



Muru

Valion tekoälypohjainen chatbot Muru on uusi kanava asiakasymmärrykseen



Perinteikäs, suomalaisten rakastama ja arvostama brändi Valio on soihdunkantaja markkinoinnissa ja digimarkkinoinnissa. Vaikka Valio ei myy suoraan kuluttajille, panostaa se suuresti markkinointiin ja suoraan dialogiin kuluttajien kanssa.

Monta kertaa Suomen vastuullisimmaksi brändiksi äänestetty Valio tekee vastuullisuuden eteen paljon töitä, myös markkinoinnissa. Kuluttajien luottamus ja vastuullisuus pitää ansaita joka päivä uudelleen.

Valion asiakaskokemustiimi koostuu seitsemästä kovasta ammattilaisesta, joiden vastuulla on verkkopalvelun kehitys, kuluttajadialogi, asiakaskokemuksen mittaus ja verkkoanalytiikka. Keväällä käyttöön otettu chatbot Muru kuuluu myös asiakaskokemustiimin vastuualueisiin. Murun taustalla toimii oma työryhmä, jossa jäseniä myös markkinoinnin muista tiimeistä.

Suosittuun reseptihakupalveluun tullaan erilaisten tarpeiden kanssa

Valio.fi reseptipalvelu on yksi Suomen suosituimmista reseptihakupalveluista. Reseptipalvelu tavoittaa 1,5 miljoonaa uniikkia kävijää joka kuukausi ja se sisältää yli 5000 reseptiä.

Kävijät tulevat reseptipalveluun hyvin erilaisissa tilanteissa ja moninaisilla tarpeilla: joku miettii bussissa illan ruokaa, toinen on kaupassa tekemässä ostoksia ja kolmas kokkaa ateriaa kotona ja katsoo puhelimesta ohjetta. Tärkeimpiä mittareita ovat sivustolla vietetty aika sekä kuinka monta sivua/sisältöä kuluttajat katsovat.

Kun sisältöjä on valtava määrä ja kuluttajat tulevat niiden pariin eri tarpeiden kanssa ja erilaisilla päätelaitteilla, relevantti tieto pitää tarjota helposti ja nopeasti. Valion tiimi on käynyt dialogia kuluttajien kanssa verkkopalvelussa, mutta iltaisin ja viikonloppuisin saattoi vastaamisessa olla viivettä. Botti nousi keskusteluissa luontaiseksi vaihtoehdoksi palvella kuluttajia entistä paremmin.

yli **5000** reseptiä

1,5 miljoonaa kävijää

Järjestelmällistä kehittämistä ja ketteryyttä

Chatbot-kokeiluun lähdettiin pilotin kautta. Kumppanivalinnassa painoi kumppanin kyvykkyys täyttää sisältömarkkinoinnillisia tarpeita ja lähestyä isoa sisältömarkkinoinnin kokonaisuutta järjestelmällisesti ja ketterästi. Lisäksi teknologian tuli olla helppokäyttöinen ja tukea sisältöjen järjestelyä näppärästi.

Teknologiaksi valikoitui Boost.ai, joka on saanut tiimiltä paljon kiitosta käytettävyydestä. Palvelutoimittajaksi valittiin Front AI, Pohjoismaiden eniten keskusteleavan tekoälyn projekteja toimittanut suomalaisyhtiö.

Roolinjako palvelutoimittajan ja Valion välillä on selkeä. Sisällöntuotannon huippuosaajat keskittyvät ydinosaamiseensa ja palvelutoimittaja vastaa luonnollisen kielen ymmärtämisestä ja tekoälymallin laadukkuudesta.

Teknologia



Murun osuuvustarkkuus on **96%**

Tekoälypohjainen chatbot Muru botti julkaistiin hieman ennen pääsiäistä, jolloin Muru osasi vastata leivontaan liittyviin kysymyksiin. Julkaisuun varauduttiin kattavilla sisällöillä, mutta samalla oltiin valmiudessa reagoida täysin uudenlaisiin kysymyksiin, joihin ei pystytty ennalta valmistautumaan. Tätä reagointikykyä pidettiin yhtenä onnistuneen lanseerauksen kulmakivenä.

Keskustelunavauksia oli marraskuun alkuun mennessä kertynyt yli 20 000 kappaletta, vaikka Murua ei oltu mainostettu missään. Aina uusien sisältökokonaisuuksien jälkeen viikoittaiset keskustelumäärät kasvavat.

Murun osuuvustarkkuus eli kyky vastata esitettyyn kysymykseen on huikea 96 %. Tämä osoittaa, että sisällöntuotanto on erinomaista ja markkinoinnin tiimissä roolit ovat kohdillaan: jokainen hoitaa omaa ydinaluettaan, mutta tiimityö on tiivistä.

marraskuun alkuun mennessä kertynyt yli

20 000

keskustelunavausta

Työskentely botin kanssa on vähän kuin jazzia

Suuren sisältömäärän kanssa työskentely on ollut järjestelmällistä, mutta samalla ketterää koko projektin ajan. Botilla on selkeä omistajuus ja sitä kehitetään jatkuvasti. Vastuuhenkilöillä on riittävästi aikaa paitsi kouluttautua myös toimia päivittäin botin kanssa.

Botin kanssa työskentelyä voi verrata vähän jazziin. Pohjalla on järjestelmällinen suunnitelma, jonka mukaan tehdään töitä viikkotasolla. Mutta välillä tulee asioita, joiden kanssa toimitaan reaktiivisesti. Saatuun palautteeseen on valmius ja mahdollisuus reagoida nopeasti.

Muru onkin tuonut paljon uusia ajatuksia ja ideoita tiimille. Murulta kysyttiin esimerkiksi paljon haastavia reseptejä. Palautteen perustella reseptihakuun tuotiin uusi filteri, joka suodattaa haastavat reseptit. Toinen esimerkki oli toistuvat keskustelut, joissa pyydettiin Murua ehdottamaan ”jotain hyvää” sen lisäksi, että haettiin reseptejä tietyillä nimillä.

Murun kautta saatu palaute on viety aina koekeittiöön saakka. Chatbot nähdään kokonaisvaltaisena kehityksen aihiona ja datan lähteenä, jota viedään muiden kanavien käyttöön ja liiketoiminnan kehittämiseen. Tiiviissä tiimissä tieto kulkee nopeasti ja saumattomasti.

Seuraavaksi mukaan vinkkejä

Leivonnan jälkeen Murulle koulutettiin ruoanlaiton sisältöjä. Systemaattisuudesta kertoo, että sisältöjä työstetään hyvissä ajoin ennen kutakin sesonkia. Juhannuksen aikoihin tehtiin itsenäisyyspäivän sisältöjä.

Seuraavaksi suunnitelmissa on siirtyä yksittäisiin resepteihin. Monet reseptit pitävät sisällään menetelmiä ja vinkkejä, ja joidenkin reseptien kohdalla kysytään usein samoja kysymyksiä. Tuomalla myös nämä Murun neuvonnan piiriin, voidaan kuluttajia palvella reaaliaikaisesti ja entistä paremmin sekä pitää heidät sisältöjen parissa pidempään.

