

Mesterséges intelligencia asszisztenst vezet be az összes CRM-alkalmazásához a Salesforce

Soha nem tapasztalt segítség jön az ügyfélkezelésben.

A San Franciscóban megrendezett Dreamforce 2023 éves konferenciáján nagyszabású frissítést jelentett be Einstein névre hallgató mesterséges intelligencia csomagjához az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) szoftverekben piacvezető Salesforce. Az Einstein Copilot egy új generatív AI társalgási asszisztens, amelyet a Salesforce natívan vezet be CRM rendszerébe és az összes támogatott alkalmazásába, így az alkalmazásspecifikus feladatok széles skáláján lesz használható.

A Salesforce-t használó szervezetek az új Einstein Copilot Studio segítségével testre szabhatják azt is, hogy az Einstein Copilot hogyan működjön, milyen saját adatokhoz férjen hozzá, milyen adatokra hivatkozhat, illetve, hogy olyan harmadik féltől származó nagy nyelvi modelleket (large language model - LLM), például az OpenAI GPT-3.5-öt is hasznosítani tudjon.

A Salesforce már korán beszállt a vállalati mesterséges intelligencia versenybe, amikor 2016-ban elindította az Einsteint, azzal a céllal, hogy segítse az ügyfelek elérését, a keresést, a szegmentálást és a termék ajánlásokat. Idén májusban egy beszélgetés alapú CRM-eszközt, az Einstein GPT-t vezették be, most pedig még egy lépéssel tovább mentek az Einstein Copilottal, amely egy kalap alatt mesterséges intelligencia ágenst, másnéven AI-ügynököt kínál, amelyek egy sor CRM- és alkalmazásspecifikus feladatot képesek önállóan elvégezni. - mondta File Ágnes, a Deloitte Digital Salesforce üzletág vezetője.

Magas fokú konfigurálhatóság

A megoldás legnagyobb előnye az, hogy minden szervezet vagy vállalkozás teljes mértékben saját igényeihez igazíthatja. A teljesség igénye nélkül pár terület-specifikus feladat, amit az új megoldás el tud látni:

- **Értékesítés:** automatikus ügyfél adat frissítések a Salesforce-ban, találkozók előkészítése, az ügyfélkörhöz igazodó értékesítési e-mailek automatikus generálása.
- **Szolgáltatás:** az ügyfélkiszolgálás egyszerűsítése azáltal, hogy személyre szabott, releváns válaszokat tud adni az ügyfeleknek különböző csatornákon keresztül, legyen SMS, email, social media, live chat. Ezen felül releváns válaszokat javasol az ügyfélszolgálati munkatársnak a munkafolyamata során, felhasználva a valós idejű ügyfél adatokat.
- **Marketing:** e-mail szövegek generálása, a fogyasztói preferenciák alapján cél weboldalak (landing page) létrehozása.
- **Kereskedelem:** segít a digitális áruházak létrehozásában és az olyan összetett feladatok automatizálásában, mint a katalóguskezelés.
- **Fejlesztés:** természetes nyelvi kéréseket alakít át Apex-kóddá, és kódolási javításokat javasol.

Az Einstein Copilot Studio ahhoz is biztosít konfigurálhatóságot, hogy az Einstein Copilot elérhető legyen az olyan fogyasztói csatornákon is, mint a weboldalakon a valós idejű csevegés, a Slack, a WhatsApp vagy az SMS.

Segítség a jó prompt kialakításban

A felhasználók számára a generatív mesterséges intelligencia legfontosabb eleme az ún. prompt, vagyis a bemeneti csatorna, ha úgy tetszik az az interfész, ahol az utasítás megírása történik. Gyakran tapasztalni azt, hogy a generatív modellek többszöri próbálgatást, a kérések többféle variációjának megadását igénylik, hogy pontosan a kívánt választ adják meg. Sokszor pedig pont a nem eléggé pontos prompt vezet ahhoz, hogy téves válaszok, hibás kimenet jöjjön létre.

Az Einstein Copilot Studio tartalmaz egy ún. "Prompt Builder"-t is, amely lehetővé teszi a nem technikai felhasználók számára, hogy egyszerűen leírják, mit szeretnének elérni, majd a Prompt Builder ebből a hétköznapi megfogalmazásból a kívánt eredményt előidéző, megfelelő prompt-ot készíti el.

Egy marketingszakember például megkérheti a Prompt Buildert, hogy az ügyfél vásárlási előzményei és tartózkodási helye alapján személyre szabott üzenetet és kedvezményt generáljon egy új termékhez. Az Einstein Copilot ezután automatikusan személyre szabott üzeneteket generál, amelyek igazodnak az ügyfelek egyéni preferenciáihoz, hivatkoznak a korábbi vásárlásokra és a demográfiai információkra. – emelte ki File Ágnes.

A biztonság az első

A megoldás testreszabási képessége nagyrészt azon adatokon múlik, amelyeket a Salesforce-t használó vállalatok az Einstein Copilot számára biztosítanak. Ezek az adatok biztonságban, a Salesforce Sales Cloud-ban (értékesítési felhőjében) tárolódnak, nyilvános interneten keresztül nem utaznak, a harmadik fél által készített LLM-ek pedig ún. "zéró megőrzéssel" rendelkeznek, a válasz megadásán kívül nem tárolhatnak adatokat.

Az Einstein GPT és az Einstein Copilot mögött még egy plusz biztonságos AI-architektúra réteg is beépítésre került. A Salesforce Einstein Trust Layer folyamatosan fut és minden AI-választ átvizsgál, illetve figyelmeztet a nem megfelelő, pl. elfogult mesterséges intelligencia által generált válaszokra. A réteg egyben minden AI-interakciót rögzít a nyilvántartás, megfelelés és auditálás érdekében.

A mesterséges intelligencia iránti kereslet dinamikusan nő minden ágazatban: a Gartner-felmérése szerint a vezetők 45%-a nyilatkozott úgy, hogy növelik a technológiába irányuló beruházásaikat.

Rengeteg értéket látunk a Salesforce új megoldásának bevezetésében, pl. a nagyobb ügyfélelkötelezettség elérés területén. Bár az Einstein Copilot még korai szakaszban van, úgy tűnik, készen áll a széleskörű alkalmazásra, ezt mutatja az is, hogy már olyan szervezetek használják sikerrel, mint a Heathrow Airport. - mondta Schenk Tamás, a Deloitte Magyarország technológiai tanácsadás üzletágának partnere.

Sajtókapcsolat:

- Schenk Tamás, Partner
- +36 1 428 6304
- tschenk@deloittece.com

Eredeti tartalom: Deloitte Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/7440/mesterseges-intelligencia-asszisztenst-vezet-be-az-osszes-crm-alkalmazasa-hoz-a-salesforce/>