

# Comment développer votre PME grâce aux agents IA dans Slack

Moins de tâches répétitives, plus de stratégie :  
comment les petites entreprises maximisent leur  
rentabilité grâce aux agents IA dans Slack



## **Spécialiste des ventes**

Fournit des conseils de vente personnalisés et des ressources pour remporter plus de contrats.

# Sommaire

- 3** Introduction :  
Pourquoi utiliser des agents IA dès maintenant ?
- 4** Chapitre 1 :  
Agents IA, qui sont-ils et que font-ils ?
- 5** Chapitre 2 :  
Comment exploiter tout le potentiel des agents IA
- 9** Chapitre 3 :  
Comment commencer à utiliser les agents IA  
dans Slack
- 13** Chapitre 4 :  
Les meilleures pratiques pour faire travailler  
les agents IA
- 16** Chapitre 5 :  
Comment répondre aux inquiétudes courantes



# Introduction : Pourquoi utiliser des agents IA dès maintenant ?

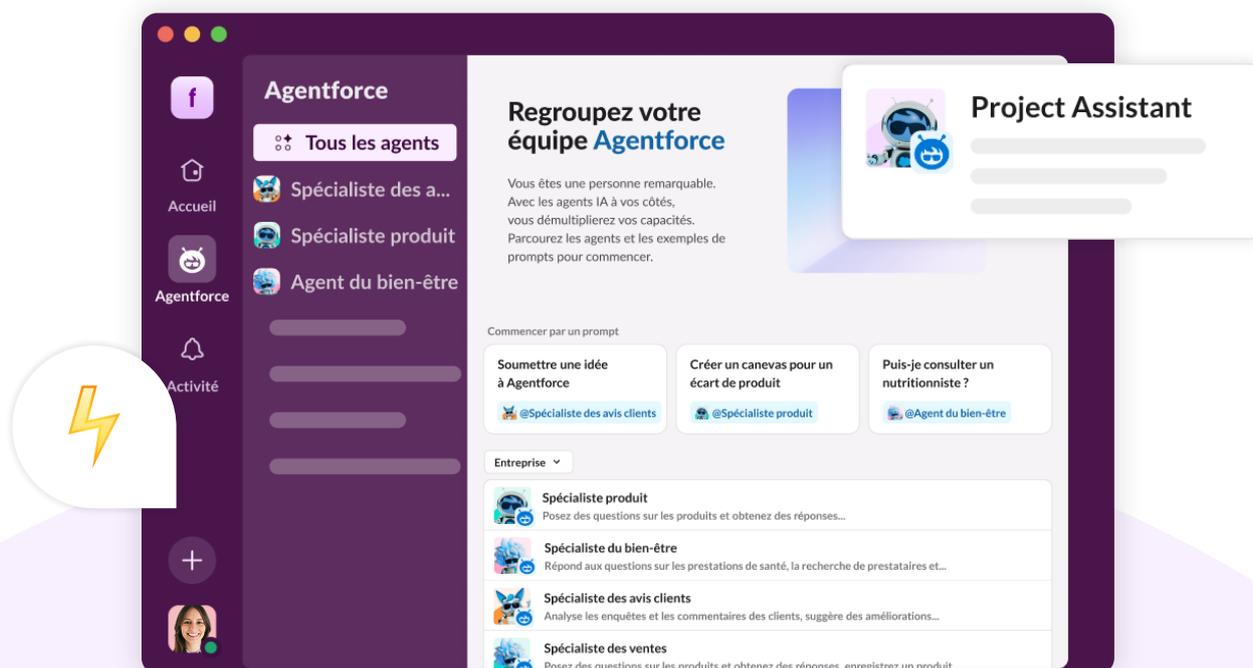
La rapidité est le principal atout des petites entreprises. Les petites équipes prennent des décisions plus rapidement, avancent plus vite et s'adaptent plus facilement. Mais au fur et à mesure que les activités se développent, cette agilité tend à diminuer : l'augmentation des effectifs et des outils complexifie les opérations. Ce qui s'apparentait à un sprint devient un véritable parcours du combattant, semé d'embûches et entaché de problèmes de communication.

Pour les petites entreprises confrontées à de lourdes charges de travail avec des ressources limitées, une solution existe : les [agents IA](#), qui offrent une nouvelle méthode puissante pour conserver sa rapidité d'exécution. Bien sûr, ils ne remplacent pas la créativité et la singularité des petites entreprises ; en revanche, ils se chargent des tâches répétitives, en gérant les données et en connectant les processus. Ainsi votre équipe, libérée des tâches fastidieuses, reste agile et concentrée. Les agents IA peuvent mettre à jour les enregistrements CRM, attribuer des tickets d'assistance, planifier des sessions d'intégration et acheminer les demandes d'approbation. Cela libère votre équipe pour qu'elle se concentre sur les conversations importantes, la résolution de problèmes complexes et développe une culture d'entreprise forte, pendant que vous prenez en charge davantage de travail et de clients.

Il est important de noter que les agents IA évoluent désormais dans Slack. Inutile de se former à de nouveaux outils ou à des systèmes compliqués. Ils sont prêts à vous aider 24 h/24, 7 j/7, là où votre équipe travaille déjà.

La facilité d'utilisation est primordiale. Lorsque les outils d'IA s'intègrent naturellement dans les processus quotidiens, les collaborateurs sont davantage à même de les adopter et d'en constater concrètement les résultats. De fait, l'adoption s'accélère : 71 % des petites entreprises prévoient d'accroître leur utilisation des outils IA pour gagner en efficacité et automatiser les tâches répétitives. Au niveau mondial, [IDC rapporte](#) que 83 % des entreprises étudient comment utiliser les agents IA pour travailler plus rapidement et plus intelligemment.

Il ne s'agit pas ici de suivre les tendances. Il s'agit d'en faire plus avec le même effectif, sans ralentir les activités.



# Chapitre 1: Agents IA, qui sont-ils et que font-ils ?

La plupart des salariés ont déjà utilisé des chatbots basiques (des scripts qui répondent à des questions simples) et de grands modèles de langage qui génèrent du texte, du code ou des images. Ces outils sont utiles, mais ils dépendent toujours des humains pour les actions de vérification, de révision et d'exécution.

Les agents IA sont différents. Ils ne se contentent pas de suggérer ce qu'il faut faire. Ils agissent. Dans Slack, les agents IA peuvent se connecter directement aux données et aux outils que votre entreprise utilise déjà. Cela leur permet de :

- 1 Classer et approuver les notes de frais sans intervention humaine
- 2 Élaborer des plans de vente sur la base de données CRM en temps réel
- 3 Fournir un service client en répondant aux questions à partir de votre base de connaissances et en remontant les problèmes complexes si nécessaire
- 4 Mettre à jour les rapports sur l'état d'avancement des projets et attribuer automatiquement des tâches de suivi

Les agents IA fournissent une assistance fiable pour accomplir les tâches que les petites entreprises ne peuvent pas superviser en continu par manque de ressources. Cela permet à votre équipe de se concentrer sur les domaines où le jugement humain, la créativité et le développement des relations sont irremplaçables.

Tous les agents IA ne sont pas conçus de la même manière. Ceux d'Agentforce sont créés dans un souci de confiance, avec des cadres de sécurité stricts tels que la [couche de confiance Einstein](#). Agentforce vous permet de déployer des agents IA qui s'appuient sur les données réelles de votre entreprise, et non sur du contenu Web aléatoire. Ils fonctionnent avec des autorisations que vous contrôlez et peuvent agir de manière autonome ou sous la supervision d'un humain, selon la tâche à accomplir. Ils apparaissent dans Slack comme des coéquipiers toujours disponibles, prêts à agir et pas seulement aptes à donner des conseils, dans le respect des limites que vous avez fixées.

**« Les agents IA effectuent en quelques secondes et avec une précision incroyable ce qui nous prenait autrefois quatre heures. »**

**Vishrut Malhotra, PDG, Rexera**

[Rexera](#) utilise des agents IA dans Slack pour automatiser la collecte, la vérification et la livraison de documents contractuels complexes.

# Chapitre 2 : Comment exploiter tout le potentiel des agents IA

Les agents IA ne sont pas généralistes, mais spécialistes. Et vous pouvez faire travailler autant de spécialistes que vous le souhaitez avec vos collaborateurs, directement dans Slack. Les cas d'utilisation les plus intéressants pour les petites entreprises se répartissent dans quelques domaines clés :



## La vente

Les équipes de vente consacrent jusqu'à **70 % de leur temps** à des tâches qui ne sont pas liées à la vente proprement dite. Pour remédier à cette situation, les agents IA peuvent :



- Mettre à jour instantanément les enregistrements CRM après la réponse d'un prospect
- Générer des propositions sur mesure ou des questions sur l'identification des besoins
- Proposer des opportunités de vente incitative basées sur le comportement du client
- Contribuer à la qualification des leads, planifier des réunions et assurer le suivi auprès des clients potentiels

## 50 % d'accélération de la planification stratégique, 50 % d'augmentation des ventes incitatives

[Plative](#), une société de services professionnels, a été confrontée à un défi que connaissent de nombreuses petites entreprises : ses équipes perdaient un temps précieux à cause de processus de vente manuels. La planification stratégique prenait à elle seule jusqu'à huit heures par client et par trimestre, ce qui ralentissait les opportunités de croissance.

En intégrant Slack AI, Plative a connecté son CRM, sa gestion de projet et ses outils de documentation dans un flux de travail centralisé. Les agents IA génèrent désormais automatiquement des plans stratégiques de compte et mettent à jour les informations sur les clients en temps réel. Plative a ainsi réduit de moitié son temps de planification stratégique et a constaté une augmentation de 50 % des ventes incitatives, le tout sans avoir à recruter.

## Le service client

Les réponses rapides fidélisent les clients, mais il est de plus en plus difficile de respecter les accords de niveau de service (SLA) à mesure que les produits deviennent plus complexes et que votre clientèle s'élargit.



39 %

Les commerciaux ne consacrent que 39 % de leur temps à travailler directement avec les clients, et pourtant, un tiers des interactions avec le service client se soldent encore par des problèmes non résolus. Pour combler cette lacune, les agents IA peuvent aider les petites équipes à :

- Traiter un large éventail de demandes clients, allant des FAQ simples aux problèmes plus complexes
- Fournir une assistance et une aide personnalisée 24 h/24, 7 j/7
- Transférer automatiquement les problèmes complexes à un humain

## Les agents IA facilitent les transactions commerciales et le service client

Wahi, une plateforme immobilière numérique, s'est fixé un objectif ambitieux : décupler le nombre de leads sans augmenter ses effectifs. Pour y parvenir, elle a créé Jean-Michel, un agent IA personnalisé dans Slack. Grâce à la génération augmentée par récupération, Jean-Michel obtient des mises à jour immobilières en temps réel et les envoie directement aux agents immobiliers et aux clients.

Les agents n'ont qu'à entrer le raccourci lié à un bien dans Slack, et Jean-Michel s'occupe du reste. Des mises à jour plus rapides entraînent de meilleures expériences pour les clients et des décisions plus rapides. L'équipe de Wahi peut désormais se concentrer sur la signature de contrats, tandis que leur agent IA veille à ce que chaque conversation avance.



## ✓ Le marketing



Les tests de campagne, la génération de contenu et l'analyse des données prennent souvent des semaines : [seuls 31 % des spécialistes du marketing sont pleinement satisfaits de leur capacité à unifier les sources de données clients.](#)

Pour aider les petites équipes à accélérer, les agents IA peuvent :

- Exécuter des tests A/B sans configuration manuelle
- Ajuster les dépenses publicitaires en temps réel en fonction des performances
- Suggérer des ajustements de campagne à partir des données des tendances en direct

Les agents d'automatisation du marketing peuvent également personnaliser les campagnes, segmenter les clients et favoriser la génération de leads, ce qui vous aide à atteindre le bon public et à convertir efficacement les leads.

Par exemple, une petite marque de café spécialisée peut utiliser un agent IA dans Slack pour mettre en place et surveiller automatiquement des tests A/B pour les promotions par e-mail, en ajustant leurs intitulés ou leurs images en fonction des données d'engagement en temps réel. L'agent peut également suivre les performances des publicités sur les différentes plateformes et recommander de réorienter le budget vers les canaux les plus performants.

## 👤 Les ressources humaines et les opérations

Les ressources humaines sont l'un des domaines les plus adaptés à l'IA dans les petites entreprises. Les agents IA peuvent prendre en charge des tâches cruciales et chronophages qui éloignent souvent les équipes du travail stratégique. Ils peuvent :

- Automatiser les processus d'intégration
- Créer des comptes, fournir des supports de formation et programmer des sessions d'orientation pour les nouvelles recrues
- Organiser des entretiens et suivre l'engagement des collaborateurs
- Contribuer à maintenir la conformité en contrôlant les politiques et les flux de travail clés en matière de ressources humaines

Pour gérer l'ensemble du processus d'intégration, une petite startup technologique peut déployer un agent IA pour créer des comptes de messagerie, attribuer des modules de formation et coordonner les horaires d'orientation. Les agents peuvent également contribuer au suivi des performances, mettre en évidence les tendances en matière d'engagement et même signaler les domaines dans lesquels une assistance supplémentaire pourrait être nécessaire.

## Les services financiers

La gestion du budget est souvent l'un des volets les plus fastidieux du management de l'entreprise. Les agents IA peuvent automatiser un grand nombre de tâches répétitives, comme :

- La numérisation et la catégorisation des dépenses
- La comptabilité et la facturation
- La génération de rapports financiers prêts à être audités
- Le suivi des performances financières en temps réel

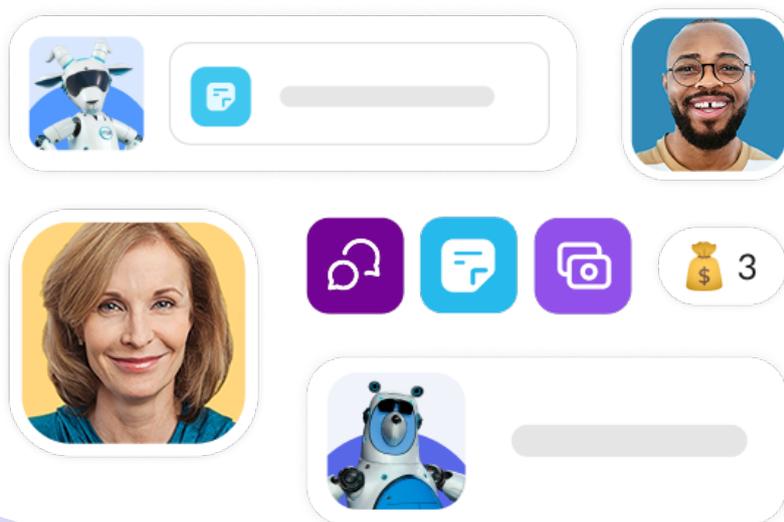
Par exemple, une petite société de conseil peut déployer un agent IA pour générer automatiquement des factures, suivre les dépenses et préparer des rapports financiers : des tâches qui nécessitent habituellement des heures de travail manuel. L'agent fournit des informations en temps réel sur la santé financière de l'entreprise, ce qui aide les dirigeants à prendre des décisions plus rapides et intelligentes.

**Les petites entreprises consacrent 24 jours par an à l'administration financière.**

**Les agents IA peuvent aider à récupérer ce temps : les équipes qui utilisent des agents IA consacrent 40 % de temps en moins aux tâches administratives que celles qui n'en utilisent pas.**

[Recherche Sage, 2025](#)

[Les agents IA catalysent une force de travail illimitée, Slack](#)



# Chapitre 3 : Comment commencer à utiliser les agents IA dans Slack

Inutile de débloquer un budget important, de recruter une équipe technique ou de planifier pendant des mois pour utiliser des agents IA. Nous savons déjà que l'un des avantages des petites entreprises est leur capacité à agir rapidement. La bonne nouvelle, c'est que votre déploiement de l'IA peut l'être aussi.

Slack vous fournit les bases nécessaires pour intégrer des agents IA dans votre travail quotidien sans avoir à remplacer vos systèmes existants. Et avec Agentforce, vous pouvez déployer des agents fiables et sécurisés qui se connectent directement aux outils et aux flux de travail que votre équipe utilise déjà.

Pour vous lancer, vous aurez besoin de ces trois éléments essentiels :

## 1 Confiance et sécurité

Avant toute chose, vous devez savoir que vos données sont protégées. Slack est conçu avec un chiffrement de niveau professionnel, des contrôles administratifs granulaires et des normes de conformité strictes. Avec [Agentforce](#), vous pouvez créer et gérer des agents IA directement dans Slack, ce qui signifie que chaque agent fonctionne avec la couche de confiance Einstein :

- Les agents utilisent des données provenant des sources de confiance de votre équipe pour prendre des décisions et formuler des recommandations
- Les agents ne peuvent pas accéder aux informations qu'ils ne sont pas autorisés à consulter
- Aucune donnée n'est conservée après la génération des réponses

Ce point est crucial pour les entreprises qui traitent des données sensibles sur les clients, les finances ou les ressources humaines.

## 2 Accès aux données

L'efficacité des agents IA dépend des informations avec lesquelles ils peuvent travailler. Slack facilite les opérations en s'intégrant aux outils que votre entreprise utilise déjà : les plateformes CRM comme Salesforce, les systèmes d'assistance comme Zendesk, les outils de stockage comme Google Drive et les applications de gestion de projet comme Asana ou Jira.

Plus vos outils sont connectés dans Slack, plus vos agents sont efficaces. Ils peuvent :

- Récupérer les derniers enregistrements des clients pour mettre à jour les statuts des contrats
- Rechercher dans les bases de connaissances pour résoudre les tickets d'assistance
- Accéder aux données des collaborateurs pour automatiser les étapes d'intégration

### 3 Flexibilité des actions

L'écosystème ouvert de Slack propose aux agents IA de multiples façons de travailler. Ils peuvent :

- Envoyer des messages et des notifications dans des canaux
- Mettre à jour les enregistrements dans les applications connectées
- Acheminer automatiquement les tickets ou les leads
- Créer des tâches, lancer des flux de travail, faire remonter des problèmes automatiquement

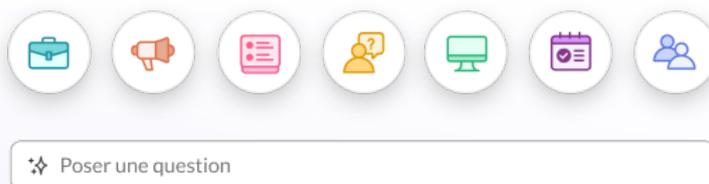
Tout cela est possible grâce à l'API de Slack, sans avoir à coder. Avec des outils sans code comme le générateur de flux de travail et les modèles Agentforce, les petites entreprises peuvent automatiser leurs tâches rapidement et facilement, directement dans leur environnement de travail.

## Prise en main d'Agentforce

[Agentforce](#) facilite l'intégration des agents IA dans Slack, qu'ils soient construits à partir d'un modèle ou complètement personnalisés pour votre équipe. Quel que soit votre choix, les agents sont toujours conçus en tenant compte de la sécurité, des autorisations et des flux de travail. Vous pouvez :

- Choisir des modèles pour les tâches courantes telles que l'acheminement des prospects, la gestion de l'assistance ou l'intégration
- Configurer des actions sans faire appel à des développeurs
- Déployer des agents directement dans les canaux Slack de votre équipe

Travaillez avec les agents comme avec vos coéquipiers. Vous pouvez les @mentionner, discuter avec eux et ils agiront en fonction des données en temps réel de vos systèmes.



## MIMIT utilise Agentforce pour économiser 200 000 \$ par an

[MIMIT Health](#), prestataire de soins, avait besoin d'un meilleur moyen de gérer les référencements et l'intégration des patients. Traditionnellement, l'enregistrement des informations, la planification des rendez-vous et le suivi des nouveaux patients se faisaient manuellement, ce qui laissait une marge d'erreur.

En utilisant Agentforce, MIMIT a automatisé l'ensemble du flux de travail. Les informations sur les patients, qu'elles proviennent d'un e-mail, d'un appel téléphonique ou d'un formulaire Web, sont saisies une seule fois et transférées instantanément. Agentforce crée un lead dans Health Cloud et un canal Slack où l'équipe de soins peut collaborer en toute sécurité, le tout dans un environnement conforme à l'HIPAA.

« Agentforce a révolutionné les référencements, en réduisant les efforts manuels tout en garantissant un processus d'intégration fluide, sécurisé et efficace », indique le fondateur, le Dr Paramjit 'Romi' Chopra.

MIMIT économise déjà jusqu'à 200 000 \$ par an et déploie également Agentforce pour des tâches telles que les transcriptions, les demandes de remboursement de frais médicaux et l'intégration des médecins.

## Vous voulez commencer encore plus simplement ? Essayez le générateur de flux de travail

Pour les entreprises qui découvrent l'IA ou l'automatisation, le générateur de flux de travail de Slack est le moyen le plus rapide de se lancer. Il s'agit d'un outil sans code qui vous permet de :

- Glisser et déposer des étapes pour créer des flux de travail personnalisés
- Paramétrer des automatisations simples, comme l'envoi d'un message de bienvenue à un nouveau prospect ou le routage d'une nouvelle demande informatique
- Utiliser les fonctionnalités d'IA dans Slack pour générer automatiquement des modèles de flux de travail

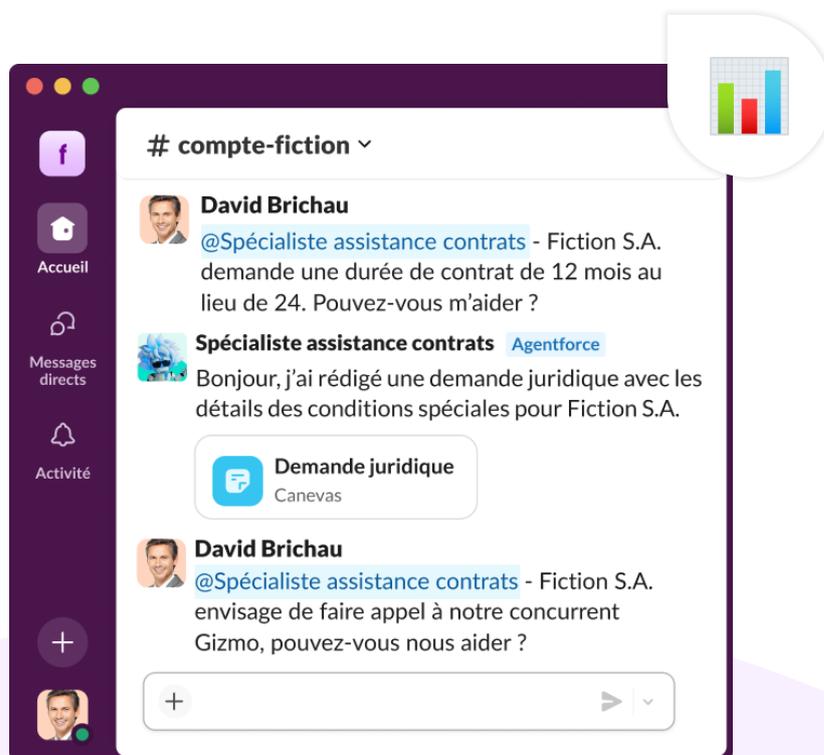
## ✓ Conseil pratique

Commencez modestement. Automatisez quelque chose de simple, comme l'affectation de leads entrants à des commerciaux, la création de tickets d'assistance à partir de messages de clients ou l'envoi d'invites quotidiennes à votre équipe. Chaque petite automatisation libère du temps et renforce la confiance pour des déploiements d'agents IA plus importants à l'avenir.

## Les gains réels : ce que les PME peuvent attendre des agents IA



Dans tous les secteurs, les petites entreprises utilisent des agents IA pour se développer plus rapidement et garder leurs équipes concentrées. Selon le [Slack's Workforce Index](#), **72 % des salariés qui travaillent avec des agents IA déclarent se sentir « très productifs »**. Cela signifie qu'ils consacrent moins de temps aux tâches répétitives et plus de temps au travail créatif et au développement des compétences.



# Chapitre 4 : Les meilleures pratiques pour faire travailler les agents IA

Le déploiement d'agents IA est facile. Pour exploiter leur potentiel, il faut faire des choix réfléchis. Ces meilleures pratiques sont directement inspirées des méthodes qui ont déjà fait leurs preuves dans les petites entreprises les plus performantes.

## Commencer modestement et de manière ciblée

Ne déployez pas d'agents dans l'ensemble de votre entreprise dès le premier jour. Identifiez plutôt un flux de travail spécifique, une tâche répétitive et chronophage où l'automatisation aura des avantages évidents.

Prenons l'exemple de Plative : l'automatisation de la planification des stratégies de comptes a permis de réduire de moitié le temps de préparation et d'augmenter les ventes incitatives, sans recruter de développeurs.

**Conseil :** pour les premiers projets, nous vous conseillons les mises à jour CRM, la gestion des tickets clients ou l'automatisation de l'enrichissement des pistes de vente, entre autres.

## Instaurer la transparence et la confiance

La transparence renforce la confiance dans l'IA et la culture d'entreprise. Lorsque les collaborateurs comprennent comment les nouveaux outils s'intègrent à l'entreprise dans son ensemble, cela renforce l'ouverture, la collaboration et la réussite collective.

- Expliquez clairement le rôle des agents : les agents automatisent les tâches qui ralentissent votre équipe. Ils ne remplacent pas le travail stratégique et créatif que seuls les humains peuvent accomplir.
- Montrez les actions de l'agent : sur Slack, les agents peuvent partager leurs actions dans les canaux afin que tout le monde puisse voir le travail effectué en toute transparence.



**63 % des salariés déclarent faire davantage confiance à l'IA lorsqu'elle travaille aux côtés des utilisateurs, et non à leur place.**

[Étude Salesforce, 2024](#)

## Prendre l'habitude d'expérimenter

Les agents IA prospèrent dans les entreprises où les équipes peuvent expérimenter. L'objectif n'est pas d'obtenir des résultats parfaits dès le départ, mais d'apprendre rapidement :

- Organiser des « **journées démo** » au cours desquelles les équipes montrent comment elles utilisent les agents.
- Créer un canal **#formation-IA** Slack pour partager des astuces, des réussites et des enseignements.
- Ne craignez pas les **ratés** : essayer, apprendre et s'adapter rendra vos agents plus intelligents, plus rapides et plus efficaces.

Des entreprises comme Canva encouragent les équipes à [tester l'utilisation de l'IA librement](#) plutôt que d'adopter une approche directive descendante, ce qui permet d'innover plus rapidement.

**« Nous avons mis en place des programmes d'apprentissage gérés par notre équipe Canva University qui permettent aux utilisateurs de s'amuser et d'expérimenter librement. »**

**Samantha Garrett**  
Ingénieure système senior  
Canva

## Intégrer vos systèmes pour commencer

Plus les données auxquelles vos agents ont accès sont nombreuses, plus ils sont puissants. Avant de déployer des agents complexes :

- Connectez Slack à votre CRM, à vos systèmes de tickets, à vos répertoires de documents et à vos outils RH
- Commencez par les données accessibles, comme les enregistrements des clients ou les FAQ de l'assistance



**61 % des entreprises considèrent les plateformes de collaboration comme Slack comme un espace centralisé où les applications et les données sont unifiées, ce qui facilite l'action intelligente des agents IA.**

L'IA pour la réussite des entreprises de Metrigy :  
2025-26 étude mondiale

## Investir dans la formation

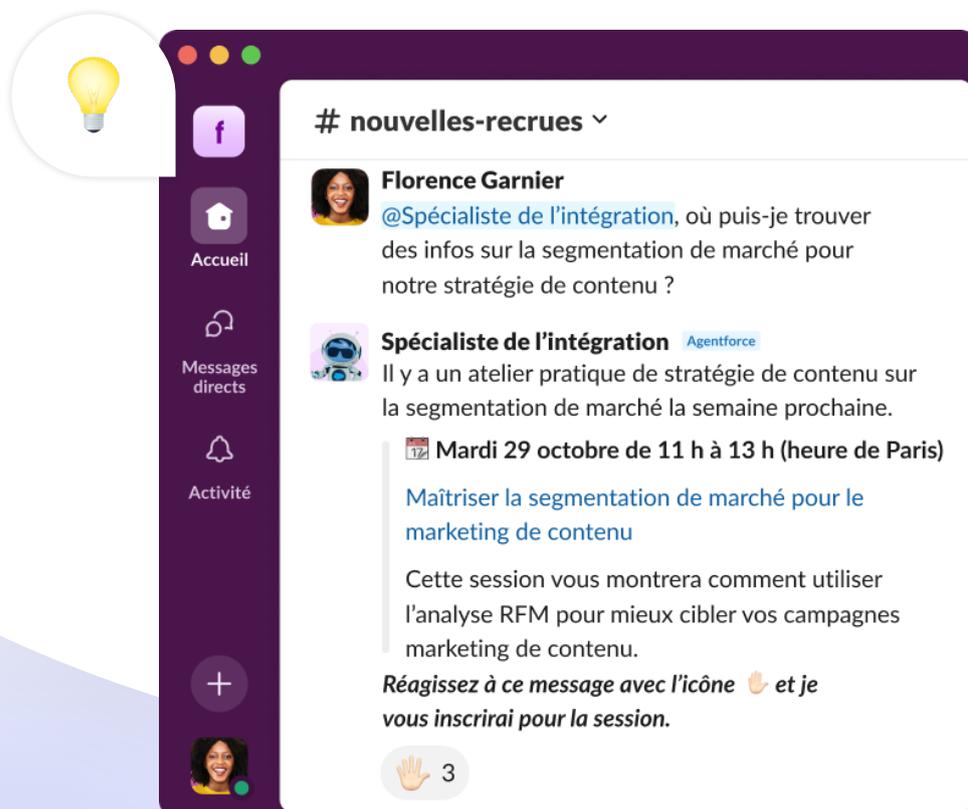
L'un des plus grands défis auxquels les petites entreprises sont confrontées à l'heure actuelle est de [suivre le rythme rapide des évolutions technologiques](#). **Gerald Kane**, professeur à l'université de Géorgie, appelle cela le « fossé de l'adoption numérique », c'est-à-dire le décalage entre la rapidité des progrès technologiques et la lenteur de l'adaptation des entreprises. « Si nous pensons que les évolutions technologiques vont s'arrêter avec l'IA, nous nous leurrerons », a-t-il déclaré. « Il s'agit d'adopter un état d'esprit axé sur la croissance. »

Ses recherches ont mis en évidence un risque commercial évident : les salariés mécontents de l'évolution numérique de leur entreprise sont 30 % plus susceptibles de la quitter dans l'année qui suit. En revanche, les entreprises qui proposent un perfectionnement numérique, y compris une formation à des outils tels que l'IA, constatent que leurs collaborateurs sont jusqu'à **15 fois moins susceptibles de partir**.

Pour les petites entreprises, même des investissements modestes dans la formation peuvent s'avérer payants en termes de rétention, de loyauté et de préparation des équipes pour l'avenir. Proposez à votre équipe des outils de perfectionnement simples et gratuits tels que [Salesforce Trailhead](#), et faites la promotion d'outils sans code comme le générateur de flux de travail auprès du personnel non technique.

**Les salariés mécontents de la progression numérique de leur entreprise sont 30 % plus susceptibles de partir dans l'année qui suit.**

[Les 3 conseils dont vous aurez besoin pour réussir à l'ère des agents IA](#)



# Chapitre 5 : Comment répondre aux inquiétudes courantes

Les petites entreprises disposent de moins de ressources et d'une marge d'erreur réduite. Tout nouvel outil doit donc être au service de votre équipe, et non à son détriment. Sur la base d'expériences réelles et de recherches, voici comment répondre aux préoccupations les plus courantes concernant les agents IA.

## 1 « Les agents IA vont-ils nous remplacer ? »



Les agents IA ne remplacent pas les salariés. Ils prennent en charge les tâches répétitives, basées sur des règles, qui accaparent le temps et l'attention de votre équipe. Ils automatisent les tâches fastidieuses telles que la mise à jour des enregistrements CRM, l'acheminement des tickets d'assistance et le traitement des formulaires afin que vos salariés puissent se concentrer sur l'acquisition de clients, l'assistance clientèle et la croissance de l'entreprise.

Et les salariés le confirment : 62 % des collaborateurs qui s'attendent à ce que l'IA modifie leur travail pensent que [leur rôle deviendra plus stratégique et créatif](#).

## 2 « Nos données sont-elles sécurisées ? »

Oui, mais seulement si vous choisissez des plateformes conçues sur une solide base de confiance et de sécurité. Slack utilise Agentforce et bénéficie de la couche de confiance Einstein pour garantir :

- **Des accès sécurisés** : les agents ne peuvent accéder qu'aux données qu'ils sont autorisés à utiliser.
- **Aucune conservation de données** : aucun LLM tiers ne conserve vos données après la génération d'une réponse.
- **Pistes d'audit** : chaque action de l'agent est enregistrée et peut être examinée

Les agents IA dans Slack héritent des mêmes politiques de sécurité et de confidentialité de niveau professionnel auxquelles font confiance des entreprises parmi les plus avancées au monde, sans la complexité de la mise en place de votre propre système.



### 3 « L'automatisation sera-t-elle compliquée à utiliser ? »

Pas avec les bons outils. Slack est conçu pour les utilisateurs du quotidien, pas pour les ingénieurs. Des outils comme le générateur de flux de travail vous permettent de créer des automatisations par simple glisser-déposer, sans code. Et Agentforce est livré avec des modèles prêts à l'emploi pour les tâches courantes des petites entreprises, comme :

- L'attribution d'un client potentiel au bon commercial
- Le transfert des demandes d'assistance à la bonne équipe
- L'automatisation de la planification des stratégies des comptes ou du suivi des tickets

Plative a créé et lancé son agent IA personnalisé « Plaito » dans Slack avec une petite équipe et un codage minimal. Elle l'a utilisé pour réduire de moitié le temps consacré à la planification stratégique et augmenter les ventes incitatives de 50 %. Vous n'avez pas besoin de plus de développeurs. Vous avez juste besoin d'un bon cas d'utilisation et d'un peu de temps.

#### Agents IA : votre checklist pour vous lancer rapidement

- Un espace de travail Slack avec accès au générateur de flux de travail et aux applications
- Agentforce activé (pour déployer des agents IA en toute sécurité)
- Une intégration du CRM, d'un service d'assistance ou d'un système de stockage de documents, comme Salesforce, Zendesk ou Google Drive
- Un processus simple et répétitif à automatiser, comme l'acheminement des tickets ou l'attribution des leads
- Des métriques de réussite claires (par exemple, les heures gagnées ou l'amélioration du temps de réponse)
- Une équipe pilote pour tester et affiner les flux de travail

#### Travaillez plus vite, devenez plus rapide et renforcez la satisfaction client

Les petites entreprises prospèrent en restant rapides, créatives et proches de leurs clients. Mais plus le travail augmente, plus la complexité croît. Les agents IA aident les petites équipes à conserver leur rapidité et leur concentration au fur et à mesure qu'elles évoluent.

Ils ne remplacent pas ce qui fait l'excellence de votre entreprise, ils la protègent. Avec Slack et les agents IA, les équipes peuvent réduire la charge de travail, consacrer du temps à ce qui compte vraiment et rester compétitives sans perdre leur singularité.



Les informations qui précèdent ne sont présentées qu'à titre indicatif. Elles ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de notre part. Merci de ne pas vous baser sur ces informations pour prendre des décisions d'achat. Le développement, la mise à disposition et le calendrier des produits, des fonctions et des fonctionnalités restent à la seule discrétion de Slack et peuvent faire l'objet de modifications.

© Copyright 2025, Salesforce, Inc. Tous droits réservés.