slack
from Salesforce

30 maneiras de automatizar o trabalho no Slack

Onde a colaboração encontra a automação em grande escala



Sumário

Automação integrada à maneira como você já trabalha 3

Capítulo 1: o que é o Criador de fluxo de trabalho? 4

Capítulo 2: Fluxos de trabalho para vendas 7

Capítulo 3: Fluxos de trabalho para marketing 11

Capítulo 4: Fluxos de trabalho para atendimento ao cliente 15

Capítulo 5: Fluxos de trabalho para engenharia 18

Capítulo 6: Fluxos de trabalho para TI 23

Capítulo 7: Fluxos de trabalho para todos 26

Capítulo 8: Comece agora 31

Automação integrada à maneira como você já trabalha

O trabalho evolui em tempo real, mas a maioria dos processos não evolui. As solicitações mudam, as prioridades são reordenadas e a próxima etapa ideal geralmente depende do contexto. Ainda assim, os sistemas que deveriam apoiar o trabalho geralmente o desaceleram.

Quase quatro em cada cinco funcionários (79%) afirmam que a empresa ainda não tomou medidas significativas para reduzir a fadiga de ferramentas ou consolidar plataformas. Quase um em cada cinco funcionários alternam entre aplicativos mais de 100 vezes por dia. Esse atrito se acumula: mais de 100 horas por ano são perdidas para a alternância desnecessária de contexto.

Atualmente, a automação precisa ser flexível, inteligente e criada exatamente onde o trabalho já acontece.

Com o Criador de fluxo de trabalho do Slack, as equipes podem automatizar tudo, de solicitações diárias a processos em várias etapas que se adaptam a entradas, condições e resultados. Não há a necessidade de programação mas, para equipes que precisam de uma personalização mais aprofundada, o Slack é compatível com pouca programação e extensibilidade de códigos avançados.

Novas inovações, como ramificação condicional, fluxos de trabalho gerados por IA e ações expandidas do Salesforce, tornam a automação no Slack mais poderosa e acessível do que nunca. As equipes podem encaminhar o trabalho de maneira dinâmica, resumir conversas automaticamente, atualizar registros entre sistemas e dimensionar decisões em tempo real sem alternar entre ferramentas.

Neste guia, você verá como as organizações usam os fluxos de trabalho do Slack para reduzir o atrito, eliminar a coordenação manual e transformar conversas cotidianas em processos inteligentes de ponta a ponta. Assim como o Wayfair, por exemplo, em que as automações do Criador de fluxo de trabalho contribuem com 25 mil horas economizadas por ano. Entre mais de 550 ferramentas conectadas, integrações com apps e automações economizam mais de 100 mil horas anualmente, mantendo o alinhamento das equipes alinhadas e o avanço do trabalho.

3 milhões
de fluxos de trabalho executados no Slack todos os dias

80%
dos criadores de fluxo de trabalho são usuários que não têm conhecimento técnico

35%
de tempo economizado por meio da automação

Fonte: Relatório de métricas de sucesso do cliente da Salesforce para o AF24, 2023

01

O que é o Criador de fluxo de trabalho?

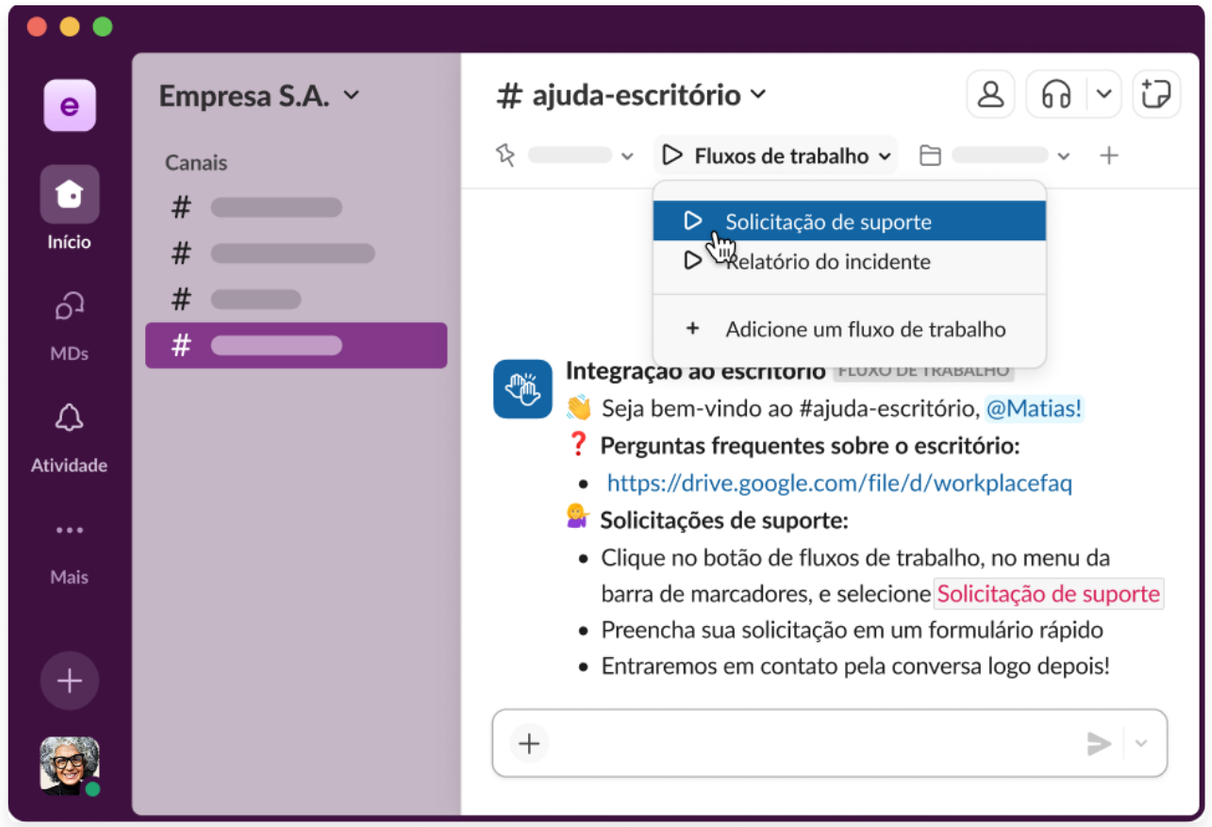
O Criador de fluxo de trabalho é a ferramenta de automação do Slack para transformar o trabalho diário em processos simplificados. De lembretes simples a aprovações interfuncionais e atualizações de sistemas, os fluxos de trabalho ajudam as equipes a avançarem mais rápido sem sair do Slack.

No centro, cada fluxo de trabalho tem duas partes:

- Um acionador, que determina como o fluxo de trabalho é iniciado
- Etapas, que definem o que acontece a seguir

Os acionadores podem começar de um envio de formulário, um horário agendado, um clique de botão, um webhook ou até mesmo uma palavra-chave em um canal. As etapas podem coletar informações, enviar mensagens, atualizar registros, notificar equipes ou realizar ações em sistemas conectados como o Salesforce.

Os fluxos de trabalho podem ser tão simples ou sofisticados quanto o seu processo exigir. Você pode criá-los com cliques usando o Criador de fluxo de trabalho, estendê-los com etapas personalizadas ou conectá-los às ferramentas às quais as suas equipes sempre recorrem.



Tipos de fluxo de trabalho que você pode criar

Os fluxos de trabalho costumam ser usados para:

- Coletar informações por meio de formulários estruturados
- Enviar lembretes e atualizações recorrentes
- Gerenciar solicitações e aprovações
- Encaminhar problemas para a equipe ideal
- Criar tíquetes de suporte
- Atualizar registros do Salesforce
- Sinalizar bugs de engenharia
- Resumir atividade de canais com IA
- E muito mais

01

Como os fluxos de trabalho evoluíram

O Criador de fluxo de trabalho agora é compatível com uma automação mais poderosa e flexível:

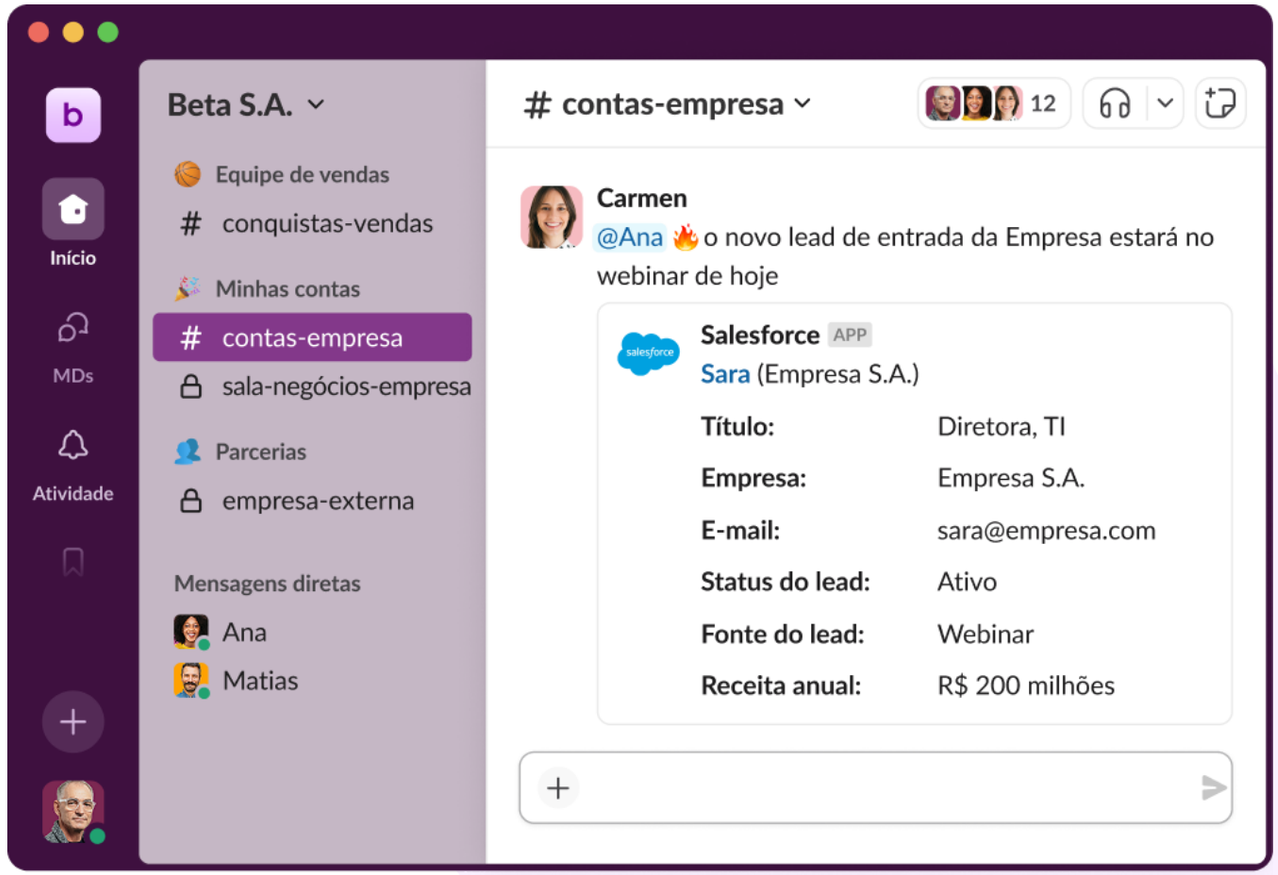
Desenvolvimento de fluxos de trabalho com IA
Use a IA no Slack para gerar um fluxo de trabalho de um prompt simples e personalize-a em alguns cliques. Adicione etapas de resumo de IA para resumir automaticamente as conversas do canal e registre-as em um canvas ou uma lista.

Ramificação condicional
Com a ramificação condicional, é possível criar fluxos de trabalho que se adaptam com base na entrada ou nos dados de usuários. Defina várias ramificações e direcione as tarefas para a etapa seguinte apropriada sem programação, ideal para aprovações, triagem e processo de vários caminhos.

Acionadores de palavras-chave
Para ajudar as equipes a responder rapidamente a solicitações ou incidentes recorrentes, você pode iniciar fluxos de trabalho automaticamente quando palavras-chave específicas são usadas em um canal.

Automação conectada ao Salesforce
A automação agora é executada continuamente entre o Slack e o Salesforce: atualizações no Slack podem acionar os Fluxos do Salesforce, que podem criar canais, notificar equipes e avançar com o trabalho no Slack.

Quando um canal do Slack é conectado a um registro do Salesforce, esse relacionamento é armazenado no Salesforce por meio de um mapeamento de canais e registros.



01

Os administradores também podem usar ações criadas no Slack dentro do Criador de fluxos do Salesforce para:

- Criar um canal do Salesforce no Slack
- Adicionar usuários a um canal do Salesforce
- Enviar mensagens a um canal do Salesforce
- Enviar notificações ao app do Salesforce
- Mapear usuários do Salesforce aos usuários correspondentes do Slack

Além disso, os fluxos de trabalho podem enviar notificações diretamente ao app do Salesforce usando etapas como “Enviar ao app do Salesforce” e “Enviar ao meu app do Salesforce”, garantindo que os representantes sejam notificados onde quer que estejam trabalhando.

Onde encontrar modelos de fluxo de trabalho

O Criador de fluxo de trabalho conta com todos os tipos de exemplos e sugestões. Siga estas etapas para encontrá-los:

1. No computador, clique nos três pontos (“...”) na barra lateral.
2. Clique em “Automações”.
3. Clique em “Modelos”.



02

Fluxos de trabalho para vendas

Feche negócios mais rapidamente num piscar de olhos

Vendedores, operações de vendas, especialistas de produto, finanças e liderança têm um papel em fechar negócios complexos. Mas sem os sistemas ideais implementados, a coordenação pode desacelerar o ritmo e apresentar riscos.

As equipes de operações de vendas do Salesforce usam fluxos de trabalho do Slack para manter os vendedores informados sobre onde cada negócio está e garantir que o Salesforce permaneça atualizado em tempo real. Coletivamente, estão economizando mais de 800 horas por semana ao reduzir relatórios manuais, eliminando entradas duplicadas e automatizando a coordenação rotineira.

Com o Slack e o Salesforce conectados, as equipes de vendas podem promover o avanço dos negócios automaticamente, do encaminhamento de leads a atualizações de pipelines ao dimensionamento executivo, tudo no fluxo de trabalho.

Automatize os lembretes e os relatórios de pipelines

A higiene de pipelines é fundamental, mas ir atrás de atualizações não é algo dimensionável. As equipes de vendas usam os fluxos de trabalho para lembrar automaticamente os representantes de compartilharem relatórios de negócios fechados, relatórios de pipelines e relatórios semanais de status. Elas também podem usá-los em auditorias mensais de negócios, atualizações semanais dos cartões de ponto e envios mensais de relatórios de despesas.

Em vez de apenas enviar um lembrete, os fluxos de trabalho podem:

- Coletar entradas estruturadas por meio de um formulário do Slack
- Validar campos necessários
- Atualizar o registro de oportunidade associado ao Salesforce
- Enviar uma notificação de confirmação ao representante no app do Salesforce

O que costumava ser um lembrete agora é um processo confiável. Os dados permanecem precisos e os representantes continuam concentrados em vendas, não em atualizar sistemas.



02

Crie e preencha canais de negócios automaticamente

Oportunidades de alto valor exigem coordenação interfuncional. Em vez de criar canais e convidar partes interessadas manualmente, os acionadores de eventos do Salesforce podem iniciar o processo automaticamente. Quando uma oportunidade atinge uma etapa definida como "Qualificação" ou "Negociação", um fluxo de trabalho acionado pelo Salesforce pode:

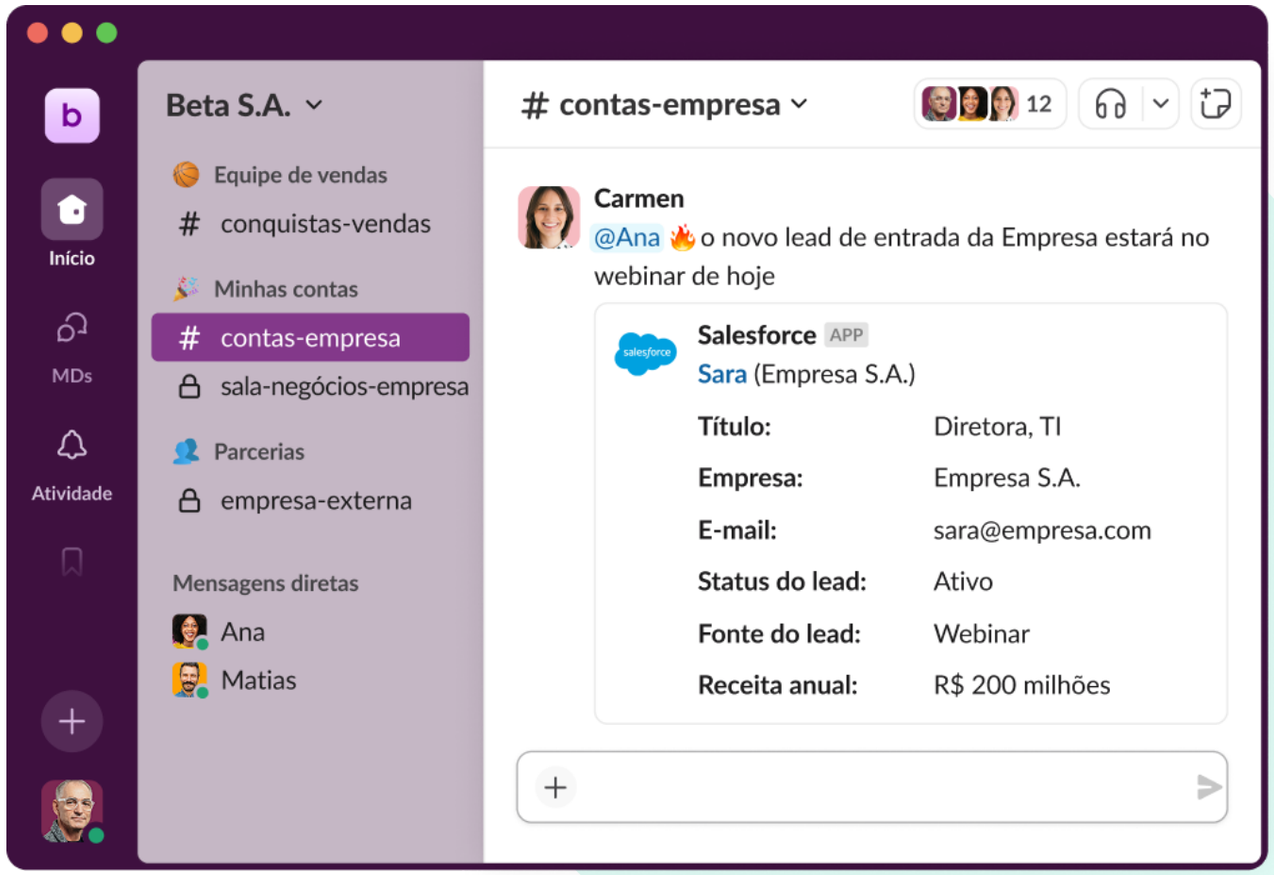
- Criar automaticamente um canal do Salesforce no Slack
- Mapear o ID do registro do Salesforce ao ID do canal do Slack
- Preenchimento automático do canal com partes interessadas relevantes
- Poste um resumo de oportunidade obtido do Salesforce

Isso garante que cada negócio estratégico tenha um workspace estruturado a partir do momento em que mais interessa.

Provide, uma empresa de finanças digitais, recorre a canais do Slack para gerenciar o processo de empréstimo, que envolve várias equipes, documentos e prazos curtos. À medida que os negócios avançam pelas etapas de financiamento, os canais do Slack mantêm os colaboradores alinhados com contexto compartilhado e atualizações em tempo real.

"Seja você um analista de crédito, especialista em operações de empréstimos, vendedor interno, agente de fechamento de negócios ou outro colaborador operacional, você é automaticamente adicionado aos canais de negociação em que devem estar. Isso permite tomar decisões rápidas, precisas e bem documentadas quando surgem problemas inevitáveis no curso de uma negociação."

ANDREW BENNETT
CEO, PROVIDE



02

Crie e preencha canais de negócios automaticamente

Os canais de negócios geram insights valiosos: discussões sobre preços, inteligência competitiva, sinais de risco e feedback das partes interessadas. Esse contexto não deve existir somente no chat.

Quando um canal do Slack é conectado a uma oportunidade do Salesforce, o Salesforce armazena esse relacionamento por meio do mapeamento de canais e registros. Desse ponto em diante, o canal e a oportunidade são formalmente vinculados. Essa conexão permite uma automação poderosa. Cada canal de negócio é formalmente ligado a este registro de oportunidade, permitindo que o link entre canal e registro acione a automação de fluxos do Salesforce sempre que for criado ou atualizado. A atividade do Slack pode atualizar campos de oportunidade ou iniciar processos downstream automaticamente, enquanto mensagens importantes e atualizações estruturadas podem ser enviadas de volta para o Salesforce. Os executivos obtêm visibilidade em tempo real de negócios ativos sem dependerem de relatórios manuais.

Você também pode adicionar uma etapa de resumo com IA para gerar destaques semanais de atividades de negócios no Slack. Esse resumo pode ser anexado ao registro de oportunidade do Salesforce ou salvo em um canvas como referência, garantindo que a liderança permaneça alinhada sem ir atrás de atualizações.

Encaminhe leads automaticamente usando a ramificação condicional

Antes, os leads recebidos eram manualmente analisados, encaminhados e reatribuídos, desacelerando o tempo de resposta e apresentando inconsistências. Agora, os fluxos de trabalho podem aproveitar a ramificação condicional para encaminhar leads automaticamente com base na região, no setor, no tamanho da empresa, no valor do negócio ou no interesse pelo produto.

Quando um novo lead é criado no Salesforce (via acionador de eventos), o fluxo de trabalho pode avaliar seus atributos e podem agir imediatamente. Um lead da EMEA pode notificar o canal de vendas da EMEA. Uma conta empresarial pode ser atribuída ao executivo de contas adequado. Uma oportunidade de alto valor pode dimensionar para a liderança.

Cada ramificação pode acionar ações de acompanhamento no Slack e no Salesforce, da notificação às partes interessadas ideais à atualização de registros de oportunidade automaticamente.

02

Atualize os registros do Salesforce diretamente no Slack

Os representantes não devem precisar alternar entre sistemas para registrar atividades. Os fluxos de trabalho do Slack podem atualizar registros do Salesforce diretamente, sem deixar o canal do negócio. Usando as etapas de fluxo de trabalho conectadas do Salesforce e as ações de fluxo integradas ao Slack, as equipes podem:

- Atualizar campos de oportunidade
- Criar tarefas de acompanhamento
- Enviar mensagens a um canal do Salesforce
- Notificar um representante no app do Salesforce
- Converter IDs de usuários do Salesforce em usuários mapeados do Slack

Por exemplo:

1. Um representante digita uma palavra-chave designada em um canal de negócio para sinalizar uma alteração de etapa.
2. Um fluxo de trabalho lança um breve formulário.
3. O registro de oportunidade é atualizado automaticamente no Salesforce.
4. O representante recebe a confirmação no app do Salesforce.

Cada atualização é capturada automaticamente e refletida no Salesforce imediatamente.

Dimensionar o risco do negócio de maneira inteligente

As equipes de vendas precisam ter visibilidade antecipada dos riscos. Antes, identificar e dimensionar o risco de negócios dependia de atualizações manuais e reuniões. Agora, a ramificação condicional permite que um único fluxo de trabalho responda dinamicamente no momento em que um representante sinalizar um acordo como “em risco”.

Se o valor de um acordo cair abaixo de um limite definido, o fluxo de trabalho pode notificar o gerente. Se ele exceder um limite superior, ele pode dimensionar para um vice-presidente. Se uma ameaça competitiva for detectada, ele pode alertar a equipe de produto automaticamente. Lá, a automação pode enviar notificações ao app do Salesforce, postar atualizações em canais executivos ou acionar processos de acompanhamento no Salesforce.

A resposta ideal acontece imediatamente, não após a próxima análise de pipeline.

03

Fluxos de trabalho para marketing

Transforme atividades de marketing em insights, não apenas resultados

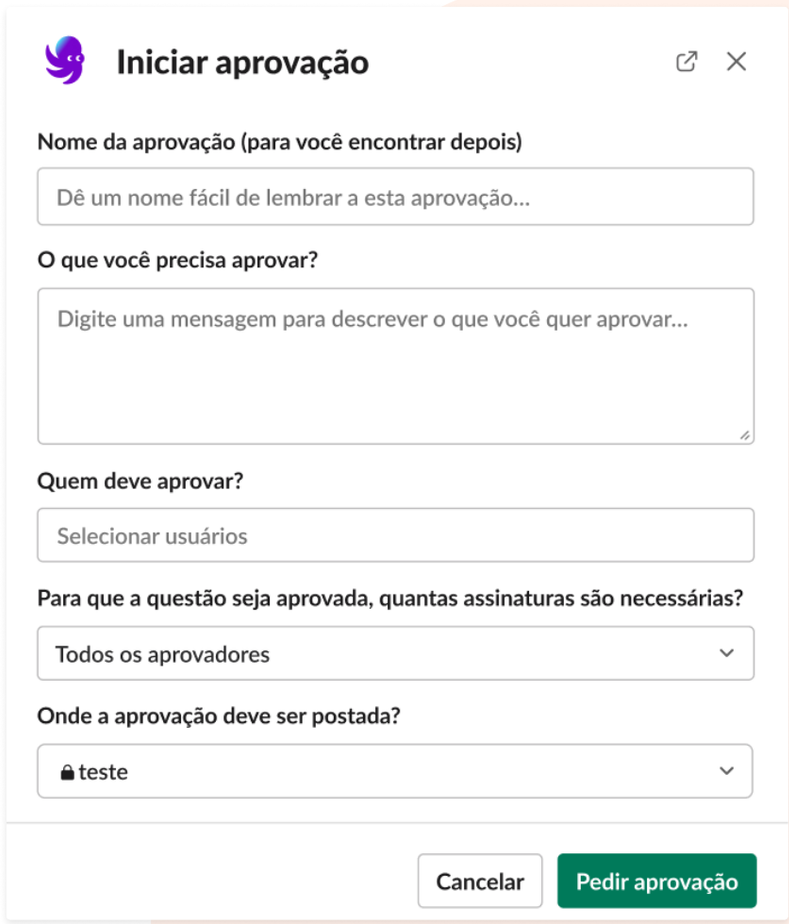
As equipes de marketing se movem rapidamente para lançar campanhas, analisar a parte criativa, apoiar vendas e coordenar eventos entre as regiões. Mas sem processos estruturados, as equipes enterram feedbacks valiosos em conversas, decisões repetidas e perdem insights após o lançamento.

Com os fluxos de trabalho do Slack, as equipes de marketing podem transformar conversas em inteligência estruturada, capturando decisões, resumindo feedback e encaminhando solicitações de maneira inteligente pela organização.

Modernize aprovações de planejamento de campanhas

Aprovações de campanhas raramente são lineares. O tamanho do orçamento, o público, as considerações regulatórias e o momento do lançamento influenciam quem precisa analisar e aprovar. Com a ramificação condicional, as equipes substituem vários fluxos de trabalho específicos de cenários com um único fluxo de trabalho de planejamento de campanhas que se adapta automaticamente.

Tal processo avalia os limites de orçamento, os requisitos regulatórios e o tipo de mídia, encaminhando cada solicitação ao aprovador adequado automaticamente. Os aprovadores podem selecionar botões interativos para aprovar, solicitar revisões ou dimensionar: cada decisão aciona uma ramificação diferente. As aprovações permanecem rápidas e responsáveis para que o ritmo não seja perdido enquanto a aprovação é aguardada



03

Use a IA para resumir análises e decisões de campanha

As conversas de análise de campanha podem se estender entre aspectos criativos, de produto, jurídicos e de liderança. Em vez de depender de e-mails manuais de destaques, os fluxos de trabalho podem incluir uma etapa de resumo com IA que:

- Gera um destaque limpo do feedback das partes interessadas
- Destaca decisões importantes
- Extrai perguntas em aberto
- Posta um resumo diretamente no canal
- Salva o destaque em um canvas para documentação

Isso cria uma trilha de decisão documentada automaticamente. As equipes não precisam mais reconstruir o contexto mais tarde, pois já está estruturado e pesquisável. O conhecimento institucional é acumulado ao longo do tempo.

"Eu não me perco mais ao procurar informações e não há mais atrasos nas aprovações. É muito mais fácil estar em um único sistema. Os resumos são claros, limpos, úteis – e os fluxos de trabalho permitem que eu seja supereficiente, esteja eu usando o Slack no meu laptop ou no meu celular enquanto estou em trânsito."

VIKRAM MEDIRATTA
DIRETOR SÊNIOR DO MARKETING DE PRODUTOS DE ENTRADA NO MERCADO DO AGENTFORCE, SALESFORCE

Aprove solicitações de eventos e monitore o impacto

A Mixology, uma rede de varejo de roupas femininas de grife, realiza arrecadações de fundos, eventos pop-up e apresentações exclusivas em suas lojas para atrair novos clientes e arrecadar dinheiro para as instituições de caridade e organizações sem fins lucrativos que apoia. Devido ao grande número de eventos, a empresa precisava de uma maneira de organizar o processo de gerenciamento dos parceiros e da logística envolvida.

Para solucionar isso, a equipe executiva da Mixology criou um fluxo de trabalho de solicitação de eventos. As equipes da loja enviaram detalhes fundamentais (localização, tipo de evento, data e horário) por meio de um formulário estruturado. As solicitações são encaminhadas a um canal privado para análise aprovação, e um emoji automatizado sinaliza a decisão de volta para a loja. Cada envio é automaticamente registrado no banco de dados da empresa, dando à equipe uma visibilidade dos eventos e do impacto ao longo do ano.

03

Encaminhe perguntas sobre marketing de produto de maneira inteligente

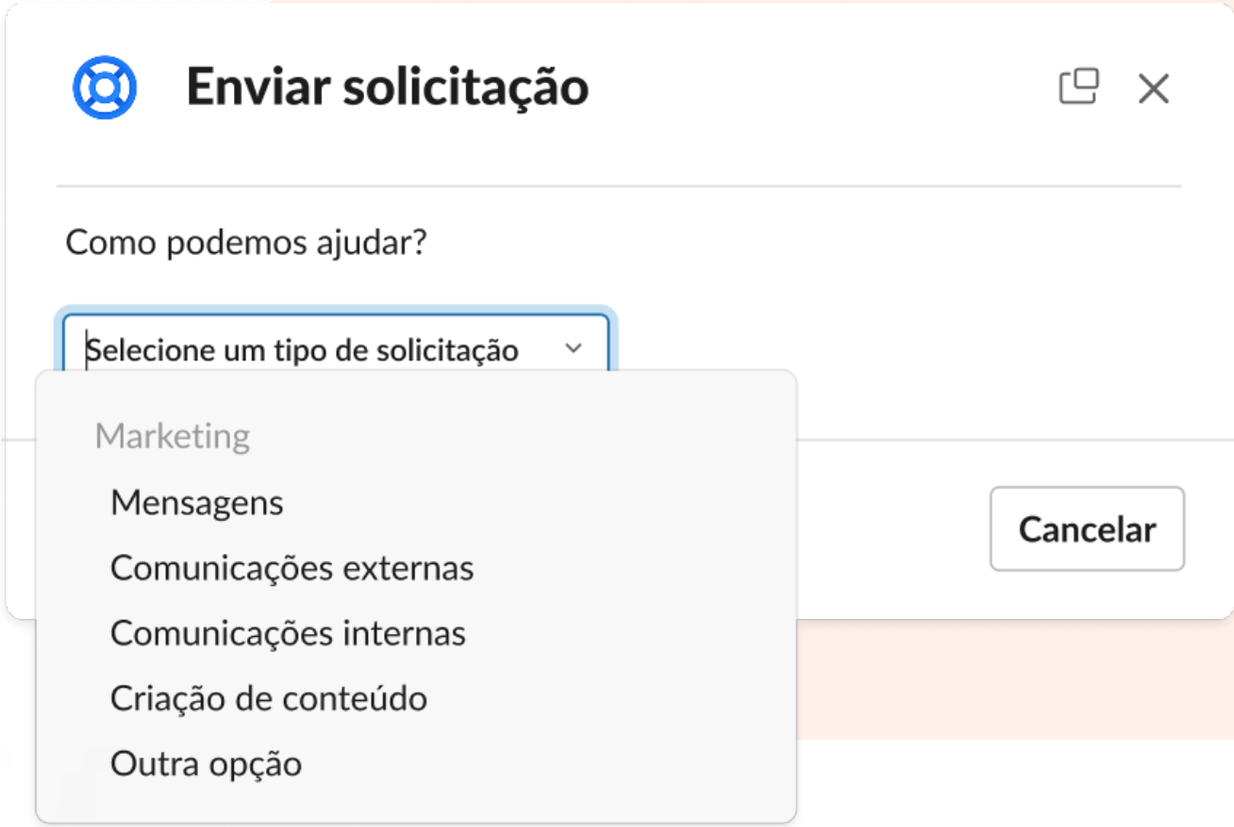
As equipes de marketing filtram perguntas internas e constantes sobre posicionamento, mensagens e ativos da campanha. O Salesforce usa um fluxo de trabalho estruturado de "ajuda" para permitir que os funcionários enviem solicitações de marketing por meio de um canal designado. Cada envio captura as informações estruturadas e as encaminham ao especialista no assunto ideal usando a lógica condicional.

Como as solicitações são centralizadas e pesquisáveis, as equipes podem:

- Detectar temas recorrentes
- Identificar lacunas de capacitação
- Priorizar conteúdos de alta demanda
- Identificar tendências emergentes de produtos

"Gosto da possibilidade de rastrear perguntas e respostas nos canais para descobrir tendências. Essa visibilidade nos mostra onde existem oportunidades para maior capacitação para que possamos nos concentrar no tópico em que nossas partes interessadas precisam da máxima clareza."

AARON KELLEY
DIRETOR SÊNIOR DE OPERAÇÕES DE PREÇO E PRODUTOS, SALESFORCE



03

Mantenha os eventos de grande escala alinhados em tempo real.

Para grandes eventos como o Dreamforce, a coordenação e a tomada rápida de decisões são essenciais. Erin Oles, vice-presidente sênior de eventos estratégicos do Salesforce, usa fluxos de trabalho para fazer a triagem das perguntas de participantes e organizar entradas interfuncionais

"Uma das melhores coisas que você pode fazer como líder é permitir que sua equipe se mova rapidamente. O Slack ajuda a remover barreiras e impulsiona a visibilidade por toda a organização."

ERIN OLES
VICE-PRESIDENTE SÊNIOR DE EVENTOS ESTRATÉGICOS, SALESFORCE



04

Fluxos de trabalho para atendimento ao cliente

Solucione problemas mais rapidamente com o encaminhamento inteligente e contexto em tempo real

Para equipes de atendimento ao cliente, cada solicitação contém urgência e cada atraso afeta a confiança de clientes. As equipes de atendimento respondem mais rapidamente ao estruturarem a coleta, encaminharem problemas de maneira inteligente e sincronizando atualizações de casos diretamente com o Salesforce. Em vez de fazer a triagem manual de solicitações ou duplicar observações entre sistemas, as equipes podem usar fluxos de trabalho para automatizar a camada operacional de suporte enquanto mantêm as conversas colaborativas.

Encaminhe solicitações de clientes instantaneamente ao especialista ideal

O Credit Union 1 no Alasca se destaca em um mercado bancário competitivo ao fornecer serviços melhores e mais rápidos para membros. Bancários usam um fluxo de trabalho do Slack para enviar leads e indicações para gerentes de relacionamento à medida que os membros visitam as agências e discutem necessidades. Outro fluxo de trabalho encaminha acompanhamentos aos especialistas adequados, seja para um empréstimo automático, um signatário autorizado ou outras solicitações. Os funcionários capturam detalhes essenciais, como o nome, número de telefone, tipo de solicitação e status do membro para que os especialistas tenham o contexto que precisam para responder rapidamente e oferecer suporte pontual.

“Os fluxos de trabalho ajudam a padronizar nossa comunicação. Imagine que temos 150 funcionários em nossas agências: se cada um marcasse atendimentos com associados de uma forma, levaria uma eternidade, e perderíamos informações valiosas. Com o Criador de fluxo de trabalho, conseguimos automatizar esse processo, o que resultou em um aumento de 20% no tempo economizado.”

MARK BURGESS
CEO, CREDIT UNION



04

Classifique e faça a triagem de casos com ramificação condicional

Os problemas de clientes variam bastante, de perguntas sobre faturamento e defeitos de produto a atualizações de conta e preocupações de segurança. Com a ramificação condicional, um único fluxo de trabalho de coleta pode se adaptar de maneira dinâmica.

Por exemplo:

- Se a severidade = Alta → notificar o canal de suporte disponível
- Se houver um cliente empresarial → dimensionar ao pod dedicado de conta
- Se houver um problema de faturamento → encaminhar à fila do financeiro
- Se houver um problema técnico → acionar o mutirão de engenharia
- Se houver uma solicitação regional → encaminhar à localização geográfica adequada

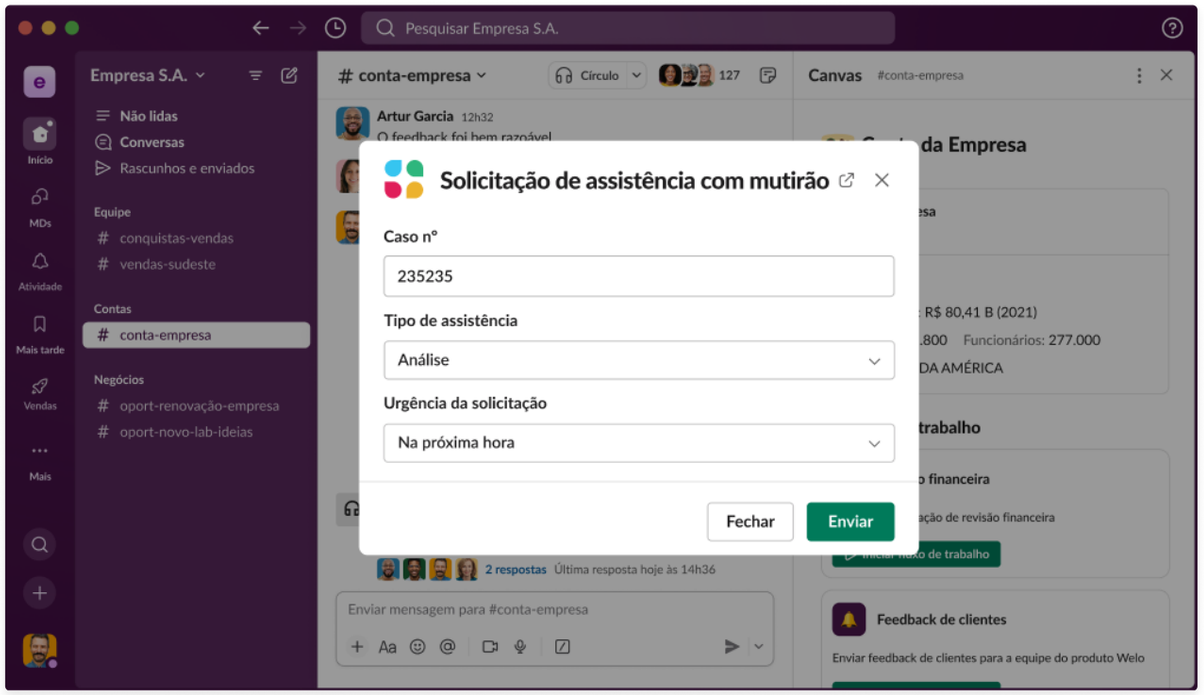
Os casos chegam à equipe ideal pela primeira vez, reduzindo transferências e restaurando a confiança do cliente mais rapidamente.

Mutirão para problemas complexos automaticamente

A equipe de experiência do cliente (EC) do Slack ajuda milhares de usuários todos os dias. No caso das questões complexas, isso muitas vezes significa consultar especialistas no assunto antes de chegar a uma solução.

Os clientes precisam que seus problemas sejam resolvidos o mais rápido possível, de modo que velocidade e agilidade são primordiais. Nossa equipe de experiência do cliente (EC) construiu um fluxo de trabalho que redireciona as solicitações para canais dedicados, repletos de engenheiros especializados.

Os resultados formatados corretamente são postados nos canais desse grupo, e os especialistas fazem a triagem. Quando alguém “se responsabiliza” pelo problema ao clicar em um botão, o agente de experiência do cliente que o postou recebe uma mensagem informando quem está investigando a questão.



04

Encontre especialistas mais rapidamente com o Expert Finder

O Slack permite que as áreas de suporte resolvam os problemas mais urgentes com agilidade usando a ferramenta Expert Finder da Salesforce no Service Cloud. O Expert Finder está incorporado ao fluxo de trabalho para mutirão do Slack e ajuda a conectar as equipes de atendimento automaticamente aos especialistas certos com base nas habilidades, na disponibilidade e na capacidade. E, com o app de atendimento em campo para dispositivos móveis, os técnicos de atendimento em campo têm todas as informações necessárias para prestar um serviço completo, em qualquer lugar.

Veja como funciona:

1. Um engenheiro inicia uma solicitação na Service Cloud
2. O Expert Finder identifica os especialistas adequados
3. Um canal de mutirão do Slack é criado
4. O fluxo de trabalho convida automaticamente os engenheiros ideais e colaboradores interfuncionais

A integração do Slack com o Service Cloud reduz a troca de contexto entre as duas ferramentas, pois as conversas sobre o caso podem ocorrer tanto no Service Cloud Console quanto no Slack. Os usuários podem adicionar rapidamente as informações discutidas no Slack aos detalhes do caso no Salesforce, para que o contexto importante não se perca.

Quando um caso é resolvido, os usuários podem criar um artigo informativo do Salesforce no Slack, com base nas conversas do mutirão, de modo que as lições aprendidas com o caso possam ser consultadas facilmente quando outra pessoa estiver diante de um problema similar.

Conecte canais do Slack diretamente a casos do Salesforce

Quando conectadas, as atualizações de casos, as notificações de partes interessadas e as alterações de campos permanecem sincronizadas automaticamente. Isso reduz a alternância de contexto entre a Service Cloud e o Slack. As conversas podem acontecer em qualquer uma das interfaces sem perda de informações. As atualizações principais discutidas no Slack podem ser direcionadas diretamente ao registro de caso do Salesforce.

Mantenha a visibilidade sem relatórios manuais

Como canais e casos permanecem conectados, a liderança obtém visibilidade em tempo real, os lembretes de SLA são acionados automaticamente e os resumos de resolução são capturados sem relatórios manuais. As equipes passam menos tempo preparando relatórios de status e mais tempo ajudando os clientes.

05

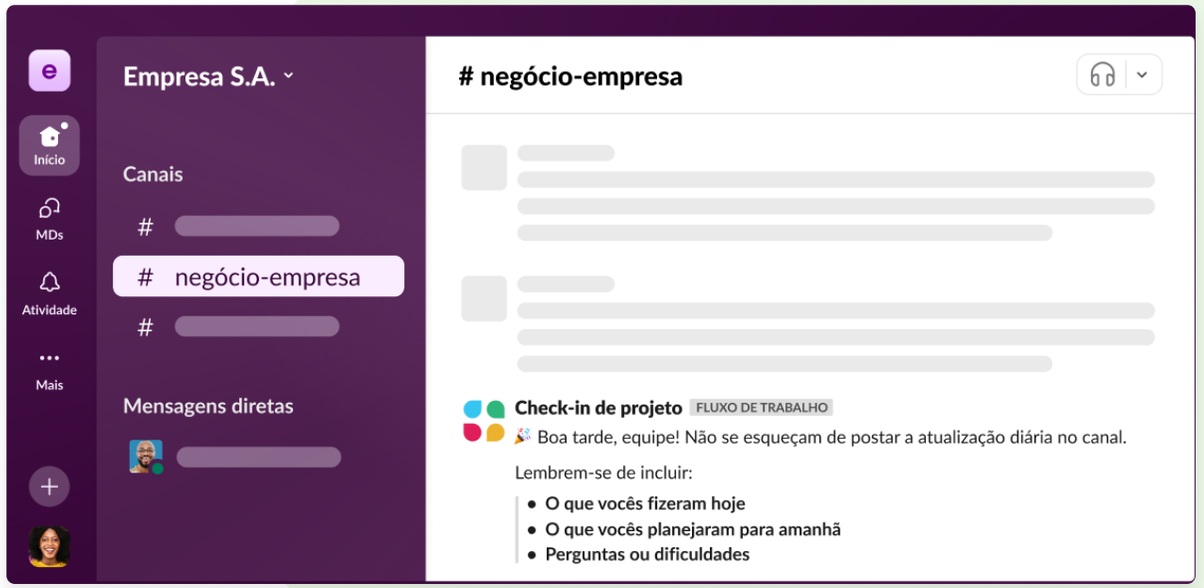
Fluxos de trabalho para engenharia

Proteja o foco e automatize a camada operacional

As equipes de engenharia prosperam com o trabalho aprofundado, mas a triagem de bugs, coleta de ideias e coordenação de implantação podem interromper o ritmo se não estiverem estruturas adequadamente. Ao automatizar a camada operacional de desenvolvimento, os engenheiros podem reduzir o atrito, proteger o foco e se moverem mais rapidamente.

Realize reuniões breves assíncronas sem atrapalhar o fluxo

Reuniões breves diárias são úteis, mais reuniões síncronas não são sempre necessárias. Em vez disso, as equipes podem automatizar as reuniões breves assíncronas diretamente no Slack. Um fluxo de trabalho agendado posta prompts em um canal e os colegas de equipe respondem em uma conversa ou por meio de um formulário breve e estruturado. As atualizações permanecem em um só lugar, facilitando que sejam encontradas e referenciadas mais tarde.



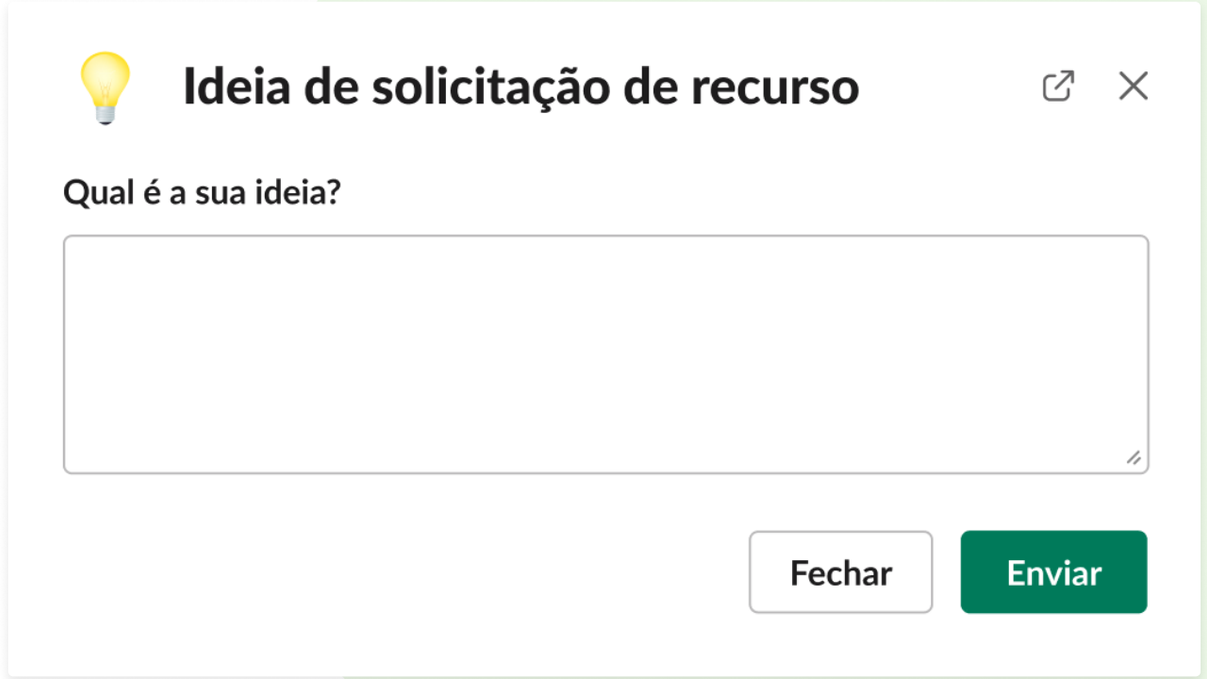
Para ir além, as equipes podem adicionar uma etapa de resumo de IA que compila um destaque conciso. Impedimentos e temas são extraídos automaticamente, e a documentação rápida permanece atualizada sem que alguém precise elaborar um resumo manualmente. O alinhamento é melhorado sem interromper o trabalho aprofundado.

05

Transforme ideias e bugs em trabalho estruturado

Ideias brilhantes e possíveis problemas geralmente surgem organicamente na conversa. Em vez de depender de alguém que copie e cole detalhes em um sistema de tíquetes, as equipes de engenharia publicam fluxos de trabalho de coleta leves nos canais relevantes.

Um formulário breve captura contexto essencial e o fluxo de trabalho pode automaticamente criar um item no Jira ou uma tarefa em outra ferramenta de monitoramento. Com a lógica condicional, você pode dimensionar problemas de alta severidade imediatamente e encaminhar os de prioridade menor à lista de pendências adequada.



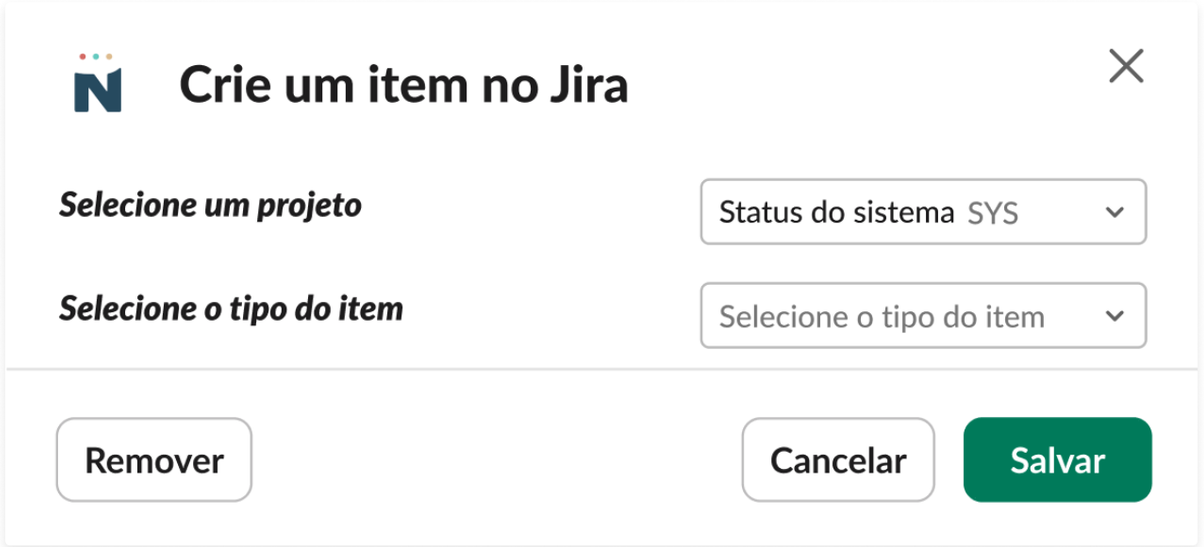
05

Realize votações com sua equipe (por exemplo, para um hackathon)

Um cliente usou o Criador de fluxo de trabalho para executar um hackathon interno e coletar votos no Slack. O processo de votação começa com o organizador do hackathon postando instruções no canal de desenvolvedores, informando aos membros para usar um emoji específico para iniciar o fluxo de trabalho de votação. Aqueles que reagem com o emoji recebem automaticamente um formulário de votação por uma mensagem do Slack. Os resultados são então baixados como um arquivo CSV para calcular rapidamente os votos.

Torne o relatório de bugs consistente e visível

Assim como uma nova ideia de recurso, novos bugs podem ser detectados por clientes e colegas de equipe. É por isso que damos autonomia para que todos no Slack criem novos problemas e monitorem resoluções. Primeiro, a equipe de engenharia configura um canal dedicado, como **#iosbugs**. Em seguida, publicam um fluxo de trabalho de relatório de bugs padronizado para o canal. Nele, conseguem adicionar “Criar um item no Jira” como uma etapa automatizada no processo de relatório de bugs.



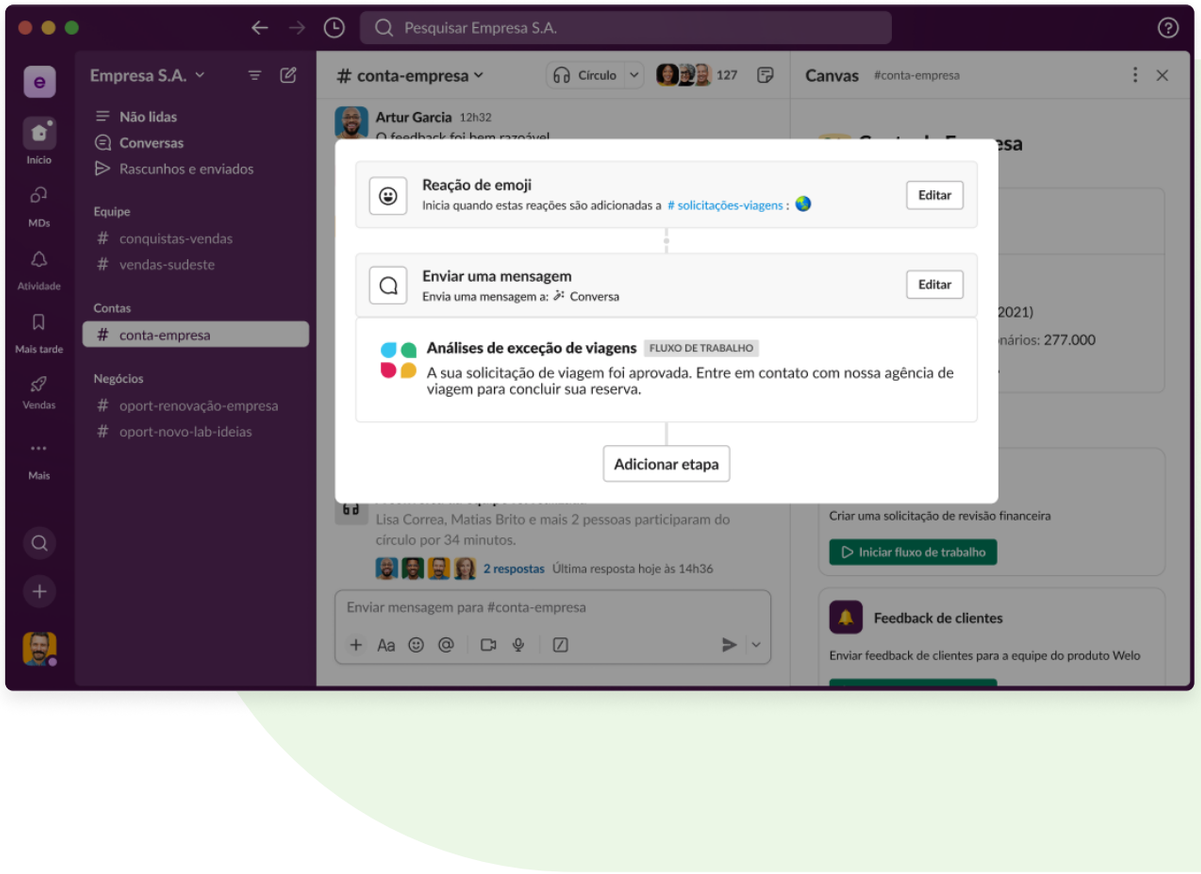
Não é usuário do Jira? Sem problemas. O Criador de fluxo de trabalho se integra com muitas ferramentas populares de monitoramento de bugs, ou você pode simplesmente acompanhar os itens no seu canal do Slack.

05

Use acionadores simples para fluxos de trabalho complexos

Um colega de equipe que reage a uma mensagem pode automaticamente reivindicar uma tarefa e receber um formulário de acompanhamento. Digitar uma palavra-chave pode abrir um fluxo de coleta estruturado. Pequenos acionadores fazem com que a automação pareça natural dentro de conversas do dia a dia. Ao longo do tempo, esses blocos de construção podem ser combinados com ferramentas internas surpreendentemente poderosas criadas em minutos, não semanas.

Confira um exemplo de solicitação de viagem:

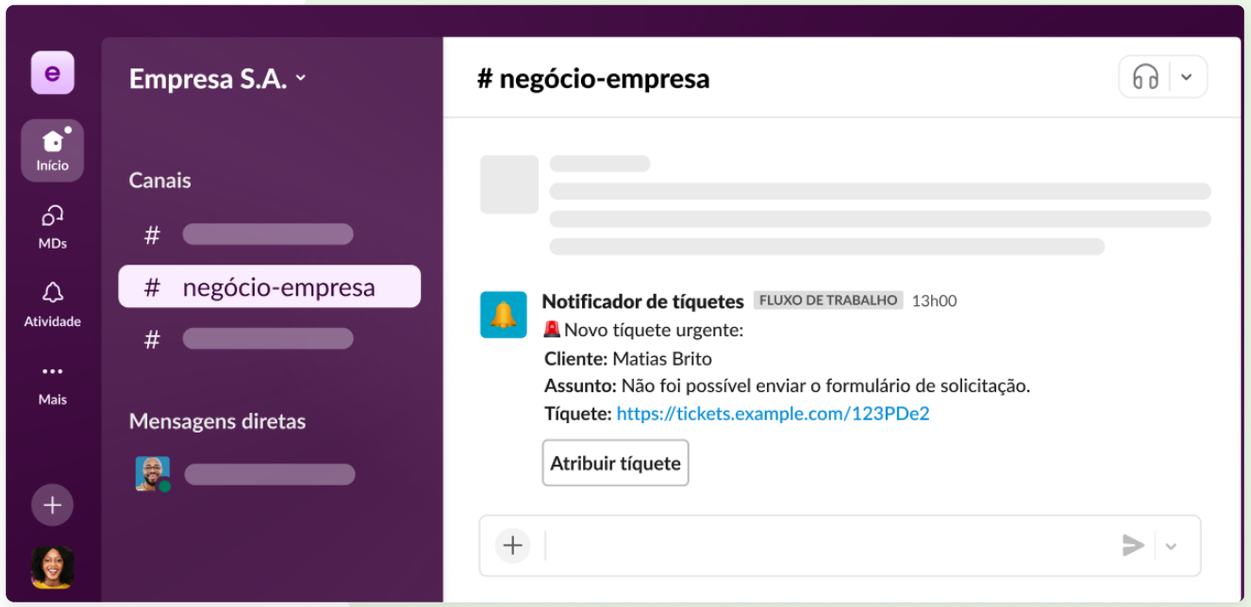


Juntando todos esses acionadores, você pode criar apps muito complexos para a sua equipe, em apenas alguns minutos, no criador de fluxo de trabalho.

05

Coordene implantações e alertas de sistema

Várias equipes de software que usam serviços na nuvem para gerenciar o trabalho nos contaram que escolheram um fornecedor que ainda não oferece uma maneira fácil de enviar atualizações ao Slack. Mas esses serviços muitas vezes têm webhooks, e quando têm, você pode usar um fluxo de trabalho para gerenciar mensagens recebidas de seus servidores, sistemas e hosts. Use-os para receber alertas quando um serviço fica indisponível, ou para atualizações quando o status muda em outro sistema.



06

Fluxos de trabalho para TI

Automatize operações sem desacelerar a empresa

As equipes de TI operam no centro da organização. Elas gerenciam a integração, os incidentes, a integridade do sistema e a infraestrutura global, geralmente sob pressão de prazos apertados. As equipes podem usar os fluxos de trabalho do Slack para padronizar os processos, reduzir a coordenação manual e responder problemas mais rapidamente sem sacrificar o controle.

Pesquise e destrua bugs

A Roku usa fluxos de trabalho sem código para automatizar tudo, da solicitação de manutenção à integração. Quando um novo contratado se junta à equipe, um fluxo de trabalho de orientação mostra a essa pessoa as etapas para começar e fornece recursos e informações básicas sobre o trabalho.

Os fluxos de trabalho também são usados para informar falhas técnicas aos engenheiros de forma automática.

“Tenho uma televisão Roku e, se houver algum erro, posso relatá-lo abrindo o Slack no meu telefone e tocar em ‘Enviar um bug’. O fluxo de trabalho acionará um tíquete que alerta nossos engenheiros a analisarem o bug e ver o que está acontecendo.”

TRISTAN CARY
GERENTE DE APLICATIVOS EMPRESARIAIS, ROKU

06

Padronize a coleta e o dimensionamento de incidentes

A resolução de incidentes depende da velocidade e da clareza. Qualquer ineficiência (detalhes incompletos, propriedade incerta, contexto espalhado) atrasa a resposta.

A Wayfair gerencia problemas de estoque por meio de fluxos de trabalho estruturados no Slack. As partes interessadas enviam incidentes por meio de um formulário que captura detalhes essenciais e o envio é postado diretamente em um canal dedicado, instantaneamente notificando a equipe de TI disponível. Ali, a automação acontece.

Responder com um emoji específico pode acionar fluxos de trabalho de acompanhamento que:

- Atualizam um sistema de acompanhamento conectado
- Compilam dados estruturados
- Preservam links diretos à discussão no Slack

Em vez de percorrer as mensagens para reconstruir o contexto, o TI ganha uma fonte de verdade centralizada e pesquisável. Essas automações fazem a equipe economizar tempo toda semana, tudo enquanto melhora a consistência dos relatórios.

06

Dimensione problemas graves com lógica condicional

Sem a ramificação condicional, os fluxos de trabalho de TI se ajustam automaticamente com base na severidade, no impacto e nos limites de SLA. Um incidente grave pode imediatamente alertar a liderança e a equipe de resposta. Uma interrupção regional pode notificar somente as equipes afetadas. A aproximação de prazos de SLA pode acionar lembretes proativos antes de o dimensionamento se tornar necessário.

As regras de dimensionamento são definidas uma vez e aplicadas consistentemente para que as decisões de encaminhamento aconteçam instantaneamente em vez de dependerem do julgamento manual no momento.

Mantenha operações globais sem interrupções

A velocidade é essencial quando se trata de manter operações de rede para uma plataforma global de jogos, e qualquer pequeno aspecto que possa ser automatizado ajuda. É por isso que a Sony Interactive Entertainment criou 650 fluxos de trabalho para ajudar a gerenciar um canal do Slack com mais de 2.000 engenheiros da PlayStation em todo o mundo.

Por exemplo, a equipe do centro de operações de rede da empresa criou um fluxo de trabalho que aciona uma resposta automatizada para perguntas frequentes, economizando tempo em solicitações. Outro fluxo de trabalho automatizado envia relatórios de status da rede para o canal a cada três horas, durante todo o dia, mantendo as partes interessadas executivas informadas sobre o status da rede sem precisar sair do Slack.

"O Slack desempenha um papel fundamental em impulsionar a eficiência da equipe para trabalhar melhor, apoiar nossos engenheiros e administrar as operações de rede digitalmente. Isso ajuda a manter o desempenho da rede do PlayStation 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que se traduz em melhores experiências para os jogadores. Em nosso campo, cada segundo conta, e ser capaz de automatizar facilmente tantos de nossos processos com o Slack economizou, em média, pelo menos 400 horas por ano."

NICK GRATTON
GERENTE SÊNIOR, NETWORK OPERATIONS CENTER

400 horas economizadas
Um ano com a Automação do Slack

07

Fluxos de trabalho para todos

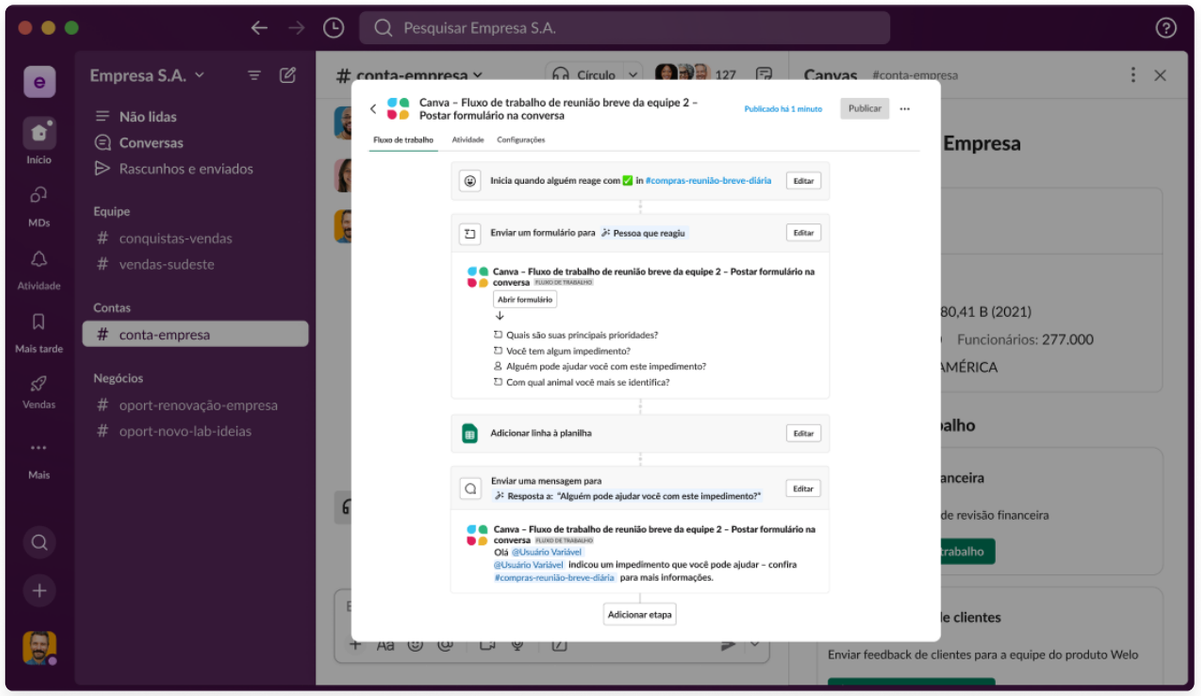
Alinhe sua equipe entre fusos horários e agendas

O trabalho nem sempre precisa acontecer ao mesmo tempo ou no mesmo lugar. À medida que as equipes crescem entre regiões e fusos horários, a coordenação se torna mais difícil, as reuniões se multiplicam e o contexto se perde. As equipes podem usar os fluxos de trabalho do Slack para se manterem alinhadas de maneira assíncrona para que a colaboração não dependa de estarem on-line no mesmo momento.

Alinhe sua equipe em todos os fusos horários ou horários de trabalho

O Canva, a plataforma de design gráfico on-line, depende de fluxos de trabalho para reduzir as reuniões ao compartilhar atualizações de status de maneira assíncrona. Antes de integrar o Criador de fluxo de trabalho, a equipe financeira gastava uma média de 1,5 hora por semana em reuniões breves, adicionando até 67,5 horas por semana pela equipe.

Para uma equipe em crescimento rápido que lida com múltiplas prioridades e fusos horários, era necessária uma maneira de ter mais conversas e tomadas de decisão assíncronas, e investir mais tempo para alcançar seus “grandes objetivos malucos”. A solução do Canvas? Fluxos de trabalho pré-criados no Slack.



“Com o Criador de fluxo de trabalho, a equipe de finanças agora gasta cinco minutos por semana atualizando o status. A economia total de tempo por semana é de 63,75 horas em toda a equipe, que podemos gastar nos concentrando nos projetos impactantes que agregam valor para nossa equipe e comunidade em todo o mundo.”

CHANTAL PLAN
EX-LÍDER DE OPERAÇÕES DE COMPRA, CANVA

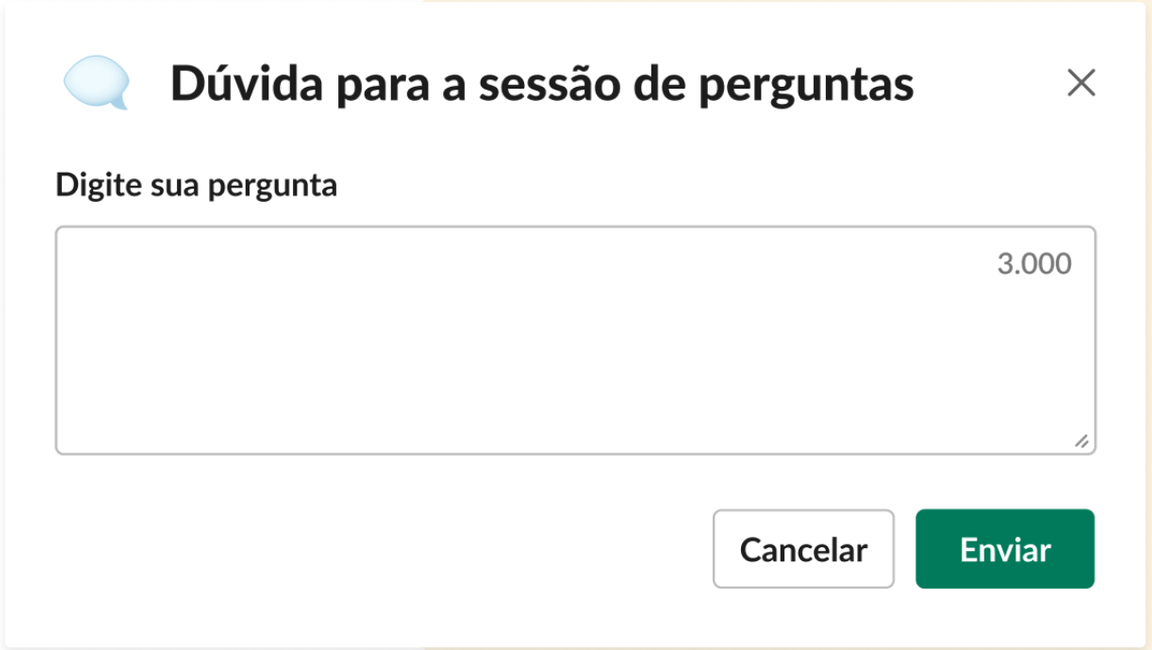
07

Faça sessões de perguntas e respostas com funcionários

No Slack, uma das coisas das quais mais nos orgulhamos é o engajamento e entusiasmo em nossas reuniões mensais com todos os funcionários. Apoiamos essa participação, facilitando ao máximo o envolvimento dos funcionários, bem como a exposição de suas dúvidas. Com escritórios em todo o mundo e muitas pessoas trabalhando remotamente, abrir espaço para perguntas é um pouco mais complicado do que simplesmente passar um microfone de mão em mão.

Em vez disso, pedimos aos membros curiosos que entrem no canal **#todos-os-eventos**, onde podem clicar no botão no topo do canal para acionar o fluxo de trabalho “Eu tenho uma pergunta”.

Isso abre o formulário de envio de perguntas:

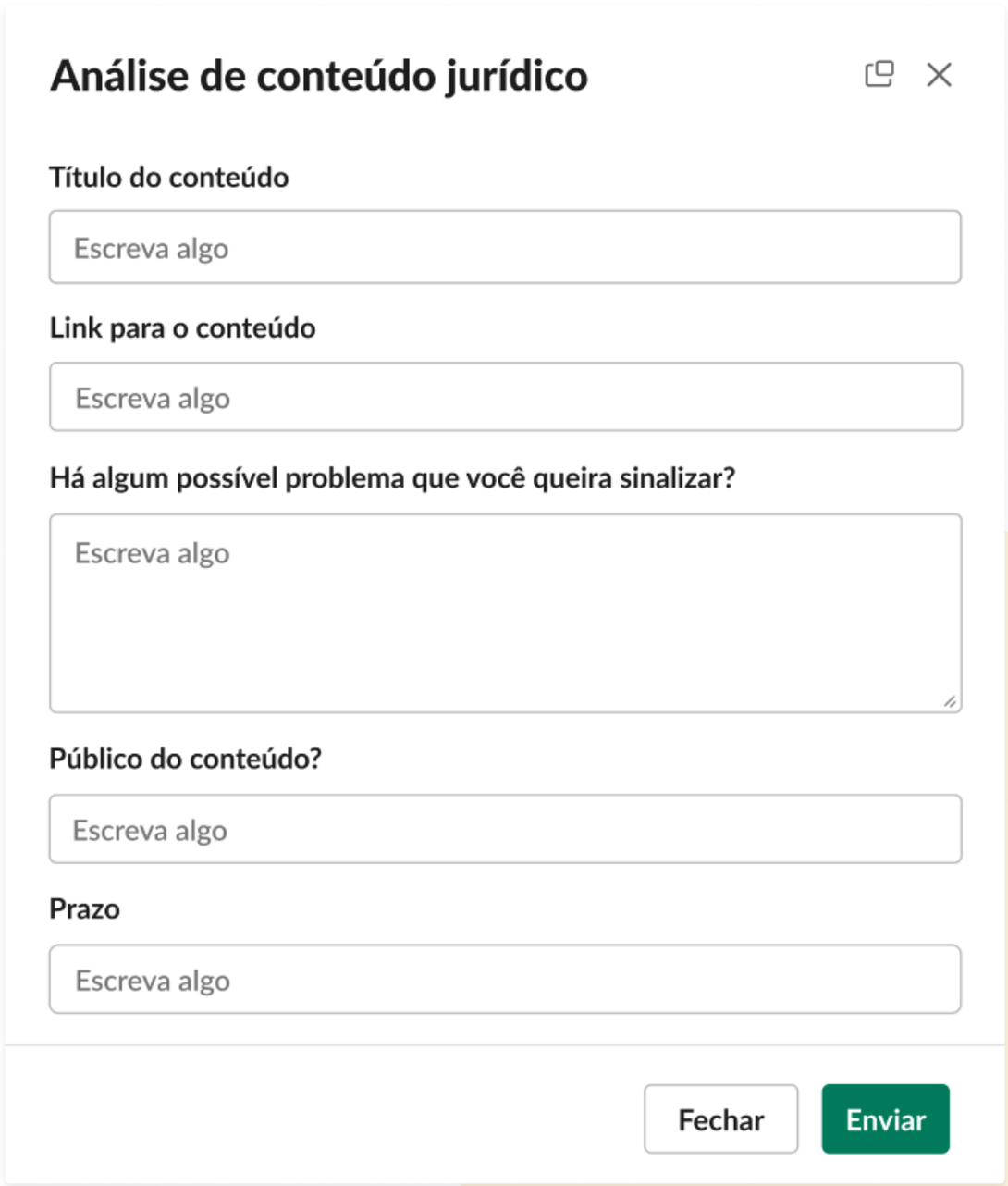


Esses envios vão para um canal privado onde nossa equipe de comunicações internas as prioriza e atribui um colega de equipe para fazer a pergunta ao vivo em nome da pessoa. O resultado é um fórum aberto que inclui escritórios remotos, membros da equipe remota e os introvertidos que trabalham no presencial.

07

Simplifique as análises jurídicas

Antes de publicarmos qualquer material de marketing ou outras comunicações (como este e-book!), a equipe jurídica do Slack gosta de captar possíveis problemas jurídicos. Com o Criador de fluxo de trabalho, a equipe jurídica criou um processo simples de análise que coleta e padroniza solicitações, além de também circula lembretes essenciais e acelerar aprovações.



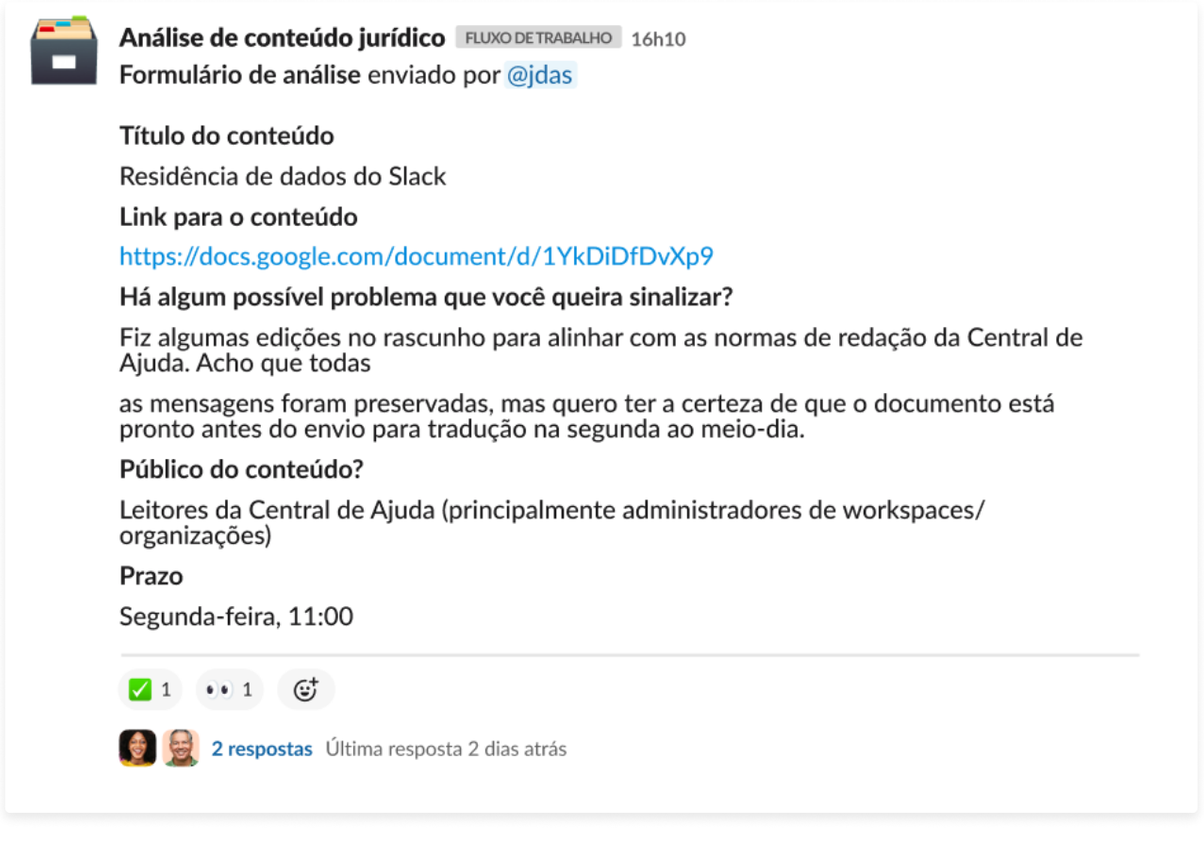
07

O formulário é iniciado em um canal dedicado #análise-conteúdo-jurídico, e os resultados são automaticamente postados no canal para maior visibilidade.

Simultaneamente, o solicitante recebe uma mensagem direta importante que o lembra de alguns problemas frequentemente sinalizados, possibilitando a realização proativa da primeira rodada das edições necessárias antes que a equipe jurídica faça a análise.

Então, um membro da equipe jurídica colocará um emoji 👀 na mensagem para "assumir a responsabilidade" e informar ao solicitante que uma análise está em andamento. Quando a análise estiver completa, o aprovador adicionará um emoji ✅ . Enquanto isso, quaisquer perguntas ou alterações necessárias serão comunicadas em uma conversa.

Muitas outras equipes no Slack dependem de fluxos de trabalho de solicitação semelhantes. Por exemplo, nossa equipe de mídia social usa um fluxo de trabalho para solicitações de conteúdo, assim como nossa equipe de design para briefings.



Ensine sua cultura no Slack aos novos funcionários

O treinamento de produtos do Slack é uma parte essencial da nossa experiência de integração. Desenvolvemos documentação personalizada para que cada novo contratado saiba como baixar, iniciar e fazer login no Slack, além de otimizar seus workspaces.

Automatizamos esse processo com um canvas de integração que inclui os recursos de que todos os colaboradores precisam para atender melhor clientes e equipes. No canvas, um gerente pode incluir uma lista de verificação de itens a serem concluídos na primeira semana: vários canais para ingressar com o clique em um botão, vídeos de treinamento para assistir e arquivos para ler. Gerentes também podem incorporar fluxos de trabalho para concluir tarefas, como solicitar um telefone corporativo ou marcar videochamadas com outras pessoas no departamento, sem nunca sair do Slack.

07

Transforme a automação em uma parte do trabalho diário

Quando a automação é criada no mesmo lugar em que as conversas acontecem, ela parece natural. As equipes não precisam alternar entre ferramentas ou depender de acompanhamentos manuais. Os processos são executados em segundo plano, a coordenação permanece visível e as pessoas passam mais tempo concentrados no trabalho significativo.

Os fluxos de trabalho do Slack possibilitam que todos, não apenas equipes técnicas, criem processos mais inteligentes no fluxo do trabalho.



08

Comece agora

A automação funciona melhor quando encontra as equipes onde já estão. Algumas pessoas querem criar fluxos de trabalho em poucos cliques. Outras querem estendê-las com código. As equipes de TI precisam de governança e visibilidade. Os desenvolvedores precisam de flexibilidade. As equipes comerciais precisam de velocidade. O Slack apoia tudo isso.

Criador de fluxo de trabalho para todos

O Criador de fluxo de trabalho torna a automação acessível para todos. Os usuários comerciais podem criar formulários estruturados, automatizar aprovações, encaminhar solicitações com lógica condicional e conectar ferramentas: tudo sem escrever uma única linha de código.

Os modelos fornecem pontos de partida. O Criador de IA pode gerar fluxos de trabalho de prompts simples. E blocos de construção reutilizáveis permitem que equipes padronizem processos entre departamentos.

A automação é dimensionável por ser acessível.

Amplie com código quando você precisar

Para equipes que querem uma personalização ainda mais profunda, o Slack fornece ferramentas de desenvolvedores, incluindo APIs, uma CLI e um SDK. Os desenvolvedores podem:

- Criar etapas personalizadas do fluxo de trabalho
- Criar apps internos
- Integrar sistemas próprios
- Hospedar aplicativos diretamente no Slack

Isso permite que as organizações combinem fluxos de trabalho sem código com uma lógica totalmente personalizada sem sacrificar a velocidade. Pouco código ou código avançado podem coexistir.

Conecte sistemas para processos híbridos

A maioria dos processos comerciais abrangem vários sistemas. Os fluxos de trabalho do Slack podem se conectar com o Salesforce, Jira, ServiceNow, Google Workspace e milhares de outras ferramentas. Os conectores permitem que os fluxos de trabalho atualizem registros, criem tíquetes, enviem notificações e sincronizem dados entre plataformas.

Processos híbridos (metade Slack, metade fonte confiável de verdade) são integrados

08

Dimensione a automação com clareza e governança

À medida que os fluxos de trabalho crescem entre as equipes, a consistência é importante.

As práticas recomendadas para dimensionar a automação incluem:

- A padronização de formulários de coleta
- O uso da ramificação condicional para reduzir a dispersão do fluxo de trabalho
- A conexão de canais do Slack com sistemas de registro
- A documentação de fluxos de trabalho no Canvas
- O aproveitamento de resumos de IA para preservar o contexto

Quando a automação é visível e estruturada, fortalece a governança em vez de complicá-la.

Comece aos poucos. Dimensione naturalmente.

Cada fluxo de trabalho neste guia começou com um objetivo simples: remover o atrito do trabalho diário. Esteja você automatizando reuniões breves, encaminhando casos de clientes, acelerando aprovações de negócios ou fazendo a integração de novos funcionários, o Slack oferece as ferramentas para criar da maneira que você quiser: com cliques, código ou uma combinação de ambos.

Explore os modelos, experimente com o Criador de IA ou amplie os fluxos de trabalho com apps personalizados. Seja qual for a maneira como você cria, a automatização é mais poderosa quando fizer parte de como a sua equipe já trabalha.





As informações contidas neste material têm fins puramente informativos e não implicam nenhum compromisso obrigatório. Não se baseie nelas para tomar decisões a respeito de suas aquisições. O desenvolvimento, o lançamento e as datas de produtos, recursos ou funcionalidades continuam a critério exclusivo do Slack e estão sujeitos a alterações.

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. Todos os direitos reservados.