



WHITEPAPER

SALESFORCE & KI

# **CLAUDEFORCE: WAS DIE SALESFORCE- ANTHROPIC- PARTNERSCHAFT FÜR IHR CRM MÖGLICH MACHT**

Einordnung, Voraussetzungen und ein realistisches Vorgehensmodell – ein Praxisleitfaden für Salesforce- und CRM-Verantwortliche.

## 01 MANAGEMENT SUMMARY

Salesforce und Anthropic haben ihre Partnerschaft unter dem Namen **Claudeforce** erweitert. Die Kernaussage ist nicht „Salesforce nutzt ein neues KI-Modell“, sondern grundlegender: **Geschäftsdaten, Workflows und Regeln werden für Agenten direkt zugänglich** – gearbeitet wird dort, wo die Anwender ohnehin sind.

Für Salesforce-Kunden ist das eine der weitreichendsten Entwicklungen der letzten Jahre. Sie bringt zwei Dinge zusammen, die bisher schwer vereinbar waren: die Flexibilität eines starken Reasoning-Modells und die Verlässlichkeit einer durchgesetzten Geschäftslogik.

### NICHT DAS MODELL ENTSCHEIDET. DIE GRUNDLAGE ENTSCHEIDET.

Die entscheidende Frage lautet nicht „Welches Modell nutzen wir?“, sondern: Sind unsere Daten, Prozesse und Governance-Strukturen bereit dafür? Agenten arbeiten nicht mit theoretischen Informationen, sondern mit Ihren tatsächlichen Kunden-, Vertriebs- und Servicedaten.

#### WAS DAS FÜR SIE PRAKTISCH HEISST

##### Fachbereich

Vertriebsroutinen wie Pipeline Review oder Meeting-Vorbereitung werden dialog- statt klickorientiert.

##### IT / Architektur

Das Berechtigungsmodell wird zur zentralen Governance-Schicht für Agentenverhalten.

##### Datenmanagement

Datenqualität wird zum unmittelbaren Multiplikator – ein Agent argumentiert über echte Daten.

##### Organisation

Klare Entscheidungen darüber, welche Handlungen autonom erfolgen und welche eine Freigabe brauchen.

#### UNSERE EMPFEHLUNG IN EINEM SATZ

**Der wirksamste erste Schritt ist ein Readiness-Check auf Daten, Berechtigungen und Prozessklarheit – denn die Plattform setzt Ihre Regeln durch, und die Qualität dieser Regeln bestimmt das Ergebnis.**

## 02 WAS CLAUDEFORCE KONKRET UMFAST

Die Partnerschaft besteht aus vier Bausteinen, die stufenweise verfügbar werden. Für die Planung ist der jeweilige Reifegrad entscheidend.

### 2.1

#### Salesforce in Claude

Plugin mit 37 vorgefertigten Sales-Skills – das erste Produkt der Partnerschaft.

**PILOT • OPEN BETA AB SEPT. 2026**

### 2.2

#### Claude in Agentforce

Reasoning-Modell für Atlas Reasoning Engine, Agentforce Vibes, Coworker und Agent Builder.

**BEREITS NUTZBAR**

### 2.3

#### Salesforce Trust Boundary

Claude über Amazon Bedrock – Daten und Workloads bleiben im kontrollierten Rahmen.

**FÜR REGULIERTE BRANCHEN**

### 2.4

#### Slack

Claude als Standardmodell in Slack – für Slackbot, Claude Tag und Slack Code.

**ARBEITSPLATZ**

## 2.1 SALESFORCE IN CLAUDE

# 37

**VORGEFERTIGTE  
SALES-SKILLS ZUM  
START**

Ein Plugin macht Salesforce in Claude verfügbar. Zum Start enthalten sind 37 Sales-Skills, unter anderem für:

- Meeting- und Kundentermin-Vorbereitung
- Deal Health Review
- Pipeline Review und -Analyse
- Aktualisierung von Opportunities und Accounts

Salesforce betont, dass diese Skills gemeinsam mit Anthropic entwickelt wurden und gezielt auf Reasoning, agentische Werkzeugnutzung und generative Oberflächen aufsetzen – es handelt sich also nicht um Prompts über einer API. Weitere vorgefertigte Skills sind für Ende 2026 angekündigt.

**ARCHITEKTONISCH BESONDERS RELEVANT****Aktionen laufen über Salesforce**

Wenn der Agent etwas ändert, führt die Salesforce-Plattform die Änderung aus – Validierungsregeln, Sharing, Freigabeprozesse und Automatisierungen greifen weiter. Der Agent umgeht die Plattform nicht, er nutzt sie.

**Zentrale Einrichtung**

Ein Administrator verbindet das Plugin einmalig; Authentifizierung und Berechtigungen werden zentral verwaltet. Jeder Nutzer hat ab Tag eins Zugriff – ohne zweites Berechtigungsmodell.

Das ist der entscheidende Unterschied zu generischen KI-Integrationen und der Grund, warum dieser Ansatz im Enterprise-Umfeld tragfähig ist.

---

## 2.2 CLAUDE IN AGENTFORCE

Claude ist innerhalb von Agentforce verfügbar:

- als Reasoning-Modell für die Atlas Reasoning Engine
- standardmäßig hinter Agentforce Vibes und Agentforce Coworker
- auswählbar im Agent Builder

Dieser Baustein ist bereits nutzbar und damit für die meisten Bestandskunden der naheliegendste Einstiegspunkt.

---

## 2.3 CLAUDE IN DER SALESFORCE TRUST BOUNDARY

Über Amazon Bedrock ist Claude innerhalb der Salesforce Trust Boundary verfügbar. Salesforce adressiert damit ausdrücklich Kunden in regulierten Branchen, die Daten und Workloads in einem kontrollierten Rahmen halten müssen. Für Organisationen mit hohen Anforderungen an Datenhaltung und Nachvollziehbarkeit ist das der zuerst zu prüfende Weg.

---

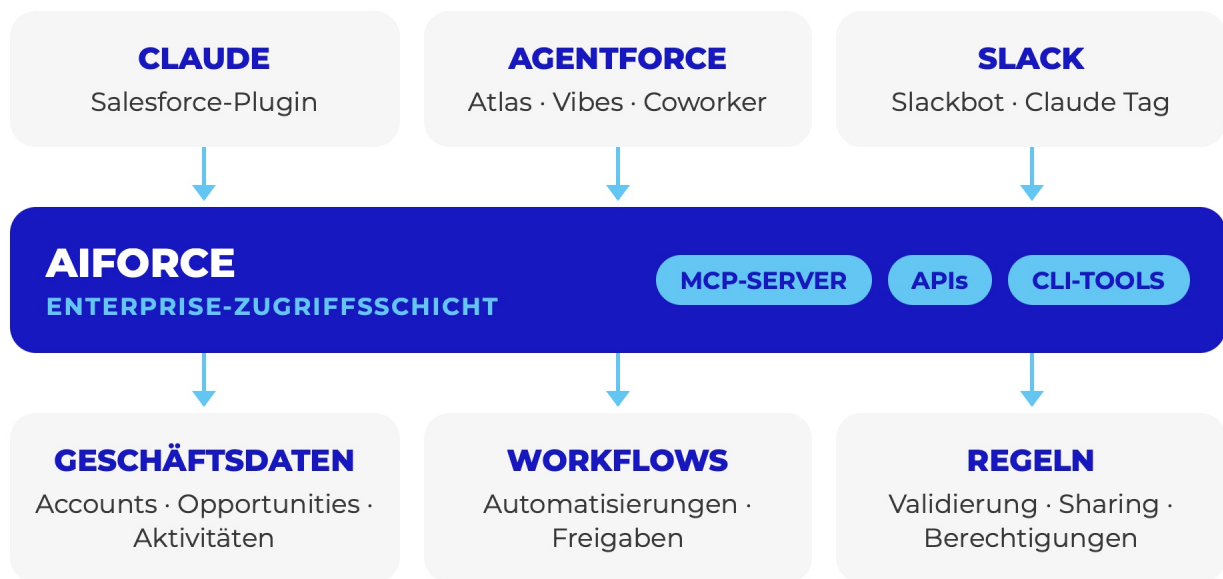
## 2.4 SLACK

Claude ist Standardmodell für Slack und treibt Slackbot, Claude Tag und Slack Code an. Für Organisationen, die Slack als Arbeitsplattform nutzen, entsteht eine durchgehende Linie von der Teamdiskussion bis zur ausgeführten CRM-Aktion.

## 03 DIE TECHNISCHE BASIS: AIFORCE

Möglich wird das Ganze durch **Aiforce** – die Enterprise-Schicht, über die Salesforce Geschäftsdaten und Workflows mittels MCP-Server, APIs und CLI-Tools für beliebige Agenten zugänglich macht, ohne aufwendige Einzelintegrationen.

### SCHAUBILD · DIE ZUGRIFFSSCHICHT



Das ist der strategisch interessanteste Punkt: **Nicht das Plugin ist der Kern, sondern die Zugriffsschicht.** Wer diese Schicht sauber aufsetzt, schafft eine Grundlage, die über einen einzelnen Anwendungsfall hinaus trägt und mit den kommenden Erweiterungen mitwächst.

### FÜR DIE PLANUNG RELEVANT

Die technischen Voraussetzungen – insbesondere die API-Version Ihrer Organisation – sollten vor einem Pilotstart geprüft werden; erste Implementierungsberichte nennen API-Version 67.0 oder höher. Zudem empfehlen wir, den Pilot zeitlich von einem laufenden Salesforce-Release-Upgrade zu trennen. Nicht weil beides in Konflikt stünde, sondern weil sich Effekte dann klarer zuordnen lassen und die Auswertung belastbarer wird.

## 04 WAS SICH FÜR ANWENDER TATSÄCHLICH ÄNDERT

Ein Beispiel aus dem Vertriebsalltag, wie es sich in unseren Kundenumgebungen typischerweise darstellt:

### VORHER • KLIKKORIENTIERT

Der Vertriebsmitarbeiter öffnet die Opportunity, prüft Aktivitäten, wechselt in Reports für die Pipeline-Historie, sucht die letzte E-Mail im Postfach, blättert im Angebot und notiert sich Gesprächspunkte.

### NACHHER • EIN DIALOG

Er fragt im Dialog nach dem Stand des Deals, erhält eine begründete Einschätzung auf Basis der aktuellen Daten, lässt Gesprächspunkte ableiten und den nächsten Schritt direkt im CRM setzen – ausgeführt über die bestehenden Regeln.

Der Gewinn liegt weniger in der Zeitersparnis pro Klick als in der **Vollständigkeit der Betrachtung**. Ein Agent, der Pipeline, Aktivitätshistorie und Kontaktnetzwerk zusammen auswertet, erkennt Muster, die beim manuellen Durchklicken untergehen:

Einseitig geführte Deals

Unrealistische Terminplanung

Verwaiste Accounts

Daraus folgt der wichtigste Erfolgsfaktor: **Die Qualität der Auswertung entspricht der Qualität der Datenbasis**. Ein Agent bewertet Accounts, Opportunities, Aktivitäten, Kontakte und Historien genau so, wie sie im System vorhanden sind. Wer seine Pipeline-Daten vorab in Ordnung bringt, holt aus denselben Skills deutlich mehr heraus – der Teil, den Sie selbst in der Hand haben.

### WO AGENTEN HEUTE KONKRET MEHRWERT LIEFERN

#### Pipeline Review

Opportunities, Aktivitäten und Veränderungen analysieren; Risiken und Handlungsbedarf erkennen.

#### Deal-Health-Bewertung

Strukturierte Einschätzung wichtiger Geschäftschancen statt manueller Einzelprüfung.

#### Meeting-Vorbereitung

Kontakte, Historie und Aktivitäten zu einem konsistenten Kontext für Kundentermine bündeln.

## 05 BRANCHENPERSPEKTIVE: BAUWESEN, FERTIGUNG, PHARMA & LIFE SCIENCES

Unsere drei Kernbranchen teilen ein Merkmal: lange, mehrstufige und dokumentenintensive Vertriebsprozesse. Daraus ergeben sich vier Ansatzpunkte, die über den generischen Vertriebsfall hinausgehen.

**01**

### ANGEBOTS- UND KALKULATIONSVORBEREITUNG

Projektgeschäft lebt von umfangreichen, unstrukturierten Unterlagen – Leistungsverzeichnisse, Ausschreibungsunterlagen, Spezifikationen. Reasoning-starke Modelle mit Zugriff auf CRM-Kontext sind hier deutlich näher am realen Bedarf als klassische Automatisierung.

**02**

### VERTRIEBSZYKLEN ÜBER MONATE UND JAHRE

Wenn ein Deal 18 Monate läuft und drei Ansprechpartner wechseln, ist die Historie das eigentliche Asset. Ein Agent, der diese Historie zusammenfassen und Anschlussfähigkeit herstellen kann, löst ein echtes Problem.

**03**

### MEHRSTUFIGE VERTRIEBSWEGE

Händler, Planer, Architekten, Endkunden – die Beziehungsgeflechte sind komplexer als im Direktvertrieb. Genau bei dieser Mehrdimensionalität liegt der Vorteil von Reasoning gegenüber starren Regelwerken.

**04**

### REGULIERTE PROZESSE IN PHARMA & LIFE SCIENCES

Wo Nachvollziehbarkeit, Dokumentationspflichten und Freigabewege den Takt vorgeben, zählt Belastbarkeit mehr als Geschwindigkeit: Jede Agenten-Aktion läuft über die Plattform und bleibt protokolliert und regelkonform. Die Trust Boundary (siehe 2.3) ist hier der zuerst zu prüfende Weg.

#### WO PROJEKTARBEIT ANSETZT

Die mitgelieferten Skills decken generische Vertriebsprozesse breit ab – bewusst, denn sie müssen für alle Branchen funktionieren. Branchenspezifische Abläufe entstehen darauf aufbauend: eigene Skills, passende Datenmodelle und eine bewusste Festlegung der Handlungsspielräume. Hier macht ein erfahrener Implementierungspartner den Unterschied.

## 06 DAS AGENTIC-AI- READINESS-FRAMEWORK

Agenten beschleunigen gute Grundlagen – sie ersetzen sie nicht. Aus unserer Projekterfahrung sind vier Bereiche für einen erfolgreichen Einstieg entscheidend. Sie liegen überwiegend auf Kundenseite und damit im eigenen Gestaltungsbereich.

### 1 DATENBASIS

#### PRÜFEN SIE

- Vollständigkeit von Accounts und Opportunities
- Aktivitätshistorien
- Datenkonsistenz
- Aktualität geschäftskritischer Informationen

**Eine belastbare Datenbasis ist die Voraussetzung für jede Agentenentscheidung.**

### 2 GOVERNANCE

#### PRÜFEN SIE

- Rollenmodelle und Berechtigungen
- Sharing-Konzepte
- Freigabeprozesse
- Nachvollziehbarkeit von Aktionen

**Wer darf was sehen, was läuft automatisch, was braucht Freigabe? Je klarer die Regeln, desto sicherer der Einsatz.**

### 3 PROZESSKLARHEIT

#### PRÜFEN SIE

- Vertriebs- und Service-Prozesse
- Übergaben zwischen Teams
- Verantwortlichkeiten
- einheitliche Standards

**Agenten beschleunigen gute Prozesse – unklare Verantwortlichkeiten beheben sie nicht.**

### 4 ENABLEMENT

#### PRÜFEN SIE

- Nutzergruppen
- Arbeitsweisen
- Change Management
- Schulungsbedarf

**Technologie allein schafft keine Akzeptanz. Menschen und Prozesse bleiben der entscheidende Erfolgsfaktor.**

## 06 • READINESS

## CHECKLISTE FÜR EINEN BELASTBAREN START

| THEMA                             | WAS ZU KLÄREN IST                                                      | WARUM ES ZÄHLT                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Datenqualität</b>              | Vollständigkeit und Aktualität in Accounts, Opportunities, Aktivitäten | Direkter Multiplikator für jede Agenten-Auswertung                  |
| <b>Berechtigungsmodell</b>        | Rollen, Sharing und Freigaben bewusst geschärft                        | Die Plattform setzt genau die Regeln durch, die Sie definiert haben |
| <b>Handlungsspielräume</b>        | Welche Aktionen autonom, welche mit Freigabe?                          | Grundlage für Vertrauen bei Nutzern und Führungskräften             |
| <b>Prozessklarheit</b>            | Sind die Vertriebsprozesse einheitlich definiert?                      | Skills wirken dort am stärksten, wo Prozesse belastbar sind         |
| <b>Technische Voraussetzungen</b> | API-Version, Org-Struktur, Integrationslandschaft                      | Vermeidet Verzögerungen im Pilot                                    |
| <b>Terminplanung</b>              | Pilot getrennt von Release-Upgrades einplanen                          | Klare Zuordnung von Effekten, belastbare Auswertung                 |
| <b>Kostentransparenz</b>          | Verbrauch im Pilot messen statt schätzen                               | Solide Grundlage für die Skalierungsentscheidung                    |
| <b>Enablement</b>                 | Wer arbeitet wie mit dem Agenten?                                      | Akzeptanz entscheidet mehr als Funktionsumfang                      |

Der zentrale Gedanke: **Salesforce liefert die Governance-Mechanik** – Aktionen werden über die Plattform ausgeführt, Ihre Regeln greifen. Welche Regeln das sind, definiert jede Organisation selbst. Genau darin liegt die Vorarbeit, die sich am stärksten auszahlt.

**ZUR VERFÜGBARKEIT**

Die Bausteine werden stufenweise ausgerollt; weitere vorgefertigte Skills sind angekündigt. Angaben zu Verfügbarkeit, Funktionsumfang und Preisgestaltung entwickeln sich weiter – wir stimmen den jeweils aktuellen Stand gerne für Ihre Umgebung ab.

## 07 VORGEHENSMODELL IN VIER PHASEN

Erfolgreiche Organisationen beginnen nicht mit einem großflächigen Rollout – sie schaffen zuerst belastbare Grundlagen. Unser empfohlener Weg beginnt deshalb bewusst nicht mit der Technologie.

### PHASE 1

#### Readiness Assessment

2–3 Wochen

### PHASE 2

#### Governance & Guardrails

2–4 Wochen

### PHASE 3

#### Pilot mit Erfolgskriterium

4–8 Wochen

### PHASE 4

#### Skalierung & eigene Skills

fortlaufend

### PHASE 1 – READINESS ASSESSMENT

2–3 WOCHEN

**Ziel:** Belastbare Aussage, wo Agenten in Ihrer Umgebung den größten Hebel haben.

- Bewertung der Datenqualität in den relevanten Objekten
- Prüfung des Berechtigungs- und Freigabemodells auf Agenten-Tauglichkeit
- Technischer Check: API-Version, Org-Struktur, Integrationslandschaft
- Priorisierung von Use Cases nach Wirkung und Umsetzbarkeit

**Ergebnis:** Readiness-Bericht mit Handlungsempfehlung und Aufwandsindikation

### PHASE 2 – GOVERNANCE & GUARDRAILS

2–4 WOCHEN

**Ziel:** Klare Regeln, bevor der erste Agent produktiv arbeitet.

- Handlungsspielräume: Was läuft autonom, was braucht Freigabe?
- Schärfung des Berechtigungsmodells für agentische Zugriffe
- Protokollierungs- und Nachvollziehbarkeitskonzept
- Abstimmung mit IT-Security, Datenschutz und ggf. Betriebsrat

**Ergebnis:** Governance-Rahmen und Freigabe für den Pilotbetrieb

## 07 • VORGEHENSMODELL – PHASE 3 UND 4

**PHASE 3 – PILOT MIT DEFINIERTEM  
ERFOLGSKRITERIUM****4–8 WOCHEN****Ziel: Messbare Aussage statt Demo-Effekt.**

- Ein Use Case, eine Nutzergruppe, ein Erfolgskriterium
- Baseline-Messung vor Start, damit der Vergleich belastbar ist
- Erfassung des tatsächlichen Verbrauchs für die Kostenrechnung
- Strukturiertes Nutzerfeedback, nicht nur Nutzungszahlen

**Ergebnis:** Belastbare Entscheidungsgrundlage für die Skalierung**PHASE 4 – SKALIERUNG UND EIGENE SKILLS****FORTLAUFEND****Ziel: Vom Werkzeug zur Arbeitsweise.**

- Rollout auf weitere Teams – mit Enablement, nicht nur mit Zugängen
- Entwicklung branchenspezifischer Skills über den Standard hinaus
- Anbindung weiterer Fachbereiche, sobald zusätzliche Skills verfügbar sind
- Laufendes Monitoring von Qualität, Kosten und Nutzerakzeptanz

**Ergebnis:** Von einzelnen Anwendungsfällen zur nachhaltigen Arbeitsweise**WARUM DIESE REIHENFOLGE****Erst die Grundlage, dann der Agent.**

Die Plattform setzt Ihre Regeln durch – die Qualität dieser Regeln und Ihrer Daten bestimmt das Ergebnis. Wer mit Readiness und Guardrails beginnt, bekommt im Pilot eine belastbare Aussage statt eines Demo-Effekts und kann danach mit Sicherheit skalieren.



## 08 WAS WIR ALS PARTNER BEITRAGEN

### **SALESFORCE-EXPERTISE MIT PROZESSVERSTÄNDNIS**

Wir kommen aus der Implementierung. Die Governance- und Datenfragen, die hier entscheidend sind, sind Salesforce-Fragen.

### **BRANCHENERFAHRUNG**

In unseren Kernbranchen Bauwesen, Fertigung sowie Pharma & Life Sciences kennen wir die Prozesse hinter den Datenmodellen.

### **ERFAHRUNG MIT AGENTISCHEN LÖSUNGEN**

Über den Standard hinaus – unter anderem in der Analyse projektbezogener Ausschreibungsunterlagen.

### **PRAGMATISCHE PRIORISIERUNG**

Wir sagen Ihnen, in welcher Reihenfolge Vorarbeiten den größten Effekt haben – auch wenn die Antwort lautet, zuerst die Datenbasis zu ordnen.

---

### **QUELLEN**

1. Salesforce Newsroom: „Salesforce and Anthropic Announce Claudeforce: The #1 AI Meets the #1 AI CRM“, 26.08.2026
2. Salesforce Deutschland: „Salesforce und Anthropic kündigen Claudeforce an“, 27.08.2026
3. Salesforce Produktseite: [salesforce.com/claudeforce](https://salesforce.com/claudeforce)
4. Apex Hours: „Claudeforce Explained: What Salesforce + Anthropic Actually Ship“, 2026

# WIE BEREIT IST IHRE ORGANISATION FÜR AGENTIC AI?

Viele Unternehmen evaluieren aktuell Agentenlösungen. Die wichtigere Frage lautet: Sind Daten, Governance und Prozesse bereits darauf vorbereitet? Der einfachste Einstieg ist unser **30-minütiges AI-Readiness-Gespräch**: Oft reicht es schon für einen ersten Überblick – andernfalls vereinbaren wir dort gemeinsam die nächsten Schritte.

## DARÜBER SPRECHEN WIR

- Datenqualität und Datenverfügbarkeit
- Governance- und Berechtigungskonzepte
- geeignete Anwendungsfälle
- technische Voraussetzungen
- nächste Schritte für Pilot und Skalierung

## IHR ERGEBNIS

Ein erster Überblick über die größten Hebel in Ihrer Organisation – und bei Bedarf ein konkreter Vorschlag für das weitere Vorgehen.

**30-Min.-Termin buchen**

## KONTAKT

### Kevin Stierle

Unit Lead Salesforce Division, DIGITALL

[kevin.stierle@digitall.com](mailto:kevin.stierle@digitall.com)

[linkedin.com/in/kevin-stierle-7a2832b4](https://www.linkedin.com/in/kevin-stierle-7a2832b4)

## AI-READINESS-GESPRÄCH

Scannen und 30 Minuten  
direkt buchen

