

Einstein GPT

Weiterkommen dank neuester KI-Technologie

Die letzten zehn Jahren haben gezeigt, dass künstliche Intelligenz (KI) stetig besser wird und mittlerweile Aufgaben erledigen kann, die zuvor nicht für möglich gehalten wurden. Spätestens mit dem Start von ChatGPT Anfang 2023 wurde dieses große Potenzial besonders deutlich. Daher hat Salesforce nun ein neues, GPT-basiertes Produkt angekündigt: Einstein GPT, die weltweit erste generative KI-CRM-Technologie, die KI-generierte Inhalte für jede Interaktion in den Bereichen Vertrieb, Service, Marketing, Handel und IT in großem Maßstab bereitstellt.

Was ist Einstein GPT und welche Vorteile bringt es mit sich? Das können Sie hier herausfinden:

Inhalt

Was ist Einstein GPT?	2
Was kann Einstein GPT?	2
Welche Vorteile bietet Einstein GPT?	3
Einstein GPT im CRM einsetzen	4
Einstein GPT Fallbeispiel	6
Wie hilft mir Einstein GPT? – Auf einen Blick	7
Fazit	8
Kontakt	8

Was ist Einstein GPT?

Einstein GPT ist eine innovative und fortschrittliche künstliche Intelligenz-Technologie, die von Salesforce entwickelt wurde. Mit Einstein GPT hat Salesforce ein mächtiges Werkzeug geschaffen, das Unternehmen dabei hilft, ihren Kundenservice zu verbessern, Prozesse zu automatisieren und menschenähnliche Interaktionen zu schaffen.

Die Anwendung basiert auf der GPT-3-Technologie, einer leistungsstarken künstlichen Intelligenz-Engine, die natürliche Sprachverarbeitungsfunktionen bietet. GPT-3 steht für "Generative Pretrained Transformer 3" und ist die dritte Generation der GPT-Modelle von OpenAI. Das Modell verfügt über 175 Milliarden Parameter und ist damit das derzeit größte künstliche neuronale Netzwerk, das für die Verarbeitung natürlicher Sprache entwickelt wurde.

Bei Einstein GPT handelt es sich um ein proprietäres, von Salesforce entwickeltes KI-Modell, das speziell für die Verarbeitung natürlicher Sprache (Natural Language Processing, NLP) entwickelt wurde, z. B. für Sprachübersetzung, Chatbots und Textanalyse. Es wurde auf einem großen Korpus von Textdaten trainiert, darunter Beiträge in sozialen Medien, E-Mails und Interaktionen mit dem Kundenservice. Salesforce hat Einstein GPT außerdem in seine Customer 360-Plattform integriert. Dabei handelt es sich um eine Reihe von Tools und Services, die Unternehmen dabei helfen sollen, ihre Kunden besser zu verstehen und personalisierte Kundenerlebnisse zu bieten. Mit Einstein GPT können Unternehmen dadurch Kundeninteraktionen in Echtzeit analysieren und Erkenntnisse zur Verbesserung der Kundenbindung und -zufriedenheit gewinnen.

Was kann Einstein GPT?

Einstein GPT beantwortet Kundenanfragen in Echtzeit und kann gleichzeitig kontinuierlich dazulernen. Das System ist in der Lage, natürliche Sprache zu verstehen, Kontext zu analysieren und die besten Antworten auf komplexe Fragen zu liefern. Durch die Integration von Einstein GPT in die Kundenservice-Plattform können Unternehmen eine nahtlose und personalisierte Erfahrung für ihre Kunden schaffen.

Das Ziel von GPT-3 und damit auch von Einstein GPT ist es, menschenähnliche Konversationen zu simulieren und komplexe Fragen zu beantworten. Das Modell nutzt Deep-Learning-Technologien und fortschrittliche Algorithmen, um kontextbezogene Antworten zu generieren. Es ist in der Lage, Texte zu verstehen, Zusammenhänge zu erkennen und Antworten zu geben, die menschenähnlich wirken.

Einstein GPT kann beispielsweise personalisierte E-Mails für Vertriebsmitarbeiter erstellen, die diese an Kunden senden, spezifische Antworten für Kundendienstmitarbeiter generieren, um Kundenfragen schneller zu beantworten. Außerdem können zielgerichtete Inhalte für Marketingexperten erstellt werden, um die Rücklaufquote von Kampagnen zu erhöhen und automatisch Code für Entwickler generieren.

Einstein GPT ist jedoch mehr als nur ein Chatbot oder eine Automatisierungslösung. Das System kann auch bei der Analyse von Kundenfeedback und der Identifizierung von Trends und Mustern eingesetzt werden. Durch die Verarbeitung von Millionen von Kundenanfragen und -antworten kann das System wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden gewinnen. Diese Erkenntnisse können genutzt werden, um Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und den Kundenservice insgesamt zu optimieren.

Welche Vorteile bietet Einstein GPT?

Einstein GPT wird die proprietären KI-Modelle von Salesforce mit generativer KI-Technologie aus einem Ökosystem von Partnern und Echtzeitdaten aus der Salesforce Data Cloud kombinieren, welche alle Kundendaten eines Unternehmens aufnimmt, harmonisiert und vereinheitlicht. Mit Einstein GPT können Kunden diese Daten dann mit den fortschrittlichen KI-Modellen von OpenAI verbinden oder ihr eigenes externes Modell auswählen und natürlichsprachliche Eingabeaufforderungen direkt in ihrem Salesforce CRM verwenden, um Inhalte zu generieren, die sich an veränderte Kundeninformationen und -bedürfnisse anpassen – kontinuierlich und in Echtzeit. So wird jedes Kundenerlebnis durch generative KI bereichert.

Ein weiterer Vorteil von Einstein GPT ist die Möglichkeit, benutzerdefinierte Chatbots zu erstellen. Unternehmen können ihre eigenen Chatbots erstellen, die auf die spezifischen Bedürfnisse ihrer

Kunden zugeschnitten sind. Die Chatbots können mit der Salesforce-Plattform integriert werden, um eine nahtlose Erfahrung für den Kunden zu schaffen.

Die Anwendung ist außerdem in der Lage, Prozesse zu automatisieren. Unternehmen können Aufgaben wie die Terminplanung oder die Bestellverarbeitung automatisieren, um die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken. Das System kann auch bei der Identifizierung von Spam und der Filterung von unerwünschten Inhalten helfen.

Ein weiterer Vorteil von Einstein GPT ist seine Fähigkeit, in verschiedenen Sprachen zu arbeiten. Durch Kommunikation in mehreren Sprachen kann eine breitere Zielgruppe erreicht werden. Dies ist besonders wichtig für Unternehmen, die global tätig sind und ihre Kunden auf der ganzen Welt haben.

Darüber hinaus bietet Einstein GPT auch verbesserte Sicherheit im Bereich Datenschutz. Die Plattform ist mit einer Reihe von Sicherheitsfunktionen ausgestattet, um sicherzustellen, dass Kundendaten geschützt sind. Das System ist in der Lage, sensible Informationen wie Kreditkarteninformationen oder persönliche Daten zu erkennen und zu schützen.

Schließlich zeichnet sich Einstein GPT durch eine nahtlose Integration mit der Salesforce-Plattform aus. Unternehmen können die Funktionen von Einstein GPT in ihre bestehenden Salesforce-Anwendungen integrieren, um eine reibungslose und effektive Arbeitsweise zu gewährleisten. Die Integration von Einstein GPT mit Salesforce ermöglicht es Unternehmen, ein vollständiges Bild ihrer Kunden zu erhalten und ihre Interaktionen mit ihnen zu verbessern.

Einstein GPT im CRM einsetzen

Einstein GPT ist die nächste Generation von Einstein, der KI-Technologie von Salesforce, die derzeit mehr als 200 Milliarden KI-gestützte Vorhersagen pro Tag über die Customer 360 liefert. Durch die Kombination von proprietären Einstein-KI-Modellen mit ChatGPT oder anderen führenden großen Sprachmodellen können Kunden natürlichsprachliche Eingabeaufforderungen auf CRM-Daten verwenden, um leistungsstarke, zeitsparende Automatisierungen auszulösen und

personalisierte, KI-generierte Inhalte zu erstellen. Mit seinen neuen Produkten deckt Salesforce eine große Bandbreite an Geschäftsbereichen ab:

- Einstein GPT für den Vertrieb: Automatische Generierung von Vertriebsaufgaben wie das Verfassen von E-Mails, das Planen von Meetings und die Vorbereitung auf die nächste Interaktion.
- Einstein GPT für den Service: Generierung von Wissensartikeln aus vergangenen Fallnotizen. Generieren Sie automatisch personalisierte Chat-Antworten für Agenten, um die Kundenzufriedenheit durch personalisierte und beschleunigte Service-Interaktionen zu erhöhen.
- Einstein GPT für das Marketing: Generieren Sie dynamisch personalisierte Inhalte, um Kunden und Interessenten über E-Mail, Mobilgeräte, Web und Werbung anzusprechen.
- Einstein GPT für Slack Customer 360-Apps: Liefern Sie KI-gestützte Kundeneinblicke in Slack, z. B. intelligente Zusammenfassungen von Verkaufschancen, und zeigen Sie Endbenutzeraktionen an, z. B. das Aktualisieren von Wissensartikeln.
- Einstein GPT für Entwickler: Verbessern Sie die Produktivität von Entwicklern mit dem proprietären großen Sprachmodell von Salesforce Research, indem Sie einen KI-Chat-Assistenten verwenden, um Code zu generieren und Fragen für Sprachen wie Apex zu stellen.

Darüber hinaus haben Salesforce und OpenAI heute die App ChatGPT für Slack angekündigt. Die App bietet neue KI-gestützte Zusammenfassungen von Konversationen, Recherchertools, um mehr über jedes Thema zu erfahren, und Schreibhilfen, um Nachrichten schnell zu verfassen.

Einstein GPT Fallbeispiel

Um die Funktionsweise von Einstein GPT besser zu veranschaulichen, haben wir ein kurzes Fallbeispiel für die Nutzung von Einstein GPT im Sales erstellt.

Vertriebsmitarbeiter erwarten in der Regel folgende Leistungen:

- Automatisches Verfassen von E-Mails, Planen von Besprechungen und Vorbereiten auf die nächste Interaktion.
- Auftauchen von externen Nachrichten für die Suche nach potenziellen Kunden.
- Hinzufügen von Kontakten, die noch nicht in Salesforce vorhanden sind.
- Generierung zusätzlicher Kanäle für die Zusammenarbeit.

Einstein GPT liefert all das – und noch viel mehr.

Angenommen, ein potenzieller Kunde wird an einen Vertriebsmitarbeiter übergeben. Dieser kann eine Seitenleiste mit Einstein Assistant öffnen und Fragen stellen, wie z. B.: "Schreiben Sie mir einen Überblick über Unternehmen XY und fügen Sie die neuesten Nachrichten hinzu". Einstein verwendet eine Kombination aus CRM-Daten und externen Daten, um die Antwort zu generieren, öffnet eine Ansicht des Kontodatensatzes und schlägt die nächsten Aktionen vor, zum Beispiel: "Kontobeschreibung aktualisieren".

In den Nachrichten hat Einstein GPT erkannt, dass der potenzielle Kunde eine Expansion in eine neue Region plant (ein positives Signal für neue Geschäftsmöglichkeiten), und es wurde eine Aktion erstellt, um dies zu untersuchen. Einstein erstellt also eine Liste von Personen, die an der Expansion beteiligt sind - eine davon ist bereits ein Kontakt in Salesforce, eine andere stammt aus externen Datenquellen. Der Vertreter kann einen Kontaktdatensatz für die Person erstellen, die derzeit nicht in Salesforce gespeichert ist.

Eine weitere Aktion ermöglicht es dem Vertriebsmitarbeiter, Einstein GPT zu bitten, eine personalisierte und relevante E-Mail zu erstellen. Diese kann direkt in den E-Mail-Builder kopiert werden. Diejenigen, die mit den Möglichkeiten von GPT vertraut sind, werden wissen, dass es auch den Ton des Textes anpassen kann, z. B. indem es die E-Mail weniger förmlich klingen lässt.

Zuletzt kann der Anwender Einstein GPT noch bitten, den Interessenten in einen privaten Slack-Kanal einzuladen, in dem der Mitarbeiter in Echtzeit mit ihm kommunizieren kann. Der Slack-Kanal wird nicht nur automatisch erstellt, sondern der Link zum Beitritt ist auch im E-Mail-Text verlinkt.

Hieran wird deutlich, wie Einstein GPT den Vertriebsmitarbeitern einen Wettbewerbsvorteil verschafft: Sie können mit wenigen Klicks potenzielle Kunden ausfindig machen, E-Mail-Texte verfassen und ändern und automatisch alternative Möglichkeiten zur Zusammenarbeit hinzufügen.

Wie hilft mir Einstein GPT? – Auf einen Blick

- Einstein GPT erstellt mit generativer KI personalisierte Inhalte in allen Salesforce-Clouds und macht so jeden Mitarbeiter produktiver und jedes Kundenerlebnis besser
- Einstein GPT ist offen und erweiterbar - es unterstützt öffentliche und private KI-Modelle, die speziell für CRM entwickelt wurden - und wird auf vertrauenswürdigen Echtzeitdaten trainiert
- Einstein GPT wird mit OpenAI integriert, um Salesforce-Kunden sofort einsetzbare generative KI-Funktionen zu bieten
- Die neue ChatGPT-App für Slack integriert die fortschrittliche KI-Technologie von OpenAI, um sofortige Konversationszusammenfassungen, Recherchertools und Schreibhilfen zu liefern
- Der 250-Millionen-Dollar-Fonds von Salesforce Ventures für generative KI wird das Startup-Ökosystem und die Entwicklung von verantwortungsvoller generativer KI unterstützen

Fazit

Einstein GPT ist ein leistungsstarkes Werkzeug für Unternehmen, die ihre Kundenservice- und Automatisierungsprozesse verbessern möchten. Das System bietet eine breite Palette von Funktionen und Vorteilen, darunter natürliche Sprachverarbeitung, benutzerdefinierte Chatbots, Automatisierung und Sicherheit. Mit der Fähigkeit, in verschiedenen Sprachen zu arbeiten und nahtlos in Salesforce integriert zu werden, stellt Einstein GPT eine umfassende Lösung für Unternehmen dar, die ihre Kundenbetreuung entscheidend verbessern möchten.

Hier können Sie mehr über das Produkt herausfinden:

<https://www.salesforce.com/eu/products/einstein/overview/>

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.

©2002-2023 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten