

Agentforce

FOR SERVICE



Kundenservice neu denken mit **Agentforce**

Intelligente Agenten für moderne Ansprüche

Kunden wollen Antworten. Sofort, präzise, kanalübergreifend. Unternehmen wiederum stehen unter wachsendem Druck, Prozesse effizienter zu gestalten, Kosten zu senken und gleichzeitig das Service-Erlebnis zu verbessern. Mit **Agentforce Service Agents** bringt Salesforce eine neue Generation KI-gestützter Assistenten an den Start – und wir von DIA Digital Consulting helfen Ihnen, daraus echten Mehrwert zu machen.

Was ist der Agentforce Service Agent?

Agentforce ist eine KI-Plattform, die auf Salesforce Data Cloud aufbaut und KI-Agenten mit dem nötigen Kontext versorgt, um proaktiv und effizient im Kundenservice zu agieren. Dabei unterscheidet Salesforce zwei Arten von Agents:



Assistive Agents

Diese Agenten agieren an der Seite von Servicemitarbeitenden – sie liefern bspw. Antwortvorschläge oder kontextbezogene Informationen und beziehen den Menschen aktiv in die Bearbeitung mit ein.



Autonomous Agents

Diese Agenten handeln eigenständig, treffen Entscheidungen auf Basis interner Daten, eskalieren bei Bedarf und nutzen generative KI, um natürlich zu kommunizieren – 24/7, kanalübergreifend, markenkonform.

Anders als klassische Chatbots reagieren diese KI-Agenten nicht nur auf Anfragen – sie verstehen Kontexte, übernehmen Aufgaben und handeln proaktiv. Möglich macht das der Einsatz von Large Language Models (LLMs) und ein tiefes Verständnis der Kunden- und Unternehmensdaten.



Agentforce im Einsatz: Das bringt's wirklich

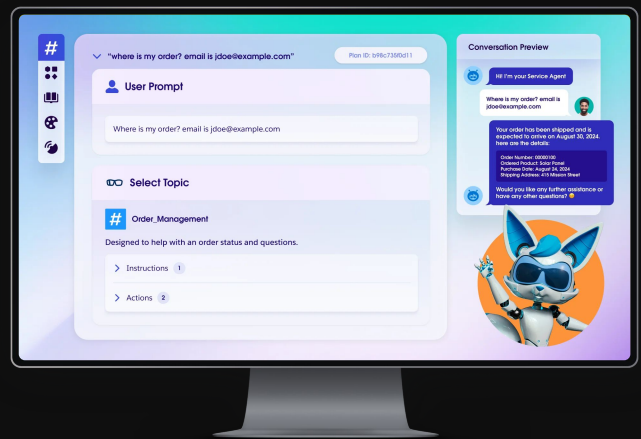
Proaktiv statt reaktiv: So verändert Agentforce den Kundenservice

KI im Kundenservice ist längst Realität – doch Agentforce hebt das Niveau. Dieses Kapitel zeigt, welchen konkreten Mehrwert intelligente Service Agents schaffen können und warum jetzt der ideale Zeitpunkt ist, sie gezielt einzusetzen.

Verbesserte Kundenzufriedenheit

Agentforce beantwortet Anfragen rund um die Uhr – schnell, konsistent und kanalübergreifend.

Dank generativer KI mit trainiertem Kontext liefert der Agentforce Service Agent verständliche, markenkonforme und schnelle Antworten. Das verbessert das Serviceerlebnis spürbar und stärkt Zufriedenheit und Bindung.



Skalierbarkeit rund um die Uhr

- KI-Agenten bearbeiten Anfragen zuverlässig – auch nachts, an Feiertagen und bei Spitzenlast.
- Unternehmen müssen ihre Teams nicht proportional zum Anfragevolumen vergrößern.

Entlastung der Service-Teams

- Standardanfragen und Routineaufgaben werden automatisiert abgewickelt.
- Menschliche Mitarbeitende können sich auf komplexe, wertschöpfende Themen fokussieren.

Proaktive Services statt Reaktion

- Agentforce erkennt Muster frühzeitig und stößt automatisch passende Aktionen an.
- Kunden erleben einen neuen Service, der mitdenkt – vorausschauend statt nur reaktiv.

Markenkonforme Kommunikation

- Generative KI orientiert sich an definierten Sprachregeln, Stilmitteln und Botschaften.
- Auch komplexe Informationen werden verständlich und markengerecht vermittelt.



Typische Use-Cases im Kundenservice

Wo genau macht Agentforce im Alltag den Unterschied? Diese Übersicht zeigt konkrete Anwendungsbeispiele, wie Unternehmen den Service-Agenten effektiv einsetzen.

Schnellantworten auf FAQs & Produktinfos



Wiederkehrende Fragen zu Produkten, Services oder Konditionen werden direkt, korrekt und rund um die Uhr beantwortet – ohne menschliches Zutun.

Transparente Statusabfragen



Ob Liefertermin, Bestellstatus oder Buchung – Agentforce liefert in Sekunden verlässliche Informationen aus verbundenen Systemen.

Smarte Retouren- und Reklamationsprozesse



Der Agent unterstützt Kunden bei Rücksendungen oder Beschwerden, steuert Genehmigungen und eskaliert nur, wenn nötig.

Technischer Support rund um die Uhr



Typische Fehlerbilder, Konfigurationen oder Anwendungshinweise werden automatisch erkannt und proaktiv beantwortet – inklusive Eskalationslogik.

Intelligente Terminplanung & Umbuchungen



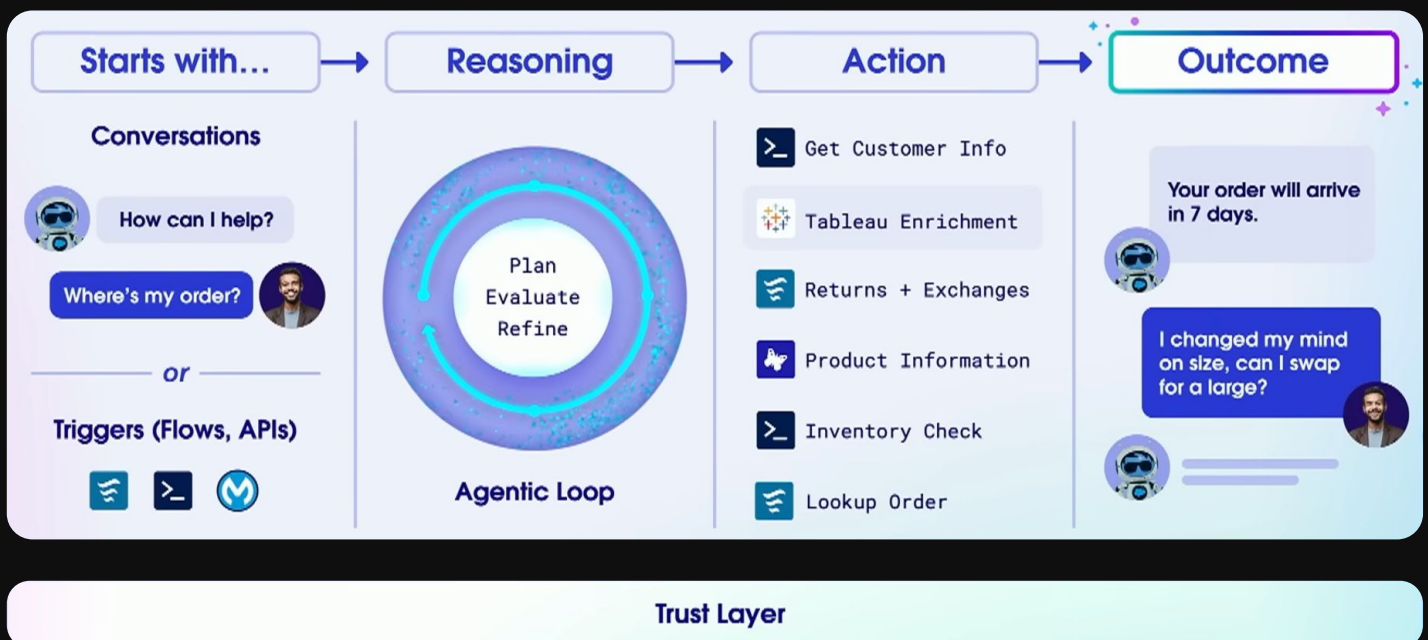
Agentforce ermöglicht einfache Buchungen, Terminänderungen oder Stornierungen im Self-Service – ohne Hotline-Wartezeiten.

Agentforce – Technologie, die mehr kann

Mehr als nur KI: Wie Daten, Sprache und Architektur zusammenspielen, um echten Mehrwert zu schaffen

Ein starker KI-Agent lebt nicht nur von Intelligenz – sondern von echtem Verständnis, relevanten Daten und tiefer Integration. Hier zeigt sich, warum Agentforce nicht nur smart wirkt, sondern klug gebaut ist.

So funktioniert **Agentforce**



Startpunkt

Konversation oder System-Trigger

Agentforce wird durch eine Kundenanfrage oder einen System-Trigger aktiviert – etwa über Chat, Messaging oder API. So startet der Agent exakt dann, wenn Hilfe benötigt wird – manuell oder automatisch.

Reasoning

Planen, evaluieren, verfeinern

Im sogenannten Agentic Loop analysiert Agentforce den Kontext, bewertet Optionen und plant den nächsten Schritt. Dabei handelt der Agent nicht reaktiv, sondern intelligent & situationsabhängig.

Aktion

Ausführen von Aufgaben

Der Agent ruft Daten ab, stößt Prozesse an oder verbindet sich mit Systemen – ganz ohne manuelle Eingriffe. Typische Aktionen reichen von Rückgaben bis zu Produktinfos oder Datenveredelung.

Ergebnis

Schnelle, passende Antwort

Zum Schluss liefert der Agent eine klare, kontextbezogene Rückmeldung – z. B. im Chat oder als Folgeaktion im System. Bei Rückfragen reagiert Agentforce flexibel weiter, ohne den Kontext zu verlieren.

Agentforce for Service mit

Agentforce erfolgreich einführen – mit einem Partner, der mitdenkt

Technologie allein bringt keinen Wandel. Erst mit einem starken Partner, der Strategie, Technologie und Change versteht, wird Agentforce zum echten Erfolgsmodell.

Die Einführung von **Agentforce** ist kein Plug-and-Play – sie braucht Vorbereitung, Integration und Change Management. Hier kommen wir ins Spiel:

- ✓ Technisch erfahren: Salesforce & AI-Kompetenz aus zahlreichen Projekten
- ✓ Strategisch stark: Vom Use Case bis zur Rollout-Planung
- ✓ Praxisnah & hands-on: Wir bauen nicht nur – wir befähigen Ihr Team
- ✓ Nachhaltig & partnerschaftlich: Wir begleiten über den Go-Live hinaus

Mit Agentforce Service Agents heben Unternehmen ihren Kundenservice auf ein neues Level – schneller, smarter und skalierbarer. Wir helfen Ihnen, diese Technologie so zu integrieren, dass sie wirklich wirkt: im System, im Team und bei Ihren Kunden.

Kunden, die auf unsere Expertise vertrauen

B|BRAUN



ottobock.



KUKA



CANYON

Service neu gedacht mit Agentforce.

Wenn Sie konkrete Ergebnisse statt bloßer Visionen suchen, sind wir der richtige Partner.
Meldet euch gerne bei mir!

Nadine Schmitz

nadine.schmitz@dia.cx

