

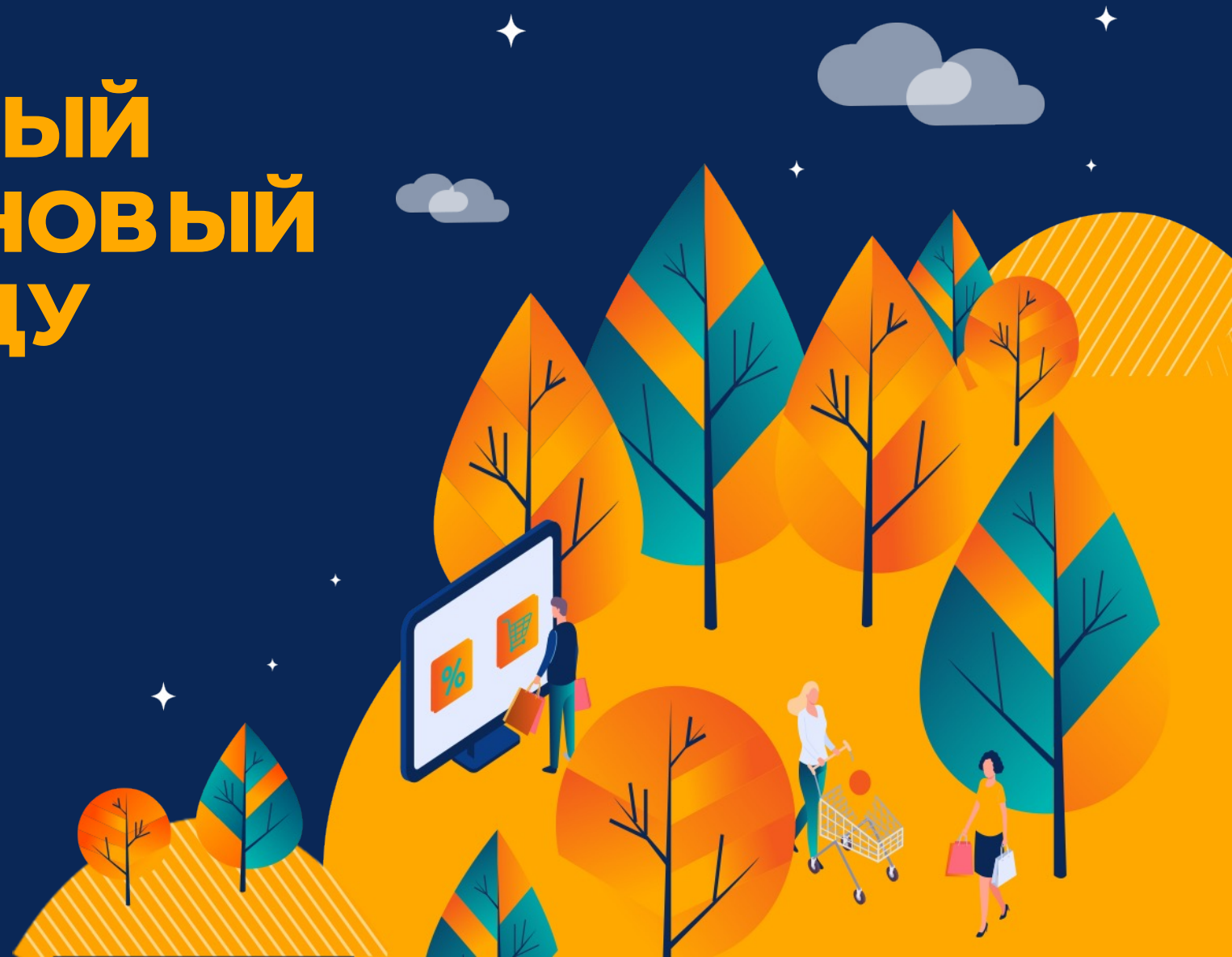
ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ – НОВЫЙ КЛЮЧ К СЕРДЦУ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Анна Машковцева

Руководитель клиентского сервиса
и контент-партнерств CONTENT+

Анна Блинова

Директор по стратегии
Mediasystem



НАМ НЕ ХВАТАЕТ ПОЗИТИВНЫХ ЭМОЦИЙ

НЕГАТИВНЫЙ
КОНТЕНТ ВОКРУГ

~60%

КОНТЕНТА

МЫ НА НЕГО
РЕАГИРУЕМ БОЛЬШЕ

+2.3%

ВЫШЕ CTR
У НЕГАТИВНЫХ
НОВОСТЕЙ

Данные: Лента.ру, НРФ 2023,

group4media

ПОЧЕМУ МЫ ГОВОРИМ О ПОЗИТИВНЫХ ЭМОЦИЯХ?

ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ,
РАЗДЕЛЯЕМЫЕ С БРЕНДОМ,
РАСТЯТ ДОЛЮ РЫНКА



Данные: FMCG бенчмарки Group4Media, Россия.

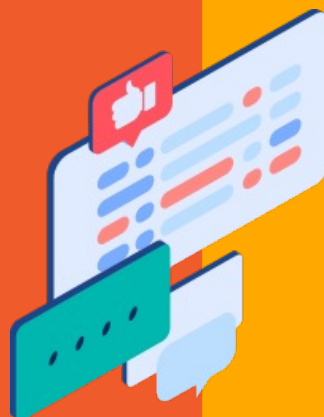
group4media

ЭТАПЫ ПОСТРОЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИЗВЕСТНЫ

**ПЕРВОЕ
СВИДАНИЕ**



**УЗНАТЬ
ПОЛУЧШЕ**



НЕПОНИМАНИЕ



**НАСТОЯЩАЯ
ЛЮБОВЬ**



ТЕХНОЛОГИИ ВСЕ МЕНЯЮТ

ВЧЕРА



СЕГОДНЯ

tinder™



ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

ВЧЕРА

→ единый креатив X
широкая аудитория



0.3 ... 1%

индекс
вовлечения



→ DCO x сегменты

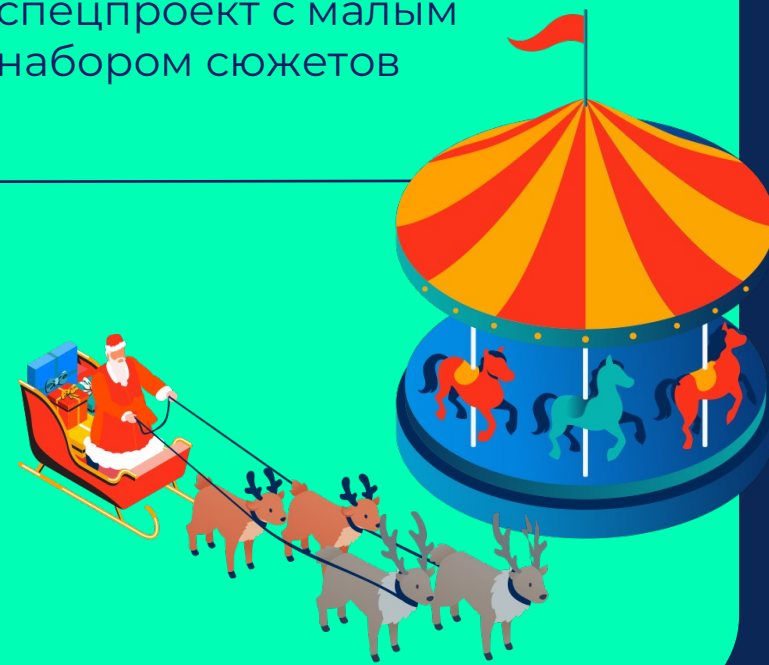


10...15%

стали больше
любить бренд

СЕГОДНЯ

→ спецпроект с малым
набором сюжетов



ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

ВЧЕРА

СЕГОДНЯ

- ① уникальный креатив под каждого зрителя
- ① персональный опыт
- ① контент «сам подстраивается»



ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1

**ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ**

2

**НЕЙРОСЕТЬ
AFFECTIVA
РАСПОЗНАЁТ
ЭМОЦИЮ**

**MUBERT AI
ГЕНЕРИРУЕТ
МУЗЫКУ**

3

**СЛУШАЕМ
ТРЕК ПРЯМО
В ТЕЛЕГРАМЕ
ИЛИ НА
ПЛАТФОРМЕ
ПРОЕКТА**

4

**ПОСТ-ОПРОС
В ТЕЛЕГРАМ
БОТЕ**

ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1

**ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ**

2

НЕЙРОСЕТЬ
AFFECTIVA
РАСПОЗНАЁТ
ЭМОЦИЮ

MUBERT AI
ГЕНЕРИРУЕТ
МУЗЫКУ

3

СЛУШАЕМ
ТРЕК ПРЯМО
В ТЕЛЕГРАМЕ
ИЛИ НА
ПЛАТФОРМЕ
ПРОЕКТА

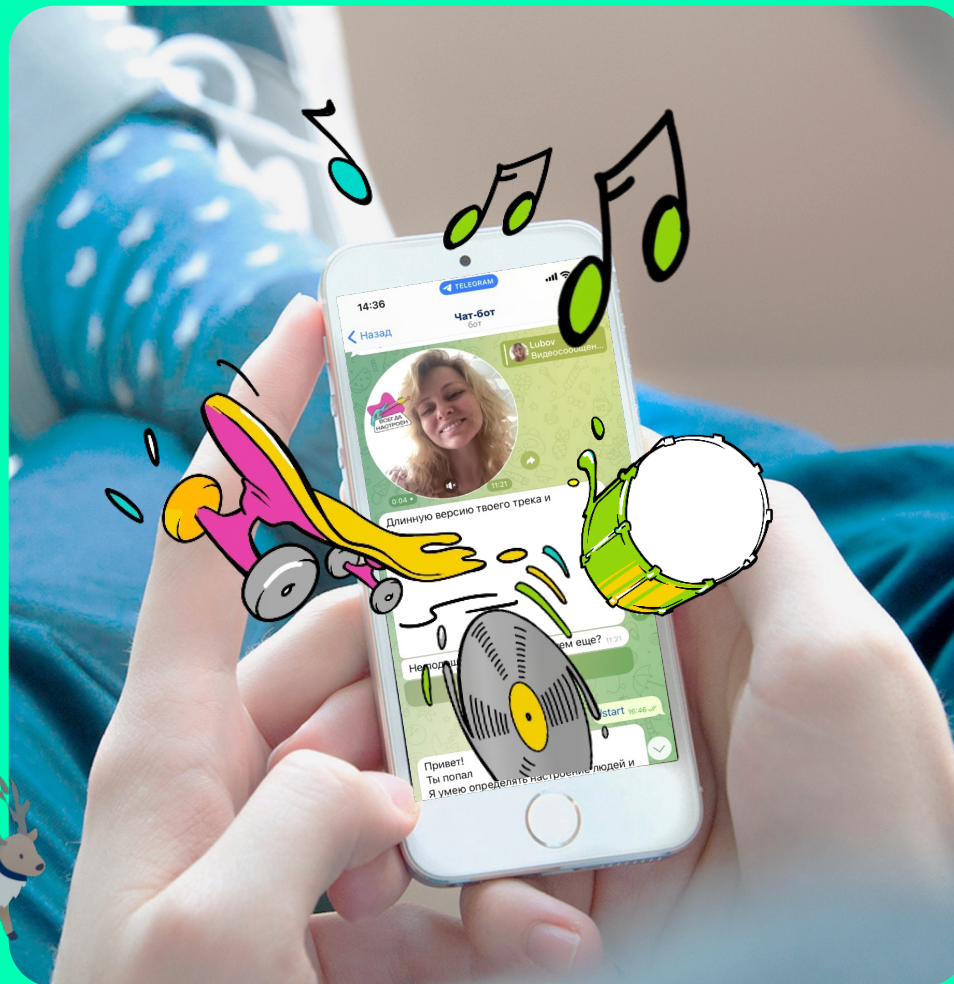
4

**ПОСТ-ОПРОС
В ТЕЛЕГРАМ
БОТЕ**

ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ



1

4

ОС
М

ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1

ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ

НЕЙРОСЕТЬ
AFFECTIVA
РАСПОЗНАЁТ
ЭМОЦИЮ

MUBERT AI
ГЕНЕРИРУЕТ
МУЗЫКУ



2



ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1

ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ

2

НЕЙРОСЕТЬ
AFFECTIVA
РАСПОЗНАЁТ
ЭМОЦИЮ

MUBERT AI
ГЕНЕРИРУЕТ
МУЗЫКУ

3

СЛУШАЕМ
ТРЕК ПРЯМО
В ТЕЛЕГРАМЕ
ИЛИ НА
ПЛАТФОРМЕ
ПРОЕКТА



ПЕРВОЕ СВИДАНИЕ

СОЗДАТЬ ХИМИЮ С КАЖДЫМ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1

ОТПРАВЛЯЕМ
КРУЖОЧЕК
В ТЕЛЕГРАМ

2

3

4



ПОСТ-ОПРОС
В ТЕЛЕГРАМ
БОТЕ

Результаты

x3

индекс
вовлечения

35%

стали больше
любить бренд

УЗНАТЬ ЛУЧШЕ

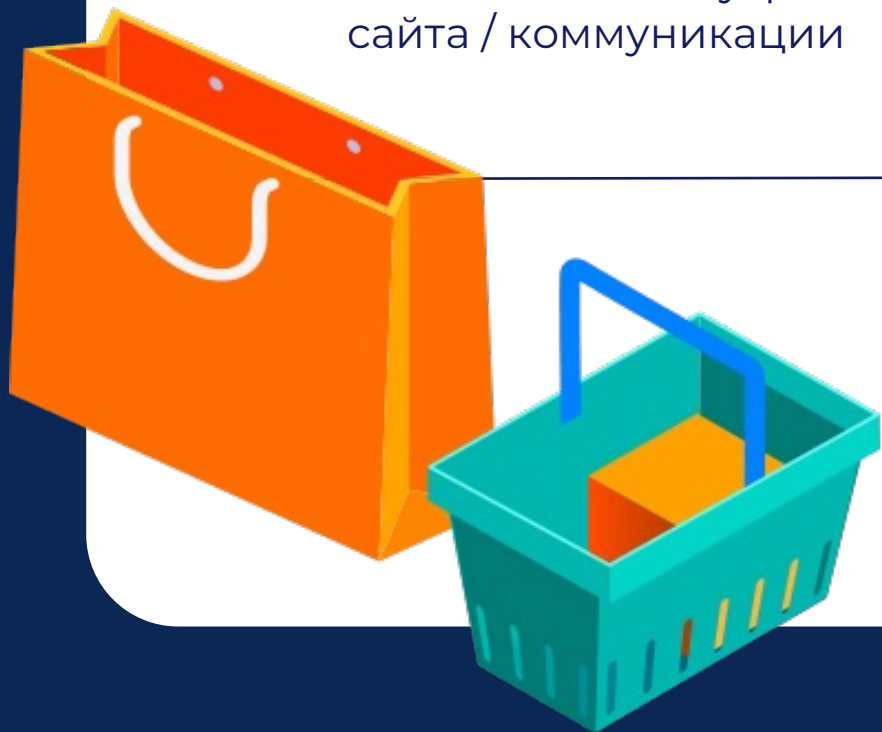
РАЗОБРАТЬСЯ В ЕГО ЛАЙКАХ

ВЧЕРА

➔ аналитика по действиям пользователя внутри сайта / коммуникации

➔ Отправка сообщений в одно время

➔ Общий value offer для всей аудитории



СЕГОДНЯ

9..11%

Средняя открываемость рассылок

0.5..2%

Конверсия в покупку из директ коммуникации

УЗНАТЬ ЛУЧШЕ

РАЗОБРАТЬСЯ В ЕГО ЛАЙКАХ

ВЧЕРА

➔ RFM анализ с назначением автокоммуникаций

➔ Анализ лучшего времени отправки сообщения

➔ Персо оффер на базе ретроспективного анализа

⬆️ **от 7%**
рост показателя открываемости рассылок

⬆️ **на 12%**
увеличение количества покупателей



ПЕРВОЕ НЕПОНИМАНИЕ

ВОВРЕМЯ ПОНЯТЬ, ЧТО ИДЕТ НЕ ТАК

ВЧЕРА

➔ Выстраивали коммуникацию на основе прошлого опыта

➔ Манипулировали вниманием потребителя offerами «остался час»



40..50%

Отток аудитории



41%

Невостребованных offerов

СЕГОДНЯ

➔ Настройка ручной коммуникации



ПЕРВОЕ НЕПОНИМАНИЕ

ВОВРЕМЯ ПОНЯТЬ, ЧТО ИДЕТ НЕ ТАК

ВЧЕРА

→ Предиктивная аналитика оттока аудитории

→ Тестирование лучшего оффера и канала доставки

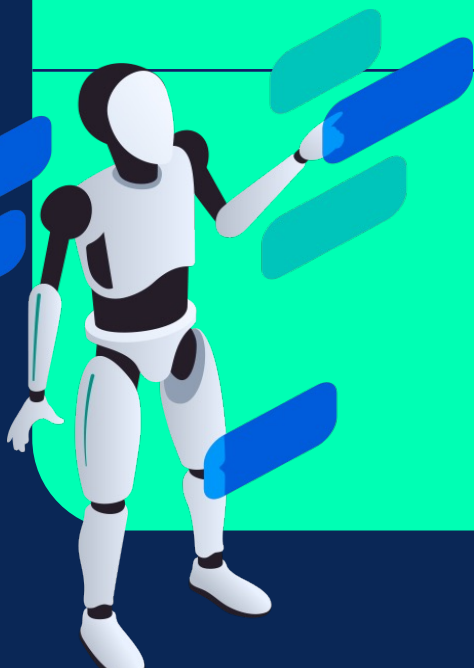
→ Автоматизация всей коммуникации

СЕГОДНЯ

↓ На **11%**
сокращение оттока

↑ На **3%**
рост redemption rate предлагаемых value offer

↓ На **20%**
сократилось количество затрачиваемого времени на аналитику

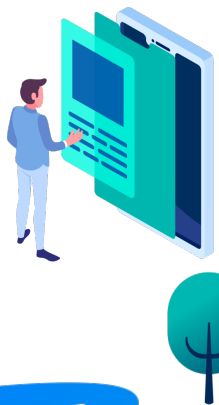


НАСТОЯЩАЯ ЛЮБОВЬ

ПОСТОЯННО ПОДКРЕПЛЯТЬ ЧУВСТВА

ВЧЕРА

➔ Запуск промо на широкую целевую аудиторию



8...10%
конверсия
в промо

➔ Сбор обратной связи через горячую линию



20%
средний
retention rate

СЕГОДНЯ

➔ Одна стратегия на долгое время



НАСТОЯЩАЯ ЛЮБОВЬ

ПОСТОЯННО ПОДКРЕПЛЯТЬ ЧУВСТВА

ВЧЕРА

➔ Проведение персонифицированных промо

➔ Автоматические NPS опросники и робозвонки

⬆️ до **34%**
рост конверсии
в промо

⬆️ на **33%**
рост retention
rate

СЕГОДНЯ

➔ Гибкая адаптивная стратегия

⬆️ до **80%**
рост по метрике
NPS



В 2024 СОЗДАВАЙТЕ ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ С ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ

**Знает
каждого
в аудитории
бренда**

**Создает
уникальный
персональный
опыт**

**Экономит
ваши
ресурсы**

