

MINSAIT APUESTA POR LA IA AGÉNTICA PARA REDISEÑAR PROCESOS EN EL SECTOR RETAIL

- La compañía ha participado en Retail Forum 2026, uno de los principales encuentros del sector retail en España, celebrado hoy en IFEMA
- Minsait ha mostrado cómo la IA agéntica puede apoyar a los empleados, automatizar procesos y mejorar la experiencia de cliente en áreas como formación, atención al cliente o gestión comercial

Madrid, 18 de marzo de 2026. – Minsait (Indra Group) ha participado en Retail Forum 2026, uno de los principales encuentros del sector retail en España, donde ha analizado cómo la IA agéntica está comenzando a transformar los procesos de negocio de las compañías del sector. Durante el evento, la compañía ha presentado su visión sobre el papel que pueden desempeñar los agentes de inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos, la mejora de la eficiencia operativa y la optimización de la experiencia del cliente.

En este contexto, Francisco Javier Martínez Herrera, jefe de análisis de Negocios, Datos e IA en Operaciones Tech (Indra Group), ha explicado en la charla *De la oportunidad al impacto: el método para escalar procesos con IA y RPA* cómo la automatización está evolucionando desde modelos basados en robots (RPA) hacia enfoques apoyados en agentes de IA capaces de analizar información, tomar decisiones y coordinar procesos completos.

De la automatización tradicional a la orquestación inteligente con IA

Mientras que los robots replican acciones dentro de los sistemas para automatizar tareas repetitivas, los agentes de IA aportan una capa adicional de inteligencia, ya que pueden analizar el contexto, evaluar distintas opciones y determinar cómo debe continuar el flujo de trabajo.

En este sentido, Martínez ha explicado que este nuevo enfoque permite pasar de la automatización de tareas aisladas a la orquestación inteligente de procesos completos dentro de las organizaciones. Según el experto, la clave no está únicamente en incorporar nuevas tecnologías, sino en rediseñar los procesos de negocio para identificar qué tareas pueden automatizarse y qué indicadores de negocio se quieren mejorar con su implantación.

Aplicaciones de la IA agéntica en el sector retail

El sector retail presenta múltiples oportunidades para aplicar este tipo de soluciones, especialmente en entornos donde la eficiencia operativa y la experiencia del cliente son factores críticos. Entre los casos de uso que ha analizado Martínez, destacan los procesos de formación y *onboarding* de empleados, donde los agentes pueden actuar como formadores digitales capaces de guiar a los nuevos trabajadores, resolver dudas en tiempo real y adaptar los contenidos formativos a cada perfil.

Asimismo, los agentes inteligentes pueden optimizar la atención al cliente y la gestión de incidencias al analizar solicitudes, priorizarlas y dirigir las automáticamente al área correspondiente. Además, pueden reforzar los procesos comerciales mediante asistentes virtuales que acompañan al cliente durante el proceso de compra o en la fase de postventa. Igualmente, estas soluciones se aplican a procesos como la gestión de tickets, la validación documental, la explotación de datos operativos o el soporte en centros de atención al cliente, contribuyendo a agilizar tareas y mejorar la toma de decisiones.

Impacto en eficiencia operativa y negocio

Según la experiencia de Minsait en proyectos de automatización inteligente, la implementación de este tipo de soluciones permite reducir costes operativos y liberar a los empleados de tareas repetitivas para que puedan centrarse en actividades de mayor valor. “Antes de incorporar inteligencia artificial es fundamental entender bien el proceso, identificar qué tareas pueden automatizarse y qué indicadores de negocio se quieren mejorar. En Minsait aplicamos una metodología estructurada —desde la identificación y priorización de oportunidades hasta el diseño, desarrollo, despliegue y medición del impacto— que permite escalar procesos con IA y RPA y asegurar que la automatización genera valor real para el negocio de forma ágil y sostenible”, ha señalado Martínez.

El experto ha subrayado además que uno de los principales retos para la adopción de estas tecnologías es el cambio cultural dentro de las organizaciones. En este sentido, ha defendido que la inteligencia artificial debe entenderse como una herramienta de apoyo que permite mejorar la toma de decisiones y reforzar el trabajo de los profesionales, no como un sustituto del talento humano.

La inteligencia artificial y los datos, clave para el retail

Además de esta intervención, Arancha Pérez-Navarro, directora de Retail, Consumo & Farma de Minsait, y Luis Flores, director digital de Gioseppo, han conversado sobre la aplicación de la inteligencia artificial y el análisis de datos en el sector retail en la ponencia titulada *Retail Omnicanal impulsado por IA: conectando datos y canales. La IA como activo estratégico para el sector*.

Asimismo, María Fernanda Fernández Baña, directora de negocio de soluciones de gestión empresarial y Data Cloud en Operaciones Tech (Indra Group), ha presentado la ponencia *Las miradas de SAP Business Data Cloud en retail*, en la que ha analizado cómo la integración de datos, plataformas *cloud* y soluciones como SAP ERP Cloud o SAP Joule permite a las compañías afrontar retos como la volatilidad de la cadena de suministro, la evolución del cliente digital o el aumento de los costes operativos.

Por último, Víctor Querentes, mánager de soluciones SAP en Operaciones Tech, ha presentado la ponencia *SAP ERP Cloud + IA + Aceleradores: la visión del retail de Indra Group*, en la que ha explicado cómo plataformas como SAP Business Data Cloud permiten unificar datos de negocio en la nube para facilitar análisis y toma de decisiones.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio tecnológico avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades punteras en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones conectadas a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group (<https://www.indragroup.com/>) es la multinacional española de referencia y una de las principales compañías de Europa de defensa y digitalización avanzada. Tiene una posición de liderazgo en los negocios de defensa, espacio, gestión del tráfico aéreo, movilidad y tecnologías transformadoras, a través de Minsait, e integra en IndraMind sus capacidades de IA soberana, ciberseguridad y ciberdefensa. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2025, Indra Group tuvo unos ingresos de 5.457 millones de euros, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.