

TWEE USE CASES UIT DE PIM EXPERTGROEP : "USER GENERATED CONTENT" EN "VOICE COMMERCE"

Product Information Management 2018 Shopping Tomorrow

- PIM & User Generated Content
- PIM & Voice interfaces
- PIM & 3D Visualisatie **

*** niet in deze presentatie*



Informatica



PIM Expertgroep - deelnemers

shopping
tomorrow

AGC Glass Europe

AS Watson

BCC

Bol.com

BSH

Bunzl

Burghouwt

Deli Home

Detailresult

DMG

Edco

ERIKS

Fabory

Intergamma

Kramp

Medic / Nigella

Meulenhoff

PepsiCo

Rexel

Saint Gobin



Hoe genereer je User Generated Content

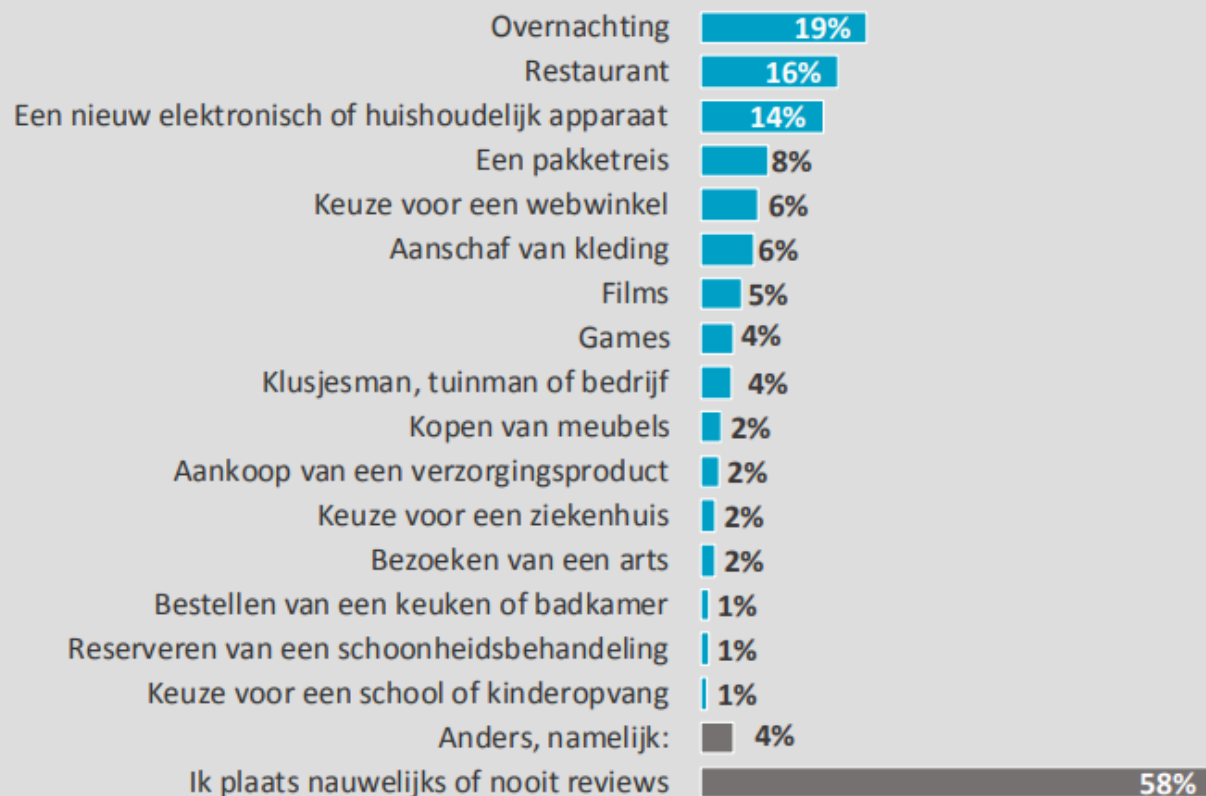
amazon.com



Consumenten plaatsen zelf het vaakst een review bij overnachtingen, een restaurantbezoek en een elektronisch apparaat. Een meerderheid van 58% geeft aan nauwelijks of nooit een review te plaatsen.

Vrouwen, jongeren (15 t/m 24 jaar), jong volwassenen (25 t/m 34 jaar), hoogopgeleiden en (boven-)modaal verdieners plaatsen op verschillende producten en diensten vaker reviews dan gemiddeld.

Voor welke van de volgende producten of diensten plaats jij zelf weleens een review (minstens één keer per jaar)? (Basis - Raadpleegt weleens reviews, n=1.761)





Michael Matheij
Marketing Content Leader
Dorel Juvenile Europe

Wie is Dorel Juvenile



Quini



7.000
employees



34
locations



4
R&D centres



5
manufacturing facilities



11
brands



100+
countries with brand presence



PIM expertgroup

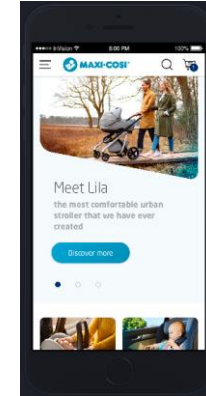
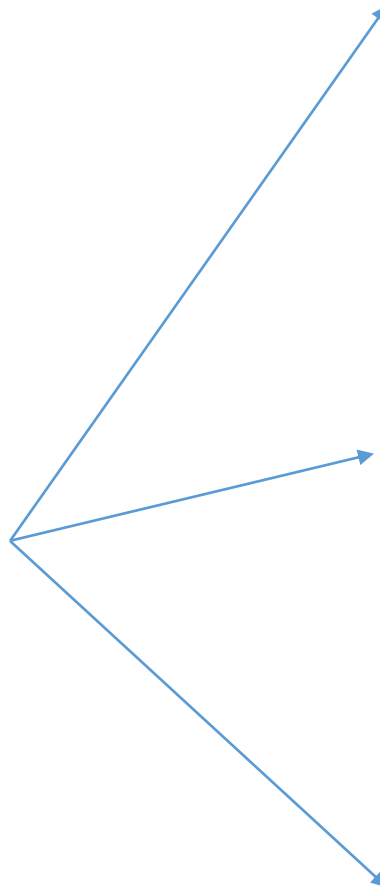
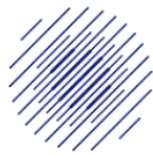


Michael Matheij
Marketing Content Leader
Dorel Juvenile Europe

contentserv

FUTURIZE EXPERIENCES

Manage and relate product data
across all output channels

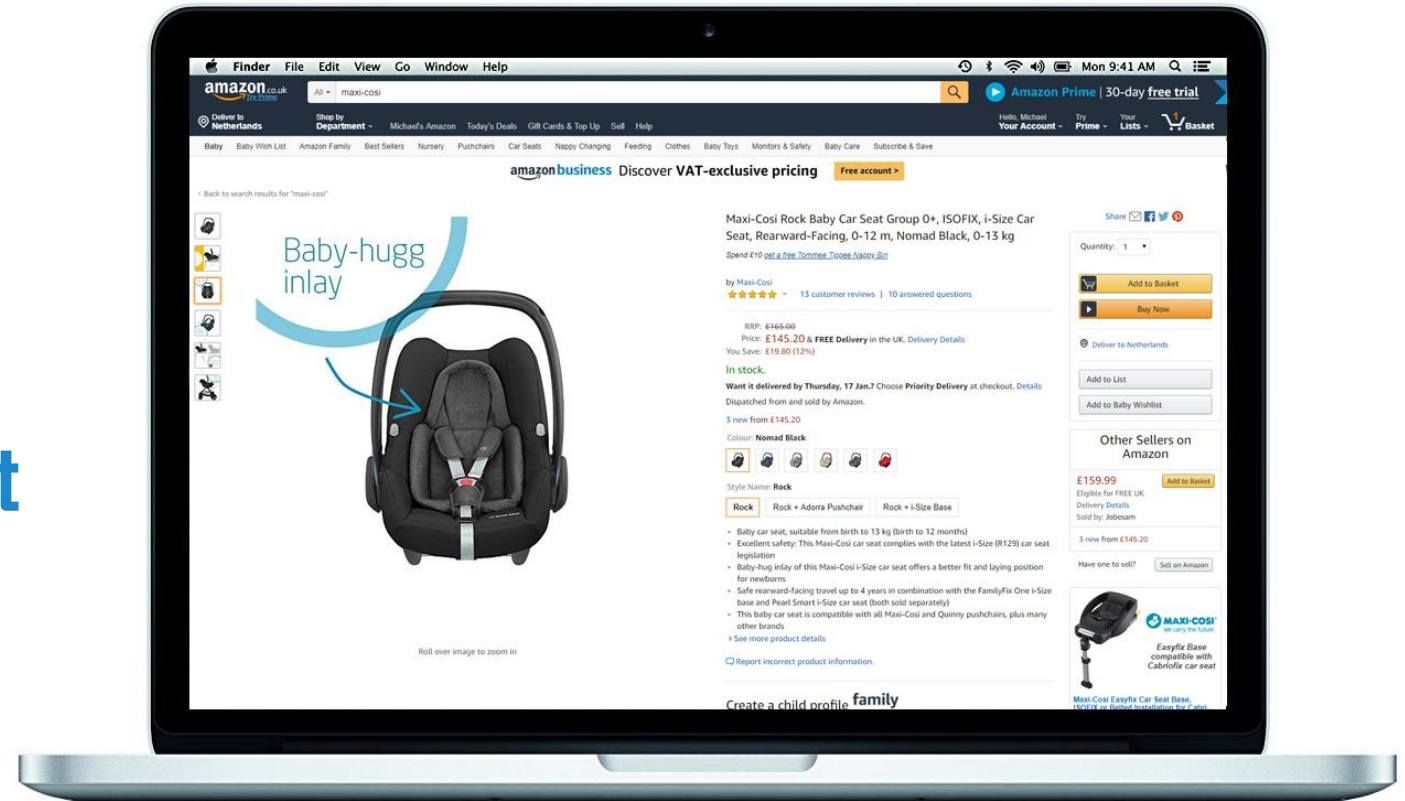


Sponsored ⓘ
Maxi-Cosi CabrioFix Baby Car Seat Group 0+,
ISOFIX, 0-12 Months, Nomad Black, 0-13 kg
by Maxi-Cosi
£92.95 €135.00 ✓prime
Save 31%
Get it by **Thursday, Jan 17**
Eligible for FREE UK Delivery
★★★★★ 89

shopping
tomorrow



Product information & User generated content



Product creation on Amazon

- 110 product velden
- Content vereisten
- Consumer Journey = aankoopfase
- 4 P's
- Is ons product geschikt voor de bezoeker

amazon Vendor Central Europe

Orders Items Advertising Merchandising Reports Payments EDI Settings

Edit Product

Enter details for your product, then click **Submit**.

▼ **Vendor Description**

Vendor Code*

Are you also the Manufacturer of this item? *

Manufacturer

Vendor Product ID*

▶ **Product Identifier**

▶ **Price Information**

▶ **Product Description**

▶ **Shipping And Dimensions**

▶ **Safety And Legal**

▶ **Other Information**

Submit 40 required fields need to be filled before submitting. Show me the next field





- Kwaliteit & Aantal reviews
- Expertise in een product category
- Elke dag beoordeeld
- Een interesse in de product group
- Producten voor Amazon Vine reviewers
- Oprecht en betrouwbare feedback

Amazon Vine

access Amazon's Most Influential Customers

Goal:

- Conversies stimuleren
- Oprechte feedback genereren
- Product informatie onderbouwen
- Terugkoppeling UGC naar PIM

 William Hodgson [VINE VOICE](#)

★★★★★ **Easy to set up in the car**

1 August 2018

Colour: Nomad Black | Style: Rock [Vine Customer Review of Free Product \(What's this?\)](#)

Very well built and robust feeling car seat. Easy to set up in the car. In order to actually use it securely in a car, you do need to purchase the separate adapter seat base (FamilyFix One i-Size), meaning the whole thing is rather expensive but the quality is worth it but it can also be attached into a car and secured into place with a seat belt but this doesn't feel as secure as with the base.

The fabric areas in the seat are all removable and machine washable which is fantastic for baby mishaps! Instructions and set up are all fairly easy to follow. You probably will need an additional person to help you move the handle (i did).

Overall a very well built piece that leaves you feeling that you're baby is in safe hands.

Helpful

| Comment

| Report abuse

 S

★★★★★ **Great with the base**

4 August 2018

Colour: Nomad Black | Style: Rock [Vine Customer Review of Free Product \(What's this?\)](#)

This is a very smart baby car seat / infant carrier which can be installed using the isofix base, or just using the seat belt. It doesn't need "locking into place" when sat in the base as it's all electronic. It's a bit of a faff to remove it from the base although as our 8 month old is getting heavier it's less often that I'd need to take her out of the car in her carrier. The carrying handle is best left in the upright carrying position in the car as it in effect acts like a roll cage in the event of an accident. The seat comes with a newborn head hugger, chest pads, and washable removable covers. There's also a thin hood hidden in the back of the carrier which can hook onto the carrying handle to give a little shade for baby.

Helpful

| Comment

| Report abuse

[See all 13 reviews](#)

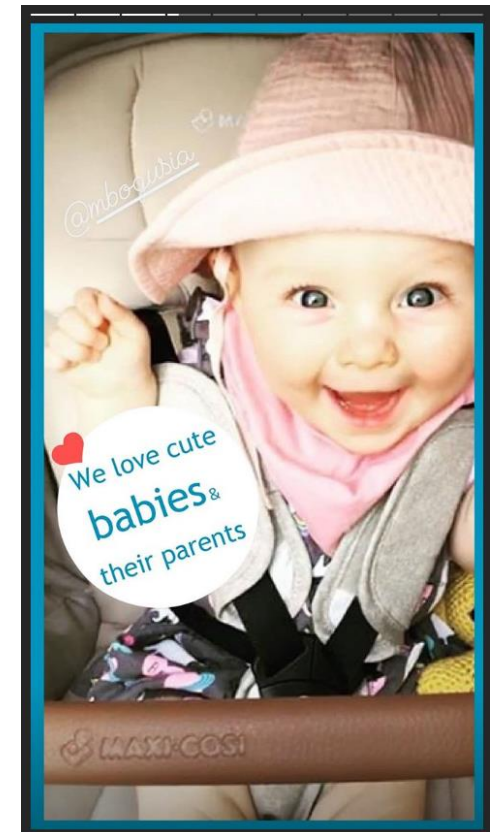
[Write a customer review](#)

UGC & Social Media

Want to be featured
in our Instagram?



Share your Maxi-Cosi
moment with us
[#MAXICOSI](#) [@MAXICOSI_EU](#)

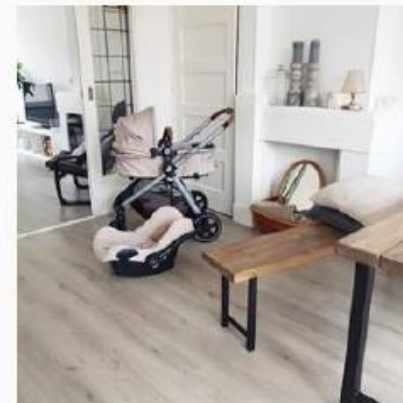
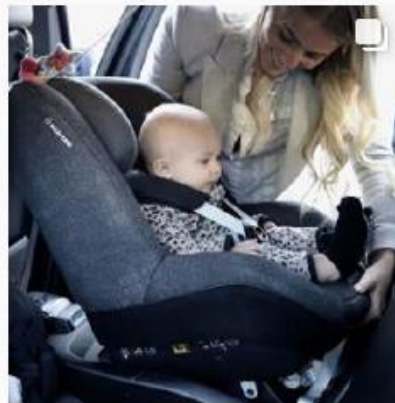


UGC & Social Media

UGC zorgt voor goede content

mits

richtlijnen & strategie duidelijk is.



Uitdagingen UGC & Social Media

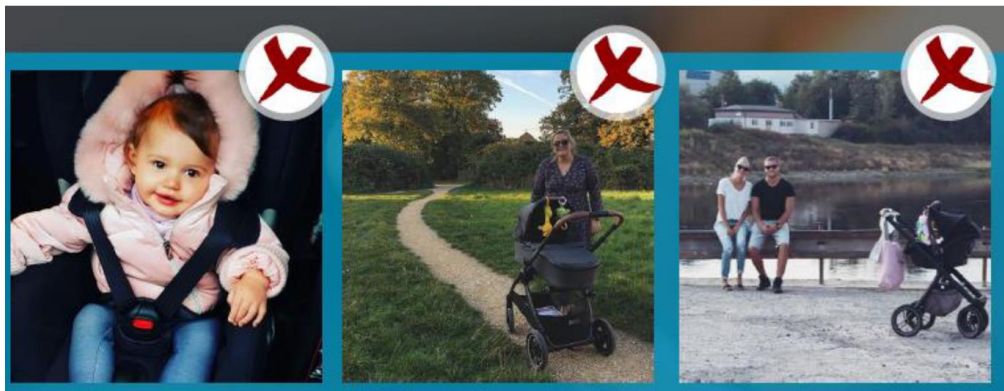
Weinig controle

Toestemming & beslaglegging

Kwaliteit beelden

‘Gratis’ vs betaalde partnership

Leren van verkeerd gebruik



rtl

nieuws

RTL Nieuws

Volg ons



Nieuws Economie Sport Boulevard Tech Lifestyle EditieNL Uitzendingen

☀️ -2° 🚗 1 files / 2 km

Acht op de tien kinderen onveilig in autozitje, ouders vaak de fout in

26 november 2018 08:27

Aangepast: 26 november 2018 11:34



Met het veilig vervoeren van kinderen in de auto gaat nog steeds van alles mis. Acht op de tien kinderen zitten onveilig in de auto omdat het autostoeltje niet op de juiste manier wordt gebruikt.

UGC & PIM

Next steps

amazon.com

Product verrijken met UGC
Implementeren in PIM
Product life cycle binnen de organisatie



Way of use benadrukken
Leren van product kansen
Concurrerende producten leren kennen



Voice in e-commerce

- Stand van zaken & hoe werkt het eigenlijk?
- Welke eisen stel je aan productdata

Wie is Detailresult

- Twee (regionale) supermarktformules
 - 121 filialen Dirk van den Broek
 - 81 filialen Dekamarkt
- 5,6% marktaandeel tov landelijk
Filialen voornamelijk in Noord-Holland / Zuid-Holland / Utrecht
- Klanten kunnen on-line bestellen bij Dekamarkt
- 20.000 collega's
Waarvan circa 350 op het hoofdkantoor
- Jaaromzet > € 2 miljard

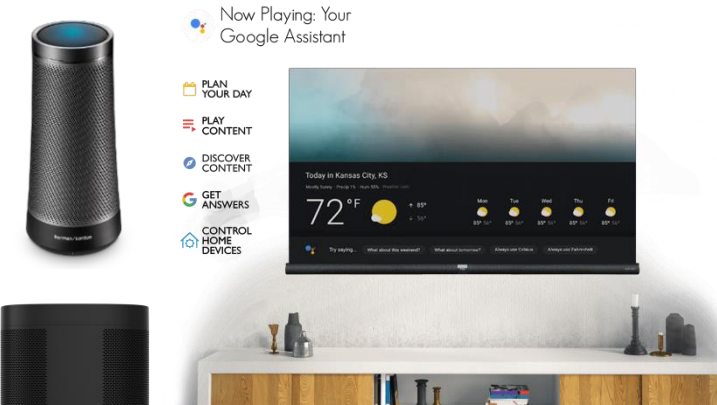
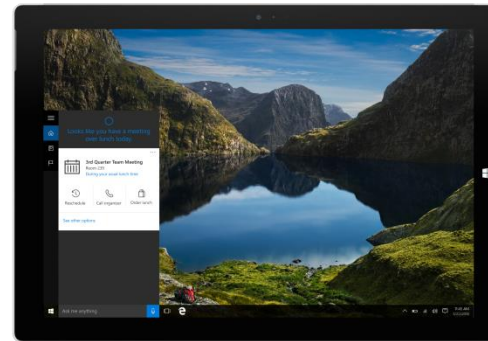
Wie is Squadra

- Ondersteuning bij de uitvoering van digital transformaties & implementatie van e-commerce en omnichannel strategieën
- Bestaat uit practices:
 - Master data management (PIM)
 - Customer Engagement (CRM/CDP)
 - Data science & machine learning
 - Process mining & improvement
 - Matching & search
- Mix van ervaren experts en jonge getalenteerde academici



Conversational interfaces: chatbots via voice

shopping



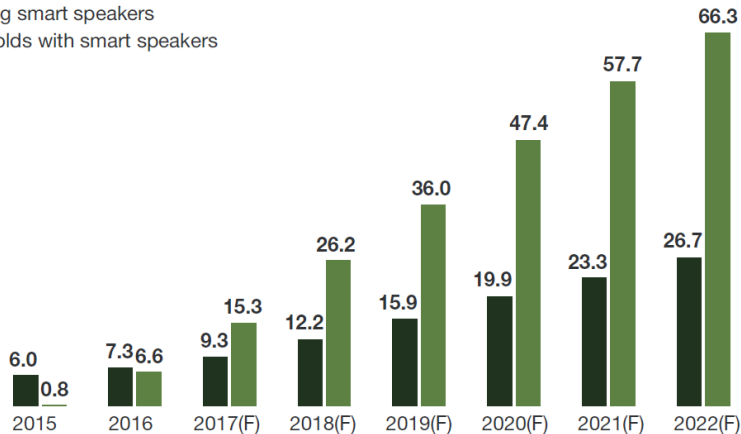
Exponentiële groei van smart speakers

shopping
tomorrow

FORRESTER®

Households with smart home devices
(Millions)

- Households with smart home devices, excluding smart speakers
- Households with smart speakers

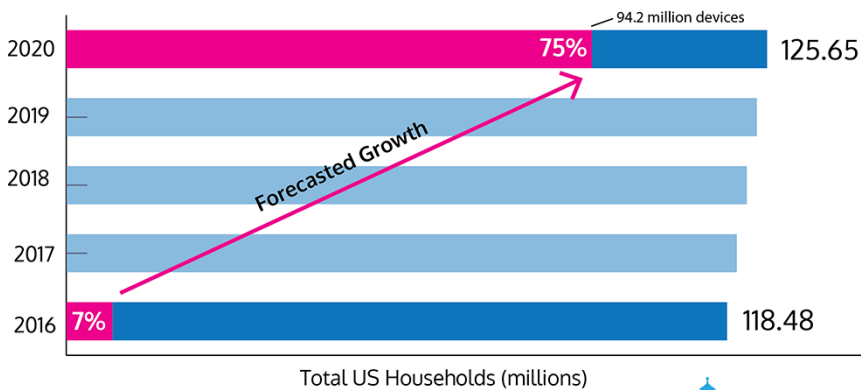


F = Forecast

Source: Forrester Data: Smart Home Devices Forecast, 2017 To 2022 (US)



US Household Smart Speaker Ownership 2016-2020



Source: US Census, Gartner, Edison Research, Voicebot.ai



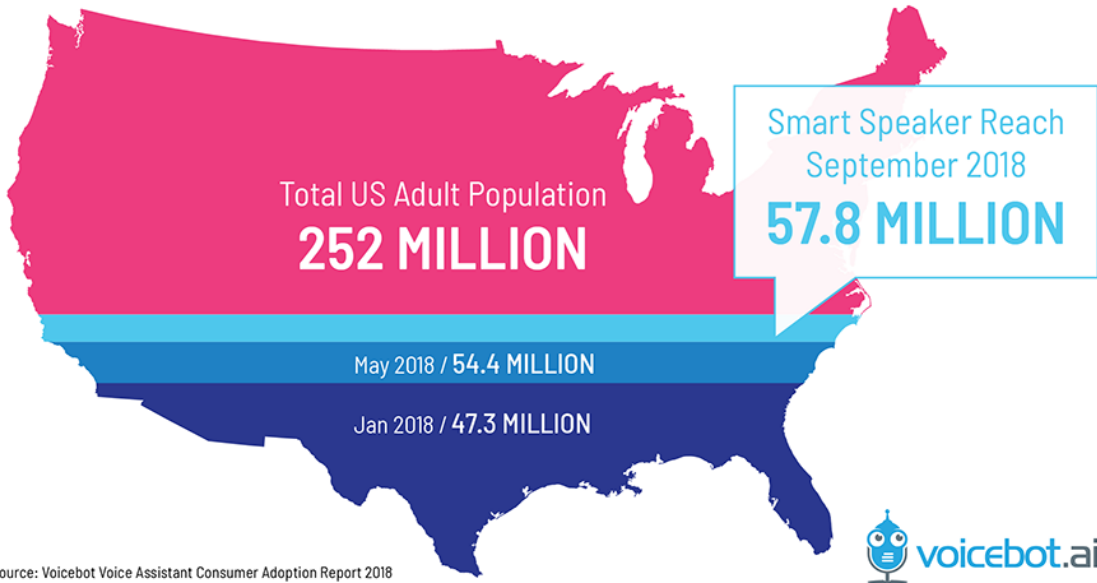
amazon



[AMAZON ALEXA](#) | [AMAZON ECHO](#) | [DEVICES](#) | [MARKET DATA](#) | [NEWS](#) | [SMART HOME](#) | [SMART SPEAKER](#)

AMAZON ECHO DOT BEST SELLING ITEM OVER BLACK FRIDAY WEEKEND FOLLOWED BY 2 MORE ALEXA-ENABLED PRODUCTS

Amazon said this morning that the company sold millions of Echo devices over the Turkey 5, the five days starting..



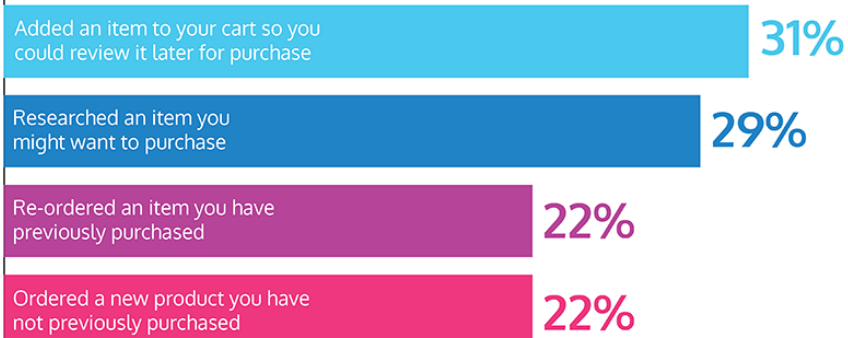
Source: Voicebot Voice Assistant Consumer Adoption Report 2018



'Voice' is de nieuwe trend binnen digital commerce

shopping
tomorrow

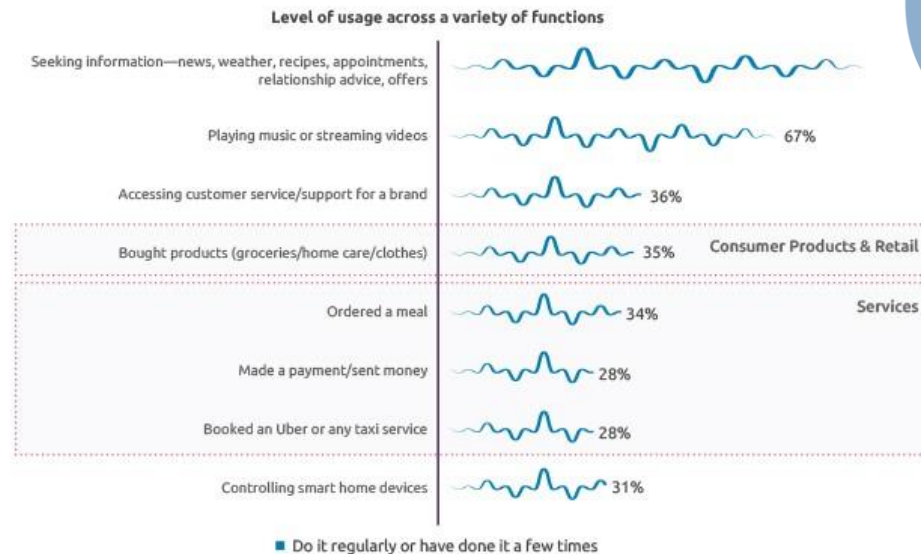
1 IN 5 SMART SPEAKER OWNERS USE VOICE COMMERCE



Source: Edison Research Smart Audio Report



Users of voice assistants have already been adopting them for making purchases

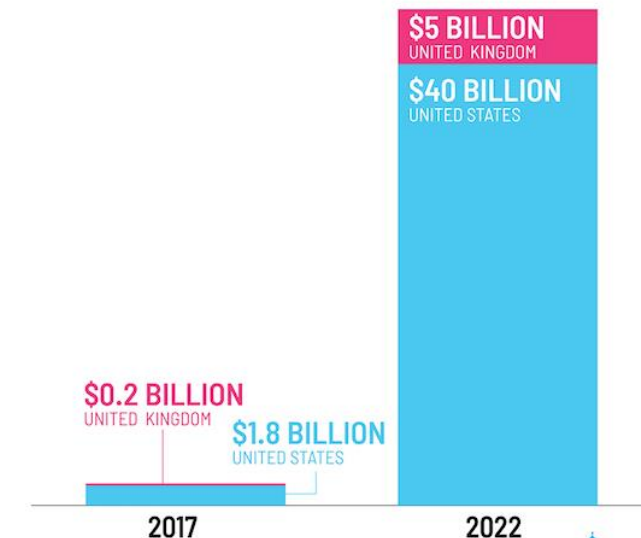


Voice Shopper Post Purchase Actions



voicebot.ai
Source: PwC 2018

Voice Commerce Sales 2017, 2022 in U.S. & U.K.



Techniek achter Voice

Case wijn selectie



100%09:37

de chatbot...



de chatbot van Wijnadvies
Machine Learning Company

[PROBEREN](#) [VERZENDEN NAAR A](#)

Kom jij er niet uit welke wijn jij zou graag zou willen hebben? Vraag het ons!

DE ASSISTENT VRAGEN

Praat met Wijnadvies

Praat met de chatbot van Wijnadvies

DETAILS

shopping
tomorrow



Wijnadvies

nl

Intents

Entities

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

History

Analytics

Prebuilt Agents

Docs

Standard Free

Upgrade

 Entities

CREATE ENTITY

Search entities

@ Aantallen

@ Gelegenheid_wijn

@ Herkomst_wijn

@ Prijs_Wijn

@ Smaak_wijn

@ Soort_wijn

@ Wijn_selecteren

Try it now



 Please use test console above to try a sentence.

 See how it works in [Google Assistant](#).



...



+

+



Upgrade



bubbels

Bubbels

rood

Rood, Rode wijn

wit

Wit, Witte wijn

rosé

Rosé

[Click here to edit entry](#)

+ Add a row



See how it works in [Google Assistant](#). 

Dialogflow

Wijnadvies

nl

Intents

+

Entities

+

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

History

Analytics

Prebuilt Agents

> Docs

Standard Free

Upgrade

Wijn advies

SAVE

Action and parameters

Enter action name

REQUIRED ?	PARAMETER NAME ?	ENTITY ?	VALUE	IS LIST ?	PROMPTS ?
☒	Soort	@Soort_wijn	\$Soort	☒	Het is me nog n...
☒	Smaak	@Smaak_wijn	\$Smaak	☒	Wat voor smaak ...
☒	Prijs	@Prijs_Wijn	\$Prijs	☒	In wat voor pri...
☐	Gelegenheid_wijn	@Gelegenheid_wijn	\$Gelegenheid_wijn	☐	—
☐	Herkomst_wijn	@Herkomst_wijn	\$Herkomst_wijn	☐	—
☐	Enter name	Enter entity	Enter value	☐	—

+ New parameter

Responses ?

Try it now

Please use test console above to try a sentence.

See how it works in Google Assistant.



Wijnadvies ⌵ ⚙️

nl +

Intents +

Entities +

Knowledge ^[beta]

⚡ Fulfillment

🔄 Integrations

🎓 Training

🕒 History

📊 Analytics

📁 Prebuilt Agents

> Docs

Standard Free Upgrade

• Wijn advies

SAVE ⋮

Training phrases ?

Search training phrases 🔍 ⤴

” Add user expression	
” Een oostenrijks wijntje is ook niet verkeerd	
” Heb je roemeense wijn in je assortiment?	
” Ik wil chileense wijn	🗑️
” Doe maar een lekkere rode	
” Doe maar een witte wijn	
” Zuid afrikaanse wijn is de lekkerste die ik ooit heb geproefd	
” ik wil graag bubbels voor mijn bruiloft kopen	
” Doe maar een goedkope wijn	
” Doe mij maar een rosé	
” Wat voor witte wijn uit Frankrijk zou je adviseren?	
⬅ 2 OF 4 ➡	

Try it now 🎤

ⓘ Please use test console above to try a sentence.

🌐 See how it works in [Google Assistant](#). ➡



Wijnadvies

Intents

Entities

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

History

Analytics

Prebuilt Agents

Docs

Standard Free [Upgrade](#)

Wijn advies

SAVE

Action and parameters

Enter action name

REQUIRED ?	PARAMETER NAME ?	ENTITY ?	VALUE	IS LIST ?	PROMPTS ?
☒	Soort	@Soort_wijn	\$Soort	☒	Het is me nog n...
☒	Smaak	@Smaak_wijn	\$Smaak	☒	Wat voor smaak ...
☒	Prijs	@Prijs_Wijn	\$Prijs	☒	In wat voor pri...
☐	Gelegenheid_wijn	@Gelegenheid_wijn	\$Gelegenheid_wijn	☐	—
☐	Herkomst_wijn	@Herkomst_wijn	\$Herkomst_wijn	☐	—
☐	Enter name	Enter entity	Enter value	☐	—

+ New parameter

Responses ?

Try it now

See how it works in [Google Assistant](#).

Agent

USER SAYS [COPY CURL](#)

ik ben op zoek naar een goedkope rode wijn

DEFAULT RESPONSE

Wat voor smaak zou je willen dat je wijn heeft? Denk bijvoorbeeld aan droog, robuust, mild of licht.

CONTEXTS [RESET CONTEXTS](#)

wijn_advies_dialog_params_smaak

wijn_advies_dialog_context

c9791c3d-93f9-4347-85ec-2215db16863e_id_dialog_context

INTENT

Wijn advies

Dialogflow

Wijnadvies

nl

Intents

+

Entities

+

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

History

Analytics

Prebuilt Agents

> Docs

Standard Free

Upgrade

Wijn advies

SAVE

Action and parameters

Enter action name

REQUIRED ?	PARAMETER NAME ?	ENTITY ?	VALUE	IS LIST ?	PROMPTS ?
☒	Soort	@Soort_wijn	\$Soort	☒	Het is me nog n...
☒	Smaak	@Smaak_wijn	\$Smaak	☒	Wat voor smaak ...
☒	Prijs	@Prijs_Wijn	\$Prijs	☒	In wat voor pri...
☐	Gelegenheid_wijn	@Gelegenheid_wijn	\$Gelegenheid_wijn	☐	—
☐	Herkomst_wijn	@Herkomst_wijn	\$Herkomst_wijn	☐	—
☐	Enter name	Enter entity	Enter value	☐	—

+ New parameter

Responses ?

Try it now

CONTEXTS

RESET CONTEXTS

wijn_advies_dialog_params_smaak

wijn_advies_dialog_context

c9791c3d-93f9-4347-85ec-2215db16863e_id_dialog_context

INTENT

Wijn advies

ACTION

Not available

PARAMETER	VALUE
Soort	["rood"]
Prijs	["goedkoop"]
Gelegenheid_wijn	
Smaak	
Herkomst_wijn	

DIAGNOSTIC INFO

- **Nieuwe productomschrijvingen noodzakelijk**
Korte en krachtige tekst nodig die het product daadwerkelijk beschrijft.
- **Synoniemen zijn belangrijk**
In een webshop wordt gericht gezocht; in een voice omgeving wordt daadwerkelijk een conversatie gevoerd.
- **Uitspraak van teksten buiten de taal en reguliere vocabulaire van de gebruiker**
Mix van bijvoorbeeld Nederlandse tekst en Franse productnamen zorgen maakt een 'uitstapje' noodzakelijk om een juiste uitspraak te krijgen.

Informatie in de juiste context plaatsen

- **Plaats dialogen in de juiste context door je klant te kennen**
Koppeling met CRM data helpt om sneller het meest passende product te selecteren.
- **Kiezen van de juiste 'dialog flow'**
Laat de chatbot zo veel mogelijk helpen om vragen in de juiste context te plaatsen.
- **Context is afhankelijk van productgroep**
Hoe sneller je kunt divergeren naar juiste productgroep hoe relevanter je selectie.

Bittere noodzaak verhogen datakwaliteit

- **Klant is volledig afhankelijk van gesproken teksten**
Iedere fout kan leiden tot het afbreken van de customer journey.
- **Kleine nuances maken een groot verschil**
Een punt of een komma is al voldoende om een verschil te maken in de uitspraak.
- **Leg meer productcontent vast in separate velden**
De aandacht spanne is kort; kom snel tot een selectie.

Wanneer is het minder geschikt

- Als 'looks' belangrijk zijn voor de keuze

Niet iedere chatbot heeft de mogelijkheid om beelden weer te geven.

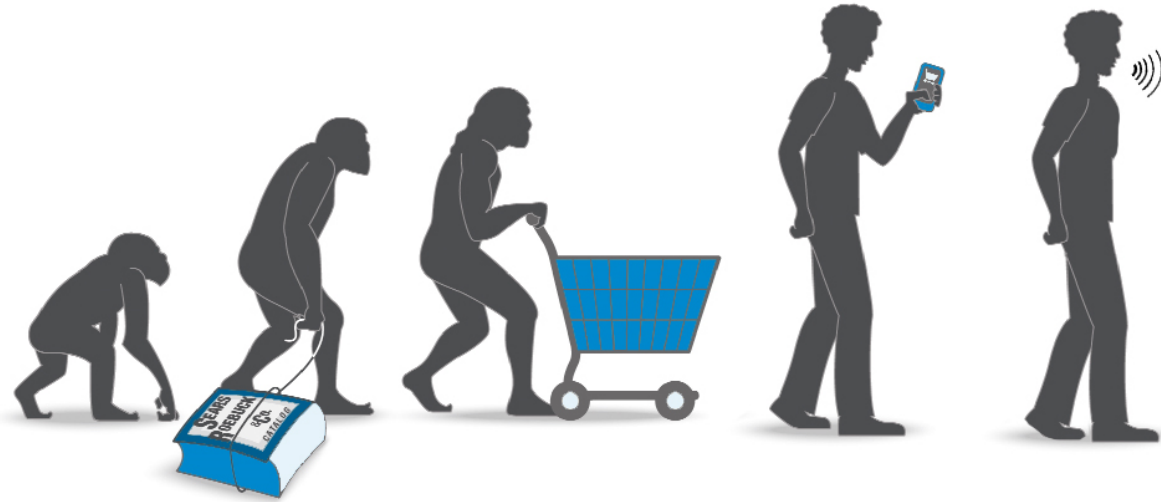
- Bij zeer specialistische producten

Algemeen spraakgebruik is 'getraind', specialistisch niet.

- Bij een lange shopping trip

Biedt veel gemak, maar is doorgaans niet sneller dan een bezoek aan een webshop.

Voice vraagt om 'volwassen' data



	Winkel	Webshop (desktop en mobiel)	Voice
Datakwaliteit	★	★★	★★★★
Hoeveelheid data	★	★★★★	★★★★★
Complexiteit	★	★★★	★★★★★



Vragen?

A background image showing a group of people in a meeting. They are sitting around a white table, looking at documents and using mobile devices. The image is slightly blurred, focusing on the text overlay.

**Deel je kennis in een expertgroep
van ShoppingTomorrow**

DOE MEE!

shopping
tomorrow

Meld je aan
www.shoppingtomorrow.nl/aanmelden