

Amazon lanza un asistente de compras impulsado por IA

Amazon ha presentado el chatbot Rufus, un asistente que promete una nueva experiencia de compra conversacional impulsada por IA generativa. El asistente se ha lanzado en fase beta dentro de la app móvil de Amazon para un pequeño grupo de usuarios en Estados Unidos y se ampliará progresivamente a clientes adicionales en las próximas semanas. Suponemos que terminará llegando a todos los mercados donde tiene presencia la compañía.

Dice Amazon del chatbot Rufus que es un asistente de compras experto en el catálogo de productos de Amazon y en la información de la web. Está capacitado para responder las preguntas de los clientes sobre sus necesidades de compra, productos y comparaciones, hacer recomendaciones basadas en contexto y facilitar el descubrimiento de productos.

El asistente se ha entrenado con los millones de productos del catálogo de la compañía, artículos propios y de terceros, así como en las reseñas de clientes, las preguntas y respuestas de la comunidad. Su objetivo es responder a las preguntas de los clientes relacionadas con sus necesidades de compra, ya sea cuando estén comenzando el recorrido previo mirando ofertas generales, intentando reducir las opciones o cuando hagan preguntas más específicas.

Cómo funcionará el chatbot Rufus

Su funcionamiento será similar a otros asistentes de IA orientados al consumidor, como el ChatGPT de OpenAI o el Bard de Google que también incluye integración de compra de producto. Los clientes que usen la app móvil de Amazon, podrán escribir o expresar sus preguntas en el cuadro de diálogo de chat de la IA que aparecerá en la parte inferior de la pantalla. Cuando terminen, los clientes pueden regresar a la aplicación de Amazon deslizando el dedo hacia abajo en su pantalla para cerrar el cuadro de diálogo.



Amazon ha mostrado varios ejemplos de uso y sugiere que un cliente que busque unas zapatillas para hacer running podría hacerle a Rufus preguntas como “¿qué considerar al comprar unas zapatillas para correr?”, “¿cuáles son las diferencias entre las zapatillas para correr de montaña o de carretera?” o “¿son

duraderas?».

Otras preguntas de compras generales citadas son: «¿qué tener en cuenta al comprar auriculares?», «¿qué son los productos de belleza limpios?», «¿qué necesito para jugar al golf en climas fríos?». ?». También preguntas más directas como «Quiero empezar un jardín interior».

La IA también podrá ayudar a realizar comparaciones de productos o hacer recomendaciones si preguntas cosas como «¿cuáles son buenos regalos para el Día de San Valentín?» o «¿cuáles son los mejores juguetes de dinosaurios para un niño de 5 años»? Después de que Rufus responda, el cliente podrá continuar navegando a través de resultados más refinados.

Con información de Muy Computer