



El próximo salto del retail: de la predicción al agentic AI

Transformando el comercio con inteligencia
artificial avanzada

Rodrigo Córdova D. – Director de Soluciones



Introducción al cambio en el Retail





Contexto actual del Retail y la evolución de la IA

Retos del retail

El retail se enfrenta a la volatilidad, la presión sobre los márgenes y las crecientes expectativas de los consumidores, que exigen innovación y agilidad.

La evolución de la IA en el retail

La IA pasó de analizar datos históricos a crear modelos predictivos que anticipan las necesidades y comportamientos de los clientes.

IA agencial y acción autónoma

La IA agencial permite la toma de decisiones autónoma y la ejecución en tiempo real, transformando las operaciones minoristas y la capacidad de respuesta.

Impacto estratégico en el retail

La nueva generación de IA transforma la planificación de inventario, la experiencia omnicanal y la estrategia competitiva en el sector minorista.



Limitaciones de la predicción tradicional





Barreras operativas y dependencia humana

Cuellos de botella de la intervención humana

La ejecución de las decisiones depende en gran medida de la intervención humana, lo que genera retrasos y cuellos de botella operativos.

Desafíos complejos de alineación de sistemas

La elevada complejidad del sistema dificulta la alineación entre las previsiones y la ejecución, especialmente en entornos granulares.

Necesidad de sistemas autónomos

Los sistemas autónomos pueden reducir la carga de trabajo operativa y aumentar la eficiencia



Fundamentos de la Inteligencia Artificial basada en Agentes



Agentes AI

Lo que no es...





Definición y capacidades clave

Percepción del sistema autónomo

La IA agencial percibe datos operativos en tiempo real para comprender su entorno y contexto de forma continua

Toma de decisiones y ejecución

Estos sistemas toman decisiones basadas en objetivos y ejecutan acciones directamente sin intervención humana

Aprendizaje continuo

La IA agencial mejora al aprender de los resultados para optimizar los procesos de toma de decisiones futuros

Eficiencia operativa

Delegar las micro decisiones operativas en la IA libera tiempo humano para tareas estratégicas y aumenta la eficiencia.



Casos de uso en el retail



Optimización del inventario



Correcciones de inventario en tiempo real

Los agentes utilizan los datos para detectar desviaciones y realizar correcciones inmediatas del inventario en tiempo real

Ajuste automático de reposición

La IA ajusta automáticamente las cantidades de reposición basándose en el análisis de las causas fundamentales de los problemas de stock.

Aprendizaje y adaptación continuos

Los agentes aprenden de cada corrección para mejorar sus decisiones y adaptarse a los cambios en la demanda.



Promociones inteligentes



Activación dinámica de promociones

La IA agencial activa promociones de forma dinámica utilizando datos sobre el comportamiento de los consumidores y la elasticidad de los precios

Mecánica de promoción optimizada

La IA decide los tipos de descuento, las tiendas en las que se aplican y la duración para maximizar las ventas y la rentabilidad

Ajuste en tiempo real

Las promociones se ajustan en tiempo real a la baja respuesta o a la canibalización de productos, lo que mejora la eficiencia

Gestión ágil y centrada en los resultados

Este enfoque basado en la inteligencia artificial hace que la gestión de las promociones sea adaptativa, lo que reduce el desperdicio y mejora la experiencia del cliente



Orquestación omnicanal



Contexto unificado del cliente

La IA agencial mantiene un contexto unificado en todos los canales de compra para ofrecer respuestas coherentes y personalizadas

Interacción personalizada con el cliente

La IA puede activar promociones específicas o recomendaciones personalizadas basadas en el comportamiento de los clientes en todos los canales

Optimización del inventario

La IA ajusta el inventario entre canales de forma dinámica para evitar roturas de stock y garantizar la disponibilidad de los productos

Experiencia omnicanal sin fisuras

Esta coordinación crea un flujo de compra fluido y sin fricciones que integra a la perfección todos los puntos de contacto con el cliente



Espacio y surtido dinámico



Generación automatizada de planogramas

Los agentes crean planogramas específicos para cada tienda ajustando el espacio y la variedad de productos en función de la demanda local y el comportamiento de los consumidores

Maximizar la rentabilidad y la eficiencia

La gestión dinámica del espacio reduce los desabastecimientos y el exceso de existencias, maximizando la rentabilidad por metro cuadrado

Identificación de zonas cálidas y frías

Los agentes identifican las zonas de alto y bajo tráfico para optimizar la visibilidad de los productos y la circulación de los clientes

Operaciones inteligentes y adaptativas

La gestión dinámica del espacio y del surtido transforma las operaciones de la tienda en un proceso inteligente y adaptable



Implicaciones estratégicas y organizacionales





Transformación del papel del ser humano y la gobernanza

Cambio en las funciones humanas

Los seres humanos pasan de ejecutar decisiones a supervisar excepciones y definir estrategias organizativas

Nuevas competencias requeridas

Las habilidades necesarias incluyen interpretar decisiones algorítmicas, gestionar riesgos y colaborar con sistemas autónomos

Gobernanza y ética

Los marcos de gobernanza garantizan la transparencia, la trazabilidad y la alineación ética en las decisiones de los agentes de IA.

Integración tecnológica

La integración con los sistemas existentes requiere una gestión cuidadosa para garantizar la compatibilidad y una transición fluida



Visión hacia el futuro





Retail como sistema vivo y autoajustable

Sistema minorista adaptativo

El retail evoluciona hacia un sistema vivo que se ajusta automáticamente a los cambios en la demanda y la competencia

Nodos de agentes inteligentes

Los nodos de IA agencial toman decisiones localizadas y coordinadas alineadas con los objetivos generales del negocio

Operaciones personalizadas y eficientes

Las operaciones se vuelven resilientes y personalizadas sin aumentar la carga de trabajo, lo que mejora la experiencia del cliente

Nuevos modelos de negocio

La agilidad, la sostenibilidad y la mejora de la experiencia del cliente permiten modelos de negocio minoristas innovadores



Cierre y reflexión





Preguntas estratégicas y llamada a la acción

Preparación organizativa

Los líderes deben evaluar si su organización puede delegar decisiones a sistemas de IA autónomos de manera eficaz y segura.

Desarrollo de capacidades

El desarrollo de habilidades y capacidades internas es esencial para la adopción y gestión exitosas de las tecnologías de IA agencial

Gestión de riesgos

Se necesitan estrategias eficaces para identificar y mitigar los riesgos relacionados con la toma de decisiones autónoma de la IA

Llamada a la acción

Se anima a los equipos minoristas a explorar, experimentar y prepararse para entornos operativos rápidos, adaptables e inteligentes





Gracias

Rodrigo Córdova D.



www.relexsolutions.com

X @RelexSolutions

in RELEX Solutions

© Retail Logistics Excellence - RELEX Oy. All rights reserved. RELEX and its logo are trademarks of RELEX. Other names of companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

This document contains information of confidential and proprietary nature. All information contained herein must be kept in confidence and is provided for the original recipient's use only.