

L'Oréal Chile avança o poder da GenAI para explorar oportunidades do comércio social

Perfil do cliente

L'Oréal Paris é a marca de cosméticos mais importante do mundo. O objetivo da empresa é tornar os melhores produtos de beleza de luxo disponíveis e acessíveis a todas as pessoas. A linha de produtos da L'Oréal inclui maquiagem, cuidados com a pele, cuidados com o cabelo e coloração. Fundada há 110 anos e impulsionada pela inovação contínua, a marca é pioneira em diferentes aspectos. Por exemplo, a marca liderou o movimento de empoderamento das mulheres desde o lançamento de seu slogan, "Porque eu valho a pena", em 1971, e deixou de realizar testes em animais em 1989, 14 anos antes de se tornar obrigatório.

Por que a NTT DATA?

- Abordagem inovadora e focada no cliente
- Acesso a competências globais no uso da GenAI
- Conhecimento profundo do mercado local

“

Trabalhar com a NTT DATA foi extraordinário. Primeiro, porque a empresa se comprometeu com o projeto até compreender exatamente o que nós precisávamos e, segundo, porque nos ofereceu uma solução que evoluiu para o que temos hoje.

Arturo Pérez-Wong, Gerente Geral da CPD CERAN, L'Oréal Chile

Necessidade do negócio

- Promover maior envolvimento com os clientes
- Melhorar a interação com os clientes nas mídias sociais
- Aproveitar as novas tecnologias como parte da estratégia de transformação digital

Solução

- Serviços de consultoria para identificar a melhor solução tecnológica
- Uso de grandes volumes de dados para fornecer insights cada vez melhores
- Integração da Syntphony eva no canal social da L'Oréal

Resultado

- Engajamento com os clientes de maneira mais inteligente e eficaz
- Melhorar a interação com os clientes nas mídias sociais
- Intercâmbio de experiência no setor entre a L'Oréal e a NTT DATA

Necessidade do negócio

O engajamento do cliente em um novo patamar

A L'Oréal Chile queria aprofundar e tornar mais significativo o envolvimento com os clientes. Eles notaram que os consumidores estavam mais receptivos aos produtos e tomavam decisões de compra em plataformas como o WhatsApp e Instagram. Para explorar essa oportunidade de comércio social, a NTT DATA combinou os recursos do Syntphony, nossa plataforma de IA conversacional, com o poder da tecnologia da IA generativa Azure OpenAI para criar a Lore: uma assistente virtual que oferece aos clientes orientações e recomendações de beleza e maquiagem. A Lore revolucionou a estratégia de comércio social da L'Oréal e se tornou uma ferramenta essencial em sua transformação digital. Esse desenvolvimento pioneiro demonstrou como as empresas podem revolucionar a maneira de se comunicar e interagir com seus clientes utilizando a IA.

Solução

De respostas simples a orientações personalizadas: uma solução em constante evolução

A primeira etapa dessa jornada de cocriação foi desenvolver um bot que respondesse às perguntas dos clientes e permitisse que eles fizessem compras no canal virtual ao mesmo tempo - e em tempo real.

Em seguida, graças ao surgimento da GenAI, foi possível dar um salto exponencial, com base no conceito "humano digital". As tecnologias do Azure OpenAI aprimoraram as habilidades do bot original e geraram benefícios adicionais, como uma redução significativa no tempo de treinamento em comparação com os modelos anteriores. Além disso, os serviços do Azure OpenAI garantem a proteção e a segurança dos dados, assegurando aos consumidores que suas informações pessoais não estarão em risco quando utilizarem a ferramenta.

"O projeto Lore nos levou a pensar em como essas tecnologias poderiam melhorar nosso negócio e como deveríamos focar em qual linguagem utilizar", diz Francisca Unda, Gerente de Contas da L'Oréal Chile. "Começou como um sonho, e agora temos uma solução humanizada que possibilita aos clientes aproveitar o melhor de dois mundos: beleza e tecnologia", acrescenta Francisca.

Um mundo de interações

A Lore interage facilmente no WhatsApp e Instagram, e responde a perguntas específicas - em linguagem natural - como, por exemplo:

- Como fazer a maquiagem para um casamento se meu vestido tem esse estilo?
- O que devo usar em uma entrevista de emprego se não gosto de usar muita maquiagem?

- Quais dicas e produtos de maquiagem devo usar para uma festa à fantasia?

Com a capacidade de compreender contextos sutis, a Lore pode fornecer orientações precisas e altamente personalizadas sobre maquiagem e cuidados com a pele - e vai um passo além ao recomendar produtos personalizados para as necessidades e circunstâncias de cada cliente, garantindo uma experiência de compra intuitiva e perfeita. Uma interface simples reduz significativamente a rejeição do usuário: a adoção da Lore pelos clientes tem sido impressionante.

Para a L'Oréal Chile, isso abre a porta para milhões de conversações individualizadas e enriquecedoras com clientes atuais e potenciais em todo o país.

Resultados

Obsessão pelo engajamento do consumidor

"Estamos obcecados em aumentar a conscientização sobre nossas marcas, ganhar penetração e, acima de tudo, gerar o envolvimento do consumidor", enfatiza Wong. Ao coletar dados de grande valor das conversações com os consumidores, a Lore atua como um catalisador para a L'Oréal Chile.

Em suas interações com os clientes, a Lore reúne uma grande quantidade de informações que servirão de combustível para o modelo compreender melhor os usuários, gerar ações personalizadas e pouco intrusivas e fornecer respostas melhores, ajudando os consumidores a atender às suas necessidades com maior precisão.

"É fascinante testemunhar a satisfação dos consumidores quando eles recebem recomendações da Lore e percebem que é exatamente o que estavam procurando e que podem comprar imediatamente", complementa Wong.

Esse projeto colaborativo demonstra como um parceiro de tecnologia experiente, com amplo conhecimento das tendências de mercado, é fundamental não apenas para a adoção de tecnologias emergentes, mas para transformá-las em valor comercial.

O poder da Syntphony

A Syntphony eva ajuda as empresas a criar, implementar e gerenciar agentes virtuais em diferentes canais digitais, com rapidez e otimizando os custos. A plataforma aproveita ao máximo a capacidade da IA de criar respostas originais e personalizadas e, ao mesmo tempo, soluciona vários problemas técnicos e de infraestrutura. A Syntphony também inclui um orquestrador como parte de seus recursos, garantindo que tudo flua perfeitamente nos sistemas já existentes.

Saiba mais sobre o Syntphony eva

eva.bot/try-eva

