

# Vertriebs- und Serviceziele erreichen – auch ohne neues Personal dank Salesforce Agentforce KI möglich

## mindsquare AG auf einen Blick

- IT-Beratung, Entwicklung und Support für Unternehmens-Anwendungen
- Besondere Prozessexzellenz in
  - Vertrieb & Service
  - Personal
  - Produktion & Logistik
- Branchenübergreifend im Einsatz, vorwiegend DACH-Region
- Deutsch und Englisch verhandlungssicher
- Alle Beratenden sind SAP- oder Salesforce-zertifiziert
- ISO9001 + ISO27001-Zertifiziert



### 3 Standorte

- Berlin
- Bielefeld
- Düsseldorf



Management  
System  
ISO 9001:2015  
ISO/IEC 27001:2013  
  
www.tuv.com  
ID 9000016634



**30**

DAX40 Unternehmen

**>5.000**

Kundenprojekte

**74,5 Mio. €**

Umsatz 2024

**>800**

Kunden

**>780**

Mitarbeitende

## Über Andreas Haas



**Andreas Haas**  
Senior Berater im  
Consulting-Bereich IT  
für Vertrieb und  
Service

- Spezialisiert auf die Digitalisierung von Sales & Service-Prozessen
- Befasst sich in seinen Projekten mit Konzeptionen, Anforderungen und Optimierung von verschiedenen CRM-Systemen
- Zertifizierter Salesforce Business Analyst & AI Associate



schülke -+

BIONTECH



DAK  
Gesundheit



## Agenda

- 01 **Wo stehen Unternehmen momentan im Hinblick auf Vertrieb & Service?**
- 02 **Kundenbeispiele mit Agentforce**
- 03 **Zusammenfassung & nächste Schritte**



## Agenda

- 01 **Wo stehen Unternehmen momentan im Hinblick auf Vertrieb & Service?**
- 02 **Kundenbeispiele mit Agentforce**
- 03 **Zusammenfassung & nächste Schritte**



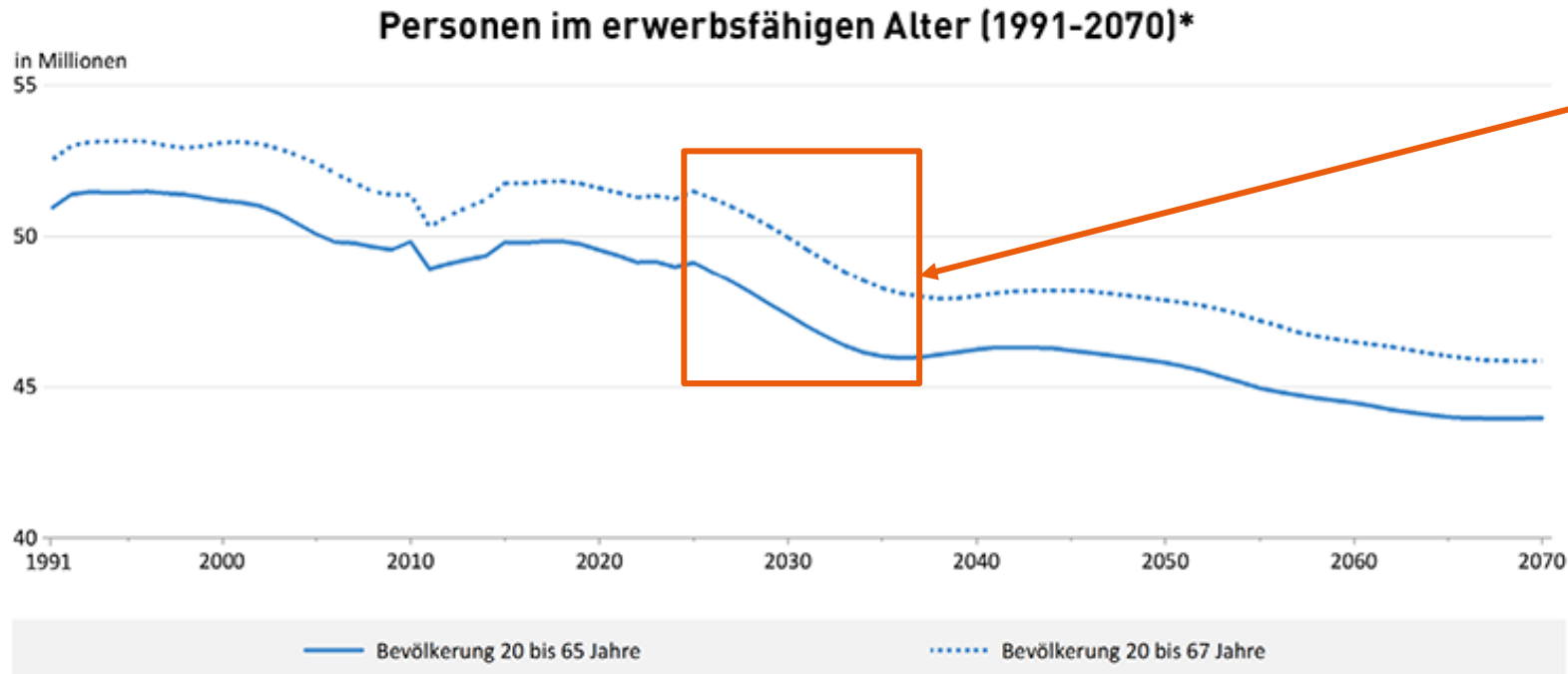


**Vorstand: "Mach einfach mehr Umsatz!"**

**Ich, der Vertriebsleiter mit  
2 Leuten im Team  
und 5 offenen Stellen:**



## Der Personalmangel als wachsendes Problem deutscher Unternehmen



**30-40 %**

der Fachkräfte im Vertrieb werden voraussichtlich in den nächsten 10-12 Jahren in den Ruhestand gehen. (Vertriebszeitung, 2025)

\* Ab 2022 beruhen die Bevölkerungszahlen auf der Fortschreibung auf Basis des Zensus 2022. Ab 2025: Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung des Bundes und der Länder, Variante G2L2W2: Moderate Entwicklung der Fertilität, Lebenserwartung und Wanderung (langfristiger Wanderungssaldo: 250.000 jährlich).

Quelle: Stat. Bundesamt; Berechnungen: BiB



Was gibt es heute zu essen?

Hallo Andreas, heute gibt es drei Gerichte:

1. Hähnchenbrust mit  
Kartoffelgratin & Salat
2. Spaghetti mit Tomaten-  
Mozzarella-Sauce & Salat  
(vegetarisch)
3. Kichererbsen-Gemüse-Curry  
mit Reis & Salat (vegan)



## Das Komfortzonen-Dilemma bei KI-Projekten

### Die Falle von „ein bisschen KI“

- Viele Unternehmen machen „auch was“ mit KI, aber ohne echte Adoption in den Fachbereichen
- KI wird dort eingesetzt, wo es am einfachsten ist und nicht dort, wo die meiste Arbeitslast entsteht
- KI-Pilotprojekte starten häufig euphorisch, landen aber im „Prototyp-Friedhof“ oder werden nicht weiter verfolgt

### Lähmung zwischen den Ängsten



- Unterschiedliche Erwartungshaltungen, da KI-Erfahrungen mit ChatGPT ≠ KI im B2B-Kontext
- Vorherrschend ist derzeit die Angst, der Erste zu sein vs. die Erkenntnis, dass andere es bereits nutzen
- Es fehlt der Mut, KI dort aufzunehmen, wo die echte Schlagzahl und Wertschöpfung stattfindet: in den Kernprozessen

## Agenda

- 01 Wo stehen Unternehmen momentan im Hinblick auf Vertrieb & Service?
- 02 **Kundenbeispiele mit Agentforce**
- 03 Zusammenfassung & nächste Schritte



## Was ist Agentforce?

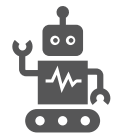
**Agentforce** ist die KI-Plattform von Salesforce für autonome digitale Arbeitskräfte, die 24/7 Mitarbeiter oder Kunden unterstützen



**Grundidee: Digitale Arbeit für alle** mit Hilfe von Skalierung digitaler Arbeit für alle Abteilungen und Geschäftsprozesse zur Verbesserung der Mitarbeiter- und Kundenerfahrung



**Verständnis** von Benutzerintentionen, treffen von Entscheidungen und Ausführung von Aktionen



**Zentrale Agent-Typen** für Sales, Service, interne Mitarbeiterunterstützung und Analytics






**Nahtlose Integration:** Funktioniert mit vorhandenen Salesforce-Daten, Apps und Geschäftslogik. Zusätzlich: Low-Code und Pro-Code Entwicklung möglich



## Kundenbeispiel: Erkenntnisse aus nicht gewonnenen Deals nutzen

### Unternehmenseckdaten

-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** 4.000 Mitarbeiter
-  **Umsatz:** 840 Mio. € im Jahr

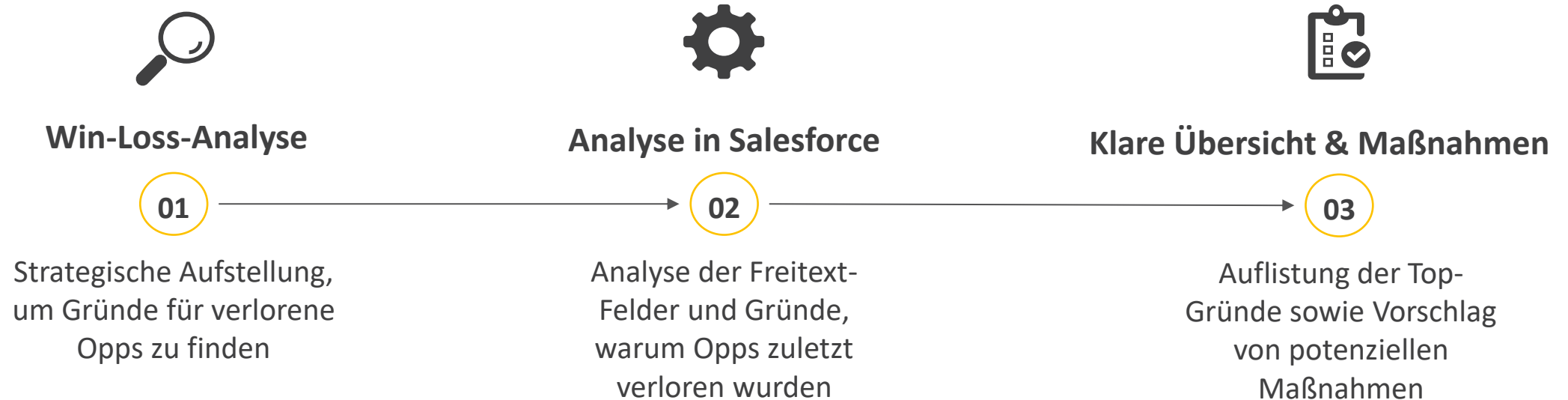
 **Internationaler Vertrieb sowie starker After-Sales-Service**



### Herausforderungen

- 1 Keine Transparenz über verlorene Opportunities
- 2 Kein Lerneffekt im Sales Management
- 3 Zeitaufwendige Prozesse im Rahmen der Aktualisierung von neuen Informationen

## Prozess: Analyse von Absagegründen bei Opportunities



## Accounts EMEA Nord

50+ items • Sorted by SAP Account ID • Filtered by Sales Region, Deletion Flag Account • Updated a few seconds ago

SA... ↑ ▾	Account Name ▾	Acco... ▾	Acc... ▾	Accoun... ▾	Account Street (Filled automatically)
1		Germany			
2		Germany			
3		Germany			
4		Germany			
5		Germany			
6		Germany			
7		Germany			
8		Bulgaria			
9		Germany			
10		Germany			
11		Austria			
12	1000026	Austria			
13	1000029	Germany			
14	1000040	Poland			
15	1000045	Bulgaria			
16	1000053	Germany			
17	1000058	Germany			
18	1000071	Germany			
19	1000073	Germany			
20	1000108	Germany			
21	1000137	Germany			
22	1000144	Germany			
23	1000146	Belgium			
24	1000158	Germany			
25	1000160	Germany			

## Agentforce



I need infos for my sales management meeting. Please summarize last months lost opportunities.



Here is a summary of last month's lost opportunities. Let me know if you need further details or assistance.

Based on the analysis of the lost opportunities, the following information can be summarized:

### \*\*Top 5 Lost Reasons:\*\*

1. Budget / Commercial.
2. Other.
3. Performance / Technical reason.
4. Response time.
5. Delivery time.

### \*\*Additional Reasons Mentioned:\*\*

- Lack of investment forecast.
- No response from customer.
- Technical specifications not met.
- Competitor chosen due to price.
- Project postponed or canceled.

### \*\*Most Frequent Reason:\*\*

- Budget / Commercial concerns were mentioned most frequently.

### \*\*Insights

- Evaluate pricing strategies to remain competitive.
- Enhance customer engagement and follow-up processes.
- Address technical requirements and improve product offerings.
- Review delivery timelines to meet customer expectations.
- Strengthen relationships with clients to build trust and reliability.



### Recommendations

- [Which reasons are used for lost opportunities?](#)
- [Summarize the lost opportunities.](#)
- [Provide an overview of this record.](#)

Describe your task or ask a question...





## Zunächst sprechen wir unseren Agent im System an



### Agentforce



I need infos for my sales management meeting. Please summarize last months lost opportunities.



Here is a summary of last month's lost opportunities. Let me know if you need further details or assistance.

## Schritt für Schritt erhalten wir Informationen zu unserer Anfrage

Based on the analysis of the lost opportunities, the following information can be summarized:

**\*\*Top 5 Lost Reasons:\*\***

1. Budget / Commercial.
2. Other.
3. Performance / Technical reason.
4. Response time.
5. Delivery time.

**\*\*Additional Reasons Mentioned:\*\***

- Lack of investment forecast.
- No response from customer.
- Technical specifications not met.
- Competitor chosen due to price.
- Project postponed or canceled.

**\*\*Most Frequent Reason:\*\***

- Budget / Commercial concerns were mentioned most frequently.

- Evaluate pricing strategies to remain competitive.
- Enhance customer engagement and follow-up processes.
- Address technical requirements and improve product offerings.
- Review delivery timelines to meet customer expectations.
- Strengthen relationships with clients to build trust and reliability.

- Zu Beginn werden uns die Top 5 Gründe für verlorene Opportunities genannt wie Budget- bzw. kommerzielle Gründe, technische Probleme, Reaktionszeit und Lieferzeit

## Schritt für Schritt erhalten wir Informationen zu unserer Anfrage

Based on the analysis of the lost opportunities, the following information can be summarized:

**\*\*Top 5 Lost Reasons:\*\***

1. Budget / Commercial.
2. Other.
3. Performance / Technical reason.
4. Response time.
5. Delivery time.

**\*\*Additional Reasons Mentioned:\*\***

- Lack of investment forecast.
- No response from customer.
- Technical specifications not met.
- Competitor chosen due to price.
- Project postponed or canceled.

**\*\*Most Frequent Reason:\*\***

- Budget / Commercial concerns were mentioned most frequently.

- Evaluate pricing strategies to remain competitive.
- Enhance customer engagement and follow-up processes.
- Address technical requirements and improve product offerings.
- Review delivery timelines to meet customer expectations.
- Strengthen relationships with clients to build trust and reliability.

- Daraufhin erfolgt die Ergänzung mit weiteren Gründen, die von den Sales Mitarbeitern genannt wurden wie bspw. fehlende Kundenrückmeldungen, Preiswettbewerb oder verschobene Projekte



## Schritt für Schritt erhalten wir Informationen zu unserer Anfrage

Based on the analysis of the lost opportunities, the following information can be summarized:

**\*\*Top 5 Lost Reasons:\*\***

1. Budget / Commercial.
2. Other.
3. Performance / Technical reason.
4. Response time.
5. Delivery time.

**\*\*Additional Reasons Mentioned:\*\***

- Lack of investment forecast.
- No response from customer.
- Technical specifications not met.
- Competitor chosen due to price.
- Project postponed or canceled.

**\*\*Most Frequent Reason:\*\***

- Budget / Commercial concerns were mentioned most frequently.

- Evaluate pricing strategies to remain competitive.
- Enhance customer engagement and follow-up processes.
- Address technical requirements and improve product offerings.
- Review delivery timelines to meet customer expectations.
- Strengthen relationships with clients to build trust and reliability.

- Der Top-Grund war in diesem Fall Budget bzw. kommerzielle Gründe

## Schritt für Schritt erhalten wir Informationen zu unserer Anfrage

Based on the analysis of the lost opportunities, the following information can be summarized:

**\*\*Top 5 Lost Reasons:\*\***

1. Budget / Commercial.
2. Other.
3. Performance / Technical reason.
4. Response time.
5. Delivery time.

**\*\*Additional Reasons Mentioned:\*\***

- Lack of investment forecast.
- No response from customer.
- Technical specifications not met.
- Competitor chosen due to price.
- Project postponed or canceled.

**\*\*Most Frequent Reason:\*\***

- Budget / Commercial concerns were mentioned most frequently.

- Evaluate pricing strategies to remain competitive.
- Enhance customer engagement and follow-up processes.
- Address technical requirements and improve product offerings.
- Review delivery timelines to meet customer expectations.
- Strengthen relationships with clients to build trust and reliability.

- Basierend auf den Informationen erhalten wir noch Empfehlungen wie Pricing Management, Verbesserung der technischen Anforderungen oder die Optimierung der Lieferzeit

# Kundenbeispiel: Erkenntnisse aus nicht gewonnenen Deals nutzen

## Unternehmenseckdaten

-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** 4.000 Mitarbeiter
-  **Umsatz:** 840 Mio. € im Jahr
-  **Internationaler Vertrieb sowie starker After-Sales-Service**



## Das Projekt

- ✓ **KI-Potenzial-Workshop mit Salesforce Fokus**
- ✓ **Einführung von Agentforce**
- ✓ **Training der Admins**

## Herausforderungen

- 1 Wunsch CRM-Daten gezielter zu nutzen
- 2 Keine Transparenz über verlorene Opportunities
- 3 Kein Lerneffekt im Sales Management





## Ergebnis

- Keine weiteren Ressourcen notwendig, um Opportunities zu recherchieren
- Außendienst & Vertriebsleitung haben eine bessere Analyse über verlorene Opportunities
- Management kann Maßnahmen besser steuern und setzt auf Evidenz statt Bauchgefühl ohne zusätzlich Personen einzustellen



# Kundenbeispiel: Bessere Auswertung von Besuchsberichten

## Unternehmenseckdaten

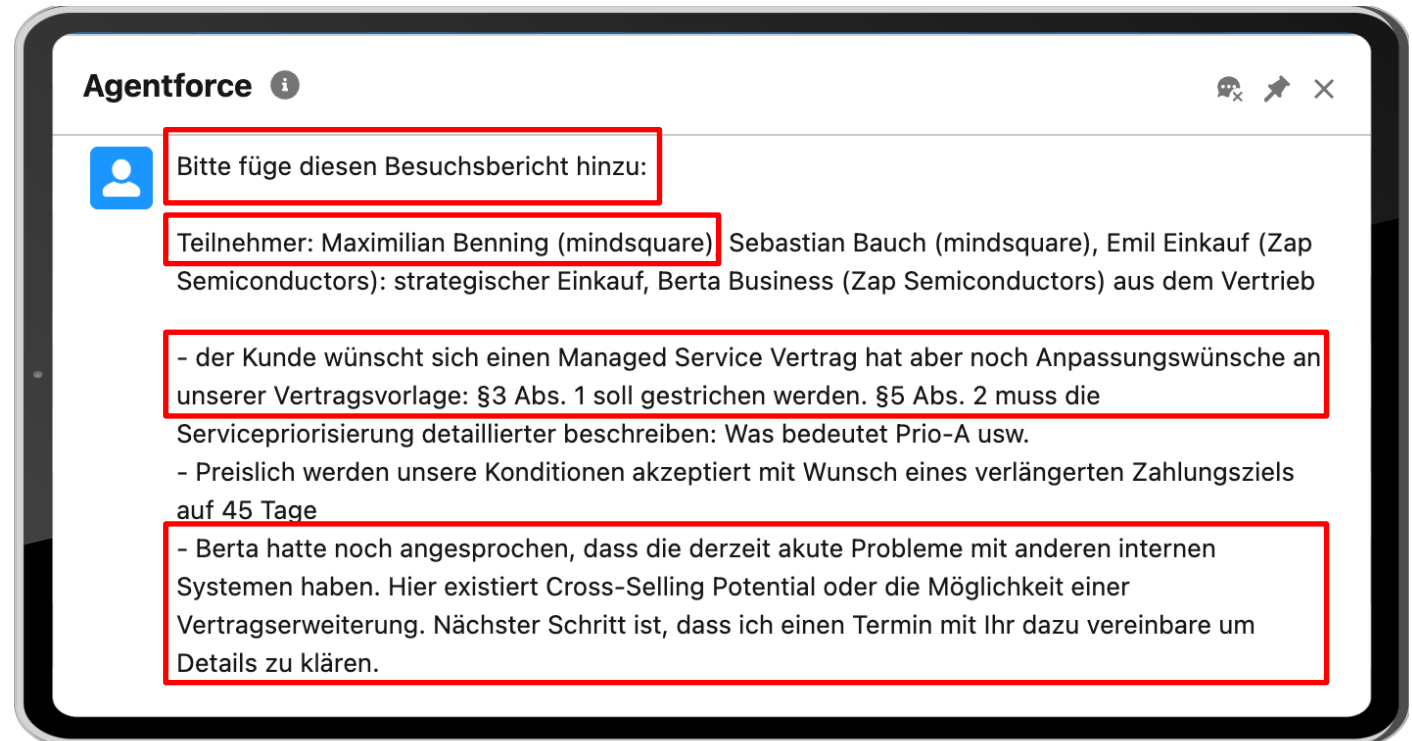
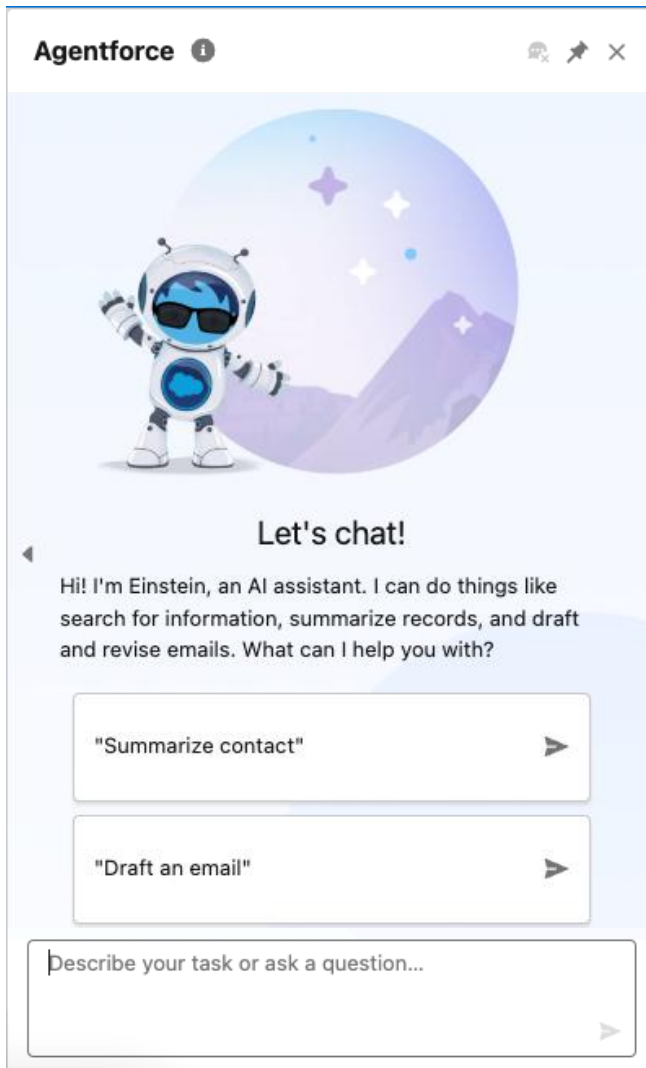
-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** ca. 600
-  **Umsatz:** > 150 Mio. EURO
-  **Privates Unternehmen mit mehreren Landesgesellschaften weltweit verteilt**



## Herausforderungen

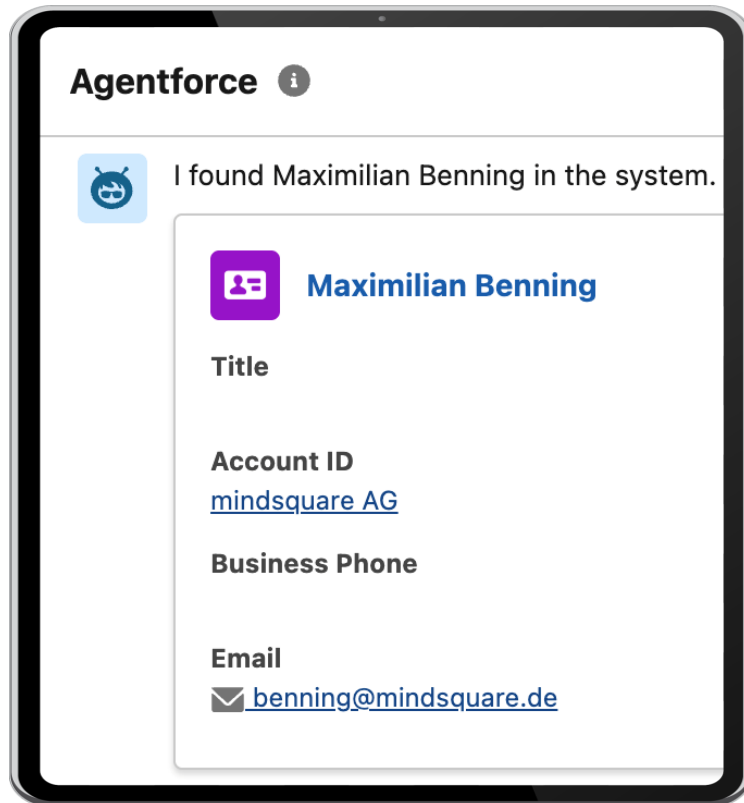
- 1 Außendienst erfasst Berichte nur unzureichend
- 2 Sehr aufwendig, die relevanten Informationen zu destillieren

## Kundenbeispiel: Bessere Auswertung von Besuchsberichten

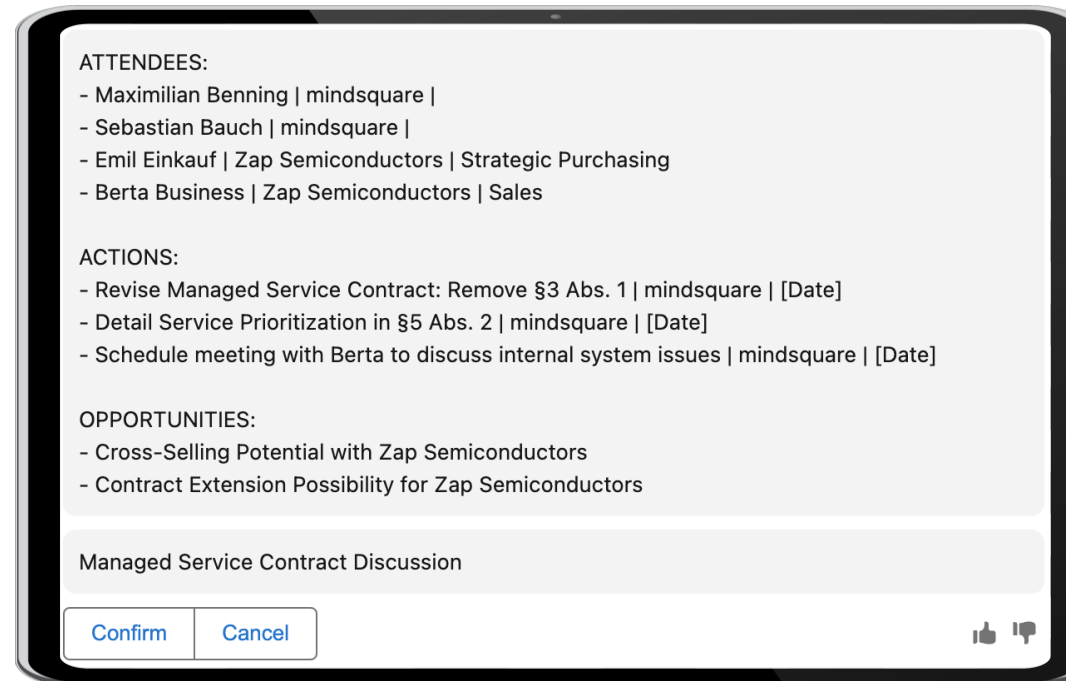


### 1. Einfügen unserer Besuchsnotiz in den Chat-Agent

## Kundenbeispiel: Bessere Auswertung von Besuchsberichten



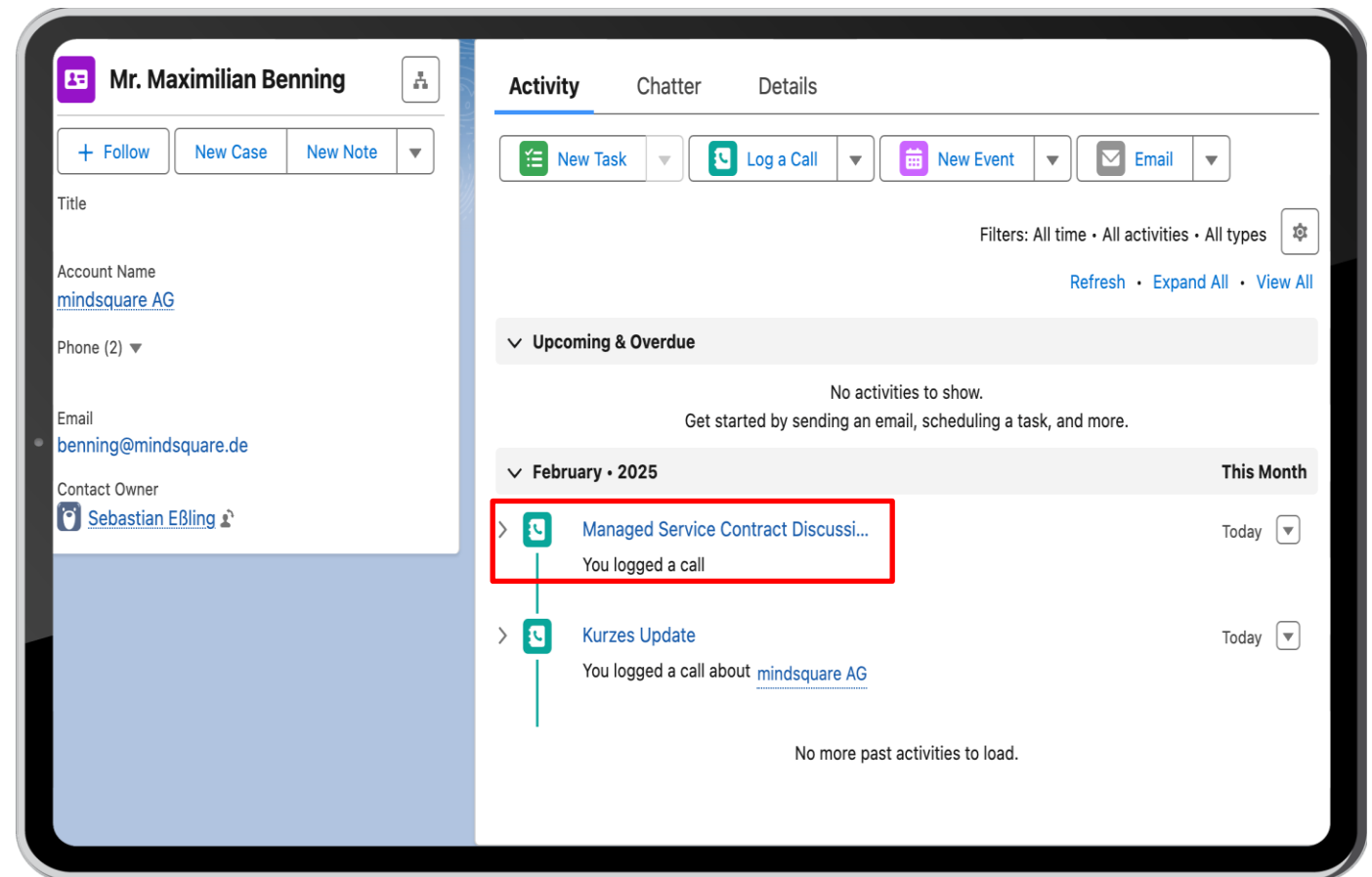
2. Das System erkennt Teilnehmer, die im Salesforce als Kontakt existieren



3. Automatisch werden die Informationen strukturiert, sodass diese für Kollegen einfacher zugänglich sind

## Kundenbeispiel: Bessere Auswertung von Besuchsberichten





### 4. Der Besuchsbericht ist automatisch am passenden Kontakt verknüpft





# Kundenbeispiel: Bessere Auswertung von Besuchsberichten

## Unternehmenseckdaten

-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** ca. 600
-  **Umsatz:** > 150 Mio. EURO
-  **Privates Unternehmen mit mehreren Landesgesellschaften weltweit verteilt**



## Das Projekt

- ✓ KI-Potentialanalyse zur Identifizierung der Use-Cases
- ✓ Shadowing mit dem Kundenadministrator für die technische Realisierung der automatischen Formatierung

## Herausforderungen





- 1 Außendienst erfasst Berichte nur unzureichend
- 2 Sehr aufwendig, die relevanten Informationen zu destillieren

## Ergebnis

- Der Kunde hat einen klaren Katalog mit gewinnbringenden Use-Cases erhalten, von denen 4 Use Cases Top-Priorität haben
- Berichte können von Personen deutlich schneller analysiert werden, sodass durch die Produktivitätssteigerung mehr Zeit für wertschöpfende Themen bleibt
- Der Administrator des Kunden kann einfache Use-Cases und Anpassungen selbstständig durchführen

# Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe

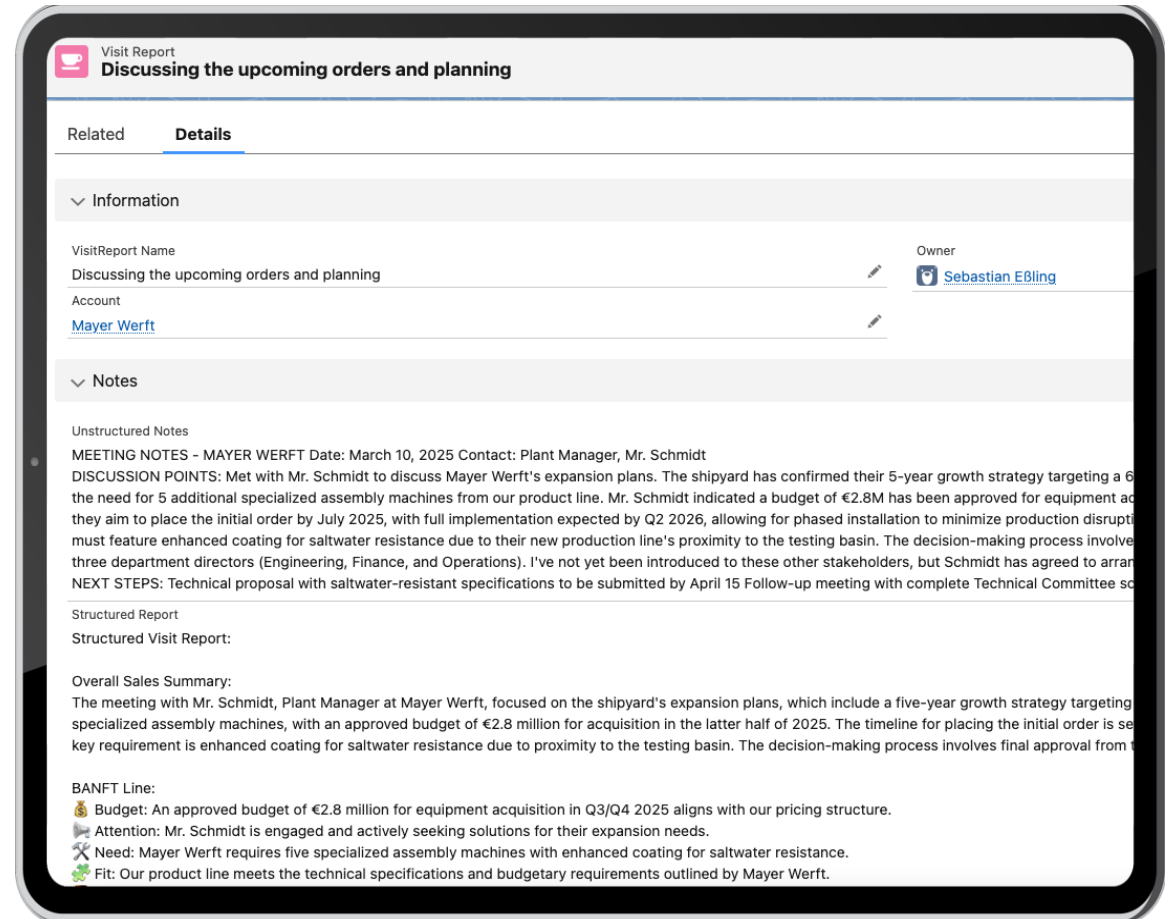
## Unternehmenseckdaten

-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** ca. 1.500
-  **Umsatz:** > 300 Mio. EURO
-  **Internationale Vertriebsstrategie**



## Herausforderungen

- 1 Außendienst schreibt noch viel auf Papier mit und übernimmt Daten später nicht nach Salesforce
- 2 Mit iPad ist die Erfassung umständlich und über die Bildschirmtastatur und Spracheingabe nur bedingt zuverlässig
- 3 Verschiedene Sprachen im Einsatz



The screenshot shows a 'Visit Report' interface on a tablet. The title is 'Discussing the upcoming orders and planning'. It has tabs for 'Related' and 'Details', with 'Details' selected. Under 'Information', it shows the 'VisitReport Name' as 'Discussing the upcoming orders and planning', the 'Account' as 'Mayer Werft', and the 'Owner' as 'Sebastian Eßling'. Under 'Notes', it contains 'Unstructured Notes' with a meeting summary and 'Structured Report' with an 'Overall Sales Summary' and a 'BANFT Line' detailing budget, attention, need, and fit.

Visit Report  
Discussing the upcoming orders and planning

Related Details

Information

VisitReport Name  
Discussing the upcoming orders and planning

Account  
Mayer Werft

Owner  
Sebastian Eßling

Notes

Unstructured Notes

MEETING NOTES - MAYER WERFT Date: March 10, 2025 Contact: Plant Manager, Mr. Schmidt  
DISCUSSION POINTS: Met with Mr. Schmidt to discuss Mayer Werft's expansion plans. The shipyard has confirmed their 5-year growth strategy targeting a 6% increase in production capacity. They aim to place the initial order by July 2025, with full implementation expected by Q2 2026, allowing for phased installation to minimize production disruption. The decision-making process involves three department directors (Engineering, Finance, and Operations). I've not yet been introduced to these other stakeholders, but Schmidt has agreed to arrange a meeting. NEXT STEPS: Technical proposal with saltwater-resistant specifications to be submitted by April 15 Follow-up meeting with complete Technical Committee scoping.

Structured Report

Structured Visit Report:

Overall Sales Summary:  
The meeting with Mr. Schmidt, Plant Manager at Mayer Werft, focused on the shipyard's expansion plans, which include a five-year growth strategy targeting 6% annual growth. They are planning to acquire specialized assembly machines, with an approved budget of €2.8 million for acquisition in the latter half of 2025. The timeline for placing the initial order is set for July 2025. A key requirement is enhanced coating for saltwater resistance due to proximity to the testing basin. The decision-making process involves final approval from the Engineering, Finance, and Operations departments.

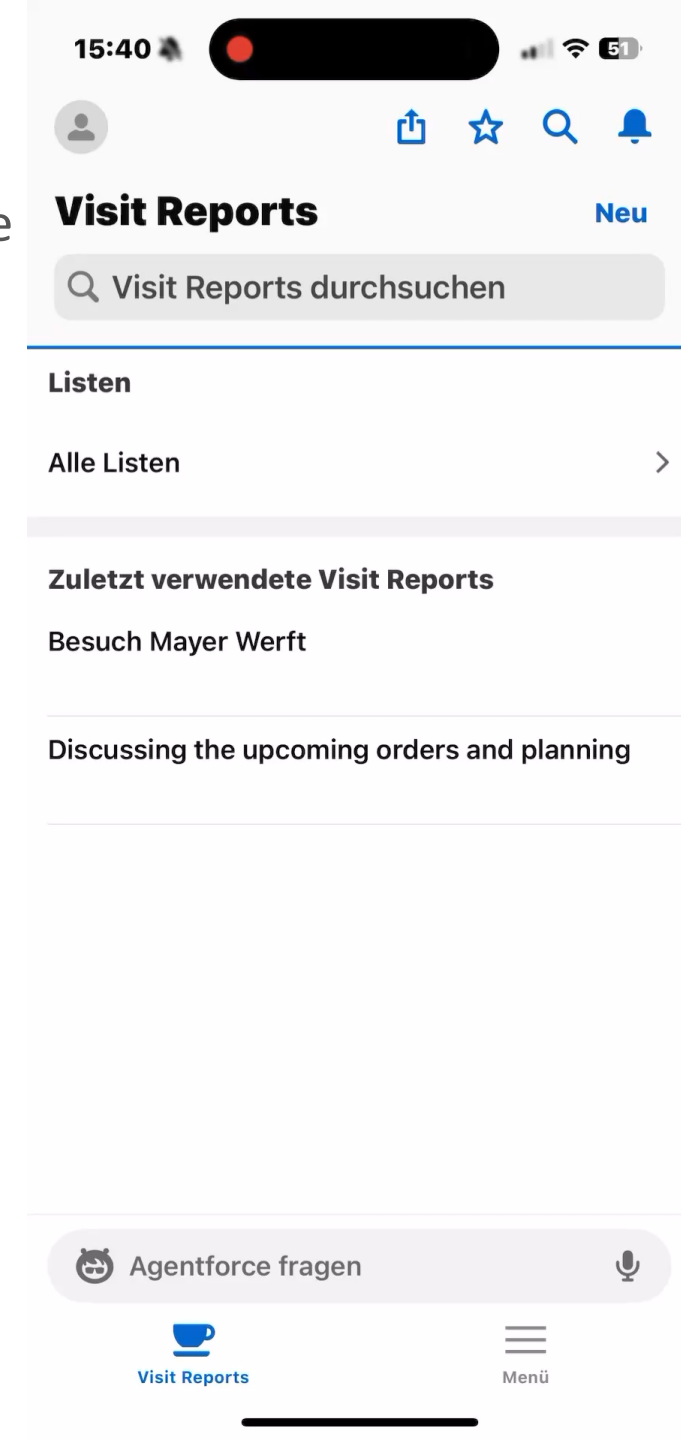
BANFT Line:

- Budget: An approved budget of €2.8 million for equipment acquisition in Q3/Q4 2025 aligns with our pricing structure.
- Attention: Mr. Schmidt is engaged and actively seeking solutions for their expansion needs.
- Need: Mayer Werft requires five specialized assembly machines with enhanced coating for saltwater resistance.
- Fit: Our product line meets the technical specifications and budgetary requirements outlined by Mayer Werft.

Vertriebs- und Serviceziele erreichen – auch ohne neues Personal dank Salesforce Agentforce KI möglich

Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe

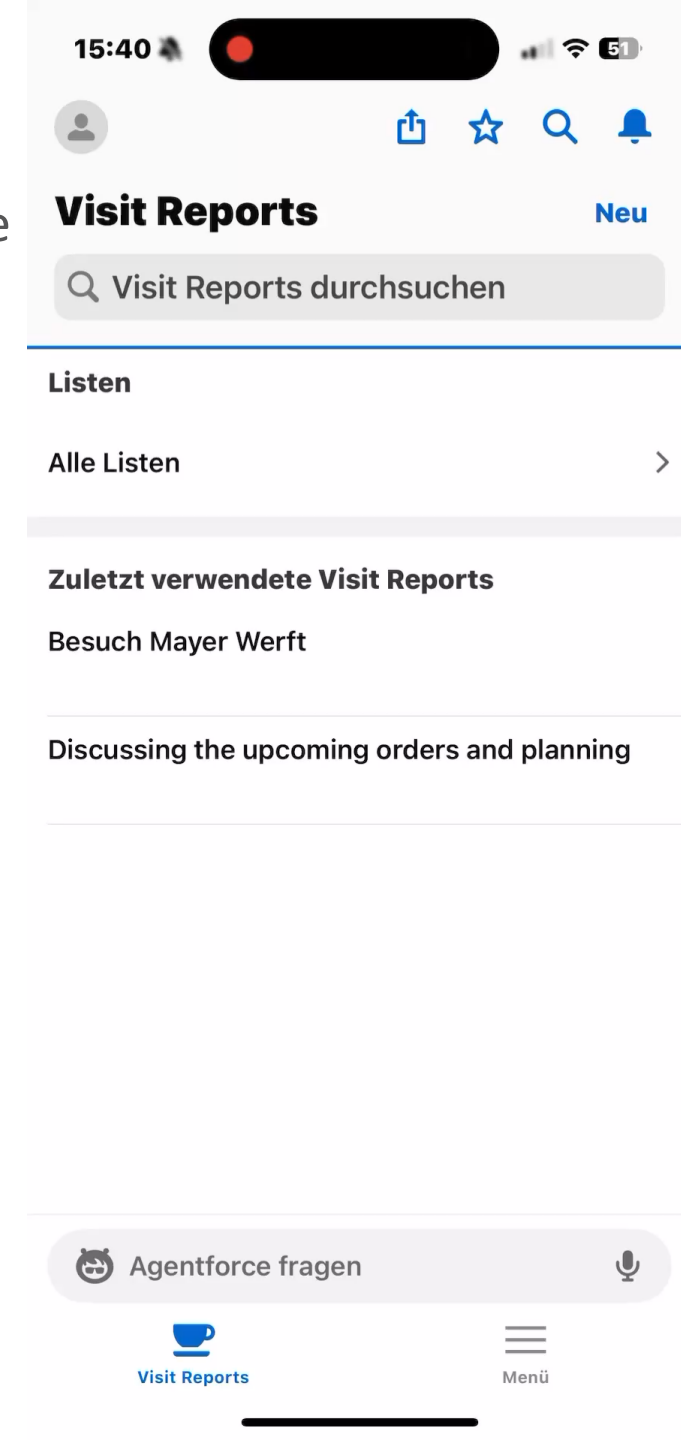
1. Anlegen eines neuen Besuchsberichtes
2. Eingabe per Spracheingabe als unstrukturierter Input in Muttersprache
3. Generierung eines strukturierten Berichts inkl. Übersetzung



Vertriebs- und Serviceziele erreichen – auch ohne neues Personal dank Salesforce Agentforce KI möglich

Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe





1. Anlegen eines neuen Besuchsberichtes
2. Eingabe per Spracheingabe als unstrukturierter Input in Muttersprache
3. Generierung eines strukturierten Berichts inkl. Übersetzung





# Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe

## Unternehmenseckdaten

-  **Branche:** Manufacturing
-  **Mitarbeiter:** ca. 1.500
-  **Umsatz:** > 300 Mio. EURO
-  **Internationale Vertriebsstrategie**



## Das Projekt

- ✓ KI-Potentialanalyse zur Identifizierung der Use-Cases
- ✓ Ausarbeitung und Training der Prompts sowie Definition der Form der Besuchsberichte

## Herausforderungen:

- 1 Außendienst schreibt noch viel auf Papier mit und übernimmt Daten später nicht nach Salesforce
- 2 Mit iPad ist die Erfassung umständlich und über die Bildschirmtastatur und Spracheingabe nur bedingt zuverlässig
- 3 Verschiedene Sprachen im Einsatz

## Ergebnis:

- Der Kunde hat einen klaren Katalog mit gewinnbringenden Use-Cases erhalten, von denen 4 Use Cases Top-Priorität haben
- Der Außendienst erstellt durch die Vereinfachung nun deutlich ausführlichere Besuchsberichte in höherer Qualität und spart sich dadurch Zeit
- Die englischen Besuchsberichte können deutlich einfacher ausgewertet werden

## Agenda

- 01 Wo stehen Unternehmen momentan im Hinblick auf Vertrieb & Service?
- 02 Kundenbeispiele mit Agentforce
- 03 Zusammenfassung & nächste Schritte





Geschätzt bei  
DAX-40-Unternehmen &  
Mittelstand



# Gestalten Sie Ihr Salesforce zukunftsfähig.

## Ihre Salesforce-Berater für Vertrieb & Service



Warum ist es wichtig, jetzt zu handeln?

- ▶ **Wettbewerb um Talente verschärft sich**
- ▶ **Produktivitätslücke ohne KI-Einsatz**
- ▶ **KI-Adoption wird zum Wettbewerbsvorteil**



## Handeln statt Hoffen: Drei Hebel gegen Personalmangel im Vertrieb



### Personallücken JETZT entgegenwirken

- Offene Stellen und Fachkräftemangel belasten Ihr Team heute
- Bestehende Mitarbeiter konzentrieren sich auf wertschöpfende Tätigkeiten statt auf Überlastung



### Keine Spielerei, sondern ausprobieren & durchziehen

- Wer nur testet statt implementiert, löst keinen Personalmangel
- KI wird erst zur echten Arbeitskraft, wenn sie konsequent in die Prozesse integriert wird (nicht als Pilotprojekt, sondern als Standard)



### Nicht nur dort ansetzen, wo es am einfachsten ist

- An die Kernprozesse im Vertrieb gehen, dort passiert der große Hebel und die spürbare Entlastung
- Ja, es erfordert Mut und Umstellung, aber der ROI in Personalkapazität ist nachhaltig wirksam

## Was ist der nächste Schritt?

KI-Reifegrad-Check: Klarheit, wo Sie stehen und einen Plan für die Zukunft

- Besuchen Sie dafür unseren Stand  
(Standnummer D02 – gegenüber von Salesforce)



**Andreas Haas**

Senior Berater im Consulting-Bereich  
IT für Vertrieb und Service

[summit2025@mindsquare.de](mailto:summit2025@mindsquare.de)