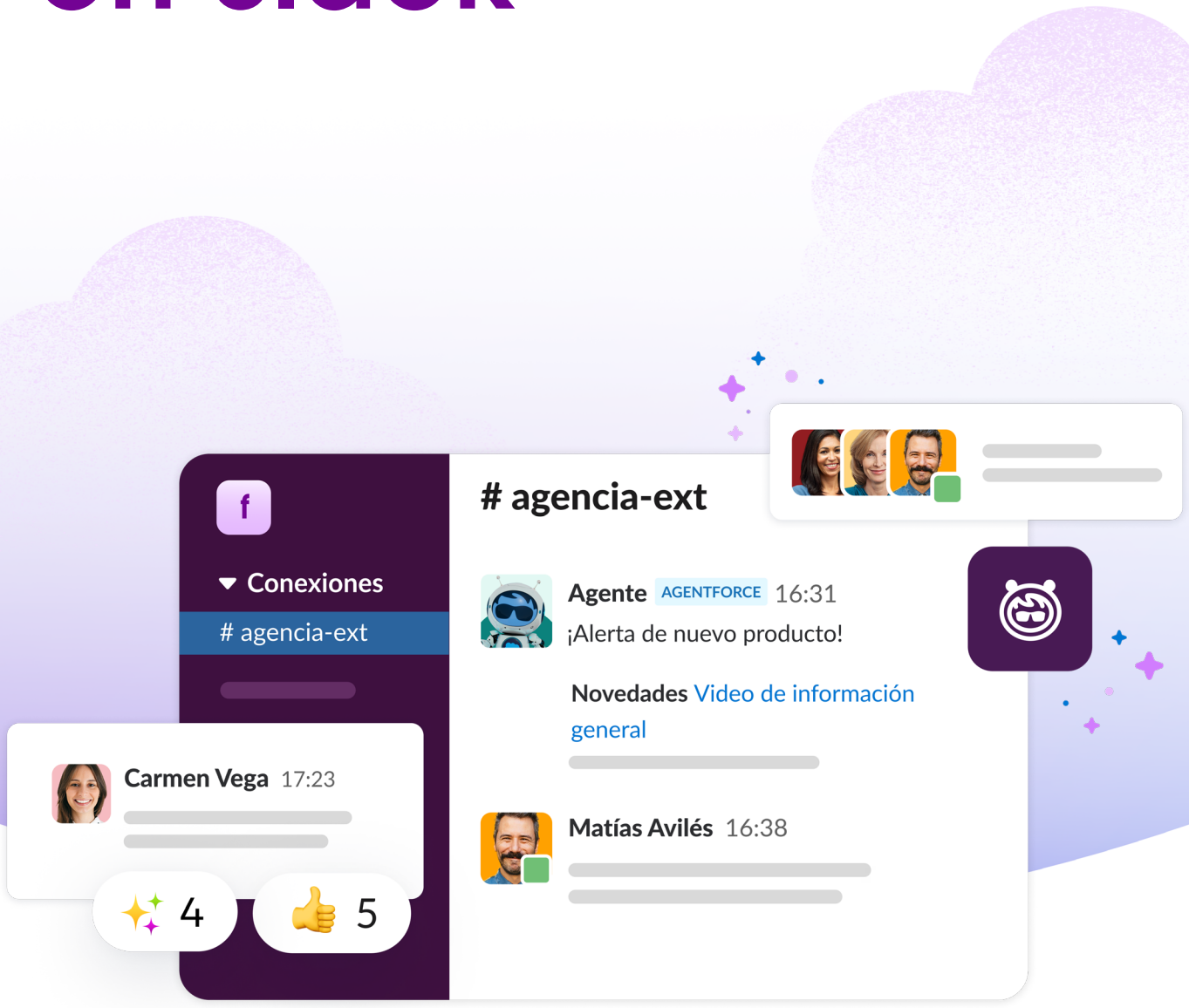
slack
from Salesforce

Cómo comenzar con Agentforce en Slack



CÓMO COMENZAR CON
AGENTFORCE EN SLACK

Contenido

03 Introducción

04 Interactúa con los agentes como con cualquier compañero

05 Permite que los agentes actúen en tu nombre

06 Accede a un experto siempre disponible en cada canal

07 Lanza agentes especializados para cada equipo

08 Crea agentes para cualquier tarea

09 Saca el máximo partido de Agentforce en Slack hoy mismo



Introducción

La IA está desafiando a todos los líderes a impulsar la rápida evolución de sus negocios, pero las mismas herramientas que se crearon para aumentar nuestra productividad han creado una base de tecnologías, procesos y personas desconectados. Pese a la tendencia a integrar la IA en los sistemas empresariales, un estudio reciente del MIT señala que el 95 % de las pruebas piloto de IA fracasan debido, en gran medida, a su integración deficiente en los flujos de trabajo y a los agentes que aportan respuestas genéricas y de escaso valor.

Slack aborda estas deficiencias dándole a la IA el contexto que necesita: integra a personas, datos y herramientas en un espacio de trabajo conectado y transforma las conversaciones en canales, hilos y canvas en conocimiento institucional práctico. Como resultado de esta estructura contextual, Agentforce es notablemente más pertinente, preciso y capaz de aportar más información, justo donde el trabajo ya se realiza.

COMUNICACIÓN

5,6 mil millones

Mensajes enviados por semana[1]

FLUJOS DE TRABAJO

30 millones

Flujos de trabajo empleados por semana[1]

DATOS

6,4 millones

Registros de Salesforce compartidos en Slack por mes[1]

HERRAMIENTAS

77 mil+

Aplicaciones con tecnología de IA implementadas en Slack[1]

Los equipos que usan Slack perciben una mejora de más del 47 %[2] en su productividad como consecuencia del empleo de menos tiempo en alternar entre herramientas y más tiempo en trabajar en un espacio unificado y con gran cantidad de información de contexto

Ahora puedes acceder a IA personalizada donde trabajas, con lo que esta comprende tu rol, tus proyectos y tus conversaciones para aportar información que se adapta a ti. Veamos cómo puedes dar los primeros pasos para usar Agentforce en tu plataforma de Slack.

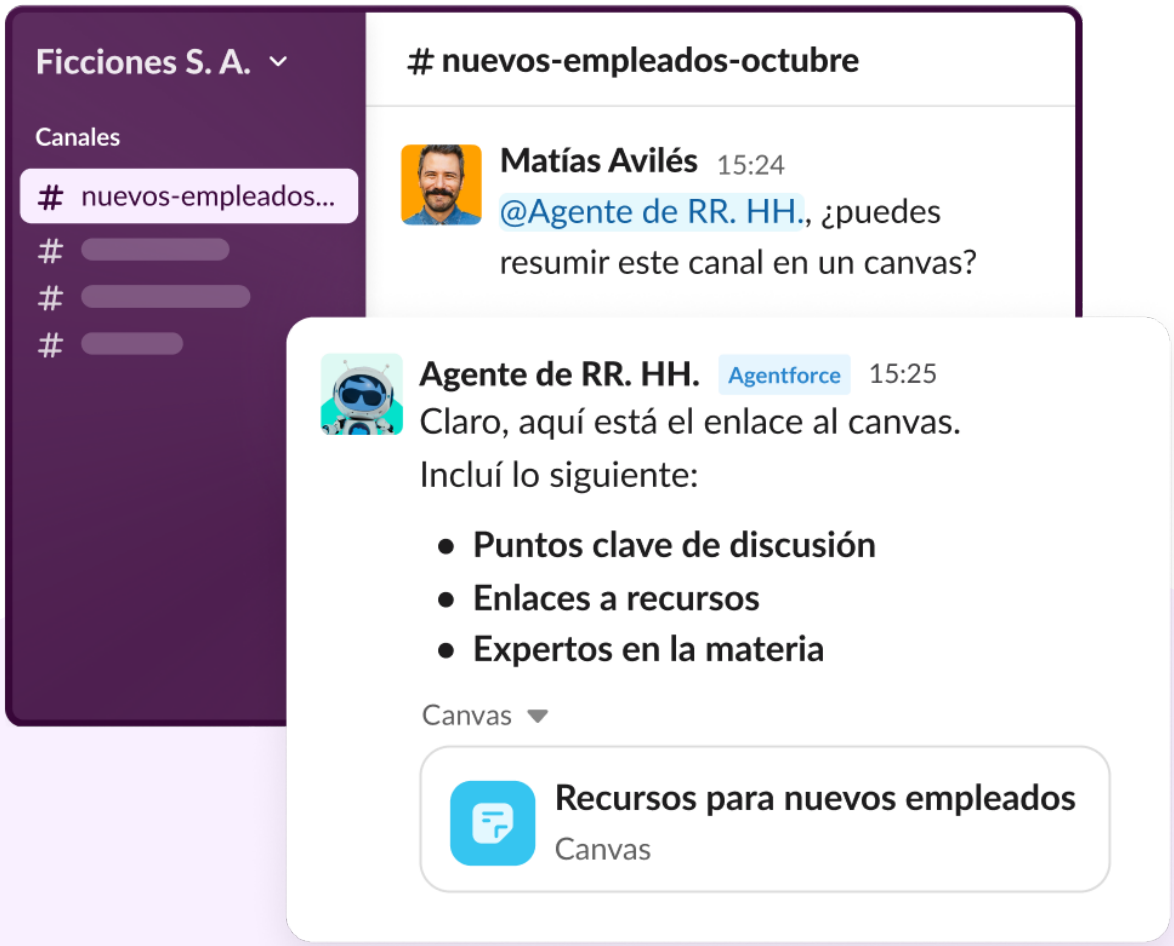
1 Datos internos de Slack para el año fiscal 2025, análisis de uso del producto.

2 Encuesta de clientes de Slack de 2024

Interactúa con los agentes como con cualquier compañero

No es necesario iniciar sesión en otra herramienta de IA: con Slack, puedes integrar a los agentes directamente en el flujo de trabajo. Además, la interfaz de carácter natural de la plataforma te permite interactuar con los agentes de la misma manera en que lo haces con tus compañeros de equipo.

1. **Envíale un mensaje directo a un agente:** inicia un chat privado para solicitar información, generar ideas u obtener respuestas rápidas.
2. **Menciona a un agente en los canales:** suma a un agente a las conversaciones del equipo para que aporte resúmenes, comparta perspectivas o automatice los próximos pasos.
3. **Responde a los agentes en un hilo:** para mantener las conversaciones organizadas, responde directamente un mensaje de un agente. Así, las preguntas, las respuestas de seguimiento y las acciones se mantienen ordenadas y en contexto.



Permite que los agentes actúen en tu nombre

Los agentes hacen más que responder preguntas. Pueden emprender acciones en Slack y Salesforce, lo que te permite ahorrar tiempo y reducir los pasos manuales de tu día a día.

Pídele a un agente que haga estas tareas:

1. **Encontrar algo por ti:** usa la búsqueda empresarial de Slack para recuperar información, archivos o mensajes de toda la organización.
2. **Crear y actualizar canvas:** haz que un agente cree un nuevo canvas para las notas de una reunión o los próximos pasos de un proyecto. Incluso puede actualizar un canvas existente con el contexto más reciente.
3. **Crear un canal:** crea automáticamente un espacio adecuado para colaborar, que completa con las personas, los temas y las convenciones de nomenclatura correctos.
4. **Enviar un mensaje:** redacta o envía actualizaciones a equipos o canales sin salir de la conversación actual.
5. **Crear un informe de un proyecto:** pídele a un agente que cree un resumen estructurado o documento inicial a partir de mensajes o archivos de Slack existentes.
6. **Actualizar objetos en tu CRM:** consulta, crea o actualiza registros de Salesforce al instante y dentro del canal para incorporar información en las conversaciones, mantener los datos de los clientes al día y garantizar la continuidad de los procesos empresariales.

Hay muchas tareas que puedes asignar a los agentes para concentrarte en el trabajo estratégico o creativo. Descubre cómo puedes lograr una mayor productividad con los agentes.

“Mediante el planteo de preguntas en un formato conversacional, Slack brinda contexto útil y respuestas confiables”.

Paul Kagoo
Director general de Empresas y B2B, ReMarkable

47 000
búsquedas

1000
resúmenes de IA

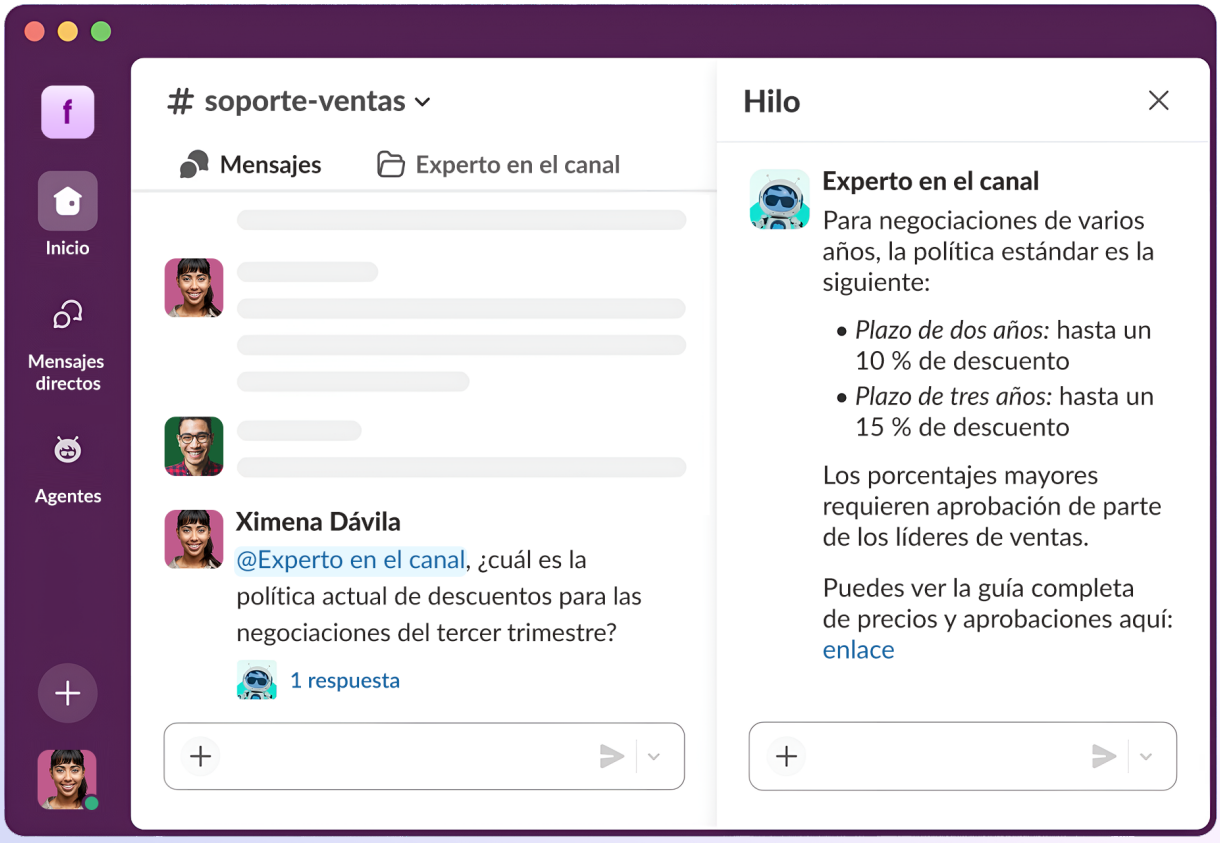
3000
canvas

Accede a un experto siempre disponible en cada canal

Puedes activar **Experto en el canal**, un agente listo para usar, en solo algunos segundos. Si eres el administrador de un canal, no se requiere configuración ni una acción de administración. Experto en el canal ayuda a los equipos a obtener respuestas confiables y personalizadas con la ayuda de la búsqueda en tiempo real de Slack y con base en el contexto que selecciones, como datos de CRM de Salesforce u otras aplicaciones.

1. **Obtén respuestas instantáneas:** Experto en el canal resuelve preguntas recurrentes y ofrece respuestas precisas y aprobadas que se basan en el contenido y los recursos específicos del canal. Esto garantiza que haya claridad en torno a las preguntas frecuentes del equipo.
2. **Ahorra tiempo a tus expertos:** el agente redirige las tareas cotidianas para que los equipos de soporte, operaciones y habilitación puedan concentrarse en el trabajo de mayor valor.
3. **Mantente al día con información actualizada y confiable:** todas las respuestas se basan en el contexto real de Slack y las fuentes de tu elección, lo que garantiza que siempre sean pertinentes.

Usa nuestra guía para empezar a implementar un Experto en el canal.



Lanza agentes especializados para cada equipo

Puede ser un desafío empezar a implementar agentes sin tener una base sólida de casos de uso. Las **plantillas de agentes para empleados de Slack para Agentforce** pueden ayudarte a dar los primeros pasos en la creación de un agente que trabaje al servicio de tu equipo.

En el generador de agentes de Agentforce, encontrarás plantillas para empezar a crear tus propios agentes con los siguientes fines:

1. **Ayuda para empleados:** responde preguntas frecuentes generales con base en conocimiento interno y sitios públicos.
2. **Análisis de datos y visualización:** usa datos, representaciones, métricas e informes para responder preguntas.
3. **Servicio de RR. HH.:** automatiza las solicitudes de licencias, la administración de gastos y los depósitos directos.
4. **Automatización de la canalización:** automatiza las actualizaciones de las negociaciones en función de los datos de llamadas, reuniones y correos electrónicos.
5. **Incorporación:** responde las preguntas de los nuevos empleados sobre políticas internas y capacitación.
6. **Administración de cuentas:** agiliza la investigación de cuentas para orientar a todo el equipo en Slack.
7. **Inteligencia de marketing:** crea y comparte perspectivas y visualizaciones bajo demanda orientadas al rendimiento de las campañas.
8. **¡Y mucho más!**

Comienza a usar plantillas de agentes para empleados en nuestro seminario web.

> **"Agentforce nos permite conectar los flujos de trabajo entre los sistemas. Haces una pregunta en Slack, y el agente extrae información de Box y Salesforce para dar una respuesta completa. Esta es la clase de experiencia que queremos para nuestros 115 000 clientes".**
>
> **Aaron Levie**
> **Director general, Box**

Crea agentes para cualquier tarea

Con el generador de agentes, accedes a las herramientas necesarias para crear agentes personalizados para cualquier caso de uso. Está integrado en la plataforma de Salesforce y te permite combinar datos de nivel empresarial, lógica y flujos de trabajo con la experiencia intuitiva de Slack.

Con Agentforce, puedes diseñar agentes con estos elementos:

1. **Prompts** basados en los datos empresariales para obtener respuestas precisas y que contemplen el contexto
2. **Flujos** para automatizar cada proceso, desde la creación de casos hasta las aprobaciones
3. **MuleSoft** para conectar cualquier sistema externo y lograr una experiencia realmente integrada
4. **Apex y JavaScript** para programar acciones personalizadas que se adapten a las necesidades de tu negocio
5. **Acciones** que hagan actualizaciones inmediatas en los espacios de trabajo de Slack, para mantener la coordinación de todas las personas

Integra métricas en tiempo real en canvas para crear una fuente de información compartida, haz preguntas en lenguaje natural a los agentes para obtener perspectivas instantáneas y haz un análisis más profundo en Tableau cuando necesites ir un paso más allá. No importa qué tarea quieras hacer, puedes crear agentes que trabajen exactamente de la forma en que lo hacen tus equipos. Comienza a desarrollar un agente personalizado en nuestra guía para desarrolladores.



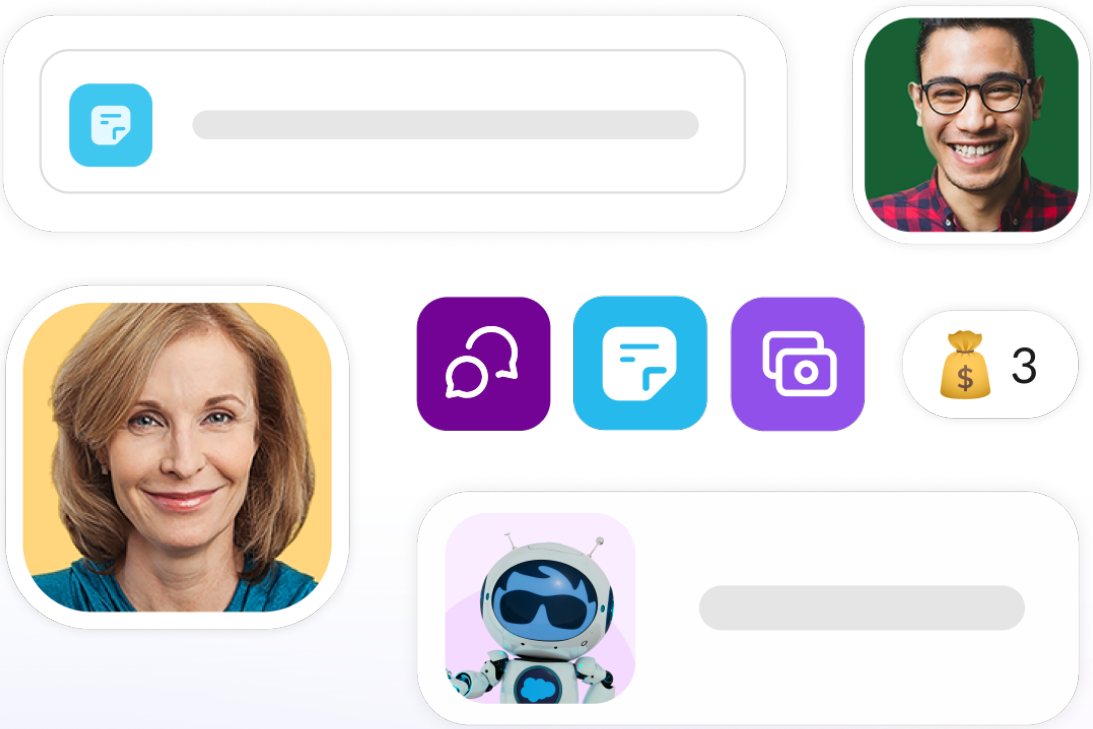
Saca el máximo partido de Agentforce en Slack hoy mismo

Slack es el mejor lugar para que tus agentes cobren vida y conecten personas, datos y automatización en un espacio de trabajo de gran capacidad. Para comenzar, sigue estos próximos pasos:

Con Agentforce, puedes diseñar agentes de esta manera:

1. **Conecta Salesforce y Slack:** incorpora los datos de tu sistema de CRM directamente en Slack para dar a los agentes información en tiempo real.
2. **Instala Experto en el canal:** activa ahora mismo el agente listo para usar Experto en el canal en tus canales para ayudar a responder preguntas y compartir perspectivas al instante.
3. **Crea e implementa tus propios agentes:** usa Agentforce para diseñar agentes personalizados que se adapten a las necesidades específicas de tu organización.

Explora nuestra colección de guías, demostraciones y tutoriales para entender cómo Agentforce en Slack puede ayudar a tu equipo a trabajar de una manera más inteligente desde el primer día.





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 2026, Salesforce, Inc. Todos los derechos reservados.