

mind square
IT-Beratung und Entwicklung

Mehr Praxis, weniger Hype

Wie Unternehmen mit Salesforce und KI Zeit sparen und Umsatz steigern

Sales & Service Summit

Düsseldorf, 04.11.2026

mindsquare AG auf einen Blick

- IT-Beratung, Entwicklung und Support für Unternehmens-Anwendungen
- Besondere Prozessexzellenz in
  - HR/Personal
  - Vertrieb & Service
  - Produktion & Logistik
  - Unternehmensinternen IT
- Branchenübergreifend im Einsatz
- Deutsch und Englisch verhandlungssicher
- Alle Beratenden sind SAP- oder Salesforce-zertifiziert
- ISO 9001 + ISO 27001-zertifiziert





3 Standorte
- Berlin
- Bielefeld
- Düsseldorf

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

30	>5.000	78,5 Mio. €	>800	780
DAX40 Unternehmen	Kundenprojekte	Umsatz 2025	Kunden	Mitarbeitende

Ihr Referent



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

Das KI-Angebot für Vertrieb und Service 2026

Generative KI

ChatGPT

360-Grad-Kundensicht



Das KI-Angebot für Vertrieb und Service 2026

Generative KI

Self-Service-Bots

Data Cloud

Lead Scoring



ChatGPT

360-Grad-Kundensicht

Das KI-Angebot für Vertrieb und Service 2026

Agentforce

Generative KI

Self-Service-Bots

Data Cloud

Lead Scoring



Agentic AI

ChatGPT

Next Best Action

360-Grad-Kundensicht

Predictive Forecasting

Das KI-Angebot für Vertrieb und Service 2026

Agentforce

Generative KI

Self-Service-Bots

MCP

Data Cloud

Prompt Builder

Lead Scoring

Agentic AI

ChatGPT

Case Deflection



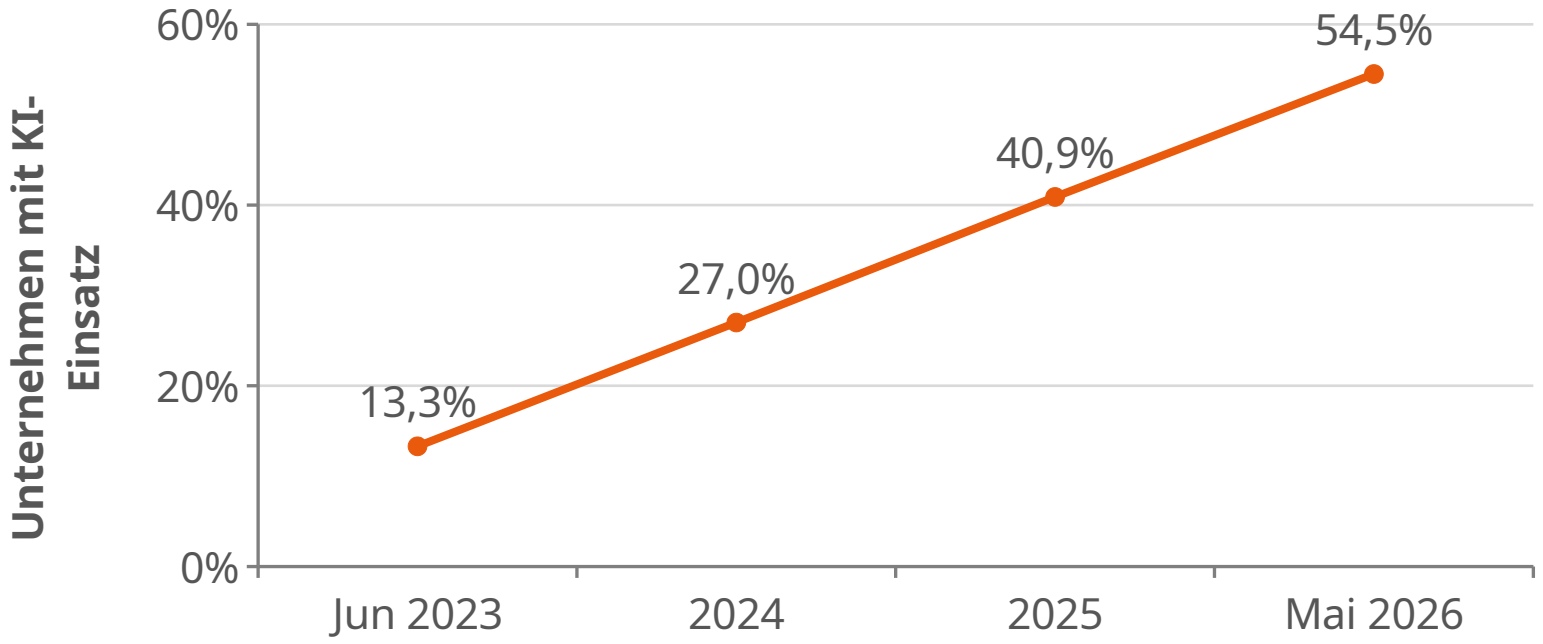
Next Best Action

360-Grad-Kundensicht

Hyperautomation

Predictive Forecasting

KI ist keine Zukunftsfrage mehr, sondern angekommen



Die Zahl der Firmen, die KI im Tagesgeschäft nutzen, hat sich in drei Jahren mehr als vervierfacht.

Quelle: ifo Konjunkturumfrage, Werte Juni 2023 bis Mai 2026.

Über die Hälfte setzt KI ein, nur bei 5 % rechnet sie sich



nutzen KI überhaupt



mit integriertem, messbarem Nutzen

Ausprobiert haben KI viele, gerechnet hat sich die Investition für wenige.

Einen Nutzen, der sich in Zahlen zeigt, holt kaum jemand heraus. Das ist der Unterschied zwischen Hype und Praxis.

Quelle: ifo Konjunkturumfrage (breite Nutzung, Deutschland); MIT, State of AI in Business 2025 (integrierter Nutzen, international). Zwei Erhebungen mit unterschiedlicher Grundgesamtheit, die dieselbe Richtung zeigen.

Woran es scheitert: an Menschen, an Daten, am Business Case

01

Menschen und Know-how

Es fehlen die Leute und das Wissen, um KI umzusetzen. Im Mittelstand sitzt kein KI-Team auf der Bank.

02

Datenbasis

Ohne saubere, integrierte Daten sind die Ergebnisse unzuverlässig und nicht nachvollziehbar. Dem System kann man dann nicht trauen.

03

Budget und Business Case

KI gibt es nicht zum Nulltarif. Gerade deshalb muss der Fall stimmen: klarer Nutzen statt Ausprobieren auf Verdacht.

Agenda

A. **Kundenbeispiel: Schnellere Besuchsberichterfassung mit AI Capture**

B. Kundenbeispiel: Automatisierte Bestellverarbeitung mit KI Order Processing

C. Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung

mind square
IT-Beratung und Entwicklung

Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe

Unternehmenseckdaten



Branche: Manufacturing

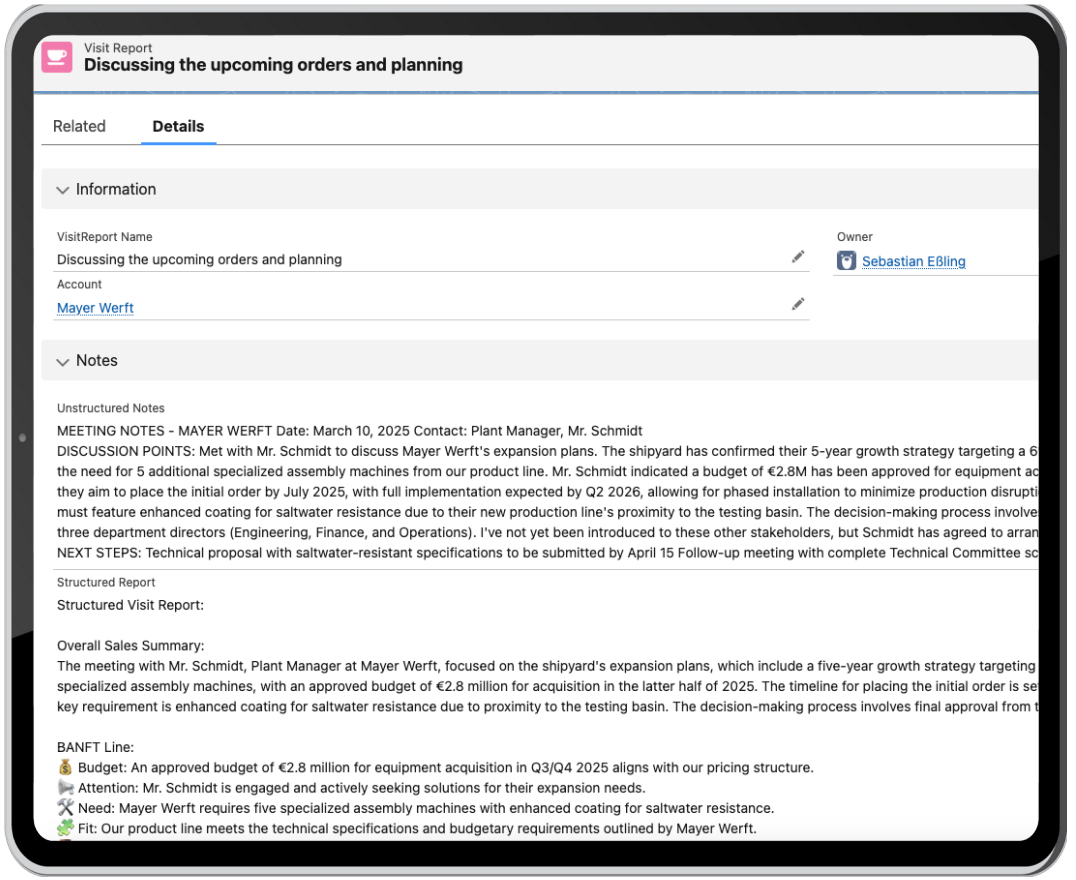
Mitarbeiter: ca. 2.000

Umsatz: > 300 Mio. €

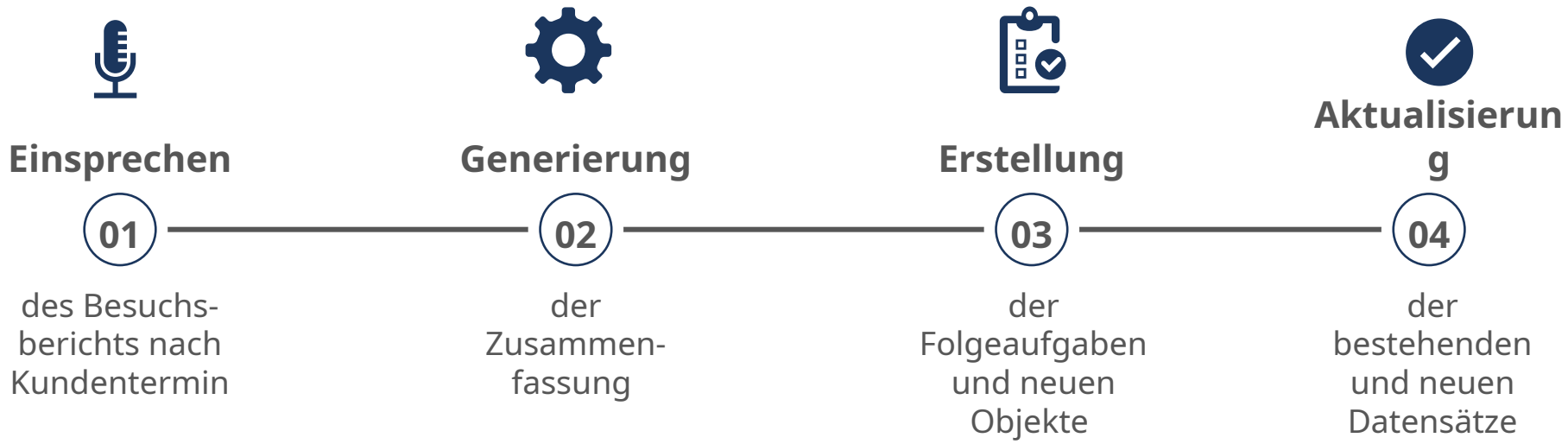
Internationale Vertriebsstrategie

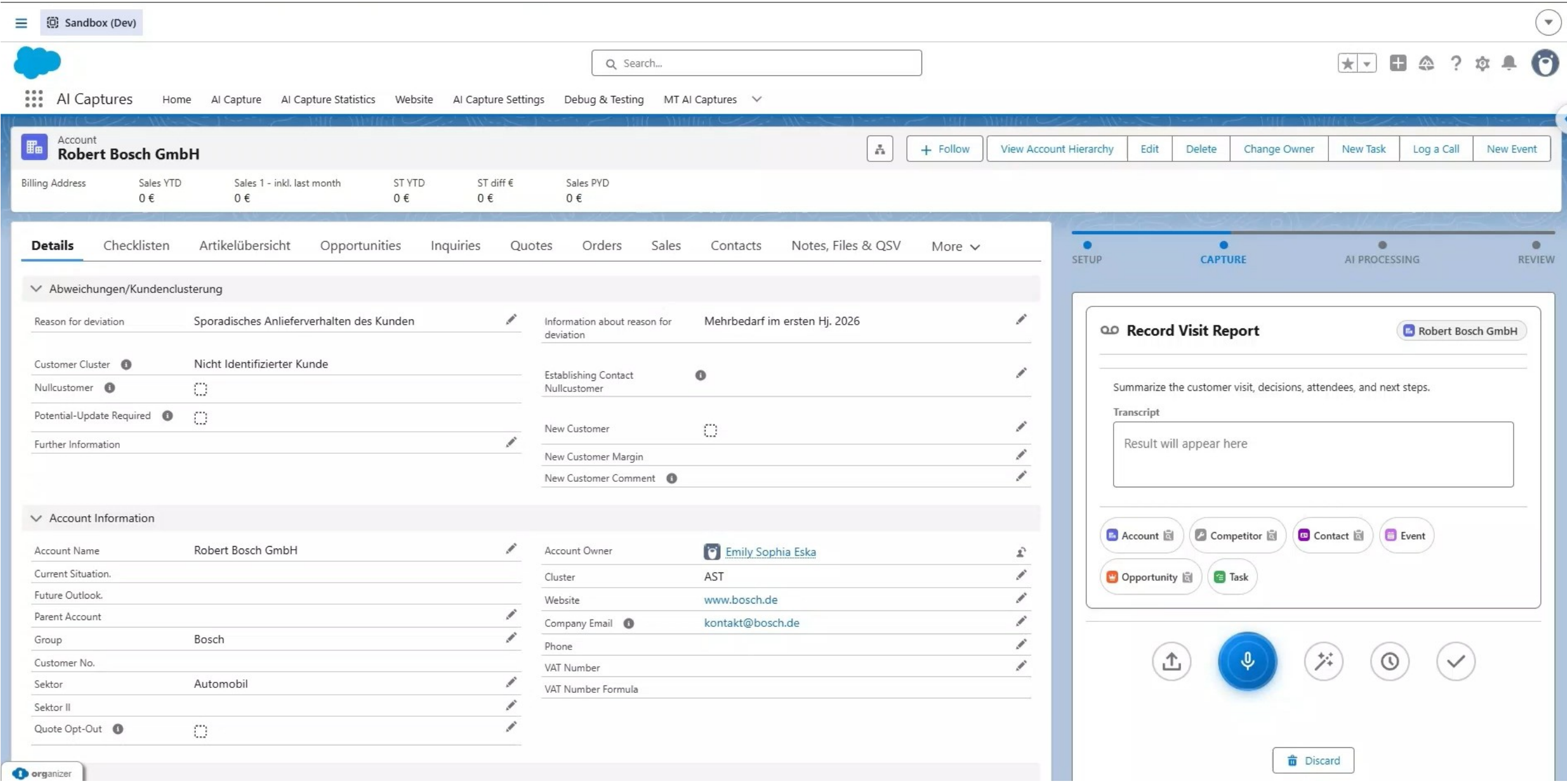
Herausforderungen

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



Vier Schritte bis zum vollständig aktualisierten CRM nach jedem Besuch




Sandbox (Dev)
Search...
AI Captures
Home
AI Capture
AI Capture Statistics
Website
AI Capture Settings
Debug & Testing
MT AI Captures
Account
Robert Bosch GmbH
Follow
View Account Hierarchy
Edit
Delete
Change Owner
New Task
Log a Call
New Event
Billing Address
Sales YTD
0 €
Sales 1 - inkl. last month
0 €
ST YTD
0 €
ST diff €
0 €
Sales PYD
0 €
Details
Checklisten
Artikelübersicht
Opportunities
Inquiries
Quotes
Orders
Sales
Contacts
Notes, Files & QSV
More
Abweichungen/Kundenclusterung
Reason for deviation
Sporadisches Anlieferverhalten des Kunden
Information about reason for deviation
Mehrbedarf im ersten Hj. 2026
Customer Cluster
Nicht Identifizierter Kunde
Nullcustomer
Potential-Update Required
Further Information
Establishing Contact Nullcustomer
New Customer
New Customer Margin
New Customer Comment
Account Information
Account Name
Robert Bosch GmbH
Current Situation.
Future Outlook.
Parent Account
Group
Bosch
Customer No.
Sektor
Automobil
Sektor II
Quote Opt-Out
Account Owner
Emily Sophia Eska
Cluster
AST
Website
www.bosch.de
Company Email
kontakt@bosch.de
Phone
VAT Number
VAT Number Formula
organizer
SETUP
CAPTURE
AI PROCESSING
REVIEW
Record Visit Report
Robert Bosch GmbH
Summarize the customer visit, decisions, attendees, and next steps.
Transcript
Result will appear here
Account
Competitor
Contact
Event
Opportunity
Task
Discard

Kundenbeispiel: Einfaches Erstellen von Besuchsberichten per Spracheingabe

Unternehmenseckdaten



Branche: Manufacturing

Mitarbeiter: ca. 2.000

Umsatz: > 300 Mio. €

Internationale Vertriebsstrategie

Herausforderungen

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

Das Projekt

- ✓ Umsetzung nach Festlegen der Parameter
- ✓ Shadowing mit dem Kundenadministrator für die technische Realisierung der automatischen Formatierung
- ✓ Gesamtaufwand 5 PT

Ergebnis

- Schnell einsetzbar und positives Feedback für Testpilot
- Höhere CRM-Nutzerakzeptanz durch klare Alltagsunterstützung
- Höhere Investitionsbereitschaft im Management durch erfolgreichen KI-Use-Case

Agenda

A. Kundenbeispiel: Schnellere Besuchsberichterfassung mit AI Capture

B. **Kundenbeispiel: Automatisierte Bestellverarbeitung mit KI Order Processing**

C. Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung

mind square
IT-Beratung und Entwicklung

Kundenbeispiel: Automatisiertes Order-Processing mit KI

Unternehmenseckdaten



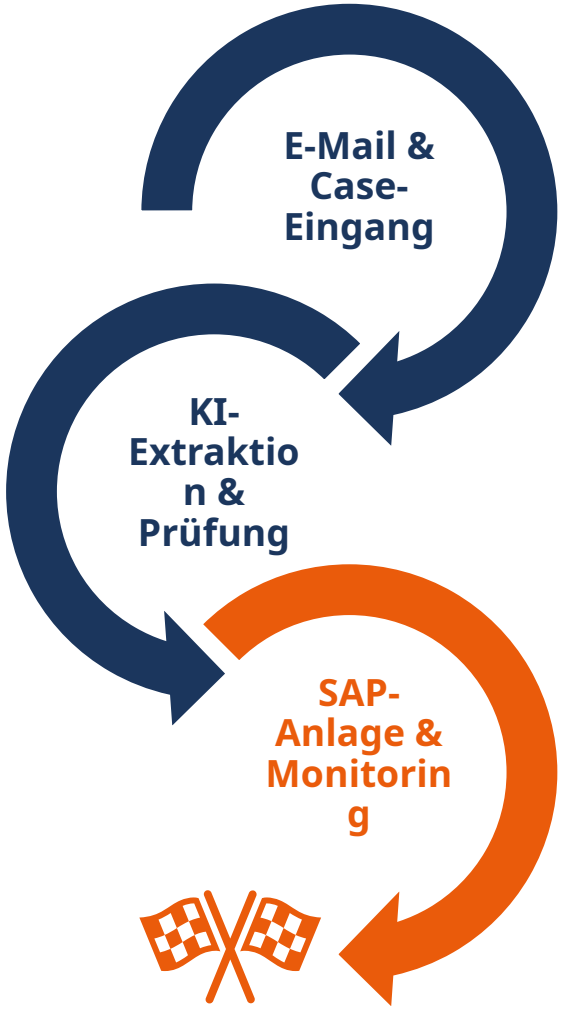
- **Branche:** Automotive
- **Mitarbeiter:** ~34.000
- **Umsatz:** ~8 Mrd. €/Jahr
- Internationaler Vertrieb & starker Aftermarket

Herausforderungen

1. Hoher manueller Aufwand bei Bestellverarbeitung
2. Heterogene PDF-Formate je nach Kunde
3. Fehleranfällig durch manuelle Dateneingabe

Der neue Prozess: von der E-Mail bis zur SAP-Order

Drei Schritte, ein durchgängiger Ablauf



- Bestellung & PDF kommen per Mail
- Salesforce legt den Case an

- KI extrahiert Artikel & Mengen
- Mitarbeiter prüft & gibt frei

- Auftrag wird in SAP angelegt
- Korrekturen verbessern die KI



Sandbox (UAT)

Search...

Service Console | Cases | 00056487 | Case

Case
PC-00056487

+ Follow | Child Case | Edit | Analyze Case | Close Case | Clone

Subject	Type	Case Owner	Case Type	Case Number
Bestellung	Register		Parent Case	00056487

Started | Solving | Solved | Communicated | Closed

Mark Process Status as Complete

Details | Related | AI

Case Information

Account Name		Account SAP Number	
Contact Name		Parent Account	
Subject	Bestellung	Customer Feedback	
Account Responsible	Klaus	AI Tone	Order
Child Case Created	☐		

Description

AI Key Information	- Bestellnummer: - Kundenname: - Position: Vertriebsmitarbeiter - Unternehmen:
Description	INTERNAL and PARTNERS INTERNAL and PARTNERS Mit freundlichen Grüßen / Best regards

Related List Quick Links

Open Child Cases (0) | Closed Child Cases (0) | Case Comments (0) | Case History (10)
Emails (1) | Standard Knowledge Articles (0) | Files (1)

Chatter

Post | Email | Child Case | Childcase flow

Share an update... | Share

Most Recent Activity | Search this feed...

AI Monitoring Log created — 12. April 2026 at 10:17
AIML-0000046
AI Monitoring Log Name: AIML-0000046
Comment

Case reopened as Open — 12. April 2026 at 10:11

Knowledge Article | Omni-Channel

Schritt 1: Die E-Mail wird automatisch zum Case

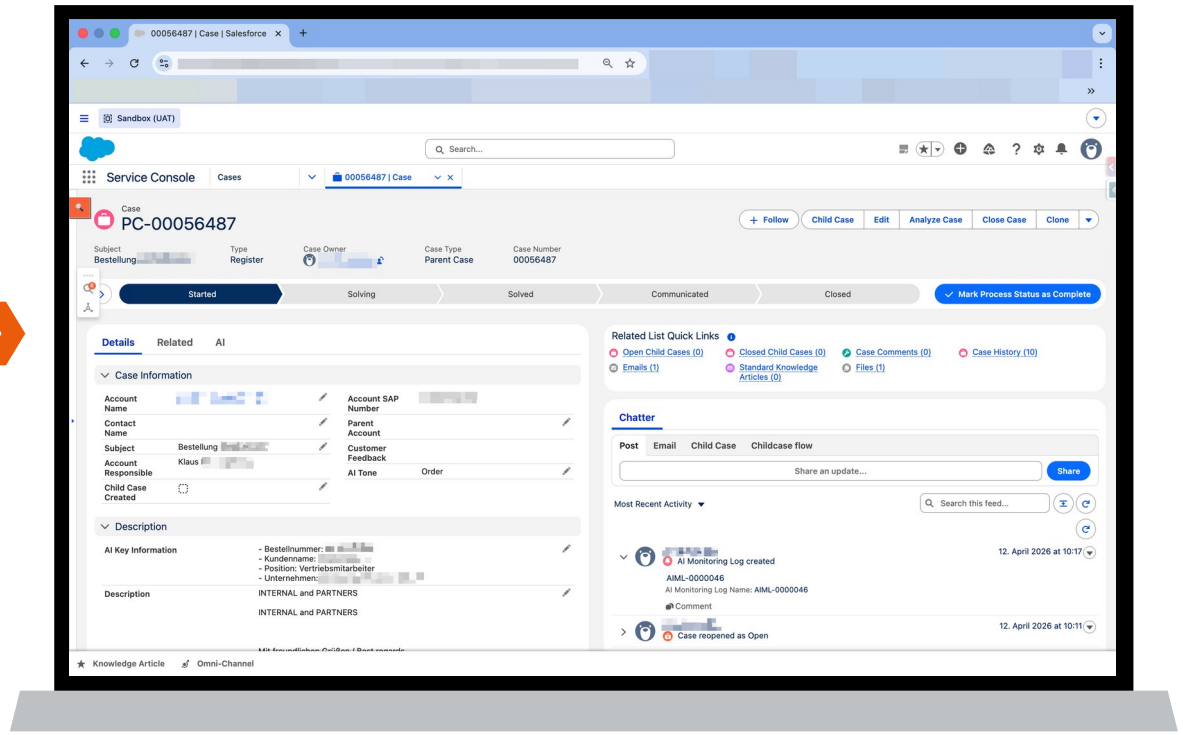
Eingang in der Salesforce Service Cloud

Von: kunde@beispiel.de
Betreff:
Ersatzteilbestellung

Guten Tag,
anbei unsere
Bestellung als PDF.

Viele Grüße
Max Mustermann

Bestellformular.pdf
324 KB



Was hier passiert

E-Mail geht ein

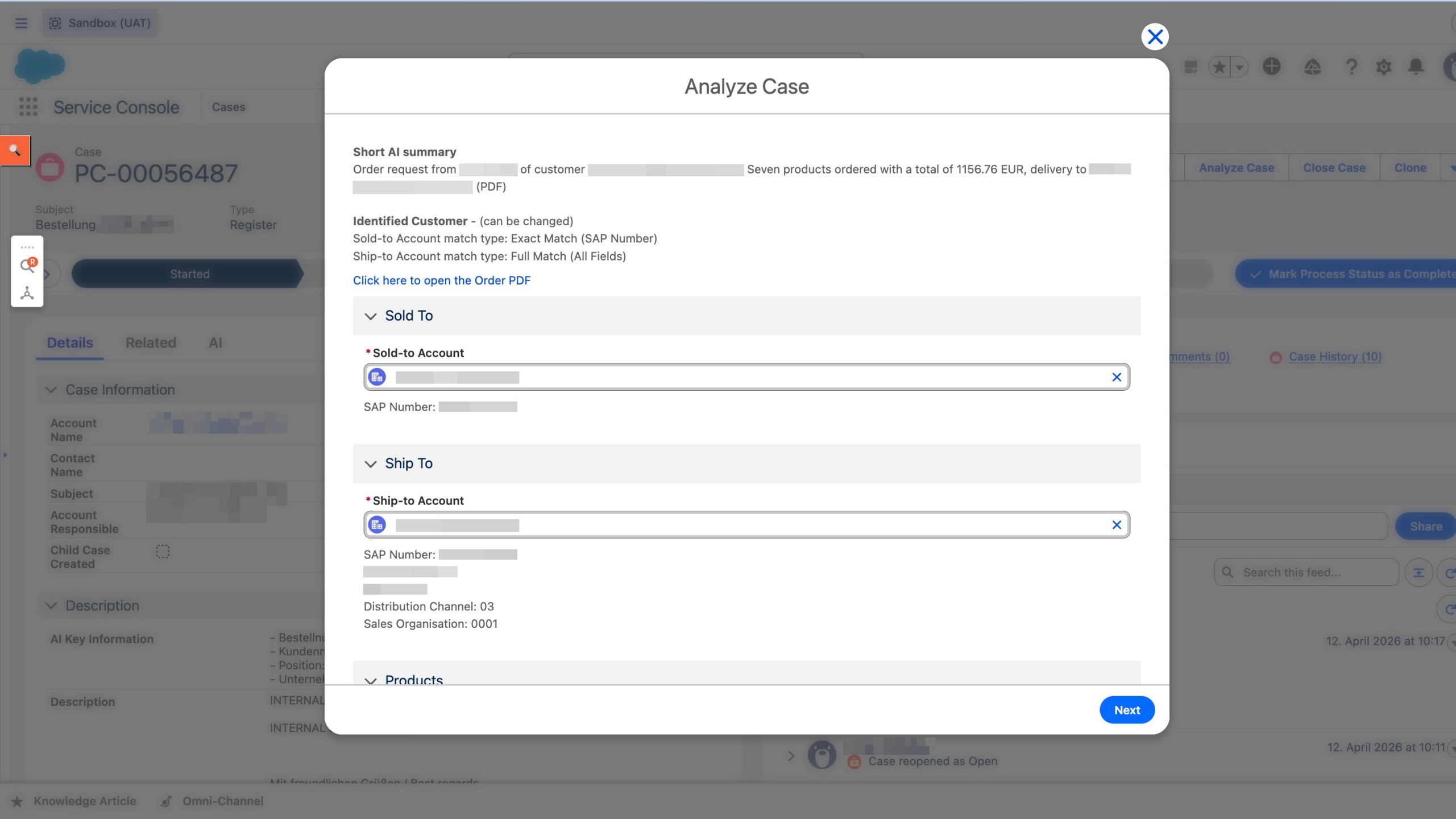
Das Postfach ist mit der Service Cloud verbunden. Bestellungen mit Formular kommen per E-Mail.

Case wird automatisch angelegt

Kundendaten werden aus dem CRM zugeordnet und der Case wird im Salesforce-Standard erstellt

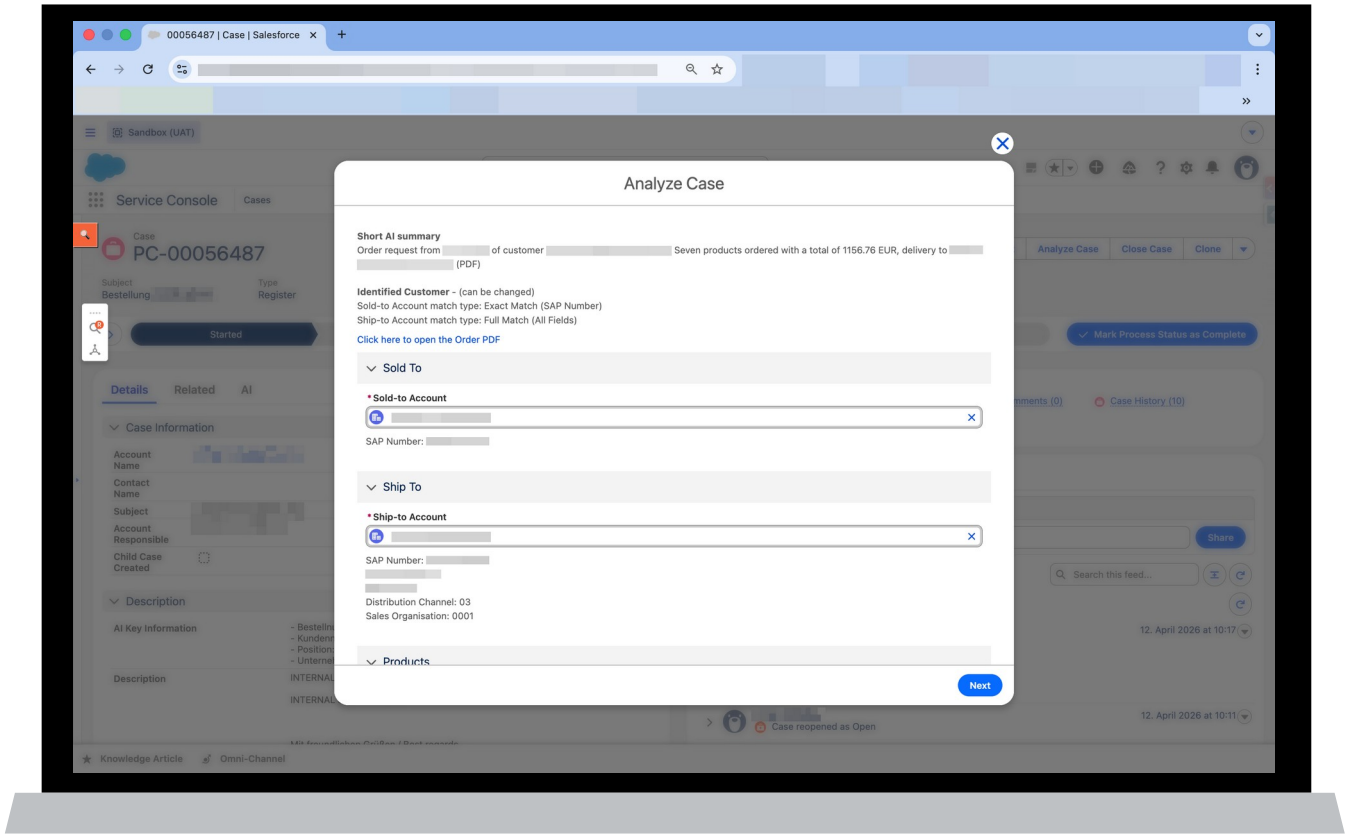
Mitarbeiter startet KI-Verarbeitung

Der Mitarbeiter prüft den Case und startet die KI-Verarbeitung per Button


Sandbox (UAT)
Service Console
Cases
Case
PC-00056487
Subject
Bestellung
Type
Register
Started
Analyze Case
Close Case
Clone
Mark Process Status as Complete
Details
Related
AI
Case Information
Account Name
Contact Name
Subject
Account Responsible
Child Case Created
Description
AI Key Information
Description
Case History (10)
Share
Search this feed...
12. April 2026 at 10:17
12. April 2026 at 10:11
Case reopened as Open
Knowledge Article
Omni-Channel
Analyze Case
Short AI summary
Order request from of customer Seven products ordered with a total of 1156.76 EUR, delivery to (PDF)
Identified Customer - (can be changed)
Sold-to Account match type: Exact Match (SAP Number)
Ship-to Account match type: Full Match (All Fields)
Click here to open the Order PDF
Sold To
*Sold-to Account
SAP Number:
Ship To
*Ship-to Account
SAP Number:
Distribution Channel: 03
Sales Organisation: 0001
Products
Next

Schritt 2: Die KI extrahiert, der Mitarbeiter prüft

Human-in-the-Loop im Screen Flow



Was hier passiert

KI extrahiert

Artikel, Mengen sowie Sold-to und Ship-to werden aus dem PDF extrahiert und vorgeschlagen

Mitarbeiter prüft

Die vorgeschlagenen Daten werden geprüft und bei Bedarf korrigiert

Mitarbeiter gibt frei

Erst nach Freigabe wird der Prozess fortgesetzt. Korrekturen werden protokolliert

Sandbox (UAT)

Search...

Service Console | Cases | 00056487 | Case | ORD-0000067 | SA... | AIML-0000058 | AI... | All | AI Monitoring L...

ORD-0000067... | OLI-002... | OLI-002...

SAP Order

ORD-0000067

Edit | Delete | Clone

Related | Details

SAP Order Products (6+)

New

SAP Order Product Number	Material	Quantity	Integration Error
OLI-00256	00	0,000	03001 Consider delivery unit 24 in ite...
OLI-00257	14	4,000	00400
OLI-00258	15	0,000	03001 Consider delivery unit 20 in ite...
OLI-00259	99	0,000	00417
OLI-00260	15	4,000	00400
OLI-00261	98	4,000	00400

View All

Cases (0)

New

Activity

Only show activities with insights

Filters: Within 2 months • All activities • All types

Refresh • Expand All • View All

Upcoming & Overdue

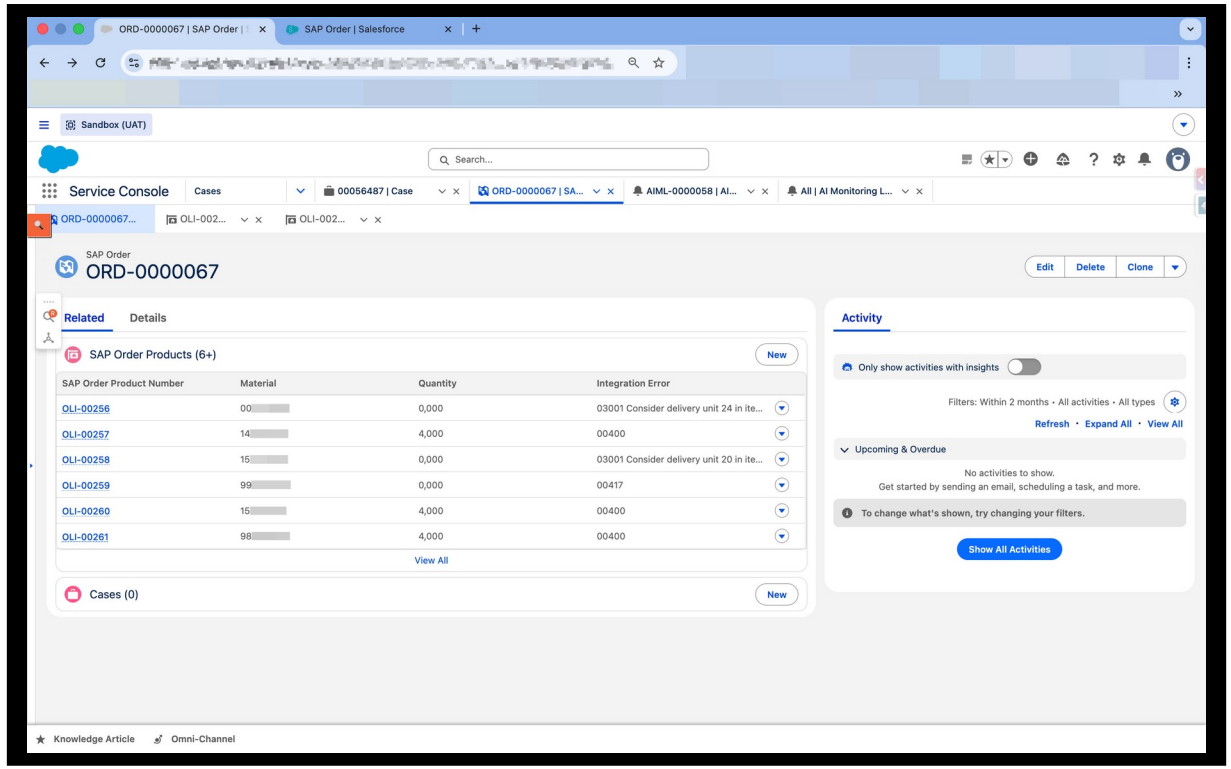
No activities to show.
Get started by sending an email, scheduling a task, and more.

To change what's shown, try changing your filters.

Show All Activities

Schritt 3: Die Freigabe legt den Auftrag automatisch in SAP an

Durchgängig bis ins ERP, ohne Doppelerfassung



Ergebnis:

- Der Auftrag geht per Schnittstelle direkt in SAP, ohne Doppelerfassung
- Die Rückmeldung mit Auftragsnummer und Verfügbarkeit läuft zurück in den Case
- Der Kunde bekommt schneller eine Bestätigung

Search...

Service Console | Dashboards | 00066... | 00066... | Bestell... | All AI ... | 00068... | Overvi... | AI Moni... | 00068... | More

Dashboard

Overview - Logging

Follow | Refresh | Edit

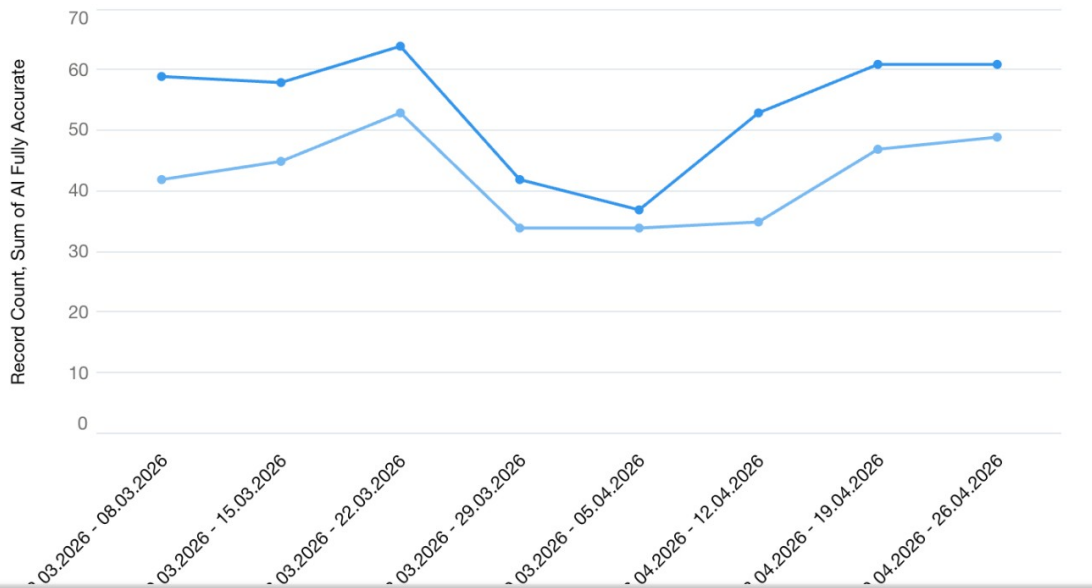
f 24.04.2026 20:47 · Viewing as [redacted]

Case: [redacted]

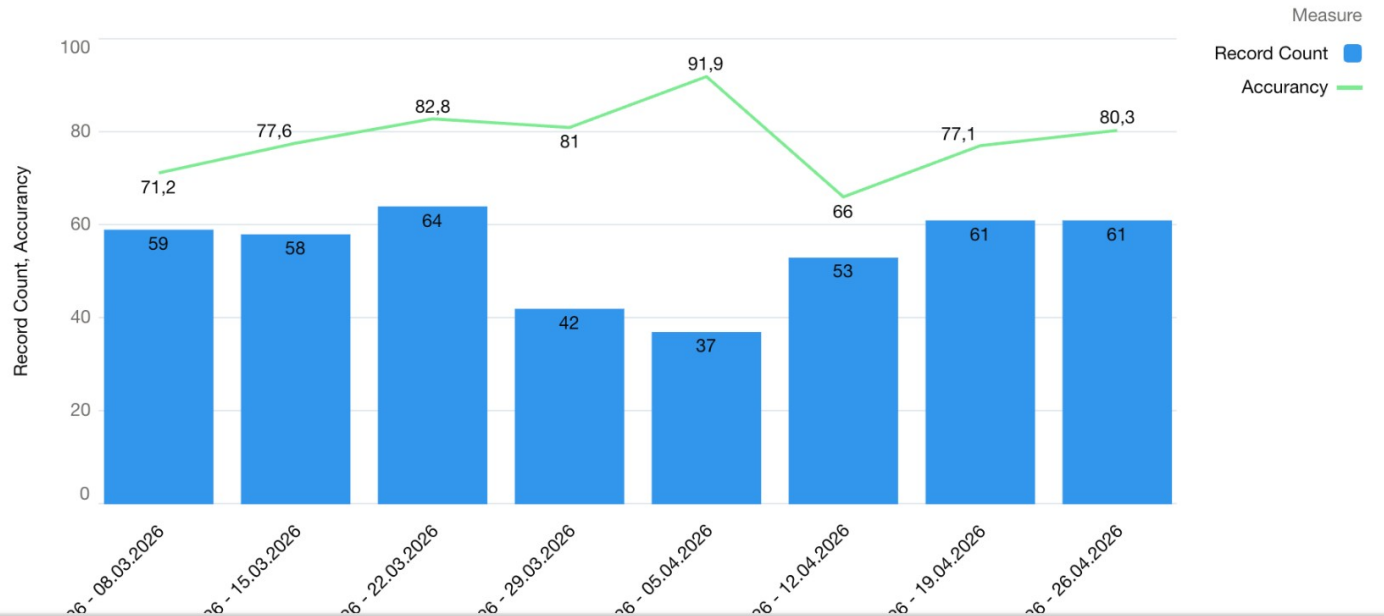
AI Fully Accurate	Changed Fields	Accounts
equals [redacted]	All	not equal to Doc Type	All

rders	Total Automatio...	Fully Accurate ...	Sold-To Account	Ship-To Accounts	Doc Type	Line Items
435	77,9%	339	48	66	13	38
View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47	View R... As of 24.04.2026 20:47

AI Monitoring Logs - Development



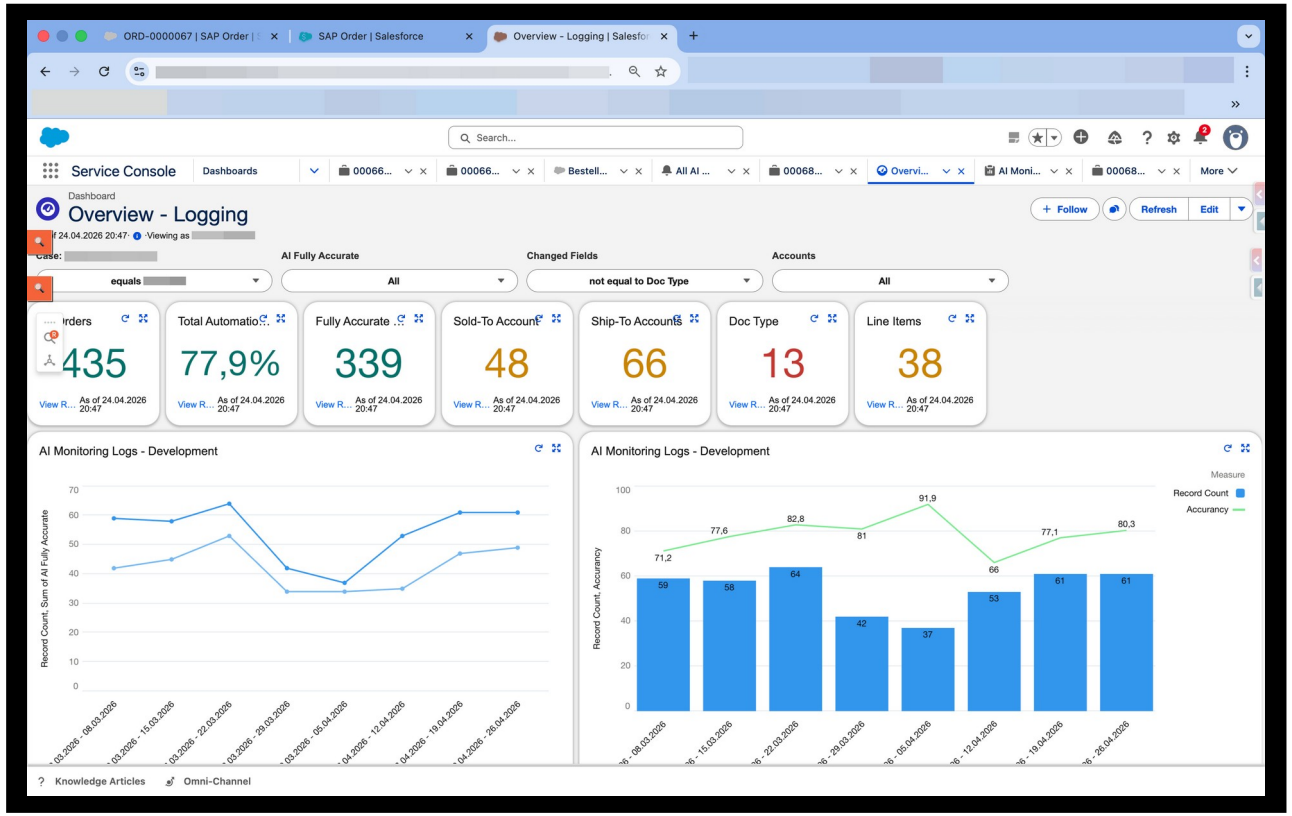
AI Monitoring Logs - Development



Knowledge Articles | Omni-Channel

AI-Monitoring: Die KI lernt aus jeder Korrektur

Genauigkeit wird messbar und steigt über die Zeit



Inhalt des Dashboards

01 Verarbeitete Bestellungen

435 verarbeitete Bestellungen, davon 339 vollständig korrekt

02 Genauigkeit der KI

Die vorgeschlagenen Daten werden geprüft und bei Bedarf korrigiert

03 Kontrolle

Die vorgeschlagenen Daten werden geprüft und bei Bedarf korrigiert

Ziel: schrittweise vom Human-in-the-Loop zum Human-on-the-Loop

Kundenbeispiel: Automatisiertes Order-Processing mit KI

Unternehmenseckdaten



Branche: Automotive

Mitarbeiter: ~34.000

Umsatz: ~8 Mrd. €/Jahr

Internationaler Vertrieb & starker Aftermarket

Herausforderungen

1. Hoher manueller Aufwand bei Bestellverarbeitung
2. Heterogene PDF-Formate je nach Kunde
3. Fehleranfällig durch manuelle Dateneingabe

Das Projekt

- ✓ Identifizierung eines Use Cases mit hohem manuellem Aufwand
- ✓ Implementierung eines KI-gestützten Prozesses mit Salesforce-Bordmitteln
- ✓ Gesamtaufwand 24 PT

Ergebnis

- Massive Reduktion der manuellen Aufwände bei der Erfassung von Aftermarket-Bestellungen
- Weniger manuelle Arbeit für Anwender durch Reduktion der Fehler und Nacharbeiten
- Stetige Verbesserung des Prozesses mit Hilfe von Logging & Monitoring

mind square

Agenda

A. Kundenbeispiel: Schnellere Besuchsberichterfassung mit AI Capture

B. Kundenbeispiel: Automatisierte Bestellverarbeitung mit KI Order Processing

C. **Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung**

mind square
IT-Beratung und Entwicklung

Nimmt man die Schlagworte vom Anfang weg, bleibt im Kern ein hochbegabter, aber orientierungsloser Praktikant

Ich weiß, was zu tun ist

Ein klarer Auftrag: konkreter Fall, Ziel, Budget

Ich habe die richtigen Daten

Sauber, integriert, zugänglich. Sonst kommt nichts Belastbares



Jemand prüft, was ich abliefere

Kontrolle, Governance und Recht von Anfang an

Ich werde eingearbeitet

Kontext, Beispiele und Feedback über die Zeit

Wenn alle vier zutreffen, entsteht Nutzen. Wo eine fehlt, bleibt es beim Ausprobieren.

Was die Erfolgreichen anders machen: fünf Faktoren, keiner darf fehlen



Klein und konkret starten

- Ein Anwendungsfall, erst erproben, dann skalieren
- Kein Großprojekt auf Verdacht



Integriert in Prozess & Daten

- Im bestehenden System, auf sauberen, zugänglichen Daten
- Keine Insellösung



Klares Ziel & echtes Budget

- Strategie, Priorität, Business Case
- Klares Commitment von Fachbereich, IT und Management



Regeln im Griff

- Datenschutz, Recht & Governance von Anfang an mitdenken



Menschen mitnehmen

- Kompetenz aufbauen, Anwender einbinden, Akzeptanz schaffen

Was ist der nächste Schritt?

➢ **Besuchen Sie dafür unseren Stand**

(Standnummer E11 – gegenüber von Salesforce)



Andreas Haas

Senior Berater im Consulting-Bereich IT für Vertrieb und Service