



ESETTANULMÁNY

Ismerd meg a Salesforce Data Cloud-ot

2025. nyári újdonságok



Salesforce Data Cloud Summer '25

Amikor az AI nemcsak okos, hanem megbízható is

Az elmúlt időszakban a mesterséges intelligencia lett a digitális transzformáció egyik legfontosabb hajtóereje. A bankoktól a telekommunikációig, a kiskereskedelemtől az energiaszektorig minden vállalat keresi a választ: hogyan tudná hatékonyabban, gyorsabban és ügyfélközpontúbban működtetni folyamatait az AI segítségével.

De van egy kritikus tényező, amit gyakran hajlamosak vagyunk alábecsülni: az adatok minősége és biztonsága.

Egy mesterséges intelligencia rendszer értéke pontosan annyi, amennyi a mögötte lévő adatok értéke. Ha az adat rossz, az AI következtetése is téves. Ez nemcsak technológiai, hanem üzleti kockázat is: hibás ajánlatok, pontatlan riportok, rossz ügyfélélmény.

A Salesforce a Summer '25 Data Cloud frissítéseiben pontosan erre a problémára fókuszált: hogyan lehet az AI-t nemcsak okosabbá, hanem megbízhatóbbá, szabályozhatóbbá és átláthatóbbá tenni. (forrás)

Miért a Data Cloud

A Data Cloud a Salesforce központi adatplatformja, amely összekapcsolja a vállalat különböző rendszereiből származó adatokat, és egyetlen, egységes ügyfélképet biztosít. Ezzel lehetővé teszi a valós idejű szegmentálást, a személyre szabott ajánlatokat és az AI-modellek hatékony működését.

A Summer '25 kiadásban azonban nemcsak új funkciókat kapott a platform, hanem filozófiai irányváltást is: a bizalom és az irányíthatóság került a középpontba.

AI Tagging és Classification – az adatok önszerveződő világa

Az adatkezelés egyik legnagyobb kihívása, hogy a vállalatok különböző forrásokból, eltérő struktúrában kapják az adatokat. Ez olyan, mintha egy olyan könyvtárban lennénk, ahol nincsenek címkék a polcokon – nehéz megtalálni, amit keresünk.

Például:

- ügyféladat
- tranzakciós adat
- érzékeny, védett információ.

Ez nemcsak megfelelést biztosít, hanem átláthatóságot is. (forrás).

RAG 2.0 - az AI, ami forrásokat is hoz

Az AI egyik legnagyobb kritikája, hogy hajlamos „hallucinálni” – azaz olyan választ adni, ami jól hangzik, de nincs mögötte valódi adat.

A Retrieval-Augmented Generation (RAG) 2.0 ennek a problémának a megoldására jött létre. Az AI nemcsak választ ad, hanem megjelöli, hogy az adott információ mely forrásból származik.

Ez két dolgot jelent:

- a válaszok ellenőrizhetők
- nő a felhasználói bizalom az AI iránt.

Vagyis nyugodtabban építhetünk az AI által készített riportokra, ha tudjuk, hogy a számok mögött konkrét adatbázisok állnak.

Új adatkapcsolatok – strukturált és strukturálatlan források együtt

Az ügyféladatok egy része nem Excel-táblákban vagy CRM rendszerekből származik, hanem strukturálatlan forrásokból: e-mailek, chatbeszélgetések, ügyfélszolgálati jegyek stb.

A Data Cloud újdonságai lehetővé teszik ezeknek az adatoknak a beépülését az ügyfélképbe.

Így például egy ügyfélszolgálati panasz azonnal láthatóvá válhat az értékesítők számára is, így sokkal gyorsabban és kontextusban kezelheti a helyzetet.

A Summer '25 Data Cloud frissítései egy irányba mutatnak: az AI megbízhatóságát növelik.

- Pontosabb adatkezelés → kevesebb hiba a döntéshozatalban
- Szabályozott governance → kisebb kockázat a megfelelőségi oldalon
- Forrásmegjelölés → nagyobb bizalom
- Új adatforrások → gazdagabb, valós idejű ügyfélkép.

Vagyis az **AI többé nem szűrkezőnás segédmunkás**, hanem **átlátható, szabályozott és értékteremtő eszköz**.



Hogyan érdemes erre készülni?

A technológia csak egy része a képletnek. A másik rész a stratégia. Ahhoz, hogy a Data Cloud újdonságai valóban értéket teremtsenek, szükség van:

- adattisztításra: a rossz adatot az AI sem teszi jóvá
- szabályrendszerek kialakítására: ki fér hozzá, mit láthat, mit módosíthat
- üzleti prioritások meghatározására: hol tud leggyorsabban értéket teremteni az AI? marketingben, ügyfélszolgálatban, értékesítésben?

Ez az a pont, ahol a tanácsadás szerepe felértékelődik. Mert nem az a kérdés, hogy bevezeted-e az AI-t – hanem az, hogy jól teszed-e. Mert az irány egyértelmű: a következő évek nyertesei azok lesznek, akik nem csak AI-t használnak, hanem biztonságos és etikus AI-t.

Hogyan lehet elkezdeni?

Mi, a **bitmist**-nél több, mint egy évtizede komplex üzleti megoldásokat tervezünk és szállítunk tapasztalt és folyamatosan fejlődő csapatunkkal. A Salesforce hivatalos partnereként a platformra szakosodva olyan megoldások kialakítása az elsődleges célunk, amelyek valós üzleti értéket teremtenek ügyfeleinknek. A Salesforce a világ vezető technológiáját kínálja felhő alapúan, AI támogatással a 360 fokos ügyfélélményért. Megoldásaink nem csak a sales, de a marketing, a back-office és az ügyfélszolgálat kommunikációs megoldásait is kiszolgálják.

A **bitmist**-nél projektjeink során néhány kiemelt tényezőben más tanácsadó cégektől eltérően működünk, amelyeket úgy alakítottuk ki, hogy mérhető és kézzelfogható üzleti értéket adjanak ügyfeleinknek. Nem panelmegoldásokat alkalmazunk, hanem a rendszert alakítjuk úgy, hogy a leginkább kiszolgálja ügyfeleink egyedi igényeit. A részletes tervezés után a gyors megvalósítási szakaszok biztosítják, hogy a rendszer felhasználóinak mihamarabb biztosítani tudjuk az előnyöket, ők pedig önállóan is használni tudják a rendszert. Elsődleges célunk üzleti értékteremtés, nem pedig IT rendszerbevezetés.

Tetszett a történetünk?

A Bitmist szakértői csapata készen áll, hogy a te cégednél is hasonló sikereket érjen el. Lépj kapcsolatba velünk, és megbeszéljük, hogyan segíthetjük a te üzleti folyamataid fejlesztését!

**NE HABOZZ FELKERESNI MINKET, HA BÁRMILYEN KÉRDÉS
MERÜLT FEL BENNED A TÉMA KAPCSÁN!**

IGYUNK MEG EGY KÁVÉT EGYÜTT!