

# Was ist der Agentforce Service Agent?

Ein kleiner, ganz großer Helfer

**Der Agentforce Service Agent revolutioniert die Art und Weise, wie Unternehmen ihren Kundenservice gestalten. Diese vollständig autonome, KI-gesteuerte Lösung von Salesforce ermöglicht es Unternehmen, Kundeninteraktionen zu optimieren, Supportprozesse zu automatisieren und die Effizienz im Kundenservice massiv zu steigern. Aber wie funktioniert das eigentlich? Und was muss beachtet werden? In diesem Artikel erfahren Sie alles Wichtige über die Funktionen, Vorteile und Implementierung des Agentforce Service Agents und wie er dazu beiträgt, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.**

## Inhalt

Was ist der Agentforce Service Agent?	2
Welche Funktionen hat der Agentforce Service Agent?	2
Wie funktioniert ein KI-Agent?	5
Welche Vorteile bietet der Einsatz von Agentforce Service Agents?	6
Was muss bei der Implementierung beachtet werden?	6
Warum ist die Salesforce Service Cloud optimal für den Einsatz von KI-Agenten?	7
Fazit	8
Kontakt	9

## Was ist der Agentforce Service Agent?

Der Agentforce Service Agent, ehemals bekannt als Einstein Service Agent, ist eine vollständig autonome, KI-gesteuerte Lösung von Salesforce, die darauf abzielt, Kundeninteraktionen zu verbessern und den Kundenservice zu automatisieren, zu beschleunigen und für die Kundenservice-Mitarbeitenden zu erleichtern. Durch die Nutzung fortschrittlicher Technologien wie maschinelles Lernen und Natural Language Processing (NLP) ermöglicht der Agentforce Service Agent eine effiziente Automatisierung von Supportprozessen und sorgt für eine schnellere, präzisere Bearbeitung von Kundenanfragen.

Im Gegensatz zu traditionellen Chatbots, die nur spezifische, vorher programmierte Anfragen bearbeiten können und weder Kontext noch Nuancen verstehen, ist der Agentforce Service Agent intelligent und dynamisch. Entwickelt auf der Einstein 1 Plattform, interagiert der Agentforce Service Agent mit großen Sprachmodellen (LLMs), indem er den gesamten Kontext der Kundenanfrage analysiert und daraufhin selbstständig die nächsten Schritte bestimmt. Dabei nutzt er generative KI, um passende Antworten zu erstellen, die auf den verlässlichen Geschäftsdaten eines Unternehmens basieren – einschließlich Daten aus Salesforce CRM. Mit nur wenigen Klicks passt der Agentforce Service Agent Antworten an die Markenstimme, den Tonfall und die Richtlinien eines Unternehmens an. Für Serviceorganisationen bedeutet dies, dass sie zahlreiche zeitaufwändige Anfragen automatisiert bearbeiten lassen können, was ihre Produktivität steigert und mehr Raum für Aufgaben schafft, die menschliche Interaktion erfordern. Für Kunden bedeutet dies, dass sie schneller die benötigten Antworten erhalten, da sie nicht mehr auf menschliche Agenten warten müssen.

## Welche Funktionen hat der Agentforce Service Agent?

### **Verstehen natürlicher Sprache**

Der Agentforce Service Agent nutzt fortschrittliche Funktionen zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), um Kundenanfragen zu interpretieren und in einer dialogorientierten Weise zu

beantworten. Diese Funktion ermöglicht es dem Agenten, den Kontext und die Absicht hinter den Kundennachrichten zu verstehen, was eine sinnvollere Interaktion ermöglicht.

### **Generative KI für dynamische Antworten**

Der Agent setzt generative KI ein, um maßgeschneiderte Antworten auf der Grundlage der spezifischen Situation des Kunden und historischer Daten zu erstellen. Da er seine Antworten auf vertrauenswürdige Geschäftsinformationen stützt, stellt er sicher, dass Kunden genaue und relevante Antworten auf ihre Anfragen erhalten.

### **24/7-Verfügbarkeit**

Der Agentforce Service Agent wurde für den Dauerbetrieb konzipiert und ist rund um die Uhr verfügbar. Diese Funktion ermöglicht es den Kunden, jederzeit und über verschiedene Kanäle hinweg Unterstützung zu erhalten und so das Kundenerlebnis insgesamt zu verbessern.

### **Schnelle und einfache Bereitstellung**

Der Agentforce Service Agent lässt sich mithilfe von benutzerfreundlichen Vorlagen und Low-Code-Workflows schnell einrichten. Dank dieses rationalisierten Einrichtungsprozesses können Unternehmen den Agenten mit minimalen technischen Ressourcen implementieren und so schnell mit der Nutzung seiner Funktionen beginnen. Unternehmen können außerdem auf bestehende Salesforce Objekte zurückgreifen, wie Flows, Apex Code und Prompts, um den Agentforce Service Agent schneller mit Fähigkeiten auszustatten und benutzerdefinierte Aktionen zu erstellen, die genau auf ihre geschäftlichen Anforderungen zugeschnitten sind. Mit einem Low-Code-Builder und Anweisungen in natürlicher Sprache können sie so Zeit und Kosten sparen.

### **Nahtlose Eskalation zu menschlichen Agenten**

Bei komplexen Anfragen kann der Agentforce Service Agent das Gespräch nahtlos an einen menschlichen Servicemitarbeiter weiterleiten. Der menschliche Agent wird mit dem vollständigen Kontext versorgt, so dass der Kunde weniger Informationen wiederholen muss und ein reibungsloser Übergang gewährleistet ist.

## **Datenintegration für personalisierte Erlebnisse**

Der Agent lässt sich mit Salesforce CRM und anderen Systemen von Drittanbietern integrieren, um auf relevante Kundendaten zuzugreifen. Dank dieser Integration kann der Agentforce Service Agent personalisierte Empfehlungen und Lösungen anbieten und so die Relevanz von Kundeninteraktionen erhöhen.

## **Eingebauter Datenschutz und Sicherheit**

Agentforce Service Agent hält sich an strenge Datenschutz- und Sicherheitsprotokolle, um sensible Kundendaten zu schützen. Er nutzt Funktionen wie die Datenmaskierung für persönlich identifizierbare Informationen (PII) und arbeitet innerhalb definierter Leitplanken, um die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten. Dies basiert unter anderem auf dem Einstein Trust Layer von Salesforce.

## **Kanalübergreifende Unterstützung**

Der Agent ist so konzipiert, dass er Kunden über mehrere Plattformen hinweg unterstützt, einschließlich Text, Bilder, Video und Audio. Diese Cross-Channel-Fähigkeit stellt sicher, dass die Kunden in ihrem bevorzugten Format kommunizieren können, was die Zugänglichkeit und den Komfort erhöht.

## **Fortschrittliches Schlussfolgern und natürliche Antworten**

Der Agentforce Service Agent führt flüssige, intelligente Gespräche mit Kunden. Er nutzt seine Schlussfolgerungs-Engine, um Informationen zu interpretieren und zu verarbeiten, damit er Antworten geben und Probleme der Kunden lösen kann. Die fortschrittliche Schlussfolgerungs-Engine analysiert den gesamten Kontext der Kundeneingabe und arbeitet mit großen Sprachmodellen (LLMs) zusammen, um die Absicht des Kunden zu verstehen, logische Schlüsse aus den Daten zu ziehen und verschiedene Informationen zu verknüpfen, um die passenden Handlungsschritte festzulegen. Der Agentforce Service Agent führt diese Schritte aus und verwendet generative KI, um Antworten zu formulieren, die der Markenstimme, dem Tonfall und den Richtlinien des Unternehmens entsprechen.

# Wie funktioniert ein KI-Agent?

## **Wahrnehmung und Datenerfassung**

KI-Agenten beginnen ihre Arbeit mit der Erfassung und Sammlung von Daten aus verschiedenen Quellen, darunter Kundeninteraktionen, Transaktionshistorien und soziale Medien. Diese Daten bilden die Grundlage, um den Kontext und die Feinheiten von Kundenanfragen zu verstehen. Je umfassender die Datenbasis, desto präziser kann der KI-Agent die Kundenbedürfnisse analysieren und verstehen.

## **Entscheidungsfindung**

Anhand fortschrittlicher maschineller Lernmodelle analysieren KI-Agenten die gesammelten Daten, um Muster zu erkennen und Entscheidungen zu treffen. Sie bewerten, welche Antwort am besten geeignet ist, indem sie sowohl vergangene Interaktionen als auch den aktuellen Kontext berücksichtigen. So kann der Agent auf individuelle Kundenbedürfnisse eingehen und eine optimale Lösung bieten.

## **Aktion und Ausführung**

Nachdem eine Entscheidung getroffen wurde, führt der KI-Agent die erforderliche Aktion aus. Dies kann die Beantwortung einer Kundenanfrage sein, aber auch das Weiterleiten eines komplexeren Problems an einen menschlichen Agenten. Diese Ausführung ist so gestaltet, dass sie für den Kunden nahtlos und effizient abläuft, um schnelle Lösungen zu gewährleisten.

## **Lernen und Anpassung**

KI-Agenten lernen kontinuierlich aus jeder Interaktion und verfeinern ihre Algorithmen, um ihre Genauigkeit und Effektivität stetig zu verbessern. Durch die Aktualisierung ihrer Wissensbasis und das Einbeziehen von Feedback können sie zukünftige Interaktionen besser gestalten und ihre Leistungsfähigkeit weiter steigern.

## Welche Vorteile bietet der Einsatz von Agentforce Service Agents?

Die Implementierung des Agentforce Service Agent bringt zahlreiche Vorteile für Unternehmen mit sich:

- Erhöhte Effizienz: KI-Agenten können gleichzeitig mit mehreren Kunden interagieren, wodurch die Antwortzeiten erheblich verkürzt und die Effizienz des Kundenservice deutlich gesteigert wird.
- Verbesserte Kundenzufriedenheit: Schnelle und präzise Antworten führen zu höheren Zufriedenheitswerten. KI-Agenten sind in der Lage, Interaktionen zu personalisieren und so das gesamte Kundenerlebnis zu optimieren.
- Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit: Im Gegensatz zu den meisten menschlichen Agenten sind KI-Agenten rund um die Uhr verfügbar und sorgen dafür, dass Kundenanfragen jederzeit umgehend bearbeitet werden.
- Skalierbarkeit: KI-Agenten lassen sich problemlos skalieren, um ein erhöhtes Volumen an Kundeninteraktionen zu bewältigen. Dies ist ideal für Unternehmen, die wachsen möchten, ohne dabei die Servicequalität zu beeinträchtigen.
- Datenbasierte Einblicke: KI-Agenten generieren wertvolle Daten zu Kundeninteraktionen, was Unternehmen ermöglicht, Einblicke in Kundenbedürfnisse und -trends zu gewinnen.
- Konsistenz und Genauigkeit: KI-Agenten bieten konsistente und präzise Antworten, reduzieren Fehler und stellen sicher, dass Kunden zuverlässige Informationen erhalten.

## Was muss bei der Implementierung beachtet werden?

Wenn Sie die Einführung des Agentforce Service Agents planen, sind hier einige bewährte Praktiken, die Sie berücksichtigen sollten:

- Klare Ziele definieren: Legen Sie fest, was Sie mit den KI-Agenten erreichen möchten, z. B. die Verkürzung der Reaktionszeiten oder die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

- Daten erfassen und vorbereiten: Stellen Sie sicher, dass Sie über solide Systeme zur Datenerfassung und -verwaltung verfügen, um die effektive Funktionalität der KI zu unterstützen. Dafür ist die Salesforce-Welt eine große Unterstützung.
- Den passenden KI-Agententyp auswählen: Wählen Sie den KI-Agenten aus, der am besten zu Ihren Bedürfnissen passt, und berücksichtigen Sie dabei die Komplexität der Aufgaben, die er übernehmen soll.
- In bestehende Systeme integrieren: Sorgen Sie für eine nahtlose Integration mit Ihrem CRM und anderen Kundenservicetools.
- Benutzererfahrung im Fokus: Gestalten Sie die Interaktionen benutzerfreundlich und stellen Sie rechtzeitige und genaue Antworten sicher.
- Überwachen und optimieren: Überwachen Sie die Leistung regelmäßig und sammeln Sie Feedback, um die Agenten kontinuierlich zu verbessern.
- Plan für menschliche Unterstützung: Entwickeln Sie einen klaren Plan, wann menschliche Agenten eingreifen sollten, um den Kundenservice zu unterstützen.
- Datenschutz und Sicherheit gewährleisten: Implementieren Sie robuste Maßnahmen, um Kundendaten zu schützen und Vorschriften einzuhalten.

## Warum ist die Salesforce Service Cloud optimal für den Einsatz von KI-Agenten?

Die Salesforce Service Cloud bietet eine integrierte Plattform, die Kundenservice-KI, CRM und Automatisierungstools vereint, was sie zur idealen Wahl für die Bereitstellung von KI-Agenten macht. Die wichtigsten Vorteile umfassen:

- Intelligente KI-Agenten: Engagieren sich autonom rund um die Uhr über verschiedene Kanäle hinweg mit Kunden und lösen Anfragen schnell, indem sie auf vertrauenswürdige Daten zurückgreifen.
- Integrierte Plattform mit Data Cloud: Stellt sicher, dass KI-Agenten Zugriff auf umfassende und aktuelle Kundendaten haben, um einen präzisen Service zu gewährleisten.
- Skalierbarkeit mit der Einstein 1 Plattform: Ermöglicht die Bewältigung eines erhöhten Volumens an Kundeninteraktionen, ohne die Leistung zu beeinträchtigen.

- Anpassbarkeit mit fortschrittlichen Tools: Bietet umfangreiche Anpassungsmöglichkeiten, um KI-Agenten gezielt an die spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens anzupassen.
- Nahtlose Integration und Interoperabilität: Gewährleistet die Kompatibilität mit anderen Systemen und Anwendungen für ein zusammenhängendes Kundendienst-Ökosystem.

## Fazit

Der Agentforce Service Agent stellt eine bedeutende Innovation im Bereich des Kundenservices dar. Durch seine fortschrittlichen Funktionen und die Fähigkeit, automatisierte Unterstützung rund um die Uhr anzubieten, ermöglicht er es Unternehmen, die Erwartungen ihrer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Mit der Implementierung des Agentforce Service Agents können Unternehmen ihre Effizienz steigern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und letztlich einen Wettbewerbsvorteil in der heutigen digitalen Welt erlangen. Die Investition in diese KI-gesteuerte Lösung ist ein entscheidender Schritt in Richtung eines modernen, kundenorientierten Serviceansatzes.

Lesen Sie mehr über den Agentforce Service Agent hier:

<https://www.salesforce.com/news/stories/einstein-service-agent-announcement/>



## 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.