

AI TRENDS

Amikor az AI már nem eszköz, hanem kolléga - a Customer Experience következő korszaka

2026. 09. 07. 13:00

MBH Bank Visionary Stage

HUN · 20 perc

**Horváth Tibor**

Regional Lead - Data | AI · Salesforce

Horváth Tibor, regionális vezető - Adat | AI a Salesforce-nál, egy autonóm, vállalati szintű AI ökoszisztéma vízióját alakítja ki, amely túlmutat a feladatok egyszerű végrehajtásán, és átfogó üzleti támogatást nyújt.

MIRŐL VOLT SZÓ

Horváth Tibor a jelenlegi ügyfélélményt a nem releváns ajánlatokkal és levélszeméttel folytatott küzdelemként írja le, és ezt egy olyan jövőbeli helyzettel állítja szembe, ahol a vállalatok előre látják az ügyfelek igényeit. Megjegyzi, hogy az ügyfelek 80%-a kétirányú beszélgetéseket szeretne a márkákkal, és ez a tendencia várhatóan erősödni fog az Alpha és az E generáció felemelkedésével. Például a vállalatoknak a problémákra adott reaktív válaszoktól a problémák még megfogalmazása előtt történő proaktív megoldására kell áttérniük.

A prezentáció kiemeli, hogy számos szervezetben jelentős kapacitáshiány van, ahol a munka több mint 40%-a ismétlődő, alacsony értékű feladatokról áll. Ennek kezelésére a Salesforce egyéni ügynököktől egy „szuperügynök” modell felé kíván elmozdulni, ahol autonóm ügynökök kommunikálnak egymással, hogy végrehajtsanak összetett tranzakciókat. Például egy szuperügynök kapuként működhet, megérti a felhasználó kérését, majd koordinál specifikus területi ügynökökkel, hogy időt foglaljon le vagy összefoglalja egy ügyfél történetét.

KIEMELT MEGÁLLAPÍTÁSOK

- A kutatások szerint a vállalati alkalmazások 70%-a még mindig önállóan működik, annak ellenére, hogy számos adatkonszolidációs projekt zajlik.

- Salesforce több mint 500 bejegyzett AI szabadalommal rendelkezik világszerte, hogy támogassa az autonóm üzleti folyamatok felé való fejlődését.
- A mesterséges intelligencia alkalmazásának egyik fő akadálya a erőforrás-felhasználás, a biztonság és a váratlan tokenköltségek terén a szabályozás hiánya.

ÜZLETI HATÁS

A stratégia olyan nyílt architektúra létrehozására összpontosít, amelyben a mesterséges intelligencia a Teams, Slack és Gemini napi eszközeibe van beágyazva, nem pedig külön interfészt igényel. Ez a megközelítés lehetővé teszi több ezer ügynök egyidejű kezelését, miközben fenntartja a bizalmi réteget az adatok védelme és a toxikus tartalom szűrése érdekében. Például a Salesforce stratégiai megállapodásokat kötött az OpenAI-jal és az Anthropic-kal annak biztosítására, hogy az ügyfeladatokat ne használják fel a modellek képzésére.

KÖVETKEZTETÉS

Horváth Tibor azzal zárja, hogy ajánlja, az szervezetek már a megvalósítás első lépéseitől készüljenek fel egy vállalati szintű AI ügynökrendszerre. Kiemeli a szimulációs környezetek fontosságát, hasonlóan a Formula-1 teszteléshez, hogy az ügynököket több ezer forgatókönyvön képezzék ki, mielőtt élő ügyfelekkel lépnének kapcsolatba. Meghívja a közönséget, hogy csatlakozzon a LinkedIn-en, hogy folytassák a stratégiai irányokról szóló megbeszélést.

AI TRENDS

When AI becomes a colleague, not just a tool: The next era of Customer Experience

2026. 09. 07. 13:00

MBH Bank Visionary Stage

HUN · 20 perc

**Tibor Horváth**

Regional Lead - Data | AI · Salesforce

Tibor Horváth, Regional Lead - Data | AI at Salesforce, establishes a vision for a future where autonomous AI agents collaborate within a unified corporate ecosystem to solve complex business processes.

WHAT WAS DISCUSSED

Tibor Horváth describes the current customer experience landscape as one where 80% of customers desire two-way conversations with brands, yet many companies struggle with capacity shortages and repetitive, low-value workflows. He argues that AI agents can alleviate these burdens by automating tasks that currently consume over 40% of employee time, for example, by handling repetitive service requests. The goal is to move toward a "super agent" model where a single entry point can understand a user's request and coordinate with specialized domain agents to execute tasks like scheduling leave or summarizing customer histories.

The presentation highlights the necessity of an open architecture where agents from different vendors can communicate and transact autonomously. Horváth emphasizes that this requires robust governance, IT security, and cost monitoring to prevent unexpected token consumption, for example, by using a platform-independent solution that manages thousands of agents daily. He also introduces the concept of simulation environments, similar to Formula 1 testing, where agents are run through thousands of scenarios before being deployed in live environments. These elements collectively signify a shift toward a holistic, autonomous corporate AI infrastructure.

KEY TAKEAWAYS

- Salesforce holds over 500 registered AI patents to support its vision of autonomous business process support.
- Research indicates that 70% of enterprise applications still operate in a stand-alone mode despite data consolidation efforts.
- A "trust layer" is essential to ensure that sensitive customer data is masked and that AI responses are screened for toxicity.

BUSINESS IMPACT

The transition to an agentic ecosystem impacts market positioning by requiring companies to move beyond isolated AI tools toward integrated systems that work across platforms like Teams, Slack, and Gemini. Businesses can achieve significant operational efficiency by deploying agents that monitor events in the background, such as providing real-time information to field technicians via smart glasses. Furthermore, strategic partnerships with providers like OpenAI and Anthropic ensure that corporate data is not used to train public models, maintaining a competitive and secure environment for proprietary information.

CONCLUSION

Tibor Horváth concludes by urging organizations to prepare for a corporate-level AI agent ecosystem from their very first steps. He recommends that companies prioritize openness in data and applications to ensure that internal and third-party agents can eventually work together seamlessly.