

Mobility Plaza®

ExtraMile prueba humanos digitales para mejorar la interacción con el cliente

Tres de las tiendas y estaciones de servicio ExtraMile de Chevron desplegarán las soluciones inteligentes de Samsung para la interacción digital en la tienda.



Una estación Chevron ExtraMile en San Diego, California, pondrá a prueba humanos digitales para aumentar las interacciones de los clientes en la tienda de conveniencia.

El proyecto forma parte de un programa más amplio entre Chevron Stations Inc. y Samsung Electronics America para desplegar soluciones inteligentes que mejoren la experiencia del cliente en tres estaciones de California y Washington. La iniciativa también incluye la implantación de pantallas de señalización inteligentes, gestión de contenidos y análisis del tráfico peatonal.

Desarrollado por el laboratorio de investigación de inteligencia artificial de Samsung, "Sam the Sommelier" es un ser virtual hiperrealista con inteligencia artificial generativa. Sam es capaz de interactuar con los clientes mediante voz o chat en directo a través de una aplicación y ofrecerles recomendaciones de maridaje de vinos con sus compras de comida.

"Hoy en día, las tiendas necesitan ofrecer experiencias interactivas para atraer al comprador digital. Sin embargo, es difícil satisfacer las expectativas actuales de contenido dinámico con carteles y pancartas tradicionales. Este enfoque combina la señalización digital y los datos reales de los consumidores para llegar a ellos en el momento oportuno con el mensaje adecuado", afirma Sara Grofcsik, Directora Ejecutiva de Ventas Comerciales en EE.UU. de Samsung Electronics America.

Los clientes pueden conocer las notas de cata de cada vino, responder a un cuestionario para encontrar su botella ideal y obtener asistencia inmediata para completar su transacción, todo ello a través de una conversación natural con este ser virtual.