

Der Agentforce Leitfaden für Healthcare und Life Sciences

Digitaler Support rund um die Uhr
für Patient:innen, Mitarbeiter:innen
und Kund:innen mit KI und
Automatisierung



Die Prioritäten von Healthcare- und Life-Sciences-Unternehmen haben sich in den letzten zehn Jahren verändert und weiterentwickelt. Wurden ehemals primär Kosten, Ergebnisse und die öffentliche Gesundheit fokussiert, ist mittlerweile ein weiteres Ziel hinzugekommen: Das Anwendererlebnis auch für Leistungserbringer zu verbessern.

Vor dem Hintergrund der vielfältigen Herausforderungen der Branche ist es jedoch keine leichte Aufgabe, dieses Ziel zu erreichen. Angesichts einer alternden Bevölkerung und des zunehmenden Fachkräftemangels sind meist mehr Aufgaben zu erledigen als Ressourcen zur Verfügung stehen. Entsprechend muss das medizinische Fachpersonal seine Zeit für immer mehr Verwaltungsaufgaben verwenden. In Kombination mit fragmentierten Daten, unterschiedlichen Anwendungen, Papierformularen und manuellen Aufgaben, führt dies schnell zu zunehmenden Ineffizienzen und zur Überlastung von Mitarbeiter:innen.

Die Leidtragenden sind Patient:innen, Versicherte und Kund:innen. Sie müssen längere Wartezeiten, eingeschränkten Zugang zu Therapien oder steigende Gesundheitskosten in Kauf nehmen und mit den Folgen von Daten- und Informationslücken zureckkommen. Aber auch die Leistungserbringer leiden unter diesen Missständen, da sie ständig von ihrer wichtigsten Aufgabe, nämlich der Patientenversorgung, abgehalten werden.

Healthcare- und Life-Sciences-Unternehmen suchen bereits nach Wegen, um die Effizienz zu steigern, damit sie mehr mit weniger erreichen können. Tatsächlich haben 58 %¹ der Beschäftigten angegeben, dass Automatisierung mittels Künstlicher Intelligenz (KI) eine Antwort auf Überlastung und knappere Ressourcen sein kann. Bislang hat KI jedoch eine passive Rolle gespielt und lediglich auf Regeln oder menschliche Eingabeaufforderungen reagiert, um Aufgaben zu erledigen.

Was aber wäre, wenn KI wie eine digitale Arbeitskraft agieren und eigenständig handeln könnte, um Prozesse im Gesundheitswesen und im Bereich Life Sciences zu optimieren?



Inhalt

01	Die nächste Generation von KI	3
02	Agentforce für Healthcare und Life Sciences	4
03	Maßgeschneiderte KI-Unterstützung für das Gesundheitswesen	5
04	Agentforce: Vielseitig für Healthcare und Life Sciences	6
05	Vertrauenswürdige Daten für vertrauenswürdige Ergebnisse	7
06	Erfolgreicher KI-Einstieg: So gelingt die Akzeptanz	9
07	Schaffen Sie Mehrwert von Anfang an	10
	Fazit	11

¹ Künstliche Intelligenz für Healthcare + Life Sciences, Forrester, 2024

KAPITEL 01

Die nächste Generation von KI

Seit über einem Jahrzehnt ist Salesforce führend im Bereich KI und Innovationen im Gesundheitswesen. Das Unternehmen hat unter anderem die erste prädiktive KI in einem CRM auf den Markt gebracht und generative KI-Tools wie Chatbots und Copilots eingeführt. Chatbots haben die Tür für Conversational AI geöffnet, indem sie gängige Aufgaben vereinfacht und personalisierte Interaktionen mit Patient:innen anhand von im Vorfeld festgelegten Regeln ermöglicht haben. Copilots gingen noch einen Schritt weiter – als eine Form von automatisierten Assistenten, die Fragen beantworten und auf Grundlage von Kundendaten Inhalte in natürlicher Sprache generieren konnten.

Aber keine dieser Lösungen konnte Entscheidungen evaluieren oder nahezu autonom handeln.

Die dritte Welle der KI bildet die agentische KI. Sie vereint die Vielseitigkeit und Flexibilität großer Sprachmodelle (Large Language Models oder LLMs) mit der Präzision des traditionellen Programmierens. KI-Agents werden für spezifische Ziele entwickelt. Sie wägen die Folgen ihrer Aktionen ab, um intelligenter Entscheidungen zu treffen. Das heißt, dass KI jetzt als digitale Arbeitskraft eigenständig an der Seite von Menschen arbeiten kann. Sie entlastet damit die Belegschaft auf vertrauenswürdige Weise von administrativen Aufgaben.

Von einer schnelleren Patientenrekrutierung über die Terminplanung bis hin zur Optimierung von klinischen Studien und modernen Therapien – agentische KI trägt entscheidend zur Effizienzsteigerung, der Fehlerreduktion und der Personalisierung der Patientenversorgung bei.

So unterscheiden sich ...

Chatbots
automatisieren repetitive Aufgaben anhand von festen Regeln

Copilots
bieten individuell zugeschnittene, intelligente Unterstützung

KI-Agents
handeln eigenständig, wägen ab und lernen dazu

KAPITEL 02

Agentforce für Healthcare und Life Sciences

Agentforce ist eine neue Schicht in der Salesforce Plattform und kann Abläufe in Healthcare- und Life-Sciences-Unternehmen grundlegend verändern. Anders als Copilots fungieren KI-Agents auf Agentforce als digitale Arbeitskräfte, die Erkenntnisse aus Daten ziehen und sich in Arbeitsabläufe integrieren können, um unterbesetzte Teams zu entlasten.

Agentforce unterstützt zahlreiche Anwendungsfälle im Gesundheitswesen und den Life Sciences und bietet gleichzeitig nahezu unbegrenzte Möglichkeiten zur individuellen Anpassung. Mit Agentforce können Sie

- **Ihre Belegschaft entlasten**, indem Sie ihr intelligente Unterstützung zur Verfügung stellen, die parallel zu menschlichen Arbeitskräften tätig wird. Sie übernimmt Aufgaben in den Bereichen Patienten- und Versichertenservices, Schulung von medizinischen Fachkräften, Pflegekoordination, Vertrieb und Marketing, Datenverwaltung und mehr und erledigt sie schnell und effizient.
- **Schneller intelligenter Entscheidungen treffen**, da Agentforce antizipieren, planen und schlussfolgern kann: Es stellt sich auf neue Informationen ein und arbeitet im Rahmen der von Ihrem Unternehmen festgelegten Richtlinien.
- **Arbeitsabläufe automatisieren** und gewährleisten, dass es eine nahtlose Koordination und Übergabe zwischen Agentforce und menschlichen Mitarbeiter:innen gibt. Damit stellen Sie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit in allen Abteilungen des Unternehmens sicher.

Sie können Agentforce mit Ihren Unternehmensdaten verknüpfen, ohne selbst ein KI-Modell trainieren zu müssen. Agentforce arbeitet mit existierenden Workflows, Codes und APIs, um beliebige

Geschäftsprozesse zu unterstützen – basierend auf der Atlas Reasoning Engine, dem „Gehirn“ von Agentforce.

Ganz egal, ob Sie Ihre ersten Schritte im Bereich KI unternehmen oder sie bereits aktiv nutzen, Sie können Agentforce auf verschiedene Art einsetzen. Während autonome Agents mit menschenähnlichen Fähigkeiten Aktionen im Rahmen von gesetzten Richtlinien ausführen, sind assistive Agents auf der Benutzeroberfläche in den Workflow integriert, um Menschen zu unterstützen.

AGENTFORCE IN AKTION



Transcend ermöglicht mit Agentforce stets verfügbare Telemedizin

Transcend bringt Menschen über personalisierte Telemedizin mit ausgebildeten Fachkräften für Gesundheitsdienstleistungen wie Hormonersatztherapie, Schilddrüsenmanagement und sexuelle Gesundheitsberatung in Kontakt. Das enorme Wachstum des Unternehmens hat Ineffizienzen bei manuellen Prozessen aufgezeigt. So wurden zum Beispiel zeitgleich mehrere Systeme und Plattformen verwendet, was die Patientenversorgung und die Produktivität der Mitarbeiter:innen beeinträchtigt hat. Mit Agentforce kann Transcend Arbeitsabläufe rationalisieren, Reaktionszeiten verbessern, Berechtigungsprüfungen automatisieren und so die Arbeitsbelastung der Fachkräfte reduzieren. Die Data Cloud und die Health Cloud steigern die Effizienz noch weiter, indem sie Patientendaten an einem zentralen Ort zusammenführen, die Sicherheit verbessern, den Datenschutz gewährleisten und gleichzeitig eine personalisierte Patientenbetreuung ermöglichen. Es wird damit gerechnet, dass das neue System die Patientenzufriedenheit verbessert, manuelle Aufgaben um 40 % reduziert und den Bestellprozess beschleunigt. So wird es Transcend helfen, seine Wachstumsziele zu erreichen und einen besseren Service zu bieten.

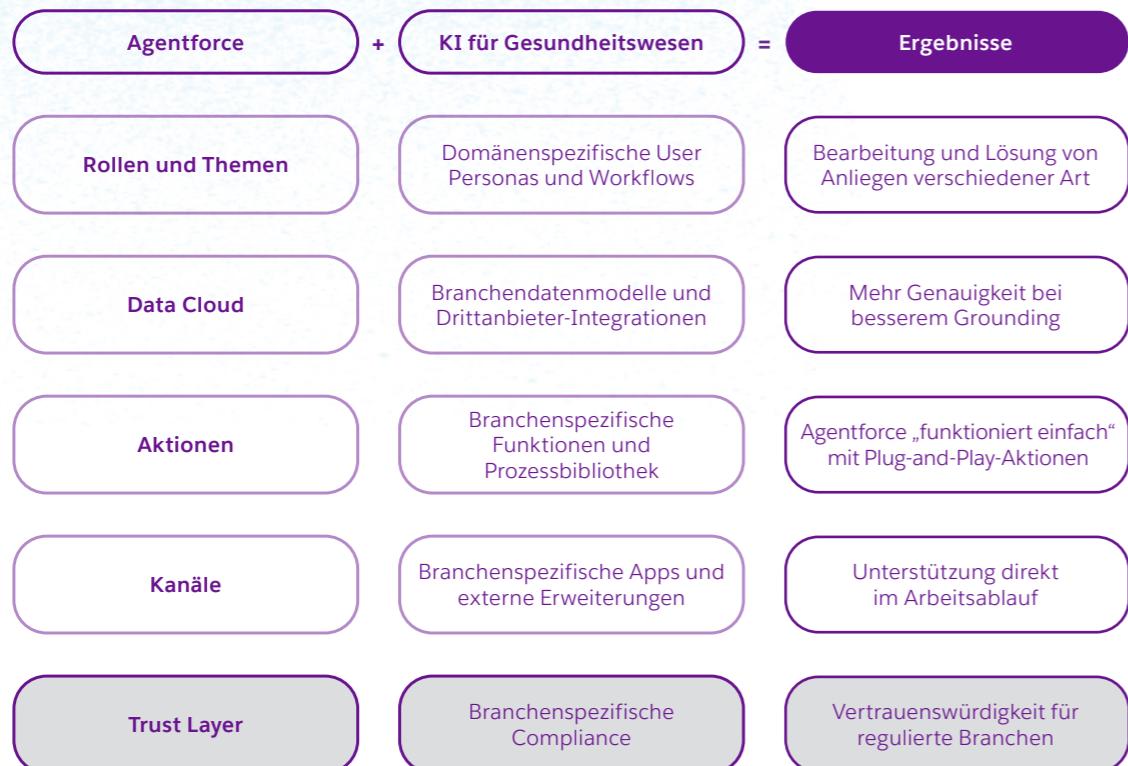
[Weiterlesen >>](#)

100 % produktivere Fachkräfte



KAPITEL 03

Maßgeschneiderte KI-Unterstützung für das Gesundheitswesen



Agentforce bringt branchenspezifische Funktionen mit und unterstützt entsprechende Daten und Prozesse. Salesforce Anwendungen für Healthcare und Life Sciences mit der KI in Agentforce ermöglichen

- die Optimierung vielfältiger Prozesse
- höhere Datenpräzision durch optimiertes Grounding in branchenspezifischen Datenmodellen
- die Auswahl aus über 2.000 direkt nutzbaren Branchenprozessen in einer Bibliothek

- die intuitive Nutzung direkt im Arbeitsablauf in gewohnten Tools
- höhere Vertrauenswürdigkeit und Einhaltung von Richtlinien.

In der Healthcare- und Life-Sciences-Branche hilft einsatzbereite KI bei der Automatisierung zeitaufwändiger Aufgaben wie der Datenerfassung und -verwaltung, Kundenservice-Aufgaben oder der Patientenrekrutierung und Organisation im Umfeld klinischer Studien. Mit branchenspezifischen Datenmodellen, Workflows, APIs und Prompt-Vorlagen lassen sich schnell Mehrwerte erzielen.

AGENTFORCE IN AKTION



Precina Health transformiert das Diabetesmanagement mit Agentforce und der Health Cloud

Um seinen kontaktintensiven Diabetesmanagementservice auch auf unversorgte ländliche Regionen auszudehnen, musste Precina seine Infrastruktur aktualisieren, Prozesse für das Management von klinischen Daten und Patient:innen integrieren und die Kommunikation mit Versicherern verbessern – ohne die Personaldecke aufzustocken. Jetzt ermöglicht Agentforce den täglichen Kontakt zwischen Gesundheitsdienstleister und Patient:innen, um deren Gesundheit schneller zu verbessern. Die KI-Agents arbeiten nahtlos mit der Health Cloud und der Data Cloud zusammen und können so in Echtzeit auf Patientendaten zugreifen, wichtige Interventionen aus FAQs anzeigen und individuell zugeschnittene Gesundheitspläne erstellen – und das alles unter Einhaltung der Regularien und Vorschriften.

[Weiterlesen >>](#)

95 % kostengünstigere Patientenakquise



KAPITEL 04

Agentforce: Vielseitig für Healthcare und Life Sciences

Salesforce bringt Menschen und KI-Agents zusammen, vernetzt klinische und nicht-klinische Daten zu einer 360-Grad-Sicht, automatisiert Prozesse und liefert wertvolle Einblicke.

Agentforce bietet sofort einsatzbereite sowie individuell zugeschnittene Lösungen für:

 <h3>Patientenaufnahme und Services</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale Triage & Terminsuche: Agent prüft Kapazitäten in Echtzeit und leitet Anfragen (z.B. für eine Sprechstunde) an die richtige Stelle • Automatisierte Beantwortung von FAQs: Entlastung des Personals bei wiederkehrenden Fragen zu Anfahrt, Besuchszeiten oder zur Vorbereitung auf Eingriffe • Vorbereitung der administrativen Aufnahme: Agent sammelt vorab Informationen zum Versicherungsstatus (GKV/ PKV) und prüft die Vollständigkeit von Dokumenten • Reduzierung der No-Show-Rate: Proaktive, automatisierte Terminerinnerungen via SMS oder WhatsApp mit einfacher Bestätigungs-/Absagefunktion 	 <h3>Zuweiser- und Partnermanagement</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Qualifizierung von Zuweiser-Anfragen: Agent analysiert eingehende Anfragen und leitet sie basierend auf Dringlichkeit und Fachbereich an das ärztliche Personal weiter • Pflege des Zuweiser-Portals: Agent aktualisiert Stammdaten von einweisenden Praxen oder unterstützt bei der Bereitstellung von Informationsmaterialien • Schwellenwert-Analyse im Zuweiser-Marketing: Agent identifiziert proaktiv Praxen mit sinkenden Einweiserzahlen und kann automatisierte Informations-Mailings anstoßen 	 <h3>Klinische Studien & Forschung</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Standortauswahl und -aktivierung • Unterstützung bei der Patientenrekrutierung: Agent identifiziert geeignete Kandidaten und übernimmt automatisierte Termin- und Kommunikationsprozesse • Planung und Studiendesign • Sicherheits- und Compliance-Überwachung: Automatisierte Erfassung und Priorisierung von Nebenwirkungsmeldungen (Pharmakovigilanz) zur Entlastung der Safety-Teams • Qualitätsmanagement
 <h3>Behandlungs- und Entlassmanagement</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Koordination von Folge- und Konsilterminen: Agent unterstützt bei der Planung interner Termine (z.B. Röntgen, Physiotherapie) und prüft die Verfügbarkeit von Personal und Räumen. • Strukturiertes Entlassmanagement: Agent stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen für die Nachsorge (Reha, Pflegedienst) digital vorliegen und an Patient: innen oder Nachversorger übermittelt werden • Automatisierte Abfrage von PROMs/PREMs: Versand von digitalen Fragebögen nach der Entlassung zur Messung von Behandlungserfolg und Patientenzufriedenheit 	 <h3>Ressourcensteuerung und Administration</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing-Automatisierung für Wahlleistungen: Zielgerichtete Information von Selbstzahlenden oder Privatversicherten über spezifische Angebote, ohne das Personal zu belasten • Unterstützung im Qualitätsmanagement: Agent kann strukturierte Daten aus Patientenfeedback (z.B. PREMs) zusammenfassen und für QM-Berichte aufbereiten 	 <h3>Medical & Regulatory Affairs</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung und Bereitstellung von wissenschaftlichen Publikationen für Medical Science Liaisons (MSLs) • Unterstützung bei der Erstellung, Einreichung und Nachverfolgung regulatorischer Dokumente (FDA, EMA)



KAPITEL 05

Vertrauenswürdige Daten für vertrauenswürdige Ergebnisse

Daten sind der Treibstoff für KI – und die Healthcare- und Life-Sciences-Branche generiert enorm viele Daten. Deshalb haben wir die Atlas Reasoning Engine mit einer proprietären Form der Retrieval Augmented Generation (RAG) entwickelt, damit Sie Ihre Daten vollständig durchsuchen können. Das beinhaltet sowohl strukturierte Daten (wie CRM, Apps von Drittanbietern und APIs in Data Lakes und Data Warehouses) als auch unstrukturierte Daten (wie Chatverläufe, E-Mails und Meeting-Software), die laut IDC² mittlerweile 90 Prozent der von Unternehmen generierten Daten ausmachen.

Im Gegensatz zu herkömmlichen RAG-Systemen arbeitet die Atlas Reasoning Engine präziser, umfassender und ist anpassungsfähiger, was zu höchster Genauigkeit und einer minimalen Halluzinationsrate führt. Darüber hinaus ermöglicht der Trust Layer Healthcare- und Life-Sciences-Unternehmen, ein Höchstmaß an Vertrauen bei ihren Patient:innen, Leistungserbringern, Versicherten und Kund:innen zu erreichen. Weil die Datenlösungen von Salesforce Ihre proprietären Daten verwenden, können Sie sowohl von prädiktiver als auch von generativer KI profitieren, ohne Patientendaten zu gefährden.

Im Trend

Aus unstrukturierten Daten Business-Mehrwert zu generieren zählt laut einer aktuellen Salesforce Befragung³ für CIOs aus verschiedenen Branchen zu den Top-Prioritäten.

² The Untapped Value of Unstructured Data, IDC (gesponsert von Box), 2023

³ Salesforce CIO Interviews, November 2024

Auf Compliance ausgelegt

Salesforce sieht sich der Sicherheit und dem Schutz Ihrer Daten verpflichtet. Deshalb haben wir Agentforce so konzipiert, dass es branchenspezifische Vorschriften und Standards einhält, darunter:

- SOC 2 und 3
- ISO 27001
- DSGVO.

Weiterführende Informationen zu Standards und Normen finden Sie auf unserer [Compliance-Seite](#).

AGENTFORCE IN AKTION



deinePflege bietet 24/7 digitale Pflegelogistik mit Agentforce

deinePflege unterstützt Menschen in Deutschland bei der staatlich geförderten häuslichen Gesundheitsversorgung mit individuell zusammengestellten Pflegeboxen, Pflegegrad-Anträgen und persönlichen Services. Bei jährlich über 190.000 Kund:innen und rund 100.000 Anträgen stieß das kleine Team aus vier medizinisch geschulten Mitarbeiter:innen mit dem manuellen System an seine Grenzen: Anfragen wie Produktwechsel in Pflegeboxen oder Stammdatenänderungen führten zu aufwendigen Freigabeprozessen, mit bis zu drei Tagen Bearbeitungszeit und rund 15 Euro Kosten pro Fall. Seit der Einführung von Agentforce – integriert in Service Cloud und Data Cloud – bietet deinePflege einen 24/7-Support über Chat, E-Mail und bald auch WhatsApp. Agentforce greift dabei auf Kontaktverläufe, FAQs, Dokumente und Kundendaten zu, prüft Berechtigungen automatisch und löst bis zu 40 % der Anfragen direkt und eigenständig – für nur 1,80 EUR pro Fall, das spart jährlich rund 270.000 Euro. Das Team gewinnt wertvolle Zeit für medizinisch anspruchsvolle Beratung, während Kund:innen von schnelleren Reaktionszeiten und einem verbesserten Service profitieren.

[Weiterlesen >>](#)

86 % geringere Supportkosten



Die Rolle der Data Cloud

Die Data Cloud spielt eine entscheidende Rolle für die innovativen Funktionen von Agentforce. Als Hyperscale-Daten-Engine auf der Salesforce Plattform stellt sie alle Daten und Metadaten bereit, die Agentforce benötigt, um verwertbare Erkenntnisse aus Daten zu gewinnen.

Mit der Data Cloud kann Agentforce nicht nur auf alle relevanten Unternehmensdaten zugreifen, sondern versteht auch deren Kontext. Dies ermöglicht intelligente, verwertbare und vertrauenswürdige Empfehlungen in Echtzeit.

Die Data Cloud übernimmt drei Aufgaben:

1. Vernetzung

Sie vernetzt Daten aus internen und externen Quellen in großem Umfang mit deklarativen Konnektoren und programmatischen APIs. Dazu gehören alle Quellen von vorhandenen Salesforce Daten und Zero-Copy-Data-Lakes bis hin zu Drittanbieter-Apps und unstrukturierten Quellen wie PDFs, E-Mails und Chats.

2. Harmonisierung

Sie erstellt einheitliche Patienten-, Leistungserbringer-, Krankenversicherten- und Kundenprofile, die bei Änderungen in Echtzeit angepasst werden und eine echte 360-Grad-Sicht ermöglichen.

3. Aktivierung

Sie nutzt einheitliche Daten aus der gesamten 360-Grad-Sicht für intelligente Marketing- und CRM-Erlebnisse, aussagekräftige Visualisierungen auch großer Datenmengen und fundierte KI-Prompts für Einsatzzwecke wie Patientenbindung, Versorgungsmanagement, Vertrieb von medizinischen Geräten, klinischen Studien und weiteren.

Die Data Cloud ist tief in die Plattform integriert und bietet vertrauenswürdige kontextbezogene Daten sowie automatisierte Aktionen direkt im Arbeitsfluss. Dadurch kann Agentforce auf Patienten-, Anbieter- oder Versichertendaten zugreifen und ermöglicht den KI-Agents, intelligent und relevant zu handeln.



KAPITEL 06

Erfolgreicher KI-Einstieg: So gelingt die Akzeptanz

Die erfolgreiche Einführung von KI erfordert etwas Zeit und Geduld – vor allem wenn es um die Erwartungen der künftigen Nutzer:innen geht. Dabei gilt es vor allem eines zu vermitteln: Die KI-Transformation ist eine Reise, auf der alle kontinuierlich dazulernen.

Der Umstieg auf neue Technologien oder Anwendungen und die daraus resultierenden Prozessveränderungen stellen Unternehmen und Mitarbeiter:innen vor verschiedene Herausforderungen. Bei KI steht unter anderem die Befürchtung im Raum, die Rolle oder gar den Arbeitsplatz zu verlieren. Auch eine mögliche Überforderung beim Erlernen neuer Tools kann Einzelne einschüchtern. Wenn es zudem am Verständnis der Funktionalität von KI-Modellen hapert, können ethische Bedenken und mangelndes Vertrauen den Erfolg hemmen. Bei herkömmlichen Change-Prozessen wirkt oftmals auch der Fokus auf Daten und Prozesse demotivierend, vor allem, wenn das eigentliche Ziel der Veränderung dabei aus dem Blickfeld gerät.

Werte und Ergebnisse in den Fokus setzen

Anstatt mit einem „Fokus auf Veränderungen“ zu führen, sollten Verantwortliche die „Bereitschaft zum Lernen“ betonen und mit gutem Beispiel vorangehen. Während der Einführung ist es unerlässlich, kontinuierlich zu beobachten, wie gut die Veränderung angenommen wird.

Eine erfolgreiche Einführung von Agentforce zeichnet sich durch Folgendes aus:

- **Fangen Sie einfach an und wiederholen Sie Wesentliches** immer wieder, anstatt zu warten, bis alles perfekt vorbereitet ist.
- **Messen Sie die KPIs** während der Einführung.
- **Klären Sie die Stakeholder** über Ihre Projektziele und die langfristigen Auswirkungen von KI auf, um mehr interne Unterstützung zu gewinnen.
- **Fordern Sie aktiv Feedback ein** und zeigen Sie auf, welchen Mehrwert die Stakeholder aus der KI ziehen werden.

Zeichnen Sie ein detailliertes Zielbild, das den übergeordneten Nutzen verdeutlicht. Erklären Sie, wie Patient:innen, Leistungserbringer, Mitarbeiter:innen und Kund:innen von Agentforce und digitaler Arbeitskraft langfristig profitieren werden. Denn KI bietet eine enorme Bandbreite an Anwendungsfällen, die das Leben der Menschen verbessern kann – wie etwa präzisere Prognosen von Krankheitsverläufen oder bessere Therapiemöglichkeiten für chronische Erkrankungen.

KAPITEL 07

Schaffen Sie Mehrwert von Anfang an

Die erfolgreiche Einführung von Agentforce beginnt damit, die Technologie im Einsatz erlebbar zu machen.

Start

Think Big

Hochskalieren

Direkt starten

Starten Sie mit einer Abteilung oder einem Use Case und probieren Sie aus, ob Sie mit Daten und KI die Herausforderungen lösen können.

Anwendungsfälle identifizieren

Identifizieren Sie einen einzelnen, eindeutigen und klar definierten Anwendungsfall (z. B. Patientensupport).

KPIs festlegen

Setzen Sie Ziele, die Sie mit KPIs abgleichen können (z.B. die Anzahl der täglich versorgten Patient:innen).

Zeitrahmen bestimmen

Legen Sie die den Zeitrahmen für das Projekt fest und messen Sie den Fortschritt.

Neu bewerten

Setzen Sie sich langfristige ROI-Ziele. Akzeptieren Sie, dass es Hindernisse gibt und Sie die Situation gegebenenfalls neu bewerten müssen.

Bewerten Sie Ihr Potenzial mit dem Agentforce ROI-Rechner

Ermitteln Sie, wie Ihr Healthcare- oder Life-Sciences-Unternehmen von Agentforce profitieren kann. Sie brauchen nur eine Variable wie z. B. die Mitarbeiterzahl, die Kosten oder die Zeit.

Probieren Sie den ROI-Rechner gleich aus



AGENTFORCE IN AKTION



Wellness Extract setzt auf Agentforce für eine bessere Interaktion mit Versorgern und Patient:innen

Wellness Extract wollte den Traffic auf seiner Website mit personalisierten Empfehlungen für Vitamine und Nahrungsergänzungsmittel steigern. Das Unternehmen musste außerdem einen 24/7-Kundenservice und Self-Service-Optionen anbieten, um mit der Online-Konkurrenz mithalten zu können. Mit Agentforce kann das Unternehmen allgemeine Anfragen und Informationsanfragen von Verbraucher:innen, Ärzt:innen und Großhändlern über seine Website von KI-Agents autonom bearbeiten lassen. Durch den Zugriff auf die Wissensdatenbank von Wellness Extract liefert Agentforce den Kund:innen personalisierte Dosierungsempfehlungen, Antworten auf allgemeine Fragen und Hinweise auf zusätzliche Präparate, basierend auf deren individuellen Bedürfnissen.

[Weiterlesen >>](#)

Agentforce ist das einzige Tool, das die nötige Skalierbarkeit bietet, um die größtmögliche Anzahl an Menschen zu erreichen.

Virender Dass
CEO

FAZIT

Mit Agentforce zu besseren Erfahrungen im Gesundheitswesen

KI ist längst längst im Alltag angekommen. Selbst wenn der Aufbruch in das KI-Zeitalter herausfordernd erscheint – der Wandel ist nötig, um die Veränderungen der Branche, von steigenden Patientenzahlen bis hin zu höheren Kosten, erfolgreich zu meistern. Egal, ob Kostenträger, Leistungserbringer, Pharmaunternehmen, Medizintechnikhersteller oder Gesundheitsunternehmen: Sie alle müssen Wege finden, um KI in ihre täglichen Prozesse zu integrieren – und zwar auf eine Weise, die ebenso schnell und effizient wie rechtskonform ist, um die Bedürfnisse der Patient:innen und Mitarbeiter:innen zu erfüllen.

Agentforce hilft der Branche, mehr Arbeit zu erledigen und eine bessere Gesundheitsversorgung zu bieten, ohne mehr Ressourcen einsetzen zu müssen.

Mit Agentforce und seinen individuell anpassbaren Funktionen bringt Salesforce autonome KI, einheitliche Daten aus beliebigen Quellen und Customer 360-Anwendungen auf einer einzigen integrierten, rechtskonformen Plattform zusammen. Wir harmonisieren Ihre gesamten Gesundheits- und Life-Sciences-Daten – von elektronischen Patientenakten und CRMs über Versicherungsdaten bis hin zu Anwendungen zum Management klinischer Studien –, um sie in allen Prozessen und an allen Kunden-Touchpoints zu aktivieren. Mit Agentforce können Sie autonome, intelligente Unterstützung bieten, um Patientenbeziehungen zu stärken, Pflegeteams zu unterstützen, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und die Erlösstruktur zu verbessern.

[Mehr erfahren](#)





Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen sollen unsere Kund:innen unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce Inc. stellt keine Empfehlung dar. Salesforce Inc. garantiert weder die Fehlerfreiheit noch die Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem Leitfaden. Salesforce Inc. garantiert nicht, dass Sie durch Befolgung der Tipps aus dem Leitfaden bestimmte Ergebnisse erzielen. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, Expert:innen aus dem jeweiligen Fachgebiet zurate zu ziehen (z. B. Rechtsberatung, Buchhaltung, Systemarchitektur, Unternehmensberatung oder Technik).