



Разговорный AI в России.

Ключевые игроки, тренды
и оценки рынка

Кирилл Петров

Conversations, июнь 2021



1. Волна

Компьютеры, Интернет, смартфоны и соцсети – примеры больших технологических волн.

Разговорный UX это большая технологическая волна, которая сегодня ещё в самом начале

4. Инструменты

В сфере разговорных интерфейсов мы предоставляем взаимосвязанные продукты для разных ролей и задач процесса создания разговорных интерфейсов.



2. Сёрфинг

Множество компаний, людей и стартапов стремятся поймать эту волну. Не у всех это получается, многие пытаются вновь и вновь.

Чтобы встать на волну – нужны доски и навыки. В разговорном UX очень не хватает доступных инструментов и практик.

3. Роль Just AI

Мы делаем сёрфы и предоставляем инструкторов для всех, кто хочет поймать волну разговорного AI.

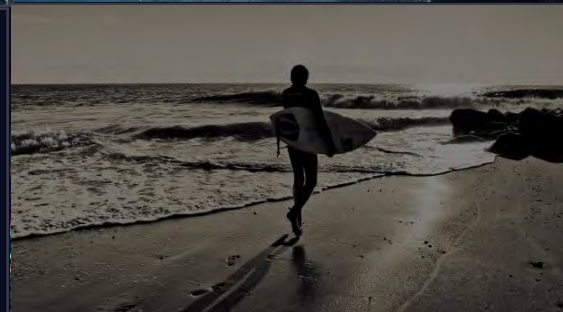
Мы делаем инструменты для создания разговорных интерфейсов и учим лучшим практикам по работе с ними

5. Решения

На основе наших продуктов мы создаем элементы решений и законченные решения для разных вертикалей бизнеса.

Мы приглашаем к их созданию и кастомизации партнеров и разработчиков.

Мы объединяем решения в единый маркетплейс, помогая выстраивать взаимовыгодные win-win отношения между клиентами, партнерами и разработчиками.



Hype Cycle for the Digital Workplace, 2020

Gartner



«Хайп» завышенных ожиданий уже пройден

Выход на плато продуктивности:

Chatbots, virtual assistants - 2-5 лет (2022-25)

CUI - 5-10 лет (2025-30)

Plateau will be reached:

- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years
- ⊗ obsolete before plateau

As of July 2020

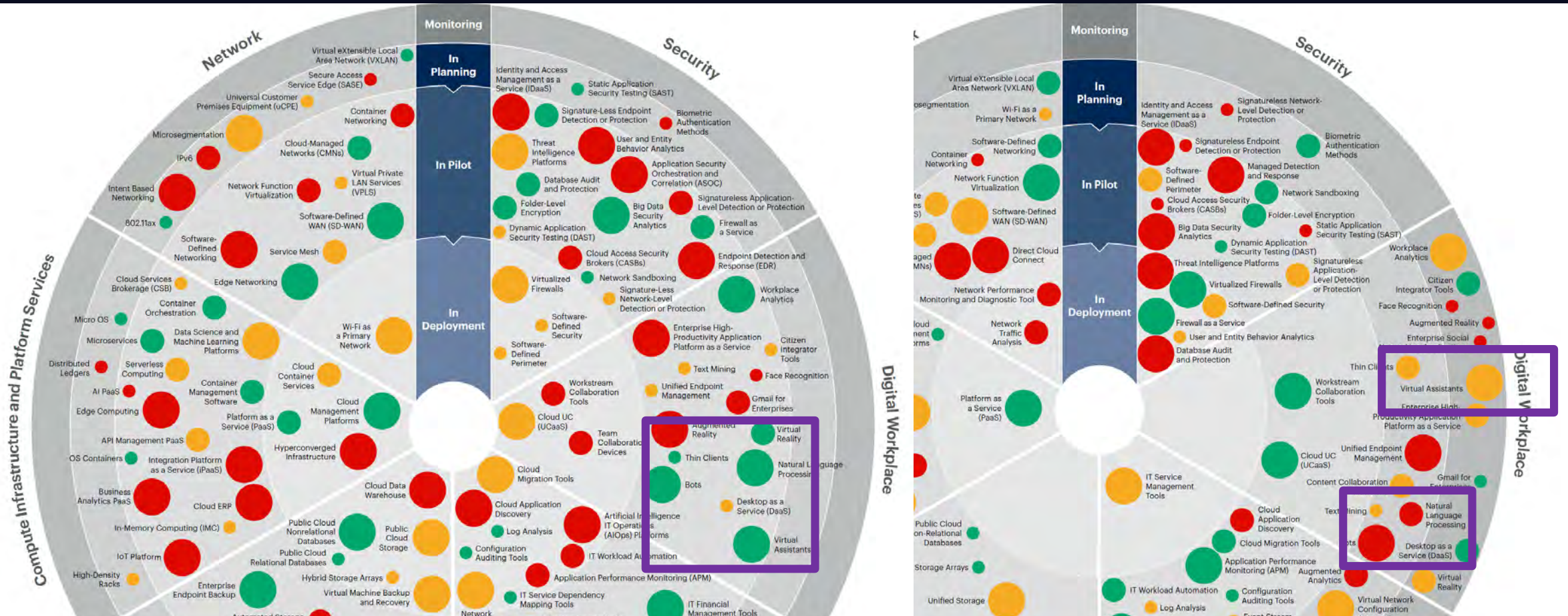
Gartner 2020-2022 Emerging Technologies Adoption

NLP, Виртуальные Ассистенты находятся в фазе активных пилотов в крупном бизнесе и в фазе мониторинга в среднем бизнесе

Крупный бизнес

Средний бизнес

Малый бизнес



Крупному бизнесу достаточно универсальных инструментов. Среднему нужны кастомизируемые решения под конкретную потребность. Малому бизнесу нужны коробочные продукты и сервис.

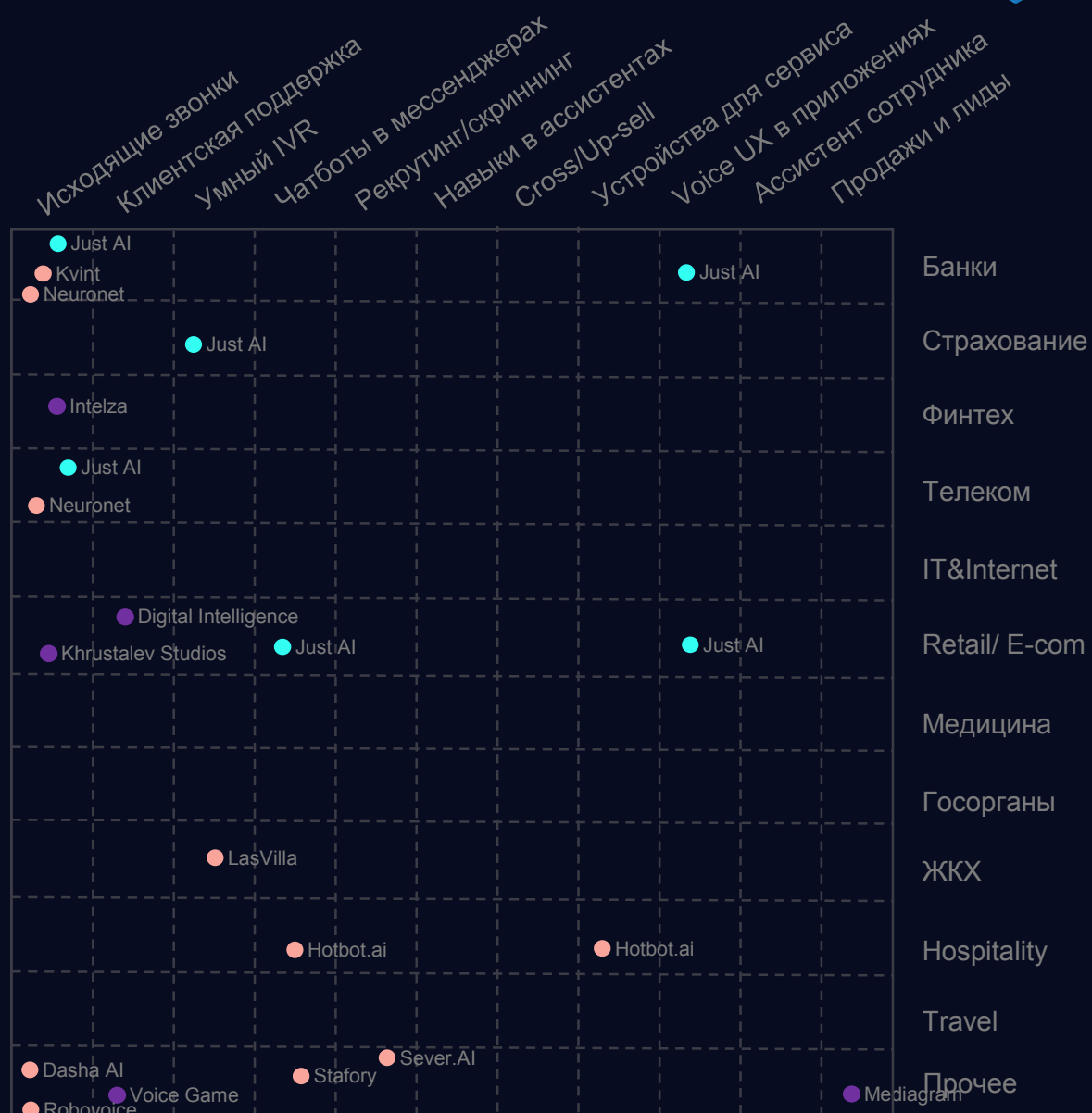
Ниши сегмента решений разговорного AI

Решения

По мере вхождения на рынок компаний SMB и бизнес-заказчиков открывается все больше возможностей для охвата новых ниш

Рост

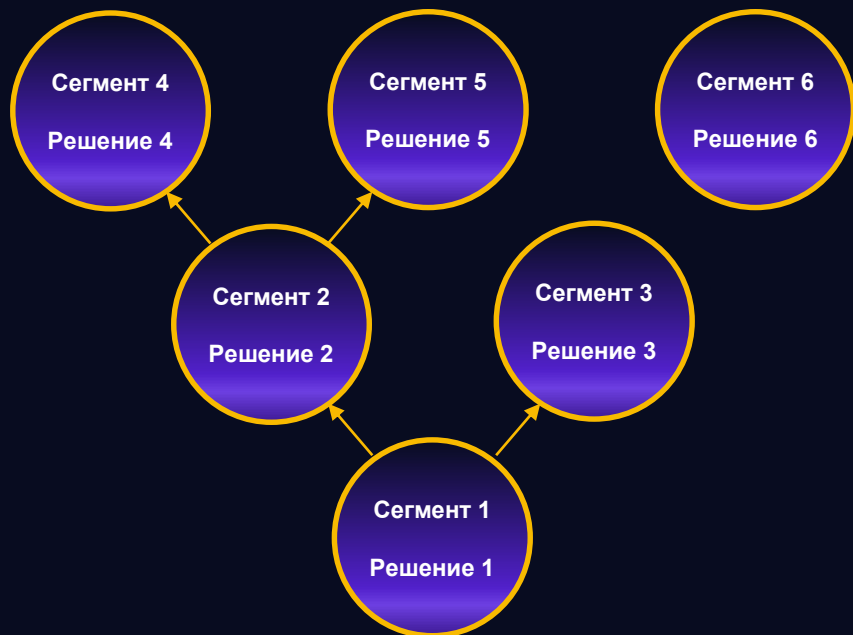
На рынке появляется все больше новых игроков, стартапов и предпринимателей, которые фокусируются на новых нишах



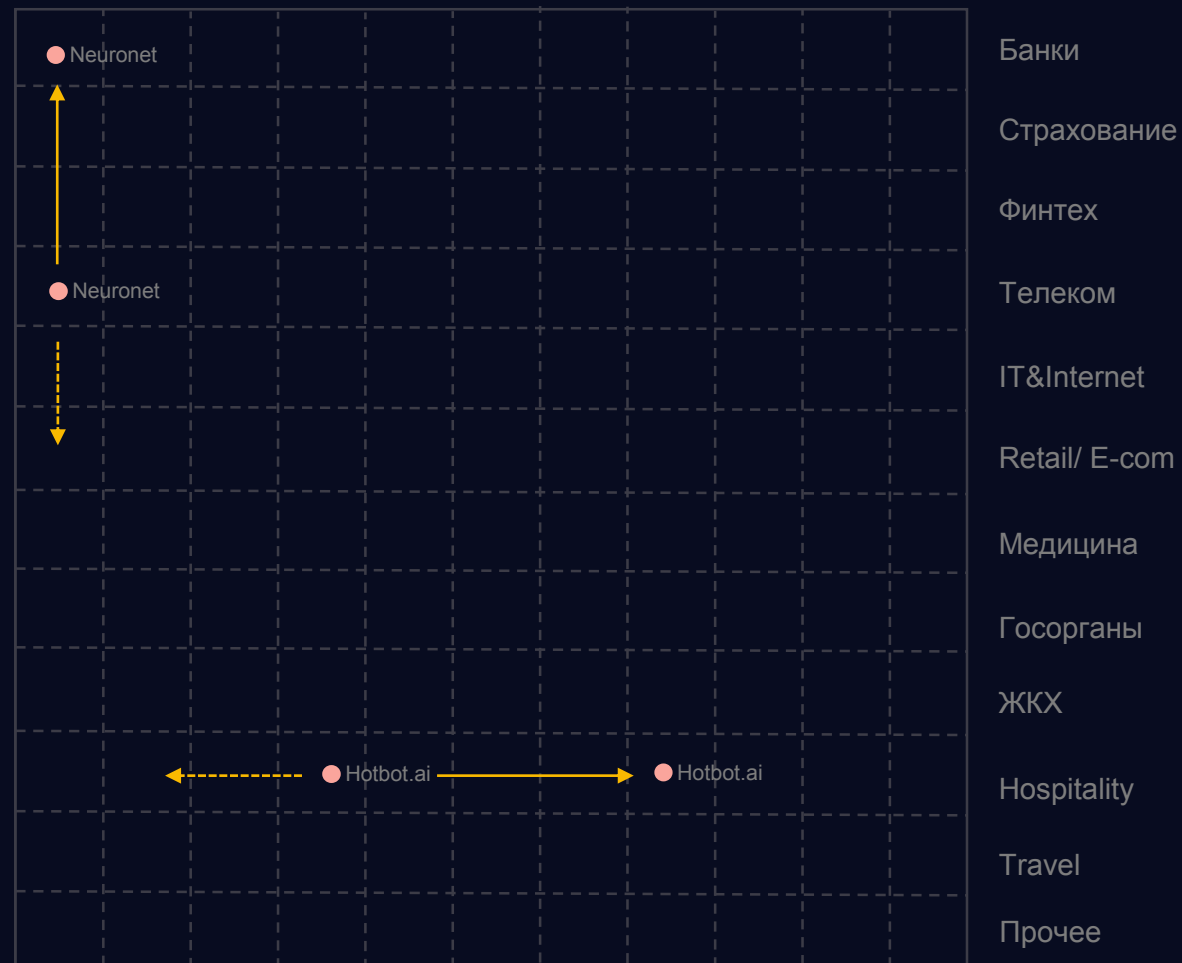
Решения и сервисы

Исходящие звонки
 Клиентская поддержка
 Умный IVR
 Чатботы в мессенджерах
 Рекрутинг/скриннинг
 Навыки в ассистентах
 Cross/Up-sell
 Устройства для сервиса
 Voice UX в приложениях
 Ассистент сотрудника
 Продажи и лиды

Джеффри Мур, «Внутри торнадо»
 Возможные стратегии выхода на рынок



От технологий к бизнес-решениям



Решения и сервисы

**Платформы и
инструменты**

**Решения и
сервисы**

Каналы

Смежные рынки

Рынок разговорного ИИ и смежные рынки

Платформы и инструменты

Решения и сервисы

Каналы

Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений				Голосовые мета-ассистенты и умные устройства
Платформы речевой аналитики					Исходящие телефонные коммуникации
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.	Messaging			
NLP/NLU/DM платформы		Веб-чаты			
Библиотеки, SDK, модели и хабы моделей, алгоритмы					
Платформы поиска и извлечения данных	BFSI	Телеком	Ритейл	Прочие	
Платформы машинного перевода	Контакт-центры, интеграторы, CRM-системы и прочие				

Рынок разговорного ИИ и смежные рынки

Платформы и инструменты

Решения

Каналы

Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений				Голосовые мета-ассистенты и умные устройства	
Платформы речевой аналитики						
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев						
NLP/NLU/DM платформы	Исходящие телефонные коммуникации				Телефония	
Библиотеки, SDK, модели и хабы моделей, алгоритмы	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.				Messaging	
Платформы поиска и извлечения данных						
Платформы машинного перевода						
Контакт-центры, интеграторы, CRM-системы и прочие						

Рынок разговорного ИИ и смежные рынки

Платформы и инструменты

Решения и сервисы

Каналы

Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений				Голосовые мета-ассистенты и умные устройства			
Платформы речевой аналитики					Исходящие телефонные коммуникации		Телефония	
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев							Messaging	
NLP/NLU/DM платформы	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.				Messaging			
Библиотеки, SDK, модели и хабы моделей, алгоритмы					BFSI		Веб-чаты	
Платформы поиска и извлечения данных							Телеком	
Платформы машинного перевода	Прочие		Контакт-центры, интеграторы, CRM-системы и прочие					

Рынок разговорного ИИ и смежные рынки

Платформы и инструменты	Решения и сервисы	Каналы
Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений	Голосовые мета-ассистенты и умные устройства
Платформы речевой аналитики		
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев	Исходящие телефонные коммуникации	Телефония
NLP/NLU/DM платформы		
Библиотеки, SDK, модели и хабы моделей, алгоритмы		
Платформы поиска и извлечения данных	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.	Messaging
Платформы машинного перевода		
	BFSI Телеком Ритейл Прочие	Веб-чаты
Контакт-центры, интеграторы, CRM-системы и прочие		

Платформы и инструменты

Решения и сервисы

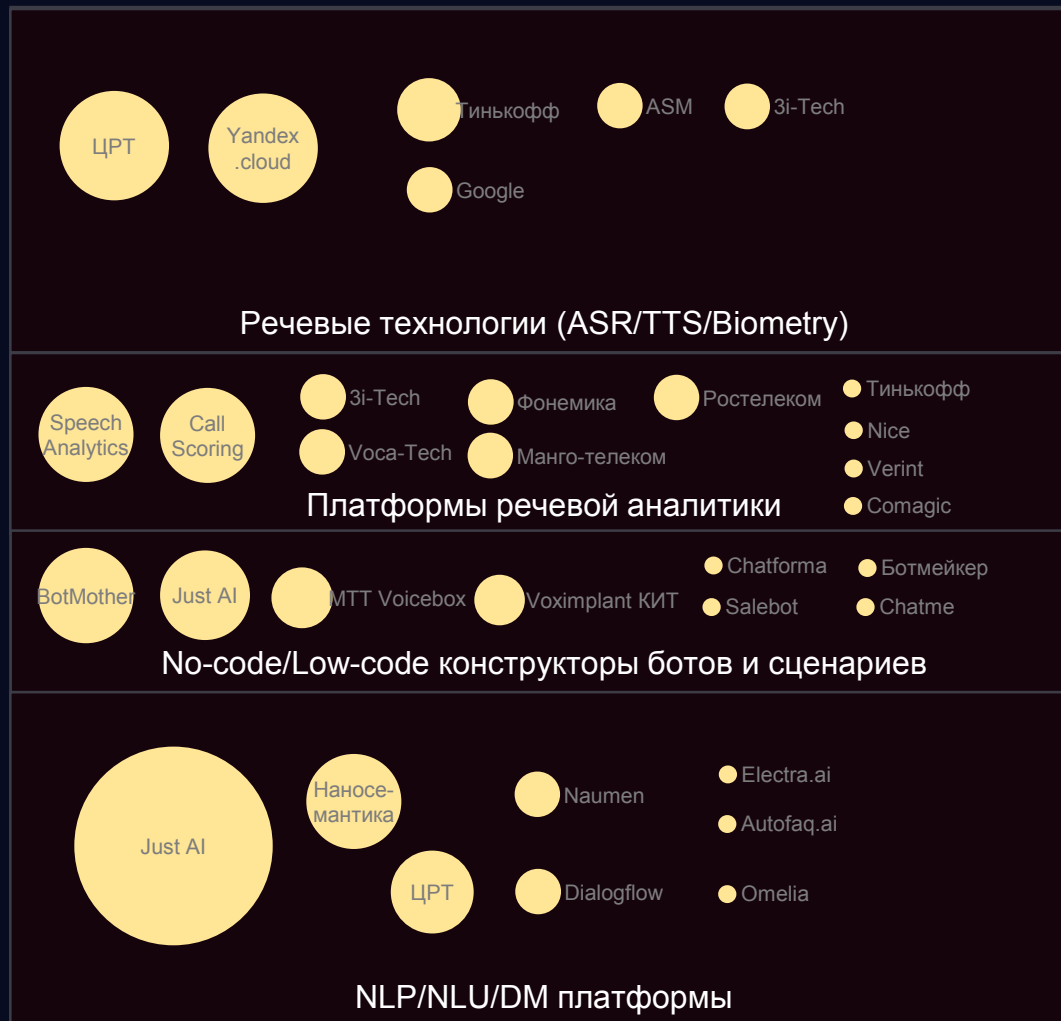
Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений
Платформы речевой аналитики	Исходящие телефонные коммуникации
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев	
NLP/NLU/DM платформы	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.

Платформы и инструменты

Решения и сервисы

Речевые технологии (ASR/TTS/Biometry)	Решения для государственных и муниципальных учреждений
Платформы речевой аналитики	Исходящие телефонные коммуникации
No-code/Low-code конструкторы ботов и сценариев	Кастом ассистенты, решения для клиентской поддержки, навыки для ассистентов, входящие IVR, решения для рекрутинга и HR и другие.
NLP/NLU/DM платформы	

Платформы и инструменты



Решения и сервисы



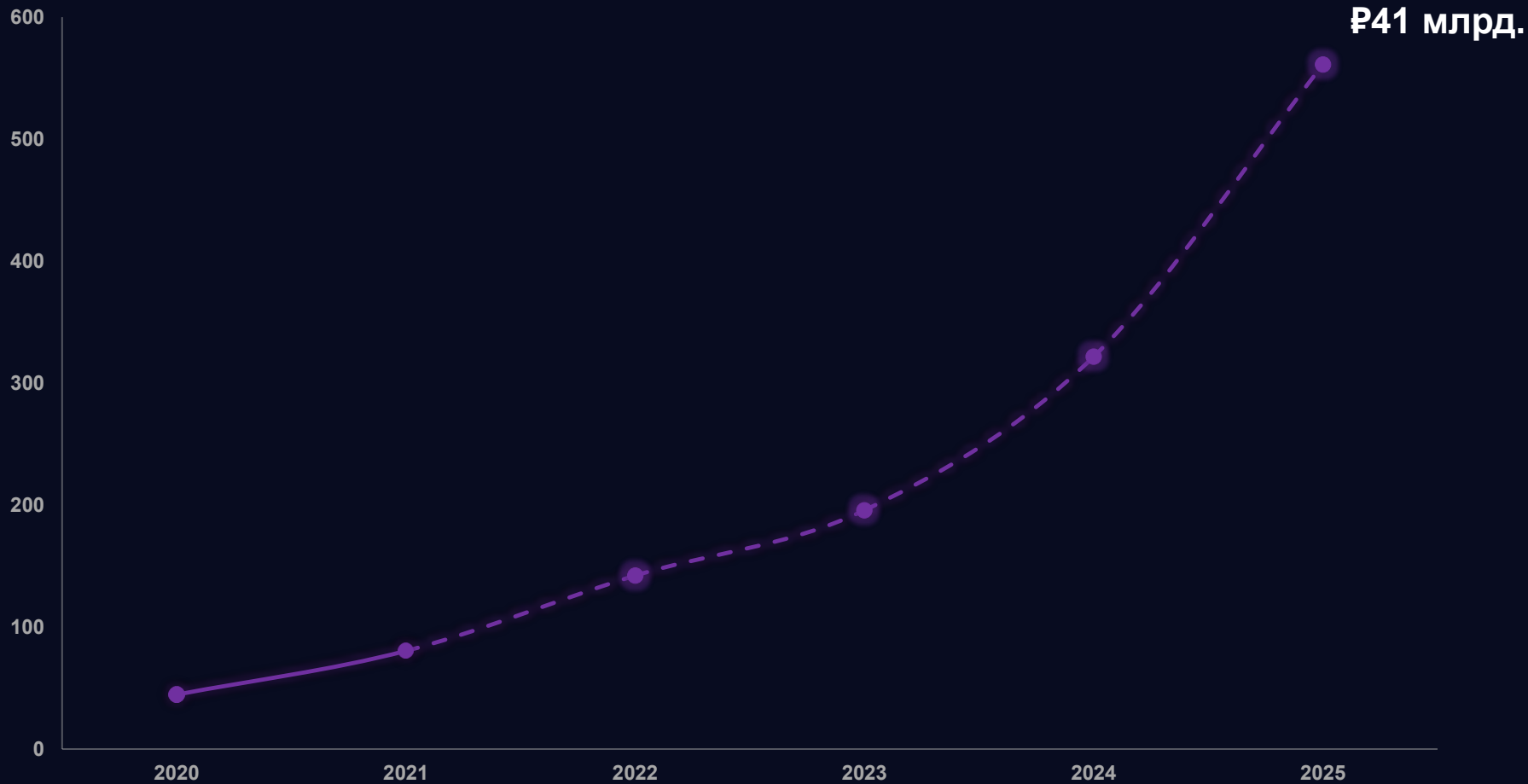
Ключевые игроки и оценка объемов их выручки на рынке разговорного AI 2020



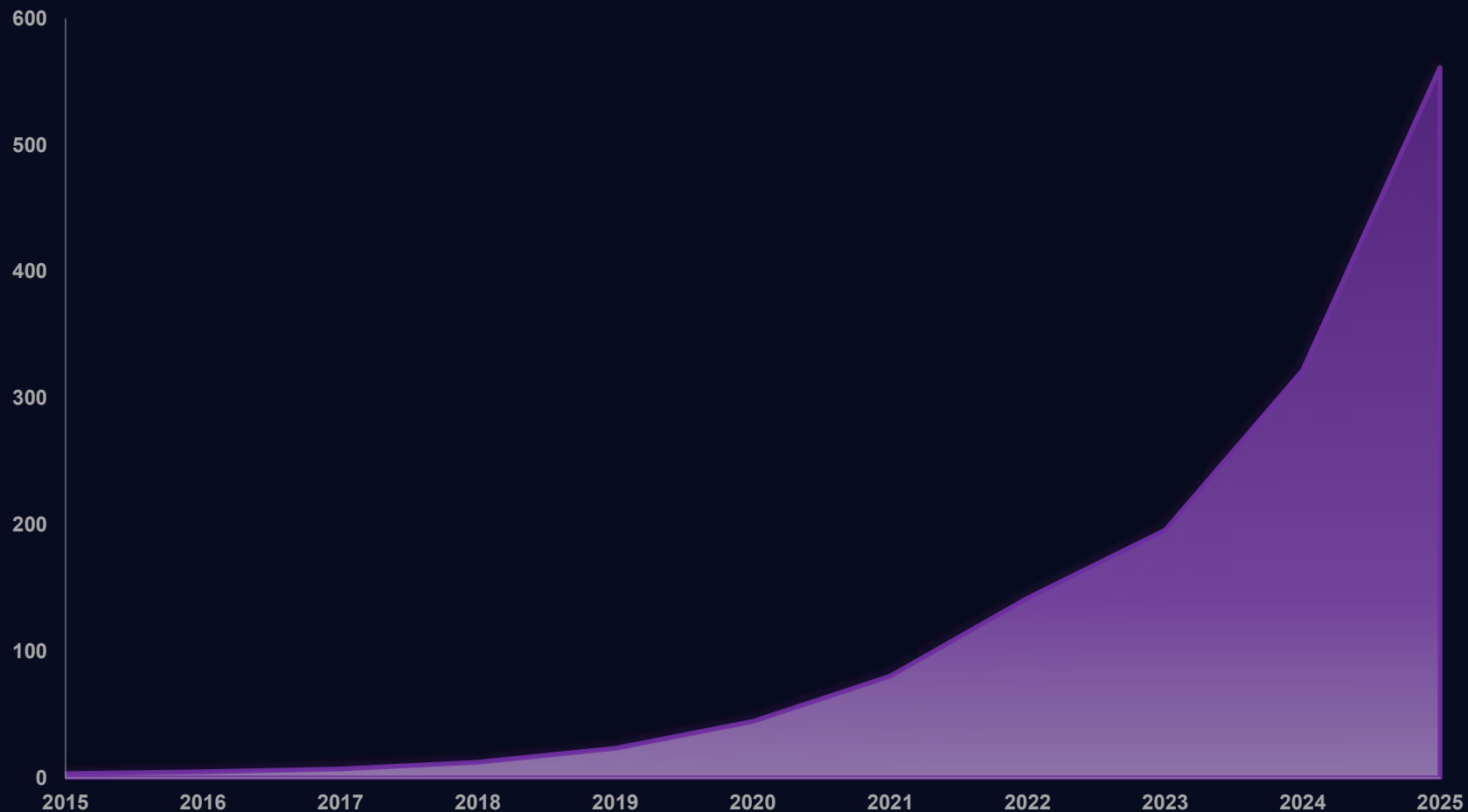
Объем рынка разговорного AI в РФ (млн.долл.)



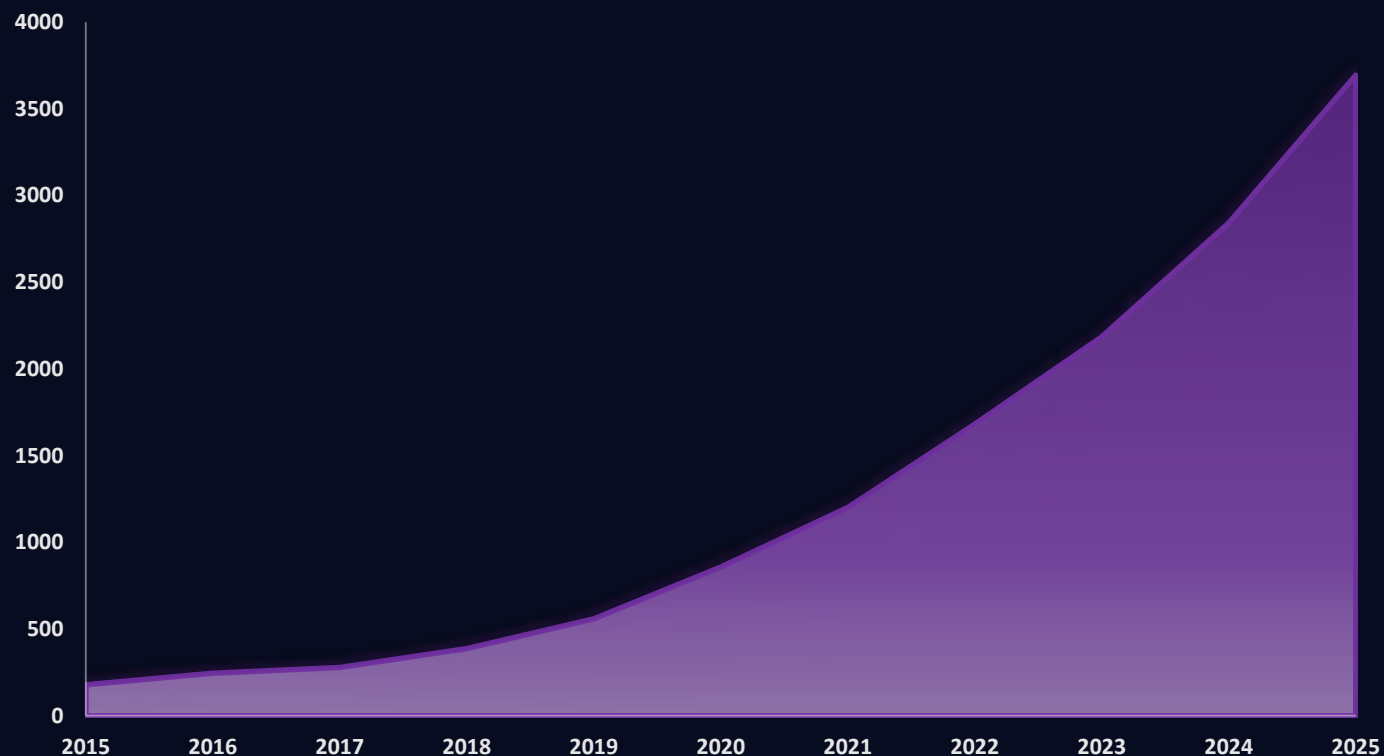
Прогноз рынка разговорного AI в РФ (млн.долл.)



Объем рынка разговорного AI в РФ (млн.долл.)

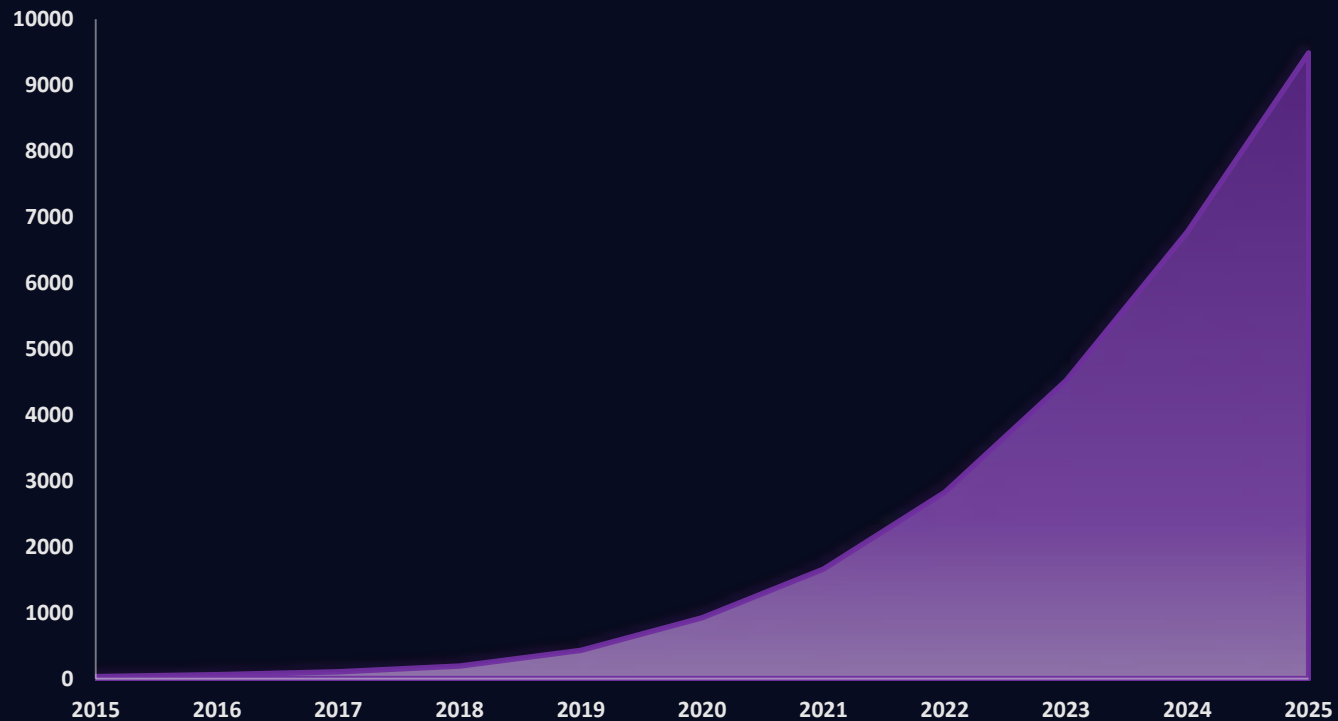


Сегмент речевых технологий в РФ (млн.руб.)



- ▶ Возник на рынке одним из самых первых
- ▶ Постепенно коммодизируется по мере роста доступности моделей и датасетов
- ▶ Существенный рост потребления в сегменте за счет роста всех смежных сегментов решений
- ▶ Столкнется с существенным ценовым давлением по мере появления новых игроков и инхауз разработок
- ▶ Существует большой простор для инноваций и новых продуктов в области понимания эмоций, звуков, диаризации и биометрии

Сегмент NLP/NLU/DM платформ, млн.р.



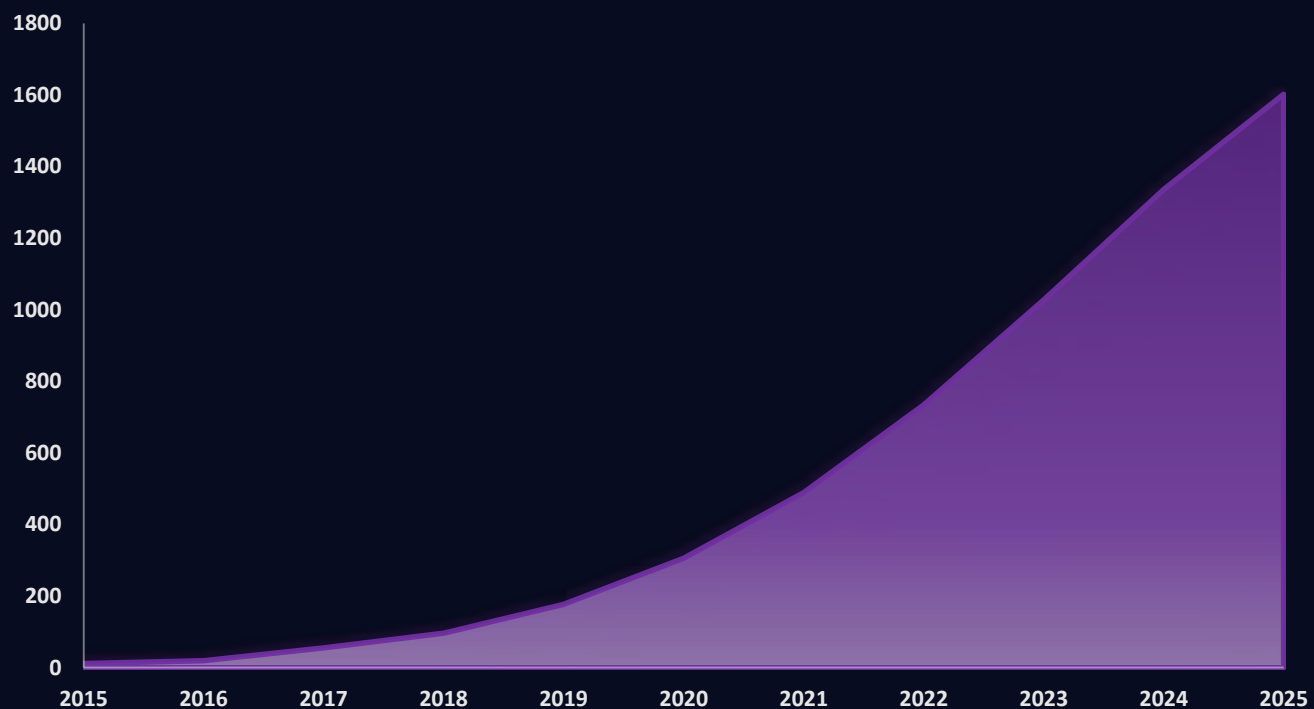
- ▶ Ускорение роста за счет вовлечения новых сегментов бизнеса и разработчиков в сферу Conv AI
- ▶ Ближайшие несколько лет продукты не будут коммодизироваться из-за сложности ML-управления диалогами
- ▶ В крупных компаниях будет продолжаться расширение сфер применения платформ NLP

Сегмент low-code/no-code конструкторов, млн.р



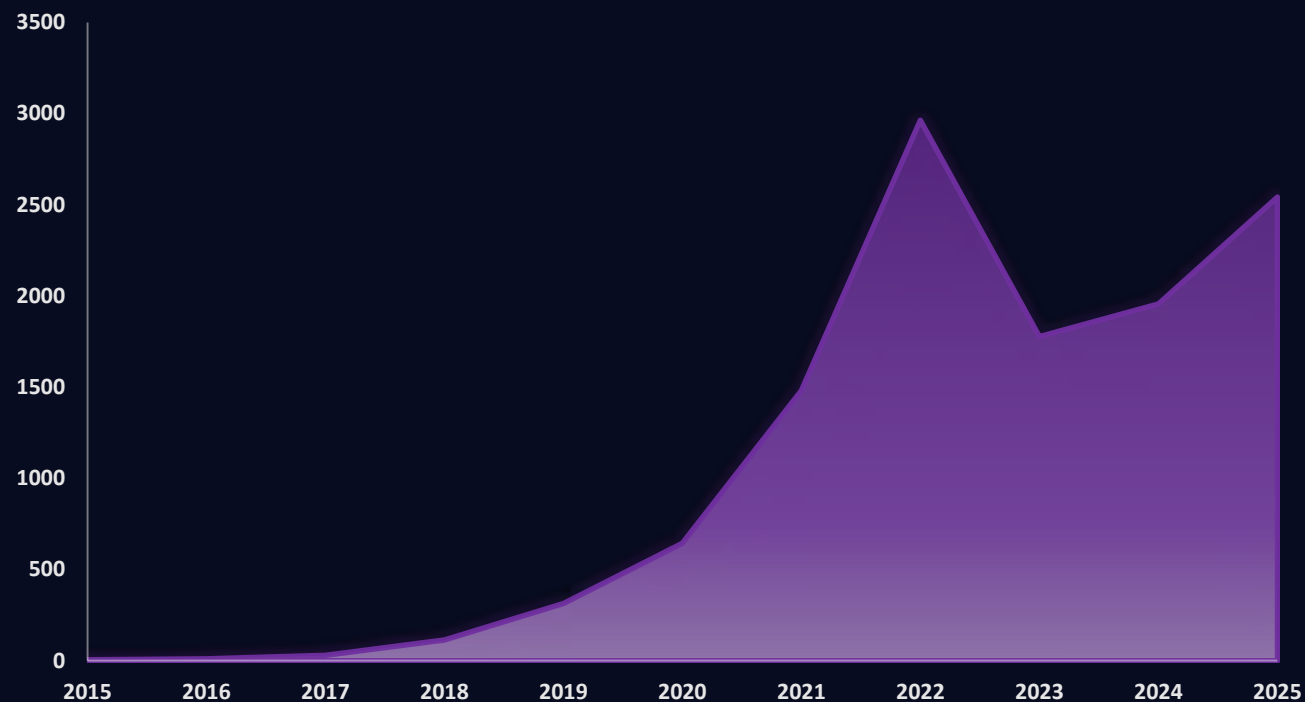
- ▶ Сегмент начнет активно расти по мере прихода среднего и малого бизнеса на рынок Conv AI
- ▶ Платформы продолжат миграцию в сторону большей специфичности под узкие задачи и предоставления готовых шаблонов и инструментов
- ▶ Дополнительным источником роста станет все большее распространение интерактивных элементов управления в сообщениях

Сегмент речевой аналитики, млн.р.



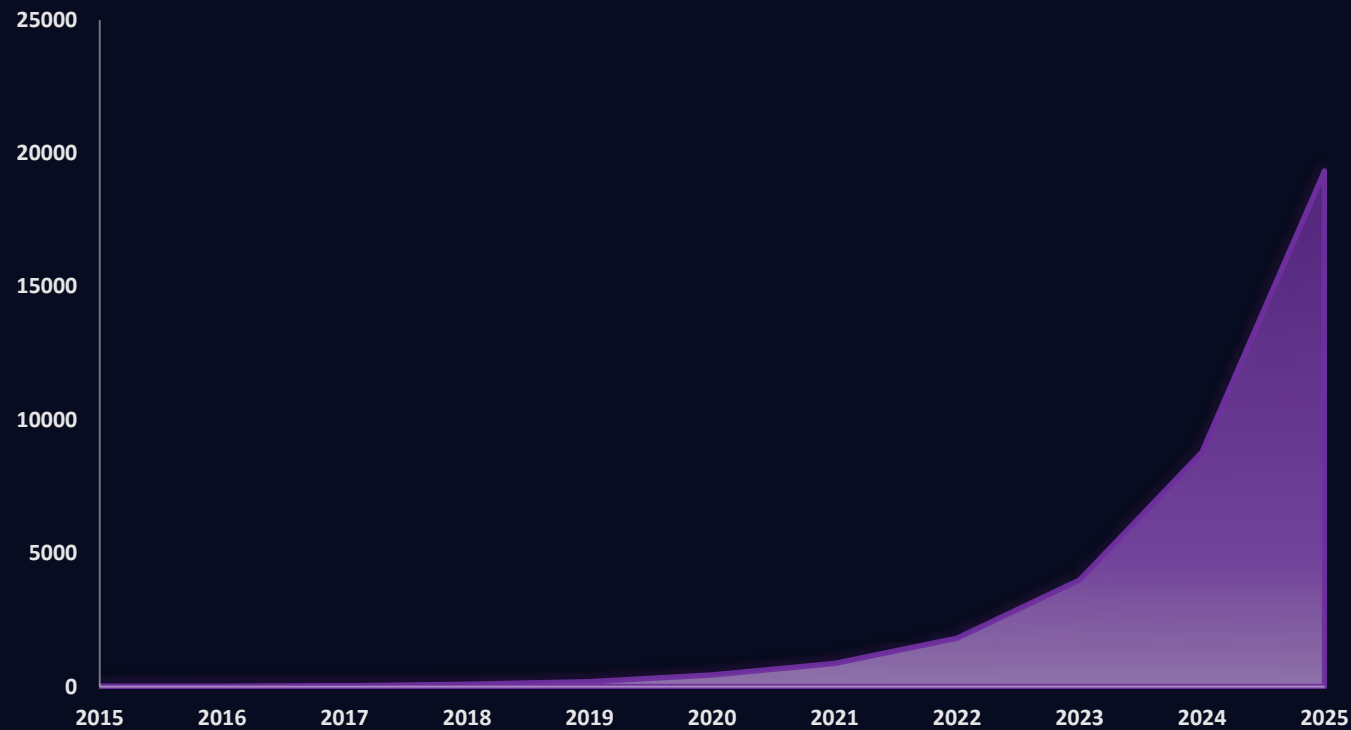
- ▶ Платформы продолжат умеренный рост в ближайшие годы
- ▶ Рост может постепенно замедляться по мере развития NLP-технологии для отказа от людей
- ▶ Платформы начнут мигрировать в новые бизнес-приложения и специализироваться

Сегмент исходящих телефонных коммуникаций, млн.р.



- ▶ Сегмент начал бурно расти в 2019-м и 2020-м годах
- ▶ Быстрый рост продолжится в в 2021 и 2022-м
- ▶ Мы ожидаем падение в этом сегменте в связи с введением регулирования и борьбой со спамом
- ▶ Несмотря на падение, рынок продолжит рост в рамках новых ограничений

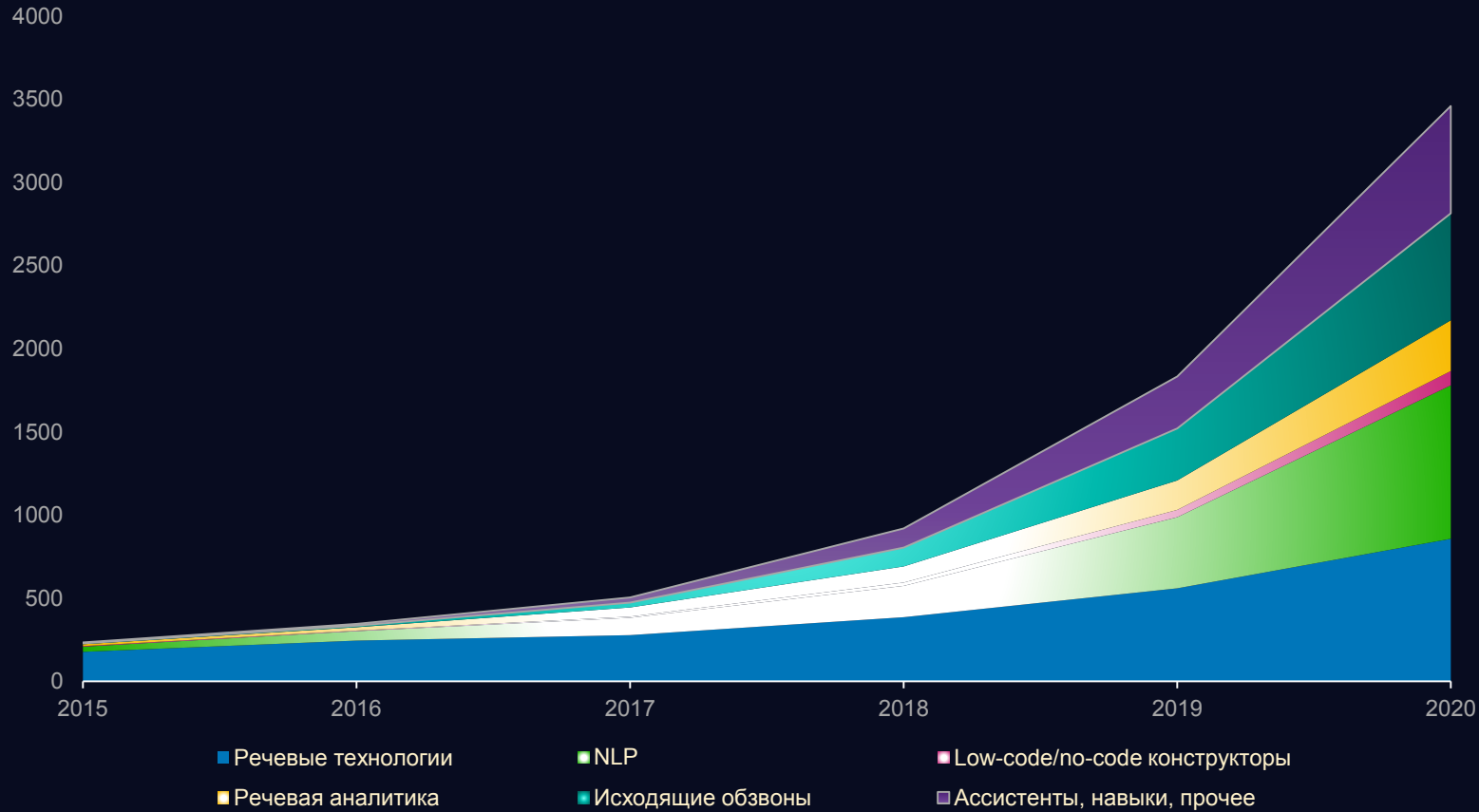
Сегмент кастом ассистентов, навыков и прочее, млн.р.



- ▶ Широкий сегмент, включающий целый спектр решений, в перспективе в нем выделятся свои подсегменты
- ▶ Рост будет ускоряться по мере возникновения и роста компаний разработчиков и вовлечения новых категорий клиентов из СМБ
- ▶ Быстрый рост рынка ассистентов и умных колонок дополнительно стимулирует развитие этого сегмента

Оценка динамики и структуры сегментов рынка разговорного AI в РФ 2015-2020

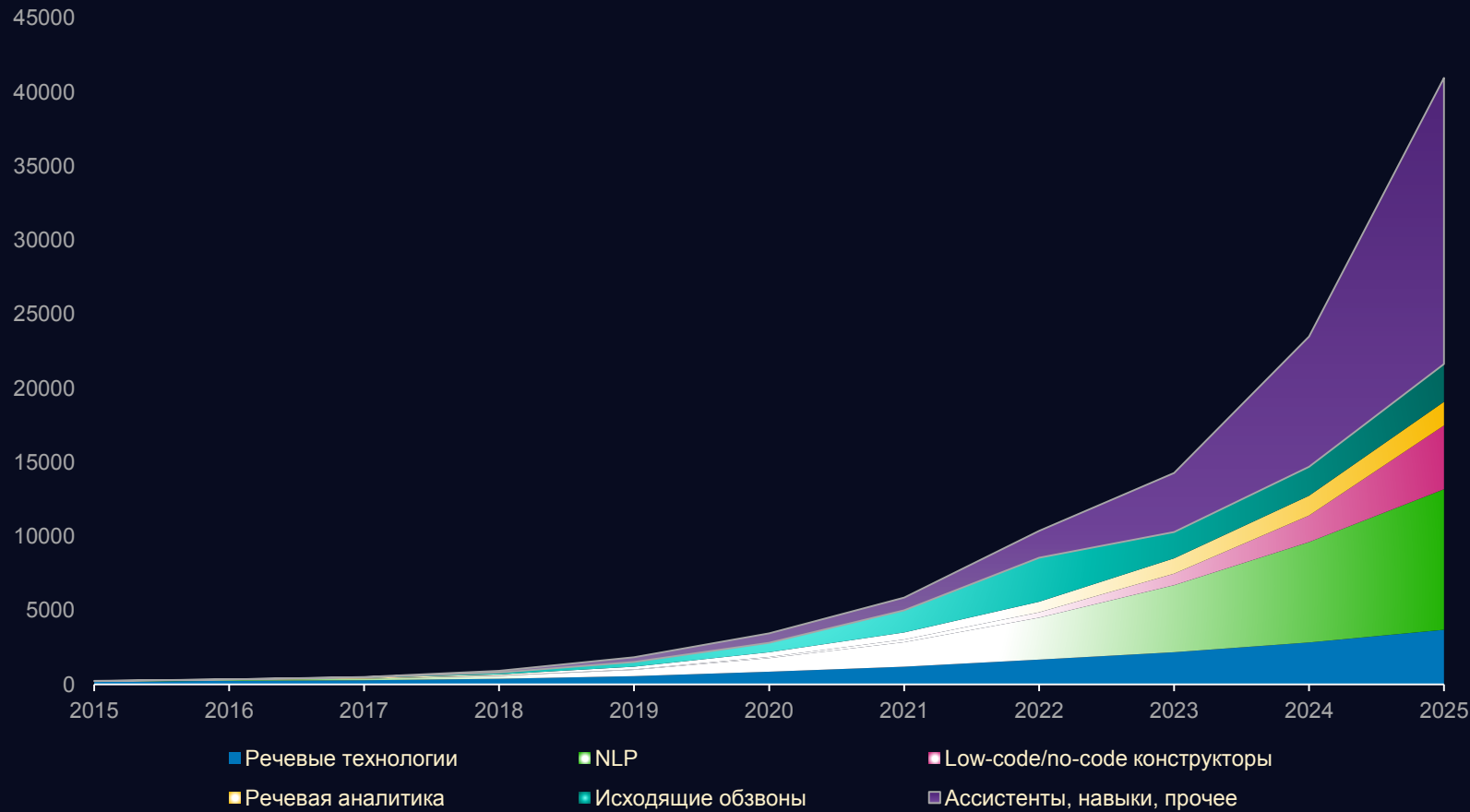
Оценка совокупной динамики сегментов, млн.р.



- ▶ На 2020 наибольшими сегментами на рынке были речевые технологии и NLP-платформы
- ▶ Наибольшей динамикой характеризовались сегменты решений и сегмент NLP платформ

Прогноз динамики и структуры сегментов рынка разговорного AI: 2015-2025

Оценка совокупной динамики сегментов, млн.р.



- ▶ К 2026-му году рынок может вырасти в 12 раз до 40 млрд.рублей
- ▶ Половину всего рынка составит сегмент специализированных решений для бизнеса, в том числе для среднего и малого



<p>Ключевой тренд</p> <p>Феноменальная скорость появления устройств и новостей от Сбера, огромные вложения компании в сферу Conv AI</p>	<p>Сбер</p> <p>Представил революционные устройства Sber Box Top. Salut интегрируется в Смарт ТВ Huawei и BBK</p> <p>Приобрел Jivo</p> <p>Запустил партнерскую конференцию</p> <p>Выводит на рынок ASR/TTS</p>	<p>Тинькофф</p> <p>Олег Защитник</p>	
<p>ВТБ</p> <p>Анонс и ограниченный запуск первой версии ассистента ВТБ</p>		<p>Мэйл.ру</p> <p>Ожидание обещанной Капсулы.мини</p>	<p>МТС</p> <p>Изменения в команде, неопределенность с Марвином</p>
<p>Тренд и в РФ и в мире: все больше компаний хотят делать свои кастомизированные ассистенты. Amazon даже запустил платформу Alexa Custom Assistant</p>	<p>Альфа-банк</p> <p>Расскажет все сегодня сам :-)</p>		<p>Яндекс</p> <p>В марте раскрыл продажи умных колонок – 1,3 млн.</p> <p>Дефицит устройств в ритейле</p>



Каким станет влияние корпораций на рынок?

Сбер

Сильнейшая и богатая компания с мощной экосистемой и агрессивной стратегией в Conv AI

Положительным

Построение партнерств, создание совместных предприятий, акселераторов, поддержка предпринимательства, открытие датасетов

...или негативным?

Скупка всех лидеров на рынке, барьеры для новых компаний, хайринг всех доступных специалистов по любым ценам



или



Яндекс

Опытная интернет-компания с осторожной и взвешенной стратегией захвата рынка

Положительным

Создание новых каналов продвижения, стимулирование разработчиков, инвестиции

...или негативным?

Копирование лучших идей, тотальная экономия на всем

От стратегий Сбера и Яндекса в значительной степени зависит, сформируется ли в РФ конкурентоспособный на мировой арене рынок разговорного AI и будут ли массово появляться и расти успешные мировые стартапы, помогая становится глобальными и самим корпорациям.



Сбер

Сильнейшая и богатая компания с мощной экосистемой и агрессивной стратегией в Conv AI

Положительным

Построение партнерств, создание совместных предприятий, акселераторов, поддержка предпринимательства, открытие датасетов

...или негативным?

Скупка всех лидеров на рынке, барьеры для новых компаний, хайринг всех доступных специалистов по любым ценам



Яндекс

Опытная интернет-компания с осторожной и взвешенной стратегией захвата рынка

Положительным

Создание новых каналов продвижения, стимулирование разработчиков, инвестиции

...или негативным?

Копирование лучших идей, тотальная экономия на всем

От стратегий Сбера и Яндекса в значительной степени зависит, сформируется ли в РФ конкурентоспособный на мировой арене рынок разговорного AI и будут ли массово появляться и расти успешные мировые стартапы, помогая становиться глобальными и самим корпорациям.



Спасибо!

Кирилл Петров

kir@just-ai.com

just-ai.com



@justAI.official
@justaiglobal



@JustAIglobal



youtube.com/c/justai



Санкт-Петербург

Большая Зеленина ул, д. 24,
стр. 1, литера А
Бизнес-центр GRANI
3 этаж



London

Kemp House
60 City Road
EC1V 2NX



Shanghai

Shanghai, Chang Ning District,
Chang Ning, Road 1033



Nanjing

Jianglingjiang Road
No.18, Jianye District,
Building 4