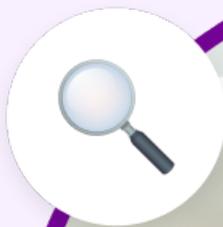


Cómo hacer crecer tu pequeña empresa con agentes de IA en Slack

Menos tareas de rutina, más resultados: cómo las pequeñas empresas ganan en grande con agentes de IA en Slack



Especialista en ventas

Brinda asesoramiento personalizado sobre ventas y ofrece recursos para cerrar las negociaciones.

CÓMO HACER CRECER TU PEQUEÑA EMPRESA CON AGENTES DE IA EN SLACK

Contenido

- 3** **Introducción:**
¿Por qué agentes de IA y por qué ahora?
- 4** **Capítulo 1:**
Qué son en realidad los agentes de IA (y qué no son)
- 5** **Capítulo 2:**
Dónde los agentes de IA impactan más
- 9** **Capítulo 3:**
Cómo comenzar a utilizar agentes de IA en Slack
- 13** **Capítulo 4:**
Mejores prácticas para que los agentes de IA realmente funcionen para ti
- 16** **Capítulo 5:**
Preocupaciones comunes y cómo tratarlas



Introducción: ¿Por qué agentes de IA y por qué ahora?

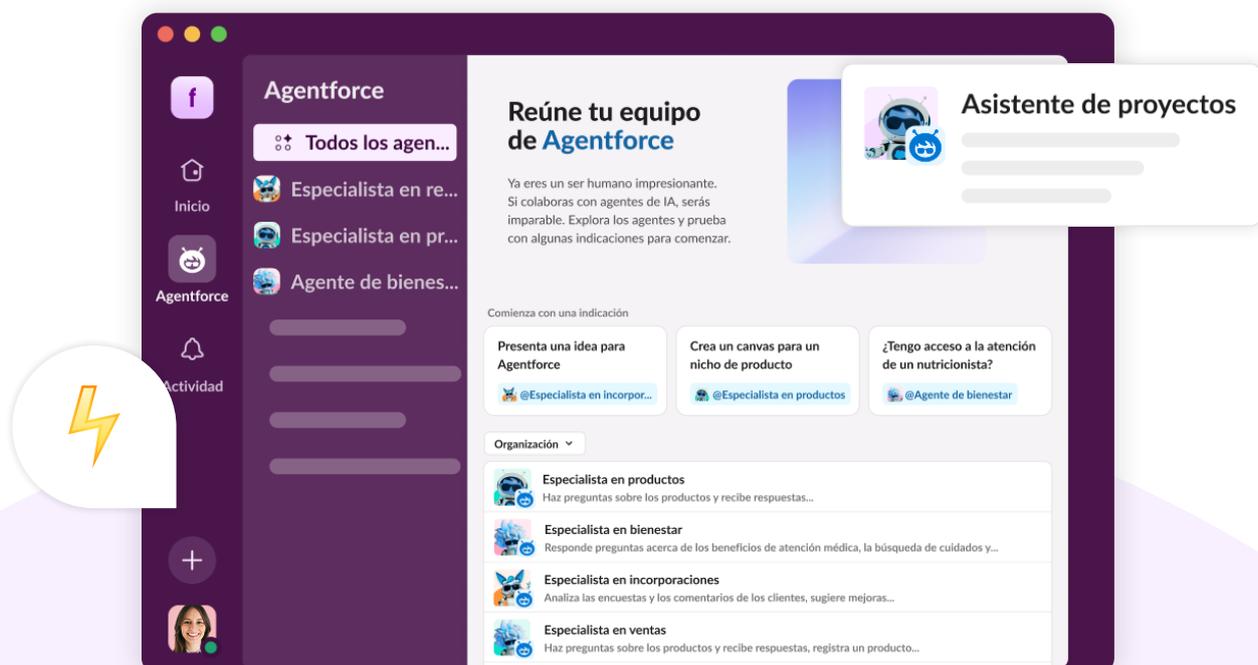
La velocidad es la mayor ventaja de las pequeñas empresas. Los equipos pequeños toman decisiones más rápido, se mueven con mayor agilidad y se adaptan con menos resistencia. Pero, conforme crecen, es posible que esa agilidad disminuya. Más empleados, más herramientas, más complejidad. Lo que antes parecía una carrera sencilla se convierte en una carrera con obstáculos de papeleo y malentendidos.

Para las pequeñas empresas que se enfrentan a grandes cargas de trabajo con recursos limitados, los [agentes de IA](#) ofrecen una nueva y eficaz forma de conservar esa velocidad. Aunque no sustituyen la ventaja personal y creativa que hace especial a una pequeña empresa, sí quitan del camino los obstáculos haciéndose cargo del trabajo de rutina, gestionando los datos y conectando los procesos para que tu equipo siga siendo rápido y esté enfocado. Pueden actualizar registros de administración de relaciones con clientes, asignar tickets de soporte, programar sesiones de incorporación y enrutar aprobaciones; esto libera a tu equipo para que se enfoque en conversaciones reales y resuelva problemas de forma creativa y para que haya una cultura empresarial sólida a medida que aceptas más trabajo y clientes.

Lo mejor es que ahora los agentes de IA están en Slack. Sin herramientas nuevas ni sistemas enredados que aprender. Ayuda práctica y disponible las 24 horas del día, todos los días, justo en el lugar donde tu equipo ya ama trabajar.

La facilidad de uso importa. Cuando las herramientas de IA se integran de forma natural en los procesos diarios, hay más probabilidades de que los empleados las adopten y vean resultados reales. Y la adopción se está acelerando: el 71 % de las pequeñas empresas planea aumentar su uso de herramientas de IA para ganar en términos de eficiencia y automatizar el trabajo rutinario. A nivel mundial, [IDC informa](#) que el 83 % de las empresas está evaluando cómo utilizar a los agentes de IA para trabajar de forma más rápida e inteligente.

No se trata de seguir tendencias, sino de lograr más con el mismo equipo, sin perder el ritmo.



Capítulo 1: Qué son en realidad los agentes de IA (y qué no son)

La mayoría de las personas ya han utilizado chatbots básicos (scripts que responden preguntas sencillas) y grandes modelos lingüísticos que generan texto, código o imágenes. Si bien estas herramientas son útiles, siguen dependiendo de los seres humanos para tareas de revisión, corrección y ejecución.

Los agentes de IA son diferentes: no solo sugieren qué hacer, también actúan. Dentro de Slack, los agentes de IA pueden conectarse directamente a los datos y herramientas que tu empresa ya utiliza. Con esto, pueden hacer lo siguiente:

- 1 Presentar y aprobar informes de gastos sin intervención de seres humanos.
- 2 Redactar planes de ventas basados en información de administración de relaciones con clientes en tiempo real.
- 3 Ofrecer soporte al cliente respondiendo a preguntas de tu base de conocimientos y derivando los problemas complejos cuando sea necesario.
- 4 Actualizar los informes de estado de los proyectos y asignar tareas de seguimiento automáticamente.

Si bien las pequeñas empresas con frecuencia no cuentan con los recursos necesarios para realizar una supervisión constante, los agentes de IA son una ayuda confiable para completar tareas. Gracias a ello, tu equipo puede ocuparse de las áreas en las que el criterio humano, la creatividad y las relaciones interpersonales no pueden reemplazarse.

No todos los agentes de IA son iguales. Sin embargo, los agentes de Agentforce están diseñados en torno a la confianza. Desarrollados con marcos de seguridad estrictos, como la [capa de confianza de Einstein](#), Agentforce te permite implementar agentes de IA basados en los datos reales de tu empresa, no en contenido web aleatorio. Funcionan con permisos que tú controlas y pueden actuar de forma autónoma o con supervisión humana, en función de la tarea. Se muestran en Slack como compañeros de equipo siempre activos, listos para entrar en acción, no solo para dar consejos, y siempre dentro de los límites que tú defines.

«Con los agentes de IA, lo que antes tardaba cuatro horas se completa en segundos, con una precisión increíble».

**Vishrut Malhotra,
Director general, Rexera**

[Rexera](#) utiliza agentes de IA dentro de Slack para automatizar la recopilación, verificación y entrega de documentos complejos de asociaciones de propietarios.

Capítulo 2: Dónde los agentes de IA impactan más

Los agentes de IA no son todólogos, son especialistas. Y puedes tener tantos de estos especialistas como quieras trabajando con tu equipo, todo directamente en Slack. Para las pequeñas empresas, los casos de uso más valiosos se concentran en unas cuantas áreas clave:

Ventas

Los equipos de ventas pierden un impactante [70 % de su tiempo](#) en tareas que nada tienen que ver con las ventas en sí. Para revertir esta situación, los agentes de IA pueden hacer lo siguiente:



- Actualizar, al instante, los registros de administración de relaciones con clientes después de que un cliente potencial responda.
- Generar propuestas personalizadas o preguntas de averiguación.
- Detectar oportunidades de venta adicional basadas en el comportamiento del cliente.
- Ayudar a calificar prospectos, programar reuniones y hacer un seguimiento de los clientes potenciales.

Aumento del 50 % en la velocidad de planificación de cuentas y del 50 % en las reservaciones de ventas adicionales

[Plative](#), una empresa de servicios profesionales, se enfrentaba a un reto habitual entre muchas pequeñas empresas: la pérdida de tiempo valioso debido a los procesos de ventas manuales. Tan solo la planificación de cuentas requería hasta ocho horas por cliente y trimestre, algo que retrasaba las oportunidades de crecimiento.

Al integrar IA de Slack, Plative conectó sus herramientas de administración de relaciones con clientes, gestión de proyectos y documentos en un flujo de trabajo centralizado. Ahora, los agentes de IA generan, de forma automática, planes de cuentas y actualizan la información de los clientes en tiempo real. Como resultado, Plative redujo a la mitad el tiempo de planificación de cuentas y tuvo un aumento del 50 % en las reservaciones de ventas adicionales, todo esto sin que fuera necesario contratar nuevo personal.

Atención al cliente

Responder con rapidez es clave para ganarse la lealtad de los clientes, pero cumplir con los acuerdos de nivel de servicio es cada vez más difícil debido a que los productos son cada vez más complejos y la base de clientes crece.



39 %

Los representantes únicamente dedican el [39 % de su tiempo a trabajar directamente con los clientes](#); sin embargo, un [tercio de las interacciones con la atención al cliente siguen sin resolverse](#). Los agentes de IA ayudan a los equipos pequeños a subsanar esa deficiencia al hacer lo siguiente:

- Gestionar una amplia gama de consultas de los clientes, desde preguntas frecuentes sencillas hasta problemas más complejos.
- Proporcionar asistencia personalizada y soporte las 24 horas del día, todos los días.
- Derivar, automáticamente, los problemas complejos a agentes humanos.

Agentes de IA que mantienen las negociaciones en marcha en las ventas y la atención al cliente

[Wahi](#), una plataforma digital del sector inmobiliario, se fijó un objetivo ambicioso: aumentar diez veces el número de prospectos sin ampliar su plantilla de trabajadores. Para lograrlo, crearon a Jean-Michel, un agente de IA personalizado en Slack. Por medio de la generación aumentada de recuperación, Jean-Michel obtiene actualizaciones de propiedades en tiempo real y las envía, directamente, a los agentes inmobiliarios y a los clientes.

Basta con que los agentes escriban una abreviatura de la propiedad en Slack, y Jean-Michel se encargará del resto. Las actualizaciones más rápidas representan una mejor experiencia para el cliente y decisiones más rápidas. Ahora, el equipo de Wahi puede enfocarse en formalizar negociaciones, mientras que su agente de IA hace que todas las conversaciones fluyan.



Marketing



Por lo general, las pruebas de campañas, la generación de contenido y el análisis de datos tardan semanas: [únicamente el 31 % de los especialistas en marketing está satisfecho por completo con su capacidad para unificar las fuentes de datos de los clientes](#). Los agentes de IA ayudan a los equipos pequeños a avanzar más rápido al hacer lo siguiente:

- Realizar pruebas A/B sin configuración manual.
- Ajustar el gasto de publicidad en tiempo real en función del rendimiento.
- Sugerir ajustes en las campañas a partir de las tendencias de los datos en tiempo real.

Los agentes de automatización de marketing también pueden personalizar campañas, segmentar clientes y apoyar la generación de prospectos, lo que te ayuda a llegar al público correcto y a convertir, eficazmente, dichos prospectos.

Por ejemplo, una pequeña marca de café de especialidad puede utilizar un agente de IA en Slack para configurar y monitorear, automáticamente, pruebas A/B para promociones por correo electrónico ajustando las líneas de asunto o las imágenes en función de los datos de interacción en tiempo real. El agente también puede hacer un seguimiento del rendimiento de los anuncios en todas las plataformas y recomendar cambios en el presupuesto hacia los canales que tengan el mayor rendimiento.

Operaciones y RR. HH.

Recursos humanos es una de las áreas más listas para aprovechar la IA en las pequeñas empresas. Los agentes de IA pueden encargarse de tareas clave y que consumen mucho tiempo, lo que libera a los equipos para que se centren en lo estratégico. Pueden hacer lo siguiente:

- Automatizar los procesos de incorporación.
- Configurar cuentas, distribuir materiales de capacitación y programar sesiones de orientación para nuevos empleados.
- Programar entrevistas y hacer un seguimiento de la participación de los empleados.
- Ayudar a mantener el cumplimiento monitoreando las políticas y los flujos de trabajo clave de RR. HH.

Para gestionar todo el proceso de incorporación, una pequeña empresa emergente de la industria tecnológica podría implementar un agente de IA para crear cuentas de correo electrónico, asignar módulos de capacitación y coordinar los horarios de orientación. Los agentes también pueden ayudar a hacer un seguimiento del rendimiento, detectar tendencias de participación e incluso marcar áreas en las que puede necesitarse soporte adicional.

Finanzas

Gestionar las finanzas es posiblemente una de las tareas más absorbentes a la hora de dirigir una empresa. Los agentes de IA pueden automatizar muchas de las tareas más rutinarias, como las siguientes:

- Escanear y clasificar gastos.
- Automatizar la contabilidad y la generación de facturas.
- Generar reportes financieros listos para auditorías.
- Hacer un seguimiento del rendimiento financiero en tiempo real.

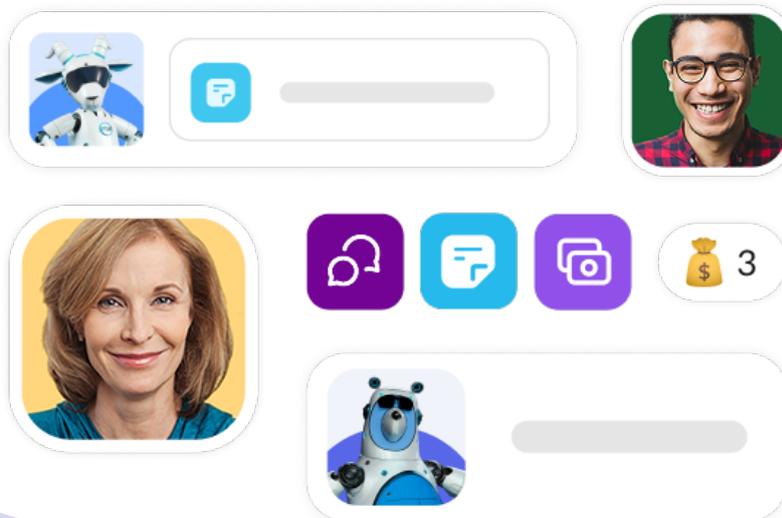
Por ejemplo, una pequeña empresa de consultoría puede implementar un agente de IA para generar facturas automáticamente, hacer un seguimiento de gastos y preparar reportes financieros, tareas que, por lo demás, requerirían horas de trabajo manual. El agente ofrece información en tiempo real sobre la salud financiera de la empresa, lo que ayuda a los directivos a tomar decisiones más rápidas y mejor informadas.

Al año, las pequeñas empresas dedican 24 días en tareas administrativas financieras.

Gracias a los agentes de IA, es posible recuperar ese tiempo: los equipos que utilizan agentes de IA invierten un 40 % menos de tiempo a tareas administrativas que quienes no los utilizan.

[Investigación de Sage, 2025](#)

[Los agentes de IA son el catalizador de una fuerza laboral ilimitada, Slack](#)



Capítulo 3: Cómo comenzar a utilizar agentes de IA en Slack

No necesitas un enorme presupuesto, un equipo técnico ni meses de planificación para utilizar agentes de IA. Ya sabemos que una de las ventajas de las pequeñas empresas es su capacidad para actuar con rapidez. La buena noticia es que tu implementación de IA también puede ser así.

Slack te da los cimientos para integrar agentes de IA en tu trabajo diario sin necesidad de sustituir tus sistemas actuales. Y, con Agentforce, puedes implementar agentes fiables y seguros que se conectan directamente a las herramientas y los flujos de trabajo que tu equipo ya emplea.

Vas a necesitar estos tres elementos básicos para iniciar:

1 Confianza y seguridad

Lo primero y más importante que debes saber es que tus datos están protegidos. Slack está diseñado con cifrado de nivel empresarial, controles de administrador granulares y estrictas normas de cumplimiento. Con [Agentforce](#), puedes crear y gestionar agentes de IA directamente dentro de Slack; esto significa que todos los agentes operan bajo la capa de confianza de Einstein:

- Los agentes utilizan datos de fuentes confiables de tu equipo para tomar decisiones y hacer recomendaciones.
- Los agentes no pueden acceder a información para la que no tengan permiso.
- Luego de que se generen las respuestas, no se retendrán los datos.

Esto es crucial para las empresas que manejan datos confidenciales de clientes, financieros o de RR. HH.

2 Acceso a los datos

Los agentes de IA solo son tan buenos como la información con la que trabajan. Slack hace el proceso más sencillo al integrarse con las herramientas que tu empresa ya utiliza: plataformas de administración de relaciones con clientes, como Salesforce; sistemas de soporte, como Zendesk; herramientas de almacenamiento, como Google Drive, y aplicaciones de gestión de proyectos, como Asana o Jira.

Mientras más conectadas estén tus herramientas en Slack, más eficaces serán tus agentes. Estos pueden hacer lo siguiente:

- Obtener los registros de clientes más recientes para actualizar el estado de las negociaciones.
- Buscar en bases de conocimiento para resolver tickets de soporte.
- Acceder a datos de empleados para automatizar los pasos de incorporación.

3 Acción flexible

El ecosistema abierto de Slack ofrece a los agentes de IA múltiples formas de trabajar. Estos pueden hacer lo siguiente:

- Enviar mensajes y notificaciones en canales.
- Actualizar registros en aplicaciones conectadas.
- Enrutar tickets o prospectos de ventas de forma automática.
- Crear tareas, iniciar flujos de trabajo y derivar problemas automáticamente.

Todo esto puede lograrse con la API de Slack, pero no es necesario que escribas código para beneficiarte de esto. Con herramientas sin código, como el Generador de flujos de trabajo y las plantillas de Agentforce, las pequeñas empresas pueden automatizar el trabajo de forma rápida y sencilla, justo donde los equipos ya están trabajando.

Introducción a Agentforce

[Agentforce](#) facilita el proceso de incorporación de agentes de IA a Slack, ya sea que inicies con una plantilla o si creas algo personalizado para tu equipo. Sin importar lo que elijas, los agentes siempre se diseñan teniendo en cuenta la seguridad, los permisos y los flujos de trabajo. Podrás hacer lo siguiente:

- Elegir plantillas para tareas habituales, como el enrutamiento de prospectos, la clasificación del soporte o la incorporación.
- Personalizar acciones sin necesidad de desarrolladores.
- Implementar agentes directamente en los canales de Slack de tu equipo.

Los agentes se muestran de la misma manera que los compañeros de equipo: puedes @mencionarlos y chatear con ellos, y actuarán dependiendo de los datos en tiempo real de tus sistemas.



⚡ Hacer una pregunta

MIMIT usa Agentforce para ahorrar 200 000 USD al año

[MIMIT Health](#), un proveedor de atención sanitaria, necesitaba una mejor forma para gestionar las derivaciones y la incorporación de pacientes. Tradicionalmente, el registro de datos, la programación de citas y el seguimiento de nuevos pacientes se hacían de forma manual, lo que dejaba mucho margen para errores.

Con Agentforce, MIMIT automatizó todo el flujo de trabajo: la información de los pacientes, por correo electrónico, teléfono o formulario web, se escribe una sola vez y se enruta al instante. Agentforce crea un prospecto en Health Cloud y un canal de Slack, donde el equipo de atención puede colaborar de forma segura, todo dentro de un entorno que cumple con la ley HIPAA.

«Agentforce ha revolucionado las derivaciones, lo que ha reducido el esfuerzo manual y ha garantizado un proceso de incorporación fluido, seguro y eficiente», declara el fundador, el Dr. Paramjit «Romi» Chopra.

MIMIT, que ya ahorra hasta 200 000 USD por año, ahora está ampliando Agentforce para que lleve a cabo tareas como transcripciones, reclamos médicos e incorporación de médicos.

¿Quieres empezar con algo aún más sencillo? Prueba el Generador de flujos de trabajo

Para las empresas nuevas en el mundo de la IA o la automatización, el Generador de flujos de trabajo de Slack es la forma más rápida de comenzar. Es una herramienta sin código con la que puedes hacer lo siguiente:

- Arrastrar y soltar pasos para crear flujos de trabajo personalizados.
- Configurar automatizaciones sencillas, como enviar un mensaje de bienvenida a un nuevo prospecto de ventas o enrutar una nueva solicitud de TI.
- Utilizar las funcionalidades de IA de Slack para generar plantillas de flujo de trabajo automáticamente.

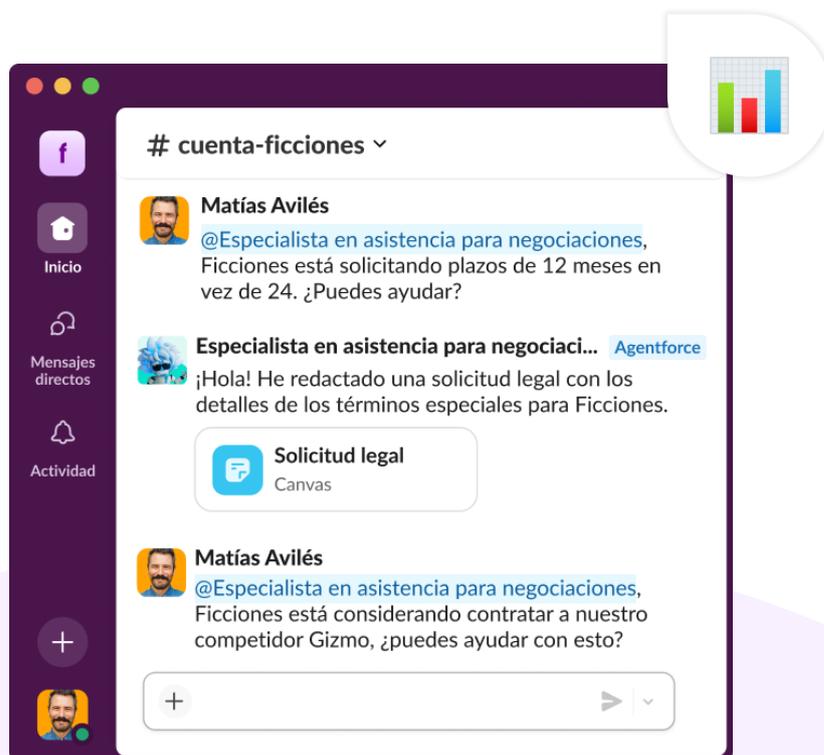
✓ Consejo práctico

Inicia con algo pequeño. Automatiza cosas sencillas, como asignar prospectos entrantes a tus representantes de ventas, crear tickets de soporte a partir de los mensajes de los clientes o enviar solicitudes de reuniones de sincronización diarias a tu equipo. Cada pequeña automatización libera tiempo y genera confianza para implementaciones más grandes de agentes de IA más tarde.

Los beneficios reales: lo que las pymes ganan con los agentes de IA



En todas las industrias, las pequeñas empresas están utilizando agentes de IA para avanzar más rápido y mantener a sus equipos enfocados. Según el [Índice de la Fuerza Laboral de Slack](#), el **72 % de los empleados que trabajan con agentes de IA dice sentirse «muy productivo»**. Eso se traduce en menos tiempo dedicado a tareas repetitivas y más tiempo para el trabajo creativo y el desarrollo de competencias.



Capítulo 4: Mejores prácticas para que los agentes de IA realmente funcionen para ti

Implementar agentes de IA es muy fácil. Sin embargo, si lo que quieres es obtener todos sus beneficios, es necesario tomar decisiones deliberadas. Estas prácticas recomendadas son el resultado directo del éxito que ya están teniendo las pequeñas empresas más destacadas.

Es mejor iniciar poco a poco y centrarse en un objetivo concreto

No implementes agentes en toda la empresa desde el día 1. Mejor, identifica un flujo de trabajo específico, algo repetitivo y que requiera mucho tiempo, donde los beneficios sean evidentes.

Plative es un buen ejemplo: al automatizar la planificación de cuentas, redujeron el tiempo de preparación a la mitad y aumentaron las ventas adicionales, sin que fuera necesario contratar a más desarrolladores.

Consejo: Algunos buenos proyectos iniciales son las actualizaciones de la administración de relaciones con clientes, la clasificación de tickets de clientes o la automatización del enriquecimiento de los prospectos de ventas.

Desarrolla la transparencia y la confianza

La transparencia fomenta la confianza en la IA y refuerza la cultura de tu empresa. Cuando los empleados entienden cómo encajan las nuevas herramientas en el panorama general, se refuerza la apertura, la colaboración y el éxito compartido.

- Explica, con claridad, las funciones de los agentes: estos automatizan las tareas que retrasan a tu equipo, no el trabajo estratégico y creativo que los humanos hacen mejor.
- Muestra lo que hace el agente: en Slack, los agentes pueden reportar sus acciones en los canales para que todo el mundo vea el trabajo con total claridad.



El 63 % de los trabajadores declara que confía más en la IA cuando trabaja junto a las personas, no en lugar de ellas.

[Investigación de Salesforce de 2024](#)

Haz de la experimentación un hábito

Los agentes de IA prosperan en empresas donde los equipos tienen la opción de experimentar. El objetivo no es que todo sea perfecto desde un inicio, sino aprender rápido:

- Planea **«días de demostración»** en los que los equipos muestren cómo utilizan los agentes.
- Crea un canal de Slack **#aprendizaje-IA** para compartir consejos, logros y lecciones.
- Celebra los **errores rápidos**: intentar, aprender y ajustar son acciones que harán que tus agentes sean más inteligentes, rápidos y eficaces.

Empresas como Canva animan a los equipos a [probar casos de uso de IA libremente](#) en lugar de imponer un enfoque vertical, un hecho que lleva a la innovación de forma más rápida.

«Tenemos programas de aprendizaje dirigidos por nuestro equipo de la Universidad de Canva que dan a la gente libertad para jugar y experimentar».

Samantha Garrett,
ingeniera sénior en sistemas, Canva

Integra primero tus sistemas

Mientras más puedan «ver» tus agentes, más efectivos serán. Antes de implementar agentes complejos:

- Conecta Slack a tu administración de relaciones con clientes, sistemas de tickets, almacenes de documentos y herramientas de RR. HH.
- Comienza con datos accesibles, como registros de clientes o preguntas frecuentes de soporte.



El 61 % de las empresas considera que las plataformas de colaboración, como Slack, son el centro donde se unen las aplicaciones y los datos, lo que facilita que los agentes de IA actúen de manera inteligente.

IA de Metrigy para el éxito empresarial:
estudio global de 2025-26

Invierte en aprendizaje

Actualmente, uno de los mayores retos a los que se enfrentan las pequeñas empresas es [mantener el ritmo de la rápida evolución de la tecnología](#). **Gerald Kane**, profesor de la Universidad de Georgia, lo llama la «brecha de adopción digital», es decir, el desfase entre la rapidez con la que avanza la tecnología y la lentitud con la que se adaptan las empresas. «Si pensamos que la velocidad del cambio tecnológico se va a detener con la IA, nos estamos engañando a nosotros mismos», afirma. «Lo que importa es tener una mentalidad de crecimiento».

La investigación de Kane reveló un claro riesgo empresarial: los empleados que no están conformes con el avance digital de su empresa tienen más de un 30 % de probabilidades de dejarla en el plazo de un año. Por otro lado, las empresas que ofrecen capacitación digital, lo que incluye la de herramientas como la IA, ven cómo sus empleados son hasta **15 veces menos propensos a abandonar la empresa**.

Para las pequeñas empresas, incluso las inversiones más modestas en capacitación pueden generar frutos de retención, lealtad y equipos preparados para el futuro. Ofrece a tu equipo herramientas de capacitación fáciles y gratuitas, como [Salesforce Trailhead](#), y promueve, entre el personal no técnico, herramientas sin código, como el Generador de flujos de trabajo.

Los empleados que no están conformes con el avance digital de su empresa tienen más de un 30 % de probabilidades de dejarla en el plazo de un año.

[Los tres consejos que necesitarás para triunfar en la era de los agentes de IA](#)



Capítulo 5: Preocupaciones comunes y cómo tratarlas

Las pequeñas empresas disponen de menos recursos y tienen un menor margen de error; por lo tanto, cada nueva herramienta debe funcionar en beneficio de tu equipo, no en su contra. Basándonos en la experiencia y la investigación del mundo real, a continuación, te explicamos cómo afrontar las preocupaciones más comunes acerca de los agentes de IA.

1 «¿Nos sustituirán los agentes de IA?»



No. Los agentes de IA no sustituyen a las personas; en cambio, asumen tareas repetitivas y basadas en reglas que consumen el tiempo y la atención de tu equipo. Automatizan tareas de rutina, como actualizar registros de administración de relaciones con clientes, enrutar tickets de soporte y procesar formularios, para que tus empleados puedan enfocarse en cerrar negociaciones, ayudar a los clientes y hacer crecer la empresa.

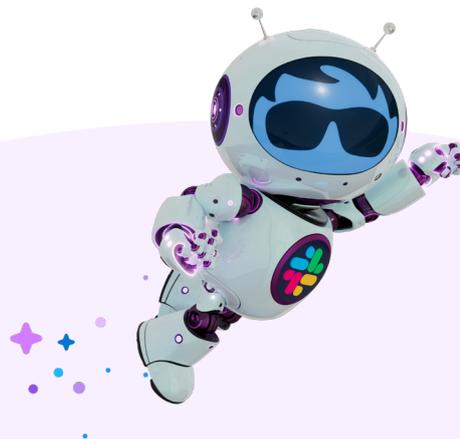
Esto es algo que los empleados reconocen: el 62 % de los trabajadores que espera que la IA cambie su trabajo cree que [sus cargos serán más estratégicos y creativos](#).

2 «¿Nuestros datos están seguros?»

Sí, pero solo si eliges plataformas que se han diseñado pensando en la confianza y la seguridad. Slack usa Agentforce y se beneficia de la capa de confianza de Einstein para garantizar lo siguiente:

- **Conexión segura:** los agentes únicamente pueden acceder a los datos que tienen permiso para usar.
- **Sin retención de datos:** ningún LLM de terceros retiene tus datos después de generar una respuesta.
- **Pistas de auditoría:** todas las acciones de los agentes se registran y pueden revisarse.

Los agentes de IA en Slack heredan las mismas políticas de seguridad y privacidad de nivel empresarial en las que confían algunas de las empresas más avanzadas del mundo, sin la complejidad de tener que configurar tu propio sistema.



3 «¿Será muy complicada de usar?»

No si tienes las herramientas correctas. El diseño de Slack está pensado para los usuarios del día a día, no para ingenieros. Con herramientas como el Generador de flujos de trabajo, podrás crear automatizaciones con sencillos pasos de arrastrar y soltar, sin necesidad de programar. Además, Agentforce incluye plantillas listas para usar para tareas habituales en pequeñas empresas, como las siguientes:

- Asignar los prospectos entrantes al representante adecuado.
- Enrutar las solicitudes de soporte al equipo adecuado.
- Automatizar la planificación de cuentas o el seguimiento de tickets.

[Plative](#) creó y lanzó a «Plaito», su agente de IA personalizado dentro de Slack con un equipo pequeño y un mínimo de programación, y lo utilizó para reducir a la mitad el tiempo de planificación de cuentas y aumentar las reservaciones de ventas adicionales en un 50 %. No necesitas más desarrolladores, únicamente un buen caso de uso y un poco de tiempo.

Agentes de IA: tu lista de verificación de inicio rápido

- Espacio de trabajo en Slack con acceso al Generador de flujos de trabajo y aplicaciones.
- Agentforce activado (para implementar agentes de IA de forma segura).
- Integración de administración de relaciones con clientes, soporte técnico o almacenamiento de documentos, como Salesforce, Zendesk o Google Drive.
- Un proceso sencillo y repetitivo que automatizar, como el enrutamiento de tickets o la asignación de prospectos de ventas.
- Métricas claras para medir el éxito (por ejemplo, horas ahorradas, mejora del tiempo de respuesta).
- Un equipo piloto para probar y perfeccionar los flujos de trabajo.

Trabaja de forma más inteligente, muévete más rápido y mantén a tus clientes felices

Las pequeñas empresas prosperan por ser rápidas, creativas y mantenerse cerca de los clientes. Sin embargo, cuando el volumen de trabajo aumenta, lo hace también la complejidad. Los agentes de IA ayudan a los equipos pequeños a mantenerse ágiles y centrados mientras crecen.

No sustituyen lo que hace grande a tu empresa, sino que lo protegen. Con Slack y los agentes de IA, los equipos pueden reducir las tareas de rutina, dedicar tiempo a lo que realmente importa y seguir siendo competitivos sin perder su ventaja.



La información anterior se proporciona solo con una finalidad informativa y no constituye ningún compromiso vinculante. No uses esta información para tomar tus decisiones de compra. El desarrollo, el lanzamiento y los tiempos de cualquier producto, función o funcionalidad quedan a exclusivo criterio de Slack y están sujetos a cambios.

© Copyright 2025, Salesforce, Inc. Todos los derechos reservados.