



在 Slack 中將 工作自動化的 30 種方法

協作與大規模自動化完美結合



每週提醒

▶▶ 快速設定

目錄

<u>將自動化融入日常工作</u>	3
<u>第 1 章：什麼是工作流程建立工具？</u>	4
<u>第 2 章：銷售團隊適用的工作流程</u>	7
<u>第 3 章：行銷團隊適用的工作流程</u>	11
<u>第 4 章：客戶服務團隊適用的工作流程</u>	15
<u>第 5 章：工程團隊適用的工作流程</u>	18
<u>第 6 章：IT 團隊適用的工作流程</u>	23
<u>第 7 章：人人皆適用的工作流程</u>	26
<u>第 8 章：立即開始使用</u>	31

將自動化融入日常工作

工作需求隨時會變，但多數流程卻未與時俱進。請求事項會變化，優先事項會調整，下一步該怎麼做，往往取決於當下狀況。然而那些原本用來支援工作的系統，卻常常導致效率不彰。

近八成員工 (79%) 表示，公司並未採取有效措施緩解員工使用過多工具的疲乏感或整合平台。將近兩成的員工每天切換各種應用程式超過 100 次。這種工作阻力不斷累積，導致每年白白浪費超過 100 小時在不必要的情境切換上。

現在的自動化必須靈活、智慧，並且要能直接融入現有的工作場景中。

有了 Slack 的工作流程建立工具，團隊能將各種作業自動化，從日常請求到依輸入內容、條件和結果動態調整的多步驟流程，而且全程無需撰寫程式碼。但如果團隊需要進一步自訂，Slack 也能提供低程式碼和專業程式碼擴充能力。

條件式分支、AI 生成工作流程以及擴充的 Salesforce 動作等新加入的創新功能，也讓 Slack 的自動化變得比以往更強大、更容易上手。團隊不用切換工具，就能動態轉送工作、自動產生對話摘要、同步更新各系統記錄，以及即時提報決策。

本指南將介紹組織如何使用 Slack 工作流程減少阻力、省下手動協調的時間，並將日常對話內容轉化為智慧的端對端流程。以 [Wayfair](#) 為例，他們運用工作流程建立工具實現自動化，每年省下 25,000 小時。而在連結超過 550 個工具後，透過應用程式整合與自動化，每年共省下超過 10 萬小時，不僅讓團隊步調一致，也讓工作推動得更順暢。



300 萬

Slack 中每天執行的
工作流程數



80%

的工作流程建立工具使
用者沒有技術背景



35%

的時間透過自動化省下

什麼是工作流程 建立工具？

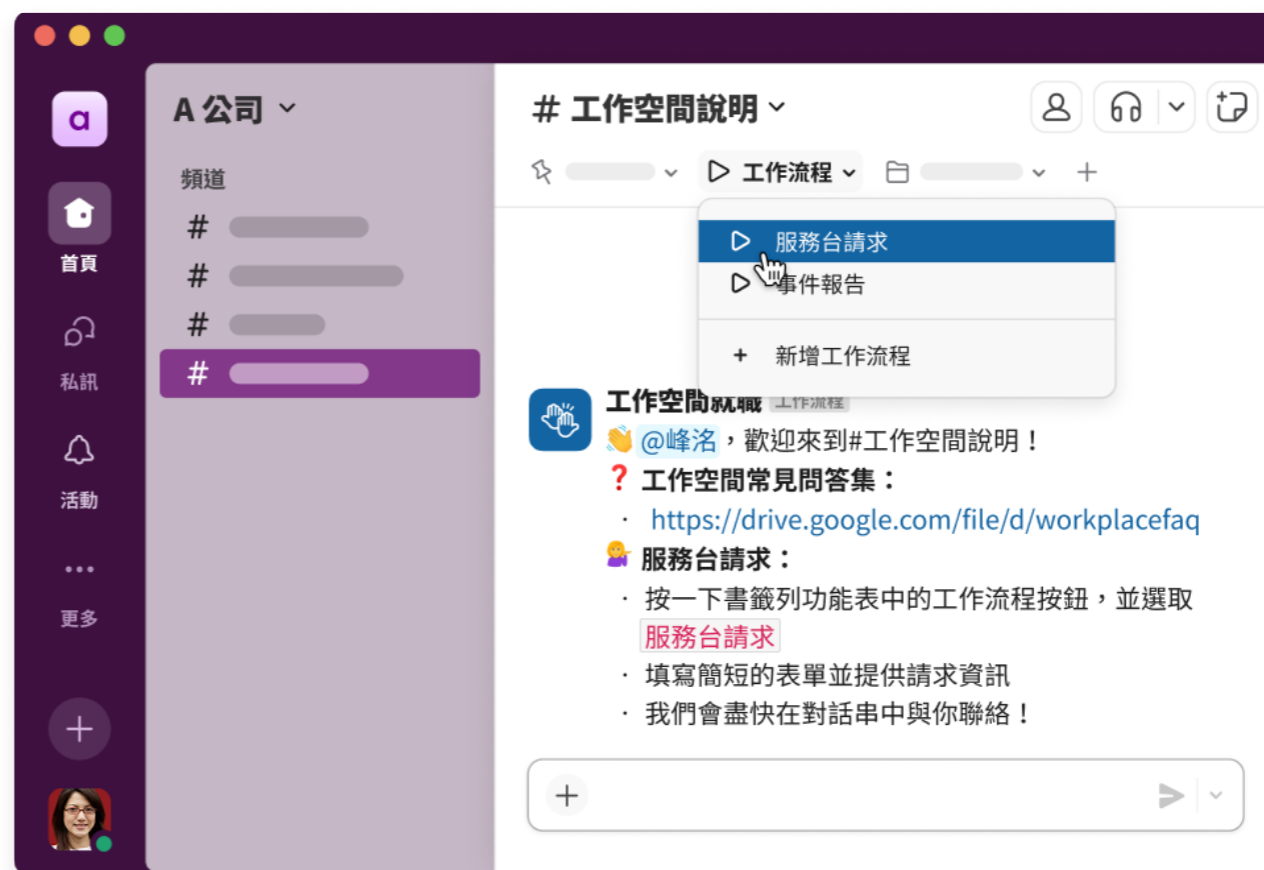
工作流程建立工具是 Slack 的自動化工具，可將每日工作轉化為精簡流程。從簡單的提醒到跨部門的核准和系統更新，工作流程能協助團隊加速工作，全程無需離開 Slack。

每個工作流程的核心包含兩個部分：

- 觸發條件，決定工作流程的發起方式
- 步驟，定義後續執行的動作

觸發條件可以是提交表單、到了排定的時間、點擊按鈕、Webhook，甚至是頻道中的關鍵字。後續執行的步驟則可收集資訊、傳送訊息、更新記錄、通知團隊，或在 Salesforce 等已連結的系統中採取行動。

工作流程可簡單可複雜，全憑流程需求而定。你可以使用工作流程建立工具按照指示點擊建立工作流程、使用自訂步驟擴充工作流程，或是將工作流程連結至團隊現有的工具。



你可以建立的工作流程類型

工作流程通常用於：

- 透過結構化表單收集資訊
- 傳送提醒或週期性更新
- 管理請求及核准
- 將問題轉送至正確的團隊
- 建立支援單
- 更新 Salesforce 記錄
- 標記工程程式異常
- 運用 AI 產生頻道活動摘要
- 其他更多工作

01

工作流程的演進

工作流程建立工具現在支援更強大、靈活的自動化功能：

運用 AI 建立工作流程

運用 [Slack 的 AI](#)，透過簡單提示產生工作流程，然後按幾下完成自訂。新增 AI 摘要步驟，即可自動產生頻道對話摘要，並將摘要內容記錄在 [畫板](#) 或 [清單](#) 中。

條件式分支

透過 [條件式分支](#)，你可以建立能依使用者的輸入內容或資料動態調整的工作流程。無需編寫程式碼，即可定義多個分支，並將工作轉送至正確的後續步驟，非常適合核准、分類和多路徑流程。

關鍵字觸發條件

為協助團隊快速回應重複請求或事件，可以在頻道中使用 [特定關鍵字](#) 時自動發起工作流程。

連結 Salesforce 的自動化

現在 Slack 和 Salesforce 之間可以順暢執行自動化功能：Slack 中的更新可以觸發 [Salesforce 流程](#)，流程會接著在 Slack 中建立頻道、通知團隊並推動工作進度。

將 Slack 頻道連結至 Salesforce 記錄後，這種對應關係會透過 [頻道與記錄對應](#) 功能儲存在 Salesforce 中。



01

管理員也可以在 Salesforce 流程建立工具中，使用 Slack 內建動作執行以下操作：

- 在 Slack 中建立 Salesforce 頻道
- 將使用者新增至 Salesforce 頻道
- 將訊息傳送至 Salesforce 頻道
- 傳送通知至 Salesforce 應用程式
- 將 Salesforce 使用者對應至相關的 Slack 使用者

此外，Slack 工作流程可以使用「傳送至 Salesforce 應用程式」和「傳送至我的 Salesforce 應用程式」等步驟，將通知直接傳送至 Salesforce 應用程式，確保業務代表無論在哪個平台，都能第一時間收到通知。

在哪裡找到工作流程範本

你可以在工作流程建立工具中找到各種範例和建議。請按照以下步驟操作找到範本：

1. 從桌面按一下側欄中的省略號 (「...」)
2. 按一下「自動化」
3. 按一下「範本」



銷售團隊適用的 工作流程

用自動化打通管道，加速成交

要達成一筆複雜的交易，需要銷售人員、銷售營運人員、產品專家、財務人員和領導團隊通力合作。如果沒有適合的系統提供支援，人員就無法有效協作推進工作，風險也會隨之而來。

[Salesforce 的銷售營運團隊運用 Slack 工作流程](#)，協助銷售人員隨時掌握每筆交易的進展，並確保 Salesforce 資料即時更新。透過減少手動報告、消除資料重複輸入以及將日常協調工作自動化，團隊每週總計省下超 800 個小時。

將 Slack 連結至 Salesforce 後，銷售團隊可以自動推進交易，從轉送商機、更新管道到提報主管，全都在工作流程中完成。

自動化管道提醒和報告

管道的維護與品質固然重要，但一直追著大家更新根本不符合效益。藉助工作流程，銷售團隊可以自動提醒業務人員分享成交報告、管道報告和每週狀態報告。此外，這些流程也能用在每月交易稽核、每週工時卡片更新，以及每月費用報支申請。

工作流程不只會傳送提醒，還能：

- 透過 Slack 表單收集結構化輸入資料
- 驗證必填欄位
- 更新關聯的 Salesforce 機會記錄
- 在 Salesforce 應用程式中傳送確認通知給業務人員

過去單純的提醒，現在進化成可靠的流程。這不僅確保資料準確，也讓業務人員能專心衝業績，不用再為了更新系統煩心。



自動建立交易頻道並邀請相關人員

高價值機會需要跨部門協作。與其手動建立頻道並邀請利害關係人，不如使用 [Salesforce 事件觸發條件](#) 自動發起流程。當機會進展至「資格認定」或「協商」等定義的階段時，由 Salesforce 觸發的工作流程就會：

- 自動在 Slack 中建立 Salesforce 頻道
- 將 Salesforce 記錄識別碼對應至 Slack 頻道識別碼
- 自動邀請相關利害關係人加入頻道
- 張貼從 Salesforce 擷取的機會摘要

如此可確保每筆有策略意義的交易，從最關鍵的那一刻起，就擁有一個結構化的工作空間。

數位金融公司 [Provide](#) 仰賴 Slack 頻道管理貸款流程，這中間涉及多個團隊、大量文件，還有緊迫的截止日期。在推進交易的過程中，Slack 頻道能讓所有參與者掌握相同的背景資訊與即時更新，確保大家步調一致。

「無論是核貸人員、放款專員、內部業務、對保人員，還是任何其他營運相關人員，系統都會自動把你加入應參與的交易頻道。這樣一來，就算交易過程中不可避免遇到問題時，我們也能迅速做出準確且留有完整記錄的決策。」

ANDREW BENNETT
PROVIDE 執行長



自動建立交易頻道並邀請相關人員

交易頻道能產生有價值的洞察：定價討論、競爭情報、風險指標以及利害關係人的意見回饋，這些背景資料不應只存在於聊天記錄中。

將 Slack 頻道連結至 Salesforce 機會後，Salesforce 便會透過頻道與記錄的對應儲存這種關係。從那一刻起，頻道與機會正式綁定，能啟動強大的自動化功能：由於每個交易頻道都正式對應到機會記錄，只要建立或更新頻道記錄連結，就會觸發 Salesforce 流程自動化。Slack 活動可自動更新機會欄位或啟動下游流程，而重要訊息和整理好的更新也會推播回 Salesforce。主管們不必仰賴手動報告，就能即時掌握進行中的交易狀況。

你也可以新增 AI 摘要步驟，在 Slack 中產生每週交易活動要點回顧。這份摘要可附加到 Salesforce 機會記錄或儲存在畫板中以供參考，確保領導團隊不用追著大家要新進度，就能隨時掌握交易進展。

運用條件式分支自動轉送商機

在以前，進線的商機得靠人工審查、轉傳和重新指派，不但拖慢了回應速度，也容易造成作業標準不一。現在，工作流程可以利用條件式分支，根據地區、產業、公司規模、交易價值或對什麼產品感興趣，自動轉送商機。

透過事件觸發條件在 Salesforce 中建立新商機後，工作流程就會評估商機屬性並立即採取行動。如果商機來自歐洲、中東與非洲地區，系統就會通知該地區的銷售頻道；如果是企業客戶，系統就會指派給負責的客戶經理；如果是高價值的機會，系統就會提報給領導團隊。

每個分支都可在 Slack 和 Salesforce 中觸發後續行動，從通知正確的利害關係人，到更新機會記錄，全都自動完成。

直接從 Slack 更新 Salesforce 記錄

業務代表不該為記錄活動而來回切換系統。透過 Slack 工作流程，他們可以直接更新 Salesforce 記錄，不用離開交易頻道。運用已連結 Salesforce 的工作流程步驟和 Slack 建立的流程動作，團隊可以：

- 更新機會欄位
- 建立後續工作
- 將訊息傳送至 Salesforce 頻道
- 在 Salesforce 應用程式中通知業務代表
- 將 Salesforce 使用者識別碼轉換為對應的 Slack 使用者

範例：

1. 業務代表在交易頻道中輸入指定關鍵字，標記階段變更。
2. 工作流程隨即啟動一份簡短表單。
3. 系統在 Salesforce 中即時更新機會記錄。
4. 業務代表在 Salesforce 應用程式中收到確認通知。

系統會自動記錄每次更新，並立即在 Salesforce 中呈現。

智慧化提報交易風險

銷售團隊需要提早發現風險。在以前，要發現和提報交易風險只能依靠手動更新和召開會議；現在有了條件式分支，只需一個工作流程，就能在業務人員將交易標記為「有風險」時立即動態回應。

如果交易價值降至定義的閾值以下，工作流程就會通知經理；如果超過上限，則會提報給副總；如果偵測到競爭威脅，就會自動警示產品團隊。之後，自動化功能會傳送通知至 Salesforce 應用程式、在主管頻道張貼更新，或在 Salesforce 中觸發後續流程。

正確的應對措施會立即執行，而不是等到下一次管道檢討會議時才處理。

行銷團隊適用的 工作流程

讓行銷活動轉化為洞察，而不僅僅是產出

行銷團隊要推出行銷活動、審核創意素材、支援銷售和協調各地區活動，節奏快速。如果缺乏結構化的流程，團隊就會遺漏對話串中的寶貴意見、重複做出相同的決定，甚至在活動推出後就流失洞察。

有了 Slack 工作流程，行銷團隊就能將對話轉化為結構化情報，從中擷取決策、總結意見反饋，並將請求智慧地轉送至組織各處。

行銷活動企劃核准流程現代化

行銷活動核准流程鮮少是線性進行，預算規模、目標受眾、法規考量及發布時程等因素，都會影響審查與核准的責任歸屬。有了條件式分支，團隊不用再為不同情境個別建立工作流程，只需建立一個可自動調整的行銷活動企劃工作流程即可。

這個流程會評估預算閾值、法規要求及媒體類型，將每個請求自動轉送給適當的核准人。核准人可以選取互動按鈕來核准、要求修訂或提報，所做每項決定都會觸發不同分支。這樣的核准流程快速且權責分明，不會因為等待簽核而耽擱活動進度。



The image shows a Slack dialog box titled "啟動核准流程" (Start Approval Process). It contains the following fields and options:

- 核准流程名稱 (方便日後尋找)**: 為此核准流程提供好認的名稱...
- 應核准什麼內容?**: 輸入訊息，說明要核准的內容...
- 誰應負責核准?**: 選取使用者
- 必須有多少人核准才視為請求已核准?**: 所有核准人
- 此核准流程應張貼在哪裡?**: 測試

At the bottom right, there are two buttons: "取消" (Cancel) and "取得核准流程" (Get Approval Process).

運用 AI 總結行銷活動的檢討與決策內容

行銷活動檢討對話串往往橫跨創意、產品、法務和領導層，與其手動撰寫要點回顧電子郵件，不如使用工作流程並納入 AI 摘要步驟，做到以下事項：

- 產生清晰的利害關係人意見回饋要點回顧
- 重點標示重要決策
- 找出待解問題
- 直接在頻道中張貼摘要
- 將要點回顧儲存在畫板中，以利留存記錄

這會自動建立一套完整的決策追蹤紀錄。由於資訊已經結構化且可供搜尋，團隊再也不必事後費力拼湊背景資訊，組織的經驗與知識也能隨著時間累積。

「現在我能輕鬆找到所需資訊，並及時核准請求。待在同一個系統裡真的輕鬆許多。摘要清晰、簡潔，並且可自當作行動依據。無論我是用筆電，還是在外奔波時用手機使用 Slack，工作流程都讓我效率滿滿。」

VIKRAM MEDIRATTA
SALESFORCE AGENTFORCE GTM 產品行銷資深總監

核准活動申請並追蹤影響力

Mixology 是一家女性設計師服飾零售連鎖品牌。他們在店內舉辦募款活動、快閃和新品展示會來吸引新客群，並為支持的慈善機構和非盈利機構籌款。由於活動數量眾多，公司需要一套方法來有效組織合作夥伴和物流作業的管理流程。

為了達成這個目標，Mixology 的主管團隊建立了一套活動請求流程。門市團隊只需透過結構化表單提交重要細節，包括地點、活動類型、日期和時間。這些申請會轉送到私人頻道進行審查與核准，之後透過自動化表情符號將決定結果回傳給門市。每份申請都會自動記錄在公司的資料庫中，有利於團隊掌握全年活動狀況和影響力。

03

智慧轉送產品行銷問題

行銷團隊經常會收到內部有關產品定位、通訊及行銷活動資產的問題。Salesforce 運用結構化的「說明」工作流程，讓員工透過指定的頻道提交行銷申請。每一份提交的申請都會擷取結構化資訊，並透過條件邏輯將請求轉送給適合的主題專家。

由於申請都彙整在一處，而且可供搜尋，團隊可以：

- 偵測重複的主題
- 找出資源缺口
- 優先處理需求量大的內容
- 掌握新興產品趨勢

「在頻道中追蹤問題與回應來發掘趨勢，這種感覺很棒。這種資訊透明度讓我們有機會發現哪些方面需要進一步支援，好讓我們能集中精力，處理利害關係人最需要釐清的議題。」

AARON KELLEY
SALESFORCE 產品與定價營運資深總監

提交請求

你需要哪方面的協助？

選取請求類型

- 行銷
- 通訊
- 外部溝通
- 內部溝通
- 內容製作
- 其他

取消

03

讓大規模活動保持即時同步

對於像 Dreamforce 這種大型活動，協調和快速決策至關重要。Salesforce 策略活動資深副總裁 Erin Oles 運用工作流程分類處理參與者的問題，並整理跨部門的意見回饋。

「作為領導者，最棒的貢獻之一是協助團隊快速推進工作，Slack 能有效消除阻礙，提升整個組織的資訊透明度。」

ERIN OLES
SALESFORCE 策略活動資深副總裁



客戶服務團隊適用的工作流程

透過智慧轉送和即時背景資料，加速解決問題

對於客戶服務團隊來說，每個請求都很緊迫，任何延遲都會削弱客戶對公司的信任。服務團隊透過結構化表單收集資訊、智慧轉送問題，以及將個案更新直接同步至 Salesforce，加快回應速度。團隊不用再手動分類請求或在多個系統重複記錄，而是改用工作流程將支援作業自動化，同時保持對話協作順暢。

即時將客戶請求轉送給合適的專家

阿拉斯加州的 [Credit Union 1](#) 以更好、更優質的會員服務在競爭激烈的銀行業市場脫穎而出。當會員來到分行討論需求時，櫃員會使用 Slack 工作流程將潛在客戶與轉介資訊傳送給關係經理。另一個工作流程負責將後續追蹤轉送給適當的專家，不管是處理車貸、授權簽署人還是其他請求事宜。員工會記錄會員姓名、電話號碼、請求類型及狀態等重要詳情，讓專家掌握足夠的背景資料，以便快速回應並提供及時支援。

「工作流程幫我們打造了標準化的溝通方式。試想，我們分行有 150 名員工，如果每個人都用自己的方式安排會員預約，不僅耗時還可能遺漏重要資訊。有了工作流程建立工具，我們能夠將這個流程自動化，多省下 20% 的時間。」

MARK BURGESS
CREDIT UNION 執行長



運用條件式分支進行個案分類與篩選

客戶問題百百種，從帳單問題和產品瑕疵，到帳號更新和安全疑慮，無一不涉。有了條件式分支，一個簡單的接收工作流程就能進行動態調整，應付各種情況。

範例：

- 嚴重程度 = 高 → 通知待命支援頻道
- 企業客戶 → 提報給專門的客戶團隊
- 帳單問題 → 轉送至財務佇列
- 技術問題 → 觸發工程人員匯集協作
- 地區請求 → 轉送至對應地理位置

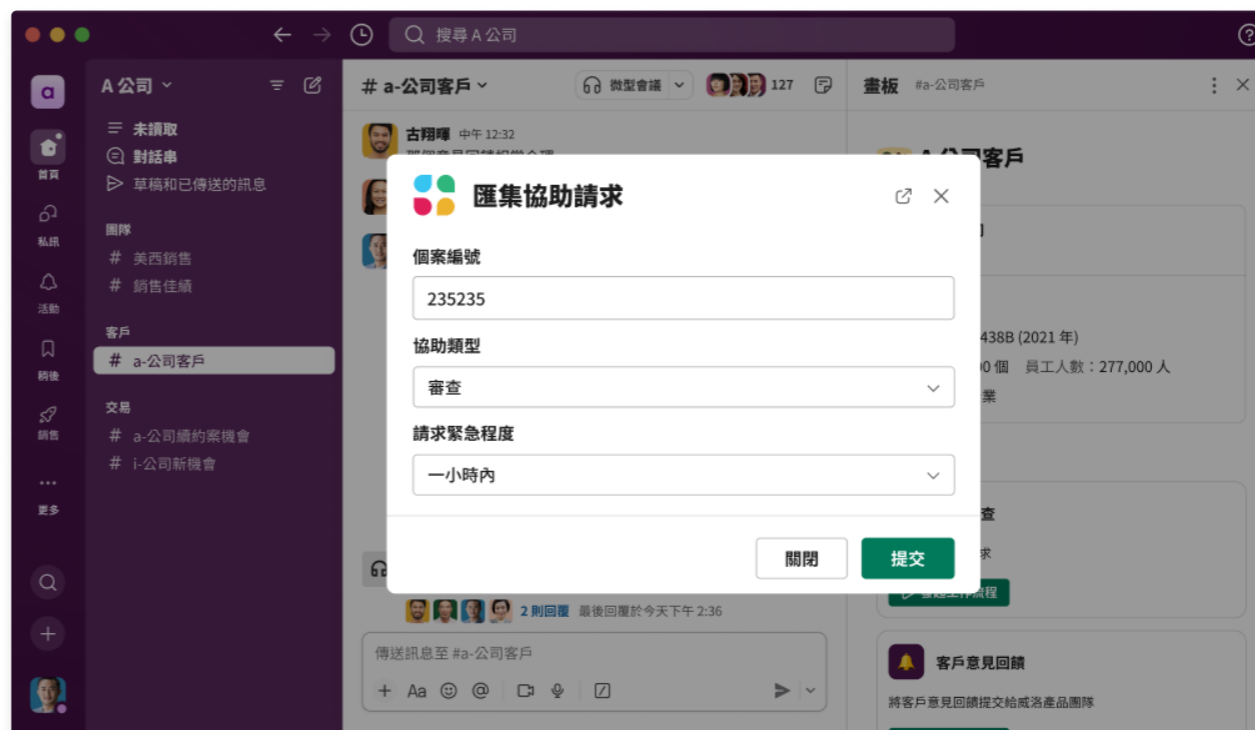
個案能在第一時間與正確團隊聯繫，可減少轉手次數，加速恢復客戶信任。

自動匯集人員處理複雜的問題

Slack 客戶體驗 (CE) 團隊每天協助數千名使用者，如果遇到複雜的問題，常常需要先諮詢主題專家，才能擬定解決方案。

客戶希望問題盡快解決，所以在這個領域，速度和靈活性極為重要。我們的客戶體驗團隊透過工作流程，將請求重新轉送至有專業工程師待命的專屬頻道。

按照規定格式整理的結果會張貼到專家所在的頻道，接著便由專家進行分類處理。如果有人點擊按鈕「認領」問題，張貼結果的 CE 專員就會收到訊息，知道是誰在負責調查問題。



運用專家尋找工具加速找到專家

Slack 使用 Service Cloud 中的 Salesforce 專家尋找工具，幫支援團隊快速解決重大問題。此工具內嵌在 Slack 群集工作流程中，能根據專家的技能、空檔和工作量，自動將服務團隊連結至適合的專家。此外，藉助現場服務行動應用程式，現場服務技術人員無論身在何處，都能掌握全部所需資訊並提供完善服務。

運作方式如下：

1. 工程師在 Service Cloud 中發起請求
2. 專家尋找工具找到合適的專家
3. 系統建立 Slack 群集頻道
4. 工作流程自動邀請適合的工程師和跨部門參與者

Slack 與 Service Cloud 的整合，讓使用者不用在兩個工具之間來回切換，因為關於個案的對話可以在 Service Cloud Console 或 Slack 中交替進行。使用者可以快速將 Slack 中討論的資訊新增至 Salesforce 的個案詳情中，確保重要的背景資料不會遺失。

個案解決後，使用者可以在 Slack 中根據群集對話建立 Salesforce 知識文章，這樣其他人員遇到相似問題，就能輕鬆參考這次的經驗。

將 Slack 頻道直接連結至 Salesforce 個案

連結後，個案更新、利害關係人通知以及欄位變更就會自動保持同步，不用在 Service Cloud 和 Slack 之間來回切換情境。無論在哪個介面中對話，資訊都不會遺失。在 Slack 中討論的重要更新也能直接推播到 Salesforce 個案記錄中。

不用手動報告，輕鬆掌握全局

頻道與個案保持連結，因此領導團隊能隨時掌握狀況，SLA 提醒會自動觸發，結案摘要也會自動擷取，完全不用手動報告。團隊花費較少時間準備狀態報告，把更多精力放在協助客戶上。

工程團隊適用的 工作流程

保護專注力，自動化作業層面

工程團隊靠深度工作致勝，但如果沒有規劃好快速會議、程式異常分類、創意收集和部署協調工作，工作節奏就會打亂。透過將開發作業層自動化，工程師就能更順暢專注地工作，加速推動進度。

以不同步方式回報進度，不打亂工作節奏

每日快速會議很有用，但團隊不一定每次都要召開同步會議，可以直接在 Slack 中將異步快速會議自動化。已排程的工作流程會在頻道中張貼提示，團隊成員就在對話串中或透過簡短的結構化表單回應。所有更新會彙整在一處，方便日後尋找和參考。



為進一步提升效率，團隊還可以加入 AI 摘要步驟，取得一份簡潔的要點回顧。卡關問題和主題會自動浮現，並保持更新衝刺文件，不用任何人手動草擬摘要。團隊能更快達成共識，又不會中斷深度工作。

將創意點子與程式異常收集轉化為結構化工作

對話中常常會出現好點子和潛在問題，不需依賴人員複製詳細資料並貼到支援單系統，工程團隊可以在相關頻道中發布輕量化的資訊收集工作流程。

用簡短的表單收集重要的背景資料後，工作流程就能自動在其他追蹤工具中建立 Jira 問題或任務。藉助條件式分支，你可以立即提報高嚴重程度的問題，並將較低優先級的問題轉送至對應的待辦事項清單。



功能請求點子

🔗 ✕

你有什麼點子？

關閉 提交

收集團隊投票 (例如黑客松活動)

客戶舉辦內部黑客松活動，並使用工作流程建立工具在 Slack 中收集投票。投票流程如下：黑客松活動舉辦者在開發人員頻道中張貼說明，讓成員知道使用特定表情符號就能發起投票工作流程。使用表情符號回應的成員會自動透過 Slack 訊息收到投票表單。最後投票結果可下載為 CSV 檔案，方便快速統計票數。

以一致透明的方式回報程式異常

和發想出新奇的功能點子一樣，客戶和共事者也會發現新的程式異常，這就是為什麼我們要讓 Slack 的所有成員都能建立新問題並追蹤解決進度。工程團隊會首先設定專屬頻道，例如 #iosbugs (iOS 程式異常)，然後為頻道發布一個標準化的程式異常回報工作流程，之後就可以在程式異常回報流程中，將「建立 Jira 問題」新增為自動化步驟。



建立 Jira 問題

選取專案: 系統狀態 (SYS)

選取問題類型: 選取問題類型

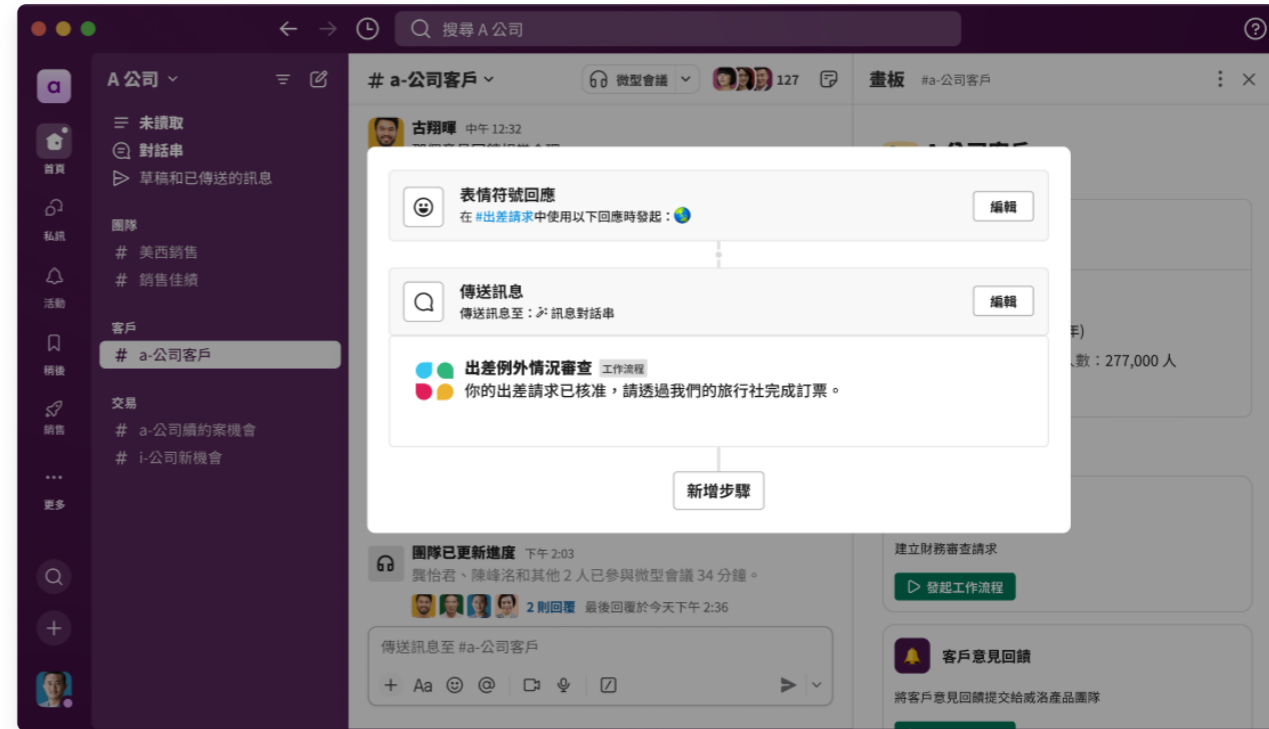
移除 取消 儲存

不是 Jira 使用者嗎？沒關係。工作流程建立工具與很多熱門程式異常追蹤工具[整合](#)，或者你也可以直接在 Slack 頻道中追蹤問題。

用簡單的觸發條件搞定複雜的工作流程

團隊成員回應訊息，就能自動認領工作並收到後續表單。輸入指定的關鍵字，就能開啟結構化的資訊收集流程。簡單的觸發條件可讓自動化自然而然融入日常對話中。久而久之，這些構成元素就能組成超級強大的內部工具，而且幾分鐘就建置完成，不用花上好幾週。

以下是出差申請範例：



組合使用這些觸發條件，幾分鐘就能在工作流程建立工具中為團隊建立相當複雜的應用程式。

協調部署和系統警示

我們從好幾個使用雲端服務來管理工作的軟體團隊那裡得知，他們選擇的廠商目前還沒有簡單的方法能將更新傳送至 Slack。但這些服務通常都有 Webhook，這時你就可以使用[工作流程來管理從伺服器、系統和主機傳入的訊息](#)。你可以運用它來接收服務中斷警示，或其他系統狀態變更的更新。



IT 團隊適用的工作流程

將 IT 作業自動化，不拖累業務進度

IT 團隊是組織的核心，負責管理就職流程、事件處理、系統健康狀況以及全球基礎架構，而且常常面臨巨大的時間壓力。團隊可以使用 Slack 工作流程將作業程序標準化、減少手動協調，並在不犧牲主導權的情況下加速回應問題。

搜尋並消除程式異常

[Roku](#) 運用無程式碼工作流程，將請求維護到員工就職的所有事務全面自動化。當新進人員加入團隊時，就職工作流程就會引導人員完成入門步驟，並提供與工作有關的重要資源和資訊。

工作流程也可用於將技術性程式異常自動回報給工程師。

「當我的 Roku 電視出現錯誤時，我只要用手機開啟 Slack，然後點擊『提交程式異常』回報錯誤。這個工作流程會觸發支援單，通知工程師查看程式異常並瞭解狀況。」

TRISTAN CARY
ROKU 企業應用程式經理

標準化事件的接收與提報流程

要解決事件，速度和清晰度是關鍵。詳細資料不完整、權責歸屬不明確、背景資料過於分散等等效率不彰之處，都會影響回應速度。

[Wayfair](#) 使用 Slack 中的結構化工作流程來管理庫存問題。利害關係人透過可擷取重要詳細資料的表單提交事件，提交的資料會直接張貼到專屬頻道中，即時通知待命的 IT 團隊，後續作業便由自動化功能接手處理。

使用特定表情符號回應，可觸發後續工作流程，達到以下效果：

- 更新已連結的追蹤系統
- 彙整結構化資料
- 保留 Slack 討論內容的直接連結

IT 團隊獲得一個便於集中管理和搜尋的可靠資料來源，不用再翻找訊息拼湊來龍去脈。這些自動化功能不僅每週為團隊省下大量時間，還提高報告的一致性。

運用條件邏輯提報重大問題

有了條件式分支，IT 工作流程能根據嚴重程度、影響範圍和 SLA 閾值自動調整。有重大事件時，會立即警示領導團隊和回應團隊；發生區域性服務中斷時，會只通知受影響的團隊；SLA 快到期時，在需要進一步呈報之前，自動觸發主動提醒。

提報規則定義一次即可持續套用，因此轉送決策能瞬間完成，不用當下人工判斷。

維持全球不間斷營運

要維持全球遊戲平台的網路營運，回應速度是關鍵，任何能夠自動化的環節，都會帶來顯著效益。因此，[Sony](#) Interactive Entertainment 建立了 650 個工作流程，來協助管理一個支援全球超過 2,000 名 PlayStation 工程師的 Slack 頻道。

例如，該公司的網路營運中心團隊建立了一個工作流程，可針對常見問題觸發自動回應，為每項請求的處理省下關鍵的一分鐘。另一個自動化工作流程則是每隔三小時傳送網路狀態報告至頻道，全天不間斷，讓主管利害關係人不用離開 Slack 就能隨時掌握網路狀態。

「Slack 大幅提升了我們團隊的工作效率，讓我們能更有效地為工程師提供支援，並以數位化方式管理網路營運。它幫我們全天候維持 PlayStation 網路效能，進而轉化為更優質的玩家體驗。在這個領域，每分每秒都很重要，Slack 能輕鬆將這麼多流程自動化，幫我們平均每年省下至少 400 個小時。」

NICK GRATTON
網路營運中心資深經理



400 個小時

運用 Slack 自動化每年省下的時間

人人皆適用的工作流程

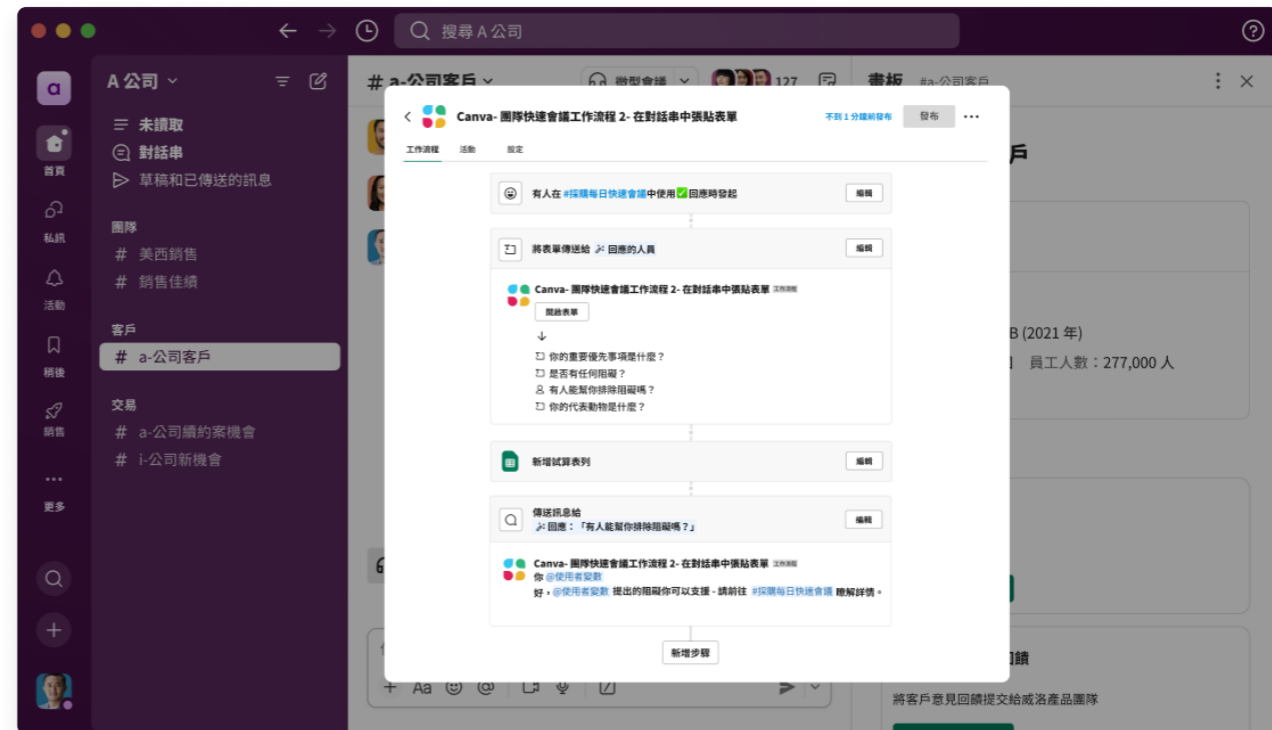
讓不同時區和工作時間的團隊步調一致

工作並非總能在同一時間或地點完成。隨著團隊不斷成長，成員遍佈不同地區和時區，協調工作變得更加困難、會議不斷增加，背景資訊也易遺失。團隊可以使用 Slack 工作流程以非同步方式保持同調，不同時在線上也能高效率協作。

讓團隊保持同調，無論時區或工作時間

線上圖形設計平台 [Canva](#) 運用工作流程，以異步方式分享狀態更新，減少開會時間。在整合工作流程建立工具前，財務團隊成員每週就要花費平均 1.5 小時開快速會議，整個團隊每週累積更高達 67.5 小時。

對於快速成長的團隊來說，要同時處理多個優先事項並跨時區協作，就需要進行更多異步對話和決策，同時花更多時間去達成「超遠大目標」。Canva 的解決方案是？正是 Slack 預先建立的工作流程。



「有了工作流程建立工具，財務團隊成員現在每週只需 5 分鐘就能更新狀態，整個團隊每週總計省下 63.75 小時，可用來專注於有影響力的專案，為團隊和全球社群創造價值。」

CHANTAL PLAN
CANVA 前採購營運專員

舉辦員工問答活動

在 Slack，我們最引以為傲的成就之一，就是每月全員會議中大家的積極參與和熱情。為了讓員工輕鬆參加並提問，我們盡可能簡化了參與流程。我們在世界各地設有辦公室，許多員工遠端工作，開放現場提問變得有些複雜，不再只是單純遞支麥克風就能解決。

因此，我們邀請想提問的成員加入 **#all-handsandevents** (全員大會與活動) 頻道，只需按一下頻道頂端的工作流程按鈕，就能觸發「我有問題」工作流程。

系統會彈出一份問題提交表單：



有問必答

請輸入你的問題

3000

取消 提交

提交的內容會彙整到私人頻道，由我們的內部通訊團隊排定優先順序，並指派團隊成員代表提問者在現場提問。這樣，這樣便打造了一個開放的論壇，遠端辦公室、遠端團隊成員以及現場內向的同仁都能參與其中。

07

簡化法務審查流程

在我們發布任何行銷材料或其他通訊內容(例如本電子書)前, Slack 的法務團隊希望能先找出潛在的法律問題。有了工作流程建立工具, 法務團隊只用建立一個簡單的審查流程, 就能收集並標準化請求, 同時傳送重要提醒, 並加速核准。

內容法務審查 🗑️ ✕

內容標題

Link to Content

你想主動加上暗號標記的潛在問題？

內容的受眾？

截止日期

此表單從專屬頻道 **#content-legal-review** (內容法務審查) 啟動，填寫結果會自動張貼在該頻道中，供相關人員查看。

與此同時，請求者會收到一則重要私訊，提醒他們一些常見的暗號標記問題，以便在法務團隊審查之前主動先進行必要的修改。

接著，法務團隊成員會在訊息上用 🙋 表情符號「認領」請求，告訴請求者正在審查中。審查完成後，核准人會加上 ✅ 表情符號。有任何問題或需要修改，也能在對話串中溝通。

Slack 的很多其他團隊也仰賴類似的請求工作流程，例如社群媒體團隊使用工作流程審查內容請求，設計團隊在處理創意簡報時也是如此。



內容法務審查 工作流程 下午 4:10
審查表單 @德勝提交的資訊

內容標題
Slack 的資料常駐

內容連結
<https://docs.google.com/document/d/1YkDiDfDvXp9>

你想主動加上暗號標記的潛在問題？
我根據說明中心的撰寫標準修改了這份草稿。我認為我們保留了所有通訊重點，只是想確定是否達到標準，然後星期一中午就會送交翻譯。

內容的受眾？
說明中心讀者 (尤其是工作空間/組織管理員)

截止日期
星期一上午 11 點

1 1 1

2 則回覆 最後回覆於 2 天前

向新員工傳授專屬的 Slack 文化

Slack 產品培訓是就職流程的核心環節。我們製作了客製化說明文件，方便所有新進人員瞭解如何下載、啟動和登入 Slack，以及優化工作空間。

我們使用就職畫板將這個流程自動化，畫板中包含所有人員為客戶及團隊提供最佳服務所需的資源。管理員可以在這個畫板中加入第一週要完成的項目檢查清單：要點擊按鈕加入的多個頻道、要觀看的訓練影片以及要閱讀的檔案。此外，還可以嵌入工作流程，讓人員不用離開 Slack 就能完成工作，例如申請公司手機，或安排與部門其他人員的視訊聊天。

讓自動化融入日常工作

自動化就在對話中運作，方便你自然運用。團隊無需切換工具，也不用手動追蹤進度。流程在背景中順暢運作，協作也全程透明，人員就能有更多時間完成有意義的工作。

Slack 工作流程讓所有人都能在工作流程中建立更聰明的作業方式，受益的不只技術團隊。



立即開始使用

當自動化符合團隊的實際運作模式時，最能發揮成效。有些人想按幾下就建立工作流程，有些人則希望使用程式碼擴充功能。IT 團隊注重控管和透明度，開發人員追求靈活性，而業務團隊則在乎速度。Slack 能滿足所有需求。

適合每個人的工作流程建立工具

工作流程建立工具讓人人都能輕鬆利用自動化。業務使用者可以建立結構化表單、將核准流程自動化、利用條件邏輯轉送請求，以及連結工具，全都不用撰寫程式碼。

範本能讓你快速上手，AI 建立工具能透過簡單提示產生工作流程，可重複使用的構成元素能讓團隊將跨部門的流程標準化。

自動化之所以能大規模發展，就是因為它觸手可及。

依需要運用程式碼擴充

如果團隊想深層自訂，Slack 提供 API、CLI 和 SDK 等開發人員工具，開發人員可以：

- 建立自訂工作流程步驟
- 建立內部應用程式
- 整合專有系統
- 直接在 Slack 中託管應用程式

這樣組織就能在不犧牲速度的情況下，組合使用無程式碼工作流程和完全自訂的邏輯。低程式碼和專業程式碼也可以並存。

連結系統，完成混合流程作業

大多數業務流程涉及多個系統。Slack 工作流程可以與 Salesforce、Jira、ServiceNow、Google Workspace 及其他數千種工具連結。透過連接器，工作流程可以更新記錄、建立支援單、傳送通知，以及同步各平台資料。

這種部分在 Slack 中完成，部分在可靠資料來源中完成的混合流程，可以順暢運作。

清晰度和控管能力是擴大自動化規模的關鍵

當工作流程涵蓋多個團隊，保持一致就相當重要。

擴大自動化規模的最佳做法包括：

- 將資訊收集表單標準化
- 使用條件式分支避免工作流程雜亂無章
- 將 Slack 頻道連結至記錄系統
- 在畫板中記錄工作流程
- 利用 AI 摘要保留背景資料

當自動化變得透明、有條理，不會增加控管難度，反而能強化控管。

從小處著手，自然擴展規模

本指南中介紹的每個工作流程最始於解決一個簡單的問題：消除日常工作中的阻礙。無論你是要將快速會議自動化、轉送客戶個案、加速交易核准，還是協助新員工就職，Slack 都有工具讓你按所需方式建立工作流程，透過點擊、撰寫程式碼，或兩者結合皆可。

探索範本、試用 AI 建立工具，或使用自訂應用程式擴展工作流程，無論你採用哪種建置方式，只要自動化融入團隊現有工作模式，就能發揮更強大的效用。🌈





上述資訊僅供參考，不構成具有法律約束力的承諾。請勿依據此資訊做出購買決定。任何產品、功能或特性的開發、發布及時間安排均由 Slack 全權決定，可能會有所變動。

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. 保留所有權利。