

# 4 tendencias más importantes en el sector Retail y Tecnológico en el Big Show 2025 de la NRF

Recopilado por Amalia Beltrán

## Una transformación en la experiencia del cliente

Algunos lectores se habrán sorprendido de que hasta ahora hayamos evitado el término Inteligencia Artificial (IA), pero la razón por la que no es una tendencia en sí misma es en gran medida porque se ha integrado verdaderamente en los negocios minoristas en el último año. Ahora, el foco está puesto precisamente en cómo se está desplegando la revolución en áreas comerciales específicas. Un tema recurrente en las conferencias fue la importancia de "seguir siendo humanos" o "humanizar" el uso de la IA, sobre todo cuando se trata de la experiencia del cliente (CX). Nos enteramos de que Saks está implementando la nueva tecnología de chatbot LLM (Large Language Model) para actuar como asistente de ventas virtual, y la CIO de SharkNinja, Velia Carboni, si bien reconoció las enormes ganancias de productividad que pueden ofrecer las soluciones de IA en términos de "hacer nuestro trabajo

*El Big Show anual de la National Retail Federation (NRF) en Nueva York concluyó, poniendo fin a 3 días de conferencias magistrales, sesiones y charlas de expositores sobre casi todo lo que existe en el sector Retail*

más fácilmente y enfocarnos en el valor agregado", la "parte más emocionante" es el valor agregado en CX. Por otro lado, el CEO de Amazon Worldwide Stores, Doug Herrington, también dio una larga lista de mejoras de CX que su equipo ha impulsado con IA. Dejando de lado la Inteligencia Artificial por un momento, DICKS habló sobre el papel de la geolocalización para aportar una nueva dimensión a la experiencia en la tienda. Los clientes con la aplicación reciben mensajes

específicos a través de una notificación de la aplicación cuando la geovalla de una ubicación de DICKS detecta que han entrado en la tienda, lo que impulsa un nuevo tipo de experiencia en la tienda habilitada por la aplicación y el comercio digital. Y desde la perspectiva de la cadena de suministro, una tendencia interesante que surgió en varias charlas fue la noción de surtido localizado: aprovechar los datos granulares de la demanda en una base de tienda por tienda, o región por región para

adaptar la planificación del surtido y el inventario para que coincidan mejor con lo que los clientes realmente quieren de una tienda minorista.

## Las dos fuerzas laborales del futuro

Durante un tiempo, el entusiasmo y la propaganda en torno a la Gen AI parecían a los críticos un punto álgido que no podía ser sostenible, y, de todos modos, ¿qué utilidad puede tener un chatbot fuera de la atención al cliente? La "IA generativa" está aquí para resolver estos debates. Los agentes de IA aparecieron integrados en soluciones de software, desde la comercialización hasta el inventario, y en funciones más independientes, como asistente de ventas, asistente de tienda para asociados o gestión de devoluciones y reembolsos con clientes. Si bien antes era razonable preguntarse qué casos de uso existían para esta nueva generación de IA, ahora es evidente

