सिर्फ़ चैटबॉट नहीं: अब Agentic AI का दौर आ गया है



उन एंटरप्राइज़ कंपनियों के लिए ROI ब्लूप्रिंट, जिन्होंने AI का उपयोग करना तो शुरू कर लिया है पर AI का फ़ायदा नहीं उठा पा रही हैं

Meta के चीफ़ डेटा ऑफ़िसर,

एलेक्स शुल्ट्ज़

के खास विचार और अनुभव

Meta

रिपोर्ट की मुख्य बातें

75%

75% एंटरप्राइज़ लीडर्स ने Agentic AI का उपयोग करना शुरू कर दिया है.[1]

लेकिन सिर्फ़ 15% कंपनियों को ही इसका फ़ायदा मिल रहा है.[2]

टेक्नोलॉजी को अपनाने और उससे लाभ पाने के बीच का यही अंतर आज ज़्यादातर कंपनियों की सबसे बड़ी परेशानी बन गया है.

इस रिपोर्ट में इसी अंतर और इसे खत्म करने के लिए बुनियादी ज़रूरतों के बारे में बताया गया है. इसमें निष्पक्ष मार्केट एनालिस्ट की इनसाइट और Meta के चीफ़ डेटा ऑफ़िसर, एलेक्स शुल्त्ज़ के एक्सपर्ट विचार बताए गए हैं.

इस विषय में तीन सवाल हमारे लिए आगे की राह तय करेंगे:

- Agentic AI से चलने वाली इकोनॉमी क्या है और यह इस समय क्यों शुरू हो रही है?
- इसकी बुनियादी ज़रूरतें क्या हैं?
- कंपनी के लीडर्स को आने वाले 90 दिनों में क्या कदम उठाने चाहिए?

इसमें आपको तैयारी का फ़्रेमवर्क, प्रतिस्पर्धियों से आगे निकलने में लगने वाले समय का विश्लेषण, उन कंपनियों के असली उदाहरण जो इसका उपयोग शुरू कर चुकी हैं और कंपनी के बड़े अधिकारियों (CXO, COO और CEO) के लिए निवेश करने का एक आसान प्लान मिलेगा.

एजेंटिक इकोनॉमी (स्मार्ट AI) का दौर अब शुरू हो रहा है. यहाँ बताया गया है कि आपको इसका उपयोग कैसे करना है.



एलेक्स शुल्त्ज़,
चीफ़ डेटा ऑफ़िसर, Meta

सिर्फ़ चैटबॉट नहीं: अब Agentic AI का दौर आ गया है

1 एजेंटिक इकोनॉमी (स्मार्ट AI) का दौर अब शुरू हो रहा है. क्या आप इसका उपयोग करने के लिए तैयार हैं? 3

2 75/15 समस्या: स्मार्ट AI को अपनाने और उससे फ़ायदा पाने के बीच का अंतर 9

3 ROI बढ़ाने के लिए एजेंटिक इकोनॉमी में क्या चीज़ें ज़रूरी हैं 14

4 जल्दी शुरूआत करना 17

5 यहाँ से शुरू करें 20

6 Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म 23

1 2 3 4 5 6

एजेंटिक इकोनॉमी (स्मार्ट AI) का दौर अब शुरू हो रहा है. क्या आप इसका उपयोग करने के लिए तैयार हैं?



चैटबॉट से लेकर एजेंट्स तक. सपोर्ट से पूरी लाइफ़ साइकल तक.

मार्केट में अभी जो बड़ा बदलाव आ रहा है, वो सिर्फ़ स्मार्ट चैटबॉट्स बनाने के बारे में नहीं है, जैसे कि तुरंत जवाब देना, अक्सर पूछे जाने वाले सवालों का सही जवाब ढूँढना या ज़्यादा स्वाभाविक स्क्रिप्ट बनाना.

यह असल में उन AI एजेंट्स के बारे में है जो कस्टमर की हर यात्रा के दौरान अपने आप एक्शन लेते हैं, जैसे प्रोडक्ट खोजने से लेकर उसे खरीदने, सर्विस पाने और फिर से इंटरैक्ट करने तक. जहाँ एक चैटबॉट सवाल का जवाब देकर रुक जाता है, वहीं एक AI एजेंट जवाब देने के साथ-साथ कस्टमर के हिसाब से पर्सनलाइज़ किए हुए प्रोडक्ट का सुझाव भी देता है, सेल पक्की करता है, रिटर्न प्रोसेस करता है, प्रोडक्ट दोबारा ऑर्डर करता है और अगले हफ़्ते कस्टमर से फ़ीडबैक भी लेता है. यह बिजनेस चलाने के बुनियादी सिस्टम में एक बहुत बड़ा और गहरा बदलाव है.

दुनिया की सबसे बड़ी और टॉप बिज़नेस कंपनियों का मानना है कि इस दशक के अंदर ही, AI एजेंट्स के ज़रिए होने वाला बिजनेस लाखों-करोड़ों डॉलर का हो जाएगा. लेकिन बिज़नेस तो सिर्फ़ एक सेक्टर है, इसके पीछे एक बहुत बड़ा नया आर्थिक ढाँचा तैयार हो रहा है, जिसे एजेंटिक इकोनॉमी कहा जाता है. यह बदलाव सभी डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म और सर्विसेज़ को रीसेट कर देगा.[1]





मार्केट में लाखों-करोड़ों का बदलाव

$3-5 ट्रिलियन

साल 2030 तक 'एजेंटिक कॉमर्स' का पूरी दुनिया की अर्थव्यवस्था पर इतना बड़ा असर होगा.[3]

60%

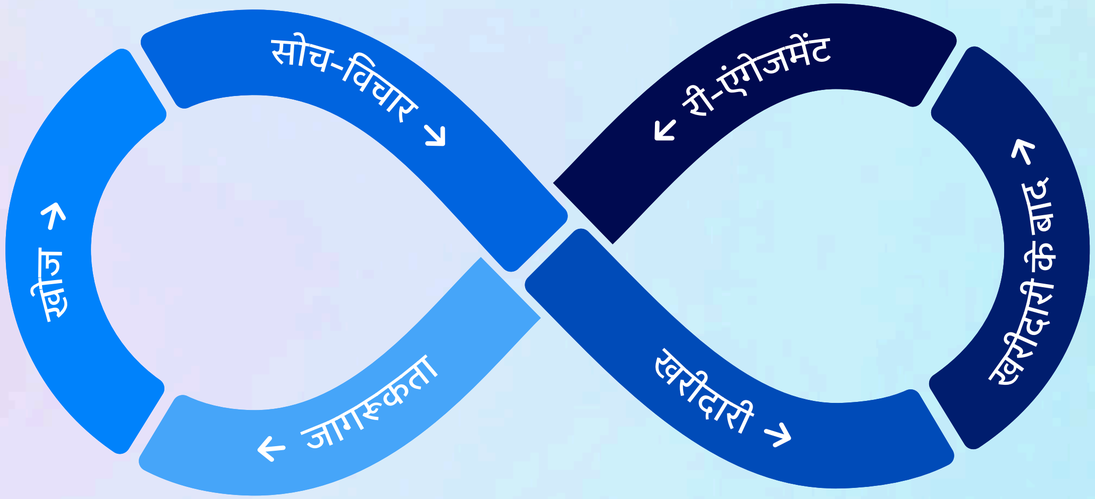
Gartner® का अनुमान है कि “जहाँ साल 2026 में AI सिर्फ़ 20% कस्टमर सर्विस को संभालता था, वहीं 2028 तक 60% से ज़्यादा एंटरप्राइज़ कस्टमर सर्विस इंटरैक्शन को शुरू से लेकर आखिरी तक पूरी तरह Agentic AI मैनेज करेगा.”[4]

55%

कंज़्यूमर अब किसी प्रोडक्ट को ढूँढने के लिए सर्च इंजन की जगह LLM का इस्तेमाल करने लगे हैं.[5]

1 मिलियन से ज़्यादा

बिज़नेस, Messenger और WhatsApp पर हर हफ़्ते Meta Business Agent का उपयोग कर रहे हैं.



खोज: कंज़्यूमर अब किसी भी प्रोडक्ट को खोजने की शुरुआत पारंपरिक सर्च इंजन की जगह, सीधे AI प्लेटफ़ॉर्म पर जाकर करने लगे हैं.

लीड जेनरेशन: विज्ञापन और मैसेज देखकर आने वाले नए ग्राहकों (लीड्स) की पहचान करना और उनसे दोबारा संपर्क (फ़ॉलो-अप) करना, अब AI एजेंट्स ऑटोमैटिक तरीके से करते हैं.

बिक्री: कंज़्यूमर चैट छोड़े बिना, उसी थ्रेड में प्रोडक्ट देख सकते हैं, उनकी तुलना कर सकते हैं और पेमेंट करके खरीदारी कर सकते हैं.

सपोर्ट: AI एजेंट कस्टमर की समस्याओं को शुरू से आखिरी तक खुद सुलझाते हैं, जिसमें समस्या का पता लगाना और उसे ठीक करना भी शामिल है.

फिर से इंटरैक्ट करना: कस्टमर के व्यवहार के हिसाब से बार-बार की जाने वाली खरीदारी और कस्टमर की लाइफ़टाइम वैल्यू बढ़ती है.



"AI, खरीदारी के सफ़र को बहुत छोटा और आसान बना देता है, क्योंकि यह ह्यूमन इंटरैक्शन से पहले ही चीज़ों को खोजने, फ़ैसला लेने और सर्विस देने का काम मैनेज कर लेता है."[6]



"अब आगे का दौर उन AI एजेंट्स का है जो सिर्फ़ सवालों के जवाब नहीं देंगे, बल्कि आपके बिज़नेस के प्रतिनिधि बनकर हर बातचीत, हर चैनल और कस्टमर की हर ज़रूरत पर खुद एक्शन लेंगे और काम पूरा करेंगे.

यही है वो एजेंटिक इकोनॉमी जिसके बारे में आजकल हर कोई बात कर रहा है.

क्योंकि AI सिर्फ़ बातचीत को बेहतर नहीं बनाता, बल्कि यह एक ऐसा एजेंट है जो कस्टमर को गहराई से समझता है, वह उसे सिर्फ़ किसी एक क्लिक, एक फ़ोन कॉल या आपके CRM डेटाबेस से नहीं जानता, बल्कि बिज़नेस के साथ उसके पूरे पुराने रिश्ते से उसे पहचानता है."[7]

निकोला मेंडलसन, हेड ऑफ़ ग्लोबल बिज़नेस ग्रुप, Meta

खरीदारी और बिज़नेस का पूरा सफ़र और आगे चलकर हमारा पूरा आर्थिक ढाँचा अब 'एजेंट-नेटिव' बनता जा रहा है. AI से चलने वाली इस इकोनॉमी के शुरुआती सबूत और उदाहरण पहले से ही असल दुनिया में काम कर रहे हैं.

10 लाख से भी ज़्यादा बिज़नेस हर हफ़्ते अपने कस्टमर्स से बातचीत करने के लिए WhatsApp और Messenger पर AI से चलने वाले चैटबॉट्स का उपयोग कर रहे हैं.

ऐसे चैटबॉट जो अक्सर पूछे जाने वाले सवालों के जवाब देते हैं, बिज़नेस के खुलने का समय बताते हैं और स्टॉक चेक करते हैं, इस नए बदलाव की बुनियाद हैं. अब हम AI के एक नए और आधुनिक दौर में कदम रख रहे हैं, जहाँ एजेंट सिर्फ़ जवाब नहीं देते, बल्कि खुद काम करते हैं.

अपॉइंटमेंट बुक करना, रिटर्न प्रोसेस करना और सेल्स क्लोज़ करना: कस्टमर द्वारा की जाने वाली खरीदारी के पूरे सफ़र में AI एजेंट अब ऑटोमैटिक एक्शन लेकर काम कर रहे हैं. यह बदलाव कोई छोटा-मोटा सुधार नहीं है, बल्कि बिज़नेस के पूरे सिस्टम का पूरी तरह से बदलना है.

भविष्य का नज़रिया

एजेंट से एजेंट का इंटरैक्शन

अपने आप काम करने वाले AI एजेंट्स का आखिरी नतीजा एक ऐसा इकोनॉमिक सिस्टम होगा, जहाँ हर बिज़नेस और हर कस्टमर के पास अपने खुद के AI एजेंट्स होंगे, जो उनके लिए खुद खरीदारी और ट्रांज़ेक्शन करेंगे. यह नतीजा उन AI तकनीकों से ही निकल रहा है, जो आज पहले से ही मार्केट में मौजूद हैं.

जब AI एजेंट किसी होटल या हॉल के AI एजेंट से खुद कोटेशन (कीमतों की जानकारी) ले लेगा, शेड्यूल का तालमेल बैठा लेगा और कुछ ही सेकंड में कस्टमर के सामने सबसे बेहतरीन ऑप्शंस चुनकर रख देगा, तब कंपनियों के बीच प्रतिस्पर्धा का पूरा तरीका ही बदल जाएगा. सिर्फ़ तीन लोगों की एक छोटी-सी टीम को भी एक बड़ी एंटरप्राइज़ कंपनी जैसी हर समय काम करने की क्षमता मिल जाती है. कस्टमर को सबसे बेहतरीन और प्रीमियम सर्विस देने का खर्च अब बहुत कम हो जाता है. ऐसे में एक बिज़नेस को दूसरे से अलग और आगे ले जाने वाली इकलौती चीज़ होगी, उसके इन्फ्रास्ट्रक्टर (डिजिटल सिस्टम और टेक्नोलॉजी) का पूरी तरह से तैयार होना.



“आने वाले समय में AI एजेंट आज के मुकाबले कहीं ज़्यादा एडवांस होंगे. अगर आप अपने बिज़नेस का सिस्टम आज की AI क्षमता को देखकर बना रहे हैं, तो आज से छह महीने बाद आपका सिस्टम पुराना हो चुका होगा.”[8]

एलेक्स शुल्ज़, चीफ़ डेटा ऑफ़िसर, Meta

1 2 3 4 5 6

75/15 समस्या: स्मार्ट AI को अपनाने और उससे फ़ायदा पाने के बीच का अंतर



अवसर तो बिल्कुल साफ़ है. लेकिन इस सिस्टम को सही तरीके से लागू करना और चलाना उतना आसान नहीं है.

75%

एंटरप्राइज़ लीडर्स का कहना है कि वे अपने बिज़नेस में AI एजेंट्स को शामिल कर रहे हैं. लेकिन सिर्फ़ तकनीक को अपना लेने या लागू कर देने से ही असल फ़ायदा नहीं मिलता.[8]

40%

कंपनियाँ एक ही जगह फँसी रहती हैं.

वे ऐसे छोटे-मोटे पायलट प्रोजेक्ट चलाती हैं जिन्हें वे कभी बड़ा नहीं कर पातीं, ऐसी रिपोर्ट बनाती हैं जिन पर कोई कदम नहीं उठाता और अपने AI एजेंट्स को उन ज़रूरी कामों से नहीं जोड़ पातीं जिससे बिज़नेस को असली फ़ायदा हो.[9]

सिर्फ़ **15%** बिज़नेस ही उस स्तर तक पहुँच पाए हैं जिसे फ़ॉरेस्टर संस्था 'एजेंटिश टेरिटरी' या 'ROI ज़ोन' कहती है. यह वह पड़ाव है जहाँ कंपनियों को एजेंट्स से बड़ा मुनाफ़ा मिलना शुरू होता है.[9]



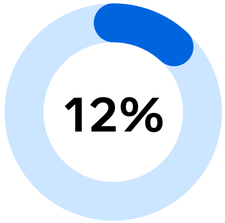
आपकी रुकावट AI मॉडल नहीं है

40% एंटरप्राइज़ कंपनियों को AI का फ़ायदा मिलने से जो चीज़ रोक रही है, वह खुद AI मॉडल नहीं है, बल्कि उसके पीछे का उनका पुराना बुनियादी सिस्टम है. सही तालमेल, यूनिफ़ाइड डेटा और गवर्नेंस के बिना, ये पायलट प्रोजेक्ट्स सिर्फ़ ट्रायल में ही घूमते रह जाते हैं और कभी प्रोडक्शन की स्टेज तक नहीं पहुँच पाते.

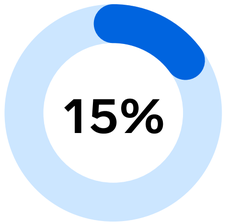


“AI एजेंट लागू करने वाले कई प्रोजेक्ट्स अपना ROI पाने में नाकाम हो रहे हैं. ऐसा इसलिए क्योंकि AI मॉडल्स को बिज़नेस वर्कफ़्लो के साथ सही तरीके से नहीं जोड़ा जाता.”[2]

जो एंटरप्राइज़ कंपनियाँ ट्रायल या टेस्टिंग (प्रूफ़ ऑफ़ कंसेप्ट) के दौर में ही फँसी हुई हैं, उन सब में एक जैसी ही कमी दिखती है: उनके AI एजेंट्स इनसाइट तो अच्छी देते हैं, लेकिन काम पूरा करने के लिए इंसानों को खुद मैन्युअली तालमेल बिठाना पड़ता है. सलाह मिलने और असल में काम होने के बीच की यही दूरी तय करती है कि आपको ROI मिलेगा या आपका नुकसान होगा.



सिर्फ़ 12% CEO यह कहते हैं कि AI ने उनके बिज़नेस को खर्चों में कमी और कमाई को बढ़ाने जैसे दोहरे फ़ायदे दिए हैं.[9]



15% बिज़नेस जो बड़े पैमाने पर AI एजेंट्स का सही फ़ायदा उठा रहे हैं, वे अपने प्रतिस्पर्धियों से बहुत आगे निकल रहे हैं. बाकी कंपनियाँ जो अभी भी सिर्फ़ सिंगल-प्रॉम्प्ट मॉडल को ही सुधारने का काम कर रही हैं, वे पिछड़ रही हैं.[2]

मार्केट किसी का इंतज़ार नहीं कर रहा है

Gartner के अनुसार,

साल 2028 तक:

60%+ एंटरप्राइज़ कस्टमर सर्विस शुरू से लेकर आखिर तक पूरी तरह Agentic AI मैनेज करेगा. आज यह आँकड़ा सिर्फ़ लगभग 20% ही है.[11]

साल 2030 तक:

80% सेल्स और मार्केटिंग लीडर्स अपने काम के वर्कफ़्लो में Agentic AI के इंटीग्रेशन को प्रतिस्पर्धियों से आगे रहने का एक सबसे ज़रूरी और मुख्य ज़रिया मानेंगे, जबकि आज 2026 में ऐसा सोचने वाले लीडर्स 50% से भी कम हैं.[11]

आपके प्रोडक्ट के कस्टमर, खरीदार और प्रतिस्पर्धी अभी से इस बदलाव के हिसाब से खुद को तैयार कर रहे हैं. अब आप सिर्फ़ इंसानों को सामान नहीं बेच रहे हैं, बल्कि आप खरीदने वालों के AI एजेंट्स को सामान बेच रहे हैं.

इसलिए, आज आप जिस तकनीकी ढाँचे में निवेश करेंगे (जैसे पहचान, ताल-मेल, डेटा फ़ाउंडेशन और गवर्नेंस, वह हर एक इंटरैक्शन के साथ और ज़्यादा मजबूत और समझदार होता जाएगा.



तीन अहम सवाल जो एंटरप्राइज़ कंपनियों के लीडर्स को पूछने चाहिए



CXO और कस्टमर सर्विस लीडर्स के लिए:

क्या आप बातचीत कर रहे हैं या सिर्फ ब्रॉडकास्ट मैसेज भेज रहे हैं?

55% कंज़्यूमर्स ने पहले ही AI प्लेटफ़ॉर्म पर अपने सफ़र की शुरुआत कर दी है.[5] सेशन पर आधारित AI हर बार बातचीत की शुरुआत अक्सर ज़ीरो से करते हैं. इसके विपरीत, जो एंटरप्राइज़ कंपनियाँ अपने कंज़्यूमर्स के साथ लंबे समय तक बातचीत का सिलसिला जारी रखती हैं, उनका AI सिस्टम धीरे-धीरे ग्राहक की पसंद-नापसंद को सीखता जाता है. इससे आगे होने वाली हर बातचीत कस्टमर के लिए ज़्यादा काम की साबित होती है और बिज़नेस के मार्केटिंग बजट का एक-एक रुपया सही जगह इस्तेमाल होता है.



COO और ऑपरेशन लीडर्स के लिए:

क्या आपका कॉन्टैक्ट सेंटर, स्टाफ़ की संख्या को तीन गुना बढ़ाए बिना, आने वाले समय में तीन गुना ज़्यादा मैसेज या कॉल अकेले संभाल सकता है?

बेहतरीन और बड़े प्रोजेक्ट्स में **40% से 60% तक** कस्टमर के सवालों को शुरू से आखिरी तक AI एजेंट्स पहले से ही खुद ही हल कर रहे हैं.[11] अगर आपका AI सिर्फ सलाह देता है और उस काम को पूरा करने के लिए मैन्युअल काम करना पड़ता है, तो आपका ROI खत्म हो जाता है. जो एंटरप्राइज़ कंपनियाँ वैल्यू ज़ोन में हैं, उन्होंने सलाह मिलने और काम पूरा होने के बीच के सभी लेयर पूरी तरह ऑटोमैट कर दिए हैं.



CEO और संगठन की लीडरशिप के लिए:

क्या AI कोई लाइन आइटम (बजट शीट का मामूली खर्च) है या आपका रेवेन्यू बढ़ाने वाला मुख्य ज़रिया है?

सिर्फ़ **12%** CEO का कहना है कि AI ने उनके बिजनेस का खर्च भी घटाया है और रेवेन्यू भी बढ़ाया है.[9] AI एजेंट की हर एक बातचीत से डेटा की नई समझ मिलती है, जो उसकी अगली बातचीत को बेहतर बनाती है. अगर आप देर से शुरुआत करेंगे, तो हर इंटरैक्शन के साथ आपका प्रतिस्पर्धी आपसे आगे निकलता जाएगा और आपके बीच की यह दूरी लगातार बढ़ती जाएगी.

1 2 3 4 5 6

ROI बढ़ाने के लिए एजेंटिक इकोनॉमी में क्या चीज़ें ज़रूरी हैं



पाँच इन्फ्रास्ट्रक्चर लेयर्स जो आपको एजेंटिक AI के नए भविष्य के लिए पूरी तरह तैयार करते हैं.

एजेंटिक इकोनॉमी को आगे चलकर एक बिल्कुल नए इन्फ्रास्ट्रक्चर की ज़रूरत होगी: जैसे ऐसी तकनीक जिससे AI एजेंट एक-दूसरे को ढूँढ सकें; बातचीत के प्रोटोकॉल ताकि वे तुरंत ट्रांज़ेक्शन कर सकें; वेरिफ़ाइड पहचान ताकि उनके बीच के समझौतों पर भरोसा किया जा सके; मशीनों के लिए बने कानूनी अनुबंध; और एक ऐसा मार्केटप्लेस जहाँ ये AI एजेंट्स ज़रूरत पड़ने पर तुरंत नए काम या कौशल सीख सकें[12]

इनमें से कई लेयर्स अभी से ही आकार लेने लगे हैं. सिर्फ़ जवाब देने वाले चैटबॉट की जगह, खुद काम करने वाले AI एजेंट्स को अपनाने के लिए आज पाँच क्षमताओं का एक साथ मिलकर काम करना ज़रूरी है. यहाँ वे मापदंड दिए गए हैं जिससे आप चेक कर सकते हैं कि आपका बिज़नेस इसके लिए कितना तैयार है.

1

पहचान:
जब कोई AI एजेंट किसी बिज़नेस के प्रतिनिधि की तरह काम करता है, तो उसके पीछे एक वेरिफ़ाइड पहचान होनी चाहिए. जब कोई एजेंट आपकी तरफ से कोई डील पक्की करता है, तो दूसरी पार्टी को उस डील पर पूरा भरोसा होना चाहिए. **बड़े पैमाने पर वेरिफ़ाइड पहचान होना ही इस नए सिस्टम की बुनियाद है.**

2

रिलेशनशिप:
डिस्कवरी या खोज, पूरी तरह से भरोसे पर चलती है: जैसे कि आपका नेटवर्क किस पर भरोसा करता है, आप किसे जानते हैं और आपको कौन जानता है. **जिस तरह लोग अपने नेटवर्क के ज़रिए नई चीज़ें ढूँढते हैं, उसी तरह AI एजेंट को भी दूसरे एजेंट्स और बिज़नेसेज़ को खोजने के लिए एक डायरेक्टरी की ज़रूरत होती है.**

जब किसी खरीदार का AI एजेंट अलग-अलग ऑप्शन की जाँच करता है, तो वो सिर्फ़ व्यवस्थित क्वेरीज़ को ही पढ़ता है. जिन बिज़नेस के पास मशीनों द्वारा पढ़े जाने वाले डिजिटल कैटलॉग, वेरिफ़ाइड क्रेडेंशियल्स और एक्सेसिबल कीमतें नहीं होंगी, वे AI सर्च के नतीज़ों में दिखाई ही नहीं देंगे. आज AI एजेंट्स की नज़रों में आना ही कंपनियों के बीच नई प्रतिस्पर्धा की जगह बन चुका है.

3

मैसेजिंग:
Messenger, Instagram और WhatsApp पर हर रोज़ 1 बिलियन से भी ज़्यादा मैसेज भेजे जाते हैं. इन AI एजेंट्स के लिए सबसे बेहतरीन इंटरफ़ेस वही है जो लोग पहले से उपयोग कर रहे हैं.[13] **लोग AI से भी ठीक उसी तरह बात करते हैं जैसे वे आपस में करते हैं: यानी मैसेजिंग से**



“जिस तरह हमने इंसानों के उपयोग के लिए ऐप स्टोर बनाया था, वैसे ही अब हमें AI एजेंट्स के लिए भी एक ऐप स्टोर की ज़रूरत होगी. आज जैसे कंज़्यूमर्स के लिए एक पेमेंट इन्फ्रास्ट्रक्चर मौजूद है, वैसे ही आगे चलकर इन AI एजेंट्स के लिए भी चाहिए होगा. आज हमारे पास इंसानों के लिए जो कानूनी नियम हैं, वैसे ही कानून हमें भविष्य में AI एजेंट्स के लिए भी बनाने होंगे.”[12]

एलेक्स शुल्ट्ज़, चीफ़ डेटा ऑफ़िसर, Meta

लेकिन मैसेजिंग एक एजेंट चैनल की तरह तभी काम करती है, जब बातचीत दोतरफ़ा हो. जो संगठन इसका इस्तेमाल सिर्फ एकतरफ़ा पुश नोटिफ़िकेशन भेजने के लिए करती हैं, उन्हें शुरुआत में तो कन्वर्जन मिल सकते हैं, लेकिन बाद में कंज़्यूमर्स उनसे दूरी बना लेते हैं. इस इन्फ्रास्ट्रक्टर का असली फ़ायदा यह है कि चैट हमेशा सेव रहती है, जिससे हर इंटरैक्शन के साथ AI इंटेलिजेंस बढ़ती जाती है.

4

कॉमर्स:
कैटलॉग, मार्केटप्लेस, चेकआउट फ़्लो. यह ट्रांज़ेक्शन लेयर दुनिया भर में पहले से ही मौजूद है. **जब एजेंट्स बहुत तेज़ी से कीमतों पर मोल-भाव करते हैं, अलग-अलग ऑप्शंस की तुलना करते हैं और सेल्स क्लोज़ करते हैं, तो उन्हें एक ऐसे तेज़ और मजबूत इन्फ्रास्ट्रक्चर की ज़रूरत होती है जो बिना रुके उनका साथ दे सके.**

5

मॉडल और प्रोटोकॉल:
AI मॉडल आज के समय में काफ़ी समझदार हैं और दिन-ब-दिन बेहतर होते जा रहे हैं. **अब उन्हें सिर्फ़ क्षमताओं से भरे एक ऐसे मार्केटप्लेस की जरूरत है, जहाँ उन्हें स्पेशलिस्ट टूल्स और अन्य मददगार एजेंट्स मिल सकें, जिन पर वे भरोसा कर सकें.**

1 2 3 4 5 6

जल्दी शुरूआत करना



Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म का सबसे पहले उपयोग करने वाले डेवलपर्स और बिज़नेस उनके अपने शब्दों में.

“अब मुद्दा यह नहीं रहा कि 'मैं ज़्यादा से ज़्यादा लोगों तक कैसे पहुँचूँ' बल्कि यह है कि 'मैं बड़े पैमाने पर कस्टमर रिलेशनशिप कैसे बनाऊँ और उन्हें कैसे मैनेज करूँ.’”[7]

निकोला मेंडलसन, हेड ऑफ़ ग्लोबल बिज़नेस ग्रुप, Meta

trendyol.com

रिटेल और ई-कॉमर्स | EMEA

इंटरैक्शन से रिटर्न:

- सिर्फ़ एक सप्ताह में WhatsApp पर मार्केटिंग मैसेज और Meta Business Agent के ज़रिए **1,23,000** से भी ज़्यादा कस्टमर तक पहुँच बनाई गई.*
- **13%** बातचीत में कस्टमर्स को पर्सनलाइज़ किए गए प्रोडक्ट के सुझाव दिए गए. इन्हें खरीदारी को बढ़ावा देने वाले कैरोसल के रूप में दिखाया गया था, जहाँ एक बार टैप किए जाने वाले लिंक से सीधे चेकआउट पेज पर पहुँचा जा सकता था.*
- जवाब मिलने में लगने वाला औसत समय **सात** सेकंड से भी कम था, जिससे कस्टमर्स को उनकी ज़रूरत के हिसाब से तुरंत मदद मिल सकी.*

“WhatsApp पर AI एजेंट आने से, [Trendyol के ई-कॉमर्स बैकएंड से इंटीग्रेटेड एजेंट] की पूरी समझ अब सीधे चैट में मौजूद है. यह सुविधा अब हर ग्राहक को तुरंत और बड़े पैमाने पर मिल रही है. Meta की मदद से हम सिर्फ़ ग्राहकों के सवालों के जवाब ही नहीं दे रहे हैं, बल्कि इस पूरे क्षेत्र के लाखों खरीदारों के साथ एक मज़बूत और लंबा रिश्ता बना रहे हैं."

एर्क कलेंदर, कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट, Trendyol

उनकी स्टोरी देखें >

*ये परिणाम लोगों ने रिपोर्ट किए हैं और ज़रूरी नहीं है कि सभी को यही परिणाम मिलें. आम तौर पर अपेक्षित व्यक्तिगत परिणाम अलग होंगे.

SEM PARAR

फ़ाइनेंशियल सर्विस | LATAM

इंटरैक्शन से रिटर्न:

- जिन ड्राइवर्स ने चैट में PIX पेमेंट शुरू किया उनका **70%** पेमेंट सफलतापूर्वक पूरा हुआ.*
- सभी सेशन में से **13%** चैट ऐसी थीं जो क्वेरी से पेमेंट वाला कन्वर्जन रेट था. इसके अलावा,
- **32%**सेशन में ग्राहकों को क्रॉस-सेल का ऑफ़र दिया गया, जिससे टोल रिज़ॉल्यूशन को टैग सब्सक्रिप्शन में बदला जा सका.*

“Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म, WhatsApp में ही एक बेहद आसान और सीधा अनुभव देता है, जो सुविधा, भरोसे और बड़े पैमाने पर काम करने की क्षमता को एक साथ लाता है. यही असली एजेंटिक कॉमर्स है और कस्टमर एंगेजमेंट, सर्विस और एक मोबिलिटी पेमेंट का भविष्य है.“

गेब्रियल पोर्टो, CMPO, Sem Parar

उनकी स्टोरी देखें >

movida

ऑटोमोटिव | LATAM और EMEA

इंटरैक्शन से रिटर्न:

- टेस्ट के चौथे सप्ताह के दौरान, Business Agent की बदौलत Movida के अब तक के सबसे बेहतरीन रेट के मुकाबले कन्वर्जन रेट में **54%** की बढ़ोतरी देखी गई (यह दर 9.7% से बढ़कर 14.9% हो गई).*इसके अलावा, ग्राहकों के
- **85%** सवालों और कस्टमर चैट्स को Business Agent ने खुद ही संभाल लिया, जिसके लिए टीम की सहायता की कोई जरूरत नहीं पड़ी*

“जब Meta हमारे पास WhatsApp पर AI एजेंट का यह विज़न लेकर आया, तो हम समझ गए थे कि यह चैट के ज़रिए होने वाले बिज़नेस की दुनिया को पूरी तरह बदल देगा. हमारे बुकिंग, प्राइसिंग, पेमेंट और बायोमेट्रिक सिस्टम को आपस में जोड़ने से यह सब मुमकिन हो पाया. इस AI एजेंट ने बुकिंग से लेकर कस्टमर हिस्ट्री और पेमेंट तक सब कुछ इतने अच्छे से मैनेज किया, मानो कोई असली इंसान बात कर रहा हो.”

गुस्तावो मॉस्काटेली, CEO, Movida

उनकी स्टोरी देखें >

*ये परिणाम लोगों ने रिपोर्ट किए हैं और ज़रूरी नहीं है कि सभी को यही परिणाम मिलें. आम तौर पर अपेक्षित व्यक्तिगत परिणाम अलग होंगे.

1 2 3 4 5 6

यहाँ से शुरू करें





दायरा तय करना और कनेक्ट करना

- अपने कस्टमर एंगेजमेंट के लक्ष्यों पर चर्चा करने के लिए अपने Meta क्लाइंट पार्टनर से कनेक्ट करें
- अपने बिज़नेस के लिए उस तरीके को पहचानें जिससे आपको सबसे ज़्यादा फ़ायदा मिल सके
- इसके बाद अपना रास्ता चुनें: सीधे 'Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म' पर नया एजेंट बनाएँ या जल्द ही आने वाले 'एजेंट-टू-एजेंट इंटीग्रेशन' फ़ीचर के ज़रिए अपने मौजूदा AI एजेंट को इससे जोड़ें



कॉन्फ़िगर और इंटीग्रेट करना

- अपने एजेंट को अपने बिज़नेस की जानकारी दें: इसके लिए कंसोल के ज़रिए कैटलॉग, डाक्यूमेंट्स और वेबसाइट का कंटेंट अपलोड करें
- हर परिस्थिति के लिए जवाब देने की गाइडलाइन तय करें: जैसे बातचीत का टोन, सहायता टीम के व्यक्ति को चैट ट्रांसफ़र करने के नियम और बातचीत का विषय
- इसके बाद, 'Meta Business Agent कनेक्टर्स' की मदद से इसे अपने सिस्टम से जोड़ें ताकि एजेंट तुरंत ऑर्डर का स्टेटस, सामान की उपलब्धता या अकाउंट की जानकारी चेक कर सके



लॉन्च करना और मापना

- इसे सबसे पहले सबसे ज़्यादा वॉल्यूम वाली चैट्स पर लॉन्च करें
- ज़रूरी चीज़ों को मापें: जैसे हर परिणाम पर आने वाला खर्च, एवरेज ऑर्डर वैल्यू, कस्टमर की संतुष्टि
- इसे अन्य मार्केट और नए कामों तक बढ़ाएँ

Meta के साथ मिलकर इसे डेवलप करने पर आपको क्या मिलता है

AI की मदद से बड़े पैमाने पर पर्सनलाइज़ेशन

क्रॉस सेशन मेमोरी (पुरानी चैट याद रखना) और फ़र्स्ट पार्टी सिग्नल की मदद से लोगों को पर्सनलाइज़ किए हुए अनुभव मिलते हैं. इससे न सिर्फ़ कन्वर्जन बढ़ते हैं और कस्टमर का भरोसा मज़बूत होता है, बल्कि आप कम खर्च में बड़े पैमाने पर बिज़नेस कर पाते हैं, वह भी सिर्फ़ एक ही चैट में.

अनुपालन और विनियमित इंडस्ट्री के लिए बनाए गए नियंत्रण

यह सिस्टम ISO 27001, GDPR और CCPA का पूरा अनुपालन करता है. इसमें एंटरप्राइज़ कंपनियों को उनकी ज़रूरत के हिसाब से सुरक्षा सीमाएँ तय करने और ज़रूरत पड़ने पर चैट को तुरंत ह्यूमन एजेंट को सौंपने की सुविधा दी गई है.

आसान API इंटीग्रेशन

Meta द्वारा होस्ट किए गए क्लाउड API को Meta Business Agent कनेक्टर्स के ज़रिए अपने मौजूदा टेक स्टैक (जैसे CRM, कॉमर्स और नॉलेज बेस सिस्टम) के साथ जोड़ें, वह भी बिना कोई बड़ा बदलाव किए.

लॉन्च करने के कई अलग-अलग तरीके

सीधे Meta के साथ मिलकर इसे डेवलप करें, किसी सर्टिफाइड इंटीग्रेशन पार्टनर की मदद ले या फिर अपने मौजूदा AI एजेंट को 'एजेंट-टू-एजेंट इंटीग्रेशन' के ज़रिए इससे जोड़ें.

1 2 3 4 5 6

Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म



20 सालों में तैयार किया गया मज़बूत टेक्नोलॉजी नेटवर्क, जिसे खास इसी पल के लिए बनाया गया है.

एजेंटिक इकोनॉमी के लिए जिन पाँच तकनीकी लेयर्स की ज़रूरत है, जो Meta के प्लेटफ़ॉर्म पर पहले से ही दुनिया भर में मौजूद हैं. Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म इन सभी लेयर्स को एक जगह लाता है: एक ऐसा सिंगल प्लेटफॉर्म जो बिज़नेसेज़ को साधारण चैटबॉट से अपग्रेड करके हर समय काम करने वाले एजेंट की सुविधा देता है. यह सर्विस अब WhatsApp पर शुरू हो गई है और जल्द ही Messenger और Instagram पर भी शुरू होने जा रही है.

Meta Business Agent को विरासत में क्या मिलता है:

- 180 **से ज़्यादा देशों** में मौजूद वेरिफ़ाइड बिज़नेस प्रोफ़ाइलें या पहचान, जिन पर कस्टमर्स पहले से भरोसा करते हैं.
- क्रॉस-सेशन मेमोरी (पुरानी चैट याद रखने की क्षमता), जिससे पहले मैसेज से ही बातचीत को पुराना संदर्भ मिल जाता है.
- **Meta टेक्नोलॉजी पर पहले से हो रही** 1 बिलियन से भी ज़्यादा B2C चैट यानी पूरा सिस्टम तैयार है और ऑडियंस पहले से यहाँ मौजूद हैं.
- थ्रेड में ही ब्राउज़िंग, प्रोडक्ट चुनना और चेकआउट करना. कोई रीडायरेक्शन नहीं.
- फ़र्स्ट-पार्टी सिग्नल, जिनसे तुरंत पर्सनलाइज़ेशन करना मुमकिन होता है.



यहाँ से आपको क्या मिलता है:

- **हर समय चालू रहने वाली सर्विस: बिना नया स्टाफ़ रखे कई भाषाओं में सपोर्ट पाएँ.** टाइम ज़ोन, भाषा या अचानक माँग बढ़ने की चिंता किए बिना कस्टमर्स को तुरंत सर्विस दें.
- **शुरुआत से आखिर तक पूरा समाधान.** अक्सर पूछे जाने वाले सवालों के जवाब अपने आप देने से लेकर, थ्रेड चेकआउट तक, यह सिस्टम आपके ब्रांड की भाषा में एक साथ हजारों चैट्स एक साथ संभाल सकता है. जरूरत पड़ने पर यह चैट को किसी ह्यूमन टीम मेंबर को भी सौंप सकता है.
- **थ्रेड में बातचीत करते हुए खरीदारी.** बिना किसी रीडायरेक्शन के प्रोडक्ट ब्राउज़ कर सकते हैं, तुलना कर सकते हैं और उन्हें खरीद सकते हैं.
- **कंपाउंडिंग इंटेलिजेंस.** आप इसे जितनी ज्यादा जानकारी देंगे (जैसे कैटलॉग, पॉलिसीज़ और चैट हिस्ट्री), कस्टमर्स के साथ इसका इंटरैक्शन उतना ही प्रासंगिक होता जाएगा.

कॉन्फ़िगर किए जाने वाले नियंत्रण, जो विनियमित इंडस्ट्री के लिए बनाए गए हैं:

आपकी ज़रूरत के हिसाब से बदली जाने वाली सुरक्षा सीमाएँ. संवेदनशील मामलों में चैट को ह्यूमन टीम को सौंपने की सुविधा. AI पारदर्शिता से जुड़े नियंत्रण और अनुपालन:

- ISO 27001
- GDPR
- CCPA

विनियमित इंडस्ट्रीज़ के लिए बुनियादी स्तर से ही तैयार किया गया मजबूत सुरक्षा ढाँचा.



क्या आप अपग्रेड करने के लिए तैयार हैं?



अपने Meta क्लाइंट पार्टनर के साथ मिलकर, एक छोटा पायलट प्रोजेक्ट बनाएँ और अपने बिज़नेस के लिए सबसे असरदार यूज़ केस को पहचानें, ताकि WhatsApp पर आपकी ज़रूरत के हिसाब से एक एजेंट तैयार किया जा सके.



आने वाले समय में टेक्नोलॉजी की दुनिया में मज़बूती बनाए रखने के लिए, Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म के प्रोडक्ट अपडेट और रिसोर्स पाने के लिए साइन अप करें.

शुरु करें ›



Meta Business Partner के साथ मिलकर काम करें ताकि आपका बुनियादी बिज़नेस मैसेजिंग सिस्टम तैयार हो सके. ऐसा करने से आप Meta Business Agent प्लेटफ़ॉर्म को अपने मौजूदा सिस्टम के साथ आसानी से जोड़ पाएँगे.

शुरु करें ›

मार्केट अब ग्रो कर रहा है

एजेंट इकोनॉमी का फ़ायदा हमेशा शुरुआत करने वाले डेवलपर्स को मिलता है. आप अपने AI एजेंट को जो भी जानकारी देते हैं, जैसे कि कैटलॉग, पॉलिसीज़ और कस्टमर का संदर्भ, वह वक्त के साथ बढ़कर इतनी सटीक हो जाती है कि आपके प्रतिस्पर्धी चाहकर भी उसकी बराबरी नहीं कर सकते. इसलिए जल्दी शुरुआत करें और तेजी से सीखें.



“अगर आप इस मौके का फ़ायदा उठा लेते हैं, तो आप अपने प्रतिस्पर्धियों से बहुत आगे निकल सकते हैं.”[8]

एलेक्स शुल्त्ज़, चीफ़ डेटा ऑफ़िसर, Meta

सोर्स

1. Forrester, 'The State of Agentic AI, 2026,' मई 2026.
2. Forrester, 'Mind The Agentic Action Gap,' दिसंबर 2025.
3. McKinsey and Company, 'Agentic Commerce: How Agents Are Ushering in a New Era,' 2025.
4. Gartner, ’Emerging Tech: Agentic AI Adoption Trends’; जून 2026. GARTNER, Gartner, Inc. का ट्रेडमार्क है और/या उसकी सहयोगी कंपनी है.
5. Deloitte, 'Agentic Commerce in CPG: Winning the Algorithmic Shelf,' 2026.
6. Forrester, ‘Navigate AI-Mediated Disruption With A Customer-Obsessed B2B2C Strategy,’ 2026.
7. निकोला मेंडलसन, ‘Winning the Agentic Age,’ Meta Conversations, 2026.
8. एलेक्स शुल्ज़, ‘The New Era of Customer Engagement,” Meta Conversations,’ 2026.
9. PwC, "29th Annual Global CEO Survey," 2026.
10. McKinsey and Company, 'New front door to the internet: Winning in the age of AI search,’ 2025.
11. Forrester, ‘The Great AI Agent Rationalization: The Tortoise, The Hare, And The Sloth,’ 2026.
12. एलेक्स शुल्ज़, 'The Agentic Economy Is Here, It’s Just Not Evenly Distributed Yet,' LinkedIn, 2026.
13. Meta का इंटरनल डेटा, मई 2025.

Every connection is an opportunity.

Meta