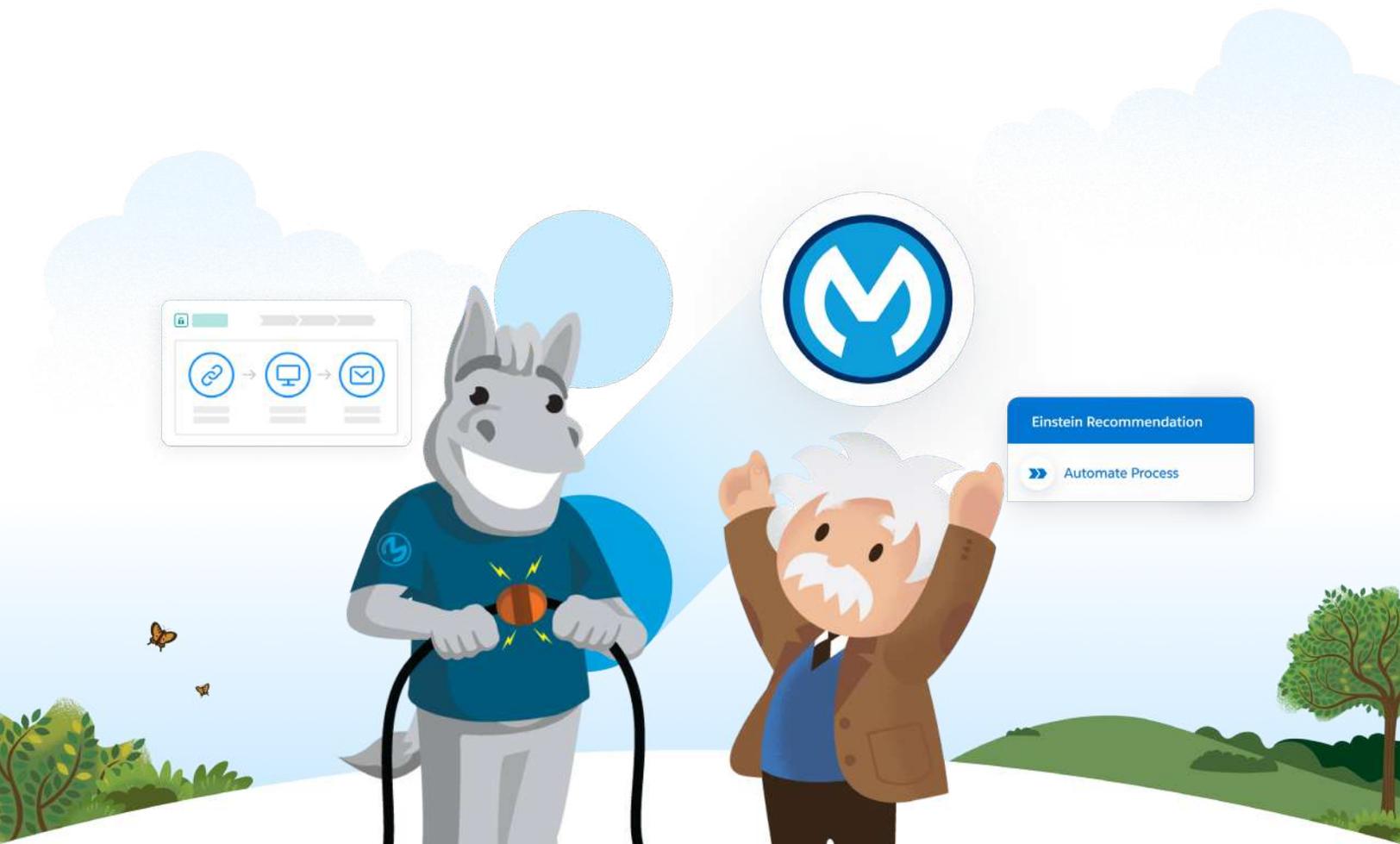


# Jetzt zur Connected Experience mit MuleSoft + KI



# Inhalt

- 03 **Einleitung**
- Isolierte Daten sind keine solide Ausgangsbasis
  - Nutzen Sie KI unternehmensweit mit MuleSoft
- 08 **1 Integration**
- Mehr Anwendungen, mehr Probleme
  - Custom Code macht die Sache kompliziert
  - Was bedeutet das für den Einsatz von KI?
  - Daten harmonisieren: Data Cloud und Einstein
- 12 **2 Automatisierung**
- Welche Arten von Automatisierung gibt es?
  - Mehr Produktivität mit Automatisierung und KI
- 15 **3 Universelles API Management**
- Und wie funktioniert das alles zusammen?
- 18 **4 Bedenken bezüglich KI**
- Fazit
  - Weitere Ressourcen



# Einleitung

Künstliche Intelligenz ist kein Neuland mehr, aber mit generativer KI erobert eine bahnbrechende, faszinierende Technologie die digitale Szene. Generative KI beruht prinzipiell auf großen Sprachmodellen (Large Language Models, LLM). Wir kommunizieren mit ihr über Prompts, das sind geschriebene, natürlichsprachliche Fragen oder Aufforderungen. Basierend auf den Daten, auf die das LLM trainiert wurde, generiert die KI im Nu passende Antworten. Und wenn Sie Ihre generative KI – sicher und datenschutzkonform – auf Kundendaten zugreifen lassen, können Sie Ihren Kund:innen ein perfektes, hochgradig personalisiertes Kundenerlebnis bieten.

Beim Thema KI und möglichen Einsatzszenarien befinden sich viele IT-Führungskräfte noch in der Orientierungsphase. Aber eins ist klar: KI wird sich immer breiter durchsetzen. Wie schnell sich Unternehmen an das Tempo des technologischen Fortschritts anpassen können, zeigt, wie gut sie für künftige Herausforderungen gerüstet sind.

Denken Sie an die Gründerzeit des Internets zurück und stellen Sie es sich wie ein Puzzle vor, das verschiedene Einzelteile zu einem neuen Ganzen zusammenfügt. Ähnlich basieren digitale Ökosysteme in Unternehmen auf einem Verbund zahlreicher Datenquellen und Systeme. Eine neu hinzukommende Technologie muss sich in dieses vorhandene Gesamtsystem nahtlos und am passenden Platz einfügen können – wie ein zusätzliches Puzzleteil. Das heißt: Sorgen Sie dafür, dass Ihre KI-Implementierung perfekt in Ihr digitales Puzzle passt.

Mit den Kund:innen in Verbindung bleiben und ihnen personalisierte Produkte, Services und digitale Erlebnisse bieten, ist mehr denn je erfolgsentscheidend. Die Kundenerfahrung muss den Kundenansprüchen

genügen. Mit KI werden Unternehmen produktiver und innovieren schneller – und alle Mitarbeiter:innen können mühelos digitale, vernetzte Erlebnisse für eine optimale Kundenbindung schaffen.

**Generative KI** leitet aus Trainingsdaten repräsentative Objekte ab und kann auf dieser Grundlage brandneue, einzigartige Artefakte erzeugen, die den Ausgangsdaten zwar ähneln, diese aber nicht einfach reproduzieren.

[Quelle >](#)



Hinweis: In diesem Whitepaper meint der eigentlich viel weiter gefasste Begriff „KI“ immer generative KI.

Integration, Automatisierung und universelles API-Management sind elementare Aspekte einer KI-Strategie, und MuleSoft und Salesforce sind ein unschlagbares Doppel für wirklich gute KI-Experiences.

Kombinieren Unternehmen MuleSoft, Salesforce und KI, können sie Daten erschließen, Daten analysieren und auf Basis von Daten flexibel und innovativ agieren. Eine solide unterstützte KI kann Daten unternehmensweit und unabhängig von ihrer Quelle verarbeiten: Cloud- und lokale Daten, Salesforce-Daten und Daten aus externen Quellen wie Partnersystemen oder mobilen Geräten. Das Ergebnis sind optimal integrierte Mitarbeiter- und Kundenerlebnisse.

Wichtig ist: Ihre KI ist nur so gut wie die Daten, mit denen sie gefüttert wird, und sie ist nur so sicher wie die APIs, die diese Daten bereitstellen.

Sie möchten mit KI durchstarten? Dieses Whitepaper begleitet sie bei den wichtigsten Schritten. Entwickeln Sie eine KI-Strategie, die Daten aus beliebigen Quellen einbezieht, Ihre API- und Integrationslandschaft sicher im Griff hat und beliebige Abläufe in Ihrem digitalen Ökosystem automatisiert.

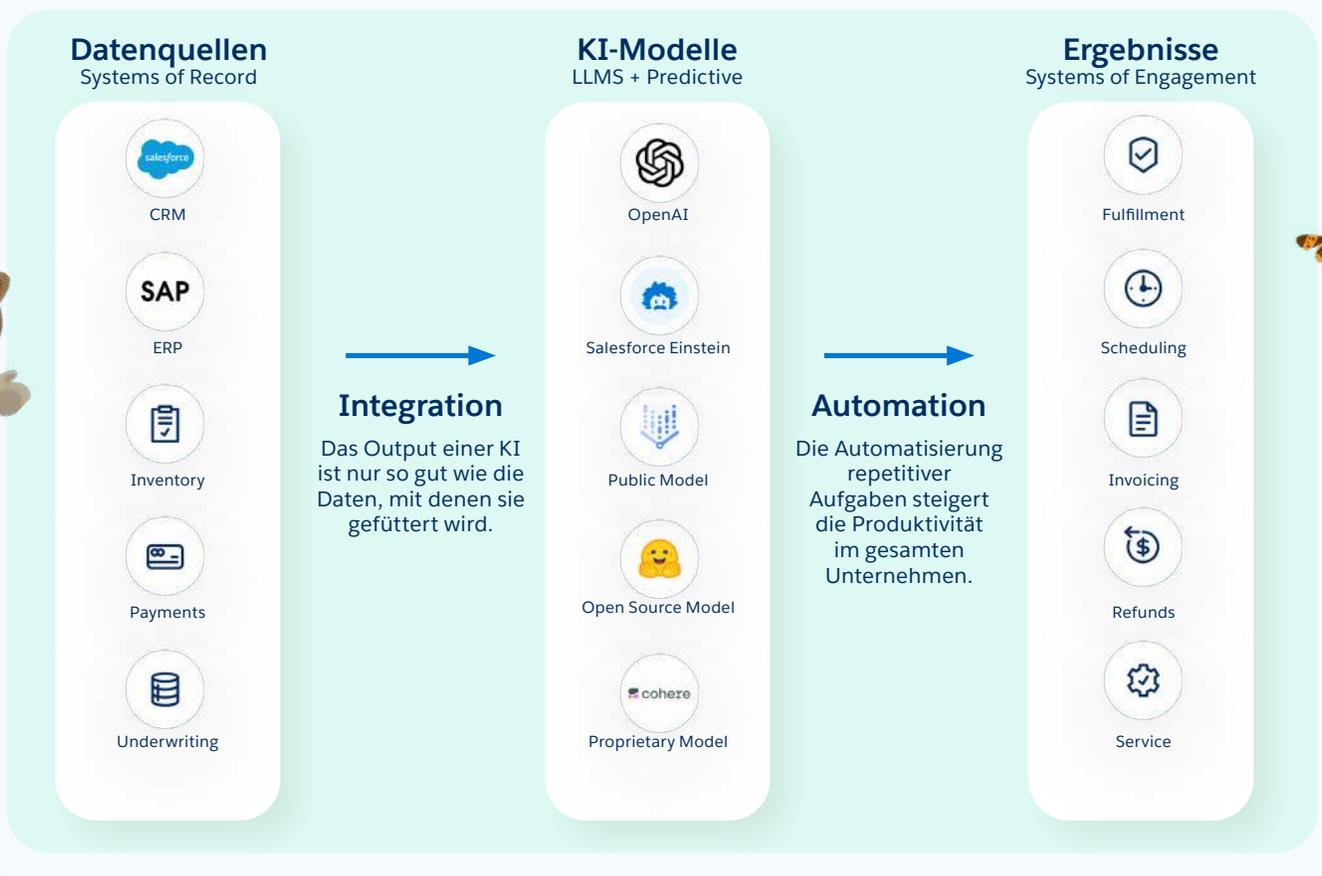
# Isolierte Daten sind keine solide Ausgangsbasis

KI operiert nicht im luftleeren Raum und kann wie alle neuen Technologien nicht sofort sämtliche Probleme lösen. Von einem neuen Mitarbeiter würden Sie auch nicht erwarten, dass er alles sofort versteht und kann, ohne dass Sie ihn mit relevantem Kontext und Informationen ausstatten. Das gilt auch für eine KI.

Für eine erfolgreiche KI-Initiative brauchen Unternehmen eine solide, unternehmensbezogene Datenbasis.

Leider lagern diese Daten oft in isolierten Systemen. Von den durchschnittlich 1.061 Anwendungen, die Unternehmen betreiben, sind nur 29 % integriert. Bevor Sie also eine KI-Strategie einführen, müssen Sie alle Ihre Daten für die KI nutzbar machen. Dazu werden Sie das LLM Ihrer Wahl über verschiedene APIs mit all Ihren Daten verbinden. Für eine erfolgreiche KI-Implementierung sind Steuerung und Management Ihrer APIs extrem wichtig. Schauen wir uns an, wie das geht.

## Nutzen Sie KI unternehmensweit mit MuleSoft



### API Management

Alle Datenquellen, Ergebnisse und KI-Modelle werden durch eine oder mehrere APIs unterstützt. Management, Monitoring, Steuerung und Sicherung der APIs sorgen für ein effizientes und sicheres Ökosystem.

Generative KI kann nachweislich kompetent auf verschiedene Fragen und Befehle reagieren. Wie können Sie diese Technologie unternehmensweit nutzen und das Mitarbeiter- und Kundenerlebnis verbessern?

Erste Pilotprojekte mit generativer KI in Unternehmen koppeln Datenquellen, das KI-Modell und das für Kund:innen oder Mitarbeiter:innen generierte Output eng in einer Anwendung oder einem System. Nach unseren Untersuchungen betreibt ein durchschnittliches Unternehmen jedoch mehr als 1.000 verschiedene Systeme, und eine durchschnittliche Kundeninteraktion involviert 39 separate Back-End-Systeme. Wie funktioniert KI in einer solch komplexen Umgebung?

## Integration

Grundsätzlich sind KI-Modelle nur so gut wie die Daten, die sie verarbeiten können. LLMs generieren auf Basis aktueller, genauer und vollständiger Daten hochwertigere Ergebnisse. Eine umfassende Integrationsstrategie erschließt diesen wichtigen Kontext und jedes KI-Modell kann jederzeit bedarfsorientiert auf die richtigen Daten zurückgreifen.

## Automation

KI-Modelle generieren typischerweise Prognosen oder Textfragmente. Dieses Output ist ein wichtiger Zwischenschritt, aber noch nicht das von Kund:innen oder Mitarbeiter:innen gewünschte geschäftsspezifische Endergebnis wie z. B. der Versand eines Produkts, die Bearbeitung einer Rückerstattung oder die Verlegung eines Termins.

Bei Human-in-the-Loop-Anwendungsfällen unterstützen KI und Automatisierung als komplementäre Tools Ihre Mitarbeiter:innen beim Erledigen von Aufgaben oder bei der Kundenbetreuung. Aktuell testen Unternehmen verstärkt, wie autonome KI-Agenten das Kundenerlebnis weiter vereinfachen und ihren Mitarbeiter:innen noch mehr Zeit sparen können. Sind KI und Automatisierung direkt gekoppelt, kann ein KI-Agent eine Reihe vorher festgelegter Maßnahmen in den beteiligten Systemen umsetzen.

## API Management

Zuguterletzt vernetzen APIs alle Komponenten dieses Ökosystems. Jede Datenquelle wird über APIs erschlossen. Jedes Zielsystem, das die generierten Ergebnisse an kunden- oder mitarbeiterorientiert ausspielt, ist über APIs angebunden. Jedes KI-Modell wird über APIs angesprochen.

7

Ein durchdachtes Ökosystem interner und externer APIs erhöht die Geschwindigkeit und Flexibilität und ermöglicht die Wiederverwendung von KI-Anwendungsfällen im gesamten Unternehmen. Es lässt sich durchgängig managen, überwachen, steuern und sichern.

# 1 Integration

## Mehr Anwendungen, mehr Probleme

Silo-Daten und veraltete Infrastrukturen stehen integrierten, vernetzten digitalen Erlebnissen im Weg. Das gilt insbesondere für die Anbindung von KI-Funktionen. Die IT muss die isolierten Daten zunächst erschließen und zusammenführen, bevor sie sie unternehmensweit nutzbar machen kann. Häufig kommen hier individuell programmierter Code oder monolithische Webservices zum Einsatz. Diese Verfahren belasten die IT-Infrastruktur, die Wartung ist teuer und zeitaufwändig: ein klassisches IT-Bottleneck.

Nach wie vor ist die so dringend notwendige abteilungs- und siloübergreifende Zusammenführung von Daten eine riesige Herausforderung für IT-Führungskräfte. Wenn Sie jemals eine Unternehmensfusion oder -übernahme erlebt haben sollten, dürften Sie dieses Problem nur zu gut kennen. Laut [90 %](#) befragter IT-Führungskräfte blockieren Datensilos sowohl das Alltagsgeschäft als auch innovative Unternehmensprojekte. Es braucht eine Single Source of Truth für alle Daten – vor allem, wenn KI ins Spiel kommt.

**Durchschnittlich betreiben Unternehmen mehr als 1000 Anwendungen. Nur 29% sind integriert.**

[Quelle >](#)



## Custom Code macht die Sache kompliziert

Entwickeln sich Unternehmen weiter und bauen neue Anwendungen auf bestehenden Code auf, verstärken die eng gekoppelten Anwendungen interne Systemabhängigkeiten. Die Komplexität nimmt zu.

Mit der Zeit bildet individuell programmierter Custom Code benutzerdefinierter Code eine unübersichtliche, fehleranfällige und schwer zu wartende Spaghetti-Architektur: Eine äußerst ungünstige Ausgangslage für die erfolgreiche Einführung von KI.

Eine derart fragmentierte Architektur belastet die IT-Infrastruktur zusätzlich und vergrößert die Angriffsfläche für potenzielle Sicherheitsbedrohungen. Die Wartung der Anwendungen ist teuer, und es braucht dedizierte Systemexperten für die Anpassung oder Neuentwicklung von Applikationen. Hier bilden sich IT-Engpässe.

Ursprünglich simple Integrationen involvieren in kurzer Zeit immer mehr Endpunkte und immer komplexere Transformations- und Integrationslogiken. APIs können diese komplexe Struktur vereinfachen, aber: Ohne ordentliches Management kommt es hier zum gefürchteten API-Wildwuchs. Die Gesamtarchitektur bleibt unübersichtlich, Datensilos bleiben bestehen und Ihre KI kann die Daten nicht effizient verarbeiten.

## Was bedeutet das für den Einsatz von KI?

Will Ihr Unternehmen LLMs und andere KI-Modelle nutzen, müssen Sie Daten aus zahlreichen Systemen integrieren, automatisieren und im Hinblick auf schnelle Skalierbarkeit auf Konsistenz, Wiederverwendbarkeit und Sicherheit achten. Ihr KI-Modell ist nur so gut wie die Daten, die Sie ihm zur Verfügung stellen. Diese Daten versorgen die generative KI mit individuellem Kontext, ohne den sie höchstens generisches Output erzeugen kann. Im Vergleich sieht das ungefähr so aus:

„Hallo, darf ich vor unserem Gespräch zunächst Ihren Namen erfahren?“

„Hallo Alex, danke, dass Sie sich als treuer Kunde an Online Clothing, Inc. wenden. Geht es um Ihre neuliche Bestellung, die am 28. geliefert wurde?“

**62 %** der Kund:innen erwarten, dass Unternehmen ihre Bedürfnisse vorhersehen.

**85 %** erwarten eine abteilungsübergreifend konsistente Betreuung.

**96 %** vertrauen Unternehmen wegen ihres exzellenten Kundenservices.

[Quelle >](#)

Bleiben Daten separat in ihrer jeweiligen „Bubble“, erzeugen Sie keinerlei geschäftlichen Mehrwert. Nützliche Daten sind integriert, liegen in einem gängigen Format vor und sind leicht zugänglich. [66 % befragter Marketer](#) geben an, dass ihre Unternehmensdaten für den potenziellen Einsatz generativer KI nicht angemessen aufbereitet sind. Für die Blockade von KI-Initiativen gibt es mehrere Gründe.

- Schlechte Datenqualität aufgrund fehlerhafter manueller Eingaben
- kein Abgleich von Datenduplikaten möglich
- Datensilos in verschiedenen Systemen und Abteilungen
- Sicherheitsbedenken wegen zusätzlicher Schwachstellen

Doch alle diese Bedenken lassen sich ausräumen: mit einem sicheren, zuverlässigen und konsistenten Fundament, das Integration, Automatisierung und universelles API-Management kombiniert.

## Daten harmonisieren: Data Cloud und Einstein

Alle integrierten Daten sollten Sie unbedingt in ein standardisiertes, harmonisiertes Format überführen. Beispiel: Ihre Kund:innen heißen in der [Service Cloud](#) „Kontakte“, in der [Marketing Cloud](#) „Abonnenten“. Solche Inkonsistenzen führen zu einer unübersichtlichen Darstellung Ihrer Kundendaten und KI-Lösungen können sie nicht effektiv verarbeiten.

Ein wichtiger Schritt der Datenaufbereitung ist die harmonisierte Zusammenführung verschiedener Datensätze in einem einheitlichen Datensatz. Dieser bündelt unternehmensinterne Kundendaten, Interaktionshistorien und Daten aus externen Quellen. All diese vernetzten Informationen helfen Ihnen, Ihre Kund:innen und deren Vorlieben besser zu verstehen.

## Salesforce Data Cloud harmonisiert Daten und ermöglicht einheitliche Kundenprofile: So klappt es mit KI und Automatisierungen.

[Mehr erfahren >](#)



Hier kommt MuleSoft ins Spiel: Durch die Integration von Informationen aus Produkt-, Auftrags- und Kundenprofilen, zusätzlichen Data Warehouses und branchenspezifischen Systemen wie FIS und Epic in Data Cloud erhalten Sie eine vollständige 360°-Sicht auf das gesamte Kundenökosystem.

KI-Lösungen wie [Salesforce Einstein](#) können auf Basis dieser angereicherten, vereinheitlichten Profile Prompts kontextualisieren und bessere Empfehlungen und Insights ausgeben. Einstein kann beispielsweise anhand der Kundendaten, des Browserverlaufs, der Finanzinformationen und der Kreditauskünfte feststellen, dass eine Kundin in eine Immobilie investieren möchte und für einen niedrigen Hypothekenzins qualifiziert ist. Solche über die Data Cloud ermittelten Informationen können Sie unternehmensweit für Automatisierungslösungen nutzen.

### 3 Gründe, warum MuleSoft Ihr gesamtes Unternehmen fit macht.

- Mit einem Pro-Code-Ansatz können Ihre Entwickler:innen APIs bauen, die Daten aus cloudbasierten oder lokalen Systemen freischalten.
- Auf Basis der freigegebenen Daten können Administrator:innen mit Low-Code-Tools systemübergreifende Abläufe automatisieren.
- Über natürlichsprachliche Befehle kann Ihre KI Code-Snippets für Integrationen und Automatisierungen generieren.



## 2 Automatisierung

Die Anfragen nehmen zu, das Unternehmen wächst: Das erzeugt in der IT enormen Arbeitsdruck. Jährlich 40 % mehr Projekte stemmen zu müssen bedeutet, dass sich die IT-Teams fast ausschließlich um das übervolle Backlogs kümmern müssen – und keine Zeit für innovative Weiterentwicklung bleibt. Die verzögerte Bearbeitung der IT-Anfragen frustriert interne Stakeholder und bremst dringend erforderliche Geschäftsinitiativen aus. Einen unschätzbar wertvollen Dienst können hier Automatisierungs- und KI-Lösungen leisten, die die Produktivität steigern und Projektlaufzeiten verkürzen.

Die meisten IT-Abteilungen haben mittlerweile Automatisierungsmaßnahmen in die Wege geleitet, ganze 80 % werden innerhalb der kommenden 24 Monate eine umfassende Automatisierungsstrategie in ihre Technologie-Roadmap aufnehmen.

Vor nicht allzu langer Zeit war Automatisierung das heißeste Technologie-Thema in der digitalen Szene. Jetzt ist KI der Newcomer – und Automatisierung etabliert sich immer breiter.

### Welche Arten von Automatisierung gibt es?



Automatisierungsinitiativen adressieren diverse betriebliche Problembereiche.

- Human Task Automation übernimmt manuelle, wiederkehrende Aufgaben und setzt Ressourcen für innovative Projekte frei.
- Prozessautomatisierung verarbeitet Anwendungen und Daten system- und abteilungsübergreifend – die Workflows können auch Business-User mit wenigen Klicks entwickeln.
- Autonome KI kann sich nach entsprechendem Training selbständig mit Ihren Systemen verbinden und mit Kund:innen kommunizieren.

Business-Teams können mit Self-Service-Automatisierungslösungen wie Salesforce Flow und Robotic Process Automation (RPA) den zunehmenden unternehmerischen Anforderungen und Kundenerwartungen gerecht werden. Sie können vorhandene Ressourcen angesichts limitierter Budgets effizienter und produktiver einsetzen und sich auf Projekte mit hoher Priorität konzentrieren. Dabei muss die IT-Abteilung aber alle Entwicklungsaktivitäten überblicken können. So können die Fachabteilungen unabhängig arbeiten, während die IT-Teams die Automatisierungslösung steuern und überwachen.

Mit der zentralen Steuerung aller in den Fachbereichen entwickelten Automatisierungen können IT-Teams die Sicherheit und die Einhaltung von Governance-Standards für alle Automatisierungsprojekte gewährleisten. Und die Business-Teams können mit Low-Code-Lösungen über eine intuitive webbasierte

Benutzeroberfläche beliebige Systeme in die Automatisierung einbinden und selbständig Lösungen für dringende Anwendungsfälle wie z. B. die Verarbeitung von Supporttickets bauen.

Mit der gewonnenen Zeit kann die IT-Abteilung ihre Ressourcen vom Alltagsgeschäft abziehen und sich auf transformative, innovative Projekte konzentrieren, die das Unternehmen voranbringen. Das IT-Backlog wird abgebaut und die IT Delivery Gap schließt sich.

In nicht allzu ferner Zukunft werden Automatisierungslösungen vollständig durch KI unterstützt. KI kann dann wiederkehrende, mühselige Aufgaben in der Kundenbetreuung komplett übernehmen und Kund:innen beispielsweise über einen Echtzeit-Versandstatus informieren, ohne dass diese den Kundenservice bemühen müssten. Ihre Mitarbeiter:innen können sich um kritischere Aufgaben kümmern – und Sie sparen Kosten.



# Mehr Produktivität mit Automatisierung und KI

Bislang waren Unternehmen mit ausschließlich personengesteuerten Prozessen ineffizient. Wenn die Mitarbeiter:innen sich informieren oder Aufgaben erledigen wollten, mussten sie zahlreiche Systeme manuell abfragen. Es kam häufig zu Fehlern.

Auch bei namhaften Marken wie Uber Eats mussten die Mitarbeiter:innen im Kundenservice zur Lösung eines einzigen Kundenfalls auf bis zu [30 verschiedene Systeme](#) zugreifen.

Mit Automatisierungssystemen werden diese personengesteuerten Aufgaben schneller und präziser erledigt. Von Integrations- und Automatisierungslösungen profitiert z. B. der Uber Eats Kundendienst: Die Mitarbeiter:innen können in der Service Cloud zentral alle relevanten Daten

einsehen und Rückerstattungen oder Neulieferungen auslösen. Hier arbeiten die KI-Assistenten eng und effizient mit den Mitarbeiter:innen zusammen.

Automatisierungsinitiativen gewinnen deutlich an Fahrt. [87 % befragter IT-Führungskräfte](#) erwarten in den nächsten 18 Monaten verstärkte Investitionen in die Unternehmensautomatisierung. Aus gutem Grund: IT-Teams, die Automatisierungslösungen einsetzen, sparen [pro Mitarbeiter:in rund zwei Stunden wöchentlich](#) ein, die bisher für Aufgaben wie das Suchen und Zusammentragen von Informationen aus mehreren Systemen aufgewendet wurden. Diese Zeit steht jetzt für erfolgskritischere, innovativere Tätigkeiten zur Verfügung. Unterstützt von Automatisierung und KI können Ihre Mitarbeiter nahtlose, integrierte Kundenerlebnisse anbieten.

**Nach einer aktuellen Umfrage unter Mitarbeiter:innen im Kundenservice stieg die Nutzung von KI zwischen 2020 und 2022 um 88%.**

[Quelle >](#)



# 3 Universelles API Management

Mit universellem API Management als Kernkomponente Ihrer KI-Strategie können Sie sämtliche APIs sichern und steuern, selbstverständlich auch diejenigen, die Daten in Ihr LLM einspeisen. Ähnlich wie Unternehmen ihre Systeme über APIs integrieren, stehen ihnen die meisten KI-Modelle als API zur Verfügung. Eine erfolgreiche, strategische KI-Einführung erfordert also eine solide Lösung für API Management.

Wie bei APIs handelt es sich auch bei KI nicht um eine One-Size-Fits-All-Lösung, die alle Anwendungsfälle abdecken kann. Eventuell werden 10, 100 oder mehr KI-Modelle für unterschiedliche Geschäftsanforderungen eingesetzt. Die einen generieren Code für Integrationen, die anderen beantworten Anfragen im Kundenservice. Es gibt populäre öffentlich verfügbare Modelle, Open-Source-Lösungen oder Eigenentwicklungen. Für die Anbindung dieser zahlreichen verschiedenen KI-Modelle, -Anwendungen und -Systeme braucht es eine universelle API-Management-Lösung.

Mit einer universellen API-Management-Lösung können Unternehmen ihr gesamtes digitales Ökosystem steuern und sichern. Fakt ist: **Eine klassische**

**Unternehmenslandschaft betreibt über 500 APIs. Eine KI-Lösung wird diese Zahl mit zusätzlichen APIs, die LLMs und Datenquellen verbinden, weiter erhöhen.** Alle Unternehmens-APIs basieren auf verschiedenen Programmiersprachen und erfüllen unterschiedliche Funktionen. Vermutlich gilt dieser Befund zukünftig auch für KI-Modelle. In einer idealen Welt gäbe es nur One-Size-Fits-All-APIs – in Wirklichkeit erfordern die zahlreichen verschiedenen API-Typen ein universelles API Management.

Diese verschiedenen APIs neigen leider dazu, sich unkontrolliert in der digitalen Umgebung von Unternehmen auszubreiten. In dieser unübersichtlichen Landschaft verwenden IT-Abteilungen viel Zeit darauf, zu ermitteln, welche APIs es wo gibt. Existiert keine zentrale Management-Konsole für APIs, lassen sich Automatisierungs- und KI-Lösungen nicht effektiv nutzen.

Viele Unternehmen sind schon an der Eigenentwicklung von API-Management-Lösungen gescheitert. Unter der Haube sind solche Systeme äußerst komplex, und Fehler sind schnell gemacht und schwer zu beheben.

Mit einer Lösung für universelles API Management können Ihre Entwickler:innen über eine einzige Single Source of Truth auf alle Unternehmens-APIs zugreifen, unabhängig davon, auf welcher Plattform sie entwickelt wurden. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für das gesamte Ökosystem.

Ihre API-Management-Lösung muss das gesamte digitale Ökosystem mit bewährten Sicherheitsmechanismen und -technologien schützen können. Die meisten bekannten Unternehmen haben bereits einen API-Sicherheitsvorfall erlebt. Das Risiko, Hacker quasi durch die Hintertür ins Haus zu locken, ist bei eigenentwickelten Lösungen besonders hoch.

Es mag dem einen oder der anderen reizvoll erscheinen, die Bereiche API Management und Security

**89 %** IT-Führungskräfte listen Sicherheit als Top-Thema

[Quelle >](#)



ausschließlich mit internen Mitteln abzudecken. Aber entwickeln Sie Ihre Datenbankverwaltungslösungen oder Content Management Systeme auch selbst? Mit solchen komplexen Lösungen sind die internen Kompetenzen in der Regel überstrapaziert.

Mit universellem API Management verfügen Sie über eine sichere, zuverlässig steuerbare Single Source of Truth für Ihre APIs. Über diese Management-Konsole können Sie Ihre KI effektiv mit Apps und Daten aus Ihrem digitalen Ökosystem vernetzen – ohne eine einzige Zeile Custom Code zu schreiben.



# Und wie funktioniert das alles zusammen?

Generative KI ist eine faszinierende Technologie, die ihr Potenzial für Ihr Unternehmen voll entfalten kann, wenn sie mit Echtzeit-Kundendaten arbeitet – für eine hohe Produktivität und ausgezeichnete Kundenerlebnisse.

Schauen wir uns ein konkretes Kundenerlebnis an, das von **MuleSoft**, **Salesforce** und **KI** unterstützt wird.



Eine Familie möchte sich über ihre bevorzugte Restaurant-App Thai Foos2Go Essen nach Hause bestellen.



Die Bestellung kommt an, aber leider fehlt das Lieblingsgericht: Green Curry Chicken vom Lotus Thai Bistro!



Die Kundin Brenda ist sehr verärgert und meldet die fehlende Lieferung an Thai Food2Go.



Annie, die Restaurantinhaberin, kann Brenda mit der **Salesforce Service Cloud** und **KI-gestützten Tools** helfen.



**Einstein** zieht Daten aus dem CRM und stellt Annie eine personalisierte Antwort an Brenda zusammen.

Bislang waren fehlende Lieferungen für Annie ein ziemliches Problem. Die Daten für Bestellung, Service, Abwicklung, Bezahlung und Logistik waren über verschiedene Plattformen verstreut. Das Sammeln der für eine personalisierte Antwort erforderlichen Informationen war zeitaufwändig und wenig effektiv. Brenda konnte dadurch weniger zusätzliche Kunden bedienen.

Jetzt sind alle Daten integriert und Annie hat nicht nur alle Kundeninformationen, sondern auch alle Betriebsabläufe im Blick und weiß, wie lange es dauern wird, das Green Curry Chicken nachzuliefern.



Die Thai Food2Go-App nutzt die **Salesforce Service Cloud** und **MuleSoft**. **Einstein** formuliert auf Basis von CRM-Daten und externen Daten aus Payments, Restaurant Manager und ETA Estimator folgende Antwort:



„ Bitte entschuldigen Sie den fehlenden Artikel in Ihrer Bestellung, Brenda. Wir werden das umgehend lösen. Ich kann Ihnen wahlweise den Betrag von 15,37 € auf Ihre Visa-Karte mit der Endung 0123 zurückbuchen oder ein vergleichbares Produkt als Ersatz für das Green Curry Chicken bei Lotus Thai Bistro bestellen, das in 19 bis 24 Minuten bei Ihnen eintreffen würde. Bitte teilen Sie mir Ihre Präferenz mit, damit ich Ihnen weiterhelfen kann.“



**Salesforce** und **MuleSoft** ermöglichten hier eine nahtlose, sichere und schnelle Kommunikation. Die Kundin ließ sich einen Ersatzartikel liefern.



## 4 Bedenken bezüglich KI

KI kann Unternehmen produktiver, effizienter und innovativer machen und das Kundenerlebnis erheblich verbessern. Trotzdem sind IT-Führungskräfte nach wie vor skeptisch, gerade was das Thema Sicherheit betrifft, das für [89 % befragter IT-Führungskräfte](#) oberste Priorität hat.

Begegnen Unternehmen dem Thema Cybersicherheit mit einer eher laxen Einstellung, riskieren sie viel. Vor allem in Unternehmen, die Kundendaten verarbeiten, in den stark regulierten Finanz- und Gesundheitsbranchen und in Behörden gehört Cybersicherheit ganz oben auf die Agenda. Verstöße gegen Sicherheitsvorschriften und den Datenschutz werden mit hohen Geldstrafen geahndet.

Diese überleben Unternehmen möglicherweise finanziell, kaum zu beheben sind jedoch der **Imageverlust und das schwindende Vertrauen der Kunden**. Kundenvertrauen wird langjährig aufgebaut und erschreckend schnell verspielt: Eine einzige Datenpanne genügt.

**Beim Thema generative KI haben 64 % der IT-Führungskräfte ethische Bedenken, 62% befürchten negative Auswirkungen auf ihre berufliche Laufbahn.**

[Quelle >](#)



MuleSofts Lösungen für Integration, Automatisierung und universelles API Management [integrieren Sicherheits- und Governancemechanismen](#) für eine sichere, zuverlässige KI-Transformation in jedem Unternehmen.

Darüber hinaus bietet Salesforce mit dem [Einstein Trust Layer](#) ein revolutionäres Sicherheitskonzept für generative KI. Die zusätzliche Schicht schützt sensible Kundendaten u. a. dadurch, dass sie Large-Language-Modelle niemals mit diesen Kundendaten trainiert.



## Was unternehmen Sie gegen mögliche Risiken generativer KI, gerade im Hinblick auf Kundendaten?

Bei Salesforce verfolgen wir einen dreistufigen Ansatz, um diese Risiken einzudämmen.

Erstens entwickeln wir sichere und datenschutzkonforme KI-Modelle. Zweitens vertrauenswürdige Features und Architekturen. Und zuguterletzt implementieren wir Sicherheitsrichtlinien für konkrete Anwendungsfälle.

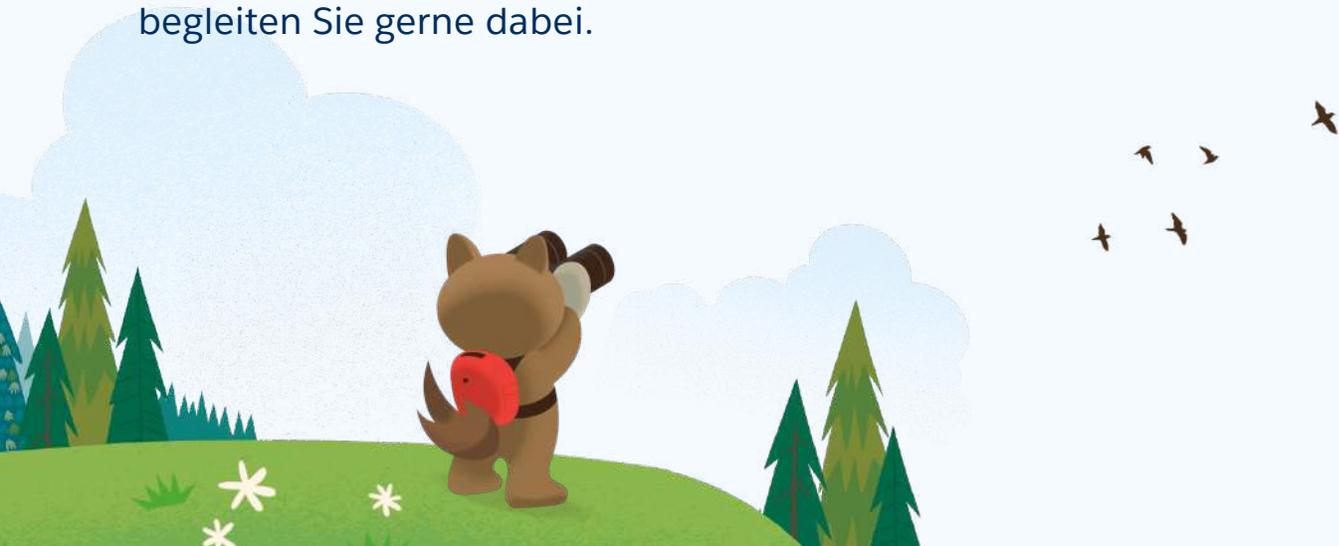
Zu diesen Sicherheitsmaßnahmen gehören die sorgfältige Auswahl der Daten, mit denen wir unsere KI trainieren, Red-Teaming und das Prüfen auf Bias und toxische Inhalte, die sich negativ auf unsere Kund:innen auswirken könnten sowie risikomindernde Mechanismen, die wir direkt in unsere generativen KI-Technologien einbauen. Beispiele: die KI arbeitet nicht unbeaufsichtigt durch Menschen, es werden regelmäßige Zuverlässigkeitsbewertungen vorgenommen, die Prompts werden präzise ausgearbeitet, es gibt Sicherheitsfilter und KI-Output muss mit Zitaten belegt werden.

# Fazit

Kundenerlebnisse, die den Kundenansprüchen gerecht werden, sind mehr denn je erfolgsentscheidend. IT-Führungskräfte müssen heute mit verschiedenen Themen wie Budgetanpassungen und immer mehr Projektaufträgen jonglieren – am wichtigsten ist aber, dass sich Unternehmen immer absolut auf Ihre Kund:innen ausrichten. Mit KI werden sie produktiver und können schneller für Ihre Kund:innen innovieren.

Warum ausgerechnet jetzt? Sollte man nicht abwarten, bis sich KI ein Stück weit bewährt hat? Nun, KI wird sich vermutlich nicht in absehbarer Zeit zu einer One-Size-fits-all-Lösung entwickeln. Also rüsten Sie Ihr Unternehmen für zukünftige Herausforderungen und schaffen Sie eine solide Basis für den erfolgreichen Einsatz von KI. Ihre KI-Lösung wird auf APIs angewiesen sein, um auf Ihre Daten zugreifen zu können. Verschieben Sie die Entwicklung eines entsprechenden Frameworks nicht auf morgen, beginnen Sie jetzt.

Schaffen Sie ein Fundament basierend auf Integration, Automatisierung und universellem API-Management, und Ihre KI wird herausragende Kundenerlebnisse möglich machen. Wir begleiten Sie gerne dabei.



# Weitere Ressourcen



API

## Setzen Sie auf eine bewährte Plattform für Integration, Automatisierung und universelles API Management

MuleSoft macht Ihre Teams produktiver, demokratisiert innovative Prozesse und sorgt für das perfekte Kundenerlebnis.

[Get connected](#)

WEITERE RESSOURCEN

STORIES

## Mit Experten im Gespräch

Param Kahlon ist EVP und General Manager für Automation & Integration bei Salesforce und erklärt, wie MuleSoft Daten aus beliebigen Systemen für personalisierte, KI-gestützte Kundenerlebnisse erschließt.

[Zum Interview \(englisch\)](#)



API

## APIs, Integration und Automatisierung — in einer Lösung

Anypoint Code Builder ist das IDE der nächsten Generation. Designen, entwickeln und deployen Sie APIs, Integrationen und Automatisierungen in einer einzigen Umgebung.

[Mehr erfahren](#)

21



REPORT

## Globale IT-Trends entdecken

Wir analysieren Trends, die die IT-Landschaft prägen, u. a.: Wie bewerten IT-Abteilungen die Rolle von KI, Automatisierung und Integration? Wie gehen Sie die Themen Nachhaltigkeit, Ethik und Diversität an?

[Jetzt lesen](#)



PRODUKTE

## Ihre KI-Reise beginnt

MuleSoft liefert die Daten und Einstein schützt sie zuverlässig: So funktioniert KI in Ihrem gesamten Unternehmen.

[Jetzt sind alle Einstein](#)



MULESOFT.COM



Salesforce, the global CRM leader, empowers companies of every size and industry to digitally transform and create a 360° view of their customers. For more information about Salesforce (NYSE: CRM), visit [Salesforce.com](https://www.salesforce.com).

Any unreleased services or features referenced in this or other press releases or public statements are not currently available and may not be delivered on time or at all. Customers who purchase Salesforce applications should make their purchase decisions based upon features that are currently available. Salesforce has headquarters in San Francisco, with offices in Europe and Asia, and trades on the New York Stock Exchange under the ticker symbol "CRM".

For more information please visit [Salesforce.com](https://www.salesforce.com), or call [1-800-No-Software](tel:1-800-NO-SOFTWARE).

MuleSoft is a registered trademark of MuleSoft, inc., a Salesforce company. All other marks are those of respective owners.