

— Салют, Сбер,
хочу мороженое!



Самокат

Ведущий сервис моментальной доставки продуктов (18 млн. заказов в 2020, рост 18x YOY)

Весной 2020 г. стал частью СП «Сбер» и Mail.ru



РЫНОК

Исследование Couron follow, март 2020: опрос 1038 онлайн-покупателей в США

47% имеют опыт покупки с помощью виртуальных ассистентов, 33% делают это регулярно

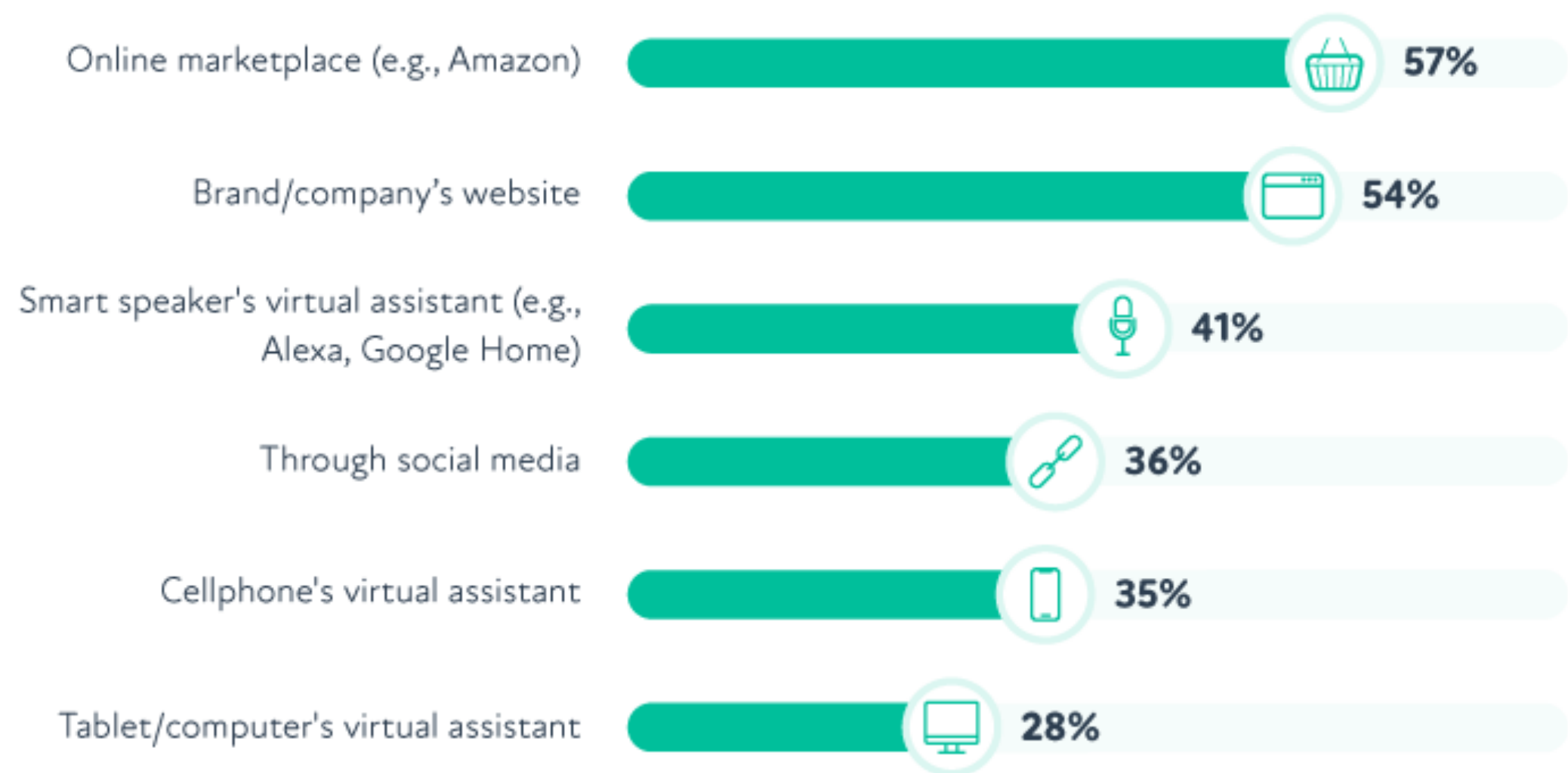
Средние траты в месяц на онлайн-покупки в 1.5 раза больше у покупателей через виртуальных ассистентов

Around 47% of online shoppers had **used a virtual assistant** to make a purchase via voice command. 51% of millennials had done so, followed by 45% of Gen Xers and 34% of baby boomers.

Only 33% of **online shoppers** used **virtual assistants to make purchases** at least once a month.



MOST COMMONLY PREFERRED ONLINE SHOPPING METHODS



Online shoppers using **voice shopping via virtual assistant** spent **\$136 more**, on average, than those who solely shopped online.



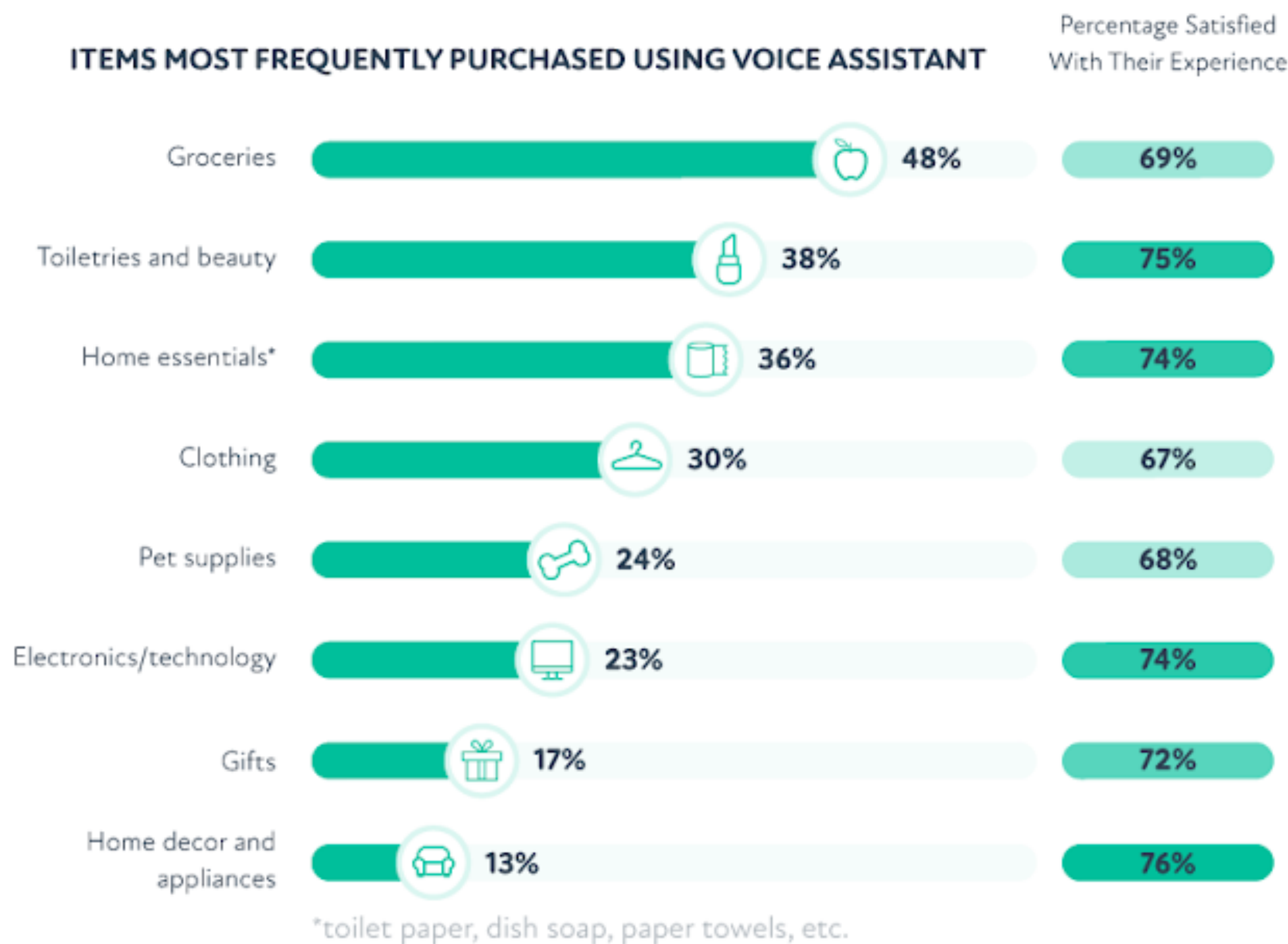
Сценарии

Наиболее популярные категории для голосовых покупок: продукты, косметика, товары для дома

51% «клиентов» виртуальных ассистентов совершают спонтанные покупки

61% используют голосовой интерфейс для повторения прошлых заказов

Подчеркнуть, что для продуктов голосовой заказ подходит еще лучше




51% of voice shoppers said they recently *made an impulse purchase.*

UX

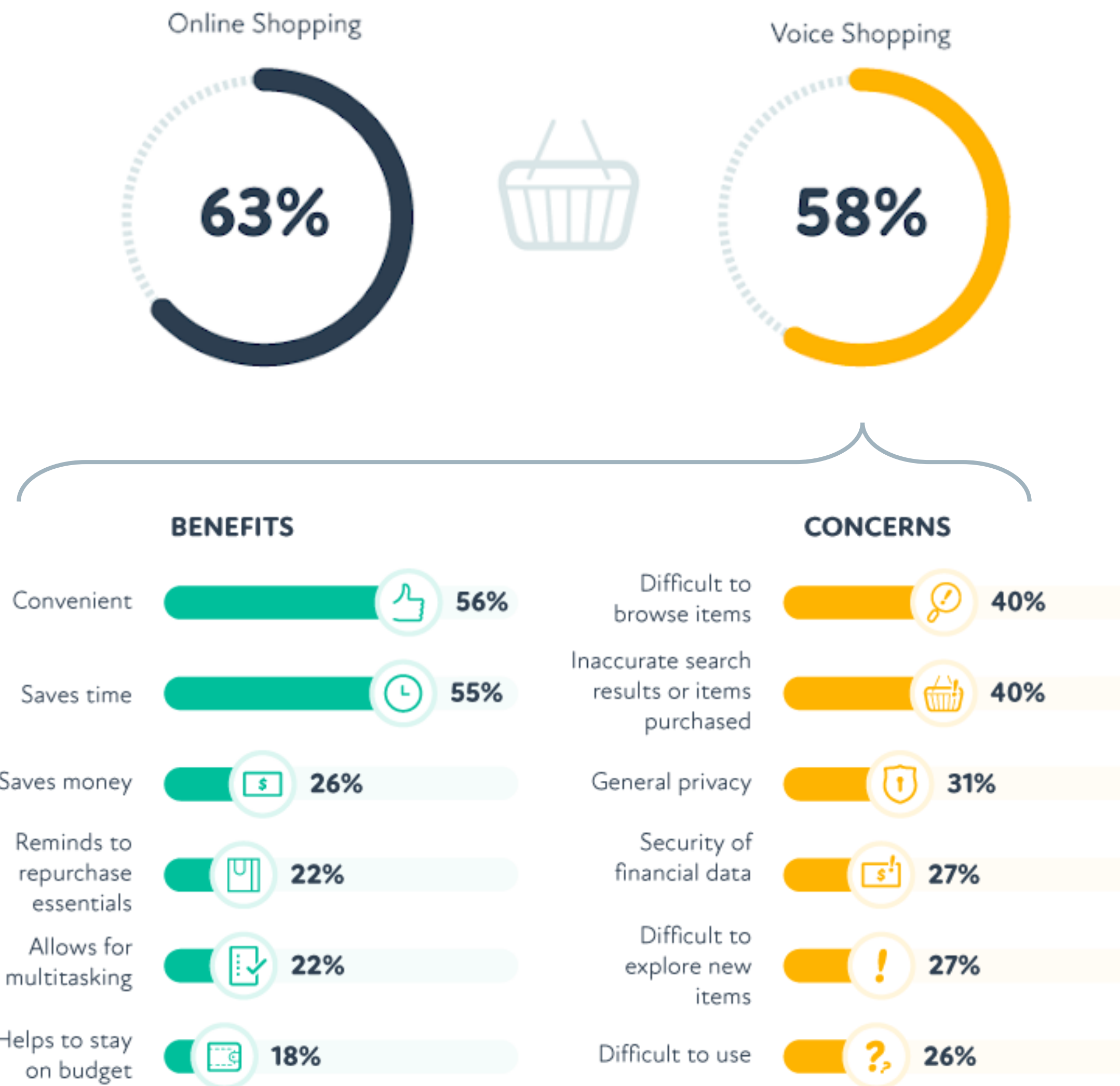
58% покупателей через виртуального ассистента оценивают этот опыт положительно

56% отмечают удобство, 55% — экономию времени

40% испытывают сложности при поиске и изучении товаров

Преимущество нашего кейса в том, что это не чисто голосовой сценарий, а голос + экран

PERCENTAGE SATISFIED WITH OVERALL SHOPPING EXPERIENCE



Тренд

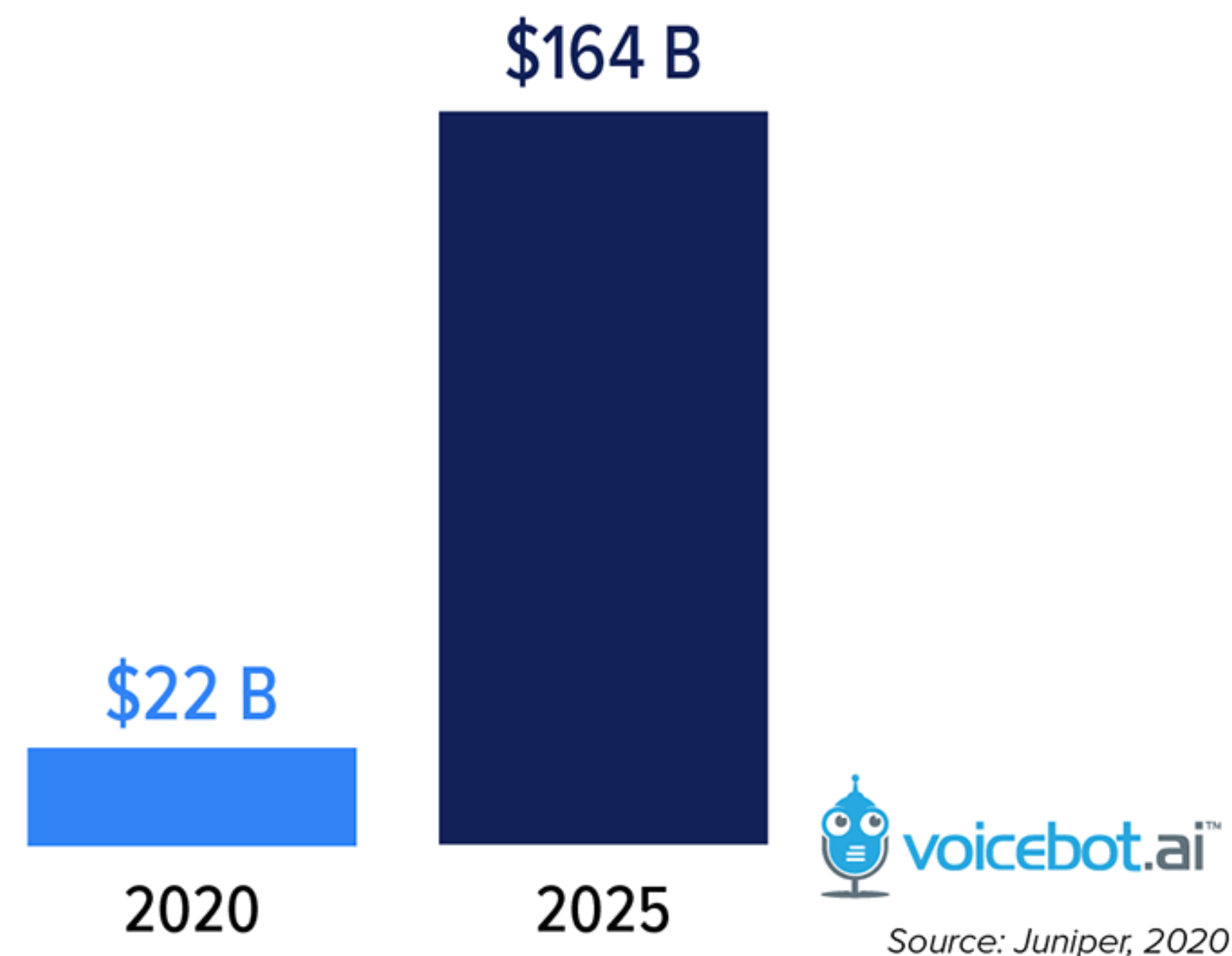
Локдаун вызвал взрывной рост

Прогноз Juniper Research, ноябрь 2020:
увеличение оборота покупок через умные
устройства **в 7.5 раз** в течение 5 лет

Главный драйвер - распространение
устройств с экраном и Smart TV

Все эти тренды актуальны и для России

Smart Home Payments Transaction Value by 2025



8 key regions, 19 countries (Australia, Brazil, Canada, China, Denmark, France, Germany, India, Japan, South Korea, Mexico, Netherlands, Norway, Portugal, Saudi Arabia, Spain, Sweden, UK, USA)

Участники рынка



+

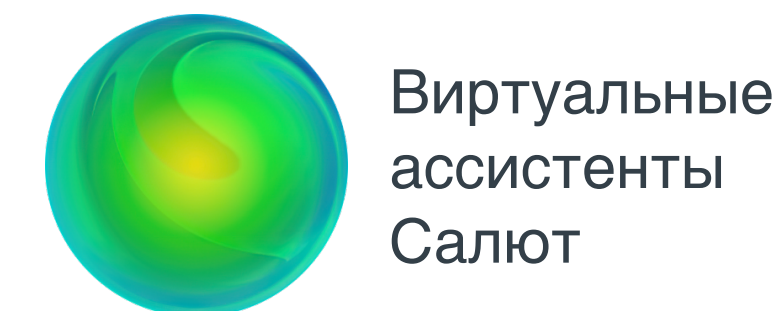


+

+



+



Зачем Самокату девайсы

1

Новая аудитория и сценарии
заказа

2

Идеальный «мэтч» брендов:
магия + магия

SberDevices

Создана в 2019 году
Команда 900+ человек
IT-компания полного цикла:
от идеи до производства и продажи



Почему девайсы выбрали Самокат

1

Продукты – самая популярная категория для покупок, хорошо ложится на голос

2

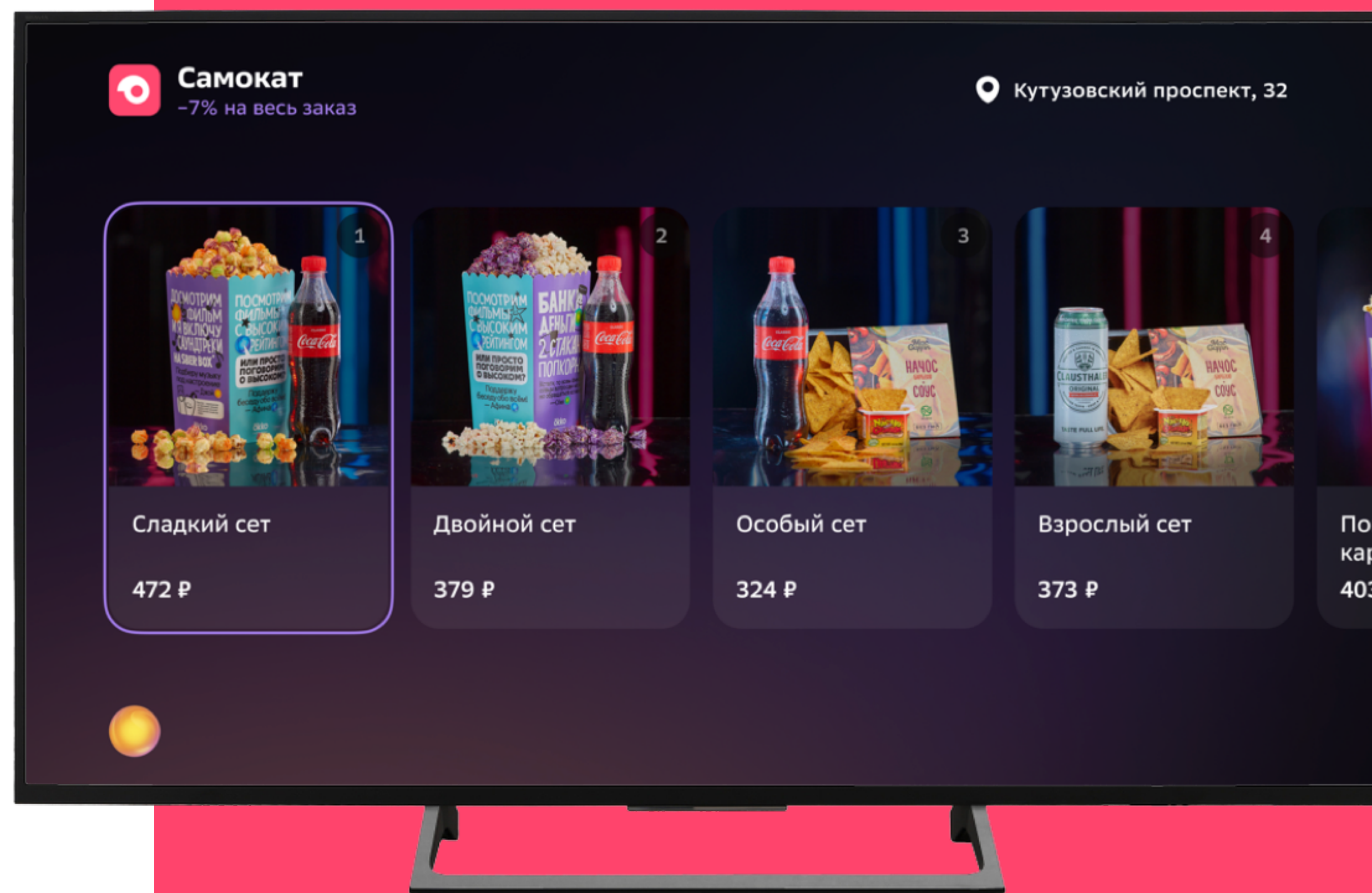
Быстрая доставка и низкий порог входа для спонтанной покупки

3

Идеальный «мэтч» брендов: магия + магия

Хочу попкорн

- Ассортимент: специальная подборка снеков и напитков, в т.ч. сеты
- Устройство: Сбербокс
- Функционал: полный flow заказа - указание адреса, просмотр товаров в наличии, корзина, чек-аут с оплатой, статус заказа
- Рекламная кампания Сбербокса



Хочу попкорн: инсайты



1

Контекстная
покупка – в нужное
время в нужном
месте

2

Эффект погружения
на большом экране –
еда кажется вкуснее

Появились первые
постоянные

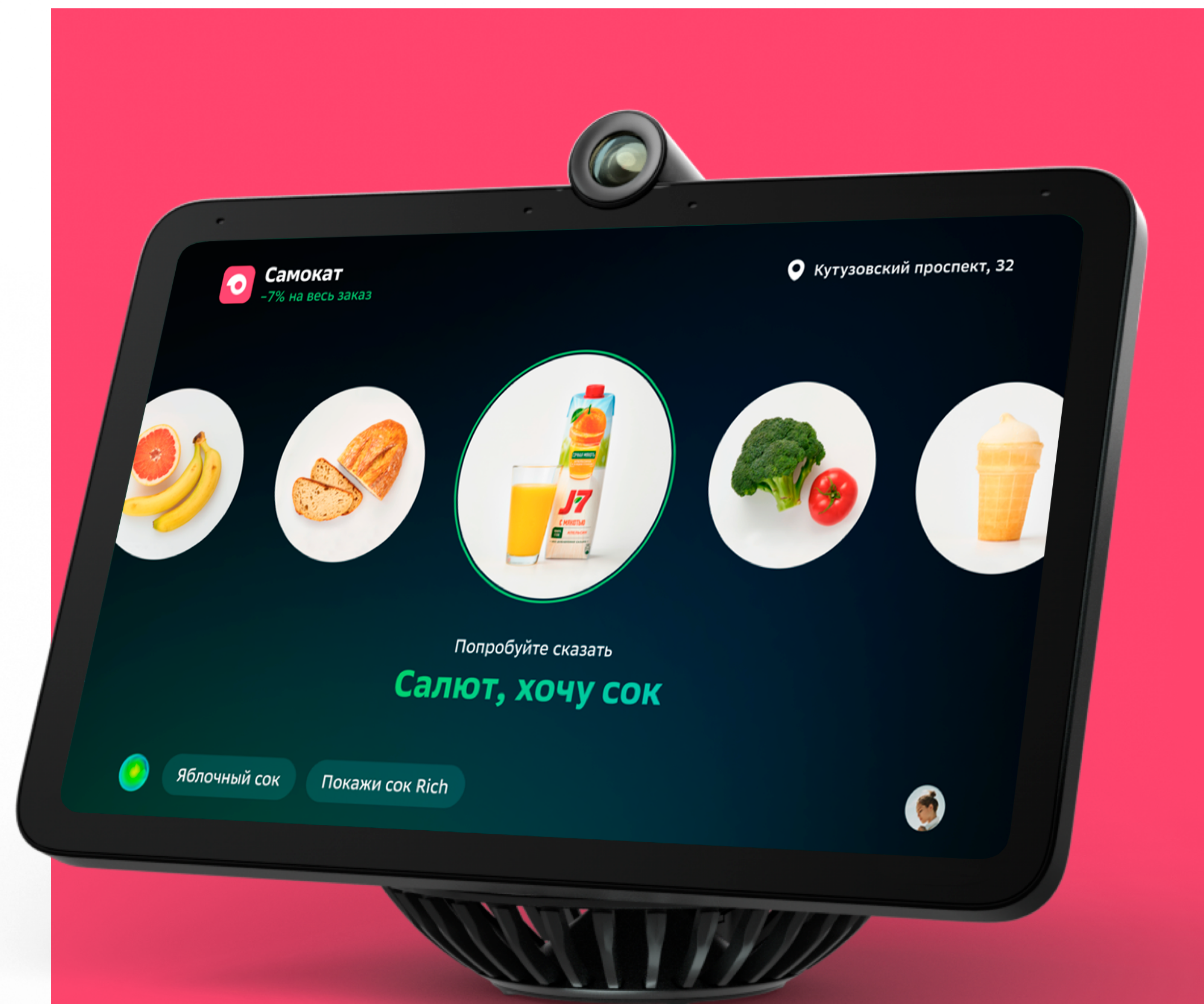
3

покупатели, но для
частотности нужны
другие продукты
Виртуальные сети –
в 40% покупок, удобнее
в обращении

4

Заказ продуктов

- Ассортимент: полный каталог Самоката
- Устройства: СберПортал, Сбербокс
- Функционал: каталог с категориями, голосовой поиск, карточки товаров
- Органический трафик



17:00 вс, 21 марта




По данным Lenta.ru



16:30
Путин назвал главное достижение последних 20 лет для России

ökkko

Фильмы и сериалы




Каталог приложений

Мои Салки

- Home
- TV Channels
- Games
- Music
- TV
- Weather


+2°
Ясно
По данным Gismeteo



ТВ Каналы

ТВ

Заказ продуктов



YouTube



Заказ продуктов: инсайты

1

Удобно и быстро
собирать корзину

2

Можно заказывать всей
семьей

3

Новый способ изучения
ассортимента

Кратный рост
количества заказов,

4

причем только на
органическом трафике



Цифры

Прирост в среднем за неделю:

Аудитория — на 30%

Число заказов — на 15%

Конверсия в покупку за неделю:

Сберпортал — 18%, Сбербокс — 15%

Более 50% покупателей через устройства ранее не делали заказов в Самокате



Цифры

Средний чек, число позиций и топ категорий примерно совпадают с другими каналами

Частота почти на уровне других каналов: 1,7 заказов на клиента

Топ категорий: базовые продукты, снеки, сладкое и напитки



Выводы

1

Для ранних последователей показатели оказались в разы выше наших ожиданий, нужно масштабировать

2

Голос с экраном для покупок действительно работает лучше, чем просто голос

3

Девайсы и другие экосистемы — хороший канал для привлечения новой аудитории

«До появления Сберпортала в Самокате заказов не делал ни разу. Покупал у конкурентов. Буду заказывать с него еще, так как понравилось»

Отзыв покупателя

«Друзья зашли в гости, слово за слово, захотели пить чай. Метнулась к Сберпорталу, говорю: закажи десерты без сахара. Он показал низкокалорийные пироженки в прикольных баночках. Привезли за 10 минут, друзья в шоке от новых технологий»

Отзыв покупателя

«Нам сегодня срочно понадобились тюльпаны. Оказалось, что через Сбербанк заказывать было быстрее, чем открывать телефон и думать, где же их купить. Крутой сервис!»

Отзыв покупателя

Спасибо за
внимание!



Ссылки

В презентации использованы материалы из следующих исследований и обзоров

<https://couponfollow.com/research/voice-assistants-online-shopping>



<https://voicebot.ai/2020/11/09/transactions-with-voice-assistants-on-smart-home-devices-will-hit-164b-in-2025-report/>

