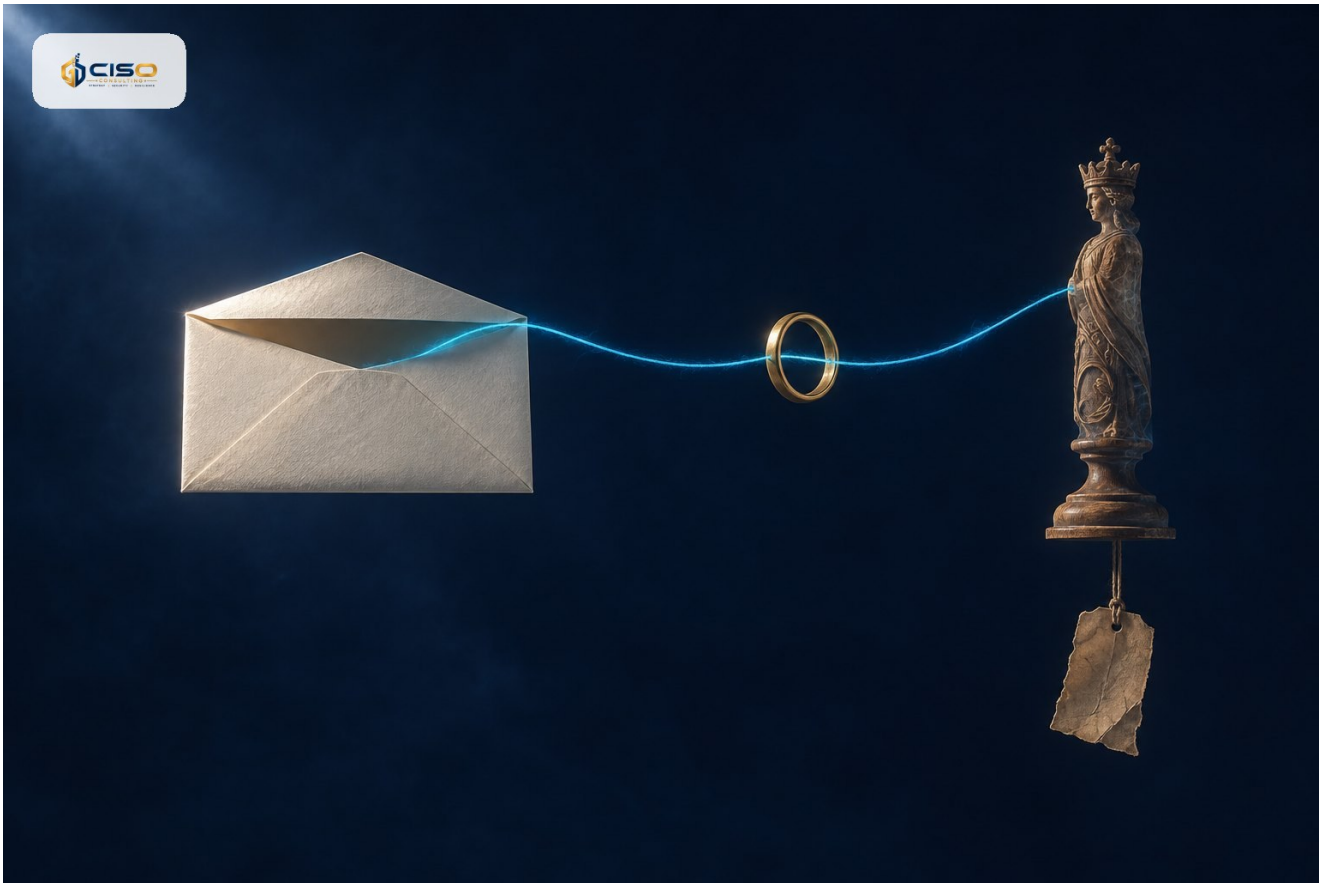
ربط Flow في Agentforce بخاصية Email-to-Case يثير تساؤلًا حول حوكمة الوكلاء الموروثين



يشير مقال في The Hacker News إلى أن ميزتين قياسيتين في Salesforce، هما Flow المغذّي لوكلاء Agentforce واستقبال الطلبات عبر Email-to-Case، يمكن ربطهما معاً، وأن حوكمة البرمجيات التقليدية قد لا تغطي الوكلاء الموروثين.

- في Agentforce، الطريقة الموصى بها لتشغيل الوكيل هي Flow ينقل بيانات السجل إلى موجّه الوكيل.
- تحوّل Email-to-Case وWeb-to-Case رسائل العملاء الواردة إلى سجلات حالات، وهي طريقة شائعة لاستقبال الدعم في شركات الطيران والفنادق.
- الميزتان قياسيتان وموثّقتان وتعملان وفق تصميمهما.
- يتركز القلق في المقال على ما ينتج عند ربط الميزتين معاً.
- يرى المقال أن الحوكمة المصمَّمة للبرمجيات التقليدية لا تكفي للوكلاء الموروثين.

يتناول مقال حديث في The Hacker News كيف تتفاعل ميزتان اعتياديتان في Salesforce عند إدخال وكيل ذكاء اصطناعي. والمقتطف المتاح موجز، لذا تقتصر هذه المادة على ما ورد فيه.

ما يصفه المقال

في Salesforce Agentforce، الطريقة الموصى بها لجعل الوكيل يستجيب للأحداث هي Flow. فعند إنشاء سجل أو تحديث حالة، ينقل الـ Flow البيانات إلى موجّه الوكيل.

وبشكل منفصل، تحوّل Email-to-Case وWeb-to-Case رسائل العملاء الواردة إلى سجلات حالات. ويذكر المقال أن شركات الطيران والفنادق تدير استقبال الدعم بهذه الطريقة.

كلتا الميزتين قياسية وموثّقة وتعمل كما صُمّمت. أما موضع القلق فهو ما يحدث عند ربطهما معاً.

أهمية ذلك للحوكمة

يرى عنوان المقال أن الحوكمة المبنية للبرمجيات تتعثر مع الوكلاء الموروثين. عملياً، قد يستقبل الوكيل محتوى مصدره خارج المنظمة عبر قناة أُعدّت لغرض آخر، وقد لا تفحص مراجعات التركيز على الشيفرة والإعدادات هذا المسار.

ولا يقدّم المقتطف تفاصيل تقنية ولا إصدارات متأثرة ولا حوادث ولا إرشادات من المورّد، ولذلك ينبغي ألا تُستخلص نتائج تتجاوز الفرضية المذكورة.

الموقف العملي

يمكن للفرق التي تستخدم Agentforce أو تخطط لذلك اعتبار هذا دافعاً لمراجعة كيفية تشغيل الوكلاء والبيانات التي تصل إليهم. وتمثل الإجراءات أدناه نقطة انطلاق معقولة.

ما يجب فعله الآن

1. حصر جميع وكلاء Agentforce، بما فيها الموروثة من مشاريع سابقة أو فرق أخرى، وتسمية مالك مسؤول لكل وكيل.
2. تحديد الـ Flows التي تستدعي كل وكيل وحقول السجلات التي تصل إلى موجّهه.
3. تحديد الحالات المنشأة عبر Email-to-Case أو Web-to-Case ومعاملة محتواها كمدخلات خارجية غير موثوقة.
4. مراجعة الصلاحيات والإجراءات المتاحة لكل وكيل بحيث تقتصر على الحد الأدنى اللازم.
5. توسيع إدارة التغيير ومراجعة المخاطر لتشمل مشغّلات الوكلاء وموجّهاتهم، وليس الشيفرة والإعدادات فقط.