

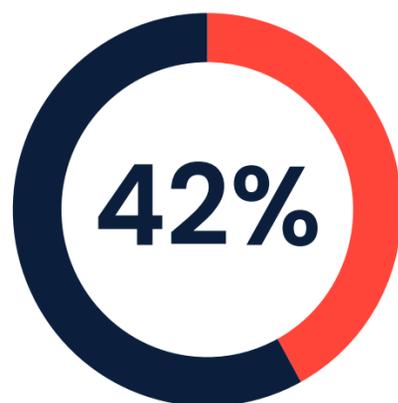
LA ERA DEL MACHINE CUSTOMER

Hacia un nuevo paradigma del cliente automatizado

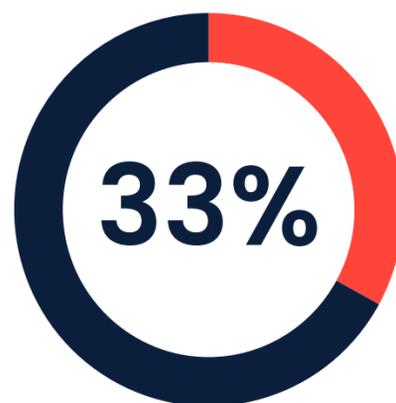
El avance de los **agentes autónomos de IA** está transformando la forma en la que los usuarios interactúan con el comercio y los servicios en línea. Estos agentes no solo se limitan a asistir, sino que también **toman decisiones y ejecutan acciones en nombre del usuario**. Este cambio tecnológico redefine las arquitecturas de CX, impulsando la necesidad de procesos optimizados para la **interacción B2A (Business-to-Algorithm) entre sistemas algorítmicos y servicios digitales**.



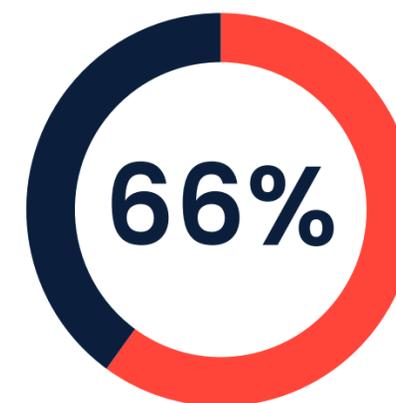
PANORAMA ACTUAL



De los consumidores jóvenes afirma sentirse cómodo recibiendo asistencia de un agente autónomo durante sus compras



De los consumidores españoles se muestra dispuesto a interactuar con agentes autónomos si esto implica obtener un servicio más rápido



De los usuarios anticipa que utilizará agentes personales de IA en los próximos dos años

80%

De todas las interacciones con clientes estarán gestionadas por IA para 2030.

21%

De participación directa o indirecta de los agentes de IA en los ingresos empresariales para 2030.

SURGE LA DENOMINADA “FIDELIDAD ALGORÍTMICA” DONDE EL CLIENTE YA NO ES FIEL A UNA MARCA, SINO AL SISTEMA QUE OPTIMIZA LAS DECISIONES DE SU REPRESENTANTE DIGITAL

El valor estratégico se desplaza de la experiencia de marca hacia el control sobre el agente que actúa en representación del cliente:

- **Interacciones asincrónicas:** los usuarios pueden tareas y desconectarse, mientras el agente actúa en segundo plano.
- **Transparencia operacional:** garantizar y explicar el razonamiento algorítmico, a fin de que los usuarios puedan entender qué hizo el agente y por qué.
- **Agentes de IA como usuarios finales:** Surgen “journeys colaborativos” donde la IA asume parte de la carga cognitiva del cliente, reemplazando recorridos lineales centrados solo en humanos.

CASOS DE IMPLEMENTACIÓN

Perplexity ha lanzado **“Shop Like a Pro”**, que permite **realizar compras mediante un agente que optimiza recomendaciones y gestiona pagos automatizados** en comercios compatibles.

Manus, de la startup **Monica**, actúa como un verdadero consumidor autónomo, **capaz de tomar decisiones complejas y ejecutar compras en línea**, aunque depende de APIs abiertas y estructuras web compatibles.

Amazon, con **“Buy for Me”**, amplía su ecosistema de compras al **automatizar transacciones en sitios de terceros**, asegurando la trazabilidad y la seguridad de la experiencia.

OpenAI presenta **“Operator”**, un agente que **realiza reservas de vuelos, alojamientos y otros servicios turísticos** mediante interacción autónoma con interfaces web.



NEXT STEPS

1

Desarrollar **interfaces específicas que permitan a los agentes de IA operar de forma autónoma**, habilitando APIs, SDKs y endpoints abiertos para facilitar el acceso estructurado a la información y servicios.

2

Adaptar los programas de lealtad para ofrecer beneficios cuantificables para los algoritmos y **diseñar customer journeys para los agentes IA**

3

Construir infraestructuras escalables (B2A) que soporten interacciones machine-to-machine, garantizando seguridad, trazabilidad y cumplimiento.