



Agentforce

HACKATHON



Executive Summary

Zukunft gestalten mit Agentforce: Ihr individueller KI-Hackathon für Innovation im Kundenservice.

Der rasante Fortschritt im Bereich künstlicher Intelligenz eröffnet Unternehmen völlig neue Möglichkeiten, Kundenservice und interne Prozesse grundlegend zu verbessern. Doch wie lässt sich das Potenzial von KI-Agenten konkret, praxisnah und unternehmensspezifisch erproben?

Gemeinsam mit Salesforce bietet DIA Digital Consulting ein innovatives Format an: den **Agentforce Hackathon**. In nur zwei Tagen entwickeln gemischte Teams aus Business- und IT-Expert:innen erste funktionale Prototypen von KI-Agenten, die reale Herausforderungen aus Ihrem Unternehmensalltag lösen – mit greifbaren Ergebnissen und hohem Lerneffekt für alle Beteiligten.

Der Hackathon kombiniert Co-Creation, technologische Exzellenz und unternehmensspezifische Use Cases zu einem fokussierten Innovationsimpuls, der Begeisterung schafft – intern wie extern.

Die wichtigsten Mehrwerte für Sie auf einen Blick:

- Erarbeitung & Prototyping eines konkreten KI-Anwendungsfalls (z. B. Customer Service, Field Support)
- Enablement Ihrer Teams im Umgang mit Agentforce & KI-Technologie
- Förderung von Zusammenarbeit, Kreativität & Innovationskultur
- Sichtbarkeit & Wirkung nach innen und außen (z. B. als Leuchtturmprojekt)

Ob Sie den Einstieg in die Welt der KI planen oder bestehende Potenziale aktivieren möchten: Der Agentforce Hackathon ist der ideale Einstiegspunkt – konkret, erlebbar, wirkungsvoll und innovativ.

Jetzt mit DIA & Salesforce in die Zukunft starten.



1. Warum Agentforce? Warum jetzt?

Kundenservice neu gedacht: Mit KI-Agenten schneller zur Lösung.

Viele Unternehmen stehen im Kundenservice heute unter massivem Druck: Die Anfragen steigen, Fachkräfte sind knapp, und gleichzeitig wachsen die Ansprüche der Kund:innen an Schnelligkeit, Qualität und Erreichbarkeit. Gleichzeitig liegt der Schlüssel zur Lösung direkt vor uns – in den eigenen Daten, Prozessen und Systemen. Was fehlt, ist ein intelligentes Bindeglied: ein smarterer, KI-gestützter Agent.

Salesforce Agentforce bietet genau das – ein Framework zur Entwicklung virtueller Agenten, die auf Ihre Daten zugreifen, Service-Prozesse automatisieren und Mitarbeitende spürbar entlasten. Schnell, skalierbar, effizient. Und genau hier setzt unser Hackathon-Angebot an.

Warum ein Hackathon mit DIA?

Als einer der führenden **Salesforce-Partner** in Deutschland und Experten für Agentforce begleiten wir Sie nicht nur technisch, sondern auch methodisch, strategisch und mit einem klaren Blick auf den langfristigen Mehrwert für Ihr Unternehmen.

Was Sie von uns erwarten dürfen:

- Fundierte methodische Vorbereitung & Use Case-Beratung
- Setup aller technischen Grundlagen inkl. Agentforce Sandbox
- Strukturierter Ablauf mit Mentoring von Experten & bewährten Formaten
- Ergebnisorientiertes Arbeiten mit Ihren Teams in Co-Creation
- Sichtbare Resultate – vom ersten Agent-Prototyp bis zur Präsentation

Was für Sie als Unternehmen drin ist:

- Schnelle Erkenntnis: Wie lässt sich KI in Ihrem Unternehmen einsetzen?
- Eigene Teams entwickeln aktiv mit – das schafft Kompetenz und Motivation
- In nur 2 Tagen entstehen Prototypen mit echtem Wow-Effekt
- Sichere Entscheidungsbasis: Welche Use Cases bringen wirklich Mehrwert?
- Wissenstransfer & Innovationskultur im Unternehmen stärken

Agentforce Hackathon – der Innovationsmotor für Ihr Business

Nutzen Sie die Gelegenheit, moderne KI-Technologie gemeinsam mit erfahrenen Profis auszuprobieren – in einem sicheren, inspirierenden und produktiven Rahmen. Lernen Sie das Potenzial Ihrer eigenen Organisation neu kennen.

2. Der Agentforce Hackathon – Das Format

Zwei Tage. Ein Ziel. Ein greifbarer KI-Prototyp für Ihren Use Case.

Der Agentforce Hackathon ist ein maßgeschneidertes Innovationsformat: In nur zwei Tagen entwickeln gemischte Teams aus Business-, IT- und KI-Expert:innen einen funktionalen Prototyp eines KI-Agenten – basierend auf einem realen Anwendungsfall aus Ihrem Unternehmen. Im Fokus stehen Zusammenarbeit, Machbarkeit und konkrete Ergebnisse – nicht theoretische Planspiele, sondern echte Co-Creation mit Agentforce und der Salesforce Service Cloud.

Besonderheiten des Hackathons:



Relevante Use Cases – direkt aus Ihrem Unternehmensalltag



Hands-on-Entwicklung – Ihre Mitarbeitenden bauen selbst mit



Schnelle Ergebnisse – greifbare Lösungen in nur 48 Stunden



Methodisch begleitet – durch erfahrene DIA- und Salesforce-Expert:innen



Motivierend & inspirierend – mit sichtbarem Output und starkem Teamgefühl



Das Herzstück des Hackathons ist ein klar definierter **Use Case**, den wir vorab gemeinsam mit Ihnen auswählen. Beispielhafte Use Cases für MedTech:

- Automatisierte Beantwortung technischer Anfragen
- Intelligente Priorisierung & Routing im Kundenservice
- Realtime-Zugriff auf Wissensdatenbanken und Systeminformationen

Ein relevanter und gut vorbereiteter Use Case ist die Basis für einen erfolgreichen Hackathon.

3. So läuft ein Hackathon ab

Zwei Tage, die alles verändern können – vom Setup bis zur Siegerehrung.

Ein Agentforce Hackathon folgt einem klar strukturierten, erprobten Ablauf. Damit stellen wir sicher, dass alle Beteiligten produktiv, zielgerichtet und mit Spaß zusammenarbeiten und am Ende funktionierende Agent-Prototypen präsentieren können.

DAY 1

Kick-Off & Umsetzung

- Technisches Setup & Systemzugänge
- Begrüßung, Einführung & Vorstellung des Use Cases
- Gemeinsames Verständnis & erste Ideenentwicklung
- Start der Entwicklungsphase mit Unterstützung durch Mentoren
- Zwischenpräsentationen & Feedback zur Weiterentwicklung

DAY 2

Finalisierung & Präsentation

- Weiterentwicklung & Feinschliff der Agentenlösungen
- Vorbereitung der Demos & Präsentationen
- Final-Pitches vor der Jury (inkl. Q&A)
- Bewertung & Preisverleihung
- Gemeinsamer Abschluss & Ausblick auf nächste Schritte

Rolle	Aufgabe
Teilnehmende Teams	Umsetzung des Agent-Prototyps im Use Case
Business-Expert:innen	Fachliches Know-how, Problemdefinition, Demo-Prep
DIA Developer:innen	Setup, technische Umsetzung & Systemintegration
Salesforce Devs/SEs	Agentforce Know-how, Beratung, Troubleshooting
Mentor:innen	Methodischer & technischer Support
Hackathon-Jury	Bewertung nach Innovation, Impact & Qualität



4. Unser Hackathon mit B|BRAUN

Wie ein KI-Agent den technischen Kundenservice revolutionieren kann.

Ein eindrucksvolles Beispiel für den Erfolg des Agentforce Hackathons ist das gemeinsame Projekt mit B. Braun, einem der führenden Unternehmen im Bereich Medizintechnik. Ziel war es, die Effizienz und Qualität im technischen Kundenservice zu steigern – und das auf Basis eines konkreten, wiederkehrenden Use Cases.

Im Fokus stand die Persona Bernd Jones, ein erfahrener Servicetechniker. Er beantwortet täglich komplexe technische Anfragen – viele davon wiederholen sich oder erfordern zeitraubende Recherchen in verschiedenen Systemen wie Salesforce, SAP, Jira oder Confluence. Genau hier setzte der gemeinsam definierte Use Case an: ein KI-gestützter Agent, der relevante Informationen vorschlägt, typische Anfragen direkt beantwortet und komplexere Fälle automatisch zur weiteren Bearbeitung weiterleitet oder eskaliert.



Das Ergebnis

In nur zwei Tagen entstand ein Prototyp mit folgenden Funktionen:

- intelligente Antwortvorschläge basierend auf Wissensartikeln & früheren Cases
- Eskalationsunterstützung auf Basis von Accountdaten
- Konsolidierte Darstellung systemübergreifender Daten
- positive Nutzer:innen-führung & Fokus auf Effizienzgewinn



Lerneffekt & Wirkung

Neben dem technischen Ergebnis war auch die Wirkung auf die Teilnehmenden bemerkenswert:

- Stärkeres Bewusstsein für das Potenzial von KI im Kundenservice
- Effektive Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und IT
- Erlebnisorientiertes Lernen mit direktem Aha-Effekt
- Ein innovatives Erlebnis, das intern als Leuchtturmprojekt wirkt

5. Der Agentforce Hackathon mit

Greifbare Ergebnisse. Aktivierte Teams. Klarer Mehrwert.

Der Agentforce Hackathon ist mehr als ein Workshop: Er ist ein praxisnaher Einstieg in die Welt der KI-Agenten – mit echtem Nutzen für Ihre Organisation. Alles, was Sie über Format, Ablauf und Mehrwert wissen müssen, haben wir in diesem Whitepaper zusammengefasst – konkret, verständlich und praxisnah.

Was Sie von uns erwarten dürfen – von der Use Case-Auswahl über das technische Setup bis hin zur Durchführung – haben wir bereits dargestellt. Doch was passiert nach dem Hackathon, wenn die ersten Ergebnisse und das Potenzial greifbar wird?

Und was kommt danach? Ihre Roadmap nach dem Hackathon:

Sichtbarkeit schaffen

Phase 1

Nutzen Sie den Hackathon als Leuchtturm und Präsentieren Sie die Ergebnisse und das langfristige Potenzial intern und extern.

Prototyp weiterentwickeln & produktiv machen

Phase 2

Wir unterstützen Sie dabei, die Agentenlösungen zu verfeinern und produktiv in Ihre Systeme zu integrieren.

Wissen sichern & skalieren

Phase 3

Wir unterstützen Sie beim Aufbau interner Kompetenzen: mit Demos, Trainings, Dokumentation oder Train-the-Trainer-Formaten.

Agentforce langfristig etablieren

Phase 4

Wir schaffen gemeinsam die Basis, um Agentforce langfristig einzusetzen – skalierbar, integriert und zukunftsorientiert.

Interesse an einem Hackathon?

Hands-on statt Hype: Der Hackathon mit DIA.
Meldet euch gerne bei mir!

Nadine Schmitz

nadine.schmitz@dia.cx

