



# ACCÉLÉRER LE DÉLAI DE VALORISATION D'IA AGENTIQUE

UN RAPPORT DE VALOIR

Février 2025

VALOIR

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

*L'intelligence artificielle agentique (IA) promet de fournir des bénéfices exponentiels grâce à l'IA en automatisant des tâches et des interactions complexes sans intervention humaine. Cependant, créer une IA agentique capable de gérer des tâches complexes avec des performances acceptables reste un défi. Valoir a constaté que l'utilisation d'une plateforme optimisée pour le développement d'IA agentique, comme Salesforce Agentforce, permet aux organisations de déployer des agents IA autonomes en moyenne 16 fois plus rapidement que les autres approches, tout en augmentant la précision de 75 pourcent.*

La promesse de l'intelligence artificielle agentique (IA) est d'augmenter exponentiellement les avantages de l'IA avec des agents autonomes capables de gérer des tâches complexes et des interactions sans intervention humaine. Cependant, de nombreux projets d'IA générative n'ont jamais dépassé le stade pilote. Même les organisations disposant des ressources nécessaires pour construire des modèles, intégrer des données, concevoir des invites et créer des garde-fous et des sécurités de données ont constaté qu'elles ne pouvaient toujours pas atteindre un niveau de performance et de précision acceptable. Ces échecs précoce ont conduit de nombreuses organisations à passer de la peur de manquer l'IA (FOMO) à la peur de se tromper (FOMU), mettant en pause les projets d'IA générative jusqu'à ce que la technologie – et les approches des fournisseurs pour fournir de la précision – s'améliorent.

À Dreamforce en septembre 2024, Salesforce a annoncé Agentforce pour aider les clients à créer et déployer des agents IA autonomes plus rapidement et avec une plus grande précision et performance que les approches DIY, et de nombreux autres fournisseurs ont suivi avec des annonces similaires. Pour comprendre le potentiel d'accélération du temps de valorisation avec une approche plateforme, Valoir a analysé les expériences des clients de Salesforce.

## Salesforce Agentforce

Salesforce Agentforce est conçu pour tirer parti de la plateforme Salesforce pour fournir une automatisation de l'intelligence artificielle agentique (IA). Les composants incluent :

- Agentforce Service Agent est un agent IA autonome orienté client qui aide à fournir une résolution en libre-service aux clients avec des sujets et des actions préconstruits pour les cas d'utilisation clés du service.
- Agent Builder permet aux utilisateurs de personnaliser, configurer, tester et activer des agents avec un assistant d'agent et des outils low-code.

- The Atlas Reasoning Engine analyse de manière autonome les données, prend des décisions et accomplit des tâches complexes en plusieurs étapes de manière intelligente.
- Testing Center permet aux équipes de tester Agentforce en utilisant des données générées synthétiquement à grande échelle.

Agentforce est une nouvelle couche intégrée à la plateforme Salesforce afin que les clients puissent tirer parti d'autres actifs de la plateforme, y compris :

- Les applications Customer 360 (Sales, Service, Marketing et Commerce Cloud) peuvent être utilisées par Agentforce pour étendre et augmenter le travail des utilisateurs existants de Salesforce.
- Data Cloud connecte, unifie et harmonise les données et métadonnées des clients pour fournir des réponses précises et contextuelles. Les capacités de génération augmentée par la récupération (RAG) de Data Cloud permettent aux utilisateurs de télécharger des données non structurées pour un ancrage supplémentaire. Tableau aide Agentforce à voir et comprendre les données.
- The Einstein Trust Layer protège les données des clients grâce à des fonctionnalités de sécurité et des garde-fous, y compris la non-réention des données, la détection de la toxicité, la récupération sécurisée des données et l'ancrage dynamique. La piste d'audit de la Trust Layer permet aux utilisateurs de suivre les actions et les résultats des agents IA pour la conformité.
- La plateforme de gestion MuleSoft API permet aux développeurs et administrateurs d'intégrer des données tierces pour permettre à Agentforce d'agir sur n'importe quel système.
- Salesforce Flow permet à Agentforce d'invoquer tout flux de processus créé dans l'outil d'automatisation de processus low-code Flow Builder, ou permet aux utilisateurs de créer de nouveaux flux pour prendre en charge des tâches spécifiques d'Agentforce.
- Slack permet aux utilisateurs de Salesforce de déployer Agentforce dans son interface conversationnelle pour les agents autonomes orientés employés.

Pour évaluer le temps de valorisation comparatif d'Agentforce, Valoir a mené des entretiens approfondis avec plus de 20 clients de Salesforce représentant une gamme d'industries, de tailles d'entreprises et de géographies (principalement en Amérique du Nord). Tous avaient expérimenté une forme d'IA générative pour créer leurs propres applications agentiques avant la sortie d'Agentforce avec des degrés de succès variés, et pilotait Agentforce ou l'utilisaient en production. Pour notre analyse, nous avons examiné sept phases de développement agentique :

- Configuration du modèle
- Intégration des données et des applications
- Ingénierie des invites
- Garde-fous et sécurité de l'IA
- Développement de l'interface utilisateur et des flux de travail/applications
- Réglage

Évidemment, la complexité des tâches agentiques et le volume, les sources et l'hygiène des données variaient selon les clients, tout comme la taille et le niveau d'expertise en science des données et en technique de leurs équipes. Valoir a normalisé les données en calculant le nombre d'heures-personnes que chaque équipe a passé sur chaque phase de développement de l'IA agentique avec Agentforce par rapport au temps passé sur les mêmes phases de leurs projets agentiques DIY pour quantifier les économies de temps moyennes pour chaque phase et l'accélération moyenne globale du temps de valorisation avec Agentforce.

## Agentforce versus DIY

### CONFIGURATION DU MODÈLE

Valoir a constaté que les clients de Salesforce ont pu tirer parti du modèle de langage large (LLM) pré-ajusté d'Agentforce et des capacités intégrées de génération augmentée par la récupération (RAG) plutôt que d'investir dans la construction de leur propre LLM ou bases de données RAG ou d'autres modèles préconstruits. RAG permet des réponses plus précises et exactes en permettant à un LLM de se référer à un ensemble spécifié de documents pour informer ses réponses afin qu'il puisse utiliser des informations spécifiques au domaine ou actuelles.

Les capacités LLM et RAG pré-ajustées d'Agentforce leur ont permis d'éliminer en grande partie le temps que les projets DIY consacraient à l'évaluation initiale du modèle, au prototypage et à l'ajustement. Les clients ont déclaré :

*Nous avons une version bêta d'Agentforce que quelqu'un a développée en quelques semaines. Si nous avions essayé de construire tout cela dans notre LLM, cela aurait pris des mois.*

*Nous avons passé l'année dernière à construire notre version de la plateforme Salesforce pour ma recherche. Quatre gars travaillaient sur une équipe, cinq sur une autre. Faire RAG, la conception de l'architecture, des tables et des schémas personnalisés, comprendre comment nous indexons et quelle base de données vectorielle a pris six mois et nous n'étions même pas proches des tests.*

Le temps de développement d'un LLM personnalisé pourrait être de plusieurs années. Cependant, en réalité, la plupart des organisations adoptant une approche DIY utilisent des modèles préconstruits, ce qui nécessite généralement de trois à douze mois pour être mis en place. En revanche, les modèles d'Agentforce sont pré-intégrés et pré-ajustés, nécessitant peu ou pas de temps de configuration.



La configuration du modèle Agentforce AI est 7,5 fois plus rapide qu'une approche DIY utilisant des modèles préconstruits.

### INTÉGRATION DES DONNÉES

Valoir a constaté que les investissements de Salesforce dans Data Cloud et Data Cloud Connectors et Service Cloud Knowledge, ainsi que le fait que les données CRM clés des

clients étaient déjà dans Salesforce, ont considérablement accéléré leur capacité à tirer parti de l'IA agentique avec Agentforce. Les clients ont déclaré :

*Nous obtenons de la valeur [de l'IA] en jours ou en semaines contre des mois à des années, et la différence est que nous avons nos données dans Salesforce.*

*Nos données vivent dans Salesforce et pour que ChatGPT puisse saisir tout cela, je ne saurais même pas par où commencer. Si vous savez comment créer un flux, il peut saisir les données dans Salesforce où vous avez les données et utiliser simplement ces invites. Extraire ces données de Salesforce pour les mettre dans ChatGPT prendrait beaucoup plus de temps et coûterait plus cher que ce que nous pourrions faire. C'est pourquoi nous avons commencé sur la voie de l'IA avec Salesforce parce que toutes les données sont là.*

*Il y a une grande barrière à la connexion des données - vous n'allez pas obtenir une PME ou une entreprise de taille moyenne pour comprendre comment extraire ces données. Avec Salesforce, je n'ai pas eu à comprendre où obtenir les données.*

*Toutes nos connaissances sont dans Salesforce. Avec l'aide de l'un de nos SE, nous avons construit notre RAG dans Data Cloud dans l'un de nos environnements de test et cela ne nous a pris que quelques heures.*

En réalité, les organisations n'utilisant pas Agentforce utiliseraient un autre outil d'intégration de données ou une plateforme de données clients (CDP) pour intégrer et préparer leurs données pour l'IA. Data Cloud et ses capacités RAG préconstruites dans Agentforce sont les deux accélérateurs pour l'intégration des données par rapport à une approche DIY.

En utilisant des alternatives open source ou autres, les organisations ont passé au moins un mois à sélectionner une approche RAG ; à intégrer des outils d'ingestion, de récupération et de stockage de documents ; et à intégrer le RAG avec leur modèle génératif et deux à trois mois supplémentaires à former le récupérateur et le modèle avec des données spécifiques au domaine. Avec Agentforce, ils ont pu compléter l'intégration des données nécessaires en quelques semaines.



L'intégration des données avec Agentforce est 3,5 fois plus rapide qu'une approche DIY.

## INGÉNIERIE DES REQUÊTES

Valoir a constaté que les investissements de Salesforce dans l'ingénierie des requêtes avec Prompt Builder, désormais partie d'Agentforce, permettent aux organisations de créer et de réutiliser facilement des modèles de requêtes qui peuvent ensuite être exploités par les agents d'Agentforce pour accomplir des actions spécifiques. Les clients ont déclaré :

*Nous essayions d'utiliser une invite dans Excel qui remplaçait les noms par des clients, mais c'était un énorme effort manuel, et aussi un processus non rationalisé. Nous avons passé un an à y travailler. Avec Agentforce, il a fallu un mois pour l'opérationnaliser.*

*Ils ont créé la structure pour brancher vos données, brancher votre modèle, et permettre aux PME de le faire sans expertise en ingénierie des requêtes. Les entreprises peuvent utiliser des ressources moins bien payées sans diplômes avancés en science des données et en programmation pour déployer l'IA de manière responsable avec la réputation de Salesforce derrière elle.*

De plus, les requêtes préconstruites associées aux tâches et compétences prêtes à l'emploi dans Agentforce réduisent encore la charge des équipes



Agentforce réduit le temps consacré à l'ingénierie des invités de 90 pourcent par rapport aux approches DIY.

pour construire au niveau des invités.

## GARDE-FOUS ET SÉCURITÉ DE L'IA

Valoir a constaté que les garde-fous et la sécurité dans la Trust Layer de Salesforce étaient un facteur clé permettant aux organisations de passer des pilotes d'IA générative à l'IA agentique. Les clients ont déclaré :

*L'équipe essayait de former un modèle d'IA ouvert en lui fournissant toutes nos données de conformité et de données d'essais cliniques. Nous étions préoccupés par la mise de données personnelles dans ChatGPT, et je ne pense pas que nous pourrions construire la Trust Layer.*

*Nous faisons expliquer à Agentforce des détails financiers spécifiques d'une personne dans une expérience authentifiée. Nous ne pouvons pas violer les lois sur la confidentialité. Toute fuite potentielle de données serait désastreuse. C'est là que vous rencontrez vraiment des problèmes avec l'exportation de données confidentielles - vous ne pouvez tout simplement pas le faire avec [Microsoft] Copilot. Vous pourriez le construire, mais cela représenterait un effort 20 à 30 fois plus important.*

*Avant, lorsqu'un rendez-vous de service était terminé, Zapier prenait les notes de service et l'enregistrement du rendez-vous et les envoyait à ChatGPT et le chat résumait. Cela fonctionnait bien, mais nous avons décidé de ne pas continuer avec l'annonce de la trust layer Einstein. Nous ne pouvions pas faire confiance à quelqu'un pour ne pas le mettre dans la base de données ChatGPT.*

Aucun des clients de Salesforce que Valoir a interviewés pour cette analyse n'avait réussi à construire l'équivalent d'une Trust Layer dans leurs projets DIY. Les équipes avec une expertise significative qui ont essayé de le faire ont travaillé sur des projets pendant plus de 12 mois.



Les équipes de développement avec une expertise significative en développement et en science des données auraient besoin de plus de 12 mois pour développer l'équivalent d'une Trust Layer.

## DÉVELOPPEMENT DE L'INTERFACE UTILISATEUR ET DES APPLICATIONS

Sans Agentforce et la plateforme Salesforce, Valoir a constaté que les entreprises cherchant à fournir de l'IA agentique augmenteraient leur charge de développement dans deux domaines principaux : le développement d'une interface utilisateur ou l'intégration dans une interface conversationnelle existante (comme un bot) et le développement de workflows entre les agents et le LLM. L'interface glisser-déposer d'Agent Builder et les dialogues d'instructions conversationnelles ont automatisé une grande partie de ce processus. Les clients ont déclaré :

*La partie agentique est facile. Pour créer un nouvel agent, vous parcourez quelques écrans de ce que vous voulez inclure comme sujets, où obtenir ses connaissances dans Data Cloud, puis vous testez et ajustez le sujet pour vous assurer d'obtenir la bonne qualité de réponse. Vous ne codez pas et ne construisez pas de choses - c'est vraiment assez simple. Nous avions un prototype fonctionnel en moins de trois semaines et maintenant nous faisons un sprint de 6 semaines vers la production avec quelques personnes.*

*Copilot n'a pas pris d'action - nous devions configurer des flux pour déclencher, et le connecter au courrier et à une interface conversationnelle, et chaque organisation devrait le comprendre elle-même.*

*Avec Microsoft, cela prendrait cinq fois plus de temps parce que vous supprimez la couche UI. Il s'agit de mettre les bonnes données dans l'invite et de passer les bonnes choses au LLM - parce que nous utilisons tous les mêmes modèles.*

Les organisations utilisant déjà Salesforce Flow et Einstein avaient la voie la plus rapide vers le développement de l'IA agentique. Les clients ont estimé qu'il leur faudrait, en moyenne, au moins six fois plus de temps pour développer une interface utilisateur orientée client et des workflows associés sans Agentforce.



Agentforce accélère le développement de l'interface utilisateur et des applications agentiques par 6 fois.

## RÉGLAGE

Valoir a constaté que le réglage de l'IA agentique pour fournir un niveau acceptable de résultats précis sans hallucinations ni toxicité était le plus grand obstacle pour les projets d'IA agentique DIY. En fait, la majorité des projets DIY analysés par Valoir n'ont jamais atteint des niveaux acceptables de précision malgré des périodes de réglage significatives. En revanche, la combinaison de l'Atlas Reasoning Engine, du Testing Center et de la capacité à régler les agents avec des instructions en langage conversationnel a

permis aux utilisateurs professionnels de régler et de tester rapidement les modèles pour s'assurer qu'ils pouvaient fournir des résultats précis. Les clients ont déclaré :

*Nous avons pris l'API Open AI de Microsoft et construit un connecteur d'Einstein à Copilot, de sorte que lorsqu'il détectait certains sujets, il les acheminait vers un RAG construit sur Azure, puis vers le LLM de ChatGPT. Cela n'a pas fonctionné. Il y avait trop d'hallucinations parce qu'il n'avait pas de couche de logique ou de raisonnement pour les tâches complexes. Pour régler tous les scénarios et éliminer les hallucinations, cela aurait pris des années de travail pour nos 4000 SKU.*

*Les sujets sont la façon dont vous guidez l'agent et les instructions sont sur le réglage spécifique. Si la précision n'est pas là, vous le testez et vous vous demandez : « Où dois-je ajouter plus d'instructions ou être plus clair? »*

*Maintenant, le réglage consiste simplement à ajouter des instructions à l'agent IA. Quelqu'un avec quelques années d'expérience dans l'industrie et qui comprend le langage des affaires peut gérer Agentforce.*

Il est clair que le temps nécessaire pour régler l'IA agentique varie largement en fonction de la complexité des tâches à accomplir. Cependant, Valoir a constaté que le réglage pour la précision était un domaine clé où Agentforce a excellé, les clients constatant une augmentation de la précision de 75 pourcent par rapport au DIY avec un réglage mineur :

*Avec le DIY, nous avons pu atteindre une précision de 60 pourcent. Avec ce que je vois avec Agentforce, nous avons pu la pousser à 85 pourcents.*

*Si je devais le construire dans un GPT personnalisé, ce serait moins précis parce que vous n'avez pas de processus métier et de contexte autour de lui, et il devinera la meilleure réponse plausible. Quand je demandais à notre modèle, j'avais une chance sur deux qu'il ait raison. Maintenant, nous sommes à 95 pourcents.*

Les clients ont estimé qu'ils auraient besoin d'années pour atteindre le même niveau de précision qu'ils ont atteint en quelques semaines avec Agentforce.



Agentforce peut être ajusté pour fournir des résultats précis 12 à 24 fois plus rapidement que l'IA agentique DIY.

## Précision des données

Un facteur clé dans le temps de valorisation était le temps nécessaire pour atteindre la précision; c'est-à-dire le temps nécessaire pour construire et entraîner des agents IA afin de fournir des niveaux acceptables de réponses correctes. Il est évidemment beaucoup plus rapide de construire et d'entraîner un agent pour répondre à des requêtes simples comme les demandes de changement de mot de passe que de former un agent à naviguer avec succès dans des arbres de décision à plusieurs niveaux et des réponses

dépendant de données provenant de plusieurs sources. En ce qui concerne les clients de Salesforce interviewés pour notre recherche, Valoir a constaté que :

- Environ deux tiers des clients avaient atteint le point avec leur projet DIY où ils étaient capables de tester la précision en utilisant plusieurs ensembles de requêtes simulées. Ils ont constaté que 52 pourcent des réponses ou résolutions que leurs agents fournissaient, en moyenne, avaient un niveau de précision jugé acceptable. Les autres clients qui avaient abandonné leurs efforts DIY à un moment donné en raison de la faible précision, des préoccupations de sécurité ou des contraintes de ressources – ou parce qu'Agentforce était devenu disponible et jugé une meilleure option que le DIY – ne croyaient pas que leurs efforts DIY, s'ils avaient continué, auraient fourni plus de 50 pourcent de précision.
- Soixante-deux pour cent des clients avaient, fin janvier ou début février, un ou plusieurs agents Agentforce en pilote ou en production suffisamment longtemps pour tester la précision des réponses des agents, et ont constaté que 91 pourcent des réponses ou résolutions que leurs agents fournissaient, en moyenne, avaient un niveau de précision acceptable – représentant une augmentation de 75 pourcent de la précision par rapport au DIY.

#### EXEMPLES D'AGENTS DIY-AGENTFORCE SÉLECTIONNÉS PAR LES CLIENTS

| Complexité de l'agent | Description   | Précision DIY | Précision d'Agentforce | % de changement |
|-----------------------|---|---------------|------------------------|-----------------|
| Simple                | Agent RH pour la gestion des demandes de congé destiné aux employés   | 50%           | 95%                    | 90%             |
| Moyen                 | Agent en libre-service pour les clients, destiné à un catalogue de produits complexe comprenant plus de 1 000 références (SKU)  | 60%           | 85%                    | 42%             |
| Complexe              | Agent en libre-service pour les clients avec authentification et personnalisation basée sur les informations personnelles (PII) | 40%           | 80%                    | 100%            |
| Complexe              | Coaching des ventes complexe en utilisant les analyses de conversations pour des suggestions d'amélioration et des jeux de rôle | 40%           | 90%                    | 77%             |

Au-delà des cas d'utilisation simples, nous avons constaté que le plus grand changement de précision entre les agents Agentforce et les agents DIY se produisait souvent dans des agents plus complexes qui dépendaient de plusieurs sources de données pour l'ancrage et s'appuyaient souvent sur un raisonnement et des workflows plus complexes pour arriver à la réponse précise en fonction du contexte de la requête du client.



Passer du DIY à Agentforce peut augmenter la précision des agents de 75 pourcents.

## Aide et maintenance continus

Comme Agentforce est relativement nouveau, les clients découvrent encore combien de réglages et de support seront nécessaires de manière continue. Cependant, les clients reconnaissent qu'ils obtiennent des résultats d'IA agentique qui seraient probablement trop gourmands en ressources pour être pris en charge sans la plateforme Agentforce, en disant :

*Nous n'avons pas les compétences, le temps ou l'argent pour construire des garde-fous et les auditer de manière continue pour s'assurer que le modèle n'hallucine pas.*

*Une grande partie de l'IA est la maintenance continue. Vous devez vérifier tout le temps, regarder les journaux, et cela finit par être un produit à gérer. De toute façon, vous faites du travail, mais voulez-vous gérer et régler un LLM de manière continue ? Et construire tous les outils pour le surveiller, parce qu'ils n'existent pas ? Ils existent avec Agentforce.*

*Extrêmement difficile à maintenir - c'est une chose très différente de maintenir la formation que vous faites contre l'IA par rapport à ces packages gérés.*

Comme l'informatique en Cloud, une approche plateforme de l'IA agentique comme Agentforce permet aux organisations de concentrer leurs ressources technologiques sur le réglage fin et la différenciation plutôt que sur le support quotidien des applications.

## Résumé des données

| Phase IA agentique   | Mois en DIY<br>(Moyenne) | Mois en Agentforce<br>(Moyenne) |
|--|--------------------------|---------------------------------|
| Configuration du modèle                                      | 12.0                     | 1.0                             |
| Intégration des données                                      | 3.5                      | 0.3                             |
| Ingénierie des requêtes                                      | 12.0                     | 1.0                             |
| Garde-fous et sécurité de l'IA                               | 18.0                     | 0.0                             |
| Développement de l'interface utilisateur et des applications | 6.0                      | 1.0                             |
| Réglage  | 24.0                     | 1.6                             |
| Total  | 75.5                     | 4.8                             |

Valoir a mené des entretiens approfondis avec plus de 20 clients pilotes d'Agentforce de Salesforce dans diverses industries pour déterminer le nombre moyen de mois qu'ils ont passés à travailler sur chaque phase de leurs projets d'IA agentique, à la fois en mode DIY et avec Agentforce. Nous avons constaté que le nombre moyen de mois passés sur des projets DIY était de 75,5 et que le temps moyen nécessaire pour amener un projet Agentforce à une précision productive était de 4,8 mois – soit 16 fois plus rapide.

## Perspectives d'avenir

L'IA agentique a le potentiel de fournir des avantages significatifs en automatisant des tâches complexes et des interactions sans intervention humaine. Cependant, les premières expériences ont conduit les équipes technologiques de la peur de manquer l'IA (FOMO) à la peur de se tromper (FOMU), et la création de systèmes d'IA agentique à partir de zéro a été prohibitive en termes de coûts et souvent infructueuse. Même avec des tests et des réglages approfondis, atteindre la fiabilité nécessaire pour l'IA agentique est resté insaisissable.

En revanche, une approche plateforme qui permet aux organisations individuelles de tirer parti des investissements des fournisseurs dans la configuration et le réglage des modèles, l'intégration des données, l'ingénierie des invites, les garde-fous et la sécurité, le développement de l'interface utilisateur et des workflows, et le réglage et les tests low-code – comme Agentforce – favorisera une adoption plus large de l'IA agentique en réduisant les barrières techniques et financières et en rendant les avantages de l'IA agentique accessibles à toutes les organisations.

*Valoir est une société d'analystes technologiques fournissant des services de recherche et de conseil avec un accent sur la valeur que la technologie apporte. Avec une expertise approfondie en CRM, HCM, expérience client et employé, et applications d'entreprise, Valoir aide les clients à comprendre et maximiser la valeur de la technologie. Pour plus d'informations, contactez Valoir à [www.Valoir.com](http://www.Valoir.com) ou au 1-617-515-3699.*