

Was ist Agentforce?

Erstellung leistungsstarker KI-Agenten

In unserer zunehmend digitalisierten Geschäftswelt werden Prozesse fortlaufend durch neue Technologien optimiert und automatisiert. Ein Trend, der sich besonders im Kundenservice und Vertrieb bewährt hat, ist die Automatisierung repetitiver Aufgaben durch den Einsatz künstlicher Intelligenz. Salesforce hat mit Agentforce eine zukunftsweisende Plattform entwickelt, die unternehmensübergreifend neue Maßstäbe bei der Schaffung individueller, selbstlernender AI Agents setzt. Doch was genau ist Agentforce und wie viel können die KI-Agenten von Salesforce leisten?

Lesen Sie in diesem Artikel, welche Vorteile Agentforce bietet und wie das Erstellen eines AI Agents funktioniert.

Inhalt

Was ist Agentforce?	2
Wie funktioniert Agentforce?	2
Welche Arten von AI Agents gibt es?	3
Welche Vorteile Agentforce?	5
Wie verbessert Agentforce Ihr CRM?	6
Wie erstelle ich einen AI Agent mit Agentforce?	7
Agentforce in der Praxis	8
Fazit	9
Kontakt	10

Was ist Agentforce?

Automatisierung hat in der Geschäftswelt zusammen mit Künstlicher Intelligenz immer mehr an Bedeutung gewonnen und diese schlussendlich auch revolutioniert. Salesforce hat diese Wende erkannt und setzt immer mehr auf die Entwicklung von leistungsstarken KI-Tools.

Agentforce ist ein solches Tool, beziehungsweise eine Plattform, welche Ihrem Unternehmen dabei hilft, Ihre Salesforce-Lösung noch effizienter und stärker zu machen. Doch was genau ist Agentforce?

Einfach gesagt: Es optimiert den Einsatz von KI-gesteuerten Agenten, sogenannten AI Agents, innerhalb der Salesforce-Plattform. Mit der Hilfe von Agentforce können Sie maßgeschneiderte, automatisierte Agents erstellen, welche Routineaufgaben, wie die Beantwortung von Kundenanfragen oder Datenerfassung, übernehmen. Ihre erstellten Agents arbeiten nahtlos im Hintergrund und erledigen repetitive Aufgaben effizient. So können sich Ihre Mitarbeiter auf strategische Tätigkeiten konzentrieren.

Mit Agentforce bringt Salesforce nach dem Flow Builder und dem Prompt Builder ein weiteres Tool auf den Markt, welches die Art zu Arbeiten nachhaltig verändert.

Wie funktioniert Agentforce?

Agentforce basiert auf zwei neuen von Salesforce AI Research entwickelten KI-Modellen, um selbst autonome, individualisierte AI Agents zu erstellen sowie der Atlas Reasoning Engine:

- **xGen-Sales:** xGen-Sales ist ein proprietäres Modell, speziell entwickelt und trainiert für autonome Vertriebsaufgaben. Aufgaben wie die Generierung von Kundeninformationen, die Anreicherung von Kontaktlisten sowie die Verfolgung der Vertriebspipeline automatisiert xGen-Sales mit Leichtigkeit. Dadurch bereichert xGen-Sales die Fähigkeiten von Agentforce Vertriebsagenten immens. Salesforce selbst sagt, dass die Fähigkeiten von xGen-Sales die von anderen Modellen bereits weit übersteigen.

- **xLAM:** Zusätzlich liefert Salesforce AI Research mit xLAM eine gänzlich neue Familie von Large Action Modellen (LAM). Anders als ein Large Language Model, welches vor allem zum Generieren von Inhalten genutzt wird, sind Large Action Models darauf spezialisiert Aktionen in anderen Systemen und Anwendungen auszuführen. xLAM-Modelle sind schneller und genauer als viele andere komplexere Modelle auf dem Markt, obwohl sie deutlich weniger Kosten verursachen.
- **Atlas Reasoning Engine:** Als "Gehirn" von Agentforce Agents sorgt die Atlas Reasoning Engine dafür, dass AI Agents in natürlicher Sprache antworten, schnell reagieren und in verschiedene Richtungen agieren können. Dadurch sind Salesforce AI Agents deutlich leistungstärker als vergleichbare KI Assistenten.

Welche Arten von AI Agents gibt es?

Agentforce ermöglicht es Unternehmen aus jeder Branche für jeden Aufgabenbereich einen AI Agent zu erstellen. Egal ob Kundenservice, Vertrieb, Marketing, Commerce oder eine gänzlich andere Aufgabe: das Potential von Agentforce ist endlos.

Service Agents

Anders als herkömmliche Chatbots, folgen Service Agents keinen vorprogrammierten Chatabläufen. Sie sind in der Lage eine Vielzahl von Anfragen zu beantworten und fördern so den effizienten Kundenservice, ohne Abstriche in der Qualität der Kommunikation.

Sales Development Representative (SDR)

Anders als ihre Vertriebsmitarbeiter, kann der SDR rund um die Uhr mit potentiellen Kunden interagieren. Basierend auf externen Daten und ihren Salesforce-Daten, beantwortet er Fragen oder vereinbart Meetings. Der SDR ersetzt keine Vertriebsmitarbeiter, sondern gibt ihrem Team die Möglichkeit, sich auf tiefere Kundenbeziehungen konzentrieren zu können.

Sales Coach

Ein AI Agent, der Ihr Sales Team mit personalisierten Trainingssessions unterstützt, ist der Sales Coach. Generative KI hilft Ihren Vertriebsteams beim Üben von Pitches, die auf bestimmte Geschäfte zugeschnitten sind.

Merchandiser

Für Merchandiser Agents sind die Einrichtung von ganzen Websites, die Erstellung von Produktbeschreibungen sowie personalisierte Werbeaktionen kein Problem. Damit werden tägliche Aufgaben für Ihr Commerce-Team vereinfacht und Ressourcen für andere Bereiche geschaffen.

Buyer Agent und Personal Shopper

Während der Buyer Agent Kunden im B2B-Bereich dabei unterstützt Produkte zu finden und einen Bestellvorgang zu verfolgen, fungiert der Personal Shopper als ein Commerce-Experte, welcher personalisierte Produktempfehlungen gibt oder für gezielte Suchanfragen zur Verfügung steht.

Campaign Optimizer

Basierend auf den Zielen und den Daten Ihres Unternehmens, optimiert dieser Agent Ihre Marketingkampagnen auf jeder Ebene. Der gesamte Prozess der Erstellung einer Kampagne kann mithilfe Künstlicher Intelligenz analysiert, generiert und personalisiert werden.

Individueller AI Agent

Einer der vorgefertigten Agent-Templates passt nicht zu Ihren Anforderungen? Mit Agentforce können Sie Ihren eigenen AI Agent von Grund auf planen, erstellen und aktivieren. Prompts, Flows, Apex und APIs machen jeden erdenklichen AI Agent möglich: Healthcare Agents, Finanz Agents, IT Agents, Banking Agents oder sogar Agents für den öffentlichen Sektor.

Welche Vorteile Agentforce?

KI-Agenten können Mitarbeitende entlasten und bestimmte Aufgaben aus verschiedensten Bereichen übernehmen. Das spart nicht nur Zeit, sondern reduziert auch Kosten. Allerdings ist das Erstellen und Trainieren eines eigenen AI Agents für die meisten Unternehmen eine schwer zu bewältigende, fast frustrierende Aufgabe. Genau hier hat Salesforce Handlungsbedarf erkannt und stellt mit Agentforce eine Lösung zur Verfügung, die eine Vielzahl an Vorteilen zu bieten hat.

Effizienzsteigerung durch Automatisierung

Mitunter einer der größten Vorteile von Agentforce ist die Effizienzsteigerung, die mit der Automatisierung bestimmter Aufgaben einhergeht. Sowohl im Kundenservice als auch im Vertrieb sind die mit Agentforce erstellten AI Agents in der Lage Routineprozesse zu übernehmen und für eine reibungslose Abwicklung zu sorgen. Ihre Teams können sich so auf andere Aufgaben konzentrieren und produktiver arbeiten.

Bessere Kundenbindung und schnellere Reaktionszeiten

Agentforce hilft nicht nur intern, sondern auch in der externen Kommunikation. Durch die automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen und Vereinbarung von Terminen wird die Reaktionszeit erheblich verkürzt. Kunden erhalten schneller Antworten und fühlen sich besser betreut. Dies führt langfristig zu einer höheren Kundenzufriedenheit und -bindung.

Kostenreduzierung und Skalierbarkeit

Auch die Reduzierung der operativen Kosten ist ein klarer Vorteil der neuen Agentforce Plattform. Es werden dank der Automatisierung von Aufgaben weniger personelle Ressourcen benötigt, was zu einer signifikanten Kostensenkung beiträgt. Zudem lässt sich Agentforce problemlos skalieren. Es ist für Unternehmen jeder Größe geeignet und nutzbar.

KI-Agenten nach Maß

Mit Agentforce lassen sich von Grund auf individualisierte AI Agents erstellen. Dem AI Agent können durch Topics Aufgaben zugeteilt werden. Sie können also genau festlegen, welche Aufgaben Ihr KI-Agent übernimmt und welche nicht. Damit legen Sie auch die thematischen Grenzen des Agents fest, welche er auch mit dem Endnutzer kommunizieren wird. Doch mit

Agentforce kreierte AI Agents erkennen beispielsweise auch, wenn ihnen missbräuchliche Anfragen gestellt werden und verweigern in solchen Fällen eine Antwort. Sie sind also nicht nur schnell und leistungsstark, sondern tragen auch selbst zu einem angemessenen und zielgerichteten Gebrauch bei.

Wie verbessert Agentforce Ihr CRM?

Salesforce ist ohne Zweifel eines der stärksten CRM-Systeme auf dem Markt und durch seine stetige Weiterentwicklung und die Implementierung von neuen Lösungen und Tools verbessert sich Ihr Kundenbeziehungsmanagement gemeinsam mit dem immer weiter wachsenden Salesforce.

Agentforce eröffnet Ihrem Unternehmen gänzlich neue Möglichkeiten, Ihr CRM mit KI zu optimieren. Die Integration von Künstlicher Intelligenz in Ihr Kundenbeziehungsmanagement sorgt nicht nur für effizientere Abläufe, sondern verbessert auch die Qualität der Kundeninteraktionen im Hinblick auf zielführende Kommunikation.

Die KI-gestützten Agenten sind in der Lage, personalisierte Empfehlungen und Angebote zu erstellen, die genau auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kunden zugeschnitten sind. Dies verbessert die Kundenbindung und stärkt langfristig die Beziehung zu Ihren Kunden.

AI Agents, die mit Agentforce erstellt worden sind, stellen einen Teil von Salesforce Customer 360 dar. So verbindet Agentforce die Vorteile von KI-Assistentin mit denen Ihrer Salesforce Cloud Lösungen.

Wie erstelle ich einen AI Agent mit Agentforce?

Einen eigenen AI Agent zu entwickeln ist eine komplexe Aufgabe und insbesondere ohne jegliche Programmierkenntnisse eine Herausforderung, die schwer zu bewältigen ist.

Doch mit Agentforce wird dieser Prozess so weit vereinfacht, dass es ohne aufwändige Programmierungen lediglich mit ein paar Klicks und unter Verwendung von natürlicher Sprache möglich wird, einen KI-Agenten zu erstellen, der nahtlos in Salesforce integriert ist.

Der Agent Builder der Agentforce Plattform erlaubt eine intuitive Gestaltung in wenigen Schritten:

1. **Auswahl:** Der erste Schritt auf dem Weg zu einem AI Agent ist die Entscheidung, ob Sie ein vorgefertigtes Template nutzen möchten oder einen einzigartigen AI Agent von Grund auf neu erstellen wollen.
2. **Topics:** Zugewiesene, definierte Topics stellen den Rahmen dar, in welchem Ihr AI Agent agieren soll. Sie definieren also die Kompetenzen. Topics können in einer Maske nur unter der Verwendung natürlicher Sprache festgelegt werden, anders als bei gängigen Chatbots, wo ein komplizierter Dialogbaum erforderlich ist. Hier geben Sie Ihren KI-Agenten auch die Instruktionen für seine Handlungen.
3. **Actions:** Während Topics dem AI Agent dabei helfen, seine Aufgaben zu verstehen, befähigen ihn Actions, diese Aufgaben auch tatsächlich auszuführen. Actions können nicht nur auf Apex basieren, sondern auch auf Flows oder sogar Prompts. Mit einem Flow kann dem AI Agent so die Fähigkeit gegeben werden, mit einem Kunden einen Termin zu vereinbaren.
4. **Chat-Preview:** Die Maske des Agent Builder verfügt über eine Preview des Chats. Damit können Sie Ihren KI-Agenten auf die Probe stellen und kriegen zeitgleich angezeigt, welche Topics und Actions gerade von ihm angewendet worden sind.
5. **Launch:** Sind Sie mit Ihrem entwickelten AI Agent zufrieden, können Sie ihn auf Ihre Websites bringen und er ist bereit, die ihm zugewiesenen Aufgaben zuverlässig zu übernehmen.

Agentforce in der Praxis

In der Praxis entlastet Agentforce Teams aus jeder Branche und jeder Abteilung. Auf Kundenanfragen kann ohne menschliches Eingreifen blitzschnell reagiert werden, was Ihre Teams entlasten wird.

Stellen Sie sich vor, einer Ihrer Kunden hat eine Frage zu seiner Bestellung. Allerdings ist es spät abends und keiner Ihrer Mitarbeiter ist erreichbar. Der Kunde müsste bei diesem Szenario bis zum nächsten Werktag auf eine Antwort warten. Dank Ihrem Service Agent kann der Kunde seine Frage direkt an Ihren AI Agent stellen. Da dieser mit Ihrem CRM verknüpft ist, wird er die Anfrage zuverlässig bearbeiten und zur Verfügung stehende Informationen an den Kunden weitergeben.

Der Kunde weiß jetzt also, wie weit seine Bestellung ist und möchte auch gleich einen Termin zur Installation vereinbaren. Ihr KI-Agent kann dem Kunden Terminvorschläge machen und filtert Termine raus, welche der Kunde ausgeschlossen hat. Zum Schluss vereinbart der AI Agent den Termin mit Ihrem Kunden und dieser wird in Ihr CRM eingepflegt.

Egal, ob Sie ein kleines Support-Team haben oder komplexe Vertriebsprozesse optimieren möchten – Agentforce passt sich flexibel an Ihre Anforderungen an und wächst mit Ihrem Unternehmen.

Fazit

Agentforce bietet Unternehmen durch die nahtlose Integration leistungsstarker KI-Agenten in Salesforce ein enormes Potenzial zur Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung. Indem repetitive Aufgaben automatisiert werden, werden Ressourcen freigesetzt, mit denen sich Teams auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Durch blitzschnelle Reaktionszeiten und eine individualisierte Kundenansprache wird darüber hinaus die Kundenzufriedenheit nachhaltig gesteigert. Die Möglichkeit, eigene AI Agents mit individuell zugewiesenen Aufgaben gänzlich ohne Programmierkenntnisse zu erstellen, ist revolutionär. Das macht die Plattform zum zentralen Instrument, mit dem Unternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit in digitalen Zeiten sichern.

Lesen Sie hier mehr über Agentforce:

<https://www.salesforce.com/agentforce/>

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.