменти с правилната им задача**.

200



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

2. След като времето изтече, фасилитаторът преминава през **правилните съвпадения** и обяснява накратко **защо** всеки инструмент се използва за тази задача.
3. Насърчете бърза дискусия - "Някой е изненадан от предназначението на даден инструмент?".

**✓ Правилни двойки за кръга:**

**Инструмент  
за изкуствен Задача за SEO  
интелект**

<b>Google Trends</b>	Проследява нововъзникващи теми за търсене и тенденции при ключовите думи
<b>Ahrefs</b>	Идентифицира трудността на ключовите думи и данните за обратните връзки
<b>SurferSEO</b>	Предлага ключови думи и оптимизира структурата на съдържанието
<b>Yoast SEO</b>	Осигурява обратна връзка за SEO в реално време в WordPress
<b>Frase.io</b>	Оценява съдържанието за съгласуваност на намеренията и четивност
<b>Rank Math</b>	Оптимизира автоматично заглавията и метаописанията

**🔍 Защо това работи:**

- **Бърз темп:** Поддържа обучаемите нащрек и ангажирани.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Сътрудничество:** Насърчава дискусиите между колеги и споделянето на учене.
- **Практично:** Свързва теорията с реални инструменти.
- **Запомняне:** Визуалното и физическото взаимодействие засилва запаметяването.

#### 4. Оптимизиране на съдържанието за търсачките с помощта на изкуствен интелект

AI помага за **подобряване на видимостта на съдържанието**, като гарантира, че то съответства на **намеренията за търсене и алгоритмите за класиране**.

**Инструменти с изкуствен интелект за оптимизиране на съдържанието:**

- Grammarly и Hemingway Editor - управлявани от AI подобрения на граматиката, яснотата и четимостта.
- Clearscope - задвижван от AI SEO анализ на съдържанието, който предлага теми с висок рейтинг и интегриране на ключови думи.
- MarketMuse - Използва AI за прогнозиране на успеха на съдържанието и препоръчва подобрения.

**Как AI подобрява оптимизацията на съдържанието:**

- **Анализира структурите на съдържанието с най-висок ранг и препоръчва подобрения.**
- **Помага за привеждане на съдържанието в съответствие с намеренията на потребителите**, като повишава ангажираността и класирането.
- **Открива липсващи ключови думи** и предлага подходящи **семантични термини за търсене**.

**Предизвикателства при оптимизацията на съдържанието с изкуствен интелект:**

- Оптимизацията, управлявана от ИИ, може да **даде приоритет на SEO оптимизацията пред разбираемостта**, което изисква усъвършенстване от човек.
- Някои инструменти с изкуствен интелект могат да **прекалят с оптимизацията**, което води до роботизирано съдържание, което не е достатъчно ангажирано.

202



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 5. ИИ за техническа SEO оптимизация и ефективност на уебсайта

Техническата SEO оптимизация гарантира, че уебсайтът е оптимизиран за търсачките и за потребителското изживяване. ИИ помага да се идентифицират грешки, да се подобри скоростта на зареждане и да се подобри структурата на сайта.

Инструменти с ИИ за техническа SEO оптимизация:

- **Google Lighthouse** и **PageSpeed Insights** - анализ на производителността на сайта и препоръки за скоростта, базирани на ИИ.
- **Screaming Frog SEO Spider** - задвижван от AI инструмент за откриване на счупени връзки, пренасочвания и проблеми с индексирването.
- **Deercrawl** и **Sitebulb** - задвижвани от AI одити на уебсайтове и проследяване на ефективността на SEO.

Как AI подобрява техническата SEO оптимизация:

- Идентифицира пречките в работата на уебсайта и предлага подобрения.
- Автоматизира техническите одити, като открива грешки при индексирването и проблеми с мобилността.
- Помага при маркирането на схеми и структурирани данни за по-добра видимост в търсачките.

Предизвикателства при техническата SEO оптимизация с помощта на изкуствен интелект:

- ИИ изисква интеграция с човешки опит за прилагане на сложни поправки.
- Оптимизацията на сайта е непрекъснат процес, който се нуждае от постоянни актуализации въз основа на промените в алгоритъма.

## 6. ИИ в изграждането на връзки и SEO оптимизацията извън сайта

Обратните връзки остават решаващ фактор за успеха на SEO оптимизацията. ИИ автоматизира усилията за изграждане на връзки, като помага на маркетолозите да намират възможности за висококачествени връзки.

Инструменти с ИИ за изграждане на връзки:

203



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Majestic SEO** - задвижван от AI инструмент за **анализ на обратни връзки и проследяване на авторитета на домейна**.
- **BuzzStream** и **Pitchbox** - задвижвани от AI платформи за **достигане по имейл за кампании за изграждане на връзки**.
- **SEOClarity** - базирано на ИИ разбиране за **моделите на свързване и обратните връзки на конкурентите**.

**Как AI подобрява стратегиите за изграждане на връзки:**

- Идентифицира **домейни с висок авторитет за стратегически партньорства**.
- Автоматизира **персонализираното достигане до потребители за блогване на гости и сътрудничество**.
- Проследява **ефективността на връзките и преpraщания трафик** за непрекъснатата оптимизация.

**Предизвикателства при изграждането на връзки с помощта на изкуствен интелект:**

- ИИ **не може напълно да автоматизира** стратегиите за изграждане на връзки, основани на взаимоотношения.
- Препоръчаните от AI обратни връзки трябва да бъдат **проверени за качество и значимост**.

**Практическа дейност: "SEO детектив: Открийте инструмента с изкуствен интелект!"**

**Продължителност: Продължителност: 5 минути**

 **Формат: Малки групи или двойки (идеално за 2-4 участници в група)**

 **Цел:**

Помогнете на участниците да определят кой инструмент за изкуствен интелект отговаря най-добре на дадено SEO предизвикателство - засилване на реалното разбиране за ролята на изкуствения интелект в оптимизацията на съдържанието, техническата SEO и изграждането на връзки.

 **Необходими материали:**



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Отпечатано или цифрово помагало с **6 сценария за SEO** (или ги покажете чрез слайдове)
- Списък с **9 инструмента за изкуствен интелект** (като опции с избор между няколко отговора за всеки сценарий)

#### Как работи:

##### 1. Съпоставяне на сценариите (3 минути)

Прочетете всеки кратък сценарий и го съпоставете с най-подходящия инструмент за изкуствен интелект от списъка.

##### 2. Бърз дебрифинг (2 минути)

След изтичане на времето фасилитаторът разкрива правилните отговори и дава обяснение от 1 ред за всяко съвпадение.

#### Сценарии (Подберете инструмента за изкуствен интелект):

##### Изберете един от тези инструменти за изкуствен интелект:

Grammarly, Hemingway Editor, Clearscope, MarketMuse, Google Lighthouse, PageSpeed Insights, Screaming Frog, Majestic SEO, BuzzStream

##### 1. Публикацията в блога ви е граматически правилна, но се нуждае от по-добра четивност и поток. Какъв инструмент за изкуствен интелект трябва да използвате?

- A) Clearscope
- B) Hemingway Editor
- C) Majestic SEO

##### **Правилен отговор:** B) Hemingway Editor

*Защо? Той подобрява яснотата и структурата на изреченията, за да подобри четивността.*

---

##### 2. Искате блогът ви да се класира по-високо, като използвате ключови думи, които съответстват на намеренията на търсещите.

205



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A) Grammarly
- B) Clearscope
- C) Screaming Frog

**Правилен отговор:** B) Clearscope

Защо? Той предоставя предложения за ключови думи въз основа на страници с най-висок ранг и е съобразен с намеренията за търсене.

3. **Анализирате целия си уебсайт за удобство за мобилни устройства и проблеми със скоростта.**
- A) PageSpeed Insights
  - Б) MarketMuse
  - C) BuzzStream

**Правилен отговор:** A) PageSpeed Insights

Защо? Той анализира и препоръчва подобрения за производителността на сайта на различни устройства.

4. **Планирате кампания за изграждане на връзки и трябва да се свържете с уебсайтове с висок авторитет.**
- A) Screaming Frog
  - B) BuzzStream
  - C) Grammarly

**Правилен отговор:** B) BuzzStream

Защо? Помага за автоматизиране и персонализиране на контактите за изграждане на обратни връзки.

5. **Искате да проверите сайта си за счупени връзки, пренасочвания и индексиремост.**
- A) Screaming Frog
  - Б) Hemingway Editor
  - C) SEOClarify

**Правилен отговор:** A) Screaming Frog

Защо? Той обхожда сайта ви и сигнализира за технически SEO проблеми.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

6. Предвиждате кое съдържание в блога ще се представи най-добре въз основа на обхвата на темата и дълбочината.
- A) MarketMuse
  - Б) Clearscope
  - C) Grammarly

**Правилен отговор:** А) MarketMuse

Защо? Той използва изкуствен интелект, за да оценява съдържанието ви и да предлага подобрения въз основа на потенциала за класиране.

✦ **Защо това работи:**

- **Ефективно от гледна точка на времето:** Кратко, ударно и засилва ключовите асоциации между инструмент и функция.
- **Сътрудничество:** Насърчава обсъждането в малки групи.
- **Подходящо:** Свързва реални инструменти с реалистични случаи на употреба.

## 7. ИИ за гласово търсене и разговорна SEO оптимизация

С възхода на гласовите асистенти (**Siri, Alexa, Google Assistant**) оптимизацията на гласовото търсене с помощта на AI става от съществено значение.

**Инструменти с изкуствен интелект за оптимизация на гласовото търсене:**

- **BERT и алгоритъм MUM на Google** - задвижвано от ИИ **разбиране на естествения език за заявки за разговорно търсене.**
- **Генератори на маркировки на схеми** - инструменти с AI за структуриране на съдържанието за **featured snippets** и **гласово търсене.**
- **Инструменти за оптимизация на двигатели за отговори (AEO)** - платформи, базирани на ИИ, които **оптимизират съдържанието за резултати от гласово търсене.**

**Как AI подобрява оптимизацията за гласово търсене:**

- Оптимизира съдържанието за **разговорни и базирани на въпроси заявки.**
- Подобрява **локалната SEO оптимизация** чрез предоставяне на структурирани отговори за **търсенията с гласов асистент.**

207



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Увеличава шанса за поява в **Featured Snippets** на Google.

**Предизвикателства при оптимизирането на гласовото търсене с помощта на изкуствен интелект:**

- ИИ не може да предвиди напълно моделите на гласовото търсене, което изисква непрекъснато тестване.
- Оптимизацията на гласовото търсене се различава в зависимост от устройството и платформата, което изисква индивидуални стратегии.

## 8. Предизвикателства и съображения при SEO оптимизацията с изкуствен интелект

Въпреки че AI подобрява ефективността на SEO оптимизацията, маркетолозите трябва да продължат да се съобразяват с потенциалните рискове:

- **Свърхоптимизация** - генерираното от ИИ SEO съдържание може да **даде приоритет на класирането пред потребителското изживяване**.
- **Актуализации на алгоритмите на Google** - SEO стратегиите, управлявани от AI, трябва да се **адаптират към промените в търсачките**.
- **Уникалност на съдържанието** - Съдържанието с изкуствен интелект **трябва да запази оригиналността си**, за да се избегнат санкции за класиране.

### Заклучение: Ролята на ИИ в бъдещето на SEO

ИИ прави SEO **по-интелигентна, по-бърза и основана на данни**. Чрез използване на инструменти за SEO, задвижвани от ИИ, предприятията могат да **подобрят видимостта при търсене, да подобрят оптимизацията на съдържанието и да автоматизират стратегиите за класиране**.

Въпреки това успехът на SEO все още изисква **човешки опит, етични SEO практики и адаптивност към промените в алгоритмите**. Маркетолозите, които **балансираат автоматизацията на ИИ със създаването на качествено съдържание**, ще постигнат най-добри дългосрочни резултати.





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Практическа дейност: Маркетингов семинар по програма "Еразъм+" - Създаване на промоционално видео с изкуствен интелект за вашия продукт**

**Тема:** "Supercharge Your Brand: Промотиране на продукт с помощта на AI"  
**Цел:** Научете се да създавате 1-минутен промоционален видеоклип за измислен продукт (напр. "EcoZap Energy Drink"), като използвате Opus Pro за субтитри, ElevenLabs за генериране на глас и звукови ефекти, Qwen за генериране на видео и CapCut за редактиране. Споделете го, за да вдъхновите други!  
**Привеждане в съответствие с програмата "Еразъм+":** Повишава уменията за дигитален маркетинг, насърчава креативността и предприемаческото мислене - идеално за целите на "Еразъм+" за пригодност за заетост и иновации в европейски контекст.  
**Време:** 90 минути (гъвкаво за самостоятелна или групова работа)  
**Необходими материали:** Лаптоп с интернет, безплатни акаунти за [Opus Pro](#), [ElevenLabs](#), [Qwen](#) (или заместител като InVideo) и [CapCut](#), както и страст към маркетинга!  
**Обстановка:** Практически семинар по време на проект за мобилност по програма "Еразъм+" (напр. курс за обучение или младежки обмен, посветен на цифровото предприемачество).

**Въведение (5 минути)**

Здравейте, маркетолози от "Еразъм+"! Представете си, че пускате на пазара горещ нов продукт - като "Енергийна напитка EcoZap", устойчив, пикантен стимул, направен от рециклирани плодове. Вашата мисия? Създайте 1-минутно рекламно видео с помощта на инструменти на изкуствения интелект, за да го продадете на света. Ще използвате Opus Pro за елегантни субтитри, ElevenLabs за професионален глас зад кадър и страхотни звукови ефекти, Qwen за генериране на визуални ефекти и CapCut за редактиране на шедьовър. Това не е просто забавление - това е реално умение за предлагане на пазара на всичко, навсякъде в Европа. Готови ли сте да направите марката си популярна? Нека се потопим!

**Инструкции стъпка по стъпка**

**1. Изготвяне на продуктова презентация (10 минути)**

**Какво да направите:** Измислете кратък, запомнящ се текст (4-5 изречения) за "Енергийна напитка EcoZap" (или за ваша собствена идея за продукт). Подчертайте нейната вибрация, предимства и призив за действие.

- 1. Ключови елементи:** Какво представлява (напр. "устойчива енергийна напитка"), защо е страхотна (напр. "пълна с естествена енергия, без

209



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

отпадъци") и призив (напр. "Вземете своята и започнете да действате!").

## 2. Примерна оферта:

"Запознайте се с енергийната напитка EcoZap! Родена от най-сочните рециклирани плодове в Европа, тя е вашият екологичен прилив на енергия. Със смели вкусове и нулева вина, това е напитката, която дава енергия на деня ви. Вземете своята сега и отприщете вътрешната си искра!"

- **Съвет:** Мислете като маркетолог - направете го ударно, относително и свързано с вашето пътуване по програма "Еразъм+" (например вдъхновено от град, който сте посетили).
- **Защо е забавно:** Вие сте шефът на своята марка - направете я толкова дива или готина, колкото искате!

## 2. Генериране на професионален глас зад кадър с ElevenLabs (15 минути)

- **Какво да направите:**
  1. Посетете [ElevenLabs](#) и се регистрирайте (безплатното ниво работи - 10 000 знака/месец).
  2. Отидете на "Синтез на речта", вмъкнете своя текст и изберете глас - опитайте с "Адам" за смел тон или с "Бела" за свежо излъчване. Настройте "Стабилност" на 70% за увереност и "Яснота" на 100% за отчетливост.
  3. Натиснете "Генериране", прослушайте и коригирайте, ако е необходимо (напр. по-бавно темпо за драматизъм). Изтеглете като "ecozap\_voice.mp3".
- **Защо е забавно:** Представете си, че чуete своя текст в професионално студио!
- **Еразъм+ обрат:** Добавете реплика на езика на страната домакин (напр. "EcoZap-energía pura!" на испански), за да упражните мултикултурните си умения.

## 3. Създаване на видеоклипове с Qwen (15 минути)

210



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

○ **Какво да правите:**

1. Отидете в [Qwen](#) или в безплатна алтернатива като [InVideo AI](#). Регистрирайте се, ако е необходимо.
2. Въведете подкана, съответстваща на вашата идея, например: "Енергичен супергерой пие напитка, лети над европейските полета, след което я подава на приятели на градския площад".
3. Генерирайте 30-60-секунден клип (AI ще комбинира анимации или стокови кадри). Изтеглете като "ecozap\_clip.mp4".

○ **Защо е забавно:** Това е като да режисираш минифилм с нулев бюджет - ИИ върши тежката работа!

○ **Еразъм+ обрат:** Представете европейска забележителност (например Биг Бен, Айфеловата кула), за да я свържете с вашето пътуване.

#### 4. Редактирайте промоцията си с CapCut (20 минути)

○ **Какво да направите:**

1. Отворете [CapCut](#) (безплатно онлайн или чрез приложение). Качете своя видеоклип Qwen ("ecozap\_clip.mp4").
2. Добавете своя глас зад кадър от ElevenLabs ("ecozap\_voice.mp3") към аудиопистата. Синхронизирайте го, като отрежете видеоклипа (плъзнете краищата на времевата линия - лесно, лесно!).
3. Полирайте го:
  - **Текст:** Добавете ефектно заглавие като "EcoZap: (опитайте с шрифт "Vebas Neue", зелен цвят).
  - **Ефекти:** Вмъкнете преход "поп", когато се появи напитката (Ефекти > Преходи > Поп).
  - **Музика:** Изберете безплатна песен от библиотеката на CapCut (например "Energetic Beat") - настройте силата на звука на 25%, за да се откроява гласът ви.
4. Експортирайте като "ecozap\_draft.mp4".

211



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Защо е забавно:** Вие сте редакторът на собствената си реклама - направете я елегантна или странна, по ваше усмотрение!
- **Еразъм+ обрат:** Добавете емотиконка на знамето (например EU) или етикет "Произведено в Европа", за да увеличите гордостта си от ЕС.

#### 5. Добавяне на субтитри с Opus Pro (15 минути)

- **Какво да направите:**
  1. Отидете в [Opus Pro](#) и се регистрирайте (безплатна пробна версия - 90 минути обработка).
  2. Качете проекта си за CapCut ("ecozap\_draft.mp4").
  3. Използвайте "Автоматични субтитри", за да генерирате субтитри от гласа зад кадър. Направете персонализация - изберете зелен текст с удебелен шрифт "Impact", за да съответства на атмосферата на EcoZap.
  4. Експортирайте като "ecozap\_subtitled.mp4".
- **Защо е забавно:** Субтитрите го правят професионално и достъпно - вашето видео е готово за висшата лига!
- **Еразъм+ обрат:** Добавете субтитри на два езика (напр. английски + френски), за да достигнете до повече европейци.

#### 6. Добавяне на звукови ефекти с ElevenLabs (10 минути)

- **Какво да направите:**
  1. Обратно в ElevenLabs, използвайте инструмента "Звукови ефекти" (безплатното ниво предлага ~60 ефекта/месец).
  2. Въведете подсказки като "Energy drink fizz" (шумолене на енергийна напитка), "superhero whoosh" (свистене на супергерой) или "crowd cheer" (възгласи на тълпата). Генерирайте и изтеглете (напр. "fizz.mp3", "whoosh.mp3").

212



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

3. Отворете отново CapCut, импортирайте звуците и ги поставете: "fizz" при отварянето на кутията, "whoosh" по време на полета, "cheer" в края.
  4. Експортирайте окончателния видеоклип като "ecozap\_final.mp4".
- **Защо е забавно:** Звуковите ефекти превръщат промоцията ви в кинематографичен хит - почувствайте оживлението!
  - **Еразъм+ обрат:** Добавете местен звук (напр. "църковни камбани" за Италия), за да се докоснете до страната домакин.
7. **Стартирайте промоцията си и вдъхновете (10 минути)**
- **Какво да направите:**
    1. Гледайте финалния си видеоклип - почувствайте вълнението от това, че виждате продукта си да блести!
    2. **Споделете го:**
      - Публикувайте в Instagram Reels, TikTok или LinkedIn с хаштагове като #ErasmusPlus #EcoZap #AIMarketing.
      - Покажете го на заключителното събитие по програма "Еразъм+" или го представете на местен стартъп център.
    3. Вдъхновете другите - разкажете на своите колеги от "Еразъм+" колко лесно е било това и започнете маркетингова революция!
  - **Защо е забавно:** Вие не просто правите видеоклип - вие лансирате марка и изграждате портфолиото си!
  - **Еразъм+ обрат:** Тагнете @ErasmusPlusEU и кажете: "Научих това в Европа - готов съм да рекламирам по света!"

**Примерен финален видеоклип (1 минута)**

213



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Визуални материали:** Супергерой отпива EcoZap, прелита над европейските полета (клип на Qwen) и го споделя на оживен площад (анимирана сцена).
- **Глас зад кадър:** "Запознайте се с енергийната напитка EcoZap! Родена от най-сочните рециклирани плодове в Европа..." (ElevenLabs).
- **Субтитри:** Зелен, удебелен текст на английски и немски език (Opus Pro).
- **Звукови ефекти:** "Fizz" при отварянето на кутията, "whoosh" по време на полет, "cheer" в края (ElevenLabs).
- **Музика:** Оптимистична песен (CapCut).

#### Резултати от обучението (в съответствие с "Еразъм+")

- **Умения в областта на дигиталния маркетинг:** Овладейте инструментите на изкуствения интелект, за да създавате промоционални видеоклипове - идеални за работни места или стартиращи предприятия!
- **Предприемачество:** Представете продукт като професионалист, като повишите увереността си да продавате идеи.
- **Творчество:** Превърнете една концепция в ярка реклама, вдъхновена от европейското ви приключение.
- **Сътрудничество:** Работете самостоятелно или с колеги, отразявайки атмосферата на работа в екип по програма "Еразъм+".
- **Европейска идентичност:** Празнувайте разнообразието на ЕС чрез своята история и многоезичен талант.

#### Съвети за успех

- **Направете го запомнящо се:** Фокусирайте се върху едно голямо предимство (напр. "нулеви отпадъци") и силна закачка.
- **Насладете се на процеса:** Смейте се на странностите на изкуствения интелект (напр. забавна поза на супергерой) - всичко това е част от забавлението!
- **Останете реалисти:** Използвайте безплатните нива или пробните версии - бюджетите на "Еразъм+" са ограничени, а тези инструменти дават резултати.
- **Вдъхновявайте другите:** Споделете процеса си с групата - предизвикайте вълна от маркетинголози с изкуствен интелект в цяла Европа!

214



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Работни процеси за автоматизация и маркетинг с помощта на изкуствен интелект

### 1. Въведение: Ролята на ИИ в автоматизацията на маркетинга

Автоматизацията на маркетинга се превърна в съществена част от маркетинга на съдържанието, позволявайки на предприятията да **рационализират повтарящите се задачи, да подобрят ефективността и да персонализират взаимодействията с клиентите**. ИИ подобрява автоматизацията, като **анализира данни, прогнозира поведението на потребителите и оптимизира маркетинговите работни потоци в реално време**.

Автоматизацията с помощта на ИИ помага на маркетинговете **да спестят време, да намалят разходите и да подобрят степента на ангажираност**, като гарантират, че съдържанието достига до правилната аудитория в точното време. В този раздел е разгледано **как инструментите, задвижвани от ИИ, оптимизират маркетинга по електронна поща, управлението на социалните медии и управлението на взаимоотношенията с клиентите (CRM)**.

### 2. Маркетинг на имейли и персонализация с помощта на AI

Имейл маркетингът остава мощен канал, но **персонализацията и времето са ключови за успеха**. ИИ гарантира, че имейлите **са целенасочени, ангажиращи и оптимизирани за конверсии**.

Инструменти с изкуствен интелект за автоматизация на маркетинга по електронна поща:

- **HubSpot AI и Marketo** - управлявани от AI платформи за **сегментиране на имейли, автоматизирани последващи действия и A/B тестване**.
- **Persado** - задвижван от ИИ генератор на съдържание, който **създава емоционално завладяващи линии на теми на имейли и съобщения**.
- **Seventh Sense** - AI инструмент, който определя **най-доброто време за изпращане на имейли за максимална ангажираност**.

Как AI подобрява маркетинга на имейли:

- Персонализира съдържанието на имейлите **въз основа на поведението и предпочитанията на клиентите**.

215



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Автоматизира сегментирането, като гарантира, че имейлите **се изпращат до правилната аудитория**.
- Предвижда **оптимално време за изпращане и линии на темите за по-висока честота на отваряне**.

**Предизвикателства при маркетинга на имейли с помощта на изкуствен интелект:**

- ИИ **не може да замени напълно човешката креативност**, което изисква надзор над съобщенията на марката.
- Прекалената персонализация може да **се почувства натрапчива**, ако не се управлява правилно.

### **3. AI за автоматизация на социалните медии и планиране на съдържанието**

ИИ позволява на предприятията да **автоматизират публикуването в социалните медии, да анализират тенденциите и да оптимизират стратегиите за ангажираност**.

**Инструменти с ИИ за управление на социалните медии:**

- **Buffer AI и Hootsuite AI** - автоматизират планирането на съдържанието и **предлагат най-доброто време за публикуване**.
- **Lately AI** - Анализира съдържание в дълга форма и **създава фрагменти за социалните медии**, оптимизирани за ангажираност.
- **Cortex AI** - Предвижда **кои визуализации и надписи** ще се представят най-добре въз основа на исторически данни.

**Как AI подобрява автоматизацията на социалните медии:**

- **Автоматизира публикуването на съдържание в множество платформи**.
- **Оптимизира времето за публикуване** въз основа на активността на аудиторията.
- **Генерира заглавия и хаштагове, задвижвани от AI**, за по-добра ангажираност.

**Предизвикателства при автоматизацията на социалните медии с помощта на AI:**

- Генерираните от ИИ публикации може да **не са достатъчно автентични**, което изисква персонализиране от човек.

216



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Прекалената автоматизация може да намали ангажираността, тъй като социалните медии процъфтяват благодарение на взаимодействието в реално време.

#### 4. Чатботове с изкуствен интелект и автоматизация на обслужването на клиенти

Чатботовете с изкуствен интелект подобряват **преживяването на клиентите, като осигуряват незабавни отговори, разрешават проблеми и насочват потребителите през фунията на продажбите.**

**Инструменти за чатботове с изкуствен интелект:**

- **Drift AI и Intercom** - чатботове с изкуствен интелект, които **ангажират посетителите на уебсайта и конвертират потенциални клиенти.**
- **ManyChat и Chatfuel** - управлявани от изкуствен интелект платформи за чатботове за **взаимодействие с Facebook Messenger и Instagram.**
- **Tidio AI** - задвижвано от AI решение за чат на живо, което осигурява **поддръжка в реално време и автоматизация на често задавани въпроси.**

**Как AI подобрява поддръжката на клиенти:**

- Осигурява **незабавни отговори на често срещани запитвания.**
- Персонализира взаимодействията с клиентите **въз основа на предишно поведение.**
- Намалява работното натоварване на **човешките екипи за поддръжка**, като обработва често задавани въпроси.

**Предизвикателства при чатботовете с изкуствен интелект и поддръжката на клиенти:**

- ИИ **не може да замени напълно човешката поддръжка при сложни въпроси.**
- Недобре обучените чатботове **могат да разочароват клиентите**, ако отговорите са неуместни.

#### 5. AI за разпространение на съдържание и многоканален маркетинг

ИИ гарантира, че съдържанието се **доставя по правилните канали в правилното време**, като по този начин се постига максимален обхват и ангажираност.

**Инструменти на ИИ за разпространение на съдържание:**

217



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Make.com** и **Zapier** - автоматизират работните потоци на съдържанието в **имейл, социални медии и CRM платформи**.
- **Adobe Sensei** - автоматизация с помощта на AI за **междуканален маркетинг на съдържанието**.
- **Outbrain AI** - Използва AI за **разпространение на съдържание чрез платени промоции и препоръки**.

**Как AI подобрява разпространението на съдържание:**

- Гарантира, че **съдържанието се публикува в най-ефективните платформи**.
- Автоматизира **многоканалните маркетингови усилия за постигане на ефективност**.
- Използва AI за **прогнозиране на ефективността на съдържанието и оптимизиране на кампаниите**.

**Предизвикателства при разпространението на съдържание с помощта на AI:**

- ИИ се нуждае от **точни входящи данни**, за да взема подходящи решения за разпространение.
- На автоматизираното съдържание може да му липсва **адаптивност в реално време**, ако тенденциите се променят бързо.

## **6. Задвижван от ИИ прогнозен анализ и проследяване на ефективността**

Анализите с ИИ помагат на маркетинговете да **измерват успеха на кампаниите, да проследяват ангажираността на аудиторията и да оптимизират бъдещите стратегии**.

**Инструменти с ИИ за маркетингов анализ:**

- **Google Analytics AI** - Предоставя **задвижвани от изкуствен интелект прозрения за трафика на уебсайта и поведението на потребителите**.
- **IBM Watson Marketing AI** - Използва AI за **прогнозен анализ и проследяване на клиентите**.
- **Crimson Hexagon** - Задвижван от AI инструмент за **анализ на настроеността в социалните медии и възприемането на марката**.

**Как AI подобрява маркетинговия анализ:**





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Премества **кое съдържание ще се представи най-добре** въз основа на предишна ангажираност.
- Осигурява **проследяване на ефективността на кампаниите в реално време**.
- Помага на маркетолозите **да вземат решения, основани на данни, за бъдещите стратегии за съдържание**.

#### **Предизвикателства при маркетинговия анализ с помощта на AI:**

- Анализите, генерирани от ИИ, **трябва да се интерпретират правилно за вземане на стратегически решения**.
- Прекаленото разчитане на ИИ **без човешки принос** може да доведе до необективни прозрения.

#### **7. Предизвикателства и съображения при автоматизацията на маркетинга с помощта на ИИ**

Въпреки че ИИ подобрява ефективността на маркетинга, предприятията трябва да се справят с **потенциалните рискове**:

- **Прекалена автоматизация** - Прекалената автоматизация **може да направи съдържанието роботизирано и безлично**.
- **Поверителност на данните и съответствие** - Персонализацията, задвижвана от ИИ, трябва да спазва разпоредбите за данните на потребителите (GDPR, CCPA).
- **Предразсъдъци на ИИ при прогнозен анализ** - ИИ **разчита на минали данни**, което може да **засили предразсъдъците при препоръките за съдържание**.

#### **Заклучение: Бъдещето на AI в автоматизацията на маркетинга**

Автоматизацията, задвижвана от ИИ, прави маркетинговите работни процеси **по-бързи, по-интелигентни и по-ефективни**. Предприятията, които **използват ИИ за рационализиране на процесите**, като същевременно запазват **човешкото отношение към съдържанието и ангажираността**, ще постигнат най-добри резултати.

Въпреки това ИИ трябва да се използва като **инструмент за подпомагане, а не като пълен заместител на стратегията и креативността**. Успешната автоматизация на маркетинга, задвижвана от ИИ, **балансира ефективността с персонализацията**, като гарантира, че клиентите **получават смислени и подходящи преживявания**.

219



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Етични съображения и предизвикателства

### 1. Въведение: Етичните последици от ИИ в маркетинга на съдържанието

Маркетингът на съдържание, задвижван от ИИ, предлага **ефективност, автоматизация и персонализация**, но също така поражда **етични опасения**. Тъй като инструментите на ИИ **генерират, разпространяват и оптимизират съдържание**, предприятията трябва да гарантират, че използването на ИИ е **прозрачно, отговорно и съобразено с етичните стандарти**.

В този раздел са разгледани ключови **етични предизвикателства**, включително **пристрастност към ИИ, дезинформация, плагиатство, защита на личните данни и отговорно създаване на съдържание с ИИ**.

### 2. Пристрастност и дезинформация на ИИ

Системите за ИИ се обучават върху **съществуващи набори от данни**, което означава, че те **наследяват пристрастия** от съдържанието, което анализират. Ако не се следи правилно, генерираното от ИИ съдържание може да **засили стереотипите**, да **разпространи дезинформация** или да **представи едностранчиви гледни точки**.

**Как предубежденията на ИИ влияят на маркетинга на съдържание:**

- Генерираното от ИИ съдържание може да **благоприятства доминиращите разкази**, като маргинализира различните гледни точки.
- Персонализацията, управлявана от ИИ, **може да създаде ехо камери**, в които потребителите виждат само съдържание, което съответства на техните съществуващи убеждения.
- Генерираните от ИИ статии могат да **разпространяват дезинформация**, ако източниците на данни са ненадеждни.

**Най-добри практики за намаляване на пристрастията на ИИ:**

- Използвайте **инструменти за ИИ с функции за прозрачност**, които позволяват на потребителите да проверяват източниците на съдържание.
- Редовно одитирайте генерираното от ИИ съдържание за **точност и неутралност**.
- Кръстосано проверявайте прозренията, генерирани от ИИ, с **човешки надзор и експертно потвърждение**.

220



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### 3. ИИ и опасения за плагиатство

Една от най-големите тревоги при съдържанието, генерирано от ИИ, е **непреднамереното плагиатство**, при което ИИ **преправя съществуващ материал без подходящо авторство**.

**Как ИИ допринася за рисковете от плагиатство:**

- Моделите на ИИ генерират текст въз основа на **модели в съществуващо съдържание**, което може да доведе до **неоригинално или прекалено сходно съдържание**.
- Изображенията и видеоклиповете, генерирани от ИИ, **могат да приличат на материали, защитени с авторски права**, което води до потенциални правни спорове.
- Някои инструменти за писане с ИИ **не разполагат с механизми за цитиране**, което затруднява проследяването на оригиналните източници.

**Най-добри практики за предотвратяване на плагиатството, генерирано от изкуствен интелект:**

- Използвайте **инструменти за откриване на плагиатство** (Grammarly, Copyscape), за да проверите текста, генериран от изкуствен интелект.
- Приписвайте правилно източниците, **когато инструментите за изкуствен интелект обобщават външно съдържание**.
- Персонализирайте генерираното от AI съдържание, **за да отразява гласа на марката и нейната оригиналност**.

### 4. Поверителност на данните и етично персонализиране на ИИ

Персонализацията, управлявана от ИИ, подобрява потребителското изживяване, но също така поражда **опасения относно събирането на данни, съгласието и нарушаването на неприкосновеността на личния живот**.

**Етични опасения при персонализирането с изкуствен интелект:**

- ИИ разчита на **проследяване на поведението на потребителите**, което може да се почувства натрапчиво, **ако не е разкрито по прозрачен начин**.
- Автоматизираното вземане на решения **може да дискриминира определени демографски групи**, ако алгоритмите на ИИ не са правилно обучени.
- Някои инструменти за ИИ събират **прекомерно много лични данни**, с което нарушават разпоредбите за защита на личните данни като **GDPR и CCPA**.

221



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### Най-добри практики за етично персонализиране на ИИ:

- Уверете се, че персонализирането на съдържанието с помощта на ИИ **е в съответствие със законите за защита на личните данни.**
- Осигурете на потребителите **опции за включване/изключване на препоръки**, задвижвани от ИИ.
- Използвайте **анонимни методи за събиране на данни**, за да предотвратите експлоатацията на лични данни.

#### **5. Рискове от дълбоки фалшификати и медийни манипулации, генерирани от ИИ**

ИИ все по-често се използва за създаване на **изключително реалистични изображения, видеоклипове и гласови команди**, но това може да доведе и до **дълбоко фалшиво съдържание и цифрова дезинформация.**

#### Как може да се злоупотреби с медиите, генерирани от изкуствен интелект:

- Дълбоко фалшивите видеоклипове **могат да манипулират общественото възприятие**, създавайки проблеми с доверието.
- Генерираните от ИИ гласове **могат да се представят за лица**, което води до рискове от измами.
- Задвижваните от ИИ генератори на новини **могат да разпространяват дезинформация**, като автоматизират фалшиви разкази.

#### Най-добри практики за предотвратяване на манипулирането с помощта на ИИ:

- Етикетирайте съдържанието, генерирано от ИИ, **за да го разграничите от съдържанието, създадено от хора.**
- Проверявайте автентичността на медиите, **преди да споделяте или публикувате визуални материали, генерирани от ИИ.**
- Използвайте **инструменти за откриване на ИИ** (Deepfake Detection, Sensity AI), за да сигнализирате за манипулирано съдържание.

222



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 6. Етичен ИИ в рекламата и маркетинга Прозрачност

Потребителите очакват от марките **да използват ИИ отговорно**. Подвеждащите реклами, генерирани от ИИ, неверните твърдения и измамните стратегии за съдържание могат да **навредят на доверието в марката**.

**Как ИИ може да се използва неправилно в маркетинга:**

- Отзивите, написани от ИИ, **могат да манипулират възприятието на потребителите**, което води до недоверие.
- Генерираните от ИИ инфлуенсъри **размиват границата между реалността и маркетинга**.
- Автоматизираните отговори на ИИ **може да не са съпричастни**, което води до лошо преживяване на клиентите.

**Най-добри практики за прозрачен маркетинг с ИИ:**

- Ясно оповестявайте **кога съдържанието е генерирано от изкуствен интелект**.
- Използвайте ИИ за **подобряване, а не за заблуждаване** на маркетинговите послания.
- Уверете се, че чатботовете и инструментите за автоматизация с ИИ **поддържат подход, ориентиран към човека**.

## 7. Постигане на баланс: Отговорно използване на ИИ в маркетинга на съдържание

Въпреки че ИИ подобрява маркетинга на съдържание, **той никога не трябва да замества етичното вземане на решения и човешкия надзор**.

**Насоки за отговорно използване на ИИ в маркетинга:**

- **ИИ трябва да подпомага, а не да замества човешката креативност**.
- **Прозрачността е от ключово значение - разкривайте съдържанието, генерирано от ИИ, когато е необходимо**.
- **Редовно одитирайте резултатите, генерирани от ИИ, за етични проблеми**.
- **Съобразявайте се с етичните насоки за ИИ с напредването на регулациите**.

**Заклучение: Бъдещето на етичния ИИ в маркетинга на съдържание**

223



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

ИИ е мощен инструмент за маркетинг на съдържанието, но **етичното му използване е от решаващо значение за поддържане на доверието на потребителите**. С напредването на технологията на ИИ предприятията трябва да бъдат **активни в осигуряването на справедливост, точност и отговорност** в генерираното от ИИ съдържание.

Маркетолозите, които възприемат **ИИ, като дават приоритет на прозрачността, етиката и съответствието**, ще бъдат водещи в създаването на **надеждни, отговорни и иновативни стратегии за съдържание**.

### **Тест: ИИ в маркетинга на съдържание - голямата промяна**

Цел: Да се оцени разбирането за това как изкуственият интелект трансформира маркетинга на съдържанието, неговите приложения, предизвикателства и бъдещи последици.

#### **ВЪПРОСИ/ЗАДАЧИ:**

Кратък отговор (100-150 думи)

1. Как ИИ промени маркетинга на съдържанието в сравнение с традиционните методи? Посочете един пример от документа.

#### **МНОЖЕСТВЕН ИЗБОР**

2. Кое от изброените НЕ е роля на ИИ в маркетинга на съдържанието?
  - A. Персонализиране на съдържанието за аудиторията
  - B. Автоматизиране на планирането на съдържанието
  - C. Замяна на цялата човешка креативност
  - D. Оптимизиране на SEO с предложения за ключови думи

**Правилен отговор:** C)

#### **ЗАДАЧА НА ПРИЛОЖЕНИЕТО**

3. Представете си, че сте маркетинг специалист в малък бизнес. Изберете един инструмент за изкуствен интелект, споменат в документа (напр. ChatGPT, SurferSEO или HubSpot), и обяснете с 2-3 изречения как бихте го използвали, за да подобрите стратегията си за съдържание.

224



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### Критично мислене (100-150 думи)

4. Кое е едно етично предизвикателство, свързано с използването на изкуствен интелект в маркетинга на съдържание (напр. пристрастия, неприкосновеност на личния живот), и как бизнесът може да се справи с него?

#### Предвиждане на бъдещето (50-100 думи)

5. Въз основа на бъдещите перспективи на документа прогнозирайте един начин, по който ИИ може да оформи маркетинга на съдържание през следващите пет години.

#### Скалиране/формат:

Общо: 5 въпроса/задачи

Кратки отговори и критично мислене: Оценява се по яснота, уместност и използване на концепциите на документа (напр. по 5 точки).

Множествен избор: 1 точка за верен отговор.

Задача за приложение: 3 точки за практическо използване на инструмент за изкуствен интелект.

Предвиждане: 3 точки за креативност и съобразяване с тенденциите.

## Бъдещето на ИИ в маркетинга на съдържание

### 1. Въведение: Как ИИ променя маркетинга на съдържанието

ИИ непрекъснато напредва, превръщайки маркетинга на съдържанието в **по-ефективно, базирано на данни и персонализирано преживяване**. С напредването на технологията на ИИ маркетинговете трябва да останат начело, като разбират **възникващите тенденции, адаптират се към новите инструменти и балансират автоматизацията с креативността**.

В този последен раздел са разгледани **ключови прогнози, предстоящи тенденции и основни набори от умения, от които маркетинговете се нуждаят, за да осигурят бъдещето на своите стратегии**.

225



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 2. Ключови прогнози за ИИ в маркетинга на съдържанието

### 1. Съдържанието, генерирано от ИИ, ще стане по-човекоподобно

- Моделите на ИИ ще станат **по-контекстуални**, подобрявайки способността си да генерират **емоционално ангажиращо и силно персонализирано съдържание**.
- Напредъкът в **обработката на естествения език (NLP)** ще направи генерираното от ИИ съдържание **неразлично от човешкото писане**.

### 2. Хиперперсонализацията ще определи стратегията за съдържание

- ИИ ще анализира **поведението на потребителите в реално време**, за да предоставя **свръхперсонализирано съдържание**.
- Персонализацията, управлявана от ИИ, ще се прилага за **уебсайтове, имейли, видеосъдържание и взаимодействия в социалните медии**.

### 3. Създаването на видео и мултимедийно съдържание с изкуствен интелект ще доминира

- Инструменти за видео, задвижвани от AI, като Sora, InVideo и Runway AI, ще автоматизират сложните процеси на редактиране и анимация на видео.
- AI ще създава интерактивни и динамични мултимедийни изживявания, което ще направи видео маркетинга по-достъпен.

### 4. Гласовият и разговорният маркетинг, задвижван от ИИ, ще се разшири

- Гласовете, генерирани от ИИ, ще се използват за **подкастове, аудиокниги и управлявани от ИИ взаимодействия с клиенти**.
- Инструментите за разговорен ИИ ще станат **по-усъвършенствани, създавайки естествени, подобни на човешките взаимодействия чатботове**.

### 5. SEO оптимизацията, управлявана от ИИ, ще се преориентира към оптимизация на намеренията за търсене

- Задвижваните от ИИ търсачки (като **MUM и BERT** на Google) ще **дават приоритет на намеренията на потребителите пред традиционното съчетаване на ключови думи**.
- AI ще помогне на маркетолозите да създават **съдържание, съобразено с гласовото търсене и разговорните заявки**.

### 6. Етичният ИИ и прозрачността ще станат приоритет

226



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Съдържанието, генерирано от ИИ, ще изисква **ясно етикетиране и етични насоки за** поддържане на прозрачност.
- Правителствата и организациите ще въведат **правила за съдържание с ИИ**, като ще наложат стандарти за медиите, генерирани от ИИ.

### 3. Бъдещето на сътрудничеството между ИИ и хората в маркетинга на съдържание

ИИ няма да замени маркетолозите, а ще се превърне в **основен асистент**, който ще позволи на бизнеса да се съсредоточи върху **креативността, разказването на истории и стратегическото мислене**.

Как хората и ИИ ще работят заедно:

Силните страни на ИИ	Силни страни на човека
Анализ на данни и прогнозиране на тенденции	Творчество и емоционална интелигентност
Автоматизиране на повтарящи се задачи	Вземане на стратегически решения
Генериране на проекти на съдържание	Разказване на истории за марката и ангажираност
Персонализация в мащаб	Етичен надзор и оригиналност

Маркетолозите, които **използват ИИ като инструмент, а не като заместител**, ще имат **конкурентно предимство в цифровия пейзаж**.

### 4. Основни набори от умения за маркетинг на съдържание с помощта на ИИ

Тъй като ИИ продължава да оформя маркетинга на съдържание, **маркетолозите трябва да развият нови набори от умения**, за да останат актуални.

**Задължителни умения за бъдещето на маркетинга с изкуствен интелект:**

227



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **AI грамотност** - разбиране на това как работи AI и как да се използват ефективно AI инструменти.
- **Анализ на данни** - Интерпретиране на прозрения, базирани на ИИ, за оптимизиране на маркетинговите стратегии.
- **SEO и оптимизация на намеренията за търсене** - Адаптиране на съдържанието за алгоритмите за търсене, управлявани от ИИ.
- **Творческо разказване на истории** - Балансиране на автоматизацията на ИИ с автентично, ангажиращо съдържание.
- **Етична осведоменост за ИИ** - Гарантиране, че генерираното от ИИ съдържание отговаря на етичните стандарти и стандартите за прозрачност.

Като овладеят тези умения, маркетингозите могат да използват потенциала на ИИ, като същевременно запазят човешкото отношение, което прави съдържанието въздействащо.

## 5. Подготовка за следващата вълна от иновации в областта на ИИ

Тъй като ИИ продължава да напредва, предприятията трябва да предприемат проактивни стъпки, за да изпреварят тенденциите и да интегрират ИИ стратегически.

**Най-добри практики за адаптиране към ИИ в маркетинга на съдържанието:**

- **Непрекъснато експериментирайте** с нови инструменти на ИИ, за да подобрите ефективността и креативността.
- **Бъдете информирани** за нормативната уредба и етичните насоки в областта на ИИ.
- **Инвестирайте в повишаване на квалификацията на** екипите с техники за маркетинг на съдържание, задвижвани от ИИ.
- **Тествайте внимателно съдържанието, генерирано от ИИ**, преди да го публикувате, за да поддържате контрол на качеството.

## 6. Заключение: Бъдещето на AI в маркетинга на съдържание

ИИ ще продължи да прави революция в маркетинга на съдържание, като повишава ефективността, персонализацията и ангажираността. Успехът в маркетинга на съдържание, управляван от ИИ, обаче ще зависи от това колко добре предприятията балансират автоматизацията с креативността, стратегията и етиката.

228



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Като възприемат ИИ като помощен инструмент, а не като заместител, маркетинговете могат да отключат нови възможности в създаването на съдържание, SEO, персонализирането и ангажирането на аудиторията. Тези, които изпреварват напредъка на ИИ, като същевременно поддържат силна идентичност на марката и етични стандарти, ще процъфтяват в бъдещето на дигиталния маркетинг.

**Тест: Инструменти на изкуствения интелект за създаване на съдържание/маркетинг с добавена реалност**

**ВЪПРОСИ С ИЗБОР МЕЖДУ НЯКОЛКО ОТГОВОРА**

**1. Кой инструмент на ИИ е известен с това, че подобрява SEO оптимизацията и персонализацията в маркетинга на съдържание?**

- A. ChatGPT
- B. Marketo
- C. И А, и В
- D. Нито един от посочените

**Правилен отговор:** С) И ChatGPT, и Marketo са споменати като инструменти с изкуствен интелект, които помагат за създаването на съдържание и автоматизацията на маркетинга, подобряват SEO и персонализацията.

**2. Кое е основното предимство на добавената реалност в маркетинга, както е разгледано в модула?**

- A. Намаляване на разходите за дигитален маркетинг
- B. Ограничаване на обхвата на аудиторията
- C. Повишаване на ангажираността на марката чрез потапяне в преживяванията
- D. Намаляване на необходимостта от маркетингови кампании

**Правилен отговор:** С) Модулът подчертава способността на добавената реалност да повишава ангажираността на марката чрез потапяне в интерактивни маркетингови преживявания.

**3. Каква роля играе изкуственият интелект в практическото изпълнение на маркетинговите стратегии според модула?**

- A. Намалява ефективността на маркетинговите стратегии
- B. Не оказва влияние върху прилагането на маркетинговите стратегии
- C. Улеснява иновативните маркетингови решения чрез практически семинари

229



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

D. Изцяло автоматизира всички творчески процеси

**Правилен отговор:** С) ИИ се използва в практически семинари, за да помогне на участниците да приложат иновативни маркетингови стратегии, като улеснява практическото използване на инструментите на ИИ.

#### ВЪПРОСИ ВЯРНО/ НЕВЯРНО

**4. Дизайнът, управляван от ИИ, не допринася за ефективността на маркетинговите кампании.**

- Вярно
- Невярно

**Правилен отговор:** Невярно. В модула ясно е посочено, че дизайнът и оптимизацията, базирани на ИИ, повишават ефективността на маркетинговите кампании чрез прозрения, базирани на данни.

**5. Модулът предполага, че инструментите на ИИ заместват необходимостта от креативност в маркетинга.**

- Вярно
- Невярно

**Правилен отговор:** Невярно. Модулът подчертава, че макар инструментите на ИИ да подпомагат създаването на съдържание и маркетингови стратегии, човешката креативност все още е от решаващо значение за успешния маркетинг.

#### ВЪПРОСИ С КРАТЪК ОТГОВОР

**6. Опишете как инструментите с ИИ допринасят за персонализирането на съдържанието според модула.**

**Очакван отговор:** Инструментите с ИИ анализират данните, за да персонализират съдържанието, като гарантират, че то отговаря на специфичните предпочитания и поведение на различните сегменти на аудиторията, като по този начин подобряват ангажираността и ефективността.

**7. Обяснете значението на практическите семинари при изучаването на инструментите за изкуствен интелект и разширена реалност съгласно посоченото в модула.**

230



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Очакван отговор:** Практическите семинари са от решаващо значение, тъй като осигуряват практически опит с инструментите на AI и AR, позволявайки на участниците да прилагат директно наученото при създаването на иновативни маркетингови стратегии и съдържание.

## 8. Какви стратегически прозрения могат да се получат от интегрирането на AI и AR в дигиталния маркетинг?

**Очакван отговор:** Интегрирането на AI и AR осигурява стратегически прозрения за автоматизацията, ефективността и персонализацията, като стимулира иновациите в практиките на дигиталния маркетинг и помага на предприятията да се открият в конкурентната среда.

## ВЪПРОСИ ЗА ЕСЕ

### 9. Обсъдете ролята на изкуствения интелект за трансформирането на традиционните маркетингови методи в усъвършенствани цифрови стратегии (250-500 думи)

**Очакван отговор:** ИИ трансформира традиционния маркетинг, като автоматизира и персонализира създаването и разпространението на съдържание, позволявайки по-целенасочени и ефективни маркетингови стратегии. Инструментите на ИИ анализират данните и поведението на потребителите, за да оптимизират маркетинговите усилия, като ги правят по-ефективни и намаляват ресурсите, необходими за ръчни задачи.

### 10. Оценете потенциалните бъдещи тенденции на ИИ и AR в маркетинга, обсъдени в модула (250-500 думи)

**Очакван отговор:** В модула се прогнозира, че ИИ и AR ще продължат да се развиват, което ще доведе до по-персонализирани и поглъщащи маркетингови преживявания. ИИ ще подобри персонализирането на съдържанието и ефективността, докато AR ще създаде по-завладяващи интерактивни преживявания. Тези технологии вероятно ще се превърнат в неразделни компоненти на маркетинговите стратегии, стимулирайки иновациите и конкурентоспособността в бранша.

## Използвана литература:

1. Tuner, S. (2024). *How AI Is Shaping the Future of Content Marketing Strategies*. Medium. Available at: <https://medium.com/@sofie-tuner/how-ai-is-shaping-the-future-of-content-marketing-strategies-956bdfd0fdd0>

231



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

2. Content Marketing Institute. (2022). Artificial Intelligence (AI) Tools for Content Marketing. Content Marketing Institute. Available at: <https://contentmarketinginstitute.com/articles/artificial-intelligence-tools-content-marketing>
3. Cloudways Team. (2023). AI in Content Marketing: Benefits, Drawbacks, Tools and More. Cloudways Blog. Available at: <https://www.cloudways.com/blog/ai-in-content-marketing/>
4. Marketing AI Institute. (n.d.). The Future of AI in Content Marketing. Marketing AI Institute Blog. Available at: <https://www.marketingaiinstitute.com/blog/the-future-of-ai-in-content-marketing>
5. Forbes Agency Council. (2024). How AI-Powered Tools Are Transforming Content Marketing. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbesagencycouncil/2024/02/15/how-ai-powered-tools-are-transforming-content-marketing/>
6. Sterne, J. (2017). *Artificial Intelligence for Marketing: Practical Applications*. Wiley. Available at: <https://www.wiley.com/en-us/Artificial+Intelligence+for+Marketing%3A+Practical+Applications-p-9781119406365>

## Модул 4: геймификация в дигиталния маркетинг

Този модул е разработен от Inercia Digital, която носи пълна отговорност за съдържанието му.

### Въведение в модула

"Геймификация в дигиталния маркетинг" има за цел да даде на участниците умения за ефективно внедряване на игрови техники в маркетинговите стратегии. Този модул представя основните принципи на геймификацията, като илюстрира тяхната решаваща роля за подобряване на маркетинговите усилия, като ги прави по-интерактивни и ангажиращи. Проучват се психологическите движещи сили, които стоят зад игровите преживявания, като мотивация, системи за възнаграждение и ангажираност на потребителите, като предоставяме прозрения за това защо тези елементи намират отклик сред аудиторията. Модулът включва интеграционни стратегии за включване на геймификацията в маркетинговите кампании, като гарантира практическо разбиране за

232



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

прилагането на тези концепции. Чрез подробни казуси участниците ще разгледат успешни геймифицирани маркетингови инициативи в различни индустрии, придобивайки знания от реални приложения. Накрая модулът насочва обучаемите към изработване на собствени стратегии за игрови маркетинг, като се фокусира върху творческото ангажиране и задържане на целевите аудитории.

## Резултати от обучението

- **Разбиране на принципите на геймификацията:** Овладейте основните принципи на геймификацията, за да подобрите интерактивността и ангажираността на маркетинговите стратегии.
- **Вникване в психологическите фактори:** Познание на психологическите фактори, като мотивация и системи за възнаграждение, разбиране на тяхната роля за повишаване на ангажираността и задържането на потребителите.
- **Развиване на умения за геймифициране на маркетинга:** Придобийте умения за ефективно интегриране на игрови елементи в различни маркетингови платформи и сценарии.
- **Аналитични умения чрез казуси:** Анализирайте различни успешни казуси за геймифициран маркетинг, за да разберете стратегиите, които водят до успех.
- **Създаване на стратегии за игрови маркетинг:** Придобийте способността да създавате иновативни стратегии за игрови маркетинг, които креативно ангажират и задържат целевите аудитории.
- **Иновации и практическо приложение:** Насърчавайте иновативното мислене и практическото приложение на геймификацията за решаване на маркетингови предизвикателства, което води до по-ефективни и запомнящи се инициативи.

## Въведение

Геймификацията в дигиталния маркетинг се отнася до използването на игрови елементи и техники за ангажиране на потребителите, увеличаване на взаимодействието и насърчаване на желано поведение, като например извършване на покупка, споделяне на съдържание или регистриране за услуга. Правейки маркетинговите кампании по-интерактивни и забавни, предприятията подобряват ангажираността на потребителите, лоялността към марката и конверсиите (Chung, 2019).

233



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

В днешно време геймификацията се разпространява във всички аспекти на живота и обществото. В допълнение към повишаването на мотивацията и взаимодействието на обучаемите в игрови методи, подобряването на практическата им ориентация при решаването на различни проблеми и симулирането на тяхното представяне и кариерно развитие в бъдеще са най-полезните аспекти на геймификацията. Иновативните проекти за обучение в образователната среда имат значителен ефект върху мотивацията на учащите и процеса на учене. (Fernandez-Antolin, 2020)

Геймификацията създава практически подход, който насърчава процесите на учене, особено повлиява на мотивацията на учащите се. Очакването за постижения е един от най-важните фактори, които влияят върху приемането на тази стратегия от учащия и е свързано с максимален процент висококвалифицирани студенти. Освен това тя води до повече доброволци в дейностите и предизвикателните задачи. Изглежда, че геймификацията повишава вниманието и посещаемостта на участниците в класната стая и в дизайна на курса. (Chung, 2019)

Геймификацията се е превърнала в стратегически императив за ръководствата на множество предприятия и те търсят отговори на тези въпроси. Предприятията получават конкурентно предимство, когато се адаптират към клиентите и служителите в тази нова цифрова ера. Геймификацията може да окаже положително влияние върху маржовете на печалбата чрез нарастване на лоялността на клиентите, увеличаване на продажбите и увеличаване на посещенията на уебсайтове. Практиците предвиждат включването на технологията за геймификация на най-високите нива на предприятието. Гейб Зичерман, главен изпълнителен директор на Gamification Co., твърди, че геймификацията трябва да се случи на ниво стратегически императив за организациите. Той смята, че концепцията "със сигурност се е превърнала в модна дума, но много предприятия едва са надраскали повърхността на нейния потенциал. През следващата година геймификацията вероятно ще се превърне от тактическа концепция в стратегически императив". Всъщност в новата си книга той насърчава начина, по който компаниите трябва да набират и задържат таланти от поколението на "геймърите" и след това. добавя доказателства, като заявява, че "през последната около година геймификацията се е превърнала в централна част от почти всеки бизнес пакет на предприятието". Наистина, както практиците, така и академичните среди трябва да работят заедно с новото дигитално родно население, което влиза на работното място или в класната стая с мобилни устройства в ръка. (Zichermann и Linder 2013).

Huotari и Namari (2012 г.) разглеждат маркетинга на услугите и геймификацията по отношение на повишаване на стойността при обслужването на клиенти. Те определят геймификацията като "процес на подобряване на услугата с възможности за игрови

234



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

преживявания, за да се подпомогне цялостното създаване на стойност за потребителя" (Huotari and Namari 2012.). Пионерът в областта на геймификацията Ю-кай Чоу е изследвал как да се научат да прилагат рамката, за да създават ангажиращи и успешни преживявания в своите продукти, на работното място, в маркетинга и в личния живот. (Chou, 2019).

Новата ера на геймификацията оптимизира мотивацията и ангажираността в сравнение с традиционния функционално ориентиран дизайн.<sup>1</sup> В рамките на индустрията се разраснаха проучванията върху механиката на игрите и поведенческата психология. Как да се обединят двете области в дизайн на преживявания, който надеждно увеличава бизнес показателите и генерира възвръщаемост на инвестициите.

## Овладяване на принципите на геймификацията

Фундаменталните принципи на геймификацията са от решаващо значение за ефективното използване на тази стратегия в дигиталния маркетинг. По същество геймификацията включва включването на игрови елементи в неигрови контексти, за да се повиши ангажираността, мотивацията и взаимодействието на потребителите. В дигиталния маркетинг тя се използва за насърчаване на по-голямо участие на потребителите, повишаване на лоялността към марката и създаване на въздействащи преживявания, които намират отклик сред клиентите. Включвайки в маркетинговите кампании елементи като точки, значки, класации, предизвикателства и награди, предприятията могат да направят своите стратегии по-интерактивни и убедителни, което води до по-голямо задържане на клиентите и по-силно застъпничество за марката (Chou, 2019).

**Елементите на геймификацията**, използвани в дигиталния маркетинг, са очертани от Chou (2019) и подкрепени с казуси, показващи как тези инструменти могат да повишат ефективността на маркетинга.

1. **Точки и награди:** Точките са един от най-фундаменталните елементи на геймификацията, като действат като цифрово представяне на напредъка, постиженията или участието на потребителя. Те служат като основен показател за проследяване на дейностите на потребителите и ги стимулират да изпълняват

<sup>1</sup> Функционално ориентираният дизайн е подход, който дава приоритет на основната функционалност и полезност на продукта, като набляга на практическите нужди на потребителя пред естетическите характеристики (Norman, 2013).





PR  Human



### AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

конкретни задачи. Например програмата за награди на Starbucks позволява на клиентите да печелят звезди при всяка покупка, които по-късно могат да бъдат заменени за безплатни напитки или храна (Losup, 2021). Тази система не само повишава ангажираността на потребителите, но и изгражда тяхната лоялност чрез осезаеми награди. Точките помагат на потребителите да проследяват напредъка си към определена цел. Натрупването на точки осигурява визуално представяне на успеха и мотивира продължаващото участие. С всяка спечелена точка потребителите получават незабавна обратна връзка, която засилва положителното поведение и ги насърчава да се ангажират повече с марката. Точките внасят елемент на съревнование, както между потребителите в класациите, така и спрямо собствените им предишни резултати, което стимулира мотивацията. Потребителите често биват възнаграждавани с допълнителни бонуси или отключващи се функции след достигане на определени прагове на точките, което им дава усещане за постижение и тласък напред.

Пример за точки и награди в действие е програмата за членство Nike Plus на Nike<sup>2</sup>. Nike използва точките като ключов компонент, за да мотивира потребителите да се ангажират с нейните продукти и услуги. Членовете печелят точки за всяка покупка, направена в Nike, както и за участие в дейности като бягане или проследяване на тренировките чрез приложението Nike Training Club. Тези точки се натрупват с течение на времето и могат да се използват за награди като ексклузивни отстъпки, ранен достъп до нови продукти и персонализирани фитнес напътствия.

Системата е предназначена не само да възнаграждава покупките, но и да стимулира продължителната физическа активност, което я прави мощен инструмент за повишаване на ангажираността на клиентите и лоялността към марката. Тъй като потребителите печелят точки, те могат да проследяват напредъка си към различни награди, създавайки усещане за постижение и мотивирайки ги да останат активни в екосистемата на Nike. Натрупването на точки предлага незабавна обратна връзка, като всяка дейност или покупка засилва положителното поведение и подтиква потребителите да се ангажират повече. Освен това Nike включва конкуренция, като позволява на членовете да се присъединяват към предизвикателства, в които могат да печелят бонус точки за изпълнение на фитнес цели, създавайки здравословно чувство на съперничество с другите или дори със самите себе си. Когато потребителите достигнат важни етапи, те биват възнаграждавани с бонуси или отключват нови функции, като например ексклузивни

<sup>2</sup> <https://www.nike.com/in/membership>





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

тренировки или ВИП събития, което прави пътуването към целта им удовлетворяващо и вълнуващо. Чрез тази игровизирана система от точки и награди Nike не само стимулира покупките, но и изгражда общност от мотивирани и лоялни клиенти.

- 2. Значки и постижения:** Значките са визуални маркери на напредъка, които служат като признание за постиженията и важните етапи на потребителите. Тези значки често се използват в геймифицирани маркетингови кампании, за да възнаградят клиентите за изпълнението на конкретни задачи, като ги карат да изпитват чувство за постижение и статус. Класически пример за това е Foursquare, който възнаграждава потребителите с баджове въз основа на броя на чекиранията, които правят на различни места. Значките служат като публична форма на признание за постиженията на потребителя, като предлагат потвърждение и насърчават потребителите да постигат повече. Значките показват напредъка на потребителя по осезаем начин, като показват не само неговото пътуване, но и служат като символ на статус в рамките на общността. Те често представляват ключови етапи, като например завършването на определени действия (напр. изпълнение на предизвикателство, извършване на покупка или взаимодействие с кампания). Някои значки представляват специфични умения или опит, като означават майсторството на потребителя в определени области и го мотивират да продължи да се развива.

Пример за значки и постижения в геймификацията е Duolingo<sup>3</sup>, платформата за изучаване на езици. Duolingo използва значки, за да разпознава напредъка на потребителите и важните им постижения при изучаването на нови езици. Когато потребителите изпълняват уроци и упражнения, те получават значки, които представляват различни нива на постижения, като например завършване на определен брой уроци, поддържане на ежедневна серия или овладяване на определено умение. Тези значки служат като форма на публично признание, което се показва в профилите на потребителите, предлагайки потвърждение за тяхната упорита работа и мотивирайки ги да продължат да напредват по пътя на изучаването на езици.

Значките са не само визуално представяне на напредъка, но също така служат като символи на статуса в общността на Duolingo. Например потребителите, които поддържат дълги серии или постигат високи нива на владение на даден език, получават специални значки, които ги отличават от останалите. Тези постижения дават на потребителите

<sup>3</sup> <https://en.duolingo.com/course/en/es/Learn-English>





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

чувство на гордост и удовлетворение, като същевременно мотивират другите да се стремят към подобни успехи.

Освен това значките на Duolingo често отбелязват важни етапи, като например завършване на набор от уроци или завършване на курс, което засилва усещането за напредък. Някои значки дори представят конкретни умения, като например овладяването на определен набор от думи или завършването на предизвикателство, което означава, че потребителят има опит и владее определени области. Тази система от значки и постижения не само прави изучаването на езици по-завладяващо, но и насърчава потребителите да продължават да учат и да подобряват уменията си с течение на времето. (Chou, 2019)

### **Предимства на значките и постиженията:**

Значките и постиженията осигуряват удовлетвореност на потребителите, лоялност и дългосрочно взаимодействие. Признаването и утвърждаването чрез публично признаване на усилията и постиженията на потребителите, което повишава тяхната увереност, също е полза от високо ниво, която трябва да се вземе предвид. Те служат като мощни мотиватори, като насърчават потребителите да изпълняват задачи и да се ангажират по-активно с марката, за да получат повече награди. Значките предлагат ясно представяне на напредъка и основните етапи, което позволява на потребителите визуално да проследяват постиженията си. Те също така създават усещане за статус в рамките на общността, като мотивират потребителите чрез социално сравнение. Освен това значките насърчават личното израстване и овладяването на умения, като отбелязват придобиването на нови способности, като същевременно насърчават постоянната ангажираност, тъй като потребителите се стремят да отключат допълнителни награди.

3. **Лидери:** Лидерите класират потребителите или екипите въз основа на тяхното представяне, постижения или принос, като създават конкурентна среда, която насърчава постоянното участие. Например фитнес предизвикателствата на Fitbit позволяват на потребителите да се състезават с приятели, като печелят места в класациите. Игровото изживяване да видиш как се изкачваш или падаш в класацията увеличава ангажираността на потребителите и мотивира постоянната им активност. Видове:

1. **Глобални класации:** Класират всички потребители въз основа на цялостното представяне, като често създават конкурентна среда, но потенциално обезкуражават тези, които са на дъното. Пример: В платформата за изучаване на чужди езици Duolingo потребителите могат да

238



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

се състезават в световен мащаб, като печелят точки за изпълнение на уроци и предизвикателства. Таблото за лидери класира всички потребители въз основа на техните точки, насърчавайки конкурентна среда, в която учащите се стремят да се подобряват и да се изкачват все по-високо. Това обаче може да обезкуражи начинаещите, които се намират на дъното, което може да бъде преодоляно чрез предлагане на награди или признание от по-ниско ниво.

2. **Класации за приятели/екип:** Ограничете класациите до по-управляема група (приятели или колеги), като насърчавате лична и по-малко плашеща конкуренция. Пример: Фитнес предизвикателствата на Fitbit<sup>4</sup> позволяват на потребителите да се съревновават с приятели или малки групи, създавайки по-персонализирана и достъпна конкурентна среда. Класирайки приятелите си един срещу друг, потребителите са мотивирани да останат активни и да подобрят своите фитнес нива. Тази по-малка, по-интимна класация намалява фактора на сплашване при съревнование с хиляди непознати.
3. **Многостепенни класации:** Потребителите се групират в нива (бронзови, сребърни, златни), което прави състезанието по-справедливо и по-персонализирано, като гарантира, че потребителите се състезават с други хора със сходни способности или напредък. Пример: Strava<sup>5</sup>, приложение за проследяване на фитнес за спортисти, използва многостепенни класации, за да групира потребителите въз основа на техните способности и постижения. Категоризирайки спортистите в нива като бронзово, сребърно или златно, Strava гарантира, че потребителите се състезават с други със сходни постижения, което прави състезанието по-справедливо и мотивиращо за участниците от всички нива на умения.
4. **Ежедневни/седмични/месечни класации:** Те се нулират периодично, предлагайки на потребителите чести възможности да предизвикват себе си и да се ангажират по-често с платформата. Например марки като Starbucks

<sup>4</sup> <https://community.fitbit.com/t5/Community/ct-p/EN>

<sup>5</sup> <https://www.strava.com/?hl=es-ES>





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

предлагат ежедневни или седмични предизвикателства, при които клиентите могат да печелят точки за различни дейности, като например покупки или участие в социалните медии. Лидерите се нулират често, като поддържат конкуренцията свежа и ангажираща и насърчават потребителите да останат активни и да взаимодействат с марката по-редовно.

5. **Лични класации за най-добри постижения/прогрес:** Вместо да сравняват потребителите един с друг, този тип проследява индивидуалното подобрене, като се фокусира върху личните постижения. Пример: Фитнес приложението на Nike<sup>6</sup> включва класации за лични постижения, които проследяват индивидуалното подобрене с течение на времето. Вместо да сравнява потребителите един с друг, тази класация се фокусира върху личното израстване, като показва как се подобрява представянето на потребителите в сравнение с предишните им резултати. Това насърчава самоусъвършенстването и мотивира потребителите да се предизвикват, за да надскочат собствените си граници.

#### Предимства на таблата за лидери:

Лидерските табла предлагат широк набор от предимства, които ги правят мощен инструмент в игровите маркетингови стратегии. Едно от основните предимства е мотивацията чрез съревнование. Когато класират потребителите въз основа на тяхното представяне, таблата за лидери използват естествения човешки инстинкт за съревнование, като насърчават хората да се стремят да се подобряват, за да се изкачат в класацията.

Този състезателен елемент не само подтиква потребителите към по-добри резултати, но и повишава цялостната им ангажираност с платформата. Освен това таблата за лидери осигуряват видим напредък, като предлагат обратна връзка в реално време за позицията на потребителя, позволявайки му да прецени къде се намира и да определи областите за подобрене. (Chou, 2019)

---

<sup>6</sup> <https://www.nike.com/es/ntc-app>





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Тази незабавна обратна връзка е от съществено значение за поддържане на мотивацията на потребителите и фокусирането им върху техните цели. Аспектът на социалното сравнение в таблата за лидери също играе решаваща роля; когато потребителите виждат позицията си спрямо другите, това може да ги вдъхнови да положат повече усилия, за да надминат връстниците си или да запазят конкурентното си предимство.

Освен това динамичното естество на таблата за лидери стимулира по-голяма ангажираност. Тъй като класациите се актуализират постоянно, потребителите се насърчават да останат активни в рамките на платформата, за да поддържат или подобряват позицията си, което води до продължително участие и взаимодействие. Постигането на първо място в класацията често осигурява на потребителите признание и статус. Това, че са на върха, не само признава тяхната упорита работа, но и предлага социално потвърждение, което ги мотивира да поддържат високи нива на представяне и да продължат да се ангажират с марката. Тези комбинирани предимства превръщат таблата за лидери в ефективен инструмент за стимулиране на мотивацията, участието и дългосрочната ангажираност на потребителите в геймифицирани маркетингови кампании.

### **Тест: Основни принципи на геймификацията**

Този тест ще провери разбирането на основните принципи на геймификацията в маркетинга. Отговорете на следните въпроси въз основа на знанията си за геймификацията в маркетинга. Изберете правилния отговор.

#### **1. Какво е определението за геймификация в маркетинга?**

- A. Използване на игрови технологии за създаване на виртуална среда
- B. Прилагане на игрови механики и елементи в неигрови контексти с цел насърчаване на ангажираността
- C. Предлагане на награди само под формата на физически награди
- D. Използване на игри за целите на директната реклама

**Правилен отговор:** В) геймификацията в маркетинга се отнася до стратегическото използване на игрови механики и елементи като точки, значки и класации в неигрови контексти, като например маркетингови кампании, за да се повиши ангажираността на клиентите и да се насърчи лоялността към марката.

#### **2. Каква е основната цел на геймификацията в маркетинга?**

241



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Да забавлява потребителите без никакви бизнес цели
- B. Да се насърчи участието на потребителите, да се повиши ангажираността и да се насърчи лоялността към марката
- C. Да се създаде виртуален магазин, който клиентите да изследват
- D. Геймификацията в маркетинга се отнася до стратегическото използване на игрови механики и елементи като точки, значки и класации в неигрови контексти, като например маркетингови кампании, за да се повиши ангажираността на клиентите и да се насърчи лоялността към марката.

**Правилен отговор:** B) Основната цел на геймификацията е да насърчи участието и ангажираността на потребителите. Тази стратегия помага за насърчаване на лоялността към марката и за установяване на по-дълбока връзка между марката и нейните потребители, като прави взаимодействията по-приятни и възнаграждаващи.

**3. Кое от изброените НЕ е често срещан елемент на геймификацията, използван в маркетинга?**

- A. Точки
- B. Значки
- C. Валута
- D. Директна продажба на продукти

**Правилен отговор:** D) Директната продажба на продукти не е елемент на геймификацията. Геймификацията обикновено включва елементи като точки, значки и виртуални валути, които помагат за създаването на ангажираща среда, а не за директна продажба на продукти.

**4. Към кой психологически фактор е насочено основно използването на табла за лидери?**

- A. Постижения
- B. Социално взаимодействие
- C. Овладяване
- D. Състезание

**Правилен отговор:** D) Таблата за лидери са насочени предимно към психологическия фактор на конкуренцията. Те насърчават потребителите да се ангажират повече, като сравняват постиженията си с тези на другите, което може да насърчи чувството за постижение и социалното взаимодействие.

242



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### 5. Каква е ролята на наградите в геймификацията?

- A. Да стимулират участието и да поддържат ангажираността
- B. За ограничаване на взаимодействието на клиентите с марката
- C. Да забавляват клиентите, без да насърчават покупките
- D. За предоставяне на образователно съдържание

**Правилен отговор:** А) Наградите в геймификацията играят решаваща роля за стимулиране на участието и поддържане на ангажираността. Те мотивират потребителите да продължат да взаимодействат с марката, като предлагат осезаеми ползи като точки, отстъпки или специален достъп.

### 6. Как геймификацията влияе върху поведението на потребителите?

- A. Тя няма реално въздействие върху поведението на потребителите
- B. Насърчава клиентите да взаимодействат с марката по-често и за по-дълго време
- C. Заменя всички форми на традиционната реклама
- D. Възпрепятства лоялността към марката

**Правилен отговор:** В) Геймификацията влияе положително върху поведението на потребителите, като насърчава честото и продължително ангажиране с дадена марка. Това засилено взаимодействие може да доведе до по-висока лоялност на клиентите и повишена привързаност към марката.

### 7. Какъв е принципът на постепенните награди в геймификацията?

- A. Предлагане на всички награди предварително на потребителите наведнъж
- B. Предоставяне на еднократни награди на участниците след извършване на еднократно действие
- C. Възнаграждаване на потребителите при преминаване през различните нива, като се насърчава непрекъснатото ангажиране
- D. Предоставяне на награди само в края на кампанията

**Правилен отговор:** С) Принципът на постепенните награди включва постепенно възнаграждаване на потребителите при преминаването им през различни нива или етапи. Тази стратегия поддържа мотивацията на потребителите с течение на времето и насърчава непрекъснатото взаимодействие с марката.

### 8. Какво се постига с принципа на неочакваните бонуси в геймификацията?

243



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Той изненадва потребителите с награди на случаен принцип, като насърчава удоволствието и по-високата ангажираност
- B. Разочарова потребителите чрез предоставяне на непоследователни награди
- C. Премахва необходимостта от структурирана система за награди
- D. Осигурява предвидимост на наградите за потребителите

**Правилен отговор:** А) Неочакваните бонуси в геймификацията включват изненаждане на потребителите с награди в непредсказуеми моменти. Тази стратегия може да повиши удоволствието и ангажираността на потребителите, тъй като въвежда елементи на изненада и възбуждане.

**9. Как геймификацията в програмите за лоялност обикновено повишава ангажираността на потребителите?**

- A. Насърчаване на клиентите да повтарят покупките, за да получат награди, точки или значки
- B. Предоставяне на клиентите на фиксирана, еднократна отстъпка
- C. Намаляване на взаимодействието на клиентите с марката
- D. Предлагане само на неосезаеми награди

**Правилен отговор:** А) геймификацията в програмите за лоялност повишава ангажираността на клиентите, като насърчава повторното взаимодействие и покупките. Клиентите са мотивирани да печелят повече награди, точки или значки, което често води до повишена лоялност и повторен бизнес.

**10. Кое от изброените е пример за мотивация за овладяване в игровизирана система?**

- A. Печелене на точки за изпълнение на проста задача
- B. Състезание с приятели в класация
- C. Изпълнение на предизвикателство в няколко стъпки, чиято трудност се увеличава, за да отрази развитието на уменията
- D. Гледане на промоционални видеоклипове за получаване на награди

**Правилен отговор:** С) Мотивацията за овладяване на знания е пример за игрови системи чрез предизвикателства, които увеличават трудността си. Това позволява на потребителите да развиват и демонстрират уменията си постепенно, осигурявайки им чувство на постижение и удовлетворение, когато овладяват по-сложни задачи.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Вникване в психологическите движещи сили

Ефективното прилагане на геймификацията в дигиталния маркетинг започва с разбирането на психологическите движещи сили, които влияят върху поведението на потребителите. Те включват мотивация, системи за възнаграждение и ангажираност, които са от основно значение за успеха на игровите стратегии. Психологическите елементи са от съществено значение за маркетолозите, за да създадат преживявания, които не само привличат вниманието, но и насърчават по-дълбоки връзки с аудиторията, което води до по-добро задържане и лоялност към марката. (Anderson, 2020).

1. **Мотивация:** Мотивацията е един от ключовите психологически фактори, определящи ангажираността в игровите преживявания. Според Теорията за самоопределението на Деси и Райън (2000) мотивацията може да бъде категоризирана на вътрешен и външен тип. Вътрешната мотивация се поражда отвътре в индивида, като се ръководи от личното удовлетворение и интерес, докато външната мотивация се подхранва от външни награди, като точки, значки или статус. Геймификацията използва и двата вида мотивация, като създава преживявания, които са по своята същност приятни и същевременно предлагат външни стимули.

Например фитнес приложението на Nike мотивира потребителите чрез предизвикателства и награди, които едновременно удовлетворяват личните цели (вътрешни) и предлагат значки или отстъпки (външни), като повишават цялостната ангажираност и мотивация (Zichermann и Cunningham, 2011).

2. **Системи за възнаграждение:** Системите за възнаграждение са от съществено значение за геймификацията, тъй като те засилват желаното поведение и поддържат участието на потребителите. Теорията за оперантното обуславяне предполага, че наградите служат като положително подсилване на поведението, като насърчават потребителите да повтарят тези действия. Точките, значките и класациите действат като част от веригата за обратна връзка, като непрекъснато възнаграждават потребителите за техните усилия. Поведенческата психология подчертава, че наградите повишават нивата на допамин, които играят важна роля за удовлетвореността и ангажираността на потребителите.

Например платформи като Duolingo използват система за възнаграждение, при която потребителите получават виртуални монети и значки за завършване на

245



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

уроците. Това не само ги мотивира да продължат, но и засилва ангажираността им към платформата, изграждайки лоялност на потребителите.

3. **Ангажираност на потребителите:** Ангажираността е друг важен психологически фактор за геймификацията. По-вероятно е ангажираните потребители да се върнат и да участват активно в платформата, което е основа за дългосрочно задържане. Потребителите изпитват най-високи нива на ангажираност, когато са в състояние на "поток", психическо състояние на пълно потапяне и съсредоточаване. Игровите преживявания, като например прогресивни предизвикателства и персонализирани награди, насърчават потока, като гарантират, че потребителите са постоянно предизвикани, но не и претоварени (Bunchball, 2020).

Например фитнес предизвикателствата на Fitbit поддържат ангажираността на потребителите, като предлагат награди и проследяват напредъка по начин, който съответства на тяхното ниво на умения, предотвратявайки разочарованието и същевременно поддържайки интереса.

4. **Социално взаимодействие:** Теорията за социалното сравнение (Festinger, 1954 г.) предполага, че хората се мотивират, като се сравняват с другите. Геймификацията често се възползва от това, като включва класации и социални функции, които насърчават конкуренцията и сътрудничеството. Потребителите са склонни да се ангажират по-дълбоко, когато могат да сравняват постиженията си с други хора, независимо дали в публична класация или в затворен социален кръг.

Strava, например, позволява на спортистите да проследяват постиженията си спрямо своите приятели или по-широка общност, насърчавайки конкуренцията и социалното взаимодействие, което значително повишава ангажираността и задържането на потребителите.

5. **Формиране на навици:** Геймификацията използва психологията на формирането на навици, като използва награди за създаване на последователно поведение. Навиците се формират чрез цикъла от реплика, рутина и награда. Интегрирайки награди за последователни действия, геймифицираните системи насърчават потребителите да развият редовни навици. (Fogg и Iyer, 2019).

Например програмата за награди на Starbucks насърчава клиентите да се връщат често, като ги възнаграждава със звезди за всяка покупка, които могат да бъдат

246



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

заменени за отстъпки или безплатни продукти. С течение на времето тази система насърчава формирането на навици, като осигурява повторна ангажираност с марката.

### **Практическа дейност: Семинар за картографиране на мотивацията**

**Цел:** Направете карта на психологическите движещи сили, които стоят зад геймификацията (постижения, социално взаимодействие и майсторство), и създайте стратегия за геймификация, съобразена с конкретни пазарни сегменти. Студентите имат ясно разбиране за това как различните психологически мотивации влияят върху поведението на потребителите и как да прилагат тези знания за създаване на целеви стратегии за геймификация за конкретни пазарни сегменти.

#### **Инструкции:**

- Въведете основните психологически движещи сили в геймификацията. Желанието за изпълнение на задачи и получаване на награди. Мотивация, произтичаща от конкуренцията, сътрудничеството и споделянето. Стремех към подобряване на уменията и придобиване на опит.
- Малки групи: 1 здраве и фитнес, 2 електронна търговия, 3 образование, 4 игри.
- Всяка група ще очертае мотивационните движещи сили, към които иска да се насочи за определения ѝ пазарен сегмент. Групите избират конкретни елементи на геймификацията (точки, значки, предизвикателства, класации,), които съответстват на идентифицираните психологически движещи сили.
- Създайте стратегия за геймификация, за да повишите ангажираността и лоялността. Очертайте как техните елементи за геймификация ще стимулират поведението на клиентите и ще подобрят задържането на потребителите.
- Презентация: Всяка група представя пред класа своята карта на мотивацията и стратегия за геймификация. Обсъждане и обратна връзка.

### **Практическа дейност: Разбиране на психологическите движещи сили**

**Цел:** Да се проверят знанията на участниците за психологическите фактори, които стоят зад геймификацията. Различни сценарии за избор на най-добрите елементи на геймификацията.

**Инструкции:** Прочетете внимателно всеки сценарий и изберете най-добрия отговор (А, В или С), който представлява най-ефективният елемент на геймификацията за задоволяване

247



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

на посочената психологическа потребност. Обмислете как всеки вариант използва психологически мотиватори като постижения, социално взаимодействие, майсторство, конкуренция и статус.

### 1. Сценарий:

Разработват програма за лоялност за модна марка. Целта е да се насърчат клиентите да правят повторни покупки и да останат ангажирани с марката с течение на времето. Към коя психологическа потребност трябва да се насочите най-вече, за да поддържате мотивацията на клиентите за редовни покупки?

- A. Постигане - възнаграждаване на клиентите за достигане на важни етапи в разходите с точки и значки
- B. Социално взаимодействие - Позволяване на клиентите да споделят покупките и постиженията си в социалните медии
- C. Овладяване - предлагане на персонализирани съвети за пазаруване въз основа на историята на покупките на клиентите

### 2. Сценарий:

Работите върху мобилно приложение за фитнес марка. Целта ви е да увеличите участието на потребителите и да насърчите чувството за общност. Кой елемент на геймификацията би отговорил най-добре на нуждата от социално взаимодействие и би насърчил потребителите да се ангажират с връстниците си?

- A. Лидери - показване на най-добрите потребители и техните постижения, за да се мотивира приятелска конкуренция
- B. Значки - даване на значки за важни постижения, като например завършване на 10 поредни тренировки
- C. Предизвикателства - предлагане на групови предизвикателства, при които потребителите могат да се обединят с други, за да постигнат дадена цел.

### 3. Сценарий:

Компания иска да мотивира служителите си да подобрят производителността си, като предлага награди за постигнати резултати. Върху кои от следните психологически фактори трябва да се съсредоточите, за да повишите мотивацията сред високопроизводителните лица?

248



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- A. Постижения - възнаграждаване на последователното изпълнение с точки, които могат да бъдат заменени за награди
- B. Статут - Създаване на ексклузивни нива, в които най-добре представящите се могат да получат първокласен статут или признание
- C. Овладяване - предлагане на награди, когато служителите изпълняват задачи за повишаване на квалификацията или сертифициране

**Правилни отговори:**

**Програма за лоялност към модни марки:**

- **Първична психологическа потребност:** Постигане
- **Ефективен елемент на геймификацията:** А. Постигане - възнаграждаване на клиентите за достигане на важни етапи в разходите с точки и значки. Този подход използва психологическия стремеж към постижения, като осигурява осезаеми награди и признание за лоялността на клиентите и поведението им при харчене, което може ефективно да мотивира повторното им ангажиране и покупки.

**Мобилно приложение за марка за фитнес:**

- **Първична психологическа потребност:** Психологическа потребност: социално взаимодействие
- **Ефективен елемент на геймификацията:** В. Предизвикателства - предлагане на групови предизвикателства, при които потребителите могат да се обединят с други, за да постигнат дадена цел. Този метод използва нуждата от социално взаимодействие, като насърчава чувството за общност и сътрудничество сред потребителите, насърчавайки ги да се ангажират повече с връстниците си и повишавайки цялостната мотивация и участие във фитнес програмата.

**Подобряване на производителността на служителите:**

- **Първична психологическа потребност:** Статус
- **Ефективен елемент на геймификацията:** Б. Статус - създаване на ексклузивни нива, в които най-добре представящите се могат да отключат премиум статус или признание. Тази стратегия е насочена към психологическата потребност от статут чрез признаване и награждаване на служителите с високи постижения, като по

249



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

този начин ги мотивира чрез изключителни награди и признание, което може да повиши тяхната ангажираност и производителност .

## Умения за интегриране на геймификацията

Интегрирането на игрови елементи в неигрови контексти е мощен инструмент в съвременните маркетингови стратегии. Използвайки конкуренцията, наградите и игровите взаимодействия, геймификацията мотивира потребителите да се ангажират по-дълбоко с марките, като в крайна сметка стимулира лоялността на клиентите и повишава цялостния успех на кампанията. Маркетолозите, които разбират практическите аспекти на интегрирането на геймификацията в кампаниите си, могат да извлекат значителни ползи, но развитието на правилния набор от умения е от решаващо значение за успеха.

Първата стъпка в интегрирането на геймификация в маркетингови кампании е доброто разбиране на основните принципи на геймификацията. Елементите на геймификацията обикновено включват точки, значки, класации, предизвикателства, нива, награди и механизми за обратна връзка. Тези компоненти са предназначени да направят преживяването по-ангажиращо, като мотивират потребителите да извършват определени действия или поведение, като например взаимодействие със съдържание, извършване на покупки или споделяне в социалните медии. (Bunchball, 2020 г.)

Маркетинговите специалисти трябва да разберат как да балансират тези елементи, за да насърчават положителните преживявания на потребителите. Например предлагането на точки за действия може да създаде стимул за участие, докато значките и класациите могат да предизвикат конкуренция, насърчавайки потребителите да се ангажират допълнително. Прекалената употреба или лошо подбраните във времето елементи на геймификацията обаче могат да доведат до разочарование или оттегляне на потребителите. Ето защо маркетолозите трябва да са наясно как да съобразяват техниките за геймификация с целите на кампанията и мотивацията на потребителите.

След като маркетолозите разберат основните принципи на геймификацията, те трябва да развият умения за адаптиране и прилагане на тези стратегии в различни платформи, като например уебсайтове, мобилни приложения и социални медийни мрежи. Всяка платформа има своите уникални характеристики и поведение на аудиторията, което изисква индивидуални подходи към геймификацията.

В уебсайтовете и мобилните приложения игровите преживявания често се въртят около системи, базирани на точки, постижения и виртуални награди, които насърчават потребителите да извършват конкретни действия, като например да се регистрират за

250



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

бюлетини, да правят покупки или да споделят съдържание с приятели. Например марка за красота може да предлага точки за лоялност за всяка покупка, които могат да бъдат заменени за отстъпки или ексклузивни продукти.

За разлика от тях платформите на социалните медии предлагат възможности за геймификация чрез интерактивни предизвикателства, кампании с хаштагове и вирусно съдържание. Маркетолозите могат да се възползват от силата на геймификацията, като разработят конкурси, които използват конкурентния характер на социалните медии. Например марка за хранителни продукти може да създаде предизвикателство за рецепта, в което участниците да споделят свои собствени ястия, използвайки съставките на марката, с възможност да спечелят награда или да бъдат представени на страницата на марката (Bunchball, 2020).

Следователно ефективната стратегия за геймификация трябва да бъде гъвкава, като се адаптира към уникалното поведение на потребителите на всяка платформа, за да се постигне максимална ангажираност и обхват. Маркетолозите трябва да умеят да използват специфичните за платформата функции, като например Instagram Stories, анкети в Twitter или филтри в Snapchat, за да накарат игровите преживявания да се чувстват местни и вълнуващи. Едно от най-мощните умения в геймификацията е способността за персонализиране на потребителското изживяване. Стратегиите за геймификация не трябва да са общи, а да отговарят на специфичните интереси и поведение на отделните потребители. Персонализирането може значително да повиши ефективността на геймификацията, като накара потребителите да се чувстват ценени и разбрани.

За да персонализират геймифицираното изживяване, маркетолозите трябва да използват инструменти за анализ на данни, за да съберат информация за поведението, предпочитанията и демографските данни на потребителите. Когато маркетолозите анализират тези данни, те могат да създават персонализирани предизвикателства, награди и обратна връзка, които да резонират с целевата аудитория. Например марка за спортно облекло може да сегментира потребителите въз основа на техните любими спортове или видове дейности и да предложи персонализирани награди за участие в свързаните с тях фитнес предизвикателства.

### ***Практическа дейност: Хакатон на системата за награди***

**Цел:** Разработване на иновативни системи за възнаграждение за хипотетична програма за лоялност, като се използват концепциите за геймификация, разгледани в предишните глави.





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## Инструкции:

Представете хипотетичен сценарий за програма за лоялност: "Разработете програма за лоялност за екологична марка за дрехи, в която клиентите могат да печелят награди чрез устойчиви покупки и ангажираност в общността."

Малки групи. Всяка от тях проектира система за възнаграждение, като използва принципите на геймификацията. Определете механиката на възнагражденията, видовете бонуси и етапите на постижение.

Презентация в края. Дискусия и обратна връзка.

## **Правилно изпълнение на дейността:**

За вашата хипотетична програма за лоялност, фокусирана върху екологична марка дрехи, която възнаграждава устойчиви покупки и ангажираност в общността, може да обмислите прилагането на редица елементи на геймификацията, които ангажират клиентите по множество начини, за да задълбочат тяхната ангажираност и взаимодействие с вашата марка.

**1. Система за точки и награди:** Създайте точкова система, при която клиентите печелят точки не само за покупки, но и за участие в устойчиви практики като рециклиране на стари дрехи или участие в събития за почистване на общността. Тези точки могат да бъдат заменени за отстъпки, ексклузивен достъп до нови колекции или дарени за екологични каузи, което увеличава привлекателността на вашата програма за лоялност .

**2. Многостепенни награди:** Създайте нива във вашата програма за лоялност, които стимулират клиентите да достигнат по-високи нива на ангажираност. Всяко ниво би могло да предлага по-големи награди, като например ексклузивни стоки или покани за специални събития на марката, като по този начин се насърчават по-честите взаимодействия и покупки .

**3. Предизвикателства и мисии:** Включете конкретни предизвикателства или мисии, които са в съответствие с целите за устойчивост на вашата марка. Например възнаграждавайте клиентите за изпълнението на едномесечно предизвикателство за използване на екологични продукти или за участие в поредица от образователни дейности

252



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

за устойчивостта. Това може ефективно да увеличи ангажираността на клиентите и да ги образова по важни въпроси .

**4. Споделяне в социалните мрежи и класации:** Насърчавайте клиентите да споделят постиженията си в социалните медии и интегрирайте класация за лидери, за да насърчите чувството за съревнование. Клиентите могат да печелят точки за споделяне и да се изкачват в класацията чрез участие в устойчиви практики. Това не само мотивира клиентите, но и спомага за разпространението на информация за ангажимента на марката към устойчивостта .

**5. Значки и етапи на постижения:** Присъждайте дигитални значки за различни постижения, като например "Еко-войн" за клиенти, които значително са намалили въздействието си върху околната среда чрез вашите продукти. Тези значки служат като забавен и видим начин за признаване и отбелязване на постиженията на клиентите и могат да се споделят в социалните платформи, за да се повиши гордостта на клиентите и лоялността към марката .

Тези елементи, когато се комбинират, могат да създадат убедителна, ангажираща и възнаграждаваща програма за лоялност, която е в тясно съответствие с мисията на вашата марка за насърчаване на устойчивостта, като същевременно стимулира по-дълбоката ангажираност и лоялност на клиентите.

### ***Практическа дейност: Интеграция на геймификация***

**Цел:** Този практически тест предизвиква участниците да оценят съществуваща цифрова маркетингова кампания и да предложат начини за включване на геймификацията с цел повишаване на нейната ефективност. Участниците трябва да обосноват избора си, като вземат предвид целевата аудитория, целите на кампанията и психологическото въздействие на избраните елементи на геймификацията.

#### **Инструкции:**

**Разгледайте** следната кампания:

**Пример: "EcoHome Green Living E-commerce":** <https://www.ecohome.net/>

EcoHome е платформа за електронна търговия, която е специализирана в продажбата на екологични продукти за дома, включително устойчиви мебели, енергийно ефективни уреди и екологични почистващи препарати. Марката се фокусира върху популяризирането

253



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на *дигиталното бъдеще*. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

на устойчиви практики за живот и е насочена към потребители с екологично съзнание, които искат да намалят своя отпечатък върху околната среда, като същевременно поддържат стилен и функционален дом.

Цел на кампанията: Целта на кампанията "EcoHome Green Living Campaign" е да се повиши осведомеността за марката, да се увеличат продажбите и да се изгради база от лоялни клиенти. Кампанията популяризира екологичните предимства на продуктите, като насърчава клиентите да правят по-устойчиви избори в дома си.

#### Характеристики на кампанията:

- Отстъпка при първа покупка: Новите потребители, които се регистрират, получават 10% отстъпка при първата си поръчка.
- Блог и съдържание за устойчивост: Уебсайтът разполага с блог със статии и съвети за това как да създадете устойчив дом, съвети за пестене на енергия и намаляване на въглеродния отпечатък.
- Информационен бюлетин по имейл: Информационен бюлетин с ексклузивни оферти, съвети за екосъобразен живот и промоции на продукти, изпращан всеки месец.
- Ангажираност в социалните медии: Публикации в платформи за социални медии като Instagram, Facebook и Twitter, представящи продукти, отзиви на клиенти и съвети за екологичен начин на живот.

#### Целева аудитория:

- Предимно екологично настроени хора на хилядолетието (на възраст 25-40 години).
- Интересуват се от природосъобразен начин на живот, устойчивост и екологично чисти продукти.
- Вероятно е да се ангажират с цифрово съдържание, влиятелни личности в социалните медии и екологични каузи.

#### Маркетингови канали:

- **Реклами в социалните медии (Facebook, Instagram):** Реклами, представящи екологични продукти и предимствата на устойчивия начин на живот.
- **Реклами в Google:** Насочване към ключови думи, свързани с екологични продукти за дома и устойчив начин на живот.
- **Партньорства с влиятелни личности:** Сътрудничество с екологични инфлуенсъри за популяризиране на продуктите в социалните медии.

254



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

**Стратегия за геймификация:** Въз основа на целите на кампанията и целевата аудитория, предложете как елементите на геймификацията могат да бъдат интегрирани в кампанията.

**Предложете и обяснете:**

- Защо този елемент ще бъде ефективен за целевата аудитория.
- Как ще помогне за постигането на целите на кампанията.
- Какво психологическо въздействие очаквате да окаже върху потребителите (напр. мотивация, ангажираност, социално взаимодействие и т.н.).

**Примерни елементи на геймификацията за интегриране:**

1. Система от точки
2. Значки
3. Предизвикателства
4. Лидери
5. Програма за препоръчване
6. Проследяване на напредъка
7. Психологическо въздействие

**Вашата стратегия за геймификация в презентация.**

- Ясно обяснете как всеки елемент на геймификацията ще работи в рамките на кампанията.
- Обосновете избора си въз основа на целевата аудитория, целите на кампанията и психологическите фактори.
- Подчертайте очакваните резултати, като например увеличаване на продажбите, ангажираност на потребителите и лоялност на клиентите.

**Правилни отговори:**

**Предложение за стратегия за геймификация:**

**1. Система от точки**

- **Ефективност за целевата аудитория:** Екосъзнателните милениуми вероятно ще бъдат мотивирани от система, която ги възнаграждава за устойчив избор.

255



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Цели на кампанията:** Точките могат да се печелят при всяка покупка, преглед или ангажиране със съдържанието за устойчивост на сайта, което стимулира повторните посещения и увеличава продажбите.
- **Психологическо въздействие:** Насърчава постоянното участие и лоялност чрез възнаграждаване на потребителите по осезаем начин, като засилва чувството за постижение.

## 2. Значки

- **Ефективност за целевата аудитория:** Значките служат за визуално представяне на постиженията и могат да се споделят в социалните медии, което е привлекателно за ориентирания към общността характер на целевата аудитория.
- **Цели на кампанията:** Значките могат да бъдат тематично свързани с различни аспекти на устойчивия живот (напр. "Застъпник на нулевите отпадъци", "Енергоспестяващ"), за да се популяризират различни продукти или практики.
- **Психологическо въздействие:** Стимулира гордостта и идентичността на потребителите като екологично настроени потребители, което засилва лоялността към марката.

## 3. Предизвикателства

- **Ефективност за целевата аудитория:** Поставяне на предизвикателства като намаляване на въглеродния отпечатък или участие в екологични домашни проекти "Направи си сам".
- **Цели на кампанията:** Предизвикателствата насърчават по-задълбочено взаимодействие с продуктите и съдържанието на марката, което потенциално води до по-високи нива на ангажираност.
- **Психологическо въздействие:** Насочва се към нуждата от майсторство и постижения, като стимулира ангажираността чрез поставяне и изпълнение на цели.

## 4. Лидери

256



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Ефективност за целевата аудитория:** Позволява на потребителите да сравняват постиженията си с тези на другите, което насърчава състезателния дух.
- **Цели на кампанията:** Лидерите могат да стимулират повторни взаимодействия и покупки, тъй като потребителите се стремят да се изкачат в класацията.
- **Психологическо въздействие:** Засилва социалното взаимодействие и конкуренцията, което е от решаващо значение за изграждането на общност сред потребителите.

#### 5. Програма за препоръчване

- **Ефективност за целевата аудитория:** Милениумите са склонни да споделят своя опит, особено ако са стимулирани.
- **Цели на кампанията:** Насърчава разпространението на осведомеността за марката чрез "от уста на уста", като потенциално увеличава клиентската база.
- **Психологическо въздействие:** Използва социалното утвърждаване и изграждането на общност, тъй като потребителите получават награди за привличането на свои връстници към екосъзнанието.

#### 6. Проследяване на напредъка

- **Ефективност за целевата аудитория:** Осигурява визуален инструмент за проследяване на екологосъобразните покупки и тяхното въздействие, който намира отклик сред хилядолетните хора, ориентирани към данните.
- **Цели на кампанията:** Ангажира потребителите, като показва осезаеми резултати от техния екологичен избор, насърчавайки по-нататъшни покупки.
- **Психологическо въздействие:** Овластява потребителите, като им показва прякото въздействие на действията им, повишавайки удовлетворението и ангажираността с марката.

#### 7. Психологическо въздействие (общо съображение)

257



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Ефективност за целевата аудитория:** Изработване на всеки елемент на геймификацията, така че да се възползва от вътрешните мотивации като алтруизъм, общност и личностно развитие.
- **Цели на кампанията:** Чрез съгласуване на стратегиите за геймификация с психологическите фактори кампанията става по-убедителна и ефективна.
- **Психологическо въздействие:** Целта е да се мотивира чрез вътрешни награди, като се стимулира по-дълбока емоционална връзка с марката.

### Заклучение:

Всеки предложен елемент на геймификацията е предназначен да работи в рамките на структурата на кампанията ЕсоНоме, за да подобри не само взаимодействието с потребителите, но и да насърчи по-дълбока връзка с марката чрез ангажираност, която се чувства значима и възнаграждаваща. Тези стратегии са съобразени с психологическите тенденции на целевата аудитория и имат за цел да увеличат продажбите, да повишат ангажираността на потребителите и да изградят база от лоялни клиенти, допринасяйки значително за цялостния успех на кампанията.

## Аналитично разбиране чрез казуси

Как интегрирането на игрови елементи в кампаниите за дигитален маркетинг може да стимулира ангажираността, да увеличи лоялността към марката и да повиши цялостното представяне на бизнеса. Изучавайки примери от реалния свят, маркетинговете могат да разберат как се прилагат стратегиите за геймификация и как се измерва тяхната ефективност.

### 1. Пример : "Nike+" на Nike

Nike създаде платформата Nike+, която интегрира геймификация във фитнеса и спорта. Тя позволява на потребителите да проследяват дейностите си по бягане, да си поставят цели и да се състезават с приятели, като получават награди за постижения като завършване на определен брой бягания или постигане на цели за разстояние.

- **Елементи на геймификацията:** Точки, значки, класации, споделяне в социалните мрежи и лични постижения.
- **Цел:** Целта е да се създаде по-ангажиращо и мотивиращо фитнес изживяване.

258



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Резултат:** Повишаване на ангажираността и лоялността на клиентите, тъй като потребителите се чувстват по-свързани с марката и са мотивирани да продължат да използват продуктите и услугите на Nike.

Nike успешно използва геймификацията за популяризиране на своите продукти, като съгласува маркетинговата си стратегия с интересите и ценностите на потребителите. Тя задълбочи ангажираността на потребителите и добави слой забавление към иначе обикновена дейност, като по този начин подобри привързаността към марката.

## 2. Пример : "Starbucks Rewards"

Starbucks представи "Starbucks Rewards" - програма за лоялност, която използва игрови елементи, за да стимулира клиентите да продължат да купуват. Клиентите печелят звезди при всяка покупка, които могат да бъдат заменени за безплатни продукти, награди за рожден ден и др.

- **Елементи на геймификацията:** Точки (звезди), нива, значки, награди и проследяване на напредъка.
- **Цел:** Да се увеличат задържането на клиенти и продажбите чрез стимулиране на повторния бизнес.
- **Резултат:** Програмата стана изключително успешна, като допринесе значително за задържането на клиентите и увеличаването на посещенията.

Игровизираната програма за лоялност на Starbucks създава постоянно усещане за постижения и напредък, което е от решаващо значение за поддържане на ангажираността. Тази стратегия за геймификация насърчава повторните покупки и насърчава лоялността на клиентите, като ефективно превръща акта на купуване на кафе в удовлетворяващо преживяване.

## 3. Пример : Duolingo's

Duolingo използва геймификация, за да направи изучаването на езици забавно и интерактивно. Приложението включва нива, ежедневни цели, точки, ивици и награди, за да поддържа мотивацията на потребителите да продължат да учат.

- **Елементи на геймификацията:** Нива, точки, поредици, награди и проследяване на напредъка.

259



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Цел:** Целта е да се подобри задържането на потребителите и резултатите от обучението, като се направи процесът по-приятен и конкурентен.
- **Резултат:** Повишена ангажираност на потребителите, ежедневно използване и в крайна сметка задържане на потребителите.

Игровият подход на Duolingo спомага за създаването на положителна обратна връзка, при която потребителите са мотивирани да се връщат ежедневно благодарение на системата за награди. Превръщайки изучаването на езици в игра, Duolingo не само насърчава висока ангажираност, но и гарантира, че потребителите се чувстват удовлетворени, което увеличава вероятността за продължително използване на приложението.

Интеграцията на изкуствения интелект в Duolingo повишава игровото преживяване, като персонализира пътя на обучение за всеки потребител. Системата с изкуствен интелект се адаптира към резултатите на обучаемия и непрекъснато адаптира съдържанието към неговите нужди. Разгледайте следните функции, управлявани от AI:

- Алгоритъмът на ИИ проследява напредъка и нивото на трудност на потребителя, като **адаптира** уроците въз основа на неговите силни и слаби страни. Ако обучаемият се затруднява с определени думи или понятия, системата ще въведе допълнителни упражнения в тези области.
- Duolingo използва алгоритъм за разпределено повторение, за да гарантира, че потребителите **преглеждат** думи или фрази на оптимални интервали. Тази система спомага за по-доброто запаметяване и избягва претоварването на потребителите с твърде много информация наведнъж.
- Системата за изкуствен интелект на Duolingo **прогнозира** колко вероятно е потребителят да изпълни дневните си цели и предлага интервенции, когато е необходимо. Например, ако потребителят не е практикувал няколко дни, приложението му изпраща напомнания или му предлага лесни задачи, за да му помогне да се върне в правия път.

#### 4. Пример : McDonald's

Годишната кампания "Монополи" на McDonald's включва геймификация чрез събиране на игрални фигури с покупките, които потребителите могат да разменят за награди. Кампанията имаше за цел да стимулира пешеходния трафик в ресторантите и да увеличи продажбите.

260



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Елементи на геймификацията:** Колекционерски елементи, награди, награди, конкуренция и ексклузивност.
- **Цел:** Да се увеличат покупките в магазините и да се създаде забавна, конкурентна среда около продуктите на McDonald's.
- **Резултат:** Кампанията доведе до значително увеличение на продажбите и посещенията на клиенти през периода на промоцията.

Кампанията "Монополи" на McDonald's е пример за това как геймификацията може да се използва за създаване на вълнение и стимулиране на разходите. Като комбинира тръпката от съревнованието с наградата от осезаеми награди, McDonald's ефективно повиши както ангажираността, така и продажбите.

### ***Практическа дейност: Интерактивен анализ на казус***

**Цел:** Да анализирате успешни маркетингови кампании с игрови технологии и да извлечете поуки за бъдещи стратегии.

#### **Инструкции:**

**Разпределение на казуса:** по двойки анализирайте казуса от глава 5 на този модул.

- Какви елементи на геймификацията са били използвани? (точки, значки, класации и др.)
- Какви са били бизнес целите? (Повишаване на ангажираността, подобряване на задържането и т.н.)
- Какви резултати са постигнати? (Ръст на продажбите, задържане на потребителите, осведоменост за марката)

Идентифициране на успешни стратегии и как тези уроци могат да бъдат приложени към собствените маркетингови усилия на участниците.

### ***Правилно изпълнение на дейността:***

#### **Пример : "Nike+" на Nike**

- **Използвани елементи на геймификацията:** Точки, значки, класации, споделяне в социалните мрежи и лични постижения.

261



**Съфинансирано от  
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Постигнати бизнес цели:** Създаване на по-ангажиращо и мотивиращо фитнес изживяване.
- **Постигнати резултати:** Повишена ангажираност и лоялност на клиентите, тъй като потребителите се почувстваха по-свързани с марката и бяха мотивирани да продължат да използват продуктите и услугите на Nike.

#### Пример : "Starbucks Rewards"

- **Използвани елементи на геймификацията:** Точки (звезди), нива, значки, награди и проследяване на напредъка.
- **Постигнати бизнес цели:** Увеличаване на задържането на клиенти и продажбите чрез стимулиране на повторния бизнес.
- **Постигнати резултати:** Програмата се превърна в изключително успешна, като допринесе значително за задържането на клиентите и увеличаването на броя на посещенията.

#### Пример : Duolingo

- **Използвани елементи на геймификацията:** Нива, точки, серии, награди и проследяване на напредъка.
- **Постигнати бизнес цели:** Да се подобри задържането на потребителите и резултатите от обучението, като се направи процесът по-приятен и конкурентен.
- **Постигнати резултати:** Повишена ангажираност на потребителите, ежедневна употреба и в крайна сметка задържане на потребителите.

#### Пример : "Монопол" на Макдоналдс

- **Използвани елементи на геймификацията:** Колекционерски предмети, награди, награди, конкуренция и ексклузивност.
- **Постигнати бизнес цели:** Да се увеличат покупките в магазина и да се създаде забавна, конкурентна среда около продуктите на McDonald's.
- **Постигнати резултати:** Кампанията доведе до значително увеличение на продажбите и посещенията на клиенти през периода на промоцията.

262



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Тези отговори обобщават ключовите моменти от всеки казус, като подчертават внедрените елементи на геймификацията, бизнес целите, които те са целели да постигнат, и постигнатите резултати. Този анализ предоставя ценна информация за това как различни компании успешно интегрират геймификацията в маркетинговите си стратегии, за да повишат ангажираността, задържането и продажбите.

## Създаване на геймифицирани маркетингови стратегии

Интегрирането на геймификацията в маркетинговите стратегии може значително да повиши ангажираността на потребителите и да изгради по-силни взаимоотношения с тях. Въпреки това, за да бъде геймификацията наистина ефективна, тя трябва да се съгласува безпроблемно с по-широките цели на кампанията, като например увеличаване на продажбите, обучение на клиентите или повишаване на осведомеността за марката. Маркетолозите трябва да гарантират, че игровото преживяване пряко подкрепя тези цели, като същевременно остава ангажиращо и забавно (Deterding, Dixon, Khaled, and Nacke, 2011).

Преди да приложат игрови елементи, маркетолозите е от решаващо значение да определят основната цел на кампанията. Независимо дали целта е да се повиши осведомеността за продукта, да се увеличи лоялността на клиентите или да се стимулира трафикът, геймификацията трябва да подкрепя по-голямата маркетингова стратегия (Zichermann и Cunningham, 2011). Например компания, която пуска на пазара нов продукт, може да използва игрови елементи, като викторини или предизвикателства, за да информира потребителите за предимствата на продукта, като същевременно ги забавлява. Практически пример за това е, когато дадена марка пуска нова линия спортно облекло. Кампанията може да включва игрови предизвикателства, при които потребителите проектират своите виртуални екипи или участват във фитнес предизвикателства, като печелят точки по време на участието си. Тези дейности не само правят преживяването забавно, но и насърчават взаимодействието с продукта, което води до повишаване на осведомеността и участието на потребителите.

### 1. Елементи на геймифицирана маркетингова стратегия

- **Ясни цели:** Геймифицираната стратегия винаги трябва да бъде съобразена с общите маркетингови цели. Маркетолозите трябва да се запитат: "Какво е това? Какво искаме да постигнем чрез тази геймификация? Например, дадена компания може да иска да увеличи продажбите, да подобри разпознаваемостта на марката или да насърчи





PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

взаимодействието на клиентите с даден продукт. След това геймифицираното съдържание трябва да бъде разработено така, че да отговаря на тези цели.

- **Механизъм на геймификацията:** Успешната геймификация разчита на включването на правилните елементи за ангажиране на потребителите. Тези елементи могат да включват:
  - **Награди:** Възнаграждаване на потребителите за извършване на конкретни действия, като например абониране за бюлетин или гледане на демонстрация на продукт.
  - **Викторини:** Тези интерактивни функции позволяват на марките да обучават клиентите за своите продукти, като същевременно възнаграждават правилните отговори.
  - **Лидери:** маркетолозите създават усещане за приятелска конкуренция, което стимулира ангажираността
  - **Предизвикателства и значки:** Игралните преживявания често включват предизвикателства, които потребителите могат да изпълняват за награди, значки или признание, което стимулира продължителното участие.
- **Дизайн, ориентиран към потребителя:** Геймифицираното преживяване трябва да бъде съобразено с предпочитанията и поведението на целевата аудитория. За да се поддържа мотивацията на потребителите, механиката на играта трябва да бъде интуитивна и достъпна, като се гарантира, че участниците могат да се включат в кампанията без объркване. Освен това системата за награди трябва да отговаря на предпочитанията на потребителите - независимо дали става въпрос за отстъпки, ексклузивно съдържание или социално признание

## 2. Геймифицирани кампании

За да се оцени успехът на геймифицираните маркетингови стратегии, е важно маркетолозите да проследяват ключовите показатели за ефективност (KPI). Показатели като процент на участие на потребителите, коефициент на конверсия и нива на ангажираност ще помогнат на маркетолозите да разберат колко добре игровите елементи резонират сред потребителите (Namari and Koivisto, 2015).





PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

1. **Мониторинг на показателите:** Ключовите показатели за ефективност са от съществено значение за оценка на въздействието на геймификацията. Маркетолозите трябва да се съсредоточат върху:

- **Степента на участие на потребителите:** Колко потребители участват в игровизираното преживяване?
- **Коефициенти на конверсия:** Дали потребителите предприемат желаните действия, като например извършване на покупки, регистриране за бюлетини или споделяне на съдържание в социалните медии?
- **Време, прекарано в платформата:** Колко дълго потребителите остават ангажирани с кампанията? Продължителното време на взаимодействие може да показва силен интерес от страна на потребителите
- **Нива на ангажираност:** Проследяването на честотата на повторните посещения и действия ще даде представа за дългосрочната ефективност на кампанията
- **Инструменти за анализ:** Използването на инструменти за анализ, като Google Analytics, social media insights и CRM системи, позволява на маркетолозите да проследяват поведението на потребителите, да наблюдават ангажираността и да коригират кампанията в реално време.
- **Оптимизация в реално време:** Маркетолозите трябва непрекъснато да тестват и оптимизират кампаниите си, за да подобрят потребителското изживяване. Анализирайки събраните данни, могат да се правят корекции в реално време. Например, ако елемент от класацията не води до повишаване на ангажираността, структурата може да се коригира или да се добавят нови стимули, за да се направи състезанието по-вълнуващо.

2. **Обратна връзка с потребителите:** В допълнение към данните за проследяване, маркетолозите трябва да поискат пряка обратна връзка от потребителите. Проучванията, отзивите и коментарите в социалните медии могат да предоставят безценна информация за ефективността на игровото преживяване. Тази обратна връзка може да разкрие какво харесват потребителите, какви предизвикателства срещат и кои елементи според тях могат да бъдат подобрени (Bunchball, 2020).

### 3. Най-добри практики за проектиране на предизвикателства и куестове:

- **Ясни цели:** Уверете се, че както предизвикателствата, така и куестовите имат ясни, изпълними цели, така че потребителите да разберат какво трябва да направят.

265



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Прогресия и трудност:** Започнете с по-лесни задачи и постепенно увеличавайте трудността, за да поддържате интереса на потребителите и да предотвратите разочарованието.
- **Чувствителност към времето:** Използвайте крайни срокове или етапи, за да добавите спешност и да поддържате ангажираността на потребителите с течение на времето, но балансирайте това, така че потребителите да не се чувстват претоварени.
- **Смислени награди:** Осигурете награди, които са в съответствие с целите на платформата и желанията на потребителите, независимо дали става въпрос за значки, точки, отключващо съдържание или други ползи.
- **Наративност и потапяне:** За куестове включете силен повествователен елемент, за да повишите ангажираността и да дадете на потребителите усещане за цел.
- **Разнообразни задачи:** Създайте разнообразни задачи, за да привлечете различни типове потребители - някои може да предпочитат състезателни предизвикателства, докато други обичат да изследват и учат.
- **Социални функции:** Дайте възможност на потребителите да поемат предизвикателства и задачи с други хора, в кооперативни екипи или в конкурентна среда, за да повишите ангажираността чрез социално взаимодействие.

Успешните игрови кампании изискват постоянно тестване и оптимизация. Маркетолозите трябва да оценяват ефективността на различните игрови механики и непрекъснато да усъвършенстват стратегията, за да гарантират, че игровото преживяване остава актуално и ангажиращо. А/Б тестването на различни елементи, като например видовете предлагани награди или трудността на предизвикателствата, може да разкрие какво резонира най-силно с аудиторията и да подобри цялостното потребителско изживяване.

### **Практическа дейност: Игрална ролева игра**

**Цел:** Включете се в ролите на различни позиции в маркетинговия екип и съвместно включете геймификация в съществуваща кампания.

#### **Инструкции:**

- Ролите в маркетинговия екип са: 1. стратег, 2. дизайнер, 3. създател на съдържание и 4. анализатор на данни). Съществуващата кампания, която може да се възползва от геймификацията: конкурс в социалните медии.
- В групи от по 4 души: работете заедно, за да интегрирате елементи на геймификация в кампанията. Ролите взаимодействат помежду си, за да обсъдят стратегиите за

266



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

включване на точки, предизвикателства, награди и споделяне в социалните мрежи с цел повишаване на ангажираността.

- Представете геймифицираната кампания пред класа.
- Обратна връзка и дискусия за това как различните гледни точки са допринесли за решението.

### **Правилно изпълнение на дейността:**

#### **Роли и принос:**

##### **1. Стратег**

- **Отговорности:** Наблюдавайте цялостната насока на кампанията и се уверете, че игровите елементи са в съответствие с маркетинговите цели на марката.
- **Принос:** Разработване на рамката на стратегията за геймификация, като например вземане на решение за видовете награди, правилата на състезанието и начина на измерване на успеха. Сътрудничете си с дизайнера, създателя на съдържание и анализатора на данни, за да гарантирате, че всеки аспект на кампанията е стратегически реализиран.
- **Конкретни задачи:** Вземете решение за вида на конкурса, целевата аудитория и как геймификацията може да повиши ангажираността.

##### **2. Дизайнер:**

- **Отговорности:** Създайте визуални елементи, които ще привлекат и ангажират участниците.
- **Принос:** Проектирайте визуално привлекателни графики и потребителски интерфейси, които включват точки, значки и класации. Уверете се, че игровите елементи са визуално интегрирани в платформите на социалните медии, използвани за кампанията.
- **Конкретни задачи:** Проектирайте значки за различни нива на постижения и създайте атрактивна класация, която може да се споделя и показва в социалните медии.

##### **3. Създател на съдържание**

267



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Отговорности:** Разработване на съдържание, което ясно и увлекателно съобщава за конкурса и неговите правила.
- **Принос:** Напишете завладяващо копие за публикации в социалните медии, статии в блога или видеоклипове, които обясняват правилата на конкурса, начините за получаване на точки и наградите. Създавайте съдържание, което насърчава участниците да споделят напредъка си и да се ангажират с марката.
- **Конкретни задачи:** Разработвайте увлекателно и мотивиращо съдържание, което насърчава потребителите да участват и да споделят преживяванията си в социалните медии.

#### 4. Анализатор на данни

- **Отговорности:** Извършване на анализ на данни, които са в процес на обработка: Проследяване на резултатите от кампанията и анализиране на данните, за да се предостави информация за нейната ефективност.
- **Принос:** Извършване на дейности, свързани с кампанията, в рамките на които ще се провеждат кампаниите: Наблюдавайте как участниците взаимодействат с игровите елементи и измервайте нивата на ангажираност, коефициентите на конверсия и цялостния успех на кампанията. Предоставяйте на екипа обратна връзка за това кои елементи работят и кои може да се нуждаят от корекции.
- **Конкретни задачи:** Задачи: Настройте проследяване на данните за ангажираността на участниците, анализирайте ефективността на различните елементи на геймификацията и препоръчвайте корекции въз основа на данните в реално време.

#### Сътрудничество:

Всеки член на екипа трябва да си взаимодейства тясно с останалите, за да гарантира, че всички елементи на геймификацията са съгласувани и ефективни. Например стратегът може да се нуждае от информация от анализатора, за да реши кои награди са най-мотивиращи, а дизайнерът ще се нуждае от информация от създателя на съдържанието, за да гарантира, че визуалните елементи и текстът се допълват взаимно.

#### Представяне и обратна връзка:

268



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Представяне:** Всяка група представя пред класа своята стратегия за геймифицирана кампания, като обяснява ролята на всеки геймификационен елемент и как се очаква той да стимулира ангажираността.
- **Обратна връзка:** След представянето получите обратна връзка от съучастниците си и преподавателите за това колко ефективна изглежда геймификацията и колко добре ролите на екипа са допринесли за цялостната стратегия.

Тези съвместни усилия помагат не само за учене от различни гледни точки, но и за разбиране на практическото приложение на геймификацията в реални маркетингови кампании.

## Практическо приложение и иновации

Геймификацията в процеса на обучение е иновативен подход, който включва игрова механика в неигрова среда, например в образованието, за да повиши ангажираността и мотивацията. Използвайки игрови елементи като точки, значки, класации, награди и предизвикателства, геймификацията има за цел да направи ученето по-интерактивно, приятно и конкурентно. Тази техника използва вътрешни мотиватори като постижения, признание и напредък, които значително повишават участието и задържането на участниците.

В контекста на дигиталния маркетинг марките са възприели геймификацията, за да насърчат по-дълбоки връзки със своите аудитории, правейки маркетинговото изживяване по-завладяващо и приятно. Използвайки елементи на геймификацията в цифровите кампании, марките могат да подобрят взаимодействието с потребителите и да стимулират лоялността на клиентите. Тези тактики не само мотивират клиентите, но и създават усещане за постижения и принадлежност към дадена общност.

Според Namari (2015) геймификацията може да окаже положително въздействие както върху поведението на потребителите, така и върху възприемането на марката. Потребителите са по-склонни да се ангажират със съдържание, да споделят преживяванията си и да се върнат при марка, която предлага подобно на игра, възнаграждаващо преживяване. Освен това геймификацията насърчава потребителите да инвестират повече време в изучаването на даден продукт или услуга, което в крайна сметка води до по-добро вземане на решения и по-силна лоялност към марката.

Разработени са няколко инструмента, които помагат за интегрирането на геймификацията в стратегиите за дигитален маркетинг, като платформи за обучение с помощта на игри,

269



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Xuman



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

приложения, които проследяват ангажираността на клиентите, и предизвикателства в социалните медии. Тези инструменти позволяват на марките да създават уникални, персонализирани преживявания за своите аудитории. Например интерактивните викторини и състезания могат да образуват клиентите за продуктите предложения на марката, като същевременно ги възнаграждават за участието, създавайки по този начин сценарий, който е печеливш както за марката, така и за клиента.

Освен това геймификацията може да насърчи промени в поведението. Потребителите, които изпълняват задачи, правят покупки или се ангажират със съдържание, марките могат да повлияят на решенията и поведението на клиентите по по-ангажиращ начин от традиционните маркетингови методи. Използването на награди, като например отстъпки, ексклузивно съдържание или безплатни продукти, добавя ниво на вълнение и лично постижение, което може да стимулира дългосрочна лоялност.

Трансформираният инструмент на геймификацията притежава потенциала да революционизира както образователните, така и цифровите маркетингови стратегии. Когато се прилага ефективно, геймификацията може да подобри преживяванията на потребителите, да насърчи лоялността към марката и да стимулира дългосрочна ангажираност. С напредването на технологиите възможностите за включване на геймификацията в различни сектори, включително образованието и маркетинга, продължават да растат, предлагайки безкрайни възможности за иновации и удовлетвореност на клиентите.

Геймификацията в учебния процес изисква включването на игрови елементи за мотивиране на участниците. Няколко инструмента могат да помогнат на марките да интегрират геймификацията в своите стратегии за дигитален маркетинг, (Nami, 2015).

## **1. Интегриране на изкуствения интелект в геймификацията**

Когато изкуственият интелект се интегрира в геймификационните платформи, той създава много по-динамично и ориентирано към потребителя изживяване. ИИ не само адаптира предизвикателствата и наградите към нуждите на всеки човек, но може също така да предоставя обратна връзка в реално време, като оптимизира процеса на обучение и подобрява взаимодействието с потребителите.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Drimify. (n.d.). Artificial intelligence and gamification: The future of interactive marketing. Retrieved from <https://drimify.com/es/recursos/inteligencia-artificial-cruza-gamificacion/> (19/02/2025)





PR  Human



*AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812*

Едно от предимствата на ИИ в геймификацията е способността му да предоставя персонализирани преживявания. Всеки потребител има различна мотивация за взаимодействие с геймифицирана система, а ИИ може да идентифицира тези мотиви, за да адаптира преживяването по уникален начин за всеки човек. Това води до по-голяма интерактивност и по-завладяващо преживяване.

Например в контекста на маркетинга една система за геймификация, задвижвана от ИИ, може да анализира поведението на клиентите, за да предвиди кои видове награди или стимули ще бъдат най-привлекателни за тях. Като персонализират наградите въз основа на индивидуалните предпочитания, компаниите могат да постигнат по-висока удовлетвореност и лоялност на клиентите.

По подобен начин в образователната или корпоративната среда комбинацията от AI и геймификация може да помогне за персонализиране на процесите на обучение. Системите могат да оценяват напредъка на участниците или служителите и да им предлагат материали или предизвикателства, съобразени с техните нива на умения, като осигуряват по-ефективно обучение. Освен това обратната връзка в реално време, предоставяна от ИИ, позволява на потребителите да коригират поведението или знанията си незабавно, като насърчава непрекъснатото и автономно учене.

- **Инструмент за корпоративно обучение с ИИ:** В корпоративния свят геймификацията се е доказала като ценен ресурс за обучение на служителите. Включването на ИИ в тези програми издига този инструмент на следващото ниво. Например платформи като Playmotiv подчертаха как ИИ може да направи обучението по-ефективно, като предлага реалистични симулации и тестови сценарии, съобразени с контекста на компанията. Вместо да предоставя стандартно изживяване за всички служители, AI адаптира сценариите към техните индивидуални профили и умения. Това не само подобрява ефективността на обучението, но и позволява на компаниите да наблюдават напредъка на служителите в повече подробности. Благодарение на интелигентните системи могат да се идентифицират областите за подобрение, като се предоставя точна обратна

---

Playmotiv. (n.d.). What if we told you that AI and gamification could revolutionize your company? Retrieved from <https://playmotiv.com/y-si-te-dijeramos-que-la-ia-y-la-gamificacion-pueden-revolucionar-tu-empresa/> (19/02/2025)

AI Plus Hub. (n.d.). Gamification and interactive marketing: Enhancing user experience with AI. Retrieved from <https://aiplushub.com/gamificacion-y-marketing-interactivo-elevando-la-experiencia-del-usuario-con-ia/> (19/02/2025)





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

връзка и се разработват персонализирани предизвикателства, за да се гарантира непрекъснат напредък.

- **Потапящи преживявания с ИИ:** Интерактивният маркетинг, който съчетава игрови елементи с ИИ, позволи на марките да се свържат по-пряко и емоционално със своите клиенти. Интерактивните преживявания с геймификация приканват потребителите да станат част от динамичен разказ, в който техните решения влияят на резултатите, независимо дали става въпрос за рекламна кампания, игра или онлайн събитие. Използвайки ИИ за персонализиране на взаимодействията и съдържанието въз основа на интересите на потребителите, компаниите могат да създават маркетингови преживявания, които са не само по-привлекателни, но и по-подходящи за всеки отделен човек. Вместо да налагат едно и също изживяване на всички потребители, игровите платформи, задвижвани от ИИ, могат да се адаптират към техните предпочитания и поведение, увеличавайки ангажираността и лоялността към марката.

Компаниите, използващи ИИ в геймификацията, могат също така да получат ценни поведенчески данни, които им позволяват непрекъснато да подобряват предлаганите от тях преживявания. Например, те могат да идентифицират модели за това кои видове игри или награди генерират повече участие, като коригират стратегиите си в реално време, за да максимизират резултатите.

Въпреки че комбинацията от ИИ и геймификация предлага множество предимства, тя поражда и важни етични предизвикателства, на които компаниите трябва да отговорят. Например, поверителността на потребителите е критичен въпрос. Когато се събират данни за персонализиране на преживяванията, от съществено значение е компаниите да бъдат прозрачни относно това какви данни се събират и как ще бъдат използвани. Потребителите трябва да имат контрол върху своята информация и възможност да участват или не.

Освен това манипулирането чрез геймификация също е проблем. Ако техниките на геймификацията се използват манипулативно, например чрез прилагане на прекомерни системи за възнаграждение или създаване на нездравословна конкуренция, това може да доведе до отрицателно преживяване за потребителя, да повлияе на неговото благосъстояние и на връзката му с марката.

Бъдещето на геймификацията и изкуствения интелект очевидно е насочено към по-голяма персонализация и създаване на още по-завладяващи преживявания. Очаква се

272



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

изкуственият интелект да продължи да се развива, което ще позволи на платформите за геймификация да се адаптират още по-прецизно и задълбочено към емоциите, поведението и нуждите на потребителите.

В същото време компаниите ще могат да предлагат по-ефективни и рентабилни решения, като увеличат максимално възвръщаемостта на инвестициите в своите стратегии за обучение, маркетинг и ангажиране. В заключение, синергията между геймификацията и изкуствения интелект не само прави революция в маркетинга и корпоративното образование, но и проправя пътя към нова ера на персонализирани и интерактивни преживявания.

### ***Практическа дейност: Демонстрация на инструменти за цифрова геймификация***

Цел: Цел: Проучете и използвайте цифрови инструменти, които улесняват създаването на игровизирани преживявания в маркетинга.

#### **Инструкции:**

- Разгледайте и експериментирайте с Kahoot
- Създайте игровизирано съдържание: викторина, в която се поставя предизвикателство с награди.
- Споделете творенията и обсъдете как тези инструменти могат да рационализират създаването на игрови изживявания. Разсъждавайте върху предимствата и ограниченията на платформите.

## **2. Практическо приложение на геймификацията в образованието**

Практическото приложение на геймификацията в образованието е широкообхватно и предлага няколко предимства, които могат значително да подобрят учебния опит. Едно от предимствата е, че участниците често изпитват по-голямо чувство на собственост върху своето обучение. Включването на елементи, подобни на игрите, като точки, награди и показатели за напредък, кара участниците да инвестират повече в своето образователно пътуване. Освен това геймификацията насърчава по-спокойна атмосфера, тъй като участниците могат да опитат отново след неуспех, намалявайки натиска, свързан с традиционните оценки. Тази среда насърчава по-игриво и приятно преживяване в класната стая, което прави ученето по-малко като задължение.

273



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Освен това геймификацията помага да се направи обучението видимо, тъй като участниците могат да проследяват напредъка си чрез различни показатели или етапи. Тази прозрачност повишава мотивацията и позволява на участниците да видят докъде са стигнали, което ги насърчава да продължат да полагат усилия. Вътрешната мотивация е друг важен фактор, който се насърчава от игровизираната среда, тъй като участниците получават възможност да учат заради радостта от самото учене, а не заради външни награди или оценки. Освен това участниците имат възможност да изследват различни идентичности и гледни точки чрез използването на аватари или герои, което прави ученето по-поглъщащо и лично значимо. И накрая, участниците често се чувстват по-комфортно и ангажирани в среда, базирана на игри, което може да подобри цялостния им опит в ученето и да намали тревожността по отношение на трудните предмети. В обобщение, геймификацията предлага динамичен и ангажиращ начин за насърчаване на ученето, като го прави по-интерактивно, мотивиращо и приятно.

#### **Разнообразното използване на геймификацията в образованието включва:**

- Учене на собствеността
- Спокойна атмосфера по отношение на неуспеха
- Забавление в класната стая
- Ученето става видимо чрез показатели за напредък
- Откриване на вътрешната мотивация за учене
- Изследване на различни идентичности чрез различни аватари/персонажи.
- Чувствайте се комфортно в игрова среда.

Геймификацията в учебния процес изисква включването на игрови елементи, които да мотивират участниците. **Някои от тези елементи включват следното:**

- Наративност
- Незабавна обратна връзка
- Забавление
- "Учене под скеле" с предизвикателства, които увеличават
- овладяване (например под формата на повишаване на нивото)
- Индикатори за напредък (например чрез точки/значки/лидерски табла, наричани също PBL)
- Социална връзка
- Контрол на играча

#### **Примери за платформи за учене с геймификация:**

274



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Kahoot!** е облачна платформа за викторини, която е идеална за ученици и учители. Тъй като платформата, базирана на игри, ви позволява да създавате нови викторини от нулата, е възможно да бъдете креативни и да предлагате индивидуални възможности за обучение на участниците. Kahoot! предлага повече от 40 милиона вече създадени игри, до които всеки има достъп, което прави започването бързо и лесно. Идеална е за хибридно или дистанционно обучение, когато времето и ресурсите са на привършване.
- **Pug Pharm's Picnic** е решение за платформа "всичко в едно", което едновременно осигурява геймификация, игра с виртуални предмети и функции за социални мачове. Този набор от инструменти дава възможност на марките и дигиталните агенции да повишат лоялността на общността, да подобрят процента на разговори в кампаниите и да увеличат продажбите. Възможностите за геймификация на Picnic позволяват създаването на завладяващи преживявания, съобразени с уникалните сегменти на аудиторията. Платформата дава възможност за разпределяне на виртуални предмети, като засилва чувството за общност и насърчава участието на потребителите. Функцията за социални срещи на Picnic помага за свързването на потребители със сходни интереси, като насърчава социалните взаимодействия и укрепва връзките в общността.
- **Spinify** предоставя на екипите видимостта на данните за продажбите, от която се нуждаят, за да се конкурират и да получат признание с най-добрия софтуер за управление на ефективността на продажбите. Иновативната геймификация, използваща усъвършенстван изкуствен интелект, повишава персонализацията.

### **Практическа дейност: Дизайн спринт на геймификацията**

Цел: създаване на завладяващо, интерактивно преживяване, което стимулира ангажираността на потребителите. Това е възможност да практикувате творческо мислене и сътрудничество, докато интегрирате геймификацията в реални маркетингови предизвикателства.

#### **Инструкции:**

275



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

В малки групи участниците разработват геймифицирана маркетингова кампания по конкретен сценарий, като например пускане на нов продукт или повишаване на ангажираността на марката.

**Екипите ще включат елементи на геймификация:**

- точки 🎯
- значки 🏆
- Класации 📊

**Предизвикателства 🎮**

Всяка група представя идеите си за кампания, усъвършенства и подобрява стратегиите въз основа на мненията на останалите участници.

Най-добрите практики за прилагане на геймификация се основават на елементите в подкрепа на по-широки маркетингови цели, като например увеличаване на продажбите, подобряване на удовлетвореността на клиентите или повишаване на осведомеността за марката. Фокусирайте се върху нуждите и предпочитанията на аудиторията си, като проектирате игрови механики, които са интуитивни, забавни и съответстват на интересите им. Наградите трябва да са ценни и мотивиращи за вашата аудитория, независимо дали са отстъпки, изключителен достъп или социално признание. Потребителското изживяване трябва да бъде балансирано, без да претоварва или отвлича вниманието от основното послание или цели на марката. Непрекъснатото наблюдение на поведението на потребителите и ефективността на кампаниите има за цел да оптимизира игровите елементи, като гарантира, че те остават ефективни и ангажиращи.

**Правилни отговори:**

**Подход стъпка по стъпка за разработване на геймифицирана маркетингова кампания:**

### 1. Определете сценария

- **Примерен сценарий:** Пускане на пазара на нова екологична обувка за бягане.
- **Цели на кампанията:** Повишаване на осведомеността за продукта, стимулиране на предварителните поръчки и изграждане на общност от привърженици на марката.

### 2. Планирайте елементите на геймификацията

276



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Точки (🎯)**: Присъждайте точки на потребителите за всяко взаимодействие с кампанията. Това може да включва точки за споделяне на съдържание в социалните медии, гледане на продуктови видеоклипове или препоръчване на приятели.
- **Значки (🏆)**: Създайте поредица от значки, които потребителите получават след достигане на определени етапи. Например значка "Зелен застъпник" за споделяне на екологични съвети или значка "Ранен поддръжник" за предварителна поръчка на обувката.
- **Класации (🏆)**: Реализирайте класация, за да показвате най-добрите участници въз основа на натрупаните точки. Това насърчава приятелското съревнование между потребителите.
- **Предизвикателства (🎮)**: Създайте специфични предизвикателства, които да съответстват на уникалните предимства на продукта. Например, едно предизвикателство може да включва потребители, които публикуват снимки на ежедневните си занимания с бягане, използвайки хаштаг, или участие във виртуално състезание, в което разстоянията се проследяват чрез мобилно приложение.

### 3. Разработване на рамката на кампанията

- **Стратегия за ангажиране**: Подробно опишете как ще запознаете потребителите с елементите на геймификацията. Това може да включва първоначално събитие за стартиране, текущи актуализации в социалните медии и директна комуникация чрез имейли.
- **Технологични нужди**: Идентифицирайте платформите и технологиите, необходими за проследяване и управление на елементите на геймификацията, като например персонализирано приложение или интеграция със съществуващите платформи за социални медии.
- **Времеви график**: Очертайте продължителността на кампанията. Например, 30-дневен спринт, водещ до пускането на продукта, с различни фази за различните дейности по геймификация.

### 4. Представяне

277



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Представяне на кампанията:** Всяка група представя идеята си за кампанията пред класа, като обяснява как ще функционират и взаимодействат елементите на геймификацията, за да се постигнат целите на кампанията.
- **Визуализация:** Използвайте слайдове, макети или прототипи, за да илюстрирате как изглеждат и функционират игровите елементи. Това помага за визуализиране на потребителското изживяване.

### 5. Обратна връзка и усъвършенстване

- **Събиране на обратна връзка:** След представянето изслушайте обратната връзка от колегите и преподавателите. Съсредоточете се върху аспекти като привлекателността на игровите елементи, стратегиите за ангажиране на потребителите и цялостната осъществимост на кампанията.
- **Итерация и усъвършенстване:** Усъвършенствайте кампанията въз основа на обратната връзка. Обмислете възможността за промяна на механиката на игровите елементи, за да съответства по-добре на мотивацията на потребителите и целите на кампанията.

### 6. Окончателно представяне

- **Преработена кампания:** Представете усъвършенстваната версия на кампанията, като подчертаете всички направени промени и причините за тях.
- **Очаквани резултати:** Обсъдете очакваните резултати по отношение на ангажираността на потребителите, осведомеността за марката и всички преки бизнес въздействия като предварителни поръчки или трафик на уебсайта.

Тази оценка не само помага да се разбере как геймификацията може да се използва за подобряване на маркетинговите стратегии, но и насърчава творчеството, стратегическото мислене и практическото прилагане на теоретичните концепции.

#### **Дейност: Запис в дневника с цел рефлексия**

Записът в дневника е предназначен да ви помогне да следите вашето развитие и да интегрирате принципите на геймификацията във вашите маркетингови практики.

#### **Размисъл върху съдържанието на курса:**

Обобщете концепциите и теориите, които сте научили за геймификацията.





PR  Human



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Разсъждавайте върху това как съдържанието е разширило или предизвикало разбирането ви за маркетинга и ангажирането на клиентите.

Опишете как планирате да приложите геймификацията в настоящите или бъдещите си маркетингови проекти. Можете да се съсредоточите върху всеки аспект от работата си (напр. цифрови маркетингови кампании, програми за лоялност на клиентите, промоции на продукти).

Помислете кои елементи на геймификацията ще бъдат най-ефективни във вашата работа. Как ще съобразите тези елементи с мотивацията на целевата аудитория.

Разсъждавайте върху всички предизвикателства, с които сте се сблъскали, докато сте изучавали или прилагали стратегии за геймификация.

Кои области смятате, че се нуждаят от по-задълбочено проучване или усъвършенстване?

Идентифицирайте всички нови възможности за иновативни стратегии за геймификация във вашата собствена маркетингова среда.

Определете следващите стъпки, които ще предприемете, за да приложите наученото, и обмислете всички инструменти или ресурси, от които може да се нуждаете.

### Съвети за списанието

- **Бъдете честни:** Това е личен дневник, така че не се притеснявайте да изследвате мислите си открито. Няма правилни или грешни отговори.
- **Бъдете конкретни:** Дайте примери или сценарии от собствената си работа (настояща или минала), за да илюстрирате как мислите да приложите геймификацията.
- **Използвайте точки, ако е полезно:** Чувствайте се свободни да използвате точки или номерирани списъци, за да разбиете мислите си и да улесните проследяването на записите си.
- **Бъдете кратки:** Всеки запис в дневника трябва да бъде ясен и кратък. Стремете се към около 300-500 думи на запис.
- **Поддържайте редовност:** Препоръчваме ви да актуализирате дневника си поне веднъж седмично или след всеки модул, за да обмислите какво сте научили и как то се прилага към вашите маркетингови усилия.

### Структура на дневника

279



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

1. Дата
2. Тема/модул: Споменете темата или модула, върху който разсъждавате Модул 4. геймификация в дигиталния маркетинг
3. Размисъл: Напишете кратко обобщение на мислите си за модула.
4. Приложение към работата ви: Обяснете как наученото може да се приложи във вашата работа или бизнес.
5. Предизвикателства
6. Следващи стъпки/цели

**Практическа дейност: Разработване на стратегия за дигитален маркетинг, управлявана от изкуствен интелект**

**Общ преглед: В рамките на тази оценка ще бъдат разгледани следните въпроси: 1:**

Разработване на цялостна стратегия за дигитален маркетинг за измислена компания, използваща инструменти на изкуствения интелект, с акцент върху ангажираността на клиентите, ефективността на маркетинга и етичните съображения.

**Инструкции:**

**1. Избор на компания и продукт:**

- Изберете измислена компания.
- Определете отрасъла, продуктите или услугите на компанията и целевата ѝ аудитория.

**2. Анализ на пазара:**

- Направете анализ на пазара, включващ демографски данни за клиентите, модели на поведение и конкуренти.
- Идентифицирайте ключовите възможности за използване на ИИ.

**3. Приложения на ИИ:**

- Уточнете конкретните инструменти и технологии на ИИ, които ще се използват в маркетинговата стратегия.

280



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- Опишете приложенията им в анализа на данни за клиентите, създаването на съдържание, обслужването на клиенти и рекламата.

#### 4. Разработване на стратегия:

- Очертайте подробна маркетингова стратегия, използваща ИИ за таргетиране на клиентите, персонализиране на съдържанието и оптимизиране на кампаниите.
- Планирайте чатботове, управлявани от ИИ, персонализирани имейл кампании, стратегии в социалните медии и целева реклама.

#### 5. Етични съображения:

- Обсъдете етичните последици от използването на ИИ във вашата стратегия.
- Обърнете внимание на опасенията за неприкосновеността на личния живот, сигурността на данните и потенциалните пристрастия в алгоритмите на ИИ.
- Предложете решения за смекчаване на тези етични рискове.

#### 6. План за изпълнение:

- Създайте график за изпълнение с ключови етапи и резултати.
- Опишете ресурсите и инструментите, необходими за изпълнението на стратегията.

#### 7. Метрики за оценка:

- Определете показатели и ключови индикатори за ефективност на стратегията.
- Обяснете как тези показатели ще бъдат наблюдавани и оценявани.

#### Изисквания за представяне:

- **Доклад за проекта:** Представете подробен доклад от 15-20 страници, обхващащ всички елементи.

281



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

- **Презентация: Изгответе проект за представяне на резултатите:** Изгответе 15-минутна презентация, обобщаваща стратегията с помощта на визуални средства.

#### Рубрика за оценяване:

- **Анализ на пазара (20 %):** Задълбоченост и точност на анализа и идентифициране на възможностите за изкуствен интелект.
- **Приложение на ИИ (20%):** Креативност и практичност при прилагането на технологиите на ИИ.
- **Разработване на стратегия (20%):** Съгласуваност и изчерпателност на стратегията.
- **Етични съображения (15%):** Задълбоченост на анализа на етичните проблеми и предложените решения.
- **План за изпълнение (10%):** Яснота и осъществимост на графика и ресурсите.
- **Показатели за оценка (10%):** Уместност и измеримост на предложените показатели.
- **Представяне (5 %):** Ефективност при съобщаването на ключовите аспекти на стратегията.

#### Предоставени ресурси:

- Достъп до маркетингови инструменти за изкуствен интелект и софтуер за симулация.
- Набори от примерни данни за пазарен анализ и тестване на приложения на ИИ.

#### Краен срок:

- Срок: Докладът за проекта и слайдовете на презентацията трябва да бъдат представени една седмица преди последната сесия на класа.

Тази обобщаваща оценка насърчава участниците да синтезират наученото и да го приложат в реалистичен сценарий, като ги подготвя за реални роли в областта на дигиталния маркетинг, където интегрирането на ИИ е от съществено значение.

282



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

### Правилно изпълнение на оценката (пример):

#### 1. Избор на компания и продукт:

- **Име на компанията:** EcoStyle Inc.
- **Промишленост:** Мода и облекло
- **Продукти/услуги:** Екологични дрехи и аксесоари
- **Целева аудитория:** Потребители на възраст 18-35 години, които се съобразяват с околната среда

#### 2. Анализ на пазара:

- **Демографски данни за клиентите:** Преобладаващо градски хора от милениума и поколението Z, които са екологично ориентирани и са готови да харчат повече за устойчиви продукти.
- **Модели на поведение:** Предпочитат онлайн пазаруването, използват социалните медии за ангажиране на марката и ценят прозрачността и устойчивостта.
- **Конкуренти:** Други екологосъобразни модни марки като Everlane и Patagonia.
- **Възможности:** Нарастващото търсене на устойчиви продукти и все по-силната тенденция за използване на технологиите за подобряване на пазаруването.

#### 3. Приложения на изкуствения интелект:

- **Машинно обучение:** За анализиране на данни за клиентите и прогнозиране на тенденции, персонализиране на маркетингови съобщения и оптимизиране на наличностите въз основа на прогнозиране на търсенето.
- **Обработка на естествен език:** За чатботове за обслужване на клиенти на уебсайта и платформите на социалните медии, както и за генериране на динамично съдържание за маркетингови кампании по електронна поща.
- **Персонализация, базирана на изкуствен интелект:** Използване на потребителски данни за предлагане на персонализирани препоръки за продукти и персонализирано съдържание на уебсайта и в рекламните кампании.

283



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

#### 4. Разработване на стратегии:

- **Чатботове:** Внедряване на управлявани от изкуствен интелект чатботове на уебсайта и във Facebook Messenger за осигуряване на поддръжка на клиенти и помощ при пазаруване в реално време.
- **Персонализирани имейл кампании:** Използвайте AI за сегментиране на списъци с имейли и изпращане на персонализирани съобщения въз основа на предишни покупки, история на сърфиране и предпочитания на потребителите.
- **Стратегия за социалните медии:** Използвайте анализ на настроеността, за да адаптирате съдържанието в социалните медии, и използвайте прогнозен анализ, за да определите най-доброто време за публикуване.
- **Таргетирана реклама:** Използвайте алгоритми за машинно обучение, за да създавате целеви рекламни кампании, които се адаптират в реално време въз основа на взаимодействието и ангажираността на потребителите.

#### 5. Етични съображения:

- **Загриженост за неприкосновеността на личния живот:** Уверете се, че всички данни на клиентите се събират и съхраняват по сигурен начин, като се осигурява прозрачност за начина на използване на данните.
- **Сигурност на данните:** Прилагайте надеждни мерки за сигурност, за да защитите информацията за клиентите от пробиви.
- **Предразсъдъци в ИИ:** Редовно одитирайте системите за ИИ, за да идентифицирате и елиминирате всякакви предразсъдъци, като гарантирате справедливост в маркетинговите съобщения и взаимодействия с ИИ.

#### 6. План за изпълнение:

- **Времеви график:** Разгръщане на стратегията в продължение на 6 месеца, с фази за настройка, тестване и пълно внедряване.
- **Необходими ресурси:** Софтуерни инструменти за изкуствен интелект, обучение на маркетинговия персонал за инструментите за изкуствен интелект и сътрудничество с учени в областта на данните за разработване на модели за изкуствен интелект.

284



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR  Human



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

## 7. Показатели за оценка:

- **Степен на ангажираност:** Проследяване на процента на отваряне, процента на кликване и процента на конверсия от персонализирани имейли и таргетирани реклами.
- **Удовлетвореност на клиентите:** Измерване на удовлетвореността чрез анкети и взаимодействия с чатботове, за да се оцени ефективността на подобренията в обслужването на клиентите.
- **Ръст на продажбите:** Наблюдавайте данните за продажбите, за да оцените въздействието на персонализираните препоръки и промоциите, управлявани от изкуствен интелект.

## Изисквания за представяне:

- **Доклад за проекта:** Изчерпателен документ, в който подробно се описва всяка част от стратегията, подкрепен с данни и прогнозни резултати.
- **Презентация:** Включете в списъка с документи, които трябва да **представите:** Обобщете стратегията в 15-минутна презентация със слайдове, като се съсредоточите върху ключовите моменти и очакваните ползи.

Този структуриран подход демонстрира разбиране на съдържанието на курса, практическо приложение на изкуствения интелект в дигиталния маркетинг и осъзнаване на етичните съображения.

## Използвана литература:

### Книги и статии:

#### Books and articles:

Anderson, C. A., and Dill, K. E. (2000). Video games and aggressive thoughts, feelings, and behaviour in the laboratory and in life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), 772-790.

Anderson, C. A. (2020). Gamification: The psychological mechanisms behind it. *Psychology of Digital Marketing*.

285



Съфинансирано от  
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA



PR Xuman



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Bunchball. (2020). Gamification 101: An introduction to the use of game elements in business. Bunchball.

Chou, Y.-K. (2019). Actionable gamification: Beyond points, badges, and leaderboards. Octalysis Media.

Chung, C.-H. (2019). Students' acceptance of gamification in higher education. International Journal of Game-Based Learning, 1-19.

Cohen, A. M. (2011). The gamification of education. Futurist, 45(5), 16-17.

Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. Harper and Row.

Deci, E. L., and Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behaviour. Psychological Inquiry, 11(4), 227-268.

Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., and Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: defining "gamification." In Proceedings of the 2011 Annual Conference on Human Factors in Computing Systems (pp. 2425-2428).

Dexter, J. B., and Yazdanifard, R. (2015). Applying gamification to the service industry as an effective way of gaining and retaining customers. 1-7.

Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., and Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: Defining "gamification". In Proceedings of the 2011 annual conference on Human factors in computing systems (pp. 2425-2428).

Duhigg, C. (2012). The power of habit: Why we do what we do in life and business. Random House.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. Human Relations, 7, 117-140.

Fernandez-Antolin, M. (2020). The use of gamification in higher technical education: Perception of university students on innovative teaching materials. International Journal of Technology and Design Education, 1-20.

Fogg, B. J., and Iyer, S. (2019). Behavioural design: A new framework for gamification in business. Stanford University.





PR Xuman



AI-MarkYouth насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Hamari, J., and Koivisto, J. (2015). Why do people use gamification services? *International Journal of Information Management*, 35, 419-431.

Huotari, K., and Hamari, J. (2012). Defining gamification: A service marketing perspective. *ACM Journal*, 17-22.

Iosup, A. (2021). An experience report on using gamification in technical higher education.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic Books.

Skinner, B. F. (1953). *Science and human behaviour*. Free Press.

Zichermann, G. (2013). *Gamification: From buzzword to strategic imperative*.

Zichermann, G., and Cunningham, C. (2011). *Gamification by design: Implementing game mechanics in web and mobile apps*. O'Reilly Media, Inc.

#### Internet Resources:

AI Plus Hub. (n.d.). Gamification and interactive marketing: Enhancing user experience with AI. Available at: <https://aiplushub.com/gamificacion-y-marketing-interactivo-elevando-la-experiencia-del-usuario-con-ia/>

Camp, M. (2024). *How Does Gamification in Loyalty Programmes Drive Customer Engagement?*. Propello. Available at: <https://blog.propellocloud.com/gamification-loyalty-programs>

Drimify. (n.d.). Artificial intelligence and gamification: The future of interactive marketing. Available at: <https://drimify.com/es/recursos/inteligencia-artificial-cruza-gamificacion/>

Elci, B. (2023). *The Psychology of Gamification: Exploring the Power of Game Elements in Motivating and Engaging Users*. Gamified.Marketing. Available at: <https://gamified.marketing/the-psychology-of-gamification-exploring/>

Hure, D. (2024). *Loyalty Program Gamification: What You Need to Know*. Reward the World. Available at: <https://rewardtheworld.net/loyalty-program-gamification-what-you-need-to-know/>

Kamble, P. (2025). *5 Winning Gamification Loyalty Programs for 2025*. 99minds. Available at: <https://www.99minds.io/blog/gamification-loyalty-programs>

Openloyalty. (2025). *10 Best Gamification Loyalty Programs*. OpenLoyalty. Available at: <https://www.openloyalty.io/resources/10-best-gamification-loyalty-programs>

Playmotiv. (n.d.). What if we told you that AI and gamification could revolutionize your company? Available at: <https://playmotiv.com/y-si-te-dijeramos-que-la-ia-y-la-gamificacion-pueden-revolucionar-tu-empresa/>





PR  Xuman



*AI-MarkYouth* насърчаване на дигиталното бъдеще. 2023-3-BG01-KA210-YOU-000176812

Pyrilia. (n.d.). The Psychology of Gamification: How Games Influence Behavior and Motivation. Available at: <https://www.pyrilia.com/blog/psychology-gamification>

