

Was ist Agentforce 2.0?

Digitale Workforce

In einer Welt, die großen Wert auf Effizienz, Produktivität und Wachstum legt, haben die meisten Mitarbeitenden mehr zu tun, als sie alleine schaffen können. Was wäre, wenn man die Produktivität eines Einzelnen mit KI nicht nur verdoppeln könnte, sondern vervielfachen? Mit Agentforce 2.0 macht es Salesforce kinderleicht, ein ganzes Team an KI-Agenten zu erstellen, die viele alltägliche Arbeitsschritte übernehmen können. Aber was genau ist Agentforce 2.0? Und wie ist es einsetzbar? In diesem Artikel werden die wichtigsten Fragen geklärt.

Inhalt

Was ist Agentforce 2.0?	2
Warum ist Agentforce 2.0 sinnvoll?	2
Welche Funktionen hat Agentforce 2.0?	2
Wie wird Agentforce 2.0 in Slack integriert?	4
Agentforce in Slack – Menschen und KI-Agenten arbeiten dort zusammen, wo es zählt:	4
Agentforce in jede Slack-Nachricht oder jeden Kanal einbinden:	5
Neue Slack-Aktionen im Agent Builder:	5
Kontext aus Konversationen mit Enterprise Search nutzen:	5
Was ist der Atlas Reasoning Engine?	5
Was kann der Atlas Reasoning Engine?	6
Wie nutzt Salesforce Agentforce 2.0?	7
Fazit	7
Kontakt	8

Was ist Agentforce 2.0?

Die Agentforce 2.0 Plattform ist eine Digital Labor Plattform, auf der Unternehmen ihre Teams mit beliebig vielen, autonom arbeitenden und vertrauenswürdigen KI Agenten erweitern können. Die Veröffentlichung des KI-Systems stellt eine Bibliothek an vorgefertigten Fähigkeiten und Workflow-Integrationen für schnelle Personalisierung dar. Außerdem kann man ab jetzt Agentforce in Slack integrieren und erhält fortschrittliche Reasoning-Fähigkeiten und RAG (Retrieval Augmented Generation)-Funktionen. Diese Entwicklungen ermöglichen es Unternehmen, ihre Belegschaft mit maßgeschneiderten Agenten digital zu vergrößern, die in der Lage sind, komplexe, mehrschrittige Aufgaben mit mehr Präzision und Genauigkeit zu erfüllen.

Warum ist Agentforce 2.0 sinnvoll?

Jedes Team hat mehr Arbeit, als es Ressourcen hat, um diese zu erfüllen. Dadurch kommt es zu Unzufriedenheit der Kunden und langen Aufschiebungen von Projekten. Viele Unternehmen haben sich bereits an verschiedenen KI-Funktionen versucht, um Unterstützung zu bekommen, sind aber unzufrieden mit unzureichenden Lösungen, die ausschließlich Standardantworten liefern. Bestehende Lösungen wie einfache Copilots haben Schwierigkeiten, zutreffende und zuverlässige Antworten auf komplexere Fragen zu geben und sind außerdem nicht in der Lage, eigenständig Aufgaben zu übernehmen - wie in etwa Produktempfehlungen an ein Lead als Leadnurturing zu senden. Unternehmen brauchen daher eine neue Plattform, die dazu designed ist, eine digitale Belegschaft aus autonomen KI Agenten bereitzustellen, die es schaffen, mit Daten begründete Antworten zu liefern und in aktive Workflows einzusteigen, um überarbeiteten Teams auszuweichen.

Welche Funktionen hat Agentforce 2.0?

Zeit und Integrationsherausforderungen machen es schwer für Unternehmen, maßgeschneiderte KI Agenten für individuelle Unternehmensteams oder Abteilungen zu erstellen. Agentforce 2.0 entfernt diese Barrieren mit einer Bibliothek an vorgefertigten Skills für Agenten, die von Agentforce ausgeführt werden können, die sich über CRM, Slack, Tableau und partner-entwickelte Fähigkeiten in AppExchange erstrecken. Die

neuesten Funktionen ermöglichen es außerdem, Agentforce auf beliebige Systeme und Workflows mit MuleSoft auszuweiten. Des Weiteren verfügt es über einen verbesserten Agent Builder, der Anweisungen in natürlicher Sprache, wie z.B. "Onboarding neuer Produktmanager", interpretieren kann, um automatisch neue Agenten zu generieren. Diese Agenten kombinieren nahtlos vorgefertigte Fähigkeiten mit benutzerdefinierter Logik, die in Salesforce erstellt wurde, und bieten so unvergleichliche Flexibilität und Geschwindigkeit.

Folgende Funktionen sind neu:

- Neue CRM Skills für agentenbasierte Kundenerlebnisse: Neue Funktionen für Vertriebsteams wie Sales Development und Sales Coaching ermöglichen es, KI-Agenten einzusetzen, die autonom Leads pflegen – basierend auf firmenspezifischen Engagement-Regeln. Diese Agenten können auch an Erstgesprächen teilnehmen und direkt Feedback zu Kundeninteraktionen geben, um Vertriebsteams dabei zu unterstützen, ihre Leistung auf höchstem Niveau und in großem Umfang zu erbringen. Zusätzlich gibt es unter anderem neue Funktionen für Marketingkampagnen und Commerce-Händler, Tools zur Terminplanung von Serviceeinsätzen und neue Möglichkeiten zur Unterstützung von Außendienstmitarbeitenden.
- Mit MuleSoft in jeder App oder jedem Workflow aktiv werden: MuleSoft ermöglicht es Agentforce, nahtlos in Ihrem gesamten Unternehmen zu arbeiten. Mit MuleSoft for Flow können Sie einfacher denn je Low-Code-Workflows erstellen, die über mehrere Systeme hinweg funktionieren – dank vorgefertigter Konnektoren, die eine schnelle Entwicklung ermöglichen. Für Teams, die APIs in Agentforce-Aktionen umwandeln möchten, bietet der neue MuleSoft API-Katalog eine zentrale Plattform. Hier können Entwickler und Salesforce-Administratoren APIs aus Salesforce, MuleSoft, Heroku und anderen externen Diensten anzeigen, verwalten und wiederverwenden. Das neue MuleSoft Topic Center geht noch einen Schritt weiter: Es ermöglicht Teams, Agentforce-Metadaten direkt in jede erstellte API einzubinden. Dadurch wird jede API automatisch in eine Agentforce-Funktion oder -Aktion umgewandelt, sodass APIs standardmäßig „agent-first“ sind.
- Tableau-Funktionen für Analysen und Einblicke: Neue Tableau-Themen und -Aktionen bieten leistungsstarke Datenvisualisierungen und Vorhersagen, die ein tieferes Verständnis von Agentenantworten ermöglichen. Mit Tableau Semantics

können zudem präzise, kontextbezogene Antworten bereitgestellt werden. Diese Funktionen schaffen neue Möglichkeiten für Conversational Analytics und machen den Zugang zu Daten noch einfacher – für jeden im Unternehmen.

- Slack-Funktionen für Kanäle und Konversationen: Mit den neuen Slack-Aktionen im Agent Builder kann Agentforce erweitert werden, um direkt in Slack zu agieren. Beispielsweise kann ein Team Agentforce so einrichten, dass es Direktnachrichten (DMs) sendet, um eine Zusammenfassung des aktuellen Projektstatus bereitzustellen, oder Slack-Canvases aktualisiert, wenn ein Kunde Änderungen an einem laufenden Projekt anfordert. Diese Funktionen ermöglichen eine nahtlose Zusammenarbeit und schnelle Reaktionen innerhalb von Slack.
- Partner-Funktionen über AppExchange: Agentforce wird durch das erste Unternehmens-Ökosystem für Agentenfähigkeiten erweitert. Dieses ermöglicht es Kunden, ihre Agentforce individuell anzupassen – mit benutzerdefinierten Themen und Aktionen. Dazu gehören neue Agententypen wie der AI Employee Service Agent.
- Agentforce empfiehlt jetzt die passenden Fähigkeiten für Ihre Aufgaben: Mit Agentforce 2.0 können Sie in Sekundenschnelle neue Agenten erstellen – einfach durch Beschreibungen in natürlicher Sprache. Der Agent Builder nutzt die Intelligenz von Agentforce, um automatisch relevante Themen und Anweisungen zu generieren. Dabei greift er auf die vorhandene Bibliothek von Fähigkeiten und Aktionen zurück, die Ihnen bereits zur Verfügung stehen. So können Teams schneller starten und direkt mit neuer digitaler Arbeit produktiv werden.

Wie wird Agentforce 2.0 in Slack integriert?

Agentforce in Slack – Menschen und KI-Agenten arbeiten dort zusammen, wo es zählt:

Um den vollen Nutzen von KI-Agenten zu entfalten, benötigen Unternehmen Lösungen, die nahtlos dort integriert sind, wo ihre Mitarbeitenden bereits aktiv sind. Mit Agentforce 2.0 lässt sich die Plattform direkt in Slack einbinden und bringt individuell anpassbare digitale Arbeitsprozesse in Nachrichten (DMs) und Kanäle – genau dorthin, wo die Arbeit stattfindet.

Agentforce in jede Slack-Nachricht oder jeden Kanal einbinden:

Agentforce 2.0 ermöglicht Teams, Agenten mühelos in jede Slack-Konversation einzubringen. Nutzer können Gespräche direkt über den Agentforce-Hub starten oder Agenten in DMs und Kanälen erwähnen, um digitale Arbeitskräfte nahtlos in den Arbeitsfluss zu integrieren.

Neue Slack-Aktionen im Agent Builder:

Der Agent Builder bietet jetzt vorgefertigte Slack-Aktionen wie „Canvas erstellen“ oder „Nachrichten senden“. Damit können Teams bestehende Agenten schnell erweitern oder neue Agenten entwickeln, die reibungslos mit den Teams in Slack kommunizieren.

Kontext aus Konversationen mit Enterprise Search nutzen:

Slack ist eine Schatzkammer an Wissen, das sich in DMs, Kanälen und Canvases spiegelt – angepasst an die Besonderheiten Ihres Unternehmens. Mit Slack Enterprise Search kann Agentforce auf Konversationsdaten zugreifen und die Relevanz von Antworten und Aktionen verbessern, indem es öffentliche und freigegebene Informationen in Slack analysiert.

Was ist der Atlas Reasoning Engine?

Der Atlas Reasoning Engine bildet das Herzstück von Agentforce. Er ermöglicht es, relevante Daten abzurufen, fundierte Schlussfolgerungen zu ziehen und direkt zu handeln. Mit Agentforce 2.0 führt Salesforce eine verbesserte Technologie für Schlussfolgerung und Datenabfrage ein, die speziell darauf ausgelegt ist, auch komplexe und tiefgehende Fragen zu beantworten.

Unterstützt wird dies durch neue Funktionen in der Data Cloud, die Agentforce mit zusätzlichem Kontext versorgen. Strukturierte und unstrukturierte Daten werden dabei mit geschäftsspezifischen Metadaten angereichert, um auch bei den komplexesten und vielschichtigsten Anfragen eine höhere Genauigkeit zu gewährleisten.

Was kann der Atlas Reasoning Engine?

- Verbessertes Reasoning mit erweiterten Datenabfragen:

Der Atlas Reasoning Engine von Agentforce wurde erweitert, um eine größere Bandbreite an Interaktionen zu bewältigen – einschließlich mehrstufiger Anfragen, die tiefere Analysen erfordern.

Einfache Fragen wie „Wie ist der Status meines Portfolios?“ werden durch direkte Schlussfolgerungen schnell beantwortet. Für komplexere Anfragen, wie „Welches ist das passende Anlageinstrument für den College-Fonds meines Kindes basierend auf meinem aktuellen Einkommen und meinen Risikopräferenzen?“, nutzt der Engine fortschrittliche Abfragen. Dabei werden die Abfragen verfeinert, bevor relevante Daten und kontextspezifische Metadaten aus der Data Cloud abgerufen werden.

Der Atlas Reasoning Engine bewertet ihre Antworten selbstständig und verwendet eine sogenannte „agentenbasierte Schleife“. Diese Schleife ermöglicht es dem Engine, verschiedene Tools und Datenquellen zu durchlaufen, um präzise, vertrauenswürdige und fundierte Antworten oder Aktionen für nuancierte und komplexe Anfragen zu liefern – ganz ohne benutzerdefinierten Code.

- Erweitertes RAG mit angereichertem Indexing:

Mit RAG (Retrieval-Augmented Generation) kann Agentforce schnell relevante Informationen in unstrukturierten Inhalten finden. Um das erweiterte Reasoning des Atlas Reasoning Engine zu unterstützen, ermöglicht die Data Cloud nun die Anreicherung von RAG-Datenblöcken (Chunks) mit Metadaten aus der Salesforce-Plattform.

Dank dieser angereicherten RAG-Indizes passt sich Agentforce 2.0 automatisch den spezifischen Konventionen eines Unternehmens an – ohne zusätzlichen Aufwand. Das verbessert die Genauigkeit und Relevanz, selbst bei den komplexesten Anfragen. Gleichzeitig wird das Vertrauen gestärkt: Agentforce liefert Inline-Zitate, die genau angeben, welche Quellen für die Beantwortung einer Frage herangezogen wurden.

Wie nutzt Salesforce Agentforce 2.0?

Salesforce setzt Agentforce 2.0 ein, um einen besseren, schnelleren und individuelleren Kundenservice zu bieten. Die Salesforce-Hilfeseite wird jedes Jahr mehr als 60 Millionen Mal von Kunden besucht, die Unterstützung bei Produkt- und Account-Fragen benötigen. Agentforce wird auf help.salesforce.com eingesetzt und bietet den Kunden einen personalisierten rund-um-die-Uhr Service, wobei bei Bedarf ein nahtloser Übergang zu menschlichen Mitarbeitenden möglich ist, die direkt einen vollständigen Fallverlauf und Kontext erhalten. Seit der Einführung im Oktober 2024 löst Agentforce nun 83% der Kundenanfragen ohne einen Mitarbeitenden, hat die Anzahl der Probleme, die menschliches Eingreifen erfordern, halbiert und die durchschnittliche Anzahl der wöchentlichen Konversationen fast verdoppelt.

Fazit

Agentforce 2.0 markiert einen bedeutenden Fortschritt in der Nutzung autonomer KI-Agenten für Unternehmen. Die Plattform ermöglicht die Erstellung eines ganzen Teams an KI-Agenten und eine nahtlose Integration in bestehende Systeme wie Slack und MuleSoft, wodurch Teams effizienter arbeiten und repetitive Aufgaben automatisieren können. Mit neuen Funktionen wie dem Atlas Reasoning Engine und RAG-Technologie bietet Agentforce 2.0 fundierte, datenbasierte Entscheidungen und verbessert die Genauigkeit komplexer Anfragen. Die Erfolgsgeschichte von Salesforce zeigt, dass Unternehmen durch Agentforce nicht nur ihren Kundenservice optimieren, sondern auch interne Prozesse revolutionieren können. Damit ist Agentforce 2.0 eine zukunftsweisende Lösung für Unternehmen, die ihre digitale Belegschaft intelligent erweitern möchten.

Lesen Sie mehr über Agentforce 2.0 hier:

<https://www.salesforce.com/news/press-releases/2024/12/17/agentforce-2-0-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

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.

©2002-2023 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten