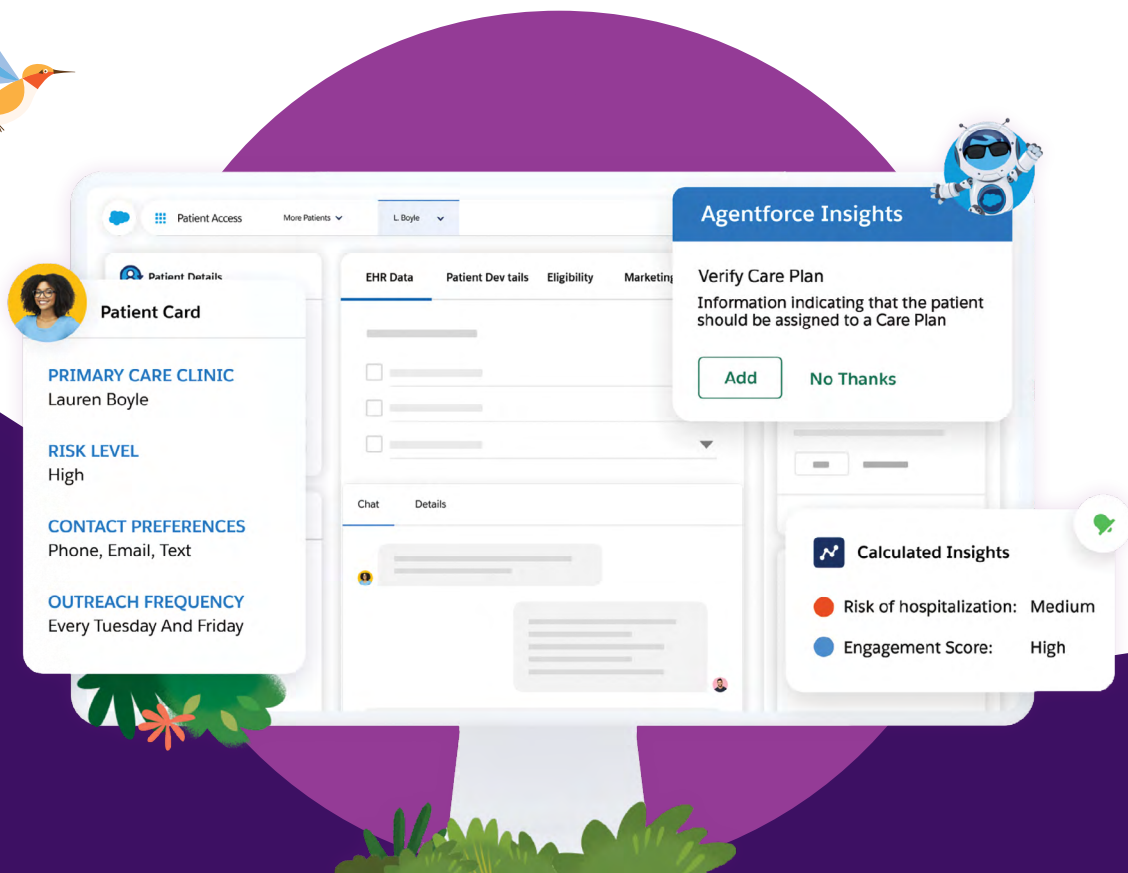




Deloitte.
Digital

Mit KI die Fachkräftelücke lindern und Patient:innen in den Mittelpunkt stellen

Salesforce als Katalysator für Value Based Healthcare





Inhalt

Vorwort.....	3
Was Kliniken jetzt tun können	4
Salesforce KI: Ein Crashkurs für das Gesundheitswesen.....	7
Value Based Healthcare on FHIR	9
Vernetzte Prozesse für nahtlose Abläufe	11
Entlastung am Point of Care	12
Effizientes Entlassmanagement	15
Alter Wein in neuen Schläuchen oder Beginn einer neuen Ära? ..	16
Business Case.....	17
KI-Agents im Kontext von Value-Based Healthcare (VBHC).....	19
Weitere Informationen und Kontakt	20



Vorwort

Das deutsche Gesundheitssystem steht vor großen Herausforderungen. Deutschland gibt fast doppelt so viel für Gesundheit aus wie andere europäische Länder – erzielt aber nur mittelmäßige Ergebnisse. Trotz Pro-Kopf-Ausgaben von rund **7.400 EUR** liegt Deutschland bei Lebenserwartung und Therapieerfolgen nur auf dem Niveau von Ländern wie Italien, Frankreich oder Großbritannien¹, die mit deutlich geringeren Budgets auskommen².

Diese Entwicklung zeigt, dass strukturelle Anpassungen notwendig sind, um Kosten zu senken, Personal zu entlasten und die Versorgung gezielt zu verbessern. Fachleute betonen, dass Kliniken sich **auf die veränderten Marktgegebenheiten vorbereiten und positionieren** müssen. Entscheidend ist, die richtigen Patient:innen in die passenden Versorgungsstrukturen zu lenken – sei es ambulant oder stationär. Dabei müssen Patient:innen entweder unter die Vorgaben der Vorhaltere Regelungen fallen oder in die spezifischen Fallgruppen des neuen Systems eingeordnet werden. Kurzum: Die **Planbarkeit von Behandlungen** wird zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor für Kliniken.

Doch **Planbarkeit setzt Steuerbarkeit voraus – und diese ist ohne eine strukturierte Patientenbeziehung nicht skalierbar**. Kliniken müssen in der Lage sein, nicht nur einzelne, sondern eine Vielzahl von Patient:innen gezielt zu steuern, um **Verlässlichkeit in der Behandlungsnachfrage** zu schaffen. Ohne eine **aktive und datenbasierte Patientenbindung** bleibt höhere Produktivität unerreichbar – und damit auch die erhofften Effizienzgewinne und Kosteneinsparungen.

Deshalb sind wir davon überzeugt, dass Kliniken **strukturiert am Aufbau von Patientenbeziehungen arbeiten müssen**. Denn nur durch eine **aktive Gestaltung der Patientenbindung** lassen sich **verlässliche Behandlungszahlen, eine bessere Ressourcenauslastung und langfristige wirtschaftliche Stabilität** erreichen.



Was Kliniken jetzt tun können

Für Kliniken ist das allerdings ein massiver Paradigmenwechsel: Sie sind historisch nicht darauf ausgelegt, eine direkte Patientenbeziehung systematisch aufzubauen und zu pflegen, da ihre wirtschaftlichen Strukturen auf Zuweiser und Kostenträger ausgerichtet sind. Der Übergang zu einem patientenzentrierten Modell ist daher mit mehreren Herausforderungen – begonnen beim Change-Management über die IT-Integration bis hin zu den Ressourcen – verbunden.

Bereits vor über zehn Jahren behandelte Michael Porter mit seinem Konzept Value-Based Healthcare (VBHC) die Erkenntnis, dass sich Gesundheitsergebnisse ab einem bestimmten Punkt trotz höherer Investitionen nicht mehr proportional verbessern³. Er entwickelte ein Alternativkonzept, das die Patient:innen in den Mittelpunkt der Versorgung stellt, um Kosten zu reduzieren und gleichzeitig Gesundheitsergebnisse zu verbessern^{4,5}.

In Deutschland wurde VBHC u.a. durch das Buch „Das Value-Based Health Care Buch“ von Jens Deerberg-Wittram, Valerie Kirchberger und Florian Rüter aufgegriffen.

Value-Based Healthcare (VBHC) kann Kliniken als Orientierungsstütze dienen, um kulturelle, technologische und wirtschaftliche Herausforderungen zu meistern:

- 1. Change-Management durch Nutzenkommunikation:** Ein digitaler Patientenbegleiter (WhatsApp/App) informiert über Abläufe, reduziert Unsicherheiten und verbessert die Therapieadhärenz.
- 2. Qualitätsmessung durch PROMs & PREMs:** Automatisierte Patientenbefragungen nach der Behandlung ermöglichen eine frühzeitige Erkennung von Nachsorgebedarf und Qualitätsverbesserungen.
- 3. Ressourceneffizienz durch IPUs:** Digitale Koordination interdisziplinärer Teams sorgt für eine nahtlose Patientensteuerung ohne Wartezeiten oder manuelle Terminvermittlungen.

Zwar haben Kliniken bereits einige Instrumente an der Hand, die sie vermeintlich beim Aufbau von Patientenbeziehungen unterstützen. Doch in der Praxis zeigen sich strukturelle Hürden, die den durchgängigen Einsatz erschweren – insbesondere in der Interoperabilität (**siehe Kasten Seite 5: Interoperabilität als Schlüssel zur digitalen Transformation**).

Zudem entsteht eine langfristige Patientenbindung nicht allein durch gute medizinische Versorgung, sondern erfordert einen gezielten, kontinuierlich gesteuerten Prozess.

Schon heute fehlen Ressourcen – sowohl finanzielle Mittel als auch Fachpersonal. Wie sollen Kliniken unter diesen Bedingungen neue, komplexe Prozesse wie die systematische Patientenansprache und -bindung einführen und betreuen? Ohne innovative Ansätze drohen nicht nur zusätzliche Ressourcenengpässe, sondern ein gravierender Wettbewerbsnachteil.

Interoperabilität als Schlüssel zur digitalen Transformation

FHIR als Standard: Bietet eine Grundlage für den Datenaustausch, doch viele Kliniken arbeiten noch mit älteren HL7-Versionen, die nicht alle Anforderungen der KHZG-Muss-Kriterien erfüllen.

ePA mit PDF/A-Limitierung: Die elektronische Patientenakte speichert Behandlungsinformationen aktuell primär in nicht-strukturierten Formaten, was den Mehrwert für Patient:innen und Leistungserbringer begrenzt.

TI-Messenger ohne klinikinterne Integration: Sicherer 1:1-Austausch zwischen Patient:innen und medizinischem Personal, jedoch nicht konzipiert für die klinikinterne Kommunikation oder komplexe Behandlungscoordination.

KIS-Modernisierung als Herausforderung: Der Rückzug von SAP IS-H zwingt viele Kliniken zur Neuausrichtung ihrer IT-Strategie – ohne eine interoperable Architektur drohen neue Insellösungen statt durchgängiger Patientenservices.



Die Salesforce Plattform integriert bestehende Systeme über skalierbare Schnittstellen und sorgt so für eine **nahtlose Verzahnung interner Abläufe mit der externen Patienten-kommunikation. An der Schnittstelle zwischen Klinik und Patient:innen** automatisiert Agentforce **Terminvereinbarungen, optimiert Ressourcenzuweisungen und steuert patientenzentrierte Prozesse – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachsorge.** Durch die Kombination aus maschinellem Lernen, Kontextverständnis und Echtzeit-Interaktion entsteht ein digitales Ökosystem, das nicht nur interne Prozesse effizienter gestaltet, sondern auch sicherstellt, dass Patient:innen jederzeit eingebunden und informiert sind. So können Kliniken Fachkräfte gezielt entlasten und gleichzeitig die Qualität der Patientenbeziehung systematisch verbessern.

Wir gehen sogar einen Schritt weiter und zeigen auf, wie sich der Patientennutzen steigern lässt, indem wir autonome Agents in eine moderne Infrastruktur integrieren. Diese Perspektive ist besonders relevant, da sie zum einen den Wertbeitrag von FHIR zur ethischen Leitidee von VBHC – den Patienten in den Mittelpunkt zu stellen – verdeutlicht und zum anderen demonstriert, dass Kliniken beim Aufbau und der Pflege von Patientenbeziehungen nicht ausschließlich auf ihre KIS-Systeme angewiesen oder durch diese eingeschränkt sind.



Salesforce KI: Ein Crashkurs für das Gesundheitswesen

Viele Einrichtungen sind aktuell mit einem überlasteten Patientenmanagement, unzufriedenen Anrufer:innen und ineffizienten digitalen Prozessen⁶ konfrontiert.

Ein Chatbot auf der Webseite liefert nur begrenzt Unterstützung, da er die meisten Anfragen direkt an das ohnehin überlastete Personal weiterleitet. Auch ein Patientenportal für die Terminvereinbarung bringt nicht viel Entlastung, da es häufig keine freien Termine anzeigt – zumeist bedingt durch interne Ressourcenblockaden. Die Folgen sind für alle Beteiligten spürbar: Patient:innen beklagen sich über lange Wartezeiten und schlechte Erreichbarkeit, während das Klinikpersonal unter den ineffizienten Prozessen leidet.

Angesichts des Fachkräftemangels und begrenzter finanzieller Mittel scheint die Einführung neuer, effizienter Prozesse eine enorme Herausforderung zu sein. Doch genau hier setzt der KI-Agent von Salesforce an. Schon mit minimalem Implementierungsaufwand kann er die Kommunikation mit Patient:innen verbessern.

Spürbare Entlastung in 5 Schritten

Die Konfiguration des KI-Agents ist flexibel und intuitiv. Mit wenigen Anpassungen wird er zu einem effizienten Helfer für Patient:innen, Angehörige und das Klinikpersonal. Der folgende 5-Schritte-Prozess zeigt exemplarisch, wie der KI-Agent zunächst für die Webseite der Klinik eingerichtet werden kann⁷ – als Basis für weiterführende, komplexere Anwendungsfälle⁸.



1. Rolle definieren

Zunächst wird festgelegt, welche Aufgaben der Agent übernehmen soll. Bearbeitet er Patientenfragen, unterstützt er interne Prozesse oder erleichtert er administrative Tätigkeiten? Beim Einsatz auf der Klinik-Webseite könnte der Agent etwa Patient:innen begrüßen und häufig gestellte Fragen beantworten.

2. Wissen bereitstellen

Der Agent wird mit den relevanten Informationen über die Klinik ausgestattet – beispielsweise durch die Verknüpfung des Agents mit der Webseite als primärer Wissensquelle. Zusätzliche Dokumente wie FAQs oder interne Richtlinien können per Upload integriert werden. So kann der Agent im Handumdrehen Fragen zu Öffnungszeiten, Leistungsangeboten oder Anfahrtswegen beantworten und damit die Hotline entlasten.

3. Aktionen festlegen

Anschließend werden die gewünschten Aktionen des Agents definiert. Beispiele hierfür sind die Weiterleitung von Anfragen an die zuständige Abteilung, die Aufnahme von Rückrufwünschen oder die Bereitstellung von Formularen. Auf eine Eingabe wie „Termin vereinbaren“ könnte der Agent beispielsweise reagieren, indem er die Stammdaten der Patient:innen erfasst und für einen Rückruf sorgt.

4. Leitlinien implementieren

Um konsistente und professionelle Antworten zu gewährleisten, werden klare Leitlinien für den Agent festgelegt. Diese regeln etwa, wie er auf Beschwerden höflich reagiert oder bei fehlenden Informationen allgemeine Hinweise gibt. Leitlinien stellen sicher, dass KI-Agents stets professionell kommunizieren und die Inhalte nutzerorientiert bleiben.

5. Kanäle integrieren

Die Klinik kann den Agent zunächst ausschließlich auf ihrer Webseite einsetzen. Für eine spätere Erweiterung – etwa die Integration von WhatsApp oder der Telefonanlage – ist er jedoch bereits vorbereitet. So kann er rund um die Uhr Fragen beantworten und diese Aufgabe bei Bedarf nahtlos auf weitere Kanäle ausweiten.



Value Based Healthcare on FHIR

Die ersten Schritte zur digitalen Entlastung sind damit schnell umgesetzt – doch was kommt danach? Während der KI-Agent bereits hilft, Routineanfragen zu bearbeiten und erste Prozesse zu automatisieren, bleibt eine zentrale Frage bestehen: Wie lässt sich Patientensteuerung nachhaltig und strukturiert in die Versorgungsprozesse integrieren? Die Antwort darauf liegt nicht allein in smarterer Automatisierung, sondern in einer strategischen, datenbasierten Patientensteuerung. Denn Kliniken stehen nicht nur vor einer wachsenden Anzahl an Anfragen, sondern vor einer grundlegenden Veränderung der Versorgungslandschaft.

Infolge der Klinikreform nimmt das Patientenaufkommen an vielen Kliniken zu. Treiber dieser Entwicklung sind die Überlastung niedergelassener Arztpraxen, der anhaltende Trend zur Ambulantisierung und die Schließung von Klinikstandorten in der Region. Diese Dynamik führt zu einem steigenden Anfragevolumen, wodurch das Patientenmanagement der Klinik zunehmend an seine Grenzen gelangt⁹.

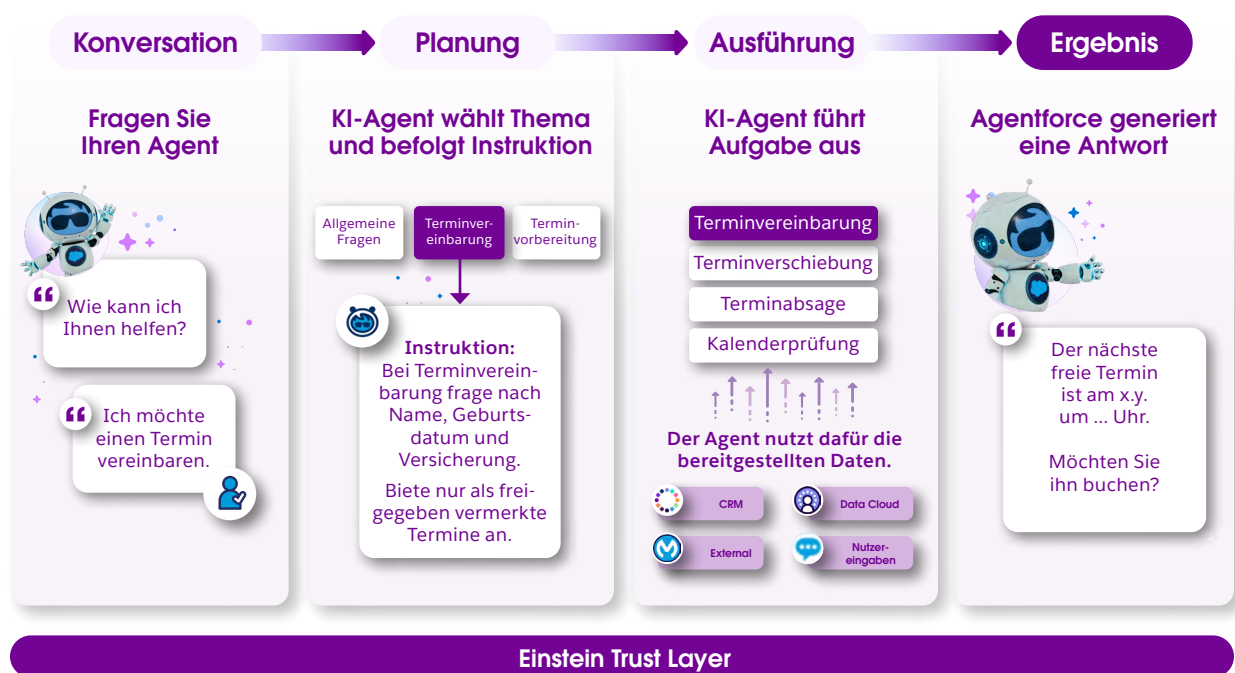
Doch Planbarkeit setzt Steuerbarkeit voraus. Und genau hier zeigt sich, dass **FHIR weit mehr ist als ein Interoperabilitätsstandard**. Kombiniert mit KI und einer Plattform für die Patienteninteraktion ermöglicht FHIR eine **strukturierte, skalierbare und datengetriebene Patientensteuerung**. Dadurch können Kliniken nicht nur effizient auf steigende Fallzahlen reagieren, sondern Patient:innen aktiv in ihre Behandlung einbinden, Ressourcen gezielter steuern und die Versorgung vorausschauend optimieren.



Zudem lässt sich das zusätzliche Kommunikationsaufkommen durch die Integration weiterer Kanäle – wie Messenger¹⁰ und Telefonanrufe¹¹ – in den KI-Agent abfedern. Für eine effizientere Terminvereinbarung enthält die Health Cloud die Funktion *Intelligent Appointment Management*¹².

Sie ermöglicht die Verwaltung von einfachen Terminen und komplexen Terminketten und arbeitet nahtlos mit dem KI-Agent zusammen. Zudem lässt sich der manuelle Abgleich von Terminen und Dokumenten mit anderen Lösungen durch vorgefertigte Konnektoren lösen.¹³

Wie ein KI-Agent arbeitet



Der KI-Agent wird dadurch vom reinen Auskunftgeber zum Koordinator: Er stellt sicher, dass Patientenfragen im richtigen Kontext aufgenommen und an die relevanten Systeme oder Teams weitergeleitet werden – und zwar kanalunabhängig:

- **Auf der Webseite** unterstützt er bei allgemeinen Fragen und leitet zur Terminbuchung weiter.
- **Über WhatsApp oder Chat** hilft er bei spezifischen Anliegen, beispielsweise bei der Vorbereitung von Terminen.
- **Bei Anrufen** beantwortet er Fragen basierend auf seinem Wissen und eskaliert sie nur dann an Mitarbeiter:innen, wenn dies notwendig ist.

Das Ergebnis: Patient:innen können rund um die Uhr über ihren bevorzugten Kommunikationskanal mit der Klinik in Kontakt treten, während das Personal von zeitraubenden Routineaufgaben entlastet wird. Durch die Bündelung aller Kanäle auf einer zentralen Oberfläche gewinnt die Klinik einen umfassenden Überblick über die gesamte Patient Journey. Gleichzeitig kommt Patient:innen ein konsistentes und nahtloses Kommunikationserlebnis zugute, unabhängig vom gewählten Kanal. Insgesamt steigen sowohl die Terminauslastung als auch die Zufriedenheit der Patient:innen.

Vernetzte Prozesse für nahtlose Abläufe

Die Verbesserung der Kommunikation mit Patient:innen und der Planung von Behandlungen zeigt erste Erfolge. Aufbauend darauf lassen sich weitere interne Prozesse effizienter gestalten und bestehende Lösungen enger miteinander vernetzen. Ein Fokus liegt dabei darauf, den Nutzen moderner Anwendungen wie zum Beispiel *myScribe*¹⁴ für Patient:innen und Klinikpersonal zu maximieren.

Eine Patientin, der kürzlich in der Klinik behandelt wurde, steht exemplarisch für diese Bemühungen. Während ihrer Behandlung wurden mithilfe von *myScribe* Pflege- und Entlassdokumente erstellt, darunter eine neue medizinische Bedingung, beispielsweise „Hypertonie“. Diese Informationen waren bislang nur intern verfügbar und wurden selten in den weiteren Verlauf der Patient Journey eingebunden. Die Patientin hätte die Klinik in der Regel ohne klare Nachsorgeanweisungen verlassen und wäre im Genesungsprozess auf sich allein gestellt geblieben¹⁵.

Hier kommt der KI-Agent ins Spiel: Nachdem die Condition¹⁶ dokumentiert wurde, wird die Patientin proaktiv darüber informiert, dass ihre Untersuchung abgeschlossen ist und sie mithilfe eines digitalen Assistenten die nächsten Schritte ihrer Nachsorge planen kann.

Die Patientin öffnet einen sicheren Link, der sie direkt in den Dialog mit dem Agent führt. Dort erhält sie personalisierte Informationen, die auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind:

- **Wie geht es jetzt weiter?** Der Agent erläutert die nächsten administrativen Schritte, wie geplante Rückrufe oder Nachsorgetermine.
- **Ich benötige Unterstützung bei Medikamenten.** Der Agent erklärt, wie die Patientin Rezepte beim Hausarzt oder in der Klinik anfordern kann.



- **Ich habe weitere Fragen.** Falls notwendig, wird ein Rückruf durch das Klinikpersonal organisiert.

Während dieser Interaktion bleibt der Agent je nach Präferenz an der Seite der Patientin, überwacht offene Aufgaben und informiert sie über Fortschritte. Gleichzeitig erstellt der Agent bei Bedarf Aufgaben für das Klinikpersonal, sodass alle Anfragen effizient bearbeitet werden können.

Dieser Ansatz verändert nicht nur die Nachsorge, sondern verleiht dem gesamten Behandlungsprozess eine neue Dimension der Kontinuität. Anstatt isoliert zu arbeiten, werden die Stärken bestehender Anwendungen wie myScribe mit den Möglichkeiten des KI-Agents kombiniert, um Patient:innen nahtlos durch ihre Journey zu begleiten.

Entlastung am Point of Care

In der Pflege kommen vermehrt innovative Lösungen zum Einsatz wie careIT One von nursIT Institute GmbH¹⁷, ein klinisches Arbeitsplatzsystem (KAS), das Prozesse direkt am Point of Care unterstützt. Doch organisatorische und administrative Aufgaben, die außerhalb der Pflege anfallen, bleiben oft ineffizient. Hier entfaltet der KI-Agent sein Potenzial als Bindeglied zwischen Angehörigen und Pflegekräften.



Die Nutzung von KIS-/KAS-Daten zur Entwicklung individualisierter Behandlungsstrategien stellt ein bedeutendes Differenzierungsmerkmal dar. Das Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und die Behandlungsergebnisse zu verbessern, was letztlich die Wettbewerbsposition des Krankenhauses stärkt.

Ibo Teuber, Deloitte Digital



Ein häufiges Problem: Die Kommunikation zwischen Klinik, Patient:innen und Angehörigen ist zumeist zeitaufwändig und unübersichtlich. Hier kann der KI-Agent als Vermittler für einen sicheren, datenschutzkonformen Informationsfluss sorgen, der Angehörigen einen einfachen Zugang zu organisatorischen Statusinformationen ermöglicht, ohne das Pflegepersonal zusätzlich zu belasten.

Ein exemplarischer Ablauf:

1. Anfrage durch Angehörige über das Patientenportal

Ein:e Angehörige:r stellt über die Webseite der Klinik eine Anfrage:



Wie lautet der aktuelle Status der Pflege für Raum 203, Bett 2?

2. Authentifizierung



Der Agent fordert eine Authentifizierung an, bevor eine Antwort erfolgt (bspw. Zwei-Faktor-Authentifizierung, wie eine vorher vereinbarte PIN in Kombination mit einer persönlichen Frage).

3. Verarbeitung der Anfrage

Nach erfolgreicher Identifikation liefert der KI-Agent beruhend auf den CarePlan-Metadaten eine bewusst auf organisatorische Details begrenzte Antwort¹⁸:



Die Pflege in Raum 203, Bett 2, verläuft planmäßig. Letzte Aktivität: Medikamentengabe um 10:00 Uhr. Nächster Pflegezeitpunkt: 15:00 Uhr.

Sicherheitsvorkehrungen



- **Keine Verwendung von Patientennamen:** Um Verwechslungen und Datenschutzverstöße zu vermeiden, erfolgt der gesamte Vorgang über Raum- und Bettangaben.
- **Ratebegrenzungen und Abbruchszenarien:** Bei mehrmaliger Falscheingabe des Sicherheitscodes wird der Zugriff vorübergehend gesperrt, um Missbrauch zu verhindern.
- **Audit-Logs:** Jede Anfrage wird protokolliert, sodass nachvollziehbar ist, wann und über welchen Kanal auf die Informationen zugegriffen wurde.



Das Ergebnis

Durch die Nutzung des KI-Agents profitieren Angehörige von einer schnellen und transparenten Informationsweitergabe, ohne auf persönliche Gespräche oder Telefonate angewiesen zu sein. Der Zugriff auf relevante Informationen erfolgt nach Authentifizierung in Echtzeit und ohne Umwege, während der Datenschutz gewahrt bleibt.



Die Komplexität in der Gesundheitsversorgung liegt in der Verarbeitung, Interpretation und Handlungsableitung von riesigen Datenmengen. Durch das Zusammenwirken von autonomen Agents, beispielsweise als Datenempfänger, und die Verarbeitung und Analyse in Large Action Models können datenbasierte Entscheidungen nicht nur getroffen, sondern auch umgesetzt werden – ein Meilenstein für die Versorgung.

Matthias Wiesenauer, Deloitte Digital



Effizientes Entlassmanagement für optimale Anschlussversorgung

Ein zentraler Engpass im Entlassmanagement von Kliniken ist die Zusammenstellung der relevanten Informationen für die Übergabe an Plattformen wie Recare¹⁹. Diese Plattformen haben den Prozess bereits erheblich vereinfacht, indem sie den Zugang zu einem breiten Netzwerk von Pflege- und Reha-Einrichtungen sowie schnelle Kapazitätzusagen ermöglichen. Die manuelle Aufbereitung der erforderlichen Daten in der Klinik ist jedoch zeitaufwändig und fehleranfällig.

Der KI-Agent kann diesen Prozess deutlich vereinfachen, indem er die Metadaten aus den involvierten Anwendungen²⁰ analysiert und kombiniert, um eine standardisierte Übersicht der Entlassungsfälle zu erstellen. Diese kann dann direkt an Recare übermittelt werden.



Mehr Transparenz und strukturierte Kommunikation für Angehörige, weniger Verwaltungsaufwand für Pflegekräfte – der KI-Agent optimiert den Informationsfluss und verbessert die Patientenbetreuung nachhaltig.

Ibo Teuber, Deloitte Digital



Ein Beispiel aus der Praxis: Jeden Morgen generiert der Agent eine Übersicht der geplanten Entlassungen: „Für morgen sind drei Patient:innen mit Anschlussbedarf geplant: zwei in Stuttgart, einer in Freiburg. Einer benötigt spezialisierte Pflege in einer Demenzbetreuungseinrichtung.“

Der Agent prüft außerdem automatisch, ob alle Angaben vollständig sind. Fehlen Informationen – etwa zur Art der benötigten Pflege – benachrichtigt er die zuständige Abteilung, damit die fehlenden Daten ergänzt werden. Sobald alle Informationen geprüft und bereitgestellt sind, überträgt der Agent die Übersicht an Recare, das die Anschlussversorgung organisiert.



Alter Wein in neuen Schläuchen oder der Beginn einer neuen Ära?

Kliniken nutzen Technologien wie Chatbots und Robotic Process Automation (RPA) seit langem. Diese Ansätze können standardisierte, einfache Prozesse effizienter gestalten – wie das Beantworten grundlegender Anfragen oder die Automatisierung wiederkehrender administrativer Aufgaben.

Doch sowohl Chatbots als auch RPA stoßen schnell an ihre Grenzen. Beide Technologien sind auf feste Regeln und vordefinierte Abläufe angewiesen. Sie können keine kontextabhängigen Daten interpretieren, keine eigenständigen Entscheidungen treffen und keine dynamischen Prozesse bewältigen. Gerade in einem komplexen Umfeld wie Kliniken, wo patientenbezogene Anforderungen, administrative Vorgaben und Versorgungsprozesse ständig aufeinandertreffen, reicht diese starre Herangehensweise nicht aus.

Merkmal	Chatbots	RPA	KI-Agents
Technologiebasis	Regelbasierte Skripte	Regelbasierte Workflows	KI-gestützte Modelle mit Kontextanalyse
Flexibilität	Begrenzte Anpassung an neue Aufgaben	Statische Automatisierung	Dynamische Anpassung an komplexe Szenarien
Interaktivität	Gering, arbeitet nach festen Abläufen	Automatisierung ohne Benutzerinteraktion	Hoch, interagiert aktiv mit Nutzer:innen, Systemen und Workflows
Lernfähigkeit	Keine	Keine	Kontinuierliches Lernen durch Echtzeit-Daten
Datenverarbeitung	Strukturierte Daten	Strukturierte Daten	Multimodale, unstrukturierte Daten (Text, Sprache, Bild)
Einsatzgebiet	Standardisierte Anfragen	Wiederkehrende Routineaufgaben	Mehrstufige Aufgaben wie Terminmanagement, Fallsteuerung

Autonome KI-Agents stellen einen Paradigmenwechsel dar. Sie kombinieren maschinelles Lernen, Kontextverständnis und Echtzeit-Interaktion, um nicht nur Routineaufgaben zu bewältigen, sondern auch flexibel auf unerwartete Anforderungen zu reagieren. Damit bieten sie eine völlig neue Ebene der Unterstützung für Klinikpersonal und Patient:innen.

Business Case

Nachfolgend wird der Umgang mit dem gewachsenen Patientenaufkommen an einer beispielhaften Klinik erläutert. Das Wachstum wird getrieben durch die Überlastung niedergelassener Praxen, den Trend zur Ambulantisierung und die Reduktion stationärer Kapazitäten. Aktuell bearbeitet das Patientenmanagement 50.000 Fälle pro Jahr. Ein prognostizierter Anstieg um 30 % auf 65.000 Fälle jährlich würde den administrativen Aufwand weiter erhöhen²¹.

Der Klinik stehen zwei Handlungsoptionen zur Verfügung:

Option A: Zusätzliche Personalressourcen

- **Aktueller Personalbedarf:** ~35 Vollzeitäquivalente (FTE) für ~50.000 Fälle (bei 6 Fällen pro Tag und 240 Arbeitstagen pro Jahr)²².
- **Prognostizierter Bedarf:** ~45 FTE für 65.000 Fälle.

Kostenanstieg: von ~1.86 Mio € auf ~2.42 Mio € jährlich (~560.000 €)²².

Diese Option setzt auf klassische Lösungen, ist jedoch teuer und wenig flexibel in einem angespannten Arbeitsmarkt. Zusätzliche Kosten für die Personalsuche und Einarbeitung wurden in dieser Kalkulation noch nicht berücksichtigt.

Option B: Einsatz von Health Cloud und KI-Agents

Im Gegensatz zur rein personalbasierten Skalierung (Option A) verfolgt Option B das Ziel, **die durch das Fallwachstum entstehende Zusatzlast** durch eine Kombination aus **digitaler Prozessautomatisierung** und **gezieltem Personaleinsatz** abzudecken.

Basierend auf internen Modellierungen und Marktanalysen wird der Werthebel aus der Kombination von Salesforce Health Cloud und Agentforce auf mindestens **40 %** geschätzt. Dieses **Effizienzpotenzial** bezieht sich auf standardisierte, administrative Prozesse im Patientenmanagement²³.

Auf dieser Grundlage ergibt sich ein **hybrides Versorgungskonzept**: Während komplexe oder sensible Aufgaben weiterhin durch Menschen erledigt werden, sorgt die integrierte Plattform für standardisierte und beschleunigte Abläufe bei repetitiven Aufgaben wie Patientenaufnahme, Terminmanagement und Entlasskoordination.

Der Effizienzgewinn resultiert nicht aus der Substitution, sondern aus verkürzten Prozesslaufzeiten, automatisierten Übergaben und klarer Rollenverteilung zwischen Mensch und System.



In der Modellrechnung ergibt sich bei 65.520 Behandlungsfällen pro Jahr:

- **26.200 Fälle** profitieren von beschleunigten Abläufen und automatisierten Teilschritten (entsprechend dem 40 %-Effizienzpotenzial).
- **39.300 Fälle** werden weiterhin vollständig personell betreut.

Daraus ergibt sich ein rechnerischer Personalbedarf von nur **27 zusätzlichen Vollzeitstellen** (statt 45 in Option A).

Jahr	Option A Personal (€)	Option B Service Cloud + KI-Agent (€)	Vorteil Option B (€)
1 (Einführung + teiloperativer Betrieb)	2,42 Mio €	1,79 Mio €	- 634 T €
2 (Operativer Betrieb)	2,42 Mio €	1,59 Mio €	- 834 T €

Option B basiert auf einem rechnerischen Personalbedarf von **27 FTE** (à 53.280 € = **1,44 Mio. €**), ergänzt durch jährliche Lizenzkosten von **98.100 €** für Health Cloud- und Admin-Lizenzen sowie ca. **52.000 €** verbrauchsabhängige Agentforce Gebühren (bei ca. 26.000 Fällen à 2 €). Zusätzlich fallen einmalig ca. **200.000 €** Implementierungskosten im ersten Jahr an. Daraus ergeben sich **Gesamtkosten von 1,79 Mio. € im Jahr 1** und **1,59 Mio. € ab dem Folgejahr**. Bei einer Fallzahl von 65.520 entsprechen diese Beträge **Fallkosten von 27,32 € im ersten Jahr** bzw. **24,27 € ab dem zweiten Jahr** – im Vergleich zu **37,01 € pro Fall** in Option A.

Ein besonderer Vorteil: KI-Agents sind 24/7 verfügbar und skalierbar, sodass die Klinik flexibel auf Schwankungen reagieren kann. Da die laufenden Kosten einer Salesforce Instanz vergleichsweise niedrig sind und sich zukünftige Updates nahtlos in bestehende Prozesse integrieren lassen, erzielt Option B auch mittelfristig signifikante Kostenvorteile.

Flexibel wie Ihr Bedarf. Transparent wie Ihr Ziel.

- Das Preismodell der KI-Agenten passt sich Ihrer Organisation an: Statt pauschal für Nutzer:innen oder Gespräche zu bezahlen, können Sie sich dafür entscheiden, nur für konkrete Ergebnisse zu bezahlen.
- Bestehende Lizenzen lassen sich flexibel in Agent-Nutzung umwandeln – und bei Bedarf wieder zurückführen. So bleibt Ihr Investitionsmodell beweglich.
- Für interne Anwendungsfälle steht eine Flatrate zur Verfügung: Jede:r Mitarbeiter:in erhält einen digitalen Co-Piloten – ohne Zusatzkosten pro Nutzung.

KI-Agents im Kontext von Value-Based Healthcare (VBHC)

In seinem Buch „Den schlafenden Riesen wecken“ schreibt Francesco De Meo, ehemals CEO der Helios-Kliniken und Vorstand von Fresenius: „Digitale Player unterschätzen die regulatorische Trägheitslast des Gesundheitssystems und vieler Leistungserbringer innerhalb des Systems. Und sie überschätzen regelmäßig den Einfluss der Patienten.“²⁴

Der ökonomische Druck, nicht nur von der Klinikreform erzeugt, könnte jedoch eine neue Ära einleiten, in der Kliniken erkennen, dass langfristige Wettbewerbsfähigkeit nur durch eine stärkere Patientenbindung und eine effizientere Ressourcennutzung möglich ist.

Kliniken stehen dabei jedoch vor einem Zielkonflikt: auf der einen Seite der Ressourcenmangel, auf der anderen der Mehrwert für die Patient:innen. Gesundheitseinrichtungen müssen beides bewältigen, um erfolgreich zu sein.

Diesen Zielkonflikt mit zusätzlichen finanziellen Mitteln zu lösen, ist in einem umlagefinanzierten Gesundheitssystem wie in Deutschland nur begrenzt möglich. Ein reines „Mehr“ an Ressourcen ist weder realistisch noch langfristig tragfähig.

Salesforce kann Kliniken dabei unterstützen, das ethische Leitbild von VBHC zu verwirklichen und die Patient:innen in den Mittelpunkt zu stellen. Ein wichtiger Hebel dafür sind KI-Agents: Sie kombinieren maschinelles Lernen, Kontextverständnis und Echtzeit-Interaktion und ermöglichen es Kliniken, Routineaufgaben effizient zu bewältigen und flexibel auf unerwartete Anforderungen zu reagieren.

Kliniken erhalten dadurch ein Werkzeug, das qualitative Ressourcen freisetzt – Ressourcen, die genutzt werden können, um den durch die Klinikreform entstandenen Bedarf zu decken: den gezielten Aufbau und die nachhaltige Pflege von Patientenbeziehungen.

Alles in allem kann der Einsatz von KI-Agents einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung des Patientennutzens leisten – ein Ausblick, der das Potenzial hat, ein Umdenken in der Gesundheitsversorgung anzustoßen.



Über Salesforce

Salesforce ist das führende CRM mit KI. Agentforce vereint KI-Agents, Daten aus jeder Quelle, Analytics und kundenzentrierte Anwendungen auf einer integrierten Plattform. Speziell für Healthcare und Life Sciences Unternehmen bietet Salesforce vernetzte Lösungen für eine 360-Grad-Sicht auf alle relevanten Daten, die personalisierte Interaktionen sowie bessere Ergebnisse ermöglichen und gleichzeitig Kosten senken. Mehr erfahren: www.salesforce.com/de

Whitepaper „Gesundheitsinformationen nutzen: Salesforce als Katalysator für Value Based Healthcare“

Laden Sie sich jetzt unser kostenloses Whitepaper herunter und erfahren Sie, wie Kliniken ihr Wettbewerbsprofil schärfen, den Patientennutzen steigern und sich robust für den Wandel des Gesundheitssystems aufstellen können.

Jetzt downloaden



Sechs Strategien für vertrauenswürdige KI

Erfahren Sie in diesem kostenlosen Guide, wie Sie die Chancen generativer KI ergreifen und Risiken reduzieren. Salesforce unterstützt Sie dabei, KI in Ihrer Organisation sicher, effizient und resilient zu nutzen.

Jetzt downloaden



Maximizing ROI with Agentic AI

Erfahren Sie in dieser Studie der Futurum Group, wie Unternehmen mit Agentforce einen um bis zu **5-mal schnelleren ROI** und **20 % geringere Betriebskosten** erzielen – durch vorgefertigte Agents anstelle von komplexen Eigenentwicklungen.

Jetzt downloaden



Emanuel Dewenter

Healthcare Provider Expert Deutschland
dewenter@salesforce.com

Treten Sie in Kontakt

Wollen Sie mehr darüber erfahren, wie Sie für Ihre Klinik mehr Patientenbindung und effizientere Prozesse erreichen können? Vereinbaren Sie ein unverbindliches Beratungsgespräch per E-Mail oder machen Sie mir gerne direkt einen Terminvorschlag.

Zum Onlinekalender

Über Deloitte

Deloitte gehört in Deutschland zu den führenden Prüfungs- und Beratungsgesellschaften und unterstützt Unternehmen verschiedenster Branchen bei komplexen Herausforderungen in den Bereichen Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory sowie Tax & Legal. Mit rund 13.500 Mitarbeitenden an 26 Standorten ist Deloitte Deutschland Teil des globalen Deloitte-Netzwerks, das in über 150 Ländern vertreten ist. Deloitte Digital, als Teil der Consulting-Sparte, verbindet Kreativität mit Technologie und ist führend in der Entwicklung von digitalen End-to-End-Lösungen. Besonders im Salesforce-Ökosystem zählt Deloitte zu den weltweit größten und erfahrensten Partnern und unterstützt Unternehmen umfassend bei der digitalen Transformation ihrer Kunden- und Geschäftsprozesse.

Trendradar Future of Health

Laden Sie sich unsere Publikation kostenlos herunter und erfahren Sie, warum wir den TrendRadar Future of Health entwickelt haben. Erhalten Sie einen systematischen Überblick über die wichtigsten Trends in der Gesundheitsbranche.

[Mehr erfahren](#)


Digitalisierung im Gesundheitswesen

Lesen Sie aktuelle Erkenntnisse einer von Deloitte durchgeführten repräsentativen Umfrage zum Stand der Digitalisierung im Gesundheitswesen.

[Mehr erfahren](#)


Krankenhaus-IT: Digitale Zukunft von Kliniken gestalten

Unser Whitepaper zur Krankenhaus-IT analysiert verschiedene Umsetzungsstrategien und zeigt auf, wie Krankenhäuser durch einen ganzheitlichen Ansatz erfolgreich ihre individuelle digitale Transformation gestalten können.

[Mehr erfahren](#)


Dr. Sebastian Müller-Bellé

Deloitte Digital Life Sciences & Health Care
semueller@deloitte.de

Treten Sie in Kontakt

Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie Sie Ihre Klinik-Prozesse entlang der Patientenreise sowie die Patienten-Experience verbessern können, vereinbaren Sie ein unverbindliches Beratungsgespräch per E-Mail oder durch unser Kontaktformular.

[Zum Kontaktformular](#)

Quellenverzeichnis

- ¹ **OECD & Europäische Kommission. (2023).** Deutschland: Länderprofil Gesundheit 2023 – State of Health in the EU. Brüssel: Europäische Kommission. Verfügbar unter: https://health.ec.europa.eu/state-health-eu/country-health-profiles/country-health-profiles-2023_en
- ² Die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG) warnt, dass fast 80 Prozent der deutschen Krankenhäuser für das Jahr 2023 ein negatives Jahresergebnis erwarten und die Insolvenzen im Jahr 2024 auf ein Rekordhoch zusteuern könnten (DKG, Pressemitteilung vom 11. Januar 2025)
- ³ Porter, M. E., & Teisberg, E. O. (2006). Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results. Boston: Harvard Business School Press.
- ⁴ **Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) und Patient-Reported Experience Measures (PREMs)**, die zentrale Bestandteile des **Value-Based Healthcare (VBHC)**-Ansatzes. Porter ist auch Verfechter eines Standards für den strukturierten Austausch von Gesundheitsdaten. Der IT Standard **FHIR ist ein technologischer Enabler dafür, auf den man sich mittlerweile auch in Deutschland geeinigt hat (ISiK)**
- ⁵ Vgl. Bertelsmann Stiftung (2023): Implementierung von Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) im deutschen Gesundheitswesen – Herausforderungen und Perspektiven.
- ⁶ **Vgl. Deutsche Krankenhausgesellschaft (2024): Das Krankenhaus der Zukunft – Digitale Transformation als Schlüssel für Effizienz und Patientenorientierung.** Die Studie zeigt, dass Fachkräftemangel und fehlende Investitionen in digitale Infrastrukturen zu **überlastetem Patientenmanagement** führen, wodurch eine effiziente Steuerung von Patientenströmen erschwert wird. Zudem verweist die Studie auf den **niedrigen Digitalisierungsgrad in deutschen Krankenhäusern**, der ineffiziente Prozesse und lange Wartezeiten in der Patientenkommunikation zur Folge hat. Die mangelnde Standardisierung und fehlende Interoperabilität digitaler Systeme verursachen zusätzlich **unnötigen administrativen Aufwand**.
- ⁷ Knapp die Hälfte der Deutschen (46 %) recherchiert online, bevor sie medizinisches Fachpersonal konsultiert. Dabei sind Websites von Kliniken und medizinischen Einrichtungen oft eine zentrale Anlaufstelle für die Informationssuche und Kontaktaufnahme. Siehe: Bitkom (2021): „Jeder Zweite recherchiert seine Krankheitssymptome im Netz“.
- ⁸ Der Betrieb des KI-Agents setzt neben dem Lizenzumfang mindestens eine Health Cloud-Lizenz sowie eine Minimalkonfiguration des darin enthaltenen Case Managements voraus. Zudem eröffnet der Einsatz des KI-Agents perspektivisch die Möglichkeit einer **fließenden Profilbildung**, wie sie im Whitepaper „[Salesforce als Katalysator für Value Based Healthcare](#)“ beschrieben wird.
- ⁹ Vgl. Deutsche Krankenhausgesellschaft (2024): Das Krankenhaus der Zukunft – Digitale Transformation als Schlüssel für Effizienz und Patientenorientierung. Die Studie zeigt, dass Klinikschließungen und Kapazitätsabbau zu einer Verlagerung von Patientenströmen und steigenden Fallzahlen in den verbleibenden Häusern führen, insbesondere in strukturschwachen Regionen. Ebenso prognostiziert der Marburger Bund, dass durch die Reform Patientenströme auf größere Kliniken konzentriert werden. Von einem gleichmäßigen Effekt kann jedoch nicht ausgegangen werden, wie die Vebeto-Studie zeigt: Die Auswirkungen hängen stark von regionalen Faktoren ab, und nicht alle Kliniken profitieren von einer Erhöhung der Fallzahlen. Vgl. Vebeto GmbH (2024): Hilft die Vorhaltefinanzierung kleinen Krankenhäusern?
- ¹⁰ Eine Einbindung des TI-Messengers der Telematik in den Omnichannel von Salesforce ist denkbar
- ¹¹ Salesforce arbeitet an Lösungen zur Echtzeit-Transkription von Sprache. Unabhängig davon können Telefonanlagen oder Messenger, E-Mail und viele andere über gängige Schnittstellen eingebunden und bi-direktional genutzt werden.
- ¹² Die **Intelligent Appointment Management**-Funktion der **Salesforce Health Cloud** unterstützt die effiziente Terminplanung.
- ¹³ Salesforce bietet mit MuleSoft vorkonfigurierte HL7-Konnektoren an, die moderne (HL7 FHIR) und ältere HL7 Standards unterstützen.
- ¹⁴ **myScribe** ist ein deutsches Medizintechnik-Startup, das sich auf die Entwicklung digitaler Lösungen zur Optimierung der Dokumentationsprozesse für medizinisches Personal spezialisiert hat. Die myScribe-App automatisiert die Erstellung von Arztbriefen mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) und ermöglicht den schnellen Zugriff auf relevante Patientendaten.
- ¹⁵ **Dank der FHIR-Kompatibilität der Salesforce Plattform** können Salesforce Agents auf der Ebene abstrakter Informationen wie Diagnosetypen, Versorgungsbedarfe oder verfügbare Kapazitäten operieren, wodurch sensible oder personenbezogene Daten wie Patientenhistorien oder individuelle Befunde außerhalb ihrer Verarbeitung bleiben.
- ¹⁶ **Ein Integration Bus oder bspw. Salesforce MuleSoft vorausgesetzt**, kann die FHIR-Ressource Condition zur strukturierten Dokumentation von Gesundheitszuständen wie Diagnosen genutzt werden. Im beschriebenen Anwendungsfall wird sie verwendet, um Informationen aus myScribe in die Patient Journey zu integrieren.

- ¹⁷ **NursIT Institute GmbH** ist ein in Berlin ansässiges Unternehmen, das sich auf die Digitalisierung von Pflege- und Behandlungsprozessen spezialisiert hat. Mit ihrer innovativen Softwarelösung **careIT** bietet NursIT eine intelligente Pflege- und Behandlungssoftware, die durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) und prädiktiver Technologie Pflegekräfte entlastet, indem sie Dokumentationsaufgaben automatisiert und die Qualität der Patientenversorgung verbessert.
- ¹⁸ **Ein Integration Bus oder bspw. Salesforce Mulesoft vorausgesetzt**, kann die FHIR-Ressource CarePlan zur standardisierten Dokumentation von Pflegeplänen genutzt werden. Sie ermöglicht die Abbildung von geplanten Maßnahmen, Zielen und dem Status der Patientenversorgung. Hier wird die Ressource verwendet, um relevante Metadaten, wie den Zeitpunkt der letzten Pflegeaktivität oder geplante Evaluationszeiten, über eine bestehende Integration aus dem KAS (z. B. NursIT) abzurufen.
- ¹⁹ **Recare** ist ein deutsches Unternehmen, das sich auf die Digitalisierung des Entlass- und Überleitungsmanagements im Gesundheitswesen spezialisiert hat. Über seine Software-as-a-Service-Plattform verbindet Recare mehr als 700 Akut-Krankenhäuser mit über 24.000 Nachversorgern, darunter Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationskliniken und Hilfsmittel-/Homecare-Unternehmen.
- ²⁰ **Ein existierender Integration Bus oder bspw. Salesforce Mulesoft vorausgesetzt**, können die FHIR-Ressourcen CarePlan (Pflegeziele), Condition (Versorgungsbedarf) und Location (Zielorte) genutzt werden, um die relevanten Metadaten zu geplanten Entlassungen zu erstellen.
- ²¹ Unter administrativem Aufwand im Patientenmanagement verstehen wir in diesem Kontext Aufgaben wie Patientenaufnahme, Dokumentation, Koordination von Behandlungsabläufen und Entlassungsplanung. Die Quellenlage für Aufwände in FTE oder MIN ist uneinheitlich, die Definition von Aufgaben ebenfalls. Beispielsweise wird der **Zeitaufwand pro Fall** in Rutschmann et al., 2023, mit **47 Minuten** angegeben, während Peer, 2016, einen durchschnittlichen administrativen Aufwand von **180 Minuten pro Fall** nennt. Auf Basis dieser Spannweite schätzen wir, dass eine **Vollzeitkraft im Patientenmanagement** während eines regulären Arbeitstags ca. **6 produktive Stunden** für Fallbearbeitungen aufwendet. Bei einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von **60 Minuten pro Fall** ergibt sich eine Gesamtzahl von **6 Fällen pro Tag**. Diese Annahme dient zur Orientierung und kann je nach Klinikorganisation und Digitalisierungsgrad abweichen. Rutschmann, O., et al. (2023). Barriers to accessing external clinical information in emergency departments: A survey among healthcare professionals. BMC Health Services Research. Peer, S. (2016). Es muss nicht immer Case Management draufstehen, wenn es Case Management ist. Zeitschrift für Orthopädie und Unfallchirurgie.
- ²² Basierend auf dem Entgeltatlas der Bundesagentur für Arbeit beträgt das Median-Bruttogehalt für Verwaltungsmitarbeiter:innen im Gesundheitswesen bundesweit ca. **3.552 € monatlich** (Stand: 03.2025), was zzgl. ca. 25% Sozialabgaben und Personalnebenkosten **53.280 € Vollkosten** bedeutet.
- ²³ Diese Einschätzung wird gestützt durch allgemeine Branchenstudien, etwa: den Futurum-Report „Maximizing ROI with Agentic AI“ (Februar 2025), in dem Unternehmen unter Einsatz von Agentforce von bis zu 40 % schnelleren Bearbeitungszeiten, 25–30 % Produktivitätssteigerung und über 20 % geringeren Betriebskosten (TCO) berichten – bezogen auf wiederkehrende Aufgaben in Service und Verwaltung. • die Forrester-Studie „Applications of AI in Health and Life Sciences“ (2024), laut der 82 % der Führungskräfte in HLS-Unternehmen signifikante Effizienzgewinne durch KI erwarten – insbesondere in administrativen Prozessen wie Patientenaufnahme und Terminmanagement.
- ²⁴ **De Meo, Francesco**. Den schlafenden Riesen wecken: Wie ein gesundes Gesundheitssystem entsteht, wenn wir es wirklich wollen. Frankfurt am Main: Fazit Communication GmbH, Frankfurter Allgemeine Buch, 2024. ISBN 978-3-96251-202-6.



Deloitte.
Digital

Die in diesem Whitepaper enthaltenen Informationen sollen unsere Kund:innen unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce, Inc., stellt keine Empfehlung dar. Salesforce garantiert weder die Fehlerfreiheit noch die Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem Leitfaden. Salesforce garantiert nicht, dass Sie durch Befolgung der Tipps aus dem Report bestimmte Ergebnisse erzielen. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, Expert:innen aus dem jeweiligen Fachgebiet zurate zu ziehen (z. B. Rechtsberatung, Buchhaltung, Systemarchitektur, Unternehmensberatung oder Technik).

© Copyright 2025 Salesforce, Inc. Alle Rechte vorbehalten.