

Искусственный интеллект в розничной торговле

Преобразование рынка



Содержание

01

Можете ли вы дать клиентам то, что им нужно?

02

Высокая цена шаблонного подхода

03

Три сферы, в которых ИИ улучшает взаимодействие с клиентами

04

Как ИИ трансформирует бизнес-процессы в розничной торговле

05

Приготовьтесь к революции в розничной торговле

01

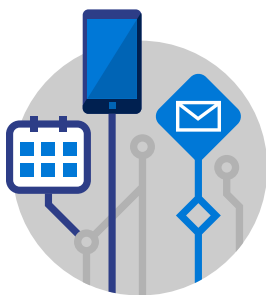
Можете ли вы дать клиентам то, что им нужно?

В любой сфере услуг главное — довольный клиент. Однако в мире, где заказы делаются в один клик с мобильного телефона, клиенты ожидают как минимум персонализированного, быстрого и удобного обслуживания. Так как же оставить клиента «довольным»?

Некоторые продавцы обладают преимуществом в борьбе за кошельки клиентов — данными. Те из них, кто первыми начали использовать средства анализа данных для глубокого изучения привычек и отзывов клиентов, научились создавать лучшие товары и предвидеть тенденции.

Магазины все чаще поручают искусственному интеллекту задачу преобразования огромных массивов данных в четко сегментированные омниканальные мероприятия по привлечению клиентов. Искусственный интеллект (ИИ) — от чат-ботов, способных вести диалог и понимать клиентов, до технологий машинного обучения, упрощающих операции, — стремительно становится для торговых сетей необходимостью, без которой невозможно сохранять актуальность на глобальном рынке.

В этой электронной книге мы рассмотрим, как решения на основе ИИ, включая интеллектуальных агентов, технологии машинного обучения и службы когнитивных вычислений, могут кардинально изменить процессы, помочь обойти конкурентов и завоевать клиентов.



По всему миру к 2022 году ежегодные расходы на ИИ в розничной торговле вырастут до 7,3 млрд долларов с 2 млрд долларов в 2018 году.¹

02

Высокая цена шаблонного подхода

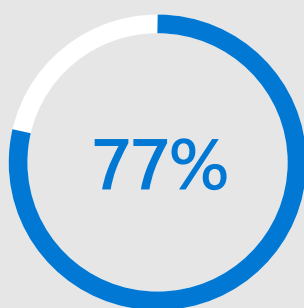
Клиенты хотят получать соответствующие их интересам результаты и предложения в режиме реального времени. Неспособность магазинов адаптироваться к таким потребностям может обернуться большими убытками.



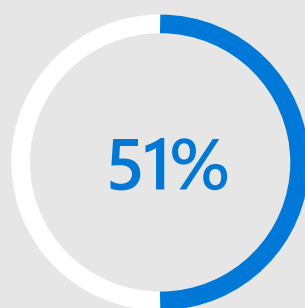
Мы стремимся обеспечить стабильно качественное обслуживание клиентов во всех каналах, по которым они взаимодействуют с нами. Для этого нам необходимо понять, какой будет розничная торговля в будущем и как технологии могут помочь нам стать лучше.

— Antonia Colin-Jones, руководитель программы стратегического партнерства, Dixons Carphone²

СРЕДИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ожидают персонализации услуг от крупных интернет-магазинов



ожидают персонализации услуг от обычных розничных магазинов³

СРЕДИ КОМПАНИЙ



756 млрд долларов годовых убытков из-за недостаточной персонализации и доверия к цифровым технологиям в США⁴

03

Три сферы, в которых ИИ улучшает взаимодействие с клиентами

Современные клиенты — представители цифрового поколения. Они привыкли к множеству возможностей совершать покупки дома, на работе и в дороге.

Интеграция ИИ в цифровые и обычные каналы продаж поможет вам предлагать клиентам правильные товары, в нужное время, в нужном месте и так, как им нравится.

«Реальный и цифровой миры сливаются. То же происходит и с каналами продаж. Розничная торговля оказалась в эпицентре этих изменений».

— Forrester⁵

ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ ОТ ПОКУПОК В РОЗНИЧНЫХ МАГАЗИНАХ

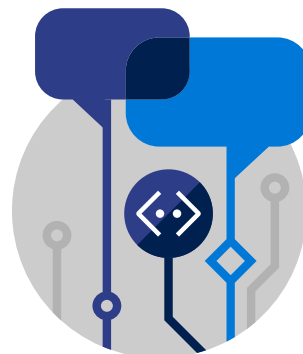
1. Постоянный доступ

Наличие мобильных устройств и надежного подключения к Интернету у каждого породило новых клиентов — цифровое поколение. Многоканальность для торговых центров и сетевых магазинов современные покупатели считают чем-то самым собой разумеющимся

Виртуальный агент или чат-бот — удобная начальная точка для взаимодействия клиентов с вашим брендом в любое время суток. В сочетании с клиентоориентированными технологиями погружения, которые способствуют персонализации и взаимодействиям, такие постоянно доступные контактные точки помогут развивать бренд и привлекать новых покупателей.

«Чаты... дают клиентам более персонализированное и удобное обслуживание круглосуточно, позволяя получать консультации, не посещая магазин».

— Charlotte Pearce, аналитик, GlobalData Retail⁷



В 2020 году 50% обслуживания клиентов в розничной торговле будут осуществлять чат-приложения на основе ИИ⁶

2. Актуальность

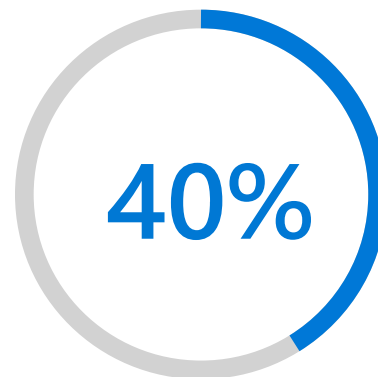
На пути клиента, который включает в себя очень многое до входа в магазин, понимание контекста имеет огромное значение.

«Внимание к потребностям, моделям путей клиентов и способность сохранять лояльность потребителей, постоянно взаимодействуя с ними и принимая во внимание их ситуацию — вот ключ к успеху».

— Leslie Hand, вице-президент, IDC Retail Insights⁸

Чтобы обеспечивать каждому клиенту соответствующие услуги и поддержку с учетом его местоположения, интересов, поведения, оценок и даже того, с кем он знаком, вам понадобятся инструменты искусственного интеллекта, способные обеспечивать результаты в режиме реального времени.

Рекомендательные системы на основе способного к обучению ИИ сделают ваш бизнес гибким и позволят создавать предложения, способные преобразовывать внимание клиента в деньги.



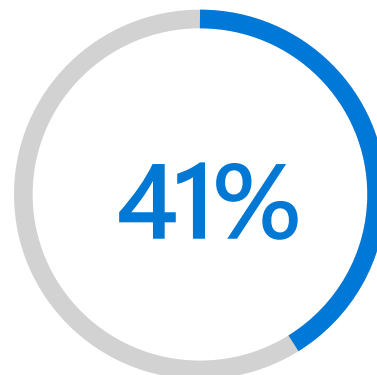
**использующих
технологии ИИ
торговых сетей
адаптируют цены
и специальные
предложения
в режиме реального
времени⁹**

ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ ОТ ПОКУПОК В РОЗНИЧНЫХ МАГАЗИНАХ

3. Удобная связь

Где бы клиенты ни совершали покупки — онлайн или в магазине — они ожидают удобства и того, что и продавцы, и виртуальные агенты будут знать их историю и предпочтения.

Если клиент совершает покупки в магазине, продавцам помогут умные кассы (POS). Они способны узнавать покупателя и предлагать варианты актуальных дополнительных услуг, основываясь на его предыдущих покупках и истории посещений сайта.



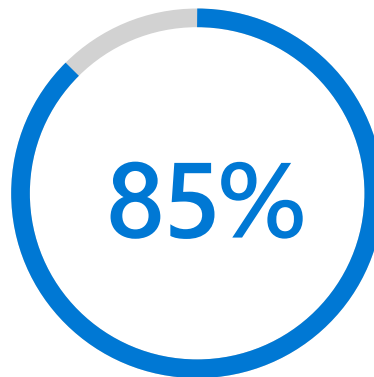
**ожидает, что
продавцы
в магазине будут
знать историю
их онлайн-покупок³**



04

Как ИИ трансформирует бизнес-процессы в розничной торговле

Интеллектуальная, подключенная платформа в сочетании с системой безопасности корпоративного уровня поможет вашей компании превратить данные в аналитическую информацию и воспользоваться динамичной, гибкой системой, адаптирующейся к потребностям бизнеса, требованиям клиентов и тенденциям отрасли.



взаимодействий с клиентами розничных магазинов к 2020 году будет управляться искусственным интеллектом¹⁰

ТРИ СФЕРЫ, В КОТОРЫХ ПРАВИЛЬНОЕ ИИ-РЕШЕНИЕ
ТРАНСФОРМИРУЕТ БИЗНЕС

1. Оптимизация операционной аналитики на основе единой интеллектуальной платформы

Прогнозная и упреждающая аналитика на основе нового интегрированного ИИ-решения или интеграция ИИ в клиентские и внутренние приложения сэкономят вашей компании время и деньги, разрушив барьеры между операциями.

Централизованная платформа на основе ИИ поможет вашей компании:

- **Эффективно отслеживать выкладку, товарные запасы и выполнение заказов**, чтобы снизить траты на склад, задержки доставки, контролировать скидки и избежать прочих дорогостоящих издержек.
- **Предугадывать желания клиентов** до того, как они их озвучат, обеспечивая наличие всего необходимого им товара при посещении вашего магазина.
- **Выявлять и устранять проблемы безопасности**, включая мошенничество с платежами и кибератаки.
- **Синхронизировать ассортимент в разных каналах**, чтобы, например, обеспечивать клиентам возможность забирать в магазине оплаченный по Интернету товар.
- **Иметь доступ к качественным аналитическим данным** в одной системе.



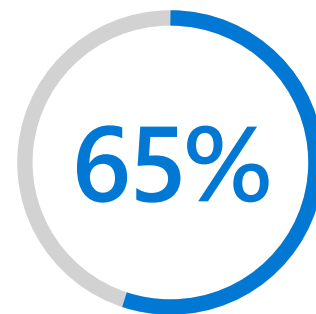
**52% руководителей
высшего звена
планируют заменить
существующие
системы
учета единой
платформой⁹**

ТРИ СФЕРЫ, В КОТОРЫХ ПРАВИЛЬНОЕ
ИИ-РЕШЕНИЕ ТРАНСФОРМИРУЕТ БИЗНЕС

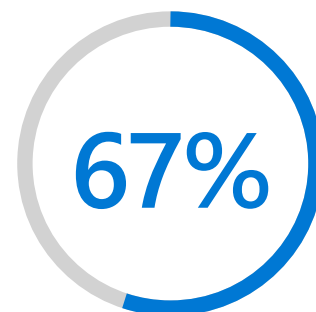
2. Новые возможности для эффективной работы сотрудников

Несмотря на то, что однажды вашими сотрудниками могут стать думающие машины, первоочередная задача умных технологий — помочь людям максимально использовать собственную изобретательность. ИИ, помогающий сотрудникам предоставлять первоклассный сервис в любой момент пути клиента, повышает не только производительность, но и удовлетворенность работой.

Оптимизированные для определенных ролей решения искусственного интеллекта и простые в использовании облачные инструменты повышают эффективность и уверенность сотрудников. Они постоянно предлагают им новые возможности, включая получение новых навыков и улучшение баланса между личной жизнью и работой.



составляет тежка среди
продавцов-консультантов
с почасовой оплатой¹¹



руководителей считают,
что искусственный
интеллект поможет людям
и машинам эффективно
работать вместе¹²

3. Максимальная рентабельность инвестиций благодаря решению, которое развивается одновременно с вашим бизнесом

Не так давно торговые сети в стремлении стать доступными для покупателей всегда и везде кинулись создавать мобильные приложения. Но приложения не окупаются. Их поддержка и обновление обходятся дорого, а еще они заставляют покупателей выполнять дополнительные действия, в то время как те просто хотят, чтобы ваш сайт был оптимизирован для мобильных устройств.

Согласно исследованию Gartner, «бренды инвестируют в присутствие в мессенджерах, включая Facebook Messenger и WeChat. Так они стремятся охватить клиентов там, где они проводят значительную часть своего времени».¹³

Искусственный интеллект — от интеллектуальных, способных вести разговор виртуальных агентов до когнитивных служб, помечающих и отслеживающих товары в наличии — обеспечит максимальную рентабельность инвестиций для продавцов, которые стремятся раскрыть потенциал данных, автоматизировать процессы и преобразовать бизнес-модели.



Доход торговых сетей, использующих искусственный интеллект для обработки данных, на 94 млрд долларов выше¹⁴

Приготовьтесь к революции в розничной торговле

Ваши клиенты хотят персонализированного отношения и комфорта во время покупок. А вы готовы?

Узнайте, как интеллектуальная, современная платформа искусственного интеллекта в сочетании с системой безопасности корпоративного уровня поможет вашей компании превратить данные в аналитическую информацию, оптимизировать бизнес-процессы, взаимодействовать с сотрудниками, предоставлять им больше возможностей, а также предугадывать потребности клиентов и соответствующим образом на них реагировать.



**Дополнительные
сведения**

1. Dan Alaimo, «[Retail Spending on AI to Reach \\$7.3B by 2022](#)», *Retail Dive*, 1 февраля 2018 г.
2. «[Electronics Retailer Uses Interactive Artificial Intelligence Bot to Boost Customer Engagement](#)», Microsoft, 12 июля 2017 г.
3. Dan O'Shea, «[Personalization Is Still Lacking and Shoppers Are Getting Frustrated](#)», *Retail Dive*, 31 октября 2017 г.
4. Steve Dennis, «[Compelling, Creepy, Annoying or Just Bad? Retail's Personalization Opportunity](#)», *Forbes*, 11 декабря 2017 г.
5. Martin Gill, «[The Future of Retail Will Blow Your Mind](#)», Forrester, 24 февраля, 2017 г.
6. *Predicts 2018: AI and the Future of Work*, Gartner, 28 ноября, 2017 г.
7. Dan O'Shea, «[How Chat and Voice Tech Are Changing Retail](#)», *Retail Dive*, 26 октября, 2017 г.
8. *IDC FutureScape: Worldwide Retail 2018 Predictions*, IDC, октябрь 2017 г.
9. *Consumer Experience in the Retail Renaissance*, Deloitte Digital, 2018 г.
10. Susan Reda, «[What's in Store for 2018](#)», *Stores*, National Retail Federation, 4 декабря, 2017 г.
11. *Design Your Digital Store Blueprint for Customer Impact*, Forrester, 4 января 2018 г.
12. *2018 AI Predictions: 8 Insights to Shape Business Strategy*, PWC, 2018 г.
13. «[Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020](#)», Gartner, 19 февраля 2018 г.
14. *IDC Retail Insights: Optimizing Retail Initiatives*, IDC, 2017 г.

© 2018 Microsoft Corporation. Все права защищены. Этот документ предоставляется как есть. Мнения, приведенные в этом документе, включая URL-адреса и другие ссылки на веб-сайты, могут быть изменены без предупреждения. Вы принимаете на себя все риски, связанные с их использованием. Этот документ не предоставляет вам никаких прав на интеллектуальную собственность, содержащуюся в любом из продуктов корпорации Microsoft. Вы можете использовать и копировать этот документ для внутренних справочных целей.