

salesforce

# Guida Agentforce per il settore della sanità e le scienze della vita

Come diventare un'organizzazione sanitaria  
agent-first con assistenza digitale sempre attiva  
per pazienti, dipendenti e clienti



Nell'ultimo decennio le priorità delle organizzazioni del settore della sanità e delle scienze della vita si sono evolute ed espanse. Quello che è iniziato come il triplice obiettivo del settore, incentrato sulla riduzione dei costi sanitari, sull'ottimizzazione dell'esperienza dei pazienti e sul miglioramento della salute della popolazione, si è gradualmente ampliato fino a diventare un quadruplo obiettivo che include ora anche il miglioramento dell'esperienza degli operatori sanitari.

Tuttavia, raggiungere questo obiettivo in un settore già ai limiti non è un'impresa facile. Tra l'invecchiamento della popolazione e la diffusa carenza di forza lavoro, spesso ci sono più compiti da svolgere che risorse disponibili e gli operatori sanitari sono così costretti a dedicare sempre maggior tempo a un elenco crescente di attività amministrative. Se a questo si aggiungono dati frammentati, applicazioni disparate, moduli cartacei e attività manuali, si accumulano rapidamente inefficienze e burnout del personale.

Chi ne paga il prezzo? Pazienti, membri e clienti, che subiscono tempi di attesa più lunghi, cure inaccessibili o più costose, esperienze disconnesse e tempi di terapia più lenti. E anche gli operatori sanitari ne soffrono, poiché sono costantemente distolti dal loro compito più importante, che è quello di fornire l'assistenza sanitaria.

Le organizzazioni del settore sanitario e delle scienze della vita sono ben consapevoli di quale sarebbe la soluzione: trovare modi per aumentare l'efficienza facendo di più con meno. Di fatto, il 58%<sup>1</sup> degli operatori afferma che l'automazione basata sull'AI è la risposta al crescente burnout e alle risorse limitate. Eppure, fino ad ora, l'AI ha avuto un ruolo reattivo, rispondendo semplicemente alle regole e ai prompt umani per svolgere le attività richieste.

**E se invece l'AI potesse agire come una forza lavoro digitale, eseguendo azioni autonome per facilitare i processi sanitari e delle scienze della vita?**

<sup>1</sup> Applications of AI in healthcare & Life Sciences, studio del 2024



## Sommario

<b>01</b>	La prossima fase dell'AI .....	3
<b>02</b>	Agentforce per il settore della sanità e le scienze della vita .....	4
<b>03</b>	Health AI è un moltiplicatore di Agentforce .....	5
<b>04</b>	In che modo Agentforce aiuta nel settore della sanità e nelle scienze della vita? .....	6
<b>05</b>	Dati affidabili generano risultati affidabili .....	7
<b>06</b>	Agentforce promuove una gestione più fluida del cambiamento .....	9
<b>07</b>	Creare valore facendo il primo passo .....	10



## CAPITOLO 01

## La prossima fase dell'AI

Per più di un decennio Salesforce è stata in prima linea nell'AI e nell'innovazione per il settore sanitario, dal lancio pionieristico della prima AI predittiva per il CRM all'introduzione di strumenti di AI generativa come chatbot e copiloti. I chatbot hanno aperto le porte all'AI conversazionale, semplificando le attività più comuni e personalizzando le interazioni con i pazienti in base a regole predefinite. I copiloti hanno poi alzato il tiro, con un'automazione simile a quella di un assistente in grado di rispondere a domande e generare contenuti in un linguaggio naturale sulla base dei dati dei clienti.

Ma nessuna di queste soluzioni è in grado di ragionare o agire in modo indipendente.

La terza era dell'AI? È l'AI agentica, che coniuga la versatilità e la flessibilità dei modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) e la precisione della programmazione tradizionale. Gli agenti sono costruiti per raggiungere obiettivi specifici e persino valutare le conseguenze delle proprie azioni per prendere decisioni più intelligenti. Ciò significa che l'AI può ora essere del tutto autonoma, lavorando a fianco degli esseri umani in qualità di forza lavoro digitale per alleviare il carico amministrativo senza compromettere la fiducia.

Dal rapido avvio della registrazione dei pazienti, alla pianificazione degli appuntamenti e alla semplificazione dei trial clinici e delle terapie avanzate, l'AI agentica svolge un ruolo fondamentale nel migliorare l'efficienza, ridurre gli errori e personalizzare l'assistenza ai pazienti.

### Conoscere l'AI

#### Chatbot

automatizzano le attività ripetitive tramite regole fisse

#### Copiloti

offrono assistenza intelligente personalizzata

#### Agenti AI

agiscono in modo autonomo su larga scala tramite apprendimento e ragionamento



## CAPITOLO 02

## Agentforce per il settore della sanità e le scienze della vita

Agentforce non è semplicemente una nuova soluzione. È un vero e proprio cambiamento di paradigma: un nuovo layer nella [Piattaforma Salesforce](#) e una rivoluzione nel modo di lavorare delle organizzazioni del settore della sanità e delle scienze della vita. A differenza dei copiloti, Agentforce opera come una forza lavoro digitale in grado di ragionare sui dati e attingere ai workflow per agire per conto dei team operati.

Agentforce supporta innumerevoli casi d'uso per il settore della sanità e delle scienze della vita, offrendo al tempo stesso infinite opportunità di ulteriore personalizzazione. L'implementazione di Agentforce ti consente di:

- **Alleggerire il carico della tua forza lavoro a corto di risorse** con un'assistenza intelligente che lavora a fianco degli esseri umani per operare in modo più rapido ed efficiente nei servizi ai pazienti e ai membri, nella formazione degli operatori sanitari, nel coordinamento delle cure, nelle vendite e nel coinvolgimento del mercato, nella gestione dei dati sanitari pubblici e in altre aree.
- **Prendere decisioni più intelligenti e rapide** con Agentforce, che può anticipare, pianificare e ragionare adattandosi alle nuove informazioni, operando entro i limiti di azione definiti dalla tua organizzazione.
- **Automatizzare interi workflow** e garantire un coordinamento e un trasferimento ottimale tra Agentforce e i dipendenti umani, facilitando una collaborazione basata sulla fiducia in ogni reparto della tua organizzazione della sanità o delle scienze della vita.

Ti basta connettere Agentforce a tutti i tuoi dati aziendali senza dover addestrare i modelli di AI. Puoi quindi lasciare che Agentforce intervenga sui workflow esistenti, sul codice e sulle API e potenzi

ogni funzione aziendale sfruttando [l'Atlas Reasoning Engine](#), il cervello di Agentforce.

Sia che tu stia muovendo i primi passi nell'AI o che tu sia a buon punto nella sua adozione, puoi implementare Agentforce a qualsiasi livello di intervento umano. Mentre gli agenti autonomi sono programmati per eseguire azioni con competenze simili a quelle umane all'interno di limiti di azione prestabiliti, gli agenti assistivi sono incorporati nel flusso di lavoro come pulsanti e interfacce utente conversazionali per potenziare le azioni umane.

## AGENTFORCE IN AZIONE

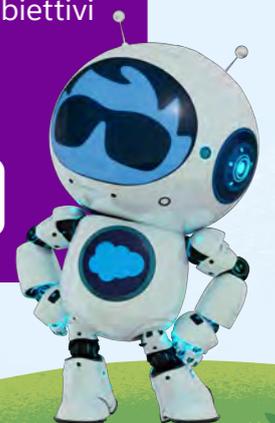


### Transcend offre una telemedicina personalizzata sempre attiva con Agentforce.

Transcend mette in contatto le persone con professionisti autorizzati per servizi di wellness come la terapia ormonale sostitutiva, i problemi di tiroide e la salute sessuale attraverso la telemedicina personalizzata. La forte crescita dell'azienda durante la pandemia ha rivelato inefficienze nei processi manuali, incluso l'uso di molteplici sistemi e piattaforme, che ostacolavano l'assistenza ai pazienti e la produttività dei dipendenti. Con Agentforce, Transcend può semplificare i workflow, migliorare i tempi di risposta e automatizzare i controlli di idoneità, riducendo il carico di lavoro degli specialisti. Data Cloud e Health Cloud migliorano ulteriormente l'efficienza centralizzando i dati dei pazienti, migliorando la sicurezza e assicurando la conformità HIPAA, consentendo un'assistenza personalizzata. È previsto che il nuovo sistema aumenti la soddisfazione del paziente, riduca le attività manuali del 40% e acceleri il processo di ordinazione, aiutando Transcend a raggiungere gli obiettivi di crescita e fornire un servizio migliore.

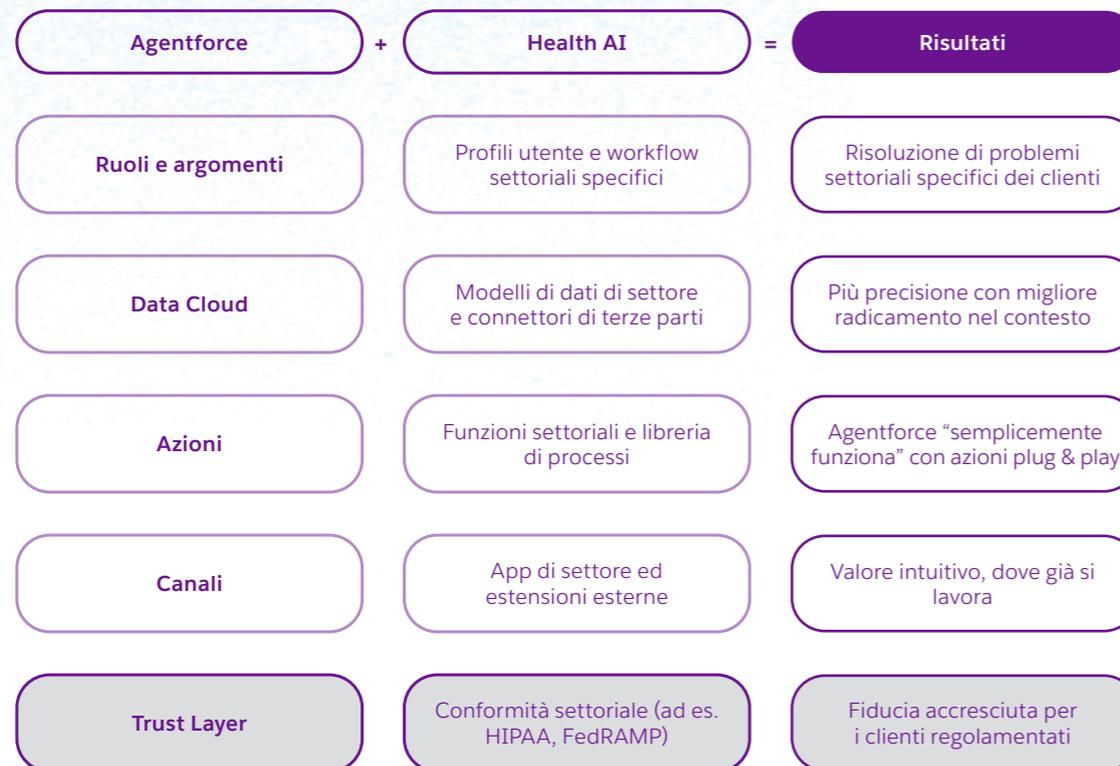
[Continua a leggere >>](#)

**100%** incremento della produttività degli operatori



## CAPITOLO 03

## Health AI è un moltiplicatore di Agentforce



La vera potenza di Agentforce risiede nelle sue applicazioni settoriali specifiche e nella capacità di comprendere i dati e i processi clinici da subito. Le applicazioni e le funzionalità AI di Salesforce per il settore della sanità e delle scienze della vita si coniugano in Agentforce consentendoti di:

- Risolvere sfide specifiche del settore.
- Aumentare l'accuratezza dei dati con un migliore radicamento nel contesto dei modelli di dati del settore.
- Plug and play in una libreria di oltre 2.000 processi industriali.

- Fornire valore intuitivo dove già lavori, ottenendo un'esperienza utente istintiva.
- Migliorare la fiducia e la conformità alle normative specifiche del settore come HIPAA e FedRAMP.

Se applicata al settore della sanità e delle scienze della vita, l'AI pronta all'uso aiuta ad automatizzare attività che richiedono molto tempo, come l'abbinamento dei pazienti giusti ai trial clinici, il recupero dei fascicoli sanitari elettronici per il personale dei contact center o la verifica dei benefici farmaceutici prima dell'inizio di un nuovo trial clinico. Inoltre, basandosi su modelli di dati, workflow, API e modelli di prompt specifici del settore, gli agenti AI autonomi possono agire senza doversi preoccupare ulteriormente della conformità HIPAA o FedRAMP.

## AGENTFORCE IN AZIONE



### Precina Health trasforma la gestione della cura del diabete con Agentforce e Health Cloud.

Per estendere i suoi servizi di cura del diabete nelle aree rurali meno servite, Precina aveva bisogno di aggiornare la propria infrastruttura, integrare i dati clinici e i processi di gestione dei pazienti e migliorare la comunicazione con gli assicuratori, senza assumere migliaia di persone. Agentforce renderà ora possibile il contatto quotidiano tra operatori e pazienti per migliorare la loro salute più velocemente. Gli agenti lavoreranno in sinergia con Health Cloud e Data Cloud per accedere istantaneamente ai dati dei pazienti, far emergere interventi importanti dalle domande frequenti e creare piani sanitari su misura, il tutto mantenendo la conformità HIPAA.

[Continua a leggere >>](#)

**95%** di riduzione dei costi di acquisizione dei pazienti

## CAPITOLO 04

## In che modo Agentforce aiuta nel settore della sanità e nelle scienze della vita?

Salesforce riunisce operatori umani e agenti per aiutarti a contestualizzare i dati clinici e non clinici in una vista a 360 gradi, automatizzare i processi e promuovere un'intelligence fruibile.

Agentforce offre soluzioni pronte all'uso e personalizzate per:

 <p><b>Accesso e servizi per pazienti/membri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trovare il giusto operatore sanitario</li> <li>• Richieste al contact center e domande frequenti con recupero dei dati dei fascicoli sanitari elettronici e riepiloghi dei pazienti</li> <li>• Verifica della copertura medica/farmaceutica/DME</li> <li>• Assistenza finanziaria</li> <li>• Creazione e aggiornamento di piani di assistenza sanitaria in linea con gli standard del settore</li> <li>• Autorizzazione preventiva e rimborsi</li> </ul>	 <p><b>Coinvolgimento dell'operatore sanitario e formazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione e onboarding degli operatori</li> <li>• Gestione dei roster</li> <li>• Approfondimenti e pianificazione pre-chiamata per operatori sanitari e key opinion leader (KOL)</li> <li>• Formazione medica continua per l'abilitazione e i requisiti del sistema sanitario</li> <li>• Feedback sui dati degli operatori sanitari per la gestione della qualità, il triage e la risposta alle domande di operatori sanitari/pazienti</li> </ul>	 <p><b>Trial clinici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezione e attivazione dei centri</li> <li>• Abbinamento dei candidati</li> <li>• Selezione dei partecipanti</li> <li>• Avvio e progettazione del trial</li> <li>• Monitoraggio della sicurezza e della conformità</li> <li>• Budgeting e gestione dei contratti</li> </ul>
 <p><b>Coordinamento e gestione delle cure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione degli appuntamenti</li> <li>• Coordinamento sanitario domiciliare</li> <li>• Risposta immediata del cliente sulla salute comportamentale</li> </ul>	 <p><b>Vendite e coinvolgimento del mercato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendite e amministrazione dei benefit</li> <li>• Operazioni commerciali di scienze della vita e gestione degli ordini</li> <li>• Acquisizione di pazienti</li> </ul>	 <p><b>Gestione dei dati di sanità pubblica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorveglianza epidemiologica, classificazione dei casi e deduplicazione</li> <li>• Identificazione delle tendenze e consigli di intervento</li> <li>• Generazione di campagne di immunizzazione</li> </ul>



## CAPITOLO 05

## Dati affidabili generano risultati affidabili

I dati sono il carburante per tutte le funzionalità dell'AI e il settore della sanità e delle scienze della vita ne produce in abbondanza. Ecco perché abbiamo creato l'Atlas Reasoning Engine con una forma proprietaria di Retrieval Augmented Generation (RAG) per effettuare ricerche tra tutti i tuoi dati. Ciò include sia i dati strutturati (come CRM, app di terze parti e API in data lake e warehouse) sia i dati non strutturati (come app di conversazione, e-mail e software per riunioni), che attualmente rappresentano il 90% delle informazioni di un'azienda, secondo IDC<sup>2</sup>.

A differenza dei tradizionali sistemi RAG, l'Atlas Reasoning Engine offre una maggiore precisione, completezza e adattabilità, assicurando la massima accuratezza e il minor numero possibile di allucinazioni. Inoltre, un trust layer sicuro consente alle organizzazioni del settore della sanità e delle scienze della vita di raggiungere i massimi livelli di fiducia con i propri pazienti, fornitori, membri e clienti. E poiché le soluzioni di dati di Salesforce sono integrate con i tuoi dati proprietari, puoi sfruttare l'AI predittiva e generativa senza compromettere i dati dei pazienti.

### Tendenze crescenti

Secondo i recenti customer insight ottenuti da Salesforce<sup>3</sup>, generare valore aziendale da dati non strutturati è una priorità assoluta per i CIO di tutti i settori.

<sup>2</sup> The Untapped Value of Unstructured Data, IDC (sponsorizzato da Box), 2023

<sup>3</sup> Interviste a CIO condotte da Salesforce, novembre 2024

### Progettato per la conformità

Salesforce si impegna a garantire la protezione sicura dei tuoi dati. Ecco perché Agentforce è progettato per la conformità alle normative e agli standard specifici del settore, tra cui:

- ✓ HIPAA con copertura nel nostro [Business Associate Addendum](#) (dal novembre 2024)
- ✓ SOC 2, SOC 3 e ISO 27001
- ✓ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)

Visita la nostra [pagina sulla conformità](#) per gli ultimi aggiornamenti sugli standard.

#### AGENTFORCE IN AZIONE



### Pacific Clinics fornisce supporto immediato per la salute mentale con Agentforce.

Pacific Clinics, fornitore leader di servizi e supporto per la salute comportamentale, è in prima linea nella crisi della salute mentale in California. In quanto ente di beneficenza, si concentra sulla fornitura di assistenza, speranza e soluzioni alle comunità che hanno bisogno dei suoi servizi. Agentforce migliorerà la capacità del programma Enhanced Care Management (ECM) di Pacific Clinics attraverso agenti autonomi compassionevoli disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, offrendo risorse immediate di informazione e collegando le persone al team clinico dedicato dell'ente. Agentforce interviene sui lead prodotti dall'outreach basato su Marketing Cloud di Salesforce, consentendo all'ente e ai suoi partner di aumentare la portata del suo programma ECM a livello statale, assicurando una pianificazione 24 ore su 24 e l'accesso alle informazioni in qualsiasi momento.



## Il ruolo di Data Cloud

Data Cloud svolge un ruolo fondamentale nelle funzionalità di nuova generazione di Agentforce. È un motore di dati hyperscale sulla Piattaforma Salesforce che fornisce tutti i dati e i metadati di cui Agentforce ha bisogno per produrre informazioni fruibili radicate nel contesto dei record della tua organizzazione.

Con Data Cloud, Agentforce non solo ha accesso a tutte le informazioni aziendali affidabili rilevanti della tua organizzazione, ma ne comprende anche il contesto, rendendo possibili consigli intelligenti, attuabili e affidabili in tempo reale.

Il ruolo di Data Cloud è triplice:

### 1. Connettere

Connette i dati su vasta scala, da fonti interne ed esterne, con connettori dichiarativi e API programmatiche, includendo tutte le fonti, dai dati Salesforce esistenti e data lake zero copy ad app di terze parti e fonti non strutturate come PDF, e-mail e chat.

### 2. Armonizzare

Crea profili unificati di pazienti, operatori, membri e clienti che si adattano all'attività comportamentale in tempo reale, consentendo una vista a 360 gradi dell'intera platea.

### 3. Attivare

Usa i dati unificati nella vista a 360 gradi per esperienze di marketing e CRM intelligenti, visualizzazioni affidabili su vasta scala e prompt AI radicati nel contesto delle applicazioni, tra cui coinvolgimento dei pazienti, gestione delle cure, vendite di tecnologia medica, trial clinici e altro ancora.

Fornendo una profonda integrazione della piattaforma, dati contestuali affidabili e azioni autonome nel flusso di lavoro, Data Cloud garantisce ad Agentforce l'accesso alle viste più complete di pazienti, fornitori o membri per abilitare agenti più intelligenti e di maggiore impatto.



## CAPITOLO 06

## Agentforce promuove una gestione più fluida del cambiamento

Nessuna adozione dell'AI avviene da un giorno all'altro. Man mano che le persone imparano a lavorare con questa tecnologia in evoluzione e si adattano alla nuova normalità emergono naturalmente nuove sfide. Di fatto, secondo Boston Consulting Group, i dirigenti affermano che il 70% di tutte le trasformazioni dell'AI non soddisfa appieno le aspettative<sup>4</sup>.

Da sempre i team hanno dovuto affrontare sfide di tutti i tipi quando hanno adottato qualsiasi nuovo processo, in particolare l'AI. I singoli dipendenti potrebbero essere restii al cambiamento, temendo di venire sostituiti o di avere lacune a livello di competenze per cui è necessaria una formazione aggiuntiva. O possono nutrire preoccupazioni etiche o non fidarsi a causa di una mancanza di una reale comprensione del funzionamento dei modelli di AI. Talvolta il processo stesso di gestione del cambiamento può demotivare i team, poiché i metodi tradizionali sono troppo incentrati sui dati e sulle revisioni dei processi o sulla mitigazione del rischio, perdendo di vista l'obiettivo finale.

**Un approccio basato sul valore e sui risultati può portare a un successo più rapido e semplice di Agentforce.**

Invece di adottare una “mentalità di cambiamento”, i leader del settore della sanità e delle scienze della vita dovrebbero adottare una “mentalità di apprendimento”, monitorando il valore dell'adozione durante il processo. Per adottare Agentforce con successo è necessario:

- **Iniziare e iterare** man mano che si procede invece di aspettare di essere perfettamente preparati
- **Misurare i KPI** lungo il percorso
- **Educare gli stakeholder** sugli obiettivi del progetto e sulle implicazioni a lungo termine dell'AI per rafforzare il supporto interno
- **Incoraggiare i cicli di feedback** e dimostrare in che modo gli stakeholder riceveranno valore dall'AI

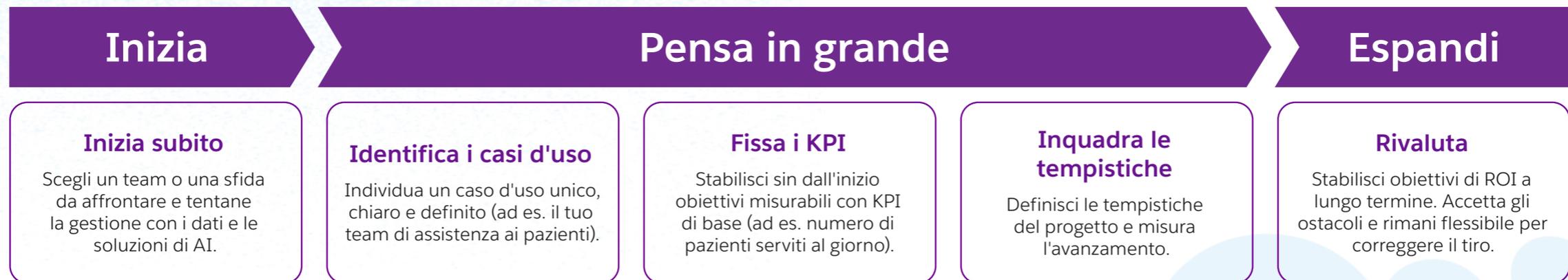
Infine, dare agli sforzi di trasformazione un obiettivo più ampio. Raccontando le storie dei pazienti, degli operatori, dei membri e dei clienti che possono beneficiare di Agentforce e di una forza lavoro digitale sempre attiva, puoi ottenere un approccio al cambiamento più sano e basato sui valori. La vita cambia quando l'AI è utilizzata per casi d'uso che interessano intere famiglie o la società nel suo complesso, dalla previsione della progressione delle malattie a una migliore gestione delle malattie croniche.

<sup>4</sup> [Artificial Intelligence at Scale, BCG, 2024](#)

## CAPITOLO 07

## Creare valore facendo il primo passo

L'adozione di successo di Agentforce inizia semplicemente con la messa in pratica.



### Valuta il tuo potenziale con il calcolatore del ROI di Agentforce

Scopri cosa può fare Agentforce per la tua organizzazione del settore della sanità o delle scienze della vita includendo la tua variabile unica, come il numero di dipendenti, i costi e il tempo.

[Prova il calcolatore del ROI](#)



#### AGENTFORCE IN AZIONE



### Wellness Extract utilizza gli agenti per informare gli operatori sanitari, educare i pazienti e migliorare il supporto.

Wellness Extract voleva aumentare il traffico del sito web e i consigli personalizzati per i suoi clienti di vitamine e integratori. L'azienda aveva anche bisogno di offrire un servizio clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e opzioni self-service per stare al passo con i concorrenti online. Con Agentforce, l'azienda può gestire autonomamente le richieste e le domande di informazioni di consumatori, operatori sanitari e grossisti attraverso il suo sito web. Inoltre, con l'accesso alla knowledge base di Wellness Extract, Agentforce fornirà risposte personalizzate e approfondite ai clienti con i dosaggi consigliati, risposte personalizzate alle domande frequenti e prodotti pertinenti in base alle patologie pregresse del cliente.

[Continua a leggere >>](#)

“Agentforce è l'unico strumento che può assicurarci la scalabilità necessaria a raggiungere il maggior numero di vite possibile.”

Virender Dass  
CEO

## CONCLUSIONE

## Crea connessioni più sane con Agentforce

L'AI non è più un'idea sperimentale del futuro. È qui e adesso. Iniziare può sembrare arduo, ma è necessario a fronte delle evoluzioni del settore della sanità e delle scienze della vita, dall'invecchiamento della popolazione all'aumento dei costi. Le compagnie di assicurazione, gli operatori sanitari, le aziende farmaceutiche, la tecnologia medica e la sanità pubblica devono trovare la strada per incorporare l'AI nei loro processi quotidiani in un modo che sia al tempo stesso veloce, efficiente e conforme al fine di soddisfare le esigenze di pazienti e dipendenti.

**Agentforce è la risposta del settore per fare di più e fornire un'assistenza migliore senza bisogno di attingere a maggiori risorse.**

Con Agentforce, la nostra rivoluzionaria suite di competenze personalizzabili, Salesforce riunisce l'AI autonoma, i dati unificati provenienti da qualsiasi fonte e le migliori app Customer 360 su un'unica piattaforma integrata e conforme. Armonizziamo tutti i dati del settore della sanità e delle scienze della vita, dai fascicoli sanitari elettronici e CRM ai database delle compagnie di assicurazione e ai sistemi di gestione dei trial clinici, per intervenire in ogni processo e punto di contatto con i clienti. Con Agentforce puoi finalmente fornire assistenza autonoma e intelligente per ottimizzare le relazioni con i pazienti, potenziare i team di assistenza, ridurre il carico amministrativo e migliorare i margini.

[Scopri di più](#)





*Le informazioni contenute nel presente report sono fornite esclusivamente per la comodità dei nostri clienti e a titolo puramente informativo. La pubblicazione non implica l'approvazione da parte di Salesforce, Inc. Salesforce, Inc. non garantisce l'esattezza né la completezza di informazioni, testo, immagini, link o altri contenuti della presente guida. Salesforce, Inc. non garantisce che i consigli contenuti nel report conducano al raggiungimento di risultati specifici. Si consiglia di rivolgersi a un consulente legale, commercialista, architetto, consulente aziendale o tecnico professionista per ricevere una consulenza specifica in merito al proprio caso.*