

Dreamforce 2020 : ode au multcloud et à l'automatisation

Vers un Salesforce vraiment multcloud ? À l'occasion de sa conférence Dreamforce, l'éditeur a levé le voile sur une [initiative](#) dans ce sens : Hyperforce. Il revoit, dans ce cadre, l'architecture de sa plate-forme logicielle. Objectif : en favoriser la migration vers les clouds *hyperscale*. AWS, Microsoft, Google et Alibaba sont tous dans la boucle.

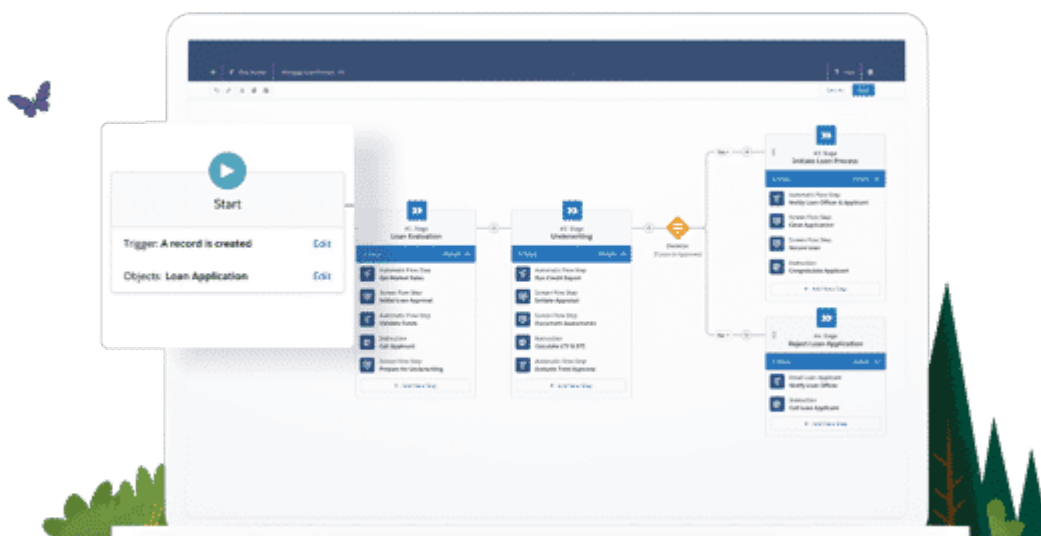
À terme, Salesforce n'aura plus à gérer sa propre infrastructure. Pour les clients, c'est la perspective d'une plus grande flexibilité, aussi bien au niveau des ressources que de la localisation des données. Le tout sans aucun changement à réaliser de leur côté, leur promet-on.

L'Allemagne et l'Inde sont les deux premiers terrains d'exploitation d'Hyperforce. Il est question de l'étendre à une dizaine d'autres pays en 2021.

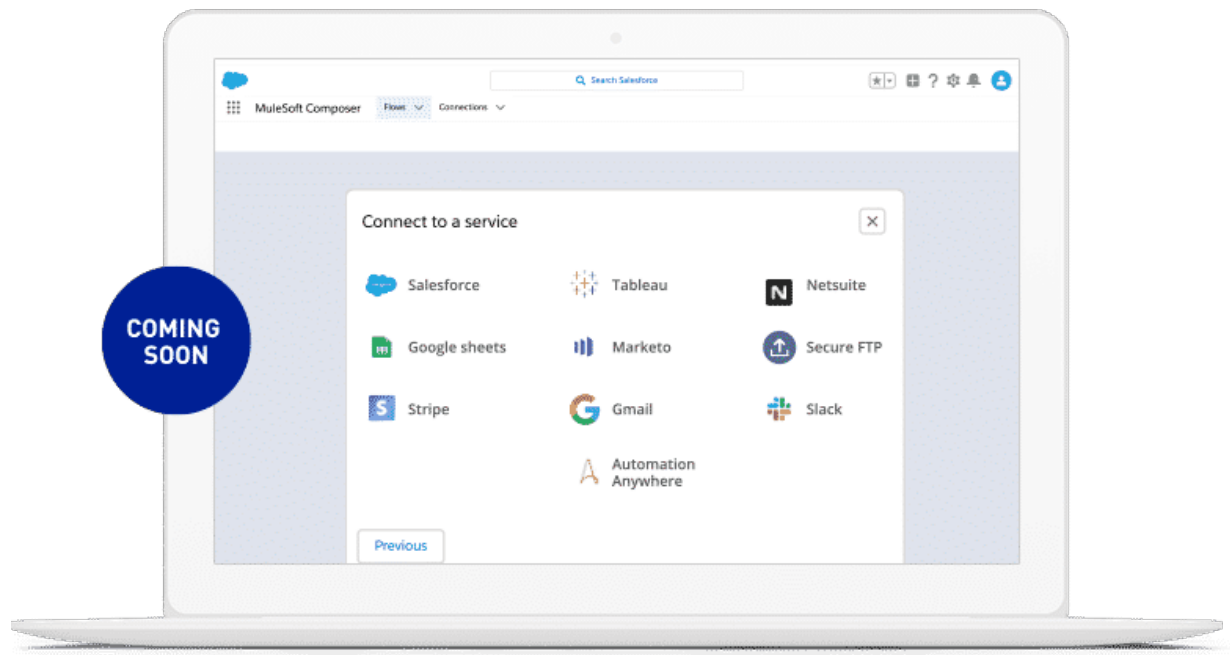
Einstein Automate : une marque ombrelle pour l'automatisation

L'automatisation aura été l'autre thématique forte des premières annonces de la Dreamforce. Parmi ces annonces, une nouvelle [marque](#) : Einstein Automate. Elle fédère quatre grandes composantes :

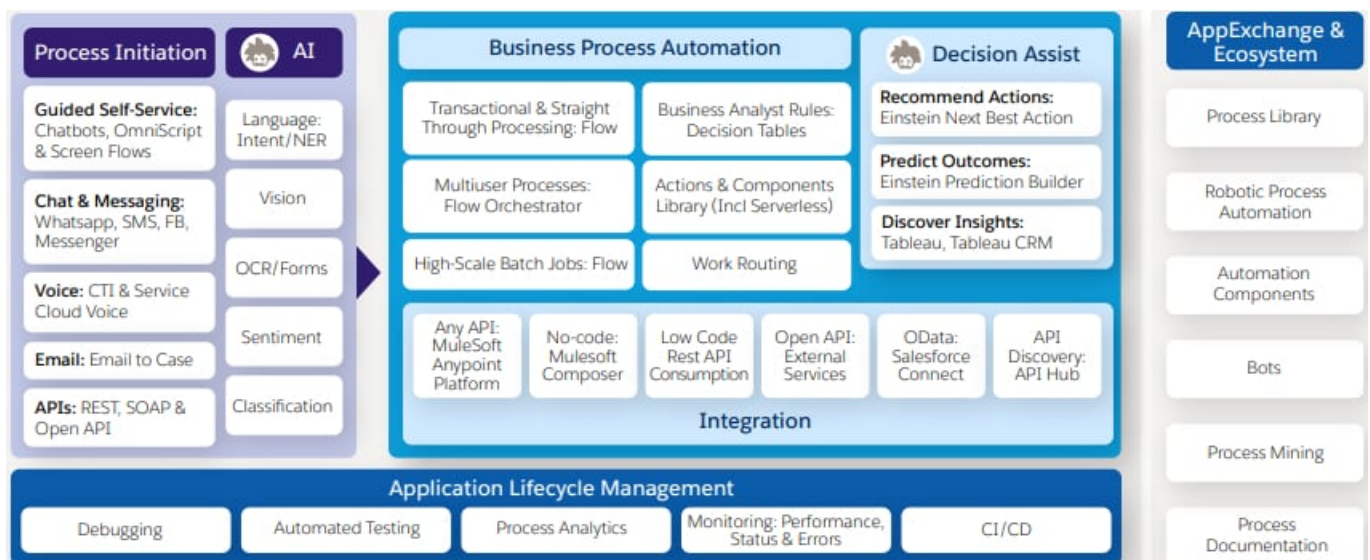
- Un orchestrateur *low code* dont la bêta est prévue pour l'été 2021
Il s'inscrit dans la lignée de la solution Lightning Flow, avec un accent sur l'IA pour la recommandation d'actions et l'identification des problèmes.



- Un [outil](#) *no code* d'intégration de données dont la disponibilité générale est fixée à début 2021
Embarqué dans l'interface Salesforce, il se fonde sur les technologies de MuleSoft.



- Des [ressources](#) disponibles sur l'AppExchange
Notamment des *bots*, des connecteurs et des modèles de processus.
- Le [service](#) OmniStudio
Issu de l'acquisition de Vlocity, il permet la conception – sans code – de processus axés sur des besoins sectoriels.



Il est aussi question d'IA avec Workforce Management. Salesforce prévoit un passage en phase commerciale au 1^{er} semestre 2021 pour cette [composante](#) de gestion du personnel ajoutée à l'offre Service Cloud. Il en vante les capacités d'analyse prédictive de l'activité des centres d'appels. Et de formation des agents, en connexion avec la plate-forme Trailhead.