

Salesforce Einstein Automate

Ankündigung: Mit Einstein Automate die Arbeitsgeschwindigkeit erhöhen

Einführung in Salesforce Einstein Automate: Aufgaben optimieren und zeitaufwendige, manuelle Prozesse automatisieren, um die Arbeitsgeschwindigkeit zu erhöhen

Salesforce, der weltweit führende CRM-Anbieter, hat am 02.12.2020 Einstein Automate vorgestellt - eine End-to-End-Lösung zur Workflow-Automatisierung, die Menschen und Unternehmen zu mehr Produktivität verhilft. Einstein Automate bietet Automatisierungsfunktionen, die für jede Geschäftsfunktion und Branche entwickelt wurden und es jedem Mitarbeiter eines Unternehmens ermöglichen, intelligente Workflows zu erstellen und Daten in jedes System zu integrieren. Einstein Automate vereint somit alle leistungsstarken Prozessautomatisierungsfunktionen von Salesforce in einer Lösung, die bei der Automatisierung des gesamten Unternehmens unterstützt.

Inhalt

Was ist Salesforce Einstein Automate?	2
Welche Features hat Salesforce Einstein Automate?	2
Was sind die Kern-Produkte von Salesforce Einstein Automate?	3
Anwendungsbeispiele für Salesforce Einstein Automate.....	4
Wann wird Salesforce Einstein Automate verfügbar sein?	5
Was ist die Entstehungsgeschichte zu Salesforce Einstein Automate?	5
Fazit	6
Kontakt.....	7

Was ist Salesforce Einstein Automate?

Einstein Automate ist eine neue Lösung, die alle bekannten Tools wie Flow, Einstein Next Best Action und Bots mit neuen Angeboten wie MuleSoft Composer, Flow Orchestrator und OmniStudio zusammenführt. Diese Lösung hilft, intelligente Workflows zu orchestrieren, die komplexe Geschäftsprozesse in einfache, geführte Erfahrungen für jede Branche verwandeln. Mit Einstein Automate kann somit jedes Unternehmen in jeder Branche durch Workflow-Automatisierung produktiver und effizienter werden. Unternehmen können Low-Code- und Pro-Code-Tools nutzen, um externe Daten nahtlos zu integrieren, komplexe Multi-User-Flows zu entwerfen und mit vorgefertigten Vorlagen und Bibliotheken schnell loszulegen. Mit Einstein Automate haben Mitarbeiter mehr Zeit für Innovationen und verbringen weniger Zeit mit banalen Aufgaben.

Welche Features hat Salesforce Einstein Automate?

Einstein Automate ist eine neue Lösung von Salesforce, die künstliche Intelligenz, Datenintegration und branchenspezifische Workflows in einer einzigen Plattform vereint, damit Unternehmen schneller digital werden und komplexe Prozesse innerhalb von Tagen, nicht Monaten, automatisieren können. Folgende Features sind unter anderem Teil von Einstein Automate:

Intelligente Workflows zusammenstellen

Indem Tools wie Flow, Einstein Bots und Recommendation Builder zusammengeführt werden, können komplexe Geschäftsprozesse in dynamische Erlebnisse für die Benutzer umgewandelt werden. Diese Tools können mit Lightning Components und Apex erweitert werden, um diese auf die nächste Stufe zu bringen.

Integrieren über jedes System hinweg

Von MuleSoft über Plattform-Events bis hin zu externen Diensten gibt es eine Vielzahl von Funktionen, mit denen externe Systeme in die Arbeitsabläufe eingebunden werden können. Während diese Services weiter ausgebaut werden, ist es wichtig, dass es einfacher wird, sie zusammenzubringen.

Jede Branche schnell mit vorgefertigten Lösungen transformieren

Unternehmen können auf der neuen Einstein Automate-Sammelseite auf Salesforce AppExchange mehr als 700 Automatisierungslösungen entdecken, die von Salesforce und dessen Partnern erstellt wurden, z. B. Lösungen für die Automatisierung von Roboterprozessen (RPA), Einstein Bots, Ablaufvorlagen,

Aktionen und Komponenten, MuleSoft Connectors, Prozessbibliotheken, Partnerlösungen und mehr. Unternehmen können vorgefertigte Lösungen implementieren, um Prozesse schnell zu automatisieren, anstatt sie von Grund auf neu zu erstellen.

Was sind die Kern-Produkte von Salesforce Einstein Automate?

Es gibt drei wichtige Komponenten von Einstein Automate. Erstens, intelligente Workflows zusammenstellen. Zweitens, systemübergreifend integrieren. Und drittens, schnell automatisieren.

Flow Orchestrator

Der Flow Orchestrator ist eine willkommene Ergänzung des von Salesforce bereitgestellten Toolkits für die Prozessautomatisierung. Es ermöglicht, eine Reihe von verschiedenen Automatisierungsfunktionen in einem einzigen, einheitlichen Workflow zusammenzuführen. Das Tool ermöglicht es, automatisch gestartete Abläufe in eine Warteschlange zu stellen und Abläufe in Stufen zu unterteilen, während die für diese Aktionen verantwortlichen Benutzer benachrichtigt werden und die Stufen durch logische Entscheidungsschritte geleitet werden können. Durch die Möglichkeit, komplexe Geschäftsprozesse in Phasen und Schritten zu organisieren, kann die Orchestrierung verschiedene Personen mit unterschiedlichen Verantwortlichkeiten zusammenbringen, um Dinge zu erledigen. Der Flow Orchestrator beschleunigt somit Projekte und Prozesse mit KI-generierten nächsten Schritten und Empfehlungen, die Benutzer während des gesamten Prozesses anleiten und Engpässe, die zu Verzögerungen führen, schnell identifizieren. Zum Beispiel kann der Genehmigungsprozess für Hypotheken, der komplex ist und umfangreiche Dokumentation und Verifizierung erfordert, in einem automatisierten Workflow gestrafft werden, der hilft, Anträge nahtlos und ohne Verzögerungen zu bearbeiten. Der Flow Orchestrator wird mit dem Summer '21 Release verfügbar sein.

MuleSoft Composer

Der neue MuleSoft Composer bringt die leistungsstarken Integrationsfunktionen von MuleSoft direkt in Salesforce und gibt die Möglichkeit, externe Daten schnell und effizient zu integrieren. Daten über Apps und Systeme hinweg zu erschließen und zu verbinden ist eine der größten Herausforderungen für Unternehmen. Der neue Bericht von MuleSoft "The State of Business and IT Innovation" zeigt, dass mehr als 80 Prozent der Mitarbeiter in den Fachabteilungen einen einfachen Zugang zu Daten und IT-Funktionen wünschen, um bei der Zunahme digitaler Projekte produktiv sein zu können. Er wird mit einer Bibliothek von Konnektoren und Vorlagen für gängige Salesforce-Integrationen geliefert, so dass keine Entwicklungszeit aufgewendet werden muss, um sie von Grund auf neu zu schreiben. Wenn man doch

etwas Neues erstellen muss, kann der Konnektor erstellt und an einen Admin übergeben werden, der bestimmen kann, wie die Daten im Composer verwendet werden. So können Salesforce-Administratoren beispielsweise schnell und einfach die Enterprise Resource Planning (ERP)- und Zahlungsabwicklungssysteme ihres Unternehmens mit der Sales Cloud verbinden, um den Quote-to-Cash-Prozess zu automatisieren, die Vertriebsabläufe zu rationalisieren und die Produktivität der Verkäufer zu verbessern. Der MuleSoft Composer wird ab Januar 2021 allgemein verfügbar sein.

OmniStudio

Mit OmniStudio erhält man Zugriff auf über 700 vorgefertigte, branchenorientierte Prozesse, mit denen die Entwicklung beschleunigt werden kann. Zusätzlich zu den vorgefertigten Lösungen auf AppExchange können Unternehmen neu verfügbare Produkte und Funktionen in OmniStudio nutzen. OmniStudio versetzt Unternehmen in die Lage, ihren Kunden schnell, geräte- und kanalübergreifend und in großem Umfang digitale und branchenspezifische Erlebnisse zu bieten. OmniStudio umfasst eine Reihe von Ressourcen und No-Code-Tools, darunter vorgefertigte geführte Erlebnisse, Vorlagen und mehr, mit denen Benutzer schnell und einfach Digital-First-Erlebnisse wie Lizenzierungs- und Genehmigungsanwendungen bereitstellen können.

Anwendungsbeispiele für Salesforce Einstein Automate

Kundenservice-Workflows

Fall-Routing und -Vorverarbeitung, Tier-1-Antwortlösung, Service Fulfillment, Reklamationsbearbeitung

Mitarbeiter-Workflows

Genehmigungen für neue Mitarbeiter, Onboarding/Offboarding von Mitarbeitern, Urlaubsanträge

IT-Arbeitsabläufe

Automatisierte Incident-Antworten, Bestellungsverfolgung, Asset Management

Vertriebs-Workflows

Auftragsabwicklung, Zahlungsabwicklung, Inkasso, Kontoplanung

Wann wird Salesforce Einstein Automate verfügbar sein?

Der Flow Orchestrator wird voraussichtlich im Sommer 2021 in der Beta-Phase sein, MuleSoft Composer für Salesforce wird voraussichtlich Anfang 2021 allgemein verfügbar sein. Alle AppExchange- und OmniStudio-Lösungen sind schon heute allgemein verfügbar.

Was ist die Entstehungsgeschichte zu Salesforce Einstein Automate?

Salesforce unterstützt seine Kunden seit Jahren bei der Automatisierung von Prozessen, von der Optimierung des Vertriebsprozesses für Vertriebsteams bis hin zur Ermöglichung von Customer Self Service für Serviceteams. Gerade dieses Jahr mit der Covid-19 Krise, hat deutlich gezeigt, dass noch mehr Effizienz benötigt wird, um die Arbeitsgeschwindigkeit zu erhöhen und kurzfristig digital zu werden, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Salesforce's Kundenfeedback hat gezeigt, dass ihre wichtigsten geschäftskritischen Prozesse systemübergreifend sind und dass sie effizientere Wege zur Automatisierung dieser Prozesse benötigen

Jedes Unternehmen sucht nach Möglichkeiten, die Produktivität zu steigern, aber nur 25 % der IT-Leiter geben an, dass ihre aktuelle Technologie die Produktivität der Mitarbeiter maximiert. Salesforce's Kunden müssen angesichts der Belastungen des neuen Normalzustands mit weniger mehr erreichen. Die zeitaufwändigen, banalen Prozesse der Vergangenheit können in der heutigen volldigitalen Umgebung nicht mehr skaliert werden, und Unternehmen wenden sich der Automatisierung zu, um ihre Mitarbeiter zu befähigen, produktiver zu sein und ihre beste Arbeit zu leisten.

Salesforce hat Einstein Automate entwickelt, um Unternehmen dabei zu helfen, schnell digital zu werden und Self-Service mit OmniStudio zu ermöglichen, das Unternehmen in die Lage versetzt, ihren Kunden schnell, geräte- und kanalübergreifend und in großem Umfang digitale und branchenspezifische Erlebnisse zu bieten. Dazu gehören auch Einstein Bots, mit denen Unternehmen einen 24/7-Kundenservice in Echtzeit anbieten können - eine Lösung, die angesichts der schwankenden Verbrauchernachfrage relevanter ist, denn je. Einstein Automate umfasst auch Flow Orchestrator, um die Arbeit durch die Vereinheitlichung komplexer Mehrpersonenprozesse zu rationalisieren. Des Weiteren hat Salesforce den MuleSoft Composer aufgenommen, der jedem die Möglichkeit gibt, Daten aus verschiedenen Systemen in Salesforce zu integrieren, ohne Code schreiben zu müssen, was Zeit und Geld spart.

Autor: Alexandra Tovote, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: Dez 2020

Lesedauer: 2 Minuten

Fazit

Einstein Automate ermöglicht Unternehmen mit Low-Code- und Pro-Code-Tools den Aufbau intelligenter Workflows und die systemübergreifende Integration von Daten und steigert die Produktivität mit Automatisierungsfunktionen, die für jede Geschäftsfunktion und Branche entwickelt wurden.

Mehr Informationen zu Salesforce Einstein Automate finden Sie hier

<https://www.salesforce.com/products/platform/einstein-automate/>

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.