

BEVEZETÉSI ÚTMUTATÓ

IBM watsonx Orchestrate

Hogyan indulhat el egy kontrollált, mérhető AI-agent pilot - az első use case kiválasztásától az agent építésén és tesztelésén át a governance-ig

Pilot fókusz	Agent építés	Vállalati kontroll
Kis, jól körülhatárolt use case, amely gyorsan validálható.	Előre elkészített agentek, no-code Agent Builder és custom bővítés.	Tesztelés, monitoring, guardrail, human-in-the-loop és skálázás.

1. Miért érdemes pilotként indulni?

A vállalati AI-agentek értéke akkor jelenik meg igazán, amikor nem elszigetelt chatbotként működnek, hanem a meglévő alkalmazásokhoz, adatokhoz, automatizmusokhoz és döntési pontokhoz kapcsolódnak. A bevezetés első célja ezért nem egy nagy, mindenre kiterjedő program, hanem egy olyan pilot, amely egy konkrét üzleti folyamaton mutatja meg az orchestration működését.

KIHÍVÁS 01

Silo-k lebontása

Az agentek és asszisztensek gyakran külön funkciókban jelennek meg, miközben a valódi üzleti folyamatok HR, Finance, IT, Sales és Procurement határokon át futnak.

KIHÍVÁS 02

Agent sprawl kezelése

Ahogy az agentek száma nő, a menedzsment, governance és karbantartás nehezebbé válik; ez töredezett felhasználói élményt és duplikációt okozhat.

KIHÍVÁS 03

Pilotból production

Sok kezdeményezés bizonyítási szinten működik, de nehezen kapcsolódik meglévő automatizmusokhoz, üzleti logikához és governance keretekhez.

A bevezetés célképe

- Egy közös orchestration réteg, amely a felhasználói kérést értelmezi, megtervezi a végrehajtást, a megfelelő agenthez vagy toolhoz irányítja, majd visszaadja az üzleti eredményt.
- A meglévő rendszerek, automatizmusok, üzleti szabályok és adatforrások megtartása, nem pedig lecserélése.
- Kontrollált autonómia: ahol értéket ad, ott agentic működés; kritikus lépéseknél determinisztikus workflow, jóváhagyás vagy emberi ellenőrzés.

A platform három tipikus belépési módot támogat: szabad kipróbálás, testreszabott ügyfélbriefing, illetve agentic AI bootcamp jellegű pilot-előkészítés. Mindhárom azt szolgálja, hogy az ügyfél az AI-agent képességeket saját üzleti kontextusában értékelje.

2. A megfelelő use case kiválasztása

A pilot akkor működik jól, ha olyan folyamatra épül, amely gyakori, mérhető, több rendszerhez vagy dokumentumhoz kapcsolódik, és ahol a felhasználói élményben gyorsan látható a különbség. A watsonx Orchestrate anyagai több üzleti területre is előre elkészített vagy domain-specifikus agenteket említene, ezért a kiindulás lehet egy meglévő agent, egy sablon, vagy egy teljesen egyedi agent.

Terület	Tipikus induló folyamat	Mérhető üzleti cél
Customer Care	Digital self-serve, Agent Assist, contact center modernizáció	Jobb resolution time, alacsonyabb költség, jobb NPS/CSAT
Sales	Digital prospecting, lead és opportunity management, seller support	Magasabb konverzió, nagyobb order size, jobb ügyfélmegtartás
Procurement	Procure-to-pay, supplier assessment, PO management, supplier onboarding	Gyorsabb onboarding, alacsonyabb external spend, jobb sourcing
Finance	Source-to-pay, order-to-cash, expense management, audit, reporting	Alacsonyabb cost per transaction, gyorsabb zárás, jobb kontroll
HR	Recruitment, onboarding, payroll, compensation, employee support	Rövidebb time-to-offer, alacsonyabb support cost, több 1-click resolution

Pilotkiválasztási kérdések

- Melyik folyamatnál van sok keresés, kontextusváltás, dokumentumfeldolgozás vagy manuális előkészítés?
- Milyen meglévő rendszerhez kell kapcsolódni: CRM, HR, ERP, ServiceNow, SAP, Salesforce, Workday, Slack, Teams vagy belső alkalmazás?
- Hol kell emberi jóváhagyás vagy determinisztikus lépés a biztonságos működéshez?

Jó első use case jellemzői

- Konkrét üzleti eredményhez köthető.
- Meglévő adatokból vagy dokumentumokból dolgozik.
- Sablonból vagy pre-built agentből gyorsan elindítható.
- A tapasztalat később más területekre is átvihető.

3. Agent létrehozása Agent Builderrel

A bevezetési folyamat egyik leggyorsabb útja az Agent Catalog és az Agent Builder használata. A platform kész agenteket és sablonokat kínál több üzleti területre, ugyanakkor lehetőséget ad arra is, hogy a vállalat saját tudásanyaggal, toolokkal és működési instrukciókkal alakítsa az agent viselkedését.

01

Agent kiválasztása

A felhasználó az Agent Catalogban böngészhet előre elkészített agenteket HR, Sales, Procurement, Finance, Customer Care vagy IT területekre.

02

Sablonként használat

Egy agent sablonként másolható a saját workspace-be; ez gyorsabb indulást ad, mint nulláról építeni.

03

Cél és szerep megadása

Az agent képességeit, funkcióit, szakterületét és elvárt viselkedését világos instrukciókkal kell meghatározni.

04

Tudásanyag hozzáadása

A Knowledge fülön vállalati dokumentumok, szabályzatok, pitch deckek, FAQ-k vagy külső adatforrások adhatók az agenthez.

05

Toolset bővítése

A Toolset fülön katalógusból választható eszközök és integrációk adhatók hozzá, például CRM vagy más külső agent.

06

Tesztelés és deploy

A preview chatben valós időben tesztelhető a válasz, majd az agent chat, voice vagy web felületen elérhetővé tehető.

no-code

Business user is létrehozhat és testre szabhat agentet.

catalog

Előre elkészített agentek és toolok böngészhetők.

preview

A válaszok valós időben tesztelhetők építés közben.

deploy

Az agent publikálható a támogatott felületekre.

4. Tudás, toolok, workflow-k és integrációk

Az agent akkor lesz üzletileg hasznos, ha nem általános válaszokat ad, hanem a vállalat saját dokumentumaira, rendszereire és folyamatlogikájára támaszkodik. A forrásanyagok alapján a watsonx Orchestrate agentek tudásanyagokkal, toolokkal, collaborator agentekkel, workflow-kkal és API-integrációkkal bővíthetők.

Tudásanyagok

- Dokumentumok, FAQ-k, pitch deckek, szabályzatok vagy tudásbázisok feltöltése.
- Az agent válaszai a szervezeti kontextushoz igazíthatók.
- A Knowledge fül mutatja, milyen tartalomra épül az agent.

Toolok és collaborator agentek

- Katalógusból hozzáadható eszközök és külső integrációk.
- Az agent több részfeladatot más agentekkel vagy toolokkal együtt oldhat meg.
- A példák Salesforce, Dun & Bradstreet, Oracle HCM, SAP Concur és üzleti automatizmusok kapcsolását említik.

Agentic workflow

- A Workflow Builder determinisztikus lépéseket és agentic működést kapcsolhat össze.
- Példa: flight booking folyamat, ahol a chat kérésből űrlap, választási lépések, dokumentumellenőrzés és végső megerősítés lesz.
- Ez ismételhetőbbé és ellenőrizhetőbbé teszi a komplex AI-feladatokat.

Meglévő automatizmusok újrahaználata

- Business Automation Workflow vagy más meglévő automatizmus OpenAPI-n keresztül agent toolként használható.
- Nem kell minden logikát újraépíteni; a meglévő workflow értéke AI-interfészen keresztül növelhető.
- A felhasználó természetes nyelven kérdezhet státuszt vagy indíthat folyamatot.

Működési elv

A felhasználó természetes nyelven adja meg a célt. Az orchestration layer meghatározza, melyik agent, tool, adatforrás vagy workflow szükséges, majd összerendezi a végrehajtást. A cél az, hogy a felhasználónak ne kelljen több alkalmazás között váltania, miközben a háttérben a vállalati kontroll és folyamatlogika megmarad.

5. Tesztelés, governance és skálázás

A production-képes bevezetés nem ér véget az agent publikálásával. A forrásanyagok hangsúlyozzák a tesztelést, a viselkedési instrukciókat, a governance-t, az observability-t és az Agent Ops szemléletet. Ezek együtt segítenek abban, hogy az agent ne csak demóként, hanem működő vállalati képességként legyen kezelhető.

Tesztelés és finomhangolás

- A preview chat lehetővé teszi, hogy az agent válaszai építés közben ellenőrizhetők legyenek.
- A viselkedést rövid, egyértelmű instrukciókkal érdemes szabályozni.
- Szükség esetén módosítható a tudásbázis, a toolset, az együttműködő agentek köre és a választípus.

Deployment és adoptáció

- Az agent elérhetővé tehető chat, voice vagy web felületen, illetve együttműködési alkalmazásokon keresztül.
- Az egyszerű hozzáférés támogatja a szervezeti elfogadást: a munkatársak természetes beszélgetésként használhatják az agentet.
- A cél a repetitív vagy komplex feladatok tehermentesítése, hogy az emberek magasabb értékű munkára fókuszáljanak.

Governance és observability

- Policy-aware működés, least-privilege hozzáférés, role-based kontrollok, jóváhagyási pontok és guardrailek.
- A lineage és traceability segít megérteni, ki vagy mi, mikor és milyen lépésben hajtott végre feladatot.
- A dashboardok success/failure rate-et, latency-t, throughputot, költséget és agent health állapotot mutathatnak.

Skálázás

- A pilot tapasztalatai alapján további agentek, toolok és workflow-k kapcsolhatók be.
- A meglévő agent sablonok és a catalog gyorsítják az új területek indítását.
- A cél az izolált kísérletek helyett egy egységes, menedzsel, auditable multi-agent működés.

Felhasznált forrásanyagok

- Client presentation - watsonx Orchestrate [watsonx Orchestrate Level 2]