

Reimaginar la experiencia del cliente con NTT DATA y Salesforce Agentforce

Agentes invisibles, impacto visible: cómo NTT DATA y Salesforce utilizan los agentes de IA para crear experiencias de impacto para los clientes.

Octubre de 2025

Índice

Las expectativas de los clientes nunca han sido tan altas	3
Una experiencia del cliente transformadora con Agentforce	4
La fuerza que esconde una experiencia excelente	5
Estrategias empresariales y tecnológicas para el éxito	6
La transformación impulsada por agentes en la práctica	7
NTT DATA y Salesforce: cuando la agentic AI trabaja a escala	8
NTT DATA marca la diferencia	10

Las expectativas de los clientes nunca han sido tan altas

Un cliente satisfecho es un cliente contento, y un cliente contento es un cliente fiel. Sin embargo, parece que las expectativas de los clientes aumentan a la vez que disminuye su paciencia.

Cuando tienen una pregunta, quieren presentar una queja o simplemente van a hacer una compra, los clientes esperan una respuesta inmediata, coherente y personalizada. Quieren un servicio excepcional en todo momento, independientemente del canal y de la persona con la que traten. Y, aunque no siempre puedan expresar de forma clara lo que desean, hay que cumplir con sus expectativas para que no se sientan invisibles e ignorados.

La clave para que el cliente esté satisfecho es ofrecer un servicio en cada punto de contacto. Sin embargo, esto puede parecer algo imposible, especialmente si los datos están dispersos, los sistemas no se comunican entre sí y los agentes de los centros de contacto tienen que realizar infinidad de tareas manuales repetitivas que consumen su energía y su tiempo.

Además de todo esto, también hay que hacer malabarismos para cumplir con unas exigencias contradictorias: mejorar la calidad y reducir los costes; escalar la personalización sin aumentar el número de trabajadores; y resolver casos más rápidamente aunque sean cada vez más complejos.

Implementar la agentic AI

Cuando se habla de modernizar la experiencia del cliente, no solemos ver más allá de las interacciones con el consumidor basadas en IA, pero lo cierto es que la auténtica transformación digital ocurre a un nivel mucho más profundo. Para cambiar las reglas del juego hay que ir al núcleo operativo de la organización.

Los agentes de IA invisibles trabajan en segundo plano para ofrecer el impacto que buscas. Desde las capas de gestión de relaciones con los clientes (CRM), datos y procesos, estos agentes se encargan de orquestar aquellas acciones que definen un servicio perfecto, y lo hacen con eficiencia y sin estorbar.

Los agentes invisibles reducen los tiempos de espera de los centros de contacto, resuelven dudas, preparan a los vendedores con el contexto adecuado y automatizan tareas repetitivas que ralentizan el trabajo de los agentes humanos. Los clientes no los verán, pero notarán la diferencia: respuestas más rápidas, transacciones más fluidas y una experiencia mucho más coherente.

Un cambio profundo en la transformación digital

Estamos pasando de una IA que simplemente sugiere a una IA que actúa de forma autónoma.

En lugar de mostrar una recomendación a un vendedor, la agentic AI puede generar y completar la oportunidad de venta. En lugar de tener que decirle a un agente humano adónde tiene que derivar un caso, un agente de IA puede clasificarlo y resolverlo de forma inmediata. En lugar de resaltar únicamente los datos que faltan, un agente basado en inteligencia artificial puede buscarlos al instante en los sistemas conectados.

¿Transformará tu organización? Desde luego. ¿Y qué ocurre con los clientes? Su experiencia al interactuar con tu marca cambiará drásticamente.

Esta es la promesa de la agentic AI: experiencias más inteligentes, rápidas y coherentes en todos los puntos de contacto, sin la fricción que a menudo merma la lealtad del cliente.



Una experiencia del cliente transformadora con Agentforce

Si quieres saber cómo es la agentic AI en la práctica, Agentforce te lo demuestra. Esta plataforma de Salesforce está diseñada para que los agentes autónomos lleguen hasta la raíz de la experiencia del cliente.

Con Agentforce, puedes integrar agentes de IA inteligentes y con capacidad para completar tareas en las funciones de ventas, servicios y marketing. Se trata de agentes proactivos que generan oportunidades de venta, resuelven casos, preparan a los vendedores y usan los datos que Data Cloud extrae y consolida de tus sistemas. Todo ello en tiempo real.

El poder de Agentforce radica en su ecosistema:

- **Salesforce Data Cloud** compila perfiles de clientes unificados en segundos.
- **MuleSoft**, la plataforma de integración que conecta aplicaciones, datos y servicios, coordina procesos entre sistemas.
- Los agentes de **Salesforce Agentforce** incorporan información de IA segura.
- El marketplace de IA de Salesforce, **AgentExchange**, proporciona acceso a cientos de acciones de agente prediseñadas.
- **Agent API** proporciona capacidades de solución agénticas y puede ejecutar lógica personalizada con flujos fáciles de crear y código Apex.
- Sus acciones se rigen por un **marco de Salesforce** de confianza.

¿Y cuál es el resultado? Interacciones con los clientes más inteligentes, rápidas y fiables a escala, con gobernanza, transparencia y cumplimiento integrados.

Salesforce describe Agentforce como una “mano de obra digital para todos los empleados, departamentos y procesos”, y destaca su potencial para cambiar tanto las operaciones de experiencia del cliente como el funcionamiento de la organización.

La fuerza que esconde una experiencia excelente

La era en la que las empresas dependían de aplicaciones para digitalizar y estandarizar el trabajo está dando paso a una economía agéntica, donde los agentes inteligentes son capaces de conectar sistemas, pensar y actuar en tiempo real.

Los nuevos servicios de atención al cliente van más allá de los chatbots. Los clientes ya no tienen que iniciar sesión, hacer clic ni esperar en colas. Ahora interactúan con agentes de IA que se anticipan a sus necesidades, negocian en su nombre y resuelven problemas al instante.

Agentforce es una plataforma transformadora que proporciona una capa oculta de asistencia inteligente. Es como una mano de obra invisible que convierte una experiencia de cliente aceptable en un servicio excepcional.

Agentforce destaca por su escala y sus capacidades de orquestación. Es mucho más que una herramienta de automatización: es el sistema nervioso que impulsa la economía agéntica, ya que construye un ecosistema de agentes de IA que colaboran entre ellos y con los agentes humanos.

Ahora, añádele la capa de confianza de Salesforce (que te ofrece gobernanza, transparencia y supervisión humana allí donde realmente la necesitas) y tendrás una plataforma que revolucionará el trabajo a todos los niveles.

Agentforce también cambia el modo de trabajar de tus empleados.

Al asumir las tareas repetitivas, Agentforce permite que los agentes humanos se centren en interacciones de mayor valor, como resolver quejas de clientes más complejas, entablar relaciones y hacer crecer el negocio.

Qué separa la promesa de la realidad

Si la promesa de una agent AI es tan atractiva, ¿por qué tantos proyectos piloto se quedan estancados en la fase de experimentación y no logran el éxito en el mundo real? La realidad es que no es culpa de los agentes; es el entorno en el que se implementan lo que limita su éxito.

Los silos de datos limitan lo que los agentes pueden ver y hacer. Además, las ineficiencias resultantes de una integración incompleta de los sistemas y procesos impiden actuar de forma integral. Y, sin funciones claras, opciones de escalamiento y medidas de protección, la adopción fallará.

El problema es que muchas organizaciones piensan que para usar los agentes basta con una implementación única: un chatbot por aquí, un asistente de servicio por allá...

Pero el valor real surge cuando se construye una economía agéntica coordinada en la que múltiples agentes (tanto los que tratan con el cliente como los internos) trabajan juntos con transferencias claras y resultados medibles.

El potencial es enorme, pero se necesita algo más que una base sólida de CRM y experiencia en este campo. Hay que contar con ecosistemas unificados donde los datos y los procesos fluyan entre los silos. También debes disponer de agentes que puedan generar confianza a gran escala entre los clientes, empleados y partes interesadas mediante acciones transparentes, fiables y responsables. Sin esto, es probable que las pruebas de concepto fallen, alejando la promesa de la agent AI.



Estrategias empresariales y tecnológicas para el éxito

Las barreras están ahí, pero las oportunidades también.

La implementación va más allá de experimentar con un solo caso de uso. Se deben lograr las condiciones adecuadas para crear un verdadero ecosistema agéntico, en el que agentes interconectados, datos, plataformas y sistemas funcionen en conjunto para prosperar. Para ello, es necesario prestar atención tanto al diseño del negocio como a los fundamentos tecnológicos.

1 Estrategias de negocio

Empieza por donde primero se vaya a notar el impacto

Combina casos de uso visibles para los clientes, como la asistencia personalizada o los chats inteligentes, con operadores de back office, como agentes que concilien datos, procesen reclamaciones o gestionen el cumplimiento.

Diseña el modelo operativo

Define los roles de los agentes humanos y de IA con transferencias y acuerdos de nivel de servicio claros.

Integra la confianza por diseño

Informa de cuándo se utilizan agentes de IA, mantén la supervisión humana para las acciones de alto riesgo y establece medidas de seguridad para garantizar el cumplimiento y proteger tu marca.

2 Estrategias tecnológicas

- **Usa el CRM como columna vertebral en las operaciones con clientes.** Consolida los datos y flujos de trabajo para que los agentes de Agentforce puedan actuar de forma fiable y ofrecer resoluciones más rápidas y costes más bajos.
- **Integra MuleSoft** para mover datos entre sistemas fácilmente.
- **Unifica esos datos con Salesforce Data Cloud.** Los perfiles de clientes 360 en tiempo real permiten contar con agentes humanos más inteligentes.
- **Activa Agentforce** e implementa agentes de IA en procesos de Salesforce de confianza para obtener resultados medibles.



Para pasar del piloto a la escala se necesita un enfoque centrado en la preparación. Esto significa tener implementadas las estrategias empresariales y tecnológicas adecuadas. Solo entonces podrás ofrecer la productividad, personalización y consistencia que esperan tus clientes y crear un ecosistema agéntico conectado que opere a escala.

La transformación impulsada por agentes en la práctica

Estos ejemplos reales muestran cómo Salesforce y NTT DATA están teniendo un impacto notable en todas las industrias por medio de programas transformadores, y no mediante pruebas piloto aisladas.

Un brindis por las ventas inteligentes

Necesidad empresarial

Damm, una empresa cervecera líder, quería mejorar sus operaciones de ventas. Las actualizaciones manuales de su CRM estaban ralentizando el trabajo de los equipos, lo que se traducía en datos incompletos o inexactos y en una reducción de la productividad de los vendedores. Al no tener acceso a datos fiables y actualizados, los equipos de ventas tenían dificultades para tomar decisiones, personalizar las interacciones con los clientes y centrarse en actividades de alto valor.

Solución

Damm recurrió a NTT DATA para implementar Salesforce Einstein Bot, Data Cloud y Agentforce, con el objetivo de cambiar la forma en que los vendedores gestionan las carteras. Con una interfaz que permite trabajar con la voz, los equipos pueden capturar y actualizar datos de forma rápida y precisa, al tiempo que los agentes inteligentes automatizan flujos de trabajo rutinarios. Esto ha mejorado la calidad de los datos, reducido las tareas manuales y permitido a los vendedores centrarse en las relaciones y el crecimiento.

Sigue leyendo

Personalización editorial

Necesidad empresarial

[Grupo Anaya](#), una editorial líder en el sector de los libros de texto, se enfrentaba a un problema crítico: la fragmentación de datos. La información de los clientes estaba repartida en diferentes plataformas y sistemas desconectados. Al no tener una única fuente de información, resultaba prácticamente imposible personalizar las experiencias de los clientes y alcanzar una segmentación efectiva.

Solución

NTT DATA implementó un ecosistema impulsado por Salesforce, con una plataforma de clientes centralizada capaz de consolidar datos de toda la organización. Esto proporcionó al Grupo Anaya una visión completa de cada uno de sus clientes, además de una segmentación optimizada y campañas personalizadas automatizadas. A partir de información sólida e interacciones más consistentes, pudieron transformar su relación con los clientes y ofrecerles una comunicación más ágil y personalizada, adaptada a sus necesidades.

Sigue leyendo

De los datos fragmentados a una única fuente

Necesidad empresarial

El operador de telecomunicaciones Vodafone España se enfrentaba a un problema de fragmentación de datos en su ecosistema de marketing B2B: carecían de una vista de 360 grados de los clientes y tenían dificultades para ofrecer experiencias hiperpersonalizadas. La ejecución de las campañas era lenta, la segmentación de los clientes era limitada y el rendimiento en el mercado no era consistente. Por lo tanto, necesitaban una estrategia de marketing más madura.

Solución

En colaboración con NTT DATA, Vodafone España implementó Salesforce Data Cloud, Personalization and Advertising Studio para consolidar la información de sus clientes.

Con la integración de 144 variables externas y la unificación del 33 % de sus contactos de clientes en una plataforma única, fue posible construir una base de datos centralizada de perfiles de clientes y obtener una segmentación avanzada y una personalización omnicanal. Así, las campañas se lanzaban más rápido y resultaban más efectivas, con un aumento de entre el 20 % y el 30 % en las tasas de conversión y clics.

Sigue leyendo

NTT DATA y Salesforce: cuando la agentic AI trabaja a escala

NTT DATA puede ayudarte a aprovechar todo el potencial de Agentforce uniendo sistemas, personas y resultados.

Con nuestro [Smart AI Agent™ Ecosystem](#), integramos funciones de IA en toda la estructura de tu negocio, desde las redes y los dispositivos hasta las cadenas de suministro y las operaciones globales. Una vez que los agentes de IA son capaces de sentir, decidir y actuar, nos centramos en la orquestación agéntica, es decir, en coordinar múltiples agentes, tanto humanos como digitales, en todas las funciones y departamentos.

Sin este nivel de orquestación, las iniciativas de IA seguirían estando fragmentadas. Pero, de este modo, se vuelven transformadoras.



Los agentes no solo necesitan datos, necesitan que esos datos estén listos

La unificación de datos, que consiste en romper los silos organizacionales, es lo mínimo que se espera de la agentic AI. Pero el verdadero cambio llega cuando los datos están listos para ser usados por los agentes. Una vez que los agentes de IA tienen acceso a datos limpios, conectados y contextualizados, pueden interpretar señales, actuar con autonomía y ofrecer resultados en tiempo real.

La plataforma que hace que esto sea posible es Salesforce Data Cloud. Y NTT DATA transforma Salesforce Data Cloud en un ecosistema preparado para los agentes, ya que conecta fuentes que muchas empresas pasan por alto, como los sistemas de telecomunicaciones, los dispositivos IoT, las redes y las cadenas de suministro globales.

Al coordinar y alinear datos entre múltiples agentes, creamos un sistema vivo de inteligencia. Las respuestas de los agentes son más personalizadas, los problemas se resuelven al instante y los flujos de trabajo se optimizan con una intervención humana mínima.

Si Agentforce es el sistema nervioso, NTT DATA es el tejido conectivo

Con Smart AI Agent™ Ecosystem de NTT DATA, la colaboración entre múltiples agentes es posible en todas tus organizaciones. Para ello, los agentes de Salesforce se conectan con agentes diseñados para desempeñar tareas de logística, atención médica o servicios financieros, por ejemplo. Esto facilita el intercambio de información y la coordinación entre departamentos para que la toma de decisiones sea más eficiente e informada. Al aprovechar las fortalezas de varios agentes de IA, puedes automatizar procesos complejos y brindar una experiencia de cliente excelente.

Y aquí es donde se aprecia la ventaja competitiva, cuando tus agentes trabajan con otras empresas del ecosistema.

La confianza se construye con transparencia

Los clientes solo confiarán en tus agentes si puedes garantizar su transparencia, integridad y seguridad.

Priorizamos la IA responsable en todo el diseño y la orquestación de las implementaciones de Agentforce, utilizando marcos de gobernanza probados en industrias reguladas de todo el mundo. Esto incluye implementar mecanismos de auditoría sólidos, garantizar la explicabilidad de la IA en la toma de decisiones y mantener estrictos controles de privacidad de datos.

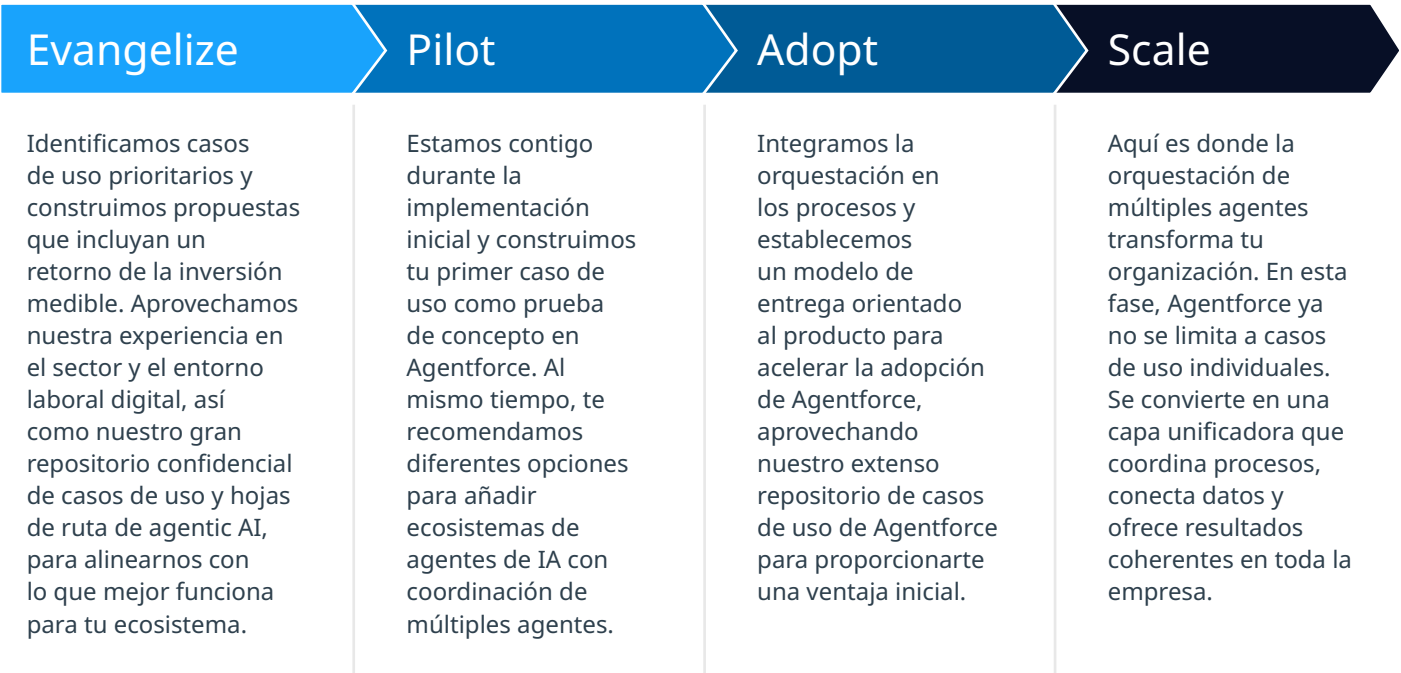
De este modo, te ayudamos a mitigar los riesgos asociados al uso de agentes de IA y a crear una cultura de confianza. Y, en una era en la que un agente corrupto puede perjudicar tu reputación en cuestión de segundos, este nivel de rigor y disciplina se convierte en un elemento diferenciador en el mercado.



Nuestro modelo de adopción probado

Aunque Agentforce es muy potente, sin un modelo de adopción, corre el riesgo de convertirse en una herramienta de almacenamiento más. Nuestro modelo está compuesto por las siguientes fases: Evangelize, Pilot, Adopt, Scale (EPAS). Este sistema contribuye a reducir los riesgos de los proyectos piloto, para que no te estanques en interminables pruebas de concepto, sino que avances rápidamente hacia un valor medible.

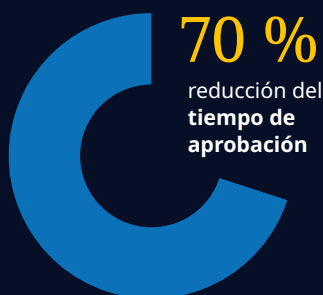
Al asumir la responsabilidad total de todo el ciclo de vida, te ofrecemos soluciones personalizadas que aportan a tu organización la sostenibilidad, el crecimiento y la eficiencia que necesita. A continuación, te explicamos cómo funciona cada una de las fases:



NTT DATA marca la diferencia

Con 25 años como partner de Salesforce, más de 4700 consultores certificados y más de 15 000 certificaciones, NTT DATA cuenta con las herramientas, la experiencia y los conocimientos para ofrecer soluciones a cualquier organización. Como empresa de servicios integrales con presencia global y una profunda experiencia en el sector, ofrecemos conocimientos generales y específicos al alcance de muy pocos. Hemos sido nombrados Partner of the Year por MuleSoft en ocho ocasiones y hemos recibido el premio Salesforce Partner Innovation Award siete veces. Además, contamos con la confianza de Salesforce para ejecutar programas críticos para las empresas en sus propias aplicaciones.

Con la base adecuada, Agentforce ofrece un impacto medible a escala. Los resultados hablan por sí solos. Nuestros clientes han logrado:



Pasa de un proyecto piloto a una experiencia de cliente de impacto

Los verdaderos líderes en agentic AI no serán aquellos con más datos o paneles de control. Serán quienes preparen sus datos y ecosistemas de aplicaciones, y tengan agentes que colaboren de forma segura y responsable en toda la organización.

La pregunta ya no es si deberíamos usar la IA para mejorar la experiencia de cliente. Ahora hay que preguntarse: “¿Cómo de rápido podemos reimaginar nuestra empresa para que los agentes inteligentes impulsen la experiencia?”.

Si quieres dejar atrás los proyectos piloto y obtener resultados medibles, la economía agéntica es lo que necesitas, y NTT DATA te guía en el proceso.

Visita nttdata.com para saber más.

Somos un innovador global para servicios digitales tecnológicos y empresariales. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes en sus procesos de innovación, optimización y transformación para que puedan conseguir el éxito en sus proyectos. Somos Global Top Employer y contamos con expertos en más de 50 países, además de un sólido ecosistema de partners. NTT DATA forma parte del Grupo NTT.



