

## Com inteligência artificial generativa, Lu, do Magalu, sugere produtos e resolve problemas dos clientes

*Tecnologia permite que milhões de dados disponíveis no marketplace da companhia sejam rapidamente analisados e cruzados de forma a oferecer a melhor resposta*

*Próximo passo será a interação por voz entre consumidores e a maior influenciadora digital virtual do país*

**São Paulo, 25 de julho de 2023** - O Magalu, empresa que está digitalizando o varejo brasileiro, apresentou, nesta quarta-feira, sua ferramenta de inteligência artificial generativa. Desenvolvida pelo Luizalabs, em parceria com o Google, a inovação será o "cérebro" da Lu, influenciadora virtual da marca, e será usada sobretudo para fazer sugestões dos produtos mais adequados às necessidades de cada cliente e responder a dúvidas. "Com o uso da inteligência artificial generativa, vamos levar a experiência de atendimento a um novo patamar", diz André Fatala, vice-presidente responsável pela área de tecnologia do Magalu. "Nosso objetivo é sempre melhorar a experiência, seja por meio da Lu e seu novo cérebro ou com a ajuda dos colaboradores, que vão poder se dedicar a atendimentos mais complexos."

A novidade está sendo testada em uma das principais categorias de produtos da empresa – os smartphones – e deve ser incorporada ao atendimento ao cliente do Magalu nos próximos meses.

### Como a Lu com inteligência artificial generativa vai funcionar:

- A IA generativa é utilizada para automatizar processos, como atendimento ao cliente e construção de conteúdo, entre outros.
- A experiência permite que a Lu recomende produtos com base nas necessidades e preferências de cada cliente, como o melhor smartphone com base na duração da bateria, o preço ou na resistência da tela ou o notebook mais adequado para edição de vídeos. As recomendações são geradas automaticamente, com base nas informações contidas nas perguntas dos clientes. Um exemplo: se o cliente pergunta qual o melhor smartphone para quem faz trekking, Lu vai sugerir uma lista de aparelhos resistentes à poeira e a quedas, com bateria de longa duração e câmera adequada para fotos ao ar livre.
- A IA generativa da Lu também dá informações sobre status de pedidos, confirmações de entrega, disponibilidade de estoque de um produto e registra reclamações.
- A tecnologia permite um diálogo mais fluido e humano entre a influenciadora virtual e o cliente do outro lado da tela. O Magalu aposta nessa interface conversacional (aquela em que todas as ações do usuário são manifestadas por meio de palavras em vez de cliques em botões e menus) por tornar o processo simples e intuitivo – ou seja, mais inclusivo. Basta o cliente final digitar algo e a IA, básica ou complexa, faz o restante do trabalho.

“Usar a IA generativa para a construção de conteúdo é uma novidade. Aqui, com a Lu, não somos nós que estamos recomendando produtos, não há um algoritmo direcionando para aquelas

escolhas", afirma Fatala. "É, basicamente, a IA usando as informações dadas pelo cliente, analisando todas as características disponíveis nos itens do nosso marketplace e cruzando dados para, enfim, oferecer uma resposta que atenda perfeitamente aquelas expectativas."

#### **Como foi o desenvolvimento.**

- O projeto existe há cerca de quatro anos, mas as tecnologias da época não permitiam a entrega de uma boa experiência. Agora, com o desenvolvimento de novas ferramentas, foi possível chegar a um resultado satisfatório e aplicável.
- Para chegar à solução ideal, o time do Luizalabs, laboratório de tecnologia e inovação do Magalu, testou diversas plataformas de geração de chatbots e ferramentas de inteligência artificial generativa.
- A plataforma que apresentou mais sinergia com as expectativas foi a do Google Cloud. A chamada Vertex IA é usada para trabalhar com a parte generativa e, aliada a ela, o Dialog Flow cria os fluxos da conversação.
- O projeto foi chamado internamente de Lukinator [referência ao gênio Akinator, do jogo com mesmo nome] e as tomadas de decisão envolveram o time interno do Magalu, o Google e uma consultoria parceira.
- A partir dessa definição, as equipes começaram a desenvolver soluções com a nova tecnologia entre fevereiro e março de 2023, com testes internos e feedback do time. Entre junho e julho, o foco foi a integração da inteligência artificial generativa desenvolvida com as características de linguagens próprias da Lu. Atualmente, a empresa está em fase final de testes com o piloto e a ideia é que o serviço esteja disponível em algumas semanas.

#### **Próximos passos:**

- Após a consolidação do controle do chatbot por meio de texto, o Magalu continuará com o desenvolvimento da interação por meio de voz.
- A empresa está buscando as soluções tecnológicas mais adequadas para sintetizar a voz da Lu – a mesma usada nos vídeos e outros meios – e permitir que os clientes também possam acessar a nova funcionalidade por meio de áudio.
- A cada atualização, o uso da IA generativa deve deixar as conversas entre a Lu e os consumidores mais descontraída, permitir piadas e aprofundamento de assuntos.

**Sobre o Magalu.** O Magalu é a empresa que está digitalizando o varejo brasileiro. Desde maio de 2011, a companhia é listada no Novo Mercado da B3. Nos últimos anos, fez diversas aquisições, consolidando sua presença nacional. Além de mais de 1.300 lojas, em 21 estados do país, o Magalu conta com mais seis marcas online (Netshoes, Zattini, Shoestock, Época Cosméticos, Estante Virtual e KaBuM!), 281 000 sellers em seu marketplace, e a plataforma de food delivery AiQFome. O SuperApp da companhia é acessado por mais de 45 milhões de usuários ativos mensais. Sua política de gestão de pessoas foi reconhecida com diversos prêmios.

[andre.vendrami@novapr.com.br](mailto:andre.vendrami@novapr.com.br)

**Gabriela Tornich**

[gabriela.tornich@novapr.com.br](mailto:gabriela.tornich@novapr.com.br)

**Patrícia Vivas**

[patricia.vivas@novapr.com.br](mailto:patricia.vivas@novapr.com.br)