



# BESCHLEUNIGEN SIE DIE ZEIT BIS ZUM NUTZEN DER AGENTISCHEN KI

EIN VALOIR-BERICHT

Februar 2025

**VALOIR**

[www.valoir.com](http://www.valoir.com)



*Agentenbasierte künstliche Intelligenz (KI) verspricht exponentielle Vorteile durch KI, indem komplexe Aufgaben und Interaktionen ohne menschliches Eingreifen automatisiert werden. Die Entwicklung einer agentenbasierten KI, die komplexe Aufgaben mit akzeptabler Leistung bewältigen kann, war jedoch eine Herausforderung. Valoir hat herausgefunden, dass Unternehmen mithilfe einer für die Entwicklung agentenbasierter KI optimierten Plattform wie Salesforce Agentforce autonome KI-Agenten durchschnittlich 16-mal schneller bereitstellen können als mit anderen Ansätzen und gleichzeitig die Genauigkeit um 75 Prozent erhöhen.*

Das Versprechen der agentenbasierten künstlichen Intelligenz (KI) besteht darin, die Vorteile der KI mit autonomen Agenten, die komplexe Aufgaben und Interaktionen ohne menschliches Eingreifen bewältigen können, exponentiell zu steigern. Viele generative KI-Projekte sind jedoch nie über das Pilotstadium hinausgekommen. Selbst Organisationen, die über die Ressourcen zum Erstellen von Modellen, zur Integration von Daten, zur Entwicklung von Eingabeaufforderungen und zum Aufbau von Leitplanken und Datensicherheit verfügten, konnten kein akzeptables Leistungs- und Genauigkeitsniveau erreichen. Diese frühen Misserfolge führten dazu, dass viele Unternehmen von der Angst, etwas zu verpassen (FOMO zu KI FOMU (Angst, etwas zu vermasseln)) zu KI FOMU wechselten und generative KI-Projekte auf Eis legten, bis sich die Technologie – und die Ansätze der Anbieter zur Bereitstellung von Genauigkeit – verbessert hatten.

Auf der Dreamforce im September 2024 kündigte Salesforce Agentforce an, um Kunden dabei zu helfen, autonome KI-Agenten schneller und mit größerer Genauigkeit und Leistung als bei DIY-Ansätzen zu erstellen und einzusetzen, und viele andere Anbieter folgten mit ähnlichen Ankündigungen. Um das Potenzial für eine schnellere Wertschöpfung mit einem Plattformansatz zu verstehen, analysierte Valoir die Erfahrungen von Salesforce-Kunden.

## Salesforce Agentforce

Salesforce Agentforce wurde entwickelt, um die Salesforce-Plattform zu nutzen, um eine Automatisierung der künstlichen Intelligenz (KI) von Agenten zu ermöglichen. Zu den Komponenten gehören:

- Agentforce Service Agent ist ein kundenorientierter, autonomer KI-Agent, der Kunden bei der Bereitstellung von Selbstbedienungslösungen mit vorgefertigten Themen und Aktionen für wichtige Service-Anwendungsfälle unterstützt.
- Agent Builder ermöglicht es Benutzern, Agenten mit einem Agentenassistenten und Low-Code-Tools anzupassen, einzurichten, zu testen und zu aktivieren.
- Die Atlas Reasoning Engine analysiert Daten autonom, trifft Entscheidungen und erledigt komplexe mehrstufige Aufgaben auf intelligente Weise.
- Das Testing Center ermöglicht es Teams, Agentforce mit synthetisch generierten Daten in großem Maßstab zu testen.

Agentforce ist eine neue Ebene, die in die Salesforce-Plattform integriert ist, sodass Kunden andere Plattform-Assets nutzen können, darunter:

- Kunden-360-Anwendungen (Sales, Service, Marketing und Commerce Cloud) können von Agentforce genutzt werden, um die Arbeit bestehender Salesforce-Benutzer zu erweitern und zu verbessern.
- Data Cloud verbindet, vereinheitlicht und harmonisiert Kundendaten und Metadaten, um präzise und kontextbezogene Antworten zu ermöglichen. Die RAG-Funktionen (Retrieval Augmented Generation) von Data Cloud ermöglichen es Benutzern, unstrukturierte Daten zur weiteren Fundierung hochzuladen. Tableau hilft Agentforce, Daten zu sehen und zu verstehen.
- Die Einstein Vertrauensschicht schützt Kundendaten durch Sicherheitsfunktionen und Schutzmaßnahmen wie die Nicht-Aufbewahrung von Daten, die Erkennung von Toxizität, den sicheren Datenabruf und die dynamische Fundierung. Der Trust Layer Audit Trail ermöglicht es Benutzern, die Aktionen und Ausgaben von KI-Agenten zur Einhaltung von Vorschriften zu verfolgen.
- Die MuleSoft API-Verwaltungsplattform ermöglicht es Entwicklern und Administratoren, Daten von Drittanbietern einzubinden, damit Agentforce systemübergreifend agieren kann.
- Mit Salesforce Flow kann Agentforce jeden Prozessablauf aufrufen, der im Low-Code-Prozessautomatisierungstool Flow Builder erstellt wurde, oder es Benutzern ermöglichen, neue Abläufe zur Unterstützung bestimmter Agentforce-Jobs zu erstellen.
- Slack ermöglicht es Salesforce-Benutzern, Agentforce innerhalb seiner Konversationsschnittstelle für mitarbeiterorientierte autonome Agenten einzusetzen.

Um die Zeit bis zur Wertschöpfung von Agentforce zu bewerten, führte Valoir ausführliche Interviews mit mehr als 20 Salesforce-Kunden aus

verschiedenen Branchen, Unternehmensgrößen und Regionen (hauptsächlich in Nordamerika) durch. Alle hatten vor der Veröffentlichung von Agentforce mit unterschiedlichem Erfolg mit irgendeiner Form von generativer KI experimentiert, um ihre eigenen agentenbasierte Apps zu erstellen, und führten Pilotprojekte mit Agentforce durch oder setzten es in der Produktion ein. Für unsere Analyse haben wir uns sieben Phasen der agentenbasierten Entwicklung angesehen:

- Modellerstellung
- Daten- und Anwendungsintegration
- Prompt-Engineering
- KI-Leitplanken und Sicherheit
- Benutzeroberfläche und Workflow-/Anwendungsentwicklung
- Abstimmung

Offensichtlich variierten die Komplexität der agentenbasierten Aufgaben und das Volumen, die Quellen und der Zustand der Daten je nach Kunde, ebenso wie die Größe und das Niveau der datenwissenschaftlichen und technischen Expertise ihrer Teams. Valoir normalisierte die Daten, indem es die Anzahl der Arbeitsstunden berechnete, die jedes Team für jede Phase der agentenbasierten KI-Entwicklung mit Agentforce aufwandte, und diese mit der Zeit verglich, die für die gleichen Phasen ihrer DIY-Agentenprojekte aufgewendet wurde, um die durchschnittliche Zeitersparnis für jede Phase und die durchschnittliche Beschleunigung der Wertschöpfung mit Agentforce insgesamt zu quantifizieren.

## Agentforce versus DIY

### MODELLAUFBAU

Valoir stellte fest, dass Salesforce-Kunden das vorab abgestimmte Large Language Model (LLM) und die integrierten RAG-Funktionen (Retrieval Augmented Generation) von Agentforce nutzen konnten, anstatt in den Aufbau eigener LLM- oder RAG-Datenbanken oder anderer vorgefertigter Modelle zu investieren. RAG ermöglicht genauere und präzisere Antworten, indem es einem LLM ermöglicht, auf einen bestimmten Satz von Dokumenten zu verweisen, um seine Antworten zu informieren, sodass es domänenspezifische oder aktuelle Informationen verwenden kann.

Die vorab abgestimmten LLM- und RAG-Funktionen von Agentforce ermöglichten es ihnen, den Zeitaufwand für DIY-Projekte, der für die anfängliche Modellbewertung, das Prototyping und die Abstimmung anfiel, weitgehend zu eliminieren. Kunden sagten::

*Wir haben eine Beta-Version von Agentforce, die jemand innerhalb weniger Wochen entwickelt hat. Wenn wir versucht hätten, all dies in unserem LLM zu erstellen, hätte es Monate gedauert.*

*Wir haben das letzte Jahr damit verbracht, unsere Version der Salesforce-Plattform für meine Forschung zu erstellen. Vier Leute in einem Team, fünf in einem anderen. RAG, Architekturdesign, benutzerdefinierte Tabellen und Schemata, herauszufinden, wie wir indizieren und welche Vektordatenbank wir verwenden, hat sechs Monate gedauert, und wir waren noch nicht einmal in der Nähe von Tests.*

Die Entwicklung eines benutzerdefinierten LLM kann Jahre dauern. In der Realität verwenden die meisten Unternehmen, die einen DIY-Ansatz verfolgen, jedoch vorgefertigte Modelle, deren Einrichtung in der Regel drei bis zwölf Monate dauert. Im Gegensatz dazu sind die Modelle von Agentforce vorintegriert und voreingestellt, sodass nur wenig bis gar eine Einrichtungszeit erforderlich ist.



Die Einrichtung des Agentforce-KI-Modells ist 7,5-mal schneller als ein DIY-Ansatz mit vorgefertigten Modellen.

## DATENINTEGRATION

Valoir stellte fest, dass die Investitionen von Salesforce in Data Cloud und Data Cloud Connectors und Service Cloud Knowledge sowie die Tatsache, dass die wichtigsten CRM-Daten der Kunden bereits in Salesforce vorhanden waren, die Fähigkeit, mit Agentforce einen Mehrwert aus der KI für Agenten zu ziehen, erheblich beschleunigten. Kunden sagten:

*Wir erhalten [von KI] in Tagen oder Wochen einen Mehrwert, im Gegensatz zu Monaten oder Jahren, und der Unterschied liegt darin, dass wir unsere Daten in Salesforce haben.*

*Unsere Daten befinden sich in Salesforce und ich wüsste nicht einmal, wo ich anfangen sollte, damit ChatGPT all diese Daten abrufen kann. Wenn man weiß, wie man einen Flow erstellt, kann man die Daten in Salesforce dort abrufen, wo sie sich befinden, und einfach diese Eingabeaufforderungen verwenden. Diese Daten aus Salesforce herauszuziehen, um sie in ChatGPT einzugeben, wäre viel zeit- und kostenaufwändiger, als wir es bewältigen könnten. Deshalb haben wir uns für den KI-Pfad mit Salesforce entschieden, weil alle Daten dort vorhanden sind.*

*Es gibt eine große Hürde bei der Verknüpfung von Daten – man wird kein KMU oder mittelständisches Unternehmen dazu bringen, herauszufinden, wie man diese Daten einliest. Mit Salesforce musste ich nicht herausfinden, woher ich Daten bekomme.*

*Unser gesamtes Wissen ist in Salesforce gespeichert. Mit der Hilfe eines unserer SEs haben wir unsere RAG in Data Cloud in einer unserer Sandboxes erstellt und es hat nur ein paar Stunden gedauert. All our knowledge is in Salesforce. With the help of one of our SEs we built our RAG in Data Cloud in one of our sandboxes and it only took us a few hours.*

Realistisch betrachtet würden Organisationen, die Agentforce nicht verwenden, ein anderes Datenintegrations-Tool oder eine andere Kundendatenplattform (CDP) verwenden, um ihre Daten zu integrieren und für die KI vorzubereiten. Data Cloud und seine vorgefertigten RAG-Funktionen in Agentforce sind die beiden Beschleuniger für die Datenintegration im Vergleich zu einem DIY-Ansatz.

Bei Verwendung von Open Source oder anderen Alternativen verbrachten Organisationen mindestens einen Monat damit, einen RAG-Ansatz auszuwählen, Tools für die Dokumentenerfassung, -abfrage und -speicherung zu integrieren und den RAG in ihr generatives Modell zu integrieren, sowie weitere zwei bis drei Monate damit, den Abfragedienst und das Modell mit domänenspezifischen Daten zu trainieren. Mit Agentforce konnten sie die erforderliche Datenintegration innerhalb weniger Wochen abschließen.



Die Datenintegration von Agentforce ist 3,5-mal schneller als ein DIY-Ansatz.

## PROMPT ENGINEERING

Valoir stellte fest, dass die Investitionen, die Salesforce in Prompt Engineering mit Prompt Builder getätigt hat, das jetzt Teil von Agentforce ist, es Unternehmen ermöglicht, auf einfache Weise Prompt-Vorlagen zu erstellen und wiederzuverwenden, die dann von Agentforce-Agenten genutzt werden können, um bestimmte Aktionen auszuführen. Kunden sagten:

*Wir haben versucht, eine Eingabeaufforderung in Excel zu verwenden, die Namen durch Kundennamen ersetzte, aber das war ein enormer manueller Aufwand und auch kein optimierter Prozess. Wir haben ein Jahr daran gearbeitet. Mit Agentforce hat die Umsetzung nur einen Monat gedauert.*

*Sie haben eine Struktur geschaffen, in die Sie Ihre Daten und Ihr Modell einspeisen können und die es KMU ermöglicht, dies ohne sofortiges technisches Fachwissen zu tun. Unternehmen können weniger gut bezahlte Ressourcen ohne fortgeschrittene Abschlüsse in Datenwissenschaft und Programmierung einsetzen, um KI auf verantwortungsvolle Weise mit dem guten Ruf von Salesforce im Rücken einzusetzen*

Darüber hinaus verringern die vorgefertigten Eingabeaufforderungen, die mit den sofort einsatzbereiten Aufgaben und Fähigkeiten in Agentforce verbunden sind, die Belastung der Teams bei der Erstellung auf Eingabeaufforderungsebene weiter.



Agentforce reduziert den Zeitaufwand für zeitnahe technische Lösungen im Vergleich zu DIY-Ansätzen um 90 Prozent.

## KI-LEITPLANKEN UND SICHERHEIT

Valoir stellte fest, dass die Leitplanken und die Sicherheit in der Salesforce Trust Layer ein Schlüsselfaktor dafür waren, dass Organisationen über generative KI-Pilotprojekte hinaus zu agentenbasierter KI übergehen konnten. Kunden sagten:

*Das Team versuchte, ein offenes KI-Modell zu trainieren, indem es ihm alle unsere Compliance-Daten und Daten aus klinischen Studien zuführte. Wir hatten Bedenken, personenbezogene Daten in ChatGPT einzugeben, und ich glaube nicht, dass wir die Trust Layer aufbauen könnten.*

*Wir lassen Agentforce eine bestimmte [Finanzdaten einer Person] in einer authentifizierten Erfahrung erklären. Wir dürfen nicht gegen [Datenschutzgesetze] verstoßen. Jeder potenzielle Datenverlust wäre katastrophal. Das ist der Punkt, an dem man wirklich Probleme mit dem Export vertraulicher Daten hat – mit [Microsoft] Copilot ist das einfach nicht möglich. Man könnte es zwar bauen, aber der Aufwand wäre 20- bis 30-mal so hoch.*

*Früher, wenn ein Servicetermin abgeschlossen war, nahm Zapier die Servicenotizen und die Terminaufzeichnung und schickte sie an ChatGPT, wo der Chat eine Zusammenfassung erstellte. Es funktionierte ganz gut, aber wir haben beschlossen, die Ankündigung von Einstein Trust Layer nicht weiterzuverfolgen. Wir konnten niemandem vertrauen, der es nicht in der ChatGPT-Datenbank veröffentlicht.*

Keiner der Salesforce-Kunden, die Valoir für diese Analyse befragt hat, hat in seinen DIY-Projekten erfolgreich das Äquivalent einer Trust Layer erstellt. Teams mit umfangreichem Fachwissen, die dies versuchten, arbeiteten mehr als 12 Monate an Projekten.



Entwicklungsteams mit umfangreicher Erfahrung in den Bereichen Entwicklung und Datenwissenschaft würden mehr als 12 Monate benötigen, um das Äquivalent einer Vertrauensschicht zu entwickeln.

## ENTWICKLUNG VON BENUTZEROBERFLÄCHEN UND ANWENDUNGEN

Valoir stellte fest, dass Unternehmen, die eine KI für Agenten bereitstellen möchten, ohne Agentforce und die Salesforce-Plattform ihren Entwicklungsaufwand in zwei Hauptbereichen erhöhen würden: bei der Entwicklung einer Benutzeroberfläche oder der Integration in eine vorhandene Konversationsschnittstelle (z. B. einen Bot) und bei der Entwicklung von Arbeitsabläufen zwischen Agenten und LLM. Die Drag-and-Drop-Oberfläche von Agent Builder und die Dialoge für Konversationsanweisungen automatisierten einen Großteil dieses Prozesses. Kunden sagten:

*Der Agententeil ist einfach. Um einen neuen Agenten zu erstellen, geht man durch ein paar Bildschirme, auf denen man die Themen auswählt, die man einbeziehen möchte, und wo man sein Wissen aus der Datenwolke bezieht. Dann testet und optimiert man das Thema, um sicherzustellen, dass man die richtige Antwortqualität erhält. Man muss nichts programmieren und aufbauen – es ist wirklich ganz einfach. Wir hatten in weniger als drei Wochen einen funktionierenden Prototyp und jetzt machen wir mit ein paar Leuten einen 6-Wochen-Sprint bis zur Produktion.*

*Copilot hat nicht funktioniert – wir müssten Abläufe einrichten, um es auszulösen, und es mit E-Mails und einer dialogorientierten Benutzeroberfläche verbinden, und jede Organisation müsste es selbst herausfinden.*

*Organisationen, die bereits Salesforce Flow und Einstein verwenden, hatten den schnellsten Weg zur Entwicklung einer agentenbasierten KI. Kunden schätzten, dass sie ohne Agentforce im Durchschnitt mindestens sechsmal länger brauchen würden, um eine kundenorientierte UI und die dazugehörigen Workflows zu entwickeln.*



Agentforce beschleunigt die Entwicklung von Benutzeroberflächen und Agentikanwendungen um das 6-Fache.

## ABSTIMMUNG

Valoir stellte fest, dass die größte Hürde für DIY-Projekte mit agentenbasierter KI darin bestand, die KI so zu optimieren, dass sie ein akzeptables Maß an genauen Ergebnissen ohne Halluzinationen oder Toxizität liefert. Tatsächlich erreichte die Mehrheit der von Valoir



analysierten DIY-Projekte nie ein akzeptables Maß an Genauigkeit, obwohl sie über einen längeren Zeitraum hinweg optimiert wurden. Im Gegensatz dazu ermöglichte die Kombination aus Atlas Reasoning Engine, Testing Center und der Möglichkeit, Agenten mit Anweisungen in Umgangssprache zu optimieren, Geschäftsanwendern eine schnelle Optimierung und Prüfung von Modellen, um sicherzustellen, dass sie genaue Ergebnisse liefern können. Kunden sagten:

*Wir haben die offene KI-API von Microsoft genommen und einen Konnektor von Einstein zu Copilot gebaut, sodass bestimmte Themen, wenn sie erkannt wurden, an einen auf Azure basierenden RAG und dann an das LLM von ChatGPT weitergeleitet wurden. Es hat nicht funktioniert. Es hat viel zu viel halluziniert, weil es keine Logik- oder Argumentationsschicht für komplexe Aufgaben hatte. Um alle Szenarien abzustimmen und Halluzinationen zu beseitigen, hätte es Jahre gedauert, unsere 4000 SKUs zu bearbeiten.*

*Die Themen sind, wie man den Agenten anleitet, und die Anweisungen beziehen sich auf die spezifische Feinabstimmung. Wenn die Genauigkeit nicht stimmt, testet man sie und fragt sich: „Wo muss ich weitere Anweisungen hinzufügen oder klarer sein?“*

*Jetzt besteht die Feinabstimmung nur noch darin, dem KI-Agenten Anweisungen hinzuzufügen. Jemand, der ein paar Jahre in der Branche gearbeitet hat und die Geschäftssprache versteht, kann Agentforce verwalten*

Natürlich hängt die Zeit, die für die Feinabstimmung der agentenbasierten KI benötigt wird, stark von der Komplexität der auszuführenden Aufgaben ab. Valoir stellte jedoch fest, dass die Feinabstimmung für Genauigkeit ein Schlüsselbereich war, in dem Agentforce überzeugte. Kunden stellten eine um 75 Prozent höhere Genauigkeit gegenüber der Eigenentwicklung mit geringfügiger Feinabstimmung fest:

*Mit der Eigenentwicklung konnten wir eine Genauigkeit von 60 Prozent erreichen. Mit Agentforce konnten wir die Genauigkeit auf 85 Prozent steigern.*

*Wenn ich es in einem benutzerdefinierten GPT erstellen würde, wäre es weniger genau, weil man keinen Geschäftsprozess und keinen Kontext hat, und es würde die plausibelste Antwort erraten. Als ich unsere gefragt habe, hatte ich eine 50:50-Chance, dass sie es richtig macht. Jetzt sind wir bei 95 Prozent.*

Die Kunden schätzten, dass sie Jahre brauchen würden, um die gleiche Genauigkeit zu erreichen, die sie mit Agentforce in nur wenigen Wochen erreicht haben.



Agentforce kann so eingestellt werden, dass es 12 bis 24 Mal schneller genaue Ergebnisse liefert als DIY agentenbasierte KI.

## Datengenauigkeit

Ein entscheidender Faktor für die Wertschöpfung war die Zeit bis zur Genauigkeit, d. h. die Zeit, die benötigt wird, um KI-Agenten zu erstellen und zu trainieren, damit sie ein akzeptables Maß an korrekten Antworten liefern. Natürlich ist es viel schneller, einen Agenten zu erstellen und zu trainieren, der auf einfache Anfragen wie Passwortänderungsanfragen reagiert, als einen Agenten zu trainieren, der erfolgreich in mehrstufigen Entscheidungsbäumen navigiert und Antworten in Abhängigkeit von Daten aus mehreren Quellen liefert. Bei den Salesforce-Kunden, die für unsere Studie befragt wurden, stellte Valoir Folgendes fest:

- Ungefähr zwei Drittel der Kunden hatten bei ihrem DIY-Projekt den Punkt erreicht, an dem sie die Genauigkeit mithilfe mehrerer simulierter Abfragen testen konnten. Sie stellten fest, dass 52 Prozent der Antworten oder Lösungen, die ihre Agenten im Durchschnitt lieferten, eine ihrer Meinung nach akzeptable Genauigkeit aufwiesen. Die anderen Kunden, die ihre DIY-Bemühungen irgendwann aufgrund geringer Genauigkeit, Sicherheitsbedenken oder Ressourcenbeschränkungen aufgegeben hatten – oder weil Agentforce verfügbar wurde und als bessere Option als DIY angesehen wurde – glaubten nicht, dass ihre DIY-Bemühungen, hätten sie fortgeführt, eine Genauigkeit von mehr als 50 Prozent erreicht hätten.
- 62 Prozent der Kunden hatten bis Ende Januar oder Anfang Februar einen oder mehrere Agentforce-Agenten in der Test- oder Produktionsphase, die lange genug lief, um die Genauigkeit der Antworten der Agenten zu testen, und stellten fest, dass 91 Prozent der Antworten oder Lösungen, die ihre Agenten lieferten, im Durchschnitt eine akzeptable Genauigkeit aufwiesen – was einer Steigerung der Genauigkeit um 75 Prozent gegenüber der Eigenentwicklung entspricht.

## AUSGEWÄHLTE BEISPIELE FÜR DIY-AGENTFORCE AGENTEN

Komplexität des Agenten	Beschreibung	Genauigkeit von DIY	Genauigkeit von Agentforce	% ändern
Einfach	HR-Agent, der Urlaubsanträge von Mitarbeitern bearbeitet	50 %	95 %	90 %
Mittel	Selbstbedienungs-Agent für Kunden für komplexe Produktkataloge mit über 1000 Artikeln (SKUs)	60%	85%	42%
Komplex	Selbstbedienungs-Agent für Kunden mit Authentifizierung und Personalisierung auf der Grundlage von personenbezogenen Daten	40%	80%	100%
Komplex	Komplexes Verkaufstraining unter Verwendung von Erkenntnissen aus Gesprächen für Verbesserungsvorschläge und Rollenspiele	40%	90%	77%

Über einfache Anwendungsfälle hinaus stellten wir fest, dass die größte Veränderung in der Genauigkeit bei Agentforce-Agenten im Vergleich zu DIY-Agenten oft bei komplexeren Agenten zu beobachten war, die auf mehrere Datenquellen zur Fundierung angewiesen waren und sich oft auf komplexere Argumentationsweisen und Arbeitsabläufe stützten, um auf der Grundlage des Kontexts der Kundenanfrage zu einer genauen Antwort zu gelangen.



Der Wechsel von DIY zu Agentforce kann die Genauigkeit der Agenten um 75 Prozent erhöhen.

## Laufende Unterstützung und Wartung

Da Agentforce noch relativ neu ist, müssen Kunden erst noch herausfinden, wie viel Feinabstimmung und Unterstützung sie auf Dauer benötigen werden. Die Kunden erkennen jedoch, dass sie KI-Ergebnisse erzielen, die ohne die Agentforce-Plattform wahrscheinlich zu ressourcenintensiv wären, um sie zu unterstützen. Sie sagen:

*Wir haben weder die Fähigkeiten noch die Zeit oder das Geld, um Leitplanken zu bauen und diese dann laufend zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Modell nicht halluziniert.*

*Ein großer Teil der KI ist die laufende Wartung. Man muss sie ständig überprüfen, sich die Protokolle ansehen, und am Ende ist es ein Produkt, das verwaltet werden muss. So oder so hat man einiges an Arbeit, aber wollen Sie ein LLM auf kontinuierlicher Basis verwalten und abstimmen? Und alle Tools zu seiner Überwachung entwickeln, weil es sie nicht gibt? Mit Agentforce gibt es sie.*

*Es ist kolossal schwierig zu warten – es ist eine ganz andere Sache, die Schulung, die man gegen KI durchführt, zu warten, als diese verwalteten Pakete.*

Wie Cloud Computing ermöglicht ein Plattformansatz für agentenbasierte KI wie Agentforce es Organisationen, ihre technologischen Ressourcen auf die Feinabstimmung und Differenzierung zu konzentrieren, anstatt auf den täglichen Anwendungs-Support.

## Datenübersicht

Agentische KI-Phase	DIY-Monate (Durchschnitt)	Agentforce-Monate (Durchschnitt)
Modellaufbau	12.0	1.0
Datenintegration	3.5	0.3
Prompt Engineering	12.0	1.0
Leitplanken	18.0	0.0
Entwicklung von Benutzeroberflächen und Apps/Workflows	6.0	1.0
Tuning	24.0	1.6
Gesamt	75.5	4.8

Valoir führte ausführliche Interviews mit mehr als 20 Salesforce Agentforce-Pilotkunden aus verschiedenen Branchen durch, um die durchschnittliche Anzahl der Monate zu ermitteln, die sie mit der Arbeit an jeder Phase ihrer KI-Projekte für Agenten sowohl auf DIY-Basis als auch mit Agentforce verbracht haben. Wir fanden heraus, dass die durchschnittliche Anzahl der Monate, die für DIY-Projekte aufgewendet wurden, bei 75,5 lag und die durchschnittliche Zeit, die benötigt wurde, um ein Agentforce-Projekt zur produktiven Genauigkeit zu bringen, bei 4,8 Monaten lag – was es 16-mal schneller macht.

## Blick in die Zukunft

Agentenbasierte KI hat das Potenzial, durch die Automatisierung komplexer Aufgaben und Interaktionen ohne menschliches Zutun erhebliche Vorteile zu erzielen. Die ersten Erfahrungen haben jedoch bei den Technologieteams von FOMO zu der Befürchtung geführt, dass es zu Fehlern kommen könnte (FOMU), und die Entwicklung von Agentenbasierte-KI-Systemen von Grund auf war unerschwinglich teuer und oft erfolglos. Selbst mit umfangreichen Tests und Anpassungen ist es bisher nicht gelungen, die für agentenbasierte KI erforderliche Zuverlässigkeit zu erreichen.

Im Gegensatz dazu wird ein Plattformansatz, der es einzelnen Organisationen ermöglicht, die Investitionen von Anbietern in die Einrichtung und Abstimmung von Modellen, die Datenintegration, die zeitnahe Entwicklung, Leitplanken und Sicherheit, die Entwicklung von Benutzeroberflächen und



Arbeitsabläufen sowie die Abstimmung und das Testen mit geringem Programmieraufwand zu nutzen – wie Agentforce – die breitere Einführung von agentenbasierter KI vorantreiben, indem er technische und finanzielle Hürden senkt und die Vorteile der agentenbasierten KI für alle Organisationen zugänglich macht.

*Valoir ist ein Technologieanalyseunternehmen, das Forschungs- und Beratungsdienstleistungen mit Schwerpunkt auf dem Wert der Technologie anbietet. Mit fundiertem Fachwissen in den Bereichen CRM, HCM, Kunden- und Mitarbeitererfahrung sowie Unternehmensanwendungen hilft Valoir seinen Kunden, den Wert der Technologie zu verstehen und zu maximieren. Für weitere Informationen kontaktieren Sie Valoir unter [www.Valoir.com](http://www.Valoir.com) oder 1-617-515-3699.*