

Salesforce et Workday établissent un partenariat stratégique et dévoilent un agent de service aux collaborateurs dopé par l'IA. **Grâce à ce partenariat, les collaborateurs bénéficieront au sein de Salesforce et Workday d'un assistant personnalisé et dopé à l'IA, au service de la gestion des nouveaux collaborateurs, des couvertures santé ou de l'évolution professionnelle.**

Les deux éditeurs bâtiront un socle commun pour unifier leurs données RH, Finance et CRM, afin d'encourager la productivité, de réduire les coûts, et d'améliorer l'expérience collaborateur grâce à l'IA.

Profitant de l'intégration native de Workday dans Slack et d'une automatisation renforcée, les collaborateurs pourront collaborer de manière transparente autour des dossiers en lien avec les collaborateurs, les postes et les candidatures, avec le soutien de l'IA.

PARIS, France, July 25, 2024 - [Salesforce](#) (NYSE : CRM), le leader mondial des solutions de gestion de la relation client intégrées à l'IA et [Workday, Inc.](#) (NASDAQ : WDAY), la plateforme de référence de gestion des [collaborateurs](#) et de la [finance](#), vont mettre à disposition des entreprises un nouvel agent de service aux collaborateurs, dopé à l'IA. Celui-ci automatisera les tâches chronophages, offrira une assistance personnalisée, et fournira des enseignements permettant aux collaborateurs de travailler mieux et plus vite.

Grâce à cette nouvelle plateforme baptisée *Agentforce*, mais aussi à [Einstein AI](#), à la plateforme Workday et à [l'IA Workday](#), les entreprises pourront mettre au point et gérer des agents pour une variété de cas d'usage relevant du service aux collaborateurs. L'agent dopé à l'IA ainsi créé accompagnera et servira de plateforme à tous les professionnels cherchant à favoriser la réussite des collaborateurs et des clients. Il puisera dans les données Salesforce (CRM) et Workday (RH, finance) d'une entreprise, et s'appuiera sur un socle de données commun et de confiance pour interagir en langage naturel, avec la capacité de compréhension d'un être humain. Ces capacités simplifieront comme jamais les opérations liées à l'intégration des collaborateurs, aux changements de couverture de santé ou encore à l'évolution professionnelle.

En outre, l'agent confiera en toute simplicité les dossiers complexes aux individus adéquats pour qu'ils puissent les traiter, en leur fournissant tout l'historique et le contexte nécessaires à un transfert en douceur. Cette approche unique basée sur une collaboration transparente entre humains et IA se traduira par une productivité et une efficacité accrues, et par de meilleures expériences pour les collaborateurs. Tout ceci ne sera possible que grâce à une intégration étroite entre données, modèles d'IA et applications.

« L'opportunité que représente l'IA pour chaque entreprise réside dans les capacités accrues qu'elle offre aux collaborateurs, ainsi que dans la qualité exceptionnelle des expériences clients proposées, déclare Marc Benioff, Chair and CEO, Salesforce. Nous sommes donc très enthousiastes, à la fois quant à notre nouvelle plateforme *Agentforce*, qui permet aux humains et à l'IA de contribuer ensemble à la réussite client, mais également en ce qui concerne ce nouveau partenariat avec Workday, grâce auquel nous créerons ensemble un agent de service aux collaborateurs. Ensemble, nous aiderons les entreprises à mettre au point des expériences optimisées par une IA générative et autonome. Chaque collaborateur pourra ainsi obtenir des réponses, développer de nouvelles compétences, résoudre des problèmes et agir rapidement et efficacement. »

« Les collaborateurs, les clients et les finances sont les trois éléments les plus fondamentaux pour toute entreprise, déclare Carl Eschenbach, CEO, Workday. En intégrant nos plateformes, nos jeux de données et nos puissantes capacités d'[intelligence artificielle](#), nous entendons proposer des expériences collaborateurs incomparables. Les entreprises seront ainsi en mesure de toujours mieux satisfaire leurs clients et de produire une valeur sans précédent. »

Ce nouveau partenariat stratégique réunira deux des plateformes Cloud les plus utilisées en entreprise pour révolutionner les méthodes de travail, et mettre au point de nouvelles expériences collaborateurs optimisées par l'IA générative. Voici les fruits de cette alliance :

- **Un agent de service aux collaborateurs dopé à l'IA, et reposant sur [Einstein 1 Platform](#) et l'IA Workday** : la plateforme de l'agent Einstein sera intégrée à l'IA Workday, ce qui permettra de rassembler la puissance de deux solutions d'IA générative au sein d'une seule expérience collaborateur, accessible depuis Salesforce et Workday. L'agent de service aux collaborateurs optimisé par l'IA utilise les [grands modèles de langage](#) (LLM) pour communiquer en langage naturel, et puise dans une puissante base de données partagées pour répondre de manière pertinente et conversationnelle aux requêtes des salariés. Tout en les gardant au centre de ses activités, il fournira des recommandations et agira en leur nom sur toutes les plateformes, ce qui les aidera à se montrer plus productifs et efficaces. Et face aux problèmes plus complexes, impliquant des interactions régulières et nécessitant l'intervention d'un être humain, l'agent gèrera la procédure d'escalade et de transfert de manière rapide et transparente.
- **Un socle de données commun reposant sur Salesforce [Data Cloud](#) et Workday** : Salesforce et Workday disposeront d'un socle de données partagé reliant les données financières et RH de Workday aux données de CRM de Salesforce. Workday s'appuiera pour ce faire sur le [réseau de partenaires Zero Copy de Salesforce](#). Les clients pourront ainsi accéder aux données financières, RH et de CRM et les exploiter sur les plateformes Salesforce et Workday, sans avoir à les dupliquer ou à créer des intégrations personnalisées, tout en garantissant un partage sécurisé des données afin que les utilisateurs ne voient que les informations autorisées.
- **Une intégration transparente entre Workday et Slack** : Workday améliorera son intégration existante avec Slack, en

fournissant une interface conversationnelle modernisée. Les utilisateurs pourront ainsi accéder et collaborer au sein des dossiers financiers et RH de Workday (tâches, paie, demandes d'ouverture de postes, détails sur les collaborateurs), tout cela directement dans Slack. Les conversations sur ces enregistrements étant conservées sur cette même plateforme, il sera possible de trouver, de synthétiser et d'exploiter facilement ces informations dans Workday à tout moment.

Les avantages pour les collaborateurs

Grâce à des conversations en langage naturel, les collaborateurs bénéficient d'une assistance instantanée de la part de leur agent de service aux collaborateurs dopé à l'IA, que ce soit sur Salesforce, Slack ou Workday. Cette technologie leur offrira une aide contextualisée en interprétant les demandes, en récupérant des connaissances et des informations pertinentes, à partir de sources de données unifiées entre Workday et Salesforce, puis en automatisant la résolution des problèmes sur toutes les plateformes.

- **Intégration transparente** : coordination des formalités administratives, réponses aux besoins en ressources, formation, et accélération de l'acclimatation des nouvelles recrues.
- **RH en self-service** : traitement des questions relatives aux congés payés, aux avantages sociaux, aux politiques internes, et gestion en self-service des transactions telles que la mise à jour des programmes de couverture santé.
- **Développement continu** : gestion de parcours d'apprentissage personnalisés en fonction des rôles, des compétences et des centres d'intérêt professionnels.

« En tant que leader dans le domaine des services immobiliers commerciaux à l'échelle mondiale, nous veillons à ce que nos collaborateurs soient soutenus et impliqués, car ces éléments ont un impact direct sur notre service client, déclare Sal Companieh, Chief Digital and Information Officer, Cushman & Wakefield. La possibilité de rationaliser nos workflows sur deux de nos plateformes les plus utilisées, Workday et Salesforce, et de proposer des expériences collaborateurs plus personnalisées et optimisées par l'IA, va changer la donne pour nous. »

Les avantages pour les entreprises

En combinant leurs données RH, financières et opérationnelles au sein de modèles d'IA avancés, Salesforce et Workday renforcent les capacités des collaborateurs au-delà de leur productivité individuelle, et leur permettent de franchir un palier en matière de collecte d'informations, d'optimisation et de résilience globales :

- **Planification précise des effectifs** : harmonisation des prévisions portant sur les compétences disponibles grâce à l'analyse de signaux sur la demande issus de Salesforce, afin de garantir une planification précise.
- **Planification financière en continu** : intégration des données unifiées sur les clients et collaborateurs à des prévisions glissantes, et aux processus de modélisation de scénarios et d'analyse opérationnelle.
- **Une aide à la vente intelligente** : accompagnement des vendeurs gérant des transactions complexes en analysant les historiques d'activités, et en recommandant un coaching ciblé.

« À l'heure de l'IA, l'intégration des processus et données d'entreprise est l'une des principales préoccupations des dirigeants. Les entreprises ont jusqu'ici eu du mal à trouver un fournisseur ou un partenaire capable de leur offrir une visibilité sur leurs données relatives à leurs clients, collaborateurs et finances, déclare R « Ray » Wang, CEO, Constellation Research, Inc. Le socle de données partagé de Workday et Salesforce permettra à ces partenaires de proposer des capacités d'IA susceptibles de transformer complètement l'expérience collaborateur pour la rendre plus personnalisée, efficace et percutante, ce qui se traduira par de meilleures performances à tous les niveaux. »

Plus d'informations :

- En savoir plus sur le [réseau de partenaires Zero Copy](#) de Salesforce
- Plus d'informations sur [Einstein Service Agent](#)
- Découvrez [Data Cloud](#)
- Plus d'informations sur [Slack](#), la plateforme professionnelle dopée à l'IA
- Plus d'informations sur [Workday Everywhere](#), l'intégration existante entre Workday et Slack
- Plus d'informations sur [l'IA Workday](#)

Certains services et fonctions énoncés dans le présent document ne sont pas encore accessibles et pourraient ne jamais l'être. Les clients potentiels doivent prendre leur décision à la lumière des fonctionnalités proposées au moment de l'achat.

À propos de Salesforce

Salesforce (NYSE : CRM) est le leader mondial de la gestion de la relation client intégrée à l'IA (#1 AI CRM). La société fournit des solutions applicatives permettant aux entreprises de se connecter avec leurs clients d'une manière totalement nouvelle grâce à la puissance combinée de la formule "CRM + IA + Data + Confiance", le tout sur une plateforme unifiée : "Einstein 1". Pour plus d'informations : [Communiqués](#) | [Web](#) | [X](#) | [LinkedIn](#) | [YouTube](#)

Salesforce est Supporteur Officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

Salesforce fournit des solutions de gestion de la relation client, à travers sa plateforme Customer 360. Ce partenariat permet à Paris 2024 de proposer des contenus personnalisés à sa communauté de fans et de parties prenantes.

À propos de Workday

[Workday](#) est une plateforme leader conçue pour aider les organisations à gérer leurs actifs les plus précieux : leurs [ressources humaines](#) et [financières](#). La plateforme Workday se sert de l'IA comme d'un socle pour aider les entreprises à transcender leurs employés, à accélérer leurs activités et à assurer leur marche en avant. Workday a été adopté par plus de 10 500 organisations dans le monde entier, tous secteurs confondus, des PME à plus de 60 % des entreprises du classement Fortune 500. Pour plus d'informations, visitez le site workday.com/fr.

Contact presse Workday :

María Paola Sánchez

Workday EMEA

m.sanchez@workday.com

<https://fr-fr.newsroom.workday.com/2024-07-25-Salesforce-et-Workday-etablissent-un-partenariat-strategique-et-devoilent-un-agent-de-service-aux-collaborateurs-dope-par-IIA>