Neue Ebene des Agentic Enterprises

Salesforce Alforce: Was ist Alforce und wie funktioniert es?

Autorin: Lea Schäfer, Junior Marketing Specialist
Herausgeber: comselect GmbH
Veröffentlichung: November 2026
Lesedauer: 6–7 Minuten

Auf der Dreamforce 2026 hat Salesforce Alforce vorgestellt. Seitdem taucht der Begriff überall auf, in Artikeln von Salesforce, LinkedIn Beträgen und in Gesprächen innerhalb der Salesforce-Welt. Doch was genau verbirgt sich dahinter? Ist Alforce ein neues Produkt, ein neuer Name für Agentforce oder etwas anderes?

In diesem Artikel beantworten die Fragen, die sich Unternehmen rund um Alforce wohl am häufigsten stellen: was es ist, wie es funktioniert und wo es sich einsetzen lässt.

comselect. ASSIST DIGITAL

Index

Was ist Salesforce AIForce? **2**
Warum hat Salesforce Alforce entwickelt? **3**
Wie funktioniert Alforce? **4**
Alforce als Teil der Salesforce-Architektur 4
Das Headless Toolkit als technische Basis 4
Oberflächen, die per Beschreibung entstehen 5
Wo kann ich Alforce nutzen? **5**
Alforce in Slack: Slackforce 5
Alforce in Salesforce Lightning: Agentforce Coworker 6
Alforce in eigenen Anwendungen: Headless Toolkit 6
Was ist der Unterschied zwischen Alforce und Agentforce? **6**
Welche Vorteile bietet Alforce Unternehmen? **7**
Wie sicher ist Alforce? **8**
Ab wann ist Alforce verfügbar und was kostet es? **9**
Fazit **9**
Häufig gestellte Fragen zu Alforce **10**
Wann wurde Alforce vorgestellt? 10
Ersetzt Alforce die Salesforce-Oberfläche? 10
Brauche ich Programmierkenntnisse, um Alforce zu nutzen? 11
Funktionieren meine bestehenden Integrationen weiter? 11
Funktioniert Alforce auch mit Microsoft Teams? 11
Ist Alforce auch in Deutschland verfügbar? 11
Kontakt **12**

comselect GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
D-68165 Mannheim

Geschäftsführung:
Silvia Tarricone
HRB Mannheim Nr. 712578
USt-Ident Nr.: DE 259 717 328

Tel. +49 621 76133600
info@comselect.de
www.comselect.de

Bank: Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ 553 500 10 | Kto 211 087 50
SWIFT MALADE51WOR
IBAN DE02 5535 0010 0021 1087 50

Was ist Salesforce Alforce?

Alforce ist eine neue Interface-Ebene von Salesforce. Sie bringt das Wissen, das in Salesforce steckt, in andere KI-Anwendungen. Dazu gehören Daten, Workflows, Geschäftslogik und semantische Informationen, aber auch Berechtigungen und Governance. Salesforce selbst nennt Alforce das „Live-Interface“ für Salesforce.

Für Nutzende bedeutet das: Sie können Informationen abfragen, Datensätze aktualisieren und Workflows auslösen, ohne Salesforce zu öffnen. Zum Start funktioniert das in Claude, in Slack und in der Salesforce-Lightning-Oberfläche. Auch KI-Agenten greifen über Alforce auf Salesforce zu.
Wichtig ist: Alforce ist kein neues CRM und kein eigenständiges Tool. Es ist ein neuer Zugang zu dem Salesforce, das Unternehmen bereits nutzen.

Zur Schreibweise: Offiziell heißt die Lösung „Alforce“ mit kleinem f. In Suchanfragen ist häufig auch „AIForce“ zu lesen. Gemeint ist in beiden Fällen dasselbe.

Warum hat Salesforce Alforce entwickelt?

In Salesforce steckt ein großer Teil des Wissens, das ein Unternehmen über seine Kunden hat. Bisher kam man an dieses Wissen aber nur auf einem Weg: Salesforce öffnen und sich durch die Oberfläche klicken. Das hatte Folgen. Wer Salesforce nur selten nutzt, findet sich schwer zurecht. Und auch geübte Nutzende sehen immer nur das, was gerade auf dem Bildschirm steht.

Gleichzeitig hat sich verändert, wo gearbeitet wird. Viele Teams verbringen ihren Tag in Slack oder in KI-Assistenten wie Claude. Daten und Arbeit liegen damit an zwei verschiedenen Orten.
Alforce soll diese Lücke schließen. Salesforce beschreibt das als Wechsel vom „browsergebundenen“ zum „headless“ Unternehmen. Am Beispiel eines Account Executives wird der Unterschied deutlich:

	Ohne Alforce (browsergebunden)	Mit Alforce (headless)
Start	Eine Anfrage landet im Postfach	Eine Nachricht in Slack stößt direkt einen Agenten an
Bearbeitung	Jemand liest sie, öffnet Salesforce und sucht den Datensatz	Der Agent erkennt die Absicht und ruft das passende Salesforce-Tool auf
Daten	Verteilt auf mehrere Systeme und Tabs	Aus einer Quelle abrufbar
Wer gibt das Tempo vor?	Das Tool	Die Arbeit

Wie funktioniert Alforce?

Alforce trennt Geschäftslogik und Daten vom Bildschirm. Dadurch lassen sie sich überall nutzen, wo Menschen und KI-Agenten arbeiten. Drei Bausteine machen das möglich.

Alforce als Teil der Salesforce-Architektur

Alforce ergänzt die bestehende Architektur, die Salesforce „Agentic Enterprise“ nennt, um eine vierte Ebene:

- Data 360 bündelt Daten, Metadaten und das Gedächtnis, damit jeder Agent Kunden und Unternehmen versteht.
- Customer 360 liefert Geschäftslogik, Prozesse, Berechtigungen und Aktionen für Vertrieb, Service, Marketing und Commerce.
- Agentforce stellt KI-Agenten bereit, fertige und selbst gebaute.

- Alforce macht dieses Fundament über jede KI-Oberfläche zugänglich.

Das Headless Toolkit als technische Basis

Unter der Haube läuft Alforce über das Headless Toolkit. Es macht jede Funktion der Salesforce-Plattform über APIs, MCP-Server und Kommandozeilen-Tools (CLI) erreichbar. Unternehmen definieren ihre Geschäftslogik einmal und können sie anschließend in Slack, Claude, Microsoft Teams, WhatsApp oder einer mobilen App nutzen.

Oberflächen, die per Beschreibung entstehen

Mit Alforce ist auch die Oberfläche nicht mehr fest vorgegeben. Nutzende beschreiben in natürlicher Sprache, welche Ansicht sie brauchen, und erhalten eine live verbundene Oberfläche. Marc Benioff, Chair und CEO von Salesforce, spricht von einer „Revolution der Benutzeroberflächen“.

Für KI-Agenten gilt dasselbe Prinzip: Sie können Hunderte Datensätze gleichzeitig lesen, angebundene Systeme einbeziehen und auf dieser Basis handeln. Jede Aktion läuft dabei zurück durch Salesforce.

Wo kann ich Alforce nutzen?

Alforce wird über konkrete Anwendungen nutzbar. Zum Start sind das drei, jede für einen anderen Arbeitsort. Weitere hat Salesforce bereits angekündigt.

Alforce in Slack: Slackforce

Slackforce bringt Salesforce in die Unterhaltungen und Workflows in Slack. Dazu gehören mehrere Bausteine:

- **Slackforce Surfaces:** interaktive Ansichten mit Live-Daten aus Salesforce, Slack und anderen Tools, die das Team gemeinsam filtern, kommentieren und bearbeiten kann.

- **Slackbot:** Der KI-Assistent in Slack basiert jetzt auf Slackforce. Er erkennt etwa Accounts mit sinkender Aktivität, liest die Gründe aus Supportfällen und Threads und entwirft eine E-Mail zur Reaktivierung.
- **Slack CRM:** Accounts anlegen, Gesprächsnotizen erfassen und Datensätze aktualisieren, alles per Prompt aus Slack.
- **Slack Code:** eigene Kanäle, in denen Teams gemeinsam mit einem KI-Agenten an Software arbeiten.

Alforce in Salesforce Lightning: Agentforce Coworker

Für alle, die ohnehin in Salesforce arbeiten, gibt es Agentforce Coworker. Der KI-Kollege analysiert Accounts, Aktivitäten und Verläufe direkt in Lightning, liefert Erkenntnisse und führt Aktionen aus. Für Spezialaufgaben ruft er die Agentforce-Agenten auf, die Ihr Unternehmen bereits gebaut hat. Die Fulton Bank etwa hatte nach eigenen Angaben innerhalb weniger Wochen mehr als 20 Anwendungsfälle für rund 3.000 Nutzende produktiv im Einsatz.

Alforce in eigenen Anwendungen: Headless Toolkit

Wer über die fertigen Anwendungen hinausgehen will, kann mit dem Headless Toolkit eigene Lösungen bauen. MCP-Server, APIs, Plug-ins und Skills machen Salesforce in beliebigen KI-Tools, Apps oder Oberflächen verfügbar.

Was ist der Unterschied zwischen Alforce und Agentforce?

Die Namen klingen ähnlich, gemeint ist aber nicht dasselbe. Agentforce ist die Technologie, mit der Unternehmen KI-Agenten bauen und betreiben, zum Beispiel für Serviceanfragen oder die Qualifizierung von Leads. Alforce ist der Zugang: Es sorgt dafür, dass diese Agenten und alle anderen Salesforce-Funktionen in den Tools auftauchen, in denen Ihre Teams arbeiten.

Kurz gesagt: Agentforce liefert die Agenten, Alforce bringt sie und Salesforce insgesamt zu den Menschen. Rund um Alforce gibt es weitere neue Begriffe. Die folgende Übersicht ordnet sie ein:

Begriff	Was ist das?	Verhältnis zu Alforce
Agentforce	Technologie zum Bauen und Betreiben von KI-Agenten	Wird über Alforce in anderen Tools nutzbar
Claudeforce	Partnerschaft mit Anthropic, Produkt „Salesforce in Claude“	Anwendung von Alforce in Claude
Slackforce	Salesforce-Kontext und -Funktionen in Slack	Anwendung von Alforce in Slack
Agentforce Coworker	KI-Kollege in Salesforce Lightning	Anwendung von Alforce in Lightning
Headless Toolkit	APIs, MCP-Server, Plug-ins und Skills	Technische Basis von Alforce

Welche Vorteile bietet Alforce Unternehmen?

Mehr Menschen arbeiten mit Salesforce-Daten

Für eine Kundeninfo muss niemand mehr die Salesforce-Oberfläche kennen. Eine Frage in natürlicher Sprache reicht. Damit wird das Wissen im CRM auch für Teams zugänglich, die bisher kaum damit gearbeitet haben.

Weniger Wechsel zwischen Tools

Wer in Slack oder Claude arbeitet, bleibt dort. Die Daten kommen zur Arbeit, nicht umgekehrt.

Eigene Ansichten statt fester Layouts

Teams beschreiben, welche Übersicht sie brauchen, und bekommen eine live verbundene Oberfläche. Auf ein Dashboard der IT oder des Reportings muss niemand mehr warten.

Kein Neuaufbau nötig

Alforce nutzt die vorhandenen Daten, Berechtigungen und Integrationen. Eine Migration oder ein neues Berechtigungsmodell braucht es nicht.

Agenten mit dem ganzen Bild

KI-Agenten werten Hunderte Datensätze gleichzeitig aus und beziehen angebundene Systeme ein. Wie groß der Effekt sein kann, zeigt eine Zahl von Salesforce selbst: Intern rechnet das Unternehmen allein durch Slackbot mit Produktivitätsgewinnen von 8,1 Millionen Stunden pro Jahr.

Wie sicher ist Alforce?

Wenn KI-Agenten Datensätze ändern und Workflows starten dürfen, reicht die Frage „Wer ist angemeldet?“ nicht mehr aus. Salesforce nennt drei weitere: Was darf der Agent tun, warum tut er es, und sind die Daten vertrauenswürdig? Alforce beantwortet sie auf mehreren Ebenen.

Bestehende Rechte gelten weiter

Agenten übernehmen automatisch die rollenbasierten Zugriffsrechte (RBAC), die Sicherheit auf Feldebene und die Freigaberegeln Ihrer Organisation. Ein Agent sieht nie mehr als die Person, für die er arbeitet.

Jeder Zugriff läuft durch den Trust Layer

Alle Anfragen über die Headless-Architektur passieren die KI-Schutzmechanismen des Salesforce Trust Layers.

Aktionen nur über Salesforce

Ändert ein Agent einen Datensatz, gelten die Geschäftsregeln, die Sie in Salesforce hinterlegt haben.

Keine Speicherung beim Modellanbieter

Dank Zero Data Retention werden Unternehmensdaten nur genutzt, um eine Anfrage zu beantworten. Der Modellanbieter behält sie nicht. Claude ist laut Salesforce zudem das erste große Sprachmodell, das vollständig in die Salesforce Trust Boundary integriert ist.

Ab wann ist Alforce verfügbar und was kostet es?

Alforce lässt sich nicht als einzelnes Produkt kaufen. Was Sie heute nutzen können, hängt von der jeweiligen Anwendung ab (Stand: November 2026):

Anwendung	Status	Hinweis
Salesforce in Claude (Claudeforce)	Beta für alle Kunden	Pilotphase u. a. mit Deloitte, GitLab und Legora; weitere Skills bis Ende 2026
Agentforce Coworker	Verfügbar	Aktivierung per Knopfdruck; 100.000 Nutzende in den ersten 35 Tagen
Salesforce in Copilot (Copilotforce)	Beta	Public Preview (Beta) seit dem 17. November 2026

Headless Toolkit	Verfügbar	30 Tage kostenlos testbar, ohne Kreditkarte

Fazit

Mit Alforce ändert sich nicht, was in Ihrem Salesforce steckt. Es ändert sich, wie Sie daran kommen. Daten, Regeln und Berechtigungen bleiben dieselben. Neu ist, dass sie in Claude, Slack, Copilot und Lightning gleichermaßen zur Verfügung stehen. Für Ihre Mitarbeitenden genauso wie für KI-Agenten.

Interessant ist Alforce vor allem für Unternehmen, die Salesforce bereits nutzen und deren Teams einen großen Teil des Tages in Slack, Microsoft 365 oder Claude verbringen. Die Einstiegshürde ist niedrig, denn neu aufgebaut werden muss nichts.

Gleichzeitig steht Alforce noch am Anfang. Die Zeit bis zur breiten Verfügbarkeit sollten Sie nutzen: Prüfen Sie, wo Ihre Teams tatsächlich arbeiten, werfen Sie einen kritischen Blick auf Ihr Berechtigungskonzept und sorgen Sie für eine saubere Datenbasis. Dann kann Alforce sein Potenzial wirklich entfalten.

Lesen Sie hier mehr über Alforce:
https://www.salesforce.com/de/news/aiforce-announcement/
https://www.salesforce.com/artificial-intelligence/

Häufig gestellte Fragen zu Alforce

Wann wurde Alforce vorgestellt?

Salesforce hat Alforce am 15. September 2026 auf der Dreamforce in San Francisco angekündigt. Claudeforce, eine der Startanwendungen, wurde bereits Ende August 2026 gemeinsam mit Anthropic vorgestellt.

Ersetzt Alforce die Salesforce-Oberfläche?

Nein. Lightning bleibt bestehen und ist mit Agentforce Coworker sogar selbst eine der Oberflächen von Alforce. Wer bevorzugt direkt in Salesforce arbeitet, kann das weiterhin tun.

Brauche ich Programmierkenntnisse, um Alforce zu nutzen?

Für die fertigen Anwendungen nicht. Die Einrichtung übernimmt ein Admin. Programmierkenntnisse brauchen Sie nur, wenn Sie mit dem Headless Toolkit eigene Lösungen bauen wollen.

Funktionieren meine bestehenden Integrationen weiter?

Ja. Systeme, die bereits mit Salesforce verbunden sind, bleiben verbunden. Alforce setzt auf der bestehenden Architektur auf.

Funktioniert Alforce auch mit Microsoft Teams?

Ja, zumindest teilweise. Mit Sales Cloud in Teams im Rahmen von Copilotforce landet Salesforce-Kontext direkt in Teams-Unterhaltungen. Die Integration befindet sich derzeit aber noch im Pilotbetrieb mit Enterprise-Kunden.

Ist Alforce auch in Deutschland verfügbar?

Eine konkrete Aussage zu einzelnen Ländern gibt es bislang nicht (Stand November 2026). Salesforce weist lediglich darauf hin, dass die Verfügbarkeit je nach Region variieren kann.

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH
Bernd Bittner, Sales Director CRM Services
Telefon: 0621 / 76133 600
Email: info@comselect.de
Web: https://comselect.de

Wir über uns.

comselect Assist Digital ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2026 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten