




SPLAT[®]



Чат-боты в FMCG компании. Развитие коммуникации с потребителями

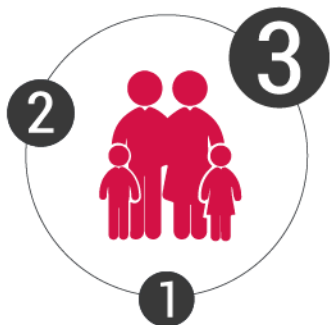
июнь 2019

Набиуллин Марат

1. О КОМПАНИИ SPLAT



SPLAT – российский производитель



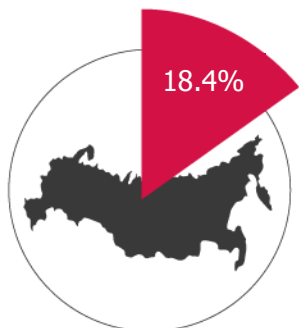
Выбор каждой третьей семьи*



Быстрорастущий бренд**



24 зарубежных и 6 российских патентов



18.4% - доля рынка РФ ***



Экспорт 60 стран мира



Любимая марка****

* По данным ГФК-Русь, 2017; ** По данным Ipsos Comcon, НУ1 2017; *** По данным AC Nielsen, М 2019 в сетевой рознице, Value Market Share; **** По данным Ipsos Comcon 2018, Оценка здоровья марки SPLAT. База: Знающие марку, Adjusted Standardized Residuals

2. ПОТРЕБИТЕЛИ



15
МИЛЛИОНОВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



3. ЗАЧЕМ НАМ ЧАТ-БОТ?



Более 1000 отзывов
и обращений в месяц



Снизить время ответа
на обращения



Создать единую
Базу Знаний SPLAT



Реагировать на
сигналы

4. ЦЕЛИ ПОСТРОЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ



Трафик
в E-commerce



Канал исходящей
коммуникации



Опросы ЦА при
создании продукта

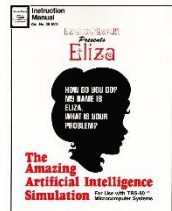


Постоянный
контакт

5. ИГРЫ В ИМИТАЦИЮ



Тесты Тьюринга
Премия Лёбнера



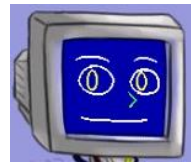
ELIZA
1966



PARRY
1972



RACTER
1984



DR.SBAITSO
1992



A.L.I.C.E.
1995



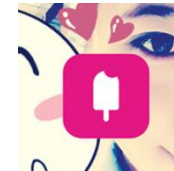
Jabberwacky
1997



Mitsuku
2005



cleverbot
2008



XIAOICE
2014



Tay.ai
2016

Победители премии Лёбнера:






Mitsuku, Rose, Chip Vivant, Rosette & Suzette, Do-Much-More, Elbot, Ultra Hal, Joan, George, Jabberwock, Ella, A.L.I.C.E., Albert One, Converse, HeX, TIPS, PC Therapist

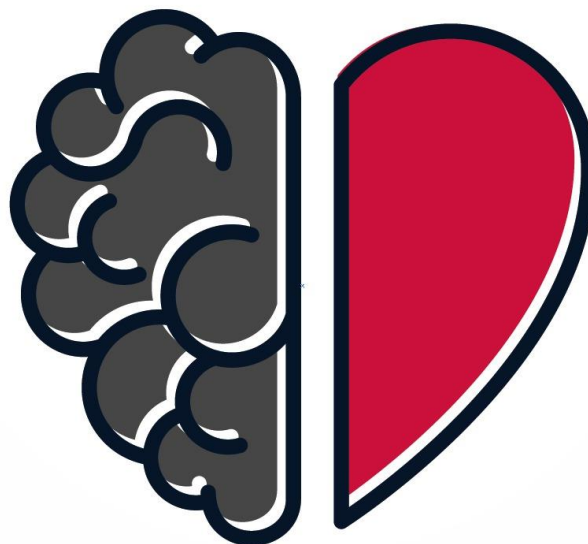
6. ИНТЕЛЛЕКТ



IQ

intelligence quotient

-  Google Assistant - 2016
-  Cortana - 2015
-  amazon alexa - 2015
-  Siri - 2010
-  IBM Watson - 2006



EQ

emotional quotient



XIAOICE – CHINA 2014

Rinna - Japan, Indonesia – 2015, 2017

Zo – USA – 2016

Ruuh – India - 2017

VQ

vitality quotient

7. РОССИЙСКАЯ ПРАКТИКА



Алиса



Маруся



Олег



8. ОЦЕНКА СЛОЖНОСТИ



Мультиязычность



Объем и тематики сообщений



Оmnиканальность

9. ЭТАПЫ



8

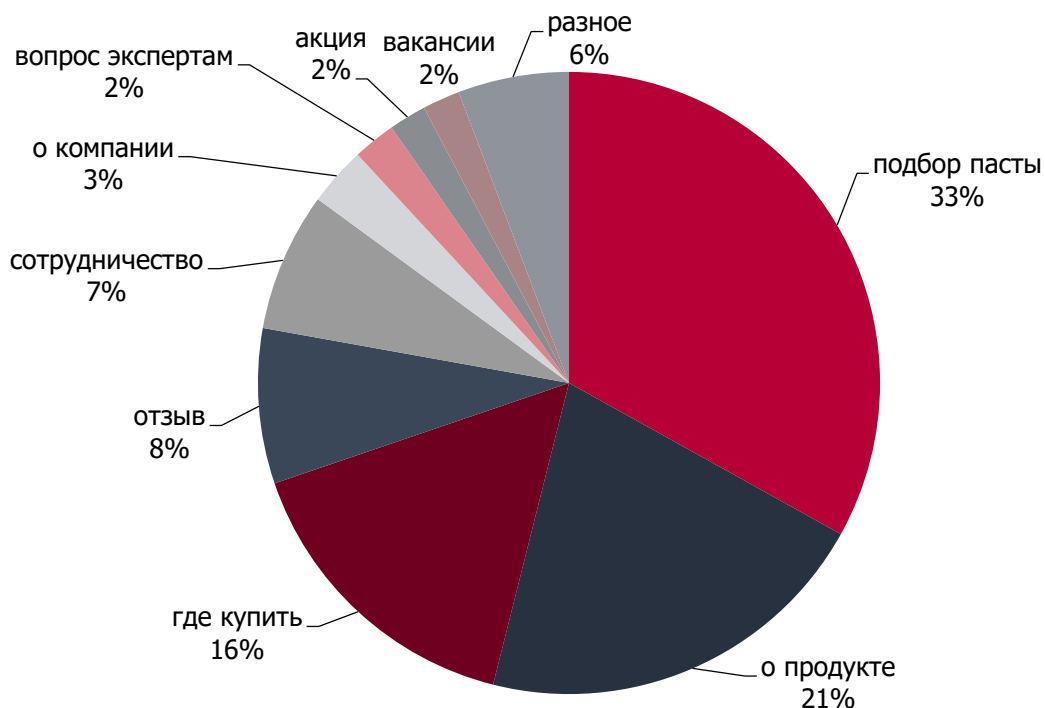
этапов

	языки	каналы
1. Подбор пасты, где купить, отзывы, оператор		
2. Расширенная семантика		
3. Продающие сценарии. Трафик для ИМ		
4. Автоворонки, push-цепочки. Маркетинг		
5. E-commerce сценарии. Покупка, доставка		
6. Парсер сигналов внешней среды		
7. Системы мониторинга здоровья		
8. Полноценный помощник		

10. РЕЗУЛЬТАТЫ 1го ЭТАПА



Тематики запросов

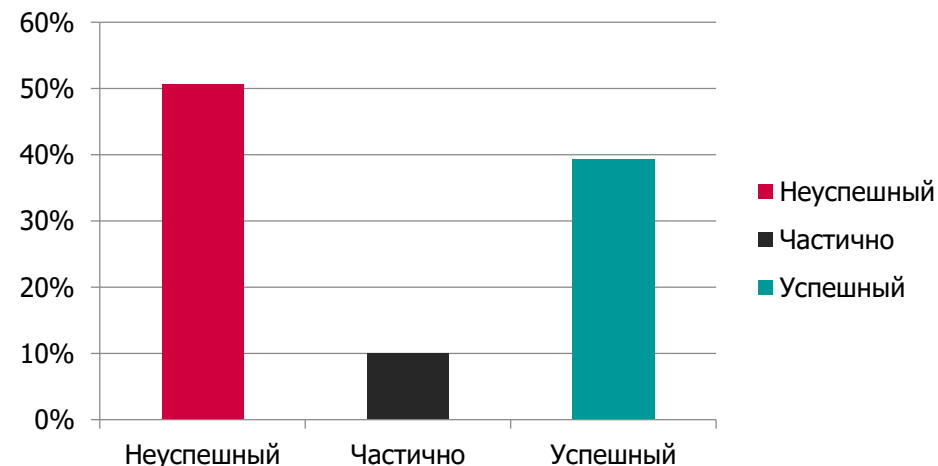


Результаты с 01.05.2019 – 17.06.2019:

359 коммуникаций

закрытие потребности – 39%

Качество



11. ЧТО УЛУЧШИТЬ?



1. Подтверждения выбора
2. Подробно о товарах
3. Распознавание изображений
4. Подстройки
5. Эмоциональность



1. О себе, компании и основателях
2. Smalltalks, эмоциональности, реакция на оскорбление, приветствия и прощания
3. Естественный язык
4. Структурная завершенность
5. Точки продажи

12. ПРОВЕРЕННЫЕ ГИПОТЕЗЫ



1. Не нужны сложные разговоры
2. В одной фразе несколько интенгов
3. Первоначальный интент не совпадает с конечным



1. Нужен персонаж
2. Думают, что человек



1. «Я не знаю что такое почта»
2. «skolko stoit eto pasta dla zubov?», «Anybody can help me?», СӘМІЛӘ
3. Троллинг и воровской сленг

13. ЭФФЕКТ ЭЛИЗЫ



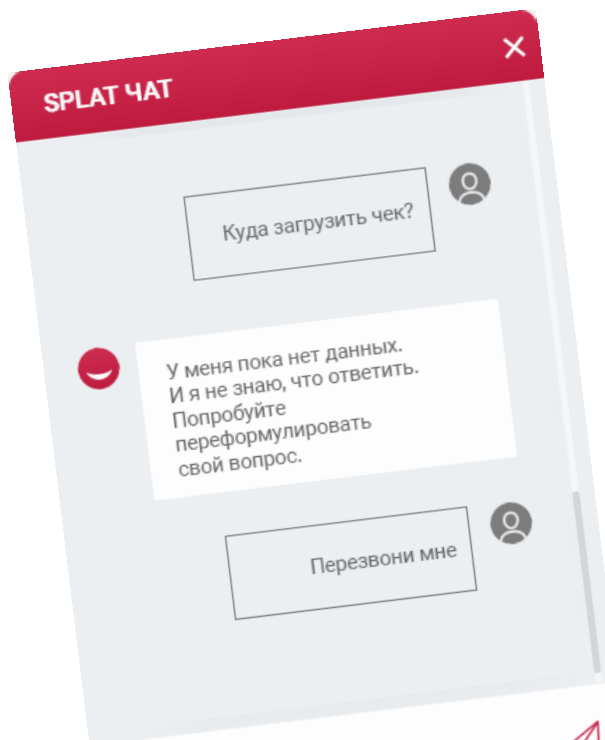
Когнитивные искажения, выраженные в восприятии бота как человека



Вы кто по образованию?

Перезвони мне

Эмалия, я извиняюсь за вопрос: Вы - консультант? Или "Эмалия" это программа-бот?



14. ЧТО ДАЛЬШЕ?



1. Полное описание тезауруса



2. Разработка ОНТОЛОГИИ

15. РАЗВИТИЕ КОММУНИКАЦИИ



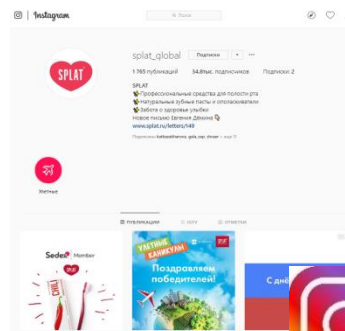
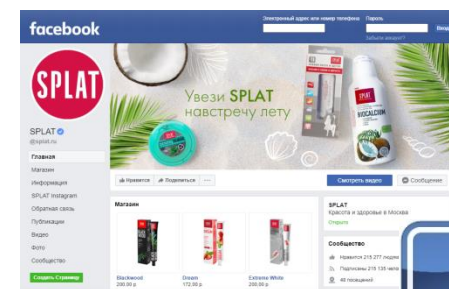
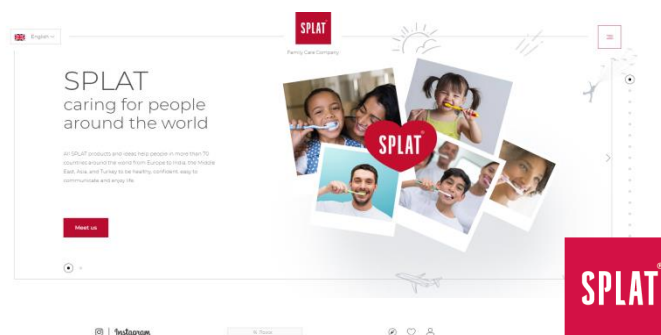
100

ТЫСЯЧ ВОЗМОЖНЫХ
ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЙ

1.3



млн. покупателей



16. КОНТАКТЫ



Марат Набиуллин

nabiullin@splatglobal.com

