

Agentes IA en Retail

2026





Lucia Leal

Industry Specialist, Google Cloud
LATAM

De la búsqueda a la **intención**

La IA está cambiando rápidamente el panorama del Retail.



Google Search

2x

Las consultas en AI Mode se **duplican** cada trimestre



Consumidor

693%

Aumento (YoY) en **tráfico con IA** hacia sitios de retail en Black Friday en 2025



Operaciones

48%

De las empresas de Retail y CPG indican que **productividad se ha duplicado** con el uso de IA



SCM & Logística

Líderes en logística, e industrial ya usan **agentes en la operación**

56%

La evolución de la Inteligencia Artificial

De la predicción hacia la autonomía



IA Predictiva

2016



Búsqueda Asistida

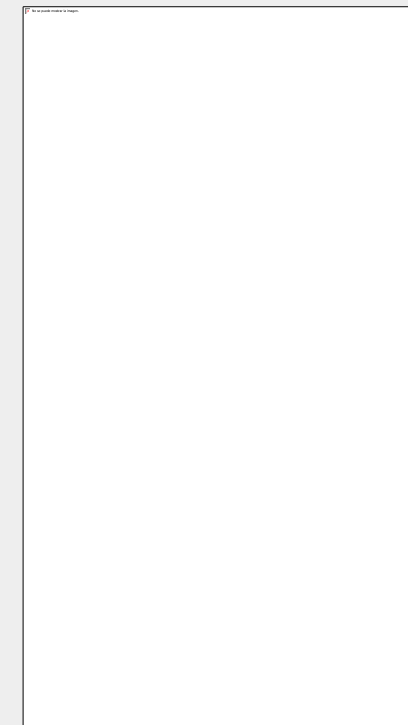
Nuevas formas de descubrir productos

IA Generativa

2023

Prompt

Moderno sofá blanco centrado en la sala de estar con una pareja feliz saludando a la cámara



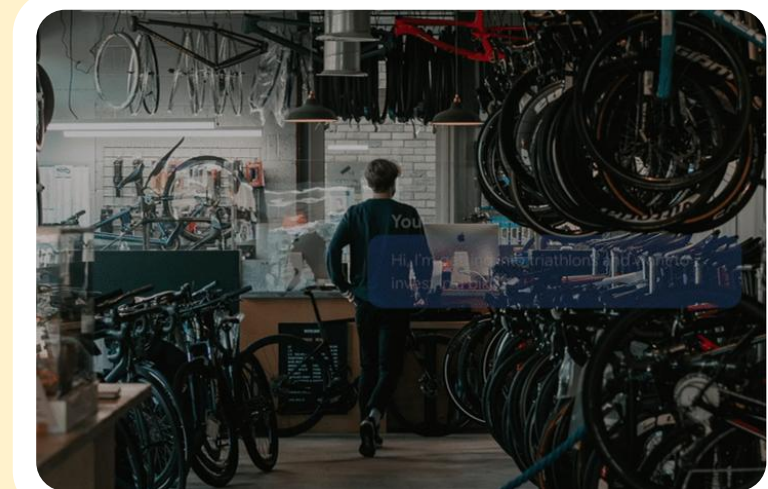
Lenguaje Natural

Creación de contenido en lenguaje natural



IA Agéntica

2026



Agentes de IA

Razonamiento agéntico multimodal y toma de decisiones

Estamos al comienzo de un salto estratégico en la industria

IA Agéntica

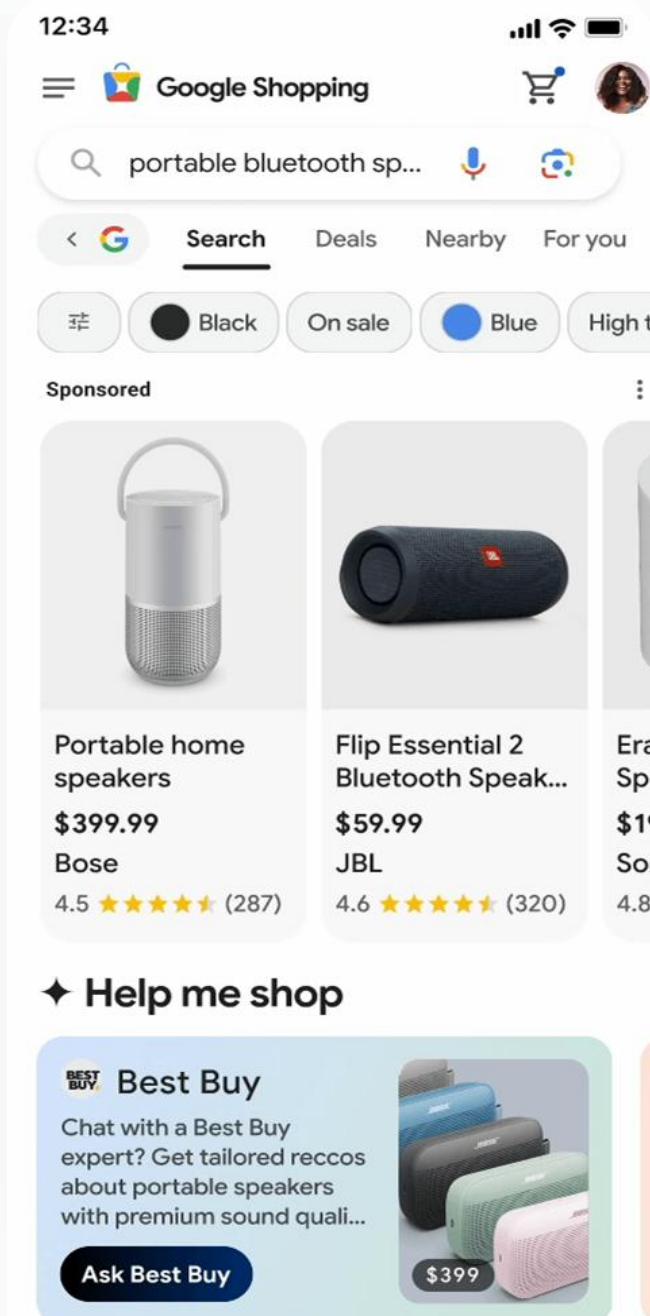
47%

Los ejecutivos del sector retail informan que destinarán más del 50 % de su presupuesto futuro para IA a agentes de IA.

Donde los agentes **actúan** en nombre de:

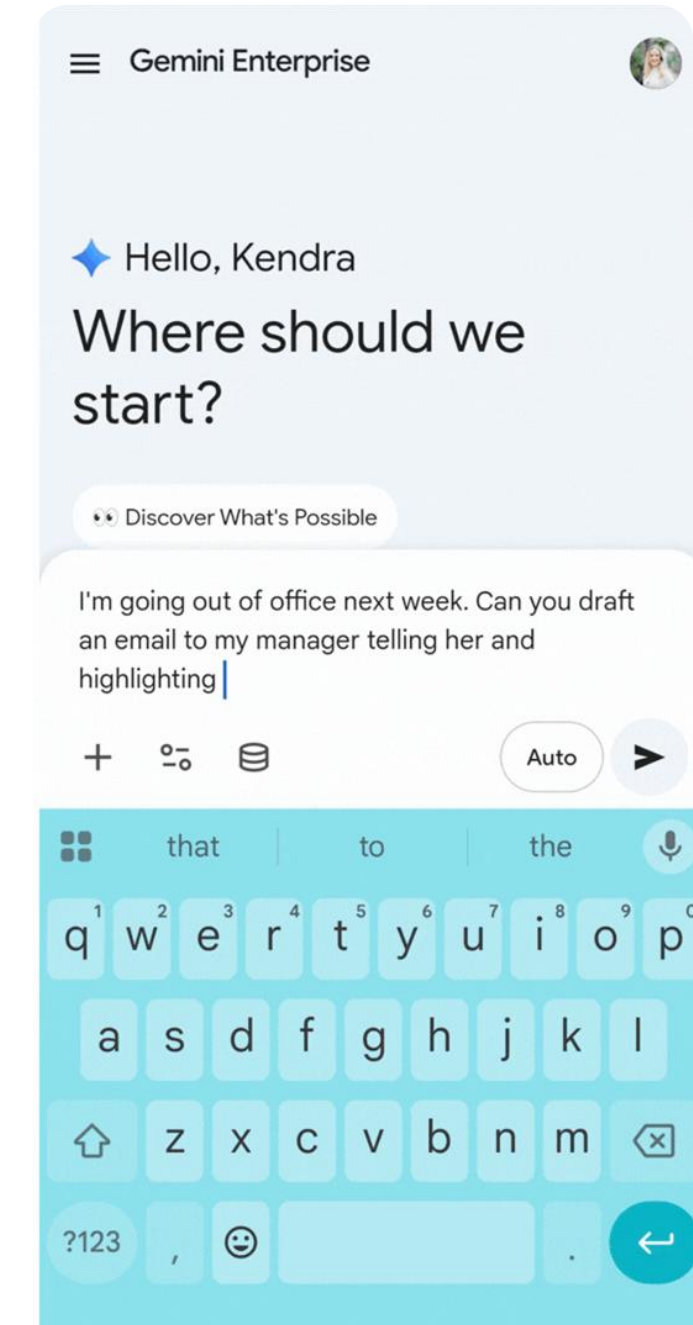
Compradores

👤 Compra completada



Empleados

👤 Email enviado



El salto estratégico hacia la los agentes se está produciendo ahora en toda la **cadena de valor**.

Marketing Agéntico

Optimiza tus campañas a lo largo de todo su ciclo de vida con personalización multimodal

Comercio Agéntico

Crea nuevas experiencias de comercio basadas en agentes para captar la demanda de los compradores

Tienda y Operaciones Agéntica

Aprovecha la IA agéntica para potenciar las tareas de las tiendas y los asociados en la cadena de valor

01 Marketing Agéntico y experiencia de marca

Dónde están centrando sus esfuerzos los líderes del sector

cha
t

Mejora el
marketing y la
personalización.

AI
for Marketing

roc
ket
_la
unc
h

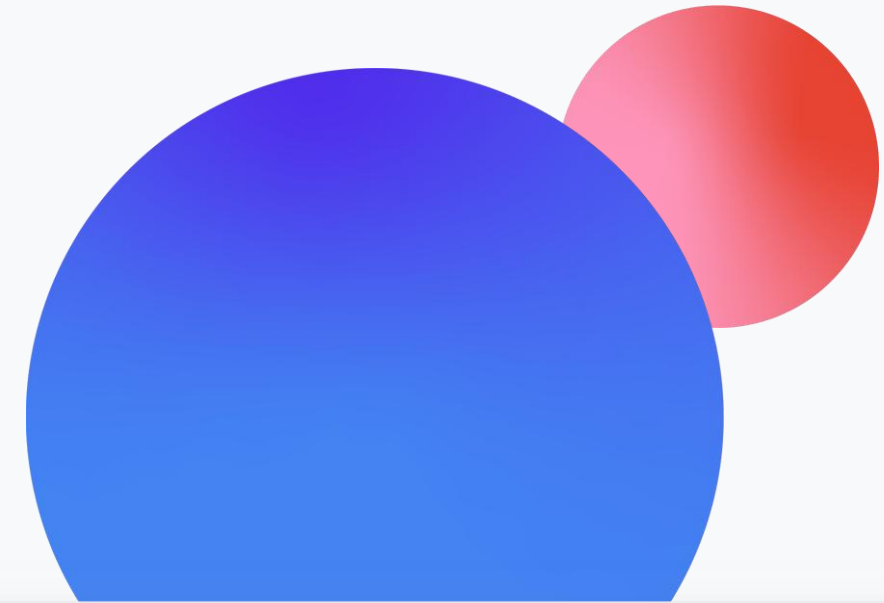
Impulsar la
creatividad y la
innovación

Generative
Media

se
cu
rit
y

Integre de
forma segura
los datos de
campana y de
producto

Agentic Data
Cloud





02 Experiencia de comercio Agéntico

Dónde están centrando sus esfuerzos los líderes del sector

sh
op
pin
g_
ba
g

Mejorar las
experiencias
de los
agentes

Shopping
Agent

tren
ding
_up

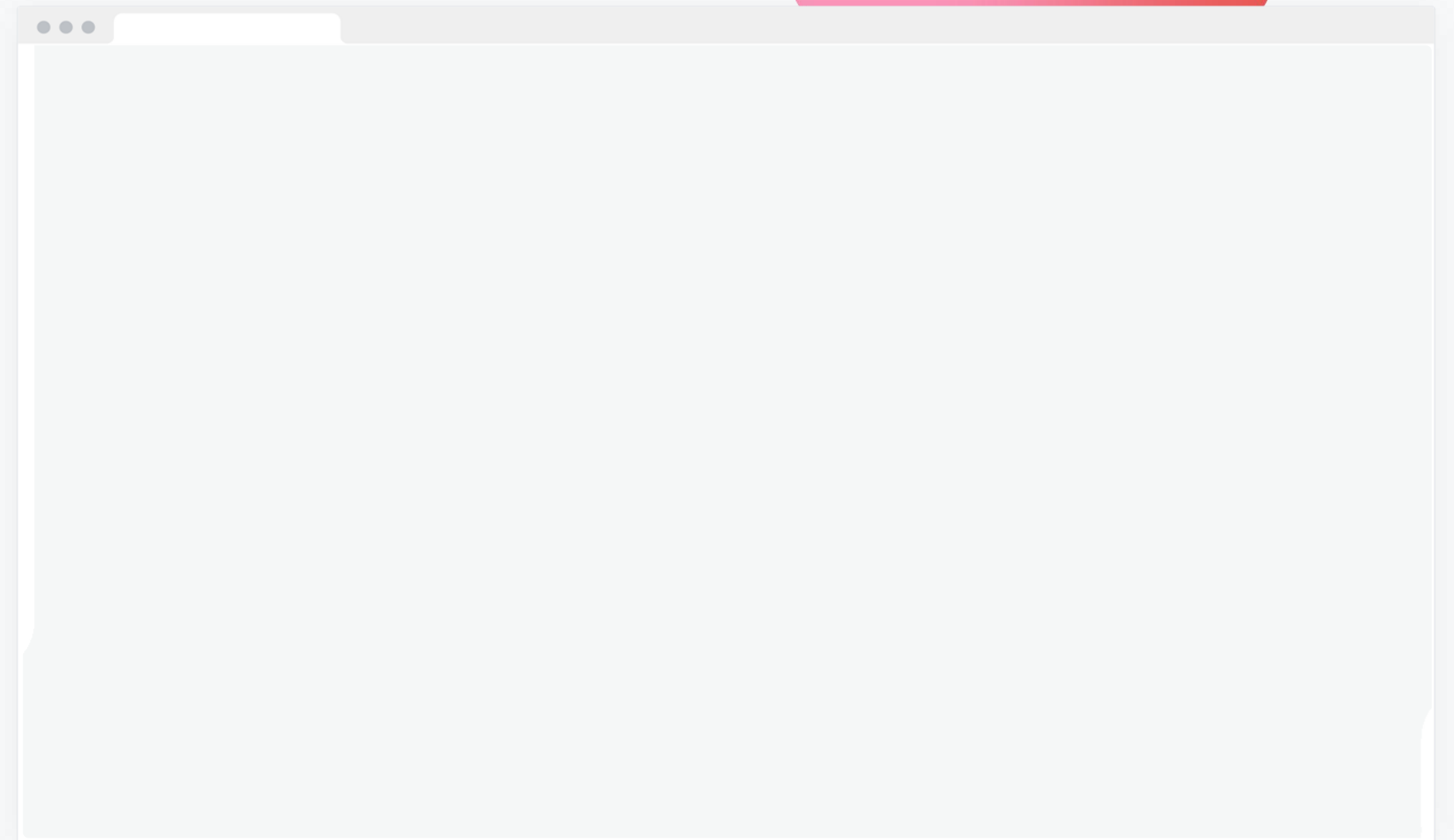
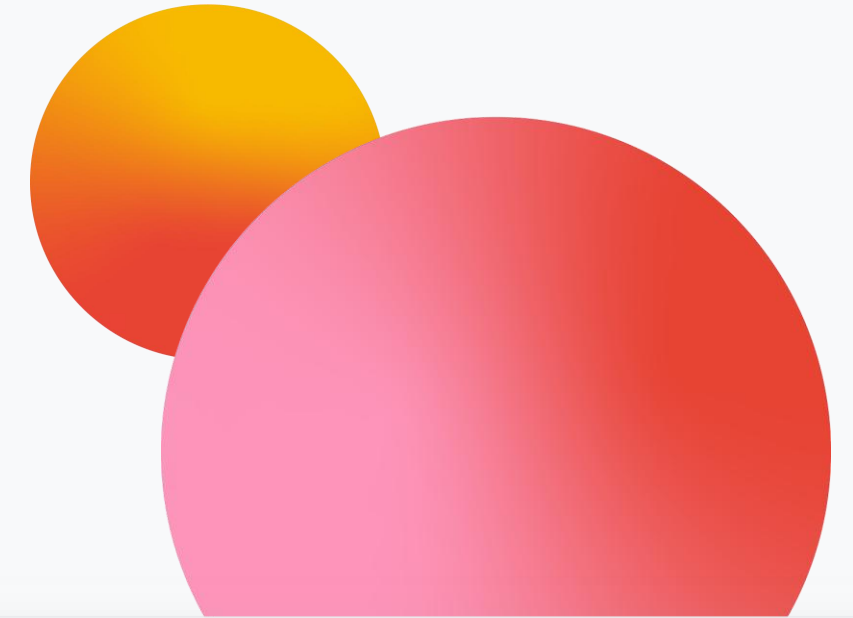
Impulsa
conversiones
más sólidas

AI Commerce
Search

aut
o_fi
x_h
igh

Mejorar y
ampliar los
datos del
catálogo

Catalog
Enrichment



FARMATODO

Cat

Categorías

Busca aquí tu producto

Inicia sesión

Bogotá

Más categorías

Mundo Ofertas

Mis Favoritos

Volver a comprar

Tiendas oficiales

Pastillero Virtual

Cupones

FARMATODO Prime
Empieza a ahorrar

Salud y medicamentos

Belleza

Cuidado del bebé

Cuidado personal

Dermocosmética

Alimentos y bebidas

Hogar, mascotas y otros.

Prime

HASTA

20%
dcto

MIEMBROS Prime

HASTA

25%
dcto

EN CUIDADO DEL BEBÉ

PARA TU VIAJE



Válido del 27 de marzo al 09 de abril de 2026

INICIA SESIÓN

+57

Ingresar tu número celular

Iniciar sesión

O continúa:

¿No tienes cuenta? Regístrate aquí

Alivio Intestinal desde el primer día^{1,3}

Restaura la flora intestinal^{1,2}

Folleto

Mundo Ofertas

Farmatodo Prime

Ofertas Prime

Ubica tu tienda

Preventa Mundial

Nuevos Productos

Cuidamos tu salud

Óptica

¡Hola ! Estos productos te pueden interesar

Ver más >

20%

Hasta 20% Dcto. Cuidado Personal

Prime

¡Beneficios Exclusivos!

¡Cupón Exclusivo!

20%

Hasta 20% Dcto. Cuidado Facial

25%

Hasta 25% Dcto. Derm

Ofertas Flash

30%

Protector Solar Facial
Eucerin Sun Toque Seco

\$102.655

03 Operaciones Agéntica en tienda

Dónde están centrando sus esfuerzos los líderes del sector

sto
refr
ont

Mejorar la
productividad
de los
empleados de
la tienda

Agents
for Frontline

ro
ute
r

Habilitar la
conectividad
de la
infraestructura

GDC
Connected

fas
tfo
od

Mejorar el
servicio de
autoservicio y
los pedidos.

Food Ordering
Agent





Walmart capacita a más de un millón de asociados y líderes regionales con **Gemini Enterprise** para automatizar tareas y obtener información valiosa.



65K

Regional store leaders supercharged with AI-driven actionable insights through Gemini Enterprise

Role-specific productivity

Equips corporate associates with custom ADK agents tailored to their unique functional requirements

Faster information retrieval

Allows leaders to find answers in seconds, not hours through use of Pixel Fold devices connected to enterprise data

04

Agentic workforce operations

Dónde están centrando sus esfuerzos los líderes del sector

auto-
sustentable

Mejorar el conocimiento y la innovación

Gemini Enterprise + Workspace

soporte
agente

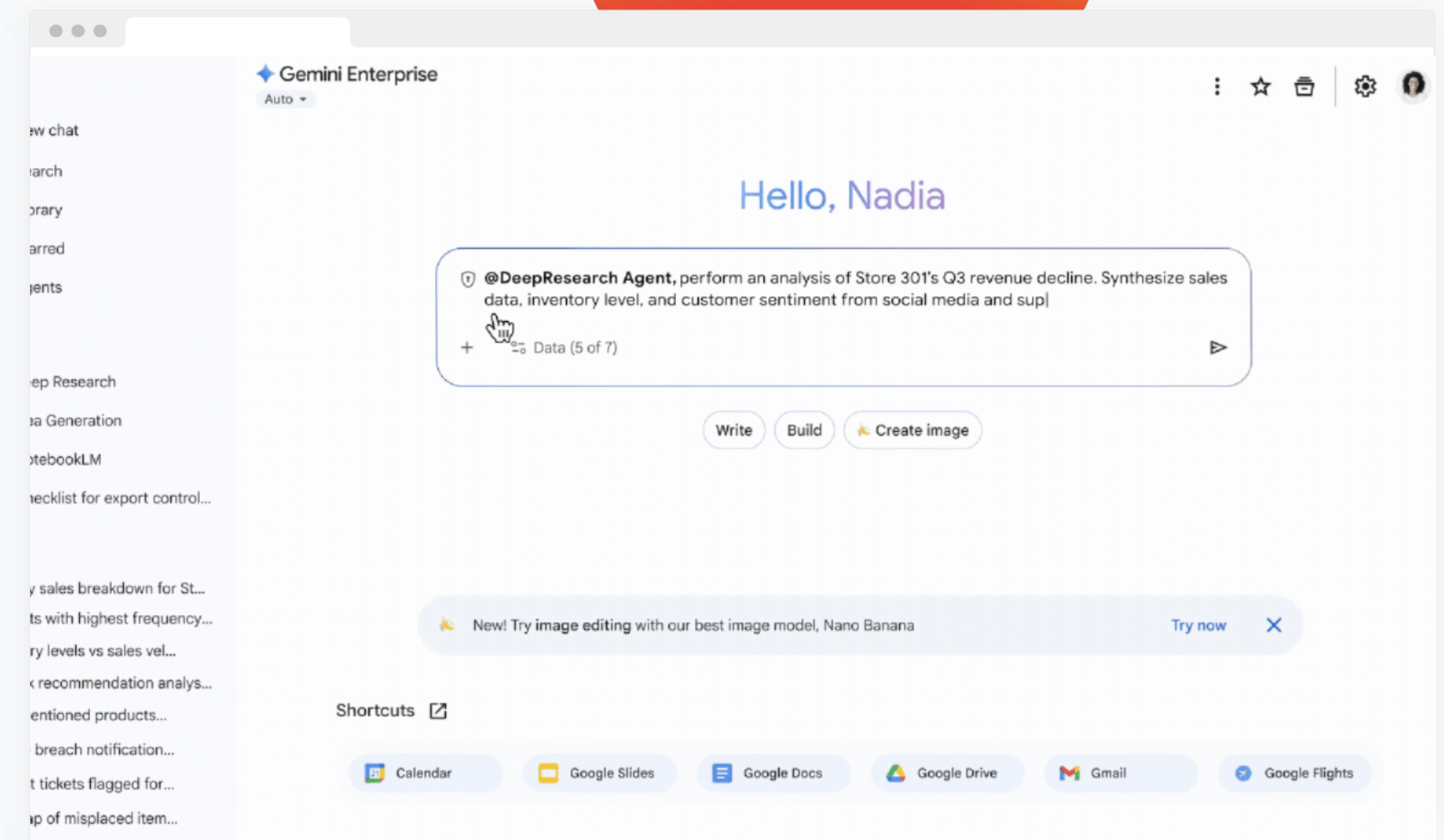
Mejorar el servicio al cliente

Gemini Enterprise for CX

eficiencia

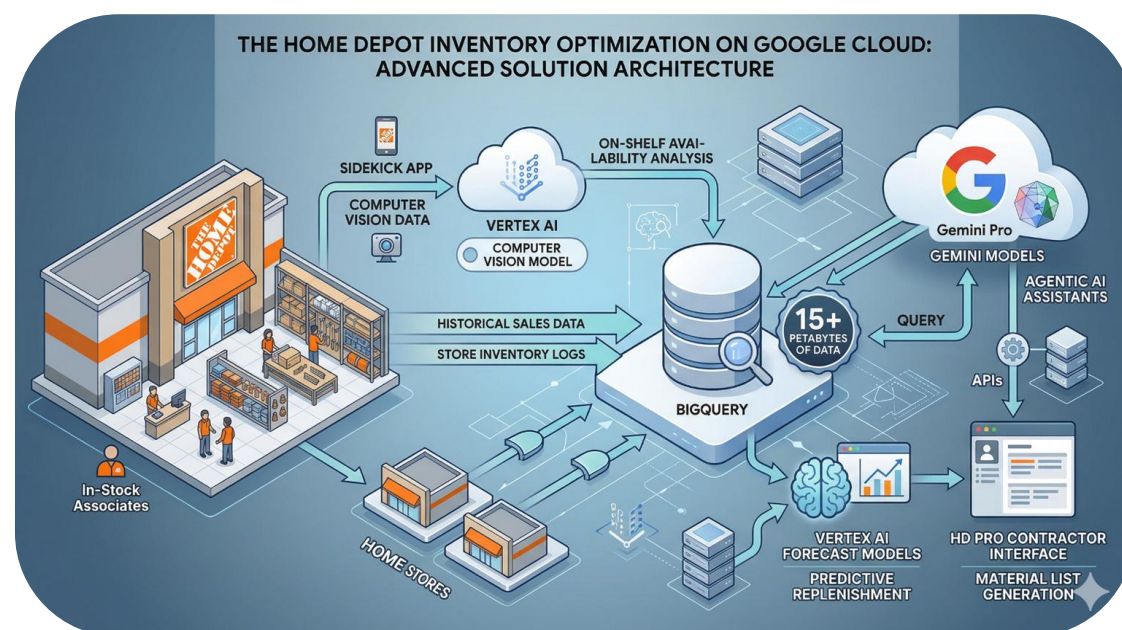
Garantizar prácticas eficientes en suministro

Agent Supply Chain





Home Depot revolutiona la cadena de suministro usando Gemini Enterprise para crear agentes de optimización de inventario y abastecimiento con Google Cloud



30M\$

Impacto Financiero

+20%

Precisión en la salud del inventario

30 Minutos

Eficiencia a nivel de tienda

56.000 Hours

Alivio en la red de soporte (End-to-end journey support)

Redefinir la fuerza laboral hacia un modelo híbrido es esencial, ya que los líderes ya no pueden escalar las operaciones simplemente añadiendo más personal a los procesos.

La IA Agéntica (Agentic AI) se perfila como la tecnología más disruptiva, con la capacidad de automatizar el 30% de las tareas y potenciar (aumentar) otro 51%. Lejos de reemplazar a las personas, a IA agéntica crea la obligación de rediseñar el trabajo ; al delegar la ejecución rutinaria a los agentes inteligentes, el equipo humano eleva su rol hacia la supervisión, el manejo de excepciones y el criterio experto en la operación.

Fuente: Accenture Research. "Turning the supply chain talent shortage into strength" (2026)





Gracias

