

# Umsetzung der LIREM-KI-Anforderungen mit Salesforce Agentforce

## 1. KI-gestützte Auskunftssysteme

Agentforce-Bausteine: - Topic „Rechteauskunft“ mit Instructions für datenbasierte Antworten - Custom Actions für SharePoint- und RMS-Suche - Reasoning Engine & LLM für Sprachverständnis

Integration & Konfiguration: - Agent in Copilot Studio mit External Services (Graph API, SAP-Connector) - OAuth für SharePoint und SAP - Optionale Data Library für RAG

Salesforce-Standardprodukte: - Service Cloud, Flow, MuleSoft, optional Data Cloud

Erweiterungen/Zusatzdienste: - OpenAI/Einstein GPT für natürlichsprachliche Antworten - Einstein Data Library für Vektorindex

Schnittstellen: - SharePoint, SAP RMS, Archivsystem

Einschränkungen: - Kein direkter Dateizugriff, Halluzinationsrisiko, - Kontextlimit, Feinjustierung für Deutsch/juristische Sprache

## 2. Vertragserstellung

Agentforce-Bausteine: - Topic „Vertragserstellung“ mit Standardklauseln und Formatvorgaben - Custom Actions für Vorlagenabruf und Dokumentenspeicherung - LLM für Textgenerierung von Entwürfen

Integration & Konfiguration: - Vorlagenverwaltung in SharePoint oder Salesforce Knowledge - Custom Actions für Vorlagen und Flows/Apex für Dokumentenerstellung - Qualitätssicherung via Instructions

Salesforce-Standardprodukte: - Salesforce Platform (Service/ Sales Cloud), Flow, MuleSoft, optional Experience Cloud

Erweiterungen: - OpenAI GPT-4 oder Azure OpenAI - Adobe Sign für Unterschriften

Schnittstellen: - SharePoint DMS, SAP RMS, E-Mail/Office

Einschränkungen: - Keine juristische Endkontrolle, Layoutanpassungen manuell, - Iterationen erfordern manuelle Integration externer Kommentare

### **3. Automatisierte Dokumentenverarbeitung**

Agentforce-Bausteine: - Topic „Dokumentenverarbeitung“ für Info-Extraktion - Custom Actions: OCR-Extraktion, Parsing, Datensatzanlage - Optional LLM für semantische Analyse

Integration & Konfiguration: - AWS Textract/Azure Form Recognizer via MuleSoft oder External Services - Flow/Apex für Datenextraktion und Datentransfer - E-Sign & Ablage via Adobe Sign Actions

Salesforce-Standardprodukte: - MuleSoft, Flow, Service Cloud, ggf. Industry Cloud

Erweiterungen: - AWS Textract oder Azure OCR - OpenAI für erweiterte Textanalyse - Adobe Sign

Schnittstellen: - SAP RMS, SharePoint/Nextevolution-Archiv, E-Mail-Systeme

Einschränkungen: - Keine native OCR, Multimodalität nicht nativ, - Fehleranfälligkeit OCR, Workarounds für Dateiupload nötig

## 4. ReKo-Bearbeitung

Agentforce-Bausteine: - Topic „ReKo-Verarbeitung“ für Formular-Extraktion - Actions: Dokument auslesen, Vorgang anlegen, Kosten kalkulieren, Report erstellen - LLM für Freitextinterpretation

Integration & Konfiguration: - Ähnlich wie Dokumentenverarbeitung, spezifisch auf ReKo-Formate trainiert - SAP-Schnittstelle via MuleSoft oder OData Connector - Benutzerinteraktion im Salesforce UI für Kontrolle

Salesforce-Standardprodukte: - Flow, MuleSoft, Service Cloud

Erweiterungen: - OpenAI, Textract/Azure OCR

Schnittstellen: - SAP RMS, SharePoint, Archiv

Einschränkungen: - Gleiche Grenzen wie Dokumentenverarbeitung, - Kontextbegrenzung für inhaltliche Klärung

## 5. Rechteprüfung

Agentforce-Bausteine: - Topic „Rechteprüfung“ mit Instructions für Abgleich - Actions: RMS-Daten abrufen, Dokumentinhalt lesen, vergleichen, To-do-Check - LLM für semantischen Abgleich

Integration & Konfiguration: - API-Aufrufe an SAP RMS und Dokumentenzugriff wie oben - Flow zur Orchestrierung (Trigger bei Dokumenten-Upload) - UI-Integration in Service Console oder Teams

Salesforce-Standardprodukte: - Service Cloud, Flow, MuleSoft, optional Experience Cloud

Erweiterungen: - OpenAI für Textabgleich - Azure OCR

Schnittstellen: - SAP RMS, SharePoint, Archiv

Einschränkungen: - Komplexe semantische Abgleiche limitiert durch Token-Limits, - Multimodalität noch in Entwicklung