IBM Italy News Room

IBM e Salesforce insieme per aiutare le aziende ad accelerare l'adozione di intelligenza artificiale affidabile

I due giganti tecnologici collaborano per aumentare la produttività e la crescita con l'intelligenza artificiale generativa

ARMONK, N.Y. e SAN FRANCISCO, California, 31 agosto 2023 -- Oggi IBM (NYSE: IBM) e Salesforce (NYSE: CRM) hanno annunciato una collaborazione per aiutare le aziende di tutto il mondo ad accelerare l'adozione dell'AI per CRM. Insieme, le due aziende supportano i clienti per rivoluzionare le esperienze dei loro clienti, partner e dipendenti, proteggendone al contempo i dati.

IBM Consulting e Salesforce collaborano con i clienti comuni per accelerare le trasformazioni di business con l'intelligenza artificiale generativa, a cui possono ora accedere attraverso i seguenti approcci:

Favorire l'adozione della tecnologia AI: IBM Consulting utilizzerà la sua esperienza di settore e i modelli di distribuzione innovativi, incluso il metodo IBM Garage, un modello operativo per la trasformazione di business in grado di guidare i clienti attraverso l'adozione e la distribuzione delle tecnologie AI Salesforce. Questo approccio è progettato per favorire in maniera efficiente l'integrazione tra le tecnologie AI di Salesforce, inclusi Sales GPT, Service GPT e, ove disponibili, Salesforce Einstein, Slack GPT e marketing GPT.

Integrare dati e insight: oltre ad aiutare i clienti a integrare in modo efficace gli strumenti di AI generativa di Salesforce, IBM Consulting integra tali soluzioni con IBM watsonx, una piattaforma di dati e AI pronta all’uso per le aziende che adottano standard aperti. Watsonx consente di identificare i dati bloccati nei sistemi di backend al fine di creare esperienze dinamiche da parte di utenti e dipendenti.

Accelerare il valore tramite la distribuzione: grazie a IBM Consulting Managed Services for Salesforce, i clienti avranno accesso a una suite che consente di accelerare e integrare l'esperienza di AI. Questo modello di distribuzione e gestione è stato progettato per aiutare le aziende ad adottare, scalare e migliorare Salesforce. Ad esempio, **IBM Data Classifier**, un'applicazione basata su AI addestrata su modelli di dati specifici di settore, consente di ridurre il processo di mappatura dei dati.

"Abbiamo constatato quanto sia aumentata in maniera esponenziale la necessità di incrementare la produttività dei dipendenti, elevando allo stesso tempo l'esperienza del cliente con velocità, personalizzazione e convenienza", ha dichiarato **Matt Candy, Global Managing Partner, Generative AI, IBM Consulting**. *"Attraverso la collaborazione con Salesforce, possiamo aiutare i nostri clienti a scalare e accelerare l'adozione dell'intelligenza artificiale generativa che li supporterà al fine di soddisfare le loro necessità di business."*

Lavorare in un ecosistema di partner AI diversificato

IBM Consulting lavora a stretto contatto con un ecosistema di partner AI diversificato con un approccio aperto e collaborativo per pianificare, creare, integrare e utilizzare soluzioni di AI generativa che abbracciano più modelli su diversi cloud di aziende leader di settore. Questo approccio aperto all'ecosistema aiuta i clienti a definire i giusti modelli e la giusta architettura per ottenere i risultati desiderati.

Trasformare l'AI IBM con l'AI Salesforce

IBM ha utilizzato l'intelligenza artificiale generativa tramite Salesforce, Slack e IBM watsonx per il proprio percorso di trasformazione così da creare una customer experience a 360 gradi. Il servizio clienti IBM e i reparti di vendita possono disporre di una vista olistica del percorso del cliente. I team di tutto il mondo collaborano in un'unica piattaforma per accelerare il loro coinvolgimento basato sui dati che soddisfi i clienti laddove si trovano. IBM ha utilizzato l'architettura API aperta di Salesforce per integrare IBM Watson Assistant in Salesforce Customer 360.

"Le aziende stanno intraprendendo un percorso di trasformazione alimentato dall'AI generativa. I partner Salesforce, così come IBM Consulting, svolgono un ruolo importante nell'aiutare le aziende a utilizzare l'intelligenza artificiale, i dati e le tecnologie CRM di Salesforce per entrare in contatto con i loro clienti a un nuovo livello", ha dichiarato **Steve Corfield, EVP and General Manager, Global Alliances and Channels, Salesforce.** *"Unire le innovazioni Salesforce e IBM aiuterà a trasformare il modo in cui le aziende offrono esperienze personalizzate e coinvolgenti."*

IBM Consulting's Deep AI Expertise and Capabilities

All'inizio di quest' anno, IBM Consulting ha annunciato il suo Center of Excellence for Generative AI, che vanta oltre 1.000 consulenti con competenze specializzate sulla generative AI, pronti ad accelerare i progetti di trasformazione di business dei propri clienti attraverso l'intelligenza artificiale di livello enterprise, inclusa la tecnologia di Salesforce, di IBM e altri partner, tramite un approccio di ecosistema aperto e collaborativo.

Il Center of Excellence può contare sulla collaborazione con la divisione globale di AI e Automation di IBM Consulting, che comprende 21.000 consulenti di dati e AI. Si avvale, inoltre, di IBM Garage for Generative AI, attraverso cui i consulenti IBM applicano un metodo collaborativo completo per aiutare i clienti ad accelerare l'innovazione sfruttando la classe emergente di modelli di base per l'intelligenza artificiale generativa. Ciò include l'ideazione e l'assegnazione rapida delle priorità dei casi d'uso, un approccio aperto e multimodello per la selezione delle architetture e della formazione, nonché modelli di scalabilità per esigenze di business specifiche.

IBM Consulting accelera la trasformazione del business per i propri clienti attraverso tecnologie di cloud ibrido e AI, utilizzando l’ecosistema aperto dei partner. Con una profonda esperienza nel settore - che spazia dalla strategia, alla progettazione, alla tecnologia e alle operazioni - siamo diventati il partner di fiducia di molte delle aziende più innovative e di valore al mondo, contribuendo a modernizzare e rendere sicuri i loro sistemi più complessi. I nostri 160.000 consulenti adottano un metodo di lavoro aperto e applicano il nostro metodo di co-creazione collaudato, IBM Garage, per adattare le idee ai risultati.

Le dichiarazioni relative all'orientamento e alle intenzioni future di IBM e di Salesforce sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo scopi e obiettivi.

Salesforce, Einstein, Marketing GPT, Sales GPT, Service GPT, Slack GPT e altri sono tra i marchi di Salesforce, Inc.

Informazioni su Salesforce

Salesforce consente alle aziende di ogni dimensione e settore di connettersi con i propri clienti in un modo

completamente nuovo attraverso la potenza di AI + dati + CRM. Per ulteriori informazioni su Salesforce (NYSE: CRM), visitare il sito: www.salesforce.com.

Informazioni su IBM

IBM è un fornitore leader di cloud ibrido e AI e di consulenza a livello globale. Aiutiamo i clienti in oltre 175 paesi a sfruttare gli insight dei loro dati, semplificare i processi di business, ridurre i costi e ottenere il vantaggio competitivo nei loro settori. Oltre 4.000 enti pubblici e aziendali in aree di infrastrutture critiche, quali servizi finanziari, telecomunicazioni e assistenza sanitaria, si affidano alla piattaforma cloud ibrida di IBM e a Red Hat OpenShift per influire sulle loro trasformazioni digitali in modo rapido, efficiente e sicuro. Le innovazioni rivoluzionarie di IBM nel settore dell'AI, del intelligenza artificiale, del calcolo quantistico, delle soluzioni cloud specifiche del settore e della consulenza offrono opzioni aperte e flessibili ai nostri clienti. Tutto questo è sostenuto dal leggendario impegno di IBM per la fiducia, la trasparenza, la responsabilità, l'inclusività e i servizi.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ibm.com.

LinkedIn: IBM

X: IBM Italia

Per maggiori informazioni:
Paola Piacentini, *IBM external Relations Leader*
email: paola_piacentini@it.ibm.com
tel. + 39 335 1270646