slack
from Salesforce

Treinta formas de automatizar el trabajo en Slack

Donde la colaboración se une a la automatización a gran escala



Contenido

Automatización integrada en la forma en que ya trabajas 3

Capítulo 1: ¿Qué es el Generador de flujos de trabajo? 4

Capítulo 2: Flujos de trabajo para ventas 7

Capítulo 3: Flujos de trabajo para marketing 11

Capítulo 4: Flujos de trabajo para atención al cliente 15

Capítulo 5: Flujos de trabajo para ingeniería 18

Capítulo 6: Flujos de trabajo para TI 23

Capítulo 7: Flujos de trabajo para todos 26

Capítulo 8: Comienza hoy mismo 31

Automatización integrada en la forma en que ya trabajas

El trabajo evoluciona en tiempo real, pero la mayoría de los procesos no. Las solicitudes cambian, las prioridades se modifican y, a menudo, el siguiente paso adecuado depende del contexto. Sin embargo, los sistemas diseñados para facilitar el trabajo suelen ralentizarlo.

Casi 4 de cada 5 empleados (79 %) afirman que su empresa no ha tomado medidas significativas para reducir la fatiga causada por el uso de herramientas o consolidar plataformas. Casi 1 de cada 5 trabajadores cambia de una aplicación a otra más de 100 veces al día. Esa fricción se acumula: se pierden más de 100 horas al año debido a cambios de contexto innecesarios.

Hoy, la automatización debe ser flexible, inteligente y estar integrada donde ya se realiza el trabajo.

Con el Generador de flujos de trabajo de Slack, los equipos pueden automatizar desde solicitudes diarias hasta procesos de varios pasos que se adaptan en función de las entradas, las condiciones y los resultados. No se requiere código, pero, para los equipos que necesitan una personalización más avanzada, Slack admite extensibilidad mediante poco código y código profesional.

Innovaciones recientes, como las ramificaciones condicionales, los flujos de trabajo generados por IA y las acciones ampliadas de Salesforce, hacen que la automatización en Slack sea más potente y accesible que nunca. Los equipos pueden dirigir el trabajo de forma dinámica, resumir conversaciones automáticamente, actualizar registros en distintos sistemas y escalar decisiones en tiempo real sin cambiar de herramienta.

En esta guía, verás cómo las organizaciones usan los flujos de trabajo de Slack para reducir la fricción, eliminar la coordinación manual y convertir las conversaciones cotidianas en procesos inteligentes de principio a fin. Por ejemplo, en Wayfair, las automatizaciones del Generador de flujos de trabajo permiten ahorrar 25 000 horas al año. En más de 550 herramientas conectadas, las integraciones de aplicaciones y las automatizaciones permiten ahorrar más de 100 000 horas al año, lo que ayuda a mantener a los equipos alineados y el trabajo en marcha.

3 millones
de flujos de trabajo se ejecutan en Slack todos los días

El 80 %
de quienes crean flujos de trabajo son usuarios sin conocimientos técnicos

Un 35 %
de tiempo ahorrado gracias a la automatización

Fuente: Informe de métricas de éxito del cliente del año fiscal 2024 de Salesforce, 2023

01

¿Qué es el Generador de flujos de trabajo?

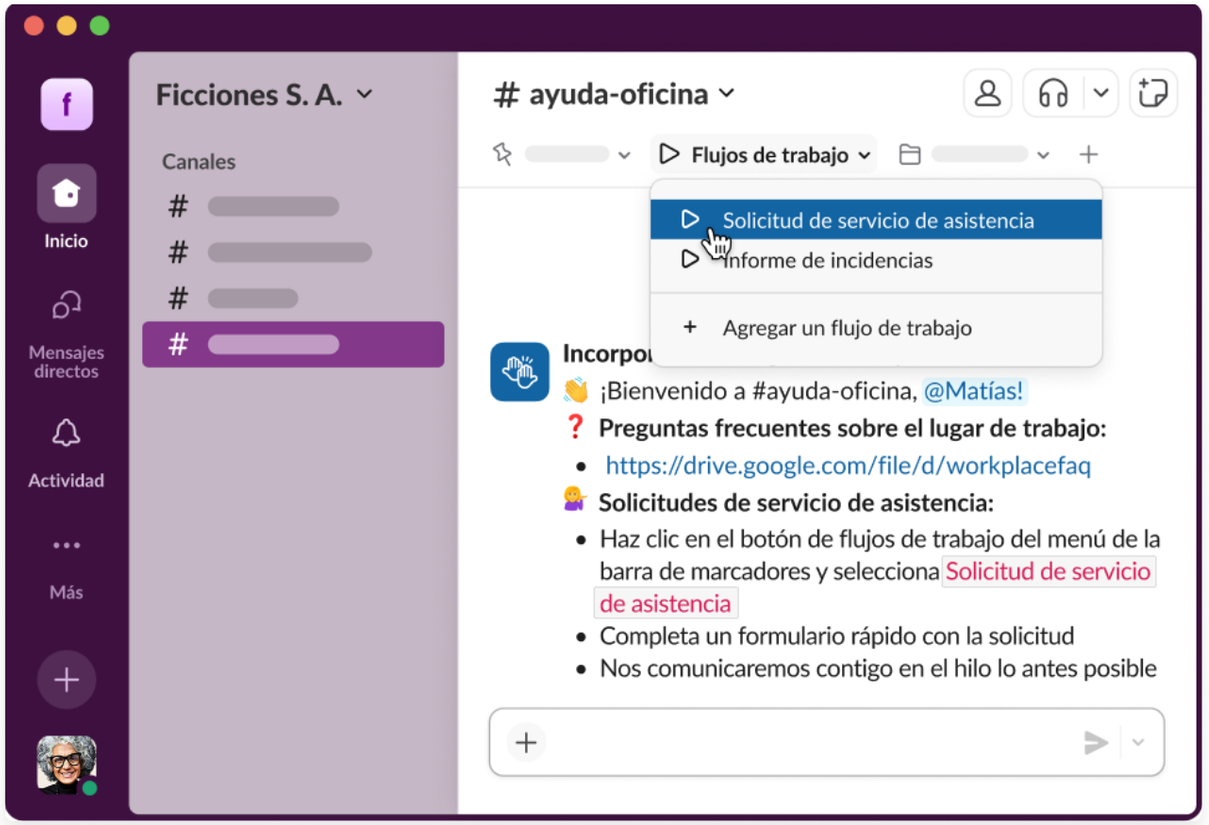
El Generador de flujos de trabajo es la herramienta de automatización de Slack que permite convertir el trabajo cotidiano en procesos optimizados. Desde recordatorios sencillos hasta aprobaciones entre distintas áreas y actualizaciones de sistemas, los flujos de trabajo ayudan a los equipos a avanzar más rápido sin salir de Slack.

En esencia, todo flujo de trabajo consta de dos partes:

- Un desencadenante, que determina cómo se inicia el flujo de trabajo
- Pasos, que definen lo que sucede a continuación

Los desencadenantes pueden activarse al enviar un formulario, a una hora programada, al hacer clic en un botón, mediante un webhook o incluso a partir de una palabra clave en un canal. Los pasos pueden recopilar información, enviar mensajes, actualizar registros, notificar a los equipos o realizar acciones en sistemas conectados, como Salesforce.

Los flujos de trabajo pueden ser tan sencillos o sofisticados como lo requiera tu proceso. Puedes crearlos con unos pocos clics mediante el Generador de flujos de trabajo, ampliarlos con pasos personalizados o conectarlos con las herramientas que tus equipos ya utilizan.



Tipos de flujos de trabajo que puedes crear

Los flujos de trabajo se usan habitualmente para:

- Recopilar información mediante formularios estructurados
- Enviar recordatorios y actualizaciones periódicas
- Gestionar solicitudes y aprobaciones
- Dirigir los problemas al equipo adecuado
- Crear tickets de soporte
- Actualizar registros de Salesforce
- Marcar errores de ingeniería
- Resumir la actividad del canal con IA
- Y mucho más

01

Cómo han evolucionado los flujos de trabajo

El Generador de flujos de trabajo ahora permite una automatización más potente y flexible:

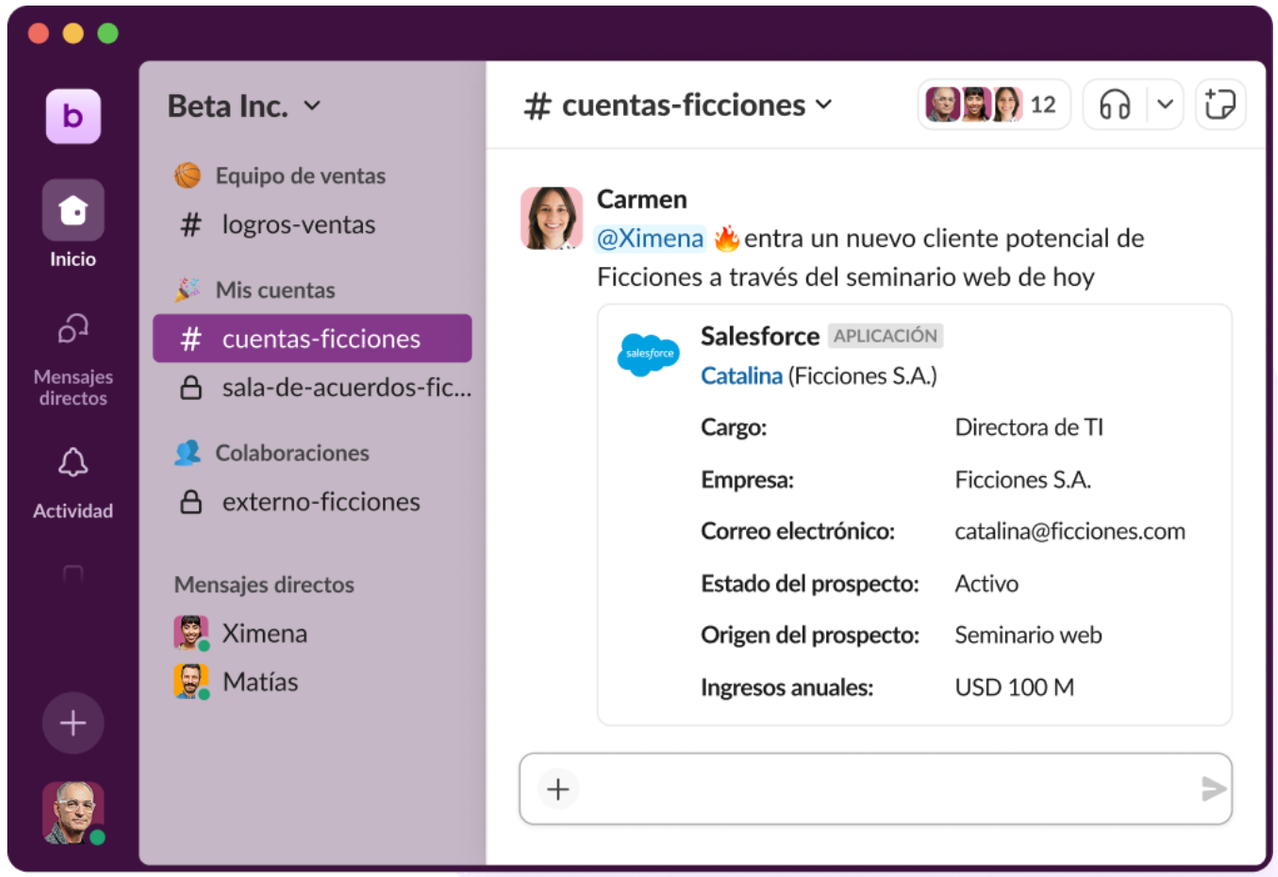
Creación de flujos de trabajo con IA
Usa IA en Slack para generar un flujo de trabajo a partir de un prompt sencillo y, luego, personalízalo con solo unos clics. Agrega pasos de resumen con IA para resumir automáticamente las conversaciones del canal y registrarlas en un canvas o una lista.

Ramificación condicional
Con la ramificación condicional, puedes crear flujos de trabajo que se adapten en función de la información introducida por el usuario o de los datos. Define varias ramas y dirige el trabajo al siguiente paso adecuado sin necesidad de código, lo que resulta ideal para aprobaciones, clasificación y procesos con múltiples rutas.

Desencadenantes por palabras clave
Para ayudar a los equipos a responder rápidamente a solicitudes o incidencias recurrentes, puedes iniciar flujos de trabajo automáticamente cuando se usen palabras clave específicas en un canal.

Automatización conectada a Salesforce
Ahora la automatización funciona sin interrupciones entre Slack y Salesforce: las actualizaciones en Slack pueden desencadenar Flujos de Salesforce, que luego pueden crear canales, notificar a los equipos y hacer avanzar el trabajo en Slack.

Cuando un canal de Slack está conectado a un registro de Salesforce, esa relación se almacena en Salesforce mediante la asignación entre canal y registro.



01

Los administradores también pueden usar acciones creadas por Slack dentro del Generador de flujos de Salesforce para lo siguiente:

- Crear un canal de Salesforce en Slack
- Agregar usuarios a un canal de Salesforce
- Enviar mensajes a un canal de Salesforce
- Enviar notificaciones a la aplicación de Salesforce
- Asignar usuarios de Salesforce a sus usuarios correspondientes de Slack

Además, los flujos de trabajo de Slack pueden enviar notificaciones directamente a la aplicación de Salesforce mediante pasos como «Enviar a la aplicación de Salesforce» y «Enviar a mi aplicación de Salesforce», lo que garantiza que los representantes reciban notificaciones dondequiera que trabajen.

Dónde encontrar plantillas de flujos de trabajo

Podrás encontrar todo tipo de ejemplos y sugerencias en el Generador de flujos de trabajo. Sigue estos pasos para acceder:

1. Desde tu computadora, haz clic en los tres puntos («...») en la barra lateral
2. Haz clic en «Automatizaciones»
3. Haz clic en «Plantillas»



02

Flujos de trabajo para ventas

Cierra negociación más rápido con automatización conectada

Los vendedores, los equipos de operaciones de ventas, los especialistas en productos, el área de finanzas y los líderes participan en el cierre de negociaciones complejas. Sin embargo, si no se cuenta con los sistemas adecuados, la coordinación puede ralentizar el avance y generar riesgos.

Los equipos de operaciones de ventas de Salesforce usan flujos de trabajo de Slack para mantener a los vendedores informados sobre el estado de cada negociación y garantizar que Salesforce se mantenga actualizado en tiempo real. En conjunto, ahorran más de 800 horas por semana al reducir los reportes manuales, eliminar la entrada de datos duplicada y automatizar la coordinación rutinaria.

Con Slack y Salesforce conectados, los equipos de ventas pueden hacer avanzar las negociaciones automáticamente, desde la asignación de prospectos hasta las actualizaciones de la cartera de oportunidades y el escalamiento a los ejecutivos, todo dentro del flujo de trabajo.

Automatiza los recordatorios y reportes de la cartera de oportunidades

Mantener actualizado el pipeline es fundamental, pero hacer un seguimiento constante para obtener actualizaciones no es escalable. Los equipos de ventas usan flujos de trabajo para recordar automáticamente a los representantes que compartan reportes de negociación ganados, reportes de la cartera de oportunidades y reportes semanales de estado. También pueden usarlos para auditorías mensuales de negociaciones, actualizaciones semanales de tarjetas de tiempo y presentación mensual de reportes de gastos.

En lugar de limitarse a enviar un recordatorio, los flujos de trabajo pueden hacer lo siguiente:

- Recopilar información estructurada mediante un formulario de Slack
- Validar los campos obligatorios
- Actualizar el registro de oportunidad asociado en Salesforce
- Enviar una notificación de confirmación al representante en la aplicación de Salesforce

Lo que antes era un recordatorio ahora es un proceso confiable. Los datos se mantienen actualizados y los representantes pueden concentrarse en vender, no en actualizar sistemas.



02

Crea y completa automáticamente canales de negociaciones

Las oportunidades de alto valor requieren coordinación entre distintas áreas. En lugar de crear canales e invitar manualmente a las partes interesadas, los desencadenantes de eventos de Salesforce pueden iniciar el proceso automáticamente. Cuando una oportunidad alcanza una etapa definida, como «Calificación» o «Negociación», un flujo de trabajo desencadenado por Salesforce puede hacer lo siguiente:

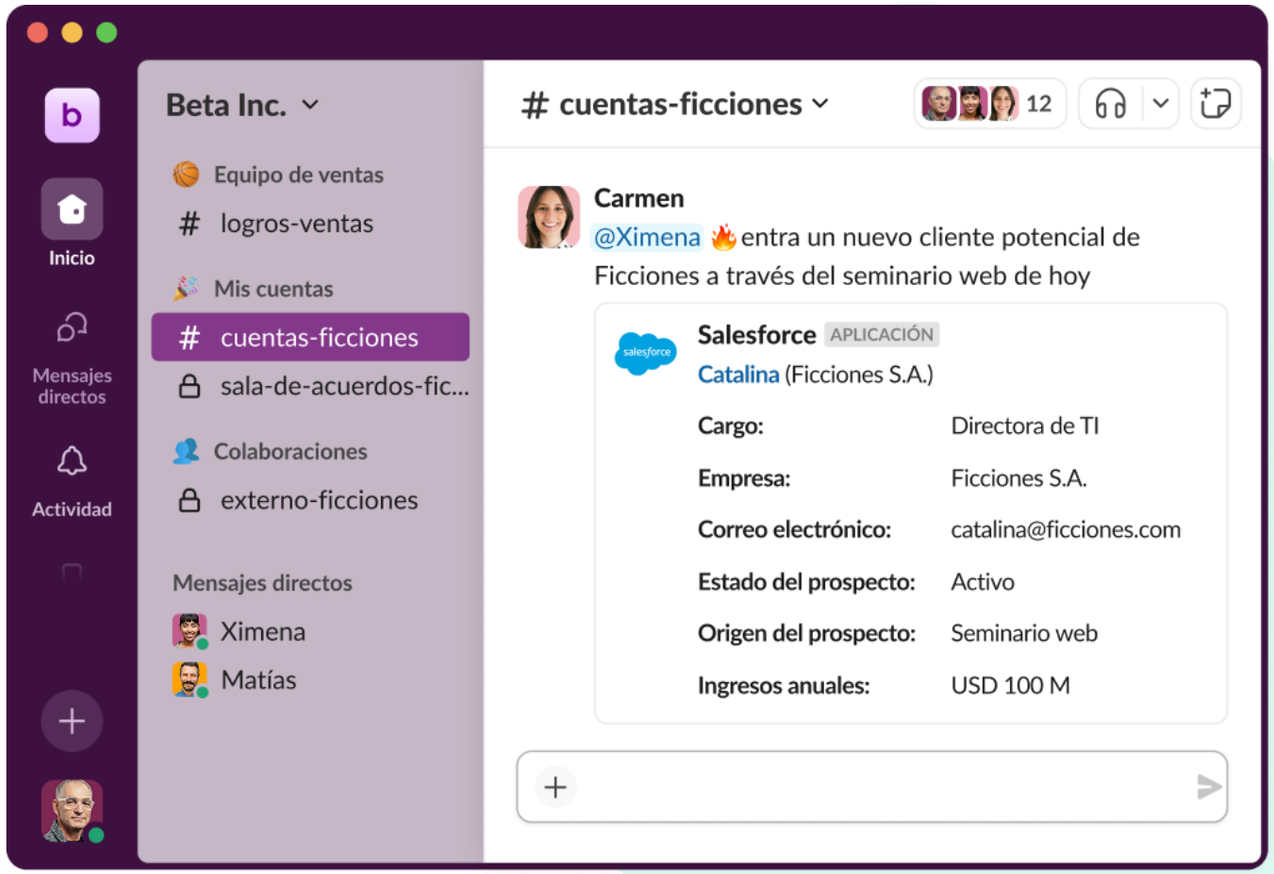
- Crear automáticamente un canal de Salesforce en Slack
- Asignar el ID del registro de Salesforce al ID del canal de Slack
- Agregar automáticamente al canal a las partes interesadas pertinentes
- Publicar un resumen de la oportunidad obtenido de Salesforce

Esto garantiza que cada negociación estratégica tenga un espacio de trabajo estructurado desde el momento en que más importa.

La empresa de finanzas digitales Provide utiliza canales de Slack para gestionar su proceso de préstamos, que involucra a varios equipos, documentos y plazos ajustados. A medida que las negociaciones avanzan por las distintas etapas de financiamiento, los canales de Slack mantienen a todos los participantes alineados gracias al contexto compartido y las actualizaciones en tiempo real.

«Ya seas analista de suscripción, especialista en operaciones de préstamos, representante de ventas internas, responsable del cierre o cualquier otro colaborador operativo, se te agrega automáticamente a los canales de los negociaciones en los que debes participar. Esto nos permite tomar decisiones rápidas, precisas y bien documentadas cuando inevitablemente surgen problemas durante el transcurso de un negocio».

ANDREW BENNETT
DIRECTOR GENERAL, PROVIDE



02

Crea y completa automáticamente canales de negociaciones

Los canales de negociaciones generan información valiosa: conversaciones sobre precios, inteligencia competitiva, señales de riesgo y comentarios de las partes interesadas. Ese contexto no debería quedar únicamente en el chat.

Cuando un canal de Slack está conectado a una oportunidad de Salesforce, Salesforce almacena esa relación mediante la asignación entre canal y registro. A partir de ese momento, el canal y la oportunidad quedan vinculados formalmente. Esa conexión permite una automatización potente. Cada canal de negociación queda asociado formalmente a su registro de oportunidad, lo que permite que el vínculo entre el canal y el registro desencadene automatizaciones de Salesforce Flow cada vez que se crea o actualiza. La actividad de Slack puede actualizar campos de la oportunidad o iniciar automáticamente procesos posteriores, mientras que los mensajes clave y las actualizaciones estructuradas pueden enviarse de vuelta a Salesforce. Los ejecutivos obtienen visibilidad en tiempo real de las negociaciones activas sin depender de reportes manuales.

También puedes agregar un paso de resumen con IA para generar resúmenes semanales de la actividad de las negociaciones en Slack. Ese resumen puede adjuntarse al registro de oportunidad de Salesforce o guardarse en un canvas como referencia, lo que permite mantener alineados a los líderes sin tener que solicitar actualizaciones.

Dirige automáticamente a los prospectos mediante ramificación condicional

Antes, los prospectos entrantes se revisaban, reenviaban y reasignaban manualmente, lo que ralentizaba los tiempos de respuesta y generaba inconsistencias. Ahora, los flujos de trabajo pueden aprovechar la ramificación condicional para dirigir automáticamente a los prospectos según la región, el sector, el tamaño de la empresa, el valor de la negociación o el interés en un producto.

Cuando se crea un nuevo prospecto en Salesforce (mediante un desencadenante de evento), el flujo de trabajo puede evaluar sus atributos y actuar de inmediato. Un prospecto de EMEA puede generar una notificación en el canal de ventas de EMEA. Una cuenta empresarial puede asignarse al ejecutivo de cuenta correspondiente. Una oportunidad de alto valor puede escalarse a la dirección.

Cada rama puede desencadenar acciones de seguimiento en Slack y Salesforce, desde notificar a las partes interesadas adecuadas hasta actualizar automáticamente los registros de oportunidades.

02

Actualiza registros de Salesforce directamente desde Slack

Los representantes no deberían tener que alternar entre sistemas para registrar la actividad. Los flujos de trabajo de Slack pueden actualizar registros de Salesforce directamente, sin salir del canal del negociación. Mediante pasos de flujos de trabajo conectados con Salesforce y acciones de Flow creadas por Slack, los equipos pueden hacer lo siguiente:

- Actualizar campos de oportunidades
- Crear tareas de seguimiento
- Enviar mensajes a un canal de Salesforce
- Notificar a un representante en la aplicación de Salesforce
- Convertir los ID de usuarios de Salesforce en los usuarios correspondientes de Slack

Por ejemplo:

1. Un representante escribe una palabra clave designada en un canal de negociación para indicar un cambio de etapa.
2. Un flujo de trabajo abre un formulario breve.
3. El registro de la oportunidad se actualiza al instante en Salesforce.
4. El representante recibe una confirmación en la aplicación de Salesforce.

Cada actualización se registra automáticamente y se refleja de inmediato en Salesforce.

Escala de forma inteligente los riesgos de las negociaciones

Los equipos de ventas necesitan detectar los riesgos cuanto antes. Antes, identificar y escalar el riesgo de una negociación dependía de actualizaciones y reuniones manuales. Ahora, la ramificación condicional permite que un solo flujo de trabajo responda dinámicamente en cuanto un representante marca una negociación como «en riesgo».

Si el valor de la negociación está por debajo de un umbral definido, el flujo de trabajo puede notificar al gerente. Si supera un umbral más alto, puede escalarlo a un vicepresidente. Si se detecta una amenaza competitiva, puede alertar automáticamente al equipo de producto. A partir de ahí, la automatización puede enviar notificaciones a la aplicación de Salesforce, publicar actualizaciones en canales de ejecutivos o activar procesos de seguimiento en Salesforce.

La respuesta adecuada se produce de inmediato, no después de la próxima revisión de la cartera de oportunidades.

03

Flujos de trabajo para marketing

Convierte la actividad de marketing en información valiosa, no solo en resultados

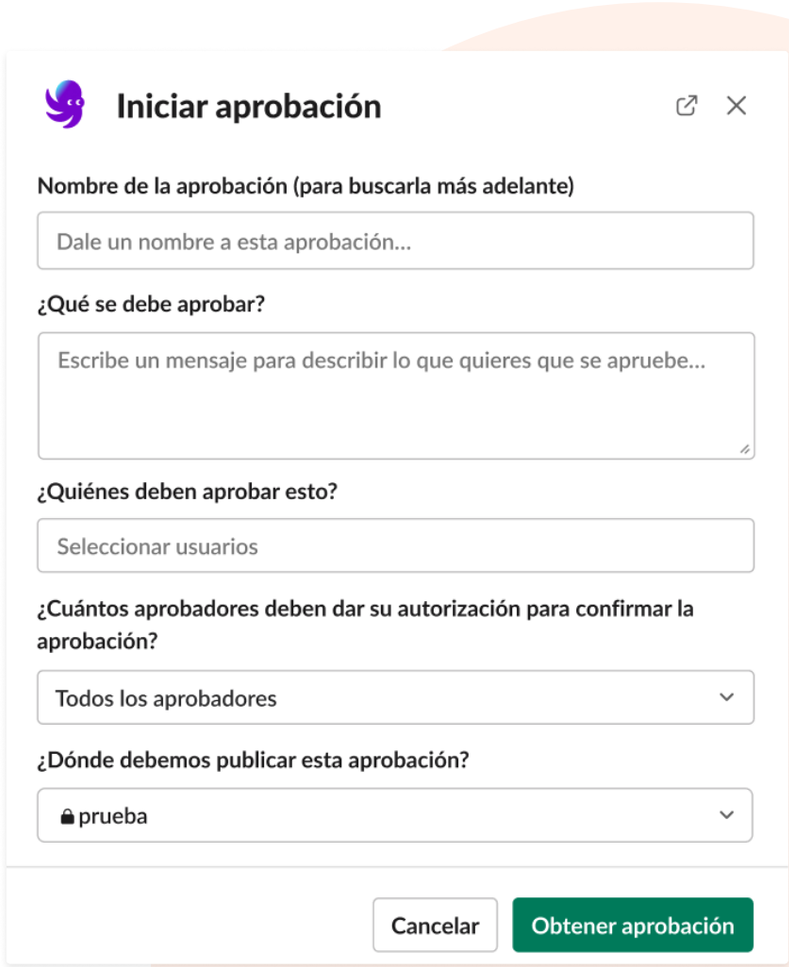
Los equipos de marketing avanzan rápidamente para lanzar campañas, revisar contenido creativo, apoyar a ventas y coordinar eventos entre distintas regiones. Sin embargo, sin procesos estructurados, los equipos terminan enterrando comentarios valiosos en hilos, repitiendo decisiones y perdiendo información después del lanzamiento.

Con los flujos de trabajo de Slack, los equipos de marketing pueden convertir las conversaciones en información estructurada, registrar decisiones, resumir comentarios y dirigir las solicitudes de forma inteligente dentro de la organización.

Moderniza las aprobaciones de planificación de campañas

Las aprobaciones de campañas rara vez siguen un proceso lineal. El tamaño del presupuesto, el público, las consideraciones regulatorias y el momento del lanzamiento influyen en quién debe revisar y aprobar. Con la ramificación condicional, los equipos pueden reemplazar varios flujos de trabajo específicos para distintos escenarios por un único flujo de trabajo de planificación de campañas que se adapta automáticamente.

Este evalúa los umbrales de presupuesto, los requisitos regulatorios y el tipo de medio, y dirige automáticamente cada solicitud al responsable de aprobación correspondiente. Los responsables de aprobación pueden seleccionar botones interactivos para aprobar, solicitar revisiones o escalar; cada decisión desencadena una rama diferente. Las aprobaciones se mantienen ágiles y con responsables claramente definidos, para que el trabajo no pierda impulso mientras espera una aprobación.



03

Usa IA para resumir revisiones y decisiones de campañas

Los hilos de revisión de campañas pueden incluir a los equipos creativo, de producto, legal y de liderazgo. En lugar de depender de correos electrónicos con resúmenes manuales, los flujos de trabajo pueden incluir un paso de resumen con IA para:

- Generar un resumen claro de los comentarios de las partes interesadas
- Destacar las decisiones clave
- Identificar las preguntas pendientes
- Publicar un resumen directamente en el canal
- Guardar el resumen en un canvas como documentación

Esto crea automáticamente un registro documentado de las decisiones. Los equipos ya no necesitan reconstruir el contexto más adelante, porque ya está estructurado y se puede buscar. El conocimiento institucional se acumula con el tiempo.

«Ya no me pierdo cuando busco información y las aprobaciones ya no se retrasan. Es mucho más fácil trabajar en un solo sistema. Los resúmenes son claros, ordenados y permiten tomar medidas, y los flujos de trabajo me permiten ser sumamente eficiente, ya sea que use Slack en mi computadora portátil o en mi teléfono cuando estoy fuera de la oficina».

VIKRAM MEDIRATTA
DIRECTOR SÉNIOR DE MARKETING DE PRODUCTO GTM DE AGENTFORCE, SALESFORCE

Aprueba solicitudes de eventos y haz un seguimiento de su impacto

Mixology, una cadena minorista de ropa de diseñador para mujeres, organiza eventos de recaudación de fondos, tiendas temporales y presentaciones privadas de colecciones en sus tiendas para atraer nuevos clientes y recaudar dinero para las organizaciones benéficas y sin fines de lucro que apoya. Como organiza tantos eventos, la empresa necesitaba una forma de estructurar el proceso de gestión de los socios y la logística involucrados.

Para resolverlo, el equipo ejecutivo de Mixology creó un flujo de trabajo para solicitudes de eventos. Los equipos de las tiendas envían los datos clave – ubicación, tipo de evento, fecha y hora– mediante un formulario estructurado. Las solicitudes se dirigen a un canal privado para su revisión y aprobación, y un emoji automatizado comunica la decisión a la tienda. Cada solicitud se registra automáticamente en la base de datos de la empresa, lo que permite al equipo tener visibilidad de los eventos y su impacto a lo largo del año.

03

Dirige de forma inteligente las preguntas de marketing de producto

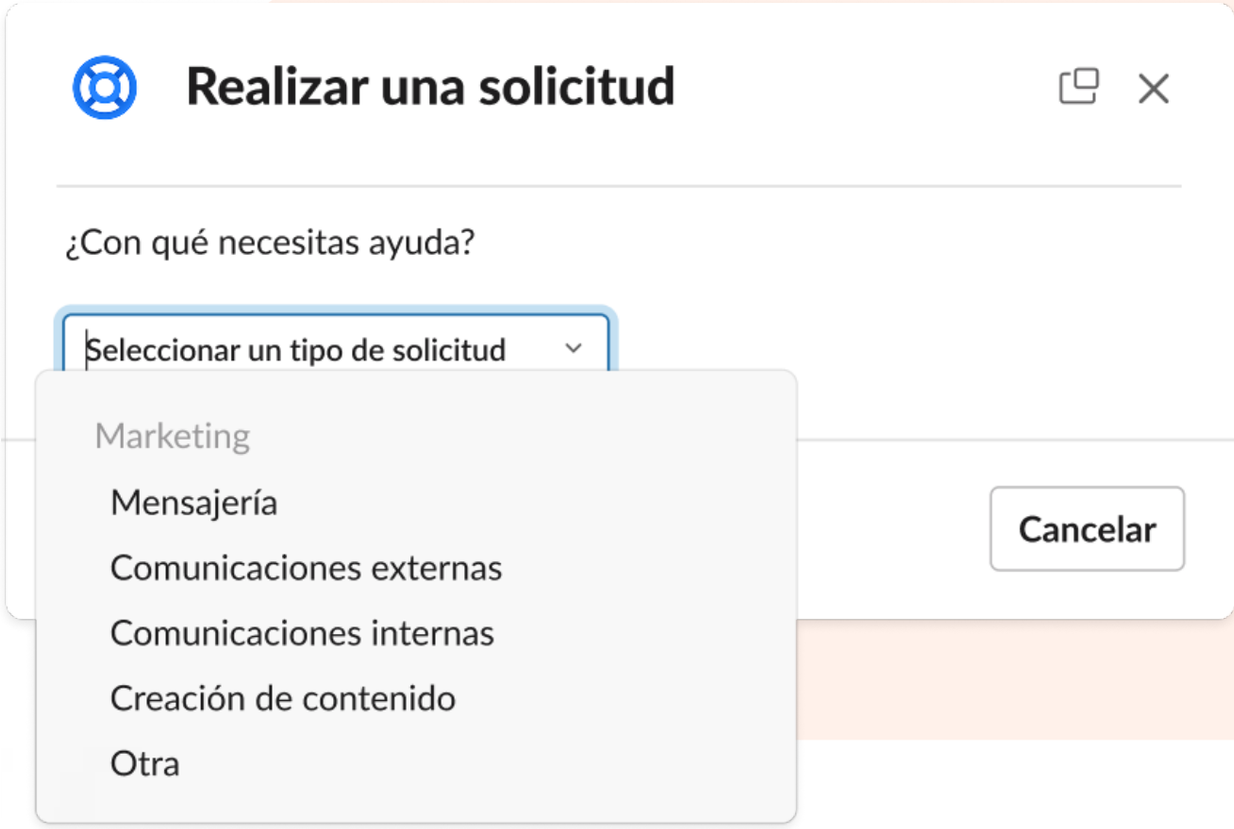
Los equipos de marketing reciben constantemente preguntas internas sobre posicionamiento, mensajes y recursos de campañas. Salesforce utiliza un flujo de trabajo estructurado de «ayuda» que permite a los empleados enviar solicitudes de marketing mediante un canal designado. Cada solicitud recopila información estructurada y se dirige al experto en la materia adecuado mediante lógica condicional.

Como las solicitudes están centralizadas y se pueden buscar, los equipos pueden hacer lo siguiente:

- Detectar temas recurrentes
- Identificar brechas de capacitación
- Priorizar el contenido con mayor demanda
- Detectar tendencias emergentes de productos

«Aprecio que podamos hacer un seguimiento de las preguntas y respuestas en los canales para detectar tendencias. Esa visibilidad nos muestra dónde existen oportunidades para ofrecer más capacitación, de modo que podamos centrarnos en los temas sobre los que nuestras partes interesadas necesitan mayor claridad».

AARON KELLEY
DIRECTOR SÉNIOR DE OPERACIONES DE PRODUCTO Y PRECIOS, SALESFORCE



03

Mantén la coordinación de eventos a gran escala en tiempo real

Para eventos importantes como Dreamforce, la coordinación y la toma rápida de decisiones son fundamentales. Erin Oles, vicepresidenta sénior de Eventos Estratégicos de Salesforce, utiliza flujos de trabajo para clasificar las preguntas de los participantes y organizar los aportes de distintos equipos.

«Una de las mejores cosas que puedes hacer como líder es permitir que tu equipo avance con rapidez. Slack ayuda a eliminar obstáculos y aumenta la visibilidad en toda la organización».

ERIN OLES
VICEPRESIDENTA SÉNIOR DE EVENTOS ESTRATÉGICOS, SALESFORCE



04

Flujos de trabajo para atención al cliente

Resuelve problemas más rápido con una asignación inteligente y contexto en tiempo real

Para los equipos de servicio al cliente, cada solicitud es urgente y cada demora afecta la confianza del cliente. Los equipos de servicio responden más rápido al estructurar la recepción de solicitudes, dirigir los problemas de forma inteligente y sincronizar las actualizaciones de los casos directamente con Salesforce. En lugar de clasificar manualmente las solicitudes o duplicar notas en distintos sistemas, los equipos pueden usar flujos de trabajo para automatizar la capa operativa del soporte, sin dejar de mantener la colaboración en las conversaciones.

Dirige al instante las solicitudes de los clientes al especialista adecuado

Credit Union 1, en Alaska, se diferencia en un mercado bancario competitivo al ofrecer un servicio mejor y más rápido a sus miembros. Los cajeros utilizan un flujo de trabajo de Slack para enviar prospectos y referidos a los gerentes de relaciones cuando los miembros visitan las sucursales y hablan sobre sus necesidades. Otro flujo de trabajo dirige las acciones de seguimiento a los especialistas adecuados, ya sea para un préstamo para automóvil, un firmante autorizado u otras solicitudes. Los empleados registran datos clave, como el nombre del miembro, el número de teléfono, el tipo de solicitud y el estado, para que los especialistas tengan el contexto que necesitan para responder rápidamente y dar soporte oportuno.

«Los flujos de trabajo ayudan a estandarizar nuestra comunicación. Supongamos que tenemos 150 empleados en nuestras sucursales: si cada uno programara las citas de los miembros a su manera, llevaría muchísimo tiempo y perderíamos información valiosa. Con el Generador de flujos de trabajo, podemos automatizar este proceso, lo que ha dado como resultado un aumento del 20 % en el tiempo ahorrado».

MARK BURGESS
DIRECTOR GENERAL, CREDIT UNION



04

Clasifica y prioriza los casos mediante ramificación condicional

Los problemas de los clientes pueden variar considerablemente, desde preguntas sobre facturación y defectos del producto hasta actualizaciones de la cuenta y cuestiones de seguridad. Con la ramificación condicional, un único flujo de trabajo de recepción puede adaptarse de forma dinámica.

Por ejemplo:

- Si la gravedad es Alta → notificar al canal de soporte de guardia
- Si es un cliente empresarial → escalar al equipo de cuenta dedicado
- Si es un problema de facturación → dirigir a la cola de Finanzas
- Si es un problema técnico → activar un equipo de respuesta de Ingeniería
- Si es una solicitud regional → dirigir a la región correspondiente

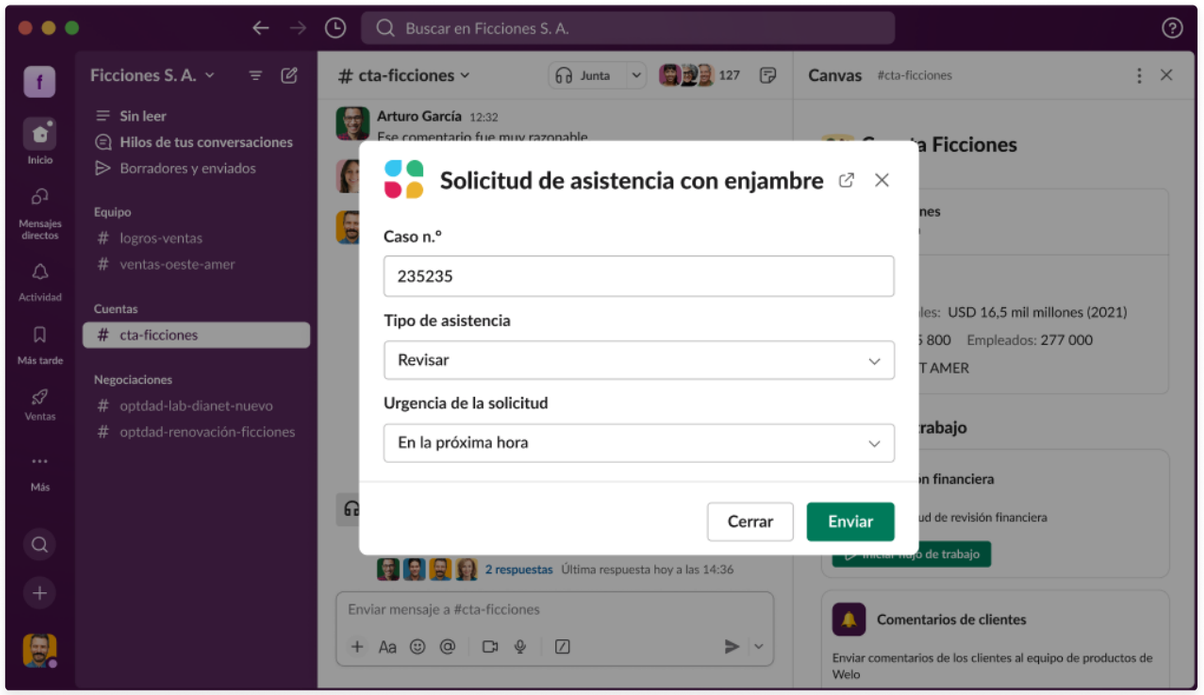
Los casos llegan al equipo adecuado desde el principio, lo que reduce las transferencias y permite restablecer la confianza del cliente más rápidamente.

Aborda automáticamente los problemas complejos en equipo

El equipo de experiencia del cliente de Slack ayuda a miles de usuarios cada día. Cuando se trata de problemas complejos, a menudo es necesario consultar a expertos en la materia antes de idear una solución.

Los clientes necesitan que sus problemas se resuelvan lo antes posible, por lo que la rapidez y la agilidad en este espacio son fundamentales. Nuestro equipo de experiencia del cliente creó un flujo de trabajo que redirige las solicitudes a canales dedicados con ingenieros especializados.

Los resultados, debidamente formateados, se publican en los canales correspondientes a ese grupo, y los expertos realizan el triaje. Cuando alguien «reclama» el problema haciendo clic en un botón, el agente de experiencia del cliente que lo publicó recibe un mensaje en el que se le indica quién está investigando el problema.



04

Encuentra expertos más rápido con Expert Finder

Slack permite que grupos de atención al cliente resuelvan problemas importantes rápidamente mediante el uso de la herramienta Expert Finder de Salesforce en Service Cloud. Expert Finder está integrado en el flujo de trabajo colaborativo de Slack y ayuda a que los equipos de atención al cliente se conecten, automáticamente, con los expertos adecuados según sus habilidades, disponibilidad y capacidad. Y, con la aplicación móvil para atención al cliente de campo, los técnicos de campo tienen toda la información necesaria para brindar una atención completa desde cualquier lugar.

A continuación, te decimos cómo funciona:

1. Un ingeniero inicia una solicitud en Service Cloud
2. Expert Finder identifica a los expertos adecuados
3. Se crea un canal colaborativo de Slack
4. El flujo de trabajo invita automáticamente a los ingenieros y colaboradores de distintas áreas adecuados

La integración de Slack con Service Cloud reduce la necesidad de pasar de una herramienta a la otra, ya que las conversaciones acerca del caso se pueden tener en la consola de Service Cloud o en Slack de manera indistinta. Los usuarios pueden agregar, rápidamente, información de la que se habló en Slack a los detalles del caso en Salesforce para que no se pierda el contexto importante.

Cuando se resuelve un caso, los usuarios pueden crear un artículo de conocimiento de Salesforce en Slack a partir de la conversación colaborativa a fin de que las lecciones del caso se puedan consultar fácilmente cuando se presente otro problema similar.

Conecta canales de Slack directamente con casos de Salesforce

Una vez conectados, las actualizaciones de casos, las notificaciones a las partes interesadas y los cambios de campos se mantienen sincronizados automáticamente. Esto reduce los cambios de contexto entre Service Cloud y Slack. Las conversaciones pueden producirse en cualquiera de las dos interfaces sin perder información. Las actualizaciones clave tratadas en Slack pueden enviarse directamente al registro del caso en Salesforce.

Mantén la visibilidad sin reportes manuales

Como los canales y los casos permanecen conectados, los líderes obtienen visibilidad en tiempo real, los recordatorios de acuerdos de nivel de servicio (SLA) se activan automáticamente y los resúmenes de resolución se registran sin necesidad de reportes manuales. Los equipos dedican menos tiempo a preparar reportes de estado y más tiempo a ayudar a los clientes.

05

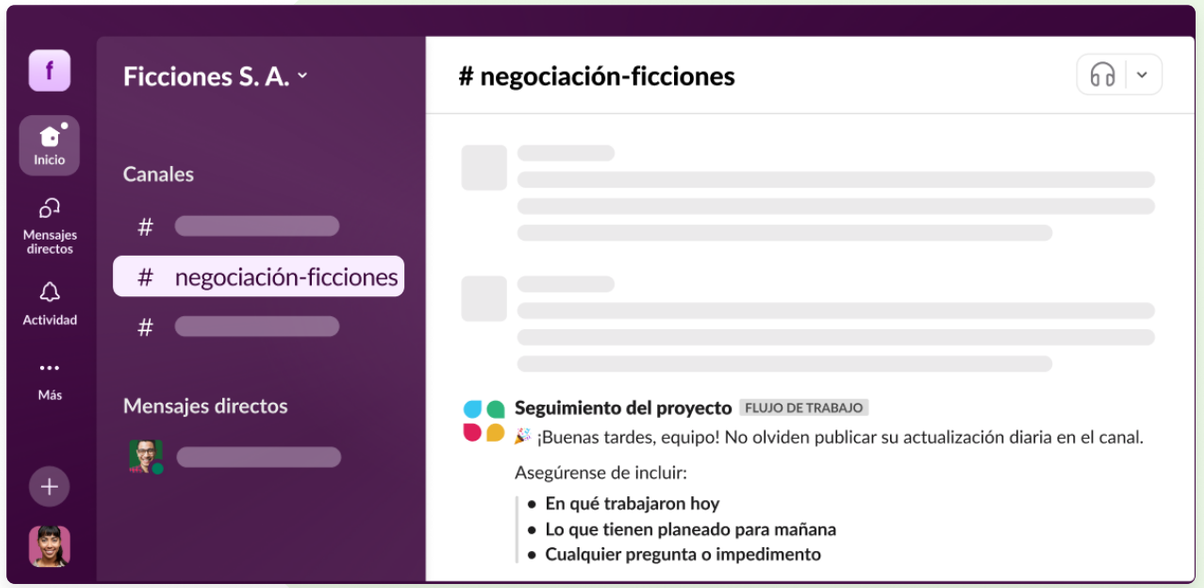
Flujos de trabajo para ingeniería

Protege la concentración y automatiza la capa operativa

Los equipos de ingeniería prosperan con el trabajo que requiere concentración, pero las reuniones diarias, la clasificación de errores, la recepción de ideas y la coordinación de implementaciones pueden interrumpir el ritmo si no están bien estructuradas. Al automatizar la capa operativa del desarrollo, los ingenieros pueden reducir la fricción, proteger la concentración y avanzar más rápido.

Realiza reuniones diarias asincrónicas sin interrumpir el flujo de trabajo

Las reuniones diarias son útiles, pero no siempre es necesario que sean sincrónicas. En su lugar, los equipos pueden automatizar reuniones diarias asincrónicas directamente en Slack. Un flujo de trabajo programado publica prompts en un canal y los compañeros responden en un hilo o mediante un breve formulario estructurado. Las actualizaciones permanecen en un solo lugar, donde son fáciles de encontrar y consultar más adelante.



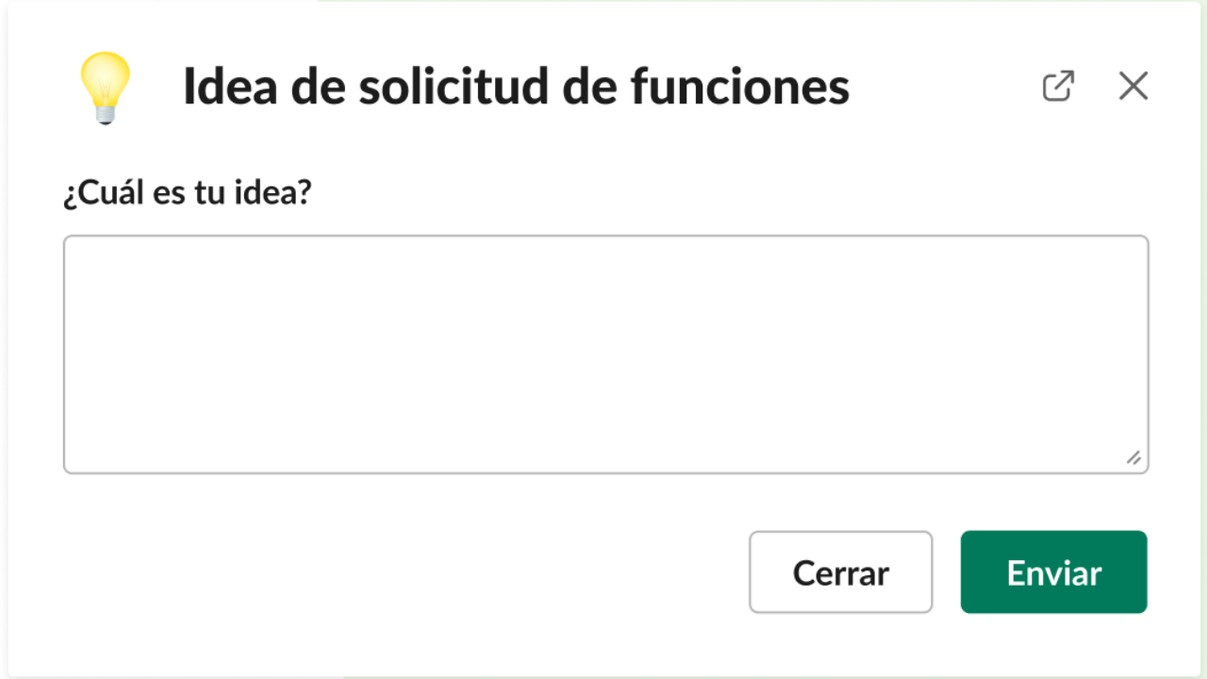
Para ir un paso más allá, los equipos pueden agregar un paso de resumen con IA que genere un resumen conciso. Los impedimentos y temas se identifican automáticamente, y la documentación del sprint se mantiene actualizada sin que nadie tenga que redactar manualmente un resumen. La alineación mejora sin interrumpir el trabajo que requiere concentración.

05

Convierte ideas y errores en trabajo estructurado

Las buenas ideas y los posibles problemas suelen surgir de manera natural en las conversaciones. En lugar de depender de que alguien copie y pegue los detalles en un sistema de tickets, los equipos de ingeniería publican flujos de trabajo de recepción sencillos en los canales correspondientes.

Un formulario breve recopila el contexto esencial y el flujo de trabajo puede crear automáticamente un incidencia de Jira o una tarea en otra herramienta de seguimiento. Con lógica condicional, puedes escalar de inmediato los problemas de gravedad alta y dirigir los de menor prioridad a la lista de pendientes correspondiente.



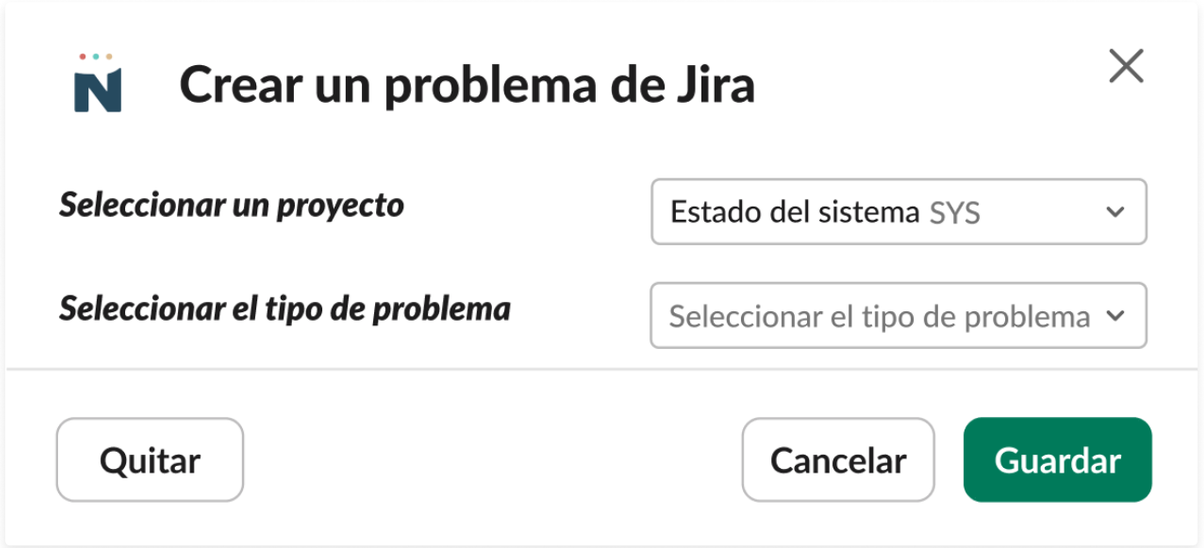
05

Reúne votos de tu equipo (por ejemplo, para un encuentro de programadores)

Un cliente utilizó el Generador de flujos de trabajo para organizar un encuentro interno de programadores y recopilar votos en Slack. El proceso de votación comienza cuando el organizador publica instrucciones en el canal de desarrolladores, lo que permite que los miembros sepan que deben usar un emoji específico para iniciar el flujo de trabajo de votación. Aquellos que reaccionan con el emoji reciben automáticamente un formulario de votación a través de un mensaje de Slack. Luego, los resultados se descargan como archivo CSV para contar los votos rápidamente.

Haz que los reportes de errores sean coherentes y visibles

Al igual que ocurre con una idea innovadora para una función, tanto los clientes como los compañeros de trabajo pueden detectar errores nuevos. Por eso, en Slack permitimos que todos creen nuevos incidencias y hagan un seguimiento de su resolución. Primero, el equipo de ingeniería configura un canal dedicado, como **#iosbugs**. Luego, publica un flujo de trabajo estandarizado para reportar errores en el canal. A partir de ahí, puede agregar «Crear incidencia de Jira» como paso automatizado del proceso de reporte de errores.



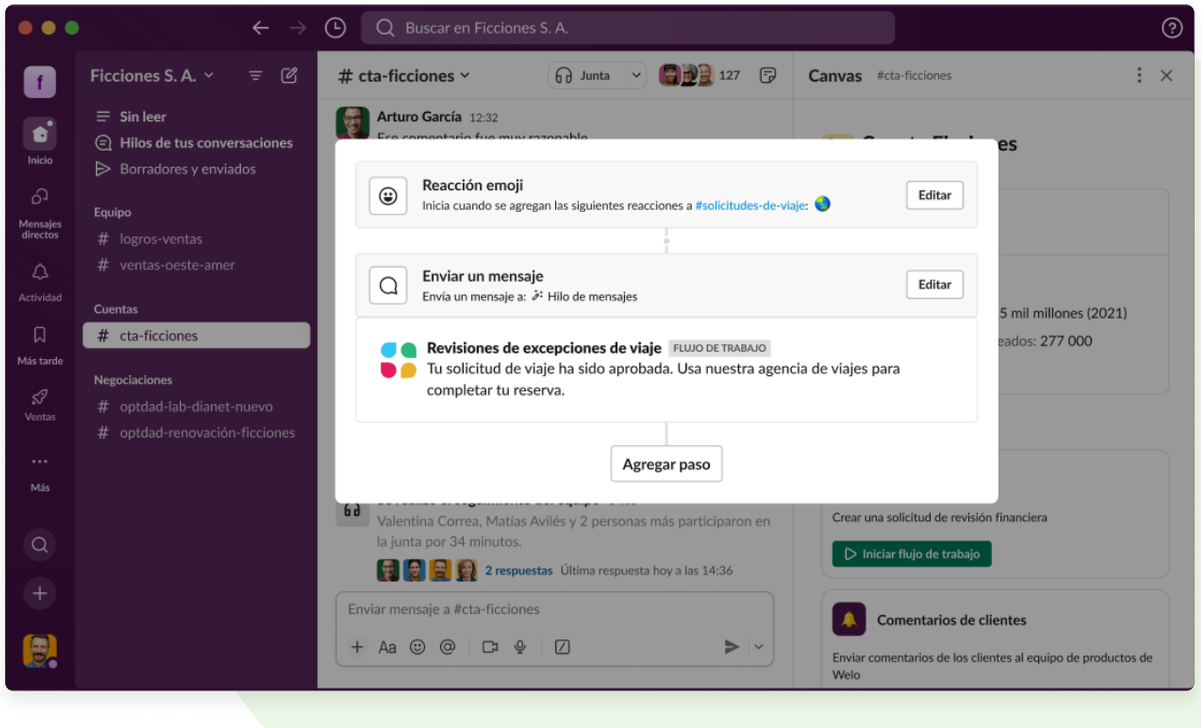
¿No eres usuario de Jira? No hay problema. El Generador de flujos de trabajo se integra con muchas herramientas populares de seguimiento de errores, o simplemente puedes realizar un seguimiento de los problemas en tu canal de Slack.

05

Usa desencadenantes sencillos para impulsar flujos de trabajo complejos

Al reaccionar a un mensaje, un compañero de equipo puede hacerse cargo automáticamente de una tarea y recibir un formulario de seguimiento. Escribir una palabra clave designada puede abrir un flujo estructurado de recepción. Los desencadenantes pequeños hacen que la automatización se sienta natural dentro de las conversaciones cotidianas. Con el tiempo, estos componentes básicos pueden combinarse para crear herramientas internas sorprendentemente potentes en cuestión de minutos, no semanas.

El siguiente es un ejemplo de una solicitud de viaje:

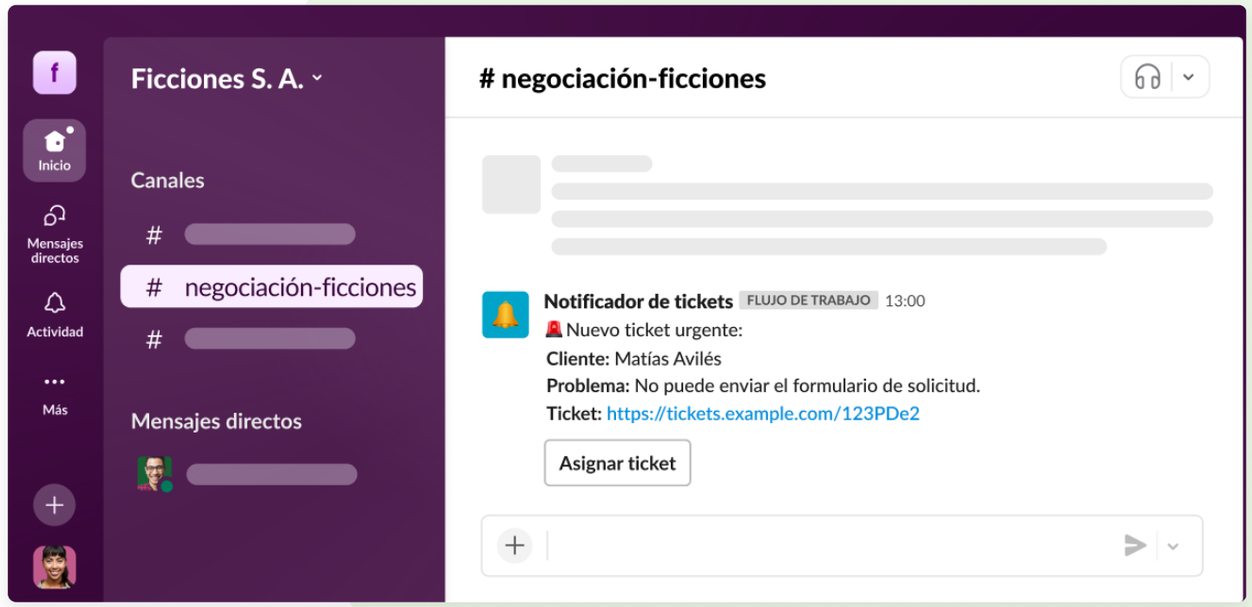


Unir estos desencadenantes significa que puedes crear algunas aplicaciones bastante complejas para tu equipo en solo unos minutos en el Generador de flujos de trabajo.

05

Coordina implementaciones y alertas del sistema

Hemos escuchado de varios equipos de software que utilizan servicios en la nube para administrar su trabajo que han elegido un proveedor que aún no tiene una manera fácil de enviar actualizaciones a Slack. Pero esos servicios suelen tener webhooks y, cuando los tienen, puedes usar un flujo de trabajo para administrar los mensajes entrantes de tus servidores, sistemas y hosts. Úsalo para recibir alertas cuando un servicio deja de funcionar o para recibir actualizaciones cuando cambia un estado en otro sistema.



06

Flujos de trabajo para TI

Automatiza las operaciones sin ralentizar el negociación

Los equipos de TI operan en el centro de la organización. Gestionan la incorporación, las incidencias, el estado de los sistemas y la infraestructura global, muchas veces bajo una gran presión de tiempo. Los equipos pueden usar flujos de trabajo de Slack para estandarizar procesos, reducir la coordinación manual y responder más rápido a los problemas sin perder el control.

Busca y destruye errores

Roku utiliza flujos de trabajo sin código para automatizar todo, desde solicitudes de mantenimiento hasta la incorporación de nuevos empleados. Cuando una persona nueva se incorpora al equipo, un flujo de trabajo de orientación la guía por una serie de pasos para comenzar yle da recursos e información fundamentales sobre su trabajo.

Los flujos de trabajo también se utilizan para reportar automáticamente errores técnicos a los ingenieros.

«Tengo un televisor Roku y, si tengo un problema con él, puedo reportarlo abriendo Slack en mi teléfono y presionando ‘Enviar un error’. El flujo de trabajo genera un ticket que alerta a nuestros ingenieros para que revisen el error y vean qué está sucediendo».

TRISTAN CARY
GERENTE DE APLICACIONES EMPRESARIALES, ROKU

06

Estandariza la recepción y el escalamiento de incidencias

La resolución de incidencias depende de la rapidez y la claridad. Cualquier ineficiencia (detalles incompletos, falta de claridad sobre la responsabilidad o contexto disperso) ralentiza la respuesta.

Wayfair gestiona los problemas de inventario mediante flujos de trabajo estructurados en Slack. Las partes interesadas envían incidencias a través de un formulario que recopila datos clave, y el envío se publica directamente en un canal específico, lo que notifica de inmediato al equipo de TI de guardia. A partir de ahí, la automatización se encarga del resto.

Responder con un emoji específico puede desencadenar flujos de trabajo de seguimiento que permiten:

- Actualizar un sistema de seguimiento conectado
- Recopilar datos estructurados
- Conservar enlaces directos a la conversación de Slack

En lugar de desplazarse por los mensajes para reconstruir el contexto, TI obtiene una fuente única de información centralizada y consultable. Estas automatizaciones ahorran tiempo al equipo todas las semanas y, al mismo tiempo, mejoran la coherencia de los reportes.

06

Escala problemas críticos con lógica condicional

Con la ramificación condicional, los flujos de trabajo de TI se ajustan automáticamente según la gravedad, el impacto y los umbrales de SLA. Una incidencia crítica puede alertar de inmediato a los líderes y al equipo de respuesta. Una interrupción regional puede notificar únicamente a los equipos afectados. Cuando se acerca una fecha límite de SLA, pueden desencadenarse recordatorios proactivos antes de que sea necesario escalar.

Las reglas de escalamiento se definen una sola vez y se aplican de forma coherente, por lo que las decisiones de asignación se toman al instante en lugar de depender del criterio manual en cada momento.

Mantén las operaciones globales las 24 horas del día, los 7 días de la semana

La velocidad es esencial cuando se trata de mantener el funcionamiento de red de una plataforma global de juegos, y todo lo que se pueda automatizar ayuda. Por eso, Sony Interactive Entertainment ha creado 650 flujos de trabajo para ayudar a administrar un canal de Slack que da soporte a más de 2000 ingenieros de PlayStation en todo el mundo.

Por ejemplo, el equipo del Centro de Operaciones de Red de la empresa creó un flujo de trabajo que desencadena una respuesta automática a las preguntas más frecuentes, lo que reduce en un minuto crítico el tiempo de respuesta a las solicitudes. Otro flujo de trabajo automatizado envía informes de estado de la red al canal cada tres horas, las veinticuatro horas del día, manteniendo a las partes interesadas de nivel ejecutivo informadas sobre el estado de la red sin tener que salir de Slack.

«Slack juega un papel fundamental a la hora de mejorar la eficiencia de nuestro equipo para ayudar a nuestros ingenieros y administrar digitalmente nuestras operaciones de red. Nos ayuda a mantener el rendimiento de la red PlayStation las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que se traduce en mejores experiencias para los jugadores. En nuestro campo, cada segundo cuenta, y poder automatizar fácilmente tantos de nuestros procesos con Slack nos ha ahorrado al menos, en promedio, 400 horas al año».

NICK GRATTON
GERENTE SÉNIOR, CENTRO DE OPERACIONES DE RED

400 horas ahorradas
al año con la automatización de Slack

07

Flujos de trabajo para todos

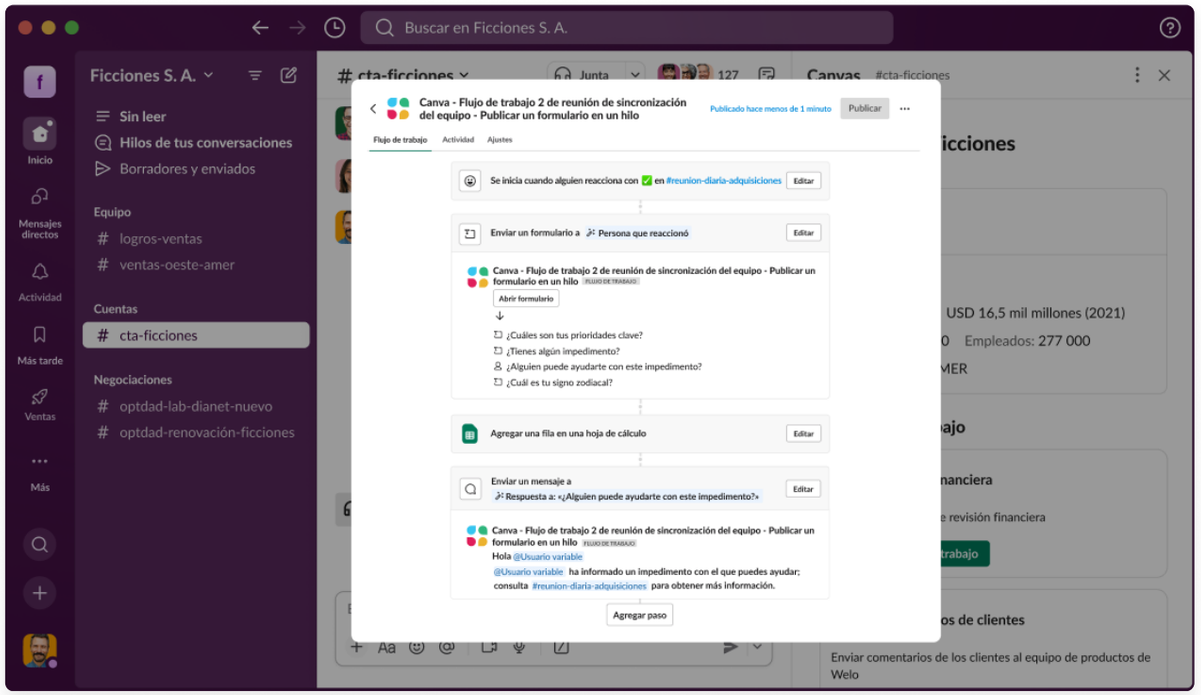
Mantén a tu equipo alineado entre distintas zonas horarias y horarios de trabajo

El trabajo no siempre ocurre al mismo tiempo ni en el mismo lugar. A medida que los equipos crecen en distintas regiones y zonas horarias, la coordinación se vuelve más difícil, aumentan las reuniones y se pierde contexto. Los equipos pueden usar los flujos de trabajo de Slack para mantenerse alineados de forma asincrónica, de modo que la colaboración no dependa de estar conectados al mismo tiempo.

Alinea a tu equipo independientemente de las zonas horarias o de los horarios de trabajo

Canva, la plataforma de diseño gráfico en línea, utiliza flujos de trabajo para reducir la cantidad de reuniones al compartir actualizaciones de estado de forma asincrónica. Antes de integrar el Generador de flujos de trabajo, el equipo de finanzas dedicaba un promedio de 1,5 horas por semana a reuniones diarias, lo que sumaba 67,5 horas semanales en todo el equipo.

El equipo que estaba creciendo rápidamente y hacía malabarismos con varias prioridades y zonas horarias necesitaba una forma de tener más conversaciones asincrónicas y tomar decisiones mientras usaba más tiempo para alcanzar sus objetivos más grandes. ¿La solución de Canva? Flujos de trabajo predefinidos en Slack.



«Con el Generador de flujos de trabajo, el equipo de finanzas ahora dedica cinco minutos a la semana a actualizar su estado. El ahorro total de tiempo por semana es de 63,75 horas en todo el equipo, tiempo que podemos invertir en trabajar en los proyectos de alto impacto que agregan valor a nuestro equipo y a la comunidad en todo el mundo».

CHANTAL PLAN
ANTERIORMENTE EN OPERACIONES DE ADQUISICIONES, CANVA

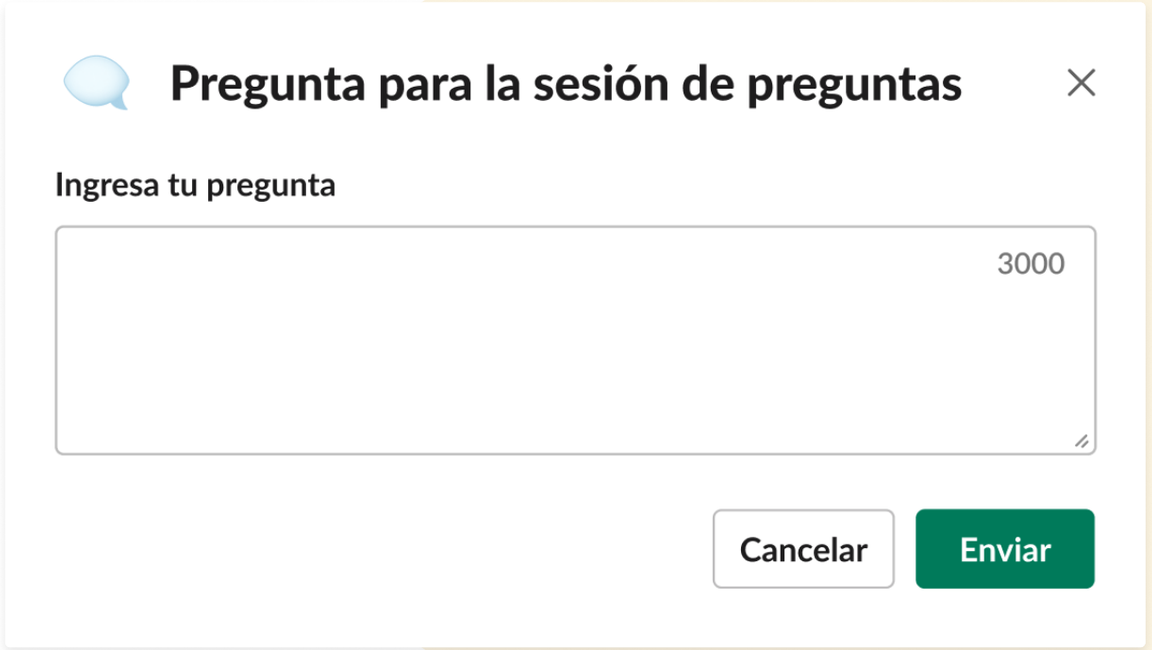
07

Realiza sesiones de preguntas y respuestas con los empleados

En Slack, una de las cosas de las que estamos más orgullosos es de la participación y el entusiasmo en nuestras reuniones mensuales. Apoyamos esta participación haciendo que sea lo más fácil posible para los empleados participar y hacer preguntas. Con oficinas en todo el mundo y muchos empleados que trabajan de forma remota, aceptar preguntas es un poco más complicado que simplemente pasar un micrófono.

En su lugar, pedimos a los miembros de la audiencia que tengan preguntas que se unan al canal **#reunión-general-y-eventos**, donde pueden hacer clic en el botón de flujo de trabajo en la parte superior del canal para desencadenar el flujo de trabajo «Tengo una pregunta».

Esto abre el formulario de envío de preguntas:

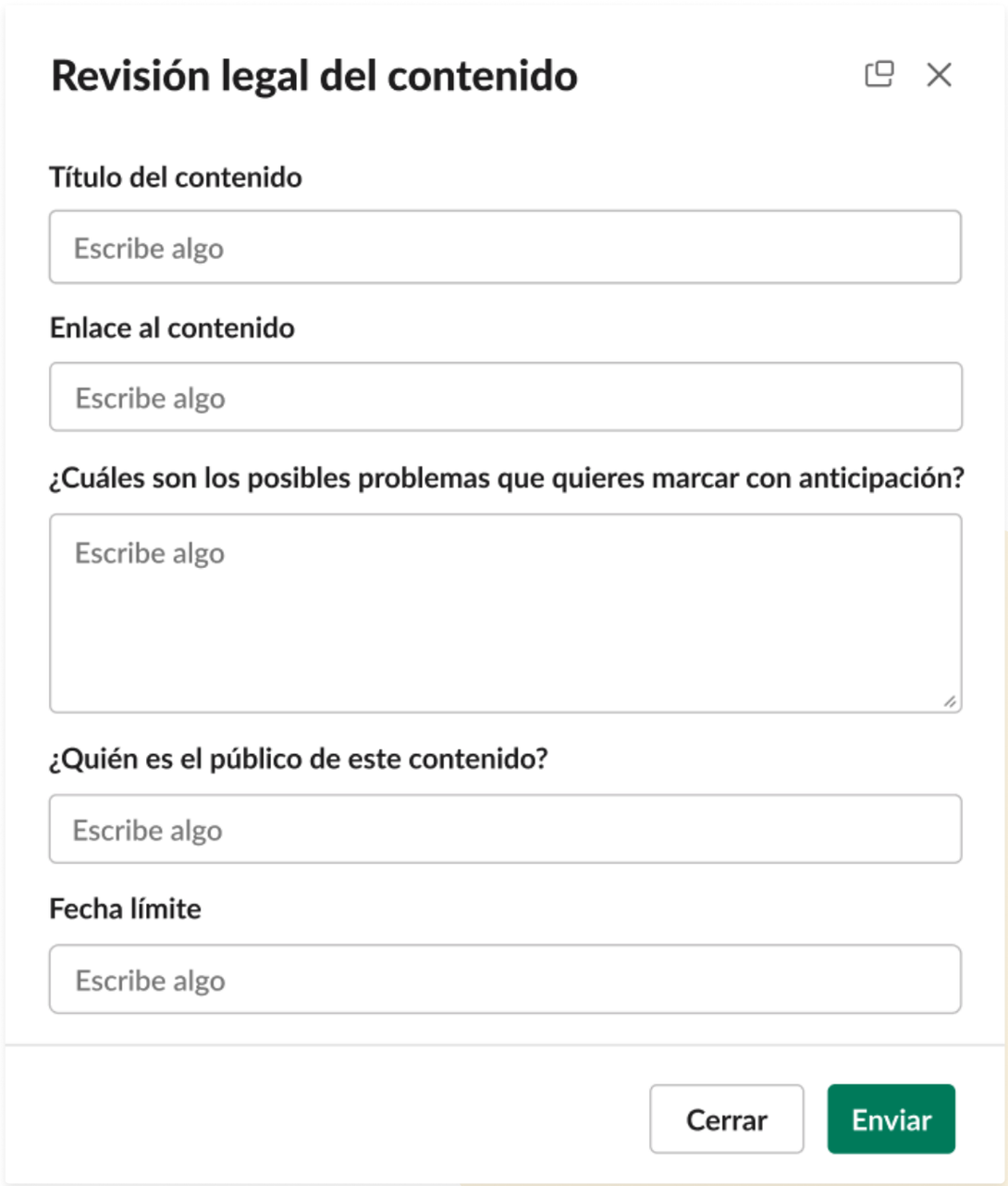


Estas preguntas se envían a un canal privado donde nuestro equipo de comunicaciones internas las prioriza y asigna a un compañero de equipo para que las plantee en directo en nombre de la persona. El resultado es un foro abierto que incluye tanto a oficinas remotas como a miembros de equipos remotos y a personas que son introvertidas en situaciones sociales.

07

Optimiza las revisiones legales

Antes de publicar cualquier material de marketing u otra comunicación (¡como este libro electrónico!), al equipo legal de Slack le gusta detectar posibles problemas legales. Con el Generador de flujos de trabajo, el equipo legal creó un proceso de revisión sencillo que recopila y estandariza solicitudes, además de distribuir recordatorios clave y agilizar las aprobaciones.



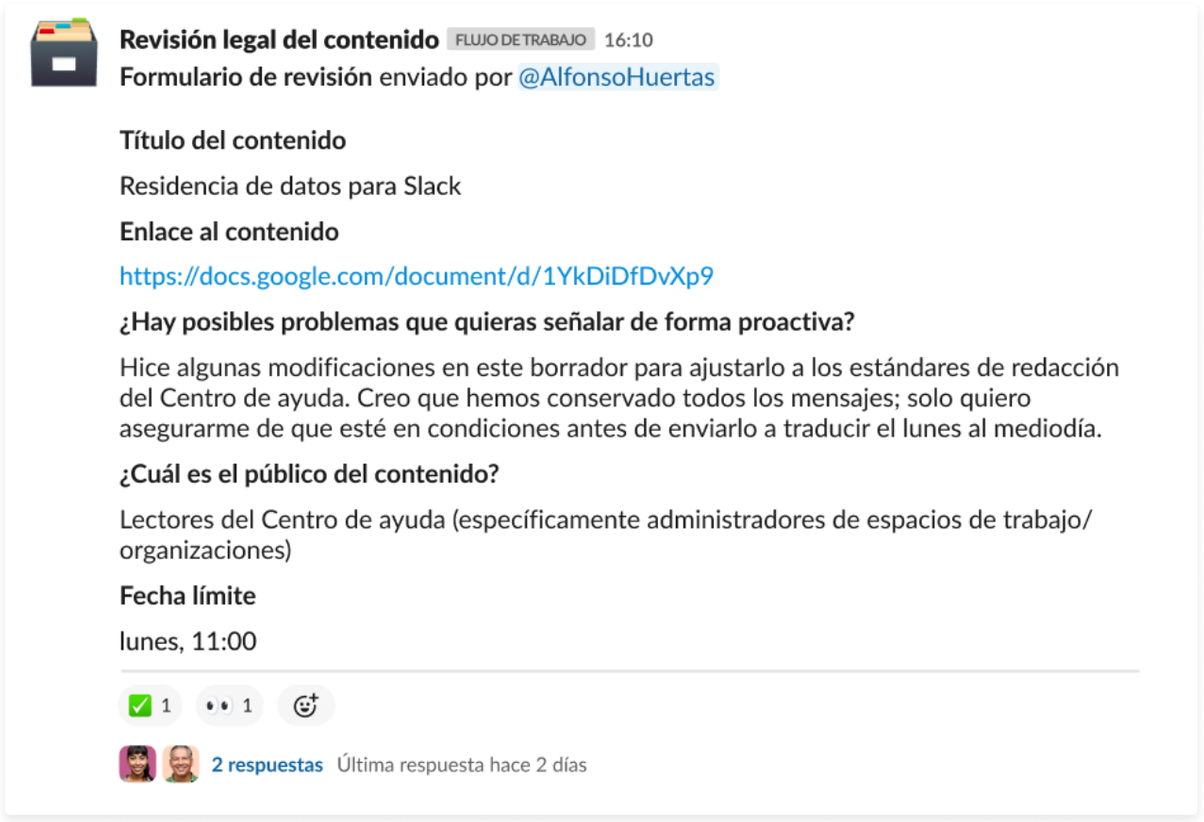
07

El formulario se inicia desde el canal dedicado #revisión-contenido-legal, con los resultados publicados automáticamente en el canal para una mayor visibilidad.

Al mismo tiempo, el solicitante recibe un importante mensaje directo que le recuerda algunos de los problemas más comunes que se marcan, para que pueda hacer de forma proactiva los primeros cambios necesarios antes de que lo revise el equipo legal.

A partir de ahí, un miembro del equipo legal pondrá un emoji 👀 en el mensaje para «reclamarlo» y hacer saber al solicitante que una revisión está en curso. Cuando finaliza la revisión, el aprobador agrega un emoji ✅ . Mientras tanto, cualquier pregunta o cambio necesario se comunica en un hilo.

Muchos otros equipos de Slack utilizan flujos de trabajo similares. Por ejemplo, nuestro equipo de redes sociales utiliza un flujo de trabajo para las solicitudes de contenido, al igual que nuestro equipo de diseño para los resúmenes.



Enseña a los nuevos empleados tu propia cultura de Slack

La capacitación sobre el producto Slack es una parte fundamental de nuestra experiencia de incorporación. Hemos desarrollado documentación personalizada para que todos los empleados nuevos sepan cómo descargar, ejecutar e iniciar sesión en Slack y optimizar sus espacios de trabajo.

Automatizamos este proceso con un canvas de incorporación que incluye los recursos que todos los trabajadores necesitan para asistir mejor a sus clientes y equipos. En el canvas, un gerente puede incluir una lista de verificación de los elementos para completar en la primera semana: varios canales para unirse con solo pulsar un botón, videos de capacitación para ver y archivos para leer. Los gerentes también pueden incrustar flujos de trabajo para completar tareas, como solicitar un teléfono corporativo o establecer videoconferencias con otras personas del departamento, y todo sin salir de Slack.

07

Haz que la automatización forme parte del trabajo cotidiano

Cuando la automatización está integrada en el mismo lugar donde ocurren las conversaciones, se siente natural. Los equipos no necesitan cambiar de herramienta ni depender de seguimientos manuales. Los procesos se ejecutan en segundo plano, la coordinación permanece visible y las personas dedican más tiempo al trabajo significativo.

Los flujos de trabajo de Slack permiten que todos, no solo los equipos técnicos, creen procesos más inteligentes dentro del flujo de trabajo.



08

Empieza hoy

La automatización funciona mejor cuando se adapta a la forma en que trabajan los equipos. Algunas personas quieren crear flujos de trabajo con unos pocos clics. Otras quieren ampliarlos con código. Los equipos de TI necesitan gobernanza y visibilidad. Losdesarrolladores necesitan flexibilidad. Los equipos de negociación necesitan velocidad. Slack permite todo esto.

Generador de flujos de trabajo para todos

El Generador de flujos de trabajo hace que la automatización sea accesible para cualquiera. Los usuarios de negociación pueden crear formularios estructurados, automatizar aprobaciones, dirigir solicitudes con lógica condicional y conectar herramientas, todo sin escribir una sola línea de código.

Las plantillas ofrecen puntos de partida. El Generador con IA puede generar flujos de trabajo a partir de prompts sencillos. Y los componentes reutilizables permiten que los equipos estandaricen procesos entre departamentos.

La automatización puede escalar porque es accesible.

Amplía las capacidades con código cuando lo necesites

Para los equipos que buscan una personalización más avanzada, Slack ofrece herramientas para desarrolladores, incluidas API, una CLI y un SDK. Los desarrolladores pueden hacer lo siguiente:

- Crear pasos personalizados para flujos de trabajo
- Crear aplicaciones internas
- Integrar sistemas propios
- Alojar aplicaciones directamente en Slack

Esto permite que las organizaciones combinen flujos de trabajo sin código con lógica totalmente personalizada sin sacrificar velocidad. El desarrollo con poco código y el desarrollo con código profesional pueden coexistir.

Conecta sistemas para crear procesos híbridos

La mayoría de los procesos empresariales abarcan varios sistemas. Los flujos de trabajo de Slack pueden conectarse con Salesforce, Jira, ServiceNow, Google Workspace y miles de herramientas más. Los conectores permiten que los flujos de trabajo actualicen registros, creen tickets, envíen notificaciones y sincronicen datos entre plataformas.

Los procesos híbridos (en parte Slack y en parte una fuente confiable de información) funcionan sin interrupciones.

08

Escala la automatización con claridad y gobernanza

A medida que los flujos de trabajo se expanden entre los equipos, la coherencia se vuelve fundamental.

Entre las prácticas recomendadas para escalar la automatización se pueden incluir las siguientes:

- Estandarizar los formularios de recepción
- Usar ramificación condicional para reducir la proliferación de flujos de trabajo
- Conectar los canales de Slack con sistemas de registro
- Documentar los flujos de trabajo en canvas
- Aprovechar los resúmenes con IA para conservar el contexto

Cuando la automatización es visible y estructurada, fortalece la gobernanza en lugar de complicarla.

Empieza poco a poco. Escala de forma natural.

Todos los flujos de trabajo de esta guía comenzaron con un objetivo sencillo: eliminar la fricción del trabajo cotidiano. Ya sea que automatices reuniones diarias, dirijas casos de clientes, agilices aprobaciones de negociaciones o incorpores nuevos empleados, Slack te da las herramientas para crear como quieras: con clics, con código o con una combinación de ambos.

Explora plantillas, experimenta con el Generador con IA o amplía los flujos de trabajo con aplicaciones personalizadas. Independientemente de cómo los crees, la automatización es más potente cuando forma parte de la manera en que tu equipo ya trabaja.



slack

from Salesforce

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.