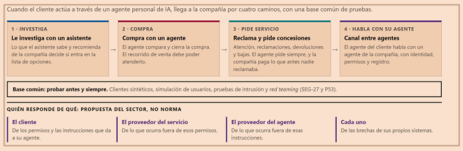
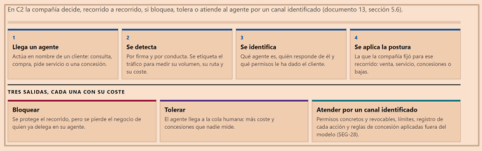
ÁREA DE ACTUACIÓN EN IA · EL CLIENTE AGÉNTICO

Su cliente le manda un agente: decida cómo recibirlo

El cliente agéntico ya delega en agentes personales de IA. Llega por cuatro caminos y cada recorrido pide una decisión.





Cuatro caras →

Le investiga con un asistente, compra con un agente, pide servicio y su agente habla con el de la compañía.

Postura por recorrido →

La postura ante agentes se decide en venta, servicio, concesiones y bajas: bloquear, tolerar o atender.

Canal identificado →

Con conozca a su agente: quién es, quién responde y qué puede hacer. Permisos revocables y registro.

Probar antes y siempre →

Con clientes sintéticos y red teaming. Una simulación no sustituye a clientes reales.

Bloquear pierde negocio, tolerar cuesta concesiones que nadie mide, y atender exige identidad, permisos y límites.

→ Página del área · → Agentes de terceros · → Postura por recorrido · → Galería de soluciones

SEVEN-G · Versión 0.x, en revisión · CC BY 4.0 · Fernando García Varela seachad.github.io/AI_CONSULTING/ 1 / 1

Notas

Esta slide resume el área «El cliente agéntico» de SEVEN-G. Responde a una pregunta que ya se hacen las direcciones de atención al cliente, de ventas y de riesgos: qué pasa cuando su cliente le manda un agente.

Un cliente agéntico es un cliente que actúa a través de un agente personal de inteligencia artificial: un asistente que investiga, compra, reclama o contrata en su nombre. Llega a la compañía por cuatro caminos. Primero, le investiga con un asistente: lo que el asistente sabe y recomienda de la compañía decide si entra en la lista de opciones. Segundo, compra con un agente: el agente compara y cierra la compra, y el recorrido de venta debe poder atenderlo. Tercero, pide servicio: atención, reclamaciones, devoluciones y bajas. El agente pide siempre, y la compañía acaba pagando beneficios que antes casi nadie reclamaba. Cuarto, su agente habla con el de la compañía: un canal entre agentes que necesita identidad, permisos y registro.

La decisión central es la postura por recorrido. Para cada recorrido (venta, servicio, concesiones y bajas) el consejo fija si la compañía bloquea al agente, lo tolera o lo atiende por un canal identificado. Cada opción tiene su coste. Bloquear protege el recorrido, pero se pierde el negocio de quien ya delega en su agente. Tolerar deja que el agente llegue a la cola humana, con más coste y con concesiones que nadie mide. Atender exige diseñar, probar y mantener un canal con identidad verificable del agente y de quien responde de él, permisos del cliente concretos y revocables, límites, registro de cada acción y reglas de concesión que se aplican fuera del modelo de IA. SEVEN-G pide esta postura cuando la compañía tiene exposición directa a clientes. No forma parte de las reglas del núcleo ni de la intensidad Express.

Todo se prueba antes y siempre. Los clientes sintéticos son agentes de cliente simulados que piden concesiones, prueban límites, encadenan peticiones y suplantan a otro cliente. Se combinan con simulación de usuarios, pruebas de intrusión y red teaming. Una simulación no sustituye a clientes reales: se contrasta con una muestra de contactos reales.

Por qué importa. Los agentes de clientes ya llegan, con o sin permiso de la compañía. Decidir la postura por recorrido, en lugar de dejar que cada equipo improvise, evita dos fallos opuestos: perder ventas por bloquear

y pagar concesiones sin medir por tolerar. Además, la exposición económica se calcula como un escenario aparte, con datos propios, y nunca suma al neto de la cartera.

Una nota de prudencia. El reparto de responsabilidad que se propone sigue al control: el cliente responde de los permisos que da, el proveedor del servicio de lo que ocurra fuera de esos permisos, el proveedor del agente de lo que ocurra fuera de las instrucciones, y cada uno de las brechas de sus propios sistemas. Es una propuesta del sector financiero europeo, no una norma. Los protocolos de agente son borradores y no fundamentan ningún control.

Pregunta para el aula: ¿en qué recorrido de su compañía sería más caro tolerar al agente de un cliente, y en cuál sería más caro bloquearlo?

TÉRMINOS DE ESTA SLIDE

- **Cliente agéntico**: Cliente que actúa a través de un agente personal de IA: un asistente que investiga, compra, reclama o contrata en su nombre. Llega a la compañía por cuatro caminos: investiga con un asistente, compra, pide servicio y su agente habla con el de la compañía. El enlace abre la sección del documento 35 que lo trata. https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/35_SEVEN-G_Seguridad_de_IA_y_agentes.html#9-4-agentes-de-terceros-que-actuan-por-el-cliente
- **Postura ante agentes**: Decisión que toma la compañía con exposición directa a clientes, recorrido a recorrido (venta, servicio, concesiones, bajas): bloquear al agente del cliente, tolerarlo o atenderlo por un canal identificado. Cada opción tiene su coste. Es exigible con exposición directa a clientes. El enlace abre la sección del documento 13. https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/13_SEVEN-G_Tesis_de_IA_ambicion_y_apetito_de_riesgo.html#5-6-postura-ante-agentes-de-clientes-por-recorrido
- **Conozca a su agente**: Principio por el que la compañía sabe qué agente de un tercero actúa en un canal, quién responde de él y qué puede hacer, antes de aceptar sus acciones. El enlace abre la sección del documento 35. https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/35_SEVEN-G_Seguridad_de_IA_y_agentes.html#9-4-agentes-de-terceros-que-actuan-por-el-cliente
- **Cliente sintético**: Agente de cliente simulado que se usa para probar un sistema antes y durante su operación: pide concesiones, prueba límites, encadena peticiones y suplanta a otro cliente. Una simulación no sustituye a clientes reales. El enlace abre el apartado de la plantilla de pruebas adversarias. https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/plantillas/P53_SEVEN-G_Plan_e_informe_de_pruebas_adversarias.html#5-3-clientes-sinteticos-y-simulacion-de-usuarios

FUENTES Y ENLACES

- **Página del área El cliente agéntico** https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/areas/cliente-agentico.html
- **Documento 40 · Exposición económica a agentes de clientes** https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/40_SEVEN-G_Reglas_de_medicion_del_valor.html#5-4-exposicion-economica-a-agentes-de-clientes
- **Bain & Company: When Your Customer Sends an Agent (10-11-2026)** https://www.bain.com/insights/when-your-customer-sends-an-agent/
- **Página del área** https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/html/es/areas/cliente-agentico.html
- **Galería de soluciones** https://seachad.github.io/AI_CONSULTING/SEVEN-G/herramientas/T17_panel_consejo/galeria/index.html#es-cliente-agentico

AVISO LEGAL

Aviso legal: ayuda metodológica genérica y gratuita, «tal cual» y con fines informativos; no es asesoramiento jurídico ni está revisada jurídicamente para ningún caso. Cada organización la adapta y es responsable de su revisión legal y de su cumplimiento regulatorio; puede no recoger cambios normativos recientes. En la máxima medida permitida por la ley, el autor no asume responsabilidad alguna por los efectos de su aplicación. No otorga certificación de ningún tipo. Detalle en el documento 93.

CC BY 4.0 (contenidos) · MIT (código) · Fernando García Varela · seachad.github.io/AI_CONSULTING/