

The background of the slide features a dark blue gradient with flowing, wavy lines in lighter shades of blue and purple. Overlaid on these waves are white, stylized circuit board traces and nodes, creating a high-tech, digital aesthetic.

**Massimizzare il ROI
con l'IA Agentic: perché
Agentforce è la via più
rapida verso il valore
d'impresa**

Sintesi

Il panorama aziendale delle soluzioni basate su agenti sta evolvendo rapidamente e le soluzioni di IA agentica si stanno rivelando fondamentali per l'automazione dei flussi di lavoro, il miglioramento dell'efficienza e l'aumento del ROI. Tra le soluzioni disponibili,

Agentforce emerge come la scelta ovvia per le imprese che cercano un ritorno rapido e conveniente sull'investimento. Questo report illustra il modo in cui Agentforce supera gli approcci fai-da-te, offrendo una combinazione attualmente senza pari di velocità, scalabilità e riduzione dei costi totali di gestione ed esercizio (TCO - Total Cost of Ownership). Sulla base dei dati quantitativi provenienti dai primi utilizzatori di Agentforce e dall'analisi di Futurum Group, le organizzazioni che adottano Agentforce possono ottenere un ROI fino a **5 volte più rapido** e con almeno il **20% in meno di TCO**; in questo modo, sono in grado di superare la concorrenza e ottimizzare le operazioni su larga scala.

Principali Risultati

1

Leadership nel ROI Rapido: I clienti di Agentforce raggiungono il ritorno sull'investimento in poche settimane, rispetto ai mesi o anni richiesti dalle soluzioni fai-da-te.

Esempio: Un'azienda di telemedicina ha utilizzato Agentforce per un progetto pilota che ha automatizzato il 10% dei processi di convalida degli ordini in poche settimane, liberando risorse umane per attività strategiche e raggiungendo il ROI in meno di tre settimane.

2

TCO minore: Le integrazioni preconfigurate e gli strumenti low-code di Agentforce riducono i costi di implementazione di almeno il 20% rispetto ai sistemi IA sviluppati su misura; secondo quanto emerge dalle conversazioni con i primi utenti di Agentforce per questo report, la riduzione dei costi è spesso anche superiore a questo valore. Vedi la sezione sul moltiplicatore fai-da-te per calcolare una stima delle differenze tra i due approcci.

3

Velocità e semplicità: L'implementazione dei flussi di lavoro preconfigurati di Agentforce consente alle aziende di automatizzare funzioni di vendita, marketing e customer service quasi immediatamente, evitando i lunghi cicli di sviluppo delle soluzioni fai-da-te.

4

Il Costo dell'inazione: Rimandare l'investimento nell'IA agentica comporta rischi significativi: le organizzazioni possono perdere quote di mercato a causa di inefficienze, costi operativi più elevati e una ridotta soddisfazione dei clienti.



Indice

01/ Sintesi

01/ Risultati principali

02/ Indice

03/ Introduzione: Ottenere un ROI rapido con l'IA basata su agenti

04/ Fai-da-te vs. Agentforce: il rapporto tempo/denaro

04/ Il Costo dell'inazione

05/ L'opportunità dell'IA basata su agenti

06/ Il potenziale del mercato delle soluzioni basate su agenti

07/ Componenti chiave dell'ecosistema IA basato su agenti

08/ Agentforce: alla guida della trasformazione

09/ Storie di successo dei clienti: realizzare valore con Agentforce

09/ 1. Organizzazione nazionale a base associativa - Ufficio regionale

10/ 2. Azienda di telemedicina

10/ 3. Studio di consulenza fiscale globale

12/ Calcolo del punteggio di soluzioni fai-da-te basate su agenti

12/ Barra laterale: Come usare il moltiplicatore fai-da-te

13/ Conversazioni e flussi di lavoro

13/ Applicazioni basate su agenti

14/ Livello di IA/ragionamento

14/ Livello di fiducia e guardrail dell'IA

15/ Livello dati e integrazione

16/ Sintesi dei moltiplicatori fai-da-te

18/ Costo operativo e valore di Agentforce

19/ Approfondimento: Agentforce vs. Soluzioni fai-da-te

20/ Velocità nel raggiungimento del valore

20/ Costo totale di esercizio e gestione

20/ Integrazione e scalabilità

20/ Governance e conformità

21/ Risultati e raccomandazioni

21/ Risultati: Sbloccare il potenziale dell'IA agentica

22/ Riepilogo dati dei risultati principali

23/ Raccomandazioni: Tracciare un percorso di successo con Agentforce

24/ Conclusioni: I vantaggi di Agentforce

25/ Indicazioni generali: Scegliere il percorso giusto per il futuro

Introduzione: Ottenere un ROI rapido con l'IA basata su agenti

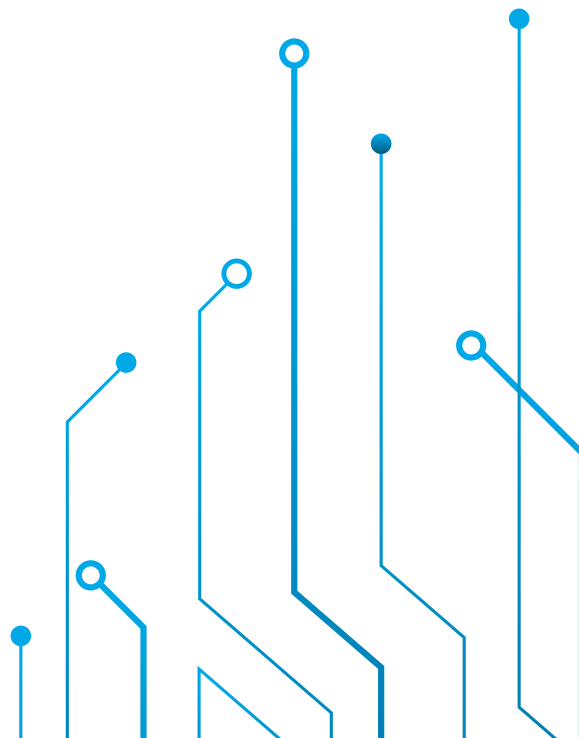
I rapidi progressi nell'ambito dell'intelligenza artificiale (IA) stanno trasformando il panorama d'impresa, con l'IA basata su agenti che emerge come una forza rivoluzionaria per l'automazione dei flussi di lavoro e il raggiungimento di risultati concreti. Secondo le ricerche di Futurum, l'adozione dell'IA potrebbe contribuire con ulteriori 4.000 miliardi di dollari all'economia globale entro il 2028, con i sistemi basati su agenti che rappresentano una quota significativa di questa crescita grazie alla loro capacità di eseguire compiti complessi in modo autonomo. Le aziende che oggi danno priorità agli investimenti nell'IA sono nella posizione ideale per cogliere questi vantaggi, ottenendo un ROI più rapido, una riduzione dei costi operativi e un miglioramento della soddisfazione dei clienti come benefici immediati.

Agentforce, un sistema di IA agentica sviluppato da Salesforce, rappresenta attualmente il massimo livello delle soluzioni IA basate su agenti pronte per il mondo enterprise. A differenza degli strumenti IA tradizionali, che si concentrano unicamente sulla generazione di contenuti o sull'automazione di attività semplici, Agentforce consente alle organizzazioni di implementare agenti intelligenti in grado di orchestrare flussi di lavoro complessi e multi-step in ambiti come vendite, marketing e servizio clienti. Attraverso flussi di lavoro preconfigurati, integrazioni native con Salesforce CRM e strumenti di configurazione low-code, Agentforce permette alle aziende di ottenere risultati misurabili in modo rapido ed efficiente.

Mai come oggi l'adozione dell'IA basata su agenti rappresenta un'opportunità unica. In un recente sondaggio globale condotto da Futurum tra Chief Information Officer, l'89% degli intervistati ha indicato l'automazione e l'IA come componenti essenziali delle proprie strategie di trasformazione digitale. L'automazione è risultata essere l'obiettivo principale dell'adozione dell'IA per il 96% dei CIO. Tuttavia, molte aziende incontrano difficoltà nel superare le fasi pilota: il 60% dei progetti IA non riesce a generare un ROI sicuro. Questi insuccessi sono spesso attribuiti a difficoltà come i lunghi tempi di sviluppo, gli elevati costi operativi e la mancanza di adeguati quadri di governance; tutte problematiche che Agentforce è in grado di affrontare in modo efficace.

Le piccole e medie imprese nelle economie avanzate operano a solo il 60% della produttività rispetto alle grandi aziende, lasciando un gap del 40% (Fonte: A microscope on small businesses: Spotting opportunities to boost productivity, McKinsey Global Institute, maggio 2024). Per un'azienda con un fatturato di 10 milioni di dollari, colmare questo divario equivarrebbe a un aumento dei ricavi del 66,7% ($\$10M \times 40\% \div 60\% = \$6,67M$). Supponendo con una stima al ribasso che solo il 7,5% di questo incremento si traduca in risparmi netti (e perdite evitate) grazie all'utilizzo di agenti IA, il guadagno potenziale supera i 500.000 dollari all'anno, a dimostrazione del significativo impatto finanziario che può derivare dai miglioramenti di efficienza guidati dall'intelligenza artificiale.

Le inefficienze operative non affrontate con l'IA agentica possono comportare perdite annuali superiori ai 500.000 dollari per le imprese di medie dimensioni.¹



Fai-da-te vs. Agentforce: il rapporto tempo/denaro

Per le organizzazioni che valutano un approccio fai-da-te, l'attrattiva della personalizzazione spesso oscura gli ingenti investimenti necessari per ottenere risultati a livello enterprise. Costruire internamente un sistema basato su agenti richiede risorse considerevoli, tra cui talenti specializzati in IA, un'infrastruttura robusta e una manutenzione continua. Secondo le stime di Futurum, il tempo medio di sviluppo per soluzioni IA personalizzate supera i 12 mesi, con ulteriori ritardi dovuti alla complessità delle integrazioni e ai cicli di test iterativi. Al contrario, i clienti di Agentforce riportano di essere riusciti a completare l'implementazione in appena 4-6 settimane, con tempi di ritorno sull'investimento di soli due settimane in molti casi.

Il costo dell'inazione

Sebbene l'adozione dell'intelligenza artificiale basata su agenti offra vantaggi evidenti, non agire può avere conseguenze gravi per le imprese. Le aziende che continuano a basarsi su processi manuali o su strumenti di automazione obsoleti rischiano di perdere terreno rispetto alla concorrenza in termini di efficienza, reattività verso i clienti e capacità di innovazione. Ad esempio, le inefficienze operative possono comportare perdite annue superiori a 500.000 dollari per le imprese di medie dimensioni,

mentre ritardi nelle risposte al servizio clienti minano la fidelizzazione al marchio e aumentano i tassi di abbandono. Al contrario, le aziende che utilizzano Agentforce hanno registrato **un miglioramento del 40% nei tempi di risoluzione dei casi e un aumento del 25% nei tassi di conversione dei lead**, con un impatto diretto su ricavi e fidelizzazione dei clienti. In poche parole, le organizzazioni che scelgono di non agire stanno rinunciando ogni giorno a importanti opportunità economiche semplicemente perché non adottano soluzioni agentiche.

Questa ricerca quantifica il probabile costo dell'inazione legato all'uso di approcci lenti, costosi e rischiosi per implementare l'IA basata su agenti e il lavoro digitale. A supporto di queste conclusioni, il report analizza anche i vantaggi specifici di Agentforce rispetto alle soluzioni fai-da-te, basandosi su tre recenti casi di successo dei clienti di intelligenza artificiale basata su agenti, metriche misurabili e approfondimenti di settore per dimostrare perché Agentforce rappresenta la scelta ottimale per le aziende che mirano a massimizzare il ROI. Viene inoltre esplorata la natura dei rischi legati al ritardo nell'adozione dell'IA, offrendo un'argomentazione convincente a favore di un investimento immediato in soluzioni scalabili e di livello enterprise.

L'opportunità dell'IA basata su agenti

Il mercato globale dell'IA basata su agenti sta crescendo rapidamente, trainato dai progressi nei large language models (LLM), nelle tecnologie di integrazione e nei framework di automazione aziendale. Si prevede che, entro il 2030, l'IA agentica automatizzerà attività che oggi rappresentano un valore superiore a 6.000 miliardi di dollari nel mercato del lavoro globale, trasformando settori come finanza, sanità, retail e manifattura. Il TAM (Total

Addressable Market) per queste tecnologie è quindi immenso, con le imprese che investono in framework di orchestrazione IA per ottenere efficienza operativa e migliorare il coinvolgimento dei clienti.

L'intelligenza artificiale basata su agenti si trova all'intersezione tra automazione, supporto alle decisioni e orchestrazione dei flussi di lavoro, offrendo alle organizzazioni l'opportunità senza precedenti di:

1

Aumentare la produttività: Gli agenti IA possono eseguire flussi di lavoro multi-step in modo autonomo, riducendo l'intervento manuale e accelerando il completamento delle attività.

Esempio: L'automazione della risoluzione dei casi dei clienti ha portato a **tempi di risposta più rapidi del 40%** in settori come le telecomunicazioni e il commercio al dettaglio.

2

Stimolare la crescita dei ricavi: Gli agenti intelligenti personalizzano le interazioni con i clienti e ottimizzano i processi di vendita, portando a tassi di conversione più elevati e a una maggiore fidelizzazione dei clienti.

Esempio: Il lead scoring basato sull'intelligenza artificiale ha aumentato l'efficienza del team di vendita del **25%** tra i primi utilizzatori.

3

Migliora l'efficienza dei costi: Automatizzando le attività ripetitive e semplificando le operazioni, l'intelligenza artificiale basata su agenti riduce i costi operativi, generando significativi risparmi.

Esempio: Le aziende che utilizzano flussi di lavoro preconfigurati in Agentforce riportano un **TCO (costi totali di gestione ed esercizio) inferiore del 20%** rispetto alle soluzioni personalizzate.

Il potenziale del mercato delle soluzioni basate su agenti

Si prevede che il TAM per le soluzioni di intelligenza artificiale basate su agenti crescerà da circa 5 miliardi di dollari nel 2024 a oltre 50 miliardi di dollari entro il 2028, con un tasso di crescita annuale del 78%. Questa rapida crescita è spinta dalla crescente domanda di automazione ad alta capacità in settori come sanità, servizi finanziari e retail. Le imprese che adottano queste soluzioni possono beneficiare di:



Crescita dei ricavi:

gli studi indicano che le aziende che implementano l'IA basata su agenti riportano un aumento medio dei ricavi del 15% entro il primo anno di implementazione.



Risparmi sui costi:

la riduzione dei costi operativi fino al 30% è raggiungibile attraverso l'automazione intelligente dei processi.



Soddisfazione dei clienti:

Le organizzazioni che utilizzano l'IA basata su agenti riportano un miglioramento del 25% nei punteggi Net Promoter Score (NPS), riflettendo un miglioramento dell'esperienza cliente.



Time to market:

Le organizzazioni che utilizzano soluzioni basate su agenti più mature e collaudate, progettate per uno sviluppo rapido, possono generare valore in tempi molto rapidi, spesso 4-5 volte più velocemente rispetto al fai da te.

² Dimensionamento del mercato nel 2025 e previsioni quinquennali: Agentic AI, Futurum Group, Febbraio 2025.

Componenti chiave dell'ecosistema di IA basata su agenti

L'architettura delle soluzioni di IA basata su agenti riflette il loro potenziale trasformativo. Di seguito una panoramica dei componenti chiave e dei loro ruoli nell'ecosistema:

1. Natural Language Understanding (NLU):

- o Consente agli agenti di interpretare e rispondere alle richieste degli utenti in tempo reale.
- o Alimenta interfacce conversazionali con risposte contestuali.

2. Orchestrazione dei flussi di lavoro:

- o Permette agli agenti di eseguire processi multi-step in modo fluido.
- o Le applicazioni includono qualificazione dei lead, risoluzione dei casi e gestione delle campagne.

3. Integrazioni enterprise:

- o Collega gli agenti ai sistemi centrali come CRM, ERP e piattaforme dati.
- o Garantisce un flusso di dati continuo e un'esecuzione efficiente delle azioni.

4. Livelli di governance e fiducia:

- o Garantisce conformità, privacy e uso etico dell'IA.
- o Include autorizzazioni basate sui ruoli e strumenti di verifica dell'accuratezza.

Figura 1: i livelli necessari per una soluzione basata su agenti da sviluppare in un'implementazione fai-da-te

Architettura a livello enterprise per l'IA basata su agenti

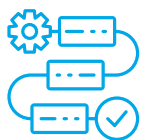


Fonte: The Futurum Group

² Dimensionamento del mercato nel 2025 e previsioni quinquennali: Agentic AI, Futurum Group, Febbraio 2025.

Agentforce: alla guida della trasformazione

Come soluzione leader in questo ambito, Agentforce combina capacità all'avanguardia di IA con integrazioni e framework di governance a livello enterprise. A differenza degli approcci fai-da-te, che richiedono risorse ingenti e tempi di sviluppo estesi, Agentforce offre:



Flussi di lavoro preconfigurati:

Riduzione dell'80% dei tempi di implementazione.



Strumenti low-code:

Consente agli utenti aziendali di configurare e distribuire agenti senza competenze tecniche.



Ecosistema integrato:

Connessione fluida con Salesforce CRM e Data Cloud, oltre a Tableau, Snowflake e Slack, per una maggiore produttività e collaborazione.



Risultati comprovati:

I clienti riportano di ottenere ROI in poche settimane, con miglioramenti misurabili in termini di efficienza, ricavi e soddisfazione del cliente.

L'opportunità offerta dall'IA basata su agenti è enorme, ma solo le imprese che agiscono con decisione e investono in soluzioni scalabili e pronte all'uso come Agentforce ne realizzeranno tutto il potenziale. I ritardi nell'adozione non solo compromettono la competitività, ma comportano anche la perdita di opportunità di crescita e innovazione.

Storie di successo dei clienti: realizzare valore con Agentforce

Il vero valore di Agentforce è meglio illustrato attraverso le storie di successo trasformativo dei suoi clienti. Queste organizzazioni, che spaziano in vari settori, hanno adottato Agentforce per automatizzare i flussi di lavoro, migliorare l'esperienza del cliente e ottenere un ROI straordinario. Da un coinvolgimento personalizzato dei membri a operazioni di telemedicina complesse, questi esempi del mondo reale evidenziano il motivo per cui Agentforce è la soluzione principale per l'adozione dell'IA basata su agenti.

Ciò che distingue queste storie è l'impatto misurabile: riduzione dei costi, tempi di implementazione più rapidi e miglioramento della soddisfazione del cliente. Che si tratti di un'azienda di telemedicina che scala le sue operazioni o di un'azienda nutraceutica che garantisce la conformità mentre educa i clienti, Agentforce offre soluzioni su misura con risultati tangibili. Ecco tre storie di successo convincenti che evidenziano le applicazioni e i benefici di Agentforce:

1. Organizzazione nazionale a base associativa - ufficio regionale

Una sezione regionale di un'organizzazione nazionale a base associativa, nota per i suoi eccezionali servizi di assistenza stradale, opera anche nel settore assicurativo e dei viaggi di lusso, creando un modello di business poliedrico. Di fronte alle sfide legate al coinvolgimento più efficace dei membri e al miglioramento dell'efficienza operativa, hanno cercato di modernizzare il loro approccio. Con Agentforce, hanno lanciato un pilota che ha ridefinito le interazioni con i membri. Integrando agenti virtuali su Salesforce CRM e nei servizi sul campo, hanno personalizzato l'esperienza per migliaia di membri, fornendo

aggiornamenti in tempo reale e coordinando i servizi senza soluzione di continuità.

- **Sfida:** L'organizzazione opera in tre settori distinti—assistenza stradale, assicurazioni e viaggi di alta gamma. Queste diverse attività hanno dovuto affrontare sfide in termini di coinvolgimento dei membri, efficienza operativa e ampliamento delle esperienze incentrate sul digitale.
- **Soluzione:** L'organizzazione ha sperimentato Agentforce per personalizzare le interazioni con i membri in tutte e tre le aree aziendali. Sfruttando flussi di lavoro predefiniti e integrandosi con il proprio ecosistema Salesforce, l'organizzazione ha implementato agenti virtuali per gestire le richieste frequenti dei membri, come gli aggiornamenti sull'assistenza stradale e sullo stato dell'iscrizione.
- **Impatto:**
 - **Fidelizzazione dei membri:** Un maggiore coinvolgimento ha portato a una migliore fidelizzazione, con una previsione di 1 milione di dollari di entrate annuali derivanti dagli abbonamenti per ogni punto percentuale di aumento della fidelizzazione.
 - **Efficienza operativa:** L'agenzia gestisce annualmente 23.000 richieste di routine relative agli abbonamenti, incentrate esclusivamente sullo stato di appartenenza. L'automazione di queste attività con l'IA agentica consentirà agli agenti umani di dedicarsi ad attività di maggior valore.

- **Time to Value:** Il programma pilota è diventato operativo in **meno di un trimestre**, dimostrando una rapida implementazione e un potenziale ritorno sull'investimento misurabile.

2. Azienda di telemedicina

Una media azienda di telemedicina ha affrontato inefficienze dovute a un sistema legacy gravato da debito tecnico. I flussi di lavoro manuali rallentavano la loro capacità di convalidare gli ordini, creando colli di bottiglia nella scalabilità e nella conformità. Grazie all'adozione di Agentforce, l'azienda ha trasformato le proprie operazioni, automatizzando le convalide cliniche e integrandosi senza soluzione di continuità con l'ecosistema sicuro di Salesforce. Questo cambiamento ha permesso all'azienda di soddisfare le esigenze di conformità accelerando al contempo la fornitura di servizi ai pazienti.

- **Sfida:** L'azienda ha ereditato un sistema con un alto debito tecnico, complicando i flussi di lavoro per la vendita di prodotti telemedici conformi alle normative. I processi manuali rallentavano la convalida degli ordini, riducendo scalabilità ed efficienza.
- **Soluzione:** Agentforce è stato implementato per automatizzare i flussi di lavoro clinici e normativi, elaborando dati non strutturati per convalidare gli ordini in tempo reale. L'azienda ha sfruttato la capacità di Agentforce di integrarsi perfettamente con Salesforce per migliorare immediatamente l'efficienza, anche prima di una completa rielaborazione dei loro sistemi.
- **Impatto:**
 - **Risparmi operativi:** I processi di convalida automatizzati hanno ridotto la dipendenza dal lavoro manuale, con un risparmio di 2 dollari per interazione, che si traduce in un significativo risparmio sui costi per migliaia di ordini.

- **Velocità di implementazione:** Un prototipo funzionale è stato sviluppato in appena tre settimane e messo in produzione in due mesi, un periodo molto più breve rispetto ai metodi di sviluppo tradizionali.

- **Scalabilità e conformità:** La capacità di Agentforce di operare in modo sicuro all'interno dell'ecosistema Salesforce ha garantito la conformità a HIPAA e PHI, riducendo i rischi legati ai dati e semplificando la revisione.

3. Studio di consulenza fiscale globale

Uno studio di consulenza fiscale globale voleva migliorare l'efficienza della creazione dei contratti e del recupero delle informazioni per gli impegni con i clienti. Poiché l'automazione guidata dall'IA stava diventando sempre più rilevante per le iniziative nel Revenue Cloud, l'azienda ha approfondito il modo in cui Agentforce potesse semplificare i flussi di lavoro, in particolare per la configurazione degli ambienti di servizio, la gestione dei contratti e l'integrazione degli articoli di conoscenza. Grazie a Agentforce, l'azienda ha ridotto lo sforzo manuale nella generazione di documenti e contratti, migliorando l'accesso alle informazioni vitali dei clienti durante le interazioni dirette con il cliente.

- **Sfida:** Gli architetti della soluzione di Salesforce dell'azienda si trovavano ad affrontare inefficienze nella gestione di contratti, ordini di lavoro e recupero delle informazioni. Gli architetti della soluzione spesso incontravano difficoltà nell'accesso in tempo reale alla documentazione pertinente del cliente durante le chiamate di supporto, richiedendo ricerche manuali e prolungando i tempi di risposta.
- **Soluzione:** Agentforce è stato implementato per automatizzare la creazione dei contratti basata su input guidati dall'IA, riducendo la necessità di inserimento manuale dei dati in Salesforce. Inoltre, è stato integrato con articoli di knowledge base, consentendo il recupero di informazioni in tempo reale durante gli interventi di assistenza

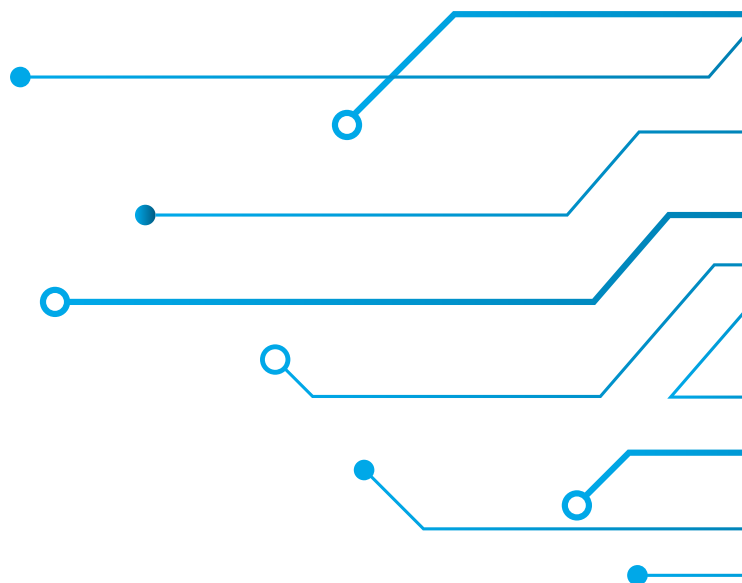
clienti. L'organizzazione è stata in grado di sviluppare rapidamente prototipi, validando i casi d'uso prima dell'implementazione su larga scala. Questi miglioramenti hanno garantito agli agenti un accesso immediato alla documentazione pertinente, migliorando sia la velocità sia la precisione nelle interazioni con i clienti.

- **Impatto:**

Automazione dei contratti: Riduzione del tempo richiesto per la creazione di contratti e ordini di lavoro tramite l'automazione dei processi guidata dall'IA.

- **Accesso alle conoscenze:** Miglioramento dell'efficienza del servizio collegando le conversazioni di supporto agli articoli di conoscenza pertinenti, garantendo che i consulenti avessero accesso immediato alle informazioni necessarie.
- **Prototipazione rapida:** Sviluppo di proof-of-concept pronto per gli stakeholder abilitato in sole 2-3 settimane, consentendo iterazioni e distribuzioni più rapide
- **Efficienza operativa:** Ridotto il ricorso a flussi di lavoro manuali, consentendo agli architetti delle soluzioni di concentrarsi su compiti strategici a valore più elevato.

Questo caso evidenzia come l'azienda abbia sfruttato Agentforce per guidare l'automazione nei complessi flussi di lavoro dei contratti, migliorando al contempo l'accesso a conoscenze aziendali critiche, rafforzando il ruolo dell'IA nella consulenza aziendale moderna.



Calcolo di un punteggio "fai da te" basato su agenti

Calcolare un punteggio per una soluzione fai-da-te basata su agenti. Questa sezione introduce un quadro pratico di moltiplicatori, basato sui metodi di ricerca accademica e sui dati reali dell'industria IT riguardo la costruzione contro l'acquisto³, che le organizzazioni possono utilizzare per auto-valutare la complessità relativa nell'implementare ciascun livello chiave in una soluzione IA basata su agenti di livello aziendale da soli rispetto a una soluzione commerciale che potrebbero utilizzare in quel particolare ambito. Stimando il moltiplicatore per ciascun elemento, le aziende possono meglio quantificare il tempo, le risorse e le competenze necessarie per replicare le capacità disponibili commercialmente. Questo framework evidenzia la vera portata dell'iniziativa fai da te, dagli elementi fondamentali come l'integrazione dei database ai livelli avanzati come la governance del runtime e la spiegabilità.

Attualmente, Futurum Group stima che, sebbene lo sviluppo interno (fai-da-te) di soluzioni IA basate su agenti possa generare ritorni negli anni futuri, la velocità del mercato IA rende molto difficile mantenere e aggiornare uno stack IA moderno basato su agenti, soprattutto in un contesto di scarsità di talenti nel settore. Inoltre, tutti gli sforzi commerciali implicano team di sviluppo prodotti significativamente più ampi di quelli che la maggior parte delle aziende è in grado di mettere in campo, anche utilizzando strumenti di accelerazione dello sviluppo basati su IA.

Pertanto, sebbene possa essere allettante cercare scorciatoie in ambiti come la governance, la spiegabilità o la conformità per ridurre lo sforzo iniziale, queste omissioni possono generare ostacoli significativi in seguito. Ad esempio, trascurare solide funzionalità di spiegabilità potrebbe non rappresentare una sfida immediata durante l'implementazione, ma potrebbe comportare danni alla reputazione o sanzioni normative in caso di problemi relativi all'IA. Allo stesso modo, trascurare la governance del runtime può far risparmiare tempo nello sviluppo iniziale, ma esporre l'organizzazione a rischi significativi durante la

Come usare il moltiplicatore fai-da-te

Il moltiplicatore fai-da-te fornisce un metodo strutturato per valutare lo sforzo relativo richiesto per costruire da zero ciascun componente di un sistema IA basato su agenti di livello enterprise. Per utilizzarlo, le organizzazioni devono innanzitutto identificare i livelli dello stack che intendono sviluppare internamente e sommare i rispettivi moltiplicatori per comprendere le diverse risorse iniziali richieste nel confronto tra sviluppo interno (build) e acquisto (buy). Questo punteggio cumulativo aiuta a stimare la complessità complessiva, i costi e il carico di risorse legati a un approccio DIY rispetto all'utilizzo di una soluzione commerciale preconfigurata (COTS).

Un moltiplicatore totale più basso (ad es. inferiore a 2x) suggerisce che un approccio fai-da-te potrebbe essere fattibile in un arco temporale pratico, a condizione di disporre delle competenze adeguate, di un'intensa attività di sviluppo e di un'infrastruttura appropriata. Un punteggio più alto (ad es. 3x o superiore) indica invece maggiori rischi, tempi di sviluppo più lunghi e sfide operative più complesse. Le organizzazioni possono inoltre utilizzare questo framework per stabilire le priorità su quali aree sviluppare internamente e quali acquistare, riconoscendo che scorciatoie come ignorare la governance o la spiegabilità possono ridurre lo sforzo iniziale, ma comportare rischi maggiori e debito tecnico nel lungo termine.

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; dati di progetto build vs. buy raccolti precedentemente da Futurum Intelligence.

scalabilità operativa o nella gestione della conformità. Il framework dei moltiplicatori di sforzo sottolinea che, mentre alcuni livelli sono più facilmente affrontabili con approcci fai-da-te, altri richiedono un livello di investimento e competenze tali da rendere le soluzioni commerciali un'opzione più pratica e scalabile.

Combinando queste informazioni, il framework dei moltiplicatori di sforzo si rivela uno strumento prezioso per i decisori. Permette loro di valutare i compromessi tra lo sviluppo interno e l'adozione di piattaforme preconfigurate, aiutando le organizzazioni a bilanciare costo, rischio e velocità nel raggiungimento del valore. Che un'azienda voglia dare priorità alla rapidità,

minimizzare il TCO o garantire la sostenibilità a lungo termine, questo modello di valutazione fornisce un approccio strutturato allo sviluppo di soluzioni IA basate su agenti con una chiara comprensione delle implicazioni delle proprie scelte.

Segue un'analisi dettagliata del moltiplicatore di sforzo per ciascun riquadro dello stack di architettura IA basata su agenti di livello enterprise precedentemente illustrato, confrontando l'approccio fai-da-te con una soluzione commerciale COTS come Agentforce.

Conversazioni e workflow

1. Chat in linguaggio naturale: 1x	I framework NLU (es. Rasa, OpenAI) sono ampiamente disponibili e lo sviluppo fai-da-te in quest'area è relativamente semplice per le funzionalità di base. Le soluzioni COTS possono offrire modelli pre-addestrati aggiuntivi e un'integrazione più semplice, ma il divario non è ampio.
2. Workflow basati su agenti: 4x	Costruire da zero un'orchestrazione di workflow scalabile e robusta richiede logiche personalizzate estese e integrazione con i sistemi esistenti. Le soluzioni COTS offrono workflow preconfigurati, consentendo un significativo risparmio di tempo.
3. Agenti no code/pro code: 8x	Creare interfacce user-friendly per utenti sia tecnici sia non tecnici è estremamente laborioso e richiede sviluppo UI/UX specializzato e test approfonditi. Gli strumenti COTS sono progettati per questi doppi target e vengono forniti già testati.

Applicazioni basate su agenti

4. Competenze predefinite: 6x	Le librerie di competenze predefinite nelle piattaforme COTS fanno risparmiare molto tempo di sviluppo. Il DIY richiede di partire da zero per definire, testare e perfezionare competenze specifiche per il dominio.
5. Bot personalizzati/definiti dall'utente: 2x	Gli approcci fai-da-te beneficiano di flessibilità, ma le piattaforme COTS riducono notevolmente lo sforzo grazie a interfacce intuitive low-code/no-code.
6. App assistite da agenti (CRM, ERP, LOB): 4x	Integrare agenti con sistemi enterprise come CRM/ERP richiede un'estesa conoscenza di API, workflow e casi limite. Le soluzioni COTS sono pre-integrate, riducendo al minimo la complessità di sviluppo.

Livello di IA/ragionamento

7. Modelli fondazionali: 0.5x	● Per gli LLM e i modelli preaddestrati, il fai-da-te può talvolta risultare più semplice, poiché i team possono integrarsi direttamente con modelli fondazionali (es. OpenAI GPT, Hugging Face). Le piattaforme COTS potrebbero non offrire sempre la stessa flessibilità o disponibilità di modelli.
8. Modelli di azione: 3x	● I modelli di azione, che definiscono workflow e output specifici per i task, richiedono un notevole sforzo di sviluppo per implementazioni personalizzate. Le soluzioni COTS offrono librerie di azioni predefinite.
9. Modelli specifici per dominio: 5x	● La creazione di modelli specifici per dominio implica raccolta dati, annotazione, addestramento e test. Le piattaforme COTS spesso li includono già pronti e testati per casi d'uso comuni.
10. Setup RAG (Retrieval-Augmented Generation): 2x	● Le configurazioni RAG possono essere implementate in modalità fai-da-te con strumenti open source, ma richiedono una messa a punto significativa per l'integrazione con i sistemi enterprise. Le soluzioni COTS spesso semplificano questo processo.
11. Machine learning tradizionale: 1.5x	● Per i modelli ML standard, il fai-da-te richiede lo sviluppo di pipeline e tuning, ma non differisce drasticamente da quanto offrono le soluzioni COTS, a seconda della complessità.

Livello di fiducia e guardrail dell'IA

12. Governance del run-time: 6x	● Costruire sistemi per monitorare, gestire e applicare la governance del runtime richiede una profonda competenza nella gestione del rischio AI. Le soluzioni COTS dispongono di framework predefiniti per questo scopo.
13. Spiegabilità: 8x	● La spiegabilità richiede spesso tecniche avanzate per creare dashboard o modelli interpretabili personalizzati. Le soluzioni COTS includono funzionalità integrate conformi alle normative.
14. Sicurezza basata sui ruoli: 5x	● Implementare la sicurezza basata sui ruoli nei sistemi enterprise è dispendioso in termini di lavoro e richiede test estesi. Le soluzioni COTS offrono opzioni pre-testate e scalabili.
Conformità AI: 10x	● Garantire la conformità a regolamenti come GDPR e HIPAA è estremamente complesso e richiede tempo. Le soluzioni COTS semplificano la conformità grazie a strumenti integrati.
16. Filtraggio dati: 4x	● Il filtraggio e la gestione dei dati per accuratezza, formattazione e conformità possono richiedere pipeline personalizzate, rendendo le soluzioni COTS più efficienti per le imprese.

Livello dati e integrazione

17. Database: 0.5x	● Database come PostgreSQL e MongoDB sono facilmente accessibili per progetti fai-da-te. Le soluzioni COTS non offrono vantaggi significativi se non nei casi in cui siano richiesti workflow altamente integrati.
18. Data lakes: 3x	● Configurare e gestire data lake da zero comporta pianificazione dell'architettura, scelta degli strumenti e manutenzione continua, aspetti che le soluzioni COTS possono semplificare.
19. LLM: 0,8x	● Come per i modelli fondazionali, l'integrazione diretta con LLM è realizzabile in fai-da-te con uno sforzo aggiuntivo minimo rispetto alle piattaforme COTS.
20. API aperte: 2x	● Le API aperte sono semplici da implementare in progetti fai-da-te, ma richiedono lavoro extra per garantire la compatibilità con strumenti enterprise. Le soluzioni COTS spesso le includono nativamente.
21. Sistemi IT aziendali: 4x	● L'integrazione con i sistemi IT aziendali richiede ampia personalizzazione e test. Le piattaforme COTS offrono connettori preconfigurati.
22. OT/IoT/IIoT: 4x	● L'integrazione con tecnologie operative e sistemi IoT è complessa a causa dell'interfacciamento hardware-software e della necessità di competenze specifiche di dominio. Le piattaforme COTS semplificano notevolmente questo processo.



Sintesi dei moltiplicatori fai-da-te

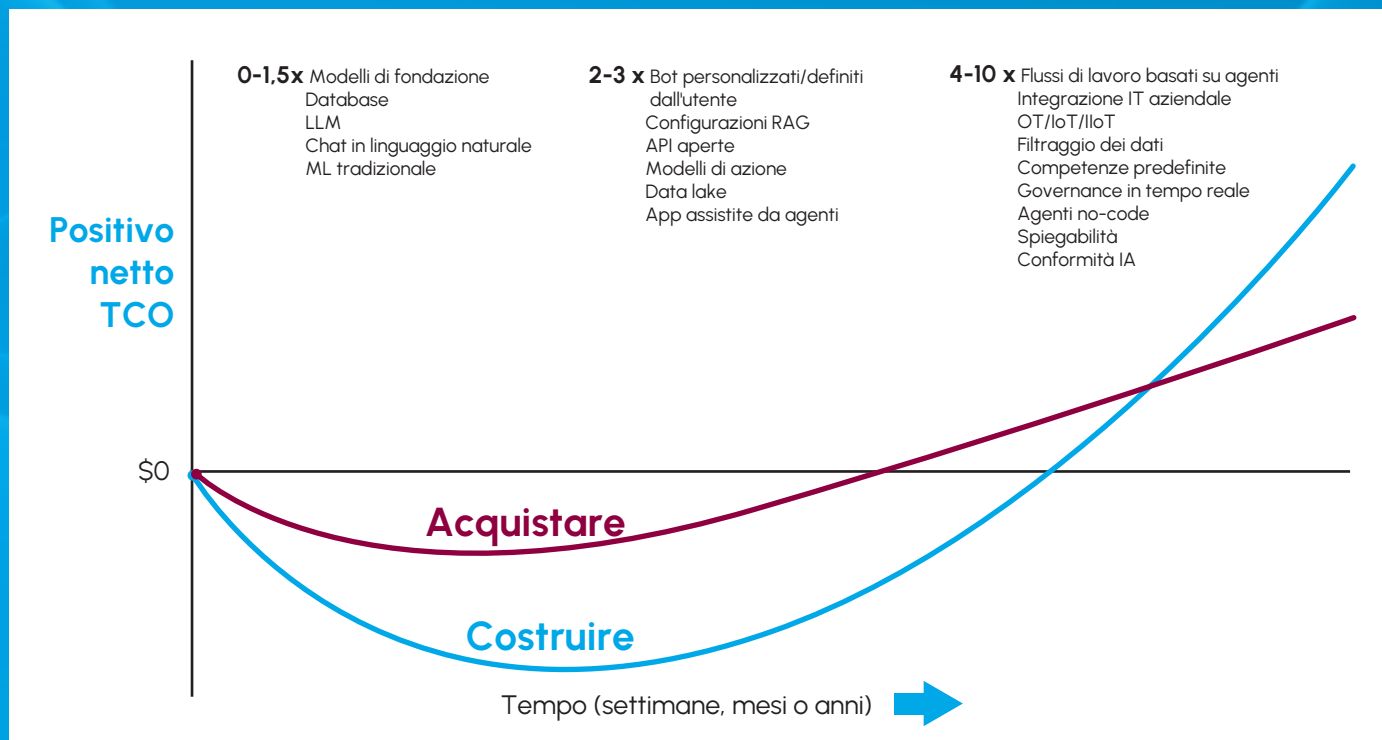
Capacità	Moltiplicatore fai-da-te	Spiegazione
Modelli fondazionali	0.5x	L'integrazione diretta con LLM potrebbe rendere il fai-da-te accessibile.
Database	0.5x	Strumenti ampiamente disponibili rendono il fai-da-te semplice.
LLM	0.8x	Simile ai modelli fondazionali, il DIY è comparabile.
ML Tradizionale	1.5x	La creazione di pipeline ML standard è un po' più impegnativa
Conformità IA	10x	Garantire la conformità normativa da zero richiede molte risorse
Chat in linguaggio naturale	1x	I framework open source ampiamente disponibili rendono il fai-da-te relativamente facile
Bot personalizzati/definiti dall'utente	2x	Un po' di flessibilità nel fai-da-te, ma le soluzioni COTS lo rendono più efficiente
Configurazioni RAG	2x	Sono possibili configurazioni fai da te, ma richiedono uno sforzo per essere scalate
API aperte	2x	Richiede uno sforzo per garantire la compatibilità con gli strumenti
Modelli di azione	3x	Richiede uno sviluppo personalizzato significativo
Data lake	3x	L'impostazione di un'architettura scalabile per i laghi aggiunge complessità
Flussi di lavoro basati su agenti	4x	Richiede un notevole sforzo per progettare flussi di lavoro robusti e scalabili da zero
App con supporto di agenti (CRM, ERP, LOB)	4x	L'integrazione con i sistemi aziendali è molto complessa
Filtraggio dei dati	4x	Le pipeline personalizzate richiedono impegno ma sono gestibili
Sistemi IT enterprise	4x	Ampia personalizzazione e test richiesti per il fai-da-te
OT/IoT/IIoT	4x	L'interfaccia con l'hardware e il software è molto complessa
Modelli specifici per dominio	5x	Richiede raccolta dati, annotazione e formazione
Sicurezza basata sui ruoli	5x	Testare e scalare implementazioni sicure richiede molto tempo
Competenze predefinite	6x	Sviluppare, testare e perfezionare competenze specifiche di un dominio richiede un elevato impiego di risorse
Governance in tempo reale	6x	Richiede una profonda competenza nella gestione del rischio di intelligenza artificiale per il fai-da-te
Agenti no code/pro code	8x	L'interfaccia utente/esperienza utente (UI/UX) e le funzionalità a doppia modalità sono complesse e richiedono molto tempo per essere sviluppate in modo fai-da-te.
Spiegabilità	8x	Richiede tecniche avanzate e creazione di dashboard.

Figura 2: Le organizzazioni possono utilizzare questa tabella dei moltiplicatori per determinare quanto sia fattibile un approccio fai-da-te all'IA agentica.

La scomposizione riportata sopra fornisce un quadro utile per valutare l'impegno richiesto nello sviluppo di una soluzione fai-da-te rispetto a una piattaforma commerciale (COTS) per ciascun livello dello stack. Sottolinea inoltre le difficoltà legate al tenere il passo con la natura complessa e in rapida evoluzione della tecnologia IA. Questo rappresenta una sfida significativa per i reparti IT e le aziende digitali che stanno considerando un approccio DIY ai sistemi basati su agenti.

Figura 3: Approssimazione euristica dei moltiplicatori fai-da-te in uno stack basato su agenti con stima degli anni necessari per un TCO positivo

Stima approssimativa del tempo (in anni) per raggiungere un TCO positivo per ciascun elemento dello stack di IA basata su agenti



Costruire e mantenere un sistema di questo tipo richiede non solo risorse di calcolo sostanziali, ma anche una competenza tecnica altamente specializzata, inclusi l'addestramento dei modelli IA, l'orchestrazione e l'integrazione con i flussi di lavoro aziendali. Queste esigenze sono amplificate dalla necessità di affrontare considerazioni specifiche legate all'IA, come garantire le performance del modello, la scalabilità e la conformità con gli standard normativi in continua evoluzione. Per la maggior parte delle organizzazioni, in particolare quelle senza una capacità IA interna matura, le barriere tecniche e operative per sviluppare una soluzione fai-da-te robusta e di livello enterprise sono proibitive. Anche con risorse sufficienti, il ritmo di innovazione nell'IA spesso rende le soluzioni fai-da-te obsolete prima che vengano completamente implementate.

Le organizzazioni tradizionali sono anche svantaggiate nel mantenere il passo con i continui progressi nell'IA.

Tecnologie emergenti, come modelli fondamentali affinati, la generazione potenziata da recupero (RAG) e i framework avanzati di governance, stanno rapidamente diventando lo standard per le soluzioni moderne basate su agenti. Piattaforme commerciali come Agentforce sono continuamente aggiornate per integrare questi progressi, garantendo che rimangano competitive e conformi. Le soluzioni fai-da-te, d'altra parte, richiedono uno sforzo significativo per essere mantenute e aggiornate, spesso andando oltre la capacità dei team interni. Per le aziende che operano in mercati ad alta velocità, i ritardi e i rischi associati a un approccio fai-da-te possono comportare opportunità perse e ridurre la competitività, rendendo le piattaforme IA pre-costruite e scalabili la scelta più pratica e proiettata verso il futuro.



Costo operativo e valore di Agentforce

Il costo operativo è un fattore cruciale per valutare l'efficacia delle soluzioni AI basate su agenti. Per Agentforce, uno dei principali fattori distintivi è la sua struttura tariffaria semplice: \$2 per richiesta dell'agente. I partecipanti ai casi studio hanno unanimemente sottolineato che questa tariffazione è sia prevedibile che gestibile, permettendo loro di pianificare con fiducia i budget operativi.

Un'azienda di telemedicina di medie dimensioni ha evidenziato come questa struttura dei costi le abbia permesso di implementare l'automazione scalabile senza i rischi finanziari tipicamente associati allo sviluppo di soluzioni IA personalizzate. Allo stesso modo, il CIO di un'organizzazione regionale a base associativa, operante nel settore dei viaggi e delle assicurazioni, ha osservato che la tariffazione per richiesta di Agentforce ha fornito un modo conveniente per avviare e scalare le capacità IA, pur allo stesso tempo deviando le interazioni di basso valore verso flussi di lavoro automatizzati.

Sebbene le soluzioni fai-da-te possano comportare spese operative inferiori in determinati scenari, spesso richiedono investimenti iniziali significativi

e cicli di sviluppo lunghi. Creare una soluzione personalizzata implica l'assunzione di ingegneri qualificati, la progettazione di un'architettura robusta e la manutenzione continua e la sicurezza del sistema. Questi costi nascosti superano frequentemente le spese previste associate a Agentforce, soprattutto nel lungo periodo.

Inoltre, mantenere una soluzione fai-da-te comporta rischi continui, tra cui vulnerabilità potenziali alla sicurezza, debito tecnico e la necessità di aggiornamenti costanti per rimanere competitivi. Questi fattori rendono il costo operativo apparentemente inferiore degli approcci fai-da-te ingannevole, poiché molte organizzazioni scoprono che sostenere e scalare i propri sistemi può essere molto più costoso di quanto inizialmente previsto. Al contrario, Agentforce elimina questi rischi, offrendo una soluzione sicura, scalabile e pronta all'uso che garantisce un rapido ritorno sugli investimenti e posiziona le aziende per un successo a lungo termine.

Approfondimento: Agentforce vs. Soluzioni fai-da-te

Valutare le soluzioni basate su agenti è una decisione critica che può plasmare l'efficienza operativa di un'impresa, l'esperienza del cliente e il successo a lungo termine. Le aziende spesso considerano due opzioni principali: sfruttare una piattaforma pre-costruita come Agentforce o intraprendere un approccio fai-da-te. Ogni percorso offre vantaggi e sfide uniche che meritano un'attenta considerazione.

Il principale vantaggio di Agentforce risiede nella sua velocità di realizzazione del valore. Le aziende possono implementare Agentforce in 4-6 settimane, sfruttando flussi di lavoro pre-costruiti e integrazioni senza soluzione di continuità con l'ecosistema Salesforce. Questa implementazione rapida accelera il ROI, consentendo alle aziende di automatizzare processi critici e migliorare l'esperienza del cliente senza dover affrontare cicli di sviluppo prolungati. Al contrario, le soluzioni fai-da-te richiedono un tempo e delle risorse considerevoli, spesso impiegando dai sei mesi a un anno prima di produrre risultati tangibili. Questo ritardo può erodere il vantaggio competitivo e ostacolare la capacità di un'organizzazione di adattarsi ai cambiamenti del mercato.

Il TCO è un altro fattore cruciale. Agentforce riduce il TCO di almeno il 20% grazie alla sua infrastruttura pre-costruita, configurazione a basso codice e architettura senza necessità di manutenzione. Le aziende evitano gli oneri costosi legati alla costruzione e al mantenimento di soluzioni personalizzate, come l'assunzione di talenti specializzati, la gestione delle infrastrutture e l'affrontare il debito tecnico in continua crescita. D'altro canto, gli approcci fai-da-te richiedono spesso un investimento iniziale significativo e comportano costi nascosti nel tempo, inclusi quelli per il riaddestramento dei modelli e l'aggiornamento delle integrazioni.

Anche l'integrazione e la scalabilità senza soluzione di continuità di Agentforce sono differenziatori chiave. Collegandosi direttamente a Salesforce CRM, Tableau, Slack o praticamente qualsiasi sistema digitale tramite la piattaforma Mulesoft di Salesforce, Agentforce elimina la necessità di integrazioni personalizzate complesse, consentendo alle aziende di scalare le loro iniziative IA senza sforzi. Al contrario, le soluzioni fai-da-te richiedono integrazioni su misura che possono aumentare la complessità operativa

Figura 4: I principali vantaggi di Agentforce rispetto alle soluzioni fai-da-te



e introdurre vulnerabilità. Man mano che le aziende crescono, l'architettura scalabile di Agentforce, che include potenti elementi della piattaforma come Data Cloud in grado di fornire sistematicamente dati aziendali contestuali all'AI basata su agenti, garantisce un'elevata efficacia, prestazioni costanti e affidabilità. Al contrario, i sistemi fai-da-te potrebbero faticare a gestire volumi di transazioni elevati, integrazioni di dati robuste o casi d'uso avanzati.

Infine, la governance e la conformità rappresentano sfide significative per le imprese che implementano l'IA. Agentforce affronta queste preoccupazioni con strumenti integrati, permessi basati su ruoli e risposte arricchite che priorizzano l'accuratezza e la fiducia. Le soluzioni fai-da-te, pur essendo personalizzabili, pongono l'onere di implementare e mantenere i framework di governance sull'impresa, esponendo così le organizzazioni a rischi maggiori e violazioni della conformità, in particolare in settori regolamentati come quello sanitario o dei servizi finanziari.

In sintesi, Agentforce offre una soluzione completa e già pronta per le imprese, che minimizza i rischi, riduce i costi e accelera il tempo per ottenere valore. Per le organizzazioni che cercano di sbloccare il potenziale trasformativo dell'IA basata su agenti, Agentforce emerge come la scelta più rapida, affidabile ed economica.

Velocità nel raggiungimento del valore

- Agentforce può essere implementato entro 4-6 settimane, molto più velocemente rispetto alle soluzioni fai-da-te, che spesso richiedono 6-12 mesi per l'implementazione.
- La rapida implementazione consente un adattamento più veloce ai cambiamenti del mercato e una realizzazione più rapida del ROI.

Costo totale di esercizio e gestione

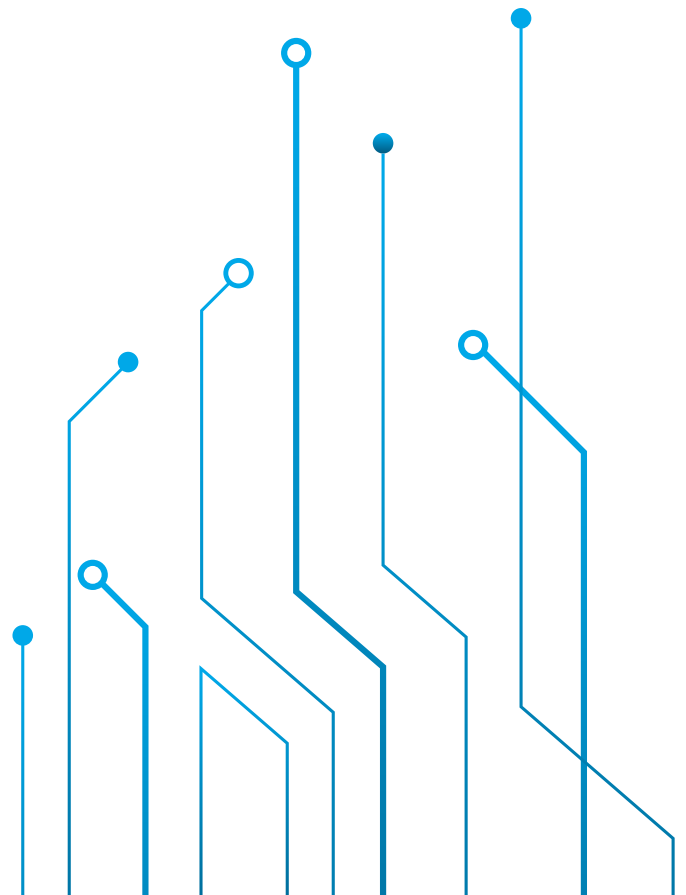
- Agentforce riduce il TCO del 20%, sfruttando infrastrutture pre-costruite, strumenti a basso codice e architettura senza necessità di manutenzione.
- Le soluzioni fai-da-te spesso comportano costi iniziali elevati e spese nascoste, tra cui l'assunzione di talenti specializzati e la gestione del debito tecnico.

Integrazione e scalabilità

- L'integrazione senza soluzione di continuità con Salesforce CRM, Tableau e Slack elimina la necessità di configurazioni personalizzate complesse.
- L'architettura scalabile di Agentforce garantisce prestazioni costanti, anche con elevati volumi di transazioni, mentre i sistemi fai-da-te potrebbero avere difficoltà nella crescita.

Governance e conformità

- Agentforce fornisce strumenti di governance integrati, inclusi permessi basati su ruoli e risposte arricchite, assicurando la conformità alle normative e la gestione dei rischi.
- Le soluzioni fai-da-te pongono l'onere dei framework di conformità sulle aziende, aumentando i rischi nei settori regolamentati come la sanità e la finanza.



Risultati e raccomandazioni

Gli studi di caso su coloro che hanno intrapreso percorsi con l'IA agentica mostrano un forte argomento a favore dell'adozione di soluzioni IA agentiche pronte all'uso, come Agentforce, rispetto a un approccio fai-da-te. Mentre le aziende cercano di ottenere un ROI più rapido, ridurre i costi operativi e migliorare l'esperienza del cliente, le prove sono chiare: le piattaforme preconfezionate e pronte per l'impresa superano nettamente gli approcci fai-da-te in termini di velocità, scalabilità ed efficienza dei costi. Analizzando le prime esperienze di chi ha adottato soluzioni agentiche, è possibile comprendere meglio il potenziale trasformativo di soluzioni come Agentforce e trarre raccomandazioni pratiche per sfruttarle al massimo.

Risultati: Sbloccare il potenziale dell'IA agentica

L'IA agentica non è solo una tendenza tecnologica; rappresenta un cambiamento cruciale nel modo in cui le imprese possono ottimizzare le operazioni, migliorare l'esperienza del cliente e sbloccare nuove fonti di ricavo. I risultati di questo rapporto evidenziano diversi punti fondamentali per le organizzazioni che stanno considerando soluzioni IA agentiche:

- 1 Realizzazione più rapida del ROI:** Agentforce offre un valore misurabile in una frazione del tempo rispetto alle soluzioni fai-da-te. Le aziende riferiscono di ottenere un ROI entro 4-6 settimane, contro i 6-12 mesi richiesti dalle alternative costruite su misura.
- 2 Scalabilità conveniente:** Agentforce riduce il TCO del 20%, grazie a flussi di lavoro preconfigurati e all'eliminazione della necessità di risorse di sviluppo estese. La sua architettura scalabile garantisce operazioni fluide anche in fasi di rapida crescita aziendale.
- 3 Governance e conformità migliorate:** I livelli di fiducia integrati e le autorizzazioni basate sui ruoli assicurano l'aderenza ai requisiti normativi, offrendo un vantaggio cruciale nei settori ad alta regolamentazione.
- 4 Incremento dell'efficienza operativa:** Automatizzando le attività di routine e ottimizzando i flussi di lavoro, le aziende che utilizzano Agentforce riportano un aumento della produttività del 25-30% e una notevole riduzione nei tempi di risposta del servizio clienti.

Riepilogo dati dei risultati principali

Per illustrare in modo chiaro le differenze significative tra l'adozione di Agentforce e l'approccio fai-da-te alle soluzioni di IA, la tabella seguente fornisce una visione consolidata dei principali indicatori. Questi dati sono stati raccolti attraverso interviste con i primi utilizzatori di Agentforce condotte nell'ambito di questa ricerca, oltre a fonti del settore e ad altri dati quantitativi citati nel presente rapporto. La sintesi mette in evidenza i

notevoli vantaggi offerti da Agentforce in termini di velocità nel generare valore, convenienza economica, tempi di implementazione e miglioramenti operativi. Questa visualizzazione comparativa consente alle organizzazioni di valutare chiaramente i compromessi tra i due approcci e prendere decisioni consapevoli sulla propria strategia di IA agentica.

Metrica	Agentforce	Soluzioni AI Fai-da-te
Velocità di Valorizzazione / ROI	Raggiunto in poche settimane (meno di 3 settimane per un'azienda di telemedicina, meno di un trimestre per un'organizzazione associativa)	Raggiunto in mesi o anni (6-12 mesi solo per l'implementazione)
Costo totale di esercizio e gestione	TCO inferiore del 20%	TCO superiore per 2-6 anni a causa di sviluppo personalizzato, infrastruttura e manutenzione
Tempo di Implementazione	3-6 settimane	6-12 mesi
Tempo di risposta al cliente	Risoluzione dei casi più veloce del 40% (esempi da telecomunicazioni e retail) e tempi di risposta 24 volte più rapidi	Probabilmente simili ma con costi più elevati e tempi più lunghi per ottenere valore
Tasso di conversione dei lead	Tasso di conversione dei lead più alto del 25%	Come sopra
Efficienza operativa	Aumento della produttività del 25-30% (riportato da aziende) in tempi relativamente brevi (settimane)	Raggiungimento più lento dell'efficienza operativa, con perdite potenziali superiori a 500.000 \$ annui per aziende di medie dimensioni fino al completamento (mesi o anni)

Punti chiave dalla tabella:

- **Velocità:** Agentforce riduce significativamente il tempo necessario per ottenere valore e completare l'implementazione rispetto alle soluzioni fai-da-te.
- **Costo:** Agentforce abbassa il TCO fin dall'inizio.
- **Efficienza:** Agentforce migliora rapidamente i tempi di risposta al cliente, i tassi di conversione dei lead e l'efficienza operativa complessiva.

Questa tabella offre una panoramica chiara e concisa delle differenze quantitative tra l'adozione di Agentforce e l'approccio fai-da-te nell'implementazione dell'IA agentica.

Raccomandazioni: Tracciare un percorso di successo con Agentforce

Per massimizzare i benefici dell'IA agentica e mantenere un vantaggio competitivo, le organizzazioni dovrebbero considerare le seguenti strategie:

1

Dare priorità a velocità e semplicità:

Scegliere soluzioni come Agentforce, che offrono integrazioni predefinite e configurabilità low-code, per ridurre al minimo i tempi di implementazione e accelerare la generazione di valore.

2

Concentrarsi su conformità e sicurezza:

Sfruttare i solidi framework di governance di Agentforce per proteggere i dati sensibili, in particolare nei settori regolamentati come sanità e finanza.

3

Mirare a casi d'uso ad alto impatto:

Iniziare con casi d'uso che generano un ROI immediato, come l'automazione del servizio clienti o il supporto alle vendite, ed espandere l'adozione progressivamente verso flussi di lavoro più complessi.

4

Monitorare e ottimizzare continuamente:

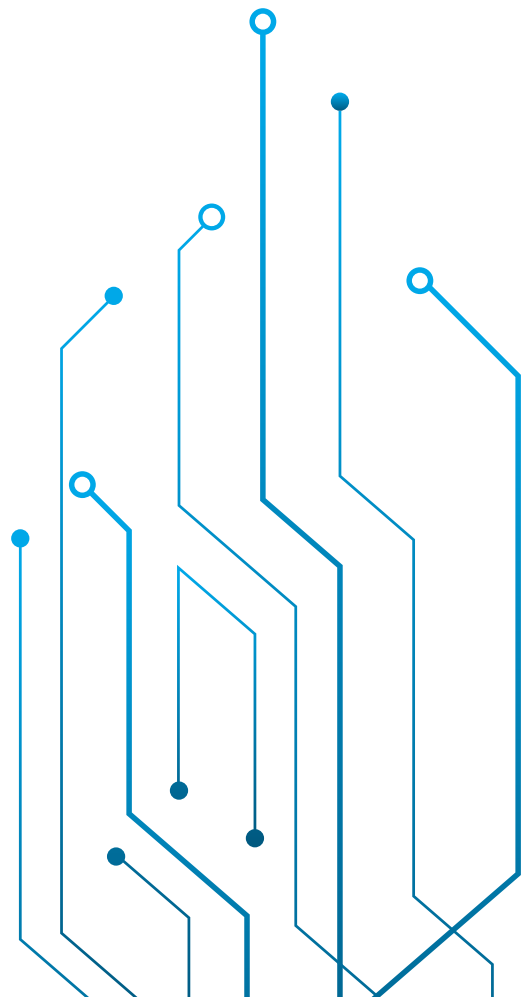
Utilizzare metriche come tassi di deviazione dei casi, punteggi di soddisfazione del cliente e risparmi operativi per valutare le performance delle iniziative di IA agentica e perfezionarle nel tempo.

² Dimensionamento del mercato nel 2025 e previsioni quinquennali: Agentic AI, Futurum Group. Febbraio 2025.

Conclusioni: I vantaggi di Agentforce

L'intelligenza artificiale agentica rappresenta un'opportunità trasformativa per le imprese che desiderano ridefinire il modo in cui offrono valore a clienti e stakeholder. I dati raccolti dai primi utilizzatori sono chiari: adozione molto rapida, sviluppo accelerato e tempi di generazione di valore significativamente ridotti. Tra le soluzioni disponibili, Agentforce si è dimostrata una delle piattaforme **più veloci, convenienti e affidabili oggi sul mercato** per l'impiego su larga scala di agenti intelligenti. Affrontando le criticità di velocità, costo e conformità, Agentforce consente alle organizzazioni di concentrarsi sull'innovazione e sulla crescita strategica.

In un contesto in cui le imprese devono orientarsi in un'epoca di rapidi progressi tecnologici, adottare soluzioni IA solide e scalabili sarà essenziale. Agentforce offre un percorso chiaro e convincente non solo per tenere il passo con il cambiamento, ma per guidarlo. Le organizzazioni che coglieranno questa opportunità oggi si posizioneranno come leader di domani in termini di efficienza, soddisfazione del cliente e performance finanziaria.



Indicazioni generali: Scegliere il percorso giusto per il futuro

Nel valutare le soluzioni di intelligenza artificiale agentica, i decisori aziendali dovrebbero prendere in considerazione i seguenti fattori chiave:



Implicazioni economiche:

Sebbene le soluzioni fai-da-te possano inizialmente sembrare più economiche dal punto di vista operativo, spesso nascondono costi significativi, come lunghi tempi di sviluppo, necessità di assumere personale altamente specializzato e spese di manutenzione a lungo termine. Agentforce propone modelli di pricing prevedibili e scalabili, riducendo le sorprese finanziarie e accelerando il ritorno sull'investimento (ROI).



Gestione del rischio:

Implementare soluzioni fai-da-te espone le organizzazioni a potenziali lacune di conformità, vulnerabilità di sicurezza e debito tecnico. Agentforce riduce questi rischi grazie a strumenti di governance integrati, livelli di sicurezza avanzati e integrazioni fluide che garantiscono accuratezza dei dati e fiducia nel sistema.



Time to Value:

La velocità è fondamentale nell'attuale contesto competitivo. Agentforce consente alle imprese di implementare agenti intelligenti in poche settimane, riducendo drasticamente il time to value rispetto ai mesi (o anni) richiesti dai progetti fai-da-te. Questo permette alle aziende di adattarsi rapidamente e mantenere un vantaggio competitivo.

In definitiva, Agentforce offre una soluzione semplificata, sicura ed economicamente efficiente per le imprese che desiderano sfruttare il potenziale dell'AI agentica, senza doversi confrontare con la complessità e i rischi dello sviluppo su misura. Scegliendo piattaforme che garantiscono ROI rapidi, TCO contenuto e governance avanzata, le organizzazioni possono affrontare con fiducia il proprio percorso di adozione dell'IA, sbloccando un valore aziendale senza precedenti.

Informazioni importanti sul presente report

AUTORI

Dion Hinchcliffe

Vicepresidente e Responsabile della Practice CIO Insights |
The Futurum Group

Nick Patience

Vicepresidente e Responsabile della Practice Intelligenza
Artificiale Software & Tools | The Futurum Group

EDITORE

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

RICHIESTE

Contattaci se desideri discutere questo report: The Futurum Group risponderà tempestivamente.

CITAZIONI

Questo documento può essere citato da stampa accreditata e analisti, ma deve essere citato nel contesto, riportando nome e titolo dell'autore, nonché "The Futurum Group."

Tutti gli altri (non appartenenti a stampa o analisi) devono ottenere autorizzazione scritta preventiva da The Futurum Group per qualsiasi utilizzo.

LICENZE

Questo documento, comprese eventuali risorse di supporto, è di proprietà di The Futurum Group. Non è consentita la riproduzione, distribuzione o condivisione in alcuna forma senza preventiva autorizzazione scritta di The Futurum Group.

DICHIARAZIONI

The Futurum Group fornisce servizi di ricerca, analisi, consulenza e advisory a molte aziende tecnologiche, incluse alcune menzionate in questo documento. Nessun dipendente del gruppo detiene partecipazioni azionarie in aziende citate nel documento.



INFORMAZIONI SU SALESFORCE

[Salesforce](#) è leader globale nel settore dei software per la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) e aiuta le aziende a connettersi con i clienti in modi innovativi. Le sue piattaforme supportano funzioni aziendali come vendite, marketing, customer service e analytics, facilitando la gestione dei dati e delle interazioni. Rinomata per la sua capacità innovativa, Salesforce integra strumenti di intelligenza artificiale come Einstein e Agentforce per migliorare l'automazione e il processo decisionale. Opera a livello globale con aziende di ogni dimensione e settore, affermandosi come protagonista della trasformazione digitale.

Futurum

INFORMAZIONI SU THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) è una società indipendente di ricerca, analisi e consulenza focalizzata sull'innovazione digitale e sulle tecnologie dirompenti. Ogni giorno, i suoi analisti, ricercatori e advisor supportano leader aziendali di tutto il mondo nell'anticipare cambiamenti radicali nei rispettivi settori, sfruttando l'innovazione per ottenere o mantenere un vantaggio competitivo.

Futurum

INFORMAZIONI DI CONTATTO : The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337