

Siemens und Salesforce vertiefen KI-Partnerschaft, um Vertrieb und Service in der Industrie neu zu definieren

- **Ausbau der Partnerschaft zur Schaffung agentenbasierter Unternehmen durch die Integration industrieller digitaler Zwillinge mit autonomer KI**
- **Die Zusammenarbeit beschleunigt komplexe industrielle Prozesse von Wochen auf Stunden**

Siemens und Salesforce erweitern ihre Partnerschaft, um agentenbasierte Unternehmen zu schaffen, indem sie industrielle digitale Zwillinge mit autonomer KI integrieren. Durch die Verbindung von Salesforces autonomer KI-Plattform Agentforce mit Siemens' Teamcenter helfen Siemens und Salesforce Industrieunternehmen dabei, in großem Maßstab zu agentenbasierten Unternehmen zu werden, indem sie Antworten in Ingenieursqualität direkt in Vertrieb, Service und Kunden-Workflows liefern.

Das Ergebnis ist ein neues Niveau industrieller Intelligenz im Front Office. Fragen, die früher an die Techniker zurückgehen mussten, können jetzt in Sekunden direkt im Kunden-Workflow beantwortet werden. Ein Servicetechniker kann die passenden Ersatzteile für eine bestimmte Seriennummer bereits vor dem ersten Vor-Ort-Einsatz identifizieren. Ein Vertriebsmitarbeiter kann sich bei seinem Angebot auf solche Upgrades beschränken, die technisch gültig und produzierbar sind. Und ein Kunde kann das richtige Teil finden und bestellen, ohne auf einen Ingenieur warten zu müssen oder eine Hotline anzurufen.

„Lange Zeit waren das Wissen der Ingenieure und die tägliche Arbeit der Menschen, die unsere Produkte nutzen und warten, voneinander getrennt. Das ändern wir jetzt“, sagte Roland Busch, Vorstandsvorsitzender der Siemens AG. „Wir integrieren

unseren digitalen Zwilling direkt in die Arbeitsabläufe unserer Kunden. Damit geben wir den Teams in Service und Vertrieb einen virtuellen Ingenieur an die Hand.

Siemens bringt die industrielle KI, Salesforce die Enterprise-KI. Gemeinsam schaffen wir einen entscheidenden Baustein für ein industrielles KI-Betriebssystem, das Produktentwicklung, Betrieb und Geschäftsprozesse miteinander verbindet.“

„Siemens und Salesforce beweisen, was möglich ist, wenn Unternehmen die Zukunft gemeinsam gestalten wollen,“ sagte Marc Benioff, Vorsitzender und CEO von Salesforce. „Gemeinsam zeigen wir die transformative Wirkung von KI, die sich über das gesamte Unternehmen erstrecken kann – indem wir das Beste unserer Technologie, Expertise und unseres Branchenwissens zusammenführen. Dadurch definieren wir die Art und Weise neu, wie Arbeiten erledigt und Kunden bedient werden. Dies ist eine Blaupause für das KI-Zeitalter: enge Zusammenarbeit, die über das bloße Verbinden von Technologien hinausgeht, um Transformation zu beschleunigen, neues Wachstum freizusetzen und völlig neue Werte für Kunden zu schaffen.“

Für Hersteller sind die Auswirkungen dieser Agent-zu-Agent-Verbindung unmittelbar spürbar und von grundlegender Bedeutung. Die Fähigkeit, Prozesse von Wochen auf Stunden zu verkürzen, eröffnet schnelleren Service, zuverlässigere Angebotsprozesse und neue Chancen, den Aftermarket-Umsatz zu steigern – ein Geschäft, das laut Branchenanalysen etwa sechsmal schneller wächst und ungefähr das Vierfache der Marge beim Neugeräte-Verkauf trägt. Durch die Verbindung verlässlicher Produktdaten mit dem Kundenkontext helfen Siemens und Salesforce Herstellern, sich von Einmalverkäufen von Ausrüstung zu tieferen Kundenbeziehungen zu bewegen und legen den Grundstein für vorausschauende, leistungsbasierte Servicemodelle.

Siemens hat außerdem Agentforce eingeführt und seinen Inbound-Vertrieb mit KI-Agenten modernisiert. Dies gibt Kunden größere Flexibilität beim Einkauf über Alforce, eine vertrauenswürdige Unternehmens-KI-Lösung, die das gesamte Salesforce-Ökosystem – Daten, Arbeitsabläufe, Geschäftslogik, Aktionen und Governance – in jede agentische Schnittstelle integriert.

Siemens erhielt monatlich über 2.500 potenzielle Kundenkontakte, ohne zu wissen, welche davon die Zeit des Vertriebsteams wirklich wert waren. Siemens setzte Agentforce ein, um das steigende Interesse potenzieller Kunden effizient in qualifizierte Vertriebsgespräche umzuwandeln – und das in großem Maßstab für 18.000 Vertriebsmitarbeiter. Die Leads fließen in Sales Cloud, wo sie von zwei KI-Agenten, die eng zusammenarbeiten, betreut, bewertet und weitergeleitet werden: einem Engagement-Agenten und einem Qualifikations-Agenten. Der Engagement-Agent kontaktiert eingehende Leads und verweist interessierte potenzielle Kunden an den Qualifikations-Agenten, der jeden Einzelnen prüft, bevor die aussichtsreichsten Leads dem richtigen Vertriebsmitarbeiter zugewiesen werden.

Der Engagement-Agent nutzt CRM-Daten, um die E-Mail-Kontaktaufnahme zu personalisieren. Jede E-Mail enthält einen sicheren öffentlichen Schlüssel, der den Lead identifiziert, ohne die interne Datensatz-ID offenzulegen. Wenn der Interessent dem Qualifikations-Link folgt, ermöglicht dieser Schlüssel dem Qualifikations-Agenten, den Verkaufsdatensatz abzurufen, Informationen zu bestätigen oder hinzuzufügen und Details wie Budget- und Zeitrahmenbedarfe während des Gesprächs zu speichern. Heute werden 100 % dieser eingehenden Leads in 132 Ländern von Siemens bearbeitet.

Diese Presseinformation finden Sie unter <https://sie.ag/ryzmw>

Ansprechpartner für Journalisten

Dennis Schmidt-Bordemann

Telefon: +49 162 7968016; E-Mail: dennis.schmidt-bordemann@siemens.com

Die **Siemens AG** (Berlin und München) ist ein führendes Technologieunternehmen mit Fokus auf die Felder Industrie, Infrastruktur, Mobilität und Gesundheitswesen. Anspruch des Unternehmens ist es, Technologie zu entwickeln, die den Alltag verbessert, für alle. Indem es die reale mit der digitalen Welt verbindet, ermöglicht es den Kunden, ihre digitale und nachhaltige Transformation zu beschleunigen. Dadurch werden Fabriken effizienter, Städte lebenswerter und der Verkehr nachhaltiger. Als führendes Unternehmen im Bereich industrieller Künstlicher Intelligenz nutzt Siemens sein umfassendes Fachwissen, um KI - einschließlich generativer KI - auf reale Anwendungen zu übertragen und entwickelt KI-Lösungen für Kunden aller Branchen, die einen echten Mehrwert bieten. Siemens ist mehrheitlicher Eigentümer des börsennotierten Unternehmens Siemens Healthineers, einem weltweit führenden Anbieter von Medizintechnik, der Pionierarbeit im Gesundheitswesen leistet. Für jeden Menschen. Überall. Nachhaltig. Im Geschäftsjahr 2025, das am 30. September 2025 endete, erzielte der Siemens-Konzern einen Umsatz von 78,9 Milliarden Euro und einen Gewinn nach Steuern von 10,4 Milliarden Euro. Zum 30.09.2025 beschäftigte das Unternehmen auf fortgeführter Basis weltweit rund 318.000 Menschen. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.siemens.com.