



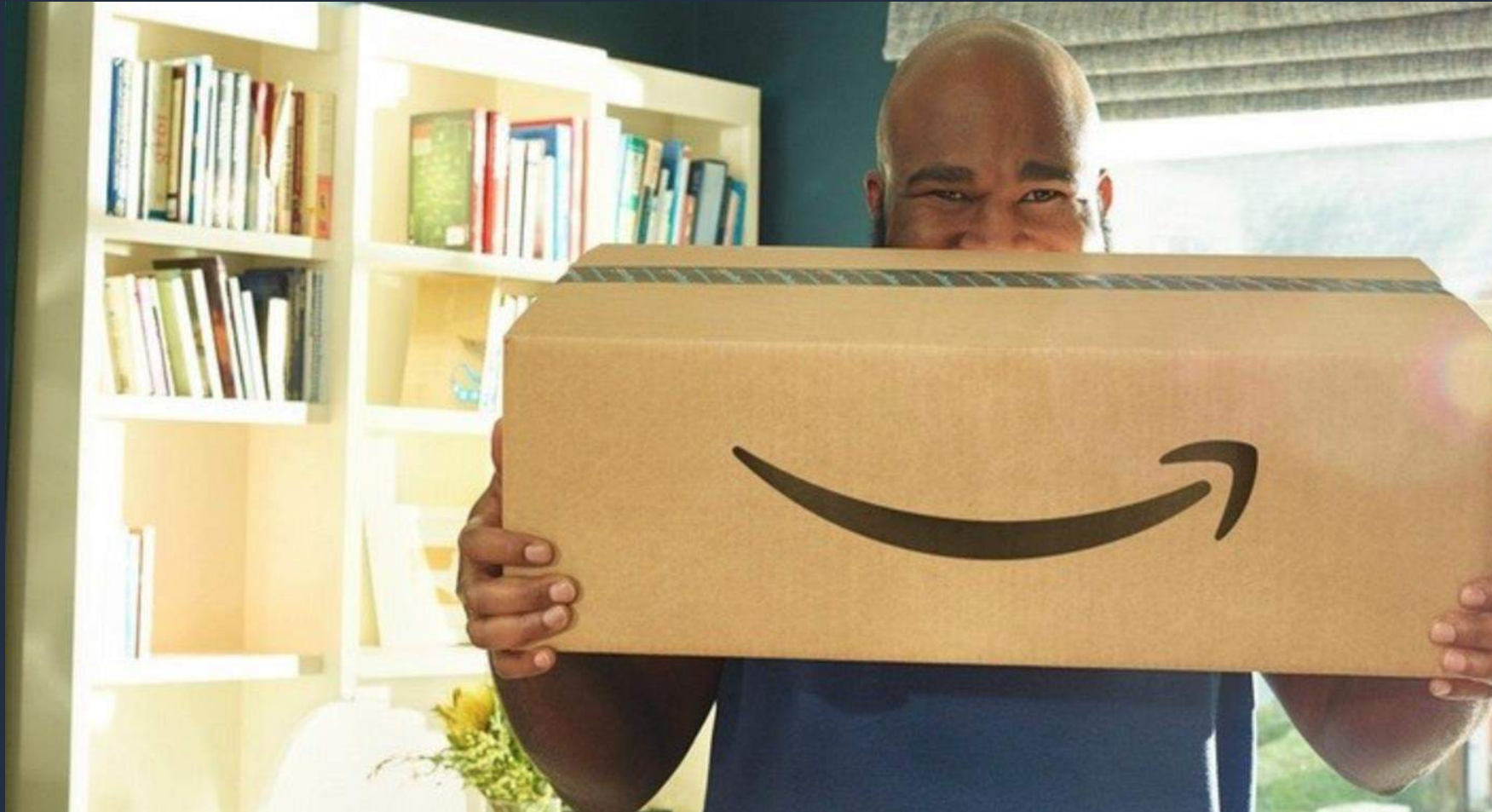
Personalización en el Retail

Aumentando ingresos y mejorando la fidelidad con experiencias personalizadas

Adler Oliveira

Head of Tech Advisory (Retail/CPG)
Amazon Web Services

Promesa al cliente: Prime One-Day | Prime Now



¿Qué impulsa la promesa al cliente?



400 millones de productos pronosticados cada día

Más de 300 centros logísticos, más de 200K robots, 19K remolques y más de 30K furgonetas de reparto

Promesa de entrega precisa
(Más de mil millones de paquetes enviados a clientes Prime el año pasado)

Amazon Mission

“

Ser la empresa más centrada en el cliente del planeta, el mejor empleador del planeta y el lugar más seguro para trabajar del planeta

”

ENTREGAR UNA EXPERIENCIA DE COMPRA PERSONALIZADA YA NO ES UNA OPCIÓN

Para los clientes minoristas, las recomendaciones personalizadas pueden mejorar la lealtad a la marca, aumentar las ventas y los ingresos, y mejorar la experiencia de compra.

Cada punto de contacto es personal

La personalización en tiempo real se puede incorporar en todos los aspectos de la experiencia del cliente.

Individualized homepage experience



Promociones

New arrivals



Ilustraciones y orden de las secciones.

Trending now



Clasificación de productos para nuevos usuarios

Categorías y orden de los artículos

La personalización está en nuestro ADN

25 AÑOS APRENDIENDO E INNOVANDO

Then

La primera función de recomendación de Amazon se lanzó en 1998

Customers who bought items in your Shopping Cart also bought:



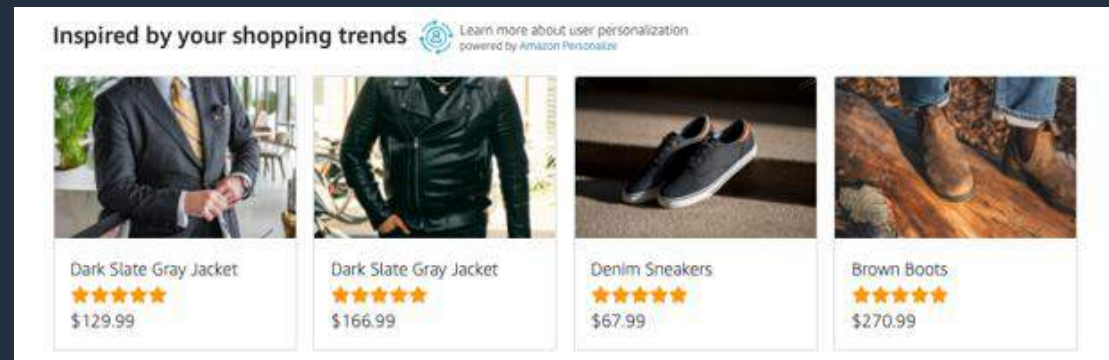
Mathematics for 3D Game Programming & Computer Graphics by Eric Lengyel
Our Price: \$49.95
7 used from \$37.76
Add to cart

Game Programming Gems 2 by Mark DeLoura (Editor)
Our Price: \$69.95
6 used from \$52.35
Add to cart

AI Game Programming Wisdom (with CD-ROM) by Steve Rabin (Editor)
Our Price: \$69.95
7 used from \$52.20
Add to cart

Now

Ofrecer experiencias únicas a clientes de todos los sectores, geografías, canales y dispositivos mediante AI/ML.



Inspired by your shopping trends [Learn more about user personalization powered by Amazon Personalize](#)

- Dark Slate Gray Jacket (5 stars) \$129.99
- Dark Slate Gray Jacket (5 stars) \$166.99
- Denim Sneakers (5 stars) \$67.99
- Brown Boots (5 stars) \$270.99

COLD START

- Productos Populares
- En Alta
- Nuevos productos

New customers frequently purchased

New arrivals in Toys

Discover fashion trends

For your Fitness Needs

Shop activity trackers and smartwatches

This carousel features a top row of book covers including 'How To Invest', 'Tchau Depressão', 'DIREITO DESPORTIVO', 'THE LEADER WITHIN US', 'A HISTÓRIA DA PNEUMONIA Síntese', 'BRAIN QUEST 2', 'OUTLIVE', and 'DISRUPT DISRUPTION'. Below are four product tiles: 'New arrivals in Toys' (toys on a yellow background), 'Discover fashion trends' (women in blue outfits), 'For your Fitness Needs' (a man lifting weights), and 'Shop activity trackers and smartwatches' (two smartwatches).

CLIENTE IDENTIFICADO

- Surtido seleccionado
- Categorías preferidas
- Ofertas para ti

Para você

Selecionado para você

Crie com fitas de LED

Casa e Cozinha

Ofertas de ferramentas e melhorias para a casa

This carousel features a top row of gaming accessories: a joystick, headphones, a DualShock 4 controller, cables, a Nintendo Switch console, a game box, and a headset. Below are four product tiles: 'Selecionado para você' (computer components like RAM and SSD), 'Crie com fitas de LED' (LED light strips and a keyboard), 'Casa e Cozinha' (kitchenware like a mug and spatula holder), and 'Ofertas de ferramentas e melhorias para a casa' (a set of screwdrivers).

Nuestros aprendizajes en personalización



Estrategias basadas en reglas no son efectivas

Las técnicas basadas en AI/ML funcionan bien, pero necesitan resolver múltiples problemas difíciles



Recomendaciones en tiempo real traen resultados más rápido



tener en cuenta el comportamiento durante la sesión



Un único algoritmo de ML no es suficiente



La creación de modelos eficaces requiere expertos ML

Todo comienza con los datos

Feedback Implícito



- Clicks
- Impresiones
- Búsquedas
- Compras

Apenas feedback positivo

Feedback Explícito



- Likes
- Dislikes
- Rating
- Reactions

Feedback positivo y negativo

Información del usuario



Información sobre las preferencias del cliente

Información del producto



Información y características de los productos

Estrategias de recomendación

Colaborativo



Recomendación basados en las compras anteriores de todos los clientes en conjunto

Basado en Contenido



Productos que son similares a otros productos que el cliente compró en el pasado.

Híbrido



Estos métodos combinan enfoques colaborativos y basados en contenidos

Mover la aguja en los resultados

El poder de la personalización utilizado para resolver los desafíos actuales



ADQUISICIÓN Y RETENCIÓN

Mejore todo el recorrido del cliente

Cultivar una audiencia cautiva en un entorno digital saturado



ENGAGEMENT

Comprender, medir y mejorar las experiencias de los usuarios

Aumentar el tiempo dedicado a interactuar con productos y contenidos.

EFICIENCIAS E INGRESOS

Escalar de manera rentable para reaccionar ante los períodos pico

Aumentar el ingreso promedio por usuario y mejorar la eficiencia del marketing



DESCUBRIMIENTO

Ayudar a los clientes a encontrar lo que buscan rápidamente

Destacar nuevos productos, contenidos y ofertas de promoción.





Thank you!

Adler Oliveira

Head of Tech Advisory (Retail/CPG)

Amazon Web Services