



Recomendador de productos con Inteligencia Artificial para el sector *retail*

NTT DATA implementa una solución de Inteligencia Artificial para entender el comportamiento del cliente y anticipar su intención de compra, recomendándole artículos en función de sus preferencias.

Google Cloud

La tecnología de inteligencia artificial está permitiendo a la industria del *retail* entender mejor las necesidades de sus clientes.

Con el objetivo de personalizar la experiencia de usuario, uno de los grandes grupos multinacionales de la industria necesitaba una solución predictiva acerca de la intención de compra de sus clientes en la tienda online y app.

NTT DATA ha implementado la solución de su *partner* Google Cloud, Recommendation AI, para anticiparse al comportamiento del cliente y poderle ofrecer al momento recomendaciones de productos.

Gracias a esta herramienta, que incorpora tecnología de Inteligencia Artificial y *machine learning*, el cliente ha incrementado sus ventas cerca de un 10% y ha mejorado indicadores significativos como las ratios de *clicks*, *add to cart* o *checkout*.

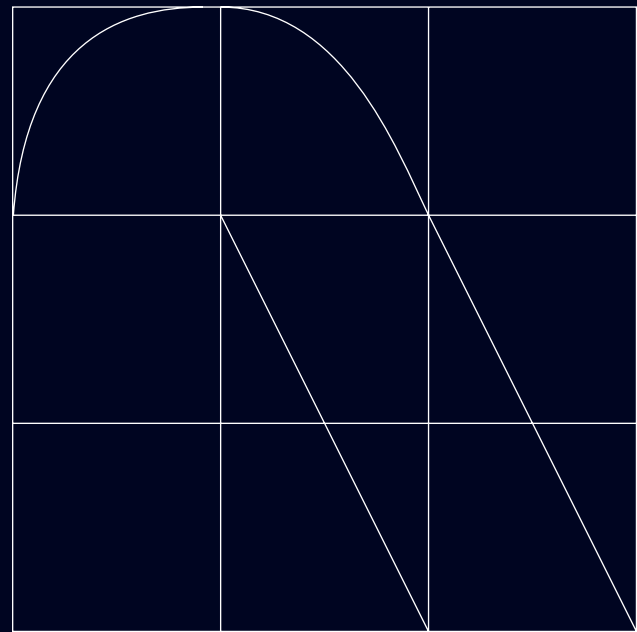
El cliente

El cliente es una compañía internacional con presencia global, líder en el sector de la fabricación y distribución textil, con una fuerte estrategia omnicanal en todos los países donde está presente.

Las ventas online tienen un peso ya relevante sobre las ventas totales, y existe un objetivo de incrementar esta ratio aún más en 2024. Por ello, la compañía apuesta por una estrategia de experiencia de cliente cada vez más personalizada.

Uno de los elementos que pueden ayudar al incremento de ventas son las herramientas para recomendar productos con tecnología de Inteligencia Artificial que aconsejan a los usuarios durante el proceso de compra. Está demostrado que una experiencia diferencial de cliente redonda en un incremento de ventas.

Personalizar la intención de compra, gracias a un análisis predictivo y una acertada recomendación de productos, ayuda a incrementar las ventas y mejorar las ratios de *clicks* y *add to cart*. Esta plataforma *cloud* permite que esta solución pueda desplegarse en sus canales de venta digitales (web y app), de todos los mercados internacionales donde está presente la compañía.





El cliente necesitaba el desarrollo de una solución predictiva con IA para recomendar los productos que más le pudieran interesar al cliente.

El desafío

Este grupo internacional necesitaba una herramienta para recomendar productos personalizados en su tienda online (web y app), con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y como consecuencia, incrementar las ventas.

En este contexto, el cliente identificó la necesidad de desarrollar una solución predictiva con Inteligencia Artificial para recomendar aquellos productos que más se parecen a los que busca el cliente.

Uno de los principales desafíos de este proyecto era que la herramienta no sólo estuviera orientada en base a las compras anteriores, sus preferencias o búsquedas, sino también a la navegación en tiempo real del usuario. La solución debía en cuenta pues el factor 'tiempo real'.

Además, el proyecto de este grupo internacional debía considerar los siguientes requerimientos:

- Tecnología de **Inteligencia Artificial** de última generación.
- Aprovechamiento de los **datos** para generar predicciones acertadas.
- Ámbito **mundial**: productos en varias zonas geográficas.
- Cumplimiento del **Reglamento General de Protección de Datos** (RGPD).
- **Integrable** con otros socios tecnológicos.

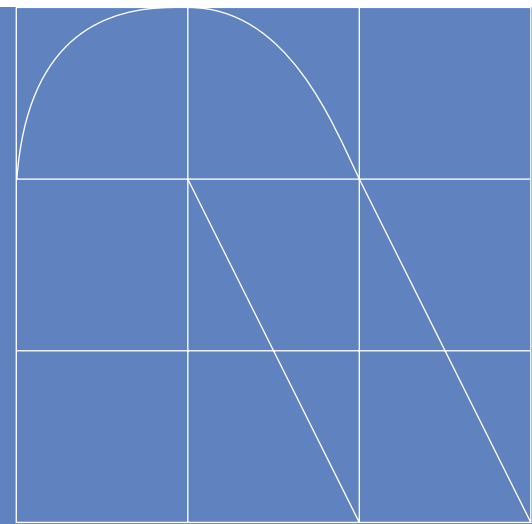
La solución

La respuesta a este desafío fue la implementación de la plataforma Recommendations AI de Google, una solución de Inteligencia Artificial para el sector *retail* que ofrece recomendaciones de productos muy personalizadas y a escala en todos los puntos de contacto con los clientes según sus gustos y preferencias.

La solución engloba las acciones y funcionalidades de la tienda online web y app (Android, iOS) para mostrar un contenido dinámico de la información conocida sobre el usuario y que pueden ser tanto, datos demográficos, intenciones de compras, preferencias, historial de navegación, compras anteriores, tipo de dispositivo, etc.

Es decir, utilizar toda la información de usuario que sea posible en base a las legislaciones de protección de datos, para ser capaces de proponer de una forma dinámica al usuario productos y que haga que los compre con mayor facilidad, es decir, disminuir al máximo el tiempo y número de clics para llegar al producto más similar que está buscando. O lo que es lo mismo, predecir la intención de compra del usuario.

Dicha solución permite fortalecer la experiencia personalizada: que el usuario encuentre lo que quiere y lo que le gusta en el menor tiempo posible para aprovechar ese coste de oportunidad de la compra inmediata.



Resultados y beneficios

Tras la implementación de la solución Recommendations AI de Google, se han conseguido los siguientes beneficios:

- **Dinamismo** de la web y app en cuanto a la visualización del producto. Esto es percibido por el usuario como un servicio personalizado.
- **Mejora de la experiencia de usuario** gracias a la facilidad para encontrar el producto que el cliente busca.
- **Incremento de ventas** cercano al 10% en el primer año de funcionamiento
- **Automatización en el despliegue** de la solución en los diferentes mercados internacionales en los que opera.
- **Mejoras significativas en indicadores clave** como *click*, *add to cart* y *checkout*.

“La solución desarrollada en arquitectura cloud de Google para este retailer internacional ha permitido mejorar la experiencia de cliente y como consecuencia, mejorar las ventas, gracias a sistemas predictivos de Inteligencia Artificial y a algoritmos de machine learning.”

David Ubide
Socio responsable Retail
EMEA & LATAM NTT DATA



Próximos pasos

Tras el primer año de implementación, NTT DATA sigue desarrollando esta solución predictiva para adaptarla a nuevas zonas geográficas y con diferencias climatológicas importantes. El objetivo es que sea extensible, escalable, robusta, poder integrarla con otros proveedores, afinar las recomendaciones en función de la disponibilidad del stock, o en la creación de modelos multi-mercado para hacer recomendaciones en base a países o zonas con climas similares.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio. La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

Para más información

www.es.nttdata.com

