Salesforce e Workday stringono una partnership strategica e presentano il nuovo assistente AI rivolto ai dipendenti

La partnership offrirà un assistente personalizzato e dotato di intelligenza artificiale per i casi d'uso dei servizi ai dipendenti, come l'onboarding, le prestazioni sanitarie e lo sviluppo di carriera all'interno di Salesforce e Workday

Le due aziende creeranno una base dati comune che unirà i dati HR e finanziari di Workday con i dati CRM di Salesforce, consentendo casi d'uso basati sull'intelligenza artificiale che aumentano la produttività, riducono i costi e migliorano l'esperienza dei dipendenti

Workday sarà integrato in modo nativo all'interno di Slack aumentando il livello di automazione in modo che le persone possano collaborare in modo consistente con colleghi e candidati anche attraverso l'Intelligenza Artificiale

MILAN, Italy, luglio 25, 2024 - Salesforce (NYSE: CRM), il CRM AI numero 1, e Workday, Inc. (NASDAQ: WDAY), fornitore leader di soluzioni per aiutare le aziende a gestire le proprie persone e le proprie finanze, hanno annunciato oggi la creazione di un nuovo agente di assistenza AI per i dipendenti che automatizzerà le attività più dispendiose in termini di tempo, fornirà assistenza personalizzata e approfondimenti basati sui dati per aiutare le persone a lavorare in modo più intelligente e veloce.

La combinazione della nuova piattaforma Agentforce e di Einstein AI di Salesforce con la piattaforma Workday e Workday AI consentirà alle aziende di creare e gestire agenti per una serie di azioni al servizio dei dipendenti. Questo AI Agent lavorerà con le persone e le supporterà per guidare il successo dei dipendenti e dei clienti in tutta l'azienda. Alimentati dai dati CRM di Salesforce e dai dati finanziari e HR di Workday, i nuovi agenti di assistenza AI hanno una base di dati condivisa e affidabile per comunicare con i dipendenti attraverso un linguaggio naturale, con una comprensione simile a quella umana. Di conseguenza, le azioni da intraprendere nell'ambito dell'onboarding, delle modifiche alle prestazioni sanitarie, dello sviluppo della carriera e di altre attività saranno più facili che mai.

Quando si presentano casi complessi, l'agente di assistenza AI collabora senza problemi con la risorsa giusta per la risoluzione del problema, mantenendo tutto lo storico e il contesto precedenti per un efficace passaggio di consegne. Questo approccio unico, in cui l'uomo e l'intelligenza artificiale lavorano insieme senza soluzione di continuità, si tradurrà in maggiore produttività, efficienza e migliori esperienze per i dipendenti. Tutto ciò è possibile solo grazie alla profonda integrazione di dati, modelli di AI e app.

“L'opportunità dell'AI per ogni azienda consiste nel potenziare i propri dipendenti e nel fornire customer experience incredibili”, ha dichiarato Marc Benioff, Chair and CEO di Salesforce. “Ecco perché siamo entusiasti della nostra nuova piattaforma Agentforce, che consente agli esseri umani e all'intelligenza artificiale di guidare insieme il successo dei clienti, e di questa nuova partnership con Workday, per costruire insieme un agente di servizio per i dipendenti. Insieme aiuteremo le aziende a creare esperienze straordinarie alimentate dall'AI generativa e autonoma, in modo che ogni dipendente possa ottenere risposte, apprendere nuove competenze, risolvere problemi e agire in modo rapido ed efficiente”.

“I dipendenti, i clienti e i dati finanziari sono i tre elementi fondamentali di qualsiasi azienda”, ha dichiarato Carl Eschenbach, Chief Executive Officer di Workday. “Integrando le nostre piattaforme, i nostri set di dati e le nostre potenti capacità di intelligenza artificiale, Salesforce e Workday consentono ai loro clienti di offrire esperienze ineguagliabili ai dipendenti, alimentate dall'AI, che in ultima analisi portano a clienti più felici e generano un valore aziendale senza precedenti”.

Questa nuova partnership strategica riunirà le due piattaforme cloud più utilizzate nelle aziende per trasformare il lavoro e creare nuove esperienze per i dipendenti alimentate dall'IA generativa. La partnership prevede:

- **L'agente di servizio AI alimentato dalla piattaforma Einstein 1 e dall'AI di Workday**: Salesforce e Workday integreranno la piattaforma di agenti di Einstein con l'AI di Workday, portando la potenza di due soluzioni di AI generativa in un'unica esperienza senza soluzione di continuità per i dipendenti, accessibile attraverso Salesforce e Workday. L'agente di assistenza AI per i dipendenti utilizza gli LLM per comunicare in linguaggio naturale e sfrutta una potente base di dati condivisi per fornire risposte pertinenti e colloquiali alle domande dei dipendenti. Mantenendo il dipendente al centro, l'agente consiglia e agisce su tutte le piattaforme per conto di esso, aiutandolo a essere più produttivo ed efficiente. In caso di problemi complicati e delicati, che richiedono l'intervento di un operatore umano, l'agente eseguirà rapidamente e senza problemi l'escalation e i passaggi di consegne.

- **Base dati condivisa costruita su Salesforce Data Cloud e Workday**: Salesforce e Workday avranno una base dati condivisa che collegherà i dati finanziari e HR di Workday con i dati CRM di Salesforce. Per rendere ciò possibile, Workday sfrutterà la rete di partner Salesforce Zero Copy. Ciò consentirà ai clienti di accedere e agire sui dati finanziari, HR e CRM attraverso le piattaforme Salesforce e Workday senza dover duplicare i dati o creare integrazioni personalizzate, il tutto garantendo una condivisione sicura dei dati in modo che gli utenti vedano solo le informazioni autorizzate.

- **Integrazione perfetta tra Workday e Slack**: Workday migliorerà l'integrazione esistente con Slack, fornendo un'interfaccia conversazionale elevata che consentirà agli utenti di accedere e collaborare con i record finanziari e HR di Workday, come attività, retribuzioni, richieste di lavoro, dettagli dei dipendenti e libri contabili generali, direttamente in Slack. Slack conserva le conversazioni relative a questi record, consentendo di trovare facilmente le informazioni,

riassumerle e agire in Workday in qualsiasi momento.

Vantaggi per i dipendenti
Grazie alle conversazioni in linguaggio naturale, i dipendenti possono ricevere supporto immediato dall'agente di assistenza AI, sia che lavorino in Salesforce, Slack o Workday. Verrà fornita un'assistenza contestuale comprendendo le richieste, recuperando le conoscenze e gli approfondimenti pertinenti da fonti di dati unificate Workday-Salesforce, quindi automatizzando la risoluzione su tutte le piattaforme.

- **Onboarding senza soluzione di continuità**: coordinare le pratiche burocratiche, l'approvvigionamento delle risorse, la formazione e l'avvio più rapido dei nuovi assunti.
- **Risorse umane self-service**: rispondere a domande relative a PTO, benefit, politiche e consentire transazioni self-service come l'aggiornamento dei piani sanitari.
- **Sviluppo continuo**: creazione di percorsi di apprendimento personalizzati in base al ruolo, alle competenze e agli interessi di carriera di un dipendente registrati in Workday.

“In qualità di azienda leader nei servizi immobiliari commerciali a livello globale, siamo estremamente attenti a garantire che i nostri dipendenti siano supportati e impegnati, con un impatto diretto sul servizio ai clienti”, ha dichiarato Sal Companieh, Chief Digital and Information Officer di Cushman & Wakefield. “La possibilità di semplificare i flussi di lavoro su due delle nostre piattaforme più utilizzate, Workday e Salesforce, e di offrire ai dipendenti esperienze più personalizzate e basate sull'intelligenza artificiale, sarà per noi una vera e propria svolta”.

Vantaggi per i datori di lavoro
Fondendo i dati HR, finanziari e operativi in modelli avanzati di AI, Salesforce e Workday stanno estendendo le capacità della forza lavoro al di là della produttività dei singoli dipendenti, elevando l'intelligenza, l'ottimizzazione e la resilienza della forza lavoro nel suo complesso.

- **Pianificazione di precisione della forza lavoro**: armonizzare le previsioni di offerta di competenze da Workday con i segnali di domanda da Salesforce per una pianificazione accurata della capacità.
- **Pianificazione finanziaria continua**: alimentare i dati unificati dei dipendenti e dei clienti nelle previsioni a rotazione, nella modellazione di scenari e nelle analisi operative.
- .**Abilitazione intelligente alle vendite**: guidare i venditori in operazioni complesse analizzando l'attività storica e consigliando un coaching mirato.

“L'integrazione dei processi e dei dati aziendali è una delle principali preoccupazioni dei dirigenti di livello superiore nell'era dell'intelligenza artificiale. Le aziende difficilmente riusciranno a trovare un unico fornitore o una partnership in grado di offrire visibilità sui dati dei clienti, dei dipendenti e dei dati finanziari - fino ad ora”, ha dichiarato R ‘Ray’ Wang, CEO di Constellation Research, Inc. “La base di dati condivisa tra Workday e Salesforce consentirà a questi partner di offrire funzionalità di intelligenza artificiale che potrebbero trasformare completamente l'esperienza dei dipendenti in modo da renderla più personalizzata, efficiente e d'impatto, il che si tradurrà in un aumento delle prestazioni aziendali in generale”.

Ulteriori informazioni:

- Per saperne di più sulla rete di partner Zero Copy di Salesforce
- Per saperne di più su Einstein Service Agent
- Dai il benvenuto a Data Cloud
- Maggiori informazioni su Slack, la piattaforma AI per il lavoro
- Scoprite Workday Everywhere, l'integrazione di Workday con Slack

Tutti i servizi o le funzionalità non ancora rilasciati a cui si fa riferimento non sono attualmente disponibili e potrebbero non essere consegnati in tempo o del tutto. I clienti devono prendere le loro decisioni di acquisto in base alle funzionalità attualmente disponibili.

A proposito di Workday
Workday è una piattaforma aziendale leader che aiuta le organizzazioni a gestire i loro asset più importanti: le persone e il denaro. La piattaforma Workday è costruita con l'intelligenza artificiale al centro per aiutare i clienti a elevare le persone, a potenziare il lavoro e a far progredire il loro business per sempre. Workday è utilizzato da più di 10.500 organizzazioni in tutto il mondo e in tutti i settori, dalle medie imprese a più del 60% delle Fortune 500. Per maggiori informazioni su Workday, visitate il sito workday.com.

Salesforce
Salesforce è l’AI CRM numero 1 al mondo, che consente alle aziende di connettersi con i propri clienti in un modo completamente nuovo grazie alla potenza del CRM + AI + Dati + Fiducia su un'unica piattaforma unificata: Einstein 1.

Press contacts:
María Paola Sánchez
Workday EMEA
m.sanchez@workday.com

Salesforce Corporate Communications EMEA South
Stefano Cassola
scassola@salesforce.com
+39 335.1247351

Ufficio stampa Salesforce
Now!PR – Mattia Zanetti, Isabella Stucchi, Giulia Consiglio, Giulia Mogavero
salesforce@nowpr.it
+39 02.8812901

---

https://it-it.newsroom.workday.com/2024-07-25-Salesforce-e-Workday-stringono-una-partnership-strategica-e-presentano-il-nuovo-assistente-AI-rivolto-ai-dipendenti