

Salesforce e IBM collaborano per fornire AI e agenti autonomi per migliorare il processo decisionale, la produttività e l'efficienza

- Salesforce e IBM intendono fornire agenti innovativi a supporto dei processi di vendita e di servizio che i clienti, compresi quelli di settori altamente regolamentati, possono utilizzare 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per portare a termine le loro attività
- La collaborazione consentirà ai clienti di accedere ai propri dati mainframe e Db2 all'interno di Data Cloud, in modo da poter personalizzare gli agenti Agentforce e per poter intervenire



Salesforce e IBM stanno rafforzando la loro [partnership di lunga data](#), concentrandosi sulle esigenze delle organizzazioni che vogliono trasformare i processi di vendita e di servizio con l'AI e dei clienti dei settori industriali regolamentati che desiderano utilizzare i dati aziendali non sfruttati per automatizzare i processi. Insieme, Salesforce e IBM intendono fornire agenti e [strumenti di AI](#) precostituiti che le organizzazioni possono utilizzare all'interno dei propri ambienti IT, usando i propri dati esclusivi e mantenendo uno stretto controllo sui propri sistemi.

Combinando [Agentforce](#), la suite di [agenti autonomi](#) di Salesforce, con le funzionalità di [watsonx](#) di IBM, le aziende aiuteranno i loro clienti a sfruttare la potenza degli agenti all'interno delle applicazioni che utilizzano quotidianamente. Con watsonx Orchestrate, IBM creerà agenti autonomi per Agentforce per aiutare le aziende a migliorare la produttività, mantenere la sicurezza e rispettare le normative. Inoltre, i clienti IBM potranno utilizzare Slack per partecipare a esperienze di conversazione con i loro agenti.

Le integrazioni previste tra Salesforce [Data Cloud](#) e IBM Data Gate for watsonx possono consentire ai clienti di accedere ai propri dati aziendali nei mainframe IBM Z e nei database Db2 per alimentare gli agenti, una analisi combinata dei dati e i flussi di lavoro di intelligenza artificiale sulla piattaforma Agentforce.

Inoltre, i clienti potranno accedere a una più ampia varietà di modelli di intelligenza artificiale e di opzioni di implementazione grazie all'integrazione con IBM watsonx.ai, e potranno alimentare i loro nuovi agenti utilizzando Granite, la famiglia di foundation model di IBM per le aziende.

Migliorare l'automazione aziendale con agenti autonomi su misura

Attraverso la rete di partner Agentforce, le aziende potranno costruire e personalizzare agenti AI che interagiscono in modo indipendente con vari strumenti e piattaforme aziendali. Gli agenti Agentforce sono in grado di ragionare, comprendere e prendere decisioni per aiutare gli utenti a svolgere attività in più fasi sulla base di trigger o chat. Possono anche interagire con gli utenti quando necessario, per richiedere l'approvazione ad eseguire attività che superano l'ambito o l'autorità loro assegnata.

Gli agenti consentiranno ai clienti di automatizzare le attività di routine o che richiedono molto tempo e di liberare risorse interne per concentrarsi su attività più strategiche. Inoltre, gli agenti aumenteranno l'efficienza, contribuiranno a snellire le operazioni e a migliorare il servizio clienti.

IBM integrerà [watsonx Orchestrate](#), il suo prodotto di intelligenza artificiale generativa che automatizza i processi aziendali, con Salesforce Agentforce. Watsonx Orchestrate sfrutta i [modelli di IBM Granite](#), ottimizzati per domini e casi d'uso aziendali mirati e di livello enterprise.

Utilizzando watsonx Orchestrate, IBM intende sviluppare nuovi agenti precostituiti per specifiche sfide aziendali. Questi agenti saranno progettati per apportare un valore unico, poiché saranno alimentati dai dati e dall'[intelligenza artificiale](#) di Salesforce e IBM. Le aziende stanno sfruttando la potenza di Agentforce e dei modelli IBM watsonx e Granite con il supporto dell'esperienza di IBM Consulting per fornire agenti che aiutino i clienti in modo nuovo:

- **Identificare nuove lead di vendita** organizzando gli insight tra le varie applicazioni e le fonti di dati personalizzate. Gli agenti consegneranno inoltre le lead giuste in Sales Cloud ad altri agenti autonomi o li indirizzeranno ai rappresentanti di vendita.
- **Training rapido per i sales** fornendo percorsi di apprendimento, certificazioni e assistenza personalizzata per aiutare a chiudere più velocemente le transazioni e ad avviare nuovi programmi di vendita.

- **Migliorare le esperienze di onboarding bancario** raccogliendo e confrontando i dati per le nuove applicazioni, snellendo i processi di approvazione e superando i problemi legati ai dati del sistema, e allo stesso tempo impegnandosi direttamente con i clienti.
- **Migliorare l'esperienza dei clienti del settore manifatturiero** con un'integrazione fluida tra Salesforce e i sistemi aziendali per migliorare le operazioni commerciali e il coinvolgimento dei clienti.
- **Velocizzare i processi di fatturazione delle telecomunicazioni** riducendo il tempo e l'impegno manuale necessario per risolvere casi di fatturazione semplici e complessi per le società di telecomunicazioni.

Estendere l'integrazione dei dati per potenziare l'AI con i dataset mainframe

Salesforce e IBM stanno inoltre aiutando i clienti a migliorare ulteriormente la loro strategia di integrazione dei dati, ampliando la già annunciata [Zero Copy integration](#) tra Salesforce Data Cloud e watsonx.data. Salesforce Zero Copy fornisce integrazioni sicure e bidirezionali con Salesforce Data Cloud, in modo che i dati possano essere utilizzati senza essere copiati.

I clienti comuni di IBM e Salesforce, a partire dai settori dei servizi finanziari, delle assicurazioni, dell'industria manifatturiera e delle telecomunicazioni, potranno ora utilizzare watsonx.data sfruttando i dataset mainframe per alimentare i casi d'uso dell'intelligenza artificiale sulla piattaforma Salesforce, compresi i database e i file dei mainframe IBM Z, nonché i dati dei database Db2 sulle piattaforme distribuite. Questi dati vengono sincronizzati in watsonx.data utilizzando [IBM Data Gate](#) for watsonx e IBM Data Virtualization Manager for z/OS.

IBM sarà il primo [partner Zero Copy](#) a fornire un flusso di dati tra IBM Z e l'architettura Salesforce Cloud: un'opportunità significativa per aprire l'accesso ai dati aziendali critici per alimentare gli agenti AI. Oltre il 70% delle transazioni globali in termini di valore viene eseguito su IBM Z*, che offre elevati standard di sicurezza, privacy, protezione dei dati e conformità.

La prospettiva di Salesforce: “*Approfondendo la nostra partnership con IBM, stiamo definendo un nuovo standard per l'innovazione aziendale nei settori altamente regolamentati. Con queste nuove funzionalità di integrazione dei dati, stiamo trasformando il modo in cui le aziende interagiscono con i loro sistemi principali, sfruttando al contempo la potenza dell'AI. Insieme, stiamo consentendo ai nostri clienti di superare i loro obiettivi strategici facendo sì che i loro dati e agenti lavorino in modo più intenso e intelligente per loro.*” - Brian Landsman, Executive Vice President, Global Technology Partners, Salesforce

Migliorare l'efficienza del flusso di lavoro con Slack e IBM watsonx Orchestrate

I clienti IBM saranno in grado di partecipare a esperienze conversazionali dinamiche direttamente all'interno della piattaforma Slack, che supporterà le esperienze delle app AI con una nuova interfaccia utente. I clienti potranno interagire senza problemi con i loro agenti watsonx Orchestrate, migliorando la produttività e semplificando le comunicazioni senza dover lasciare l'ambiente Slack.

Con gli agenti AI integrati in Slack, le aziende possono automatizzare le attività di routine, fare richieste agli agenti in linguaggio naturale, fornire risposte istantanee alle richieste degli agenti e migliorare la collaborazione tra i team e gli agenti che possono estendersi a più sistemi senza dover abbandonare l'ambiente di conversazione Slack.

Ampliare le opzioni di selezione e implementazione dei modelli con watsonx.ai

I clienti potranno presto usufruire di una nuova integrazione con watsonx.ai per alimentare i loro casi d'uso di AI all'interno di Salesforce Model Builder. Questa integrazione consentirà ai clienti di accedere e distribuire LLM personalizzati tramite watsonx.ai, tra cui un'ampia serie di modelli di terze parti e la famiglia di foundation model Granite di IBM per il business.

La trasparenza di Granite aiuta le aziende a ottenere risultati affidabili e a rispettare i requisiti normativi del settore. IBM offre un indennizzo per la proprietà intellettuale dei modelli Granite, training, spiegazioni e informazioni sui dati utilizzati per la loro formazione. La disponibilità dei modelli IBM Granite è prevista per ottobre all'interno dell'ecosistema Salesforce.

Collaborare con IBM Consulting per creare agenti per tutte le sfide aziendali

IBM Consulting con una profonda esperienza in Salesforce, nell'AI e nei dati, aiuterà i clienti comuni ad accelerare il valore di Agentforce. Insieme a IBM Consulting Advantage, la piattaforma di distribuzione alimentata dall'AI, IBM Consulting aiuterà le imprese a selezionare, personalizzare, distribuire e scalare gli agenti AI per affrontare le sfide specifiche del settore in modo più rapido e su scala.

La prospettiva IBM: “La nostra partnership con Salesforce consiste nel fornire ai clienti una scelta e una flessibilità senza precedenti nel modo in cui utilizzano l'AI, a partire dai casi d'uso delle vendite e dei servizi. Fornendo ai clienti comuni le capacità di automazione e di integrazione dei dati di cui hanno bisogno per creare i propri agenti all'interno della piattaforma Salesforce, insieme all'accesso ai nostri fidati modelli Granite, li mettiamo in condizione di realizzare una trasformazione significativa e guidata dall'AI in tutte le loro organizzazioni”. - Nick Otto, Head of Global Strategic Partnerships IBM

Il punto di vista del cliente: Il Gruppo MOL sta trasformando le stazioni di servizio in tappe privilegiate del viaggio, non solo in punti di rifornimento. La collaborazione con Salesforce e IBM ci offre una scelta e una flessibilità senza precedenti nell'utilizzo dell'AI, mentre guardiamo al futuro degli agenti autonomi. Prevediamo che tecnologie come Agentforce ci aiuteranno a fornire servizi ipersonalizzati attraverso l'uso innovativo di Agentforce e di Watsonx, favorendo una trasformazione significativa e guidata dall'AI e migliorando il coinvolgimento e la soddisfazione dei clienti in ogni visita alle stazioni di servizio.” - István Mag, Head of Digital Factory MOL Group

Per saperne di più

- Approfondisci su [Agentforce](#)
- Scopri di più su [Agentforce Partner Network](#)
- Per saperne di più sulla piattaforma di dati e [AI Watsonx](#) di IBM
- Scopri come IBM e Salesforce stanno creando ecosistemi di dati e [AI aperti e affidabili](#).
- Ulteriori informazioni sulla rete di partner [Zero Copy di Salesforce](#)

Le dichiarazioni relative alla direzione e alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifiche o revoche senza preavviso e rappresentano solo obiettivi e finalità.

*Report Celent [OPERATIONALIZING FRAUD PREVENTION ON IBM Z16](#) di Neil Katkov, 04/05/2022, commissionato da IBM.

Contatti:

Morgana Stell - *External Relations Leader, IBM Italia*

email: morgana.stell@it.ibm.com

mobile: 335 7693528

<https://it.newsroom.ibm.com/salesforce-ibm-ai>