

OSF|DIGITAL



Agentforce : Capacités IA, cas d'utilisation réels et avantage concurrentiel

PART II

Table des matières

Introduction	3
Agentforce : vue d'ensemble des capacités	4
Convivialité et expérience utilisateur	4
Interopérabilité avec l'écosystème Salesforce	4
Facilité de mise en œuvre	4
Potentiel de retour sur investissement	5
Sécurité et conformité	5
Quid de la concurrence ?	6
Agents des cas d'utilisation spécifiques	6
Enveloppe générique d'IA	7
Agents d'intégration multitâches	7
Solutions fournisseurs	7
Concurrents de niche	8
Agentforce et écosystème au sens large	10
Principaux enseignements : Capacités de l'Agentforce et concurrence ..	11
Cas d'utilisation d'Agentforce : Améliorer l'expérience des clients	13
Cas d'utilisation d'Agentforce : Transformer les opérations internes	16
OSF: Accélérer la mise en œuvre d'Agentforce	19
Conclusion : Un mouvement stratégique vers l'avenir	22

Introduction

Agentforce

Dans la première partie de ce livre blanc, nous avons exploré ce qu'est Agentforce, comment il fonctionne et comment les agents sont construits. Maintenant, nous allons examiner de plus près comment il améliore l'engagement des clients en intégrant des fonctions avancées directement dans la plate-forme. Pour les entreprises qui envisagent cette solution, il est important d'évaluer sa facilité d'utilisation, sa mise en œuvre, son potentiel de retour sur investissement et ses avantages concurrentiels.

Ce livre blanc explore les capacités d'Agentforce et met en lumière des applications concrètes dans différents secteurs. Nous examinons la position d'Agentforce dans le paysage concurrentiel, en identifiant les principaux facteurs de différenciation et les domaines à prendre en compte. En outre, nous montrons comment OSF Digital aide les entreprises à mettre en œuvre et à développer cette technologie. Grâce à des cas d'utilisation clairs et à une stratégie de déploiement éprouvée, nous démontrons comment Agentforce simplifie les opérations, améliore la satisfaction des clients et optimise votre investissement Salesforce existant.

Découvrez cette vue d'ensemble complète pour comprendre le rôle d'Agentforce dans l'avenir des solutions commerciales basées sur l'IA.

Ce que peut faire Agentforce : une vue d'ensemble des capacités

Agentforce représente un formidable bond en avant dans le domaine de l'engagement client basé sur l'IA au sein de l'écosystème Salesforce. Pour comprendre son véritable potentiel, il est important d'évaluer de manière critique ses capacités actuelles et ses possibilités futures. Nous explorons ci-dessous cinq dimensions clés (convivialité, interopérabilité, facilité de mise en œuvre, potentiel de retour sur investissement et conformité à la sécurité) qui mettent en évidence la manière dont Agentforce exploite la plate-forme Salesforce pour générer des résultats commerciaux tout en relevant les défis existants :

- **Convivialité et expérience utilisateur**

L'interface d'Agentforce permet aux utilisateurs professionnels de configurer des agents lors de l'installation initiale. Cependant, pour que ces agents soient efficaces, elle s'appuie sur d'excellentes actions qui tendent à dépasser rapidement l'utilisateur professionnel en termes d'administration, de code et d'exigences d'intégration.

- **Interopérabilité avec l'écosystème actuel**

La capacité d'Agentforce à réutiliser de nombreuses fonctionnalités standard de la plate-forme Salesforce, telles que les flux, Apex et l'interface Lightning, en fait un terrain familier pour de nombreux consultants. La possibilité d'utiliser rapidement des données déjà présentes dans la plate-forme principale ou dans le nuage de données est très importante pour que l'application soit efficace dès le départ.

• **Facilité de mise en œuvre**

Grâce à la réutilisation des fonctions et de l'interface de la plate-forme standard, la mise en œuvre avec un partenaire comme OSF est aisée. Les agents deviennent plus compétents et plus puissants grâce à l'accès à des données de haute qualité et à des actions plus efficaces, par le biais de l'intégration. Cela permet d'étendre rapidement la portée de la mise en œuvre des agents.

• **Probabilité de retour sur investissement**

L'argumentaire en faveur des agents est solide en théorie. La déviation du travail humain par les agents est beaucoup plus importante, ce qui permet de gérer les coûts ou de générer plus de revenus par employé. Les résultats d'Agentforce devront être validés plus avant, mais les premiers clients et essais semblent très positifs.

• **Sécurité et conformité**

L'IA suscite toujours des craintes en matière de conformité et de sécurité. La couche de confiance contribue largement à régler ce problème, tout comme l'utilisation de la structure de partage et de permissions existante dans la plateforme. Plus le secteur est réglementé, plus les agents devront faire l'objet d'un examen approfondi et de tests afin d'éviter toute hallucination mineure.



Quid de la concurrence ?

Le paysage concurrentiel des outils d'IA et d'agents est diversifié, les acteurs proposant une gamme de capacités ciblant des cas d'utilisation spécifiques, des fonctionnalités génériques d'IA ou des intégrations multitâches. Examinons les principales catégories de concurrents et leurs performances :

- **Agents des cas d'utilisation spécifiques**

Ces outils tiers, tels qu'Aomni Inc. pour la recherche B2B ou Jarvis pour la domotique intelligente, ainsi que de nombreux assistants de codage, excellent dans leurs domaines étroits. Bien qu'efficaces dans leurs domaines respectifs, ces solutions n'ont pas l'application commerciale plus large et la flexibilité qu'offre Agentforce.

• **Enveloppe générique d'IA**

De nombreux agents sont fondamentalement basés sur Open.ai et offrent une forme d'enveloppe pour Open AI, comme AutoGPT et AgentGPT. Bien que ces outils se concentrent sur des tâches telles que la génération de textes, d'images et de vidéos, ils ne rivalisent pas avec Agentforce, car ils ne disposent pas du contexte commercial nécessaire, de l'intégration des données et des capacités d'action qu'offre Agentforce.

• **Agents d'intégration multitâches**

Les agents d'intégration multitâches sont un peu plus intéressants en ce sens qu'ils peuvent enchaîner plusieurs applications pour automatiser, grâce à l'IA, certaines tâches intéressantes. Bien que ces agents soient principalement conçus pour l'assistance personnelle plutôt que pour les applications professionnelles, ils ont le potentiel d'évoluer vers des solutions plus axées sur les entreprises, un peu comme une version de Zapier améliorée par l'IA. Parmi les exemples, on peut citer des outils comme Gemini, Multion et l'Intelligence d'Apple.

• **Solutions fournisseurs**

Des offres telles que WatsonX d'IBM, Google Cloud Platform et Microsoft Azure fournissent de puissantes boîtes à outils, mais nécessitent une ingénierie importante pour intégrer les systèmes et les données existants. Agentforce a une longueur d'avance grâce à sa gouvernance intégrée de l'IA et à la disponibilité des données de la plateforme, ce qui réduit la complexité et le temps de déploiement de solutions prêtes à l'emploi.

Concurrents de niche

Si l'on se concentre sur des concurrents plus spécialisés, certaines solutions se rapprochent du domaine d'Agentforce, mais des distinctions claires subsistent :

- **Pega**

Pega a connu le succès dans le domaine de l'automatisation et de la SFA. Bien qu'il s'agisse toujours d'une plate-forme complexe, Pega introduit désormais l'IA par le biais de son outil Blueprint pour automatiser les flux de travail, se rapprochant ainsi d'une approche basée sur les agents. Bien que l'écosystème de connecteurs de la plate-forme soit quelque peu limité, il représente toujours une concurrence potentielle pour Agentforce dans certains domaines.

- **Mendix / Appian / OutSystems**

Mendix, Appian et OutSystems sont des plateformes d'intégration d'entreprise à code bas qui s'alignent davantage sur Salesforce que sur les solutions basées sur les agents. Cependant, elles offrent des capacités similaires, telles qu'une intégration transparente, un déploiement rapide et l'utilisation de l'IA pour automatiser les processus et stimuler la productivité. Les frontières entre les plateformes continuant à s'estomper, il est facile d'imaginer comment les solutions basées sur des agents pourraient également émerger au sein de ces plateformes.

- **Service Now App Engine / Now Assist et Zendesk Sunshine**

ServiceNow App Engine / Now Assist et Zendesk Sunshine prétendent offrir des capacités similaires, mais ils sont actuellement en retrait par rapport à Agentforce. ServiceNow fournit principalement des outils de synthèse d'IA de base, plutôt que des fonctionnalités d'agent avancées. Zendesk, quant à lui, propose des chatbots standard qui sont disponibles dans Service Cloud depuis des années. Ces deux plates-formes devront faire l'objet d'avancées significatives pour atteindre l'ensemble des capacités offertes par Agentforce.

- **Kore.ai et Cognify**

Kore.ai et Cognify amènent les outils d'IA au premier plan des processus et utilisent les agents pour améliorer les expériences. Cognify se concentre principalement sur les centres d'appels et le service client, tandis que Kore.ai adopte une approche plus généraliste. Cependant, même les bots de Kore.ai sont encore largement orientés vers le chemin à suivre, ressemblant à des chatbots traditionnels, plutôt que de tirer parti d'un raisonnement basé sur l'IA comme Agentforce.



Agentforce et écosystème au sens large

Agentforce est la solution de Salesforce en matière d'IA.

Comment Agentforce interagira-t-il à l'avenir avec un ensemble plus large de plates-formes ? La réponse réside dans le fait que les agents parleront aux agents et dans une connexion plus large de l'écosystème.

Des agents Salesforce

L'agent travaille dans Salesforce sur des sujets spécifiques, s'engage avec les clients et identifie les actions nécessaires à entreprendre.

Les actions se connectent à des systèmes tiers via l'API pour exécuter des tâches.

Deviendra...

Des agents Salesforce

Les agents continuent d'exécuter des sujets et des actions comme auparavant.

Agents tiers
Nous nous connectons maintenant à d'autres agents autonomes en utilisant l'IA

Les principales conclusions : capacités de la force d'intervention et concurrence

Capacité

Agentforce s'appuie sur Einstein Copilot, publié en mars 2024, et offre une version plus mature de la technologie et de l'écosystème.

- Meilleure structure pour les sujets et les instructions avec plus de possibilités de garde-fous.
- Moteur de raisonnement amélioré pour des résultats plus précis sur les sujets.
- Exploiter les solides fondations de la plate-forme que sont Flow, Apex et d'autres composants essentiels de Salesforce.

Feuille de route

À l'avenir, l'évolution continue de l'écosystème sera façonnée par la collaboration entre Data Cloud, Agentforce et ses partenaires, favorisant ainsi l'accélération de la croissance et de l'innovation. Voici ce à quoi il faut s'attendre au fur et à mesure que ce paysage dynamique se déploie :

- De nombreuses bibliothèques d'action dirigées par des partenaires verront le jour, élargissant ainsi les capacités d'Agentforce.
- Fourniture continue d'actions et de fonctionnalités prêtées à l'emploi (OOTB) de Salesforce, visant à accélérer l'adoption.
- L'accent est mis de plus en plus sur le développement non seulement des actions, mais aussi des compétences nécessaires pour améliorer l'efficacité des agents.

Maximiser les capacités

Pour maximiser le potentiel d'Agentforce, il est essentiel d'adopter une approche globale de la plate-forme :

- L'utilisation de données enrichies dans la gestion de la relation client améliorera considérablement le travail des agents.
- L'utilisation de données en dehors de la gestion de la relation client (CRM) via Data Cloud augmentera les capacités et la précision.
- La disponibilité d'intégrations avec des tiers rendra les actions des agents beaucoup plus efficaces.

Concurrence

La concurrence dans le domaine des agents autonomes devrait exploser au cours des 12 prochains mois, avec l'arrivée de nouvelles entreprises sur le marché. Les principales tendances à surveiller sont les suivantes :

- Les plateformes d'automatisation sans code et à faible code commenceront à ajouter des agents.
- Des produits spécifiques au domaine (comme Zendesk ou Mailchimp) intégreront des fonctions d'IA et d'agent.
- Cependant, aucun ne bénéficiera des avantages de Salesforce en termes de données et de plate-forme, et beaucoup ne disposeront pas de la couche de confiance essentielle fournie par Salesforce.



Cas d'utilisation professionnelle : améliorer l'expérience des clients

Lorsque vous étudiez les avantages qu'Agentforce peut apporter à votre entreprise, il est utile d'examiner la manière dont il peut être appliqué dans différents scénarios. Les exemples suivants illustrent une série de cas d'utilisation professionnelle, qui peuvent tous être exécutés via le chat, la voix, WhatsApp, etc.

Gestion des commandes

- **Annuler une commande** : Veille à ce que les annulations soient conformes aux règles et à la logique de l'entreprise.
- **WISMO (Where is my order ?)**: Pas seulement une vérification de l'état de la commande, mais une mise à jour en temps réel en appelant l'API du bon transporteur.
- **Recherche de commandes** : Les clients peuvent localiser les commandes récentes en utilisant le langage naturel, par exemple "commande d'une table
- **Commande rapide** : "Pouvez-vous commander à nouveau mes dernières barres protéinées ?" L'IA identifie la dernière commande, confirme l'adresse et le prix, et passe la commande.

Soutien à la clientèle

- **Reportez mon rendez-vous à mardi prochain dans l'après-midi** : Mises à jour faciles sans intervention humaine, dans le respect des règles de l'entreprise.
- **XYZ est-il disponible en magasin ? Veuillez le réserver** : L'agent recherche le magasin le plus proche, vérifie la disponibilité et réserve l'article.
- **Veuillez ignorer la prochaine livraison de mon offre de soins** : Automatise la gestion des abonnements à l'aide de commandes linguistiques simples.
- **Je souhaite déposer une plainte** : Fournit une interface plus intuitive et plus empathique pour déposer une plainte.



Informations sur les produits et services

- **Répondez aux questions fréquentes :** Utilisation des connaissances de Salesforce pour fournir des réponses en langage naturel basées sur votre base de connaissances.
- **Répondez aux questions sur les produits :** Armé de vos informations sur les produits, répondez aux questions de dépannage ou d'assistance sur les produits.
- **Dites-moi quelles sont les options de mise à niveau de mon téléphone portable :** Utilise les données du client et les forfaits disponibles pour expliquer les options de mise à niveau de la téléphonie mobile.
- **Pouvez-vous me dire si je peux faire valoir mes droits sur ma perceuse ?** L'agent consulte les détails de l'achat et les informations relatives à la garantie pour confirmer l'éligibilité.

Recommandations et informations personnalisées

- **Recommandez-moi un nouveau t-shirt :** Une simple recommandation de produit basée sur l'historique des achats du client.
- **Placements d'intérêt.** Comparer le portefeuille du client avec des valeurs similaires à haut rendement (conformément à la réglementation).
- **Quelle est la performance de mon portefeuille au cours du trimestre ?** L'IA vérifie chacun des comptes et résume les gains de chacun.
- **Où ai-je dépensé plus d'argent que d'habitude ce mois-ci ?** L'analyse des habitudes de dépenses peut aider les clients à établir un meilleur budget.

Rendez-vous et programmation

- **Quels sont les rendez-vous que vous avez l'après-midi du mardi dans le mois à venir ?** Une question rapide à laquelle il est possible de répondre avec Agentforce.
- **Reportez mon rendez-vous à mardi prochain dans l'après-midi :** Simple mise à jour, pas besoin de parler à un humain, respect des règles commerciales.

Paiements et facturation

- **Veuillez modifier mon paiement mensuel d'électricité pour le porter à 150 \$:** Respecter les règles commerciales, aider un client à effectuer un changement simple.

Amélioration de l'expérience et du retour d'information des clients

- **Enquêtes par chat :** Au lieu des impopulaires questions de 1 à 10, engagez les clients dans un format de chat plus dynamique, avec l'IA résumant les sentiments et les problèmes.
- **Applications en langage naturel :** Tout le monde déteste les formulaires informatiques. Pourquoi ne pas le faire par le biais d'un chat ?



Cas d'utilisation entreprises : transformer les opérations internes

Les cas d'utilisation interne offrent un potentiel important pour améliorer la productivité des employés, la collaboration entre les équipes et les tâches qui sont souvent négligées ou difficiles à gérer de manière cohérente. En voici quelques exemples.

Soutien à la clientèle et gestion des cas

- **Rédiger une réponse au service clientèle** : Générer une réponse initiale basée sur les détails du cas et la base de connaissances.
- **Résumer les détails d'un dossier ou d'un compte** : Utiliser l'IA pour fournir rapidement un résumé des comptes sur lesquels vous travaillez sans avoir à parcourir manuellement les dossiers.
- **Surveiller les enquêtes pour connaître l'opinion des répondants** : Tous les jours, sans exception, analyser toutes les nouvelles enquêtes CSAT pour déterminer le sentiment et les cas potentiels : soulever des cas si nécessaire.
- **Identifier des cas similaires de réussite** : Trouver des cas similaires de service à la clientèle avec de bons résultats et la manière dont ils ont été résolus.
- **Acheminement des tickets avec l'IA** : Identifier et acheminer les tickets plus efficacement en analysant le langage naturel et le sentiment des clients.
- **Mettre à jour et développer la base de connaissances** : Améliorer la base de connaissances en fonction des cas résolus et des nouvelles tendances.
- **Traduction en temps réel** : Permettre une communication transparente entre les agents et les clients grâce à la traduction en temps réel des messages.

Facilitation des ventes et coaching

- **Coach commercial** : Élaborer des plans sur mesure pour conclure des affaires et faire progresser les opportunités en utilisant les données existantes.
- **Exploration des conversations de vente** : Analyser l'enregistrement d'un appel de vente pour y trouver des sentiments, des actions à entreprendre et des défis potentiels.
- **Rédiger un e-mail de vente** : Générer des courriels soignés pour les présentations, les exposés de produits ou les mises à jour de comptes.
- **Trouver mes meilleures opportunités** : Utiliser l'IA pour trouver les meilleures opportunités d'un commercial et les résumer ainsi que les prochaines étapes.
- **Résumé des prévisions** : créer des résumés des prévisions, en mettant en évidence les principaux changements ou problèmes.
- **Stratégies de vente incitative** : Proposer des recommandations personnalisées pour les ventes incitatives, telles que les contrats de téléphonie.



Marketing et gestion de campagnes

- **Génération d'idées et de contenus pour les campagnes** : Générer des idées et du contenu pour les campagnes de marketing afin d'éviter de commencer par un écran blanc.
- **Mettre en place une promotion** : Les moteurs de promotion peuvent être puissants, mais ils nécessitent beaucoup de clics. Demandez à l'IA de faire la promotion pour vous dans le chat.

Détection des fraudes et des schémas

- **Détection des fraudes** : L'étiquetage automatique des fraudes potentielles atteint un nouveau niveau par rapport à la détection prédictive précédente.
- **Identifier des schémas inhabituels** : Repérer les changements dans le comportement des clients, tels que l'augmentation ou la diminution des ventes, les mises à jour du personnel, etc.
- **Modèles de véhicules/télémétrie** : Pas seulement les urgences, mais aussi les différents modes d'utilisation, la maintenance prédictive, etc.

Productivité et assistance aux tâches

- **Faire une suggestion de produit** : Suggérer des étapes optimales ou des recommandations de produits pour les agents humains.
- **Résumer les relevés et les comptes d'énergie** : Faire gagner du temps aux agents pour comprendre un compte d'énergie.

Comment osf peut vous aider : accélérer la mise en oeuvre d'Agentforce

Pour obtenir des résultats significatifs, il est essentiel de disposer d'un partenaire fiable pour adapter votre configuration Agentforce. Chez OSF, nous comprenons l'importance d'aligner les capacités d'Agentforce sur les besoins spécifiques de votre entreprise. Notre approche garantit une intégration transparente et vous aide à tirer rapidement parti de cette plate-forme avancée.

Agentforce Accélère

Accélérez les capacités d'Agentforce avec une approche fiable pour réussir. Configurez et déployez un PoC ou un premier agent avec vos données qui prouve la valeur commerciale de vos cas d'utilisation. Grâce à l'expertise éprouvée d'OSF, l'ensemble du processus est réalisé de manière fluide et efficace en seulement 5 semaines.

Présentée sous la forme d'un cas commun prédéfini, cette approche ciblée vous permet de démontrer la puissance d'Agentforce dans un domaine clé sans rendre le processus trop complexe.

Agentforce Accelerate+

Agentforce Accelerate+ adopte une vision plus complète de votre approche et de votre stratégie en matière d'agents, en s'appuyant sur la préparation, la gouvernance et la feuille de route, ainsi que sur des preuves de concepts pour démontrer la valeur d'Agentforce.

Agentforce Accelerate+ : une vision plus complète de votre approche et de votre stratégie en matière d'agents, le pliage de l'état de préparation, de la gouvernance et de la feuille de route, ainsi que des preuves de concepts pour démontrer la valeur d'Agentforce.

Livré en 12 semaines, ce programme comprend une évaluation de l'état de préparation, un plan de gouvernance, une feuille de route et deux cas d'utilisation. Pour les entreprises qui recherchent une approche plus rigoureuse et diligente pour démarrer Agentforce, nous doublons les cas d'utilisation et ajoutons des éléments cruciaux tels que la préparation, la gouvernance et une feuille de route pour garantir un succès durable.

Ce que nous avons appris jusqu'à présent

TOUT SE JOUE MAINTENANT

Les agents sont à nos portes. Salesforce nous a fourni des outils très intéressants qui sont prêts à être utilisés. Nous devons agir pour rester compétitifs.

- **Agir dès maintenant sur la preuve de concept permettra de tirer d'énormes enseignements.**
- **Mieux nous équiper pour les cas d'utilisation en production complète.**
- **Le rythme du changement est plus rapide que jamais.**

LES AGENTS SONT L'AVENIR

Pour OSF, il ne fait aucun doute que les agents autonomes vont changer notre façon d'envisager l'interaction humaine et le travail.

- **Le langage naturel est ce qui sépare les anciennes expériences des humains.**
- **Cette barrière devient de plus en plus mince et floue**
- **Cela vous importe-t-il qu'il s'agisse d'un agent si c'est aussi facile qu'un humain, voire plus facile ?**



OSF est au cœur de l'AI

De la conception de notre propre plateforme interne de développement de l'IA Gen à l'existence de pilotes Agentforce, nous sommes déjà là.

- L'IA a besoin d'une approche de test et d'apprentissage que l'OSF a déjà adoptée.
- Nous comprenons parfaitement l'ensemble des outils d'incitation, de RAG, de données et d'intégration, afin de fournir une valeur maximale.

La concurrence est fragmentée

La concurrence de l'approche de Salesforce est fragmentée et souvent spécialisée. Leur nouvel ensemble d'outils peut ouvrir de nombreuses possibilités aux clients existants.

- Une plateforme qui dispose déjà des données nécessaires pour rendre l'IA suffisamment intelligente pour être très efficace.
- Un moyen d'intégrer facilement plus de données avec Data Cloud et MuleSoft pour créer de la valeur.

Conclusion : un mouvement stratégique vers l'avenir

Il est temps d'agir. L'adoption d'Agentforce donne aux entreprises la possibilité de rester compétitives tout en adoptant le pouvoir de transformation des agents autonomes. Chez OSF Digital, nous reconnaissons que l'avenir du travail et de l'interaction avec les clients est profondément lié aux progrès de l'IA. En tirant parti de la plateforme Salesforce, les entreprises peuvent accéder aux outils, aux intégrations et aux données nécessaires pour rendre les agents plus intelligents et plus efficaces.

Alors que la concurrence continue de s'intensifier, agir maintenant - non seulement pour adopter l'IA, mais aussi pour expérimenter et apprendre à travers la validation des concepts - garantit que votre entreprise est préparée pour l'avenir. Grâce à l'expertise approfondie d'OSF en matière d'IA et à une compréhension claire des outils, des intégrations et des stratégies nécessaires, nous sommes bien placés pour vous aider à réussir avec Agentforce et au-delà.

Prêt à transformer votre entreprise avec Agentforce ?

[Contactez-nous](#) dès aujourd'hui pour planifier une consultation et découvrir comment nos solutions sur mesure peuvent accélérer votre stratégie d'engagement client axée sur l'IA.



OSF Digital est un leader mondial de la transformation numérique, spécialisé dans les solutions Salesforce qui favorisent l'efficacité opérationnelle et la croissance de l'entreprise. Grâce à son expertise en matière d'IA et d'architectures composables, OSF Digital permet aux entreprises de créer des expériences client transparentes et prêtes pour l'avenir. En s'appuyant sur des données, OSF aide ses clients à améliorer leurs performances, à optimiser leurs processus et à s'adapter pour réussir. Des solutions de commerce innovantes aux services gérés, OSF Digital s'engage à aider les entreprises à maximiser leurs investissements numériques et à obtenir des résultats commerciaux mesurables.

Merci

Restez en contact avec nous

