



2026KO MAIATZA

Enfoka-Trends

Nola egokitu zure negozioa IAk gidatutako erosketetara

Nola egokitu zure negozioa IAK gidatutako erosketetara?

ENFOKA-TRENDS 2026ko MAIATZA

Merkataritza azkar aldatzen ari da. Urteetan zehar, saltoki fisikoentzako erronka e-commerce eta Google bezalako bilatzaileetara egokitzea izan zen. Orain paradigma berri bat sortzen da: Agentic Commerce. Denda fisiko bat baduzu, agian galdetuko diozu zeure buruari zer zerikusi duen honek zurekin. Erantzuna da: asko.

Agentic Commerce erosketeta- eta salmenta-eredu bat da, eta bertan, IAKo agenteek, gomendatzen edo laguntzen duten egungo IA tresnek ez bezala, kontsumitzaileen edo enpresen izenean jardun dezakete produktuak ikertzeko, aukerak alderatzeko, prezioak negoziatzeko, erosketeta osatzeko eta entrega kudeatzeko, modu autonomoan, zuzeneko gizakiaren esku-hartzerik gabe.

Aldaketa sakona da: lehen aldiz merkataritzaren historian, zure eskaintza ebaluatzen duen "bezeroak" baliteke ez izatea pertsona bat, baizik eta erabakiak milisekundotan hartzen dituen algoritmo bat.

Kontzeptua negozio askotarako futurista izan daitekeen arren, OpenAI, Google, Microsoft eta Amazon bezalako konpainia teknologiko handiak laguntzaile pertsonal gisa jarduteko gai diren sistemak garatzen ari dira.

Saltoki txiki batentzat joera hori ulertzea ez da gai teknologikoa, estrategikoa baizik. Bezeroek produktuak aurkitu, prezioak alderatu eta establezimenduak aukeratzeko modua aldatzen ari da berriro.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia



Nola egokitu zure negozioa IAk gidatutako erosketetara?

Agentic Commerceko IA agenteek automatizazio-eskala batean jarduten dute, gomendio soiletik erosketara erabat autonomoraino. Ezaugarri nagusiak hauek dira:

- **Autonomia:** erabiltzaileak urrats bakoitzean esku hartu beharrik gabe jarduten dute, aurrez definitutako arauak eta lehentasunak jarraituz eta hainbat alderdi interpretatuz, hala nola gustuak eta lehentasunak, erosketen historia, aurrekontu erabilgarria, kokapena, premia espezifikoak edo denbora-murrizketak.
- **Arrazoibidea:** erabakiak denbora errealean egokitzen dituzte, hainbat aldagaien arabera: prezioa, kalitatea, balorazioak, eskuragarritasuna, entrega-denbora, saltzailearen itzulketak-politikak edo ospea.
- **Elkarreragingarritasuna:** hainbat plataforma eta sistematarako konektatzen dira APIen bidez, eta horrek aukera ematen die hainbat saltokiren eskaintzak bat-batean konparatzeko.

ChatGPT, Perplexity, Googleren Manera IA edo Amazon Rufus tresnek mota horretako funtzioak dituzte. Haiek erabakitzen dute zer informazio erakutsi erabiltzaileari produktu edo zerbitzu bat bilatzen duenean.

Orain arte, online ikusgarritasuna SEO posizionamenduaren, publizitate digitalaren, sare sozialen, marketplazaren... mende zegoen nagusiki. IA agentikoan prozesua aldatu egiten da.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Nola egokitu zure negozioa IAk gidatutako erosketetara?

Bezeroek ez dute jada dozenaka emaitzaren artean nabigatuko, baizik eta agenteak hautatuko du eskuragarri dauden aukeren artean. Horrek esan nahi du saltokiek beren informazioa optimizatu beharko dutela, adimen artifizialek behar bezala interpretatu ahal izan dezaten.

Baina hau guztia online merkataritzarako bakarrik pentsatuta dago? Erantzuna ezezkoa da. Izan ere, saltoki txikientzako aplikazio interesgarrienetako asko ingurune fisikoan gerta litezke, adibidez:

- Tokiko bezeroak erakartzea: Imajina dezagun bezero bat bere laguntzaileari galdetzen diona: "Bizikletetan espezializatutako denda bat behar dut nigandik gertu, kasko homologatuak dituena eta gaur arratsaldean irekitzen duena." Agenteak honako hauek aztertuko ditu: ordutegi-hurbiltasunak, inbentario erabilgarria, balorazioak, zerbitzu gehigarriak eta, horren guztiaren arabera, establezimendu bat edo batzuk gomendatuko ditu. Agertoki honetan, denda fisikoa IAk gomendatzeko lehiatzen da, ez bilatzaile batean agertzeko bakarrik.
- Produktuen erreserba: Agenteak artikulu bat aurkitu, haren erabilgarritasuna egiaztatu, automatikoki erreserbatu eta bezeroari dendan jasotzeko informazioa eman diezaioke, trafiko fisikoa nabarmen areagotuz.
- Hitzorduen kudeaketa: optikak, estetikak, ile-apaindegiak, tailerrak edo denda espezializatuak bezalako sektoreek erreserbak jaso ahal izango dituzte, agente adimendunek zuzenean kudeatuta.

IA agenteek hurbileko konponbideak gomendatzera joko dute, erabiltzailearen beharra azkar ase dezaketenean. Tokiko saltoki askorentzat hori aukera bat da merkataritza elektronikoko plataforma handien aurka lehiatzeko.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia



Nola egokitu zure negozioa IAk gidatutako erosketetara?

Nahiz eta IA agentikoa oraindik lehen etapetan egon, badira edozein merkatarik inplementatzen has daitezkeen ekintza zehatzak:

- Digitalizatu katalogoa: WhatsApp Business, Google Business Profile edo web orri baten bidez, merkaturatzen dituzun produktuen lagin eguneratu bat ezagutarazi behar duzu, formatu digitalean sailkatuta eta deskribatuta. Produktu-fitxek eragileek marruskadurarik gabe interpreta ditzaketen datu egituratuak, atributuak eta ziurtagiriak eskaini behar dituzte.
- Tokiko informazio zehatza ematen du: Funtsezkoa da merkataritza-ordutegia, helbidea, harremanetarako telefonoa, inbentarioa eta erabilgarri dauden zerbitzuak eguneratuta izatea.
- Ospe egiaztagarria eraikitzen du aipamenak indartuz: Bezeroen balorazioak faktore garrantzitsuenetako bat izango dira IAk egindako gomendioetarako.
- Erreserbak online eskaintzen ditu: Agentek askoz hobeto elkarreragin ahal izango dute erreserbak egiteko aukera ematen duten saltokiekin, informazio-eskaerekin, eskaeren jarraipenarekin, zalantzak argitzearekin...
- Doitu zure marketin-aurrekontua: SEO klasikoak pisua galtzen du. Orain garrantzitsua da agenteen IA eta marketplaces eredu handien barruko posizionamendua (AEO deitzen dena: Answer Engine Optimization).
- Omnikanalitatearen aldeko apustua: Merkataritza fisiko eta digitalaren arteko mugak desagertzen jarraituko du. Bi kanal horiek osatzen dituzten negozioak hobeto kokatuta egongo dira etapa berri hau aprobetxatzeko.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Nola egokitu zure negozioa IAk gidatutako erosketetara?

Gaur egun, Agentic Commerce adopzio-fase goiztiarrean dago. Oraindik ez dago erabat finkatutako merkatu masiborik, baina bai proiektu pilotu eta garapen komertzial ugari. Europak, gainera, ezaugarri berezi batzuk ditu:

- Aurrerapen teknologiko moderatua: Ezarpenak Estatu Batuetan baino motelago egiten du aurrera, erregulazio handiagoa, datuen babes zorrotzagoa, gardentasun algoritmiko handiagoa eta Europako lege-esparrura egokitzeko beharra direla eta.
- Fase esperimentalean dauden banatzaile handiak: Europako kate ugari ari dira aztertzen erosketa-laguntzaileak, gomendio automatikoa, IA oinarritutako bezeroarentzako arreta eta automatizazio komertziala, baina oraindik urrun gaude merkataritza-entresa txikien arteko adopzio orokorretik.

Agentic Commerce ez da zientzia fikzioa, Espainian frogetan dago jada, eta kontsumitzaileek produktuak aurkitu, alderatu eta erosteko duten modua eraldatuko du. Denda fisikoa duten merkatarientzat, mezua argia da: aurrez aurreko esperientziak baliotsua izaten jarraitzen du, baina soilik IAko agenteek "ikus" eta gomendatu zaitzakete.

Zure katalogoa egokitzea, datuak irekitzea eta ospe egiaztagarria eraikitzea dira lineal digital berritik kanpo ez geratzeko lehen urratsak.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Bibliografia

- **Amanda McGrath & Amanada Downie (IBM, 2026)** *¿Qué es el comercio agéntico?* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/agentic-commerce>
- **David Ramos (Emprendedores, 2026)** *Agentic commerce: ¿cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA?* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://emprendedores.es/inteligencia-artificial/agentic-commerce-compras-guiadas-ia/>
- **Microsoft (2026)** *Microsoft redefine el comercio minorista con nuevas soluciones de Inteligencia Artificial agéntica.* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://news.microsoft.com/source/emea/features/microsoft-redefine-el-comercio-minorista-con-nuevas-soluciones-de-inteligencia-artificial-agentica/?lang=es>
- **Almudena Recio Román (La vanguardia, 2026)** *España se convierte en el laboratorio europeo del comercio automatizado: la IA pasa de recomendar a comprar directamente.* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://www.lavanguardia.com/neo/ia/20260420/11517878/espana-convierte-laboratorio-europeo-comercio-automatizado-ia-pasa-recomendar-comprar-directamente.html>
- **Prakash Gurumorthy (Techradar, 2026)** *Why agentic AI and unified commerce will define ecommerce in 2026.* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://www.techradar.com/pro/why-agentic-ai-and-unified-commerce-will-define-ecommerce-in-2026>
- **Rene C. Romero (The new retail news, 2026)** *Europa todavía no está en modo agentic commerce real.* 2026ko maiatzaren 29an hemendik eskuratua <https://tnrnews.es/claves-para-entenderlo/agentic-commerce-europa-freno-consumidor/>