

Salesforce en Workday vormen strategische samenwerking en onthullen nieuwe AI Employee Service Agent

De samenwerking levert een gepersonaliseerde, AI-gestuurde assistent voor use cases voor services voor werknemers, zoals onboarding, gezondheidszorg en loopbaanontwikkeling binnen Salesforce en Workday
De twee bedrijven zullen een gezamenlijke datafundering opzetten die HR- en financiële gegevens van Workday verenigt met CRM-gegevens van Salesforce, waardoor AI-gestuurde use cases mogelijk worden die de productiviteit verhogen, kosten verlagen en de werknemerservaring verbeteren
Workday zal native worden geïntegreerd in Slack met diepere automatisering, zodat werknemers naadloos kunnen samenwerken rond informatie over werknemers, functies, kandidaten en soortgelijke gegevens met behulp van AI

AMSTERDAM, Netherlands, July 25, 2024 — Salesforce (NYSE: CRM), de #1 [AI CRM](#), en [Workday, Inc.](#) (NASDAQ: WDAY), een toonaangevende leverancier van oplossingen om organisaties te helpen hun [mensen](#) en [financiën](#) te beheren, kondigen vandaag plannen aan voor een nieuwe AI Employee Service Agent. De nieuwe assistent zal tijdrovende taken automatiseren, gepersonaliseerde ondersteuning bieden en datagestuurde inzichten aan het licht brengen die werknemers helpen slimmer en sneller te werken.

De combinatie van het nieuwe Agentforce Platform van Salesforce en Einstein [AI](#) met het Workday-platform en [Workday AI](#) stelt organisaties in staat om AI-agenten te creëren en te beheren voor verschillende use cases rond services voor werknemers. Deze AI-agent zal samenwerken met mensen en hen helpen de diensten te verbeteren om het succes van werknemers en klanten in het hele bedrijf te stimuleren. Aangedreven door de Salesforce CRM-gegevens van een bedrijf en Workday financiële en HR-gegevens, hebben de nieuwe AI Service-agenten een gedeelde, vertrouwde basis van data om met werknemers te communiceren in natuurlijke taal, met menselijk begrip. Als gevolg hiervan zal het nemen van actie als onderdeel van onboarding, veranderingen in gezondheidszorg, loopbaanontwikkeling en andere taken, gemakkelijker zijn dan ooit.

Wanneer er complexe gevallen ontstaan zal de AI Service-agent de case naadloos overdragen naar de juiste persoon voor ondersteuning, waarbij alle eerdere geschiedenis en context behouden blijft voor een soepele overdracht. Deze unieke benadering van mensen en AI die naadloos samenwerken zal resulteren in een hogere productiviteit, efficiëntie en betere ervaringen voor werknemers. Dit is alleen mogelijk door de gegevens, AI-modellen en apps diep te integreren.

"De AI-kans voor elk bedrijf ligt in het versterken van hun werknemers en het leveren van uitzonderlijke klantervaringen", aldus Marc Benioff, Chair en CEO van Salesforce. "Daarom zijn we zo enthousiast over ons nieuwe Agentforce-platform, waarmee mensen en AI samen het succes van klanten kunnen stimuleren, en over deze nieuwe samenwerking met Workday om gezamenlijk een AI Service-agent voor werknemers te bouwen. Samen helpen we bedrijven geweldige ervaringen te creëren die worden aangestuurd door generatieve en autonome AI, zodat elke werknemer antwoorden kan krijgen, nieuwe vaardigheden kan leren, problemen kan oplossen en snel en efficiënt actie kan ondernemen."

"Medewerkers, klanten en financiën zijn de drie meest fundamentele elementen van elk bedrijf", aldus Carl Eschenbach, CEO van Workday. "Door onze platforms, datasets en krachtige [AI](#)-mogelijkheden te integreren, stellen Salesforce en Workday onze klanten in staat om ongeëvenaarde AI-gestuurde ervaringen voor werknemers te leveren die uiteindelijk leiden tot tevreden klanten en ongekende bedrijfswaarde genereren."

Deze nieuwe strategische samenwerking brengt de twee meest gebruikte cloudplatforms in het bedrijfsleven samen om werk te transformeren en nieuwe ervaringen voor werknemers te creëren die worden aangestuurd door generatieve AI. De samenwerking resulteert in:

- **AI Service-agent voor medewerkers aangestuurd door [Einstein 1 Platform](#) en Workday AI:** Salesforce en Workday integreren Einsteins Agent-platform met Workday AI, waardoor de kracht van twee generatieve AI-oplossingen wordt gecombineerd in één naadloze werknemerservaring die toegankelijk is via Salesforce en Workday. De AI Service-agent gebruikt [LLM's](#) om in natuurlijke taal te communiceren en maakt gebruik van een krachtig, gedeeld datafundament om relevante, conversationele antwoorden te geven op vragen van werknemers. De agent houdt de werknemer centraal en zal namens de werknemer aanbevelingen doen en handelen op verschillende platforms, zodat ze productiever en efficiënter kunnen zijn. Voor ingewikkelde high-touch problemen, die escalatie naar een mens vereisen, zal de agent de escalatie en overdracht naadloos en snel uitvoeren.
- **Gedeeld datafundament gebouwd op Salesforce [Data Cloud](#) en Workday:** Salesforce en Workday zullen één gedeeld datafundament hebben dat Workday financiële en HR-gegevens verbindt met Salesforce CRM-gegevens. Om dat mogelijk te maken, zal Workday gebruikmaken van het [Salesforce Zero Copy Partner Network](#). Dit zal klanten in staat stellen om toegang te krijgen tot en actie te ondernemen met financiële, HR- en CRM-gegevens op Salesforce- en Workday-platformen zonder dat ze gegevens hoeven te dupliceren of aangepaste integraties hoeven te bouwen, terwijl tegelijkertijd veilige gegevensuitwisseling wordt gegarandeerd zodat gebruikers alleen geautoriseerde informatie zien.
- **Naadloze integratie tussen Workday en Slack:** Workday zal zijn bestaande integratie met Slack verbeteren door een verbeterde conversatie-interface te bieden voor gebruikers. Hiermee krijgen zij rechtstreeks in Slack toegang tot en kunnen zij samenwerken met financiële en HR-gegevens van Workday, zoals taken, betaling, vacatures, werknemersgegevens en grootboeken. Slack bewaart de gesprekken over deze gegevens, waardoor informatie op elk moment eenvoudig kan worden gevonden, samengevat en verwerkt in Workday.

Voordelen voor werknemers

Via natuurlijke taal kunnen werknemers direct ondersteuning krijgen van hun AI Service-agent, ongeacht of ze in Salesforce, Slack of Workday werken. Het biedt contextuele assistentie door verzoeken te begrijpen, relevante kennis en inzichten op te halen uit uniforme Workday-Salesforce-gegevensbronnen en vervolgens de oplossing op alle platforms te automatiseren.

- **Naadloze onboarding:** papierwerk, resourcevoorziening, training coördineren en nieuwe medewerkers sneller inwerken.
- **Selfservice HR:** vragen beantwoorden over verlof, extra's, beleid en selfservice mogelijk maken zoals wijzigingen in de zorgverzekering.
- **Continue ontwikkeling:** gepersonaliseerde leertrajecten samenstellen op basis van de functie, vaardigheden en carrière-interesses van een werknemer welke in Workday worden bijgehouden.

"Als toonaangevend wereldwijd bedrijf voor commerciële vastgoeddiensten zijn we er enorm op gericht om ervoor te zorgen dat onze werknemers worden ondersteund en betrokken, wat een directe impact heeft op de klantenservice", aldus Sal Companyeh, Chief Digital and Information Officer, Cushman & Wakefield. "De mogelijkheid om workflows te stroomlijnen op twee van onze meest gebruikte platforms, Workday en Salesforce, en meer gepersonaliseerde AI-gestuurde ervaringen voor werknemers te leveren, zal voor ons een gamechanger zijn."

Voordelen voor werkgevers

Door HR-, financiële en operationele gegevens te fuseren tot geavanceerde AI-modellen, breiden Salesforce en Workday de capaciteit van het personeelsbestand uit tot voorbij de productiviteit van individuele werknemers en verhogen ze de algehele intelligentie, optimalisatie en veerkracht van het personeelsbestand:

- **Precieze personeelsplanning:** Voor een accurate capaciteitsplanning wordt informatie over de verwachte vraag in Salesforce gecombineerd met voorspellingen over de vaardigheden van medewerkers in Workday.
- **Continue financiële planning:** Input van uniforme werknemers- en klantgegevens in doorlopende voorspellingen, scenariomodellering en operationele analyses.
- **Intelligent Sales Enablement:** Begeleid verkopers door complexe deals door historische activiteiten te analyseren en gerichte coaching aan te bevelen.

"De integratie van bedrijfsprocessen en gegevens is een van de grootste zorgen onder C-level executives in het tijdperk van AI. Bedrijven zullen moeite hebben om een leverancier of partnerschap te vinden die inzicht kan bieden in klant-, werknemers- en financiële gegevens – tot vandaag," zei R "Ray" Wang, CEO, Constellation Research, Inc. "Het gedeelde datafundament tussen Workday en Salesforce stelt deze partners in staat om AI-mogelijkheden te leveren die de werknemerservaring volledig kunnen transformeren om persoonlijker, efficiënter en impactvoller te zijn, wat zich vertaalt in betere bedrijfsprestaties over de hele linie."

Meer informatie:

- Lees meer over het [Zero Copy Partner Network](#) van Salesforce
- Lees meer over [Einstein Service Agent](#)
- Zeg "hallo" tegen [Data Cloud](#)
- Krijg meer informatie over [Slack](#), het AI-aangedreven platform voor werk
- Lees meer over [Workday Everywhere](#), de bestaande Workday Slack-integratie
- Lees meer over [Workday AI](#)

Alle niet-uitgebrachte services of functies waarnaar wordt verwezen zijn momenteel niet beschikbaar en worden mogelijk niet op tijd of helemaal niet geleverd. Klanten moeten hun aankoopbeslissingen baseren op functies die momenteel beschikbaar zijn.

Over Salesforce

Salesforce is de #1 AI CRM, die bedrijven in staat stelt om op een geheel nieuwe manier verbinding te maken met hun klanten door de kracht van CRM + AI + Data + Trust op één uniform platform: Einstein 1. Ga voor meer informatie naar: www.salesforce.com.

Over Workday

[Workday](#) is een toonaangevend enterpriseplatform dat organisaties helpt hun belangrijkste activa te beheren: hun [mensen](#) en [geld](#). Het Workday-platform is gebouwd met AI als kern om klanten te helpen hun mensen te verheffen, werk te verbeteren en hun bedrijf voor altijd vooruit te helpen. Workday wordt gebruikt door meer dan 10.500 organisaties over de hele wereld en in verschillende sectoren: van middelgrote bedrijven tot meer dan 60% van de Fortune 500. Ga voor meer informatie over Workday naar workday.com.

Workday press contact:

María Paola Sánchez
Workday EMEA
m.sanchez@workday.com

<https://nl-nl.newsroom.workday.com/2024-07-25-Salesforce-en-Workday-vormen-strategische-samenwerking-en-onthullen-nieuwe-AI-Employee-Service-Agent>