

Salesforce und Workday schließen strategische Partnerschaft und stellen neuen KI-Agenten für Personalservices vor

Der geplante personalisierte Assistent auf KI-Basis wird Personalservices wie Onboarding, betriebliche Gesundheitsvorsorge und Karriereentwicklung innerhalb von Salesforce und Workday bereitstellen

Das gemeinsame Datenfundament wird HR- und Finanzdaten aus Workday mit CRM-Daten aus Salesforce zusammenführen und KI-basierte Anwendungsfälle für mehr Produktivität, weniger Kosten und eine bessere Mitarbeitererfahrung ermöglichen

Durch die native Workday-Integration in Slack, mehr Automatisierung und KI werden die Beschäftigten nahtlosen Zugang zu einem breiten Spektrum von Personal- und Finanzakten erhalten

MUNICH, Germany, Juli 25, 2024 — Salesforce (NYSE: CRM), die Nummer 1 bei [KI-basierten CRM-Anwendungen](#), und [Workday, Inc.](#) (NASDAQ: WDAY), ein führender Anbieter von Lösungen, die Unternehmen bei der Verwaltung ihrer [Mitarbeitenden](#) und ihrer [Finanzen](#) unterstützen – planen die Einführung eines neuen KI-Agenten für Personalservices, der zeitaufwendige Aufgaben automatisieren, personalisierte Unterstützung bereitstellen und datengetriebene Einblicke ermöglichen soll, sodass die Beschäftigten smarter und schneller arbeiten können.

Die Verbindung aus der neuen Agentforce Platform und der Einstein[KI](#) von Salesforce mit der Workday-Plattform sowie [Workday KI](#) ermöglicht Unternehmen die Erstellung und Verwaltung von Agenten für eine Vielzahl von Anwendungsfällen auf dem Gebiet der Personalservices. KI-Agent und menschlicher Anwender werden dabei eng miteinander kooperieren, um gemeinsam den Mitarbeiter- und Kundenerfolg im gesamten Unternehmen zu fördern. Die konsolidierten CRM-Daten von Salesforce und die Finanz- und Personaldaten von Workday werden als gemeinsames, vertrauenswürdiges Datenfundament dienen, auf dessen Basis der KI-Agent in natürlicher Sprache mit den Beschäftigten kommunizieren und deren Äußerungen in nahezu menschlicher Weise verstehen kann. Routineaufgaben rund um Onboarding, betriebliche Gesundheitsvorsorge, Karriereentwicklung usw. werden sich damit in nie gekanntem Tempo erledigen lassen.

Bei komplexeren Sachverhalten wird der KI-Agent den Vorgang automatisch an die zuständige Person übergeben, wobei er Fallhistorie und -kontext speichert und so eine reibungslose Übernahme ermöglicht. Der bis dato einzigartige Ansatz für das nahtlose Zusammenspiel von Mensch und KI wird die Produktivität und Effizienz erhöhen und zugleich für eine bessere Mitarbeitererfahrung sorgen. Voraussetzung hierfür ist die tiefen Integration von Daten, KI-Modellen und Apps.

„Die große Chance von KI liegt darin, dass Unternehmen die Fähigkeiten ihrer Mitarbeitenden erweitern und dadurch herausragende Kundenerfahrungen ermöglichen können“, ist Marc Benioff, Chair und CEO von Salesforce, überzeugt. „Genau dies macht unsere neue Agentforce-Plattform so spannend, mit der Mensch und KI zusammen den Kundenerfolg fördern. Ebenso spannend ist unsere Kooperation mit Workday, in deren Zuge wir einen Agenten für Personalservices entwickeln. Gemeinsam werden wir Unternehmen bei der Bereitstellung überzeugender Erfahrungen helfen, die auf generativer, autonom agierender KI basieren. Wir wollen, dass jeder Beschäftigte jederzeit Antworten finden, neue Fähigkeiten erwerben, Probleme lösen und schnell und effektiv agieren kann.“

„Mitarbeitende, Kunden und Finanzexperten sind die drei tragenden Säulen eines jeden Unternehmens“, ergänzt Carl Eschenbach, Chief Executive Officer von Workday. „Durch die Integration unserer Plattformen, Daten und leistungsstarken [KI](#)-Fähigkeiten können Salesforce- und Workday-Kunden ihren Mitarbeitenden herausragende KI-basierte Erfahrungen bereitstellen. Im Endeffekt führt dies zu glücklicheren Kunden und einem beispiellosen Geschäftswert.“

Die vertiefte strategische Partnerschaft bündelt die beiden gängigsten Cloud-Plattformen für Unternehmen und ermöglicht so die Transformation der Arbeitswelt und die Schaffung neuer Mitarbeitererfahrungen durch generative KI. Konkret bietet sie folgende Highlights:

- **KI-Agent für Personalservices auf Basis von [Einstein 1](#) und [Workday KI](#):** Durch die Verbindung der Einstein-Plattform mit Workday KI führen Salesforce und Workday die Power von zwei Generative-AI-Lösungen zusammen, um eine einheitliche, nahtlose Mitarbeitererfahrung zu bieten, die in sämtlichen Salesforce- und Workday-Lösungen zur Verfügung stehen wird. Der KI-Agent wird [LLMs](#) für die Kommunikation in natürlicher Sprache nutzen und sich auf ein solides, gemeinsames Datenfundament stützen, um relevante, dialogorientierte Antworten auf Mitarbeiteranfragen zu geben. Er wird Empfehlungen aussprechen und plattformübergreifend für die Beschäftigten agieren, sodass diese produktiver und effizienter tätig sein können. Trotz aller künstlichen Intelligenz wird jedoch stets der Mensch im Mittelpunkt des Geschehens stehen. Bei komplizierteren oder sensibleren Sachverhalten, die eine Eskalation an einen Mitarbeitenden erfordern, wird der Agent den Vorgang schnell und nahtlos samt aller zugehörigen Informationen an eine Fachkraft übergeben.
- **Gemeinsames Datenfundament auf Basis der [Salesforce Data Cloud](#) und [Workday](#):** Salesforce und Workday werden ein gemeinsames Datenfundament legen, dass die Finanz- und Personaldaten von Workday mit den CRM-Daten von Salesforce verbindet. Zu diesem Zweck wird Workday das [Salesforce Zero Copy Partner Network](#) nutzen. Kunden werden so in den Salesforce- und Workday-Plattformen auf Finanz-, Personal- und CRM-Daten zugreifen und mit diesen arbeiten können, ohne Daten duplizieren oder spezielle Integrationen entwickeln zu müssen. Die Sicherheit der gemeinsamen Datennutzung wird dabei jederzeit gewährleistet sein, da Nutzerinnen und Nutzer nur solche Informationen einsehen können, für die sie berechtigt sind.

- **Nahtlose Integration von Workday in Slack:** Mit der Vertiefung seiner bestehenden Slack-Integration wird Workday eine noch bessere Schnittstelle für den Nutzertalk bereitstellen, über die sie direkt in Slack auf Finanz- und Personalakten von Workday zugreifen und diese bearbeiten können, seien es Aufgabenbeschreibungen, Gehaltsabrechnungen, Stellenanforderungen, Personalakten oder Sachkonten. Slack wird die zugehörigen Unterhaltungen speichern, sodass sich Informationen jederzeit einfach aufrufen, zusammenfassen und in Workday weiterverarbeiten lassen.

Vorteile für Arbeitnehmer

Mittels natürlichsprachlicher Dialoge werden Mitarbeitende von ihrem KI-Agenten sofortige Unterstützung erhalten, unabhängig davon, ob sie Salesforce, Slack oder Workday nutzen. Der Agent wird eine kontextsensible Unterstützung bereitstellen, indem er Anfragen versteht, relevante Informationen und Einblicke aus konsolidierten Datenquellen in Workday und Salesforce abruft sowie plattformübergreifende Lösungen anbietet.

- **Nahtloses Onboarding:** Koordination von administrativen Aufgaben, Bereitstellung von Ressourcen und Training sowie schnellere Einarbeitung von Neuzugängen
- **Self-Service HR:** Beantwortung von Fragen zum Zeitkonto für bezahlte Abwesenheit (PTO), Benefits und Richtlinien sowie Bereitstellung von Self-Service-Transaktionen, z. B. zur Aktualisierung von betrieblichen Leistungen für die Gesundheitsvorsorge
- **Kontinuierliche berufliche Entwicklung:** Kuratierte Bereitstellung von personalisierten Lernpfaden auf Grundlage der in Workday erfassten Rollen, Fähigkeiten und Karrierevorstellungen der Mitarbeitenden

„Als ein führender globaler Anbieter von Immobiliendienstleistungen ist es für uns extrem wichtig, dass unsere Beschäftigten gut unterstützt werden und motiviert sind, denn das hat direkten Einfluss auf ihre Servicequalität“, sagt Sal Companieh, Chief Digital und Information Officer, Cushman & Wakefield. „Dass wir künftig Arbeitsabläufe auf zwei unserer wichtigsten Plattformen – Workday und Salesforce – effizient bündeln und unseren Beschäftigten eine personalisierte, KI-gestützte Erfahrung bieten können, wird sich als echter Game Changer erweisen.“

Vorteile für Arbeitgeber

Durch die Verschmelzung von Personal-, Finanz- und Betriebsdaten zu innovativen KI-Modellen maximieren Salesforce und Workday das Belegschaftspotenzial weit jenseits der individuellen Produktivitätssteigerung, indem sie ein smarteres, besseres und resilenteres Arbeiten ermöglichen:

- **Präzise Personalplanung:** Abgleich der in Workday erstellten Prognosen zum Qualifikationsangebot mit Bedarfssignalen aus Salesforce für eine präzise Planung der Kapazitäten
- **Kontinuierliche Finanzplanung:** Einspeisung vereinheitlichter Mitarbeiter- und Kundendaten in rollierende Prognosen, Szenariomodellierungen und operative Analysen
- **Intelligente Vertriebsförderung:** Geführte Käuferunterstützung bei komplexen Transaktionen durch die Analyse historischer Daten und Empfehlungen für eine gezielte Beratung

„Im Zeitalter der künstlichen Intelligenz ist die Integration von Geschäftsprozessen und -daten eines der zentralen Anliegen von C-Level-Executives. Bisher war es für Unternehmen kaum möglich, einen Anbieter zu finden, der – solo oder im Rahmen einer Partnerschaft – einen 360-Grad-Blick auf alle Kunden-, Mitarbeiter- und Finanzdaten bietet. Das wird sich nun ändern“, meint R „Ray“ Wang, CEO, Constellation Research, Inc. „Durch ihr gemeinsames Datenfundament dürften Workday und Salesforce KI-Fähigkeiten bereitstellen, die die Mitarbeitererfahrung auf ein völlig neues Niveau heben und sie personalisierter, effizienter und wirkungsvoller machen könnten. Für die Unternehmen bedeutet dies die realistische Chance auf eine bessere Performance.“

Weitere Informationen:

- Erfahren Sie mehr über das Salesforce [Zero Copy Partner Network](#)
- Erfahren Sie mehr über den [Einstein Service Agent](#)
- Erfahren Sie mehr über die [Data Cloud](#)
- Erfahren Sie mehr über die KI-basierte Arbeitsplattform [Slack](#)
- Erfahren Sie mehr über die bestehende Slack-Integration [Workday Everywhere](#)
- Erfahren Sie mehr über [Workday KI](#)

Hierin genannte unveröffentlichte Services oder Funktionen sind derzeit nicht verfügbar und werden unter Umständen nicht pünktlich oder gar nicht bereitgestellt. Kunden sollten ihre Kaufentscheidung anhand der zum jetzigen Zeitpunkt verfügbaren Funktionen treffen.

Über Salesforce

Salesforce unterstützt Unternehmen jeder Größe und Branche im Kundenkontakt – basierend auf Daten, KI, CRM und Vertrauen. Weitere Informationen über Salesforce (NYSE: CRM) finden Sie hier: <https://www.salesforce.com/de>

Über Workday

[Workday](#) ist eine führende Enterprise-Plattform, die Unternehmen bei der Verwaltung ihrer wichtigsten Assets – ihrer [Mitarbeitenden](#) und ihrer [Finanzen](#) – unterstützt. Die Workday-Plattform basiert auf künstlicher Intelligenz, die Kunden dabei hilft, ihre Mitarbeitenden zu fördern, ihre Arbeit zu optimieren und ihr Unternehmen immer weiter voranzubringen. Workday wird von mehr als 10.500 Unternehmen weltweit und branchenübergreifend eingesetzt – vom Mittelstand bis hin zu mehr als 60 Prozent der Fortune 500. Für weitere Informationen zu Workday besuchen Sie [workday.com](#).

Pressekontakte:

Nicole Melzer
Workday
nicole.melzer@workday.com

Yvonne Masopust/Jana Schubert
The Hoffman Agency
WorkdayDACH@hoffman.com

<https://de-de.newsroom.workday.com/2024-07-25-Salesforce-und-Workday-schliessen-strategische-Partnerschaft-und-stellen-neuen-KI-Agenten-fuer-Personalservices-vor>