



# ACELERANDO EL TIEMPO DE GENERACIÓN DE VALOR DE LA IA AGENTIVA

UN REPORTE DE VALOIR

Febrero del 2025

**VALOIR**

[www.valoir.com](http://www.valoir.com)



*La inteligencia artificial (IA) agentiva promete entregar beneficios exponenciales de la IA al automatizar tareas e interacciones complejas sin interacción humana. Sin embargo, crear IA agentiva que puede manejar tareas complejas con un desempeño aceptable ha sido un reto. Valoir descubrió que usar una Plataforma optimizada para el desarrollo de IA agentiva tal como Salesforce Agentforce permite que las organizaciones entreguen agentes de IA autónomos que en promedio son 16 veces más rápidos que otros enfoques al mismo tiempo que aumenta la precisión por un 75 por ciento.*

La promesa de la inteligencia artificial (IA) agentiva es aumentar exponencialmente los beneficios de la IA con agentes autónomos que pueden manejar tareas e interacciones complejas sin intervención humana. Sin embargo, muchos proyectos de IA generativa nunca pasaron de la fase piloto. Incluso las organizaciones con los recursos para crear modelos, integrar datos, diseñar instrucciones y crear barreras de protección y seguridad de datos descubrieron que aún no podían lograr un nivel aceptable de desempeño y precisión. Estos fracasos tempranos llevaron a muchas organizaciones a pasar del miedo de perderse algo de la IA (FOMO – del inglés “Fear of Missing Out”) a la IA FOMU (miedo a cometer errores, o “Fear of Messing Up” en inglés), dejando en espera a los proyectos de IA generativa hasta que la tecnología – y los enfoques de los proveedores para ofrecer precisión – mejoren.

En Dreamforce en Septiembre del 2024, Salesforce anunció a Agentforce para ayudar a los clientes a construir e implementar agentes de IA autónomos más rápidamente y con mayor precisión y rendimiento que los enfoques DIY (Hazlo Tu Mismo o “Do It Yourself”), y muchos otros proveedores siguieron con anuncios similares. Para entender el potencial de acelerar el tiempo de generación de valor con un enfoque de plataforma, Valoir analizó las experiencias de los clientes de Salesforce.

## Salesforce Agentforce

Salesforce Agentforce está diseñado para aprovechar la Plataforma Salesforce para entregar automatización de inteligencia artificial (IA) agentiva. Los componentes incluyen:

- El Agentforce Service Agent (Agente de Servicio Agentforce) es un agente de IA autónomo que atiende clientes y ayuda a entregar

resoluciones de autoservicio a los clientes con temas y acciones predeterminadas para casos de uso claves del servicio.

- Agent Builder (Diseñador de Agentes) le permite a los usuarios personalizar, configurar, probar y activar agentes con un Agent Wizard (Asistente de Agentes) y herramientas de poco código.
- El “Atlas Reasoning Engine” analiza datos de forma autónoma, toma decisiones y completa tareas complejas de múltiples pasos de forma inteligente.
- El “Testing Center” (Centro de Pruebas) le permite a los equipos probar Agentforce usando datos generados sintéticamente a escala.

Agentforce es una nueva capa que está integrada en la plataforma Salesforce para que los clientes puedan aprovechar otros activos de la plataforma, incluyendo:

- Las aplicaciones de Customer 360 (Ventas, Servicios, Mercadeo y “Commerce Cloud”) pueden ser aprovechadas por Agentforce para extender y mejorar el trabajo de los usuarios existentes de Salesforce.
- Data Cloud se conecta, unifica y armoniza los datos y metadatos de los clientes para fundamentar respuestas precisas y conscientes al contexto. Las capacidades de generación aumentada por recuperación (RAG, del inglés “Retrieval Augmented Generation”) le permite a los usuarios cargar datos sin estructurar para fundamentaciones adicionales. Tableau le ayuda a Agentforce a ver y entender los datos.
- La Einstein Trust Layer (la Capa de Confianza Einstein) protege los datos de los clientes a través de características y barreras de protección que incluyen cero retención de datos, detección de toxicidad, obtención de datos segura y fundamentación dinámica. El “Trust Layer Audit Trail” (Rastro de Auditoría de la Capa de Confianza) le permite a los usuarios rastrear las acciones y resultados del agente de IA para el cumplimiento.
- La plataforma de administración de API de MuleSoft le permite a los desarrolladores y administradores el traer datos de terceros para permitir que Agentforce tome acciones a lo largo de cualquier sistema.
- Salesforce Flow le permite a Agentforce a invocar cualquier flujo de proceso creado en la herramienta de automatización de procesos de poco código, Flow Builder, o le permite a los usuarios a crear nuevos flujos para poder respaldar tareas específicas de Agentforce.
- Slack le permite a los usuarios de Salesforce a implementar Agentforce dentro de su interface conversacional para agentes que atienden a los empleados.

Para evaluar el tiempo comparativo de generación de valor de Agentforce, Valoir condujo entrevistas detalladas con más de 20 clientes de Salesforce que representan un rango de industrias, tamaños de compañías y geografías (predominantemente en América del Norte). Todos habían experimentado con alguna forma de la IA generativa para poder construir sus propias aplicaciones antes de que Agentforce fuera lanzado, teniendo diversos grados de éxito, y estaban haciendo un piloto con Agentforce o estaban usándolo en producción. Para nuestro análisis, hemos visto siete fases del desarrollo de agentes:

- Configuración del modelo
- Integración de datos y aplicaciones
- Ingeniería de instrucciones
- Barreras de protección y seguridad de la IA
- Interfaz del usuario y flujo de trabajo/desarrollo de la aplicación
- Afinamiento

Obviamente la complejidad de las tareas agentivas y el volumen, recursos y la higiene de los datos varió de cliente en cliente, al igual que el tamaño y nivel de la ciencia de datos y la experiencia técnica de sus equipos. Valoir normalizó los datos al calcular el número de personas-horas que cada equipo invirtió en cada fase del desarrollo de la IA agentiva con Agentforce versus la cantidad de tiempo que invirtieron en las mismas fases de sus proyectos agentivos con enfoque DIY para cuantificar el ahorro en tiempo promedio para cada fase y el tiempo promedio de aceleración del valor usando Agentforce

## Agentforce versus el Enfoque DIY

### CONFIGURACIÓN EL MODELO

Valoir descubrió que los clientes de Salesforce fueron capaces de aprovechar el modelo extenso de lenguaje (LLM, de “Large Language Model”) preconfigurado e integraron capacidades de generación aumentada por recuperación (RAG) en lugar de invertir en sus propias bases de datos LLM o RAG u otros modelos prediseñados. RAG permite respuestas más exactas y precisas al permitir un LLM para referenciar un conjunto especificado de documentos para informar sus respuestas para que pueda usar información específica o actual del dominio.

Las capacidades de LLM y RAG preconfiguradas de Agentforce les permite a eliminar enormemente el tiempo dedicado a la evaluación inicial del modelo, creación de prototipos y afinamiento de los proyectos con el enfoque DIY. Los clientes mencionaron:

*Tenemos una versión beta de Agentforce que alguien desarrolló en tan solo semanas. Si hubiésemos estado tratando de diseñar todo esto en nuestro LLM, esto hubiese tomado meses en realizar.*

*Pasamos el último año diseñando nuestra versión de la plataforma Salesforce para mi investigación. Cuatro personas estaban trabajando en un equipo, cinco en otro. Tomó seis meses para hacer RAG, el diseño de la arquitectura, tablas personalizadas y esquemas, descubrir cómo indexar y la base de datos para vectores, y ni siquiera estábamos cerca para realizar pruebas.*

El tiempo para desarrollar un LLM personalizado puede ser de años. Sin embargo, en realidad, la mayor parte de las organizaciones que toman un enfoque DIY están usando modelos prediseñados, lo que típicamente requirió de tres a 12 meses en configurar. En contraste, los modelos de Agentforce están preintegrados y preafinados, lo que requiere poco tiempo a casi nada de tiempo para configurar.



*La configuración del modelo de IA de Agentforce es 7,5 veces más rápido que el enfoque DIY que usa modelos prediseñados.*

## INTEGRACIÓN DE DATOS

Valoir descubrió que las inversiones que Salesforce había realizado en Data Cloud y Data Cloud Connectors y Service Cloud Knowledge, al igual que el hecho que los datos clave del software de administración de relaciones del cliente (CRM) ya estaban en Salesforce, aceleraron significativamente su habilidad de obtener valor de la IA agentiva con Agentforce. Los Clientes mencionaron:

*Estamos obteniendo el valor [de la IA] en días o semanas versus meses a años, y la diferencia es porque tenemos nuestros datos en Salesforce.*

*Nuestros datos viven en Salesforce y para que ChatGPT pueda obtener todo eso, no hubiese sabido donde empezar. Si tú sabes cómo construir un flujo, se puede obtener los datos en Salesforce donde tú tienes los datos y solo sigues las instrucciones. Halar los datos fuera de Salesforce y ponerlos en ChatGPT tomaría mucho más tiempo y sería más costoso de lo que podemos hacer. Por eso es que empezamos en el camino de la IA con Salesforce, porque todos los datos están ahí.*

*Hay una gran barrera para conectar datos – no vas a un SM o a una compañía de medio tamaño para descifrar cómo halar los datos. Con Salesforce, no tuve que tomarme el tiempo para saber dónde obtener los datos.*

*Toda nuestra información está en Salesforce. Con la ayuda de uno de nuestros SE construimos nuestro propio RAG en Data Cloud en una de nuestro “sandbox” (ambiente aislado) y solo nos tomó unas cuantas horas.*

En realidad, las organizaciones que no usan Agentforce, usarían algún tipo de herramienta de integración de datos o plataforma de datos del cliente (CDP, del inglés, “Customer Data Platform”) para integrar y preparar sus datos para la IA. Data Cloud y sus capacidades RAG prediseñadas en Agentforce son los dos aceleradores para la integración de datos en comparación al enfoque DIY.

Usando código abierto u otras alternativas, las organizaciones invirtieron al menos un mes en elegir el enfoque RAG; integrar las herramientas de toma, recuperación y almacenamiento de documentos; e integrar el RAG con su modelo generativo y dos o tres meses adicionales de entrenar el recuperador y modelo con datos específicos del dominio. Con Agentforce, ellos fueron capaces de completar la integración de datos necesario dentro de semanas.



*La integración de datos de Agentforce es 3.5 veces más rápido que el enfoque DIY.*

## INGENIERÍA DE INSTRUCCIONES

Valoir descubrió que las inversiones que Salesforce había realizado en la ingeniería de instrucciones con Prompt Builder, ahora son parte de Agentforce, lo que le permite a las organizaciones a construir y reutilizar plantillas de instrucciones que pueden ser aprovechados por los agentes de Agentforce para completar acciones específicas. Los clientes mencionaron:

*Estuvimos intentando usar una instrucción en Excel que reemplaza los nombres con clientes, pero fue una gran cantidad de esfuerzo manual, y también un proceso tan simplificado. Invertimos un año trabajando en ello. Con Agentforce, solo tomó un mes en poner en operación.*

*Ellos crearon la estructura para poder conectar sus datos, conectar su modelo y le permite a los SME hacerlo sin experiencia en ingeniería de instrucciones. Las compañías pueden usar recursos menos pagados sin títulos avanzados en ciencias de datos y programación para poder implementar la IA en una manera responsable con la reputación de Salesforce detrás de ello.*

Adicionalmente, las instrucciones prediseñadas asociadas con tareas y habilidades “fuera de la caja” en Agentforce además reducen la carga en los equipos a diseñar a un nivel de instrucciones.



Agentforce reduce el tiempo invertido en la ingeniería de instrucciones por un 90 por ciento en comparación a los enfoques DIY.

## BARRERAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA IA

Valoir descubrió que las barreras de protección y la seguridad en la Capa de Confianza (Trust Layer) de Salesforce fueron un factor clave en permitir que las organizaciones se movieran más allá de pilotos de IA generativa a IA agentiva. Los clientes mencionaron:

*El equipo estaba tratando de entrenar un modelo de IA de código abierto al alimentar todos nuestros datos de cumplimiento y de pruebas clínicas. Estábamos preocupados sobre colocar datos personales en ChatGPT, y no creo que podíamos construir una Capa de Confianza.*

*Tenemos a Agentforce explicando [detalles financieros de la persona] específicos en una experiencia autenticada. No podemos estar violando las [leyes de privacidad]. Cualquier fuga potencial de datos puede ser desastrosa. Es por eso que hay problemas cuando se exportan datos confidenciales – simplemente no puede hacerse con Copilot [de Microsoft]. Puedes construirlo, pero tomaría 20 a 30 veces el esfuerzo.*

*Antes, cuando una cita de servicio se completaba, Zapier tomaría notas del servicio y el registro de la cita y lo enviaría a ChatGPT y haría un resumen. Funcionaba bien pero decidimos no continuar con ello debido al anuncio de la Capa de Confianza de Einstein. No pudimos confiar en nadie si colocábamos esto en la base de datos de ChatGPT.*

Ninguno de los clientes de Salesforce que Valoir entrevistó para este análisis había sido capaz de construir exitosamente el equivalente de la Capa de Confianza en sus proyectos bajo enfoque DIY. Los equipos con experiencia significativa que lo intentaron trabajaron en proyectos por más de 12 meses.



Los equipos de desarrollo con experiencia significativa en desarrollo y ciencia de datos necesitarían más de 12 meses para desarrollar el equivalente a la Capa de Confianza.

## INTERFAZ DEL USUARIO Y DESARROLLO DE LA APLICACIÓN

Sin Agentforce y la plataforma Salesforce, Valoir descubrió que las empresas que buscaban ofrecer IA agentiva aumentarían su carga de desarrollo en dos áreas principales: el desarrollo de la interfaz de usuario o la integración en una interface conversacional existente (tal como un robot) y el desarrollo de flujos de trabajo entre los agentes y el LLM. La interface “drag and drop” (arrastrar y soltar) de Agent Builder y los diálogos de instrucciones conversacionales automatizaron la mayor parte del proceso. Los clientes mencionaron:

*La pieza agentiva es fácil. Para crear a un nuevo agente, solo se tienen que pasar por unas cuantas pantallas sobre los temas que quieres incluir, dónde obtiene su información en Data Cloud y luego estás probando y afinando el tema para asegurar que estás recibiendo la calidad de respuesta correcta. No estás codificando y diseñando cosas – es realmente simple. Tuvimos un prototipo funcional en menos de tres semanas y ahora estamos haciendo un sprint de 6 semanas para implementar en producción con unas cuantas personas.*

*Copilot no tomó ninguna acción – teníamos que configurar flujos para desencadenar y conectarlo al correo y a una interface de usuario conversacional, y cada organización tendría que descifrar las cosas por su cuenta.*

*Con Microsoft tomaría cinco veces más el tiempo porque se recorta la capa de la interfaz del usuario. Esto se trata de colocar los datos correctos en las instrucciones y pasar las cosas correctas al LLM – porque todos estamos usando los mismos modelos.*

Las organizaciones que ya usan Salesforce Flow y Einstein tenían el camino más rápido al desarrollo de una IA agentiva. Los clientes estimaron que les tomaría, en promedio, al menos seis veces más el tiempo para desarrollar una interfaz de usuario para el cliente y los flujos de trabajo asociados sin Agentforce.



Agentforce acelera por 6 veces el desarrollo de la interfaz de usuario y el desarrollo de la aplicación.

## AFINAMIENTO

Valoir descubrió que afinar la IA agentiva para entregar un nivel aceptable de resultados precisos sin alucinaciones o toxicidad era el reto más grande para



los proyectos de IA agentiva bajo el enfoque DIY. De hecho, la mayor parte de los proyectos DIY que Valoir analizó nunca alcanzaron niveles aceptables de precisión a pesar de haber sido afinados por periodos significativos de tiempo. En contraste, la combinación del Atlas Reasoning Engine, Testing Center, y la habilidad de afinar los agentes con instrucciones de lenguaje conversacional, le permitió a los usuarios comerciales a afinar y probar rápidamente los modelos para asegurar que pudieran entregar resultados precisos. Los clientes mencionaron.

*Tomamos el API de IA de código abierto de Microsoft y construimos un conector de Einstein a Copilot para que cuando detectara ciertos temas, lo rutearía al RAG que se diseñó en Azure y luego al LLM de ChatGPT. No funcionó. Alucinaba demasiado porque no tenía una capa de lógica o razonamiento para tareas complejas. Para afinar todos los escenarios y eliminar las alucinaciones nos hubiese tomado años de trabajo para nuestras 4000 SKU (unidades de inventario).*

*Los temas son para cómo guiar al agente y las instrucciones son para afinamientos específicos. Si no se encuentra la precisión, se prueba y dices “¿dónde necesito agregar más instrucciones o dónde necesito ser más claro?”*

*Afinar ahora es solo agregar instrucciones al agente IA. Alguien con pocos años en la industria y que entiende el lenguaje de negocios puede administrar Agentforce.*

Claramente, el tiempo necesario para poder afinar la IA agentiva varía ampliamente basándose en la complejidad de las tareas a ser realizadas. Sin embargo, Valoir descubrió que afinar la precisión era un área clave donde Agentforce sobresalía, con clientes descubriendo que aumentó la precisión en un 75 por ciento en comparación con DIY con tan solo afinamientos menores:

*Con el enfoque DIY, fuimos capaces de obtener una precisión del 60 por ciento. Con lo que veo con Agentforce, hemos sido capaces de obtener hasta un 85 por ciento.*

*Si lo hubiese diseñado en un GPT personalizado, sería menos preciso porque no tienes el proceso comercial y el contexto alrededor de ello, y adivinaría la mejor respuesta probable. Cuando le preguntas al nuestro, tenía un 50-50 por ciento de obtener la respuesta correcta. Ahora estamos a un 95 por ciento.*

Los clientes estimaron que tomaría años alcanzar el mismo nivel de precisión que alcanzaron en tan solo semanas usando Agentforce.



*Agentforce puede ser afinado para entregar resultados precisos 12 a 24 veces más rápidos que IA Agentiva con enfoque DIY.*

## Precisión de Datos

Un factor clave en el tiempo de creación de valor fue la precisión; eso quiere decir, el tiempo necesario para diseñar y entrenar agentes IA para entregar niveles aceptables de respuestas correctas. Obviamente, es mucho más fácil diseñar y entrenar un agente que va a responder a consultas simples como solicitudes de cambio de contraseña, que entrenar a una gente que exitosamente navegue árboles de decisión multinivel y responda dependiendo de datos de múltiples fuentes. Cuando se trató de los clientes de Salesforce entrevistados para nuestra investigación, Valoir descubrió que:

- Aproximadamente dos tercios de los clientes habían alcanzado el punto con su proyecto DIY donde fueron capaces de probar la precisión usando múltiples conjuntos de consultas simuladas. Descubrieron que el 52 por ciento de las respuestas o resoluciones que sus agentes entregaron, en promedio, tuvieron lo que se considera un nivel aceptable de precisión. Los otros clientes que abandonaron sus esfuerzos DIY en algún punto por baja precisión, preocupaciones de seguridad o restricciones de recursos – o porque Agentforce se volvió disponible y fue considerado una mejor opción que el enfoque DIY – no creían que sus esfuerzos bajo el enfoque DIY, de haber sido continuados, hubiesen ofrecido más de un 50 por ciento de precisión.
- El sesenta y dos por ciento de clientes, a finales de Enero o a principios de Febrero, tenía uno o múltiples agentes de Agentforce en pruebas piloto o en producción por suficiente tiempo como para probar la precisión de las respuestas de los agentes, y encontraron que el 91 por ciento de las respuestas o resoluciones que sus agentes entregaron, en promedio, tenían un nivel aceptable de precisión – representando un 75% de aumento en precisión en comparación al enfoque DIY.

## EJEMPLOS SELECCIONADOS DE AGENTES DIY-AGENTFORCE DE LOS CLIENTES

Complejidad del Agente	Descripción	Precisión del DIY	Precisión de Agentforce	% de Cambio
Simple	Agente de solicitud de licencia para empleados de RR HH	50%	95%	90%
Moderada	Agente de autoservicio para clientes para un catálogo de productos con más de 1000 SKU	60%	85%	42%
Compleja	Agente de autoservicio para clientes con autenticación y personalización basado en PII	40%	80%	100%
Compleja	Herramienta de entrenamiento de ventas que usa retroalimentación conversacional para mejorar sugerencias y hace juego de roles	4%	90%	77%

Más allá de casos de uso simples, descubrimos que el cambio más grande en la precisión en agentes de Agentforce vs. agentes bajo el enfoque DIY fue en los agentes más complejos que dependían en múltiples fuentes de datos para la fundamentación y por lo general se apoyaban en razonamientos y flujos de trabajo más complejos para poder llegar a una respuesta precisa basándose en el contexto de la consulta del cliente.

## Soporte y mantenimiento continuo

Agentforce es relativamente nuevo, los clientes aún siguen descubriendo cuánto afinamiento y soporte será necesario en una base continua. Sin embargo, los clientes reconocen que están alcanzando resultados de la IA agentiva que hubiesen requerido de otro modo recursos intensivos sin la plataforma Agentforce, mencionando:

*No tenemos la habilidad, tiempo o dinero para construir barreras de protección y luego auditarlas en una base continua para poder asegurar que el modelo no alucine.*

*Una gran parte de la IA es el mantenimiento continuo. Tienes que revisarlo todo el tiempo, revisar los registros y termina siendo un producto que administrar. De cualquier forma, estas haciendo algo de trabajo, ¿pero tienes que administrar y afinar un LLM de forma*

*continúa? ¿Y construir todas las herramientas para monitorearlo porque no existen? Todas estas cosas existen ya en Agentforce.*

*[Sería] colosalmente difícil de mantener – es una cosa muy diferente el mantener el entrenamiento que estás haciendo con la IA versus estos paquetes ya administrados.*

Tal como la computación en la nube, un enfoque de plataforma a la IA agentiva como Agentforce le permite a las organizaciones a enfocarse en recursos tecnológicos en el afinamiento y diferenciación en lugar del soporte diario de la aplicación.

## Resumen de datos

Fase de la IA Agentiva	Meses en DIY (promedio)	Meses con Agentforce (promedio)
Configuración del modelo	12.0	1.0
Integración de datos	3.5	0.3
Ingeniería de instrucciones	12.0	1.0
Barreras de Protección	18.0	0.0
IU y desarrollo de app/flujo de trabajo	24.0	1.6
Afinamiento	24.0	1.6
Total	75.5	4.8

Valoir condujo entrevistas detalladas con más de 20 clientes piloto de Salesforce Agentforce en varias industrias para determinar el número promedio de meses que ellos invirtieron en trabajar en cada fase de sus proyectos de la IA agentiva tanto en una base DIY y con Agentforce: Descubrimos que el promedio de meses invertido en proyectos DIY fue de 75.5 y el tiempo promedio requerido para traer un proyecto de Agentforce a una precisión operacional fue de 4.8 meses – lo que lo hace 16 veces más rápido.

## Viendo al Futuro

La IA agentiva tiene el potencial de entregar beneficios significativos al automatizar tareas e interacciones complejas sin la participación humana. Sin embargo, las experiencias tempranas han llevado a equipos de tecnología de FOMO (Miedo a Perderse la Oportunidad) a FOMU (Miedo a Cometer Errores), y crear sistemas de IA agentiva desde cero han sido muy costosos y por lo general no tienen éxito. Incluso con pruebas y afinamientos extensivos, el alcanzar la confiabilidad necesaria para la IA agentiva ha sido elusiva.



En contraste, un enfoque de plataforma le permite a las organizaciones individuales a aprovechar inversiones de proveedores en la configuración de modelos y afinamiento, integración de datos, ingeniería de instrucciones, barreras de protección y seguridad, IU y desarrollo de flujos de trabajo y afinamientos y pruebas con poco código – como Agentforce – conducirán a una adopción más amplia de la IA agentiva al reducir las barreras técnicas y financieras y hacer los beneficios de la IA agentiva accesibles a todas las organizaciones.

*Valoir es una firma de análisis tecnológico que brinda servicios de investigación y consultoría con un enfoque en el valor que la tecnología entrega. Con una experiencia profunda en CRM, HCM, experiencia de clientes y empleados y aplicaciones empresariales, Valoir ayuda a los clientes a entender y maximizar el valor de la tecnología. Para más información, por favor contacte a Valoir en la dirección [www.Valoir.com](http://www.Valoir.com) o llamando al 1-617-515-3699.*