

# Descifrando la IA en la Industria de Bienes De Consumo con Salesforce y Agentforce

Por qué las empresas listas para la IA  
ganan en la Experiencia del Cliente

Tu roadmap hacia el éxito  
escalable y potenciado por IA  
en la Industria de Bienes de  
Consumo: eleva la Experiencia  
del Cliente, impulsa la agilidad  
operativa y desbloquea nuevas  
oportunidades de crecimiento.  
Diseñado con la experiencia  
líder en Salesforce de Cloudgaia.

cloudgaia | 



# Todos apuestan fuerte por la IA, pero sin la base de datos correcta, los agentes autónomos no entregarán todo su valor.

Antes de que Agentforce pueda escalar en tu negocio, tu arquitectura debe estar lista para:

- **Eliminar flujos de trabajo manuales y fragmentados** mediante automatización.
- **Modernizar los procesos de almacenamiento** y transformación para la activación en tiempo real.
- **Unificar y depurar tus datos** para habilitar insights en tiempo real.
- **Eliminar silos** que bloquean la visión y toma de decisiones cross-channel.
- **Crear un backbone compartido y escalable** en todos tus equipos.

La arquitectura es el tejido conectivo entre tus datos y el impacto en el negocio.

Cuando tus plataformas pueden mover, modelar y activar datos de manera fluida, creas la base para que la IA potencie la Experiencia del Cliente, optimice operaciones y escale el crecimiento.

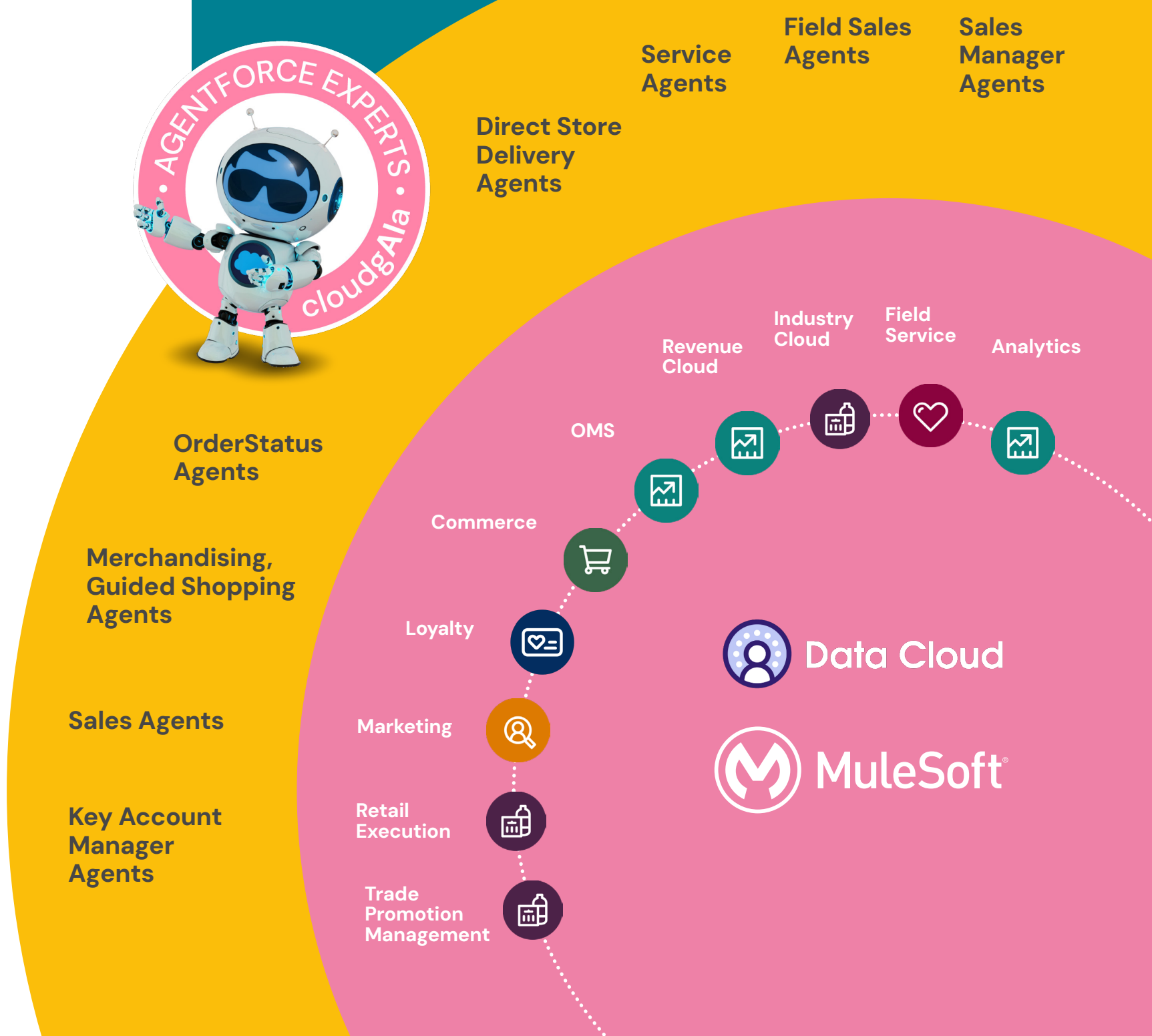
**72%** de los CIOs afirman que simplificar su arquitectura es clave para impulsar la innovación (*Gartner, 2024*)

**88%** de las empresas de Bienes De Consumo ya presupuestaron inversiones en IA, pero solo el 32% está en plena implementación (*Salesforce AI in Consumer Goods Report, 2024*)

## Plataforma de Compromiso con el Cliente

Una tecnología que entrega un servicio personalizado y sin fricciones en todos los canales. Agrega IA y datos confiables a tu CRM con engagement omnicanal, y llevarás la Experiencia del Cliente a otro nivel.

## Agentforce



# De los Dolores de la Industria a los Beneficios de la IA

Si diriges una empresa de Bienes de Consumo, ya conoces los desafíos:



Altos volúmenes de solicitudes de servicio repetitivas que consumen el tiempo de tus equipos.



Seguimientos de ventas lentos e inconsistentes que hacen perder oportunidades.



Procesos manuales y propensos a errores en marketing, ventas y operaciones.



Datos de clientes fragmentados que impiden una vista 360° del buyer journey.



Dificultad para escalar experiencias personalizadas en diferentes mercados y canales.



**Juan Carlos Lopez,**

Cloud Executive Consumer Goods en Cloudgaia



*A medida que las empresas de Consumer Goods avanzan en su madurez digital, no solo es clave optimizar operaciones, sino también repensar cómo abordan el crecimiento, la Experiencia del Cliente y las estrategias omnicanal. ”*

| De Consumer Goods: [El camino hacia la excelencia digital](#) 

La IA transforma estos dolores en oportunidades: automatiza lo que te frena, actúa sobre insights en tiempo real y entrega experiencias que generan lealtad.



**Automatiza los procesos manuales en marketing, ventas y operaciones.**

Despídete de las tareas repetitivas y de poco valor. Desde programar visitas a tiendas hasta procesar pedidos o gestionar reservas de clientes, Agentforce se encarga de todo en segundo plano. Esto libera a tus equipos para enfocarse en la estrategia, las relaciones con los clientes y la calidad de la ejecución, donde realmente está el impacto.



**Toma decisiones basadas en datos en tiempo real del CRM.**

Ya sea identificando leads de alto potencial, activando un flujo después de una actualización en la etapa de ventas o detectando un cambio en el comportamiento del cliente, Agentforce actúa al instante sobre las señales en vivo del CRM. El resultado: decisiones más rápidas, acciones más inteligentes y menos dependencia de reportes desactualizados o revisiones manuales.



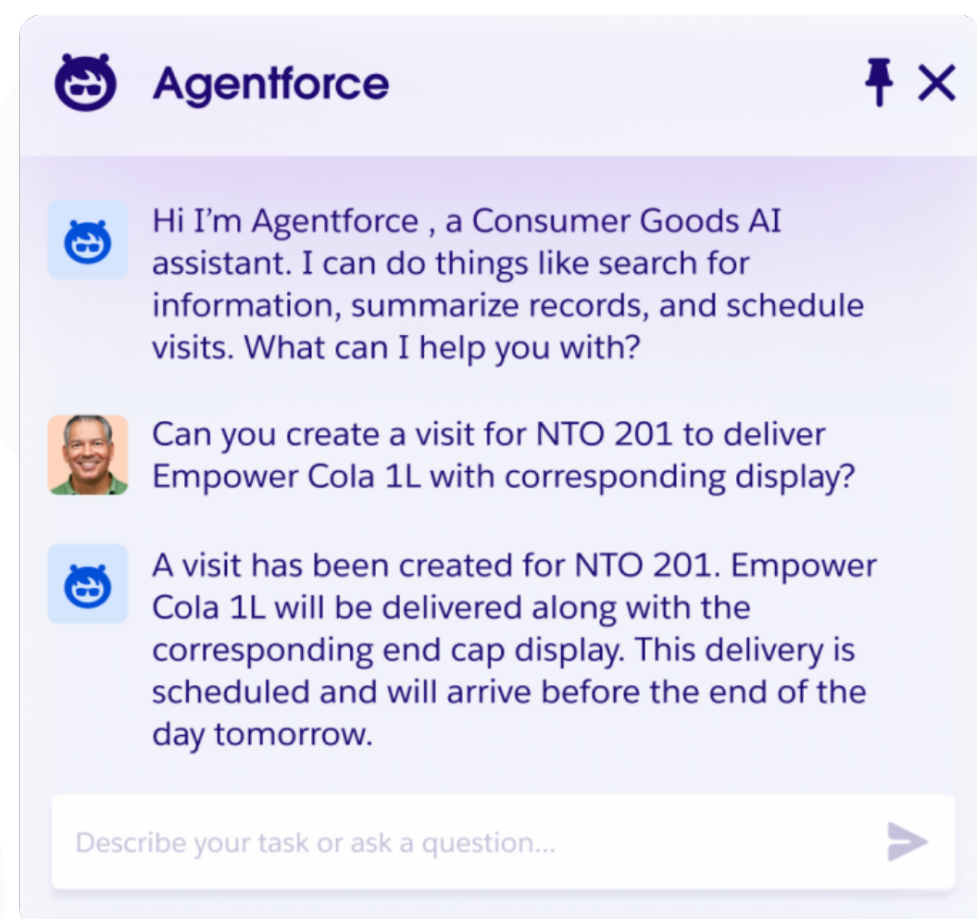
**Ofrece experiencias personalizadas que convierten y generan lealtad.**

En un mundo donde los clientes esperan relevancia, Agentforce utiliza IA para adaptar contenidos, journeys y ofertas en tiempo real. Desde un email dinámico hasta promociones personalizadas y seguimientos inteligentes, garantiza que cada interacción se sienta diseñada especialmente para ese cliente.

# Conociendo Agentforce

Agentforce es el framework de IA nativo de Salesforce, diseñado para ayudar a las empresas a crear, implementar y escalar agentes autónomos que actúan de manera inteligente en áreas como ventas, servicio, marketing y operaciones.

A diferencia de las integraciones de IA de terceros, Agentforce está construido directamente dentro de la plataforma Salesforce, aprovechando tus datos, flujos de trabajo y arquitectura existentes para ofrecer automatización proactiva y en tiempo real, con seguridad, gobernanza y preparación a nivel empresarial.



## Agentforce permite a las compañías crear agentes potenciados por IA que:



Comprenden y actúan sobre eventos en tiempo real del CRM.

Automatizan la toma de decisiones y sugieren las próximas mejores acciones.

Generan contenido y recomendaciones personalizadas.

Colaboran entre equipos de marketing, servicio, comercio e IT.

## Estos agentes pueden tomar muchas formas:

Sales Coach Agents, Service Agents, Marketing Agents, Commerce Agents, e incluso Platform Agents que apoyan operaciones de IT y Recursos Humanos. No son simples chatbots: son extensiones inteligentes de tu equipo.

# Para implementar Agentforce, las empresas deben definir **cinco componentes clave**:

## 01 Role y Propósito



Definir de qué será responsable el agente (por ejemplo: habilitación de ventas, ruteo de casos, generación de contenido).

## 02 Datos Confiables



Conectar de forma segura los datos de Salesforce y de sistemas externos para garantizar visibilidad en tiempo real.

## 03 Acciones



Especificar qué puede hacer el agente: enviar correos, asignar leads, responder preguntas, generar reportes, etc.

## 04 Límites y Controles

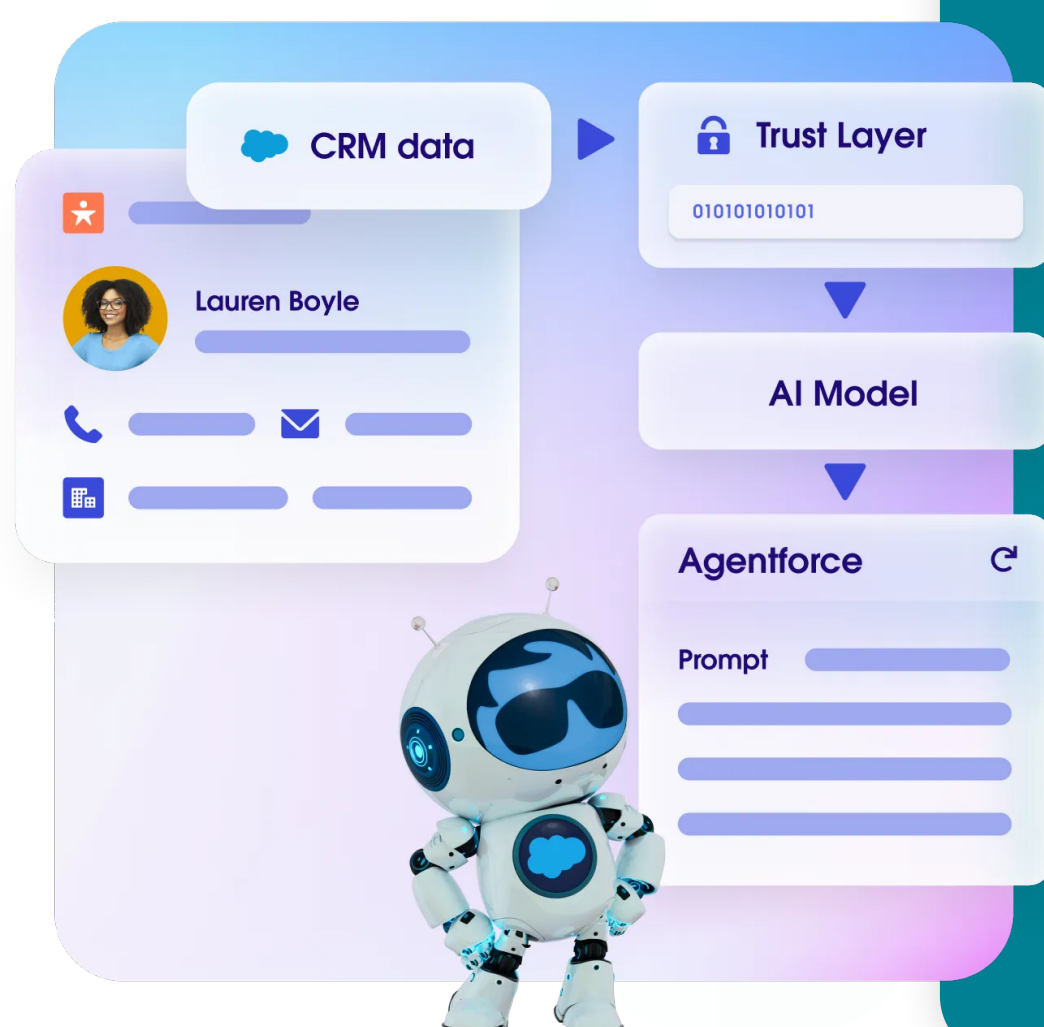


Configurar lineamientos éticos y controles operativos.

## 05 Canales



Elegir dónde interactuará el agente (Slack, Email, Web, Service Cloud, etc.).



## Diferenciales Clave:



**Proactivos y Autónomos:** Los agentes no solo responden, también inician y completan tareas.



**Seguridad Empresarial:** Einstein Trust Layer garantiza privacidad de datos y cumplimiento normativo.



**Arquitectura Escalable:** Se despliegan en cualquier canal (web, móvil, Slack, SMS, WhatsApp).



**Basados en Datos Confiables:** Todas las respuestas se fundamentan en los datos y el conocimiento de tu negocio.



**Integración Sin Fricciones:** Funcionan dentro de tu ecosistema Salesforce existente.

# Agentes Autónomos: Cambiando las Reglas de la Interacción

Un agente autónomo es una forma avanzada de IA capaz de comprender un objetivo, crear y ejecutar sus propias tareas, y adaptarse hasta completar la meta, sin intervención humana. A diferencia del software tradicional

limitado por reglas estáticas, estos agentes operan en entornos dinámicos, lo que los hace ideales para procesos complejos en servicio al cliente, ventas, marketing, comercio y operaciones.

**Mediante machine learning, procesamiento de lenguaje natural y análisis de datos en tiempo real, estos agentes:**

- Recopilan e interpretan datos del CRM, transacciones y fuentes externas.
- Toman decisiones alineadas con los objetivos del negocio.
- Ejecutan acciones: resolver casos, procesar pedidos, activar flujos de trabajo.
- Aprenden y mejoran su desempeño con cada interacción.



Cuando se combinan con Salesforce, estos agentes personalizan experiencias, anticipan necesidades y trabajan de forma fluida en canales como WhatsApp, Slack y voz, escalando la precisión y la eficiencia en todo tu negocio.



**Florencia Cattelani,**

Chief Operations Officer  
en Cloudgaia



Al abordar desafíos críticos relacionados con la visibilidad, el control y la interoperabilidad, Salesforce está allanando el camino para una adopción más amplia y un despliegue más impactante de agentes de IA en diversas industrias. ”

De Salesforce Agentforce 3: [Revolucionando la Gestión de Agentes de IA para Empresas](#)



# ¿Qué impulsa a estos agentes?

**Agentforce** es un ecosistema potenciado por **tres tecnologías clave de Salesforce** que trabajan en conjunto para ofrecer resultados empresariales autónomos e inteligentes.



## 1. Data Cloud

### *El combustible de los agentes inteligentes*

Centraliza todos tus datos estructurados y no estructurados desde cualquier fuente, los armoniza en tiempo real y los pone a disposición de manera inmediata para acciones basadas en IA. Con Data Cloud, los agentes de Agentforce operan sobre una única fuente de verdad, garantizando información consistente, precisa y actualizada en marketing, ventas, servicio y operaciones.

## 3. Einstein GPT

### *La capa creativa y predictiva*

Genera contenido personalizado y contextualizado, desde materiales de marketing hasta correos de ventas, y predice las próximas mejores acciones basadas en señales del CRM en tiempo real. Con Einstein GPT, cada interacción se vuelve más relevante y con mayor probabilidad de conversión.

**En conjunto, estas tres capas crean un ecosistema impulsado por IA que no solo automatiza: piensa, se adapta y escala junto con tu negocio.**

## 2. Atlas

### *La inteligencia detrás de Agentforce*

Atlas es un motor avanzado de razonamiento y aprendizaje que:

- Planifica y optimiza acciones según los objetivos de negocio, adaptándose en tiempo real.
- Recupera los datos empresariales más relevantes para evitar errores de interpretación de la IA.
- Aplica límites y protocolos de escalamiento para asegurar cumplimiento y consistencia.



“

Hoy, con las capacidades de Agentforce y Data Cloud, las empresas pueden automatizar decisiones, escalar procesos y ofrecer experiencias hiper-personalizadas en tiempo real. ”

**Thiago Schmitz,**

Salesforce Core Cloud Executive en Cloudgaia

De [Agentforce + Data Cloud: transformá tu CRM en una plataforma autónoma y escalable con AI](#)

# Que tu sistema antiguo no frene tu crecimiento. **La IA no está por venir. Ya está aquí.**

La IA Generativa y los agentes inteligentes son **herramientas críticas para el negocio**. Agentforce está transformando las operaciones con agentes que automatizan tareas, ejecutan flujos de trabajo y brindan soporte en áreas clave como **Ventas, Servicio, Marketing, Tecnología, Finanzas y Comercio**.

**51%**



de las empresas de Bienes de Consumo reporta crecimiento en ingresos gracias a la **implementación y adopción de IA Generativa**.

**Valor real y medible**

**43%**



**ya utiliza IA Generativa** para generar respuestas personalizadas para los agentes de servicio al cliente.

**Aumenta la satisfacción  
y reduce costos**

Esta es la brecha de adopción...  
y tu oportunidad. **No es necesario  
ser el primero. Pero definitivamente  
no quieres ser el último.**

*Fuente: Salesforce AI in  
Consumer Goods Report,  
2024*

# Agentforce trabaja para tu negocio

Agentforce transforma Salesforce en un motor autónomo y siempre activo que conecta datos, automatiza flujos de trabajo y personaliza experiencias en tiempo real.

Al aprovechar modelos de IA personalizados, la plataforma se adapta a las necesidades específicas de cada industria, permitiendo a las empresas gestionar escenarios complejos y alinear el comportamiento de la IA con sus estrategias de relacionamiento.

**Este enfoque aborda desafíos clave en los distintos roles de tu organización.**



**Como CIO de una empresa global de Bienes de Consumo, implementas Agentforce para conectar los datos de ERP, comercio y CRM. Tu equipo pasa de reaccionar ante emergencias de IT a habilitar de manera proactiva la innovación del negocio, con seguridad y a escala.**

## Desafío de la industria:

Los consumidores esperan interacciones instantáneas y personalizadas en todos los canales. Campañas desconectadas, ofertas inconsistentes y una lenta adaptación a los cambios del mercado generan deserción y pérdida de ingresos.

## Solución de Agentforce:

- Personalización en tiempo real de journeys, ofertas y promociones.
- Segmentación de audiencias impulsada por IA, sin necesidad de SQL ni cargas manuales.
- Activación automática de campañas basada en señales en vivo del CRM.



**Como Marketing Operations Manager, usas Agentforce para generar automáticamente seguimientos**

**personalizados después de un evento, con enlaces a productos relevantes y próximos pasos. Lo que antes tomaba días ahora sucede en minutos, liberando tu tiempo para enfocarte en iniciativas de mayor valor.**



*El 90% de los ejecutivos globales de CG esperan un crecimiento rentable para 2025, pero lograr este crecimiento requiere más que mejoras incrementales: exige transformación. Este informe explora cómo Salesforce y Cloudgaia están empoderando a las marcas de CG para superar los desafíos de la industria y desbloquear una nueva era de crecimiento inteligente, sostenible y conectado.*



**Florencia Cattelani,**  
Chief Operations Officer  
en Cloudgaia

De [Reimaginando el Crecimiento en Consumer Goods](#)



## Desafío de la industria:

Tu infraestructura está fragmentada, los datos son inconsistentes y la integración de IA parece riesgosa sin una arquitectura sólida. Las exigencias regulatorias y las preocupaciones de seguridad frenan la transformación.

## Solución de Agentforce:

- Unifica datos entre Salesforce Clouds y sistemas externos.
- Automatiza flujos de gobernanza para cumplimiento y seguridad.
- Establece una arquitectura escalable, lista para IA, que reduce el costo total de propiedad (TCO).

**Como VP de Experiencia del Cliente, implementas Agentforce para adaptar en tiempo real cada punto de contacto**



**con el cliente, ya sea una recompensa de lealtad personalizada en tu app o una promoción activada por una compra reciente. Las tasas de interacción aumentan, la deserción disminuye y los índices de lealtad mejoran.**

## Desafío de la industria:

Pasas horas en tareas administrativas repetitivas: actualizar registros, segmentar audiencias y redactar seguimientos manuales, mientras se retrasan las actividades estratégicas.

## Solución de Agentforce:

- Automatiza flujos repetitivos como resúmenes de reuniones, correos de seguimiento y creación de tareas.
- Genera contenido dinámico con Einstein GPT según el contexto del cliente.
- Activa flujos operativos de forma inmediata ante cambios en los datos.

# Por qué esto lo cambia todo

Veamos más  
**casos de uso reales**  
para tu negocio:

## Según Salesforce (2024)



**67%** de los especialistas  
de marketing

afirma que los datos desconectados limitan  
la personalización.

**Agentforce resuelve este  
desafío con journeys dinámicos  
y adaptativos que evolucionan  
junto con tu pipeline.**



Agentforce cambia esas reglas: automatiza procesos manuales en marketing, ventas y operaciones, toma decisiones con IA basada en datos reales del CRM, rompe silos entre B2B y B2C, y mejora la sostenibilidad con planificación optimizada. No es una herramienta más. Es una nueva forma de operar, escalar y conectar con tus clientes. ”



**Becky Wright,**  
EVP Growth en Cloudgaia

De [Reinventar el Customer Engagement en Consumer Goods con Agentforce y Salesforce](#)



Ofrecer experiencias excepcionales al cliente se ha convertido en un factor decisivo en la industria de Bienes de Consumo. Con expectativas cada vez más altas y una competencia más intensa, las empresas deben pasar de modelos de servicio tradicionales a estrategias de relacionamiento inteligentes, proactivas y personalizadas.

### Segmentación inteligente sin SQL



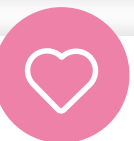
Muchas campañas requieren audiencias complejas que combinan atributos de múltiples objetos en Salesforce. Antes, esto implicaba usar SQL, múltiples sincronizaciones e intervención del equipo técnico. Con Agentforce y Salesforce Campaigns, eso quedó en el pasado. Ahora puedes crear segmentos directamente desde el CRM, con la IA sugiriendo audiencias basadas en intención de compra, comportamiento histórico y características de la empresa.

### Nutrición en tiempo real para ciclos de venta complejos



Con Agentforce, las campañas se alimentan en tiempo real con datos del CRM y las acciones se activan automáticamente cuando se actualizan campos clave, como una nueva oportunidad, un cambio de etapa o una señal de intención. Además, la IA ajusta el contenido al contexto de cada lead, garantizando que cada interacción sea relevante, oportuna y efectiva. Así, tus journeys se vuelven dinámicos, escalables y listos para adaptarse.

### Contenido dinámico sin necesidad de programar



Personalizar contenido a gran escala solía ser una tarea costosa y propensa a errores. Reglas, plantillas complejas y AMPscript hacían difícil ajustar mensajes para distintos segmentos o canales. Ahora, con Einstein GPT, puedes generar contenido personalizado en segundos. Desde textos y llamados a la acción hasta diseños adaptados por producto o canal, todo se crea y actualiza automáticamente según el contexto. Más personalización, menos esfuerzo y mayor consistencia en cada punto de contacto.

### Productividad interna con IA aplicada



Agentforce también potencia la eficiencia de los equipos internos. Automatiza tareas repetitivas como responder preguntas frecuentes, generar correos posteriores a reuniones con contenido relevante o convertir notas de reuniones en insights accionables. Incluso permite estructurar agendas para líderes de ventas enfocados en resultados y co-crear planes de negocio con distribuidores directamente desde Salesforce. La IA no solo está al servicio de tus clientes, también de tus operaciones diarias.

# Cloudgaia, tu Partner de Confianza



**1,000+**  
CERTIFICACIONES



Con una profunda experiencia multicloud e industrial, equipos globales multilingües y un historial comprobado con compañías líderes de Bienes de Consumo, Retail y Manufactura, maximizamos el valor del negocio a través de la IA y la innovación.

Abordamos a cada cliente con una visión amplia, enfocándonos en sus propios clientes y en un crecimiento empresarial sostenible. Entregamos soluciones rápidas y accesibles que maximizan su inversión a través de Salesforce.

**Enfócate en crecer mientras nosotros nos ocupamos del resto**

## Equipo de Consultoría listo para las últimas Capacidades del Modelo Extendido

- Transiciones omnicanal sin fricciones entre puntos de contacto digitales y físicos, impulsadas por IA
- Gestión de pedidos y productos para mejorar la satisfacción y la retención de clientes.
- Ventas de campo y ejecución en tienda con capacidades offline. IA para optimización de rutas y captura de datos de visitas a tiendas.
- Insights de clientes impulsados por IA y recomendaciones automatizadas.
- Gestión de promociones comerciales para optimizar el retorno de la inversión (ROI).

**¿Por qué elegirnos como tu socio estratégico?**



**50+**

Proyectos transformadores en Bienes de Consumo con **+8 años** de experiencia en la industria.



**TOP 10**

Expertos en Bienes de Consumo en Salesforce **AppExchange**.



**Expertise Clave en Salesforce**



Consumer Goods



Customer 360°



**4.8/5**

**CSAT**

Satisfacción del cliente

# cloudgaia

¿Listo para  
transformar  
tu negocio?

Contacta a un experto

[cloudgaia.com](https://cloudgaia.com)



in