



Agentforce expliqué : Comment les agents autonomes sont construits pour gérer des tâches complexes

PART I

Table des matières

Introduction	3
Aperçu d'Agentforce	4
Qu'est-ce qu'un agent autonome ?	4
En quoi Agentforce est-il différent des robots ?	5
La vision de Salesforce pour Agentforce	6
La vision d'OSF pour Agentforce	8
Le fonctionnement d'Agentforce	10
Répartition des agents d'Agentforce	10
Einstein	11
Comment les agents sont conçus ?	13
Topics - Le quoi	14
Actions - Le comment	15
Actions - Flux	16
Actions - Modèle d'invite	18
Actions - modèle de prompt	19
Actions - Apex	20
Agentforce expliqué : Comment tout s'articule	21
Conclusion	22

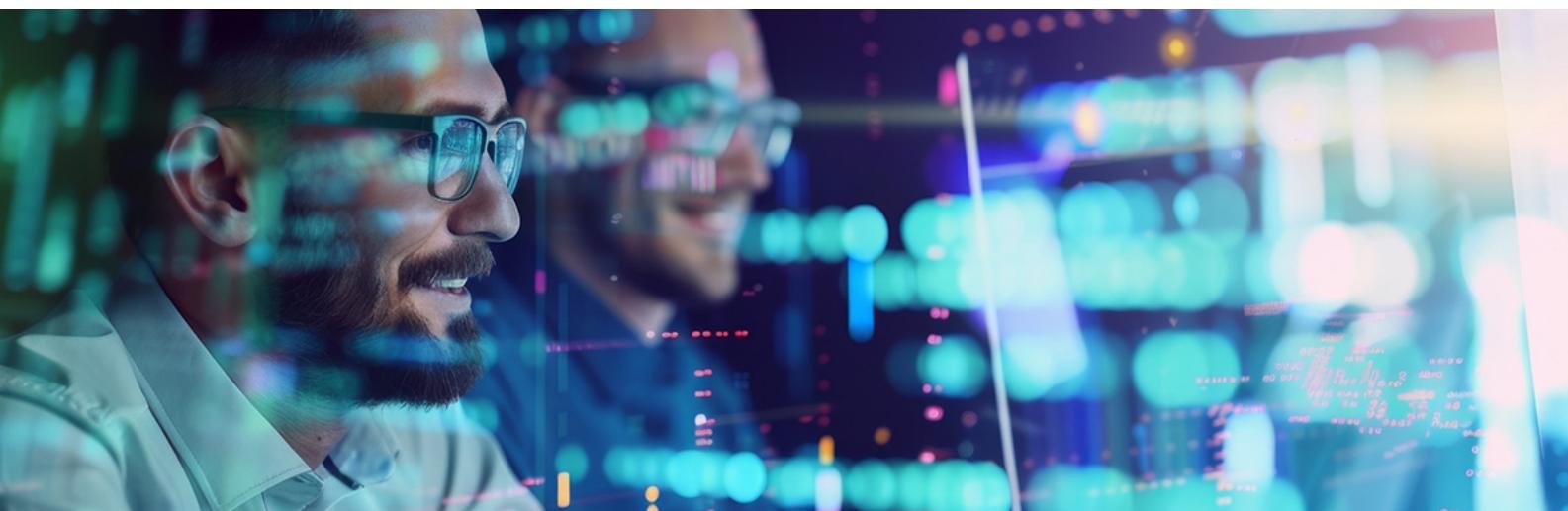
Introduction

Agentforce

Agentforce, la dernière solution de Salesforce, modifie la façon dont les entreprises interagissent avec leurs clients et gèrent leurs processus internes. En automatisant les tâches, en améliorant la précision et en rationalisant les flux de travail grâce à des interfaces en langage naturel, Agentforce apporte une valeur pratique là où cela compte le plus.

Ce livre blanc explore la puissance d'Agentforce, en décrivant comment il fonctionne pour offrir une valeur réelle. Nous vous présenterons ses principales fonctionnalités, en examinant comment les agents se distinguent des robots traditionnels en offrant une plus grande flexibilité et la capacité de gérer des tâches complexes, ce qui permet de responsabiliser les employés et d'améliorer les interactions avec les clients. Nous soulignerons également sa capacité à automatiser les tâches, à s'intégrer de manière transparente aux systèmes existants et à maintenir des niveaux élevés de contrôle et de sécurité. À l'aide d'exemples pratiques et d'idées sur la manière dont les entreprises peuvent exploiter Agentforce, ce document montre comment la solution peut améliorer l'efficacité et la satisfaction des clients et maximiser la valeur de votre investissement Salesforce.

Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités d'Agentforce, les cas d'utilisation réels et le positionnement concurrentiel, ne manquez pas [la deuxième partie de notre série de livres blancs.](#)



Aperçu D'agentforce

Agents autonomes, alimentés par la plateforme Salesforce.

Qu'est-ce qu'un agent autonome ?

Tout d'abord, définissons l'objectif d'Agentforce : le déploiement d'agents autonomes pour travailler avec les clients et d'autres parties prenantes comme des membres d'une équipe. Le slogan est le suivant : "Humans with Agents drive customer success together".

L'idée n'est pas de remplacer complètement les humains par des agents, mais de les aider et de leur donner les moyens de faire ce qu'ils font le mieux. En réalité, les agents prendront en charge certains aspects du travail humain, principalement les processus répétitifs basés sur les règles de l'entreprise.

Un agent autonome est défini comme "*un système ou une entité capable de prendre des décisions et d'agir de manière indépendante, sans avoir besoin d'un contrôle ou d'une intervention humaine directe*". Ces agents tirent parti des dernières avancées en matière d'intelligence artificielle pour raisonner et décider des mesures à prendre en fonction des informations qu'ils reçoivent.

Quelle est la différence avec un robot ?

Les robots, communément appelés "chatbots", sont des éléments technologiques typiquement simplistes. Ils établissent une correspondance entre une demande et des mots déclencheurs afin de déterminer le chemin prédéfini à suivre. Cependant, les robots ne peuvent fonctionner qu'à l'intérieur de ces chemins prédéfinis, ce qui les rend déterministes.

En revanche, un agent autonome utilise l'IA pour comprendre ce que veut l'humain, en s'appuyant sur des moteurs de raisonnement avancés pour faire correspondre la demande à un ensemble d'actions possibles qu'il pourrait entreprendre. Il peut ensuite exécuter ces actions, parfois dans des ordres différents, et non selon des itinéraires prédéfinis et fixes.

Cette flexibilité rend les agents autonomes beaucoup plus capables d'interagir avec les clients. En outre, les clients n'ont pas besoin d'utiliser des phrases parfaitement exactes, car l'IA la plus récente peut très bien travailler avec le langage naturel en termes de compréhension, de résumé et de production de résultats. Les agents sont aux bots ce que ChatGPT est à la recherche Google standard, pour faire une comparaison.



Comment Salesforce perçoit-il les agents autonomes ?

Les agents autonomes peuvent sembler effrayants, surtout avec des phrases comme "*sans besoin de contrôle humain direct*". Ce qui est impressionnant avec Agentforce, c'est à quel point le processus de création et d'exploitation d'un agent est protégé et contrôlé par Salesforce.

Salesforce décrit un agent Agentforce comme suit :

"Un agent Agentforce est une application proactive et autonome qui fournit une assistance spécialisée et permanente aux employés ou aux clients. Ils sont dotés des connaissances professionnelles nécessaires pour exécuter les tâches en fonction de leur rôle spécifique."

Décortiquons cette affirmation un peu plus en détail. Pour l'instant, considérons que, comme ces agents opèrent dans le cadre d'une configuration stricte sur la plate-forme Salesforce, nous avons un contrôle très fin sur la manière dont ils opèrent. Il ne s'agit pas d'une application ChatGPT libre, où l'on peut demander tout ce que l'on veut. Il s'agit d'un

- **Proactif :** Les agents ne sont pas limités à des interactions réactives dans des environnements de chat. Ils peuvent analyser de manière proactive les données de l'enquête de la veille pour déterminer le sentiment, fournir des alertes en temps réel sur les articles en rupture de stock, et bien d'autres choses encore.
- **Autonomes :** Oui, ces agents agissent de manière indépendante, mais c'est aussi le cas des chatbots actuels et même des membres de l'équipe humaine, quel que soit leur niveau d'expérience ou de formation.
- **Spécialisé :** Il s'agit d'un concept clé. Chaque agent est étroitement défini dans ses compétences par vous. S'il ne comprend pas une tâche, il refusera.
- **Toujours en service :** L'un des principaux avantages est la capacité de servir les clients 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en maintenant un niveau de service constant 24 heures sur 24.

- **Connaissance de l'entreprise :** Ces agents s'appuient sur vos politiques, vos règles de gestion et vos données, ce qui garantit qu'ils fonctionnent selon les paramètres que vous avez définis.

La vision de Salesforce

Salesforce a une vision claire pour Agentforce : elle considère les agents comme la prochaine frontière de la productivité et de la réussite des clients, en particulier pour ses clients. Salesforce vise à permettre la création de centaines de milliers de ces agents dans les années à venir.

Bien que les solutions d'IA tierces se présentent sous de nombreuses formes, les entreprises sont confrontées à un ensemble de problèmes sous-jacents communs :

La confiance

De nombreuses nouvelles startups d'IA sont confrontées à des problèmes de confiance, notamment en ce qui concerne l'utilisation des données : utilisez-vous mes données pour former votre modèle ? Salesforce a un point de vue technique et éthique clair sur la confiance grâce à sa couche de confiance (Trust Layer).

Données

Le fonctionnement efficace des agents nécessite des données. Pour la plupart des clients, la plate-forme Salesforce contient déjà les données exactes nécessaires pour alimenter ces expériences. En outre, Salesforce propose Data Cloud pour intégrer et enrichir ces données.

Domaine

Salesforce opère dans le front office et le middle office : commerce, marketing, services, ventes, etc. Ces domaines se prêtent tous à l'utilisation d'agents.

La vision d'OSF pour Agentforce

Nous pensons qu'Agentforce a déjà prouvé sa valeur. Les clients que nous accompagnons et l'intérêt croissant pour le produit en sont la preuve. La façon dont Salesforce a mis en place les garde-fous et les sujets de confiance donne aux clients une grande visibilité, ce qui contribue à réduire les inquiétudes liées au déploiement d'agents autonomes. Notre objectif est d'aider les clients à tirer pleinement parti de cette nouvelle frontière de la productivité et du retour sur investissement.

Ce que les robots de conversation et les interactions non humaines peuvent faire avant l'arrivée de la technologie Agentforce/AI :

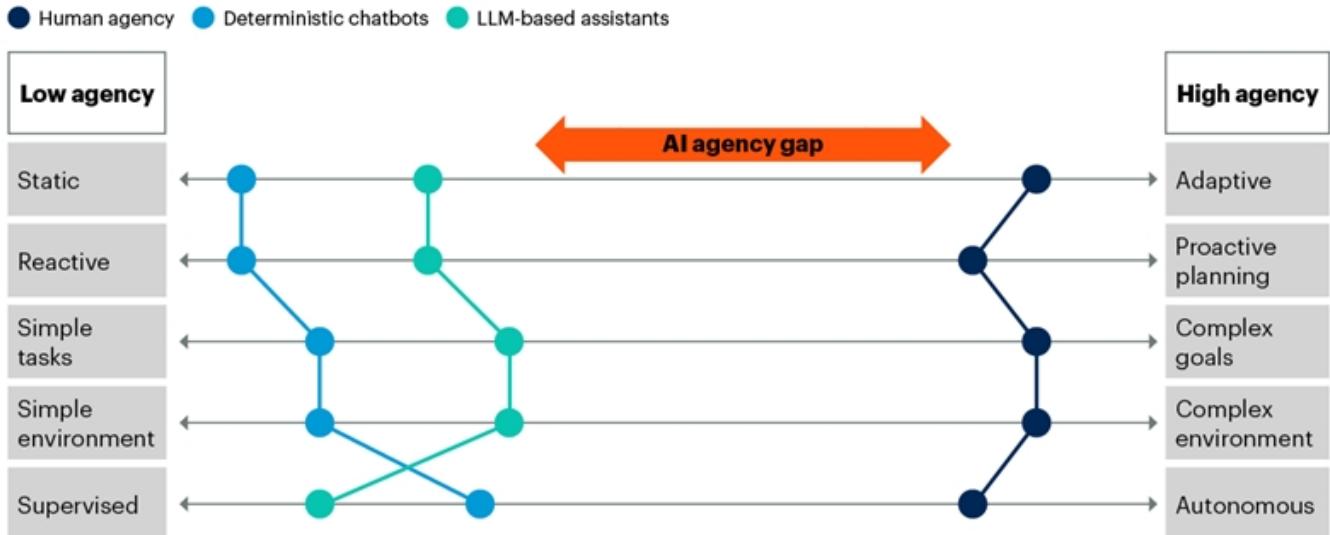
Traiter des tâches basiques, basées sur des règles, telles que fournir des réponses à partir de bases de connaissances, aider au dépannage ou suivre des flux de travail statiques.

Ce que les agents autonomes peuvent faire avec la nouvelle génération d'IA et de bonnes données :

Automatiser un large éventail de processus, notamment la gestion des commandes, les requêtes précises dans les bases de connaissances, la prise de rendez-vous, la passation de commandes et bien plus encore.

De nombreux processus requièrent encore des compétences et des capacités humaines. L'idée d'agents transférant de manière transparente des tâches à des humains - et guidés par des garde-fous, garantissant qu'ils opèrent strictement dans le cadre de leurs capacités définies - a fait son chemin.

Mind the AI Agency Gap



Source: Gartner
806843_C

Gartner

Selon le modèle AI Agency Gap de Gartner, il existe un écart considérable entre les capacités de l'IA disponibles aujourd'hui et une véritable agence de niveau humain (représentée à droite). Cette observation est valable. Avec la façon dont Salesforce a mis en place la couche de confiance et la définition et la configuration des agents, la société a créé une nouvelle ligne (ajoutée à gauche du modèle) qui permet de contrôler de façon significative l'étendue de l'autonomie de l'agent, tout en conservant sa capacité à exécuter des processus complexes.

Nous ne prétendons pas qu'Agentforce est près d'atteindre le niveau d'une agence humaine. Cependant, il s'agit d'une avancée significative qui ouvre d'immenses possibilités en matière de productivité et d'innovation.

Le fonctionnement d'Agentforce

Construire des agents intelligents : La couche de confiance, l'intégration et l'exécution sans faille

Répartition des agents d'Agentforce

Les agents se répartissent en cinq domaines clés, comme indiqué ci-dessous, pour leur permettre de fonctionner correctement. Vous constaterez que le rôle de l'agent est largement défini et que des garde-fous sont mis en place à l'aide de données pour garantir le bon résultat de ses actions.

Rôle

Le rôle que nous attribuons à un agent définit son objectif spécifique, en limitant les tâches qu'il doit accomplir. En fixant des objectifs clairs, on s'assure que les actions de l'agent s'alignent sur les résultats commerciaux souhaités.

Données de confiance

Nous fournissons à l'agent les données dont il a besoin pour remplir son (ses) rôle(s). Ces données peuvent inclure des informations sur les clients, des règles de gestion, des politiques et des bases de connaissances.

Actions

Les actions que l'agent peut effectuer au nom de l'utilisateur avec lequel il interagit. Cela peut aller bien au-delà de l'écosystème Salesforce et s'étendre à d'autres systèmes tiers.

Garde-corps

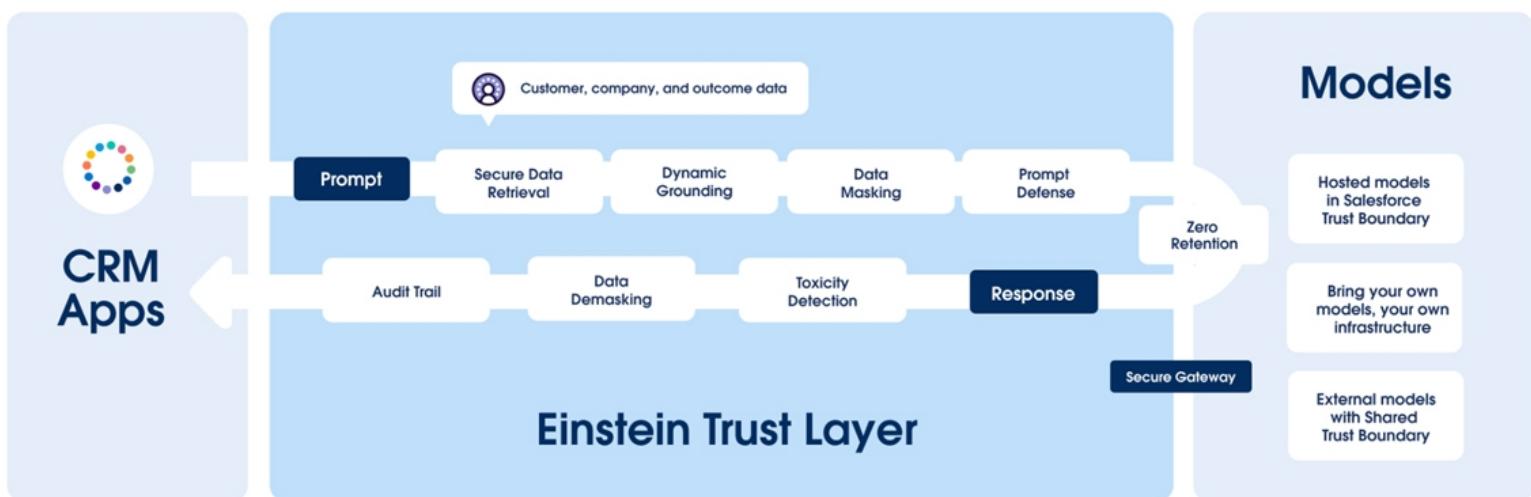
Sous la forme d'instructions, nous indiquons à l'agent ce qu'il peut et ne peut pas faire, comment s'exprimer, etc. En outre, la couche de confiance d'Einstein applique en permanence des garde-fous systémiques.

Canaux

L'agent peut être déployé sur plusieurs canaux de communication, tels que les sites web, les applications mobiles, WhatsApp, Slack ou les interfaces vocales.

Couche Einstein

La confiance est un élément fondamental d'AGENTFORCE. La couche de confiance Einstein est la réponse de Salesforce à la création de cette base de confiance, ainsi qu'à la conception d'agents efficaces au-dessus de la couche de confiance.



Voici une analyse de la couche de confiance d'Einstein et de ses composants clés qui en font une excellente base pour les agents pilotés par l'IA, selon OSF :

- **Récupération sécurisée des données**

Salesforce continue de respecter l'ensemble de sa structure de partage et d'autorisations. Ainsi, même avec l'IA, les agents sont comme des utilisateurs, et leur accès aux données est défini de la même manière, autorisant uniquement les données auxquelles vous souhaitez qu'ils aient accès.

- **Masquage des données**

Avant que l'invite ne soit envoyée à un modèle d'IA (communément appelé LLM), les données personnelles/PII sont masquées avant d'être envoyées. Les modèles ne voient jamais les données PII, de sorte que les données personnelles ne quittent jamais l'écosystème Salesforce, quel que soit le modèle connecté.

- **Zéro rétention**

Une fois que le modèle a traité l'invite et fourni une réponse, aucune donnée n'est conservée dans le modèle en raison de l'architecture en place. Vous pouvez donc être certain que les modèles n'apprennent rien de vos données et ne conservent rien qui vous appartienne.

- **Détection de la toxicité**

Une fois que la réponse provient du modèle, la couche de confiance l'évalue pour en déterminer la toxicité et le contenu inapproprié. C'est important, car quel que soit le modèle que vous connectez, vous avez besoin d'un filet de sécurité pour attraper et arrêter les réponses qui contiennent des éléments toxiques.

- **Piste d'audit**

Chaque interaction avec l'IA (demande et réponse) est enregistrée dans la piste d'audit. Elle peut être examinée et suivie à tout moment, ce qui vous donne l'assurance qu'il n'y a pas de "boîte noire" dans laquelle l'IA opère, et que vous avez une visibilité totale sur la manière dont elle fonctionne.

Comment les agents sont conçus ?

Maintenant que nous avons couvert la couche de confiance, entrons directement dans le système avec des captures d'écran montrant exactement comment ces agents sont construits. La création d'agents requiert un ensemble particulier de compétences pour les rendre opérationnels.

Thèmes

Définit ce que l'agent va identifier et ce à quoi il va répondre, ainsi que la manière dont il va répondre à la demande :

Classification

Champ d'application

Instructions

Actions

Définit les actions que l'agent peut entreprendre une fois qu'il a identifié ce que veut l'utilisateur :

Flux

Modèles d'invites

Apex

Connaissances

(Facultatif) permet à l'agent de se familiariser avec les connaissances commerciales de Salesforce Knowledge :

Données Einstein

Bibliothèques

Sujets - le quoi

Les sujets sont la force motrice qui permet aux agents de déterminer ce qu'ils doivent faire et comment ils doivent réagir. C'est là que les connaissances clés de l'IA interviennent pour lui donner la bonne portée et les bonnes instructions. En fait, nous concevons des messages-guides pour le comportement de l'agent. Un agent peut avoir plusieurs sujets.

Examinons un sujet concret traité par un agent de démonstration.

Nous avons défini quatre types de texte pour l'IA, qui indiquent tous à l'agent comment se comporter :

1 Étiquette du sujet : Une brève étiquette pour ce sujet, en termes simples.

2 Description de la classification : L'agent utilise cette description pour déterminer si la demande de l'utilisateur correspond à cette rubrique. Il s'agit d'un champ essentiel à remplir correctement.

3 Portée : Définit ce que l'agent peut faire dans cette rubrique.

4 Instructions : Vous pouvez avoir plusieurs instructions. Veillez à les séparer plutôt que d'utiliser un énorme bloc de texte. Ces instructions permettent d'ajouter des garde-fous autour du formatage, des variables d'entrée et d'autres paramètres.

The screenshot shows the 'Topic Details' configuration interface. It includes:

- Topic Label:** Order Management
- Classification Description:** Handle questions about a customer's orders and products within orders
- Scope:** Your job is to provide information about a customer's existing orders and products within orders
- Instructions:**
 - Summarize the total amount for all orders and display the summary to the customer
 - When displaying the order information include the following: Order ID, Status, Delivery Date, Total Amount, and Products. If there are multiple orders, list them separately
 - When looking up a customer's order, always ask for their email address

Actions - le comment

Les actions sont celles que l'agent entreprend une fois qu'il est sûr de savoir ce qu'il doit faire à partir du sujet. Reprenons le même sujet "Gestion des commandes". Dans cet exemple, nous n'avons qu'une seule action (il s'agit d'un agent très simple) appelée "**Trouver des commandes**".

Vous vous demandez peut-être comment relier les actions à une instruction particulière du thème ? La réponse courte est : nous ne le faisons pas. Nous laissons cette tâche au moteur de raisonnement de l'Atlas. Il compare toutes les instructions et actions, et décide laquelle utiliser. Très sympa, non ?

Voyons comment cela se passe, en utilisant les "**instructions d'action de l'agent**". L'agent lit cette instruction et la compare à la saisie de l'utilisateur et à ses propres instructions, en sélectionnant le bon sujet puis la bonne action pour le travail à effectuer.

Nous en concluons qu'il ne suffit pas d'être doué pour la configuration de Salesforce pour créer de bons agents. Nous devons également apprendre à rédiger des sujets et des actions (qui sont eux-mêmes des invites) afin que l'agent puisse choisir le bon itinéraire, même lorsqu'il existe de nombreuses actions et instructions possibles.

Agent Action Configuration	
Agents use a large language model to make decisions about which action to perform.	
Agent Action Label	
ASA- Find Orders	
Agent Action Instructions ⓘ	
Used to find orders related to a user	

The screenshot shows the 'Topic Details' page in Salesforce. The top navigation bar has a back arrow and two close buttons. Below the header, there are two tabs: 'Topic Configuration' and 'This Topic's Actions'. The 'This Topic's Actions' tab is currently selected. A sub-section titled 'Manage the actions assigned to your topic. To add or remove actions, your agent must be deactivated.' includes a search bar labeled 'Search actions...' and a '+' button. Below this, a message says '1 items • Sorted by Agent Action Label(asc)'. A dropdown menu labeled 'Agent Action Label ↑' shows 'ASA- Find Orders'.

Actions - analyse plus profonde

Nous comprenons donc la configuration des thèmes et des actions, mais nous n'avons pas exploré les détails de ce que peut être une action. Celles-ci se répartissent en modèles d'invite, flux et Apex, qui sont des itinéraires possibles pour effectuer une action.

Ensuite, les actions se divisent en deux types :

Standard : Ces actions sont fournies par Salesforce. Au fur et à mesure que les agents se développent, Salesforce devrait fournir de plus en plus d'actions standard à utiliser. Pour l'instant, les exemples incluent " Répondre avec des connaissances ", " Identifier l'enregistrement par son nom " et " Rédiger ou réviser un e-mail ".

Sur mesure : Les équipes internes de Salesforce et les partenaires comme OSF peuvent aider à la création de nouveaux agents, de leurs sujets et de leurs actions. OSF pense que c'est à ce niveau que l'on assistera à une explosion du nombre d'actions disponibles.

En fait, des partenaires comme OSF construisent déjà leurs propres bibliothèques d'actions personnalisées.

Maintenant que nous savons que les actions peuvent être standard ou personnalisées, et qu'elles peuvent être des modèles Apex, Flow ou Prompt, examinons un exemple de chacune d'entre elles. Mais avant cela, explorons brièvement le fonctionnement de l'entrée et de la sortie pour les actions.

 Get Available Time Slots	Returns available time...
 Get Forecast Guidance	Given a Salesforce us...
 Get Record Details	Generates a text blob ...
 Identify Object by Name	Finds the Salesforce o...
 Identify Record by Name	Searches for Salesforc...
 Lookup Account Details	Use the email provide...
 lookup account details	Retrieves details abou...
 My Home Products RAG Flex Te...	Use this flex template ...
 Query Records (Beta)	Finds and retrieves Sa...
 Query Records with Aggregate ...	Answers aggregation ...
 Replacement Price/Cost	This is the cost to repl...
 Send Meeting Request	Drafts a message to t...
 SetupAutomaticAlerts	sets up automatic aler...
 Summarize Record	Summarizes a single S...
 VerifyAccount	Verifies an account wi...
 Warranty Coverage Template	Use this to generate a...

Chaque action a besoin d'une entrée et d'une sortie. Prenons par exemple l'action **Vérifier le compte**. Elle nécessite deux entrées : l'**identifiant** du client et l'**adresse électronique**. Le résultat est le **verificationDetails**. L'agent fournit les données d'entrée et reçoit ensuite les données de sortie.

The screenshot shows the configuration of an agent action named "VerifyAccount".

Agent Action Configuration:

- Agent Action Label:** VerifyAccount
- Agent Action Instructions:** Verifies an account with the given email and customer ID and returns verification details
- Require user confirmation:** (checkbox)

Inputs:

- customerid** (Instruction: id of the customer):
 - Data Type: lightning__textType
 - Require input: checked
 - Collect data from user: checked
- email** (Instruction: the email provided by the user):
 - Data Type: lightning__textType
 - Require input: checked
 - Collect data from user: checked

Output:

- verificationDetails** (Instruction: details of the customer that have been verified):
 - Data Type: lightning__textType
 - Filter from agent action: checked
 - Show in conversation: checked

Veillez à noter les "instructions" sur chacune des entrées et des sorties. Il s'agit encore d'**instructions en langage naturel données à l'agent** pour s'assurer qu'il comprend ce qu'il donne et ce qu'il reçoit en retour, et qui alimente le moteur de raisonnement d'Atlas.

Ce que nous aimons chez OSF, c'est la façon dont l'ensemble du processus de construction des agents s'appuie également sur l'IA et le raisonnement pour s'assurer que nous n'établissons pas de liens étroits entre une instruction et une action. Cela réduirait considérablement la flexibilité des agents et la capacité à utiliser des actions en fonction des besoins, pour aider le client ou la partie prenante.

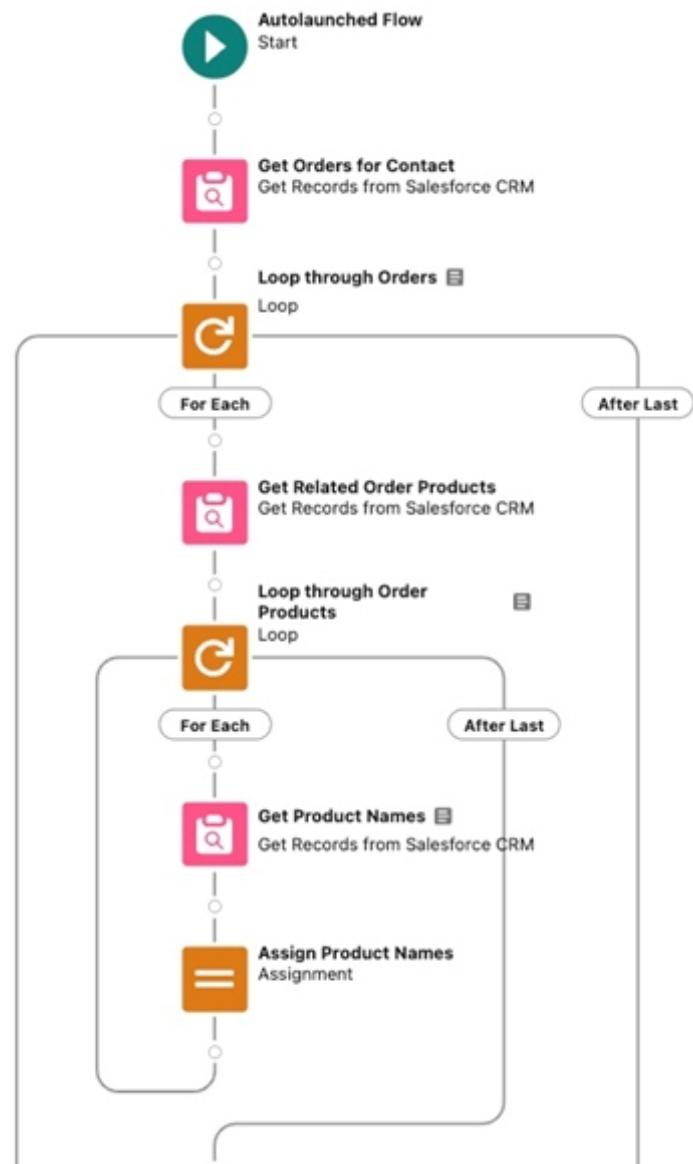
Actions - modèle d'invite

L'outil Flow de Salesforce est l'une des parties les plus polyvalentes et les plus utiles de la plate-forme. Il est utilisé partout. Il permet de créer des caisses, des capacités de gestion des commandes, une automatisation générale de l'activité et, désormais, des actions d'agent.

Il existe un flux simple pour l'action "FindOrders" de notre agent. Ce flux récupère les commandes du client auquel nous parlons, obtient les produits associés et leurs noms, puis renvoie ces informations à l'agent afin qu'il puisse les partager avec le client.

Les flux peuvent devenir très flexibles en étant capables de.. :

- Utiliser des intégrations telles que Mulesoft et des API pour appeler des données ou exécuter des actions, permettant ainsi aux agents d'accéder à des systèmes tiers pour effectuer leur travail.
- Appeler le code Apex si nécessaire (Apex est très flexible et plus orienté vers les développeurs)
- Beaucoup de travail d'enregistrement, où les utilisateurs professionnels peuvent créer ces flux - tels que la recherche, le tri, la mise à jour des enregistrements.



Actions - modèle de prompt

Les modèles d'invites sont un moyen incroyablement puissant de diriger les actions d'un agent. Ils exploitent encore davantage la puissance de l'IA générative, toujours dans le cadre de garde-fous contraignants.

Regardez l'exemple à droite. Il se passe beaucoup de choses ici, mais ce n'est pas trop technique !

- 1** **Invitation** : L'invite elle-même, rédigée en langage naturel, ouvre la voie à ce que l'action doit faire.
- 2** **Données** : Vous pouvez voir deux éléments de données ici : le premier est ce que l'utilisateur a demandé (**Input:Free_Text_Input**), et le second est une donnée non structurée fournie par **Data Cloud** - dans ce cas, un ensemble de documents sur les produits (**Einstein Search** :...), tels que des manuels.
- 3** **Aperçu** : Ici, vous pouvez voir l'entrée du test et la réponse de l'IA, ce qui nous permet de tester l'action. Les résultats sont excellents !

Désormais, l'agent peut interroger la documentation produit d'un système externe via Data Cloud et résumer une réponse à une question d'un client, le tout dans un seul modèle d'invite !

The screenshot shows the "Prompt Template Workspace" in the Prompt Builder. The workspace contains the following text:

You are an energy company product advisor. You pride yourself in listening to customer requirements carefully before making recommendations. You then check against the product documents and references, specifically checking product descriptions, warranties and exception sections. Use the list of policy documents here.

Here is a customer query: Input:Free_Text_Input

Reword whether the products they are interested in or have questions about are suitable or have warranty or exclusions to consider by first summarizing relevant information, keeping in mind their specific requirements and check if any exceptions apply. Use the list of product description documents here.

Einstein Search: Default_My_Home_Products_Advanced_c_Home_Retriever_1Cx_ctjd0f49f19

Test Inputs

* Free Text Input

1. Tell me whether my thermostat will be OK in high heat?

Preview

Resolution	Response
You are an energy company product advisor. You pride yourself in listening to customer requirements carefully before making recommendations. You then check against the product documents and references, specifically checking product descriptions, warranties and exception sections. Use the list of policy documents here.	important to note that exclusions apply, specifically for damage caused by fires or floods.
Here is a customer query: Tell me whether my thermostat will be OK in high heat?	Based on this information, your thermostat should perform adequately in high heat, but it is advisable to ensure that it is installed and used according to the manufacturer's guidelines to avoid any potential issues. If there are specific temperature ranges or conditions you are concerned about, please provide further details for a more tailored response.

Actions – Apex

Apex est depuis longtemps un élément utile de l'écosystème Salesforce : il s'agit du langage de codage et de l'outillage internes de Salesforce, utilisés pour les traitements plus lourds et les besoins avancés sur la plate-forme.

Plus nous nous appuyons sur le code Apex, moins le système est facile à maintenir pour les administrateurs et les utilisateurs, car il s'éloigne de l'outil commercial/déclaratif. Dans la mesure du possible, nous essayons d'utiliser le bon outil pour le travail, en nous appuyant sur l'outil métier pour la plupart des configurations et en n'utilisant Apex que pour les domaines qui nécessitent des solutions plus lourdes.

Cependant, Apex peut être invoqué par l'action d'un agent, ce qui offre une grande flexibilité car tout ce qu'Apex peut faire, un agent peut le faire aussi. De nombreuses organisations existantes disposent de nombreux processus pilotés par Apex, de sorte que la capacité d'un agent à les utiliser est essentielle.

```

38      }
39
40     public void save() {
41
42         if (ctrl.getRecord().getsObjectType() == Case.sObjectType) {
43             try {
44                 //Fetching the assignment rules on case
45                 AssignmentRule AR = new AssignmentRule();
46                 AR = [select id from AssignmentRule where SobjectType = 'Case' and Active = true limit 1];
47                 System.Debug('CASE AR: ' + AR);
48
49                 Database.DMLOptions dmlOpts = new Database.DMLOptions();
50                 dmlOpts.assignmentRuleHeader.assignmentRuleId= AR.id;
51
52                 Case newCase = new Case();
53                 newCase = (Case)ctrl.getRecord();
54                 //Setting the DMLOption on Case instance
55                 //newCase.RecordTypeId = selectedRecordId;
56                 newCase.setOptions(dmlOpts);
57                 upsert newCase;
58                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.CONFIRM , 'The
59                 ApexPages.addMessage(myMsg);
60             } catch (Exception e) {
61                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.ERROR , e.getMessage());
62                 ApexPages.addMessage(myMsg);
63             }
64         } else if (ctrl.getRecord().getsObjectType() == Lead.sObjectType) {
65             try {
66                 //Fetching the assignment rules on case
67                 AssignmentRule AR = new AssignmentRule();
68                 AR = [select id from AssignmentRule where SobjectType = 'Lead' and Active = true limit 1];
69                 System.Debug('LEAD AR: ' + AR);
70
71                 Database.DMLOptions dmlOpts = new Database.DMLOptions();
72                 dmlOpts.assignmentRuleHeader.assignmentRuleId= AR.id;
73
74                 Lead newLead = new Lead();
75                 newLead = (Lead)ctrl.getRecord();
76                 //Setting the DMLOption on Case instance
77                 newLead.setOptions(dmlOpts);
78                 upsert newLead;
79                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.CONFIRM , 'The
80                 ApexPages.addMessage(myMsg);
81             } catch (Exception e) {
82                 System.Debug('Error: ' + e.getMessage());
83                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.ERROR , e.getMessage());
84                 ApexPages.addMessage(myMsg);
85             }
86         } else {
87             ...
88     }

```



Agentforce expliqué: comment tout se met en place

Prenons un peu de recul et résumons le fonctionnement d'Agentforce. En combinant des directives claires sur ce que l'agent peut faire, des protocoles d'exécution sécurisés et de puissantes capacités basées sur l'IA, Agentforce offre une solution hautement adaptable pour l'automatisation des entreprises. Ces composants fonctionnent ensemble de manière transparente, offrant un moyen fiable et efficace d'exploiter la puissance de l'IA pour améliorer la productivité et les performances.

Thèmes - le comment

Les sujets régissent le fonctionnement de l'agent, ses garde-fous, ce qu'il peut et ne peut pas répondre, et comment le faire.

- Plus les instructions sont bonnes, plus l'agent est performant.
- Plus vous donnez d'instructions à l'agent, plus il s'alignera sur votre marque.
- Des sujets clairs rendent l'agent plus efficace.

Actions - le quoi

Les actions régissent ce que l'agent peut faire, une fois qu'il a compris ce qu'il est censé faire à partir des sujets.

- Les actions sont spécifiques et bien gérées dans Flow, Prompts ou Apex, ce qui constitue un garde-fou supplémentaire pour l'exécution des tâches.
- Les itinéraires d'action sont très flexibles et peuvent intégrer des systèmes tiers à Salesforce.
- Si un agent ne comprend pas le sujet, aucune action n'est entreprise.

Couche Einstein

La couche de confiance agit comme un solide filet de sécurité et un ensemble de garde-fous qui sont présents pour chaque agent et chaque exécution d'IA.

- Masquage des données pour qu'aucune IIP ne quitte Salesforce.
- Détection de la toxicité pour des réponses appropriées.
- Aucune conservation de demande ou de réponse - vos données restent les vôtres.
- Régit tous les modèles.

IA & prompt

Au coeur d'Agentforce se trouve la capacité de guider efficacement l'IA en utilisant le langage naturel.

- Avec un peu d'entraînement, les gens peuvent apprendre à bien rédiger un message d'accueil.
- Prompt Builder et Agentforce permettent de tester facilement les agents.
- Comme les actions régissent ce que fait l'agent, vous pouvez sans crainte les rendre très spécifiques.

Conclusion

Agentforce offre des avantages considérables aux entreprises en rationalisant les opérations, en améliorant l'expérience des clients et en stimulant la productivité. La flexibilité d'Agentforce, associée à ses capacités d'intégration, permet aux entreprises de personnaliser les agents en fonction de leurs besoins spécifiques, en veillant à ce qu'ils puissent gérer divers flux de travail dans différents services tels que les ventes, le marketing et le service clientèle. Grâce à la plate-forme de confiance de Salesforce et aux fonctions de sécurité intégrées de la couche de confiance Einstein, les entreprises peuvent déployer en toute confiance des agents autonomes sans se soucier de la sécurité des données, de la conformité ou de l'éthique. Cette combinaison d'efficacité, de flexibilité et de sécurité permet aux entreprises de développer leurs opérations, d'améliorer la satisfaction de leurs clients et, en fin de compte, d'augmenter leur rentabilité, tout en conservant un contrôle total sur la manière dont leurs agents opèrent et interagissent.

Pour véritablement libérer le potentiel d'Agentforce, il est important de comprendre ses applications pratiques et les cadres éprouvés qu'OSF Digital propose pour aider les entreprises à l'activer avec succès. Continuez à explorer comment Agentforce peut révolutionner votre entreprise - [lisez la partie 2 de cette série de livres blancs](#) pour en savoir plus sur les capacités de base d'Agentforce, les cas d'utilisation réels et le paysage concurrentiel.

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 composites, 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

