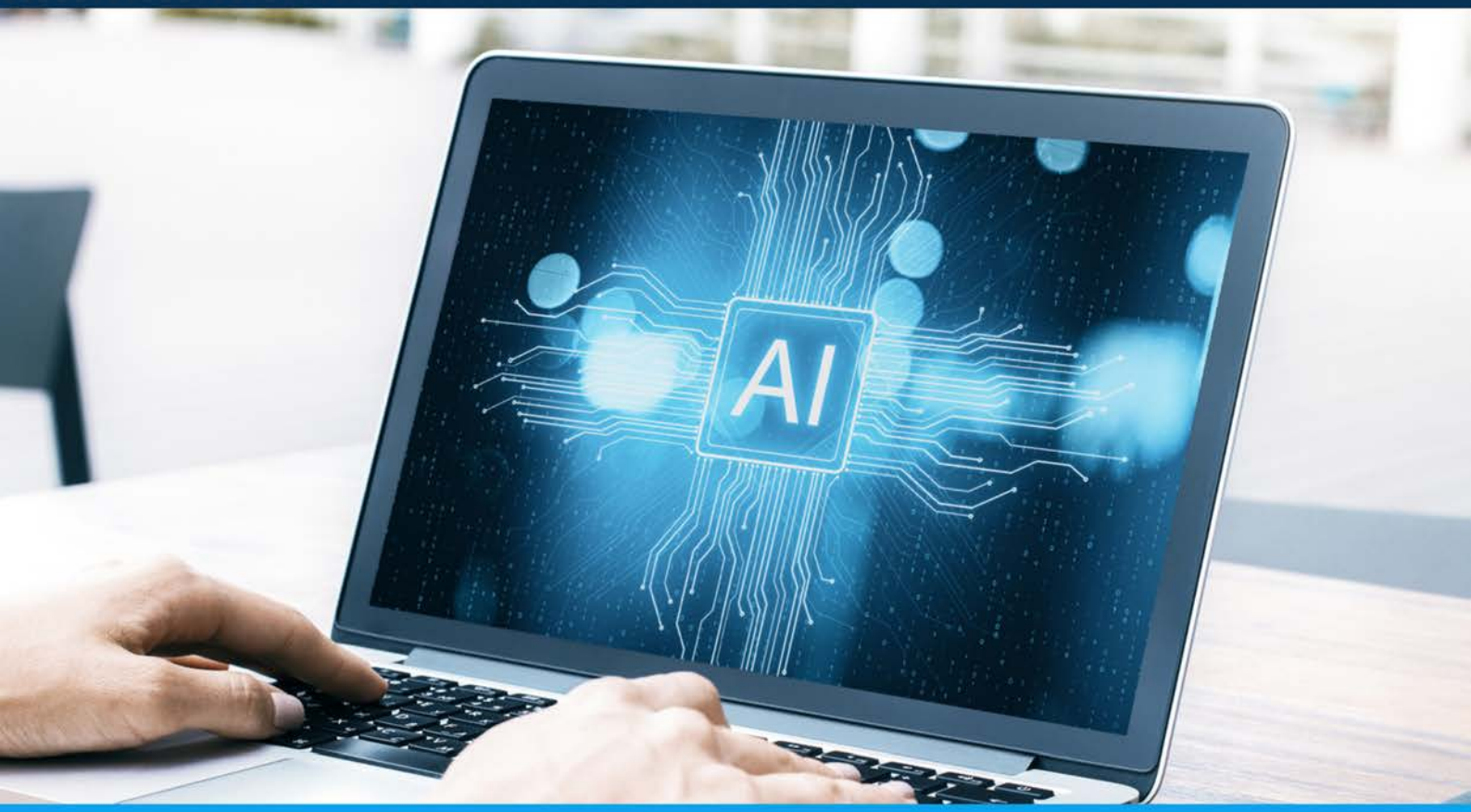
Künstliche Intelligenz im Business 2025



Die KI-Agenten von Microsoft, Google, Salesforce & Co. im Vergleich

entero | we deliver

Künstliche Intelligenz (KI) hat sich in den vergangenen Jahren von einer unterstützenden Technologie zu einem zentralen Treiber der digitalen Transformation entwickelt. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, KI gezielt einzusetzen, um Effizienz zu steigern, Wettbewerbsvorteile zu sichern und Kundenbeziehungen zu optimieren.

Mit dem Aufkommen leistungsstarker, intelligenter und autonom agierender Systeme – sogenannten KI-Agenten – verändert sich der Markt rasant. Anbieter wie Microsoft, Google, Amazon und Salesforce liefern Unternehmen vielseitige Lösungen, die je nach Technologieansatz und Integrationsfähigkeit unterschiedliche Stärken aufweisen.

Für Entscheider bedeutet dies: Die Wahl des richtigen KI-Agenten ist strategisch entscheidend. Welche Anbieter liefern den größten Mehrwert? Welche Lösung passt am besten zur bestehenden IT- und Prozesslandschaft? Und wo liegen die tatsächlichen Potenziale für Effizienzsteigerung und Automatisierung?

Dieses Whitepaper bietet einen strukturierten Vergleich führender KI-Agenten-Anbieter im Business-Umfeld. Wir analysieren deren Stärken, Schwächen und spezifische Einsatzgebiete – von der Integration in bestehende Systeme über die Automatisierung von Geschäftsprozessen bis hin zur Skalierbarkeit der Lösungen.

Die Erhebung basiert auf öffentlich zugänglichen Informationen und Tests im März 2025.

Christian Behr

Partner - entero AG

KI-Agenten – Die dritte Welle der KI

Die Entwicklung der Künstlichen Intelligenz brachte bereits zwei große Fortschritte: **prädiktive Analysen**, die datenbasierte Entscheidungen ermöglichen, und **Copiloten**, die Mitarbeitende unterstützen. Nun folgt die **dritte Welle – KI-Agenten**. Diese digitalen Mitarbeiter automatisieren Prozesse, treffen Entscheidungen und optimieren sich kontinuierlich. Unternehmen können damit Aufgaben nicht nur beschleunigen, sondern vollständig auslagern – von der **Kundenkommunikation, Vertriebsadministration, Vertriebsanalysen bis zur Marketingoptimierung.**

Was KI-Agenten können:

- **Autonom arbeiten** – Übernehmen komplette End-to-End-Prozesse und interagieren eigenständig mit Systemen und Kunden.
- **Datengetrieben optimieren** – Kontinuierliches Lernen und Echtzeitanalysen steigern Effizienz.
- **Strategische Entscheidungen unterstützen** – KI liefert präzise Prognosen und Handlungsempfehlungen.
- **Tools bedienen und Workflows ausführen** – Agenten können eigenständig mit Tools wie CRM-, ERP- oder Ticketing-Systemen interagieren und dadurch auch komplexe, bereichsübergreifende Workflows ausführen.

KI-Agenten im Business-Umfeld
Chancen und Herausforderungen

Potenziale für Unternehmen:

- **Produktivität steigern –** Routinetätigkeiten automatisieren, Mitarbeitende entlasten.
- **Kundeninteraktionen personalisieren –** KI verbessert die Customer Experience.
- **Optimierung durch Daten –** Analysen decken Effizienzpotenziale auf.

Herausforderungen und Grenzen:

- **Datenqualität –** Strukturierte, fehlerfreie Daten sind Voraussetzung.
- **Systemintegration –** Anbindung erfordert technisches Know-how.
- **Vertrauen & Akzeptanz –** Mitarbeitende aktiv einbinden.
- **Aufsicht bleibt nötig –** Autonomie braucht klare Regeln.
- **Einsatzgrenzen –** Kreativität & Strategie bleiben menschlich.

Wieso ist ChatGPT kein Player in diesem Vergleich?

Wir vermuten, dass die spezifischen Business-Angebote in den kommenden Jahren zunehmend durch übergreifende und persönliche Assistenten wie ChatGPT abgedeckt werden – sofern diese den Sicherheitsanforderungen genügen, was heute nicht der Fall ist. Das wäre eine ähnlicher Verdrängungswettbewerb wie z.B. der Einsatz von Navigationsgeräten im Auto, die nach einer Hochphase verbreitet durch Smartphone Apps ersetzt wurden.

Anbieter 1

Microsoft – Azure OpenAI Service & Copilot für Dynamics 365

Microsoft bietet mit dem **Azure OpenAI Service** und **Copilot für Dynamics 365** leistungsstarke KI-Lösungen für Unternehmen. Copilot unterstützt Vertrieb, Marketing und Kundenservice, indem er Prozesse automatisiert, Analysen bereitstellt und personalisierte Kundeninteraktionen ermöglicht. Besonders stark ist die Integration in bestehende Microsoft-Anwendungen wie Outlook, Teams und SharePoint. Allerdings bleibt Copilot primär assistierend und erreicht nicht die Autonomie spezialisierter KI-Agenten.

Typische Anwendungsfälle

- **Automatisierte Kundenkommunikation:** Copilot generiert Antwortvorschläge für Support-Mitarbeiter und priorisiert Kundenanfragen.
- **Effizientere Vertriebsprozesse:** KI-gestützte Pipeline-Analyse identifiziert die vielversprechendsten Leads.
- **Produktivitätssteigerung im Team:** Automatische Zusammenfassungen von Meetings und E-Mail-Entwürfe für Vertrieb und Support.
- **Prognose-gestützte Entscheidungsfindung:** Echtzeit-Analysen helfen bei Umsatzprognosen und Ressourcenplanung.

Vorteile

- **Tiefe Integration in Microsoft-Tools:** Verbindung mit Outlook, Teams, SharePoint und Dynamics 365 für reibungslose Abläufe.
- **Nutzerfreundliche Oberfläche:** Bekanntes Interface, das den Einstieg erleichtert und Akzeptanz fördert.
- **Flexible Infrastruktur:** Azure OpenAI lässt sich für unterschiedliche Business-Anwendungen skalieren.
- **Starke Analysefähigkeiten:** Prädiktive Modelle und Berichte erleichtern datenbasierte Entscheidungen.

Nachteile

- **Geringe Autonomie:** Der Copilot bleibt primär assistierend und erreicht keine vollständige Prozessautonomie.
- **Lizenzmodell-Komplexität:** Unübersichtliche Lizenzstruktur mit teils hohen Kosten bei zunehmender Skalierung.
- **Eingeschränkte Systemkompatibilität:** Die Integration in CRM- oder ERP-Systeme außerhalb des Microsoft-Universums ist aufwändig.
- **Hoher Trainingsaufwand:** Die Qualität der KI hängt stark von der Datenbasis und der anfänglichen Modellanpassung ab.

Anbieter 2

Google – Vertex AI & Duet AI für Google Workspace

Google bietet mit **Vertex AI** eine leistungsstarke Plattform für maschinelles Lernen und KI-gestützte Datenanalyse. Ergänzend bringt **Duet AI** KI-Funktionen in die Workspace-Apps wie Google Docs, Sheets und Gmail. Besonders Unternehmen mit datengetriebenen Geschäftsmodellen profitieren von der umfassenden Analyse- und Prognosefähigkeit. Allerdings richtet sich Vertex AI stark an Entwickler und Data Scientists, was die Anwendung für Fachabteilungen ohne tiefere IT-Kenntnisse erschwert.

Typische Anwendungsfälle

- **Datenanalyse und Prognosen:** Automatisierte Mustererkennung und Vorhersagemodelle für Business-Entscheidungen.
- **Marketingoptimierung:** KI-gestützte Segmentierung und Kampagnenanpassung in Echtzeit.
- **Automatisierte Dokumentenverarbeitung:** Duet AI generiert, korrigiert und strukturiert Texte für effizientes Wissensmanagement.
- **Produktions- und Logistikoptimierung:** Vertex AI analysiert Lieferketten und identifiziert Effizienzpotenziale.

Vorteile

- **Exzellente Datenanalyse:** Starke Machine-Learning-Modelle für Prognosen, Mustererkennung und Optimierungen.
- **Flexible Entwicklungsumgebung:** Vertex AI erlaubt die Anpassung und Erweiterung bestehender Modelle nach individuellen Anforderungen.
- **Nahtlose Integration in Google Workspace:** Duet AI unterstützt direkt in den bekannten Anwendungen.
- **Skalierbarkeit auf Unternehmensniveau:** Google Cloud bietet weltweit verfügbare Rechenkapazitäten mit hoher Performance.

Nachteile

- **Technisch anspruchsvoll:** Die Nutzung erfordert oft umfangreiche Data-Science-Kompetenzen im Unternehmen.
- **Begrenzte Business-Integration:** Vertex AI ist weniger auf CRM- und ERP-Systeme ausgerichtet als Konkurrenzprodukte.
- **Schwächen bei Prozessautomatisierung:** Der Fokus liegt auf Datenanalyse, nicht auf End-to-End-Prozesssteuerung.
- **Kostenstruktur unklar:** Die Preismodelle sind komplex und hängen stark vom Ressourcenverbrauch ab.

Anbieter 3

Amazon – AWS AI Services & Bedrock

Amazon Web Services (AWS) bietet mit **AWS AI Services** eine umfangreiche Auswahl an KI-basierten Anwendungen für Unternehmen. Die Plattform **Amazon Bedrock** ermöglicht den Zugriff auf vortrainierte Foundation-Modelle wie GPT, Claude oder Titan und richtet sich vor allem an datenintensive Branchen wie E-Commerce, Logistik und Finanzdienstleistungen. Der Fokus liegt auf Flexibilität und Skalierbarkeit, allerdings erfordert die Nutzung oft fundierte technische Expertise.

Typische Anwendungsfälle

- **E-Commerce-Personalisierung:** Dynamische Produktempfehlungen und individualisierte Kundenerlebnisse.
- **Automatisierte Logistiksteuerung:** KI-gestützte Vorhersagen zur Optimierung von Lieferketten und Lagerbeständen.
- **Finanzanalysen und Betrugserkennung:** Echtzeit-Überprüfung von Transaktionen zur Minimierung von Risiken.
- **Chatbots und Sprachassistenten:** Implementierung von Conversational AI für den Kundenservice.

Vorteile

- **Hohe Skalierbarkeit:** AWS ermöglicht die Verarbeitung großer Datenmengen ohne Performance-Einbußen.
- **Vielfältige Modelloptionen:** Bedrock bietet Zugriff auf unterschiedliche Foundation-Modelle für individuelle Anwendungsfälle.
- **Starke Personalisierungsfähigkeiten:** Ideal für E-Commerce und Marketing durch dynamische Content-Anpassung.
- **Breite API-Unterstützung:** Die AWS-Dienste lassen sich flexibel mit internen und externen Anwendungen verknüpfen.

Nachteile

- **Technische Komplexität:** Die Einrichtung und Anpassung erfordern fundierte AWS- und Machine-Learning-Kenntnisse.
- **Eingeschränkter CRM-Fokus:** Im Vergleich zu Konkurrenzlösungen fehlen native Funktionen für Vertriebs- und Marketingprozesse.
- **Kostenkontrolle herausfordernd:** Die nutzungsabhängige Preisstruktur kann bei hoher Inanspruchnahme teuer werden.
- **Benutzeroberfläche wenig intuitiv:** Business-User benötigen meist externe Unterstützung für die Anwendung der KI-Modelle.

Anbieter 4

Salesforce – Agentforce: KI-Agenten für CRM, Vertrieb und Marketing

Salesforce bietet mit **Agentforce** eine leistungsstarke KI-Plattform für Vertrieb, Kundenservice und Marketing. Die Lösung kombiniert **CRM-gestützte KI, Automatisierung und Datenanalyse,** um Unternehmen bei der Prozessoptimierung zu unterstützen. Agentforce nutzt vortrainierte Agenten, die individuell angepasst werden können, und automatisiert **wiederkehrende Aufgaben sowie datenbasierte Entscheidungen.**

Die tiefe Integration mit Salesforce ermöglicht eine nahtlose Nutzung der vorhandenen Kundendaten und sorgt für eine effiziente Automatisierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Besonders Unternehmen, die bereits Salesforce nutzen, profitieren von hoher Skalierbarkeit und einfacher Implementierung.

Typische Anwendungsfälle

- **Automatisierte Lead-Qualifizierung** – Identifikation und Priorisierung potenzieller Kunden in Echtzeit.
- **KI-gestützter Kundenservice** – Agenten analysieren Anfragen, priorisieren Tickets und generieren automatisierte Antworten.
- **Dynamische Marketingkampagnen** – KI optimiert Kampagnen in Echtzeit basierend auf Kundendaten.

Vorteile

- **Nahtlose CRM-Integration:** Agentforce ist vollständig in Salesforce eingebunden und nutzt Kundendaten optimal.
- **Hohe Automatisierungs-möglichkeiten:** Eigenständige Steuerung von Lead-Generierung bis Kundenservice.
- **Flexibel anpassbar:** Unternehmen können vortrainierte Agenten nutzen oder eigene KI-Modelle erstellen.
- **Einfache Nutzung über den Agent Builder:** Keine tiefgehenden Programmierkenntnisse erforderlich.
- **Starke Datensicherheit:** Salesforce Trust Layer gewährleistet hohe Compliance- und Datenschutzstandards.

Nachteile

- **Starke Abhängigkeit von Salesforce:** Die volle Funktionalität entfaltet sich nur im Salesforce-Ökosystem.
- **Höhere Kosten für Nicht-Salesforce-Nutzer:** Wer Salesforce nicht nutzt, muss zusätzliche Schnittstellen schaffen.
- **Komplexität bei tiefen Integrationen:** Anpassungen außerhalb der Standardfunktionen erfordern Entwicklungsaufwand.
- **Lizenzkosten für KI-gestützte Automatisierung:** Umfangreiche KI-Nutzung kann mit steigenden Kosten verbunden sein.

Anbieter 5

UiPath – AI Center für Prozessautomatisierung

UiPath ist ein führender Anbieter im Bereich **Robotic Process Automation (RPA)** und erweitert seine Lösungen mit dem **AI Center** um KI-gestützte Prozessautomatisierung. Der Fokus liegt auf der Optimierung wiederkehrender, regelbasierter Aufgaben, insbesondere in Finanzbuchhaltung, Kundenservice und Supply Chain Management. Im Gegensatz zu klassischen KI-Agenten konzentriert sich UiPath weniger auf Kundeninteraktionen, sondern stärker auf interne Unternehmensprozesse.

Typische Anwendungsfälle

- **Automatisierung von Backoffice-Prozessen:** Verarbeitung von Rechnungen, Bestellungen und Vertragsdokumenten.
- **Effiziente Kundenservice-Workflows:** Automatische Ticket-Zuweisung und Dokumentenzusammenfassungen.
- **Supply-Chain-Optimierung:** Vorhersagen zur Lagerbestandssteuerung und Automatisierung von Bestellprozessen.
- **Compliance und Audit-Prozesse:** Automatische Protokollierung und Berichterstellung für regulatorische Anforderungen.

Vorteile

- **Fokus auf Prozessoptimierung:** Automatisiert komplexe, wiederkehrende Aufgaben in verschiedenen Unternehmensbereichen.
- **Einfache Modellintegration:** Vortrainierte Modelle lassen sich unkompliziert in bestehende RPA-Workflows integrieren.
- **Benutzerfreundliche Entwicklungsumgebung:** No-Code/Low-Code-Ansätze erleichtern die Implementierung.
- **Hohe Kompatibilität:** UiPath unterstützt die Anbindung an zahlreiche Enterprise-Anwendungen.

Nachteile

- **Eingeschränkter CRM-Fokus:** Keine native Unterstützung für vertriebs- und marketingrelevante Prozesse.
- **Weniger autonome Fähigkeiten:** Die KI-Modelle agieren primär innerhalb vorgegebener Prozesse und sind weniger eigenständig.
- **Technischer Implementierungsaufwand:** Die Integration erfordert Kenntnisse in RPA- und Modelltraining.
- **Skalierungslücken im Frontend:** Kundeninteraktionen sind nicht im gleichen Umfang skalierbar wie bei CRM-fokussierten Lösungen.
- **Hohe Einstiegskosten:** Im Vergleich zu anderen Wettbewerbern sehr kostspielig bei weniger Leistung.

Anbieter 6

Rasa – Open-Source Conversational AI für individuelle Lösungen

Rasa ist ein führender Anbieter im Bereich **Open-Source Conversational AI** und bietet Unternehmen mit **Rasa Open Source** und **Rasa X** eine Plattform zur Entwicklung maßgeschneiderter Chatbots und virtueller Assistenten. Der Fokus liegt auf maximaler Individualisierung und Skalierbarkeit, sodass Unternehmen vollständigen Zugriff auf den Quellcode erhalten und Lösungen an ihre spezifischen Anforderungen anpassen können. Diese Flexibilität setzt jedoch technisches Know-how voraus.

Typische Anwendungsfälle

- **Branchenübergreifende Chatbots:** Individuell angepasste KI-Assistenten für Kundenservice, IT-Support und HR.
- **Omnichannel-Dialogsysteme:** Implementierung von Chatbots über Websites, Messaging-Apps und Voice-Assistants.
- **Datenschutzkonforme Self-Hosting-Lösungen:** KI-Modelle bleiben vollständig unter unternehmenseigener Kontrolle.
- **Automatisierte interne Assistenz:** Unterstützung von Mitarbeitenden durch intelligente, interne Informationsbots.

Vorteile

- **Open-Source-Flexibilität:** Vollständiger Zugriff auf den Quellcode für individuelle Anpassungen.
- **Datensouveränität:** On-Premise-Implementierungen ermöglichen volle Kontrolle über sensible Unternehmensdaten.
- **Skalierbare Architektur:** Rasa ist für wachsende Dialoganwendungen problemlos skalierbar.
- **Community-Support:** Eine aktive Entwickler-Community sorgt für kontinuierliche Weiterentwicklung.

Nachteile

- **Technische Einstiegshürde:** Die Entwicklung erfordert fundierte Kenntnisse in NLP (Natural Language Processing) und Softwareentwicklung.
- **Hoher Entwicklungsaufwand:** Im Vergleich zu kommerziellen Lösungen müssen mehr Komponenten eigenständig entwickelt werden.
- **Begrenzte Business-Features out-of-the-box:** Standardfunktionen wie CRM-Integrationen sind nicht nativ verfügbar.
- **Abhängigkeit von internen Ressourcen:** Der Betrieb und die Optimierung erfordern eine dedizierte IT-Infrastruktur.

Anbieter 7

Nova Capta – Individuelle KI-Agentenlösungen für Unternehmen

Nova Capta bietet maßgeschneiderte **KI-Agentenlösungen**, die auf die spezifischen Anforderungen von Unternehmen zugeschnitten sind. Der Fokus liegt auf der Identifikation relevanter Anwendungsfälle, der nahtlosen Integration in bestehende Systemlandschaften und der individuellen Anpassung an Geschäftsprozesse. Besonders für Unternehmen, die spezialisierte KI-Anwendungen benötigen, stellt Nova Capta eine flexible und praxisnahe Alternative zu standardisierten Lösungen dar.

Typische Anwendungsfälle

- **Individuelle Automatisierungslösungen:** Entwicklung branchenspezifischer KI-Agenten für Service, Vertrieb und interne Prozesse.
- **Datengetriebene Prozessoptimierung:** Integration von KI zur Analyse und Optimierung von Geschäftsabläufen.
- **Unternehmensspezifische Conversational AI:** Entwicklung von Chatbots und virtuellen Assistenten für maßgeschneiderte Kundeninteraktionen.
- **Nahtlose Systemintegration:** Anpassung der KI-Agenten an bestehende ERP-, CRM- und Datenmanagement-Systeme.

Vorteile

- **Hohe Individualisierbarkeit:** Maßgeschneiderte KI-Agenten, angepasst an spezifische Unternehmensanforderungen.
- **Starke Systemintegration:** Fokus auf die Einbindung in bestehende IT-Infrastrukturen.
- **Branchenübergreifende Expertise:** Lösungen für verschiedene Industrien und Unternehmensbereiche.
- **Flexibilität in der Implementierung:** Kombination aus Standardmodulen und individuell entwickelten Komponenten.

Nachteile

- **Kein Standardprodukt:** Lösungen sind individuell, wodurch die Implementierung länger dauern kann.
- **Abhängigkeit von Unternehmensprozessen:** Erfolg der KI-Agenten hängt stark von der bestehenden IT- und Datenqualität ab.
- **Höherer Beratungsbedarf:** Maßgeschneiderte Lösungen erfordern detaillierte Abstimmungen und strategische Planung.
- **Kostenintensive Entwicklung:** Individuelle Anpassungen können höhere Anfangsinvestitionen erfordern.

KI-Agenten im Einsatz – 6 Fallbeispiele (1/2)

Sechs praxisnahe Beispiele zeigen, wie autonome Agenten Prozesse automatisieren, Kunden begeistern und Effizienz steigern.

Brenntag revolutioniert den Kundenservice mit Agentforce

Effizientere Prozesse, bessere Servicequalität und optimierte Kundenkommunikation

Lösung:

- Automatisierte Kundeninteraktion – KI-Agenten beantworten Anfragen rund um die Uhr.
- Proaktive Auftragsverfolgung – Agenten tracken Bestellungen und informieren über Statusänderungen.
- Personalisierte Empfehlungen – KI analysiert Anfragen und schlägt passende Zusatzservices vor.

Ergebnis:

- Höhere Effizienz – Entlastung der Kundenservice-Teams durch automatisierte End-to-End-Prozesse.
- Verbesserte Servicequalität – Schnellere Reaktionszeiten und präzisere Antworten.
- Globale Skalierbarkeit – Nach erfolgreichem Pilotprojekt Ausweitung auf weitere Märkte geplant.

Siemens automatisiert Rechnungsverarbeitung mit KI-Agenten von AWS

Effizienzsteigerung durch automatisierte Datenverarbeitung und Kosteneinsparungen

Lösung:

- Automatisierte Erfassung und Verarbeitung von Rechnungen in verschiedenen Formaten und Sprachen.
- KI-gestützte Extraktion und Übertragung relevanter Daten in die Buchhaltung.
- Nahtlose Integration mit bestehenden Systemen zur Minimierung manueller Eingriffe.

Ergebnis:

- 65 % weniger manuelle Dateneingabe und deutlich geringere Fehlerquote.
- Mehrere Millionen Euro Einsparung jährlich durch Prozessautomatisierung.
- Skalierbare Lösung für Unternehmen mit hohem Rechnungsaufkommen.

B. Braun Group – Globale Kundenservice-Transformation mit KI-Agenten

Intelligente KI-Lösungen für schnellere, effizientere und datengetriebene Kundenbetreuung

Lösung:

- Automatisierte Bearbeitung komplexer Kundenanfragen durch KI-Agenten.
- Intuitive Erstellung und Anpassung der Agenten per Spracheingabe – ohne Coding.
- Nutzung der Salesforce Data Cloud für eine zentrale, bereichs- übergreifende Datenverfügbarkeit.

Ergebnis:

- Kürzere Reaktionszeiten und einheitliche Servicequalität auf globaler Ebene.
- Höhere Effizienz im Kundenservice durch optimierte Prozesse.
- Schnellere Bereitstellung relevanter Informationen für Service-Teams.

KI-Agenten im Einsatz – 6 Fallbeispiele (2/2)

Klarna optimiert den Kundenservice mit KI-Agenten von Microsoft

Effiziente Automatisierung für schnellere Reaktionszeiten und geringere Kosten

Lösung:

- KI-Agenten übernehmen die Bearbeitung wiederkehrender Kundenanfragen.
- Integration mit Klarnas CRM und Zahlungsplattform für nahtlose Prozesse.
- Reduktion manueller Support-Anfragen durch automatisierte Antworten.

Ergebnis:

- Schnellere Reaktionszeiten – Kunden erhalten sofortige Antworten.
- 40 Millionen Euro jährliche Einsparungen durch reduzierten Personalaufwand.
- Skalierbarer Kundenservice für Spitzenzeiten ohne Zusatzkosten.

Walt Disney optimiert das Besuchererlebnis mit Agentforce

Personalisierte Empfehlungen in Echtzeit für ein besseres Parkerlebnis

Lösung:

- KI-Agenten analysieren Wartezeiten und Besucherströme in Echtzeit.
- Dynamische Anpassung von Empfehlungen basierend auf Wetterbedingungen und Events.
- Automatisierte Steuerung der Besucherströme für ein optimiertes Parkerlebnis.

Ergebnis:

- Reduzierte Wartezeiten durch gezielte Besucherlenkung.
- Höhere Zufriedenheit durch personalisierte Erlebnisse.
- Bessere Auslastung der Attraktionen für ein reibungsloseres Parkmanagement.

OpenTable verbessert den Kundenservice mit Agentforce

Effizientere Serviceprozesse durch KI-gestützte Automatisierung

Lösung:

- Automatische Bearbeitung von Routineanfragen wie Reservierungen und Bonuspunkte-Verwaltung.
- Integration mit Service Cloud für einen einheitlichen Datenfluss und personalisierte Kundenkommunikation.
- Nutzung von KI für schnellere Problemlösungen und optimierte Self-Service-Optionen.

Ergebnis:

- Schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen durch Automatisierung.
- Verbesserte Kundenerfahrung durch personalisierte Interaktionen.
- Entlastung des Support-Teams, sodass sich Mitarbeitende auf komplexe Anliegen konzentrieren können.

Über die entero AG

Ihr kompetenter Partner für die erfolgreiche Implementierung von Salesforce Agentforce

Die entero AG ist eine inhabergeführte Business- und IT-Beratung mit über 25 Jahren Erfahrung in der digitalen Transformation. Als offizieller Lizenz-Reseller und Implementierungspartner von Salesforce begleiten wir Unternehmen bei der Einführung von CRM-Lösungen und KI-basierten Anwendungen.

Mit Agentforce bieten wir Zugang zur neuesten Generation von KI-Agenten, die Prozesse automatisieren, Teams entlasten und die Kundeninteraktion verbessern. Unser Beratungsansatz kombiniert tiefes Branchen- und Prozesswissen mit modernster Technologie.

Unsere Schwerpunkte:

- **CRM & Kundenmanagement** – Optimierung von Vertriebs-, Service- und Marketingprozessen mit Salesforce.
- **Digitale Transformation & Prozessoptimierung** – Effizienzsteigerung durch innovative Technologien.
- **KI & Automatisierung** – Integration von KI-Agenten zur Optimierung von Geschäftsabläufen.

Warum setzt entero auf Salesforce Agentforce?

Salesforce Agentforce bietet **tiefe CRM-Integration, hohe Automatisierung und flexible Anpassung**. Im Unterschied zu isolierten KI-Lösungen nutzt es bestehende Kundendaten für gezielte Prozesse.

Der Agent Builder ermöglicht schnelle Konfiguration – von Standard bis maßgeschneidert. Der Salesforce Trust Layer sichert Daten und erfüllt höchste Compliance-Anforderungen.

Fazit: Für Salesforce-Nutzer und Unternehmen mit Fokus auf datengetriebene KI zählt Agentforce zu den leistungsstärksten Plattformen.

Mehr Informationen zu Agentforce: **www.go-entero.de/agentforce**

Fragen Sie jetzt eine Demo oder eine unverbindliche Erstberatung an!

Ihr Ansprechpartner:
Christian Behr

+49 6196 7712701
christian.behr@entero.de