

Innovación tecnológica que transforma la experiencia de compra

**EL ASISTENTE VIRTUAL DEL SUPERMERCADO ONLINE DE EROSKI,
ELEGIDO UNO DE LOS SEIS CASOS DE INNOVACIÓN EN IA
GENERATIVA DEL AÑO EN EL 'GLOBAL INNOVATION DAY 2024'
DE INNOBASQUE**

- **El asistente ha incrementado la tasa de conversión en su supermercado *online***
- **Ha sido valorado positivamente por las personas usuarias quienes destacan su rapidez, precisión y facilidad de uso**

Elorrio, 5 de noviembre de 2024.- [EROSKI](#) avanza con paso firme en sus planes de innovación a través de las nuevas tecnologías. En 2023 se convirtió en la primera empresa del sector en España en poner en marcha un asistente basado en IA Generativa en su [supermercado online](#), una iniciativa que acaba de ser reconocida como uno de los seis casos de innovación de IA Generativa del año en la 13ª edición del [Global Innovation Day 2024](#) organizado por [Innobasque](#). Esta tecnología representa un avance significativo en la atención al cliente y la optimización del proceso de compra.

A diferencia de los asistentes tradicionales, que se basan en IA y tecnología de procesamiento del lenguaje natural, la IA Generativa permite un mayor entendimiento y precisión en las respuestas gracias a su entrenamiento con grandes volúmenes de datos y el uso de algoritmos y de técnicas de aprendizaje automático para analizar el lenguaje y comprenderlo mejor.

Innovación con impacto en la experiencia del cliente

El consumidor digital es nocturno, horario en el que se desarrollan en gran medida las transacciones comerciales *online*. Este contexto ha impulsado el desarrollo del innovador asistente basado en IA Generativa desarrollada por OpenAI para atender las consultas de los usuarios y mejorar su experiencia de compra.

El asistente virtual está diseñado por responder en tiempo real desde consultas generales sobre el proceso de compra hasta ofertas, búsqueda de productos o recomendaciones de recetas.

EROSKI ha integrado tres premisas clave en este innovador sistema. Por un lado, una estricta ética en la gobernanza de la IA, garantizando la transparencia en el uso de

EROSKI

Comunicación Corporativa
PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)

los datos y algoritmos aplicados para generar respuestas y la corrección de posibles sesgos a través de auditorías y acotando contexto. Asimismo, incorpora la interlocución en euskera, ya que EROSKI *online* es el único *e-commerce* con todos los contenidos en dicha lengua. Por último, incluye recomendaciones de productos saludables.

Resultados positivos y valor añadido

Durante la presentación en el 'Global Innovation Day 2024', la directora de Negocio *Online* de EROSKI, Mari Mar Escrig, ha destacado que *"EROSKI siempre ha postado por la innovación como motor de mejora continua"* y ha puesto en valor *"los beneficios de la IA Generativa en la mejora de la experiencia de compra y su impacto en la tasa de conversión y en la satisfacción del cliente"*.

Más del 70 % de las personas usuarias del asistente virtual de EROSKI valora como excelente la experiencia y destaca la rapidez, precisión y facilidad de uso como sus principales virtudes.

EROSKI continúa explorando el potencial de esta tecnología, que podría ser integrada en otras plataformas y canales como WhatsApp o el servicio telefónico, proporcionando un valor añadido en diferentes etapas del proceso de compra.

EROSKI

Comunicación Corporativa
PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)