

Was ist Service GPT?

Intelligente Unterstützung für den Service

Bei der Verwendung von Salesforce können Nutzer sich schon lange auf die Unterstützung von der Salesforce-eigenen künstlichen Intelligenz verlassen, jedoch sind die GPT-Funktionen von Salesforce noch ein Schritt mehr: sie generieren automatisch Texte, Antworten, Zusammenfassungen und vieles mehr.

Aber wie hilft Service GPT Service Mitarbeitern, produktiver zu werden? Und welche Funktionen hat es? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel:

Inhalt

Was ist Service GPT?	2
Wie funktioniert Service GPT?	2
Welche Funktionen hat Service GPT?	3
Wofür kann Service GPT eingesetzt werden?	4
Was kostet Service GPT?	5
Fazit	5
Kontakt	6

Was ist Service GPT?

Service GPT ist die generative KI von Salesforce, die direkt in die Service Cloud integriert wird. Durch die Verwendung von Einstein GPT ist die künstliche Intelligenz direkt in den Flow der Service Mitarbeiter eingebaut. Service Mitarbeiter können personalisierte Antworten sehen, die auf Basis des Verlaufs der Kundenanfrage, CRM Daten sowie Wissensartikeln basieren. Somit müssen Servicemitarbeiter keine Zeit mehr aufwenden, nach Lösungen zu suchen oder komplexe Antworten zu formulieren, da Einstein GPT diese Arbeit für sie übernimmt. Dadurch wird der Kundenservice verbessert und die Arbeit für Servicemitarbeitende automatisiert und erleichtert. Service GPT nutzt generative KI, um einige erste Kundenantworten und -anfragen zu automatisieren. Das Ziel ist es, den Kundendienstmitarbeitern zu helfen, weniger Zeit mit Routineaufgaben zu verbringen und mehr Zeit für personalisierte Unterstützung zu haben, die menschlichen Input erfordert.

Wie funktioniert Service GPT?

Service GPT nutzt generative KI, um automatisch personalisierte Antworten auf Kundenanfragen und -probleme zu generieren. Dadurch können Kundendienstmitarbeiter schneller und präziser auf Kundenanfragen reagieren. Service GPT analysiert außerdem Echtzeit-Kundendaten in Salesforce und die Historie eines Kunden, um kontextbezogene Antworten zu geben. Das Tool, das auf der Salesforce-eigenen künstlichen Intelligenz Einstein basiert, kann Antworten vorschlagen, die auf den jeweiligen Kunden individuell zugeschnitten sind. Das Tool zielt darauf ab, dass Kundendienstmitarbeiter Zeit sparen können, indem es automatisch erste Antworten generiert. Dadurch können sich die Mitarbeiter um komplexere Angelegenheiten kümmern, die menschliches Urteilsvermögen und Problemlösungsfähigkeiten erfordern. Service GPT ist in die Service Cloud-Plattform von Salesforce integriert. Es analysiert die Kundeninteraktionen innerhalb der Service Cloud, um seine Vorschläge im Laufe der Zeit zu verbessern. Laut Salesforce wurde Service GPT, wie auch die anderen generativen KI-Tools wie Einstein GPT, Sales GPT, Marketing GPT und weitere GPT-Tools der Salesforce AI Cloud, unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Ethik entwickelt wurde. Das Unternehmen verfolgt eine "Null-Datenspeicherung"-Richtlinie und ist bestrebt, einen verantwortungsvollen Einsatz von KI

sicherzustellen. Daher wurde vor Kurzem auch die Einstein GPT Trust Layer vorgestellt, die die Sicherheit aller Daten bei der Verwendung von generativer künstlicher Intelligenz garantieren soll.

Welche Funktionen hat Service GPT?

Einstein GPT for Service:

- **Service-Antworten** generieren automatisch personalisierte Antworten auf der Grundlage relevanter Echtzeit-Datenquellen, so dass Service-Mitarbeiter Kundenprobleme schneller lösen können.
- **Work Summaries** erstellt Zusammenfassungen von Servicefällen und Kundenkontakten auf der Grundlage von Falldaten und Kundenhistorie.
- **Wissensartikel** werden automatisch generiert und auf der Grundlage der neuesten Echtzeitdaten aus Support-Interaktionen aktualisiert, so dass das institutionelle Wissen eines Unternehmens ständig auf dem neuesten Stand ist.
- **Mobile Work Briefings** bereiten Außendienstteams auf Termine vor, indem sie wichtige Informationen zusammenfassen, bevor sie eintreffen, und helfen ihnen so, effizienter zu arbeiten.

Service Cloud Einstein:

- **Next Best Actions:** Einstein ermöglicht es, Kunden automatisiert optimale Empfehlungen zu zuspielen, genau dann, wenn er sie braucht.
- **Case Classifications:** Die Dateneingabe für eingehende Anfragen wird automatisiert und die Anfragen können nach dem richtigen Bearbeiter oder der richtigen Warteschlange gefiltert und sortiert werden.
- **Search for Knowledge:** Erkenntnisse und Analysedaten werden genutzt, um die Wissensdatenbank zu optimieren und Mitarbeitern die relevantesten Suchergebnisse zu liefern.

Einstein Bots:

- **Bot Builder:** Über eine einfache Benutzeroberfläche können Bots in wenigen Minuten erstellt und gestartet werden.
- **Multilingual Bot:** Der Service kann, durch die Verwendung von Bots, die mehrere Sprachen unterstützen, über verschiedene Regionen hinweg skaliert werden.
- **Einstein Bots API:** Die Leistung von Einstein Bots kann auf jeden Kanal oder auf benutzerdefinierte Clients erweitert werden.

Wofür kann Service GPT eingesetzt werden?

GPT-Modelle wie Einstein for Service können in einer Vielzahl von Bereichen für Kundenservice und -support nützlich sein:

- Automatische Antworten auf häufige Kundenanfragen durch Chatbots und virtuelle Agenten. Dies kann dazu beitragen, die Belastung der menschlichen Agenten zu verringern.
- Unterstützung menschlicher Agenten durch die Bereitstellung von Antwortvorschlägen oder Wissensnuggets auf häufige Fragen. Dies kann dazu beitragen, die Antwortzeiten der Agenten zu verkürzen.
- Automatisierung von Routineaufgaben für Agenten wie Dateneingabe, Ausfüllen von Formularen und Zusammenfassen von Dokumenten.
- Verbesserung der Suche und Klassifizierung von Kundensupport-Dokumenten, Wissensdatenbanken und früheren Anfragen. Dadurch können die Agenten relevante Informationen schneller finden.
- Identifizierung von Fragen, Problemen und Stimmungen in Kundennachrichten, um die Priorisierung und Weiterleitung von Anfragen zu erleichtern.
- Bereitstellung von Empfehlungen für die nächstbesten Maßnahmen, Wissensartikel oder FAQs zur Lösung von Kundenproblemen.

Was kostet Service GPT?

Service GPT kann man als "Service Cloud Einstein" für 50 \$ pro Monat und Benutzer erhalten. Dadurch wird generative und vorausschauende KI direkt in die Service Cloud implementiert und die Arbeit der Service-Mitarbeiter automatisiert und erleichtert.

Fazit

Service GPT von Salesforce ist eine in die Service Cloud integrierte KI, die Service-Mitarbeitern hilft, Kundenanfragen schneller und genauer zu beantworten. Die KI analysiert Echtzeit-Kundendaten und -historie, um kontextbezogene Antworten zu generieren. Dies spart Service-Mitarbeitern Zeit, da Service GPT automatisch erste Antwortvorschläge liefert. Sie können sich dann auf komplexere Anfragen konzentrieren, die menschliches Urteilsvermögen erfordern. Service GPT bietet automatisierte Antworten auf häufige Anfragen, unterstützt Service-Mitarbeiter mit Antwortvorschlägen und übernimmt Routineaufgaben wie das Zusammenfassen von Dokumenten. Dies verbessert die Effizienz und Qualität des Kundendienstes. Wenn Service GPT eingesetzt wird, werden Service Mitarbeiter in der Lage sein, Kunden schneller und präziser zu helfen und so eine bessere Kundenzufriedenheit zu erzielen. Die Arbeit wird automatisiert und vereinfacht, sodass sich Mitarbeiter auf die wertschöpfenden Aufgaben konzentrieren können.

Weitere Informationen zu Service GPT finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/ai-for-customer-service/>

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.

Autor: Annika Franken, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: August 2023

Lesedauer: 3 Minuten

©2002-2023 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten