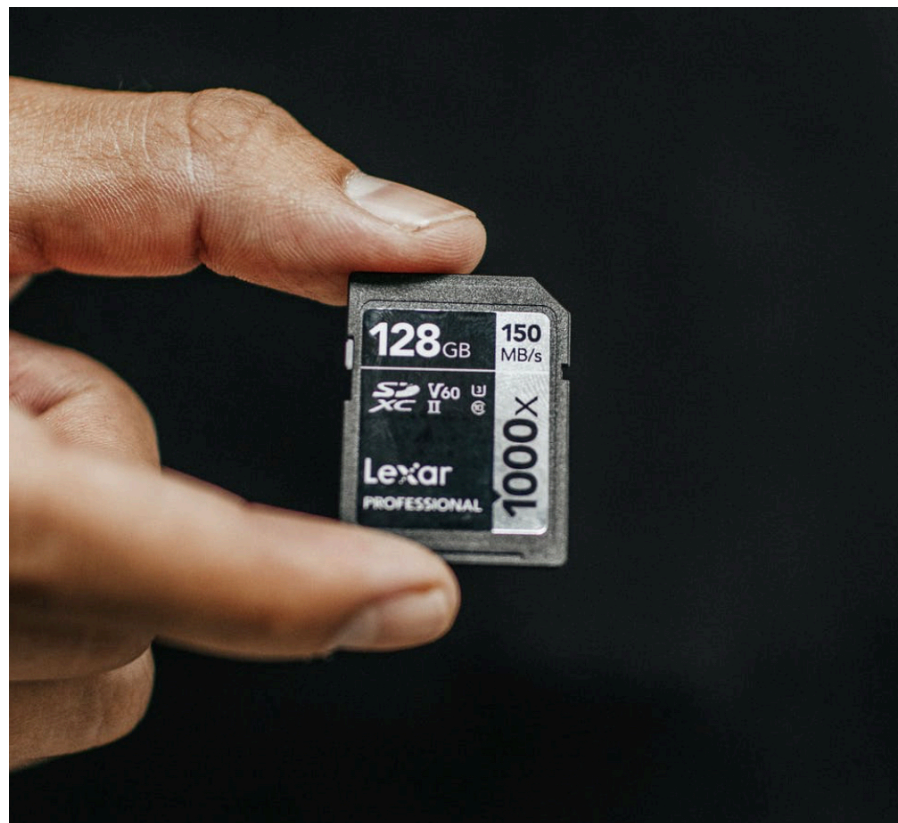


Эмоциональный искусственный интеллект

Тема 13. Приложения, индустриальные кейсы

Блинков Никита

Продукт vs Технология



Продукт vs Технология

Продукт – готов к использованию, решает проблему/задачу, относительно прост в использовании (get & go).

Мы знаем, что и для чего это: Zoom, Skype, Proton Mail

Технология – часть продукта, благодаря которой возможен его функционал. Сама по себе может не решать задачу пользователя.

Мы часто не знаем, что это: SMTPS, SSO (Single Sign-On), SIP IP
(используем каждый день)

Виды продуктов – Painkillers & Delighters

Painkillers – решают проблемы

чаще в B2B (Business-to-Business)

Примеры:

gmail, zoom



Delighters – помогают приятно убить время

чаще в B2C (Business-to-Consumer)

Примеры:

Netflix, Apple Music

The Netflix logo, featuring the word 'NETFLIX' in a bold, red, sans-serif font.

Давайте вместе подумаем



???

Давайте вместе подумаем

Три технологии:

- анализ эмоций по видео
- определение пола и возраста по видео
- анализ эмоций в голосе.

Давайте вместе подумаем

Три технологии:

- анализ эмоций по видео
- определение пола и возраста по видео
- анализ эмоций в голосе.

Какие продукты можно построить с их помощью?



**Какую проблему
хотим решить?**

Анализ эмоций по видео

Проблема:

Как точно таргетировать рекламу по аудитории, чтобы получить лучший эффект от дорогостоящих медиа-размещений?

Решение:

Делать онлайн-тесты на панелях с анализом реакции по видео и предсказанием, для какой целевой аудитории на рекламу

Ценность:

Снижение затрат на медиа размещение за счет таргетинга по группам

Плюшки:

Ad recall и повышение лояльности бренду, сбор статистики для прогнозов, определение норм

Определение пола и возраста

Проблема:

Как повысить привлекательность размещения рекламы на цифровых экранах на заправке?

Решение:

Таргетировать рекламу по полу и возрасту и собирать статистику по просмотрам

Ценность:

Увеличение конверсии в покупки
Рекламное место на цифровой панели стоит дороже

Плюшки:

Если добавить attention span, можно собирать данные о том, какие рекламные материалы лучше заходит конкретной аудитории и оптимизировать их ротацию

Анализ эмоций в голосе

Проблема:

Как повысить удовлетворенность клиентов, которые звонят в банк по телефону?

Решение:

Определять эмоции в голосе клиента, как на звонке, так и еще до соединения с оператором и показывать "алерты" в режиме реального времени, оптимизировать распределение потока звонков

Ценность:

Повышение конверсии в продажи

Плюшки:

Снижение затрат на trouble-shooting

Анализ эмоций в голосе

Проблема:

Как повысить удовлетворенность клиентов, которые звонят в банк по телефону?

Решение:

Определять эмоции в голосе клиента как на звонке, так и еще до соединения с оператором и показывать "алерты" в режиме реального времени, оптимизировать распределение потока звонков

Ценность:

Повышение конверсии и продаж

Плюшки:

Снижение затрат на trouble-shooting

Что не так?

В колл-центре любое внедрение ПО – это дорого

Что не так?

В колл-центре любое внедрение ПО – это дорого

Повышение лояльности – это просто Big Idea, которая слабо влияет на реальный бизнес

Что не так?

В колл-центре любое внедрение ПО – это дорого

Повышение лояльности – это просто Big Idea, которая слабо влияет на реальный бизнес

Влияние эмоций в разговорах на реальные бизнес-метрики минимально

Что не так?

Нет Solution Problem Fit

Что не так?

Не будет Product Market Fit

Выводы

- технология НЕ РАВНО продукт
- продукт всегда решает какую-то проблему (delighters тоже в некотором смысле)
- технологию можно создать или улучшить

Выводы

- чтобы найти продукт тестируйте гипотезы
- делайте это быстро
- чтобы развивать продукт, тестируйте гипотезы
- делайте это очень быстро

Бонус про эмоции в голосе



Анализ эмоций в голосе

Проблема:

Как сделать аватара в Fortnite еще более похожим на своего игрока?

Решение:

Определять эмоции в голосе игрока и на основе этого определения задавать мимику лица аватара в игре

Ценность:

Большее вовлечение игрока

Всем спасибо!

Можно почитать:

The Lean Startup, Eric Ries

The Four Steps To The Epiphany, Steve Blank

The Mom Test, Rob Fitzpatrick

zamesin.me – блог и канал в Телеграм

Working Backwards – методология Amazon