



# ACELERANDO O TEMPO PARA O VALOR DA IA AGÊNCIA

UM RELATÓRIO VALOIR  
Fevereiro 2025

**VALOIR**

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



*A inteligência artificial agente (IA) promete oferecer benefícios exponenciais da IA ao automatizar tarefas e interações complexas sem intervenção humana. No entanto, criar IA agente que consiga lidar com tarefas complexas com desempenho aceitável tem sido um desafio. A Valoir constatou que o uso de uma plataforma otimizada para o desenvolvimento de IA agente, como o Salesforce Agentforce, permite que as organizações entreguem agentes autônomos de IA em média 16 vezes mais rápido do que outras abordagens, aumentando a precisão em 75 por cento.*

A promessa da inteligência artificial agente (IA) é aumentar exponencialmente os benefícios da IA com agentes autônomos capazes de lidar com tarefas e interações complexas sem intervenção humana. Porém, muitos projetos de IA generativa nunca passaram da fase piloto. Mesmo organizações com recursos para construir modelos, integrar dados, desenvolver prompts e implementar mecanismos de proteção e segurança de dados descobriram que ainda assim não conseguiam alcançar um nível aceitável de desempenho e precisão. Esses fracassos iniciais levaram muitas organizações a migrar do medo de ficar de fora da IA (FOMO) para o medo de errar com a IA (FOMU), colocando os projetos de IA generativa em espera até que a tecnologia — e as abordagens dos fornecedores para garantir precisão — melhorassem.

Na Dreamforce em setembro de 2024, a Salesforce anunciou o Agentforce para ajudar os clientes a construir e implantar agentes autônomos de IA de forma mais rápida, com maior precisão e desempenho do que abordagens feitas internamente, e muitos outros fornecedores seguiram com anúncios semelhantes. Para entender o potencial de aceleração do tempo até o valor com uma abordagem baseada em plataforma, a Valoir analisou as experiências dos clientes da Salesforce.

## Salesforce Agentforce

O Salesforce Agentforce foi desenvolvido para aproveitar a Plataforma Salesforce e oferecer automação por meio de inteligência artificial agente (IA). Os componentes incluem:

- O Agentforce Service Agent é um agente autônomo de IA voltado para o cliente, ajuda a oferecer resolução de autoatendimento aos clientes, com tópicos e ações pré-configurados para os principais casos de uso em atendimento.
- O Agent Builder permite que os usuários personalizem, configurem, testem e ativem agentes com o Assistente de Agente e ferramentas de baixo código.

- O Atlas Reasoning Engine analisa dados de forma autônoma, toma decisões e executa tarefas complexas em várias etapas de maneira inteligente.
- O Testing Center permite que as equipes testem o Agentforce usando dados gerados sinteticamente em escala.

Agentforce é uma nova camada integrada à plataforma Salesforce, permitindo que os clientes aproveitem outros recursos da plataforma, incluindo:

- Aplicações do Cliente 360 (Vendas, Serviço, Marketing e Dados de Comércio) podem ser utilizadas pelo Agentforce para estender e complementar o trabalho dos usuários atuais do Salesforce.
- O Data Cloud conecta, unifica e harmoniza dados e metadados de clientes para fundamentar respostas precisas e com consciência de contexto. As capacidades de geração aumentada por recuperação (RAG) do Data Cloud permitem que os usuários carreguem dados não estruturados para fundamentação adicional. O Tableau ajuda o Agentforce a visualizar e compreender os dados.
- A Camada de Confiança Einstein protege os dados dos clientes por meio de recursos de segurança e mecanismos de proteção, incluindo retenção zero de dados, detecção de toxicidade, recuperação segura de dados e fundamentação dinâmica. A Trilha de Auditoria da Camada de Confiança permite que os usuários acompanhem as ações e saídas dos agentes de IA para fins de conformidade.
- A plataforma de gestão de APIs do MuleSoft permite que desenvolvedores e administradores integrem dados de terceiros para que o Agentforce possa atuar em qualquer sistema.
- O Salesforce Flow permite que o Agentforce invoque qualquer fluxo de processo criado na ferramenta de automação de processos de baixo código Flow Builder, ou que os usuários criem novos fluxos para apoiar tarefas específicas do Agentforce.
- O Slack permite que os usuários do Salesforce implementem o Agentforce em sua interface conversacional para agentes autônomos voltados para funcionários.

Para avaliar o tempo de retorno comparativo do Agentforce, a Valoir realizou entrevistas aprofundadas com mais de 20 clientes da Salesforce, representando diversos setores, portes de empresas e regiões geográficas (predominantemente na América do Norte). Todos haviam experimentado algum tipo de IA generativa para desenvolver seus próprios aplicativos com IA agente antes do lançamento do Agentforce, com variados níveis de sucesso, e estavam testando ou utilizando o Agentforce em produção. Para nossa análise, examinamos sete fases do desenvolvimento com IA agente:

- Configuração do modelo

- Integração de dados e aplicações
- Engenharia de prompts
- Mecanismos de proteção e segurança de IA
- Desenvolvimento de interface do usuário e fluxo de trabalho/aplicações
- Ajuste fino

Naturalmente, a complexidade das tarefas com IA agente e o volume, origem e qualidade dos dados variaram entre os clientes, assim como o tamanho e o nível de especialização técnica e científica das suas equipes. A Valoir normalizou os dados calculando o número de horas-pessoa que cada equipe dedicou a cada fase do desenvolvimento de IA agente com o Agentforce em comparação com o tempo gasto nas mesmas fases de seus projetos próprios (DIY) com IA agente, a fim de quantificar a economia média de tempo em cada fase e a aceleração média geral no tempo para alcançar valor com o Agentforce.

## Agentforce versus DIY

### CONFIGURAÇÃO DE MODELO

A Valoir constatou que os clientes da Salesforce conseguiram aproveitar o modelo de linguagem grande (LLM) pré-ajustado do Agentforce e os recursos integrados de geração aumentada por recuperação (RAG), em vez de investir na criação do próprio LLM, bancos de dados RAG ou outros modelos pré-construídos. O RAG permite respostas mais precisas e exatas, possibilitando que um LLM consulte um conjunto específico de documentos para embasar suas respostas, utilizando assim informações atuais ou específicas de um determinado domínio.

Os recursos de LLM pré-ajustado e RAG do Agentforce permitiram que os clientes praticamente eliminassem o tempo que os projetos DIY dedicavam à avaliação inicial do modelo, prototipagem e ajustes. Os clientes relataram:

*Temos uma versão beta do Agentforce que alguém desenvolveu em poucas semanas. Se estivéssemos tentando construir tudo isso no nosso LLM, levaria meses.*

*Passamos o último ano construindo nossa versão da plataforma Salesforce para minha pesquisa. Quatro pessoas em uma equipe, cinco em outra. Para fazer RAG, desenhar a arquitetura, criar tabelas e esquemas personalizados, descobrir como indexar e qual banco de dados vetorial usar, levou seis meses — e ainda estávamos longe de testar.*

O tempo de desenvolvimento de um LLM personalizado pode ser de anos. No entanto, na prática, a maioria das organizações que segue a abordagem DIY utiliza modelos pré-construídos, que geralmente levam de três a doze meses para serem

configurados. Em contraste, os modelos do Agentforce já vêm pré-integrados e pré-ajustados, exigindo pouco ou nenhum tempo de configuração.



*A configuração do modelo de IA com o Agentforce é 7,5 vezes mais rápida do que a abordagem DIY utilizando modelos pré-construídos.*

## INTEGRAÇÃO DE DADOS

A Valoir constatou que os investimentos realizados pela Salesforce no Data Cloud, nos conectores do Data Cloud e no Service Cloud Knowledge, assim como o fato de os principais dados de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) dos clientes já estarem na Salesforce, aceleraram significativamente a capacidade deles de obter valor da IA agente com o Agentforce. Os clientes relataram:

*Estamos obtendo valor [da IA] em dias ou semanas, em vez de meses ou anos, e a diferença é porque temos nossos dados na Salesforce.*

*Nossos dados estão na Salesforce, e para o ChatGPT acessar tudo isso, eu nem saberia por onde começar. Se você sabe como construir um fluxo, ele pode acessar os dados na Salesforce onde estão armazenados e apenas usar esses prompts. Extrair esses dados da Salesforce para colocar no ChatGPT levaria muito mais tempo e seria mais caro do que podemos suportar. É por isso que começamos nosso caminho com IA na Salesforce — porque todos os dados já estão lá.*

*Existe uma grande barreira para conectar dados — uma pequena ou média empresa não vai conseguir descobrir como fazer isso. Com a Salesforce, eu não precisei descobrir de onde tirar os dados.*

*Todo o nosso conhecimento está na Salesforce. Com a ajuda de um dos nossos engenheiros de soluções, construímos nosso RAG no Data Cloud em um dos nossos ambientes de teste e isso levou apenas algumas horas.*

Na prática, organizações que não usam o Agentforce utilizariam alguma outra ferramenta de integração de dados ou plataforma de dados do cliente (CDP) para integrar e preparar seus dados para IA. O Data Cloud e seus recursos RAG pré-construídos no Agentforce são os dois principais aceleradores para integração de dados em comparação com a abordagem DIY.

Utilizando ferramentas de código aberto ou outras alternativas, as organizações gastavam pelo menos um mês escolhendo uma abordagem RAG; integrando ferramentas de ingestão, recuperação e armazenamento de documentos; e integrando o RAG com seu modelo generativo, além de mais dois a três meses treinando o sistema de recuperação e o modelo com dados específicos do domínio. Com o Agentforce, elas conseguiram concluir a integração de dados necessária em poucas semanas.



*A integração de dados do Agentforce é 3,5 vezes mais rápida do que a abordagem DIY.*

## ENGENHARIA DE PROMPTS

A Valoir constatou que os investimentos feitos pela Salesforce em engenharia de prompts com o Prompt Builder, agora parte do Agentforce, permitem que as organizações criem e reutilizem facilmente modelos de prompts, que podem ser usados pelos agentes do Agentforce para realizar ações específicas. Os clientes relataram:

*Estávamos tentando usar um prompt no Excel que substituíamos nomes por clientes, mas era um esforço manual enorme e também não era um processo simplificado. Passamos um ano trabalhando nisso. Com o Agentforce, levou um mês para operacionalizar.*

*Eles criaram a estrutura para conectar seus dados, conectar seu modelo e permitir que especialistas no assunto (SMEs) façam isso sem a necessidade de expertise em engenharia de prompts. As empresas podem utilizar recursos com salários mais baixos, sem a necessidade de diplomas avançados em ciência de dados e programação, para implantar IA de forma responsável, com a reputação da Salesforce como respaldo.*

Além disso, os prompts pré-construídos associados às tarefas e habilidades prontas para uso no Agentforce reduzem ainda mais a carga sobre as equipes para construir no nível do prompt.



O Agentforce reduz em 90% o tempo gasto em engenharia de prompts em comparação com abordagens DIY.

## BARREIRAS DE SEGURANÇA IA

A Valoir constatou que as Barreiras de Segurança na Salesforce Trust Layer foram um fator-chave para permitir que as organizações avançassem de projetos pilotos de IA generativa para IA agente. Os clientes disseram:

*A equipe estava tentando treinar um modelo de IA aberto alimentando-o com todos os nossos dados de conformidade e dados de ensaios clínicos. Estávamos preocupados em colocar dados pessoais no ChatGPT, e eu não acho que conseguiríamos construir a Trust Layer.*

*Estamos fazendo o Agentforce explicar detalhes financeiros específicos [de uma pessoa] em uma experiência autenticada. Não podemos violar [as leis de privacidade]. Qualquer vazamento de dados seria desastroso. É quando você realmente encontra problemas ao exportar dados confidenciais — você simplesmente não pode fazer isso com o [Microsoft] Copilot. Você poderia construir, mas seria um esforço 20-30 vezes maior.*

*Antes, quando um agendamento de serviço era concluído, o Zapier pegava as anotações do serviço e o registro do agendamento e enviava para o ChatGPT, e o chat fazia um resumo. Funcionava razoavelmente bem, mas*

*decidimos não seguir em frente com o anúncio da Einstein Trust Layer. Não poderíamos confiar em ninguém que não estivesse colocando isso na base de dados do ChatGPT.*

Nenhum dos clientes da Salesforce entrevistados pela Valoir para esta análise havia conseguido construir o equivalente a uma Trust Layer em seus projetos DIY. Equipes com expertise significativa que tentaram fazer isso trabalharam em projetos por mais de 12 meses.



*Equipes de desenvolvimento com expertise significativa em desenvolvimento e ciência de dados precisariam de mais de 12 meses para desenvolver o equivalente a uma Trust Layer.*

## DESENVOLVIMENTO DE INTERFACE DE USUÁRIO E APLICAÇÃO

Sem o Agentforce e a plataforma Salesforce, a Valoir constatou que as empresas que buscavam entregar IA agente aumentariam sua carga de desenvolvimento em duas áreas principais: o desenvolvimento de uma interface de usuário ou integração com uma interface de conversa existente (como um bot) e o desenvolvimento de fluxos de trabalho entre os agentes e o LLM. A interface de arrastar e soltar do Agent Builder e os diálogos de instrução conversacional automatizaram grande parte desse processo. Os clientes relataram:

*A parte agente é fácil. Para criar um novo agente, você passa por algumas telas de seleção de tópicos, escolhe de onde obter o conhecimento no Data Cloud e depois testa e ajusta o tópico para garantir que está obtendo a resposta com a qualidade certa. Você não precisa codificar nem construir nada — é realmente bem simples. Tivemos um protótipo funcional em menos de três semanas e agora estamos fazendo um sprint de 6 semanas para a produção com algumas pessoas.*

*O Copilot não tomava ações — teríamos que configurar fluxos para acionar, conectá-lo ao e-mail e a uma interface conversacional, e cada organização teria que descobrir isso por conta própria.*

*Com a Microsoft, levaria cinco vezes mais tempo porque você eliminaria a camada da interface de usuário. O trabalho é colocar os dados corretos no prompt e passar as informações corretas para o LLM — porque todos estamos usando os mesmos modelos.*

As organizações que já usavam o Salesforce Flow e o Einstein tiveram o caminho mais rápido para o desenvolvimento de IA agente. Os clientes estimaram que, em média, levariam pelo menos seis vezes mais tempo para desenvolver uma interface de usuário voltada para o cliente e os fluxos de trabalho associados sem o Agentforce.



*O Agentforce acelera o desenvolvimento de interface de usuário e de aplicativos agente em 6 vezes.*

## AJUSTE

A Valoir constatou que ajustar a IA agente para fornecer resultados precisos sem alucinações ou toxicidade foi o maior obstáculo para projetos DIY de IA agente. Na verdade, a maioria dos projetos DIY analisados pela Valoir nunca atingiu níveis aceitáveis de precisão, apesar de terem sido ajustados por longos períodos. Em contraste, a combinação do Atlas Reasoning Engine, do Testing Center e a capacidade de ajustar agentes com instruções de linguagem conversacional permitiram que

usuários de negócios ajustassem e testassem rapidamente os modelos para garantir que entregassem resultados precisos. Clientes disseram:

*Pegamos a API de IA aberta da Microsoft e construímos um conector do Einstein para o Copilot, então, quando detectava certos tópicos, ele encaminhava para um RAG construído no Azure e depois para o LLM do ChatGPT. Não funcionou. Alucinava demais porque não tinha uma camada de lógica ou raciocínio para tarefas complexas. Para ajustar todos os cenários e eliminar as alucinações, teria sido anos de trabalho para nossos 4000 SKUs.*

*Tópicos são como você orienta o agente e as instruções são sobre ajustes específicos. Se a precisão não estiver boa, você testa e diz: "onde preciso adicionar mais instruções ou ser mais claro?"*

*Agora, ajustar é simplesmente adicionar instruções ao agente de IA. Alguém com alguns anos de experiência na indústria e que entenda a linguagem de negócios pode gerenciar o Agentforce.*

Claro, o tempo necessário para ajustar a IA agente varia amplamente com base na complexidade das tarefas a serem realizadas. No entanto, a Valoir constatou que o ajuste para precisão foi uma área chave em que o Agentforce se destacou, com os clientes encontrando um aumento de 75 por cento na precisão em comparação com o DIY, com ajustes mínimos:

*Com o DIY conseguimos atingir 60 por cento de precisão. Com o que estou vendo no Agentforce, conseguimos aumentar para 85 por cento.*

*Se eu fosse construir isso em um GPT customizado, seria menos preciso porque você não tem os processos de negócios e o contexto ao redor, e ele vai tentar adivinhar a melhor resposta plausível. Quando eu perguntei ao nosso, eu tinha 50-50 de chance de ele acertar. Agora estamos em 95 por cento.*

Os clientes estimaram que precisariam de anos para atingir o mesmo nível de precisão que alcançaram em apenas algumas semanas com o Agentforce.



*O Agentforce pode ser ajustado para entregar resultados precisos de 12 a 24 vezes mais rápido do que a IA agente DIY.*



## Precisão dos dados

Um fator chave no tempo para alcançar valor foi o tempo até a precisão; ou seja, o tempo necessário para construir e treinar agentes de IA para entregar níveis aceitáveis de respostas corretas. Obviamente, é muito mais rápido construir e treinar um agente para responder a consultas simples, como solicitações de alteração de senha, do que treinar um agente para navegar com sucesso por árvores de decisão de múltiplos níveis e respostas dependendo de dados de várias fontes. Quando se tratou de os clientes da Salesforce entrevistados para nossa pesquisa mostraram que:

- Aproximadamente dois terços dos clientes haviam alcançado o ponto em seus projetos DIY onde foram capazes de testar a precisão usando múltiplos conjuntos de consultas simuladas. Eles descobriram que, em média, 52 por cento das respostas ou resoluções entregues por seus agentes tinham o que consideravam um nível aceitável de precisão. Os outros clientes que abandonaram seus esforços DIY em algum momento devido à baixa precisão, preocupações com segurança ou limitações de recursos – ou porque o Agentforce se tornou disponível e foi considerado uma opção melhor do que o DIY – não acreditavam que seus esforços DIY, se continuados, teriam entregue mais de 50 por cento de precisão.
- Sessenta e dois por cento dos clientes tinham, até o final de janeiro ou início de fevereiro, um ou múltiplos agentes Agentforce em fase de piloto ou produção o suficiente para testar a precisão das respostas dos agentes, e descobriram que 91 por cento das respostas ou resoluções entregues por seus agentes tinham, em média, um nível aceitável de precisão – representando um aumento de 75 por cento na precisão em comparação com o DIY.

### EXEMPLO DE CLIENTES SELECIONADOS: DIY VERSUS AGENTES AGENTFORCE

Complexidade do Agent	Descrição	Precisão DIY	Precisão Agentforce	% De mudança
Simple	Agente de solicitação de licença de RH voltado para os funcionários	50%	95%	90%
Moderada	Agente de autoatendimento para catálogo de produtos complexo com mais de 1000 SKUs	60%	85%	42%
Complexa	Agente de autoatendimento com autenticação e personalização com base em informações pessoais (PII)	40%	80%	100%
Complexa	Coaching de vendas complexo usando insights de conversação para sugestões de melhorias e simulação de papéis	40%	90%	77%

Além dos casos de uso simples, descobrimos que a maior mudança na precisão dos agentes Agentforce em comparação com os agentes DIY geralmente estava nos agentes mais complexos, que dependiam de múltiplas fontes de dados para fundamentação e frequentemente dependiam de raciocínio e fluxos de trabalho mais complexos para chegar à resposta precisa com base no contexto da consulta do cliente.



A transição de DIY para Agentforce pode aumentar a precisão dos agentes em 75%.

## Suporte e manutenção contínuos

Como o Agentforce é relativamente novo, os clientes ainda estão descobrindo quanto ajuste e suporte serão necessários de forma contínua. No entanto, os clientes reconhecem que estão alcançando resultados de IA agente que provavelmente seriam excessivamente intensivos em recursos para manter sem a plataforma Agentforce, dizendo:

*Não temos a habilidade, tempo ou dinheiro para construir guardrails e depois auditá-los de forma contínua para garantir que o modelo não alucine.*

*Uma parte importante da IA é a manutenção contínua. Você tem que verificar o tempo todo, olhar os logs, e acaba sendo um produto a ser gerido. De qualquer forma, você está fazendo algum trabalho, mas quer gerenciar e ajustar um LLM continuamente? E construir todas as ferramentas para monitorá-lo, por que elas não existem? Elas existem com o Agentforce.*

*Colossalmente difícil de manter – é algo bem diferente manter o treinamento que você está fazendo contra a IA versus esses pacotes gerenciados.*

Assim como a computação em nuvem, uma abordagem de plataforma para IA agente como o Agentforce permite que as organizações concentrem seus recursos tecnológicos no ajuste fino e diferenciação, em vez de no suporte diário da aplicação.

## Resumo de Dados

Fase de AI Agente	Meses DIY (média)	Meses Agentforce (média)
Configuração do Modelo	12.0	1.0
Integração de Dados	3.5	0.3
Engenharia de Prompt	12.0	1.0
Guardrails	18.0	0.0
Desenvolvimento de UI e Aplicações/Fluxos	6.0	1.0
Ajustes (Tuning)	24.0	1.6
Total	75.5	4.8

A Valoir realizou entrevistas detalhadas com mais de 20 clientes piloto do Salesforce Agentforce em diversas indústrias para determinar o número médio de meses que eles passaram em cada fase de seus projetos de IA agente, tanto de forma DIY quanto com o Agentforce. Descobrimos que o tempo médio gasto em projetos DIY foi de 75,5 meses, enquanto o tempo necessário para levar um projeto Agentforce à precisão produtiva foi de 4,8 meses – o que torna o processo 16 vezes mais rápido.

## Perspectivas Futuras

A IA agente tem o potencial de oferecer benefícios significativos, automatizando tarefas e interações complexas sem a necessidade de intervenção humana. No entanto, as experiências iniciais levaram as equipes de tecnologia a passar do FOMO (medo de perder) para o FOMU (medo de errar), e a criação de sistemas de IA agente do zero tem se mostrado extremamente cara e, muitas vezes, sem sucesso. Mesmo com testes e ajustes extensivos, alcançar a confiabilidade necessária para a IA agente tem sido um desafio.

Em contraste, uma abordagem baseada em plataforma que permite que as organizações aproveitem os investimentos dos fornecedores em configuração e ajuste de modelos, integração de dados, engenharia de prompts, guardrails e segurança, desenvolvimento de interfaces de usuário e fluxos de trabalho, e ajustes e testes de baixo código – como o Agentforce – impulsionará a adoção mais ampla da IA agente, reduzindo barreiras técnicas e financeiras e tornando os benefícios da IA agente acessíveis a todas as organizações.

*A Valoir é uma empresa de análise de tecnologia que oferece serviços de pesquisa e consultoria com foco no valor que a tecnologia proporciona. Com vasta experiência em CRM, HCM, experiência do cliente e do colaborador, e aplicações empresariais, a Valoir ajuda os clientes a entender e maximizar o valor da tecnologia. Para mais informações, entre em contato com a Valoir pelo site [www.Valoir.com](http://www.Valoir.com) ou pelo telefone 1-617-515-3699.*