

OSF|DIGITAL



**Agentforce a fondo:
Evaluación de capacidades,
casos de uso y ventaja
competitiva**

PARTE II

Índice

Introducción	3
Lo que Agentforce Puede Hacer: Una Visión General de Capacidades	4
Usabilidad y experiencia del usuario	4
Interoperabilidad con el ecosistema de Salesforce	4
Facilidad de implementación	4
Potencial de retorno de la inversión (ROI)	5
Seguridad y cumplimiento	5
Un Vistazo Más Cercano a la Competencia	6
Agentes para casos de uso específicos	6
Envoltorios de IA genéricos	7
Agentes de integración multitarea	7
Soluciones de proveedores	7
Competidores de nicho	8
Agentforce y el Ecosistema Ampliado	10
Puntos Clave: Capacidades de Agentforce y Competencia	11
Casos de Uso de Agentforce: Mejorando las Experiencias del Cliente	13
Casos de Uso de Agentforce: Transformando las Operaciones Internas	16
Cómo OSF Puede Ayudar: Acelerando la Implementación de Agentforce	19
Conclusión: Un Movimiento Estratégico Hacia el Futuro	22

Introducción

Agentforce

En la Parte 1 de este whitepaper, exploramos qué es Agentforce, cómo funciona y cómo están construidos los agentes. Ahora, echamos un vistazo más de cerca a cómo mejora el engagement con el cliente mediante la integración de funcionalidades avanzadas directamente en la plataforma. Para las empresas que estén considerando esta solución, es importante evaluar su facilidad de uso, implementación, potencial de retorno de la inversión y ventajas competitivas.

Este whitepaper explora las funciones de Agentforce y destaca las aplicaciones reales en distintos sectores. Examinamos la posición de Agentforce en el panorama competitivo, identificando los diferenciadores clave y las áreas a tener en cuenta. Además, mostramos cómo OSF Digital ayuda a las empresas a implantar y ampliar esta tecnología. Con casos de uso claros y una estrategia de implantación probada, demostraremos cómo Agentforce simplifica las operaciones, mejora la satisfacción del cliente y maximiza tu inversión actual en Salesforce.

Analiza este completo resumen para comprender el papel de Agentforce en el futuro de las soluciones empresariales impulsadas por IA.

Qué puede hacer Agentforce: descripción general de funciones

Agentforce represents an exciting leap forward in AI-driven customer engagement within the Salesforce ecosystem. To understand its true potential, it's important to critically evaluate its current capabilities alongside its future possibilities. Below, we explore five key dimensions—usability, interoperability, ease of implementation, ROI potential, and security compliance—that highlight how Agentforce leverages the Salesforce platform to drive business outcomes while addressing existing challenges:

- **Usabilidad y experiencia del usuario**

La interfaz de Agentforce permite a los usuarios empresariales configurar agentes en la configuración inicial. Sin embargo, para que esos agentes sean eficaces, se basa en excelentes acciones que tienden a superar rápidamente al usuario empresarial en requisitos de administración, código e integración.

- **Interoperabilidad con el ecosistema actual**

La capacidad de Agentforce para reutilizar una gran cantidad de funcionalidades estándar de la plataforma Salesforce, como Flows, Apex, la interfaz de usuario Lightning, hace que sea un territorio familiar para muchos consultores. La capacidad de utilizar rápidamente los datos que ya se encuentran en la plataforma central o en la nube de datos es muy importante para que sea capaz desde el principio.

- **Facilidad de implementación**

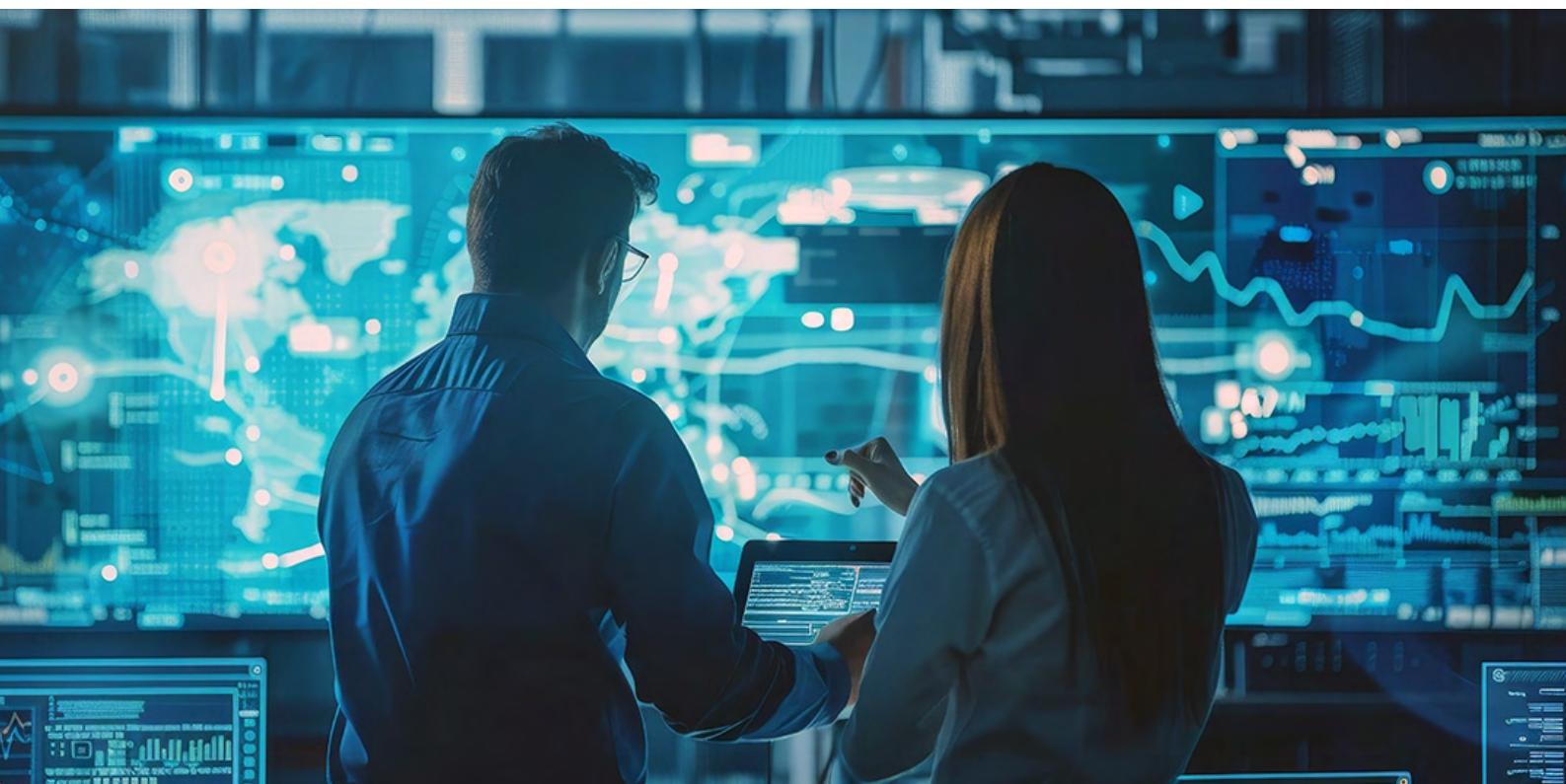
Debido a la reutilización de las características estándar de la plataforma y la interfaz, la facilidad de implementación con un socio como OSF es buena. Los agentes son más capaces y potentes con acceso a datos de alta calidad y acciones más efectivas a través de la integración. Esto puede ampliar rápidamente el alcance de la implantación de agentes.

- **Probabilidad de retorno de la inversión en casos empresariales.**

El argumento empresarial a favor de los agentes es sólido en teoría. Los agentes se encargan de una mayor parte del trabajo humano, lo que permite gestionar los costes o generar más ingresos por empleado. Los resultados de Agentforce necesitarán más comprobaciones, aunque los primeros clientes y pruebas parecen muy positivos.

- **Seguridad y conformidad**

Con la IA siempre existe el temor al cumplimiento de la normativa y a la seguridad. La capa de confianza contribuye en gran medida a resolver este problema, al igual que el uso de la estructura de permisos y de recursos compartidos existente en la plataforma. Cuanto más regulado esté el sector, mayor será el control y las pruebas de los agentes necesarios para afinar cualquier pequeña alucinación.



La competencia en detalle

El panorama competitivo de la IA y las herramientas basadas en agentes es muy variado, con empresas que ofrecen una amplia gama de capacidades orientadas a casos de uso específicos, funcionalidades genéricas de IA o integraciones multitarea. Examinemos las principales categorías de la competencia y cómo se comportan:

- **Agentes para casos de uso específicos**

Estas herramientas de terceros, como Aomni Inc. para la investigación B2B o Jarvis para la automatización del hogar inteligente, así como muchos asistentes de codificación, destacan dentro de sus estrechos dominios. Aunque son eficaces en sus respectivas áreas, estas soluciones carecen de la aplicación empresarial más amplia y de la flexibilidad que ofrece Agentforce.

• **Envoltorios genéricos de IA**

Hay muchos agentes que se basan fundamentalmente en Open.ai y ofrecen algún tipo de envoltorio para Open AI, como AutoGPT y AgentGPT. Aunque estas herramientas se centran en tareas como la generación de texto, imágenes y vídeo, no compiten con Agentforce, ya que carecen del contexto empresarial necesario, la integración de datos y las capacidades procesables que ofrece Agentforce.

• **Agentes de integración multitarea**

Los agentes de integración multitarea son un poco más interesantes, ya que pueden encadenar varias aplicaciones para automatizar, con IA, algunas tareas interesantes. Si bien estos agentes están diseñados principalmente para la asistencia personal en lugar de aplicaciones empresariales, hay potencial para que evolucionen hacia soluciones más centradas en los negocios, como una versión mejorada con IA de Zapier. Algunos ejemplos son herramientas como Gemini, Multion y Apple's Intelligence.

• **Soluciones de proveedores**

Ofertas como WatsonX de IBM, Google Cloud Platform y Microsoft Azure proporcionan potentes conjuntos de herramientas, pero requieren una ingeniería significativa para integrar los sistemas y datos existentes. Agentforce tiene una ventaja aquí con su gobernanza de IA incorporada y la disponibilidad de datos de plataforma, reduciendo la complejidad y el tiempo para desplegar soluciones listas para el negocio.

Competidores de nicho

Cuando se reduce a competidores más especializados, algunas soluciones se acercan más al dominio de Agentforce, pero sigue habiendo distinciones claras:

- **Pega**

Pega ha tenido éxito en el espacio de automatización y SFA. Aunque sigue siendo una plataforma compleja, Pega está introduciendo ahora la IA a través de su herramienta Blueprint para automatizar los flujos de trabajo, acercándose más a un enfoque basado en agentes. Aunque el ecosistema de conectores de la plataforma es algo limitado, todavía supone una competencia potencial para Agentforce en ciertas áreas.

- **Mendix / Appian / OutSystems**

Mendix, Appian y OutSystems son plataformas de integración empresarial low-code que se alinean más con Salesforce que con las soluciones basadas en agentes. Sin embargo, ofrecen capacidades similares, como una integración perfecta, una implementación rápida y el uso de IA para automatizar procesos y aumentar la productividad. A medida que se difuminan los límites entre plataformas, es fácil imaginar cómo podrían surgir soluciones basadas en agentes también dentro de estas plataformas.

- **ServiceNow App Engine / Now Assist y Zendesk Sunshine**

ServiceNow App Engine / Now Assist y Zendesk Sunshine afirman ofrecer capacidades similares, pero actualmente están por detrás de Agentforce. ServiceNow proporciona principalmente herramientas básicas de resumen de IA, en lugar de funcionalidades avanzadas de agente. Zendesk, por otro lado, ofrece chatbots estándar que han estado disponibles en Service Cloud durante años. Ambas plataformas necesitarán avances significativos para igualar el alcance completo de las capacidades que ofrece Agentforce.

- **Kore.ai y Cognify**

Kore.ai y Cognify están llevando las herramientas de IA a la vanguardia de los procesos y utilizando agentes para potenciar las experiencias. Cognify se centra principalmente en centros de llamadas y atención al cliente, mientras que Kore.ai adopta un enfoque más generalista. Sin embargo, incluso los bots de Kore.ai siguen estando orientados en gran medida a las rutas, asemejándose a los chatbots tradicionales, en lugar de aprovechar el razonamiento potenciado por IA como Agentforce.



Agentforce y un ecosistema más amplio

Agentforce es la solución de Salesforce para la IA.

¿Cómo interactuará Agentforce con el conjunto más amplio de plataformas en el futuro? La respuesta está en agentes que hablen con agentes y una conexión con un ecosistema más amplio.

Agentes de Salesforce

El agente dentro de Salesforce que trabaja en temas específicos se compromete con los clientes e identifica las acciones necesarias que deben llevarse a cabo

Las acciones se conectan a sistemas de terceros mediante API para ejecutar tareas

Se convertirá en...

Agentes de Salesforce

Los agentes continúan ejecutando temas y acciones como antes

Agentes de Terceros
Ahora nos conectamos a otros agentes autónomos mediante IA

Principales conclusiones: capacidades de los agentes y competencia

Capacidades

Agentforce se basa en Einstein Copilot, lanzado en marzo de 2024, y ofrece una versión más madura de la tecnología y el ecosistema.

- Mejor estructura para temas e instrucciones con más oportunidades para guardrails
- Motor de razonamiento mejorado para obtener resultados más precisos en los temas
- Aprovechamiento de los sólidos cimientos de la plataforma de Flow, Apex y otros componentes principales de Salesforce.

Hoja de ruta para el futuro

De cara al futuro, la evolución continuada del ecosistema estará determinada por la colaboración entre Data Cloud, Agentforce y sus socios, fomentando un crecimiento y una innovación acelerados. Esto es lo que cabe esperar a medida que se desarrolle este dinámico panorama:

- Surgirán muchas bibliotecas de acciones dirigidas por socios que ampliarán las capacidades de Agentforce.
- Entrega continua de acciones y funcionalidades listas para usar (OOTB) de Salesforce, destinadas a impulsar una adopción más rápida.
- Un enfoque cada vez mayor en la creación no sólo de acciones, sino también de las habilidades necesarias para mejorar la eficacia de los agentes.

Maximizar la capacidad

Para aprovechar al máximo el potencial de Agentforce, es esencial adoptar un enfoque de plataforma integral:

- **El uso de datos enriquecidos en CRM hará que los agentes sean mucho mejores**
- **El uso de datos fuera de CRM a través de Data Cloud añadirá capacidad y precisión**
- **La disponibilidad de integraciones con terceros hará que las acciones de los agentes sean mucho más eficaces**

Competencia

La competencia en el sector de los agentes autónomos se disparará en los próximos 12 meses a medida que más empresas entren en el mercado. Entre las principales tendencias a tener en cuenta se incluyen:

- **Las plataformas de automatización sin código y low-code comenzarán a añadir agentes**
- **Los productos de dominios específicos (como Zendesk o Mailchimp) incorporarán IA y funcionalidades similares a las de los agentes.**
- **Sin embargo, ninguno tendrá las ventajas de datos y plataforma de Salesforce, y muchos carecerán de la capa de confianza crítica que proporciona Salesforce.**



Casos de uso de Agentforce: soluciones inspiradoras para las necesidades de tu negocio

Casos de uso empresarial: Mejora de la experiencia del cliente

Al explorar cómo Agentforce puede beneficiar a tu empresa, es útil considerar cómo se puede aplicar en diferentes escenarios. Los siguientes ejemplos muestran una gama de casos de uso empresarial, todos los cuales pueden ejecutarse a través de chat, voz, WhatsApp, etc.

Gestión de pedidos

- **Cancelar un pedido:** Asegura que las cancelaciones se alinean con las reglas y la lógica del negocio.
- **WISMO (¿Dónde está mi pedido?):** No sólo una comprobación del estado del pedido, sino una actualización en tiempo real llamando a la API del transportista adecuado.
- **Búsqueda de pedidos:** Los clientes pueden localizar pedidos recientes mediante lenguaje natural, como «pedido para una mesa en los últimos 6 meses».
- **Repetición rápida de pedido:** «¿Puedes reordenar mis últimas barritas de proteínas?». La IA identifica el último pedido, confirma la dirección y el precio, y realiza el pedido.



Atención al cliente

- **Reprograma mi cita para el próximo martes por la tarde:** Actualizaciones sencillas sin intervención humana, respetando las reglas de negocio.
- **¿Está disponible XYZ en la tienda? Por favor, resérvalo:** El agente busca la tienda más cercana, comprueba la disponibilidad y reserva el artículo.
- **Por favor, omite la próxima entrega de mi paquete de productos para cuidado de la piel:** Automatiza la gestión de suscripciones basándose en comandos de lenguaje sencillos.
- **Me gustaría hacer una reclamación:** Proporciona una interfaz más intuitiva y empática para presentar reclamaciones.

Información sobre productos y servicios

- **Respuesta a preguntas frecuentes:** Uso de los conocimientos de Salesforce para proporcionar respuestas en lenguaje natural basadas en tu base de conocimientos.
- **Respuesta a preguntas sobre productos:** Con la información de tus productos, responde a las preguntas de solución de problemas o asistencia sobre productos.
- **Dime las opciones de actualización de mi teléfono móvil:** Utiliza los datos del cliente y los planes disponibles para explicar las opciones de actualización del móvil.
- **¿Puedes decirme si puedo reclamar por mi taladro?** El agente accede a los detalles de la compra y a la información de la garantía para confirmar la elegibilidad.

Recomendaciones e ideas personalizadas

- **Recomiéndame una camiseta nueva:** Una sencilla acción de recomendación de productos basada en el historial de compras anteriores del cliente.

- **Inversiones de interés.** Compara la cartera del cliente con valores similares de alto rendimiento (conforme a la normativa).
- **¿Cuál es el rendimiento de mi cartera en el trimestre?** La IA comprueba cada una de las cuentas y resume las ganancias de cada una.
- **¿Dónde he gastado este mes más dinero de lo habitual?** Analizar los hábitos de gasto puede ayudar a los clientes a presupuestar mejor.

Citas y programación

- **¿Qué citas tienes por la tarde los martes del próximo mes?** Una consulta rápida - posible de responder con Agentforce.
- **Reprogramar mi cita para el próximo martes por la tarde:** Actualización sencilla, sin necesidad de hablar con una persona, respetando las normas de la empresa.

Pagos y facturación

- **Por favor, cambia mi pago mensual de electricidad a \$150:** Respetando las normas de la empresa, ayuda a un cliente a realizar un cambio sencillo.

Experiencia del cliente y comentarios mejorados

- **Encuestas basadas en el chat:** En lugar de las impopulares preguntas de 1 a 10, atrae a los clientes con un formato de chat más dinámico, con IA que resuma el sentir y los posibles problemas.
- **Aplicaciones de lenguaje natural:** Todo el mundo odia los formularios informáticos. ¿Por qué no hacerlo a través del chat?



Casos de uso empresarial: transformación de las operaciones internas

Los casos de uso interno ofrecen un potencial significativo para aumentar la productividad de los empleados, mejorar la colaboración en equipo y abordar tareas que a menudo se pasan por alto o son difíciles de gestionar de forma coherente. He aquí algunos ejemplos:

Atención al cliente y gestión de casos

- **Redactar una respuesta de atención al cliente:** Genera una respuesta inicial basada en los detalles del caso y la base de conocimientos.
- **Resumir un caso o los detalles de una cuenta:** Utiliza la IA para proporcionar rápidamente un resumen de las cuentas en las que estás trabajando sin tener que examinar manualmente los registros.
- **Supervisar las encuestas en busca de opiniones:** Todos los días, sin falta, analiza todas las encuestas CSAT nuevas en busca de sentimientos y casos potenciales: genera casos cuando sea necesario.
- **Identificar casos de éxito similares:** Encuentra casos similares de atención al cliente con buenos resultados y cómo se resolvieron.
- **Gestión de tickets con IA:** Identifica y envía tickets de forma más eficaz analizando el lenguaje natural y el sentir del cliente.
- **Actualizar y ampliar la base de conocimientos:** Mejora la base de conocimientos en función de los casos resueltos y las tendencias emergentes.
- **Traducción en tiempo real:** Permite una comunicación fluida entre agentes y clientes mediante la traducción de mensajes en tiempo real.

Capacitación y coaching de ventas

- **Coach de ventas:** Desarrolla planes a medida para cerrar acuerdos y avanzar en las oportunidades utilizando los datos existentes.
- **Minería de conversaciones de ventas:** Analiza la grabación de una llamada de ventas en busca de opiniones, elementos de acción y posibles retos.
- **Redactar un correo electrónico de ventas:** Genera correos electrónicos perfeccionados para presentaciones, lanzamientos de productos o actualizaciones de cuentas.
- **Encontrar mis mejores oportunidades:** Utiliza la IA para encontrar las mejores oportunidades de un representante de ventas y resúmelas, así como los pasos siguientes.
- **Resumen de previsiones:** Crea resúmenes de previsiones, destacando los cambios o preocupaciones clave.
- **Estrategias de upselling:** Ofrece recomendaciones personalizadas para upsells, como contratos telefónicos.



Marketing y gestión de campañas

- **Ideas y generación de campañas:** Genera ideas y contenidos para las campañas de marketing para evitar que empiece la pantalla en blanco.
- **Implementar una promoción:** Los motores de promoción pueden ser potentes, pero exigen muchos clics. Consigue que la IA haga la promoción por ti en el chat.

Detección de fraudes y patrones

- **Detección de fraudes:** Etiquetado automático de posibles fraudes a un nuevo nivel en comparación con la detección predictiva anterior.
- **Identificación de patrones inusuales:** Detecta cambios en el comportamiento de los clientes, como aumento o disminución de las ventas, actualizaciones de personal, etc.
- **Patrones/telemetría de vehículos:** No sólo emergencias, sino diferentes patrones o uso, mantenimiento predictivo, etc.

Productividad y asistencia en tareas

- **Hacer una sugerencia de producto:** Sugerir los próximos pasos óptimos o recomendaciones de productos para los agentes humanos.
- **Resumir extractos y cuentas de consumo energético:** Ahorra tiempo a los agentes en la comprensión de una factura energética.

Cómo puede ayudar OSF: agiliza la implementación de Agentforce

Contar con un socio de confianza para adaptar tu configuración de Agentforce es crucial para obtener resultados significativos. En OSF, comprendemos la importancia de alinear las funcionalidades de Agentforce con las necesidades específicas de tu negocio. Nuestro enfoque garantiza una integración perfecta y te ayuda a obtener rápidamente valor de esta avanzada plataforma.

Agentforce Accelerate

Agiliza las capacidades de Agentforce con un enfoque que garantiza el éxito. Configura e implementa un PoC o primer agente con tus datos que aporte valor empresarial en tus casos de uso. Con la experiencia demostrada de OSF, todo este proceso se completa de forma fluida y eficaz en sólo 5 semanas.

Este enfoque predefinido te permite mostrar la potencia de Agentforce en un área clave sin que el proceso resulte demasiado complejo.

Agentforce Accelerate+

Agentforce Accelerate+ adopta una visión más completa del enfoque y la estrategia de tus agentes, incorporando una preparación, gobernanza y hoja de ruta, así como pruebas de concepto para demostrar el valor de Agentforce.

Este paquete, que se entrega en 12 semanas, incluye un diagnóstico de preparación, un plan de gestión, una hoja de ruta y dos casos de uso. Para las empresas que buscan un enfoque más riguroso y diligente para poner en marcha Agentforce, duplicamos los casos de uso y añadimos elementos cruciales como la preparación, la gobernanza y una hoja de ruta para garantizar un éxito duradero.

Lo que hemos aprendido hasta ahora

El tiempo es ahora

Los agentes ya están aquí. Salesforce nos ha proporcionado herramientas muy interesantes que están listas para su uso. Debemos actuar para seguir siendo competitivos.

- **Actuar ahora en la prueba de conceptos nos proporcionará grandes aprendizajes**
- **Nos equipará mejor para casos de uso de producción completa**
- **El ritmo de cambio es más rápido que nunca**

Los agentes son el futuro

OSF no tiene ninguna duda de que los agentes autónomos van a cambiar nuestra forma de ver la interacción humana y el trabajo.

- **El lenguaje natural es lo que separa las viejas experiencias de los humanos**
- **Esa barrera es cada vez más fina y borrosa**
- **¿Te importa que sea un agente en caso de que sea tan (o más) fácil que un humano?**



OSF es experto en AI

Estamos aquí desde la creación de nuestra propia plataforma de desarrollo de IA Gen hasta los pilotos de Agentforce.

- **La IA necesita un enfoque de prueba y aprendizaje por el que OSF ya ha pasado.**
- **Conocemos a fondo el conjunto de herramientas de prompting, RAG, datos e integración, para ofrecer el máximo valor.**

La competencia está fragmentada

La competencia del enfoque de Salesforce está fragmentada y por lo general, especializada. Su nuevo conjunto de herramientas puede abrir muchas posibilidades a los ya clientes.

- **Una plataforma que ya cuenta con los datos que necesitas para hacer que la IA sea lo suficientemente inteligente como para ser muy eficaz.**
- **Una forma de aportar más datos fácilmente con Data Cloud y MuleSoft para impulsar de manera real el valor.**

Conclusión: un movimiento estratégico hacia el futuro

Ha llegado el momento de actuar. La incorporación de Agentforce ofrece a las empresas la oportunidad de seguir siendo competitivas a la vez que adoptan el poder transformador de los agentes autónomos. En OSF Digital, reconocemos que el futuro del trabajo y la interacción con los clientes está profundamente ligado a los avances de la IA. Al utilizar la plataforma de Salesforce, las empresas pueden acceder a las herramientas, integraciones y datos necesarios para que los agentes sean más inteligentes y eficaces.

Ahora que la competencia continúa intensificándose, actuar ahora, no sólo para adoptar la IA, sino para experimentar y aprender a través de pruebas de concepto, garantiza que tu empresa esté preparada para el futuro. Con la amplia experiencia en IA de OSF y un claro conocimiento de las herramientas, integraciones y estrategias necesarias, estamos bien posicionados para ayudarte a alcanzar el éxito con Agentforce y mucho más.

¿Estás preparado para transformar tu negocio con Agentforce?

Ponte en contacto con nosotros hoy mismo para agendar una consulta y ver cómo nuestras soluciones personalizadas pueden acelerar tu estrategia de captación de clientes basada en la IA.



OSF Digital es líder global en transformación digital, especializado en soluciones Salesforce que impulsan la eficiencia operativa y el crecimiento empresarial. Con experiencia en IA y arquitecturas componibles, OSF Digital permite a las empresas crear experiencias de cliente fluidas y preparadas para el futuro. Aprovechando los conocimientos basados en datos, OSF ayuda a los clientes a mejorar el rendimiento, optimizar los procesos y escalar para lograr el éxito. Desde soluciones de comercio innovadoras hasta servicios gestionados, OSF Digital se compromete a ayudar a las empresas a maximizar sus inversiones digitales y lograr resultados empresariales medibles.

Gracias

Mantente en contacto con nosotros

