

М.Видео-Эльдорадо стала победителем премии Retail TECH 2023

27 ноября 2023 года, Москва, Россия

Группа М.Видео-Эльдорадо, ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), стала победителем первой российской премии в сфере высоких технологий в ритейле Retail TECH 2023 с проектом «Умный чат-бот М.Видео Эм.Ви». Кейс компании победил в номинации «Лучший умный чат-бот», а другой проект «Дата-каталог М.Data как первая в ритейле платформа инвентаризации данных, созданная без использования вендорских и open-source решений» стал лауреатом в номинации «Big Data лидер».

Retail TECH 2023 собрал лучшие высокотехнологичные проекты в отрасли розничной торговли по девяти номинациям, а в жюри вошли признанные эксперты рынка и представители таких компаний, как HeadHunter, «Почта России», «Азбука Вкуса», Metro и других. В общей сложности в финал конкурса вышло 27 проектов, в том числе два от М.Видео-Эльдорадо – «Умный чат-бот М.Видео Эм.Ви» и Дата-каталог М.Data.

М.Видео-Эльдорадо предлагает покупателям «бесшовный» клиентский опыт в магазинах и онлайн, что позволяет им гибко подходить к выбору каналов покупки и, при необходимости, поддержки. В частности, в мессенджерах WhatsApp, Telegram, Viber и приложениях ритейлеров с клиентами общается «умный» чат-бот М.Видео Эм.Ви. Это первое применение ИИ в федеральной сети в сфере бытовой техники и электроники, а также первый бот российского ритейла с широким набором сценариев и конверсионными навыками.

Бот обрабатывает более 65% всех обращений клиентов (за год уровень автоматизации вырос на 20 п.п.). За 9 месяцев 2023 года было обработано в два раза больше обращений, чем в 2022 году – около 3,2 млн, уровень удовлетворённости клиентов от общения с ботом (SCI) при этом составил 95%. Регулярно чат-ботом пользуется уже каждый пятый постоянный клиент М.Видео (в 2022 году чат-ботом пользовался каждый десятый).

Дата-каталог М.Data – первая в ритейле платформа инвентаризации данных, созданная М.Тех (входит в Группу М.Видео-Эльдорадо) без использования вендорских и open-source решений. Все принимаемые решения М.Видео-Эльдорадо основаны на анализе данных и применённых к ним алгоритмов. Каталог обрабатывает в общей сложности 370 тыс. объектов из хранилища данных и 20 тыс. объектов из BI-отчётности. Всего у каталога более 26 источников данных и до 3 000 пользователей.

О Группе

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. В периметр Группы входит ИТ-компания «М.Тех», сфокусированная на разработке решений в сфере ритейла и электронной коммерции, и крупнейшая в России финтех платформа по объёму выданных кредитов «Директ Кредит».

М.Видео-Эльдорадо развивает как онлайн-платформу, так и сеть магазинов под обоими брендами, общий трафик компании составляет порядка 1,3 миллиардов контактов в год. «М.Видео» и «Эльдорадо» лидируют по уровню общего спонтанного упоминания бренда в категории магазинов, торгующих бытовой техникой и электроникой.¹

Группа М.Видео-Эльдорадо управляет сетью из более чем 1200 магазинов в 370 российских городах от Калининградской области до Камчатки и развивает собственный маркетплейс техники и электроники, что обеспечивает широкий ассортимент и быструю доступность техники на всей территории страны.

Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

Пресс-служба:

Андрей Петров

Andrey.Petrov@mvideo.ru

pr@mvideo.ru

Тел.: +7 (916) 684 76 22

¹ По данным количественного маркетингового трекингового исследования, проведённого ООО «Миллвард Браун АРМИ-Маркетинг» в период с 04.07.2022 г. по 25.12.2022 г. среди 3825 респондентов, проживающих в 348 городах России.