

# Was ist Einstein?

Vertrauenswürdige und leistungsstarke KI im CRM

**Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen gewinnt in Unternehmen immer mehr an Bedeutung. Sie ermöglicht eine schnellere datenbasierte Entscheidungsfindung und Automatisierung von Prozessen. Eine führende KI-Lösung für CRM ist Einstein von Salesforce. Sie unterstützt Vertrieb, Marketing und Service durch analytisches maschinelles Lernen.**

**Was ist Einstein genau und welche Vorteile und Anwendungsbeispiele gibt es für die KI von Salesforce? Das alles erfahren Sie in diesem Artikel.**

## Inhalt

Was ist Einstein?	2
Welche Vorteile bietet die Einstein KI?	2
Welche Anwendungsbeispiele gibt es für Einstein?	4
Wie sicher ist die Verwendung von Einstein?	5
Welche Zukunftsperspektiven hat Einstein?	6
Wie lässt sich Einstein erfolgreich implementieren?	6
Fazit	7
Kontakt	8

## Was ist Einstein?

Einstein ist die revolutionäre Künstliche Intelligenz (KI) von Salesforce, die entwickelt wurde, um Unternehmen zu helfen, intelligenter und effizienter zu arbeiten. Einstein nutzt fortschrittliche Algorithmen und maschinelles Lernen, um aus riesigen Datenmengen wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen und direkt zur Verfügung zu stellen. Diese Technologie integriert sich nahtlos in die Salesforce-Plattform und bringt Ihnen dadurch die Macht der KI direkt in Ihr CRM, ohne Umwege. So nutzen Sie die Vorteile der KI direkt in allen Customer 360 Produkten von Salesforce.

Doch was genau macht Einstein besser als andere KI-Modelle? Anders als herkömmliche KI-Lösungen ist Einstein speziell darauf ausgelegt, in der Salesforce-Umgebung zu operieren. Das bedeutet, dass es optimal auf die Bedürfnisse von Vertrieb, Marketing und Kundenservice abgestimmt ist. Mit Funktionen wie prädiktiven Analysen, automatisierter Datenerfassung und intelligenten Empfehlungen transformiert Einstein die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Daten nutzen.

Einstein vereint sowohl prädiktive als auch generative KI. Doch was bedeutet das? Prädiktive KI verwendet auf Grundlage von bereits vorhandenen Daten maschinelles Lernen, um Zukunftsvorhersagen zu treffen, während generative KI durch maschinelles Lernen Inhalte erzeugt, also generiert.

## Welche Vorteile bietet die Einstein KI?

Die Integration von Einstein in Salesforce bringt eine Vielzahl an Vorteilen mit sich, die Unternehmen helfen, ihre Effizienz und Effektivität signifikant zu steigern. Aber welche konkreten Vorteile bietet die Einstein KI?

### Personalisierung auf höchstem Niveau

Einstein ermöglicht es, Kundendaten detailliert zu analysieren und daraus wertvolle Erkenntnisse zu ziehen. Stellen Sie sich vor, Sie könnten jedem Kunden genau das anbieten, was er braucht – genau im richtigen Moment. Die KI analysiert historische Daten, Kaufverhalten und Präferenzen,

um personalisierte Empfehlungen und Angebote zu erstellen. Das Resultat? Höhere Kundenzufriedenheit und gesteigerte Umsätze.

### Automatisierung und Effizienzsteigerung

Mühsame, zeitaufwändige Aufgaben wie Dateneingaben oder Lead-Qualifizierungen gehören der Vergangenheit an. Einstein automatisiert diese Prozesse und ermöglicht Ihrem Team, sich auf strategisch wichtigere Aufgaben zu konzentrieren. Dadurch werden nicht nur die Produktivität, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert. Wer würde nicht lieber strategisch arbeiten, anstatt sich durch Routineaufgaben zu kämpfen?

### Präzise Vorhersagen und bessere Entscheidungen

Ein weiteres Highlight von Einstein ist die Fähigkeit, präzise Vorhersagen zu treffen. Mit Hilfe von Machine Learning und Predictive Analytics kann die KI zukünftige Trends und Verhaltensweisen voraussagen. Sie fragen sich, wie viele Leads im nächsten Quartal zu Abschlüssen führen könnten? Einstein liefert Ihnen die Antworten und unterstützt so fundierte Entscheidungen.

### Optimierung des Kundenservice

Einstein revolutioniert auch den Kundenservice. Durch die Analyse von Kundenanfragen und -verläufen kann die KI schnell und präzise passende Lösungen vorschlagen. So werden Kundenanfragen effizienter bearbeitet und die Servicequalität steigt. Wer möchte nicht einen Kundendienst, der nicht nur schnell, sondern auch kompetent ist?

### Integration und Benutzerfreundlichkeit

Die Integration von Einstein in die bestehende Salesforce-Umgebung ist nahtlos und benutzerfreundlich. Ohne große technische Hürden können Unternehmen die KI-Funktionen nutzen und sofort von den Vorteilen profitieren. Die intuitive Benutzeroberfläche sorgt dafür, dass auch Nutzer ohne technisches Know-how problemlos mit Einstein arbeiten können.

## Welche Anwendungsbeispiele gibt es für Einstein?

Salesforce Einstein bietet eine Vielzahl an Anwendungsmöglichkeiten, die Unternehmen in unterschiedlichen Bereichen unterstützen. Doch wie genau kann diese intelligente KI-Technologie im Arbeitsalltag genutzt werden?

### Vertrieb

Einstein revolutioniert den Vertrieb. E-Mails können ohne Mehraufwand mit Kundendaten angereichert werden und Zusammenfassungen von Kundengesprächen werden für Sie erstellt. Echtzeitprognosen verhelfen Ihren Vertriebsmitarbeitern außerdem zu schnelleren Abschlüssen während Vertriebsprozesse automatisiert werden.

### Service

Stellen Sie sich vor, Sie könnten Ihren Kunden eine stark personalisierte und nachhaltige Erfahrung mit Ihrem Kundenservice bieten. Auch die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigert sich durch die KI, da sie Einstein nach relevanten Informationen während eines Kundengesprächs fragen können und so Probleme um ein Vielfaches schneller gelöst werden können. Im Anschluss an das erfolgreiche Gespräch erstellt Einstein automatisch eine Zusammenfassung der Lösung des Servicefalls und baut eine Wissensdatenbank auf, von der alle Mitarbeiter profitieren.

### Marketing

Einstein unterstützt auch das Marketing durch die Analyse und Optimierung von Kampagnen durch prädiktive und generative KI. Der tiefere Einblick ermöglicht eine stärkere Personalisierung. Dadurch erreichen Sie mehr Interaktionen und revolutionieren Ihr Customer Journey Management.

## Commerce

Auch im Bereich Commerce zeigt Einstein seine Stärke. Vertrauenswürdige, flexible KI-gestützte E-Commerce-Tools bieten Ihren Kund:innen und Händler:innen personalisierte Erfahrungen. Produktbeschreibungen werden von Einstein automatisch generiert und Ihre Kunden bekommen die relevantesten Produkte empfohlen.

Mit diesen Anwendungsbeispielen zeigt sich deutlich, dass Einstein weit mehr ist als nur eine KI – es ist ein unverzichtbares Werkzeug für jedes zukunftsorientierte Unternehmen.

## Wie sicher ist die Verwendung von Einstein?

Hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz haben viele Menschen Bedenken bei der Verwendung von künstlicher Intelligenz. Es besteht zum einen die Sorge, dass sensible Daten aufgrund von mangelnden Sicherheitsvorkehrungen nach außen gelangen könnten, und zum anderen besteht das Risiko, dass KI-Modelle mit den Daten Ihres Unternehmens trainiert werden. Das würde bedeuten, dass andere von Ihren Daten profitieren könnten.

Daher drängt sich unvermeidlich eine Frage auf: Wie sicher ist die Verwendung von Einstein?

Salesforce hat diese Risiken bedacht und mit dem Einstein Trust Layer eine revolutionäre Lösung entwickelt, welche diesen Problematiken entgegenwirkt. Doch wie genau schützt der Einstein Trust Layer Ihre Daten vor Missbrauch?

### Wie funktioniert der Einstein Trust Layer?

- **Keine Datenaufbewahrung:** Kundendaten werden außerhalb von Salesforce nicht gespeichert. Das KI-Modell "vergisst" die Anfrage, wodurch das Trainieren der Modelle mit Ihren Daten verhindert wird.
- **Feedback-Speicher:** Die Qualität von Antworten wird mithilfe von Feedbackschleifen dauerhaft verbessert, wenn Nutzer mit der KI interagieren.
- **Verschlüsselte Kommunikation:** Sowohl der an die KI gesendete Prompt als auch die generierte Antwort werden verschlüsselt.

- **Datenzugriffsprüfung:** Zugriffsberechtigungen werden bei der Ausgabe von Daten überprüft, gemäß den Datenzugriffsrichtlinien Ihres Unternehmens.
- **Audit Trail:** Prompts, Ausgaben, Interaktionen und Daten werden sicher protokolliert. Somit können Teams von generativer KI profitieren und dennoch die Compliance-Anforderungen erfüllen.

## Welche Zukunftsperspektiven hat Einstein?

Einstein ist die Zukunft der KI im CRM. Trotzdem steht Salesforce Einstein erst am Anfang seiner beeindruckenden Reise. Denn die innovative KI-Technologie wird kontinuierlich weiterentwickelt, da Salesforce erheblich in Forschung und Entwicklung investiert, um die KI immer leistungsfähiger und intelligenter zu machen.

Mit dem Einstein Copilot hat Salesforce beispielsweise einen intelligenten virtuellen Assistenten erschaffen, der Sie mit der Einstein-KI in jeder Salesforce Anwendung unterstützt und dabei natürliche Sprache verwendet.

Stellen Sie sich also noch leistungsfähigere und innovative KI-Tools vor. Das ist die Zukunft von Einstein.

## Wie lässt sich Einstein erfolgreich implementieren?

Die native Integration von Einstein in jedes Produkt von Salesforce Customer 360 macht eine zeitintensive Implementierung obsolet und ermöglicht die direkte Nutzung von Einstein.

Salesforce bietet dennoch zusammen mit dem Kauf von Einstein eine gemeinsame Analyse mit einem Salesforce Experten an. Dieser hilft Ihrem Unternehmen zu erörtern, wie bereit es für KI-gesteuerte Prozesse ist und welche Schritte eventuell nötig sind, um eine Arbeit mit Einstein vorzubereiten.

## Fazit

Einstein von Salesforce hat sich als führende KI-Lösung im CRM-Umfeld etabliert. Durch die nahtlose Integration in Salesforce Produkte und die Unterstützung komplexer Anwendungsfälle in allen Unternehmensbereichen wie Vertrieb, Marketing und Service stellt Einstein eine leistungsstarke künstliche Intelligenz dar. Mit kontinuierlichen Innovationen und neuen Tools festigt Salesforce die Vorreiterschaft im Bereich CRM und KI. Einsteins technischer Vorsprung und der Schutz Ihrer Daten durch den Einstein Trust Layer machen es zur sichersten Wahl für KI im CRM.

Erfahren Sie hier noch mehr über Einstein:

<https://www.salesforce.com/de/artificial-intelligence/>

## 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](mailto: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.