



Faites grandir votre PME grâce aux agents IA

Comment l'IA peut simplifier et développer votre entreprise.



Agentforce



Le portefeuille de Lauren présente-t-il des risques dus à la hausse des taux d'intérêt sur les titres à taux fixe et les actifs sensibles aux taux d'intérêt ?



Voici ce que j'ai trouvé :

Voici les fonds les plus susceptibles d'être affectés par la hausse des taux d'intérêt :

- _____
- _____
- _____

Ces fonds sont sensibles à la hausse des taux d'intérêt pour les raisons suivantes :

- _____
- _____
- _____

Sources (4)

Comptes d'investissement liés (5)

Identifier les actifs sensibles aux taux d'intérêts (PDF)



Sommaire

Introduction	02
L'évolution des modèles d'IA : prédictive, générative et agentique	03
Qu'est-ce qu'un agent IA ?	07
Comment les agents IA aident à développer votre entreprise sans augmenter les effectifs	11
Agentforce pour les entreprises en croissance	14
Conclusion : les agents IA et les PME	17



Introduction

Dans le marché actuel, caractérisé par la concurrence et l'évolution rapide, il est plus important que jamais de garder une longueur d'avance. La clé d'une croissance durable réside dans l'exploitation de technologies de pointe, et l'un des outils les plus transformateurs à votre disposition est l'IA.



Selon notre récent rapport « Les tendances clés des PME », les petites et moyennes entreprises qui adoptent les technologies d'intelligence artificielle (IA) peuvent voir leur productivité augmenter jusqu'à 40 %.

Les agents IA aident les PME à atteindre des niveaux de performance et d'évolutivité qui étaient auparavant inaccessibles.

Ce guide vous permet de comprendre les mettre en œuvre. Nous allons décomposer la technologie derrière les agents IA et leur fonctionnement. Vous découvrirez comment ils peuvent améliorer l'efficacité, réduire les coûts et augmenter la satisfaction des clients. Vous obtiendrez également des conseils pratiques sur la manière de les intégrer dans votre entreprise en pleine croissance ainsi que la manière d'explorer leur rôle pour votre avenir.

Grâce à cet guide, vous pourrez :

- ◆ Comprendre les principes fondamentaux des agents IA et leurs capacités ;
- ◆ Identifier les domaines de votre entreprise où l'IA peut avoir le plus d'impact ;
- ◆ Tirer des enseignements grâce à des exemples concrets de réussite et de bonnes pratiques ;
- ◆ Développer les connaissances et les outils nécessaires pour préparer votre entreprise à l'ère de l'IA.

01 L'évolution des modèles d'IA : prédictive, générative et agentique

L'[intelligence artificielle](#) s'impose durablement et constitue désormais un pilier des activités des entreprises modernes à l'échelle mondiale, alimentant l'innovation, l'efficacité et la croissance pour les entreprises de toutes tailles. Il existe différents modèles d'IA qui apportent différentes valeurs aux entreprises.

Comprendre ces différents modèles d'IA (prédictive, générative et agentique) peut vous aider à prendre des décisions éclairées et à exploiter tout le potentiel de ces technologies. Alors que la technologie de l'IA continue d'évoluer, la compréhension des différents modèles peut vous aider à garder une longueur d'avance.

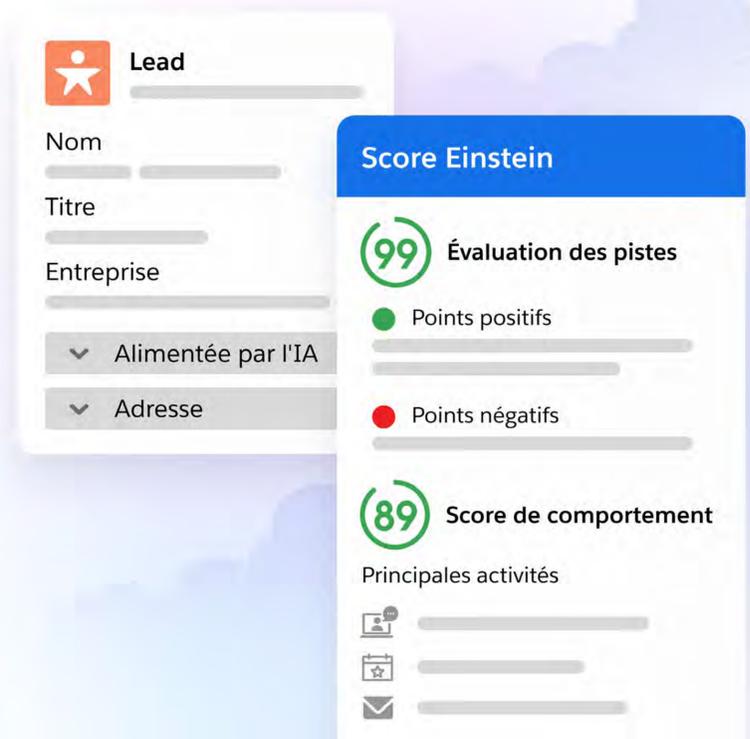
Abordons les trois modèles principaux de l'IA :

- 1 IA prédictive : prévoir l'avenir
- 2 IA générative : créer de nouveaux contenus
- 3 IA agentique : des agents au service de la productivité

IA prédictive : prévoir l'avenir

L'[IA prédictive](#) est un outil puissant qui exploite les données historiques pour prévoir les résultats futurs. Ce modèle est particulièrement utile pour les entreprises qui cherchent à prendre des décisions basées sur des données et à planifier l'avenir à l'aide d'[analyses prédictives](#). En analysant les tendances et les modèles passés, l'IA prédictive peut fournir des insights précieux pour la planification stratégique.

Selon le rapport « [Les tendances clés des PME](#) », de nombreuses PME ont du mal à analyser les données et à les exploiter efficacement, principalement en raison d'un manque de ressources. Ces entreprises manquent souvent de personnel spécialisé et d'outils avancés pour analyser efficacement leurs données. L'IA prédictive peut contribuer à remédier à ce problème en automatisant l'analyse des données et en fournissant des informations pertinentes et exploitables en temps réel. Voici quelques exemples concrets.





L'une des applications les plus courantes de l'IA prédictive est la prévision des ventes. En analysant les données historiques des ventes, les tendances du marché et le comportement des clients, l'IA prédictive peut anticiper les ventes futures avec un haut degré de précision. Cela permet aux entreprises en croissance d'optimiser la gestion des produits, d'allouer les ressources de manière efficace et de fixer des objectifs de vente réalistes. Par exemple, une entreprise de vente au détail peut utiliser l'IA prédictive pour anticiper les fluctuations saisonnières de la demande et ajuster sa chaîne d'approvisionnement en conséquence.

L'IA prédictive est également idéale pour la gestion des risques. Les institutions financières, par exemple, peuvent l'utiliser pour évaluer le risque de crédit en analysant les données historiques des prêts et en identifiant des modèles qui indiquent des défauts de paiement potentiels. Cela permet de prendre des décisions de prêt plus éclairées et de réduire les pertes financières.

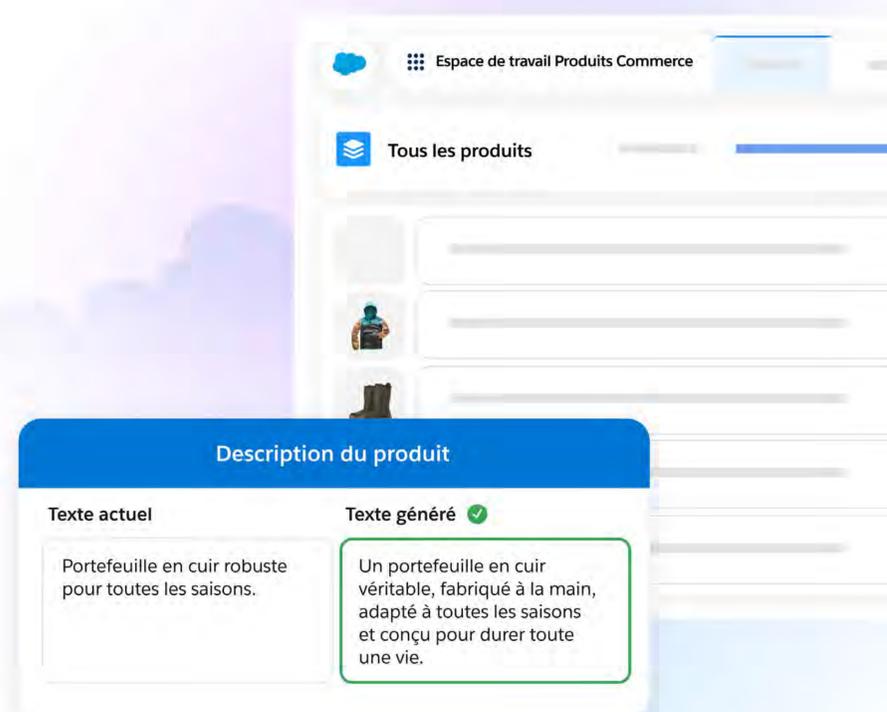
Par exemple, Salesforce aide les PME à utiliser des algorithmes prédictifs avancés pour analyser les données historiques des ventes, les tendances du marché et le comportement des clients afin de prévoir les ventes futures. Cela permet aux entreprises en croissance de prendre des décisions éclairées en matière de stocks, de marketing et d'affectation des ressources.

IA générative : créer de nouveaux contenus

L'IA générative est un modèle révolutionnaire d'intelligence artificielle qui crée de nouveaux contenus, tels que du texte, des images ou des vidéos. Ce modèle est particulièrement utile pour la création de contenus et l'innovation, car il permet aux petites entreprises de produire à grande échelle un contenu personnalisé de haute qualité.

L'une des applications les plus intéressantes de l'IA générative est le marketing personnalisé. En analysant les données des clients, l'IA générative peut créer des messages marketing et des campagnes sur les réseaux sociaux personnalisés, qui trouvent un écho auprès des clients. Par exemple, un retailer en pleine croissance peut utiliser une plateforme d'e-commerce dotée d'une IA générative pour créer des recommandations de produits personnalisées basées sur l'historique de navigation et le comportement d'achat d'un client. L'IA générative peut également aider les petites équipes à gagner du temps en développant leurs sites web avec des descriptions de pages recommandées.

Salesforce CRM exploite l'IA générative pour améliorer les interactions avec les clients et rationaliser les processus de l'entreprise. En intégrant des outils alimentés par l'IA, Salesforce peut générer des contenus personnalisés, tels que des e-mails et des messages, adaptés aux préférences et aux comportements individuels des clients. Cela permet d'améliorer l'engagement des clients et de faire gagner du temps aux équipes de vente et de marketing. En outre, il peut prévoir les besoins des clients et fournir des recommandations proactives, aidant ainsi les PME et les entreprises en croissance à anticiper et à répondre aux demandes des clients de manière plus efficace. Dans l'ensemble, l'utilisation de l'IA générative dans Salesforce CRM permet d'offrir aux clients des expériences plus efficaces et plus personnalisées, ce qui se traduit par une satisfaction et une fidélité accrues.



IA agentique : des agents au service de la productivité

Dernière innovation en matière d'intelligence artificielle, l'[IA agentique](#) peut agir de manière autonome pour atteindre des objectifs. Elle peut apprendre, s'adapter et résoudre des problèmes avec une surveillance humaine limitée. L'IA agentique implique des [agents IA](#) capables d'effectuer des tâches de manière autonome. Ces agents sont conçus pour travailler aux côtés des humains 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, améliorant ainsi la productivité et l'efficacité. Ils peuvent effectuer des tâches de routine, fournir des insights et interagir avec les clients, ce qui permet aux équipes de se concentrer sur des tâches plus complexes et plus stratégiques.

L'une des applications les plus importantes de l'IA agentique est le [service client](#). Les [chatbots](#) et les assistants virtuels alimentés par l'IA agentique peuvent traiter un large éventail de demandes de renseignements et d'assistance de la part des clients. Ces agents peuvent fournir des réponses instantanées et personnalisées, résoudre les problèmes courants et transmettre les problèmes plus complexes à des agents humains. D'ailleurs, selon notre rapport « [Les tendances clés des PME](#) », les entreprises qui utilisent des chatbots alimentés par l'IA constatent une réduction significative des coûts du service client et une amélioration de la satisfaction des clients.



L'avenir de l'IA dans les entreprises

Alors que la technologie de l'IA continue d'évoluer, les frontières entre l'IA prédictive, générative et agentique deviennent de plus en plus floues. Les entreprises en croissance qui parviennent à intégrer efficacement ces modèles dans leurs activités bénéficieront d'un avantage concurrentiel significatif.

L'avenir de l'IA dans les entreprises réside dans l'intégration et la synergie de ces modèles. Par exemple, une start-up peut utiliser l'IA prédictive pour prévoir les tendances des ventes, l'IA générative pour créer des messages marketing personnalisés, et l'IA agentique pour traiter les demandes et prendre en charge l'assistance. Cette approche holistique garantit que tous les aspects de l'entreprise sont optimisés et alignés.



Les entreprises en croissance qui parviennent à intégrer efficacement ces modèles dans leurs activités bénéficieront d'un avantage concurrentiel significatif.

L'IA gagnant de plus en plus de terrain, il est important d'en considérer les implications éthiques. Les entreprises doivent veiller à ce que les systèmes d'IA soient transparents, équitables et impartiaux. Il s'agit notamment d'aborder des questions telles que la confidentialité des données, les biais algorithmiques et l'impact de l'IA sur l'emploi. En [adoptant des pratiques éthiques en matière d'IA](#), les entreprises peuvent instaurer un climat de confiance avec leurs clients et leurs parties prenantes.

Loin d'être statiques, les modèles d'IA nécessitent un entraînement et une amélioration continus pour rester efficaces. Les entreprises devraient investir dans [l'entraînement et le développement continu](#) de leurs systèmes d'IA afin de s'assurer qu'ils s'adaptent constamment aux nouvelles avancées. Il s'agit notamment d'utiliser des boucles de rétroaction pour affiner les modèles d'IA et d'intégrer de nouvelles sources de données pour améliorer la précision et la pertinence.

02 Qu'est-ce qu'un agent IA ?

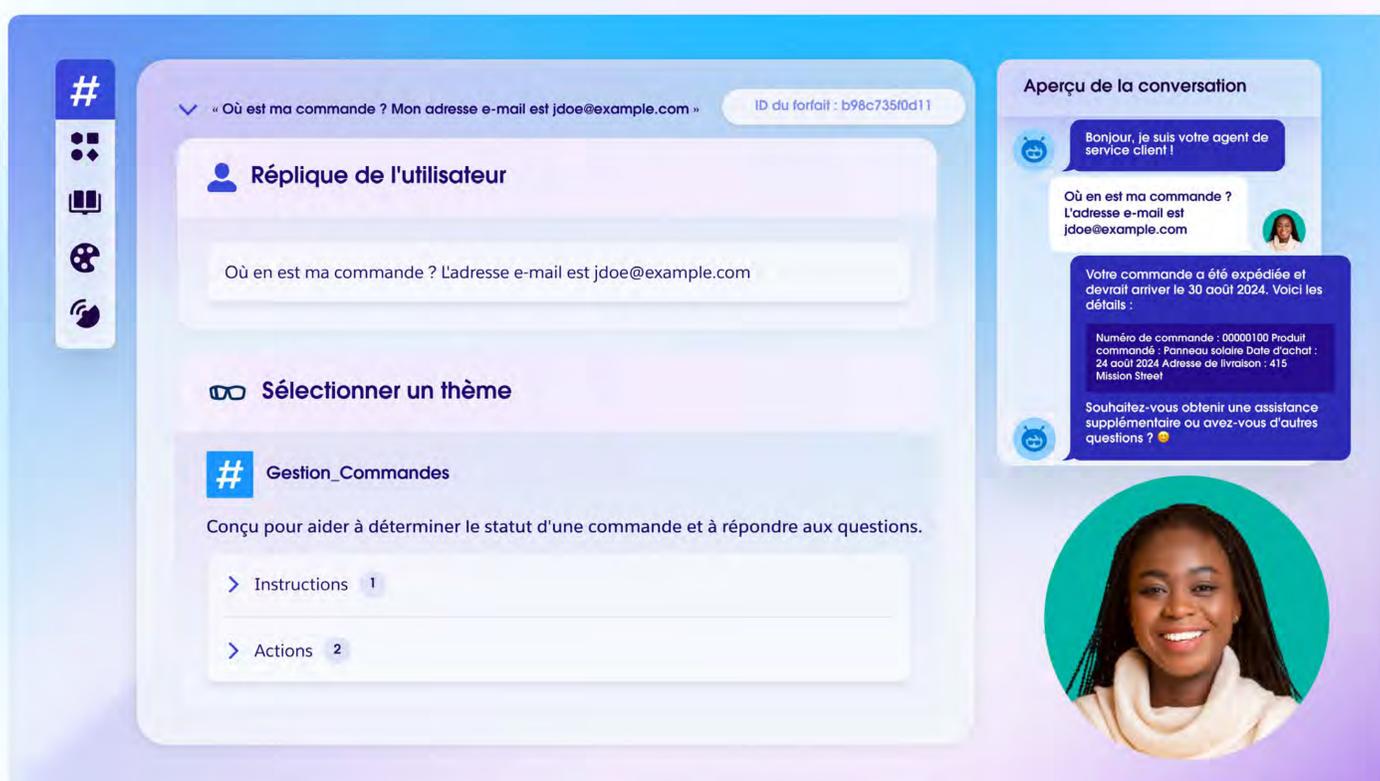
Les chiffres sont clairs. Nous constatons aujourd'hui que les PME se tournent de plus en plus vers l'intelligence artificielle (IA) pour simplifier leurs opérations. Notre dernière étude sur les tendances des PME montre que 75 % des PME et des entreprises en croissance investissent dans l'IA. Les agents IA sont l'un des nouveaux moyens dont disposent les PME et les entreprises en croissance pour améliorer l'expérience client et acquérir un avantage concurrentiel.

Mais que sont ces agents IA et quel rôle peuvent-ils jouer pour votre croissance ? Dans les pages suivantes, nous vous expliquons comment une entreprise en pleine croissance peut bénéficier d'un agent IA et ce qu'il faut pour en créer un (ou plusieurs). Plongeons dans le vif du sujet.

Un agent IA, qu'est-ce que c'est ?

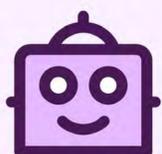
Un agent IA est un assistant numérique qui exploite des technologies avancées telles que le traitement du langage naturel (NLP), l'apprentissage automatique et l'analyse prédictive pour effectuer un large éventail de tâches. Conçus pour imiter l'intelligence humaine, ces agents peuvent fonctionner de manière autonome ou avec une intervention humaine minimale. Ils sont capables de comprendre et de traiter des informations complexes, de prendre des décisions et d'exécuter des tâches avec un degré élevé de précision et d'efficacité.

Pour les PME, un agent IA est l'assistant dont tout entrepreneur a besoin. Ces agents automatisent les tâches manuelles dont les équipes sont submergées, qu'il s'agisse de planifier des réunions, de répondre aux demandes des clients, de gérer la saisie de données ou d'offrir des expériences personnalisées. En analysant les données des clients et en offrant des insights en temps réel, les agents IA aident les PME à prendre de meilleures décisions, à améliorer leur efficacité et à développer leurs activités sans ressources humaines supplémentaires importantes. Examinons les principaux composants et avantages de ces agents IA.



Les principales caractéristiques d'un agent IA

Pour évoluer avec les agents IA, il est important de comprendre leurs principales composantes. Un agent IA, notamment son architecture, ses capacités de traitement des données et ses fonctionnalités interactives, repose sur ces trois composantes essentielles :



Traitement du langage naturel

- ◆ Aide les ordinateurs à comprendre et à utiliser le langage humain
- ◆ Exemple : un chatbot sur un site web qui répond aux questions des clients sous forme de conversation



Machine learning

- ◆ Permet à l'IA de s'entraîner sur les données et de s'améliorer au fil du temps
- ◆ Exemple : une IA qui suggère des produits en fonction de ce que les clients ont déjà acheté et qui améliore ses suggestions au fur et à mesure qu'elle en apprend davantage



Analytique prédictive

- ◆ Utilise des données pour prévoir des événements ou des besoins futurs
- ◆ Exemple : une IA qui prévoit la quantité de stocks dont une entreprise a besoin en se basant sur les ventes passées, ce qui permet d'éviter les ruptures de stock ou les excédents

Les types d'agents IA pour les PME

Les agents IA sont des outils indispensables pour simplifier les activités. Ces assistants intelligents se déclinent en différents types, chacun étant conçu pour relever des défis et saisir des opportunités spécifiques. En tirant parti de ces technologies d'IA, les entreprises en croissance peuvent accroître leur efficacité, améliorer la satisfaction de leurs clients et rester compétitives sur un marché en constante évolution. Voici quelques-uns des types d'agents IA à envisager :

L'agent chargé du développement commercial (SDR)

Les agents représentant du développement des ventes (SDR) sont en quelque sorte vos assistants commerciaux virtuels. Ils aident à qualifier les prospects, à planifier les réunions et à assurer le suivi des clients potentiels, ce qui rend votre processus de vente plus fluide et plus efficace. En s'occupant de ces tâches, ils agents SDR permettent à votre équipe de vente de se concentrer sur la conclusion d'affaires et l'établissement de relations solides avec vos clients.

L'agent de service client

Les agents de service client sont l'une des applications les plus courantes des agents IA dans les PME et les entreprises en croissance. Ces chatbots peuvent traiter un large éventail de demandes des clients, des simples FAQ aux questions plus complexes, en fournissant une assistance permanente et personnalisée. Par exemple, un petit revendeur de vêtements en ligne peut utiliser un chatbot pour répondre aux questions des clients sur la disponibilité des produits, les délais d'expédition et les politiques de retour. Le chatbot peut également fournir des recommandations de produits personnalisées en fonction de l'historique de navigation et d'achat du client.

L'agent « Personal Shopper »

Les agents « personal shopper » sont de véritables assistants d'achat dédiés à chacun de vos clients. Ils recommandent des produits en fonction des préférences individuelles et des achats antérieurs, ce qui rend l'expérience plus agréable et personnalisée. Par exemple, si un client a montré de l'intérêt pour les produits écologiques, l'agent acheteur personnel peut lui suggérer de nouveaux articles qui correspondent à ses valeurs.

Ces agents peuvent être intégrés directement à votre site web ou à votre boutique digitale et contribuer au processus d'achat, en guidant les clients pendant le paiement et en répondant à toutes leurs questions. Imaginez un client qui ne sait pas quel produit choisir. L'agent IA de vente au détail peut lui fournir des informations détaillées et même lui proposer des promotions spéciales pour faciliter sa décision. Selon nous, tout le monde a besoin d'un acheteur personnel intelligent.

L'agent d'automatisation du marketing

Les agents d'automatisation du marketing peuvent également automatiser les ventes et le marketing, des campagnes de marketing personnalisées à la génération de pistes en passant par la segmentation des clients. Cela permet aux PME et aux start-ups d'atteindre plus efficacement leur public cible et de convertir les prospects en clients. Par exemple, une entreprise de logiciels utilise un agent IA pour analyser le trafic sur son site web et identifier les prospects potentiels. Elle peut alors envoyer des e-mails de marketing ciblés (générés par l'IA) et l'agent peut suivre les performances des campagnes de marketing pour fournir des insights sur les stratégies les plus efficaces.

L'agent responsable produit

Les agents de gestion des produits peuvent aider les PME à optimiser la gestion des produits en prévoyant la demande, en automatisant les processus de réapprovisionnement et, en fin de compte, en réduisant les déchets. L'entreprise a ainsi toujours les bons produits en stock, ce qui améliore la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle. Une petite épicerie, par exemple, peut utiliser un agent IA pour analyser les coûts des produits sur le marché et passer automatiquement des commandes auprès des fournisseurs afin de s'assurer que le magasin est toujours bien approvisionné sans faire de commandes excessives.

L'agent de gestion financière

Les agents de gestion financière peuvent automatiser les tâches financières manuelles, telles que la comptabilité, la facturation et les rapports financiers, en quelques répliques seulement. Cela permet de tenir des registres financiers précis, de se conformer aux réglementations et, une fois encore, de prendre des décisions financières éclairées.

Supposons qu'une société de conseil utilise un agent IA pour automatiser le processus de génération de factures et de suivi des dépenses afin de préparer ses rapports financiers. Une telle tâche peut constituer un travail à temps plein. L'agent fournit des informations en temps réel sur les performances financières de l'entreprise et produit un rapport sur les résultats obtenus.

L'agent de gestion des ressources humaines

Les agents de gestion des ressources humaines peuvent contribuer à diverses tâches liées aux ressources humaines, telles que l'intégration des collaborateurs, le suivi des performances et la vérification de la conformité avec les besoins en matière de ressources humaines. Les agents peuvent gérer le personnel plus efficacement et s'assurer que tous les collaborateurs sont en phase avec les objectifs de l'entreprise.

Par exemple, une petite start-up technologique utilise un agent IA pour automatiser le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs, y compris la création de comptes e-mail, la fourniture de matériel de formation et la programmation de séances d'orientation. Outre les nouvelles tâches liées à l'embauche, les agents peuvent également suivre les performances et fournir un feedback aux responsables. Ce sont vraiment les meilleurs assistants que l'on puisse avoir.

03 Comment les agents IA aident à développer votre entreprise sans augmenter les effectifs

Les petites équipes sont souvent confrontées au défi de développer les activités sans augmenter les effectifs. C'est là que les agents IA entrent en jeu, offrant une solution puissante pour rationaliser les processus, améliorer le service client et stimuler la croissance. Voyons comment les agents IA sont utiles aux PME.

Automatisez les tâches quotidiennes

L'un des principaux avantages des agents IA est leur capacité à automatiser les tâches routinières. Pour les PME, cela signifie que les activités banales et chronophages peuvent être traitées efficacement, libérant ainsi les équipes pour qu'elles se concentrent sur des tâches plus stratégiques et à plus forte valeur ajoutée.

En automatisant ces tâches de routine, les agents IA aident les PME à maintenir une main-d'œuvre réduite et efficace, permettant aux collaborateurs de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée telles que la planification stratégique, l'établissement de relations avec les clients et l'innovation.

Voici comment les agents IA peuvent automatiser les tâches de routine :

- ◆ Les agents IA peuvent répondre à un large éventail de demandes de la part des clients, qu'il s'agisse d'informations sur les produits ou du statut d'une commande. Ces chatbots utilisent le traitement du langage naturel (NLP) pour comprendre les demandes des clients et y répondre, en fournissant des informations précises et opportunes.
- ◆ Les agents IA peuvent être intégrés dans votre calendrier pour planifier des réunions, envoyer des rappels et gérer des rendez-vous. Cela permet non seulement de gagner du temps, mais aussi de réduire les risques de conflits d'horaire.
- ◆ La saisie de données est une tâche fastidieuse qui peut être sujette à des erreurs. Les agents IA peuvent l'automatiser en extrayant les informations des e-mails, des formulaires et d'autres sources, garantissant ainsi que votre CRM est toujours à jour et précis.

Des insights en temps réel

Les données sont la pierre angulaire de toute entreprise, et les agents IA excellent dans l'analyse et l'interprétation des données clients en temps réel. Cette capacité permet aux PME de disposer d'insights précieux pour prendre des décisions éclairées et stimuler la croissance. Ces informations en temps réel vous aident non seulement à prendre de meilleures décisions, mais aussi à agir rapidement et de manière décisive, ce qui vous donne un avantage concurrentiel sur le marché.

Voici comment les agents IA peuvent fournir des insights en temps réel :

- ◆ Les agents IA peuvent analyser les interactions avec les clients, l'historique des achats et le comportement de navigation afin d'identifier des modèles et des tendances. Ces informations peuvent vous aider à comprendre les préférences des clients et à adapter vos efforts de marketing en conséquence.





- ◆ En suivant le parcours des clients dans l'entonnoir de vente, les agents IA peuvent identifier les goulets d'étranglement et les domaines à améliorer. Ces données peuvent être utilisées pour optimiser votre processus de vente, réduire le taux de désabonnement et augmenter les taux de conversion.
- ◆ Les agents IA peuvent surveiller les tendances du marché et les activités des concurrents pour vous fournir des insights en temps réel qui peuvent vous aider à garder une longueur d'avance sur la concurrence. Cela est particulièrement utile pour les PME qui doivent faire preuve d'agilité et de réactivité face aux changements du marché.

Optimisation du service client

Dans l'environnement de marché actuel, centré sur le client, il est essentiel de fournir un service exceptionnel pour fidéliser la clientèle et stimuler la croissance. En améliorant le service client, les agents IA aident les PME à établir des relations solides avec leurs clients, ce qui permet de les fidéliser et de renouveler les ventes.

Les agents IA peuvent améliorer considérablement vos capacités de service client de plusieurs façons :

- ◆ Les agents IA peuvent utiliser les données des clients pour personnaliser les interactions, de sorte qu'ils se sentent valorisés et compris. Par exemple, les agents peuvent recommander des produits en fonction des achats passés ou fournir une assistance personnalisée en fonction de l'historique du client.
- ◆ Contrairement aux agents humains, les agents IA peuvent fonctionner 24 heures sur 24, garantissant ainsi aux clients une assistance à tout moment. Cette disponibilité permanente peut accroître la satisfaction et la fidélité des clients.
- ◆ Les agents IA peuvent répondre aux demandes des clients presque instantanément, ce qui réduit les temps d'attente et améliore l'expérience globale. Cette rapidité et cette efficacité peuvent constituer un facteur de différenciation important pour les PME.

Une meilleure gestion du temps

Une gestion efficace du temps est essentielle pour les dirigeants de PME et leurs équipes. Les agents IA peuvent vous aider à gérer votre temps plus efficacement, ce qui vous permet de vous concentrer sur les initiatives de croissance et la planification stratégique. En améliorant la gestion du temps, les agents IA permettent aux PME d'être plus productives et plus efficaces, ce qui se traduit en fin de compte par de meilleurs résultats pour l'entreprise.

Voici comment :

- ◆ Les agents IA peuvent vous aider à hiérarchiser les tâches en fonction de leur importance et de leur urgence. En automatisant les tâches routinières, vous pouvez vous concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée qui stimulent la croissance de l'entreprise.
- ◆ Les agents IA peuvent automatiser les flux de travail, garantissant ainsi que les tâches sont accomplies rapidement et de manière cohérente. Cela peut vous aider à rationaliser vos opérations et à réduire le risque d'erreurs.
- ◆ Les agents IA peuvent suivre le temps passé sur différentes tâches, ce qui vous fournit des insights précieux sur la façon dont votre équipe gère ses ressources. Ces données peuvent vous aider à identifier les domaines à améliorer et à optimiser vos processus.



Des prévisions de vente précises

Des prévisions de vente précises sont essentielles pour une planification et une budgétisation efficaces. Les agents IA peuvent fournir des prévisions de vente plus précises et plus fiables en analysant les données historiques, les tendances du marché et le comportement des clients. Voici comment les agents IA peuvent contribuer à la prévision des ventes :

Voici comment les agents IA peuvent contribuer à la prévision des ventes :

- ◆ Les agents IA utilisent des algorithmes avancés pour analyser de vastes jeux de données et fournir des prévisions basées sur les données. Cela peut vous aider à prévoir les ventes avec plus de précision, réduisant ainsi le risque de surestimation ou de sous-estimation des recettes.
- ◆ Les agents IA peuvent simuler différents scénarios pour vous aider à comprendre l'impact potentiel de diverses décisions sur l'entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser l'IA pour modéliser les effets d'une nouvelle campagne de marketing ou d'un changement de stratégie de tarification.
- ◆ Les agents IA peuvent identifier les tendances émergentes et les modèles de comportement des clients, ce qui vous aide à garder une longueur d'avance. Cela peut s'avérer particulièrement utile pour les PME qui doivent faire preuve d'agilité et de réactivité face aux changements du marché.





04 Agentforce pour les entreprises en croissance

L'une des technologies les plus puissantes à votre disposition est [Agentforce](#), la plateforme d'agents IA de Salesforce. Agentforce s'intègre parfaitement dans Salesforce CRM. Cette intégration vous permet de créer et de déployer des agents IA capables de gérer un large éventail de tâches, de l'optimisation des campagnes marketing à la qualification des pistes de vente en passant par la gestion du service client.

En exploitant les données de votre entreprise et de Salesforce Platform, Agentforce garantit une expérience client unifiée et efficace. Voyons cela de plus près.

Qu'est-ce qu'Agentforce ?

Agentforce est une application d'IA proactive et autonome qui fournit une assistance spécialisée et permanente aux collaborateurs et aux clients. Elle fait partie de l'écosystème Salesforce et son objectif principal est d'automatiser les tâches chronophages et de fournir des actions intelligentes et personnalisées qui améliorent les opérations de votre entreprise. Que vous soyez un petit retailer en ligne, un prestataire de soins de santé ou une société de services financiers, Agentforce peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.

Avantages de l'utilisation d'Agentforce

Dans l'ensemble, nous constatons qu'Agentforce vous aide à gagner en efficacité, à réduire les coûts, à personnaliser les expériences et à évoluer grâce à l'IA et aux données. Voici le détail :

1 Une entreprise plus efficace

En automatisant les tâches de routine, Agentforce vous libère du temps pour que vous puissiez vous concentrer sur des initiatives plus stratégiques. Cela stimule la productivité et permet une meilleure utilisation des ressources. Agentforce peut également gérer un volume important de tâches et d'interactions, ce qui réduit votre charge de travail et permet à votre équipe de se concentrer sur des tâches plus critiques. Dans l'ensemble, les affaires fonctionnent mieux avec Agentforce.

2 Réduction globale des coûts

Vous avez maintenant vu comment Agentforce peut vous faire économiser de l'argent. L'automatisation des tâches permet de réduire les besoins en personnel supplémentaire, ce qui se traduit par une baisse des coûts opérationnels. Cela peut être particulièrement avantageux pour les PME dont le budget est serré. Agentforce peut vous aider à optimiser l'affectation des ressources en gérant les tâches de routine et en fournissant des insights en temps réel. Avec un outil comme Agentforce, les ressources (comme le [CRM](#)) sont utilisées plus efficacement, ce qui permet une meilleure gestion des coûts.

3 Service client personnalisé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Agentforce peut fournir une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, garantissant ainsi à vos clients un soutien rapide à tout moment. Leur satisfaction et leur fidélité s'en trouvent accrues. En analysant les données des clients, Agentforce peut proposer des interactions personnalisées, améliorant ainsi l'expérience du client (où qu'il se trouve dans son parcours) et donc sa satisfaction et sa fidélité. Avec Agentforce, les clients restent.

4 Une prise de décision plus intelligente

Agentforce fournit des insights en temps réel sur les données des clients pour vous aider à prendre les décisions adéquates sur la base de l'IA. Cela se traduit par de meilleurs résultats et un avantage concurrentiel sur le marché. En suivant le comportement des clients et en analysant les tendances, Agentforce peut vous aider à optimiser vos campagnes de marketing, à améliorer vos offres de produits et votre service client. Vous serez en mesure de voir les chiffres en temps réel et d'adapter immédiatement votre stratégie en conséquence.

5 Évolutivité, évolutivité, évolutivité

Au fur et à mesure que votre entreprise se développe, Agentforce peut gérer l'augmentation de la charge de travail sans qu'il soit nécessaire d'embaucher des personnes supplémentaires. Cela permet une mise à l'échelle plus aisée et vous aide à maintenir un niveau de service élevé malgré l'élargissement de votre clientèle. Agentforce est conçu pour être flexible et peut être facilement étendu ou réduit en fonction des besoins de votre entreprise.



Quelle meilleure façon de présenter les avantages d'Agentforce que de donner la parole aux PME ?

Voici deux clients d'Agentforce qui utilisent des agents IA pour développer leurs activités :



1-800Accountant résout 50 % des demandes avec Agentforce.

1-800Accountant est le plus grand cabinet comptable virtuel pour les PME aux États-Unis. Grâce à Agentforce, l'entreprise est en mesure de minimiser les tâches et de maximiser les économies, afin que les clients puissent se concentrer sur la croissance de leur entreprise.

[Lire le témoignage complet](#)



Precina révolutionne la prise en charge du diabète avec Agentforce.

Precina transforme les soins des patients atteints de diabète de type 2 grâce à un soutien quotidien personnalisé, ciblant les facteurs de mode de vie tels que l'alimentation, l'exercice et les habitudes afin d'améliorer les résultats plus rapidement.

Grâce à une approche axée sur l'agent, Precina fournit une assistance quotidienne et personnalisée en matière de diabète à grande échelle.

[Lire le témoignage complet](#)



05 Conclusion : les agents IA et les PME

L'évolution des modèles d'IA, de la prédictive à l'agentique en passant par la générative, a montré à quel point cette technologie peut transformer le monde de l'entreprise. Chaque type d'IA possède ses propres atouts, mais c'est le modèle agentique qui se distingue par sa capacité à interagir de manière autonome avec les utilisateurs et les environnements, ce qui le rend particulièrement utile pour les petites et moyennes entreprises (PME).

Les agents IA, comme nous l'avons découvert, ne sont pas de simples outils. Ce sont des assistants intelligents qui peuvent améliorer de manière significative divers aspects de votre entreprise, du service client aux ventes en passant par le marketing.

Les avantages des agents IA pour les PME sont divers. Ils peuvent réduire les coûts d'exécution, améliorer la satisfaction des clients et fournir des insights précieux grâce à l'analyse des données. Agentforce, en particulier, offre une plateforme robuste qui exploite des agents IA 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour rationaliser les processus d'entreprise et stimuler la croissance. Avec Salesforce, les PME ont accès à des outils essentiels et à une innovation continue qui peuvent vous aider à vous lancer avec les dernières technologies de pointe en matière d'IA.

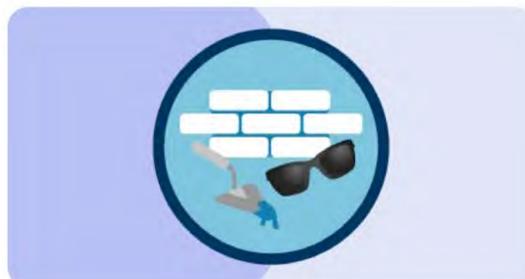
Prêt à passer à l'étape suivante ?

Consultez ces ressources pour en savoir plus sur la technologie d'agent IA de Salesforce :



Découvrez les cas d'usage des agents

Explorer



Apprenez à créer votre premier agent

Suivre le parcours



Découvrez Agentforce en action

Voir la démo

À propos de Salesforce pour les PME

Lorsqu'il s'agit de gérer votre PME, il est essentiel de disposer des bons outils.

Salesforce pour les PME fournit tous les outils en un seul endroit pour développer vos opérations, favoriser la réussite de vos clients et les fidéliser grâce à des expériences personnalisées. Utilisez des agents de confiance et l'automatisation pour vous aider à vous développer sans augmenter vos effectifs. Ne vous laissez jamais dépasser par votre technologie grâce à une solution évolutive qui s'adapte à vous.

Pour en savoir plus, consultez le site salesforce.com/fr/small-business.

