

The background of the slide features a deep blue gradient with flowing, wavy lines that create a sense of movement. Overlaid on these waves are white, stylized circuit or data lines that branch out and connect at various points, suggesting a technological or digital theme.

Maximizar el ROI (Retorno de la Inversión) con agentes de IA: por qué Agentforce es la vía rápida al valor empresarial

Resumen ejecutivo

El paisaje empresarial para soluciones basadas en agente evoluciona rápidamente, y las soluciones de IA basadas en agente están resultando claves en automatizar flujos de trabajo, mejorar la eficiencia e impulsar el ROI. Entre las soluciones disponibles, **Agentforce se alza como la opción clara para empresas que buscan un ROI rápido y asequible**. Este informe muestra por qué Agentforce supera los planteamiento HUM (hágalo usted mismo), ofreciendo una combinación incomparable de velocidad, adaptabilidad y un coste total de la propiedad (TCO) más económico. Basándose en cifras cuantitativas de adoptantes iniciales de Agentforce y el propio análisis de Futurum Group, las organizaciones que hacen uso del informe Agentforce pueden lograr un ROI hasta **5 veces más rápido** y con un TCO al menos un **20% más bajo**, lo que les permite dejar atrás a los competidores y optimizar las operaciones a escala.

Resultados clave

1

Rápido liderazgo en ROI: Los clientes de Agentforce obtienen rendimiento en semanas, en comparación con los meses o años con las soluciones HUM.

Ejemplo: Una compañía de atención médica a distancia usó Agentforce para facilitar una implantación piloto que automatizaba el 10 % de sus procesos de validación de pedido en semanas, liberando a recursos humanos para prioridades estratégicas y obteniendo un ROI en menos de tres semanas.

2

TCO más bajo: Las integraciones preincorporadas y las herramientas de código bajo de Agentforce reducen los costes de implementación en al menos un 20 % en comparación con los sistemas de IA personalizados, y a menudo conversaciones más basadas con usuarios iniciales de Agentforce para este informe. Véase la sección del multiplicador HUM para saber cómo calcular una estimación de diferencias de esfuerzos.

3

Velocidad y simplicidad: Desplegar los flujos de trabajo previamente integrados de Agentforce permite a las empresas automatizar funciones de ventas, marketing y atención al cliente de forma casi inmediata, evitando los prolongados ciclos de desarrollo asociados con los esfuerzos HUM.

4

El coste de no hacer nada: Al retrasar la inversión en riesgos de IA basada en agente, las organizaciones pierden cuota de mercado debido a ineficiencias, costes operativos más altos y una menor satisfacción del cliente.

Tabla de contenidos

01/ Resumen ejecutivo

01/ Resultados clave

02/ Tabla de contenidos

03/ Introducción: Lograr un ROI rápido con IA basado en agente

04/ HUM vs. Agentforce: La ecuación de tiempo y coste

04/ El coste de la inacción

05/ La oportunidad de IA basada en agente

06/ El potencial de mercado basado en agente

07/ Componentes clave del ecosistema de IA basada en agente

08/ Agentforce: Abriendo camino

09/ Testimonios de éxito de clientes: Alcanzar valor con Agentforce

09/ 1. Organización nacional basada en miembros - Oficina regional

10/ 2. Compañía de telesalud

10/ 3. Firma de consultoría fiscal global

12/ Calcular una puntuación HUM basada en agente

12/ Barra lateral: Cómo usar el multiplicador HUM

13/ Conversaciones y flujos de trabajo

13/ Aplicaciones basadas en agente

14/ IA/Capa de razonamiento

14/ Capa de confianza y barreras de seguridad IA

15/ Capa de integración y datos

16/ Resumen de multiplicadores HUM

18/ Coste operativo y valor de Agentforce

19/ Inmersión profunda: Agentforce vs. Soluciones HUM

20/ Velocidad en obtener valor

20/ Coste total de la propiedad

20/ Integración y adaptabilidad

20/ Gobernanza y cumplimiento

21/ Resultados y recomendaciones

21/ Resultados: Liberar el potencial de la IA basada en agente

22/ Resumen de datos de resultados

23/ Recomendaciones: Representar un camino hacia el éxito con Agentforce

24/ Conclusión: La ventaja Agentforce

25/ Orientación general: Elegir el camino correcto

Introducción: Lograr un ROI rápido con IA basado en agente

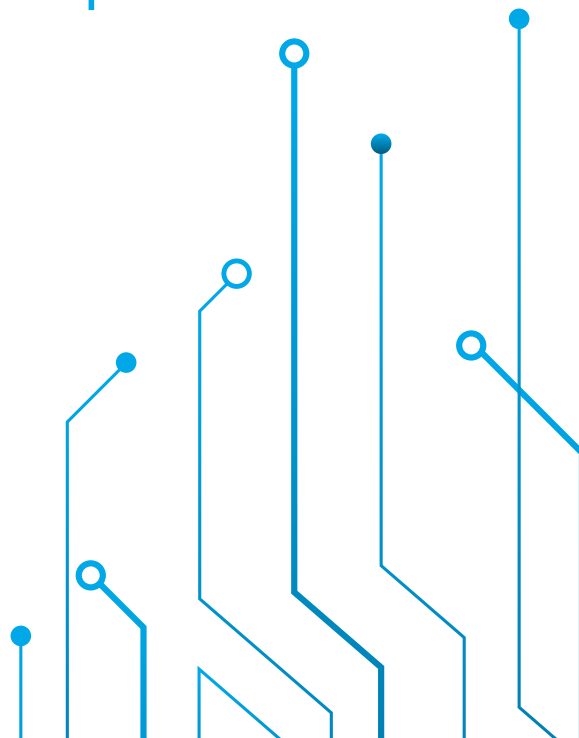
Los rápidos avances en inteligencia artificial (IA) están remodelando el paisaje empresarial, con la IA basada en agente surgiendo como una fuerza transformadora para automatizar flujos de trabajo e impulsar resultados de negocios. Según una investigación de Futurum, la adopción de IA podría aportar 4 billones de dólares adicionales a la economía mundial para 2028, y los sistemas basados en agentes representarán una parte significativa de este crecimiento debido a su capacidad para ejecutar tareas complejas de forma autónoma. Las empresas que hoy priorizan la inversión en IA están preparadas para capturar estas ganancias, con un ROI más rápido, costes operativos reducidos y una mejor satisfacción del cliente como beneficios inmediatos.

Agentforce, un sistema de IA de agente de Salesforce, representa la cúspide actual de las soluciones de IA basadas en agentes listas para la empresa. A diferencia de las herramientas de IA que se centran únicamente en la generación de contenido o simplemente la automatización de tareas, Agentforce habilita a las organizaciones a desplegar agentes inteligentes capaces de orquestar flujos de trabajo complejos de múltiples pasos en operaciones de ventas, marketing y atención al cliente. Al aprovechar flujos de trabajo prediseñados, integraciones perfectas con Salesforce CRM y herramientas de configuración de bajo código, Agentforce permite a las empresas lograr resultados mensurables de manera rápida y eficiente.

Los riesgos por adoptar IA basada en agente nunca han sido tan altos. En una reciente encuesta de Futurum global CIO, un 89 % de los CIO identifican la automatización y la IA como componentes esenciales de sus estrategias de transformación digital. La automatización es el resultado mayoritariamente deseado de la adopción de IA, y el 96 % de los CIO la identifican como una prioridad. A pesar de ello, un número importante de empresas tienen problemas para ir más allá de las fases piloto, y un 60 % de los proyectos de IA no consiguen entregar un ROI claro. Estas no ejecuciones a menudo se atribuyen a retos como una línea de tiempo de desarrollo prolongada, costes operativos altos y marcos de trabajo de gobernanza insuficientes, todos ellos retos que Agentforce aborda eficazmente.

Las ineficiencias no abordadas por la IA de agente pueden derivar en pérdidas anuales que superan los 500.000 USD o más para medianas empresas.¹

¹ Las pequeñas y medianas empresas en economías avanzadas operan solo al 60 % de la productividad de las grandes firmas, dejando un margen del 40 % (Fuente: Un microscopio sobre los negocios pequeños: Buscando oportunidades para impulsar al productividad, McKinsey Global Institute, mayo, 2024). Para una empresa de 10M de USD de ingresos, cerrar este hueco implica un aumento del 66,7 % (10M USD x 40% ÷ 60% = 6,67M USD). Si se asume de forma conservadora que solo el 7,5 % de esto se convierte en ahorros netos (y pérdidas evitadas) debido a la IA de agentes, el beneficio potencial es de al menos 500.000 USD anualmente, lo que demuestra el impacto financiero significativo de las mejoras de eficiencia impulsadas por IA.



HUM vs. Agentforce: La ecuación del tiempo y el coste

Para organizaciones que tienen en cuenta un enfoque HUM, el atractivo de la personalización a menudo encubre las inversiones importantes que hacen falta para lograr resultados de grado empresa. Construir un sistema basado en agentes interno exige recursos sustanciales, incluyendo un talento IA especializado, una infraestructura robusta y mantenimiento continuo. Futurum estima que la línea temporal de desarrollo media para soluciones de IA personalizadas supera los 12 meses, con retrasos adicionales que tienen su raíz en complejidades de la integración y pruebas iterativas. En contraste, los clientes de Agentforce informan de que logran un despliegue completo en tan poco tiempo como 4-6 semanas, con períodos de retorno tan cortos como dos semanas en muchos casos.

El coste de la inacción

Mientras que adoptar IA basada en agentes presenta ventajas claras, no actuar puede tener unas consecuencias nefastas para las empresas. Los negocios que se apoyan en los procesos manuales o herramientas de automatización de automatización heredada se arriesgan a quedar atrás de sus competidores en eficiencia, respuesta del cliente e innovación. Por ejemplo, las ineficiencias operativas pueden desembocar en pérdidas anuales que superan los 500.000 USD para empresas medianas, mientras que las respuestas

de atención al cliente demoradas desgastan la lealtad hacia la marca e incrementan la tasa de cancelación. En contraste, las compañías que utilizan Agentforce han reportado **tiempos de resolución de casos un 40 % más rápidos** y **tasas de conversión de clientes potenciales un 25 % más altas**, que tienen un impacto directo en los ingresos y la retención de clientes. Dicho de forma sencilla, las organizaciones que no hacen nada pierden oportunidades económicas importantes que se acumulan a diario porque dichas soluciones no se despliegan.

Esta investigación cuantifica el coste probable de la inacción usando enfoques que requieren mucho tiempo, caros y arriesgados para realizar IA basada en agentes y labor digital. Para apoyar estas conclusiones, también explora las ventajas específicas de Agentforce sobre las soluciones HUM en particular, valiéndose de tres historias de éxito de clientes recientes de IA basada en agente, métricas mensurables y visiones de la industria para ilustrar por qué Agentforce es la opción óptima para empresas que apuntan a maximizar el ROI. También explora los riesgos asociados con retrasar la adopción de IA, proporcionando un argumento convincente para la inversión inmediata en soluciones escalables y de nivel empresarial.

La oportunidad de IA basada en agente

El mercado global para la IA basada en agente se está expandiendo rápidamente, impulsado por avances en los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM), tecnologías de la integración y marcos de trabajo de automatización de la empresa. Se proyecta que para 2030, la IA basada en agentes automatizará tareas que representan más de 6 billones de dólares en el mercado laboral mundial, transformando industrias que van desde las finanzas y la atención médica hasta el comercio minorista y la fabricación. El mercado abordable total (TAM) para estas tecnologías es

inmenso, con empresas que invierten en marcos de trabajo de orquestación de IA para lograr eficiencias operativas y mejorar el compromiso del cliente.

La IA basada en agente está en la intersección de la automatización, el apoyo de decisiones y la orquestación de flujo de trabajo, ofreciendo oportunidades inigualables a organizaciones para:

1

Mejorar la productividad: Los agentes de IA pueden ejecutar flujos de trabajo de múltiples pasos de forma autónoma, reduciendo la intervención manual y acelerando la finalización de la tarea.

Ejemplo: Automatizar las resoluciones de casos de clientes ha llevado a **tiempos de respuesta un 40 % más rápido** en industrias como las de telecomunicaciones y minoristas.

2

Impulsar el crecimiento de ingresos: Los agentes inteligentes personalizan las interacciones del cliente y optimizan los procesos de ventas, llevando a unas tasas de conversión más alta y una mejor retención de clientes.

Ejemplo: La puntuación de clientes potenciales impulsada por IA ha aumentado la eficiencia del equipo de ventas al **25%** en los primeros usuarios.

3

Mejorar la eficiencia de costes: Al automatizar las tareas repetitivas y optimizar las operaciones, la IA basada en agentes reduce el riesgo operativa, proporcionando ahorros significativos en los costes.

Ejemplo: Informe sobre empresas que aprovechan flujos de trabajo prediseñados en Agentforce **Coste total de propiedad (TCO) un 20 % menor** en comparación con soluciones personalizadas.

El potencial de mercado basado en agente

Se proyecta que el TAM para soluciones de IA basadas en agentes crecerá de aproximadamente cinco mil millones USD en 2024 a más de cincuenta mil millones USD en 2028, lo que representa una tasa de crecimiento anual del 78 %. Este rápido crecimiento está impulsado por la creciente demanda de automatización de alta capacidad en las industrias como la asistencia sanitaria, servicios sanitarios y minoristas. Las empresas que adoptan estas soluciones pueden beneficiarse de:



Crecimiento de ingresos:

Hay estudios que indican que las empresas que implementan IA basada en agente reportan un ingreso medio del 15 % en el primer año de despliegue.



Ahorros en coste:

Las reducciones de costes operativos de hasta un 30 % se pueden lograr mediante la automatización inteligente de procesos.



Satisfacción del cliente:

Las empresas que usan IA basada en agente reportan un 25 % de mejora en puntuaciones netas de promotor (NPS), que se refleja en experiencias de clientes.



Tiempo de comercialización:

Las organizaciones que usan soluciones basadas en agente probadas diseñadas para el desarrollo rápido pueden captar valor en pequeños marcos de tiempo, a menudo 4-5 veces más rápidos que el HUM.

² 2025 Tamaño de mercado y previsión a 5 años: IA de agente, Futurum Group. Febrero, 2025.

Componentes clave del ecosistema de IA basada en agentes

La arquitectura de las soluciones IA basadas en agente refleja su potencial transformativo. A continuación vemos un detalle de los componentes claves y sus funciones en el ecosistema:

1. Comprensión del lenguaje natural (NLU):

- o Habilita a los agentes para interpretar y responder a consultas de clientes en tiempo real.
- o Impulsa interconexiones conversacionales con respuestas contextualizadas.

2. Orquestación del flujo de trabajo:

- o Permite a los agentes ejecutar procesos de varios pasos sin problemas.
- o Las aplicaciones incluyen cualificación de leadas, resolución de casos y gestión de campañas.

3. Integraciones empresariales:

- o Conecta los agentes a sistemas centrales como CRM, ERP y plataformas de datos.
- o Asegura un flujo de datos sin fisuras y una eficiente ejecución de la acción.

4. Gobernanza y capas de confianza:

- o Salvaguarda el cumplimiento, privacidad y el uso ético de la IA.
- o Incluye permisos basados en rol y herramientas de verificación de precisión.

Figura 1: Las capas requeridas de una solución basada en agente que debe desarrollarse para una solución HUM

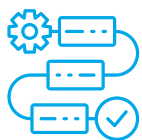


Fuente: The Futurum Group

² 2025 Tamaño de mercado y previsión a 5 años: IA de agente, Futurum Group, Febrero, 2025.

Agentforce: Abriendo camino

Como la solución líder en este espacio, Agentforce combina capacidades de IA de vanguardia con integraciones de grado empresarial y marcos de trabajo de gobernanza. Al contrario que los planteamientos HUM, que requieren extensos recursos y tiempo para desarrollarlos, Agentforce ofrece:



Flujos de trabajo prediseñados:

Reduce el tiempo para desplegarlos en un 80 %.



Herramientas de bajo código:

Permiten a los usuarios comerciales configurar e implementar agentes sin necesidad de conocimientos técnicos.



Ecosistema integrado:

Conexión perfecta con Salesforce CRM y Data Cloud, así como con Tableau, Snowflake y Slack para mejorar la productividad y la colaboración.



Resultados demostrados:

Los clientes reportan que lograron un ROI en cuestión de semanas, con beneficios mensurables en eficiencia, ingresos y satisfacción de los clientes.

La oportunidad de la IA basada en agente es vasta, pero solo las empresas que actúan de forma decisiva e invierten en soluciones adaptables y listas para desplegar como Agentforce alcanzarán su potencial pleno. Los retrasos en la adopción no tan solo interfieren en la competitividad, sino que desembocan en oportunidades de crecimiento e innovación perdidas.

Testimonios de éxito de clientes: Obtener valor con Agentforce

El verdadero valor de Agentforce se ilustra mejor a través de los testimonios de éxito transformadores de sus clientes. Estas organizaciones, que se extienden en diversas industrias, han adoptado Agentforce para automatizar flujos de trabajo, mejorar las experiencias de clientes y lograr un notable ROI. Desde un compromiso de miembro personalizado a complejas operaciones de telesalud, estos ejemplos del mundo real subrayan por qué Agentforce es la solución principal para la adopción de IA basada en agente.

Lo que distingue a estas historias son sus medibles costes de impacto reducido, plazos de implementación más rápidos y mayor satisfacción del cliente. Ya sea una compañía de telesalud que adapta sus operaciones o un negocio nutracéutico que garantiza el cumplimiento a la vez que educa a los clientes, Agentforce proporciona soluciones a medida con resultados tangibles. Aquí tenemos tres historias de éxito inspiradoras que destacan las diversas aplicaciones y beneficios de Agentforce:

1. Organización nacional basada en miembros - Oficina regional

Un capítulo regional de una organización nacional basada en miembros, conocida por sus servicios de asistencia en carretera excepcionales, también opera en seguros y viajes de lujo, creando un modelo de negocios multifacético. Ante los desafíos de involucrar a los miembros de manera más efectiva y mejorar la eficiencia operativa, buscaron modernizar su enfoque. Con Agentforce, lanzaron un piloto que redefinió las interacciones de los miembros. Al integrar agentes virtuales en Salesforce CRM y servicios de campo, personalizaron la experiencia para miles de miembros, proporcionando actualizaciones en tiempo real y una

coordinación de servicio continua.

- **Reto:** Esta organización opera en tres áreas de negocio distintas: asistencia en carretera, seguros y servicios de viajes de lujo. Estas diversas operaciones afrontaban retos en involucrar a los miembros, la eficiencia operativa y adaptar primeras experiencias digitales.
- **Solución:** La organización puso a prueba Agentforce para personalizar las interacciones de los miembros en las tres áreas comerciales. Mediante el aprovechamiento de flujos de trabajo previamente construidos y la integración con su ecosistema de Salesforce, la organización implementó agentes virtuales para gestionar consultas frecuentes de los miembros, como actualizaciones de asistencia en carretera y estado de la membresía.
- **Impacto:**
 - **Retención de miembro:** Un mayor compromiso condujo a una mejor retención, con una proyección de 1 millón USD en ingresos por membresía anual por cada punto porcentual de aumento en la retención.
 - **Eficiencia operativa:** La agencia gestiona 23.000 consultas rutinarias relativas a la membresía centradas únicamente en el estado de la membresía cada año. Automatizar esto con IA agente liberará a los agentes humanos para tareas de mayor valor.

- **Tiempo para obtener valor:** El programa piloto estaba operativo en **menos de un trimestre**, lo que demuestra una rápida implementación y un potencial de ROI medible.

2. Compañía de telesalud

Una empresa de telesalud de tamaño mediano se enfrentaba a ineficiencias debido a un sistema heredado cargado de deuda técnica. Los flujos de trabajo manuales ralentizaban su capacidad para validar pedidos, creando atascos en la adaptabilidad y el cumplimiento. Al implementar Agentforce, transformaron sus operaciones, automatizando validaciones clínicas e integrando sin fisuras con el ecosistema seguro de Salesforce. Este cambio les permitió abordar necesidades de cumplimiento a la vez que aceleraban el servicio a los pacientes.

- **Reto:** La empresa heredó un sistema heredado con una alta deuda técnica, lo que complicaba los flujos de trabajo para las ventas de productos de telesalud que cumplieran con las normativas. Los procesos manuales ralentizaban la validación de pedidos, reduciendo la adaptabilidad y la eficiencia.
- **Solución:** Agentforce se implementó para automatizar los flujos de trabajo clínicos y normativos, consumiendo datos inestructurados para validar los pedidos en tiempo real. La compañía aprovechó la capacidad de Agentforce para integrar de forma continua con Salesforce para empezar a mejorar su eficacia inmediatamente, incluso antes de renovar por completo la plataforma de sus sistemas.
- **Impacto:**
 - **Ahorros operativos:** Los procesos de validación automática redujeron la dependencia del trabajo manual, ahorrando 2 dólares por interacción, lo que se traduce en un ahorro significativo de los costes en miles de pedidos.
 - **Velocidad de implementación:** Se desarrolló un prototipo funcional en solo tres semanas y se llevó a producción en dos meses, un plazo mucho más corto que los métodos de desarrollo tradicionales.
 - **Adaptabilidad y cumplimiento:** La capacidad de Agentforce de operar de forma segura dentro del ecosistema de Salesforce aseguró un cumplimiento de HIPAA y PHI, reduciendo los riesgos de datos y simplificando la auditoría.

3. Firma de consultoría fiscal global

Una empresa global de impuestos y consultoría buscó mejorar la eficiencia en la creación de contratos y la recuperación de conocimientos para las interacciones con los clientes. A medida que la automatización impulsada por IA se volvió cada vez más relevante para sus iniciativas de Revenue Cloud, la empresa exploró cómo Agentforce podría agilizar los flujos de trabajo, en particular para configurar entornos de servicio, gestión de contratos e integración de artículos de conocimiento. Utilizando Agentforce, redujeron el esfuerzo manual en la generación de documentos y contratos a la vez que mejoraban el acceso a información vital del cliente durante las interacciones en vivo con los clientes.

- **Reto:** Los arquitectos de solución Salesforce de la empresa se enfrentaban a ineficiencias en la gestión de contratos, órdenes de trabajo y recuperación de conocimientos. Los arquitectos de solución a menudo tenían problemas con el acceso en tiempo real a documentación relevante de los clientes durante llamadas de asistencia, lo que requería búsquedas a mano y prolongar los tiempos de respuesta.
- **Solución:** Agentforce se implementó para automatizar la creación de contratos basada en información impulsada por IA, reduciendo la necesidad de introducir datos manuales en Salesforce. Además, se integró con artículos de conocimiento, permitiendo la recuperación

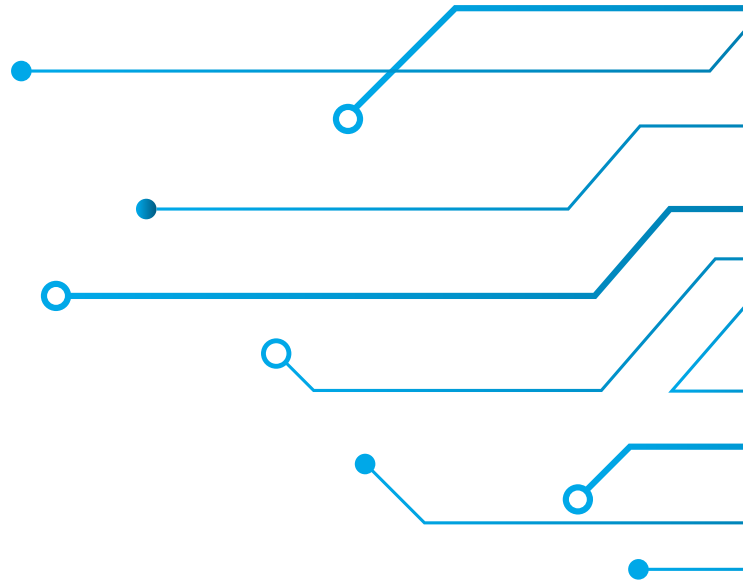
de información a tiempo real durante los compromisos de asistencia de clientes. La organización pudo desarrollar rápidamente pruebas de concepto, validando casos de uso antes de una implementación total. Estas mejoras aseguraron que los agentes tuvieran acceso inmediato a documentación relevante, con lo que se mejoró la velocidad y la precisión en las interacciones con clientes.

● **Impacto:**

Automatización de contrato: Redujo el tiempo necesario para la creación de contratos y órdenes de trabajo mediante la automatización de procesos impulsada por IA.

- **Acceso a conocimientos:** Mejoró la eficiencia de servicio vinculando conversaciones de soporte a artículos de conocimientos relevantes, garantizando que los consultores tenían acceso inmediato a la información requerida.
- **Prototipo rápido:** Activó el desarrollo de prueba de concepto listo para las partes interesadas en solo 2 a 3 semanas, lo que permite una iteración y una implementación más rápidas.
- **Eficiencia operativa:** Minimizó la dependencia en flujos de trabajo manuales, lo que permite que los arquitectos de solución se centren en tareas estratégicas de mayor valor.

Este caso destaca cómo la empresa aprovechó Agentforce para impulsar la automatización en flujos de trabajo complejos de contrato a la vez que permitía un mejor acceso a conocimientos esenciales de negocio, reforzando el papel de la IA en la consultoría empresarial moderna.



Calcular una puntuación HUM basada en agente

Cuando las organizaciones evalúan si adoptar una solución comercial IA basada en agente o embarcarse en un enfoque HUM, es esencial comprender el nivel de esfuerzo (o coste) que requiere cada componente de la arquitectura de IA. Esta sección presenta un marco multiplicador práctico, basado en métodos de investigación académica y datos reales de la industria de TI sobre construir versus comprar³, que las organizaciones pueden utilizar para autoevaluar la complejidad relativa de implementar cada capa clave en una pila de IA basada en agentes de nivel empresarial por su cuenta en comparación con una solución comercial que podrían usar en ese lugar en particular. Haciendo una estimación del multiplicador para cada elemento, las empresas pueden cuantificar mejor el tiempo, recursos y conocimiento necesarios para replicar las capacidades disponibles comercialmente. Este marco de trabajo destaca la verdadera escala del proyecto HUM, desde los elementos fundacionales como bases de datos integradoras a capas avanzadas como la gobernanza de ejecución y explicabilidad.

En la actualidad, el Grupo Futurum estima que, si bien la creación de soluciones de IA basadas en agentes puede dar sus frutos en el futuro, la velocidad del mercado de IA hace que sea muy difícil mantener y conservar una pila de IA basada en agentes moderna, especialmente ante la escasez de talento en IA. Además, todos los esfuerzos comerciales involucran equipos de desarrollo de productos significativamente más grandes que los que la mayoría de las empresas pueden desplegar, incluso utilizando aceleración del desarrollo basada en IA.

Así, aunque puede resultar tentador tomar atajos en áreas como la gobernanza, explicabilidad, o cumplimiento para reducir el esfuerzo inicial, estas omisiones pueden llevar a importantes obstáculos más adelante. Por ejemplo, descuidar las características de explicabilidad robusta podría no plantear desafíos inmediatos durante la implementación, pero podría provocar daños a la reputación o sanciones regulatorias si surge un problema relacionado con la IA. De la misma manera, pasar por alto la gobernanza del tiempo de ejecución puede ahorrar cierto tiempo de desarrollo inicialmente, pero expone a la organización a riesgos importantes a la hora de realizar operaciones de adaptabilidad o cuando se trata de requisitos de cumplimiento. El marco de trabajo del multiplicador de esfuerzo subraya que mientras que algunas capas son más

Cómo usar el multiplicador HUM

El multiplicador HUM proporciona una forma estructurada de evaluar el esfuerzo relativo que requiere construir desde cero cada componente de un sistema IA basado en agente a nivel empresarial. Para usarlo, las organizaciones deberían primero identificar las capas de la pila que planean desarrollar de forma interna y sumar sus respectivos multiplicadores para entender los distintos recursos iniciales para construir en comparación a comprar. La puntuación acumulativa ayuda a estimar la complejidad, coste y carga de recursos totales de un enfoque HUM en comparación al uso de una solución comercial estándar (COTS).

Un multiplicador total más bajo (por ejemplo, menos de 2x) sugiere que un enfoque de "hágalo usted mismo" puede ser factible en algún período de tiempo práctico con la experiencia, la intensidad de desarrollo y la infraestructura adecuadas, mientras que un puntaje más alto (por ejemplo, 3x o más) indica más riesgo, inversión de tiempo y desafíos operativos. Las organizaciones también pueden usar este marco de trabajo para priorizar qué áreas construir en comparación con comprar, reconociendo que los atajos, como saltarse la gobernanza o explicabilidad, pueden ahorrar el esfuerzo inicialmente, pero desembocar en riesgos importantes y deuda técnica a largo plazo.

³ Shahzad, B., Abdullatif, M. A., Ikram, N., & Mashkoor, A. (2017). Build Software or Buy: A Study on Developing Large Scale Software. IEEE Access, 5, 24639-24661; Cortellessa, V., Marinelli, F., & Potena, P. (2008). An Optimization Framework for 'Build-Or-Buy' Decisions in Software Architecture. Computers & Operations Research, 35(10), 3090-3106; Futurum Intelligence build vs. buy IT project data previously captured in prior research.

fáciles de abordar con medios HUM, otras exigen un nivel de inversión y conocimientos que pueden hacer que las soluciones comerciales sean la opción más práctica y adaptable.

Al combinar estos conocimientos, el marco de trabajo del multiplicador de esfuerzo sirve como una herramienta valiosa para los tomadores de decisiones. Les permite evaluar las ventajas y desventajas entre desarrollar soluciones internas y aprovechar plataformas prediseñadas, lo que ayuda a las organizaciones a equilibrar costes, riesgos y velocidad para obtener valor. Ya sea que una compañía intente priorizar la velocidad, minimizar el TCO, o garantizar una sostenibilidad a largo plazo, este modelo de puntuación proporciona una forma estructurada de enfocar el desarrollo

de la IA basad en agente con un entendimiento claro de las implicaciones de sus opciones.

Aquí se presenta un análisis detallado del multiplicador de esfuerzo para cada cuadro de la pila de arquitectura de IA basada en agente de nivel empresarial introducida anteriormente en comparación con un enfoque de bricolaje frente a una solución COTS como Agentforce.

Conversaciones y flujos de trabajo

1. Chats de lenguaje natural: 1x	Los marcos de trabajo NLU (por ejemplo, Rasa, OpenAI) están ampliamente disponibles, y el desarrollo HUM aquí es relativamente directo para la funcionalidad básica. Las soluciones COTS podrían ofrecer modelos adicionales pre-entrenados y una integración más fácil, pero el margen no es amplio.
2. Flujos de trabajo basados en agente: 4x	Crear una orquestación de flujo de trabajo escalable y robusta desde cero requiere una lógica personalizada extensa e integración con los sistemas existentes. Las soluciones COTS ofrecen flujos de trabajo prediseñados, lo cual ahorra una gran cantidad tiempo.
3. Agentes sin código/pro código: 8x	La creación de interfaces fáciles de usar, tanto para usuarios técnicos como no técnicos, es una tarea muy laboriosa y exige desarrollo y pruebas de UI/UX especializados. Las herramientas COTS se diseñan con ambos públicos en mente y vienen probadas con antelación.

Aplicaciones basadas en agente

4. Recursos predefinidos: 6x	Las bibliotecas de recursos predefinidas en las plataformas COTS ahorran una cantidad sustancial de tiempo de desarrollo. El sistema HUM requiere empezar desde cero para definir, probar y refinar recursos específicos del dominio.
5. Bots definidos por el usuario/personalizados: 2x	Los enfoques de HUM se benefician de la flexibilidad, pero las plataformas COTS reducen significativamente el esfuerzo a través de la intuición. Interfaces de bajo código/sin código.
6. Aplicaciones asistidas por agente (CRM, ERP, LOB): 4x	Integrar agentes con sistemas empresariales como CRM/ERP requiere un conocimiento extenso de APIs, flujos de trabajo y casos extremos. Las soluciones COTS vienen ya integradas, lo que minimiza la complejidad del desarrollo.

Capa de IA/Razonamiento

7. Modelos fundacionales: 0.5x	Para LLM y modelos previamente preparados, HUM a veces puede ser más sencillo, ya que los equipos se integran directamente con modelos fundacionales (por ejemplo, OpenAI GPT, Hugging Face). Las plataformas COTS no siempre ofrecen la misma flexibilidad o disponibilidad de modelos.
8. Modelos de acción: 3x	Los modelos de acción, que definen flujos de trabajo y resultados de tareas específicas, requieren un esfuerzo de desarrollo significativo para implementaciones personalizadas. Una COTS proporciona bibliotecas de acción prediseñadas.
9. Modelos específicos del dominio: 5x	Crear modelos específicos del dominio implica la recolección de datos, anotación, formación y prueba. Las plataformas COTS a menudo las incluyen prediseñadas y probadas para casos de uso común.
10. Configuraciones RAG (Generación aumentada de recuperación): 2x	Las configuraciones de RAG se pueden implementar con herramientas de código abierto, pero requieren un ajuste importante para integrarlas con los sistemas empresariales. Las herramientas COTS a menudo dinamizan este proceso.
11. ML (aprendizaje automático) tradicional: 1.5x	Para los modelos ML estándar, el método HUM requiere el desarrollo y ajuste de una canalización, pero no es drásticamente diferente de lo que ofrecen las soluciones COTS, dependiendo de la complejidad.

Capa de confianza y barreras de seguridad de IA

12. Gobernanza del tiempo de ejecución: 6x	Construir sistemas para supervisar, gestionar y hacer cumplir la gobernanza del tiempo de ejecución requiere un conocimiento profundo de la gestión de riesgo en IA. Las herramientas COTS tienen marcos de trabajo prediseñados para ello.
13. Explicabilidad: 8x	La explicabilidad a menudo requiere técnicas avanzadas para construir paneles a medida o modelos interpretables. Las soluciones COTS incluyen funciones preintegradas que cumplen con la normativa.
14. Seguridad basada en rol: 5x	La seguridad basada en rol en sistemas empresariales es laboriosa si se implementa desde cero, lo que requiere muchas pruebas. Las soluciones COTS vienen con opciones probadas previamente y adaptables.
15. Cumplimiento IA: 10x	Garantizar el cumplimiento de regulaciones como GDPR y HIPAA es muy complejo y requiere mucho tiempo. Las soluciones COTS simplifican el cumplimiento con herramientas incorporadas.
16. Filtrado de datos: 4x	El filtrado y la gestión de datos para garantizar la precisión, el formato y el cumplimiento pueden requerir canales personalizados, lo que hace que las soluciones COTS sean más eficientes para las empresas.

Capa de integración y datos

17. Bases de datos: 0.5x	● Las bases de datos como PostgreSQL y MongoDB son fácilmente accesibles para los esfuerzos HUM. Las soluciones COTS no ofrecen ventajas sustanciales, a menos que se requieran flujos de trabajo altamente integrados.
18. Lago de datos: 3x	● Configurar y gestionar lagos de datos desde cero incluye planificación de arquitectura, selección de herramientas y un mantenimiento continuado, algo que las soluciones COTS pueden dinamizar.
19. LLM (Modelos de lenguaje de gran tamaño): 0.8x	● De manera similar a los modelos Foundation, la integración directa con LLM se puede realizar por cuenta propia con un mínimo esfuerzo adicional en comparación con las plataformas COTS.
20. API abiertas: 2x	● Las API abiertas son directas para implementar proyectos HUM, pero requieren un esfuerzo extra para garantizar la compatibilidad con herramientas empresariales. Las soluciones COTS a menudo las incluyen de forma nativa.
21. Sistemas TI empresariales 4x	● Integrar con sistemas TI empresariales requiere una personalización y pruebas extensas. Las plataformas COTS a menudo proporcionan conectores previamente configurados.
22. OT/IoT/IIoT: 4x	● Integrar con tecnología operativa y sistemas IoT es complejo debido a las interfaces hardware-software y la necesidad de tener experiencia específica del dominio. Las plataformas COTS son excelentes para simplificar este proceso.



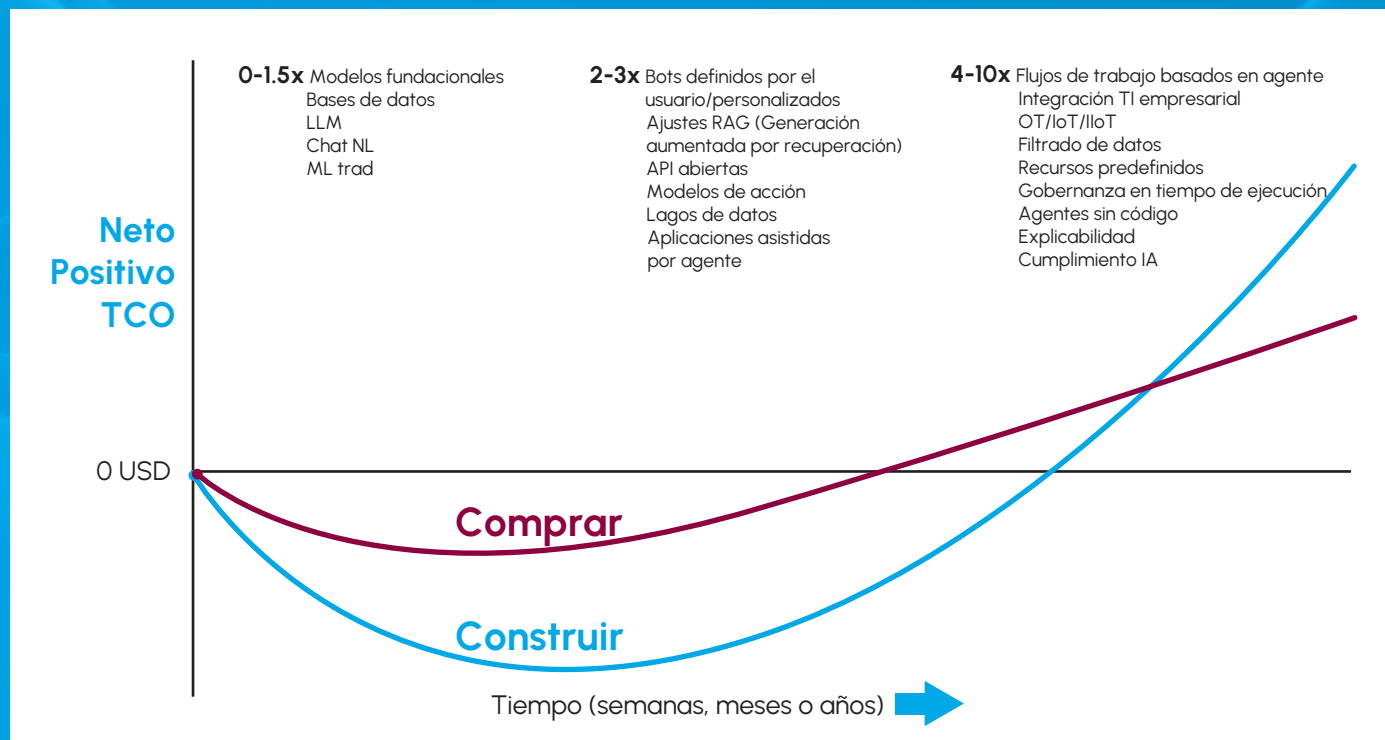
Resumen de multiplicadores HUM

Capacidad	Multiplicador HUM	Explicación
Modelos fundacionales	0.5x	HUM podría ser más fácil cuando se integra directamente con LLM.
Bases de datos	0.5x	HUM con herramientas disponibles inmediatamente es directo
LLM	0.8x	De forma similar a los modelos fundacionales, HUM es comparable
ML (aprendizaje automático) tradicional	1.5x	La creación de canales de ML estándar es algo más intensiva
Cumplimiento IA	10x	Garantizar el cumplimiento regulatorio desde cero requiere muchos recursos
Chats de lenguaje natural	1x	La gran cantidad de marcos de trabajo de código abierto disponibles hacen el HUM relativamente fácil
Bots personalizados/definidos por el usuario	2x	Cierta flexibilidad en HUM, pero una COTS lo hace más eficiente
Ajustes RAG (Generación aumentada por recuperación)	2x	Las configuraciones HUM son posibles, pero requieren un esfuerzo para escalar
API abiertas	2x	Requiere un esfuerzo para asegurar la compatibilidad con herramientas
Modelos de acción	3x	Requiere un desarrollo personalizado significativo
Lagos de datos	3x	Configurar arquitectura escalable para lagos añade complejidad
Flujos de trabajo basados en agentes	4x	Requiere un esfuerzo significativo diseñar flujos de trabajo robustos y escalables desde cero
Aplicaciones asistidas por agente (CRM, ERP, LOB)	4x	Integrar con sistemas empresariales es altamente complejo
Filtrado de datos	4x	Los canales personalizados requieren esfuerzo, pero son gestionables
Sistemas de TI empresariales	4x	Se requiere personalización extensa y pruebas para HUM
OT/IoT/IIoT	4x	La interfaz con hardware y software es muy compleja
Modelos específicos del dominio	5x	Necesita recopilación, anotación y entrenamiento de datos
Seguridad basada en rol	5x	Probar y escalar implementaciones seguras lleva mucho tiempo
Recursos predefinidos	6x	Desarrollar, probar y perfeccionar habilidades específicas del dominio requiere muchos recursos
Gobernanza en tiempo de ejecución	6x	Requiere un profundo conocimiento de la gestión de riesgo en IA para HUM
Agentes sin código/pro código	8x	La UI/UX y la funcionalidad de modo dual son complejas y requieren mucho tiempo para construir con HUM
Explicabilidad	8x	Exige técnicas avanzadas y creación de un panel

Figura 2: Las organizaciones pueden usar esta tabal del multiplicador para determinar en qué grado es factible el HUM para la IA de agente El desglose anterior proporciona un marco útil para evaluar el esfuerzo requerido para una solución DIY versus una plataforma COTS para cada capa de la pila. También subraya los retos de mantenerse al día con la tecnología IA, de naturaleza compleja y que evoluciona rápidamente. Esto presenta a los departamentos de TI y a las empresas digitales un desafío importante a la hora de considerar un enfoque de HUM para los sistemas basados en agentes.

Figura 3: Aproximación heurística de múltiples HUM en una pila basada en agentes con número de años hasta un TCO positivo

Años aproximados hasta TCO positivo por elemento de la pila de IA basada en agentes



Para construir y mantener un sistema de este tipo se necesitan no solo importantes recursos informáticos, sino también conocimientos técnicos altamente especializados, que incluyen entrenamiento de modelos de IA, orquestación e integración con flujos de trabajo empresariales. Estas exigencias están compuestas por la necesidad de abordar consideraciones específicas de la IA, como asegurar el rendimiento del modelo, la adaptabilidad y el cumplimiento con las normativas que van evolucionando. Para la mayoría de las organizaciones, en particular aquellas que no cuentan con una capacidad de inteligencia artificial interna madura, las barreras técnicas y operativas para desarrollar una solución HUM robusta y de nivel empresarial son prohibitivamente altas. Incluso con suficientes recursos, el ritmo de la innovación en IA a menudo deja obsoletas las soluciones HUM antes de que se implementen por completo.

gobernanza avanzados se están convirtiendo rápidamente en la norma para las soluciones modernas basadas en agentes. Las plataformas comerciales como Agentforce se actualizan continuamente para incorporar estos avances, asegurándose de seguir siendo competitivas y normativas. Las soluciones HUM, por otra parte, requieren un esfuerzo significativo para mantenerlas y actualizarlas, a menudo yendo más allá de la capacidad de los equipos internos. Para las empresas que operan en mercados de ritmo rápido, las demoras y los riesgos asociados con un enfoque "hágalo usted mismo" pueden generar oportunidades perdidas y una menor competitividad, lo que hace que las plataformas de IA escalables y prediseñadas sean la opción más práctica y con visión de futuro.

Las organizaciones tradicionales también están en desventaja en cuanto a mantener el ritmo con los constantes avances en IA. Las tecnologías emergentes, como los modelos fundacionales refinados, la generación aumentada por recuperación (RAG) y los marcos de trabajo de



Coste operativo y valor de Agentforce

El coste operativo es un factor crucial para evaluar la efectividad de las soluciones IA basadas en agente. Para Agentforce, uno de los diferenciadores clave es su estructura de precio directa: 2 USD por consulta de agente. Los participantes de casos destacaron este precio unánimemente como predecible y gestionable, lo que les permitía planificar con confianza sus presupuestos operativos.

La empresa de telesalud de tamaño mediano enfatizó cómo esta estructura de costes les permitió implementar una automatización escalable sin los riesgos financieros típicamente asociados con el desarrollo de soluciones de IA personalizadas. De manera similar, el CIO de una organización regional de viajes y seguros basada en miembros comentó que el precio por solicitud de Agentforce brindaba una forma rentable de probar y escalar las capacidades de IA, al mismo tiempo que desviaba las interacciones de bajo valor a flujos de trabajo automatizados.

Mientras que las soluciones HUM pueden ofrecer costes operativos más bajos en ciertos escenarios, a menudo requieren una inversión inicial significativa y ciclos de desarrollo muy largos. Construir una solución personalizada implica contratar a ingenieros con recursos, diseñar una arquitectura robusta y mantener y asegurar el sistema continuamente. Estos costes ocultos frecuentemente superan los gastos predecibles asociados con Agentforce, particularmente a largo plazo.

Además, mantener una solución HUM presenta riesgos continuados, que incluyen vulnerabilidades potenciales de seguridad, deuda técnica y la necesidad de actualizaciones constantes para seguir siendo competitivo. Estos factores hacen que el coste operativo a priori menor de los enfoques HUM sea engañoso, ya que muchas organizaciones descubren que sostener y adaptar sus sistemas puede resultar mucho más caro de lo que inicialmente se proyectó. Por contra, Agentforce elimina estos riesgos, ofreciendo una solución segura, escalable y preconfigurada que proporciona un rápido ROI y posiciona a las empresas para un éxito a largo plazo.

Análisis profundo: Agentforce vs. Soluciones HUM

Evaluar soluciones basadas en agente es una decisión crucial que puede modelar la eficacia operativa de una empresa, la experiencia del cliente y el éxito a largo plazo. A menudo las empresas consideran dos opciones principales: utilizar una plataforma prediseñada como Agentforce o embarcarse en un enfoque HUM. Cada camino ofrece beneficios y desafíos únicos que merecen una consideración detallada.

La principal ventaja de Agentforce radica en su velocidad hasta valor. Las empresas pueden implementar Agentforce en 4-6 semanas, aprovechando flujos de trabajo preconfigurados e integraciones continuas con el ecosistema de Salesforce. Esta rápida implementación acelera el ROI, lo que permite a las empresas automatizar procesos críticos y mejorar las experiencias de los clientes sin soportar ciclos de desarrollo prolongados. En contraste, las soluciones HUM exigen mucho tiempo y recursos, y a menudo lleva entre seis meses y un año alcanzar resultados tangibles. Este retraso puede reducir la ventaja competitiva y obstaculizar la capacidad de una organización para adaptarse a los cambios del mercado.

El TCO es otro factor esencial. Agentforce reduce el TCO en al menos un 20 % mediante su infraestructura

preconfigurada, una configuración de código bajo y una arquitectura sin mantenimiento. Las empresas evitan los costosos obstáculos que implica crear y mantener soluciones personalizadas, como contratar talento especializado, administrar infraestructura y abordar la deuda técnica constante. Por otro lado, los enfoques HUM a menudo requieren una inversión inicial significativa e incurrir en gastos ocultos con el tiempo, incluyendo gastos por volver a entrenar modelos y actualizar integraciones.

La integración y adaptabilidad continuas de Agentforce también son diferenciadores clave. Al conectarse directamente a Salesforce CRM, Tableau, Slack o prácticamente cualquier sistema digital a través de la plataforma Mulesoft de Salesforce, Agentforce elimina la necesidad de integraciones personalizadas complejas, lo que permite a las empresas escalar sus iniciativas de IA sin esfuerzo. En contraste, las soluciones HUM necesitan integraciones a medida que pueden incrementar la complejidad operativa e introducir vulnerabilidades. A medida que las empresas crecen, la arquitectura escalable de Agentforce, que incluye poderosos elementos de plataforma como Data Cloud que pueden suministrar sistemáticamente datos empresariales contextuales a la IA

Figura 4: Los beneficios clave de Agentforce sobre las soluciones HUM



de agente, garantiza una alta efectividad, un rendimiento constante y confiabilidad, mientras que los sistemas HUM pueden tener dificultades para adaptarse a grandes volúmenes de transacciones, una integración de datos robusta o casos de uso avanzados.

Finalmente, la gobernanza y el cumplimiento presentan retos significativos para las empresas que implementan IA. Agentforce aborda estas preocupaciones con herramientas internas, permisos basados en rol y respuestas enriquecidas que priorizan la precisión y la confianza. Las soluciones HUM, aunque personalizables, colocan la carga de implementar y mantener los marcos de trabajo de gobernanza sobre la empresa. Esto puede exponer a las organizaciones a riesgos mayores y violaciones normativas, particularmente en sectores regulados como el sanitario o los servicios financieros.

En resumen, Agentforce proporciona una solución completa y lista para la empresa que minimiza el riesgo, reduce costes y acelera el tiempo hasta valor. Para organizaciones que busquen desbloquear el potencial transformado de la IA basada en agente, Agentforce destaca como la opción más rápida, más fiable y más rentable.

Velocidad a valor

- Agentforce puede implementarse en 4-6 semanas, de forma notablemente más rápida que las soluciones HUM, que a menudo requieren 6-12 meses para su implementación.
- La implementación rápida permite una adaptación más rápida a los cambios de mercado y un ROI más rápido.

Coste total de la propiedad (TCO)

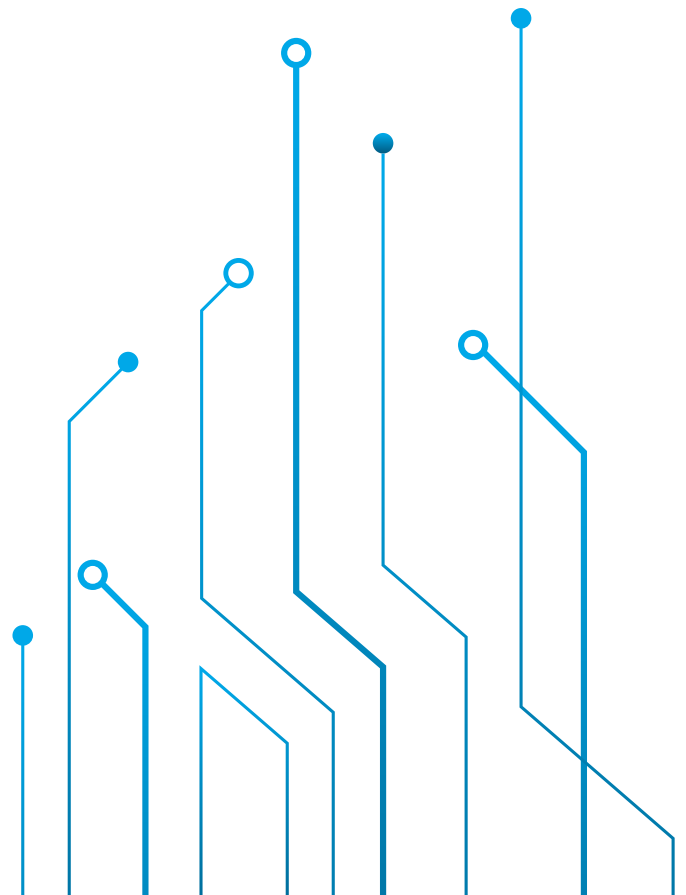
- Agentforce reduce el TCO en un 20 %, aprovechando infraestructura prediseñada, herramientas de bajo código y arquitectura sin mantenimiento.
- Las soluciones HUM a menudo incurren en altos costes iniciales y gastos ocultos, que incluyen la contratación de talento especializado y gestionar la deuda técnica.

Integración y adaptabilidad

- La integración perfecta con Salesforce CRM, Tableau y Slack elimina la necesidad de configuraciones personalizadas complejas.
- La arquitectura escalable de Agentforce garantiza un rendimiento constante, incluso con altos volúmenes de transacciones, mientras que los sistemas HUM pueden tener dificultades para crecer.

Gobernanza y cumplimiento

- Agentforce proporciona herramientas integradas de gobernanza, incluyendo permisos basados en rol y respuestas enriquecidas, lo que garantiza el cumplimiento normativo y la gestión de riesgo.
- Las soluciones HUM colocan la carga de los marcos de trabajo de cumplimiento sobre las empresas, lo que aumenta los riesgos en industrias reguladas como la sanitaria y las finanzas.



Resultados y recomendaciones

Las soluciones de IA basadas en agentes revelan un argumento convincente a favor de adoptar soluciones de IA basadas en agentes listas para usar, como Agentforce, en lugar de HUM. A medida que las empresas se esfuerzan por lograr un retorno de la inversión más rápido, reducir los costos operativos y mejorar las experiencias de los clientes, la evidencia es clara: las plataformas prediseñadas y listas para la empresa superan significativamente los enfoques HUM en términos de velocidad, escalabilidad y rentabilidad. Al analizar las experiencias de los pioneros en soluciones basadas en agentes, se obtiene un mejor entendimiento del potencial transformador de soluciones como Agentforce y pueden observarse recomendaciones prácticas para aprovecharlas al máximo.

Resultados: Desbloquear el potencial de la IA basada en agentes

La IA basada en agentes no es solo una tendencia en tecnología; es un cambio esencial en cómo las empresas pueden optimizar operaciones, mejorar las experiencias de clientes y desbloquear nuevos canales de ingresos. Los resultados de este informe subrayan varias informaciones esenciales para las organizaciones teniendo en cuenta soluciones IA basadas en agente:

1 Una obtención de ROI más rápida: Agentforce ofrece un valor medible en una fracción del tiempo que requieren las soluciones HUM. Las empresas afirman lograr ROI en 4-6 semanas, en comparación con los 6-12 meses con alternativas de construcción personalizada.

2 Escalabilidad rentable: Agentforce reduce el TCO en un 20 %, aprovechando flujos de trabajo prediseñados y eliminando la necesidad de grandes recursos de desarrollo. Su arquitectura escalable asegura un funcionamiento perfecto incluso durante el crecimiento rápido de la empresa.

3 Gobernanza y cumplimiento mejorados: Las capas de confianza integradas y los permisos basados en roles garantizan el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, lo que proporciona una ventaja crucial para las industrias con estrictos estándares de cumplimiento.

4 Beneficios de eficiencia operativa: Al automatizar tareas rutinarias y optimizar flujos de trabajo, las empresas que usan Agentforce reportan un aumento del 25-30 % en productividad y una reducción significativa en el tiempo de respuesta a los servicios de clientes.

Resumen de datos de resultados

Para ayudar a ilustrar las diferencias significativas entre adoptar Agentforce y buscar soluciones de IA del tipo "Hágalo usted mismo" (HUM), la siguiente tabla proporciona una vista consolidada de las métricas clave. Estos puntos de datos se han reunido mediante entrevistas que usuarios iniciales de Agentforce hicieron para esta investigación, así como datos de la industria y otros datos cuantitativos citados en este informe. Resalta las ventajas sustanciales de Agentforce en términos de velocidad a valor, rentabilidad,

líneas de tiempo de implementación y eficiencias operativas. Esta vista en paralelo permite a las organizaciones evaluar claramente las ventajas y desventajas entre estos dos enfoques y tomar decisiones informadas sobre su estrategia de IA basada en agentes.

Métrico	Agentforce	Soluciones de IA HUM
Velocidad a valor/ROI	Logrado en semanas (por ejemplo, menos de 3 semanas para una compañía de telesalud, menos de un trimestre para una org. de miembros)	Logrado en meses o años (por ejemplo, 6-12 meses para su implementación)
Coste total de la propiedad (TCO)	TCO un 20 % más bajo	TCO más alto durante 2-6 años debido al desarrollo personalizado, infraestructura y mantenimiento
Tiempo de implementación	3-6 semanas	6-12 meses
Tiempo de respuesta del cliente	Resolución de casos un 40 % más rápido (ejemplo telecomunicaciones y minorista) y 24x tiempo de respuesta	Probablemente similar pero con un coste mayor y un tiempo hasta valor más largo
Tasa de conversión de clientes potenciales	Tasas de conversión de clientes potenciales un 25 % mayor	Igual que arriba
Eficiencia operativa	Un aumento del 25-30 % en productividad (según informan las empresas) ganado en periodos de tiempo relativamente cortos (semanas)	Consecución de eficiencia operativa más lenta, con pérdidas potenciales que superan los 500.000 USD anuales para empresas de tamaño mediano hasta que se despliega totalmente (meses a años)

Conclusiones clave de la tabla:

- **Velocidad:** Agentforce reduce significativamente el tiempo para valor y la implementación en comparación con las soluciones HUM
- **Coste:** Agentforce disminuye el TCO desde el principio.
- **Eficiencia:** Agentforce mejora rápidamente los tiempos de respuesta al cliente, las tasas de conversión de clientes potenciales y la eficiencia operativa general.

Esta tabla proporciona una descripción general clara y concisa de las diferencias cuantitativas entre el uso de Agentforce y la adopción de un enfoque HUM para la implementación de IA agente.

Recomendaciones: Representar un camino hacia el éxito con Agentforce

Para maximizar los beneficios de la IA basada en agente y mantener una ventaja competitiva, las organizaciones deberían tener en cuenta las siguientes estrategias:

1

Priorizar velocidad y simplicidad:

Elija soluciones como Agentforce que ofrecen integraciones prediseñadas y capacidad de configuración de código bajo para minimizar el tiempo de implementación y acelerar la obtención de valor.

2

Centrarse en el cumplimiento y la seguridad:

Aproveche los marcos de trabajo de gobernanza robustos de Agentforce para salvaguardar datos sensibles, especialmente en industrias reguladas como la sanitaria y las finanzas.

3

Casos de uso de alto impacto objetivo:

Empiece con casos de uso que proporcionan un ROI inmediato, como la automatización del servicio al cliente o capacitación de ventas, y expanda la adopción paulatinamente a flujos de trabajo más complejos.

4

Supervisar y optimizar continuamente:

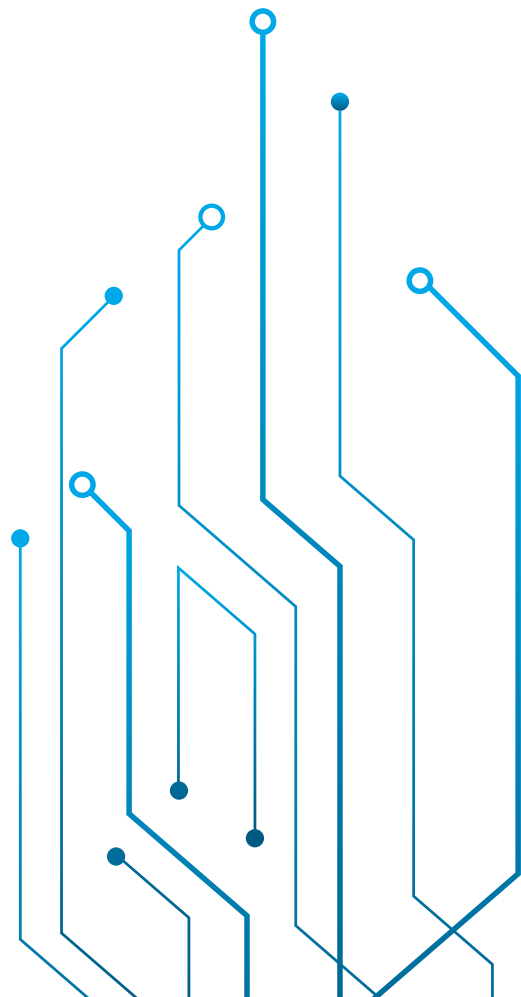
Utilice métricas como tasas de desvío de casos, puntuaciones de satisfacción del cliente y ahorros operativos para evaluar el rendimiento de sus iniciativas de IA basadas en agentes y perfeccionarlas con el tiempo.

² 2025 Tamaño de mercado y previsión a 5 años: IA de agente, Futurum Group. Febrero, 2025.

Conclusión: La ventaja Agentforce

La IA basada en agentes representa una oportunidad transformador para empresas para redefinir cómo ofrecen valor a clientes y accionistas. Los datos obtenidos de los primeros usuarios son claros en términos de adopción muy rápida, desarrollo acelerado y tiempo total para obtener valor. Entre las soluciones disponibles, Agentforce se ha mostrado como una de las **plataformas actualmente disponibles más rápidas, rentables y fiables** para implementar agentes inteligentes a escala. Al abordar los desafíos esenciales de velocidad, coste y cumplimiento, Agentforce capacita a las organizaciones para que se centren en la innovación y el crecimiento estratégico.

A medida que las empresas se muevan en una época de rápido avance tecnológico, adoptar soluciones de IA escalables y robustas será primordial. Agentforce ofrece un camino claro y convincente no solo para seguir el ritmo del cambio sino también para liderarlo. Las organizaciones que aprovechen esta oportunidad hoy se posicionarán como los líderes de mañana en eficiencia, satisfacción del cliente y rendimiento financiero.



Orientación general: Elegir el camino correcto

Al evaluar las soluciones de IA basadas en agentes, los tomadores de decisiones deberían tener en cuenta los siguientes factores clave:



Implicaciones de coste:

Si bien las soluciones HUM pueden parecer más asequibles en términos de gastos operativos, a menudo conllevan costos ocultos significativos, como plazos de desarrollo extendidos, necesidades de contratación especializada y gastos de mantenimiento a largo plazo. Agentforce ofrece modelos de precio predecibles y escalables que minimizan las sorpresas financieras y aceleran el ROI.



Gestión del riesgo:

Implementar soluciones HUM expone a las organizaciones a vacíos normativos potenciales, vulnerabilidades de seguridad y deuda técnica. Agentforce mitiga estos riesgos con herramientas de gobernanza incorporadas, capas de seguridad robustas e integraciones continuas que garantizan la confianza y precisión de los datos.



Tiempo para obtener valor:

La velocidad es vital en el paisaje competitivo actual. Agentforce habilita empresas para desplegar agentes inteligentes en cuestión de semanas, reduciendo drásticamente el tiempo para obtener valor en comparación con los meses o años que a menudo requieren los proyectos HUM. Esto permite que las organizaciones se adapten rápidamente y mantengan una ventaja competitiva.

En última instancia, Agentforce proporciona una solución optimizada, segura y rentable para las empresas que buscan aprovechar el poder de la IA basada en agentes sin las complejidades y los riesgos asociados con el desarrollo personalizado. Al priorizar soluciones que proporcionan un rápido ROI, un menor TCO y una gobernanza mejorada, las organizaciones pueden navegar con confianza en su viaje de adopción de la IA y desbloquear un valor empresarial sin igual.

Información importante sobre este informe

AUTORES

Dion Hinchcliffe

Vicepresidente y Jefe de práctica,
Información CIO | The Futurum Group

Nick Patience

Vicepresidente y Jefe de práctica, Software y herramientas
de inteligencia artificial | The Futurum Group

EDITOR

Daniel Newman

Director general | The Futurum Group

CONSULTAS

Póngase en contacto con nosotros si desea discutir este informe y The Futurum Group responderá adecuadamente.

CITAS

Este artículo puede ser citado por periodistas y analistas acreditados, pero debe citarse en contexto, mostrando el nombre del autor, el título del autor y "The Futurum Group." Aquellos que no sean periodistas ni analistas deben recibir el consentimiento previo por escrito de The Futurum Group para cualquier cita.

AUTORIZACIÓN

Este documento y cualquier material de apoyo es propiedad de The Futurum Group. Esta publicación no puede reproducirse, distribuirse o compartirse de ninguna manera sin el consentimiento previo por escrito de The Futurum Group.

DIVULGACIONES

The Futurum Group proporciona investigación, análisis, asesoramiento y consultoría a muchas compañías de alta tecnología, incluyendo las mencionadas en este artículo. Ningún empleado de la firma posee acciones de ninguna de las compañías citadas en este documento.



SOBRE SALESFORCE

[Salesforce](#) es un líder global en software de gestión de relaciones de clientes (CRM), que permite a las empresas conectar con sus clientes de forma innovadora. Sus plataformas son compatibles con una variedad de funciones empresariales que incluyen ventas, marketing, servicio al cliente y análisis, ayudando a las organizaciones a gestionar sus interacciones con clientes y sus datos de forma eficiente. Conocida por su énfasis en la innovación, Salesforce integra herramientas de inteligencia artificial, como Einstein y Agentforce, para mejorar la automatización y la toma de decisiones. Salesforce se ha convertido en un actor central en la transformación digital, sirviendo a empresas de todos los tamaños en distintos sectores.

Futurum

SOBRE THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) es una firma independiente de investigación, análisis y asesoría, enfocada en la innovación digital y en tecnologías y tendencias que alteran el mercado. Nuestros analistas, investigadores y asesores ayudan cada día a líderes de empresas de todo el mundo a anticipar cambios profundos en sus industrias y aprovechar la innovación revolucionaria para adquirir o mantener una ventaja competitiva en sus mercados.

Futurum

INFORMACIÓN DE CONTACTO: The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337