

OSF | DIGITAL



Agentforce im Fokus: Evaluierung von Fähigkeiten, Anwendungsfällen und Wettbewerbsvorteilen

PART II

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Was Agentforce leisten kann: Ein Überblick über die Fähigkeiten	4
Benutzerfreundlichkeit und Benutzererfahrung	4
Interoperabilität mit dem Salesforce-Ökosystem	4
Leichte Umsetzung	4
ROI-Potenzial	5
Sicherheit und Compliance	5
Ein genauerer Blick auf die Konkurrenz	6
Spezifische Anwendungsfall-Agenten	6
Generische AI Wrapper	7
Multi-Task-Integrationsagenten	7
Lösungen der Anbieter	7
Nischenkonkurrenten	8
Agentforce und breiteres Ökosystem	10
Die wichtigsten Erkenntnisse: Agentforce-Fähigkeiten und Wettbewerb	11
Agentforce Use Cases: Verbesserung der Kundenerfahrungen	13
Agentforce Use Cases: Interne Abläufe umgestalten	16
Wie OSF helfen kann: Beschleunigung der Agentforce-Implementierung	19
Fazit: Ein strategischer Schritt in die Zukunft	22

Einführung

Agentforce

In Teil 1 dieses Whitepapers haben wir uns angeschaut, was Agentforce ist, wie es funktioniert und wie die Agenten aufgebaut sind. Jetzt schauen wir uns genauer an, wie es das Kundenengagement verbessert, indem es erweiterte Funktionen direkt in die Plattform integriert. Für Unternehmen, die diese Lösung in Betracht ziehen, ist es wichtig, die Benutzerfreundlichkeit, die Implementierung, das ROI-Potenzial und die Wettbewerbsvorteile zu bewerten.

In diesem Whitepaper werden die Fähigkeiten von Agentforce untersucht und praktische Anwendungen in verschiedenen Branchen vorgestellt. Wir untersuchen, wie Agentforce in der Wettbewerbslandschaft dasteht, und zeigen die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale und zu berücksichtigenden Bereiche auf. Außerdem zeigen wir, wie OSF Digital Unternehmen bei der Implementierung und Skalierung dieser Technologie unterstützt. Anhand klarer Anwendungsfälle und einer bewährten Implementierungsstrategie zeigen wir, wie Agentforce die Abläufe vereinfacht, die Kundenzufriedenheit steigert und deine bestehenden Salesforce-Investitionen maximiert.

In diesem umfassenden Überblick erfährst du, welche Rolle Agentforce in der Zukunft der KI-gestützten Geschäftslösungen spielt.

Was Agentforce leisten kann: ein Überblick über die Fähigkeiten

Agentforce ist ein aufregender Sprung nach vorn bei der KI-gesteuerten Kundenansprache innerhalb des Salesforce-Ökosystems. Um sein wahres Potenzial zu verstehen, ist es wichtig, seine aktuellen Fähigkeiten und seine zukünftigen Möglichkeiten kritisch zu bewerten. Im Folgenden untersuchen wir fünf Schlüsseldimensionen - Benutzerfreundlichkeit, Interoperabilität, einfache Implementierung, ROI-Potenzial und Sicherheitskonformität - die zeigen, wie Agentforce die Salesforce-Plattform nutzt, um Geschäftsergebnisse zu erzielen und gleichzeitig bestehende Herausforderungen zu bewältigen:

- **Benutzerfreundlichkeit und Benutzererfahrung**

Die Benutzeroberfläche von Agentforce ermöglicht es Geschäftsanwendern, bei der Ersteinrichtung Agenten zu konfigurieren. Damit diese Agenten jedoch effektiv arbeiten können, sind sie auf exzellente Aktionen angewiesen, die den Geschäftsanwender in Bezug auf Verwaltung, Code und Integrationsanforderungen schnell überfordern.

- **Interoperabilität mit dem aktuellen Ökosystem**

Die Fähigkeit von Agentforce, viele Standardfunktionen der Salesforce-Plattform wie Flows, Apex und die Lightning UI wiederzuverwenden, macht es für viele Berater zu einem vertrauten Gebiet. Die Fähigkeit, Daten, die sich bereits in der Kernplattform oder in der Datenwolke befinden, schnell zu nutzen, ist sehr wichtig, um sofort einsatzfähig zu sein.

- **Leichte Umsetzung**

Durch die Wiederverwendung von Standardfunktionen und -schnittstellen der Plattform ist die Implementierung mit einem Partner wie OSF sehr einfach. Die Agenten werden durch die Integration leistungsfähiger und leistungsfähiger, da sie Zugang zu hochwertigen Daten und effektiveren Aktionen haben. Dies kann den Umfang der Agentenimplementierung schnell erweitern.

- **Wahrscheinlichkeit des ROI bei Business Cases**

Theoretisch sind Agenten ein gutes Argument für Unternehmen. Die Agenten können viel mehr menschliche Arbeit übernehmen, was entweder zu einem besseren Kostenmanagement führt oder es den Menschen ermöglicht, mehr Umsatz pro Mitarbeiter zu erzielen. Die Ergebnisse von Agentforce müssen noch bestätigt werden, aber die ersten Kunden und Versuche sehen sehr positiv aus.

- **Sicherheit & Compliance**

Bei KI gibt es immer wieder Bedenken hinsichtlich der Einhaltung von Vorschriften und der Sicherheit. Die Vertrauensebene trägt einen großen Teil dazu bei, dies zu klären, ebenso wie die Nutzung der bestehenden Freigabe- und Berechtigungsstruktur der Plattform. Je stärker die Branche reguliert ist, desto genauer müssen die Agenten geprüft und getestet werden, um etwaige kleine Halluzinationen auszugleichen.



Ein genauerer Blick auf die Konkurrenz

Die Wettbewerbslandschaft für KI- und agentengesteuerte Tools ist vielfältig. Die Anbieter bieten eine Reihe von Funktionen für bestimmte Anwendungsfälle, allgemeine KI-Funktionen oder Multi-Task-Integrationen. Untersuchen wir die wichtigsten Kategorien der Konkurrenz und wie sie abschneiden:

- **Spezifische Anwendungsfall-Agenten**

Diese Tools von Drittanbietern, wie z.B. Aomni Inc. für B2B-Recherchen oder Jarvis für die Smart Home-Automatisierung, sowie viele Programmierassistenten sind in ihren engen Bereichen hervorragend. Diese Lösungen sind zwar in ihren jeweiligen Bereichen effektiv, aber ihnen fehlt die breitere Anwendung und Flexibilität, die Agentforce bietet.

• Generische AI-Verpackungen

Es gibt viele Agenten, die grundsätzlich auf Open.ai basieren und eine Art Wrapper für Open AI anbieten, wie AutoGPT und AgentGPT. Diese Tools konzentrieren sich zwar auf Aufgaben wie Text-, Bild- und Videogenerierung, können aber nicht mit Agentforce konkurrieren, da ihnen der notwendige Geschäftskontext, die Datenintegration und die Handlungsmöglichkeiten fehlen, die Agentforce bietet.

• Multi-Task-Integrationsagenten

Multi-Task-Integrationsagenten sind etwas interessanter, da sie mehrere Anwendungen miteinander verknüpfen können, um mithilfe von KI einige interessante Aufgaben zu automatisieren. Obwohl diese Agenten in erster Linie für persönliche Unterstützung und nicht für Geschäftsanwendungen entwickelt wurden, haben sie das Potenzial, sich zu geschäftsorientierten Lösungen zu entwickeln, ähnlich wie eine KI-gestützte Version von Zapier. Beispiele dafür sind Tools wie Gemini, Multion und Apples Intelligence.

• Lösungen der Anbieter

Angebote wie IBMs WatsonX, Google Cloud Platform und Microsoft Azure bieten leistungsstarke Toolkits, erfordern aber einen erheblichen technischen Aufwand, um bestehende Systeme und Daten zu integrieren. Agentforce hat hier einen Vorteil durch seine integrierte KI-Governance und die Verfügbarkeit von Plattformdaten, die die Komplexität und die Zeit für die Bereitstellung geschäftsfähiger Lösungen reduzieren.

Nischenkonkurrenten

Wenn wir uns auf Nischenanbieter beschränken, kommen einige Lösungen näher an Agentforce heran, aber es bleiben klare Unterschiede:

- **Pega**

Pega war im Bereich Automatisierung und SFA erfolgreich. Pega ist zwar nach wie vor eine komplexe Plattform, führt aber jetzt mit seinem Blueprint-Tool KI ein, um Arbeitsabläufe zu automatisieren, und nähert sich damit einem agentenbasierten Ansatz. Obwohl das Ökosystem der Plattform etwas begrenzt ist, stellt sie in bestimmten Bereichen eine potenzielle Konkurrenz für Agentforce dar.

- **Mendix / Appian / OutSystems**

Mendix, Appian und OutSystems sind Low-Code-Plattformen für die Unternehmensintegration, die eher mit Salesforce selbst als mit agentenbasierten Lösungen vergleichbar sind. Sie bieten jedoch ähnliche Funktionen wie nahtlose Integration, schnelle Bereitstellung und den Einsatz von KI zur Automatisierung von Prozessen und Steigerung der Produktivität. Da die Grenzen zwischen den Plattformen immer mehr verschwimmen, kann man sich leicht vorstellen, wie agentenbasierte Lösungen auch innerhalb dieser Plattformen entstehen könnten.

- **Service Now App Engine / Now Assist und Zendesk Sunshine**

ServiceNow App Engine / Now Assist und Zendesk Sunshine behaupten, ähnliche Funktionen zu bieten, aber sie liegen derzeit hinter Agentforce zurück. ServiceNow bietet in erster Linie grundlegende KI-Zusammenfassungstools und keine erweiterten Agentenfunktionen. Zendesk hingegen bietet Standard-Chatbots, die schon seit Jahren in der Service Cloud verfügbar sind. Beide Plattformen müssen erheblich weiterentwickelt werden, um den vollen Funktionsumfang von Agentforce zu erreichen.

- **Kore.ai and Cognify**

Kore.ai und Cognify bringen KI-Tools an die Spitze von Prozessen und nutzen Agenten, um Erfahrungen zu verbessern. Cognify konzentriert sich in erster Linie auf Callcenter und Kundenservice, während Kore.ai einen eher generalistischen Ansatz verfolgt. Allerdings sind auch die Bots von Kore.ai noch weitgehend pfadorientiert und ähneln eher traditionellen Chatbots, als dass sie wie Agentforce KI-gestütztes Denken einsetzen.



Agentforce & weiteres Ökosystem

Agentforce ist die Lösung von Salesforce für KI.

Wie wird Agentforce in Zukunft mit den anderen Plattformen interagieren?

Die Antwort liegt in Agenten, die mit Agenten sprechen, und in einer breiteren Verbindung des Ökosystems.

Salesforce-Agenten

Ein Agent innerhalb von Salesforce arbeitet an verschiedenen Themen und mit Kunden, um anschließend

Aktionen verbinden sich über API mit Systemen von Drittanbietern, um Aufgaben auszuführen

Zukünftig.....

Salesforce-Agenten

Wie zuvor führen die Agenten Themen und Aktionen aus

Drittanbieter-Agenten

Jetzt verbinden wir uns mit anderen autonomen Agenten mithilfe von KI

Schlussfolgerungen: Agentforce-fähigkeiten und Wettbewerb

Fähigkeiten

Agentforce baut auf Einstein Copilot auf, das im März 2024 veröffentlicht wurde, und bietet eine ausgereifere Version der Technologie und des Ökosystems.

- Bessere Struktur für Themen und Anweisungen mit mehr Möglichkeiten für Leitplanken
- Verbesserte Argumentationsmaschine für genauere Ergebnisse zu Themen
- Nutzung der soliden Plattformgrundlage von Flow, Apex und anderen zentralen Salesforce-Komponenten

Zukunftsroadmap

Die weitere Entwicklung des Ökosystems wird von der Zusammenarbeit zwischen Data Cloud, Agentforce und seinen Partnern geprägt sein, um Wachstum und Innovation zu beschleunigen. Im Folgenden erfährst du, was dich in dieser dynamischen Landschaft erwartet:

- Es werden viele von Partnern geführte Aktionsbibliotheken entstehen, die die Möglichkeiten von Agentforce erweitern.
- Laufende Bereitstellung von Out-of-the-Box (OOTB) Aktionen und Funktionen von Salesforce, um die Akzeptanz zu erhöhen.
- Ein zunehmender Fokus auf die Entwicklung von Aktionen, aber auch auf die notwendigen Fähigkeiten, um die Effektivität der Agenten zu erhöhen.

Maximierung der Leistungsfähigkeit

Um das Potenzial von Agentforce voll auszuschöpfen, ist ein umfassender Plattformansatz unerlässlich:

- Die Nutzung umfangreicher Daten im CRM wird Agenten viel besser machen
- Die Nutzung von Daten außerhalb des CRM über die Data Cloud erhöht die Leistungsfähigkeit und Genauigkeit
- Die Verfügbarkeit von Integrationen zu Drittanbietern wird die Aktionen der Agenten viel effektiver machen

Wettbewerb

Der Wettbewerb im Bereich der autonomen Agenturen wird in den nächsten 12 Monaten explodieren, da immer mehr Unternehmen in den Markt eintreten. Zu den wichtigsten Trends, die es zu beobachten gilt, gehören:

- No-Code- und Low-Code-Automatisierungsplattformen werden beginnen, Agenten hinzuzufügen
- Bestimmte Domain-Produkte (wie Zendesk oder Mailchimp) werden KI und agentenähnliche Funktionen enthalten.
- Keiner von ihnen hat jedoch die Daten- und Plattformvorteile von Salesforce, und vielen fehlt die entscheidende Vertrauensschicht, die Salesforce bietet.



Agentforce Anwendungsfälle: inspirierende Lösungen für deine Geschäftsanforderungen

Business Use Cases: Verbesserung der Kundenerfahrungen

Wenn du herausfinden willst, wie dein Unternehmen von Agentforce profitieren kann, solltest du dir überlegen, wie es in verschiedenen Szenarien eingesetzt werden kann. Die folgenden Beispiele zeigen eine Reihe von geschäftlichen Anwendungsfällen, die alle über Chat, Voice, WhatsApp und mehr ausgeführt werden können.

Auftragsmanagement

- **Eine Bestellung stornieren:** Stellt sicher, dass Stornierungen mit den Geschäftsregeln und der Logik übereinstimmen.
- **WISMO (Wo ist meine Bestellung?):** Nicht nur eine Überprüfung des Bestellstatus, sondern ein Echtzeit-Update durch den Aufruf der richtigen Anbieter-API.
- **Bestellungssuche:** Kunden können die letzten Bestellungen mit Hilfe von natürlicher Sprache finden, z.B. "Bestellung für einen Tisch in den letzten 6 Monaten".
- **Schnell nachbestellen:** "Kannst du meine letzten Proteinriegel nachbestellen?" Die KI identifiziert die letzte Bestellung, bestätigt die Adresse und den Preis und gibt die Bestellung auf.

Kundenbetreuung

- **Verschiebe meinen Termin auf nächsten Dienstag Nachmittag:** Einfache Aktualisierungen ohne menschliches Zutun, unter Berücksichtigung der Geschäftsregeln.
- **Ist XYZ im Laden erhältlich?** Bitte reserviere es: Der Agent findet den nächstgelegenen Laden, prüft die Verfügbarkeit und reserviert den Artikel.
- **Bitte überspringe die nächste Lieferung meines Hautpflegepakets:** Automatisiert die Abo-Verwaltung mit einfachen Sprachbefehlen.
- **Ich möchte eine Beschwerde einreichen:** Bietet eine intuitivere und einfühlsamere Schnittstelle zum Einreichen von Beschwerden.



Informationen zu Produkten und Dienstleistungen

- **Beantworte häufige Fragen:** Nutzung des Salesforce-Wissens, um Antworten in natürlicher Sprache auf der Grundlage deiner Wissensdatenbank zu geben.
- **Beantworte Produktfragen:** Mit deinen Produktinformationen beantwortest du Fragen zur Fehlerbehebung oder zum Support für Produkte.
- **Erkläre mir die Upgrade-Optionen für mein Mobiltelefon:** Verwendet Kundendaten und verfügbare Pläne, um Upgrade-Optionen für Mobiltelefone zu erklären.
- **Können Sie mir sagen, ob ich Anspruch auf meine Bohrmaschine habe?** Der Vertreter greift auf die Kaufdetails und die Garantieinformationen zu, um die Anspruchsberechtigung zu bestätigen.

Personalisierte Empfehlungen und Einblicke

- **Empfehle mir ein neues T-Shirt:** Eine einfache Produktempfehlungsaktion, die auf dem bisherigen Kaufverhalten des Kunden basiert.
- **Investitionen von Interesse.** Vergleicht das Portfolio des Kunden mit ähnlichen, leistungsstarken Aktien (unter Einhaltung der Vorschriften).
- **Wie ist die Leistung meines Portfolios im Quartal?** Die KI prüft jedes der Konten und fasst die Gewinne der einzelnen Konten zusammen.
- **Wo habe ich diesen Monat mehr Geld ausgegeben als sonst?** Eine Analyse der Ausgabengewohnheiten kann Kunden helfen, ihr Budget besser zu planen.

Termine und Terminplanung

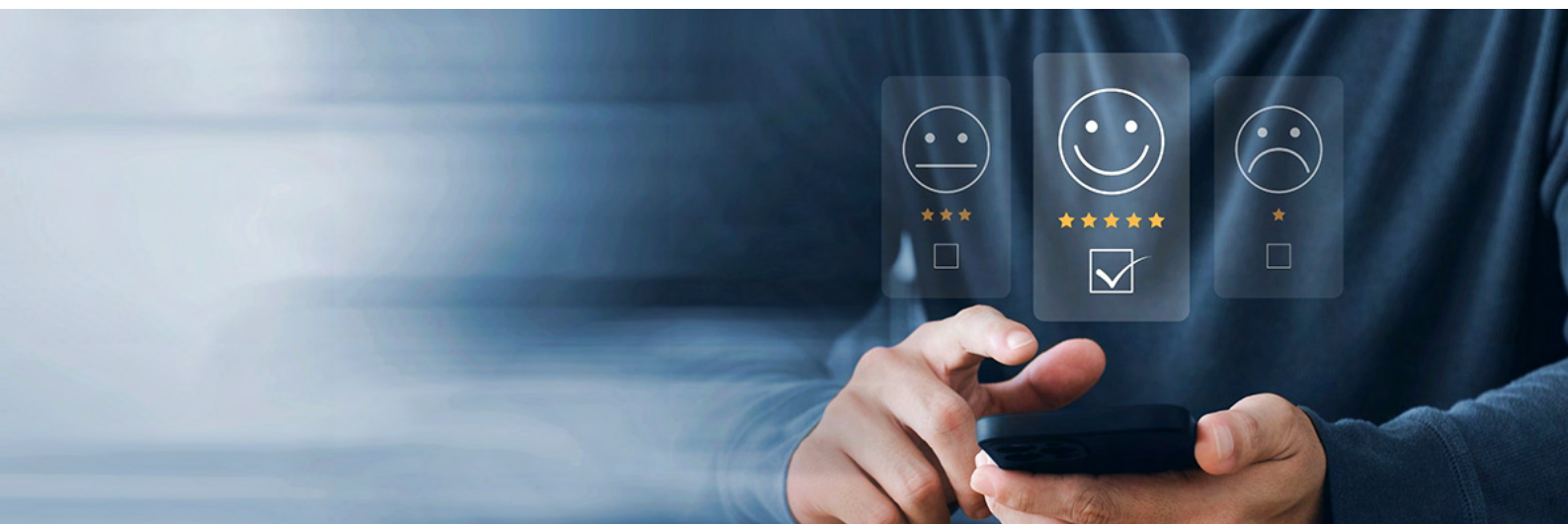
- **Welche Termine hast du im nächsten Monat dienstags am Nachmittag?**
Eine kurze Anfrage - möglich mit Agentforce zu beantworten.
- **Verschiebe meinen Termin auf nächsten Dienstag Nachmittag:** Einfaches Update, keine Notwendigkeit, mit einem Menschen zu sprechen, Geschäftsregeln respektieren.

Zahlungen und Rechnungen

- **Bitte ändere meine monatliche Stromzahlung auf \$150:** Hilf einem Kunden bei einer einfachen Änderung, indem du die Geschäftsregeln respektierst.

Verbessertes Kundenerlebnis und Feedback

- **Chatbasierte Umfragen:** Anstelle der unbeliebten 1 bis 10 Fragen kannst du die Kunden in einem dynamischeren Chatformat einbeziehen, bei dem KI die Stimmung und Probleme zusammenfasst.
- **Anwendungen in natürlicher Sprache:** Jeder hasst Computerformulare. Warum nicht stattdessen per Chat?



Business Use Cases:

Umwandlung interner Abläufe

Interne Anwendungsfälle bieten ein erhebliches Potenzial, um die Produktivität der Beschäftigten zu steigern, die Zusammenarbeit im Team zu verbessern und Aufgaben zu erledigen, die oft übersehen werden oder schwer zu bewältigen sind. Hier sind ein paar Beispiele.

Customer Support and Case Management

- **Entwirf eine Antwort für den Kundenservice:** Erstelle eine erste Antwort basierend auf den Falldetails und der Wissensdatenbank.
- **Fasse einen Fall oder die Details eines Kontos zusammen:** Nutze KI, um schnell eine Zusammenfassung der Konten zu erstellen, an denen du gerade arbeitest, ohne manuell die Datensätze zu durchforsten.
- **Überprüfe Umfragen auf ihre Stimmung:** Analysiere jeden Tag alle neuen CSAT-Umfragen auf die Stimmung und potenzielle Fälle: Erhebe Fälle, wenn nötig.
- **Identifiziere ähnliche Erfolgsfälle:** Finde ähnliche Kundendienstfälle mit guten Ergebnissen und wie sie gelöst wurden.
- **Ticket-Routing mit KI:** Identifiziere und leite Tickets effektiver weiter, indem du die natürliche Sprache und die Stimmung der Kunden analysierst.
- **Aktualisiere und erweitere die Wissensdatenbank:** Verbessere die Wissensdatenbank anhand von gelösten Fällen und neuen Trends.
- **Übersetzung in Echtzeit:** Ermögliche eine nahtlose Kommunikation zwischen Agenten und Kunden durch Echtzeit-Übersetzung von Nachrichten.

Verkaufsförderung und Coaching

- **Verkaufskoach:** Entwickle maßgeschneiderte Pläne, um Geschäfte abzuschließen und Chancen zu erhöhen, indem du vorhandene Daten nutzt.
- **Auswertung von Verkaufsgesprächen:** Analysiere die Aufzeichnung eines Verkaufsgesprächs auf Stimmungen, Aktionspunkte und potenzielle Herausforderungen.
- **Entwurf einer Verkaufs-E-Mail:** Erstelle ausgefeilte E-Mails für Einführungen, Produktpräsentationen oder Kontoaktualisierungen.
- **Finde meine besten Chancen:** Nutze KI, um die besten Verkaufschancen eines Vertriebsmitarbeiters zu finden und sie sowie die nächsten Schritte zusammenzufassen.
- **Prognosezusammenfassung:** Erstelle Zusammenfassungen von Prognosen, die die wichtigsten Änderungen oder Bedenken hervorheben.
- **Upselling-Strategien:** Biete personalisierte Empfehlungen für Upsells an, z. B. für Telefonverträge.



Marketing und Kampagnenmanagement

- **Kampagnenideen + Generierung:** Generiere Ideen und Inhalte für Marketingkampagnen, um zu verhindern, dass der Bildschirm leer bleibt.
- **Implementiere eine Werbeaktion:** Werbemaschinen sind zwar leistungsstark, aber klicklastig. Lass die KI die Werbung für dich im Chat machen.

Erkennung von Betrug und Mustern

- **Betrugserkennung:** Automatische Erkennung von potenziellem Betrug auf einem neuen Niveau im Vergleich zur bisherigen prädiktiven Erkennung.
- **Erkenne ungewöhnliche Muster:** Erkenne Veränderungen im Kundenverhalten, wie z.B. steigende oder sinkende Umsätze, Personalwechsel usw.
- **Fahrzeugmuster/Telemetrie:** Nicht nur Notfälle, sondern auch unterschiedliche Nutzungsmuster, vorausschauende Wartung usw.

Produktivität und Aufgabenhilfe

- **Mache einen Produktvorschlag:** Schlage optimale nächste Schritte oder Produktempfehlungen für menschliche Agenten vor.
- **Fasse die Energieabrechnungen und -konten zusammen:** Spare Agenten Zeit beim Verstehen einer Energieabrechnung.

Wie OSF unterstützen kann- die Implementierung von Agentforce zu beschleunigen

Ein zuverlässiger Partner, der deine Agentforce-Einrichtung maßschneidert, ist entscheidend für aussagekräftige Ergebnisse. Wir bei OSF wissen, wie wichtig es ist, die Agentforce-Funktionen auf deine spezifischen Geschäftsanforderungen abzustimmen. Unser Ansatz sorgt für eine nahtlose Integration und hilft dir, den Wert dieser fortschrittlichen Plattform schnell zu erkennen.

Agentforce Beschleunigen

Beschleunige die Agentforce-Funktionen mit einem bewährten Ansatz für den Erfolg. Konfiguriere und setze einen PoC oder einen ersten Agenten mit deinen Daten ein, der den Geschäftswert für deine Anwendungsfälle nachweist. Mit dem bewährten Know-how von OSF wird dieser gesamte Prozess in nur 5 Wochen reibungslos und effizient abgeschlossen.

Dieser fokussierte Ansatz ermöglicht es dir, die Leistungsfähigkeit von Agentforce in einem Schlüsselbereich zu demonstrieren, ohne den Prozess zu komplex zu machen.

Agentforce Beschleunigen+

Agentforce Accelerate+ bietet eine umfassendere Sicht auf deinen Agentenansatz und deine Strategie, die Einbindung von Bereitschaft, Governance und Roadmap sowie Proof of Concepts, um den Wert von Agentforce zu beweisen.

Agentforce Accelerate+ gibt dir einen umfassenderen Überblick über deinen Agentenansatz und deine Strategie, faltet die Bereitschaft, die Governance und die Roadmap zusammen und stellt den Wert von Agentforce anhand von Proof of Concepts unter Beweis.

Dieses Paket, das in 12 Wochen geliefert wird, umfasst eine Bereitschaftsbewertung, einen Governance-Plan, einen Fahrplan und zwei Anwendungsfälle. Für Unternehmen, die einen strengeren und sorgfältigeren Ansatz für den Start von Agentforce suchen, verdoppeln wir die Anwendungsfälle und fügen wichtige Elemente wie Bereitschaft, Governance und einen Fahrplan hinzu, um einen dauerhaften Erfolg zu gewährleisten.

Was wir bis jetzt gelernt haben

Zeit ist jetzt

Die Agenten sind da. Salesforce hat uns einige sehr interessante Tools zur Verfügung gestellt, die sofort einsatzbereit sind. Wir sollten handeln, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

- **Wenn du jetzt auf Proof of Concepts reagierst, wirst du viel lernen**
- **Besseres Rüstzeug für den Einsatz in der Produktion**
- **Das Tempo des Wandels ist höher denn je.**

Agenten sind die Zukunft

Für OSF besteht kein Zweifel daran, dass autonome Agenten die Art und Weise, wie wir menschliche Interaktion und Arbeit betrachten, verändern werden.

- **Natürliche Sprache ist das, was alte Erfahrungen und Menschen voneinander trennt**
- **Diese Grenze wird immer dünner und verschwommener**
- **Ist es dir egal, ob es ein Agent ist, wenn es so einfach ist wie ein Mensch oder einfacher?**



OSF ist tief in der KI

Von der Entwicklung unserer eigenen Gen-KI-Entwicklungsplattform bis hin zu unseren Agentforce-Piloten - wir sind schon da.

- **KI braucht einen Test- und Lernansatz, den das OSF bereits durchlaufen hat**
- **Wir verstehen das Instrumentarium von Prompting, RAG, Daten und Integration sehr gut, um maximalen Nutzen zu bieten.**

Der Wettbewerb ist zersplittert

Die Konkurrenz zum Salesforce-Ansatz ist fragmentiert und oft spezialisiert. Das neue Toolset von Salesforce kann viele Möglichkeiten für bestehende Kunden eröffnen.

- **Eine Plattform, die bereits über die umfangreichen Daten verfügt, die du brauchst, um KI so intelligent zu machen, dass sie sehr effektiv ist**
- **Eine Möglichkeit, mehr Daten mit Data Cloud und MuleSoft einfach einzubringen, um einen echten Mehrwert zu schaffen.**

Fazit: ein strategischer Schritt in die Zukunft

Die Zeit zum Handeln ist jetzt. Die Einführung von Agentforce gibt Unternehmen die Chance, wettbewerbsfähig zu bleiben und gleichzeitig die transformative Kraft von autonomen Agenten zu nutzen. Wir bei OSF Digital wissen, dass die Zukunft der Arbeit und der Kundeninteraktion eng mit den Fortschritten der KI verbunden ist. Durch die Nutzung der Salesforce-Plattform können Unternehmen auf die Tools, Integrationen und Daten zugreifen, die erforderlich sind, um Agenten intelligenter und effektiver zu machen.

Da der Wettbewerb immer härter wird, ist es wichtig, jetzt zu handeln - nicht nur, um KI einzuführen, sondern auch, um zu experimentieren und durch Proof of Concepts zu lernen - damit dein Unternehmen für die Zukunft gerüstet ist. Mit der umfassenden KI-Expertise von OSF und einem klaren Verständnis für die erforderlichen Tools, Integrationen und Strategien sind wir gut aufgestellt, um dir zu helfen, mit Agentforce und darüber hinaus erfolgreich zu sein.

Bist du bereit, dein Unternehmen mit Agentforce zu verändern?

Nimm noch heute Kontakt mit uns auf, um einen Beratungstermin zu vereinbaren und herauszufinden, wie unsere maßgeschneiderten Lösungen deine KI-gesteuerte Strategie zur Kundenbindung beschleunigen können.

OSF | DIGITAL

OSF Digital ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation und hat sich auf Salesforce-Lösungen spezialisiert, die die betriebliche Effizienz und das Unternehmenswachstum fördern. Mit seiner Expertise in KI und kompatiblen Architekturen unterstützt OSF Digital Unternehmen dabei, nahtlose, zukunftsfähige Kundenerlebnisse zu schaffen. Mithilfe datengestützter Erkenntnisse hilft OSF seinen Kunden, ihre Leistung zu steigern, Prozesse zu optimieren und den Erfolg zu steigern. Von innovativen Handelslösungen bis hin zu Managed Services - OSF Digital unterstützt Unternehmen dabei, ihre digitalen Investitionen zu maximieren und messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen.

In Kontakt Bleiben

