



Les agents IA catalysent une force de travail illimitée

Les entreprises veulent connaître la meilleure façon d'utiliser l'IA.
Les agents autonomes d'Agentforce décupleront leur productivité.



Les agents IA vont nous aider à débloquer une nouvelle croissance pour les entreprises du monde entier

Aujourd'hui, les équipes ont plus de travail que de ressources disponibles. Alors que de nombreuses entreprises se tournent vers l'IA pour obtenir de l'aide, elles ne tolèrent pas les solutions inadéquates et les réponses génériques. Les chatbots et copilotes à usage général peinent à fournir des réponses précises et personnalisées à des demandes complexes et, surtout, ils ne peuvent pas agir de façon autonome.

Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises ont besoin d'un système d'exploitation professionnel qui connecte leur main-d'œuvre numérique, sous la forme d'agents IA autonomes, à leurs collaborateurs, aux informations et aux outils pour faire avancer le travail.

Slack, de Salesforce, représente ce système d'exploitation professionnel : c'est ce pourquoi il a été conçu. [En tant que leader mondial de la collaboration en équipe](#), Slack a l'opportunité unique de réparer notre environnement de travail fragmenté et de faire évoluer le travail afin de permettre l'émergence d'une main-d'œuvre numérique illimitée.

Cette opportunité est renforcée par Agentforce, la plateforme de travail numérique qui facilite la création et la personnalisation d'agents capables d'assister les clients et les collaborateurs 24 h/24 et 7 j/7.

Elle devient encore plus puissante dans Slack, où les agents en contact avec les collaborateurs peuvent soutenir les équipes en agissant de manière autonome avec un accès autorisé aux données contextuelles, aux applications d'entreprise et aux automatisations de flux de travail.

Nos clients mettent déjà en œuvre cette puissante technologie. Chez OpenTable, les agents s'occupent des tâches répétitives telles que les modifications de réservation et les échanges de points de fidélité afin que les membres du service client puissent donner le meilleur d'eux-mêmes dans des situations plus complexes. Le détaillant Saks Fifth Avenue utilise des agents IA pour informer les clients du statut de leur commande et traiter les retours, tandis que leurs homologues humains se concentrent sur l'amélioration des relations clients grâce à un service personnalisé.

C'est le monde que Slack et Salesforce sont en train d'inaugurer. Poursuivez votre lecture pour découvrir les difficultés auxquelles sont confrontés les salariés du monde entier et la manière dont nous pouvons les résoudre ensemble. Bienvenue dans l'ère des agents IA !



Contenu du rapport

Nous sommes au cœur d'un changement profond des méthodes de travail. L'avenir du monde professionnel sera fait d'agents IA autonomes capables d'analyser les informations, de prendre des décisions et d'agir au nom des salariés, ce qui accroîtra considérablement leurs capacités.

C'est l'objectif que Slack et Salesforce mettent en œuvre. Pour mieux comprendre cette nouvelle réalité, Slack s'est associé à Qualtrics pour mener une enquête auprès de plus de 20 000 salariés dans différents secteurs d'activité et dans 15 pays, des cadres dirigeants aux responsables des ressources humaines en passant par les contributeurs individuels, afin d'étudier comment les agents IA ouvrent la voie à une main-d'œuvre illimitée, permettant une plus grande productivité et dégageant plus de temps pour le travail stratégique et humain.



Personnes interrogées



Panel d'enquête

Slack, une entreprise de Salesforce, a mené cette enquête mondiale en partenariat avec le cabinet d'études Qualtrics de septembre à novembre 2024. La taille totale de l'échantillon était de 20 452 salariés et dirigeants de divers secteurs dans les pays suivants : États-Unis (3 473) ; Canada (1 009) ; Royaume-Uni/Irlande (2 034) ; Inde (2 006) ; Allemagne (2 079) ; France (2 011) ; Australie (2 040) ; Singapour (1 328) ; Japon (1 006) ; Corée du Sud (1 009) ; Brésil (753) ; Mexique (755) ; Pays-Bas (514) ; et Nouvelle-Zélande (435).

Panel d'enquête

Nous avons interrogé des salariés en présentiel, en distanciel, en mode hybride, notamment via 500 entretiens téléphoniques avec des cadres.

L'enquête a interrogé un large éventail de fonctions, notamment les ventes, le service client, l'informatique, le marketing et l'ingénierie dans plusieurs secteurs, les services financiers, la vente au détail et les biens de consommation, les services commerciaux de base/le conseil, les communications, les médias et la technologie, les soins de santé et les sciences de la vie, ainsi que la fabrication, l'automobile et l'énergie. L'enquête n'a pas interrogé les collaborateurs ou les clients de Slack ou Salesforce.

Dans ce rapport, nous faisons référence aux catégories professionnelles suivantes :

- **Cadres et dirigeants :**
Présidents, partenaires, directeurs
- **Managers :**
Managers d'équipe, des chefs d'équipe aux vice-présidents
- **Collaborateurs :**
Contributeurs indépendants, par exemple analystes, graphistes, et développeurs
- **Utilisateurs experts de l'IA :**
Actifs dont l'expérience des outils d'IA est « très supérieure à la moyenne »
- **Utilisateurs novices de l'IA :**
Actifs dont l'expérience des outils d'IA est « moyenne » ou « inférieure à la moyenne »

Table des matières

05

Résumé

07

Introduction

Renforcer la confiance dans l'IA : Agentforce a été conçu avec des garde-fous sécurisés

08

Chapitre 1

Les agents IA marquent le début d'une nouvelle ère de productivité

11

Chapitre 2

Les agents seront nettement plus performants que les chatbots et copilotes à usage général

15

Chapitre 3

Ne pas investir dans une plateforme de travail numérique est risqué

19

Chapitre 4

L'endroit idéal pour déployer des agents est un système d'exploitation professionnel

23

Conclusion

Résumé

Nous avons demandé à des dirigeants de l'industrie technologique (notamment **IBM, Deloitte, Writer et Canva**) de nous expliquer comment ils envisagent l'intégration de l'IA dans leurs équipes. Un point ressort très clairement : l'avenir du travail inclura une collaboration entre les humains et les agents IA. Voici les principales conclusions de notre rapport.

- 1 Des agents autonomes aux rôles clairement définis sont sur le point d'apporter le gain de productivité que les grands modèles de langage (LLM) ont annoncé lorsqu'ils se sont généralisés en 2022. Les agents sont des systèmes d'IA générative qui peuvent s'adapter à de nouvelles informations, prendre des décisions et agir pour le compte d'un utilisateur en respectant des garde-fous prédéfinis. Ils se connectent à votre système d'exploitation existant et sont conçus avec des rôles clairs pour des tâches spécifiques. Ils s'intègrent dans un large éventail de processus d'entreprise et fonctionnent aux côtés des humains en tant que coéquipiers.

Les personnes qui travaillent avec des agents sont 72 % plus enclines à se sentir « très productives » au travail.

Ils utilisent leur temps différemment de leurs collègues, en se consacrant davantage au travail créatif et en développant leurs compétences. À mesure que les agents deviendront plus présents et fiables, ils permettront de gagner du temps et de libérer les collaborateurs pour qu'ils se concentrent sur les tâches stratégiques à forte valeur ajoutée.

- 2 Les agents arrivent à un moment opportun, car les solutions à usage général telles que les chatbots et les copilotes ont largement déçu en termes d'impact et d'utilisation, car ils ne remplissent pas leur promesse de stimuler la productivité. Notre étude montre que l'engagement des premiers utilisateurs de l'IA a sensiblement ralenti, ce qui fait écho au [Gartner Hype Cycle](#).

Pendant ce temps, les utilisateurs tardifs de l'IA n'obtiennent pas le soutien dont ils ont besoin pour utiliser convenablement cette technologie et ils ne savent toujours pas s'ils peuvent lui faire confiance. Des problématiques telles que le manque de formation, les préoccupations en matière de protection de la vie privée et de sécurité, et le manque de clarté des normes relatives à l'utilisation de l'IA ont freiné l'adoption rapide de cette technologie. Ces facteurs empêchent de nombreuses entreprises d'exploiter le potentiel de l'IA. Mais les entreprises ont la possibilité de relever ces défis de manière proactive et de permettre à leurs salariés de tester des agents IA spécialisés, responsables, fiables et collaboratifs.

- 3 Les entreprises qui n'investissent pas dans une plateforme de travail numérique conversationnelle risquent d'être distancées par leurs concurrents. Pour utiliser des agents à l'avenir, le langage conversationnel sera aussi efficace que le code : si vous pouvez décrire vos demandes, les agents pourront les exécuter. C'est d'une excellente nouvelle, car les collaborateurs qui n'ont pas été suffisamment formés aux outils existants ne sont pas prêts à utiliser l'IA.



12 %

des personnes interrogées
ont déclaré avoir reçu une
formation approfondie à l'IA.

45 %

d'entre-elles ont indiqué qu'elles ne
connaissaient pas les politiques de leur
entreprise en matière d'IA ou que leur
entreprise n'en avait défini aucune.

Les entreprises doivent choisir une plateforme de travail numérique fiable et sécurisée qui peut être mise en œuvre là où les équipes travaillent déjà, afin d'accroître l'adoption de l'IA et augmenter immédiatement la productivité. Cela permet non seulement de réduire les difficultés rencontrées par les collaborateurs, mais aussi de rendre les agents IA plus puissants puisqu'ils apprennent à partir de données non structurées telles que les conversations, les fichiers et les applications. Les entreprises qui n'investissent pas dans la formation pour faciliter l'utilisation de l'IA par leurs collaborateurs, ou pour que leur IA apprenne en toute sécurité à partir de données non structurées, auront de plus en plus de mal à rester dans la course.

4

La façon dont nous travaillons aujourd'hui est défaillante. La moitié des salariés que nous avons interrogés ont déclaré qu'ils travaillaient « constamment » par e-mail et que **38 % de leur temps était consacré à des tâches à faible valeur ajoutée**. Si les entreprises intègrent sans réfléchir des outils d'IA dans ces processus, elles condamnent leurs collaborateurs à utiliser un ensemble encore plus confus de « solutions » de travail. Un système d'exploitation professionnel résout ce problème en centralisant vos collaborateurs, vos outils, vos données et vos agents dans un espace unique.

Les salariés changent plus de 10 fois d'application par jour pour effectuer leur travail, et perdent un temps précieux à chercher les informations dont ils ont besoin.

Slack est la plateforme idéale pour déployer une force de travail numérique là où vos équipes travaillent déjà. C'est possible grâce à **Agentforce**, la plateforme de travail numérique pour les entreprises qui propose une main-d'œuvre illimitée. Lorsqu'ils sont déployés dans Slack, les agents d'Agentforce deviennent des coéquipiers : ils peuvent suggérer et prendre des mesures directement dans le flux du travail sur la base de leur connaissance approfondie des objectifs et des priorités des collaborateurs, ainsi que du contexte dans lequel ceux-ci évoluent.

Renforcer la confiance dans l'IA : Agentforce a été conçu avec des garde-fous sécurisés

Les dirigeants peuvent augmenter la confiance de leurs collaborateurs dans l'IA en les encourageant à tester des agents fiables, responsables et collaboratifs.

La dernière étude de Slack révèle que dans le monde entier, les salariés restent réservés face à l'intelligence artificielle. C'est compréhensible : lorsqu'une technologie révolutionnaire comme celle-ci devient accessible, il peut être difficile de l'adopter sans en avoir une compréhension exhaustive de son potentiel. Cependant, avec une approche proactive et réfléchie sur sa mise en œuvre, l'IA peut devenir un vrai avantage.

En tant qu'architecte réputée dans le domaine de l'IA, j'ai travaillé pendant plus de 20 ans chez IBM et Salesforce. J'ai consacré ma carrière à concevoir et développer des solutions d'IA, et à conseiller les clients sur la manière de développer de manière éthique la gouvernance et les garde-fous dans leurs stratégies d'IA.

Les agents IA présentent un potentiel puissant pour renforcer la main-d'œuvre, mais beaucoup de clients me disent que la fiabilité de l'IA reste une problématique importante. Ils veulent des agents responsables, dignes de confiance et collaboratifs. C'est pourquoi nous avons créé [Agentforce](#), la plateforme de travail numérique pour les entreprises, en mettant la sécurité au premier plan et en intégrant des données fiables et des garde-fous tels que la [couche de confiance Einstein](#) pour protéger les données de votre entreprise. Grâce à un ensemble de fonctionnalités robustes (comme les fusibles dynamiques, la non-conservation des données, les pistes d'audit, la détection des injections rapides, les modèles de sécurité du contenu et la détection de la toxicité) la couche de confiance Einstein vous permet d'exploiter le potentiel de l'IA sans compromettre vos normes de sécurité.

Nous souhaitons avant tout que les salariés comprennent les risques des systèmes d'IA afin qu'ils puissent les exploiter avec succès pour créer de meilleurs usages et générer de meilleurs résultats à l'avenir. Pour y parvenir, les entreprises doivent investir dans la formation de leurs collaborateurs afin que ces derniers bénéficient des connaissances et des compétences nécessaires pour exploiter efficacement les outils d'IA. Mais les dirigeants innovants doivent aller au-delà de l'apprentissage des salariés et répondre de manière proactive à leurs inquiétudes concernant le remplacement des emplois et la fiabilité de l'IA. Les dirigeants parviendront à instaurer un climat de confiance en encourageant une culture de la formation continue et en s'associant à leurs salariés pour concevoir et réinventer leurs rôles.

L'avenir du travail sera complexe si nous intégrons sans discernement des agents IA à des méthodes de travail déjà défaillantes. Nous devons déléguer intelligemment aux agents les tâches répétitives, sujettes aux erreurs et chronophages, et libérer les collaborateurs qui auront plus de temps pour déployer leurs qualités humaines : l'empathie, la résolution créative de problèmes, etc.

Une fois que l'on a répondu aux préoccupations légitimes des salariés, on passe à l'autonomisation. Il ne faut pas opposer l'intelligence humaine et l'IA, mais chercher à atteindre une intelligence collaborative.



Dr. Franny Hsiao

Architecte réputée en matière d'IA, Salesforce

Les agents IA marquent le début d'une nouvelle ère de productivité

Au fur et à mesure que les agents se déploient et gagnent en fiabilité, ils libèrent des collaborateurs pour qu'ils se concentrent sur des tâches à forte valeur ajoutée.

Un avenir se dessine, dans lequel chaque salarié collabore avec une équipe d'agents IA puissants qui répondent aux questions et agissent 24 h/24, 7 j/7. Ces agents peuvent fournir de manière autonome une assistance technique, répondre aux questions en s'appuyant sur les connaissances de l'entreprise, classer et approuver les notes de frais, rédiger des plans de comptes, et ce n'est qu'un début.

Les agents peuvent être créés et formés en toute sécurité à partir des données fiables d'une entreprise, ce qui les rend utiles dans un large éventail de scénarios aux côtés des collaborateurs. Les copilotes et les assistants d'IA à usage général ne peuvent pas rivaliser. En tant que systèmes sophistiqués programmés avec des directives claires pour remplir des rôles spécifiques au travail, les agents peuvent analyser les informations, apprendre au fil du temps, prendre des décisions et agir au nom des utilisateurs, offrant un bond en avant professionnel significatif qui promet de redéfinir la productivité grâce au travail numérique.

« Les premiers utilisateurs d'agents autonomes bénéficieront non seulement de gains de productivité, mais auront également un avantage lorsqu'il s'agira d'attirer et de retenir les meilleurs talents. Les créatifs, ingénieurs, scientifiques et autres profils très performants rechercheront des entreprises disposant d'agents IA pour dégager du temps à la faveur d'activités professionnelles plus engageantes et plus épanouissantes, tout en améliorant le bien-être général. Le capital humain restera un atout essentiel pour les entreprises, et les agents IA feront la différence dans la bataille pour attirer les talents rares et les profils très performants. »



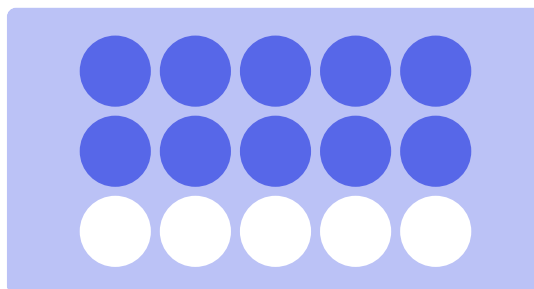
Greg Vert
Responsable de l'IA pour le
capital humain chez
Deloitte

Selon notre enquête, les personnes qui travaillent avec des agents sont 72 % plus susceptibles de se sentir « très productives ». Elles utilisent leur temps différemment, en effectuant davantage de travail stratégique et en renforçant leurs compétences. Et alors que l'utilisateur moyen indique qu'il utiliserait le temps supplémentaire pour des tâches administratives, les utilisateurs experts de l'IA déclarent qu'ils utilisent le temps gagné pour résoudre des problèmes.

De nombreuses entreprises ont déjà commencé à utiliser cette technologie novatrice : 42 % d'entre elles utilisent l'IA générative et 27 % ont déjà utilisé des agents dans leur environnement de travail. Ces premiers utilisateurs obtiennent déjà des résultats impressionnants. « Les agents qui ont des fonctions claires au sein de systèmes spécifiques génèrent le plus d'engagement, déclare **Michael Peeler, responsable des analyses des données GTM chez IBM**. L'un des nôtres s'appelle « Ask HR » et est intégré à SAP SuccessFactors, notre outil de gestion des ressources humaines. La semaine dernière, j'ai réorganisé une équipe de 40 personnes dans Slack sans jamais me connecter au système RH, ce qui m'a permis de gagner quelques heures. Pour moi, c'est une expérience utilisateur inestimable. »

2 salariés **3**

estiment que travailler avec des agents IA rendra leur travail plus stratégique et plus créatif.



Les nouveaux agents IA qui arrivent sur le marché peuvent gérer les tâches répétitives, optimiser les emplois du temps et anticiper les besoins dans tous les services. Voici quelques exemples de ce que les agents peuvent effectuer dans les secteurs d'activité suivants :

1 Ventes : les commerciaux consacrent **70 % de leur temps à des tâches administratives**. Les agents peuvent raccourcir le cycle de vente en s'intégrant aux systèmes de GRC pour analyser les données des clients, prédire les habitudes d'achat et automatiser la gestion des prospects, afin que les commerciaux puissent consacrer plus de temps à ce qu'ils font le mieux : vendre.

2 Marketing : seuls **31 % des spécialistes du marketing sont pleinement satisfaits de leur capacité à unifier les sources de données sur les clients**. Les agents peuvent aider les responsables marketing à travailler sur une planification stratégique plus approfondie et permettre aux équipes de créer des expériences cohérentes et personnalisées tout au long du parcours client en exécutant de manière autonome des tests A/B, en ajustant les dépenses publicitaires en temps réel sur la base d'analyses des données et en générant des idées de contenu à partir de données de l'évolution tendancielle.

3 Ressources humaines : les DSI indiquent que **les services RH sont les mieux préparés** à la mise en œuvre de l'IA dans leurs flux de travail. Les agents donnent aux professionnels des RH le temps de se concentrer sur le développement stratégique des talents en rationalisant le processus d'intégration, en surveillant l'engagement des collaborateurs et en gérant les demandes de renseignements courantes.

4 Finance : les entreprises de services financiers constatent **un gain de productivité moyen de 20 %** après la mise en œuvre d'outils d'IA. Les agents aident les professionnels de la finance à être plus efficaces en exécutant des tâches administratives fastidieuses concernant les rapports de dépenses, comme la numérisation des reçus, la catégorisation des dépenses, ou encore la vérification du respect des directives.

5 Service client : les représentants du service client **ne passent que 39 % de leur temps à travailler avec les clients**. De leur côté, les clients indiquent **qu'ils terminent un tiers de leurs interactions avec le service client** sans que leur problème ne soit résolu. Les agents améliorent la satisfaction et la fidélité des clients en leur fournissant une assistance 24 h/24, en résolvant les problèmes rapidement et en ne faisant appel aux représentants du service client que lorsque cela s'avère nécessaire.

Rexera, une startup technologique qui simplifie et accélère les transactions immobilières, est un excellent exemple de collaboration efficace avec des agents IA. « Dans le cadre d’une transaction importante, les équipes opérationnelles doivent effectuer toutes sortes de tâches manuelles et administratives, et une grande partie de ce travail est effectuée par des agents IA », déclare **Vishrut Malhotra, PDG et cofondateur de Rexera**. « Nous pensons que les agents IA sont adaptés au travail répétitif et monotone de lecture d’avis d’imposition ou de suivi des relevés de remboursement. Cela permet d’accélérer considérablement la création de compromis de vente en réduisant les taux d’erreur et les tensions ressenties par les acheteurs. »

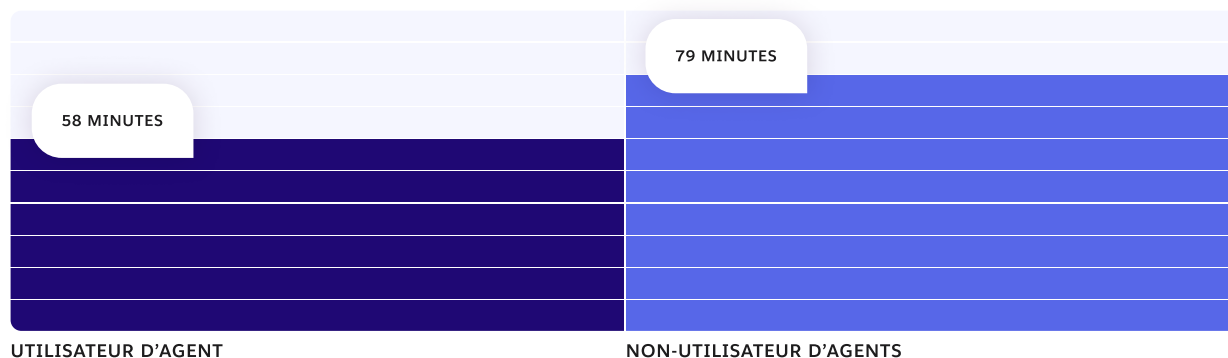
Alors que 25 % des salariés craignent que les agents IA ne supplantent leurs emplois, 62 % de ceux qui pensent que leur rôle changera affirment qu’ils deviendront plus stratégiques et créatifs car les agents s’occuperont des tâches répétitives, de la reconnaissance de formes et du traitement intensif des données.

Le Dr Paramjit Chopra, PDG et fondateur de MIMIT Health et de CIMSS Innovative Solutions, déclare : « Lorsque vous consultez un médecin aujourd’hui, il évalue un grand nombre d’informations et cherche des caractéristiques reconnaissables. L’IA peut contribuer à cette reconnaissance des caractéristiques en traitant un grand nombre de données très rapidement. Le médecin dispose alors de temps supplémentaire pour identifier le traitement adapté. »

La gestion des tâches répétitives est l’une des principales utilisations des agents à l’heure actuelle. Les personnes qui n’utilisent pas d’agents consacrent près de 40 % de temps en plus aux tâches administratives que celles qui les utilisent. Cela permet aux salariés d’acquérir de nouvelles compétences et d’accéder à des fonctions plus gratifiantes, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction au travail et une évolution de carrière plus rapide.

Les personnes qui n'utilisent pas d'agents consacrent presque 40 % de temps en plus aux tâches administratives que celles qui les utilisent.

MINUTES CONSACRÉES AUX TÂCHES ADMINISTRATIVES PAR JOUR



Les entreprises expérimentent de plus en plus les systèmes avec agents, et il est clair que les premiers utilisateurs bénéficient d’un avantage concurrentiel significatif au niveau de leurs effectifs. « Les premiers à adopter les agents autonomes bénéficieront non seulement de gains de productivité, mais auront également un avantage lorsqu’il s’agira d’attirer et de retenir les meilleurs talents », déclare **Greg Vert, responsable de l’IA pour l’humain chez Deloitte**. « Les créatifs, ingénieurs, scientifiques et autres profils très performants rechercheront des entreprises disposant d’agents IA pour dégager du temps à la faveur d’activités professionnelles plus engageantes et plus épanouissantes, tout en améliorant le bien-être général. Le capital humain restera un atout essentiel pour les entreprises à l’avenir, et les agents IA feront la différence dans la bataille pour attirer les talents rares et les profils très performants. »

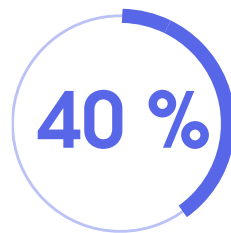
Les agents seront nettement plus performants que les chatbots et copilotes à usage général

Les entreprises doivent investir dans une plateforme de travail numérique qui facilite l'apprentissage de l'IA pour les salariés réticents.

L'adoption d'outils d'IA non spécialisés stagne dans de nombreux secteurs d'activité après une ascension fulgurante qui semblait sans limites. Néanmoins, l'enthousiasme pour l'IA pourrait se raviver grâce aux agents.

L'IA générative a pris d'assaut le monde du travail lorsque les LLM se sont généralisés avec le lancement de ChatGPT par OpenAI fin 2022. Ces programmes ont été présentés aux entreprises comme une solution de productivité excitante qui allait aider les collaborateurs à répondre aux questions, à écrire, à traduire, à coder, etc. Le nombre de salariés testant les outils d'IA [a augmenté régulièrement jusqu'au début de l'année 2024](#), et au cours de cette première vague d'adoption de l'IA, les équipes ont intégré avec empressement ces outils dans leur routine quotidienne, dans l'espoir d'atteindre de nouveaux niveaux de productivité.

Cependant, cette tendance a commencé à changer. Bien que les États-Unis aient été les premiers à adopter la technologie de l'IA, le premier signe de ralentissement est

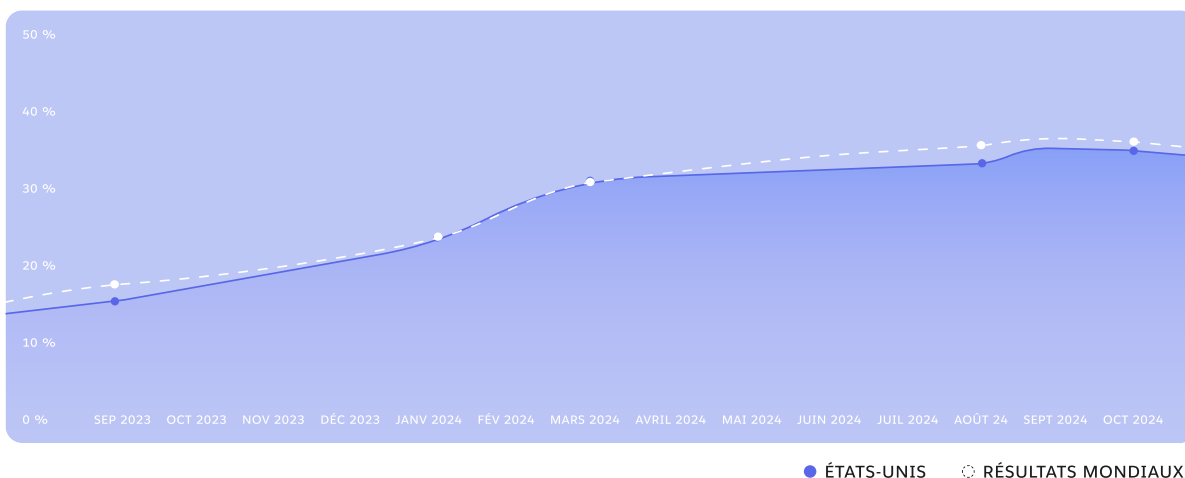


des salariés utilisent l'IA au travail, mais la croissance stagne.

apparu au troisième trimestre 2024, avec une stagnation du nombre de nouveaux adoptants. Nous constatons maintenant qu'il s'agit d'une tendance mondiale.

Dans presque tous les pays, les personnes ayant été les premières à adopter l'IA ont atteint une limite, à l'exception du Brésil, de Singapour et de l'Inde où les équipes sont particulièrement techniques. Les collaborateurs des entreprises peu techniques ont un taux d'adoption beaucoup plus faible que les premiers utilisateurs, avec seulement 24 % d'utilisation de l'IA au travail et 48 % dans l'ensemble.

TAUX D'ADOPTION DE L'IA



« Bien que l'IA ait été surestimée au début, la plupart des utilisateurs la sous-estiment sur le long terme. Le plus important est de commencer à expérimenter. **Les entreprises doivent créer des expériences utilisateur intelligentes qui génèrent réellement de la valeur pour leurs clients et qui s'étendront sur le long terme.** »



Michael Peeler

Responsable des analyses des données et de l'ingénierie GTM
IBM

On constate que la vague d'enthousiasme initiale a été suivie d'un ralentissement de l'engagement. L'une des principales raisons est peut-être que les salariés ne savent pas comment intégrer l'IA dans leurs tâches quotidiennes. Seuls 17 % d'entre eux sont très confiants sur la manière d'intégrer efficacement l'IA dans leurs flux de travail, ce qui les fait hésiter à utiliser pleinement ces outils. Certains obstacles renforcent ce sentiment :

Les dirigeants déclarent que les deux principaux obstacles à la mise en œuvre de l'IA et des agents sont les inquiétudes relatives à la sécurité des données et à la responsabilité.

45 %

ont déclaré que leur entreprise n'avait pas publié de directives sur l'utilisation de cette technologie.

83 %

des salariés ne savent pas comment intégrer l'IA dans leurs flux de travail.

Les DSI nous ont indiqué que [beaucoup d'utilisateurs professionnels ont expérimenté des outils grand public non approuvés](#) qui ne sont pas conçus pour le travail. Nos recherches confirment ce point, en montrant que les outils d'IA généralistes n'ont pas toujours permis de réaliser des gains de productivité considérables, ce qui a conduit les utilisateurs à revenir finalement aux méthodes de travail manuelles auxquelles ils étaient habitués. Cela fait écho au [Gartner Hype Cycle](#), où le fort enthousiasme initial est suivi d'une désillusion avant d'atteindre, comme promis, une plus grande productivité.

Nous constatons que l'adoption complète de cette technologie est freinée par certains obstacles spécifiques. La plupart des collaborateurs pensent que le temps que l'IA leur fait gagner sera finalement consacré à davantage de tâches administratives (envoi d'e-mails, participation à des réunions, etc.) plutôt qu'à un travail stratégique approfondi. Parmi ceux qui utilisent des outils d'IA à usage général, 62 % déclarent économiser trois heures ou moins par semaine.

Les agents autonomes, qui peuvent fonctionner de manière indépendante et gérer des tâches complexes, répondent aux incertitudes et à l'anxiété que génère l'IA. Avec [des cas d'utilisation clairs pour des postes spécifiques](#), les agents autonomes peuvent raviver l'enthousiasme et stimuler la productivité sur le lieu de travail. Les utilisateurs experts de l'IA sont extrêmement optimistes sur l'utilité des agents, et ils pensent volontiers qu'une grande partie de leur travail pourrait être effectuée par l'IA.

Il est clair que les entreprises doivent changer d'approche si elles veulent atteindre la productivité attendue de l'IA.

Il faut bien noter que contrairement à leurs collègues novices, ils accueillent ce changement avec enthousiasme, et affirment trois fois plus fréquemment que cela leur donnera la possibilité de se concentrer sur un travail plus stratégique et créatif. Ils sont également plus nombreux à penser que les agents seront profondément intégrés dans les équipes. Par exemple, les experts se sentent presque deux fois plus souvent aptes à diriger une équipe d'agents (59 % contre 31 %).

Les utilisateurs experts de l'IA ont presque deux fois plus de chance de sentir apte à diriger une équipe d'agents.

UTILISATEURS
NOVICES DE L'IA

UTILISATEURS
EXPERTS DE L'IA

31 %

59 %

« Les agents autonomes amélioreront considérablement la productivité en exécutant ou en développant des activités professionnelles plus complexes de bout en bout. Contrairement à la première vague d'outils d'IA générative qui offraient un soutien général ou progressif, ces agents peuvent assumer des responsabilités spécifiques à un domaine en requérant une intervention humaine minimale. Par exemple, un agent d'IA de recrutement **pourrait prendre en charge des tâches telles que la rédaction d'offres d'emploi, la gestion des demandes d'emploi, la recherche de candidats et la programmation d'entretiens, ce qui permettrait aux recruteurs humains de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée – développer un vrai dialogue avec les candidats et améliorer l'image de marque de l'entreprise, par exemple. Cette évolution pourrait permettre d'économiser plusieurs heures chaque jour, ce qui représenterait un bond en avant considérable pour la productivité des collaborateurs. »**



Greg Vert
Responsable de l'IA pour le
capital humain chez
Deloitte

Les technologies véritablement transformatives comme l'IA ressemblent davantage à des marathons qu'à des sprints, et les experts avec lesquels nous nous sommes entretenus ont déclaré qu'il était normal que les premiers adoptants fassent une pause avant de retrouver un second souffle. « Bien que l'IA ait été surestimée au début, la plupart des utilisateurs la sous-estiment sur le long terme », déclare Michael Peeler d'IBM. « Le plus important est de commencer à expérimenter. Les entreprises doivent créer des expériences utilisateur intelligentes qui génèrent réellement de la valeur pour leurs clients et qui s'étendront sur le long terme. »

Cependant, le potentiel de l'IA génère beaucoup d'enthousiasme, et de nombreux participants à l'enquête pensent que les retardataires vont bientôt se mettre à la page.

« L'IA est omniprésente, c'est pourquoi elle fait l'objet d'un grand battage médiatique », déclare **Libby Kempson, responsable des opérations informatiques et de l'expérience technologique chez Envato.**

« Dans six mois ou un an, elle sera trois fois plus performante qu'elle ne l'est aujourd'hui. Elle ne remplace pas la créativité humaine, mais elle supprime les tâches administratives rébarbatives et donne aux collaborateurs l'opportunité de se consacrer aux tâches à valeur ajoutée. »

Mel Spinks, responsable des opérations informatiques et de l'expérience technologique chez Envato, confirme : « L'IA ne va pas disparaître. Les entreprises doivent agir rapidement pour ne pas être distancées. »

Ne pas investir dans une plateforme de travail numérique est risqué

Les entreprises qui ne mettent pas d'agents IA à la disposition de leurs collaborateurs auront de plus en plus de mal à rester dans la course.

La formation à l'IA est très inégale parmi les collaborateurs. Seuls 12 % d'entre eux ont déclaré avoir reçu une formation approfondie à l'IA, tandis que 62 % ont indiqué que leur employeur ne proposait pas de formation ou qu'il n'en connaissait aucune.

Salariés du monde entier recevant une formation à l'IA

12 %

des salariés à travers le monde ont déclaré avoir reçu une formation approfondie à l'IA.

62 %

d'entre eux indiquent que leur employeur ne propose pas de formation (ou qu'ils ne sont pas au courant).

En conséquence, la grande majorité des salariés ont passé moins de cinq heures à se former à l'IA, et la moitié d'entre eux n'ont même pas consacré une minute à la formation dispensée par leur employeur. Résultat, la plupart des salariés ne savent pas du tout comment intégrer l'IA dans leur tâches. 83 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir une idée précise de la manière dont elles utiliseront l'IA au cours de l'année à venir.

Les agents offrent une solution. Contrairement aux LLM et aux copilotes à usage général, qui exigent d'acquérir de nouvelles compétences (comme les prompts), les agents IA nécessitent moins de formation pour les nouveaux utilisateurs car ils sont conçus pour des tâches spécifiques et peuvent agir de manière autonome. Bien qu'un [apprentissage soit toujours nécessaire](#), les agents sont plus faciles à utiliser que d'autres nouvelles technologies et ont donc un coût de lancement plus faible pour les novices.

C'est l'une des raisons pour lesquelles les experts de l'IA qui utilisent des agents sont cinq fois plus à même d'envisager clairement la manière dont l'IA les aidera à atteindre leurs objectifs au cours de l'année à venir.

À leur décharge, les dirigeants rattrapent leur retard, puisque 94 % d'entre eux prévoient d'investir dans l'IA et 84 % dans les agents au cours de l'année à venir.

94 %

des cadres prévoient d'investir dans l'IA au cours des 12 prochains mois.

« Les entreprises qui investissent tôt dans la formation de leurs collaborateurs à l'usage quotidien de l'IA ont une longueur d'avance et un puissant avantage concurrentiel, dont l'impact est perceptible à la fois sur le chiffre d'affaires et le résultat net », déclare **Carissa Kilgour, responsable de l'IA pour les effectifs chez Deloitte**. « Lorsque les entreprises accordent la priorité au développement des compétences, à la transparence et à la confiance dans leurs collaborateurs, elles multiplient leurs forces en augmentant l'efficacité et en innovant pour la croissance. »

La moitié des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ne connaissaient pas la politique de leur entreprise en matière d'IA ou que leur entreprise n'en avait défini aucune.

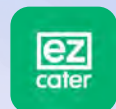
Ce manque de clarté est un obstacle important à l'adoption de l'IA : lorsque les collaborateurs ne sont pas sûrs des directives et des attentes entourant l'utilisation de l'IA, ils sont trois fois moins susceptibles d'intégrer ces outils dans leurs flux de travail quotidiens (22 % contre 68 %). Malgré ces difficultés, il est important de noter que les salariés ne sont pas réfractaires à l'IA. En fait, trois collaborateurs sur quatre [estiment qu'il est crucial de devenir un expert de l'IA](#) et déclarent que

la capacité d'un employeur potentiel à fournir des outils d'IA aux salariés et à leur donner les moyens de les utiliser est un critère déterminant dans leur recherche d'emploi. Selon une étude de Salesforce, [63 % des salariés à travers le monde déclarent qu'une plus grande implication humaine renforcerait leur confiance dans l'IA](#). Cet enthousiasme représente une occasion en or pour les entreprises d'investir dans des programmes complets de formation à l'IA.

« Si les entreprises veulent s'appuyer sur l'IA, elles doivent consacrer plus de temps et d'efforts à la formation et à l'étude des cas d'utilisation. On pourrait penser que la formation n'apporte aucune valeur ajoutée, alors qu'elle est intrinsèquement liée à la réalisation effective de la valeur de l'IA », déclare **Rob Lara, directeur adjoint du bureau du DSI chez ManTech**. « Je pense que d'ici un an ou deux, nous saurons si l'argent dépensé en valait la peine. Mais il faut que les techniciens ne soient pas les seuls à l'utiliser : l'adoption généralisée dans l'ensemble de l'entreprise est cruciale pour améliorer l'IA. »

Pour saisir cette occasion, les entreprises doivent adopter une approche proactive de la formation à l'IA en proposant des programmes d'apprentissage complets et attrayants. Ils doivent être adaptés aux différents rôles au sein de l'entreprise et offrir une expérience pratique des outils d'IA. Ainsi, les entreprises pourront donner à leurs collaborateurs les moyens d'intégrer en toute confiance l'IA dans leurs flux de travail, favorisant ainsi la productivité et l'innovation.

« Poser les bonnes questions et savoir comment gérer les agents IA va devenir une compétence essentielle. Les personnes douées pour l'ingénierie de prompts vont exceller dans le rôle de manager, car cela fait appel aux mêmes compétences. Si vous êtes en mesure d'expliquer un besoin à un stagiaire pour obtenir un bon résultat, vous savez faire de l'ingénierie de prompt. Chacun va devenir le manager d'une équipe d'agents virtuels. Les personnes qui le feront bien joueront un rôle crucial. »



Mark Christianson
Directeur principal de l'espace
de travail numérique et de la
stratégie d'IA
ezCater

Ne développez pas vous-même l'IA

Les entreprises doivent **se méfier des solutions « faites maison »**. Lorsque des collaborateurs utilisent des outils d'IA non approuvés, ils ne peuvent pas exploiter le plein potentiel de l'intelligence artificielle, car les outils généraux n'ont pas accès aux connaissances et au contexte internes de leur entreprise. Au niveau institutionnel, les entreprises qui tentent de créer leurs propres systèmes d'IA à partir de zéro risquent d'accumuler un montant stupéfiant de dettes technologiques.

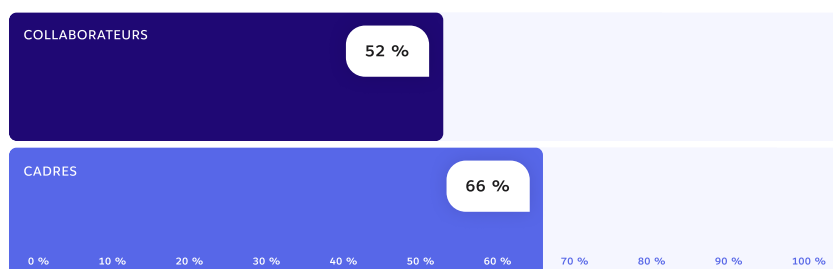
« Il est très difficile de trouver les meilleurs talents pour développer un système sur mesure », a déclaré **Kevin Chung, directeur de la stratégie chez Writer**, une plateforme d'IA générative.

« Il est également très difficile de l'entretenir par la suite. Imaginez une entreprise essayant de maintenir ses propres LLM open source et contrainte à les mettre à jour régulièrement, ce qui peut engendrer des bugs d'applications. Un tel système est coûteux et difficile à maintenir. »

La question de la conformité réglementaire se pose également. Près de la moitié des salariés ont indiqué que les outils d'IA qu'ils utilisent ne sont pas officiellement approuvés par leur entreprise, ce qui pourrait les exposer à des risques en matière de sécurité et de responsabilité. Ce problème est encore plus prononcé chez les cadres, qui sont une fois et demie plus susceptibles que les non-cadres d'utiliser sciemment des outils non approuvés. C'est également à ce niveau que se pose la question de la responsabilité : si l'IA commet une erreur, à qui incombe la faute ?

Près de la moitié des salariés déclarent que les outils IA utilisés dans l'entreprise n'ont pas été approuvés par leur employeur.

SALARIÉS UTILISANT DES OUTILS D'IA NON APPROUVÉS



De nombreux experts affirment qu'il est important de garder à l'esprit que ce sont les utilisateurs qui pilotent cette technologie et qu'ils sont responsables du contenu et de la qualité des résultats. « Vous ne pouvez pas lâcher les commandes », déclare **Miftah Khan, vice-président des services professionnels et responsable stratégique de l'IA chez Plative**. « J'aime comparer l'IA à ces combinaisons exosquelettes que portent les magasiniers pour pouvoir soulever des objets très lourds. Cela leur donne des superpouvoirs, mais ils sont toujours aux commandes et responsables de ce qui se passe. »

La gestion des agents IA nécessite une transformation des mentalités dans l'entreprise

Pour travailler efficacement avec des agents, améliorer la pile technologique de l'entreprise ne suffit pas ; cela nécessite un changement dans la façon dont les collaborateurs envisagent leur rôle par rapport aux outils qu'ils utilisent. « Poser les bonnes questions et savoir comment gérer les agents va devenir une compétence essentielle », affirme **Mark Christianson, directeur principal de l'espace de travail numérique et de la stratégie d'IA chez ezCater**. « Les agents IA vont former une toute nouvelle main-d'œuvre. Tout le monde va devenir manager d'une équipe d'agents IA, et les salariés ayant des compétences d'ingénierie seront les plus performants. »

Dans un monde où les agents pourraient devenir plus nombreux que les collaborateurs, le rôle du manager évoluera également. Il sera amené à jouer le rôle de conseiller et de coach, afin d'aider son équipe à s'orienter dans cette nouvelle ère du travail et à maximiser le potentiel des outils d'IA. Il est essentiel que les dirigeants favorisent cette attitude et encouragent leurs collaborateurs à expérimenter. **Mick Costigan, vice-président de Salesforce Futures**, recommande aux équipes de tester différents cas d'utilisation pour découvrir les modèles utiles et les intégrer dans leurs flux de travail. « Une partie des collaborateurs doivent se consacrer à l'innovation, à la réflexion et à l'expérimentation avec l'IA. Ils peuvent également intégrer l'IA dans leurs flux de travail existants et aider les utilisateurs à améliorer leurs processus. »

« **Nous voulons qu'ils comprennent qu'il existe des outils adaptés aux différentes tâches et que ce secteur est nouveau et en pleine évolution. Nous ne souhaitons pas nous restreindre à un seul fournisseur ou outil. Nous avons mis en place des programmes d'apprentissage gérés par notre équipe Canva University qui donnent aux utilisateurs la possibilité d'expérimenter.** »



Samantha Garrett
Ingénieure système senior
Canva

Les dirigeants doivent établir des politiques formelles et montrer à leurs collaborateurs pourquoi les compétences en matière d'IA sont importantes stratégiquement. Cela signifie qu'il faut établir des lignes directrices pour l'utilisation des outils d'IA et s'assurer que tous les salariés comprennent les avantages et le potentiel de l'IA. En favorisant une culture de transparence et de soutien, les entreprises peuvent réduire le stress et les interrogations que génère l'adoption de nouvelles technologies. Les experts avec lesquels nous nous sommes entretenus ont souligné l'importance de procéder étape par étape. « Les petites expérimentations sont un excellent moyen de commencer à travailler avec des agents », déclare Vishrut Malhotra, qui travaille chez Rexera. L'équipe de Vishrut Malhotra a progressé plus rapidement qu'elle ne l'avait imaginé dans l'utilisation d'agents IA pour

passer des appels téléphoniques. Leurs premiers essais se sont révélés extrêmement bénéfiques, et s'ils n'avaient pas été menés à petite échelle, il aurait été difficile de consacrer des ressources supplémentaires aux agents. « Trouvez dans vos équipes des personnes qui aiment bidouiller et expérimenter des choses », conseille Vishrut Malhotra. « Elles seront créatives, elles trouveront des solutions et les partageront avec leurs collègues ». « Certaines entreprises, comme Canva, ont choisi une approche écosystémique de l'adoption de l'IA dans l'ensemble de l'entreprise. « Nous nous sommes posé cette question : faut-il proposer un outil unique à tout le monde ou souhaite-t-on laisser le choix aux utilisateurs ? », **indique Samantha Garrett, ingénieure système principale et chef d'équipe des solutions d'IA internes chez Canva.**

Investir dans la formation à l'IA a également des avantages à long terme en matière de recrutement et de fidélisation des salariés. **Les jeunes demandeurs d'emploi donnent de plus en plus la priorité aux employeurs qui offrent des possibilités de formation à l'IA.** Les entreprises qui investissent dans l'apprentissage sont donc plus attractives pour les meilleurs profils. Cela permet non seulement de former une main-d'œuvre qualifiée, mais aussi de positionner l'entreprise comme leader avant-gardiste du secteur. En investissant dans leurs salariés, les entreprises peuvent réduire l'écart entre les fonctionnalités promises par l'IA et son application effective. Cet investissement se traduira par des gains de productivité immédiats et garantira une réussite à long terme dans un monde du travail en constante évolution. C'est maintenant qu'il faut agir, et ceux qui se lancent bénéficieront d'un avantage concurrentiel considérable.

« L'adoption de l'IA aura un impact sur l'efficacité d'une équipe », déclare Samantha Garrett, « et je pense que les performances et la productivité des collaborateurs sera directement corrélée à leur utilisation de l'IA. »

L'endroit idéal pour déployer des agents est un système d'exploitation professionnel, là où les équipes collaborent déjà

Pour former une main-d'œuvre numérique illimitée, les agents IA doivent devenir des membres d'équipe au sein d'une plateforme sécurisée, axée sur la conversation, qui centralise l'ensemble de vos collaborateurs, de vos outils et de vos données contextuelles.

La façon dont nous travaillons aujourd'hui est fondamentalement défailante et les salariés sont débordés. La plupart des applications d'entreprise ne sont pas connectées, ce qui crée des silos de données et oblige les collaborateurs à naviguer entre une dizaine d'applications en moyenne, afin de trouver les informations dont ils ont besoin pour faire leur travail. L'impact de ces processus fracturés est stupéfiant, car la moitié des salariés que nous avons interrogés ont déclaré qu'ils travaillaient « constamment » par e-mail, et 38 % ont déclaré qu'ils se consacraient à des tâches à faible valeur ajoutée, ce qui engendre des pertes financières.

Un véritable système d'exploitation professionnel agit comme une interface conversationnelle où les humains et les agents deviennent des coéquipiers. Ce système est connecté à toutes leurs données, flux de travail et applications afin que les équipes puissent atteindre leurs objectifs.

Se concentrer davantage sur l'activité que sur la productivité n'est pas sans conséquence : même si 63 % des salariés utilisent une forme d'automatisation, seuls 12 % d'entre eux déclarent que leur lieu de travail la met en œuvre de manière « très efficace ». Pour réussir, les entreprises devront adopter un système d'exploitation professionnel qui intègre des agents IA dans leurs flux de travail.

En tant que plateforme conversationnelle, le système d'exploitation professionnel de Slack est l'endroit le plus naturel pour déployer des agents qui recherchent, agissent et collaborent avec les humains. Et la meilleure façon d'utiliser des agents dans Slack est Agentforce, la plateforme de travail numérique pour les entreprises, qui permet à chaque utilisateur de créer et de personnaliser des agents autonomes et fiables pour soutenir leurs clients et leurs salariés 24 h/24. Avec Agentforce dans Slack, les entreprises peuvent rassembler les utilisateurs et leurs données, leurs applications d'entreprise, l'automatisation des flux de travail et les agents dans un QG numérique unique.

« Nous savons que l'intégration de nos applications et agents IA dans le flux de travail transformera la productivité des collaborateurs. Les données conversationnelles de Slack combinées aux données structurées de l'entreprise ajoutent un contexte qui permet aux agents optimisés par Writer d'être mieux ancrés et de prendre des décisions plus pertinentes. »



Kevin Chung
Directeur de la stratégie
Writer

Connecter les agents à vos collaborateurs, à vos applications et à vos données est essentiel à leur réussite

Si la dernière décennie a été définie par la fragmentation (des applications, des informations et de la concentration) l'avenir du travail sera inverse. Les utilisateurs pourront parler à leurs outils tout comme ils discutent entre eux, dans un écosystème entièrement intégré. Pour réussir la transition vers une l'utilisation généralisée de l'IA, les entreprises devront centraliser leurs collaborateurs, leurs applications et leurs données dans un système d'exploitation professionnel flexible conçu pour orchestrer le travail entre les travailleurs humains et numériques sur l'ensemble des projets et des processus qui font fonctionner l'entreprise.

C'est exactement la façon dont la société de partage de fichiers Box utilise Slack. « Vous accédez à une interface conversationnelle unique dans Slack et vous pouvez interagir avec les humains et l'IA », indique **Aaron Levie, PDG de Box**. « Les agents font enfin le travail, ce dont nous rêvions depuis des décennies dans le domaine de l'informatique. »

Pour rester compétitives, toutes les entreprises vont avoir besoin d'un espace numérique centralisé pour accueillir leur nouvelle main-d'œuvre renforcée. Les entreprises ne pourront pas atteindre leur plein potentiel si leurs collaborateurs, leurs agents et leurs données sont dispersés.

En moyenne, les travailleurs déclarent changer d'application plus de 10 fois par jour et perdre 100 minutes à se reconcentrer. Le travail est plus efficace lorsqu'il est centralisé et accessible à tous : c'est pourquoi il est essentiel que les agents IA et les collaborateurs soient sur la même plateforme. Ces derniers sont déjà confrontés à la difficulté de passer d'un outil à l'autre, notamment les utilisateurs experts de l'IA. Ceux-ci sont 1,6 fois plus enclins que les novices à affirmer que le changement fréquent d'application freine considérablement leur productivité. Slack résout ce problème. La plateforme permet à ses utilisateurs de travailler dans un espace unique et centralisé avec des agents IA. Elle connecte toutes vos équipes aux applications et données dont elles ont besoin pour travailler efficacement, grâce à des solutions personnalisables pour chaque rôle. La plateforme Slack, qui privilégie la conversation, intègre l'historique des données de votre entreprise pour rendre Agentforce plus perspicace et plus précis grâce au contexte, ce qui permet aux agents de fournir des réponses plus pertinentes.

En moyenne, les utilisateurs passent d'une application à l'autre plus de 10 fois par jour, ce qui représente une perte de temps quotidienne de 100 minutes.

« Slack est la solution qui permet aux utilisateurs de travailler de manière centralisée avec des agents IA comme avec n'importe quel membre d'équipe. La plateforme vous permet de connecter toutes vos équipes aux applications et données dont elles ont besoin pour travailler efficacement, avec des solutions personnalisables pour chaque rôle », indique **Kaylin Voss, vice-présidente exécutif de Data Cloud et Agentforce chez Salesforce**. « La plateforme Slack intègre l'historique des données de votre entreprise pour rendre Agentforce plus perspicace et plus précis grâce au contexte, ce qui se traduit par des réponses plus pertinentes de la part des agents. »

Dans Slack, des agents autonomes et fiables peuvent automatiser des tâches, fournir des informations en temps réel et prendre des décisions complexes, tandis que leurs homologues humains peuvent se concentrer sur des tâches plus stratégiques et créatives. « Chez Writer, nous savons que l'intégration d'agents dans le flux de travail transformera la productivité des salariés. Les données conversationnelles de Slack combinées aux données structurées de l'entreprise ajoutent un contexte qui rend les applications et les agents IA de Writer plus intelligents et plus aptes à prendre des décisions », déclare Kevin Chung, chez Writer.

« Vous accédez à une interface conversationnelle unique dans Slack et vous pouvez interagir avec des humains et des IA. Les agents font enfin le travail, ce dont nous rêvions depuis des décennies dans le domaine de l'informatique. »



Aaron Levie
PDG
Box

Dans Slack, les agents deviennent des coéquipiers et agissent rapidement

Les clients peuvent créer, personnaliser et déployer des agents au contact des collaborateurs dans Slack en utilisant le [Concepteur d'agent](#) et des modèles prêts à l'emploi conçus pour des cas d'utilisation spécifiques. Ainsi, Slack encourage chaque collaborateur dans chaque secteur d'activité à utiliser des agents IA. Une fois la solution déployée, les collaborateurs peuvent interagir avec les agents comme avec n'importe quel membre d'équipe : les ajouter aux canaux, les mentionner, leur répondre dans les fils de discussion et même

leur envoyer des messages directs. Les collaborateurs peuvent également poser des questions de suivi à l'agent afin qu'il puisse expliquer son raisonnement, ce qui permet d'éviter les erreurs et d'instaurer un climat de confiance. L'entreprise néo-zélandaise McLeod Cranes se prépare, avec Agentforce, à un avenir où un agent du service client pourra aider l'entreprise à prendre des décisions plus rapides et à mettre en place des processus plus efficaces. Ces agents interagissent avec les équipes dans des conversations pour fournir aux collaborateurs des informations opérationnelles clés, comme la disponibilité des grues, des opérateurs et de l'équipement. « Avec les agents, j'entrevois un avenir où nous pourrions répondre plus rapidement et plus précisément, pour rendre notre processus de répartition transparent », déclare **Scott McLeod, directeur général de McLeod Cranes**. « Les agents nous aideront à obtenir les bonnes informations au bon moment, ce qui nous permettra d'être plus efficaces et d'offrir un meilleur service à nos clients. »

Les agents Slack transforment également la traduction et la localisation de contenu. Straker, leader mondial des technologies de traduction, redéfinit la manière dont des entreprises comme IBM gèrent leurs traductions à grande échelle. Grâce aux agents de traduction intégrés à Slack, Straker permet aux entreprises de rationaliser les flux de travail de traduction à grande échelle, rendant la localisation de contenu plus rapide, plus précise et plus collaborative.

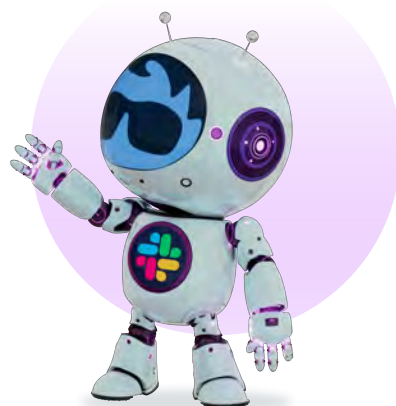
« En ce qui concerne les agents de traduction, notre but est simple : permettre aux entreprises de communiquer à travers le monde. Chez Straker, nous éliminons les barrières de communication en combinant l'expertise humaine à l'IA et en intégrant ces flux de travail directement dans Slack. Il s'agit d'aider les équipes à travailler plus rapidement, à collaborer de manière transparente au-delà des frontières et à fournir un contenu culturellement pertinent à moindre coût. L'objectif est de simplifier la collaboration internationale », déclare **David Sowerby, CRO chez Straker**.

Agentforce repose sur des normes strictes de confiance et de sécurité

La couche **Einstein Trust** a été conçue pour vous aider à déployer en toute sécurité l'IA et les agents au sein de votre entreprise. Lors de chaque interaction avec Agentforce, la couche de sécurité Einstein travaille en coulisse pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos données et pour favoriser la sécurité et la précision de chaque réponse. Salesforce n'utilise jamais les données des clients pour former les LLM, et tous ses produits respectent des normes strictes en matière de confiance et de sécurité :

- 1 Garde-fous pour les agents :** les clients contrôlent les données auxquelles les agents peuvent accéder dans Slack et créent des garde-fous qui permettent aux agents de rester concentrés sur leurs tâches et d'éviter les comportements indésirables.
- 2 Passerelles LLM sécurisées :** les agents utilisent les LLM fondamentaux en toute sécurité en empêchant les LLM tiers de conserver ou de surveiller les données de vos clients et de votre entreprise.
- 3 Rétention de données nulle :** une fois que le LLM a généré une réponse et l'a renvoyée à Agentforce, il oublie toutes ces données grâce à nos accords de conservation zéro des données, car vos données ne sont pas notre produit. Nos techniques de masquage des données empêchent le LLM de voir ou de traiter des données sensibles, comme les noms d'entreprises et de personnes.
- 4 Surveillance de l'IA :** Agentforce surveillera, analysera et détectera en permanence les propos abusifs intégrés dans les réponses. Nous utilisons des modèles d'évaluation du niveau de toxicité pour identifier les contenus potentiellement toxiques ou nocifs.

Avec Agentforce dans Slack, les équipes et les entreprises de toutes tailles peuvent accéder à une main-d'œuvre numérique et la faire évoluer afin de bénéficier d'une meilleure productivité, d'une réduction des coûts et d'une augmentation du chiffre d'affaires dans tous les services.



Conclusion

Les dirigeants n'ont qu'un bref laps de temps pour décider de la manière dont leurs entreprises mettront en œuvre l'IA et les agents.

Si les entreprises n'investissent pas dans une plateforme de travail numérique, la surenchère actuelle d'applications pourrait se transformer surenchère d'outils IA, ce qui obligerait les équipes à consacrer l'essentiel de leur temps à la gestion, à la surveillance et à la réponse aux incidents dans un paysage de données en constante expansion. Mais il existe une autre réalité : les dirigeants peuvent embrasser l'ère du travail numérique, un nouvel environnement de travail où les humains collaborent aux côtés d'agents IA pour accéder à de nouvelles opportunités de croissance.

Voici les quatre points les plus importants de ce rapport :

01

Des agents IA autonomes aux rôles clairement définis vont considérablement stimuler la productivité en s'intégrant aux processus d'entreprise et en travaillant aux côtés des humains, ce qui permettra aux salariés de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée.

02

Cette intégration arrive à un moment clé : l'adoption des LLM polyvalents et des copilotes stagne en raison d'un manque de fiabilité, de soutien et de formation.

03

Les entreprises doivent investir dans des plateformes qui simplifient l'adoption de l'IA par les collaborateurs. Elles doivent en effet combler les lacunes en matière de préparation et de formation à l'IA, afin d'être compétitives sur un marché qui évolue rapidement.

04

Agentforce, la plateforme de travail numérique de Salesforce pour les entreprises, offre une solution idéale en permettant aux entreprises de déployer et de personnaliser des agents IA au sein du système d'exploitation professionnel où vos équipes travaillent déjà tous les jours : Slack.

Découvrez comment [vous lancer avec Agentforce dans Slack](#) dès aujourd'hui !