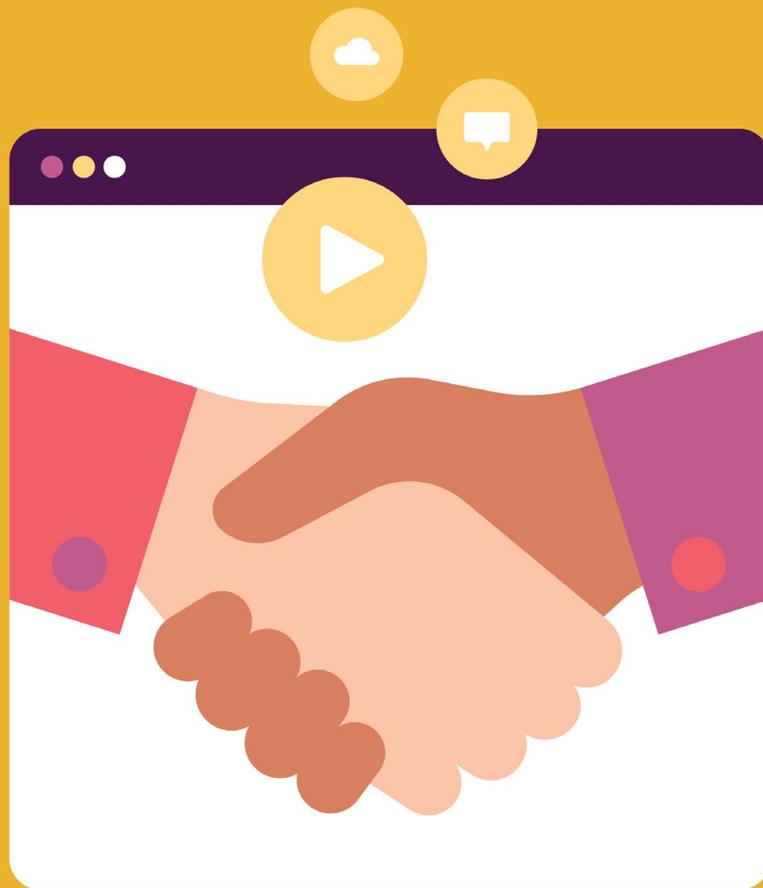


# 我們如何使用 Slack 營運業務

我們將 Slack 發揮到淋漓盡致，以團隊的形式與客戶  
建立關係並快速成交



 slack

# 目錄

簡介	3
為團隊剛到職的新成員提供完整的背景資訊，協助其順利上手	4
善用頻道、工具和整合功能實踐團隊銷售	5
透過 Slack Connect 把客戶帶進工作空間	6
以 Sales Cloud for Slack 應用程式加速成交	7
運用交易室和工作流程管理核准事項	8
清楚掌握需處理的後續事項	9
使用自動化功能為團隊的工作成果喝采	10



# 簡介

我們將 Slack 發揮到淋漓盡致，以團隊的形式與客戶建立關係並快速成交。

任何交易都不宜拖延太久。放任潛在商機懸而未決越久，越有可能落入不了了之的下場。

想要縮短銷售週期、快速成交，需要團隊齊力合作。但由於近期遭逢景氣反轉，從中小企業到大型科技公司等各種組織，也都必須善用手上現有的資源，在不增聘人力的情況下設法增加營收。放眼明年的就業市場，研究與諮詢公司 Gartner 建議企業**為比平常高出 50% 到 75% 以上的員工離職率做好準備**。此外，企業顧問公司 PwC 近期的意見調查發現，95% 的高階主管認為，創新是經濟衰退期間**維持成長動能的關鍵要素**。

勒緊褲帶可能會使目標難以達成。面對大環境變遷，有能力的銷售主管必須站上第一線重新評估銷售策略，設法輔助團隊獲致佳績。

此時「數位總部」就能派上用場，這能串連對話、自動化功能和應用程式，整合成協作體驗。無論是要召集團隊，針對新客戶研擬銷售策略、核准折扣優惠，或是取得客戶簽章完成交易，所有參與行為都是在數位總部發生。

在 Slack，我們以自家平台作為協作中心，全面整合一切事務。**市場調查公司 Forrester** 提供的資料顯示，利用數位總部執行業務已真正提升我們的交易流程，成效令人驚豔：

- 業務成交量增加 **13%**
- 業務人員生產力提高 **28%**
- 回應客戶的速度加快 **60%**

想知道我們如何達成這些數據嗎？我們找來幾位傑出的銷售專家，帶你深入每個銷售環節，從團隊銷售到核准事項管理自動化，逐步告訴你 Slack 如何完成每一次交易。



# 為團隊剛到職的新成員提供完整的背景資訊，協助其順利上手

除了讓 Slack 協助你的小組協同合作，你也可以主動提供過往重要的情境資訊，幫助新成員快速認識公司文化和工作流程，以免他們在沒有完整脈絡的電子郵件對話串和互不相連的應用程式中迷失方向。

「我們的機器人會傳送通知給我，告訴我新進員工的就職訓練進度。」 Slack 加拿大分公司的資深銷售副總裁 **Tom Forgacs** 表示，「如果他們有任何疑問，我可以搜尋公司的學習檔案庫，在公開頻道中張貼相關文章，這樣他們就能知道哪裡可以找到這些集體知識，而其他擁有相同問題的同儕或許也能因此找到答案。」



#3-15 新進員工  
8 35 | 1 | 歡迎加入本公司！

 **江曉依** 上午 9:29  
歡迎我們 3 月 15 日的新進員工！

- 📞 銷售
  - 陳峰洛 - 業務執行 (SF)
  - 吳明輝 - 業務執行 (DE)
- 🔧 工程
  - 許少魁 - 助理工程師 (IL)
  - 龔怡君 - 工程師 (IL)
- 🚀 行銷
  - 袁祐君 - 活動經理 (AU)
  - 林淑珮 - 行銷總監 (AU)
  - 許嫻嫻 - 行銷經理 (SF)

**到職日快樂！** 以下是協助你順利度過第一週並快速步上正軌所需的所有事項。你會認識各種不同的資源、瞭解公司激勵人心的價值，並清楚該加入哪些頻道，以及辦公室有哪些活動，所有資訊都在這裡！  
這裡就是你踏上精采旅程的起點，我們引頸期盼能看見你全力以赴，為公司創造豐碩的成果，讓職場生活更輕鬆、更愉悅且更有生產力！



# 善用頻道、工具和整合功能實踐團隊銷售

團隊銷售需要大幅仰賴專門的帳號頻道。透過這些頻道，銷售代表可以和法務、財務、產品、工程和行銷等部門的夥伴保持聯繫。向高階銷售主管簡報前，所有人都能先在頻道中快速擬定策略及彙整資訊。

藉由我們的整合功能和自動化機制，所有人必定不會遺漏任何消息，團隊成員還可以選擇喜歡的溝通方式，包括透過文字、音訊、表情符號，或是[分享剪輯](#)。比起在長達 30 分鐘的影片中尋找所需資訊，分享剪輯不僅更有效率，而且每一個人都適用。

Slack 的大型企業資深業務執行 **Victoria Breidenthal** 便運用這種溝通上的靈活特性，引導資深副總裁查看相關記錄、互動過程和完整的來龍去脈，接著再附上剪輯，說明後續事項。「開會前不必預先通話一個小時，也能讓主管熟知所有事務。」Breidenthal 指出，「我們知道高階主管的行程相當緊湊，透過這種非同步的方式溝通可讓過程較為活潑有趣，不是只有枯燥的文字，我覺得很棒。」



# 透過 Slack Connect 把客戶帶進工作空間

交易到了這個環節，你大概會發現與客戶的對話節奏時常相當快速，客戶通常會希望你能即時回應他們的需求。在銷售業務中，提供即時資訊可說至關重要，而透過 **Slack Connect**，這個過程就能輕鬆又簡單。你可以邀請組織以外的客戶在安全的專用頻道中共事，讓他們可以利用你提供的工具和資料。

「以前，只要與客戶建立起可以互發簡訊的關係，交易基本上就可以算是大致底定。如今，讓客戶與你透過 Slack 協作，已成為新的黃金標準。以往需要數小時或好幾天才能完成的事情，現在已能縮短到幾分鐘。你需要與客戶協同合作，這個過程相當有趣。」

**Victoria Breidenthal**  
Slack 大型企業資深業務執行

這是交易過程中亟需與客戶建立良好關係的階段，正是如此，Slack 獨到的設計必能協助你獲致成功。所有人都能分享資訊，在短時間內做出決策，等到所有事項都談定了之後，你就能通知財務和法務部門接手完成交易，而這一切都能在你從一開始就使用的同一個頻道中完成。



# 以 Sales Cloud for Slack 應用程式加速成交

銷售週期後半部分的幾個階段有時顯得支離破碎，難以管理。如果像以前一樣使用電子郵件管理交易，想想光是留意郵件往來，或在數之不盡的無數回覆中尋找所需的資訊，就耗費了多少時間。在繁瑣的管理過程中，其實很容易遺漏重要資訊，不過只要**整合 Sales Cloud with Slack**，這種問題就不會發生。

藉由 **Sales Cloud for Slack 應用程式**，業務代表可以在 Slack 中輕鬆取用 Salesforce 資料和記錄，並將異動之處自動推送回 Salesforce。如此一來，銷售代表從一開始就能更方便規劃策略，因為他們可以在與客戶協作的頻道中取得相關的即時資料和背景資訊，掌握交易的完整動態。這款應用程式也能協助人員更清楚掌握整體狀況。Slack 使用者可以設定通知和警示，隨時掌握交易進度，確定所有人都具有相同的認知，以便加速交易進展，此外也能適時引介合適的相關人員，協助完成交易。

「重點在於要讓事情推進的速度越快越好。」Forgacs 表示，「當對話和核准作業都在同一個位置完成，將詳細資料傳回 CRM 簡直就是易如反掌。」



# 運用交易室和工作流程管理核准事項

就快完成了。眼看這一季就快結束，而且客戶準備簽署合約，你必須確保銷售主管和財務部門已經做好萬全準備，以便迅速完成交易。

Slack 建立「交易室」，在交易室內利用[工作流程](#) (幾乎無需使用程式碼的自動化機制，企業中的任何一個人都能建立) 以井然有序的方式即時提交核准事項。客戶時常向我們反映，交易來到這個階段後，雙方必須快速推進合作進度，如此才能讓執行業務[利用簡短的音訊微型會議](#)與相關人員協調，排除任何不利於交易的阻礙。

「我可以根據交易涉及的事務找到相對應的負責人員，將他們加入頻道，透過微型會議處理特定的交易內容，尤其是遇到特殊案例時，更是方便。」 Breidenthal 指出，「多年後，如果有新的業務代表接手處理這位客戶的交易，他們可以查閱以前的互動記錄，瞭解當時的情況以及參與的人員。所有人都能充分掌握定價、法務方面的考量事項，以及我們可能曾一起完成的任何工作。」



# 清楚掌握需處理的後續事項

將整個銷售週期託管於單一交易室，最大的好處在於業務執行可以持續參與，掌握重要交易的最新狀態。尤其面對現今的經濟情勢，取得最新數據和準確預測，無疑是交易流程得以維持乾淨俐落的要素之一。

**Slack Canvas 明年上線**後，銷售代表就能輕鬆掌握會議中提及的構想和後續步驟，許多人開完會就忘記該做什麼的問題從此迎刃而解。這項功能可為會議留下可分享的討論成果，無論是否

「能夠即時查看銷售管道的各項資訊，對我的幫助很大。很多時候，我其實需要某些資訊，但我並未意識到。美洲地區的資深副總裁可能丟出一個問題，當下我才知道自己需要熟知哪些資訊，以便回答特定問題。總之，我們因此更能預測事務的後續動態，使營運事半功倍。」

**Tom Forgacs**  
Slack 加拿大分公司資深銷售副總裁

出席會議，任何人都能在會後參考這份記錄。「Canvas 可提供一個空間，存放銷售團隊所仰賴的檔案、客戶備註和各種資料，而團隊可以使用有利於維持生產力的各種整合功能加以自訂。」Slack 解決方案行銷資深經理 **Yousaf Sajid** 說道。「我們在 2022 年的 Dreamforce 發表這項產品後，客戶就表示相當期待能實際運用，搭配他們平時慣用的工具和即時資料，加快工作效率並進一步落實各項策略。」



# 使用自動化功能為團隊的工作成果喝采

開瓶香檳吧！慶祝你成功爭取到客戶，完成交易。不過，工作並非就此結束。公開肯定業務團隊的努力，有利於建立穩健的內部文化，而在健全的企業文化下，日後團隊才有可能締造更豐碩、更亮眼的業務佳績。

在 Slack，共享成功喜悅和表揚員工的影響力是我們將銷售藝術提升到更高境界的優先事務，不過我們主要仰賴自動化功能來執行這點，以免遺漏任何事項或人員。「身為銷售主管，我最擔心錯過表彰有功人員的機會。」Forgacs 表示，「我們的自動化功能會提示我們針對成功爭取客戶的過程提供具體資訊、指出幕後功臣，甚至還會提醒我們發送禮物。這種有趣的慶祝方式相當人性化，不僅能夠幫彼此喝采，也能分享從中學到的收穫。」

以上就是交易在 Slack 所會經歷的所有階段。只要利用數位總部集結所有相關人員，你的業務代表就能擁有更多寶貴時間應對客戶的需求，所有人也能減少處理行政事務的時間，將更多心力聚焦於建立穩固的客戶關係，更快完成交易。

想知道更多資訊？現在就親自瞭解 Slack 如何將業務代表、工具和客戶整合到**單一數位總部**。



## 關於 Slack

Slack 就是你的數位總部，這裡集結了人員、系統、合作夥伴及客戶，讓工作能夠順利完成。Slack 打破組織內外的資訊孤島，透過頻道和 Slack Connect 凝聚團隊和工具，方便相關人員為共同目標、專案和流程而努力。藉由微型會議和剪輯，實體藩籬的限制得以消除，讓人員可以按照偏好的地點、時間及方法彈性完成工作，還能讓所有人透過應用程式及工作流程將一般工作自動化。在這個數位優先的世代，Slack 讓工作更輕鬆、更愉悅且更有生產力。



上述資訊的用途僅為提供資訊，並非具有法律約束力的承諾。請勿根據此資訊做出購買決策。任何產品、特色或功能的開發、發行和時序安排均由 Slack 全權決定，且可能有所變動。