



團隊運用 Slackbot 更快 速聰明工作的 10 種方法

認識全新 Slackbot，你在 Slack 的個人工作
AI 智慧代理

容我重新自我介紹 ✨

今天有什麼我可以效勞的？



江曉依

為發布新的合作夥伴入口網站建立
發布計畫畫板。



Slackbot

沒問題，我可以建立發布計畫概覽。

正在建立畫板...

- 正在研究「合作夥伴入口網站」專案文件...
- 對應任務、里程碑和負責人
- 已建立畫板
- [合作夥伴入口網站發布計畫](#)



目錄

告別分散的工作，擁抱串聯的脈絡	03
什麼是 Slackbot ?	06
Slackbot 如何融入日常工作	09
Slackbot 和 Slack 的 AI 協助團隊更快速聰明工作的 10 種方法	15
1. 為每位員工提供值得信賴、具備情境感知能力的個人工作代理	16
2. 讓每天的工作和每場會議，都從清楚掌握優先事項出發	17
3. 將零散的對話內容彙整成可直接交給客戶的深入分析資料	18
4. 協助服務團隊洞察趨勢、加速 解決個案，並維護客戶關係	19
5. 運用組織知識制定上市發布計畫	20
6. 確保跨部門專案步調一致	21
7. 協助工程團隊加速釐清事件狀況，推動工作進度	22
8. 協助 IT 團隊更清楚掌握趨勢、問題與改善機會	23
9. 數分鐘內準備好主管會議資料	24
10. 協助經理瞭解團隊、準備好進行對話，並更有效地支援員工	25
這項功能對團隊的意義	26

1

告別分散的工作，
擁抱串聯的脈絡



在 Slack，我們發現各行各業都有一個共同現象：團隊比以往更努力，但背後支援的工具系統卻跟不上大家的腳步。

使用分散的工具、翻遍頻道找資料，以及一遍又一遍重新搞清楚狀況，這種傳統做法就像在裂開的地基上不停貼膠帶，可謂治標不治本。大多數員工每天都陷入這樣的困境：工作內容四散在各個應用程式和分頁中，要耗費大量時間手動完成重複性工作。整天在不同工具之間來回切換，可能會讓生產力大幅下滑，跌幅高達 40%。這種分散型工作模式會導致員工老是在做重複性工作、交接效率低，而且耗費過多時間準備會議。

是時候換別的做法了。這套新方法要符合現在的工作模式、能夠減少障礙，而非增加麻煩。

Slack 致力於改造工作基礎，核心概念很簡單：**你的對話、工具、資料和代理，都應該整合到同一個對話介面中**。當團隊能順暢工作並掌握清楚資訊，加快工作進展，就可以騰出時間，專注於能推動實質成果的高價值工作。

有了 **Slack 的 AI** 和全新打造的 **Slackbot**，你只要用平常說話的方式提出需求，Slack 就會幫你處理好。Slack 變成了團隊成員與代理並肩協作的地方。在這裡，成員能隨時掌握背景資訊，而且操作體驗自然直覺，維持一貫的熟悉感，並採用行動優先的設計。從個人到團隊，員工生產力的加速提升，也讓組織獲得強大助力，能夠不斷擴大影響力，驅動下一階段的業務成長。

在不同工具之間來回切換，可能會讓生產力大幅下滑，跌幅高達 **40%**。

Slackbot 介紹

什麼是 Slackbot

它是 Slack 內的個人工作代理，能理解對話、檔案、專案和聯絡人等內容，會配合你的偏好，與你並肩協作，幫助你在日常工作中搜尋、整理、草擬內容和解決問題，讓你更有效率地工作，而且無需任何設定。

核心價值

有了 Slackbot，你可以：不必再來回切換應用程式，專注於完成工作；取得專屬支援，減輕工作負擔；獲得真正懂你的個人工作代理，提升你的生產力。

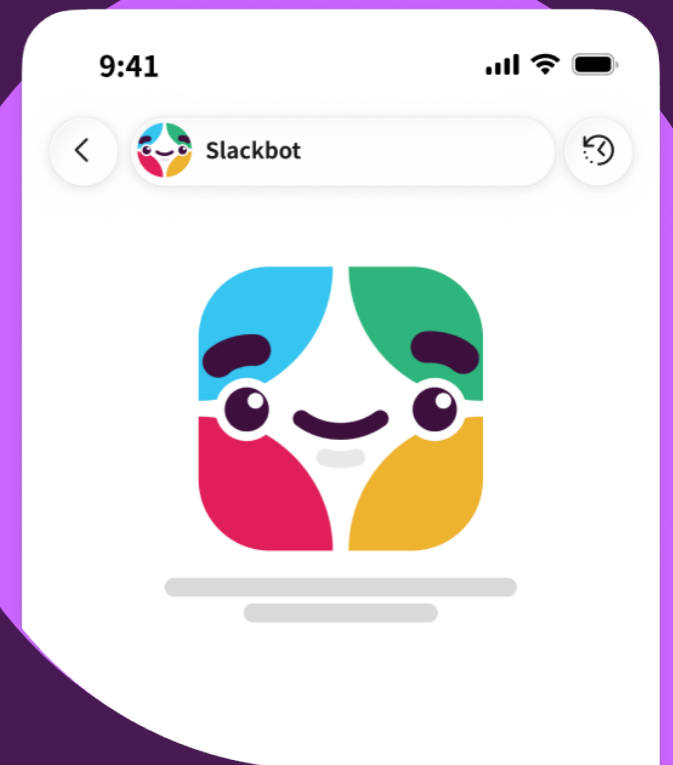
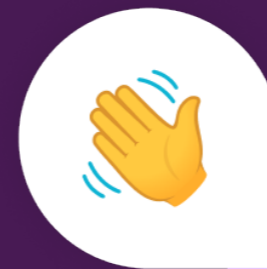
不同之處

Slackbot 原生於 Slack、理解情境、以行動為導向而且安全。在你日常工作的信任平台中，整合搜尋、內容創作、提醒和個人化功能。有別於其他一般聊天機器人，Slackbot 懂你和你的工作細節，因此回應極度貼合需求，輸出內容也和你的語氣與風格如出一轍。



2

什麼是 Slackbot?



Slack 堅信 AI 體驗應自然流暢：它不該是突兀的外加套件、不應打斷工作節奏，更不該讓使用者需要先學習怎麼用，才能享受 AI 帶來的好處。因此，我們將 AI 巧妙融入你在 Slack 既有的對話、[畫板](#)、[頻道](#)和共用檔案中。如果說 [Agentforce](#) 開啟了人員與代理協作的大門，Slackbot 就是將這樣的願景落實到每位使用者的日常。

Slackbot 是 Slack 中隨時待命的個人工作代理。你處理日常工作時，它在背景中默默運作、理解你的工作如何進行，並在你需要時提供相關背景資訊。它能搜尋你有權存取的所有對話，串聯起原本可能埋沒的資訊碎片，讓你從提問到採取行動，全程不用切換工具。

Slackbot 會配合你的工作方式。它會觀察你的做事模式、偏好的語氣以及平常處理的工作類型，帶給你一種熟悉的支援體驗。就像一位貼心的 AI 幫手，能幫你總結、準備、草擬、搜尋和整理內容及提供指引，卻完全完全不需要你改變工作習慣。

最重要的是，Slackbot 讓推進工作不再大費周章。無需提供特殊提示，也不用具備技術能力，只要提出需求，剩下的交給 Slackbot 就行。

「Slackbot 就像是我超強的同事，狀態永遠顯示在線，總是在 Slack 中幫我忙。我不用在多個應用程式和視窗來回切換，搞得思緒被打斷，只需問一下 Slackbot，它就能研究並產出內容，我完全不用離開整天工作的平台 Slack。這真的大大提升了我的工作效率，不用切換情境，做事超級順暢。」

SLALOM
全球企業 TMT 主管
CHRISTINE MCHONE

The logo for Slalom, featuring the word "slalom" in a lowercase, blue, sans-serif font, centered within a white rounded rectangular shape.

而這一切，都在 Slack 值得信賴的安全基礎架構上運作，因此團隊能放心地大規模運用 AI。在與 Slackbot 互動時，只有你可以看到它的回應，Slackbot 也只能檢視你有權存取的資料。在這個基礎之上，Slack AI 安全機制透過企業級安全框架強化防護，確保每項 AI 功能的完整性，並採用嚴謹的防護措施來降低風險、保護隱私和維護客戶信任。此外，在使用 Slack AI 和 Slackbot 時，你的資料也不會儲存或用於訓練大型語言模型。

Slackbot 能夠減少你推進工作時碰到的阻力。結合 Slack 原生 AI 功能和日益完善的代理生態系統，Slackbot 有助於打造一個環境，無論是個人、團隊還是組織上下，都能保持既有工作節奏，做事時更清楚掌握狀況、減少干擾。

本指南將介紹 Slackbot 和 Slack 的 AI 如何透過 10 種具體方式，協助團隊更快速聰明地工作。



Slackbot

來看看你手頭有哪些工作吧！



**正在搜尋你有權存取的
檔案和訊息**

3

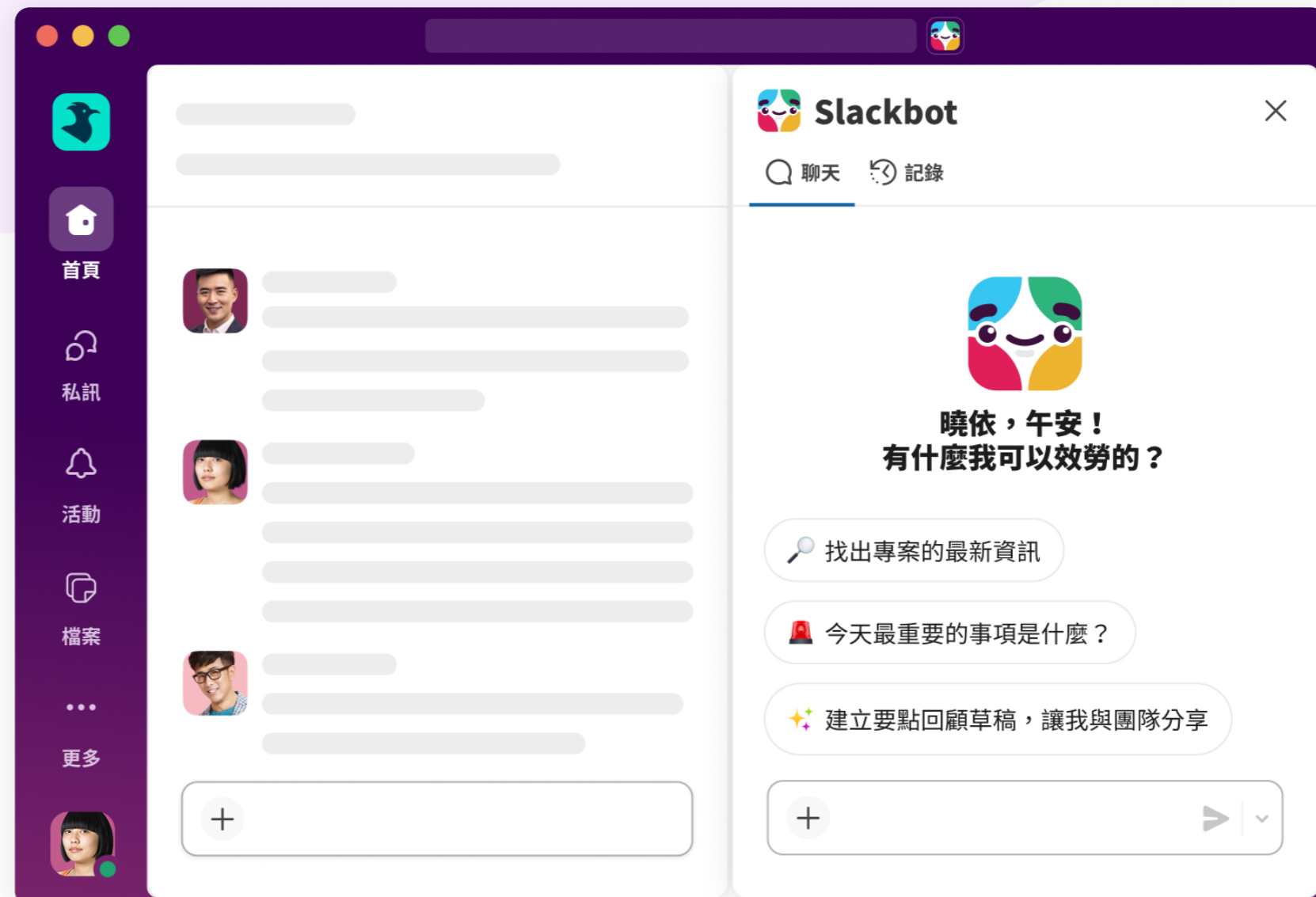
Slackbot 如何融入日常工作

我們設計 Slackbot 的初衷，是希望這項工具隨手可得且簡單好用。你不必改變工作方式來與它互動，Slackbot 會直接出現在你的工作視窗裡。



在側欄中

Slackbot 就在側欄中，隨時等你發起對話、瞭解專案進度或提出小問題。你可以把它當成專屬空間，直接用平常說話的方式詢問任何事情。



在頻道內

當你在頻道中工作時，Slackbot 能理解當下的情境。如果開啟 Slackbot 建立的畫板，Slackbot 還會觀察並提供後續提示，協助你潤飾畫板內容、提出新問題或整合更多相關資訊。



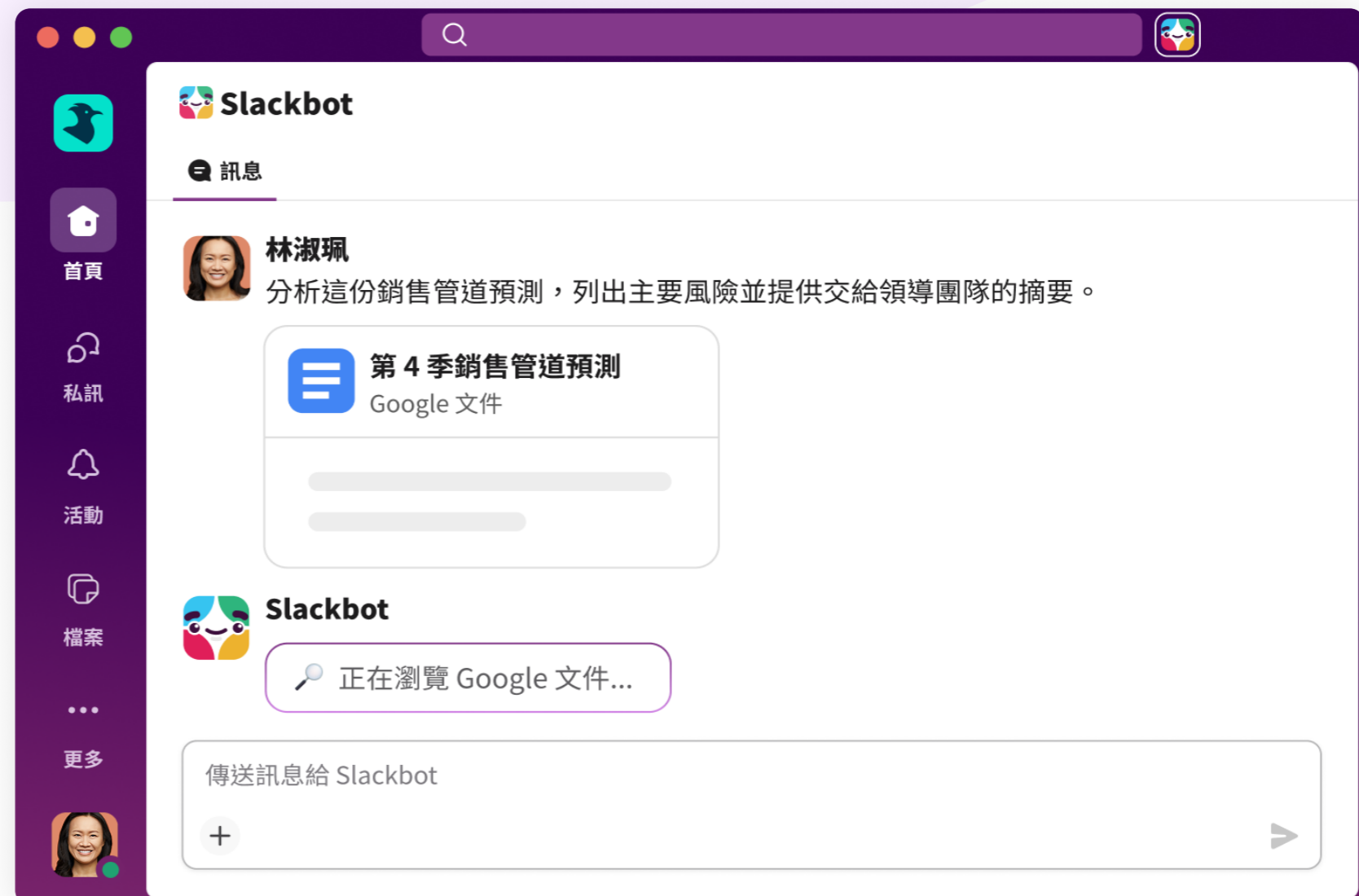
在畫板中

Slackbot 能幫你建立和更新畫板，無論是專案簡報、要點回顧、會議議程還是發布計畫，通通沒問題。開啟畫板後，Slackbot 會持續顯示在旁邊的分割檢視畫面，讓你一邊看著內容，一邊跟它討論。



在撰寫工具中

如果在檢視某則訊息或文件時突然有疑問，你可以直接在撰寫工具中詢問 Slackbot，它會即時產生內容摘要、解釋專業術語或草擬後續回覆，完全不會打斷你的工作流程。



串聯各種工具

Slackbot 的本事可不只是處理你眼前看到的內容而已。它能存取你平常使用的頻道、訊息、檔案和已連結的工具內容，你只要告知需求，它就會彙整最相關的背景資料。



4

Slackbot 協助團隊 更快速聰明工作的 10 種方法



01

為每位員工提供值得信賴、具備情境感知能力的個人工作代理

過去

以前的 AI 助理工具很死板，跟你的工作完全脫節，也看不懂當下的狀況，所以很難用。它們無法順應需求學習與進化，加上使用體驗不佳，導致使用者紛紛棄用。

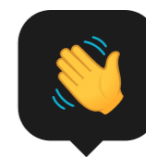
使用 Slackbot 之後

Slackbot 內建情境感知能力，能立即理解你和你的工作內容，因此能夠提供更準確相關的實用回應，幫助你採取行動，真正完成任務。使用一段時間後，它還會根據你的偏好和溝通風格調整，提供個人化、符合需要且貼近實際情境的協助。

經過改造的 Slackbot 會參考你的對話、檔案和工作流程。它會擷取 Slack 和已連結系統中的訊息、檔案和行事曆活動內容，並提供符合當下情境的答覆和行動指引。

核心原則：

- **融入工作流程**。Slackbot 就在你使用的對話和畫板中，因此不必切換工具或打斷專注，就能持續推動工作進行。
- **懂你的實際情境**。憑藉對工作空間的頻道、檔案和已連結的應用程式的瞭解，Slackbot 能提供真正反映工作內容的回應，而非籠統的猜測。
- **輕鬆對話**。直接用習慣的說法提問就行！你可以隨時修正問題，順暢進行完整對話。Slackbot 會跟上你的步調，全程提供有效協助。
- **推動工作進度**。Slackbot 不只是提供資訊，還能建立畫板、概述計畫、草擬訊息、設定提醒或將工作轉交給適合的同事處理。
- **可信可控**。Slackbot 遵循 Slack 的企業安全架構，僅會使用你有權存取的資訊。在提供強大協助的同時，守護你的工作資料安全。



任何問題都能問 Slackbot...



02

讓每天的工作和每場會議，都從清楚掌握優先事項出發

Slackbot 可以充當你早上用來掌握一切的控制中心。它能從 Slack 及 Google 雲端硬碟、Salesforce 和 OneDrive 等已連結的系統中擷取你的訊息、檔案和行事曆活動資訊，將會議、緊急訊息和待處理的工作等最重要的事項，全都彙整到同一個檢視畫面中。

你可以這樣問：

- 「我今天有哪些要緊的事？」
- 「總結客戶狀況回顧並整理到畫板中，供我下次客戶會議使用。」

Slackbot 就會將最新資訊和內容彙整到單一簡報畫板中，讓你在對話前做好充足準備，不用再翻找頻道和文件。

過去

一位銷售主管在重要會議前，要花 30 到 60 分鐘翻找對話串、投影片和通話記錄，才能釐清來龍去脈，並跟大家對好討論重點。

使用 Slackbot 之後

現在，Salesforce 客戶經理只需請 Slackbot 產生客戶頻道記錄的摘要 (包括畫板和 Google 簡報)，並重點標註優先事項、挑戰以及 Salesforce 和 Slack 的定位。Slackbot 幾秒內就能產出條理分明的摘要，可以直接分享給正在撰寫給主管報告的同事。



03

將零散的對話內容彙整成可直接交給客戶的深入分析資料

客戶對話散落各處：微型會議文字轉出記錄、通話錄音、頻道和共用檔案。Slackbot 能分析這些內容，並提取主題、痛點和後續步驟。

提示範例：

- 「總結昨天跟這個客戶的需求發掘通話內容，並重點標註痛點、行動項目，以及客戶對預算的想法。」
- 「總結 **#銷售策略**和 **#財務頻道**中關於新定價模式的討論內容。」

Slackbot 會搜尋頻道和畫板，彙整最新資料、標記決策資訊並羅列出待解決的問題，讓團隊在會議開始時就達成共識，不用耗費 15 分鐘回顧之前的內容。

過去

客戶團隊在準備一場高層會議，結果好幾個月的訊息、主管簡報和意見回饋對話串等情境資料，全都集中在一個頻道，導致被找來支援的資深銷售人員，還必須往前翻閱頻道討論內容，才能搞清楚來龍去脈。

使用 Slackbot 之後

客戶經理請 Slackbot 分析頻道記錄、畫板和投影片，然後說明：

- Salesforce 整體解決方案的定位
- Slack 在哪些方面創造額外價值
- 客戶的優先事項和挑戰

Slackbot 產出一份清楚的摘要，讓銷售人員可立即分享給團隊。它的回應速度快，而且內容扎實，讓同事印象深刻。

「Slackbot 簡直就是我的專屬 Slack 助理，就像一個知識淵博、具備 AI 能力的實習生隨時在我身邊幫助我。它能構思點子、撰寫 Slack 文件，還能參考我在 Slack 中的所有對話，讓我工作更快速、更聰明，還更有成效。」

洛杉磯太平洋大學
LEARNING TECHNOLOGY SOLUTIONS 經理
MIKE WILDAY

04

協助服務團隊洞察趨勢、加速解決個案，並維護客戶關係

服務團隊需要處理大量客戶提問、技術問題和個案提報，這些資訊分散在各個支援頻道、個案對話串和過往對話中。Slackbot 能彙整散落各處的資訊，讓服務人員能快速掌握狀況、提早發現規律，並在與客戶互動前做好萬全準備。

過去

客服人員必須逐一翻看個案來尋找相似之處、瀏覽多個頻道釐清客戶往來歷程，還要靠記憶或手動搜尋為重要通話做準備。一旦多個客戶同時回報相同問題時，要找出共通點或判斷是否會擴散，往往需要耗費大量時間。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 可以：

- 檢視近期的支援個案、找出重複發生的問題，並重點標註共通點，例如設定、裝置或回報的異常現象
- 在通話前彙整完整的客戶背景資料，包括客戶價值、支援歷程和重要聯絡人，讓客服人員在對話開始時，已清楚掌握發生的情況和最重要的事項
- 用淺顯易懂的用語擬定要向上提報的個案說明草稿，並根據最近的技術討論內容，協助撰寫周全的回應

過去需要手動翻找和交叉比對的工作，現在透過 Slack 中更清楚可靠的工作流程就能完成，讓服務團隊能快速行動、縮短問題解決時間，並維護客戶信任。

05

運用組織知識制定上市發布計畫

要發布新產品或功能，通常需要從各處收集資訊，包括產品討論內容、研究筆記、設計意見回饋、前導測試洞察資料以及銷售對話。Slackbot 能彙整散落的工作內容，讓團隊明確掌握從何著手，有助於加快行動速度並保持步調一致。

過去

團隊需要翻遍多個頻道、搜尋舊文件、到處詢問最新產品定位資訊，還要手動彙整產品、設計、研究和銷售團隊提供的見解。要制定發布計畫，就得拼湊不同人員撰寫的草稿，還要逐一確定會議時間，以取得共識。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 能搜尋你指定的頻道、收集相關詳細資料，並依組織的過往資料擬定發布計畫。它會彙整重要發現、觀察到的競爭重點以及以往的定位工作，然後將所有內容整理到畫板中，並提供執行摘要和清晰架構，供團隊共編。

準備好這些資料後，你可以請 Slackbot 幫你找出主要利害關係人有空的時間、查詢他們的行事曆，並將建議的議程直接加到同一個畫板。

過去需要花好幾個小時來收集資料、重寫內容和協調工作，現在只需要在 Slack 中透過單一流程就能順暢完成。

06

確保跨部門專案步調一致

跨部門專案往往涉及多個頻道、工具和時區。Slackbot 能協助團隊步調一致，確保各項工作保持同步。

Slackbot 可以：

- 產生頻道和長篇對話串的摘要，讓利害關係人快速掌握重點
- 直接在畫板中建立專案簡報和會議議程
- 從各種文件和文字轉出記錄中擷取行動項目和決策內容

在審核定價前，你可以要求 Slackbot：

- 「總結 #銷售策略和 #財務頻道中關於新定價模式的近期對話內容，要包括重要決策和待解決的問題。」

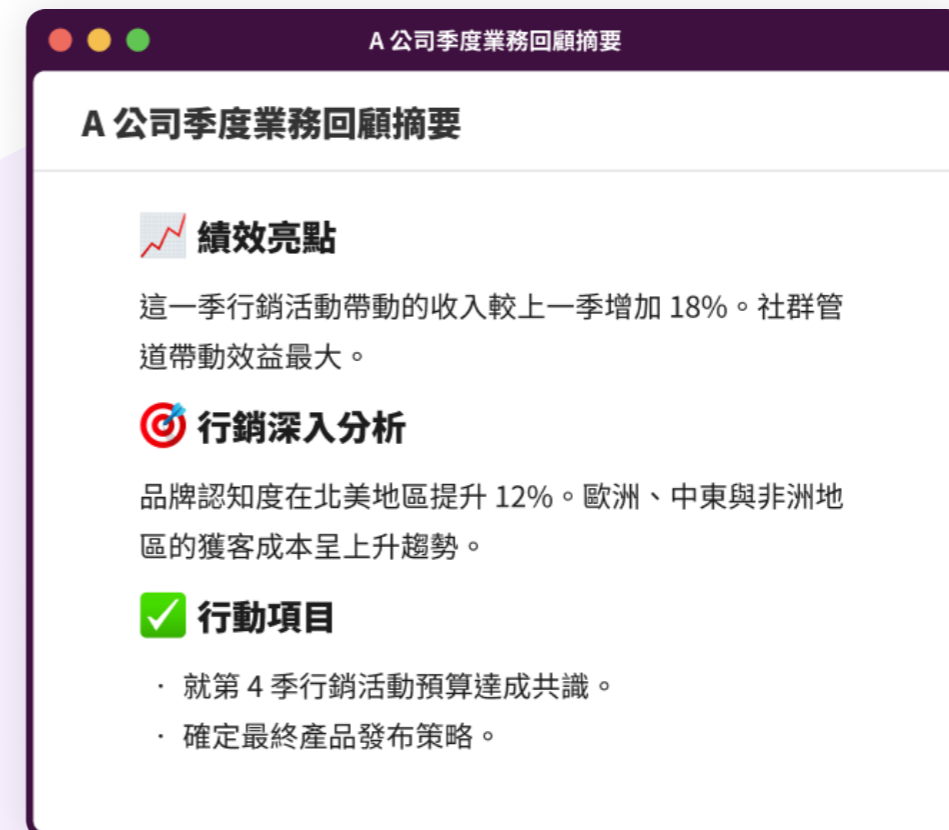
Slackbot 將資訊彙整在畫板中，並提供清晰的執行摘要，讓畫板成為單一可靠資料來源，供行銷、銷售、財務和產品團隊編輯和留言。

過去

利害關係人必須在多個頻道、電子郵件串和不同版本的文件追進度。會議一開始必須先回顧現在的進度，無法直接做出決策。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 提供一份簡明扼要的要點回顧，包含決策、風險及後續步驟，讓會議內容能專注於解決還沒搞定的問題。



A 公司季度業務回顧摘要

A 公司季度業務回顧摘要

📈 績效亮點

這一季行銷活動帶動的收入較上一季增加 18%。社群管道帶動效益最大。

🎯 行銷深入分析

品牌認知度在北美地區提升 12%。歐洲、中東與非洲地區的獲客成本呈上升趨勢。

✅ 行動項目

- 就第 4 季行銷活動預算達成共識。
- 確定最終產品發布策略。

07

協助工程團隊加速釐清事件狀況，推動工作進度

工程作業節奏快、細節多。當事件發生或產品討論橫跨多個頻道時，團隊往往需要掌握事件全貌才能介入處理。Slackbot 能彙整所需資訊，幫助工程師快速進入狀況，避免拖累工作進度。

過去

工程師必須翻遍冗長的事件對話串，釐清哪些問題已解決、哪些還懸而未決，以及哪些人員還在等待答覆；在準備衝刺計畫或產品審查的簡報時，需要收集散落在多個頻道中的意見回饋，並整理到單一文件中；舊的程式碼庫如果缺少說明文件，不僅讓新進人員更慢上手，還會拖慢問題修復速度。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 能在幾分鐘內產生事件頻道的摘要，列出已處理、待處理以及仍需團隊成員跟進的事項；如要為衝刺討論準備條理清晰的產品簡報，它會從產品、設計和客戶頻道收集意見回饋；在處理舊有程式碼庫時，工程師可以要求 Slackbot 根據程式碼及相關對話，產生清晰的說明文件、內嵌註解或 API 說明。

這樣一來，浪費在東拼西湊找資料的時間減少了，就有更多時間專注於解決問題、推進專案，以及在問題出現時快速回應。

「有 Slackbot 就好像擁有一個虛擬助理，它對我們家業務的瞭解程度，是外面其他工具比不上的。Slackbot 每天幫我省下 30 分鐘，對提升工作效率來說幫助真的很大。」

ENGINE 營運資深副總裁
MOLLIE BODENSTEINER

Engine™

08

協助 IT 團隊更清楚地掌握趨勢、問題與改善機會

IT 團隊要應付源源不絕的請求、系統警示，還要參與各種疑難排解對話，Slackbot 能協助團隊從龐雜的資訊中找出規律、加速解決問題，並確保系統維持順暢運作。

過去

IT 專員必須翻遍支援頻道和支援單記錄，才能找出重複發生的問題；在服務台頻道中回覆常見問題，導致工作越積越多；審查工作空間活動時，從閒置帳號到無人使用的頻道等各種情況，都需要手動回報；要排解電子郵件連接器問題或認證錯誤，就必須從說明文件和過往討論內容拼湊資訊。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 可以：

- 快速瀏覽 IT 頻道，產生一週最常見問題的摘要、標記重複發生的問題，並重點呈現可能需要建立新的說明文件或調整流程的趨勢
- 搜尋過往對話和草擬常見問題的快速回覆，協助縮短支援單佇列
- 查看稽核記錄，找出不活躍的訪客或改進機會
- 彙整相關文件，協助設定或排解 Gmail 或 Outlook 等整合問題，並根據過往類似解決方法提出後續步驟建議

有了更快的解答途徑，加上更清晰的營運洞察資料，IT 團隊就有更多時間支援維持組織運作的核心工作。

數分鐘內準備好主管會議資料

過去

銷售人員需要內部財務主管支援，而且要花好幾個小時動手準備資料，才能胸有成竹地和財務長開會。

使用 Slackbot 之後

只要大約一小時，就能取得量身打造的教戰守則，裡面提供問題、討論重點和相關解決方案的價值。在會議中，當財務長問：「對於我這個財務長來說，你們能提供什麼幫助？」時，團隊已準備好具體且脈絡清晰的答覆，讓對話可以繼續深入下去。

開主管會議通常要做充分準備：掌握主管的優先事項、回顧過往的討論內容，還得跟團隊對好每個人負責講哪些部分。

一位 Salesforce 企業客戶經理分享，在準備一場 30 分鐘的財務長會議時，Slackbot 如何改變這個工作流程：

- 團隊已透過與策略長、銷售主管和行銷主管的會議掌握背景資訊。
- 會議記錄和投影片都在 Slack 頻道和畫板中。

客戶經理使用 Slackbot：

1. 總結過往與客戶對話的重要主題，包括挑戰和目標
2. 為 30 分鐘的財務長會議擬定會議教戰守則
3. 根據已知背景資訊，預先想好財務長可能會提出的問題
4. 根據客戶現況推薦合適的價值主張，例如收購整合教戰守則、即時專案財務控制面板

10

協助經理瞭解團隊、為對話做好準備，並更有效地支援員工

經理需要瞭解團隊正在做什麼、在哪裡遇到阻礙，以及哪些成就值得表揚。Slackbot 能協助彙整這些背景資料，讓經理用更少的時間收集資訊，把更多精力放在領導團隊上。

過去

經理要準備一對一會議，就必須翻遍頻道、私訊和專案對話串來彙整最新資訊；要瞭解相關阻礙，就得讀完整個專案討論內容；要找出團隊共同關心的主題或溝通模式，就得人工一筆筆去翻；要尋找值得表揚的優良範例，常常只能四處問人。

使用 Slackbot 之後

Slackbot 能總結團隊近期活動，重點標註取得的成就，並指出需要支援的地方。它能分析專案頻道，顯示人員在哪個環節遇到阻礙、概述進度落後的原因，或建議可以在即將進行的一對一會議中討論的內容。在準備團隊成員績效考核時，Slackbot 能從 Slack 擷取該成員的工作案例。此外，它還能找出對話中重複出現的主題或溝通不順的早期徵兆，提供更廣泛的團隊洞察，協助經理及早調整，避免問題惡化。

Slackbot 將 Slack 中的日常活動轉化成實用的管理洞察，協助經理隨時掌握團隊狀況、更有自信地做好準備，並為團隊提供方向清晰的支援。

準備好認識全新 Slackbot 了嗎？

Slackbot 的設計初衷是融入既有的工作模式，而非強迫使用者改變習慣。

Slackbot 能夠協助：

- 個人貢獻者時刻做好準備，並保持專注
- 經理和主管更快掌握全局
- 法務、財務和工程專家將更多時間投入專業領域，而非手動彙整資訊


Slackbot 現已推出，今天就來認識它吧：


- 觀看 Slackbot [示範](#)，瞭解實際運作情形
- [聯絡](#)銷售團隊，尋找適合貴組織的方案

越來越多團隊運用 Slack 匯集人員、代理和資料，讓情境不再是工作的阻礙，而是寶貴的資產。Slackbot 將這些情境資料變成有用的資源，讓團隊在每個對話中，都能更快速聰明地工作。

午安！
有什麼我可以效勞的？



 找出專案的最新資訊

 今天最重要的事項是什麼？



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。