

salesforce

Personal Innovación

Manual de estrategias

Las 4R para construir el
Fuerza laboral humana + agente



INTRODUCCIÓN

Guía para los humanos + Colaboración de agentes

Estamos viviendo la mayor transformación laboral de nuestra vida a medida que liberamos el poder de la colaboración entre agentes y humanos.

Esto requiere una nueva forma de trabajar. Los agentes no buscan reemplazar a las personas, sino liberarnos de la rutina, la burocracia y el ruido, y aumentar la productividad, la creatividad y el propósito humanos.

En este momento crítico de liderazgo, es importante guiarse por valores e involucrar a todos.

En este manual, describimos las 4R para construir una fuerza laboral que sea agente por diseño:

- ◆ Rediseñar la forma en que se realiza el trabajo
- ◆ Capacite a su personal
- ◆ Redistribuir el talento para liberar agilidad
- ◆ Reequilibrar el trabajo humano y de los agentes

Exploremos la mentalidad, los pasos y las herramientas para elevar la experiencia humana.



Algunas definiciones Antes de empezar



Agente de fuerza

Agentforce es la capa de agente de la Plataforma Salesforce para crear e implementar agentes de IA autónomos en cualquier función de la organización. Su gran potencia reside en su capacidad de operar de forma autónoma y, posteriormente, delegar la gestión a los humanos cuando sea necesario. Puede integrar cualquier conocimiento empresarial necesario en Agentforce, garantizando así que ejecute las tareas con precisión, de acuerdo con su función asignada.

Centro de mando de Agentforce

Gestione, optimice y escale su fuerza laboral híbrida. El centro de comando le permite visualizar, monitorear y optimizar cómo los agentes de IA mejoran la productividad humana.

AI

La inteligencia artificial (IA) es la amplia capacidad de las máquinas para pensar y actuar como humanos en procesos como el aprendizaje, el razonamiento y la resolución de problemas. Piense en la IA como una herramienta capaz de analizar datos, tomar decisiones y realizar tareas que normalmente requerirían intervención humana.

Agentes de IA

Los agentes de IA son un tipo de sistema de inteligencia artificial (IA) que puede comprender y responder a las consultas de los clientes sin intervención humana.

Automatización

Utilizar la tecnología para realizar tareas con mínima intervención humana, con el objetivo de aumentar la eficiencia y la consistencia en los diversos procesos empresariales. Esto incluye la automatización de tareas administrativas repetitivas en ventas, servicio y marketing, a menudo aprovechando la IA para liberar al personal humano para actividades de mayor valor.

Estamos en una Momento decisivo

En esta nueva era de colaboración entre agentes y humanos, debemos reimaginar la experiencia de los empleados para dar cabida a un trabajo audaz, creativo y orientado a un propósito.

14%

de nuevos empleos resultarán de macro tendencias y nuevas tecnologías*

39%

de las habilidades básicas de los trabajadores cambiarán*

59%

de la fuerza laboral mundial necesitará volver a capacitarse*

11,6 millones

EMPLEOS

Ganancia neta entre 2022 y 2028**

\$2.02

BILLONES

Ingresos empresariales entre 2022 y 2028**

En las noticias:

“

Marc Benioff afirma que, a partir de ahora, los directores ejecutivos ya no liderarán fuerzas de trabajo exclusivamente humanas : entrarán en la nueva era de los compañeros de trabajo con inteligencia artificial.

“

Los agentes de IA son sus nuevos compañeros de trabajo

“

El miedo no está frenando la adopción de la IA en el trabajo. La falta de visión sí lo está.

“

La IA está en todas partes, incluido RR. HH., pero estas habilidades «humanas» siempre serán fundamentales

¿Está preparada su fuerza laboral?

* Informe sobre el futuro del empleo 2025; para 2030

**Informe de IDC patrocinado por Salesforce

Construyendo un Mentalidad de agencia

1 El aprendizaje es la nueva meta-habilidad

La demanda de habilidades cambiará y evolucionará continuamente. Ofrezca a los empleados el espacio para aprender, hacer preguntas y desarrollar habilidades clave. Utilice [Trailhead](#). Plataforma de aprendizaje en línea de Salesforce para aprender habilidades humanas, de agente y comerciales para la empresa agente.

2 Utilice herramientas de IA en el flujo de trabajo

La mejor manera de superar la brecha de confianza con la IA y las tecnologías de agentes es simplemente empezar. Integrar agentes e IA en el flujo de trabajo con compañeros de equipo integrados, como Agentes en Slack.

3 Generar confianza

Los trabajadores que usan IA a diario tienen el doble de probabilidades de confiar en los agentes de IA, lo que refuerza un vínculo claro entre el uso práctico y la confianza. Involucra a los empleados en el cambio y capacítelos para experimentar.

4 Mostrar el impacto

Ayude a los empleados a comprender el "por qué", lo cual se vuelve más fácil de demostrar a medida que integra las herramientas e impulsa la adopción. En nuestro [investigaciones recientes](#) Descubrimos que los usuarios diarios de IA informan una mayor productividad (64%), concentración (58%) y satisfacción laboral (81%).

¡Sea un Agentblazer!



10 habilidades del futuro

Habilidades humanas

Adaptabilidad

Responsabilidad

Colaboración

Inteligencia emocional

Habilidades del agente

Alfabetización de agentes e IA

Agente humano

Colaboración

Habilidades empresariales

Resolución de problemas

Interpretación de datos

Pensamiento creativo

Narración de historias

Más información

Etapas del ser humano & Trabajo de agente

1°

Especializado Colaboradores

Agentes de IA que dominan tareas específicas con velocidad y precisión, transformando las operaciones comerciales.

Estamos aquí

2°

Colaborativo Sistemas multiagente

Equipos de IA, compuestos por agentes de IA y humanos que trabajan en sinergia, colaboran, se adaptan al contexto y abordan flujos de trabajo complejos en diferentes industrias.

3°

Nivel empresarial Orquestación

Los roles se trasladan a la gestión y guiar la inteligencia artificial sistemas de negocios.

“ El futuro no se trata de humanos contra IA –
Se trata de humanos con IA trabajando en conjunto,
cada uno aprovechando sus fortalezas únicas.

– Silvio Savarese

Vicepresidente Ejecutivo, Científico Jefe



4 Rs

Construyendo el Fuerza laboral humana + agente

Rediseñar la forma de realizar el trabajo.

Construya el flujo de trabajo humano y del agente.

Aumente el juicio y la creatividad humanos con la velocidad y la escala de la IA.

Capacite a su personal.

Equipe a los empleados con las habilidades necesarias para guiar, liderar y escalar con los agentes.

Redistribuir el talento para liberar agilidad.

Vaya más allá de los roles estáticos para permitir que las personas sean flexibles, se adapten y se concentren en trabajo de alto impacto.

Reequilibrar el trabajo humano y del agente.

Organice la colaboración adecuada entre agentes y humanos para garantizar que cada uno haga lo que mejor sabe hacer. Conozca los resultados con herramientas como Agentforce.

Centro de comando.*

Agentforce 
Centro de mando



META

Rediseño

Cómo se realiza el trabajo. Desarrollar el flujo de trabajo humano y de agentes. Aumente el juicio y la creatividad humanos con la velocidad y la escala de la IA.

Datos fundamentales:

Descripciones de puestos de trabajo, datos de tareas, hojas de ruta de IA (o herramientas que puedan estar disponibles), investigación sobre el futuro del trabajo.

Qué es:

Un desglose de los roles en tareas individuales, identificando cuáles se pueden automatizar y cuáles requieren experiencia humana.

Herramientas clave:

Tableau, Slack, Claude y Gemini AI

Por qué es importante:

Ayuda a identificar y automatizar tareas que consumen tiempo, para que los empleados puedan centrarse en trabajos de mayor valor.

CONSEJO: ¡Empieza poco a poco! Elige un trabajo común para dividirlo en tareas y luego piensa qué tareas son adecuadas para humanos o IA.

Lista de verificación/Pasos

1. Identificar tareas para la automatización

- Dividir los roles en tareas (los trabajos a realizar)
- Utilice [herramientas de IA](#) definir qué tareas son las más adecuadas para la automatización (repetibles, que requieren mucho tiempo, etc.)

2. Priorizar las oportunidades de automatización

- Céntrese en automatizar las tareas que generen el mayor aumento de productividad. No todo tiene que estar automatizado.

3. Rediseñar los roles para la colaboración en IA

- Definir roles donde los empleados trabajen junto con la IA para mejorar el rendimiento. En algunos casos, estos roles pueden ser totalmente nuevos, mientras que en otros, se amplía el rol existente.

4. Probar y validar el nuevo diseño del rol

- Pruebe nuevos roles con las partes interesadas y recopile comentarios de los empleados, pruébelos en un grupo pequeño

5. Implementar, refinar

- Escalar los roles rediseñados en toda la organización, perfeccionándolos en función de los comentarios.

Las 5 principales tareas impulsadas por IA que podemos automatizar

1. Actualizar los materiales de referencia para la base de conocimientos
2. Mantenimiento del sistema de soporte
3. Realizar seguimiento e informes de métricas
4. Realizar análisis estadísticos
5. Producir actualizaciones sobre noticias y tendencias de la industria.



ESTUDIO DE CASO

Rediseño

Cómo se realiza el trabajo. Desarrollar el flujo de trabajo humano y de agentes. Aumente el juicio y la creatividad humanos con la velocidad y la escala de la IA.

La oportunidad

Los ingenieros de atención al cliente dedicaron la mayor parte de su tiempo a consultas simples y repetidas.

Lo que hicimos

Rediseñaron su función para centrarse en resolver problemas complejos, construir relaciones más profundas con los clientes e impulsar el valor a largo plazo mientras un agente maneja consultas y tareas de rutina.

El resultado

Un millón de solicitudes de soporte gestionadas por Agentforce. Al responder preguntas de soporte rutinarias y repetitivas, Agentforce permite que nuestros equipos de soporte y éxito se centren en lo que mejor saben hacer.



Cliente
Apoyo
Ingeniero
+
Servicio
Agente

Atención al cliente
Ingeniero

Refinar el rol para manejar casos más complejos, trabajo sincrónico y brindar un diálogo consultivo con los clientes.

Agente de servicio



Apoye casos menos complejos y brinde soporte al cliente de primera línea.



META

Volver a capacitarse

Tu gente. Equipa a tus empleados con las habilidades necesarias para guiar, liderar y escalar con los agentes.

Datos fundamentales:

Aproveche una arquitectura de habilidades.

Qué es:

Identificar las brechas de habilidades entre las habilidades actuales de los empleados y los requisitos futuros del rol.

Luego, utilizar estas brechas para fundamentar programas de capacitación que aborden habilidades tanto a nivel de la empresa como específicas del puesto de trabajo.

Herramientas clave:

Maestría en Habilidades

Por qué es importante:

Ofrece aprendizaje personalizado y recursos para preparar a los empleados para roles futuros.

SUGERENCIA: Hay excelente contenido en [Trailhead](#) que se pueden aprovechar para mejorar las habilidades en IA, como los recorridos Agentblazer Champion e Innovator Status.

Lista de verificación/Pasos

1. Utilice la IA para desarrollar una ontología de habilidades

- Utilice herramientas de IA para analizar descripciones de puestos, evaluaciones de desempeño y tendencias de la industria para definir una arquitectura de habilidades.
- Asigne las habilidades actuales de los empleados a esta arquitectura utilizando LLM de habilidades o datos internos

2. Identificar las brechas de habilidades

- Evaluar las habilidades actuales frente a los requisitos del rol futuro
- Identificar brechas en habilidades emergentes y competencias específicas del trabajo

3. Priorizar las oportunidades de capacitación

- Priorizar las oportunidades de automatización en función de las habilidades más impactantes para la empresa, centrándose en las habilidades críticas para la transformación y el crecimiento del negocio.

4. Diseñar programas de capacitación profesional

- Desarrollar programas que aborden tanto las necesidades laborales actuales como las habilidades emergentes. Centrarse en las competencias específicas del puesto y en las habilidades empresariales más amplias.

5. Implementar programas de capacitación

- Implementar capacitaciones basadas en habilidades priorizadas. Brindar recursos y apoyo para el aprendizaje continuo.

Conviértete en un Agente tblaze r

¡Renueva tus habilidades con Trailhead!



ESTUDIO DE CASO

Volver a capacitarse

Tu gente. Equipa a tus empleados con las habilidades necesarias para guiar, liderar y escalar con los agentes.

La oportunidad

Capacitar a los ingenieros de atención al cliente para que sean líderes en la empresa agente.

Lo que hicimos

Identificar las habilidades necesarias para que los ingenieros de soporte pasen a un nuevo rol consultivo con los clientes y capacitarlos.

El resultado

Los ingenieros de atención al cliente tienen nuevas habilidades para respaldar un nuevo rol crítico para Nuestros clientes.



Activando el Futuro con Adelante Ingenieros desplegados





META

Redistribuir

Talento para impulsar la agilidad. Ir más allá de los roles estáticos para permitir que las personas sean flexibles, se adapten y se concentren en trabajos de alto impacto.

Qué es:

Un proceso estratégico para identificar y redistribuir a los empleados en áreas de crecimiento, aprovechando sus habilidades existentes y su conocimiento institucional.

Herramientas clave:

Salesforce utiliza Career Connect, nuestra plataforma interna de comparación de habilidades y talentos.

Por qué es importante:

Retiene el talento valioso y reduce los costos de contratación. Democratiza el acceso a habilidades y experiencias. Preserva el conocimiento institucional.

CONSEJO: Consiga la aceptación del liderazgo desde el principio. Alinear el valor de los empleados reasignados facilita una transición fluida tanto para ellos como para la organización que los recibe.

Lista de verificación/Pasos

1. Identificar candidatos y realizar un análisis de habilidades

- Analizar habilidades y trayectorias profesionales para hacer coincidir el talento con las oportunidades una vez que haya identificado oportunidades de redistribución.

2. Posición segura y habilidades de partido

- Asociar a los empleados con los puestos según sus habilidades y experiencia (con el respaldo de evaluaciones de Igualdad y Legales)

3. Alinear y habilitar a los líderes en el proceso

- Alinear el liderazgo sobre su rol en la transición y los beneficios potenciales de los empleados redistribuidos

4. Preparar notificaciones y entregar ofertas

- Entregar a los empleados cartas con detalles de redistribución y una oportunidad emocionante de asumir un nuevo rol.

5. Redistribuir y capacitar a los empleados

- Brindar a los empleados redistribuidos capacitación individualizada, experiencia en el trabajo y oportunidades de mejora continua.



ESTUDIO DE CASO

Redistribuir

Talento para impulsar la agilidad. Ir más allá de los roles estáticos para permitir que las personas sean flexibles, se adapten y se concentren en trabajos de alto impacto.

La oportunidad

Como había menos demanda de ingenieros de soporte, necesitábamos vincularlos a nuevos roles que pudieran utilizar su conocimiento institucional.

Lo que hicimos

Utilicé Career Connect, nuestra plataforma interna de búsqueda de talentos, para encontrar roles relevantes para ellos.

El resultado

Reubicación de los SE en nuevos roles que nos permitan retener el talento y utilizar sus habilidades en otras partes de la empresa.



Ingeniero de soporte al cliente Posibles trayectorias profesionales



Career Connect AI vincula el talento con áreas clave de la empresa en función de la coincidencia de habilidades y experiencia.

REDESPLAZAR INMERSIÓN PROFUNDA

Career Connect: **habilitado con IA** Mercado de talentos

Career Connect es nuestro mercado interno de talentos, que nos permite capacitar y redistribuir nuestra fuerza laboral para el futuro impulsado por la IA.



Qué hace

Utiliza la IA para conectar a los empleados con contenido de aprendizaje relevante y oportunidades laborales, recomendar trayectorias profesionales personalizadas y ayudarles a desarrollar y hacer seguimiento de sus habilidades. También proporciona a los gerentes visibilidad sobre el desarrollo profesional de su equipo y ayuda a los responsables de contratación a identificar el mejor talento interno.

Lo que ofrece



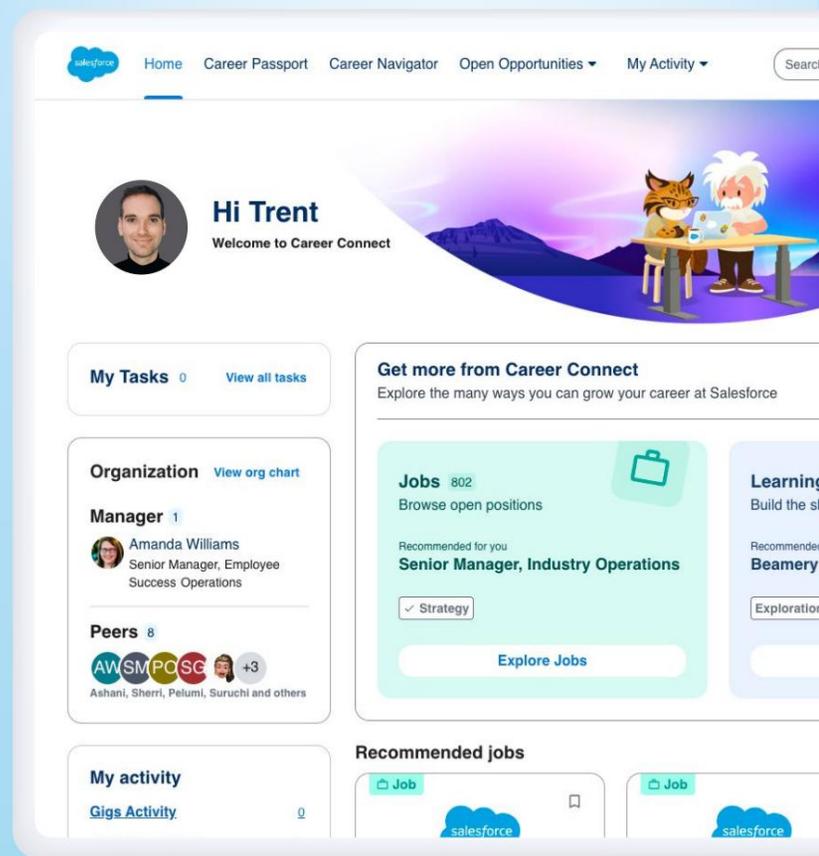
Visibilidad del talento



Personalizado
Trayectorias profesionales



Sin costura
Movilidad del talento



META

Reequilibrar

Trabajo humano + agente.

Orqueste la asociación adecuada entre agentes y humanos para garantizar que cada uno haga lo que mejor sabe hacer.

Qué es:

Un proceso dinámico para gestionar y visualizar su fuerza laboral aumentada de empleados y agentes. Mida y optimice la colaboración entre agentes humanos.

Herramientas clave:

Agentforce Command Center, Tableau y herramientas de planificación de la fuerza laboral para medir datos de tareas y fuerza laboral.

Por qué es importante:

Las capacidades de los agentes cambian constantemente, por lo que necesitamos reevaluar continuamente la combinación de personal y agente. Este enfoque mejorará la eficiencia, la atención al cliente y el compromiso de los empleados.

CONSEJO: Defina claramente las métricas de éxito para sus esfuerzos de reequilibrio. No podrá optimizar su fuerza laboral sin definir con precisión qué significa el éxito, ya sea en términos de ahorro de costos o de mayor satisfacción del cliente.

Lista de verificación/Pasos

1. Mapee su fuerza laboral actual y sus flujos de trabajo

- Comprender cómo las tareas se alinean con los procesos y modelos operativos existentes
- Establecer líneas de base para la distribución actual de tareas humanas frente a las de IA

2. Defina sus objetivos de reequilibrio

- Establecer objetivos claros y mensurables (por ejemplo, ahorro de tiempo, reducción de costos, mejoras del servicio, crecimiento más rápido)
- Alinee los objetivos con su estrategia de negocio

3. Medir y optimizar la eficacia de los agentes digitales

- Seguimiento del rendimiento del agente digital (precisión, velocidad, intervención humana necesaria)
- Evaluar el impacto de los agentes digitales en las cargas de trabajo humanas, los flujos de trabajo y los modelos de interacción y perfeccionar las capacidades de los agentes en función de los datos.

4. Realinear los roles humanos y digitales

- Ajustar la asignación de tareas entre empleados y agentes digitales en función del rendimiento
- Reasignar empleados a tareas de alto valor
- Ajustar los modelos operativos y de compromiso en función de la realineación

5. Mejorar y escalar continuamente

- Analizar datos para refinar la distribución laboral
- Identificar nuevas oportunidades para que la mano de obra digital impulse el crecimiento y la eficiencia
- Cultivar una cultura de aprendizaje y adaptación continuos

ESTUDIO DE CASO

Reequilibrar

Trabajo entre humanos y agentes. Organice la colaboración adecuada entre agentes y humanos para garantizar que cada uno haga lo que mejor sabe hacer. Conozca los resultados con herramientas como Agentforce Command Center.

¿Qué es el Centro de Comando de Agentforce?

Con Command Center, puede comprender fácilmente el rendimiento de sus agentes de IA para optimizar sus resultados, garantizar la rendición de cuentas y escalar con confianza. Es su aplicación integral para agentes que le proporciona información y recomendaciones claras para sacar el máximo provecho de su equipo de agentes.

- Comprenda y gestione todo su trabajo digital
- Profundice en cada interacción de Agentforce.
- Vea cómo Agentforce impacta en todo el negocio.

- Visualizar y gestionar el trabajo digital

Agentforce Command Center

Total Sessions

2,037

Total Users

1,810

Interactions per Moment

2.68

Average Quality

High

Average Topic Score



Top Ranking Topics

↑↓	Topic Name	Average Quality Score	Total Sessions
#		High	
#		High	
#		High	

Bottom Ranking Topics

↑↓	Topic Name	Average Quality Score
#		Very Low
#		Very Low
#		Very Low

Average Topic Score



Top Ranking Topics

↑↓	Topic Name	Average Quality Score	Total Sessions
#		High	
#		High	
#		High	

Bottom Ranking Topics

↑↓	Topic Name	Average Quality Score
#		Very Low
#		Very Low
#		Very Low



Recursos

Cómo el trabajo digital transformará la empresa

Noticias de Salesforce – 12 de febrero de 2025



Salesforce lanza Agentforce 2dx: nuevas funciones que integran IA proactiva en cualquier flujo de trabajo.

Noticias de Salesforce – 5 de marzo de 2025



Marc Benioff afirma que a partir de ahora los directores ejecutivos ya no liderarán fuerzas laborales compuestas exclusivamente por humanos —Entra en la nueva era de los compañeros de trabajo de IA

24 de enero de 2025



El impacto humano de la IA: cómo la tecnología agente ¿Está reestructurando el trabajo?

Noticias de Salesforce – 29 de mayo de 2025



¿Crees que los agentes de IA son impresionantes ahora? Espera.

Blog de Salesforce (Lisa Lee) – 28 de abril de 2025



Asociación entre humanos e IA: el plan de Salesforce para el futuro del lugar de trabajo colaborativo

Noticias de Salesforce – Abril de 2025



Salesforce lanza Agentforce 3 para Resolver los mayores obstáculos para la escalabilidad

Agentes de IA: visibilidad y control

Comunicado de prensa de Salesforce – 17 de diciembre de 2024



Por qué el uso diario de la IA impulsa a trabajadores más creativos y realizados

Noticias de Salesforce – 26 de junio de 2025



Domando el 'salvaje oeste agente': cómo la IA... Los protocolos ampliarán los límites empresariales

Blog de Salesforce (Silvio Savarese) – 3 de julio de 2025



Cuando los agentes de IA se unen al soporte al cliente Equipo: Lecciones de un equipo interno exitoso

Caso de prueba

Noticias de Salesforce – 14 de noviembre de 2024





Vamos a empezar
¡comenzó!

Si te interesa emprender este camino, no dudes en contactarnos. Nuestros equipos estarán encantados de ayudarte a dar el primer paso.

Comuníquese con su ejecutivo de cuenta asignado para obtener más detalles.

WORKFORCE
innovation

