这个讲座主要讨论了如何利用 **IBM watsonx Orchestrate** 平台来构建不仅仅会“聊天”，而且能够真正执行复杂业务任务的 AI 智能体（Agents）。

以下是核心内容总结：

1. 核心问题与背景

- **LLM 的局限性：** 演讲者（Martin 和 Ben）指出，虽然大型语言模型（LLM）在生成文本和对话方面非常强大，但它们本身并不能“做事”。如果你直接让 LLM 去操作企业系统（如 Salesforce 或 SAP），它们往往会产生幻觉，或者因为缺乏连接器而无法执行。
- **什么是 AI 智能体（Agent）？** 演讲者定义了一个公式：**Agent = 认知引擎 (LLM) + 工具 (Skills) + 记忆 (Memory)**。
- **目标：** 将生成式 AI（创造性、不可预测）与确定性流程（API调用、业务规则）结合起来。

2. 解决方案：watsonx Orchestrate

- **平台定位：** 这是一个编排层，用于管理 AI 如何选择和使用工具。它让开发者能够将 LLM 与企业的后端系统连接起来。
- **核心概念 —— “技能” (Skills)：**
    - **App Skills (应用技能)：** 这是指与外部系统的 API 连接。例如，通过 OpenAPI 规范（Swagger）导入的一个“在 Salesforce 中查找联系人”的功能。
    - **AI Skills (AI 技能)：** 这是指利用 LLM 完成的特定任务，例如“总结这段文本”或“从邮件中提取客户 ID”。
- **推理与路由 (Reasoning & Routing)：** Orchestrate 充当大脑，分析用户的请求，决定需要调用哪个技能序列来完成任务。

3. 演示案例：智能邮件处理助手

演讲者通过一个具体的演示（Demo）展示了如何构建一个能够自动处理客户邮件的 Agent。流程如下：

1. **输入：** 收到一封客户发来的关于产品问题的邮件。
2. **分类 (AI Skill)：** Agent 首先调用 LLM 判断邮件意图（是投诉、咨询还是垃圾邮件？）。
3. **提取 (AI Skill)：** 从邮件正文中提取关键信息（如客户姓名、订单号、投诉摘要）。

4. **行动 (App Skill)**：使用提取出的信息，通过 API 自动在 CRM 系统（如 Salesforce）中查询客户记录。
5. **决策与生成**：
    - 如果客户是 VIP，可能会自动创建一个高优先级的工单 (JIRA/ServiceNow)。
    - 最后，调用 LLM 根据处理结果起草一封回复邮件。

4. 开发者体验 (Builder Experience)

- **导入 OpenAPI**：开发者不需要从头写代码来连接系统，只需上传 OpenAPI (Swagger) 文件，Orchestrate 会自动解析并生成可供 AI 调用的“技能”。
- **低代码构建**：演示展示了可视化的构建器（Builder Studio），开发者可以通过拖拽的方式将“AI 技能”和“App 技能”组合成一个流程。
- **治理与监控**：企业需要知道 AI 到底做了什么。平台提供了审计日志，记录 AI 调用的每一个 API 和做出的每一个决策，确保符合企业合规要求。

5. 关键总结

- 构建更好的 Agent 的关键在于**赋予 LLM 访问企业数据的能力（通过 API）**。
- watsonx Orchestrate 解决了“最后一公里”的问题，即如何让 AI 安全、准确地执行业务操作，而不仅仅是生成文本。

这个音频实际上是一个技术概览和实战演示的结合，强调了在企业环境中，**确定性的 API 执行与生成式的 AI 推理**相结合的重要性。