

# Was ist ein AI Agent?

Die dritte Welle der Künstlichen Intelligenz

**In den vergangenen Jahren hat die Entwicklung im Bereich der Künstlichen Intelligenz rasante Fortschritte gemacht. AI Agents sind die neueste Innovation in diesem Bereich - softwarebasierte intelligente Assistenten, die auf selbstlernenden Algorithmen basieren. Diese AI Agents haben das Potenzial, Prozesse in Unternehmen völlig neu zu gestalten.**

**Lesen Sie in diesem Artikel, welche Vorteile der Einsatz von KI-Agenten für Ihr Unternehmen bringt und wie Agentforce den Einsatz von AI Agents revolutioniert.**

## Inhalt

Was ist ein AI Agent?	2
Wie funktioniert ein AI Agent?	2
Welche Arten von AI Agents gibt es?	4
Welche Vorteile bietet ein AI Agent für Unternehmen?	5
Welche Branchen profitieren von AI Agents?	6
Wie revolutioniert Agentforce den Einsatz von AI Agents?	7
Fazit	8
Kontakt	9

## Was ist ein AI Agent?

Künstliche Intelligenz entwickelt sich stetig weiter. Bereits im Jahr 1936 gab es erste Überlegungen zu einer Rechenmaschine, die auf Basis von Algorithmen in der Lage wäre, kognitive Prozesse auszuführen. Mit dieser Idee der sogenannten "Turingmaschine" legte der britische Mathematiker Alan Turing bereits Mitte des 20. Jahrhunderts den Grundstein für KI.

Im Verlauf der letzten Jahrzehnte hat sich die Künstliche Intelligenz immer weiter entwickelt. Bereits 2011 hat das Computerprogramm "Watson" gegen menschliche Mitspieler eine US-amerikanische Quizshow gewonnen. Laut Salesforce entwickelt sich KI in Wellen und bringt mit jeder neuen Welle rasante Innovationen mit sich. Nach der ersten Welle, die prädiktive KI mit sich brachte, folgte eine weitere Welle mit Copiloten. Die dritte und auch neueste Welle sind AI Agents. Doch was genau sind AI Agents?

AI Agents, kurz für „Artificial Intelligence Agents“, sind autonome Softwareprogramme, die auf der Basis von Künstlicher Intelligenz (KI) arbeiten und Aufgaben selbstständig ausführen. Doch was macht sie so besonders? Anders als traditionelle Software, die starr nach programmierten Regeln funktioniert, lernen AI Agents kontinuierlich dazu. Sie analysieren Daten, treffen Entscheidungen und passen sich dynamisch an veränderte Umstände an – ohne dass ein menschliches Eingreifen nötig ist.

## Wie funktioniert ein AI Agent?

Basierend auf maschinellem Lernen nutzt ein AI Agent Künstliche Intelligenz, um selbstständig ihm zugeteilte Aufgaben zu erledigen und stetig dazuzulernen. Doch wie genau wird diese Autonomie erreicht? Der Schlüssel liegt in der Fähigkeit der KI, große Datenmengen zu analysieren und Muster zu erkennen – ein Vorgang, der blitzschnell und kontinuierlich abläuft.

## **Daten als Basis der AI Agents**

Ein AI Agent greift auf umfassende Datensätze zurück, die ihm helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen. Durch die Analyse von Kundendaten, Vorlieben und Verhaltensmustern lernt der Agent, die Bedürfnisse der Nutzer immer besser zu verstehen und passgenau zu agieren.

Im Laufe der Zeit wird ein AI Agent im Gegensatz zu regulären Chatbots also immer intelligenter. Mit jedem Kundenkontakt, jeder Analyse und jedem Feedback lernt der AI Agent dazu – und wird so zu einem unverzichtbaren Helfer in der Unternehmensoptimierung.

## **Neue KI-Modelle ermöglichen leistungsstarke AI Agents**

Salesforce hat im Rahmen der neuen Agentforce Plattform, die es ermöglicht, eigene AI Agents zu erstellen, zwei neue Arten von KI-Modellen (xGen-Sales sowie xLAM-Modelle) und die Atlas Reasoning Engine vorgestellt. Letztere ist der ausschlaggebende Grund, weshalb Salesforce Agents leistungsstärker sind als vergleichbare KI-Assistenten.

Als proprietäres Modell wurde xGen-Sales von Salesforce AI Research entwickelt, um autonome Vertriebsaufgaben, wie die Generierung von Kundeninformationen, die Anreicherung von Kontaktlisten oder auch die Verfolgung der Vertriebspipeline zu übernehmen. xGen-Sales revolutioniert damit die Möglichkeiten eines für den Vertrieb entwickelten AI Agents und ist laut Salesforce schon jetzt leistungsstärker als vergleichbare KI-Modelle.

Während Large Language Modelle (kurz LLM) konzipiert sind, um Inhalte zu generieren, fokussieren sich Large Action Modelle wie xLAM auf die Ausführung von Aktionen in anderen Systemen und Anwendungen. xLAM-Modelle von Salesforce verwandeln generative KI aufgrund exorbitanter Autonomie und Handlungsverständnis in KI Assistenten, die bei jeder erdenklichen Tätigkeit unterstützen oder sogar Tätigkeiten gänzlich übernehmen.

## Welche Arten von AI Agents gibt es?

AI Agents sind flexibel und skalierbar. Deshalb sind sie ebenso vielfältig wie ihre potenziellen Einsatzgebiete. Aber welche Arten von AI Agents sind für Unternehmen besonders nützlich? Die neue Welt der KI-Agenten bietet ein breites Spektrum an Möglichkeiten:

### **Kundenservice-Agenten: Schnelle Hilfe rund um die Uhr**

Kundenservice-Agenten sind besonders im Support unerlässlich. Sie beantworten häufig gestellte Fragen, helfen bei Problemen und steigern durch schnelle Reaktionszeiten die Zufriedenheit. Mithilfe natürlicher Sprachverarbeitung erkennen sie Anliegen und reagieren in Sekundenschnelle, oft rund um die Uhr.

### **Vertriebsagenten: Optimierte Leads und gezielte Ansprache**

Vertriebsagenten erleichtern die Akquise durch gezielte Analyse und Priorisierung von Leads. Sie helfen, potenzielle Kunden besser zu verstehen und effizienter anzusprechen, und unterstützen die Vertriebsmitarbeiter bei der Entscheidung, welche Leads vielversprechend sind.

### **Marketing-Agenten: Automatisierte Kampagnen, die überzeugen**

Im Marketing nutzen AI Agents Datenanalyse, um Zielgruppen gezielt anzusprechen. Sie können Kampagnen automatisieren, personalisierte Angebote erstellen und Kundenverhalten analysieren. So wird Marketing zu einem präzisen, effektiven Instrument, das seine Wirkung nicht verfehlt.

### **E-Commerce-Agenten: Beratung direkt im Online-Shop**

E-Commerce-Agenten begleiten die Kunden während des gesamten Einkaufserlebnisses. Durch Empfehlungen, Cross-Selling und personalisierte Vorschläge tragen sie zur Umsatzsteigerung bei und verbessern die User Experience – oft so, dass sich der Kunde wie von einem persönlichen Berater betreut fühlt.

## **Individuelle Agenten: Maßgeschneiderte Lösungen für spezialisierte Anforderungen**

Individuelle AI Agents werden auf spezifische Bedürfnisse zugeschnitten und übernehmen Aufgaben, die über allgemeine Standardlösungen hinausgehen. Sie sind wertvolle Tools für Unternehmen, die auf spezifische Branchenanforderungen und komplexe, individuelle Workflows setzen. So ist es beispielsweise mit Agentforce möglich, einen eigenen Agenten von Grund auf zu gestalten, für jeden erdenklichen Bereich.

## **Welche Vorteile bietet ein AI Agent für Unternehmen?**

AI Agents sind nicht bloß nützliche Werkzeuge, sondern strategische Treiber, die Unternehmen weitreichende Vorteile bieten. Doch inwiefern kann Ihr Unternehmen konkret von dem Einsatz eines KI-Agenten profitieren?

### **Automatisierung: Mehr Raum für kreative Aufgaben**

Durch die Automatisierung repetitiver Aufgaben heben AI Agents die Effizienz auf ein neues Niveau. Kundenanfragen, Datensortierung, Verkaufsprozesse – all dies geschieht blitzschnell und kontinuierlich, was den Mitarbeiter\*innen Zeit für komplexere Aufgaben verschafft. Prozesse laufen fließender, und das mit einem Minimum an Ressourcenaufwand.

### **Höhere Kundenzufriedenheit durch nie endenden Support**

Mit AI Agents ist das Unternehmen immer verfügbar, ohne das Personal übermäßig zu belasten. Anfragen werden jederzeit bearbeitet, was die Kundenzufriedenheit und Markenbindung enorm fördert. Gerade im globalen Markt ist diese „Nonstop-Erreichbarkeit“ ein Wettbewerbsvorteil, der Kundenerwartungen weit übertrifft.

### **Präzise Datennutzung**

AI Agents sammeln, analysieren und interpretieren unentwegt Daten. Mit diesen Erkenntnissen erhalten Unternehmen tiefe Einblicke in das Kundenverhalten, erkennen Trends frühzeitig und treffen fundierte Geschäftsentscheidungen. Die Agenten verarbeiten Daten in Echtzeit und bieten so eine Grundlage, die weit präziser ist als menschliche Einschätzungen.

## Kostenreduktion durch zielgerichteten Einsatz

Da AI Agents effizient und autonom arbeiten, können Unternehmen Betriebskosten langfristig senken. Weniger manuelle Prozesse, präzisere Entscheidungen und schnellere Abläufe tragen dazu bei, den Ressourceneinsatz zu optimieren und finanziellen Spielraum für Wachstum zu schaffen.

## Welche Branchen profitieren von AI Agents?

AI Agents sind flexibel, da sie genau die Aufgaben ausführen, die Ihnen zugeteilt worden sind. Daher ist es wenig überraschend, dass jede Branche und jede Industrie vom Einsatz eines AI Agent profitieren kann:

- **Fertigungsindustrie:** In der Fertigungsindustrie sorgen AI Agents für schlanke Prozesse und präzise Bestandsprognosen. Sie überwachen Produktionsabläufe in Echtzeit, erkennen mögliche Engpässe und verbessern die Ressourcennutzung. Durch diese Automatisierung können Unternehmen Kosten senken und flexibel auf Marktveränderungen reagieren.
- **Technologie/IT:** In der Technologiebranche fungieren AI Agents als spezialisierte Supportassistenten. Sie beheben technische Probleme, beantworten Fragen und lernen aus jeder Interaktion dazu, den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern und technischen Support skalierbar zu gestalten.
- **Einzelhandel:** Im Einzelhandel bieten AI Agents personalisierte Einkaufserlebnisse, die weit über klassische Empfehlungen hinausgehen. Sie analysieren Kundenpräferenzen und erstellen maßgeschneiderte Angebote, die den Kunden direkt ansprechen. So entsteht eine Interaktion, die Vertrauen schafft und die Loyalität steigert.
- **Gesundheitswesen:** Im Gesundheitswesen unterstützen AI Agents das Personal, indem sie administrative Aufgaben wie Terminverwaltung und Patientenanfragen automatisieren. Die direkte Entlastung des medizinischen Personals schafft Zeit für die persönliche Patientenbetreuung und verbessert die Effizienz im Klinikalltag.

- **Finanz- und Versicherungswesen:** Im Finanz- und Versicherungswesen ermöglichen AI Agents eine schnelle Bearbeitung von Anfragen und sorgen für bessere Risikobewertungen. Sie analysieren riesige Datenmengen, erkennen Betrugsmuster und bieten durch präzise Risikoanalysen eine fundierte Grundlage für Entscheidungen.

## Wie revolutioniert Agentforce den Einsatz von AI Agents?

Salesforce hat mit Agentforce eine Vision verwirklicht: Künstliche Intelligenz, wie sie sein sollte. Denn Agentforce kombiniert neueste Technologien mit benutzerfreundlichen Funktionen und Oberflächen, die den Weg für effiziente, personalisierte Arbeitsweisen ebnen.

Agentforce ist nahtlos in Salesforce Customer 360 eingebunden. So sind Ihre Agenten in jeder Cloud und jedem Channel, ohne großen Aufwand, einsetzbar.

Bei Agentforce geht es nicht nur um Automatisierung, sondern darum, eine menschliche Note in jede Interaktion zu bringen. Durch den Einsatz von Natural Language Processing (NLP) und maschinellem Lernen verstehen die AI Agents von Agentforce die Anliegen der Kunden in ihrer ganzen Tiefe. So entsteht eine persönliche Verbindung, die weit über standardisierte Antworten hinausgeht. Mit Agentforce erstellte AI Agents sind nicht nur für Ihre Kunden ein Vorteil, sondern auch für Ihre Mitarbeiter. So unterstützt der Sales Coach beispielsweise mit Trainingssessions Ihre Vertriebsteams.

Bei der Nutzung kommen oftmals auch Sorgen bezüglich der Datensicherheit auf. Bereits vor der Entwicklung von Agentforce, hat Salesforce hier den Handlungsbedarf erkannt und mit dem Einstein Trust Layer eine Lösung entwickelt, die sensible Daten schützt und gleichzeitig verhindert, dass externe KI-Modelle Ihre Daten für sich nutzen.

## Fazit

AI Agents sind die dritte Welle von Künstlicher Intelligenz. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben entlasten sie die Mitarbeiter und schaffen Freiräume für Tätigkeiten, die menschliche Kreativität erfordern. Die fundierten Einblicke in Kundenverhalten und Marktdaten, welche die Agenten gewinnen, ermöglichen präzisere Entscheidungen. Vor allem der nahtlose Einsatz der Agents über alle Kanäle und Clouds sowie Channels hinweg, wie ihn Salesforce mit Agentforce realisiert hat, zeigt das enorme Transformationspotenzial dieser Technologie auf. AI Agents sind der nächste Schritt in der Digitalisierung und können Unternehmen bei der Bewältigung künftiger Herausforderungen maßgeblich unterstützen.

Lesen Sie hier mehr über AI Agents von 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](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.