

## Cisco proyecta que Agentes de IA dominarán las interacciones con clientes a 2028

Un estudio global de la multinacional tecnológica estadounidense, Cisco, concluyó que el 68% de las interacciones con clientes serán con agentes de inteligencia artificial (IA) a 2028, es decir, asistentes capaces de ejecutar tareas en forma autónoma y de comunicarse a su vez con otros agentes de IA, con poca supervisión humana.

En la investigación "La carrera hacia un futuro agente: Cómo la IA Agente transformará la experiencia del cliente", participaron 7.950

■ Estudio global de la tecnológica concluyó que los asistentes de IA jugarán un papel creciente en atención, soporte técnico y servicios profesionales.

tomadores de decisión de empresas de 30 países, donde un 93% dijo que estos asistentes autónomos permitirán servicios más personalizados, proactivos y predictivos.

Los encuestados estimaron que el cambio hacia experiencias de cliente lideradas por un agente de IA avance a una velocidad mucho más rápida

de lo que anticipa la industria, en áreas como soporte técnico, éxito del cliente y servicios profesionales.

El 56% proyectó que la mitad de estas operaciones sean ejecutadas por agentes en los próximos 12 meses y un 68% en los próximos tres años.

Además, un 88% dijo en que la experiencia del cliente con agentes

de IA, ayudará a sus organizaciones a alcanzar sus objetivos, a ser más eficientes sus operaciones de TI y a maximizar el valor de sus inversiones en tecnología.

La vicepresidenta ejecutiva y directora de Experiencia del Cliente de Cisco, Liz Centoni, dijo en un comunicado que estos agentes, dado su nivel de madurez, están cerca de resolver algunos "dolores persistentes" de las empresas. "Por ejemplo, una parte significativa de los problemas de red proviene de configuraciones incorrectas, algo que los sistemas agentes están preparados para eliminar. Ese cambio conducirá a redes más inteligentes, mayor seguridad y equipos más productivos". Por otro lado, el reporte destacó la "necesidad urgente" de que los proveedores de tecnología, que aún están explorando el potencial de los agentes de IA en la experiencia del cliente, aceleren sus estrategias.

