

[Communiqués de presse](#)

## **IBM et Salesforce s'associent pour accélérer l'adoption par les entreprises d'une IA de confiance**

**Les géants de la tech collaborent pour améliorer la productivité et la croissance grâce à l'IA générative**



**ARMONK, N.Y. et SAN FRANCISCO, Californie, le 31 août 2023** -- Aujourd'hui, IBM (NYSE : [IBM](#)) et Salesforce (NYSE : CRM) ont annoncé une collaboration qui vise à aider les entreprises du monde entier, tous secteurs confondus, à accélérer leur adoption de l'IA pour la gestion de la relation client. Ensemble, les deux entreprises accompagnent leurs clients pour révolutionner les expériences clients, partenaires et employés, tout en les aidant à protéger leurs données.

IBM Consulting et Salesforce travaillent avec leurs clients en commun pour aider à accélérer les transformations des entreprises grâce à l'IA générative. Les clients peuvent désormais:

**Favoriser l'adoption de la technologie de l'IA :** IBM Consulting mettra son expertise et ses modèles de prestations innovants, notamment sa méthode IBM Garage, un modèle opérationnel pour la transformation de l'entreprise, au service des clients, dans l'adoption et le déploiement des technologies d'IA de Salesforce. Cette approche est conçue pour favoriser une intégration efficace entre les technologies d'IA de Salesforce,

notamment [Sales GPT](#), [Service GPT](#) et, le cas échéant, [Salesforce Einstein](#), [Slack GPT](#) et [Marketing GPT](#).

**Intégrer les données et les informations :** En plus d'aider les clients à déployer efficacement les outils d'IA générative de Salesforce, IBM Consulting pourra compléter ces solutions avec IBM watsonx, une plateforme d'IA et de données conçue pour l'entreprise qui adopte les standards ouverts. IBM watsonx permet d'identifier les données stockées dans les systèmes back-end pour aider à créer des expériences utilisateurs et employés dynamiques.

**Accélérer la valeur grâce au delivery :** Grâce à IBM Consulting Managed Services for Salesforce, les clients en commun auront accès à un ensemble de cas d'usages et de mise en place de solutions d'IA. Cette offre est conçue pour aider les clients à déployer, mettre à l'échelle et améliorer Salesforce. Par exemple, **IBM Data Classifier**, une application alimentée par l'IA et formée sur des modèles de données spécifiques à l'industrie, permet de réduire le processus de cartographie des données.

*" Nous constatons que le besoin d'accroître la productivité des employés tout en améliorant l'expérience clients, grâce à la rapidité et la personnalisation, de manière simple, a augmenté de façon exponentielle" a déclaré **Matt Candy, Global Managing Partner, Generative AI, IBM Consulting** . "Avec notre collaboration avec Salesforce, nous allons aider les entreprises clientes à mettre à l'échelle et à accélérer l'adoption de l'IA générative qui les accompagnera pour répondre à leurs besoins professionnels. "*

## **Travailler au sein d'un écosystème diversifié de partenaires en IA**

IBM Consulting travaille également en étroite collaboration avec un écosystème diversifié de partenaires en IA dans une approche ouverte et collaborative pour planifier, construire, mettre en œuvre et exploiter des solutions d'IA générative englobant différents modèles sur de multiples Clouds des leaders de l'industrie. Cette approche ouverte de l'écosystème permet aux clients de définir les bons modèles et la bonne architecture pour atteindre les résultats souhaités.

## **Transformer l'IA d'IBM avec l'IA de Salesforce**

IBM a tiré parti de l'IA générative via Salesforce, Slack et IBM watsonx pour [sa propre transformation](#) afin de créer une expérience client à 360 degrés. Le service client et les organisations commerciales d'IBM peuvent dorénavant, avoir une vision holistique du parcours client. Les équipes du monde entier collaborent et travaillent ensemble sur une plateforme unique pour fournir une réponse rapide, basée sur des données, qui répond aux besoins des clients là où ils se trouvent. IBM a utilisé l'architecture API ouverte de Salesforce pour intégrer IBM watsonx Assistant dans Salesforce Customer 360.

*"Les entreprises se lancent dans un plan de mutation nourri par l'IA générative. Les partenaires de Salesforce comme IBM Consulting jouent un rôle important en aidant les entreprises à utiliser les technologies d'IA, de données et de CRM de Salesforce pour se connecter avec leurs clients à un nouveau niveau ", a déclaré **Steve Corfield, EVP and General Manager, Global Alliances and Channels, Salesforce**. « La combinaison des innovations de Salesforce et d'IBM contribuera à transformer la manière dont les entreprises offrent des expériences personnalisées et engageantes. "*

## **Expertise et savoir-faire et d'IBM Consulting en matière d'IA**

IBM Consulting a déjà annoncé son [Centre d'excellence pour l'IA Générative](#), qui compte plus de 1 000 consultants spécialisés, pour accélérer les transformations métier de ses clients grâce à l'IA d'entreprise, dont les technologies de Salesforce, d'IBM et d'autres partenaires dans une approche collaborative et ouverte de l'écosystème.

Le Centre d'Excellence rejoint la division mondiale de l'IA et de l'automatisation d'IBM Consulting et s'appuie sur des méthodes reconnues comme le Garage IBM pour l'IA générative, où les consultants d'IBM appliquent une méthode collaborative globale pour aider les clients à innover plus rapidement dans la catégorie émergente des modèles de base pour l'IA générative. Cela comprend la définition rapide de cas d'utilisation et la priorisation, une approche ouverte et multi-modèle pour sélectionner les architectures et la formation, ainsi que le perfectionnement et la mise à l'échelle des modèles en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.

[IBM Consulting](#) accélère la transformation de l'entreprise pour nos clients grâce aux technologies de cloud hybride et d'IA, en s'appuyant sur notre écosystème ouvert de partenaires. Avec une expertise sectorielle approfondie couvrant la stratégie, la création d'expériences, la technologie et les opérations, nous sommes devenus le partenaire de confiance de nombreuses entreprises parmi les plus innovantes et les plus précieuses au monde, en aidant à moderniser et à sécuriser leurs systèmes les plus complexes. Nos 160 000 consultants adoptent une manière de travailler ouverte, rassemblant un ensemble diversifié de voix, d'expériences et de technologies telles que le Cloud hybride et l'intelligence artificielle pour accélérer la transformation des entreprises. Soutenus par IBM Garage, notre méthode de co-création éprouvée, et par notre écosystème de partenaires technologiques, nous apportons rapidité et mise à l'échelle de l'innovation pour proposer des solutions aux défis les plus complexes.

*Les déclarations d'IBM concernant ses orientations et intentions futures sont sujettes à modification ou retrait sans préavis et ne représentent que des buts et des objectifs.*

*Salesforce, Einstein, Marketing GPT, Sales GPT, Service GPT, Slack GPT et autres sont des marques déposées de Salesforce, Inc.*

## **A propos d'IBM**

IBM est un leader mondial du Cloud hybride et de l'IA, ainsi que des services aux entreprises, qui aide ses clients dans plus de 175 pays à capitaliser sur les connaissances issues de leurs données, à rationaliser leurs processus métier, à réduire leurs coûts et à acquérir un avantage concurrentiel dans leurs secteurs d'activité. Près de 4 000 entités gouvernementales et entreprises dans des domaines d'infrastructures critiques tels que les services financiers, les télécommunications et les soins de santé font confiance à la plateforme Cloud hybride d'IBM et à Red Hat OpenShift pour impacter leurs transformations numériques rapidement, efficacement et en toute sécurité. Les innovations révolutionnaires d'IBM en matière d'IA, d'informatique

quantique, de solutions Cloud spécifiques à certains secteurs et de services aux entreprises offrent des options ouvertes et flexibles à nos clients. Tout cela est soutenu par l'engagement légendaire d'IBM en matière de confiance, de transparence, de responsabilité, d'inclusivité et de service.

Pour en savoir plus : [www.ibm.com](http://www.ibm.com)

## À propos de Salesforce

Salesforce permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité de se connecter avec leurs clients d'une manière totalement nouvelle grâce à la puissance de l'IA, des données et du CRM. Pour plus d'informations sur Salesforce (NYSE: [CRM](#)), visitez : [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com).

## Contacts Presse:

### IBM

Charlotte Maes

Tél. + 33 (0)7 86 09 83 33

[charlotte.maes@ibm.com](mailto:charlotte.maes@ibm.com)

### Weber Shandwick pour IBM

Louise Weber

Tél. : + 33 (0)6 89 59 12 54

[ibmfrance@webershandwick.com](mailto:ibmfrance@webershandwick.com)

---