

L'Oréal Chile potencia el poder de GenAI para explorar nuevas oportunidades comerciales en redes sociales.

Perfil del cliente

L'Oréal Paris es la marca de cosméticos más importante del mundo. El objetivo de la empresa es hacer accesibles y disponibles para todos los públicos, productos de belleza de alta gama. La línea de productos de L'Oréal incluye maquillaje, cuidado de la piel, del cabello y coloración. Fundada hace 110 años e impulsada por la innovación continua, la marca es pionera en diferentes aspectos. Por ejemplo, la marca lideró el movimiento de empoderamiento de las mujeres desde el lanzamiento de su eslogan, "Porque yo lo valgo", en 1971, y dejó de realizar pruebas en animales en 1989, 14 años antes de ser obligatorio.

¿Por qué NTT DATA?

- Enfoque innovador y centrado en el cliente
- Acceso a competencias globales en el uso de GenAI
- Conocimiento profundo del mercado local

“

Trabajar con NTT DATA fue extraordinario. Primero, porque la empresa se comprometió con el proyecto hasta entender exactamente lo que nosotros necesitábamos y, segundo, porque nos ofreció una solución que evolucionó para lo que tenemos hoy.

Arturo Pérez-Wong, Gerente General de CPD CERAN, L'Oréal Chile

Necesidad del negocio

- Promover mayor interacción con los clientes
- Mejorar la interacción con los clientes en los medios sociales
- Aprovechar las nuevas tecnologías como parte de la estrategia de transformación digital

Solución

- Servicios de consultoría para identificar la mejor solución tecnológica
- Uso de grandes volúmenes de datos para proporcionar insights cada vez mejores
- Integración de Syntphony eva en el canal social de L'Oréal

Resultado

- Interacción con los clientes de manera más inteligente y eficaz
- Mejorar la interacción con los clientes en los medios sociales
- Intercambio de experiencia en el sector entre L'Oréal y NTT DATA

Necesidad del negocio

La interacción del cliente a un nuevo nivel

L'Oréal Chile quería profundizar y mejorar la interacción con los clientes. Ellos notaron que los consumidores estaban más receptivos a los productos y tomaban decisiones de compra en plataformas como WhatsApp e Instagram. Para explorar esa oportunidad de comercio en redes sociales, NTT DATA combinó los recursos de Syntphony, nuestra plataforma de IA conversacional, con el poder de la tecnología de IA generativa Microsoft Azure OpenAI para crear Lore: una asistente virtual que ofrece a los clientes orientaciones y recomendaciones de belleza y maquillaje. Lore revolucionó la estrategia de comercio en redes sociales, de L'Oréal convirtiéndose en una herramienta esencial en su transformación digital. Este desarrollo pionero demostró cómo las empresas pueden revolucionar la manera de comunicarse e interactuar con sus clientes utilizando la IA.

Solución

De respuestas sencillas a orientaciones personalizadas: una solución en constante evolución

La primera etapa de esa jornada de co-creación fue desarrollar un bot que respondiese a las preguntas de los clientes y permitiese que ellos realizaran compras en el canal virtual al mismo tiempo - y en tiempo real.

Gracias al surgimiento de GenAI, fue posible dar un salto exponencial, con base en el concepto "humano digital". Las tecnologías de Azure OpenAI perfeccionaron las habilidades del bot original y generaron beneficios adicionales, como una reducción significativa en el tiempo de entrenamiento en comparación con los modelos anteriores. Además, los servicios de Azure OpenAI garantizan la protección y la seguridad de los datos, asegurando a los consumidores que su información personal no estará en riesgo cuando utilicen la herramienta.

"El proyecto Lore nos llevó a pensar en cómo esas tecnologías podrían mejorar nuestro negocio y cómo deberíamos centrarnos en el lenguaje a utilizar", dice Francisca Unda, Gerente de Cuentas en L'Oréal Chile.

"Empezó como un sueño, y ahora tenemos una solución humanizada que posibilita a los clientes aprovechar lo mejor de dos mundos: belleza y tecnología", añade Francisca.

Un mundo de interacciones

Lore interactúa fácilmente en WhatsApp y en Instagram y responde a preguntas específicas - en lenguaje natural - como:

- ¿De qué manera puedo maquillarme para una boda si mi vestido es así?

- ¿Qué debo usar en una entrevista de empleo si no me gusta usar mucho maquillaje?
- ¿Qué consejos y productos de maquillaje debo utilizar para una fiesta de disfraces?

Con la capacidad de comprender contextos sutiles, Lore puede ofrecer orientaciones precisas y altamente personalizadas sobre maquillaje y cuidados con la piel - y va un paso más allá al recomendar productos personalizados para las necesidades y circunstancias de cada cliente, garantizando una experiencia de compra intuitiva y perfecta. Una interfaz sencilla reduce significativamente el rechazo del usuario: la adopción de Lore por los clientes ha sido impresionante.

Para L'Oréal Chile, esto abre la puerta para millones de conversaciones individualizadas y enriquecedoras con clientes actuales y potenciales en todo el país.

Resultados

Obsesión por la interacción del consumidor

"Estamos obsesionados en aumentar el conocimiento de nuestras marcas, ganar penetración y, sobre todo, generar la interacción del consumidor", enfatiza Wong. Al recopilar datos de gran valor de las conversaciones con los consumidores, Lore actúa como un catalizador para L'Oréal Chile.

En sus interacciones con los clientes, Lore reúne una gran cantidad de información que servirá de combustible para que el modelo comprenda mejor a los usuarios, genere acciones personalizadas y poco intrusivas y proporcione respuestas mejores, ayudando a los consumidores a atender a sus necesidades con mayor precisión.

"Es fascinante sentir la satisfacción de los consumidores cuando ellos reciben recomendaciones de Lore y se dan cuenta que es exactamente lo que estaban buscando y que pueden comprar de inmediato", añade Wong.

Este proyecto colaborativo demuestra cómo un aliado de tecnología con experiencia, con amplio conocimiento de las tendencias de mercado, es fundamental no solo para la adopción de tecnologías emergentes, sino también para transformarlas en valor comercial.

El poder de Syntphony

Syntphony eva ayuda a las empresas a crear, implementar y gestionar agentes virtuales en diferentes canales digitales, con rapidez y optimizando los costos. La plataforma aprovecha al máximo la capacidad de la IA de crear respuestas originales y personalizadas y, al mismo tiempo, soluciona varios problemas técnicos y de infraestructura. Syntphony también incluye un orquestador como parte de sus recursos, garantizando que todo fluya perfectamente en los sistemas ya existentes.

Obtén más información sobre Syntphony eva

eva.bot/try-eva

