

OSF | DIGITAL

Die Zukunft der Automatisierung: Wie die intelligenten Agenten von Agentforce das Spiel verändern

PART I

Inhaltsübersicht

Einführung	3
Überblick über Agentforce	4
Was ist ein autonomer Agent?	4
Wie unterscheidet sich Agentforce von Bots?	5
Die Vision von Salesforce für Agentforce	6
Die vision von OSF für Agentforce	7
Wie Agentforce funktioniert	9
Agentforce Agent Breakdown	10
Einstein Trust Layer	11
Wie werden Agenten gebaut?	13
Themen - Das Was	14
Aktionen - Das Wie	15
Aktionen - Vertieft	16
Actions - FLOW	18
Aktionen - Aufforderungsvorlage	19
Aktionen - Apex	20
Agentforce erklärt: Wie alles Zusammenhängt	21
Fazit	22

Einführung

Agentforce

Agentforce, die neueste Lösung von Salesforce, verändert die Art und Weise, wie Unternehmen mit Kunden interagieren und interne Prozesse verwalten. Durch die Automatisierung von Aufgaben, die Verbesserung der Genauigkeit und die Straffung von Arbeitsabläufen durch natürlichsprachliche Schnittstellen liefert Agentforce praktischen Nutzen, wo es am wichtigsten ist.

Dieses Whitepaper erläutert die Leistungsfähigkeit von Agentforce und zeigt auf, wie es funktioniert und einen echten Mehrwert bietet. Wir führen dich durch seine Kernfunktionen und untersuchen, wie sich Agenten von herkömmlichen Bots unterscheiden, indem sie eine größere Flexibilität und die Fähigkeit bieten, komplexe Aufgaben zu bewältigen, wodurch sie Mitarbeiter/innen unterstützen und die Kundeninteraktion verbessern. Außerdem werden wir aufzeigen, wie sie Aufgaben automatisieren, sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren und ein hohes Maß an Kontrolle und Sicherheit gewährleisten können. Anhand von praktischen Beispielen und Einblicken in die Nutzung von Agentforce zeigt dieses Dokument, wie die Lösung die Effizienz steigern, die Kundenzufriedenheit verbessern und den Wert deiner Salesforce-Investition maximieren kann.

Wenn du einen tieferen Einblick in die wichtigsten Funktionen von Agentforce, reale Anwendungsfälle und die Positionierung im Wettbewerb erhalten möchtest, solltest du Teil 2 unserer Whitepaper-Serie nicht verpassen.



Autonome Agenten

Autonome Agenten, unterstützt von der Salesforce-Plattform.

Was ist ein autonomer Agent?

Definieren wir zunächst, worauf Agentforce abzielt: den Einsatz autonomer Agenten, die wie Teammitglieder mit Kunden und anderen Stakeholdern zusammenarbeiten. Ihr Slogan lautet: "Menschen mit Agenten treiben gemeinsam den Kundenerfolg voran".

Die Idee ist nicht, den Menschen vollständig durch Agenten zu ersetzen, sondern ihn bei seiner Arbeit zu unterstützen und zu befähigen, das zu tun, was er am besten kann. In der Realität werden Agenten bestimmte Aspekte der menschlichen Arbeit übernehmen, vor allem sich wiederholende, von Geschäftsregeln bestimmte Prozesse.

Ein autonomer Agent ist definiert als *"ein System oder eine Einheit, die in der Lage ist, Entscheidungen zu treffen und unabhängig zu handeln, ohne dass eine direkte menschliche Kontrolle oder Intervention erforderlich ist"*. Diese Agenten nutzen die neuesten Fortschritte in der künstlichen Intelligenz, um auf der Grundlage der erhaltenen Informationen zu denken und zu entscheiden, wie sie vorgehen.

Was ist der Unterschied zu einem Bot?

Bots, die auch als Chatbots bezeichnet werden, sind in der Regel sehr einfache Technologien. Sie gleichen eine Anfrage mit Hilfe von Auslösewörtern ab, um den richtigen, vordefinierten Weg zu finden. Bots können jedoch nur innerhalb dieser vordefinierten Pfade agieren, was sie deterministisch macht.

Im Gegensatz dazu nutzt ein autonomer Agent KI, um zu verstehen, was der Mensch will, und setzt fortschrittliche KI-Maschinen ein, um die Anfrage mit einer Reihe möglicher Aktionen abzugleichen, die er ausführen könnte. Er kann diese Aktionen dann ausführen, manchmal in unterschiedlicher Reihenfolge und nicht auf vordefinierten und festen Routen.

Diese Flexibilität macht autonome Agenten bei der Interaktion mit Kunden viel leistungsfähiger. Darüber hinaus müssen die Kunden keine perfekt exakten Formulierungen verwenden, da die neueste KI sehr gut mit natürlicher Sprache arbeiten kann, wenn es darum geht, sie zu verstehen, zusammenzufassen und auszugeben.



Agenten sind für Bots das, was ChatGPT für die normale Google-Suche ist, um einen Vergleich zu ziehen.

Wie hat Salesforce autonome Agenten gesehen?

Autonome Agenten können beängstigend klingen - vor allem, wenn man Sätze hört wie "ohne direkte menschliche Kontrolle". Das Beeindruckende an Agentforce ist, wie gut geschützt und kontrolliert der Prozess der Erstellung und des Betriebs eines Agenten mit Salesforce ist.

Salesforce beschreibt einen Agentforce-Agenten als:

"Ein Agentforce Agent ist eine proaktive, autonome Anwendung, die Mitarbeitern oder Kunden spezialisierten, ständig verfügbaren Support bietet. Sie sind mit dem nötigen Geschäftswissen ausgestattet, um Aufgaben entsprechend ihrer spezifischen Rolle auszuführen."

Wir werden diese Aussage noch ein wenig weiter ausführen. Fürs Erste sollten wir jedoch bedenken, dass diese Agenten innerhalb eines strengen Rahmens auf der Salesforce-Plattform arbeiten und wir ihre Arbeitsweise sehr genau kontrollieren können. Dies ist keine ChatGPT-Anwendung, bei der jeder alles fragen kann. Es handelt sich um einen Agenten mit einem so eng gefassten Ziel, wie du es ihm geben willst.

- **Proaktiv:** Agenten sind nicht auf reaktive Interaktionen in Chat-Umgebungen beschränkt. Sie können proaktiv die Umfragedaten von gestern auf ihre Stimmung hin analysieren, Echtzeitwarnungen zu Artikeln mit niedrigem Lagerbestand geben und vieles mehr.
- **Autonom:** Ja, diese Agenten handeln selbstständig - aber das tun aktuelle Chatbots und sogar menschliche Teammitglieder auch, unabhängig von ihrem Erfahrungsstand oder ihrer Ausbildung.
- **Spezialisiert:** Dies ist ein Schlüsselbegriff. Jeder Agent wird von dir in seinen Fähigkeiten genau definiert. Wenn er eine Aufgabe nicht versteht, wird er sich weigern, zu handeln.
- **Always-On:** Einer der Hauptvorteile ist die Fähigkeit, Kunden rund um die Uhr zu bedienen und ein gleichbleibendes Serviceniveau aufrechtzuerhalten.
- **Geschäftswissen:** Diese Agenten sind mit deinen Richtlinien, Geschäftsregeln und Daten vertraut und stellen sicher, dass sie innerhalb der von dir festgelegten Parameter arbeiten.

Die Vision von salesforce.com

Salesforce hat eine klare Vision für Agentforce: Es sieht Agenten als die nächste Grenze der Produktivität und des Kundenerfolgs, insbesondere für seine Kunden. Salesforce will in den kommenden Jahren Hunderttausende dieser Agenten einrichten.

KI-Lösungen von Drittanbietern gibt es in vielen Formen und Ausprägungen, aber es gibt eine Reihe von Problemen, mit denen Unternehmen konfrontiert sind:



Vertrauen

Viele neue KI-Startups sehen sich mit Vertrauensproblemen konfrontiert, z. B. mit Bedenken hinsichtlich der Datennutzung - nutzt du meine Daten, um dein Modell zu trainieren? Salesforce hat mit seinem Trust Layer einen klaren technischen und ethischen Standpunkt zum Thema Vertrauen.



Daten

Ein effektiver Agenteneinsatz erfordert Daten. Für die meisten Kunden enthält die Salesforce-Plattform bereits genau die Daten, die sie für diese Erfahrungen benötigen. Zusätzlich bietet Salesforce die Data Cloud an, um diese Daten weiter zu integrieren und anzureichern.



Bereich

Salesforce ist im Front- und Middle-Office tätig: Handel, Marketing, Service, Vertrieb usw. Alle diese Bereiche eignen sich für Agenten.

Die Vision von OSF

Wir glauben, dass Agentforce seinen Wert bereits unter Beweis gestellt hat. Das zeigen die Kunden, die wir unterstützen, und das wachsende Interesse an dem Produkt. Die Art und Weise, wie Salesforce die Leitplanken und Vertrauensthemen eingerichtet hat, gibt den Kunden ein gutes Gefühl und trägt dazu bei, die Bedenken bezüglich des Einsatzes von autonomen Agenten zu verringern. Unser Ziel ist es, den Kunden dabei zu helfen, diese neue Grenze der Produktivität und des ROI voll auszuschöpfen.

Was Chatbots und nicht-menschliche Interaktionen vor der Agentforce/AI-Technologie leisten können:

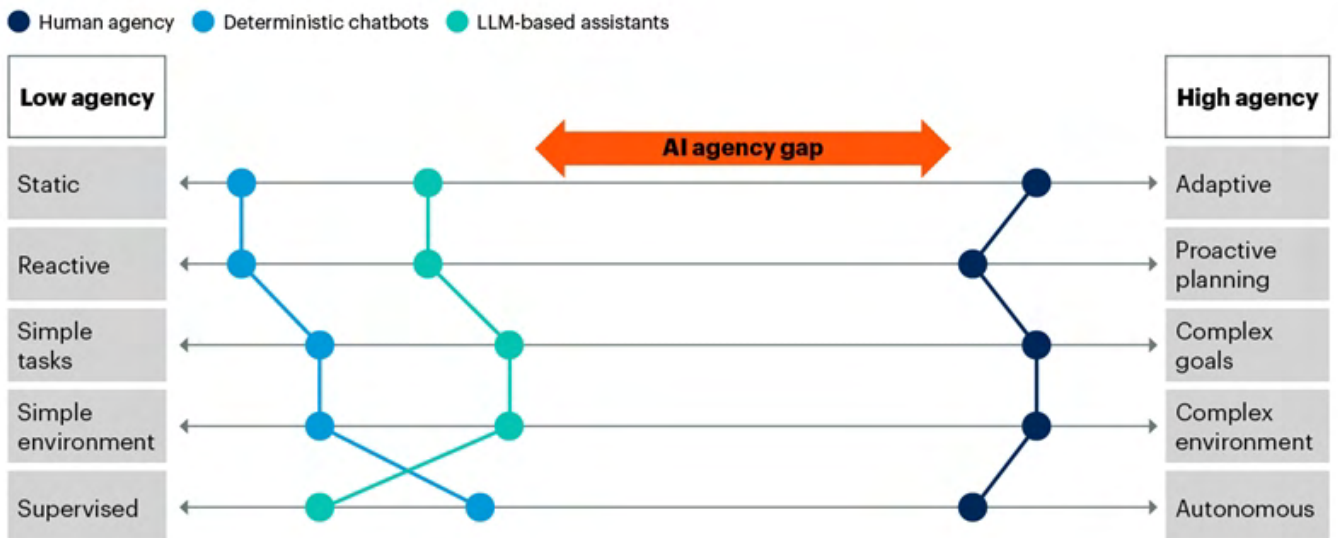
Grundlegende, regelbasierte Aufgaben erledigen, z. B. Antworten aus Wissensdatenbanken geben, bei der Fehlerbehebung helfen oder statische Arbeitsabläufe befolgen.

Was autonome Agenten mit der neuen Generation von KI und guten Daten tun können: Eine

Eine Vielzahl von Prozessen automatisieren, z. B. Auftragsmanagement, präzise Wissensdatenbankabfragen, Terminplanung, Auftragsvergabe und vieles mehr.

Es gibt immer noch viele Prozesse, die menschliche Fähigkeiten und Fertigkeiten erfordern. Die Idee von Agenten, die Aufgaben nahtlos an Menschen übertragen und von Leitplanken geleitet werden, die sicherstellen, dass sie streng innerhalb ihrer definierten Fähigkeiten arbeiten.

Mind the AI Agency Gap



Source: Gartner
806843_C

Gartner

[Laut dem AI Agency Gap Model von Gartner](#) klafft eine große Lücke zwischen den heute verfügbaren KI-Fähigkeiten und echter menschlicher Vermittlung (rechts dargestellt). Das ist eine berechtigte Beobachtung. Mit der Art und Weise, wie Salesforce die Vertrauensebene und die Definition und Einrichtung von Agenten eingerichtet hat, wurde eine neue Linie (links im Modell) geschaffen, die eine erhebliche Kontrolle über das Ausmaß der Autonomie des Agenten ermöglicht und gleichzeitig seine Fähigkeit, komplexe Prozesse auszuführen, beibehält.

Wir behaupten nicht, dass Agentforce auch nur annähernd das Niveau menschlicher Handlungsfähigkeit erreicht. Aber es ist ein bedeutender Schritt nach vorn, der immense Möglichkeiten für Produktivität und Innovation eröffnet.

Wie Agentforce funktioniert

Intelligente Agenten bauen: Die Vertrauensschicht, Integration und nahtlose Ausführung

Agentforce Agent Breakdown

Agenten werden in fünf Schlüsselbereiche unterteilt, damit sie richtig arbeiten können. Du wirst sehen, dass es eine Menge Definitionen für die Rolle des Agenten und Leitplanken mit Daten gibt, um das richtige Ergebnis seiner Aktionen sicherzustellen.

Rolle

Die Rolle, die wir einem Agenten zuweisen, definiert seinen spezifischen Zweck und grenzt die Aufgaben ein, die er erfüllen muss. Indem wir klare Ziele setzen, stellen wir sicher, dass die Handlungen des Agenten mit den gewünschten Geschäftsergebnissen übereinstimmen.

Vertrauenswürdige Daten

Wir geben dem Agenten die Daten, die er braucht, um seine Aufgabe(n) zu erfüllen. Zu diesen Daten können Kundeninformationen, Geschäftsregeln, Richtlinien und Wissensdatenbanken gehören.

Aktionen

Die Aktionen, die der Agent im Namen des Benutzers, mit dem er interagiert, ausführen kann. Dies kann weit über das Salesforce-Ökosystem hinaus auf andere Systeme von Drittanbietern ausgedehnt werden.

Leitplanken

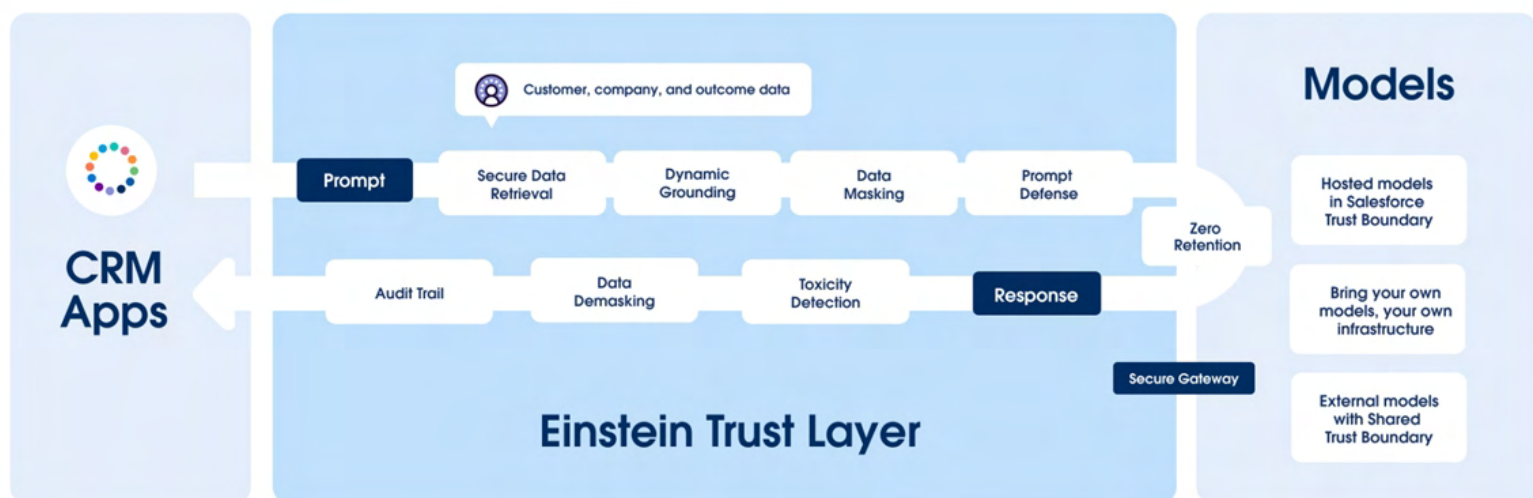
In Form von Anweisungen sagen wir dem Agenten, was er tun kann und was nicht, wie er sprechen soll und vieles mehr. Darüber hinaus wendet der Einstein Trust Layer zu jeder Zeit systemische Leitplanken an.

Kanäle

Der Agent kann über verschiedene Kommunikationskanäle eingesetzt werden, z. B. über Websites, mobile Apps, WhatsApp, Slack oder Sprachschnittstellen.

Einstein Trust Layer

Vertrauen ist ein grundlegendes Element von AGENTFORCE. Der Einstein Trust Layer ist die Antwort von Salesforce, um dieses Fundament des Vertrauens zu schaffen und darauf aufbauend effektive Agenten zu entwickeln.



Im Folgenden findest du eine Übersicht über den Einstein Trust Layer und seine wichtigsten Komponenten, die ihn aus Sicht von OSF zu einer hervorragenden Grundlage für KI-gesteuerte Agenten machen:

- **Sicheres Abrufen von Daten**

Salesforce hält sich weiterhin an seine Freigabe- und Berechtigungsstruktur. Auch mit Hilfe von KI sind Agenten also genau wie Nutzer und ihr Datenzugriff ist genauso festgelegt, sodass sie nur auf die Daten zugreifen können, auf die sie Zugriff haben sollen.

- **Datenmaskierung**

Bevor die Eingabeaufforderung an ein KI-Modell (allgemein LLM genannt) gesendet wird, werden personenbezogene Daten maskiert, bevor sie gesendet werden. Die Modelle sehen niemals PII-Daten, sodass personenbezogene Daten nie das Salesforce-Ökosystem verlassen, egal mit welchem Modell du dich verbindest.

- **Null Selbstbehalt**

Sobald das Modell die Aufforderung verarbeitet und eine Antwort gegeben hat, werden aufgrund der bestehenden Architektur keine Daten im Modell gespeichert. So kannst du sicher sein, dass die Modelle nicht aus deinen Daten lernen oder etwas speichern, das dir gehört.

- **Erkennung von Toxizität**

Sobald die Antwort vom Modell kommt, wird sie von der Vertrauensschicht auf Toxizität und unangemessene Inhalte geprüft. Das ist wichtig, denn egal, welches Modell du anbindest, du brauchst ein Sicherheitsnetz, um Antworten abzufangen und zu stoppen, die toxische Inhalte enthalten.

- **Prüfpfad**

Jede Interaktion mit KI (Anfrage und Antwort) wird im Audit Trail aufgezeichnet. Das gibt dir die Gewissheit, dass es keine "Blackbox" gibt, in der die KI arbeitet, sondern dass du einen vollständigen Einblick in ihre Funktionsweise hast.

Wie werden Agenten gebaut?

Nachdem wir uns mit der Vertrauensebene befasst haben, wollen wir uns nun dem System zuwenden und mit Screenshots zeigen, wie diese Agenten genau aufgebaut sind. Die Erstellung von Agenten erfordert bestimmte Fähigkeiten, um sie zum Laufen zu bringen.

Themen

Legt fest, was der Agent identifizieren und wie er auf die Anfrage reagieren soll:

Klassifizierung

Umfang

Anweisungen

Aktionen

Legt die Aktionen fest, die der Agent ausführen kann, sobald er erkannt hat, was der Nutzer möchte:

Flows

Prompt-Vorlagen

Apex

Wissen

(Optional) gibt dem Agenten einen Einblick in dein Geschäftswissen aus Salesforce Knowledge:

Einstein Daten

Bibliotheken

Themen - Das Was

Themen sind die treibende Kraft für Agenten, um herauszufinden, was sie tun müssen und wie sie reagieren sollen. Hier kommt das Schlüsselwissen der KI ins Spiel, um ihr den richtigen Rahmen und die richtigen Anweisungen zu geben. Im Grunde genommen entwerfen wir Aufforderungen für das Verhalten des Agenten. Ein Agent kann mehrere Themen haben.

Schauen wir uns ein Thema aus dem wirklichen Leben eines Demo-Agenten an.

Wir haben vier Textarten für die KI festgelegt, die den Agenten effektiv dazu auffordern, sich zu verhalten:

- 1 **Themenbezeichnung:** Eine kurze Bezeichnung für dieses Thema in einfachen Worten.
- 2 **Beschreibung der Klassifizierung:** Der Agent verwendet diese Beschreibung, um festzustellen, ob die Anfrage des Nutzers zu diesem Thema passt. Dies ist ein wichtiges Feld, das korrekt ausgefüllt werden muss.
- 3 **Umfang:** Legt fest, was der Agent innerhalb dieses Themas tun kann.
- 4 **Anweisungen:** Du kannst mehrere Anweisungen haben. Achte darauf, dass du sie voneinander trennst und nicht einen großen Textblock verwendest. Diese Anweisungen dienen als Leitplanken für Formatierungen, Eingabevariablen und andere Parameter.

The screenshot shows the 'Topic Details' configuration window. It has a blue header with a '#' icon and a title bar with a back arrow, 'Topic Details', and window control buttons. Below the header are two tabs: 'Topic Configuration' (active) and 'This Topic's Actions'. The main content area is divided into sections:

- Add your topic's details, including when and how to use the topic and the actions associated with it.**
 - * Topic Label:** A text field containing 'Order Management'.
 - * Classification Description:** A text field containing 'Handle questions about a customer's orders and products within orders'.
 - * Scope:** A text field containing 'Your job is to provide information about a customer's existing orders and products within orders'.
- Instructions:** A section with a 'New Instruction' button. It contains three instruction boxes:
 - * Instruction:** 'Summarize the total amount for all orders and display the summary to the customer'.
 - * Instruction:** 'When displaying the order information include the following: Order ID, Status, Delivery Date, Total Amount, and Products. If there are multiple orders, list them separately'.
 - * Instruction:** 'When looking up a customer's order, always ask for their email address'.

 Blue lines connect the numbered list items to their corresponding fields in the interface: Item 1 to the Topic Label, Item 2 to the Classification Description, Item 3 to the Scope, and Item 4 to the first instruction box.

Aktionen - Das Wie

Aktionen sind die Maßnahmen, die der Agent ergreift, wenn er sicher ist, dass er weiß, was er in dem Thema tun soll. Schauen wir uns das gleiche Thema "Auftragsverwaltung" an. In diesem Beispiel haben wir nur eine Aktion (es ist ein sehr einfacher Agent), die **"Aufträge suchen"** heißt.

Du fragst dich vielleicht, wie wir die Aktionen mit einer bestimmten Anweisung im Thema verknüpfen? Die kurze Antwort ist: Wir tun es nicht. Das überlassen wir der Atlas Reasoning Engine. Sie vergleicht alle Anweisungen und Aktionen und entscheidet, welche davon verwendet werden soll. Sehr cool, oder?

Schauen wir uns an, wie das mit den **"Handlungsanweisungen des Agenten"** geschieht. Der Agent liest diese Anweisung und vergleicht sie mit den Eingaben des Nutzers und seinen eigenen Anweisungen und wählt dann das richtige Thema und die richtige Aktion für die Aufgabe aus.

Agent Action Configuration

Agents use a large language model to make decisions about the best action to take.

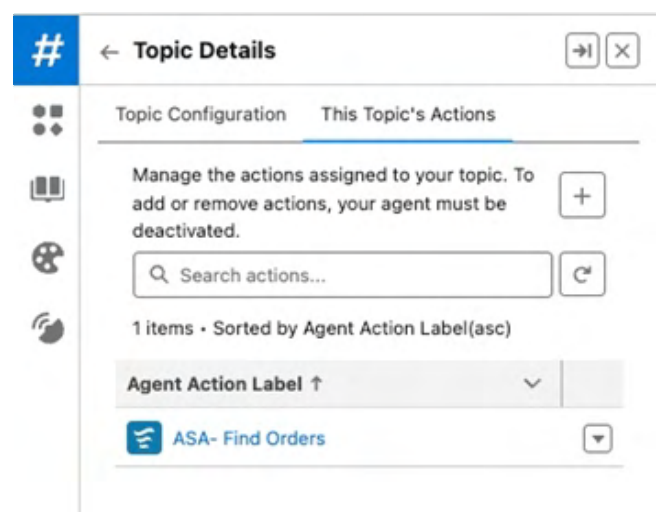
Agent Action Label

ASA- Find Orders

Agent Action Instructions ⓘ

Used to find orders related to a user

Daraus schließen wir, dass es bei der Entwicklung großartiger Agenten nicht nur darum geht, die Salesforce-Konfiguration gut zu beherrschen. Wir müssen auch gut darin sein, Themen und Aktionen (die selbst Prompts sind) zu schreiben, damit der Agent den richtigen Weg wählen kann, auch wenn es viele mögliche Aktionen und Anweisungen gibt.



Aktionen – Vertieft

Wir wissen also, wie Themen und Aktionen aufgebaut sind, aber wir haben uns noch nicht mit den Details einer Aktion befassen. Diese unterteilen sich in Prompt-Vorlagen, Flows und Apex, die mögliche Wege zur Durchführung einer Aktion darstellen.

Dann teilen sich die Aktionen in zwei Arten auf:

Standard: Diese werden von Salesforce bereitgestellt. Mit der Weiterentwicklung der Agenten wird Salesforce mehr und mehr Standardaktionen zur Verfügung stellen. Im Moment sind das z. B. "Mit Wissen antworten", "Datensatz anhand des Namens identifizieren" und "E-Mail entwerfen oder überarbeiten".

Benutzerdefiniert: Interne Salesforce-Teams und Partner wie OSF können bei der Erstellung von neuen Agenten, ihren Themen und Aktionen helfen. OSF ist der Meinung, dass es hier eine explosionsartige Zunahme der verfügbaren Aktionen geben wird.

Tatsächlich bauen Partner wie OSF bereits ihre eigenen Bibliotheken mit benutzerdefinierten Aktionen auf.

Da wir nun wissen, dass Aktionen standardmäßig oder benutzerdefiniert sein können und Apex-, Flow- oder Prompt-Vorlagen sein können, wollen wir uns ein Beispiel für jede Aktion ansehen. Bevor wir das tun, wollen wir uns kurz ansehen, wie Ein- und Ausgabe bei Aktionen funktionieren.

	Get Available Time Slots	Returns available time...
	Get Forecast Guidance	Given a Salesforce us...
	Get Record Details	Generates a text blob ...
	Identify Object by Name	Finds the Salesforce o...
	Identify Record by Name	Searches for Salesforc...
	Lookup Account Details	Use the email provide...
	lookup account details	Retrieves details abou...
	My Home Products RAG Flex Te...	Use this flex template ...
	Query Records (Beta)	Finds and retrieves Sa...
	Query Records with Aggregate ...	Answers aggregation ...
	Replacement Price/Cost	This is the cost to repl...
	Send Meeting Request	Drafts a message to t...
	SetupAutomaticAlerts	sets up automatic aler...
	Summarize Record	Summarizes a single S...
	VerifyAccount	Verifies an account wi...
	Warranty Coverage Template	Use this to generate a...

Jede Aktion braucht Input und Output. Nimm zum Beispiel die Aktion **"Konto überprüfen"**. Sie benötigt zwei Eingaben - Kunden-ID und **E-Mail**. Die Ausgabe sind die **verificationDetails**. Der Agent gibt die Eingaben ein und erhält dann die Ausgabe.

Agent Action Configuration
Agents use a large language model to make decisions and generate conversational responses. The instructions and settings for an agent action tell the LLM how and when to use the action.

Agent Action Label
VerifyAccount

Agent Action Instructions ⓘ
Verifies an account with the given email and customer ID and returns verification details

Require user confirmation ⓘ
☐

Inputs

1 **customerid** Instructions ⓘ
id of the customer

Advanced Settings

Data Type
lightning__textType

Require input ⓘ
☒

Collect data from user ⓘ
☐

2 **email** Instructions ⓘ
the email provided by the user

Advanced Settings

Data Type
lightning__textType

Require input ⓘ
☒

Collect data from user ⓘ
☐

Output

1 **verificationDetails** Instructions ⓘ
details of the customer that have been verified

Advanced Settings

Data Type
lightning__textType

Filter from agent action ⓘ
☐

Show in conversation ⓘ
☒

Achte darauf, dass du die "Anweisungen" auf jedem der Ein- und Ausgänge beachtest. Dies sind weitere **Anweisungen in natürlicher Sprache für den Agenten**, um sicherzustellen, dass er versteht, was er gibt und was er zurückbekommt, und um die Atlas Reasoning Engine zu füttern.

Was uns bei OSF gefällt, ist, dass der gesamte Prozess der Agentenentwicklung auch KI und logisches Denken nutzt, um sicherzustellen, dass wir keine engen Verbindungen zwischen einer Anweisung und einer Aktion herstellen. Das würde die Flexibilität der Agenten und die Fähigkeit, Aktionen nach Bedarf einzusetzen, um dem Kunden oder Stakeholder zu helfen, erheblich einschränken.

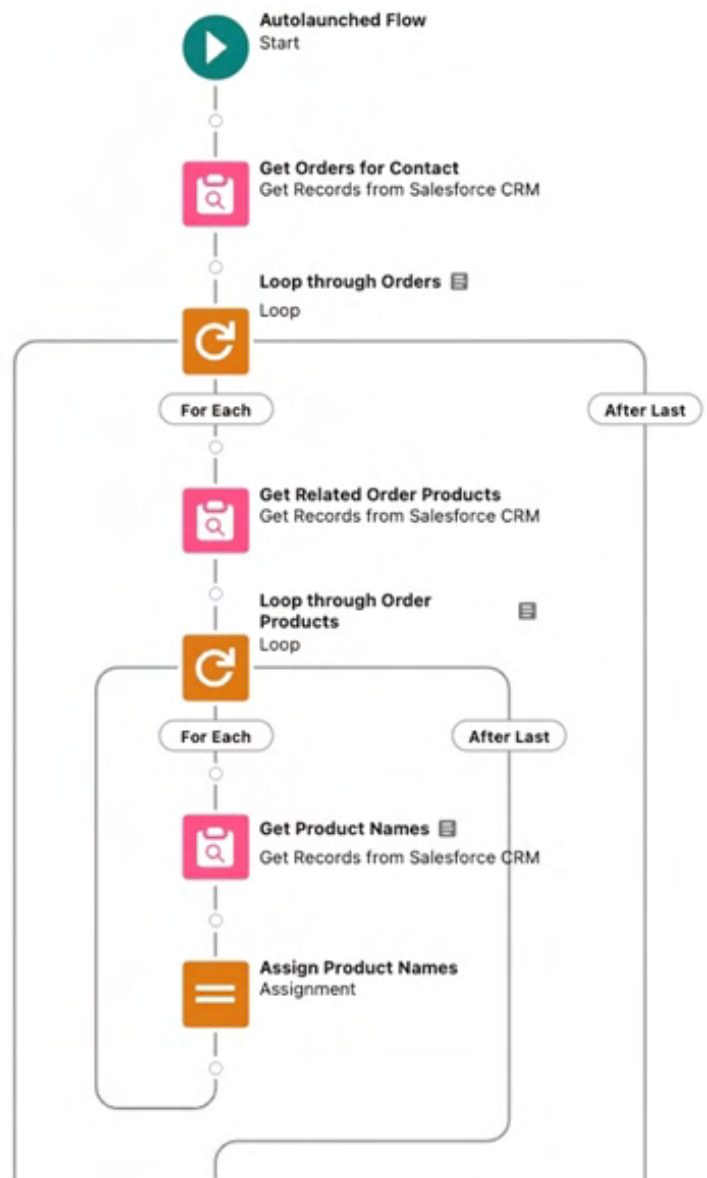
Actions - Flow

Die Flow-Tools von Salesforce sind einer der vielseitigsten und nützlichsten Teile der gesamten Plattform. Es wird überall eingesetzt. Es hilft bei der Erstellung von Checkouts, der Auftragsverwaltung, der allgemeinen Geschäftsautomatisierung und jetzt auch bei den Aktionen der Agenten.

Es gibt einen einfachen Ablauf für die Aktion "FindOrders" von unserem Agenten. Dieser Fluss ruft Bestellungen für den Kunden ab, mit dem wir sprechen, ermittelt die zugehörigen Produkte und ihre Namen und gibt diese Informationen dann an den Agenten zurück, damit er sie mit dem Kunden teilen kann.

Flows können sehr flexibel werden, indem sie in der Lage sind:

- Nutze Integrationen wie Mulesoft und APIs, um Daten abzurufen oder Aktionen auszuführen, so dass Agenten auf Systeme von Drittanbietern zugreifen können, um ihre Arbeit zu erledigen.
- Rufe bei Bedarf Apex-Code auf (Apex ist sehr flexibel und eher auf Entwickler ausgerichtet)
- Eine Menge Datensatzarbeit, bei der Geschäftsanwender diese Abläufe erstellen können - wie das Suchen, Sortieren, Aktualisieren von Datensätzen.



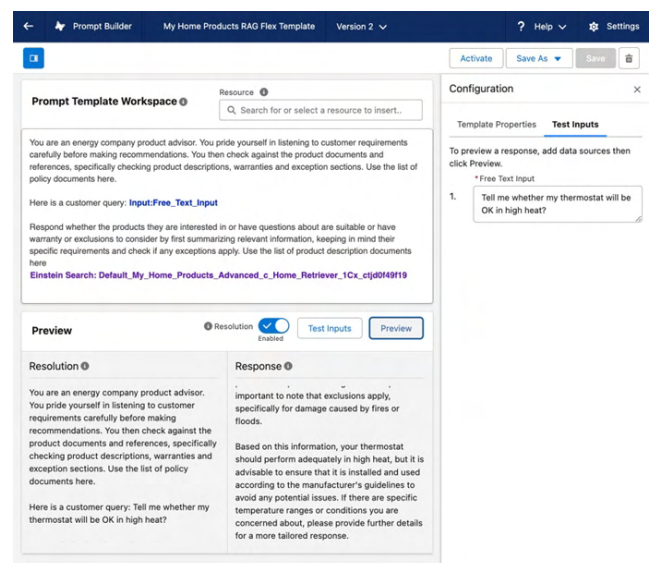
Aktionen - Prompt Template

Prompt Templates sind eine unglaublich mächtige Methode, um die Aktionen eines Agenten zu steuern. Sie nutzen noch mehr von der Macht der generativen KI, wiederum innerhalb eingeschränkter Leitplanken.

Schau dir das Beispiel auf der rechten Seite an. Hier gibt es viel zu tun, aber es ist nicht zu technisch!

- 1 **Aufforderung:** Die Aufforderung selbst, die in natürlicher Sprache verfasst ist, gibt vor, was die Aktion bewirken soll.
- 2 **Daten:** Hier siehst du zwei Daten: Die erste ist die Frage des Nutzers (**Input::Free_text_Input**) und die zweite sind unstrukturierte Daten, die von **Data Cloud** bereitgestellt werden - in diesem Fall eine Reihe von Produktdokumenten (**Einstein Search:...**), z. B. Bedienungsanleitungen.
- 3 **Vorschau:** Hier kannst du die Testeingabe und die Reaktion der KI sehen, damit wir die Aktion testen können. Sie hat großartig funktioniert!

Jetzt kann der Agent über die Data Cloud Produktdokumentationen aus einem externen System abfragen und eine Antwort auf eine Kundenfrage zusammenfassen - und das alles in einer einzigen Eingabeaufforderungsvorlage!



Aktionen - Apex

Apex ist seit langem ein nützlicher Teil des Salesforce-Ökosystems: Es ist die interne Programmiersprache und das Tool von Salesforce, das für schwerere Verarbeitungen und erweiterte Anforderungen auf der Plattform verwendet wird.

Je mehr wir uns auf Apex-Code verlassen, desto weniger wartungsfreundlich wird das System für Administratoren und Benutzer, da es sich von den geschäftlichen/ deklarativen Werkzeugen entfernt. So weit wie möglich versuchen wir, das richtige Tool für die jeweilige Aufgabe zu verwenden - wir nutzen das Business-Tooling für die meisten Konfigurationen und erweitern Apex nur für Bereiche, die schwerere Lösungen erfordern.

Dennoch kann Apex durch die Aktion eines Agenten aufgerufen werden, was eine enorme Flexibilität bietet, denn alles, was Apex kann, kann auch ein Agent tun. In vielen Unternehmen gibt es zahlreiche Apex-gesteuerte Prozesse, so dass die Fähigkeit eines Agenten, sie zu nutzen, unerlässlich ist.

```

38     }
39
40     public void save() {
41
42         if (ctrl.getRecord().getObjectType() == Case.sObjectType) {
43             try {
44                 //Fetching the assignment rules on case
45                 AssignmentRule AR = new AssignmentRule();
46                 AR = [select id from AssignmentRule where SubjectType = 'Case' and Active = true limit 1];
47                 System.Debug('CASE AR: ' + AR);
48
49                 Database.DMLOptions dmlOpts = new Database.DMLOptions();
50                 dmlOpts.assignmentRuleHeader.assignmentRuleId = AR.id;
51
52                 Case newCase = new Case();
53                 newCase = (Case)ctrl.getRecord();
54                 //Setting the DMLOption on Case instance
55                 //newCase.RecordTypeId = selectedRecordId;
56                 newCase.setOptions(dmlOpts);
57                 upsert newCase;
58                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.CONFIRM, 'The
59                 ApexPages.addMessage(myMsg);
60             } catch (Exception e) {
61                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.ERROR, e.getM
62                 ApexPages.addMessage(myMsg);
63             }
64         } else if (ctrl.getRecord().getObjectType() == Lead.sObjectType) {
65             try {
66                 //Fetching the assignment rules on case
67                 AssignmentRule AR = new AssignmentRule();
68                 AR = [select id from AssignmentRule where SubjectType = 'Lead' and Active = true limit 1];
69                 System.Debug('LEAD AR: ' + AR);
70
71                 Database.DMLOptions dmlOpts = new Database.DMLOptions();
72                 dmlOpts.assignmentRuleHeader.assignmentRuleId = AR.id;
73
74                 Lead newLead = new Lead();
75                 newLead = (Lead)ctrl.getRecord();
76                 //Setting the DMLOption on Case instance
77                 newLead.setOptions(dmlOpts);
78                 upsert newLead;
79                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.CONFIRM, 'The
80                 ApexPages.addMessage(myMsg);
81             } catch (Exception e) {
82                 System.Debug('Error: ' + e.getMessage());
83                 ApexPages.Message myMsg = new ApexPages.Message(ApexPages.Severity.ERROR, e.getM
84                 ApexPages.addMessage(myMsg);
85             }
86         }
87     } else {
88         //...

```




Agentforce Explained: wie alles Zusammenspielt

Gehen wir einen Schritt zurück und fassen wir zusammen, wie Agentforce funktioniert. Durch die Kombination von klaren Vorgaben, was der Agent tun kann, sicheren Ausführungsprotokollen und leistungsstarken KI-gesteuerten Funktionen bietet Agentforce eine äußerst anpassungsfähige Lösung für die Geschäftsautomatisierung. Diese Komponenten arbeiten nahtlos zusammen und bieten einen zuverlässigen und effizienten Weg, um die Macht der KI für mehr Produktivität und Leistung zu nutzen.

Themen - Das Wie

Die Themen regeln, wie der Agent arbeitet, seine Leitplanken, was er beantworten kann und was nicht, und wie er es tut.

- Je besser die Anweisungen, desto besser die Leistung des Agenten.
- Je mehr du den Agenten unterrichtest, desto mehr wird er mit deiner Marke übereinstimmen.
- Klare Themen machen einen Agenten effektiver.

Aktionen - Das Was

Aktionen bestimmen, was der Agent tun kann, wenn er aus den Themen herausgefunden hat, was er tun soll.

- Aktionen sind spezifisch und werden in Flow, Prompts oder Apex gut verwaltet, was weitere Leitplanken für die Aufgabenausführung bietet.
- Die Routen für Aktionen sind sehr flexibel und können Systeme von Drittanbietern in Salesforce einbinden.
- Wenn ein Agent das Thema nicht versteht, wird nichts unternommen.

Einstein Trust Layer

Die Vertrauensschicht fungiert als starkes Sicherheitsnetz und Leitplanken, die für jeden Agenten und jede KI-Ausführung vorhanden sind.

- Datenmaskierung, damit keine personenbezogenen Daten Salesforce verlassen.
- Erkennung von Toxizität für angemessene Reaktionen.
- Keine Speicherung von Anfragen oder Antworten - deine Daten gehören dir.
- Gilt für alle Modelle.

AI & Prompting

Das Herzstück von Agentforce ist die Fähigkeit, KI effektiv mit natürlicher Sprache zu steuern.

- Mit etwas Übung kann man lernen, gut zu pfeifen.
- Prompt Builder und Agentforce ermöglichen das einfache Testen von Agenten.
- Da die Aktionen bestimmen, was der Agent tut, kannst du dich sicher fühlen, wenn du die Aktionen sehr spezifisch machst.

Schlussfolgerung

Agentforce bietet erhebliche Vorteile für Unternehmen, indem es Abläufe rationalisiert, das Kundenerlebnis verbessert und die Produktivität steigert. Die Flexibilität von Agentforce in Verbindung mit seinen Integrationsmöglichkeiten ermöglicht es Unternehmen, die Agenten an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen und sicherzustellen, dass sie verschiedene Arbeitsabläufe in unterschiedlichen Abteilungen wie Vertrieb, Marketing und Kundenservice bewältigen können. Mit der vertrauenswürdigen Plattform von Salesforce und den integrierten Sicherheitsfunktionen des Einstein Trust Layers können Unternehmen autonome Agenten einsetzen, ohne sich Gedanken über Datensicherheit, Compliance oder ethische Bedenken machen zu müssen. Diese Kombination aus Effizienz, Flexibilität und Sicherheit ermöglicht es Unternehmen, den Betrieb zu skalieren, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und letztendlich die Rentabilität zu steigern, während sie gleichzeitig die volle Kontrolle darüber behalten, wie ihre Agenten arbeiten und interagieren.

Um das Potenzial von Agentforce wirklich auszuschöpfen, ist es wichtig, die praktischen Anwendungen und die bewährten Frameworks zu verstehen, die OSF Digital anbietet, um Unternehmen bei der erfolgreichen Aktivierung von Agentforce zu unterstützen. Erforsche weiter, wie Agentforce dein Unternehmen revolutionieren kann - lies Teil 2 dieser Whitepaper-Serie, um mehr über die Kernfunktionen von Agentforce, reale Anwendungsfälle und die Konkurrenzsituation zu erfahren.

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 Customer Engagement-Strategie 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 den Bereichen 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.

Im Kontakt bleiben

