

# Was ist Einstein Copilot?

Intelligente Assistenz

**Auf der diesjährigen Salesforce Dreamforce drehte sich, wie zu erwarten, alles um generative künstliche Intelligenz. Salesforce ist als führendes CRM und KI-Unternehmen stets am Weiterentwickeln der Funktionen und erwerblichen Tools, die mit künstlicher Intelligenz arbeiten. Die AI Cloud und viele weitere Funktionen helfen bereits, das Arbeiten effizienter zu machen. Dazu gehört jetzt auch Einstein Copilot und das Einstein Copilot Studio.**

**Aber was genau ist Einstein Copilot? Welche Funktionen hat es und wie setzt man es korrekt in einem Unternehmen ein? Und was ist das Einstein Copilot Studio? Finden Sie mehr heraus:**

## Inhalt

Was ist Einstein Copilot?	2
Wie funktioniert Einstein Copilot?	2
Wie kann Einstein Copilot das Arbeiten effizienter machen?	3
In welchen Bereichen kann Einstein Copilot behilflich sein?	4
In welchen Branchen kann Einstein Copilot angewendet werden?	5
Wie implementiert man Einstein Copilot?	5
Was ist Einstein Copilot Studio?	7
Welche Funktionen hat Einstein Copilot Studio?	7
Fazit	8
Kontakt	9

## Was ist Einstein Copilot?

Einstein Copilot ist eine neue konversationelle KI-Assistenz für Salesforce-Anwendungen. Es handelt sich dabei um einen virtuellen Assistenten, mit dem Nutzer natürlichsprachige und vertrauenswürdige Antworten auf Basis der Salesforce-Daten erhalten können. Der Assistent bietet auch proaktiv weitere Handlungsoptionen an, um beispielsweise wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren oder eine effiziente Datenpflege zu ermöglichen.

Einstein Copilot wurde entwickelt, um Kunden und Mitarbeitern von Salesforce-Kunden dabei zu unterstützen, ihre täglichen Aufgaben schneller und einfacher zu erledigen. Durch die Einbindung in verschiedene Salesforce-Anwendungen wie Sales Cloud, Service Cloud und andere kann der Assistent auf die jeweiligen Kundendaten zugreifen und somit passgenaue Antworten und Vorschläge geben.

## Wie funktioniert Einstein Copilot?

Einstein Copilot funktioniert als Sprachassistent, mit dem Nutzer einfach durch natürliche Spracheingabe kommunizieren können. Durch modernste KI-Technologien wie Transformer-Architekturen ist der Assistent in der Lage, die Absicht und den Kontext von Anfragen zu verstehen. Er greift dann auf die Salesforce-Datenbank und das Wissen aus Milliarden Trainingsbeispielen zurück, um die bestmögliche Antwort zu generieren.

Dabei berücksichtigt das Tool auch Sicherheitsaspekte. Sensible Kundendaten werden nie ohne vorherige Autorisierung und gemäß der jeweiligen Berechtigungsebene des Nutzers verarbeitet oder weitergegeben. Der Schutz persönlicher Informationen hat für Salesforce oberste Priorität. Einstein Copilot basiert daher auch auf Einstein GPT Trust Layer.

## Wie kann Einstein Copilot das Arbeiten effizienter machen?

Indem Einstein Copilot als virtueller Assistent einfach über Sprache oder Chat kommunizieren kann, ermöglicht er eine deutlich schnellere Bearbeitung von Anfragen als herkömmliche Manuallösungen. Der Assistent übernimmt dabei viele wiederkehrende und zeitraubende Routineaufgaben, so dass sich die Mitarbeiter auf komplexere Probleme konzentrieren können.

Durch seine nahtlose Integration in Salesforce-Anwendungen hat das Tool auch stets den aktuellen Status und Kontext eines Falls vorliegen. Er kann somit passgenaue Antworten und nächste Handlungsschritte vorschlagen, um Prozesse zu beschleunigen. Insgesamt soll Einstein Copilot so zu einer Steigerung der Produktivität und Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostenreduzierung beitragen.

Einstein Copilot kann eine Vielzahl von Aufgaben erfüllen:

- Kundenservice: Der Assistent hilft beim Beantworten häufiger Kundenanfragen, der Erstellung von Angeboten und Dokumenten.
- Vertrieb: Copilot unterstützt beim Erstellen von Angeboten, Preislisten und Verträgen. Er liefert Produktinformationen.
- Marketing: Der Assistent kann bei der Gestaltung von Marketingmaterial und Kampagnen behilflich sein.
- Personalwesen: Copilot gibt Hilfestellung bei Themen wie Bewerbungsprozessen oder Personalplanung.
- Allgemeine Verwaltung: Auch für Aufgaben wie Terminkoordination, Reiseplanung oder Einkauf ist der Assistent nützlich.
- Entwicklung: Mit natürlichen Sprachprompts kann Einstein Copilot Code generieren oder Entwicklern Vorschläge für effizienteren Code geben.

Durch seine Integration in Salesforce-Anwendungen hat Einstein Copilot stets den aktuellen Kontext und kann so passgenaue Antworten liefern. Das Ziel ist, Routineaufgaben zu automatisieren und Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen zu unterstützen.

## In welchen Bereichen kann Einstein Copilot behilflich sein?

### **Kundenservice**

Einstein Copilot unterstützt Kundenberater zum Beispiel bei der Beantwortung häufig gestellter Fragen von Kunden oder bei der Erstellung von Angeboten und Angebotsdokumentation.

### **Vertrieb**

Der Assistent hilft Vertriebsmitarbeitern bei der Erstellung von Angeboten, Preislisten und Vertragsdokumenten. Er liefert auch Informationen zu Produkten und Dienstleistungen.

### **Marketing**

Copilot kann beim Entwurf von Marketingkampagnen, Website-Inhalten oder Broschüren unterstützen.

### **Buchhaltung**

In der Buchhaltung/Finanzabteilung kann der Assistent beim Ausfüllen von Formularen, Steuererklärungen oder Rechnungen helfen.

### **Personalabteilung**

Der Assistent gibt Personalverantwortlichen Hilfestellung bei Themen wie Bewerbungsprozessen, Arbeitsverträgen oder Personalplanung.

### **Allgemeine Verwaltung**

Einstein Copilot ist auch für nicht-fachspezifische Aufgaben wie Terminkoordination, Reiseplanung oder Einkauf hilfreich.

Insgesamt zielt das intelligente Tool darauf ab, Routineaufgaben zu automatisieren und Mitarbeiter bei einer Vielzahl von Aufgaben im Salesforce-Umfeld zu unterstützen. Der Fokus liegt auf Steigerung der Produktivität und Effizienz.

## In welchen Branchen kann Einstein Copilot angewendet werden?

Dadurch, dass Einstein Copilot in die Salesforce Anwendungen integriert wird, kann die Funktion in vielen Bereichen und in den branchenspezifischen Clouds, die Teil der Industry Cloud sind, helfen.

### **Finanzen**

Ein Finanzberater kann die Ausgaben- und Sparhistorie seiner Kunden analysieren, um personalisierte Beratung anzubieten und maßgeschneiderte Pläne und Ziele zu erstellen.

### **Gesundheitswesen**

Ein Verwalter im Gesundheitswesen kann automatisch die Zahl der unentschuldigten Fehltermine reduzieren und Terminübersichten erstellen.

### **Automobil**

Ein Kfz-Dienstleister kann aus Fahrzeugdaten prädiktive Erkenntnisse gewinnen und proaktiv Serviceeinsätze planen.

### **Bildung**

Ein Hochschuladministrator kann die Erfahrung von Studenten personalisieren, indem er relevante individuelle Fähigkeiten und Interessen effizienter bestimmten Kursen zuordnet, die die Vorbereitung auf das Berufsleben verbessern.

## Wie implementiert man Einstein Copilot?

Um Einstein Copilot in Ihrem Unternehmen effektiv und effizient zu implementieren, können Sie die folgenden Schritte berücksichtigen:

1. Definieren Sie Ihre Ziele: Identifizieren Sie klar die spezifischen Ziele und Ergebnisse, die Sie mit Einstein Copilot erreichen wollen. Legen Sie fest, wie die Produktivität gesteigert, die Kundenerfahrung verbessert oder die Prozesse in Ihrem Unternehmen rationalisiert werden können.
2. Bewerten Sie Ihre Daten: Beurteilen Sie die Qualität und Verfügbarkeit Ihrer Daten. Einstein Copilot ist auf genaue und relevante Daten angewiesen, um aussagekräftige Erkenntnisse und Empfehlungen zu liefern. Stellen Sie sicher, dass Ihre Daten sauber, organisiert und zugänglich sind.
3. Passen Sie das KI-Modell an und trainieren Sie es: Einstein Copilot kann an Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen angepasst werden. Trainieren Sie das KI-Modell mit den unternehmenseigenen Daten, um seine Genauigkeit und Relevanz zu verbessern. Auf diese Weise kann der KI-Assistent den Nutzern maßgeschneiderte und wertvolle Unterstützung bieten.
4. Bieten Sie Benutzerschulungen und Support an: Bringen Sie Ihren Mitarbeitern bei, wie sie Einstein Copilot effektiv nutzen können. Bieten Sie Schulungen oder Ressourcen an, die ihnen helfen, die Fähigkeiten des Assistenten zu verstehen und seine Funktionen zu nutzen, um ihre Arbeit zu verbessern. Bieten Sie fortlaufenden Support an, um alle auftretenden Fragen oder Probleme zu lösen.
5. Überwachen und optimieren Sie die Leistung: Überwachen Sie fortlaufend die Leistung des Tools und sammeln Sie Feedback von den Nutzern. Identifizieren Sie verbesserungswürdige Bereiche und nehmen Sie notwendige Anpassungen vor, um die Effektivität zu erhöhen. Überprüfen und aktualisieren Sie das KI-Modell regelmäßig, um sicherzustellen, dass es auf Ihre sich entwickelnden Geschäftsanforderungen abgestimmt bleibt.

Denken Sie daran, dass die erfolgreiche Implementierung von Einstein Copilot davon abhängt, dass Sie das System auf die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens abstimmen, den Anwendern angemessene Schulungen und Unterstützung bieten und die Leistung des Systems auf der Grundlage von Feedback und Datenanalysen kontinuierlich optimieren.

## Was ist Einstein Copilot Studio?

Einstein Copilot Studio ist eine neue Entwicklerplattform, mit der Unternehmen den Assistenten noch besser an ihre individuellen Anforderungen anpassen können. Über eine grafische Benutzeroberfläche lassen sich mit Einstein Copilot Studio ganz einfach neue Funktionen, Skills und Prozesse entwickeln.

So können mit dem Low-Code-Ansatz auch Mitarbeiter ohne Programmierkenntnisse den Assistenten erweitern. Mit dem Studio Drag-and-Drop-Builder kann man Dialoge erstellen, um neue Workflows und Anwendungsfälle abzudecken. Die so erweiterten Fähigkeiten fließen dann in die Live-Version von Einstein Copilot ein und stehen so allen Nutzern zur Verfügung.

## Welche Funktionen hat Einstein Copilot Studio?

### **Prompt Builder**

Mit dem Prompt Builder können Benutzer generative KI-Prompts erstellen, testen und bereitstellen, die zum Marken- und Kommunikationsstil ihres Unternehmens passen, ohne dabei tiefgreifende technische Kenntnisse zu erfordern. Zum Beispiel könnte ein Vermarkter den Prompt Builder bitten, eine personalisierte Nachricht und einen Rabatt für ein neues Produkt basierend auf der Kaufhistorie und dem Standort des Kunden zu generieren. Einstein Copilot generiert dann automatisch personalisierte Nachrichten, die den individuellen Kundenpräferenzen entsprechen, auf frühere Käufe verweisen und demografische Informationen berücksichtigen. Im Gegensatz zu anderen Prompt-Engineering-Tools, die Integration und spezifische Fähigkeiten erfordern, bietet der Prompt Builder eine Low-Code-Erfahrung, die schnell fundierte Prompts in jeder CRM-App oder jedem Workflow liefert, einschließlich der Einstein Trust Layer.

### **Skills Builder**

Mit dem Skills Builder können Unternehmen benutzerdefinierte KI-gesteuerte Aktionen erstellen, um spezifische Aufgaben zu erledigen. Zum Beispiel kann ein Unternehmen mit dem Skills Builder eine "Wettbewerbsanalyse"-Fähigkeit für die Vorbereitung von Meetings erstellen. Diese

Fähigkeit analysiert aktuelle Marktdaten, Verkaufszahlen und sendet API-Aufrufe an externe Datenbanken, um einen umfassenden Überblick über die Konkurrenz zu erhalten. Wenn das Datum des Meetings näher rückt, gibt der Vertriebsmitarbeiter einfach den Befehl an den Einstein Copilot, der dann schnell die "Wettbewerbsanalyse"-Fähigkeit auswählt, um wichtige Erkenntnisse und Gesprächspunkte bereitzustellen.

### **Model Builder**

Unternehmen benötigen die Flexibilität, ihre eigenen KI-Modelle (BYOM) für ihre spezifischen Geschäftsanforderungen auszuwählen. Mit dem Model Builder können Kunden eines der proprietären LLMs (Large-Language-Model) von Salesforce auswählen oder nahtlos bevorzugte vorhersagende und generative Partner-KI-Modelle integrieren und diese mit Daten in der Data Cloud trainieren oder feinabstimmen, ohne Daten zu verschieben oder zu kopieren. Dadurch wird der Einstein Copilot mit präziseren Erkenntnissen und auf die individuellen Mitarbeiter- oder Kundendynamiken zugeschnittenem Inhalt ausgestattet.

## Fazit

Die neue KI-Funktion von Salesforce ist revolutionär, da sie nahtlos in jede Salesforce Anwendung eingebaut werden kann und somit überall generative künstliche Intelligenz und deren Unterstützung bereitstellt. Dadurch bekommen Mitarbeitende ohne weitere Schritte machen zu müssen direkte Unterstützung und müssen selbst viel weniger Recherchearbeit und manuelle, repetitive Aufgaben erledigen. Die einfache Bedienung macht künstliche Intelligenz außerdem für jeden zugänglich und ermöglicht somit jedem Unternehmen, produktiver und effizienter zu werden.

Weitere Informationen finden Sie hier:

[https://www.salesforce.com/news/press-releases/2023/09/12/ai-einstein-news-dreamforce/?d=p&utm\\_campaign=amer\\_cbaw&utm\\_content=Salesforce\\_Dreamforce&utm\\_medium=organic\\_social&utm\\_source=linkedin](https://www.salesforce.com/news/press-releases/2023/09/12/ai-einstein-news-dreamforce/?d=p&utm_campaign=amer_cbaw&utm_content=Salesforce_Dreamforce&utm_medium=organic_social&utm_source=linkedin)

## 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](mailto: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.