

Slack 的 Agentforce 入門指南



目錄

- 03 前言
- 04 與代理互動，就像任何團隊成員一樣
- 05 讓代理幫你採取行動
- 06 在每個頻道中隨時取得專家協助
- 07 為各團隊啟用專屬代理
- 08 打造適用於任何工作的代理
- 09 立即使用 Slack 的 Agentforce 的強大功能



前言

AI 正在考驗每位領導者快速推動業務轉型的能力，而本應提升工作效率的各種工具，反而讓技術、流程與人員彼此脫節。儘管企業積極將 AI 導入各個企業系統，但是近期麻省理工學院的一項研究指出，95% 的 AI 試行計畫均以失敗告終，主要原因是工作流程整合不佳，代理的回覆太過空泛、缺乏實用價值。

Slack 透過提供 AI 所需的背景資訊，填補了這些缺口。它將人員、資料和工具匯集在一個互聯的工作空間，並將頻道、對話串和畫板中的對話，轉化為可作為行動依據的組織知識。這種以背景資訊為基礎的架構，讓 Agentforce 直接在工作地方，就能明顯提供更精闢、準確且符合需求的協助。



通訊

56 億

則每週傳送的訊息¹



工作流程

3,000 萬

個每週使用的工作流程¹



資料

640 萬

筆每月在 Slack 中共用的
Salesforce 記錄¹



工具

超過 7.7 萬

個在 Slack 中 部署的
AI 應用程式¹

使用 Slack 的團隊減少了花在來回切換工具的時間，更有時間在背景資訊完整的統一環境中協作，因此生產力提升了 47% 以上²

現在，個人化 AI 會直接在你工作的地方為你提供協助。它懂你的角色、專案和對話，能為你提供專屬洞察。讓我們一起探索如何在 Slack 平台上開始讓 Agentforce 為你效力。

¹2025 會計年度 Slack 內部資料，產品使用分析

²Slack 客戶問卷調查，2024 年

與代理互動，就像任何團隊成員一樣

你無需登入其他 AI 工具，Slack 可讓你直接將代理帶進工作流程。另外，Slack 的自然介面也讓你與代理互動，就好像與任何團隊成員一樣。

- 1 **傳送私訊給代理：**開始私人聊天，以查詢資訊、構思點子或取得快速答覆
- 2 **在頻道中 @提及代理：**將代理帶進團隊討論中，讓它提供摘要、分享深入分析或將後續步驟自動化
- 3 **在對話串中回覆代理：**直接回覆代理的訊息，將問題、後續追蹤和行動保留在清晰的脈絡中，讓對話內容井然有序



讓代理幫你採取行動

代理不只是回答問題，還能在 Slack 和 Salesforce 中採取行動，節省寶貴時間並減少日常工作中的手動步驟。

請代理幫你：

- 1 尋找任何東西：**使用 Slack 的企業搜尋功能，從你的組織擷取洞察、檔案或訊息
- 2 建立和更新畫板：**請代理建立新畫板，以彙整會議記錄或專案後續步驟。它甚至還能根據最新背景資訊更新現有畫板
- 3 建立頻道：**自動建立協作所需的專屬空間，並完成相關人員、主題和命名規則設定
- 4 傳送訊息：**不用離開目前的對話，就能草擬或傳送更新給團隊或頻道
- 5 建立專案簡報：**請代理根據 Slack 中的現有訊息或檔案，產生條理分明的摘要或啟動文件
- 6 更新 CRM 中的物件：**直接在頻道內即時查詢、建立或更新 Salesforce 記錄，將深入分析帶進對話、確保隨時更新客戶資料，並順利推進業務流程

你可以將許多工作交給代理處理，就能專注於策略性或創意工作。[瞭解如何運用代理提高生產力。](#)

「用對話的方式提問，Slack 就能提供實用的背景資訊和可靠的解答。」

Paul Kagoo
reMarkable 企業與 B2B 總經理

47,000
次搜尋

1,000
份 AI 摘要

3,000
個畫板

在每個頻道中隨時取得專家協助

即啟即用，花個幾秒就能開始使用**頻道專家**。如果你是頻道管理員，不用設定，也不需要管理員幫忙。頻道專家仰賴 Slack 即時搜尋功能和你所選的內容 (例如 Salesforce 或其他應用程式中的 CRM 資料)，協助團隊找到符合需求的可靠答案。

- 1 取得即時解答：**頻道專家能處理重複性問題，並根據頻道特定內容和資源提供精準且經認可的回覆，確保團隊常見問題都能獲得清晰解答
- 2 節省專家的寶貴時間：**頻道專家能協助代為處理日常諮詢，讓支援、營運和資源團隊能專注於更高價值的工作
- 3 確保資訊最新且可信：**每則回覆都是根據 Slack 中的實際背景資訊和你所選的資料來源提供，確保一律符合需求

[參閱我們的指南，開始啟動頻道專家。](#)



為各團隊啟用專屬代理

沒有扎實的應用情境做為基礎，要開始部署代理確實不容易。這時 **Slack 的 Agentforce 員工代理範本** 就能派上用場，它可協助你開始建立專為團隊服務的代理型團隊成員。

你可以在 **Agentforce 的代理建立工具** 中找到範本，開始為以下應用情境建立專屬代理：

- 1 員工協助：**根據內部知識和公開網站資訊回答一般常見問題
- 2 管理分析與視覺化：**運用資料、視覺化圖表、指標與報表來解答各類疑問
- 3 人力資源服務：**自動化處理請假申請、費用報銷管理與薪資直接入帳作業
- 4 銷售管道管理：**根據通話、會議與電子郵件資料自動更新交易進度
- 5 就職：**回答新進員工關於內部政策與訓練的問題
- 6 客戶管理：**簡化客戶研究流程，直接在 Slack 中引導整個團隊
- 7 行銷情報：**建立和分享隨時按需產出的行銷活動成效洞察和視覺化資料
- 8 其他更多應用情境！**

[觀看我們的網路研討會](#)，開始使用員工代理範本。

「**Agentforce** 讓我們可以把不同系統的工作流程串聯起來。你在 **Slack** 中提問，代理就會從 **Box** 和 **Salesforce** 擷取資訊來提供完整解答。這就是我們想為 115,000 名客戶打造的體驗。」

Aaron Levie
Box 執行長

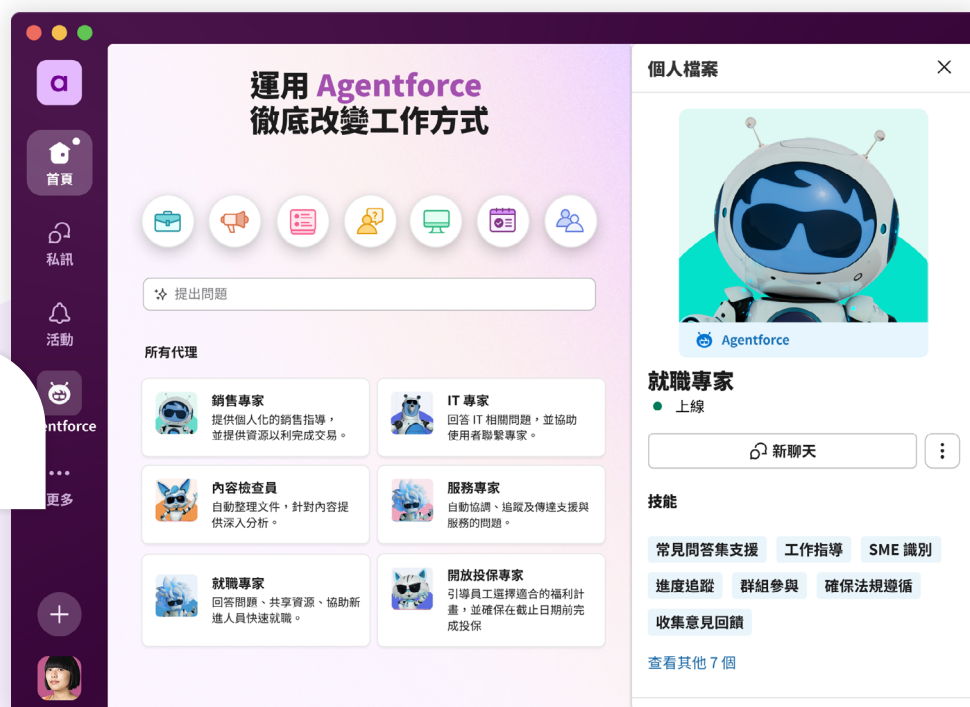
打造適用於任何工作的代理

代理建立工具為你提供所需的工具，能針對任何應用情境打造自訂代理。它建構在 Salesforce 平台上，讓你能夠將企業級資料、邏輯和工作流程與 Slack 直覺好用的體驗結合。

透過 Agentforce，你可以透過以下工具設計代理：

- 1 **提示**：以企業資料為依據，提供符合情境的精準回覆
- 2 **流程**：從個案建立到核准，將所有流程自動化
- 3 **MuleSoft**：連結任何外部系統，提供真正整合的體驗
- 4 **Apex 和 JavaScript**：編寫符合業務需求的專屬自訂動作
- 5 **動作**：在 Slack 工作空間中即時更新，讓所有人保持同調

將即時指標嵌入畫板中，建立共用的可靠資料來源；只要用日常用語詢問代理，即可取得即時深入分析；以及需要深入分析時，跳至 Tableau 進一步探究。無論工作內容為何，你都能打造出完全符合團隊需要的代理。[參閱我們的開發人員指南，開始開發自訂代理。](#)



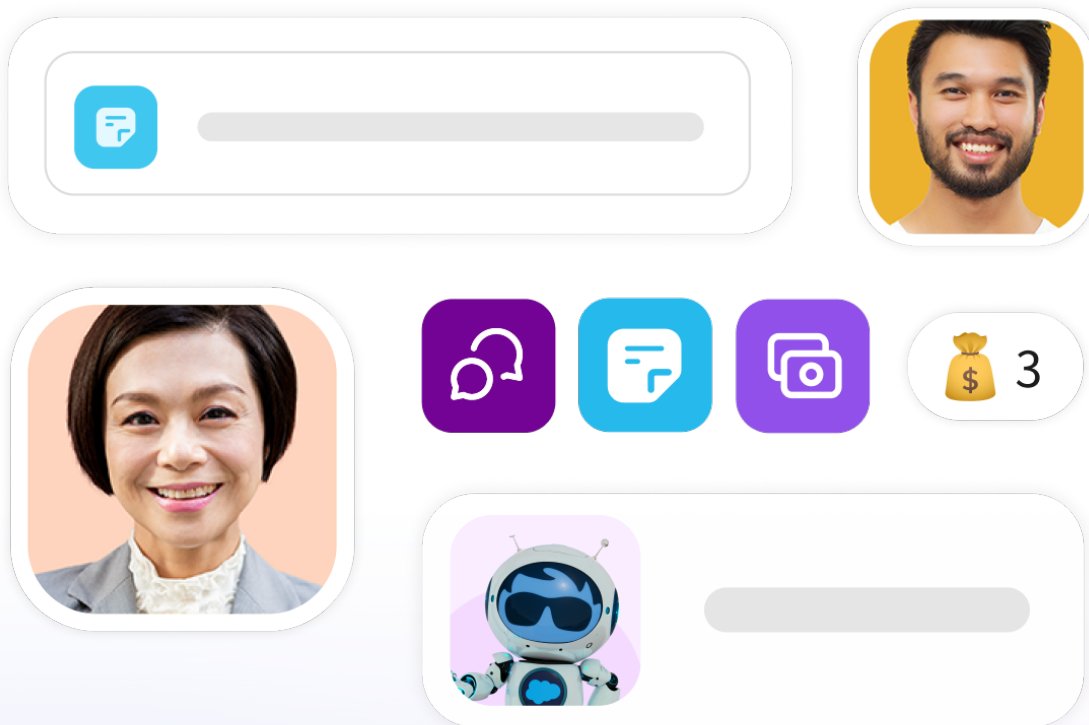
立即使用 Slack 的 Agentforce 的強大功能

Slack 是讓你的代理大展身手的最佳舞台。在這裡，人員、資料和自動化流程通通匯集在單一強大的工作空間中。現在就跟著以下步驟踏出第一步：

透過 Agentforce，你可以透過以下方式設計代理：

- 1 **連結 Salesforce 和 Slack：**將你的 CRM 資料直接帶進 Slack，讓代理掌握即時資訊
- 2 **安裝頻道專家：**立即在頻道中啟用可直接使用的頻道專家，就能即時回答問題和分享洞察
- 3 **建立和部署自訂代理：**使用 Agentforce 設計符合組織獨特需求的自訂代理

[探索我們提供的一系列指南、示範和教學課程](#)，瞭解 Slack 的 Agentforce 如何從第一天開始就協助你的團隊更聰明地工作。





上述資訊僅供參考，不構成具有法律約束力的承諾。請勿依據此資訊做出購買決定。任何產品、功能或特性的開發、發布及時間安排均由 Slack 全權決定，可能會有所變動。

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. 保留所有權利。