

Was ist die Salesforce AI Cloud?

Mit Salesforce generative KI meistern

Die Welt des Customer Relationship Management (CRM) entwickelt sich in rasantem Tempo, und Salesforce steht an der Spitze dieses Wandels. Mit der Einführung der neuen AI Cloud wird Salesforce die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden interagieren, revolutionieren. Diese bahnbrechende Plattform kombiniert die Leistung der künstlichen Intelligenz (KI) mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud und bietet eine umfassende Lösung für Unternehmen, die ihre Kundenerfahrung verbessern möchten.

Was die Salesforce AI Cloud ist, welche Funktionen und welche Vorteile sie hat, lesen Sie in diesem

Inhalt

Was ist die Salesforce AI Cloud?	2
Welche Tools hat die Salesforce AI Cloud?	2
Welche Funktionen sind in der AI Cloud integriert?	4
Welche Vorteile bietet die Salesforce AI Cloud für Kunden?	5
Wie kann die Salesforce AI Cloud im Unternehmen implementiert werden?	6
Fazit	6
Kontakt	7

Was ist die Salesforce AI Cloud?

Bei der Salesforce AI Cloud handelt es sich um eine innovative Plattform, die KI-Funktionen in die bestehenden CRM-Lösungen von Salesforce integriert. Diese leistungsstarke Kombination ermöglicht es Unternehmen, die Macht der KI zu nutzen, um ihre Abläufe zu rationalisieren, die Kundeninteraktion zu verbessern und das Wachstum zu fördern. Durch die Nutzung der AI Cloud können Unternehmen auf fortschrittliche KI-Tools und -Technologien wie die Verarbeitung natürlicher Sprache, maschinelles Lernen und generative KI zugreifen, um ihre CRM-Prozesse zu verbessern und ein personalisierteres und effizienteres Kundenerlebnis zu schaffen.

Die Salesforce AI Cloud ist eine Sammlung von KI-Tools, die darauf ausgelegt sind, "unternehmensbereite" KI-Lösungen bereitzustellen. Sie ist eine Erweiterung der generativen KI-Initiative, die Salesforce im März gestartet hat, und zielt darauf ab, generative KI über die gesamte Salesforce-Plattform hinweg zu integrieren.

Die AI Cloud beherbergt und bedient KI-Modelle, insbesondere Textgenerierungsmodelle, von verschiedenen Partnern wie Amazon Web Services, Anthropic, Cohere und OpenAI auf der Cloud-Infrastruktur von Salesforce. Erstklassige Modelle sind von der KI-Forschungsabteilung von Salesforce verfügbar und ermöglichen Funktionen wie Codegenerierung und Geschäftsprozessautomatisierung. Kunden können auch ein benutzerdefiniertes, geschultes Modell auf der Plattform verwenden, während sie ihre Daten auf ihrer eigenen Infrastruktur speichern.

Welche Tools hat die Salesforce AI Cloud?

Die AI Cloud-Suite von Salesforce umfasst mehrere GPT-gestützte Tools, die verschiedene Aspekte des Kundenbeziehungsmanagements verbessern sollen. Im Folgenden finden Sie einen kurzen Überblick über jedes Tool:

- **Sales GPT:** Dieses Tool hilft bei der schnellen automatischen Erstellung von personalisierten E-Mails, die Vertriebsmitarbeiter an Kunden senden können, um die Kommunikation effektiver zu gestalten und auf individuelle Bedürfnisse zuzuschneiden.
- **Service GPT:** Service GPT erstellt Service-Briefings, Fallzusammenfassungen und Arbeitsaufträge auf der Grundlage von Falldaten und Kundenhistorie. Dies hilft den Kundendienstmitarbeitern, besseren und schnelleren Support zu leisten.
- **Marketing GPT:** Marketing GPT generiert Zielgruppensegmente für die Zielgruppenansprache und erstellt maßgeschneiderte Inhalte für Marketingkampagnen, wodurch sich die Rücklaufquoten und die Wirksamkeit der Kampagnen insgesamt erhöhen.
- **Commerce GPT:** Dieses Tool schneidet Produktbeschreibungen auf der Grundlage der Kundendaten auf jeden Käufer zu und gibt Empfehlungen, wie der durchschnittliche Bestellwert erhöht werden kann, um das Einkaufserlebnis insgesamt zu verbessern.
- **Slack GPT:** Mit Slack GPT können Benutzer codefreie Workflows erstellen, die KI-Aktionen in Slack einbetten und so die Kommunikation und Zusammenarbeit auf der Plattform optimieren.
- **Tableau GPT:** Tableau GPT generiert Visualisierungen auf der Grundlage natürlichsprachlicher Eingabeaufforderungen und zeigt Dateneinblicke an, die es den Nutzern erleichtern, ihre Daten zu analysieren und zu verstehen.
- **Flow GPT:** Flow GPT ermöglicht Anwendern die Erstellung von No-Code-Workflows, die KI-Aktionen in Salesforce Flow einbinden, Prozesse automatisieren und die Effizienz verbessern.
- **Apex GPT:** Apex GPT scannt nach Code-Schwachstellen und schlägt Inline-Code für Apex, die proprietäre Programmiersprache von Salesforce, vor und hilft Entwicklern, sichereren und effizienteren Code zu schreiben.

Einige dieser Modelle sind bereits verfügbar, darunter Slack GPT, Commerce GPT, Sales GPT und Service GPT. Die restlichen Modelle sollen im Laufe des Jahres veröffentlicht werden.

Welche Funktionen sind in der AI Cloud integriert?

Die AI Cloud bietet eine breite Palette von Funktionen, die Unternehmen dabei helfen sollen, ihre CRM-Prozesse zu optimieren und außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu schaffen. Einige der wichtigsten Funktionen sind:

- Einstein GPT for Service: Diese Funktion bietet Service-Agenten KI-generierte Antworten auf Kundenfragen und -wünsche. Außerdem fasst sie Interaktionen zusammen, um Fallnotizen zu erstellen, und extrahiert relevante Informationen, um neue Wissensbasisartikel zu generieren.
- Einstein GPT für den Vertrieb: Diese Funktion unterstützt Vertriebsteams durch die Zusammenfassung von Nachrichten über Konten, die Identifizierung von Schlüsselkontakten und die Erstellung von Entwürfen für Vertriebs-E-Mails. So können sich Vertriebsmitarbeiter auf den Aufbau von Beziehungen und den Abschluss von Geschäften konzentrieren, anstatt Zeit mit administrativen Aufgaben zu verbringen.
- Einstein GPT für das Marketing: Mit dieser Funktion können Marketingteams gezielte E-Mail-Kampagnen, Anzeigen und Landing Pages mit KI-generierten Inhalten erstellen. Dies hilft Unternehmen, ihren Kunden personalisierte und ansprechende Marketingmaterialien zu liefern.
- Einstein GPT für Slack: Diese Funktion integriert KI-Funktionen in die Slack-Messaging-Plattform und ermöglicht den Zugriff auf CRM-Funktionen in natürlicher Sprache. So können Benutzer direkt von ihrem Slack-Arbeitsbereich aus auf CRM-Daten zugreifen und Aufgaben ausführen.
- Einstein GPT für Entwickler: Diese Funktion hilft Entwicklern bei der Erstellung von qualitativ hochwertigem Code, indem sie automatisch Codeschnipsel und Testfälle auf der Grundlage von Kommentaren im Code generiert. Dies kann Zeit sparen und die Gesamtqualität von Softwareentwicklungsprojekten verbessern.

Welche Vorteile bietet die Salesforce AI Cloud für Kunden?

Die Salesforce AI Cloud bietet zahlreiche Vorteile für Unternehmen, die ihre CRM-Prozesse verbessern und ein personalisierteres und effizienteres Kundenerlebnis bieten möchten. Einige der wichtigsten Vorteile sind:

- **Verbesserte Kundenerfahrung:** Durch die Nutzung von KI-Funktionen können Unternehmen personalisiertere und relevantere Interaktionen mit ihren Kunden anbieten. Dies kann zu einer höheren Kundenzufriedenheit, Loyalität und letztlich zu höheren Umsätzen führen.
- **Gesteigerte Effizienz:** KI-gestützte Tools können Unternehmen dabei helfen, ihre Abläufe zu rationalisieren, indem sie sich wiederholende Aufgaben automatisieren und intelligente Empfehlungen geben. Dadurch können Mitarbeiter wertvolle Zeit gewinnen, um sich auf strategisch wichtigere und hochwertigere Aktivitäten zu konzentrieren.
- **Bessere Entscheidungsfindung:** Die KI-Cloud kann Unternehmen dabei helfen, bessere Entscheidungen zu treffen, indem sie Erkenntnisse und Empfehlungen auf der Grundlage von Datenanalysen liefert. Dies kann zu einer fundierteren Entscheidungsfindung und besseren Geschäftsergebnissen führen.
- **Skalierbarkeit:** Die KI-Cloud basiert auf einer flexiblen und skalierbaren Cloud-Infrastruktur, die es Unternehmen ermöglicht, ihre KI-Funktionen bei wachsenden Anforderungen problemlos zu skalieren. So wird sichergestellt, dass Unternehmen weiterhin von den Fortschritten der KI profitieren können, ohne in kostspielige Infrastruktur-Upgrades investieren zu müssen.
- **Kontinuierliches Lernen:** Die KI-Cloud ist so konzipiert, dass sie kontinuierlich lernt und ihre Leistung im Laufe der Zeit verbessert. Während Unternehmen die Plattform nutzen, werden die KI-Modelle verfeinert und genauer, was zu besseren Ergebnissen und effizienteren Prozessen führt.

Wie kann die Salesforce AI Cloud im Unternehmen implementiert werden?

Zur einfachen Implementierung der Salesforce AI Cloud bietet Salesforce zusammen mit dem Kauf der AI Cloud eine Analyse an, bei der Salesforce Experten das Unternehmen daraufhin analysieren, wie bereit es für KI-gesteuerte Prozesse ist und welche Schritte notwendig sind, um die AI Cloud funktionstüchtig zu machen. Dieser Service von Salesforce ist im jährlichen Preis von \$360.000 für die gesamte AI Cloud, inklusive der Data Cloud, MuleSoft Automation, Einstein, Tableau Analytics, Slack und CRM dabei und erleichtert somit Unternehmen die Implementation der Cloud.

Fazit

Die Salesforce AI Cloud ist eine bahnbrechende Plattform, die die Leistungsfähigkeit von KI mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud kombiniert. Durch die Integration von KI-Funktionen in ihre CRM-Prozesse können Unternehmen personalisiertere und effizientere Kundenerlebnisse bieten, ihre Abläufe rationalisieren und ihr Wachstum fördern. Mit ihrer breiten Palette an Funktionen und Vorteilen wird die Salesforce AI Cloud die Welt des CRM revolutionieren und Unternehmen helfen, im Wettbewerb die Nase vorn zu haben. Verpassen Sie nicht die Gelegenheit, die Leistung der KI-Cloud zu nutzen und Ihr Kundenerlebnis noch heute zu verändern.

Weitere Informationen über die Salesforce AI Cloud finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/artificial-intelligence/?d=cta-body-promo-8>

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.