

Capacités agentiques dans Slack : Comment le contexte conversationnel améliore la productivité des travailleurs du savoir et des développeurs

Auteur :
Arnal Dayaratna
Research Vice President, Software Development

Publié :
Mai 2026

Table des matières

Introduction.....	3
Définitions	3
Adoption d'agents d'IA : vue d'ensemble	4
Comment Slack permet d'enrichir le contexte.....	6
L'architecture fondamentale de Slack pour les agents	6
Contexte au niveau de la plateforme.....	6
Expérience des développeurs et portée de l'écosystème	7
Interfaces d'interaction standardisées	7
Intégration.....	7
Travailleurs du savoir et orchestration contextualisée	8
Développeurs et orchestration dans Slack.....	10
Défis et opportunités.....	13
Opportunités	13
Défi	13
Conclusion	14

Introduction

La capacité de Slack à centraliser le contexte des conversations, des flux de travail, des systèmes d'entreprise et des équipes devient de plus en plus importante à mesure que les agents d'IA s'immiscent dans le travail quotidien. Tandis que les organisations déploient des agents dans le domaine du travail du savoir et du développement de logiciels, l'efficacité des agents nécessite l'accès au contexte commercial, technique et organisationnel qui façonne la manière dont le travail est réellement effectué. Slack se distingue parce qu'elle rassemble l'historique conversationnel, l'activité des flux de travail, les signaux d'intégration et les autorisations d'accès dans le même cadre que celui où le personnel communique, coordonne et prend des décisions. Les agents disposent ainsi d'une base d'action plus solide et le personnel d'un espace commun dans lequel il peut travailler avec eux. Par conséquent, Slack devient une plateforme importante pour la collaboration entre l'humain et l'agent au sein de l'entreprise.

Ce livre blanc examine comment Slack soutient l'essor des agents employés dans le cadre du travail du savoir et du développement de logiciels. Il commence par un aperçu de l'adoption des agents et de l'importance croissante du contexte lorsque les organisations font passer les agents du stade de l'expérimentation à celui de la production. Il analyse ensuite les capacités de Slack qui soutiennent l'efficacité des agents, notamment la gestion du contexte au niveau de la plateforme, les outils de développement, les surfaces d'interaction normalisées et l'intégration avec les systèmes commerciaux et techniques. Le livre blanc explore également la manière dont Slack peut réduire la charge de coordination pour les travailleurs du savoir en aidant les agents à faire remonter à la surface le contexte pertinent au sein des flux de travail actifs. Pour les développeurs, il montre comment Slack peut rassembler les signaux techniques et organisationnels afin que les agents puissent mieux soutenir l'implémentation, la résolution des problèmes et la réponse aux incidents. Pour les leaders technologiques, le principal intérêt est que Slack devient un environnement de travail plus stratégique à mesure que les agents jouent un rôle plus important dans l'exécution de l'entreprise.

Définitions

Coéquipier agentique : ce terme désigne un système d'IA déployé avec suffisamment d'autonomie et de contexte organisationnel pour exécuter des tâches, prendre des décisions limitées et collaborer en tant que pair. Les coéquipiers agentiques récupèrent des informations à travers les systèmes, évaluent les compromis en fonction des précédents et des stratégies, et transmettent les informations aux instances supérieures lorsque les décisions dépassent leur autorité. Leur principale caractéristique réside dans leur participation aux flux de travail tout en ayant conscience des contraintes de l'entreprise, de la situation du client et du contexte opérationnel. Les coéquipiers agentiques multiplient les capacités humaines en éliminant les frais généraux de coordination, permettant ainsi aux travailleurs du savoir et aux développeurs de se concentrer sur le jugement, la créativité et la stratégie.

Travail du savoir : il s'agit d'un travail qui nécessite une prise de décision, une synthèse et un jugement sur la base des informations disponibles. Les travailleurs du savoir comprennent les spécialistes de la vente qui évaluent les transactions, les membres du service client qui résolvent des problèmes complexes, les développeurs qui conçoivent l'architecture des systèmes et les gestionnaires qui prennent des décisions en matière d'allocation des ressources. La caractéristique essentielle du travail du savoir est que sa qualité dépend de la richesse et de la disponibilité du contexte, plutôt que de la rapidité d'exécution des tâches.

Contexte d'entreprise : ce terme fait référence au savoir institutionnel accumulé nécessaire pour prendre des décisions de manière efficace. Le contexte d'entreprise comprend l'historique des échanges au cours desquels des décisions ont été prises et des exceptions résolues, les données issues de systèmes connectés tels que la gestion de la relation client (CRM) et les référentiels, la documentation et les politiques, les priorités et l'expertise de l'équipe, ainsi que les informations relatives aux clients ou aux projets. Les décisions fondées sur un contexte riche nécessitent une vue d'ensemble de plusieurs sources, tandis que des décisions pauvres en contexte entraînent des escalades ou conduisent à des résultats sous-optimaux.

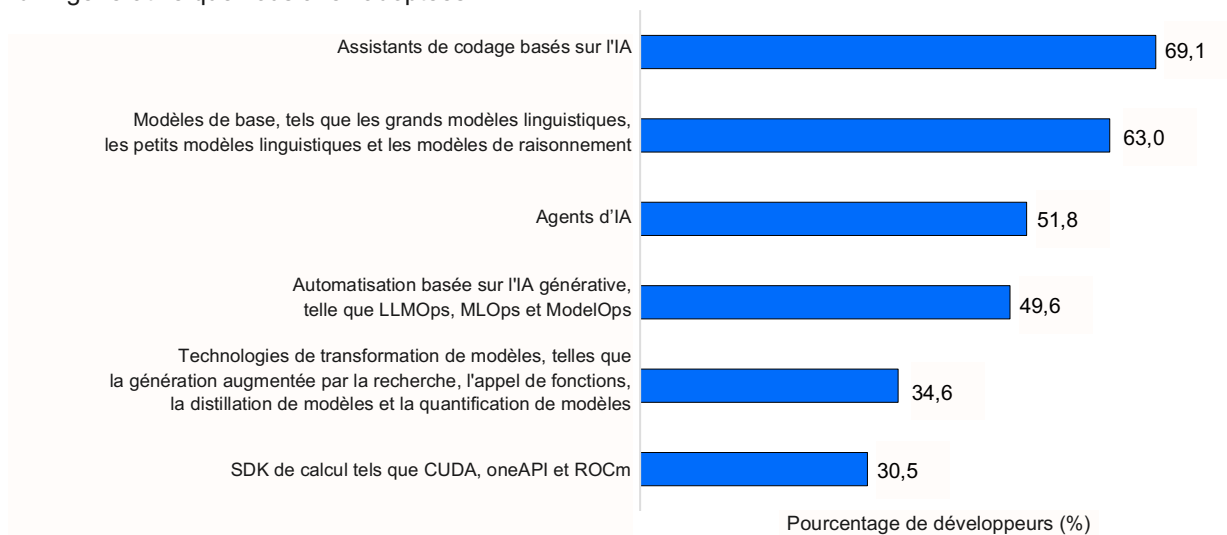
Adoption d'agents d'IA : vue d'ensemble

Les agents d'IA sont apparus en tant que technologies d'entreprise en 2024 et ont mûri tout au long de l'année 2025. Malgré leur arrivée récente, les données de l'enquête IDC révèlent que les organisations ont rapidement adopté ces capacités. Plus de la moitié des développeurs interrogés (52 %) indiquent que leur organisation a adopté des agents d'IA (voir le graphique 1). Ce taux d'adoption illustre une transition rapide depuis des technologies d'IA générative d'assistance telles que les copilotes et les assistants de codage basés sur l'IA vers des technologies agentiques capables d'exécuter des tâches discrètes avec des degrés d'autonomie variables.

Graphique 1

Technologies d'IA générative adoptées par les développeurs

Q. Quel est le pourcentage de développeurs de votre organisation utilisant une ou plusieurs des technologies d'IA générative que vous avez adoptées ?



Source : enquête *Generative AI Survey* réalisée par IDC en juin 2025 (n = 100)

L'adoption de technologies agentiques marque un changement notable dans la manière dont les organisations déploient l'IA. Plutôt que de limiter les systèmes d'IA à l'augmentation de la prise de décision humaine, les entreprises délèguent la responsabilité opérationnelle à des agents. Pour que les agents puissent tenir leur promesse d'exécution autonome et de multiplication du travail, ils doivent avoir

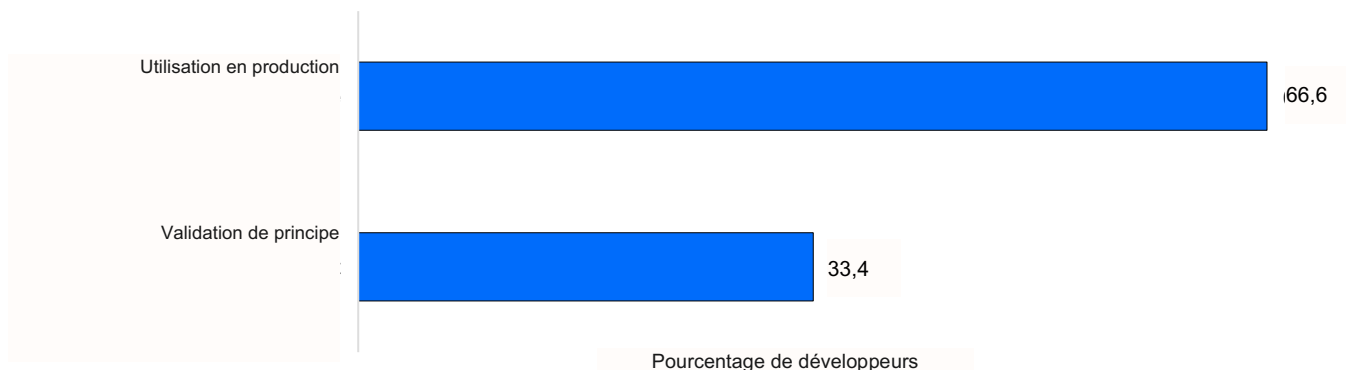
accès au contexte organisationnel qui explique comment le travail se déroule réellement, les contraintes à prendre en compte et les précédents qui guident les décisions actuelles. Les agents qui fonctionnent sans visibilité sur les contraintes de l'entreprise, les décisions antérieures, le contexte du client et les priorités opérationnelles ne parviendront pas à répondre aux attentes de l'entreprise, quelles que soient les capacités de leur modèle sous-jacent. Par conséquent, la richesse du contexte devient la variable critique qui détermine si l'adoption généralisée des agents se traduit par des gains de productivité durables ou si elle crée simplement de nouveaux risques opérationnels.

Parmi les organisations qui ont adopté des agents d'IA, 66 % les ont mis en production plutôt que de maintenir des phases pilotes (voir le graphique 2). Si ce déploiement rapide reflète la confiance dans les capacités des agents, il met en évidence une dépendance critique : les agents intervenant dans la production et dotés d'un pouvoir de décision n'apporteront de la valeur que s'ils ont accès à un contexte organisationnel riche. Sans contexte, les agents de production deviennent un handicap. Ils s'exécutent de manière autonome, mais sans comprendre les contraintes de l'entreprise, la situation des clients, les directives politiques et les décisions antérieures qui déterminent les résultats. La richesse du contexte est la variable qui détermine la réussite ou l'échec des agents de production.

Graphique 2

Adoption des technologies d'IA générative de développement dans le cadre de la production ou de la validation de principe

Q. Parmi les technologies d'IA générative de développement que votre organisation a adoptées, quelle est la part de celles que vous utilisez dans le cadre d'une validation de principe, par opposition à une utilisation en production ?



Source : enquête *Generative AI Survey* réalisée par IDC en juin 2025 (n = 1 000)

Les organisations qui déploient des agents en production délèguent des décisions qui nécessitaient auparavant un jugement humain. Les agents doivent comprendre la valeur des relations, les limites des contraintes, la dynamique de la concurrence, les seuils politiques et les précédents opérationnels. Sans ce contexte, ils prennent des décisions basées sur des informations incomplètes. Ces décisions semblent logiques, mais elles peuvent nuire à l'activité de l'entreprise ou entraîner un risque opérationnel. Le taux de déploiement de la production de 66 % crée un besoin urgent de plateformes qui mettent le contexte à la disposition des agents lorsqu'ils prennent des décisions.

La richesse du contexte conversationnel fait la différence entre les agents qui multiplient la capacité organisationnelle et ceux qui créent de nouvelles sources d'erreur.

Comment Slack permet d'enrichir le contexte

Slack a évolué d'une plateforme de messagerie d'équipe à une plateforme de travail connectée basée sur l'IA connectée qui offre aux organisations un environnement plus riche pour le déploiement et la mise à l'échelle d'agents dans les flux de travail de l'entreprise. Cette évolution reflète un choix architectural délibéré : Slack devient l'environnement où les agents et le personnel interagissent dans le flux de travail, plutôt qu'un système distinct adjacent à celui-ci.

L'architecture fondamentale de Slack pour les agents

Contexte au niveau de la plateforme

Slack permet aux agents d'accéder au contexte organisationnel dont ils ont besoin pour fonctionner efficacement selon la manière dont le travail se déroule réellement au sein d'une entreprise spécifique. Les conversations, les fichiers, les flux de travail et les événements d'intégration sont rassemblés dans un environnement partagé que les agents peuvent interroger par le biais de canaux, de fils de discussion, de recherches et d'API, plutôt que d'obliger les utilisateurs à rassembler le contexte dans des outils déconnectés. Au fil du temps, Slack accumule du savoir organisationnel qui reflète les discussions, les approbations et les compromis que la documentation officielle ne parvient souvent pas à capturer. La recherche en temps réel et le serveur Model Context Protocol (MCP) fonctionnent ensemble comme un chemin sécurisé pour la recherche de contexte et l'exécution d'outils. La recherche en temps réel fait apparaître les informations auxquelles un utilisateur est autorisé à accéder lorsqu'il en a besoin, tandis que le MCP offre aux grands modèles de langage et aux assistants IA une interface cohérente pour agir sur ce contexte au nom de l'utilisateur.

Les organisations qui créent des agents sur des plateformes dépourvues de couche contextuelle native doivent généralement créer une extraction de contexte à partir de zéro pour chaque déploiement, ce qui augmente les coûts et la complexité avant que la logique de l'agent ne puisse être prise en compte. Le coût de cette lacune se répercute sur le comportement des agents. En l'absence d'un contexte conversationnel riche, les agents ne perçoivent pas les signaux qui expliquent pourquoi une décision a été prise, quelles contraintes ont été appliquées et quels sont les précédents qui déterminent les compromis acceptables. Il en résulte de mauvaises recommandations, des signaux manqués et des décisions qui semblent raisonnables hors contexte, mais qui produisent des résultats plus faibles une fois qu'elles sont intégrées dans le flux de travail. L'architecture de Slack signifie qu'une part importante du problème de contexte est déjà résolue au niveau de la plateforme, de sorte que les équipes peuvent concentrer leurs efforts sur le comportement de l'agent qui apporte de la valeur à l'entreprise. Pour les organisations dont les ressources sont limitées, la gestion du contexte au niveau de la plateforme réduit la complexité de base du déploiement des agents d'entreprise. Chaque flux de travail ou cas d'utilisation supplémentaire peut s'appuyer sur la même couche de contexte plutôt que de nécessiter une nouvelle architecture de recherche.

Expérience des développeurs et portée de l'écosystème

Slack facilite le développement d'agents en fournissant des outils et des cadres qui accélèrent ce processus sur la plateforme. Slack CLI, un outil de développement qui permet aux équipes de créer, tester et déployer des applications Slack directement à partir du terminal, offre un chemin direct et reproductible pour créer, configurer et déployer des applications Slack, tandis que Bolt, le cadre officiel de Slack pour la création d'applications Slack en JavaScript/Node.js, Python et Java, fournit un cadre structuré pour la création d'un comportement d'agent sur la plateforme. Le serveur MCP gère automatiquement l'authentification et les autorisations via le modèle OAuth existant de Slack, ce qui réduit la quantité de code d'orchestration que les équipes devraient autrement écrire. Ensemble, ces outils réduisent les efforts de mise en œuvre et accélèrent le passage du concept à un agent opérationnel. Les API et les outils de Slack sont également désormais accessibles dans les assistants de codage basés sur l'IA tels que Cursor et Windsurf et les assistants IA tels que Claude et Perplexity, ce qui élargit les possibilités d'accès des développeurs et des travailleurs du savoir aux expériences offertes par les agents connectés à Slack. Un développement plus rapide combiné à des points d'accès plus larges offre aux organisations une base plus complète pour le déploiement d'agents d'entreprise que les plateformes qui ne prennent en compte qu'une seule de ces dimensions.

Interfaces d'interaction standardisées

Slack réduit la charge de conception d'interface dans le déploiement d'agents d'entreprise en fournissant aux équipes un ensemble commun d'interfaces permettant aux agents de présenter des informations, recueillir des données et rester visibles pour les utilisateurs au sein de la plateforme. Block Kit, les fenêtres modales et l'accueil de l'application fournissent des surfaces familières pour structurer les interactions des agents à travers les messages, les vues modales et les onglets de l'accueil, de sorte que les équipes peuvent créer à partir d'interfaces que le personnel reconnaît déjà plutôt que de concevoir un nouveau modèle de présentation pour chaque déploiement. Un modèle d'interaction cohérent supprime une part importante du travail de personnalisation des interfaces et permet aux agents supplémentaires de s'appuyer sur les modèles déjà en place, ce qui permet une conception plus rapide et la mise en œuvre d'un large éventail de cas d'utilisation. Pour les organisations qui gèrent plusieurs déploiements d'agents, cette cohérence s'accroît au fil du temps, car chaque nouvel agent s'appuie sur le même cadre d'interaction au lieu de nécessiter une conception d'interface à partir de zéro.

Intégration

Slack réduit les frais d'intégration en fournissant des connexions prédéfinies avec des plateformes de développement telles que GitHub, des systèmes de gestion de la relation client (CRM) tels que Salesforce, des plateformes de gestion des services telles que ServiceNow et des plateformes de gestion du savoir telles que Google Drive et Notion. Les événements et les enregistrements de ces systèmes sont intégrés dans l'environnement conversationnel de Slack, ce qui permet aux agents de s'appuyer à la fois sur un contexte organisationnel non structuré et sur des données applicatives structurées dans le cadre d'une même requête. Comme Slack maintient déjà des connexions directes avec les systèmes où résident les données pertinentes, les organisations partent d'un environnement connecté plutôt que de construire indépendamment chaque canal d'accès aux données. Chaque système connecté à Slack via MCP élargit l'éventail des décisions et des flux de travail que les agents peuvent prendre en charge. Ainsi, la valeur de la couche d'intégration augmente à mesure que l'écosystème connecté se développe.

Travailleurs du savoir et orchestration contextualisée

Slack transforme le travail du savoir en rassemblant les personnes, les agents et le contexte d'entreprise dans le même environnement où le travail est effectué et avance. Dans de nombreuses organisations, le contexte nécessaire à la prise de décision reste dispersé entre divers systèmes, documents et conversations. Cette fragmentation ralentit l'exécution, car le personnel doit regrouper des informations éparpillées avant de pouvoir évaluer le problème auquel il est confronté. Slack soulage ce fardeau grâce à un espace de travail partagé dans lequel le personnel et les agents peuvent accéder aux informations utiles, les regrouper et agir en conséquence au sein des canaux où le travail est déjà effectué. Il en résulte un processus décisionnel plus fluide dans lequel les personnes et les agents travaillent à partir d'un même contexte plutôt qu'à partir d'outils et de transferts déconnectés.

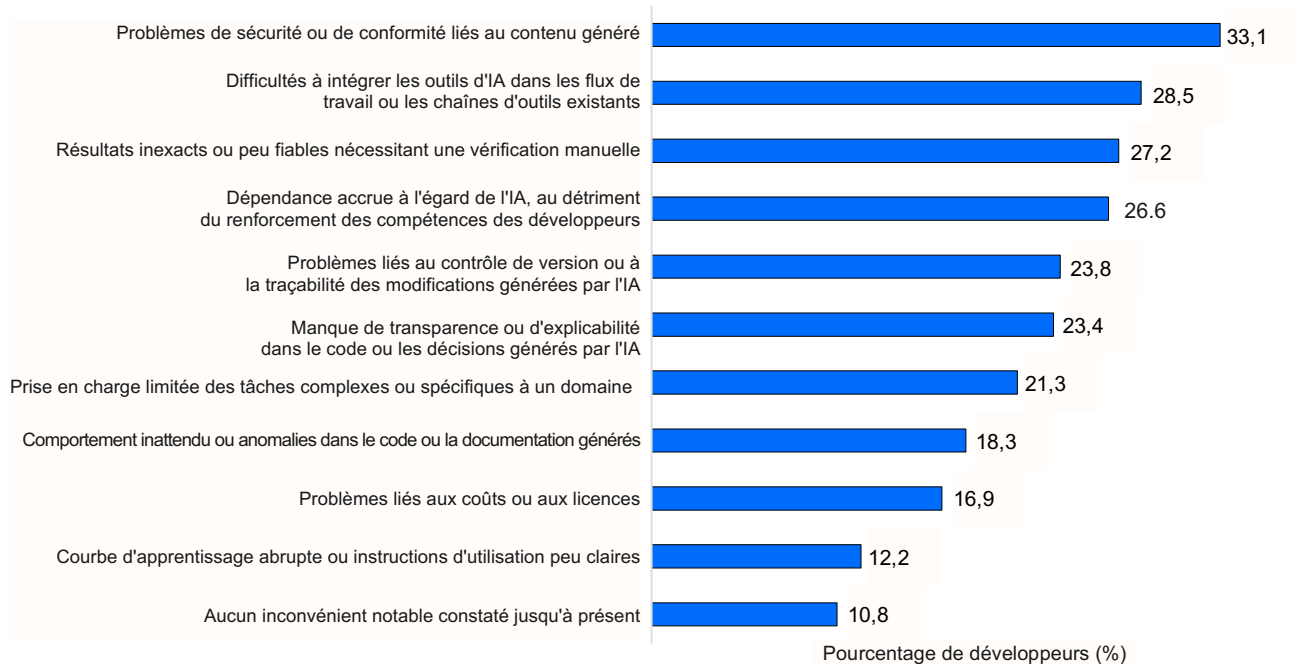
Cette fragmentation a un coût direct, car les travailleurs du savoir passent souvent beaucoup de temps à reconstituer la situation avant de pouvoir la traiter. Un responsable de la relation client qui évalue le risque de renouvellement peut avoir besoin de données sur l'état du compte provenant du CRM, de tickets en suspens provenant du système de tickets, d'engagements sur le produit provenant d'outils de planification et de discussions antérieures provenant de Slack ou d'e-mails. Chaque source contient une partie du tableau, mais aucune interface ne présente l'ensemble des faits dans leur contexte, ce qui oblige le collaborateur à les consolider manuellement avant de pouvoir porter un jugement. Slack condense ce processus en facilitant la tâche du personnel et des agents, qui peuvent ainsi faire apparaître et organiser le contexte pertinent dans le même canal que celui où le compte ou le projet est déjà géré. Cela permet de concentrer les efforts non plus sur la collecte d'informations, mais sur la prise de décision, la coordination et l'action.

Les données de l'enquête IDC renforcent l'importance de cette approche. Les inconvénients les plus courants signalés par les organisations concernant l'IA agentique dans le développement portent sur la transparence, la fiabilité et l'intégration, autant d'éléments qui deviennent plus difficiles à gérer lorsque le travail est réparti sur plusieurs outils fragmentés et des sources de contexte déconnectées. La fragmentation n'est qu'une partie du problème. Les conversations qui se déroulent entre les personnes et entre les personnes et les agents constituent la mémoire institutionnelle qui permet de comprendre l'intention, le raisonnement qui sous-tend une décision, les contraintes qui l'ont influencée et le précédent qui devrait guider la prochaine décision. Sans accès à cette couche, les agents doivent déduire les intentions à partir d'entrées incomplètes, ce qui augmente le risque de conjectures, de répétitivité des résultats et de recommandations qui s'éloignent des besoins réels de l'entreprise. Une couche d'engagement unifiée entre les humains et les agents permet à ces derniers d'agir en fonction d'une intention réelle plutôt que d'une approximation de celle-ci.

Graphique 3

Défis des outils d'IA agentique

Q. Quels sont les principaux inconvénients ou défis des outils d'IA agentique que votre équipe et vous avez utilisés dans le cadre du développement ?



Source : Enquête *Agentic Application Development and DevOps Survey* réalisée par IDC en décembre 2025 (n = 500)

Le graphique 3 montre que près de 30 % des développeurs et des décideurs informatiques (ITDM) considèrent l'intégration dans les flux de travail ou les chaînes d'outils existants comme un défi majeur pour l'IA agentique. L'annonce par Slack de la disponibilité générale de son API de recherche en temps réel et de son serveur MCP est pertinente dans ce contexte, car elle témoigne d'un effort concret pour relever ce défi par le biais d'une recherche sécurisée et d'un accès des agents dans le même environnement de travail. Slack aborde ces questions en s'appuyant sur une architecture plus forte, car elle concentre déjà le savoir organisationnel, préserve l'historique des conversations et maintient des connexions en direct avec les systèmes pertinents. Une couche d'engagement partagée entre les humains et les agents aide l'IA à déchiffrer les intentions de l'entreprise en ancrant ses actions dans la mémoire institutionnelle de l'organisation. Cet aspect est important pour les entreprises qui déploient des agents, car sans contexte partagé, la rapidité peut aboutir à des résultats génériques, un faible alignement sur les priorités de l'entreprise et une automatisation qui ne tient pas compte du jugement et de l'inventivité que les êtres humains apportent au travail.

Ce changement revêt une importance particulière dans les situations qui déclenchent des escalades récurrentes. De nombreuses escalades persistent parce que les équipes de première ligne ne disposent pas des précédents, des directives et du contexte opérationnel nécessaires pour prendre des décisions en toute confiance. Un représentant commercial peut être amené à escalader une exception tarifaire parce que l'historique des transactions est difficile à retrouver, que les seuils d'approbation ne sont pas clairs ou que les contraintes de marge se situent en dehors des systèmes les plus facilement accessibles. Dans Slack, la politique pertinente, les décisions antérieures et le contexte peuvent être affichés directement dans le canal où chaque question est abordée. Le personnel dispose ainsi d'une base plus solide pour agir dans le cadre des garde-fous établis et les responsables doivent moins souvent servir de courtiers en information pour des décisions qui ne devraient pas nécessiter leur participation directe.

Lorsque le personnel et les agents peuvent agir rapidement et de manière cohérente à partir d'un contexte partagé, les avantages s'étendent aux cycles de décision, aux parcours d'escalade et aux charges de travail des responsables. Le personnel passe moins de temps à rechercher des informations, à demander des mises à jour et à reconstruire des décisions antérieures, et plus de temps à appliquer son jugement là où il apporte une valeur ajoutée. Les responsables consacrent moins de temps à la coordination de routine et plus de temps aux exceptions, au coaching et à l'amélioration de la politique. Les gains de productivité proviennent de la réduction de la charge de coordination nécessaire pour intégrer le bon contexte dans la décision au bon moment, plutôt que de l'automatisation de tâches isolées dans l'abstrait.

La capture de ces gains nécessite une gouvernance solide, et pas seulement le déploiement d'agents. Les organisations doivent définir clairement les décisions que les agents peuvent prendre, les actions qu'ils peuvent entreprendre de manière autonome et les cas qui nécessitent encore un examen humain. Ils ont également besoin que le personnel comprenne quand les résultats des agents peuvent être acceptés, quand ils doivent être validés et comment la responsabilité est maintenue dans les situations délicates. Comme les agents assument une plus grande part du travail de collecte d'informations et de formulation de recommandations, les responsables devront redéfinir les rôles en matière de jugement, de gestion des relations et de traitement des exceptions. Les organisations qui associent une gouvernance solide à une redéfinition des rôles réduiront la charge de coordination tout en améliorant la qualité et la rapidité des décisions de routine. Lorsque Slack réunit les humains, les agents et le contexte de l'entreprise dans le même environnement, le travail du savoir est moins contraint par la coordination manuelle et mieux adapté à une action éclairée.

Développeurs et orchestration dans Slack

Le développement de logiciels dépend d'un large éventail de contextes qui s'étendent au-delà du code. L'historique du référentiel, les décisions architecturales, les signaux de déploiement, l'expérience des incidents, les exigences des clients et les discussions au sein de l'équipe sont autant d'éléments qui déterminent la manière dont les développeurs comprennent les problèmes et choisissent parmi les solutions possibles. Une grande partie de ce contexte se trouve dans des référentiels, des tableaux de bord, des systèmes de suivi des problèmes et des canaux de communication plutôt que dans un environnement partagé. Slack apporte ces signaux techniques et conversationnels dans l'environnement même où le développement est déjà traité et coordonné. Cela permet aux développeurs et aux agents d'avoir une vision plus large des conditions entourant une tâche avant que l'implémentation ou la correction ne commence.

Les agents de codage bénéficient de ce contexte plus large, car les bonnes décisions en matière de logiciels reposent rarement sur les seuls modèles de code. Un développeur chargé de l'implémentation d'une fonctionnalité peut comprendre les exigences techniques tout en ayant besoin de la logique du produit qui les sous-tend, des difficultés du client qui ont motivé la demande, des contraintes commerciales qui déterminent les compromis acceptables et des leçons opérationnelles tirées d'incidents antérieurs. Ces détails apparaissent souvent dans les canaux de diffusion, les fils de révision de l'architecture, les discussions sur les incidents et les conversations de planification plutôt que dans les commentaires sur le code ou les messages de validation. Lorsque les développeurs et les agents peuvent travailler à partir de ce contexte technique et organisationnel plus large, le travail de développement est plus susceptible de refléter les intentions de l'équipe, les priorités de l'entreprise et les contraintes opérationnelles. La valeur réside dans l'amélioration du processus de prise de décision autour du code, et pas seulement dans l'accélération du travail sur le code lui-même.

Slack permet de combler cette lacune en intégrant les événements du référentiel et les discussions d'équipe dans le même environnement de travail. L'activité GitHub, les demandes d'extraction, les validations et les mises à jour de déploiement peuvent apparaître dans les canaux où les développeurs coordonnent déjà leur travail, ce qui leur permet ainsi qu'aux agents d'interpréter l'historique du code parallèlement aux conversations qui expliquent pourquoi les changements ont eu lieu, quels risques les équipes ont acceptés et quels clients dépendent d'une fonctionnalité spécifique. Il en résulte un développement dans lequel les signaux techniques apparaissent en même temps que le contexte organisationnel qui leur donne un sens. Pour les développeurs, cela réduit la synthèse manuelle nécessaire avant de commencer la conception, le débogage ou la correction. Elle donne également aux agents une base plus solide pour soutenir le travail d'une manière qui reste liée aux réalités de l'équipe et du système.

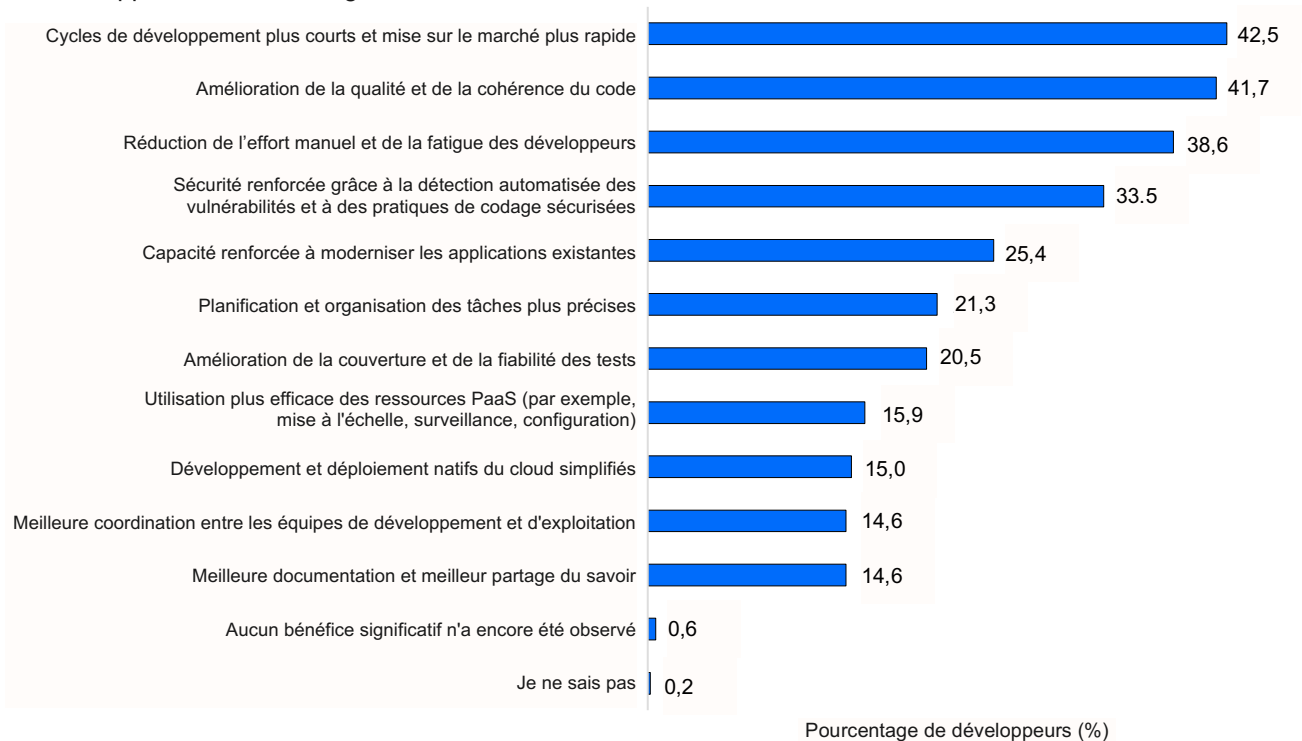
L'effet opérationnel apparaît plus clairement dans les travaux d'ingénierie quotidiens. Un développeur enquêtant sur un problème de production peut avoir besoin de changements récents dans le déploiement, de modèles d'alerte provenant d'outils d'observabilité, de bogues connexes provenant du suivi des problèmes, de l'historique du code provenant du référentiel et du contexte de l'incident provenant des fils de discussion de Slack. Dans de nombreuses organisations, ce processus implique encore de passer d'un outil à l'autre et de reconstituer la situation manuellement. Dans Slack, un agent peut rassembler ce contexte dans le même canal que celui où l'incident est traité, ce qui permet aux développeurs de passer moins de temps à recueillir des données et plus de temps à diagnostiquer le problème. L'avantage va au-delà de la vitesse de récupération, car une plus grande partie de la charge de coordination est réduite avant que le développeur n'entame la partie de la tâche qui exige davantage de réflexion.

Les données de l'enquête IDC suggèrent que ce changement commence à produire des avantages mesurables dans le travail de développement de logiciels, notamment des gains en termes de qualité du code, de rapidité de livraison et d'expérience des développeurs.

Graphique 4

Avantages de l'IA agentique

Q. Jusqu'à présent, quels sont les principaux avantages que les outils d'IA agentique ont apportés au travail de développement de votre organisation ?



Source : Enquête *Agentic Application Development and DevOps Survey* réalisée par IDC en décembre 2025 (n = 500)

Le graphique 4 montre que les organisations constatent déjà les avantages de l'IA agentique dans le cadre du développement de logiciels. La réduction signalée de la fatigue des développeurs est particulièrement remarquable, car elle met en évidence une source de valeur qui va au-delà de la seule génération de code. La fatigue s'accumule souvent en raison d'une coordination fragmentée, de changements de contexte répétés et de l'effort nécessaire pour comprendre les raisons du comportement des systèmes. Lorsque les agents peuvent rassembler le contexte technique et organisationnel en un seul endroit, une partie de cette charge est réduite, ce qui explique pourquoi les équipes de développement commencent à constater des gains de productivité et d'expérience pour les développeurs.

Slack devient plus important à mesure que les agents jouent un rôle plus important dans les flux de travail de développement, car elle donne accès au contexte organisationnel et technique nécessaire pour guider ces agents de manière efficace. Les responsabilités du développeur s'élargissent également. Outre la construction et la maintenance des logiciels, les développeurs doivent définir le mode de fonctionnement des agents, les actions qu'ils peuvent entreprendre de manière autonome, les décisions qui doivent encore être examinées et la manière dont les résultats des agents restent visibles et vérifiables.

Cela donne plus de poids à la conception des flux de travail, à l'observabilité et à la pensée systémique. Les développeurs ont besoin d'une visibilité claire sur les fils de discussion, les outils et les signaux utilisés par un agent pour générer une recommandation, ainsi que d'un moyen fiable de retracer les résultats jusqu'au contexte d'origine. Ils doivent également concevoir des flux de travail qui échouent en

toute sécurité lorsque le contexte est incomplet, que les systèmes sont indisponibles ou que l'agent sort des limites autorisées par l'équipe. Dans cet environnement, un jugement technique solide reste essentiel. Slack peut réduire la charge de coordination et améliorer la qualité du contexte disponible pour les développeurs et les agents, tout en élevant le niveau de rigueur avec lequel les équipes conçoivent, supervisent et affinent ces agents en production.

Défis et opportunités

Opportunités

Slack a la possibilité de devenir la couche de coordination pour le travail multiagent. À mesure que les organisations déploient des agents provenant de plusieurs fournisseurs, elles auront besoin d'un environnement partagé pour le contexte, la coordination et la supervision humaine. Slack peut remplir ce rôle en aidant les entreprises à gérer la façon dont les agents interagissent avec les personnes et entre eux dans le cadre de flux de travail réels.

Slack a la possibilité d'accroître sa valeur stratégique à mesure que davantage de systèmes se connectent à la plateforme. Chaque connexion supplémentaire à des référentiels, des systèmes de gestion de la relation client, des plateformes de services et des outils du savoir élargit l'éventail des flux de travail et des décisions que les agents peuvent prendre en charge. Cela permet à Slack d'être plus pertinente pour les entreprises, car la valeur de la plateforme augmente à mesure que son environnement connecté s'enrichit.

Slack a l'opportunité de devenir l'environnement où la supervision humaine reste intégrée dans le travail piloté par des agents. Les agents jouant un rôle de plus en plus important dans les opérations quotidiennes, les organisations auront besoin d'un cadre partagé dans lequel les personnes pourront examiner les recommandations, approuver les actions sensibles, gérer les exceptions et préserver la responsabilité. Slack peut renforcer sa valeur stratégique en devenant le lieu où le jugement humain, l'application des politiques et l'exécution des agents se rejoignent dans le flux de travail.

Défi

Slack devra démontrer que l'adoption accrue d'agents n'érode pas la confiance, la clarté ou la responsabilité dans le flux de travail. Du fait que de plus en plus d'agents participent aux canaux, aux flux de travail et aux décisions, les organisations exigeront une visibilité claire de ce que fait chaque agent, du contexte qu'il a utilisé, de l'origine des recommandations et du moment où un examen humain est nécessaire. Slack doit donc relever le défi de rendre l'activité des agents compréhensible, gouvernable et vérifiable à grande échelle. Si elle y parvient, elle peut transformer les préoccupations des entreprises concernant la confiance et le contrôle des agents en une force concurrentielle.

Conclusion

La mise en place par Slack d'environnements riches en contexte pour les agents d'IA la positionne comme une plateforme pour les entreprises qui ont besoin d'une IA qui agit avec précision, pertinence et en tenant compte du contexte organisationnel. Si les modèles compétents peuvent générer, résumer, raisonner et exécuter, la valeur de l'entreprise dépend de la compréhension par les agents du contexte métier dans lequel le travail s'effectue. Slack fournit ce contexte en rassemblant les conversations, l'activité des flux de travail, les signaux d'intégration et le savoir organisationnel soumis à des autorisations dans un environnement opérationnel partagé. Cette base permet aux agents et aux applications d'agir en tenant compte des équipes, des priorités, des décisions, des dépendances et des intentions de l'entreprise.

Pour les travailleurs du savoir, cela signifie que les agents peuvent réduire le temps passé à reconstituer le contexte, à rechercher des mises à jour et à naviguer dans les parcours d'escalade. Le personnel peut consacrer davantage d'efforts au jugement, à l'établissement de priorités, aux relations avec les clients et à la gestion des exceptions. Pour les développeurs, l'environnement riche en contexte de Slack permet une orchestration plus précise entre les outils, les systèmes et les équipes. Il aide les agents à aligner le code, l'automatisation des flux de travail et l'action opérationnelle sur l'intention organisationnelle qui sous-tend la tâche.

La contribution la plus importante de Slack est sa capacité à transformer une IA compétente en une IA précise. Les agents deviennent plus utiles lorsqu'ils comprennent l'entreprise dans laquelle ils travaillent, les personnes impliquées, les systèmes liés aux flux de travail et l'historique des décisions. Les organisations qui s'appuient sur cette base seront mieux placées pour utiliser les agents comme des coéquipiers opérationnels intégrés dans le travail quotidien. Pour réussir, il faudra toujours une architecture d'intégration disciplinée, des limites claires pour les agents et une gouvernance qui définit les domaines dans lesquels une action autonome est appropriée. Pour les DSI, les directeurs techniques et les responsables technologiques, Slack représente une opportunité de déployer des agents et des applications qui exécutent le travail d'une manière fidèle au fonctionnement réel de l'entreprise.



Ce document a été produit par IDC Custom Solutions. Les avis, les analyses et les résultats présentés dans ce document sont tirés d'études et d'analyses plus détaillées conduites et publiées en toute indépendance par IDC, sauf lorsqu'il est fait mention d'un sponsoring spécifique. IDC Custom Solutions met à disposition du contenu dans un grand nombre de formats en vue de sa diffusion par différentes entreprises.

L'[utilisation externe](#) de ce document d'IDC est autorisée. L'utilisation ou la publication d'une étude IDC ne signifie en aucun cas qu'IDC approuve les produits ou les stratégies du sponsor ou du détenteur de la licence.



IDC Research, Inc.

One Beacon Street, Suite 33100, Boston, MA 02108, États-Unis

Tél. : +1-508-872-8200

blogs.idc.com | [LinkedIn @IDC](#) | www.idc.com

IDC est un acteur majeur de la recherche, du conseil et de l'événementiel sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. Plus de 1 300 analystes IDC mettent en application leurs connaissances au niveau mondial, régional et local en matière de technologie et d'industrie, dans plus de 110 pays à travers le monde. Les analyses et les informations fournies par IDC aident les informaticiens, les cadres dirigeants et les responsables des investissements à prendre des décisions technologiques factuelles et à atteindre leurs grands objectifs.

©2026 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

Tous droits réservés. [CCPA](#)