Melampaui chatbot: Ekonomi berbasis agen telah hadir



Blueprint ROI untuk perusahaan yang terjebak antara penerapan AI dan nilai AI

Menampilkan sudut pandang eksekutif dari

Alex Schultz,
Chief Data Officer, Meta

Meta

Tentang layanan

75%

75% pemimpin perusahaan telah menerapkan AI berbasis agen.[1]

Hanya 15% yang mendapatkan imbal hasil.[2]

Sebagian besar organisasi saat ini terjebak di antara penerapan dan nilai.

Laporan ini mengupas kesenjangan itu, dan infrastruktur yang diperlukan untuk menutupnya, dengan insight dari analis pasar independen dan sudut pandang eksekutif dari Alex Schultz, Chief Data Officer, Meta.

Tiga pertanyaan yang menjadi pedoman melangkah ke depan:

- Apa itu ekonomi berbasis agen, dan mengapa terbentuk sekarang?
- Infrastruktur apa yang dibutuhkannya?
- Apa yang harus dilakukan pemimpin perusahaan dalam 90 hari ke depan?

Di dalamnya, Anda akan menemukan kerangka kerja kesiapan, analisis jendela kompetitif, studi kasus nyata dari perusahaan yang sudah dalam proses produksi, dan peta jalan praktis untuk CXO, COO, dan CEO yang mengevaluasi di mana mereka berinvestasi.

Ekonomi berbasis agen sedang terbentuk sekarang. Berikut cara Anda membangunnya.



Alex Schultz,
Chief Data Officer, Meta

Melampaui chatbot: Ekonomi berbasis agen telah hadir

1 Ekonomi berbasis agen telah hadir. Apakah Anda siap membangunnya? 3

2 Masalah 75/15: Kesenjangan antara penerapan dan nilai 9

3 Apa yang diperlukan ekonomi berbasis agen untuk mendorong ROI 14

4 Pelopor 17

5 Mulai di sini 20

6 Platform Agen Bisnis Meta 23

1 2 3 4 5 6

Ekonomi berbasis agen telah hadir. Apakah Anda siap membangunnya?



Dari chatbot ke agen. Dari dukungan ke siklus hidup lengkap.

Pergeseran pasar sedang terjadi sekarang bukan tentang chatbot yang lebih cerdas: tanggapan yang lebih cepat, kecocokan Pertanyaan Umum yang lebih baik, atau skrip yang terdengar lebih alami.

Ini tentang agen AI yang mengambil tindakan secara otonom di sepanjang perjalanan pelanggan, mulai dari tahap penemuan hingga pembelian, layanan, dan interaksi kembali. Di mana chatbot hanya menjawab pertanyaan dan menunggu, agen ini tidak hanya menjawab, tetapi juga memberikan rekomendasi produk yang dipersonalisasi, menyelesaikan penjualan, memproses pengembalian barang, memesan ulang produk, dan melakukan tindak lanjut pada pekan berikutnya. Ini merupakan rekonfigurasi struktural terhadap cara bisnis beroperasi.

Firma konsultan strategi terkemuka sepakat: perdagangan berbasis agen akan mencapai triliunan dalam dekade ini. Namun, perdagangan hanyalah salah satu sektor dalam infrastruktur ekonomi yang lebih besar yang kini mulai terbentuk: ekonomi berbasis agen. Pergeseran ini merupakan perubahan total pada platform dan layanan.[1]





Pergeseran pasar mencapai triliunan

$3-5T

Dampak ekonomi global dari perdagangan berbasis agen pada 2030.[3]

55%

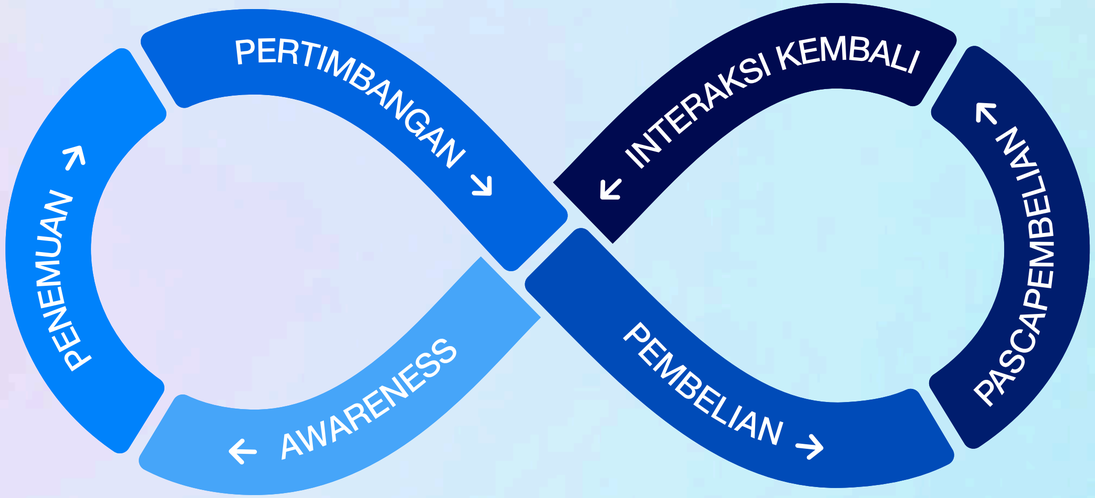
Konsumen bermigrasi penemuan produk dari mesin pencarian ke LLM.[5]

60%

Gartner® memprediksi, “Pada 2028, lebih dari 60% interaksi layanan pelanggan di perusahaan akan dikelola secara end-to-end oleh AI berbasis agen, naik dari 20% di 2026.”[4]

1 JUTA+

Bisnis menggunakan Meta Business Agent setiap pekan di Messenger dan WhatsApp.



Penemuan: Konsumen makin sering memulai perjalanan pencarian produk mereka di platform AI, bukan melalui mesin pencarian tradisional.

Pembuatan prospek: Agen AI mengualifikasi dan menindaklanjuti prospek dari iklan dan berkirim pesan secara otomatis.

Penjualan: Menelusuri, membandingkan, dan melakukan checkout di dalam utas tanpa meninggalkan percakapan.

Dukungan: Agen AI menyelesaikan pertanyaan end-to-end, termasuk pemecahan masalah dan melakukan perbaikan.

Interaksi kembali: Trigger perilaku mendorong pembelian berulang dan nilai total pelanggan.



“AI menyederhanakan perjalanan dan merelokasi pengaruh dengan melakukan mediasi pada penemuan, keputusan, dan layanan sebelum adanya interaksi manusia.”[6]



“Selanjutnya adalah agen tidak hanya memberikan jawaban, tetapi bertindak atas nama bisnis Anda di setiap percakapan, di setiap saluran, di setiap kebutuhan pelanggan.

Itu adalah ekonomi berbasis agen yang terus diperbincangkan semua orang.

Karena yang dimungkinkan oleh AI bukan sekadar percakapan yang lebih baik. Agen memahami pelanggan, bukan dari sebuah klik atau sebuah panggilan atau CRM Anda, tetapi dari keseluruhan hubungan.”[7]

Nicola Mendelsohn, *Head of Global Business Group, Meta*

Perjalanan komersial lengkap — dan pada akhirnya seluruh infrastruktur ekonomi — adalah menjadi agen-native. Bukti awal dari ekonomi berbasis agen ini telah berlangsung pada proses produksi.

Lebih dari satu juta bisnis menggunakan chatbot yang ditenagai AI di Messenger dan WhatsApp untuk berinteraksi dengan pelanggan setiap pekan.

Penerapan chatbot yang bisa menjawab Pertanyaan Umum, mengonfirmasi jam, dan memeriksa stok adalah fondasi dari fase baru kemajuan berbasis agen: agen yang tidak hanya memberi tanggapan. Mereka bertindak.

Membuat janji temu, memproses retur, dan menyelesaikan penjualan: agen melakukan tindakan otonom di seluruh siklus hidup pelanggan. Pergeseran ini tidak bersifat inkremental, tetapi struktural.

VISI

Interaksi agent-to-agent

Titik akhir logis dari agen otonom adalah ekonomi yang setiap bisnis dan setiap pelanggan memiliki agen yang melakukan transaksi atas nama mereka. Hal ini didasarkan dari kemampuan yang telah ada di pasar.

Jika agen AI mampu memperoleh penawaran harga dari agen suatu tempat, mengoordinasikan jadwal, dan menyajikan serangkaian opsi yang siap diputuskan dalam hitungan detik, dinamika persaingan pun berubah total. Sebuah tim yang terdiri dari tiga orang pun memiliki kemampuan yang selalu aktif layaknya sebuah perusahaan besar. Biaya untuk menghadirkan pengalaman terbaik untuk pelanggan pun menjadi lebih terjangkau. Yang membedakan satu bisnis dari bisnis lainnya adalah kesiapan infrastrukturnya.



“Agen berada pada titik kecerdasan paling rendah saat ini. Jika Anda membangun berdasarkan kondisi agen hari ini, berarti Anda membangun untuk masa enam bulan yang sudah lewat.”[8]

Alex Schultz, *Chief Data Officer, Meta*

1 2 3 4 5 6

Masalah 75/15: Kesenjangan antara penerapan dan nilai



Kesempatannya jelas. Eksekusinya tidak.

75% dari pemimpin perusahaan melaporkan bahwa mereka menggunakan AI berbasis agen. Namun, penerapannya sendiri tidak memberikan nilai.[8]

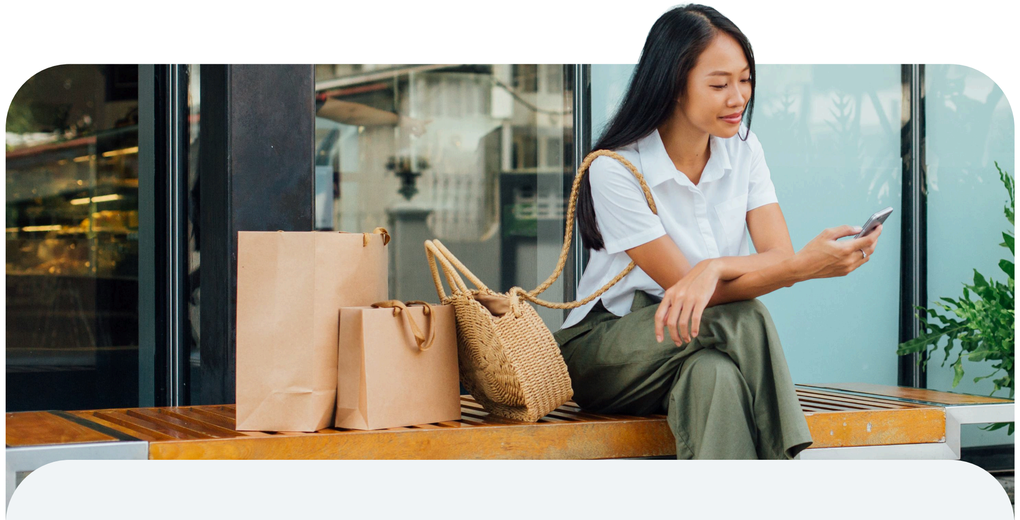
40% tetap terjebak menjalankan percontohan yang tak pernah diskalakan, menghasilkan laporan yang tidak ditindaklanjuti oleh siapa pun, dan gagal untuk menghubungkan para agen dengan pekerjaan yang penting.[9]

Hanya **15%** telah mencapai apa yang Forrester sebut sebagai 'wilayah yang bercorak agen' atau zona ROI di mana nilai material dari agen direalisasikan.[9]



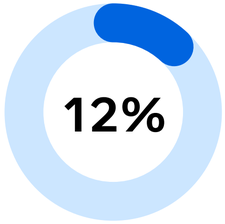
Hambatan Anda bukan pada model

Yang menghambat 40% perusahaan dari nilai AI bukan modelnya, tetapi infrastruktur yang melandasi. Tanpa orkestrasi yang matang, data terpadu, dan tata kelola yang jelas, percontohan tetap jalan di tempat tanpa pernah mencapai produksi.

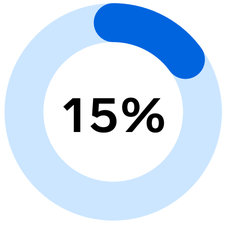


“Terlalu banyak implementasi agen AI menghadapi tantangan untuk memperoleh ROI. Masalah ini berasal dari buruknya integrasi model agen dengan alur kerja bisnis.”[2]

Perusahaan yang terjebak di tahap ‘uji kelayakan konsep’ memiliki pola yang sama: agen yang memberikan insight, tetapi masih memerlukan manusia untuk secara manual menjembatani alur kerja untuk agen. Jarak antara rekomendasi dan pelaksanaan inilah yang menentukan apakah ROI akan tercapai — atau terkikis.



Hanya **12%** CEO melaporkan bahwa AI telah memberikan manfaat untuk biaya dan pendapatan.[9]



Bagi **15%** yang menerima nilai dari agen yang diskalakan mulai melesat. Sisanya yang masih memaksimalkan prompt tunggal hanya menyaksikan.[2]

Pasar tidak menunggu

Menurut Gartner,

Pada 2028:

60%+ dari layanan pelanggan perusahaan akan dikelola secara end-to-end oleh AI berbasis agen, naik dari ~20% hari ini.[11]

Pada 2030:

80% dari pemimpin penjualan dan marketing akan mempertimbangkan integrasi AI berbasis agen di alur kerja penjualan dan marketing sebagai sebuah faktor penting dalam keunggulan kompetitif, naik dari kurang dari 50% pada 2026.[11]

Pelanggan, pembeli, dan pesaing Anda sekarang sedang membangun strategi di sekitar perubahan ini. Anda tidak lagi hanya menjual ke manusia, tetapi juga ke agen milik pembeli.

Serta identitas yang Anda investasikan hari ini (identitas, orkestrasi, fondasi data, tata kelola) meningkat dengan setiap interaksi.



Tiga pertanyaan yang harus ditanyakan oleh pemimpin perusahaan



Untuk pemimpin CXO dan layanan pelanggan:

Apakah Anda sedang melakukan percakapan, atau hanya siaran?

55% pelanggan sudah memulai perjalanan di platform AI.[5] AI berbasis sesi sering dimulai dari nol. Sebaliknya, perusahaan yang menjaga percakapan berkelanjutan akan meningkatkan kecerdasan AI, membuat interaksi lebih relevan dan uang yang dikeluarkan lebih efisien.



Untuk pemimpin COO dan operasi:

Mampukah besok pusat kontak Anda menangani volume 3X lipat tanpa tambahan personel 3X lipat?

Agen AI telah menangani **40–60%** dari pertanyaan end-to-end pada penerapan terkemuka.[11] Handoff manual antara AI Anda dengan tindakan yang direkomendasikan mengikis ROI. Perusahaan di zona nilai telah mengotomatiskan lapisan di antara rekomendasi dan eksekusi.



Untuk pemimpin organisasi dan CEO:

Apakah AI item pengeluaran atau pendorong pendapatan?

Hanya **12%** CEO melaporkan AI memberikan manfaat biaya dan pendapatan.[9] Setiap percakapan agen menghasilkan kecerdasan yang membuat percakapan selanjutnya menjadi lebih baik. Jika mulai terlambat, maka kesenjangan akan melebar dengan setiap interaksi yang dimiliki kompetitor Anda, tetapi tidak Anda miliki.

1 2 3 4 5 6

Apa yang diperlukan ekonomi berbasis agen untuk mendorong ROI



Lima lapisan infrastruktur yang mempersiapkan Anda menghadapi masa depan berbasis agen yang baru.

Ekonomi berbasis agen tentunya akan menuntut infrastruktur yang sepenuhnya baru: mekanisme penemuan sehingga para agen bisa menemukan satu sama lain, protokol negosiasi sehingga mereka bisa bertransaksi dengan cepat, identitas terverifikasi sehingga komitmen bisa dipercaya, dan marketplace tempat agen mendapatkan kemampuan sesuai permintaan.[12]

Beberapa dari lapisan tersebut telah terbentuk. Beralih dari chatbot yang memberikan jawaban ke agen yang bertindak memerlukan lima kemampuan yang bekerja sama hari ini. Berikut ini adalah kriteria kesiapan.

1

Identitas:
Ketika agen mewakili bisnis, harus ada identitas terverifikasi di belakangnya. Ketika agen membuat komitmen atas nama Anda, pihak lain perlu memercayai komitmen tersebut. **Identitas terverifikasi pada skala besar merupakan fondasi.**

2

Hubungan:
Penemuan berdasarkan kepada kepercayaan: siapa yang jaringan Anda percaya, siapa yang Anda ketahui, dan siapa yang mengetahui Anda. **Sama seperti orang-orang yang menemukan sesuatu melalui jaringan mereka, para agen membutuhkan direktori untuk menemukan agen-agen lain dan bisnis lain**

Ketika agen pembeli mengevaluasi beberapa opsi, ia mempertanyakan data terstruktur. Bisnis tanpa katalog yang bisa dibaca mesin, kredensial terverifikasi, dan harga yang bisa diakses tidak akan muncul di hasil. Kemudahan untuk ditemukan oleh agen kini adalah arena persaingan.

3

Berkirim pesan:
1M+ pesan per hari di seluruh Messenger, Instagram, dan WhatsApp. Antarmuka terbaik untuk para agen adalah antarmuka yang telah digunakan.[13] **Orang-orang berinteraksi dengan AI dengan cara yang sama seperti berinteraksi dengan sesama: melalui berkirim pesan.**



“Sebelumnya kita membangun app store untuk manusia, kini kita perlu app store untuk agen. Di mana saat ini Anda memiliki infrastruktur pembayaran bagi konsumen, Anda akan membutuhkannya juga bagi agen. Di mana saat ini Anda memiliki struktur hukum, Anda akan membutuhkannya juga bagi agen.”[12]

Alex Schultz, *Chief Data Officer, Meta*

Namun, berkirim pesan hanya bekerja sebagai saluran agen jika bersifat percakapan. Perusahaan yang memperlakukan saluran sebagai notifikasi otomatis satu arah mungkin akan melihat konversi awal, kemudian interaksi berkurang. Keuntungan infrastruktur bersifat dua arah: obrolan berkelanjutan yang akan meningkatkan kecerdasan dengan setiap interaksi.

4

Perdagangan:
Katalog, marketplace, alur checkout. Lapisan transaksi yang telah ada di skala global. **Ketika agen menegosiasi harga, membandingkan opsi, dan membuat kompromi dengan kecepatan tinggi, mereka memerlukan infrastruktur yang mampu mengikuti.**

5

Model dan protokol:
Model AI sudah mampu dan makin baik. **Yang dibutuhkan sekarang adalah marketplace untuk kemampuan, alat spesialis, dan agen lain yang bisa mereka andalkan.**

1 2 3 4 5 6

Pelopor



Pembuat awal dengan Platform Agen Bisnis Meta. Dengan kata-kata mereka sendiri.

“Percakapannya beralih dari ‘bagaimana saya menjangkau lebih banyak orang’ menjadi ‘bagaimana saya membangun dan mengelola setiap hubungan pelanggan dalam skala besar.’”[7]

Nicola Mendelsohn, *Head of Global Business Group, Meta*

trendyol.com

Ritel dan ecommerce | EMEA

Hasil dari interaksi:

- Lebih dari **123.000** pelanggan dijangkau via WhatsApp dalam satu pekan menggunakan pesan marketing di WhatsApp dan Meta Business Agent*
- **13%** percakapan menghasilkan rekomendasi produk yang dipersonalisasi dan diperlihatkan sebagai carousel yang bisa dibeli, masing-masing dengan tautan sekali ketuk untuk checkout.*
- Median dari waktu tanggapan kurang dari **tujuh** detik, memberikan pembelanja bantuan instan yang dipersonalisasi.*

“Dengan agen AI di WhatsApp, kecerdasan yang sama [agen diintegrasikan backend ecommerce Trendyol] sekarang berlangsung di dalam percakapan. Kini tersedia untuk setiap pembelanja secara instan dan dalam skala besar. Dengan Meta, kita tidak hanya menjawab pertanyaan. Kita sedang membangun hubungan yang berkelanjutan dengan jutaan pembelanja dari berbagi wilayah.”

Erk Kalender, *Customer Relationship Management, Trendyol*

Lihat cerita mereka >

*Hasil dilaporkan sendiri dan tidak dapat diulang. Secara umum, hasil yang diharapkan secara individu akan berbeda.

Jasa keuangan | LATAM

Hasil dari interaksi:

- **70%** tingkat penyelesaian pembayaran untuk pengemudi yang menginisiasi pembayaran PIX di dalam percakapan.*
- **13%** tingkat konversi dari pencarian ke pembelian di seluruh sesi.*
- **32%** dari sesi mencakup penawaran cross-selling, mengubah penyelesaian masalah tol menjadi peluang berlangganan tag.*

"Platform Agen Bisnis Meta memungkinkan perjalanan intuitif tanpa hambatan yang sepenuhnya ada di dalam WhatsApp, menggabungkan kenyamanan, kepercayaan dan skala. Ini adalah perdagangan berbasis agen yang sebenarnya dan masa depan dari interaksi pelanggan, layanan, dan pembayaran mobilitas."

Gabriel Porto, *CMPO, Sem Parar*

Lihat cerita mereka >

Otomotif | LATAM dan EMEA

Hasil dari interaksi:

- **54%** peningkatan dalam tingkat konversi dibandingkan dengan tingkat terbaik dalam sejarah Movida (14,9% vs. 9,7%) selama pekan keempat tes, diatribusikan ke Business Agent*
- **85%** percakapan pelanggan diselesaikan sepenuhnya oleh Business Agent, tanpa perlu bantuan tim.*

"Ketika Meta membawa visi tentang agen AI di WhatsApp, kami tahu bahwa hal ini akan mendobrak batasan-batasan dari perdagangan berbasis percakapan. Menghubungkan reservasi, harga, pembayaran, dan sistem biometrik berperan dalam mengintegrasikan semuanya. Agen mengelola pemesanan, riwayat pelanggan, dan pembayaran, semua dengan nuansa petugas sesungguhnya."

Gustavo Moscatelli, *CEO, Movida*

Lihat cerita mereka >

*Hasil dilaporkan sendiri dan tidak dapat diulang. Secara umum, hasil yang diharapkan secara individu akan berbeda.

1 2 3 4 5 6

Mulai di sini





Periksa dan hubungkan

- Hubungkan dengan mitra klien Meta untuk mendiskusikan sasaran interaksi pelanggan Anda
- Identifikasi kasus penggunaan dengan dampak tertinggi untuk bisnis Anda
- Pilih jalur Anda: bangun secara native dengan Platform Agen Bisnis Meta atau integrasikan agen AI yang sudah ada via kemampuan Integrasi Antaragen yang akan segera hadir



Konfigurasikan dan integrasikan

- Tanamkan pengetahuan bisnis Anda pada agen: unggah katalog, dokumen, dan konten situs web melalui konsol
- Tetapkan pedoman tanggapan untuk setiap skenario: nada suara, aturan eskalasi, cakupan topik
- Integrasikan dengan sistem Anda melalui Konektor Agen Bisnis Meta, sehingga agen bisa memeriksa status orderan, mengecek ketersediaan, atau mengambil informasi akun secara realtime



Luncurkan dan ukur

- Luncurkan di seluruh percakapan dengan volume paling tinggi milik Anda
- Ukur apa yang paling penting: biaya per hasil, nilai orderan rata-rata, kepuasan pelanggan
- Tingkatkan skala di seluruh pasar dan kasus penggunaan

Apa yang Anda dapatkan jika mengembangkan bersama Meta

Personalisasi berbasis AI dalam skala besar

Pengalaman yang dipersonalisasi, didukung oleh memori lintas sesi dan sinyal pihak pertama, yang membantu mendorong konversi, memperkuat loyalitas, serta meningkatkan skala bisnis secara efisien, semuanya dalam satu percakapan.

Kepatuhan dan kontrol yang dikembangkan untuk industri yang diregulasi

Sesuai dengan ISO 27001, GDPR, dan CCPA. Perlindungan perusahaan yang bisa dikonfigurasi dan kemampuan handoff manusia.

Integrasi API tanpa hambatan

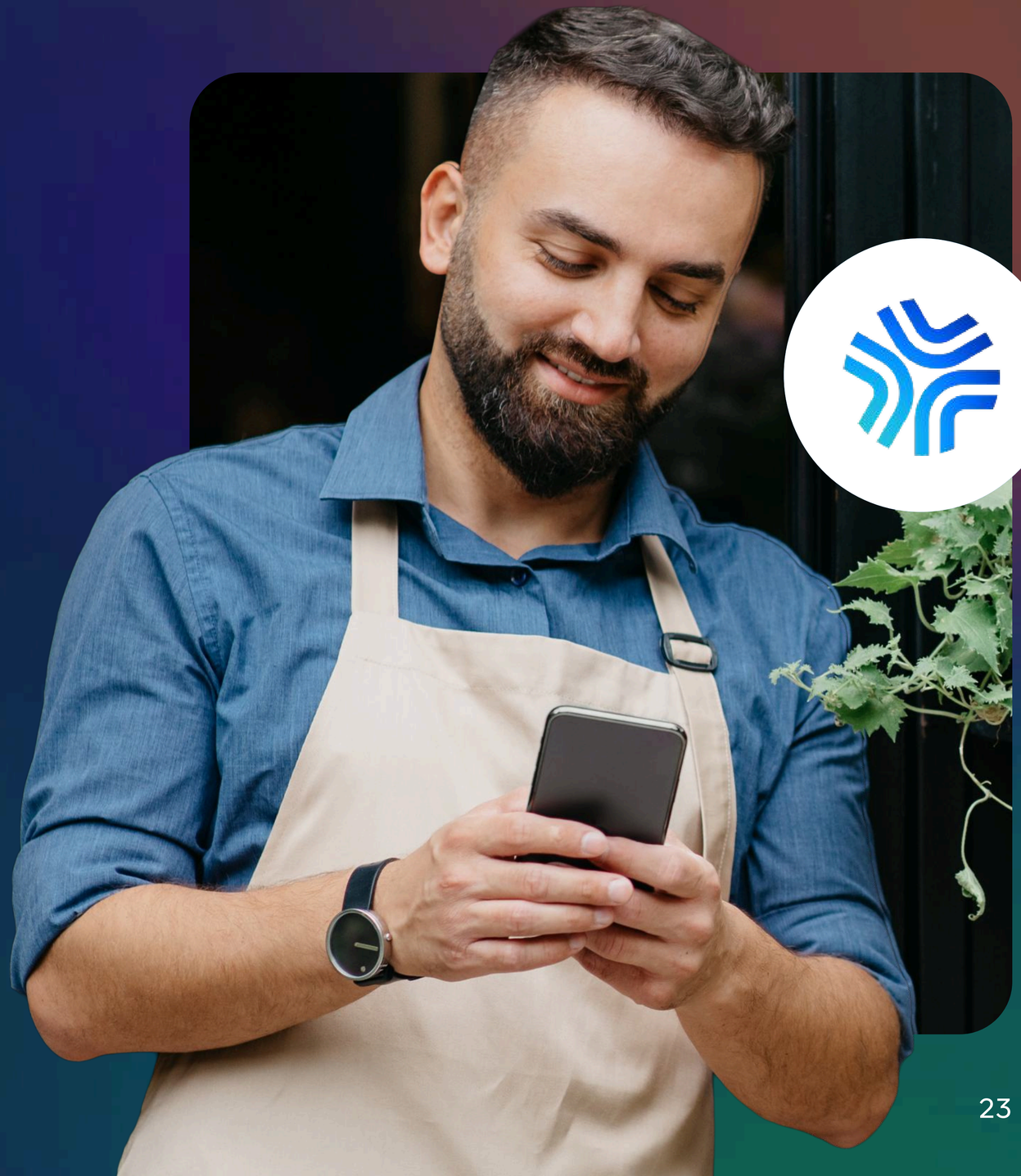
Integrasikan Cloud API, dihosting oleh Meta dan serta tumpukan teknologi Anda yang sudah ada (CRM, perdagangan, dan sistem basis pengetahuan) melalui Konektor Agen Bisnis Meta, dengan perubahan minimal.

Beberapa jalur untuk diluncurkan

Kembangkan bersama secara langsung dengan Meta, libatkan mitra integrasi bersertifikat, atau gunakan agen Anda sendiri dan hubungkan melalui Integrasi Antaragen.

1 2 3 4 5 6

Platform Agen Bisnis Meta



20 tahun infrastruktur. Dikembangkan untuk saat ini.

Lima lapisan infrastruktur yang diperlukan untuk ekonomi berbasis agen yang telah ada di skala global di seluruh platform Meta. Platform Agen Bisnis Meta adalah tempat lapisan-lapisan itu bertemu: tempat tunggal bagi bisnis untuk berpindah dari penerapan chatbot ke agen yang selalu aktif, beroperasi sekarang di WhatsApp dan merambah ke Messenger serta Instagram.

Apa yang diwarisi Meta Business Agent:

- Profil atau identitas bisnis terverifikasi yang telah dipercayai pelanggan, beroperasi di **180+ negara**.
- Memori lintas sesi untuk memberikan konteks hubungan berdasarkan pesan pertama.
- **1M+ percakapan B2C harian** telah terjadi di seluruh teknologi Meta. Sistemnya sudah ada. Audiens sudah ada di sini.
- Menelusuri, membandingkan, dan melakukan checkout di dalam utas. Tanpa pengalihan.
- Sinyal pihak pertama yang memungkinkan personalisasi realtime.



Apa yang diberikan:

- **Layanan selalu aktif, dalam berbagai bahasa, tanpa personel tambahan dalam skala besar.** Melayani pelanggan dengan instan, di berbagai zona waktu, bahasa, atau saat permintaan memuncak.
- **Resolusi end-to-end dengan skala besar.** Dari otomatisasi Pertanyaan Umum hingga checkout dalam utas, menangani ribuan percakapan secara bersamaan dalam suara merek Anda dengan handoff manusia jika menambahkan nilai.
- **Perdagangan berbasis percakapan di dalam utas.** Telusuri, bandingkan, beli. Tanpa gangguan pengalihan.
- **Kecerdasan yang meningkat.** Jika lebih banyak konteks yang Anda berikan (katalog, kebijakan, riwayat percakapan), interaksi akan menjadi lebih relevan.



Kontrol yang bisa dikonfigurasikan, dikembangkan untuk industri yang diregulasi:

Perlindungan yang bisa dikustomisasi. Handoff manusia untuk skenario sensitif. Kontrol transparansi AI dan kepatuhan:

- ISO 27001
- GDPR
- CCPA

Arsitektur keamanan dibangun untuk industri yang diregulasi dari dasar ke atas.

Siap untuk beralih?



Periksa percontohan dan identifikasi kasus penggunaan dengan dampak tertinggi bersama mitra klien Meta Anda untuk menyesuaikan agen bagi bisnis Anda di WhatsApp.



Daftar untuk pembaruan dan sumber informasi tentang produk Platform Agen Bisnis Meta guna mengembangkan inovasi berikutnya.

Mulai ›



Bekerja sama dengan Mitra Bisnis Meta guna memastikan Anda memiliki fondasi pengiriman pesan bisnis untuk mengintegrasikan atau mengonfigurasikan dengan infrastruktur yang telah ada.

Mulai ›

Pasar sedang terbentuk *sekarang*

Ekonomi agen memberi imbalan bagi mereka yang membangun lebih dahulu. Pengetahuan yang Anda berikan kepada agen — katalog, kebijakan, konteks pelanggan — akan meningkatkan keunggulan personalisasi yang tidak bisa ditiru pesaing Anda. Mulailah lebih awal, belajarlah lebih cepat



Sumber

1. Forrester, 'The State of Agentic AI, 2026,' Mei 2026.
2. Forrester, 'Mind The Agentic Action Gap,' Desember 2025.
3. McKinsey and Company, 'Agentic Commerce: How Agents Are Ushering in a New Era,' 2025.
4. Gartner, ’Emerging Tech: Agentic AI Adoption Trends’; Juni 2026. GARTNER adalah merek dagang dari Gartner, Inc. dan/atau afiliasinya.
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. Nicola Mendelsohn, ‘Winning the Agentic Age,’ Meta Conversations, 2026.
8. Alex Schultz, ‘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. Alex Schultz, 'The Agentic Economy Is Here, It’s Just Not Evenly Distributed Yet,' LinkedIn, 2026.
13. Data internal Meta, Mei 2025.

Every connection is an opportunity.

Meta