



Contatos:

Mariana Haddad

Mariana@spotlight-marjetingpr.com

11 55 98283-8057

Paula Lewis

paula@spotlight-marketingpr.com

A Macy's Coloca Em Teste Sua Parceria Com IBM Watson E Satisfi Para Compras Personalizadas Nas Lojas

"Macy's On Call" é uma plataforma de comunicações da Satisfi com a tecnologia cognitiva da IBM Watson para criar um companheiro móvel na loja que auxilia no atendimento às necessidades dos clientes; a fase inicial do programa piloto está em andamento em 10 locais em todo o país

NEW YORK, NY – (Agosto 2016) A Macy's anunciou o piloto de "Macy's On Call", a ferramenta na web móvel que permite aos clientes interagir com uma plataforma através de seus dispositivos móveis. "Macy's On Call" via IBM Watson, uma plataforma de engajamento inteligente via Satisfi, para entregar uma primeira solução que irá melhorar a experiência de compras do cliente na loja 10 locais de teste em todo o país.

O companheiro móvel, acessado através de um navegador móvel, permite que os clientes façam perguntas em linguagem natural sobre sortimento de produtos únicos de cada loja participante, serviços e instalações e recebem uma resposta personalizada para o inquérito. Há um certo número de maneiras que os clientes podem pedir informações. Por exemplo, um cliente pode digitar: "Onde estão os sapatos das mulheres?" Ou digite uma combinação de marca e pergunta do produto, tais como "vestido I.N.C", e eles receberão uma resposta relevante e localização do produto na loja.

Já que cada loja da Macy's é diferente, e os consumidores preferem cada vez mais plataformas móveis, "Macy's On Call" está fornecendo aos clientes uma ferramenta útil para obter informações mais rápido que fazer compras e navegar na loja. O sistema irá evoluir à medida que ele aprende mais sobre os clientes de cada loja. Isto já é evidente na categoria de mais procurados, que destaca as perguntas mais frequentes, as respostas apropriadas em apenas um clique.

Como parte do piloto, a Macy's também está incorporando um recurso de idioma espanhol para servir a um subconjunto mais amplo de sua base de clientes em lojas selecionadas.

"Na Macy's, continuamos focados em identificar, testar e apoiar novas ideias e abordagens que ajudarão a elevar o serviço aos nossos clientes através da tecnologia. Com um olho para a inovação, que está se movendo rapidamente para testar e aumentar programas piloto que ajudam a melhorar a sua experiência com a gente", disse Peter Sachse, chefe oficial de crescimento da Macy's. "Este programa, em parceria

com Satisfi e poder da IBM Watson, vai nos ajudar a explorar novas maneiras de envolver one-on-one com os clientes na loja, proporcionando-lhes um outro nível de serviço certo ao seu alcance."

"Trazer Watson em uma configuração de loja de varejo apresenta uma oportunidade de se envolver com o consumidor em uma variedade de níveis. Este caso de uso particular, leva Watson além de ajudar os consumidores a avaliar as decisões de compra, e influencia outro aspecto, igualmente importante da experiência na loja - facilidade de uso em localizar produtos, instalações e serviços ", disse David Kenny, gerente geral da IBM Watson. "À medida que mais parceiros desenvolvedores como a Satisfi continuam a construir com a tecnologia, vemos Watson com mais frequência a ser entregue nas mãos dos consumidores, e estamos ansiosos para aprender mais deste piloto com Macy's e Satisfi."

"Toda a equipe Satisfi tem o prazer de estar trabalhando com uma marca tão icônica como a Macy's para alavancar o poder da IBM Watson neste projeto emocionante. A combinação baseada em localização, software engajamento inteligente da Satisfi, com as capacidades de aprendizagem cognitivas da Watson da IBM, nos ajudou a construir uma ferramenta poderosa e abrangente para melhorar o ambiente de compras na loja ", disse Don White, chefe oficial de receitas da Satisfi. "A Macy's tem sido uma grande parceira para este projeto por causa de seu compromisso de explorar uma nova tecnologia que pode elevar as interações com os clientes, criando uma experiência mais relevante e pessoal para eles."

"O acesso via macys.com/storehelp, o piloto de "Macy's On Call" " as respostas armazenam detalhes de navegação fornecida pelo departamento, marca e categoria de produto, bem como fornece insights sobre os únicos serviços no interior da loja disponíveis em cada local de teste - My Stylist@Macy' personal shoppers e Compras Online, Retirar nas lojas e serviços incluindo banheiros. O acoplamento é realizado através de uma interface simples de pergunta e resposta que alavanca o Natural Language Classifier da Watson, que está ajudando a Macy's a saber mais sobre as características e serviços que mais ressoam com os compradores. Além disso, nos locais piloto na área de Miami, a interface está disponível para os clientes em espanhol, através de Watson Language Translation, como as capacidades linguísticas testes da Macy's, funcionalidade e interesse do consumidor em engajamento via idiomas preferidos.

Dez locais foram escolhidos representando uma seção transversal da carteira de loja da Macy's. Cinco dos locais servem como a base de aprendizagem. Os outros cinco locais têm uma camada reforçada de apoio associado disponíveis para complementar as interações virtuais. Nestes locais, os clientes podem introduzir um pedido de engajamento face-a-face com o associado especialista da Macy's.

Embora a tecnologia Watson possa alimentar as interações em uma série de maneiras, a primeira fase deste programa piloto é a aplicação de recursos de linguagem natural de Watson em um ambiente de varejo físico, focado em três categorias de clientes- produtos exclusivos de cada loja, serviços e layout. Satisfi acessa a tecnologia de Watson a partir da nuvem e esse modelo está ajudando a facilitar o aprendizado em curso e melhorias para a solução. À medida que o programa avança, os objetivos da Macy's para estudar de perto e avaliar outros usos potenciais da tecnologia, com o objetivo de implementar capacidades cognitivas diálogo completo da Watson em fases futuras.

Em todos os 10 locais de teste os clientes são incentivados a visitar macys.com/storehelp em seu navegador móvel para se envolver com o companheiro na loja. A primeira fase do Macy's On Call lançado recentemente e é esperado para ser executado através final do outono de 2016.

As lojas piloto da “Macy’s On Call” são:

Os locais de Base learning:

Macy’s Montgomery – Bethesda, MD

Macy’s Woodbridge Center – Woodbridge, NJ

Macy’s Clackamas Town Center – Portland, OR

Macy’s Santa Anita – Arcadia, CA

Macy’s Miami International – Miami

Locais de conexão em lojas da Macy's com suporte de vendas:

Macy's Short Hills – Short Hills, NJ

Macy's Mall of Georgia – Buford, GA

Macy's Lenox Square – Atlanta

Macy's Aventura – North Miami

Macy's Roosevelt Field – Garden City, NY

Locais de conexão em lojas da Macy's com suporte de vendas:

Macy's Short Hills – Short Hills, NJ

Macy's Mall of Georgia – Buford, GA

Macy's Lenox Square – Atlanta

Macy's Aventura – North Miami

Macy's Roosevelt Field – Garden City, NY

###