

IBM und Salesforce arbeiten zusammen, um die Einführung vertrauenswürdiger KI in Unternehmen zu beschleunigen

Tech-Giganten arbeiten zusammen, um Produktivität und Wachstum mit generativer KI zu fördern



ARMONK, N.Y. und SAN FRANCISCO, Kalifornien, 31. August 2023 -- IBM (NYSE:[IBM](#)) und Salesforce (NYSE: CRM) haben heute eine Zusammenarbeit angekündigt, um Unternehmen weltweit und branchenübergreifend dabei zu helfen, die Einführung von KI für CRM zu beschleunigen. Gemeinsam unterstützen die beiden Unternehmen ihre Kunden dabei, die Erfahrungen ihrer Kunden, Partner und Mitarbeiter zu revolutionieren und gleichzeitig ihre Daten zu schützen.

IBM Consulting und Salesforce arbeiten mit unseren gemeinsamen Kunden zusammen, um die Transformation von Unternehmen mit generativer KI zu beschleunigen. Kunden können ab sofort auf Folgendes zugreifen:

Förderung der Einführung von KI-Technologie: IBM Consulting wird seine Branchenexpertise und innovativen Bereitstellungsmodelle nutzen, darunter die IBM Garage-Methode, ein Betriebsmodell für die Transformation von Unternehmen, um Kunden bei der Einführung und Nutzung der KI-Technologien von Salesforce zu unterstützen. Dieser Ansatz soll die effiziente Integration der KI-Technologien von Salesforce fördern, [Einstein](#), [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Marketing Cloud](#) und [Slack](#).

Integration von Daten und Erkenntnissen: IBM Consulting unterstützt seine Kunden nicht nur beim effektiven Einsatz der generativen KI-Tools von Salesforce, sondern kann diese Lösungen auch mit [IBM watsonx](#) ergänzen, einer auf Unternehmen zugeschnittenen KI- und Datenplattform, die auf offenen Standards basiert. Watsonx kann die in Backend-Systemen gespeicherten Daten offenlegen, um dynamische Nutzer- und Mitarbeitererlebnisse zu schaffen.

Beschleunigung der Wertschöpfung durch Bereitstellung: Durch IBM Consulting Managed Services für Salesforce, haben gemeinsame Kunden Zugang zu einer Reihe von KI-Erfahrungen und Funktionalitäten, die zur Beschleunigung der Implementierung beitragen. Dieses Bereitstellungs- und Managementmodell wurde entwickelt, um Kunden bei der Bereitstellung, Skalierung und Verbesserung von Salesforce zu unterstützen. **IBM Data Classifier**, eine KI-gestützte Anwendung, die anhand von branchenspezifischen Datenmodellen trainiert wurde, hilft zum Beispiel dabei, den Datenzuordnungsprozess zu optimieren.

„Wir haben festgestellt, dass der Bedarf, die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen und gleichzeitig das Kundenerlebnis durch Geschwindigkeit, Personalisierung und Komfort zu verbessern, exponentiell gestiegen ist“, sagt Matt Candy, Global Managing Partner, Generative AI, IBM Consulting. „Durch unsere Zusammenarbeit mit Salesforce können wir Unternehmenskunden dabei unterstützen, generative KI zu skalieren und deren Einsatz zu beschleunigen, um ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen.“

Zusammenarbeit mit einem breit gefächerten Ökosystem an KI-Partnern

IBM Consulting arbeitet auch eng auf Basis eines offenen und kollaborativen Ansatzes mit einem breit gefächerten Ökosystem an KI-Partnern zusammen, um generative KI-Lösungen zu planen, zu entwickeln, zu implementieren und zu betreiben, die mehrere Modelle in verschiedenen Clouds von Branchenführern umfassen. Dieser Ansatz eines offenen Ökosystems hilft den Kunden, die richtigen Modelle und die richtige Architektur zu definieren, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Transformation von IBM KI mit Salesforce KI

IBM nutzte die generative KI von Salesforce, Slack und IBM watsonx für [seine eigene Unternehmenstransformation](#), um ein 360-Grad-Kundenerlebnis zu schaffen. Der Kundendienst und die Vertriebsabteilung von IBM können sich einen ganzheitlichen Überblick über die Client Journey verschaffen. Teams auf der ganzen Welt arbeiten auf einer Plattform zusammen, um schnelles, datengesteuertes Engagement zu bieten, das immer genau auf die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden zugeschnitten ist. IBM hat die offene API-Architektur von Salesforce genutzt, um IBM Watson Assistant in Salesforce Customer 360 einzubinden.

„Unternehmen begeben sich auf eine transformative Reise, die durch generative KI angetrieben wird. Salesforce-Partner wie IBM Consulting spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, Unternehmen dabei zu helfen, die KI-, Daten- und CRM-Technologien von Salesforce zu nutzen, um mit ihren Kunden auf einer neuen Ebene in Kontakt zu treten“, sagt Steve Corfield, EVP und General Manager, Global Alliances and Channels, Salesforce. „Die Kombination der Innovationen von Salesforce und IBM wird dazu beitragen, die Art und Weise zu verändern, wie Unternehmen personalisierte sowie ansprechende Erlebnisse gestalten.“

Umfassende Expertise und Fähigkeiten von IBM Consulting im Bereich KI

Anfang dieses Jahres kündigte IBM Consulting sein [Center of Excellence für generative KI](#) an, in dem mehr als 1.000 Beraterinnen und Berater mit spezialisiertem Fachwissen in generativer KI arbeiten, um die Transformation der Unternehmen ihrer Kunden mit KI zu beschleunigen. Genutzt werden hier Technologien von Salesforce, IBM und anderen Partnern im Rahmen eines kollaborativen und offenen Ökosystems.

Das Center of Excellence ist eine Ergänzung zur bestehenden globalen KI- und Automatisierungspraxis von IBM Consulting, die rund 21.000 Daten- und KI-Berater an verschiedenen Standorten umfasst. Es nutzt Methoden wie IBM Garage für generative KI, in der IBM Berater eine umfassende, kollaborative Methode anwenden, um Kunden dabei zu helfen, Innovationen in der aufkommenden Kategorie der Basismodelle für generative KI schnell voranzutreiben. Dies beinhaltet eine schnelle Ideenfindung und Priorisierung von Anwendungsfällen, einen offenen, modellübergreifenden Ansatz für die Auswahl von Architekturen und Schulungen sowie die Skalierung von Modellen für spezielle Geschäftsanforderungen.

[IBM Consulting](#) beschleunigt die Geschäftstransformation unserer Kunden durch Hybrid-Cloud- und KI-Technologien und nutzt dabei unser offenes Partner-Ökosystem. Mit unserer umfassenden Branchenkenntnis in den Bereichen Strategie, Experience Design, Technologie und Betriebsabläufe sind wir zum vertrauenswürdigen Partner vieler der innovativsten und bedeutendsten

Unternehmen der Welt geworden und helfen ihnen, ihre komplexen Systeme zu modernisieren und zu sichern. Unsere 160.000 Berater setzen auf eine offene Arbeitsweise und wenden unsere bewährte Co-Creation-Methode, IBM Garage, an, um Ideen in Ergebnisse zu verwandeln.

Aussagen über die künftige Ausrichtung und Absichten von IBM und Salesforce können ohne Vorankündigung geändert oder zurückgezogen werden und stellen lediglich Ziele und Absichten dar.

Salesforce, Einstein, Marketing Cloud, Sales Cloud, Service Cloud, Slack und weitere sind Marken von Salesforce, Inc.

Informationen zu IBM

IBM ist ein führender globaler Anbieter von Hybrid-Cloud, KI-Lösungen und Business-Services. Kunden in mehr als 175 Ländern werden dabei unterstützt, Erkenntnisse aus ihren Daten zu nutzen, Geschäftsprozesse zu optimieren, Kosten zu senken und Wettbewerbsvorteile in ihren Branchen zu erzielen. Mehr als 4.000 Behörden und Unternehmen in kritischen Infrastrukturbereichen wie Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen setzen auf die Hybrid-Cloud-Plattform von IBM und Red Hat OpenShift, um ihre digitale Transformation schnell, effizient und sicher zu gestalten. Die bahnbrechenden Innovationen von IBM für KI, Quanten Computing, branchenspezifische Cloud-Lösungen und Beratung bieten unseren Kunden offene und flexible Optionen. All dies wird durch das bekannte Engagement von IBM für Vertrauen, Transparenz, Verantwortung, Inklusion und Service unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter www.ibm.com/de-de.

Informationen zu Salesforce

Salesforce versetzt Unternehmen jeder Größe und Branche in die Lage, durch die Leistungsfähigkeit von KI + Daten + CRM auf eine völlig neue Art und Weise mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Weitere Informationen über Salesforce (NYSE: CRM) finden Sie unter: www.salesforce.com.

Contact:

Elizabeth Brophy

Elizabeth.Brophy@ibm.com

<https://de.newsroom.ibm.com/2023-08-31-IBM-und-Salesforce-arbeiten-zusammen,-um-die-Einführung-vertrauenswürdiger-KI-in-Unternehmen-zu-beschleunigen>