

# 22 Wege zur Automatisierung deiner Arbeit in Slack

Kein Code? Kein Problem! Lass dich jetzt inspirieren, wie unsere Kund:innen den Workflow-Buildern nutzen



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>Was ist der Workflow-Builder?</b>	<b>4</b>
<b>Workflows für den Vertrieb</b>	<b>7</b>
<b>Workflows für Marketing</b>	<b>9</b>
<b>Workflows für den Kundensupport</b>	<b>12</b>
<b>Workflows für Softwareentwickler:innen</b>	<b>15</b>
<b>Workflows für IT</b>	<b>20</b>
<b>Workflows für alle</b>	<b>22</b>
<b>Noch heute loslegen</b>	<b>26</b>



# Einleitung

Stell dir einen Workspace vor, in dem alle – auch diejenigen, die nicht codieren können – ihre Arbeit durch Automatisierung wiederkehrender Aufgaben beschleunigen können. In dem Erinnerungen und Aktualisierungen nicht nur pünktlich, sondern terminiert sind. Und in dem die kollektive kognitive Belastung sehr viel geringer ist.

Wir reden hier nicht von einem Workspace der Zukunft, sondern vom Hier und Jetzt mit Slack. Der Workflow-BUILDER ist ein Tool ohne Code, mit dem du Abläufe optimieren, Fehler durch manuelle Arbeit verringern, Kontextwechsel minimieren und menschliche Arbeitskraft freisetzen kannst, damit sich alle auf das konzentrieren können, was wirklich zählt: Innovation und Wachstum.

Workflows in Slack können so einfach oder so komplex sein, wie du es möchtest, und sie lassen sich sogar mit anderen Apps und Diensten verknüpfen, die du für die Erledigung deiner Arbeit nutzt. Das Beste ist, dass sie ein Tool sind, das alle unabhängig von ihrem technischen Hintergrundwissen mit nur wenigen Klicks bereitstellen können.

Nahezu 1 Million Slack-Benutzer:innen haben zeitsparende Workflows erstellt, die alle in die Lage versetzen, Dinge zu automatisieren, ohne eine einzige Zeile Code zu schreiben. Das Network Operations Team von Sony Interactive Entertainment spart mit dem Workflow-BUILDER pro Jahr 400 Stunden ein, Credit Union 1 ist dank eines Workflows, der Übergaben an Kund:innen automatisiert, 20 % effizienter, und das Finanzteam von Canva spart wöchentlich gut 64 Stunden durch asynchrone Team-Check-in ein. Der Workflow-BUILDER ist ein Gewinn für alle und entlastet die IT, die üblicherweise für die Erstellung effizienter Arbeitsabläufe verantwortlich ist.

**2,75 Millionen**

Workflows werden Tag für Tag von unseren Kund:innen ausgeführt

**80 %**

der Benutzer:innen des Workflow-BUILDER haben nicht-technische Stellen inne

**35 % mehr**

Zeitersparnis durch Automatisierungen melden Kund:innen nach Nutzung von Slack

Quelle: Salesforce, Bericht „Customer Success Metrics“ GJ24, 2023

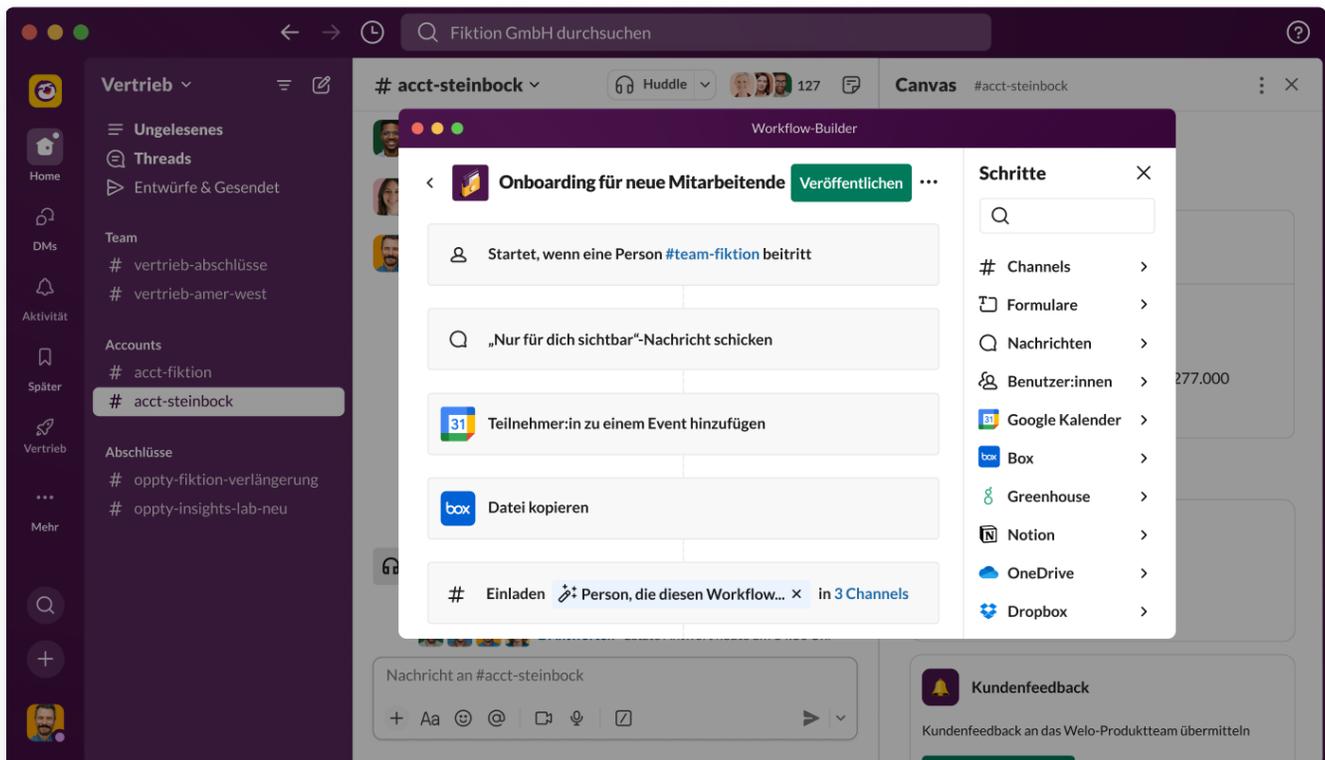
In diesem E-Book erfährst du, wie wir (und einige unserer prominentesten Kund:innen) den Workflow-BUILDER in fast allen Bereichen zur Automatisierung nutzen: von administrativen Genehmigungen bis zum schnelleren Abschluss von Geschäften.



# Was ist der Workflow-Builder?

Der **Workflow-Builder** ist ein Tool, das dir dabei hilft, alles in Slack zu automatisieren: von Routineaufgaben bis hin zu komplexen Prozessen. Workflows vereinfachen routinemäßige Abläufe, damit du weniger Zeit mit nervigen Aufgaben verbringen musst. Sie können so einfach oder so komplex sein, wie du möchtest, und sie lassen sich sogar **mit anderen Apps und Tools verknüpfen**, die du bei der Arbeit verwendest.

Workflows haben zwei Hauptkomponenten: einen Trigger (wie der Workflow startet) und Schritte (die Aktionen, die der Workflow ausführen soll).



## Workflow-Typen, die du erstellen kannst

Du kannst alles erstellen, was du dir vorstellen kannst. Workflows werden gern für Folgendes genutzt:

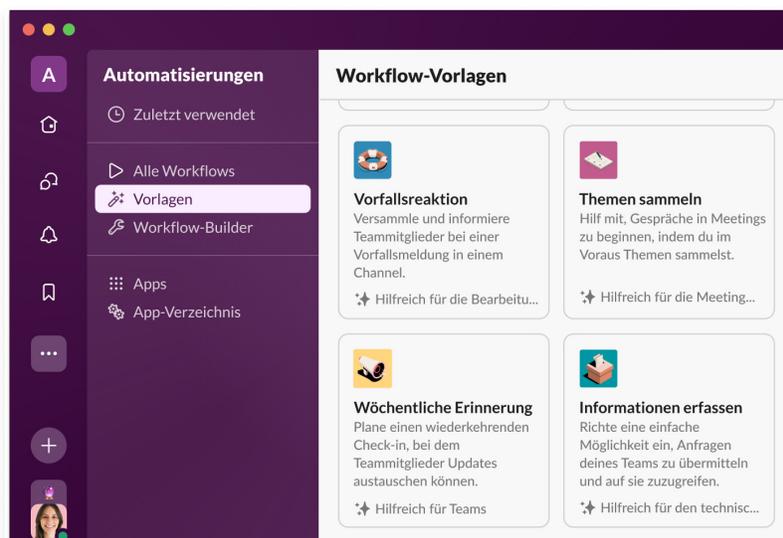
- Informationen erfassen
- Erinnerungen senden
- Anfragen und Genehmigungen verwalten
- Support-Tickets erstellen
- Vertriebskonten aktualisieren
- Technische Fehler kennzeichnen
- Und noch vieles mehr

Unser Tutorial [Einen Workflow erstellen](#) ist ein guter Startpunkt, aber wenn du nach einer detaillierteren Anleitung suchst, findest du sie unter [Einen neuen Workflow in Slack erstellen](#).

## Wo du Workflow-Vorlagen findest

Du kannst im Workflow-BUILDER alle möglichen Beispiele und Vorschläge finden. Über folgende Schritte kommst du ans Ziel:

1. Klicke auf deinem Desktop auf die drei Punkte („...“) in der Seitenleiste.
2. Klicke auf „Automatisierungen“
3. Klicke auf „Vorlagen“



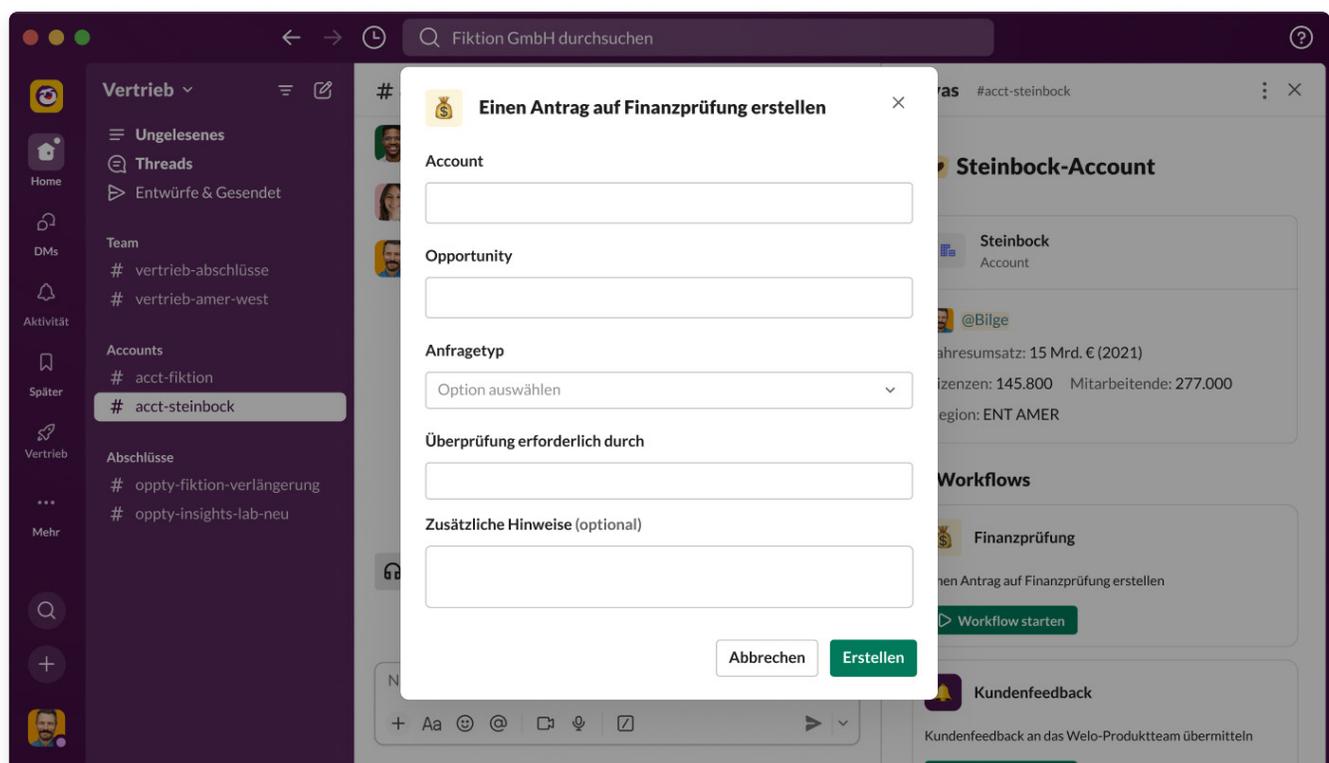
# Workflows für den Vertrieb

## Geschäfte durch automatisiertes Verkaufen im Team schneller abschließen

Große Geschäfte schließt niemand allein ab, dafür braucht es ein Team und gute Abstimmung. **Die operativen Vertriebsteams von Salesforce nutzen den Workflow-Builder**, um die Arbeit voranzubringen, indem sie Verkäufer:innen über den Stand des Geschäfts informiert halten, sodass alle in der Lage sind, den Vertrieb proaktiv anzugehen. Zusammengekommen sparen sie wöchentlich mehr als 800 Stunden durch automatisierte Workflows ein.

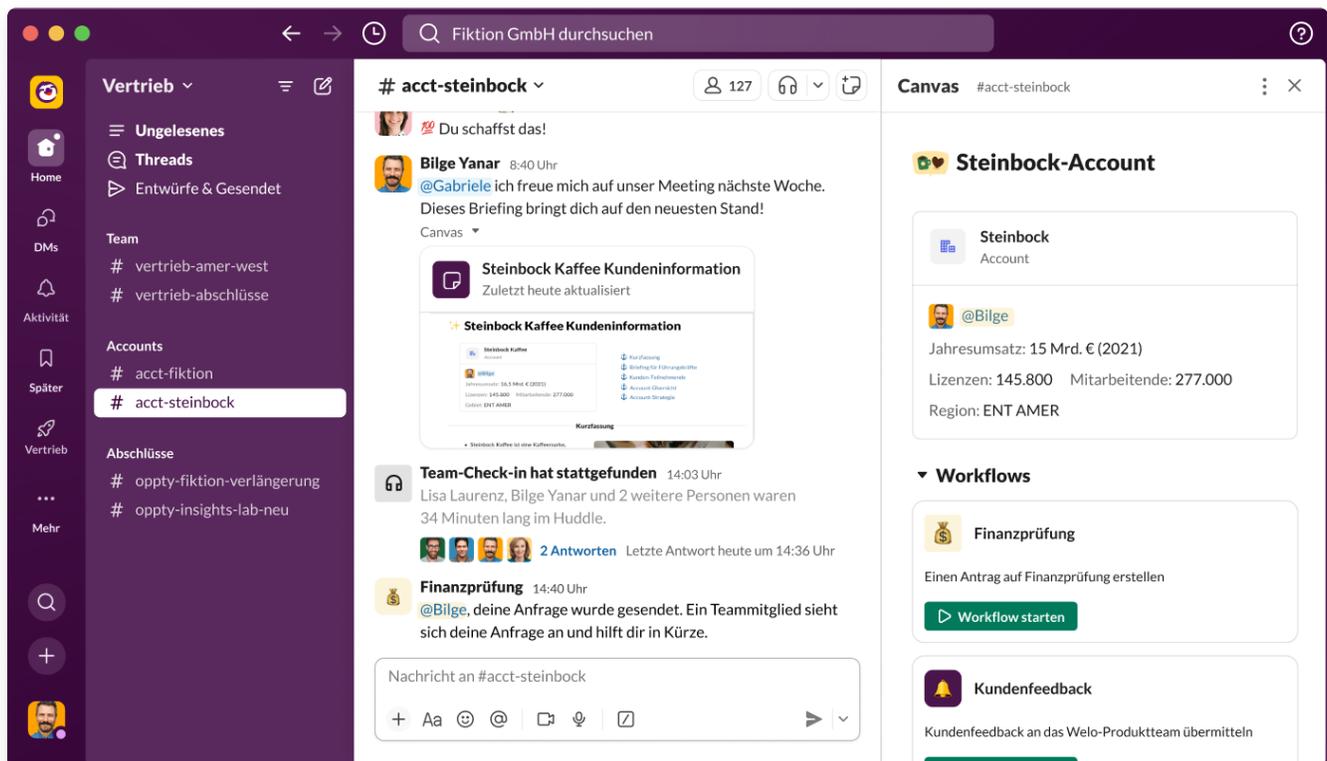
**Salesforce** nutzt Workflows, um Vertriebsmitarbeitende automatisch daran zu erinnern, Folgendes zu teilen:

- Berichte über abgeschlossene Geschäfte
- Berichte aus der Pipeline
- Wöchentliche Statusberichte
- Monatliche Audits zu Geschäften
- Wöchentliche Updates zur Zeiterfassung
- Monatliche Spesenbericht-Einreichungen



## Workflows für den Vertrieb

Der Workflow-BUILDER funktioniert reibungslos mit den anderen in Slack integrierten Tools und spart Mitarbeitenden so Zeit, die sie ansonsten mit dem Wechseln zwischen Plattformen zubringen würden. Und bei **mehr als 65 Konnektoren** kannst du Workflows sogar Aktionen in anderen Tools ausführen lassen, z. B. eine Zeile in einer Google Tabelle erstellen oder deinem Projektmanagement-Tracker in Asana eine Aufgabe hinzufügen. So lassen sich Aufgaben über mehrere deiner Tools hinweg ganz einfach automatisieren, ohne Slack zu verlassen.



## Die funktionsübergreifende Entscheidungsfindung optimieren

An Kreditvergaben sind diverse unterschiedliche Teams, Dokumente und Systeme beteiligt, was es manchmal erschwert, alle auf demselben Stand und – bei knappen Fristen – im Zeitplan zu halten. **Provide**, ein digitales Finanzunternehmen, **nutzt Slack-Channels** für die Zusammenarbeit, um die Kundenerfahrung zu verbessern. Teammitglieder können dank geschäftsspezifischer Channels den Status verfolgen, Dateien ansehen und auf denselben Kontext zugreifen.

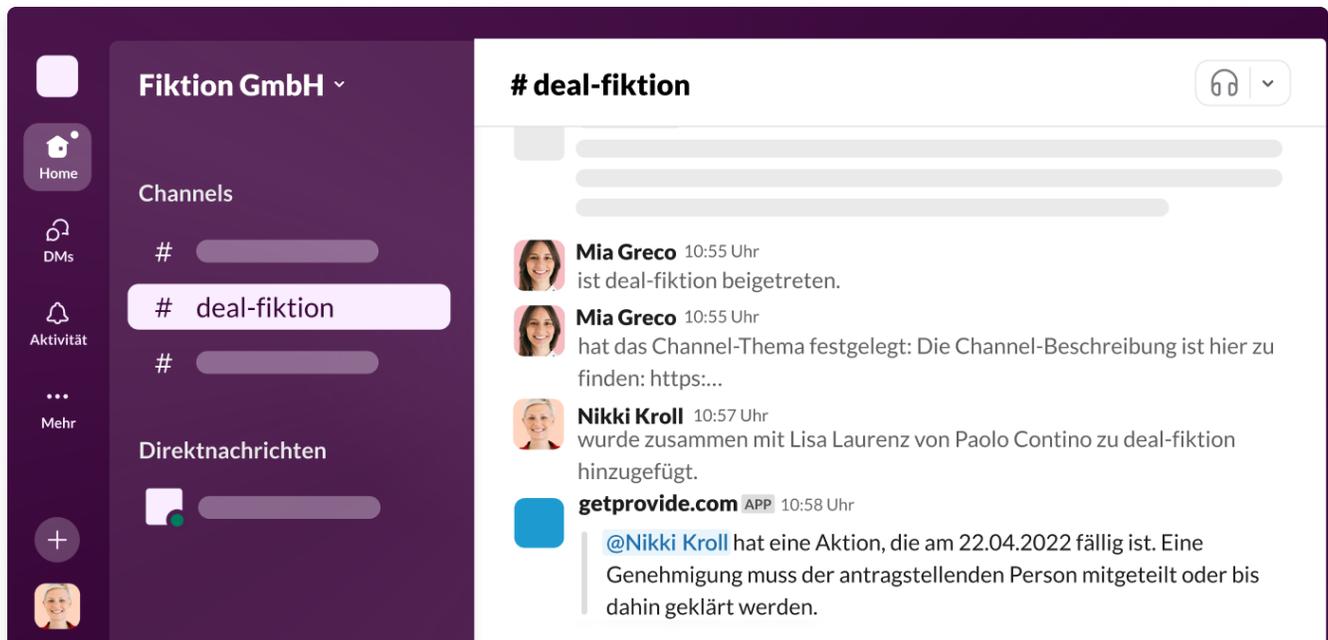
Der Workflow-BUILDER aktualisiert die Channels automatisch, wenn ein Geschäft durch den Finanzierungsprozess läuft. So entsteht für alle Beteiligten eine einzige verlässliche Informationsquelle.



## Workflows für den Vertrieb

„Ob als Versichernde:r, Spezialist:in für operative Kreditvergabe, interne Vertriebsperson, Abschlussverantwortliche:r oder sonstige operativ beitragende Person: Du wirst automatisch den Geschäfts-Channels hinzugefügt, in denen du sein musst“, sagt Andrew Bennett, CEO von Provide. „Auf diese Weise können wir schnelle, genaue und gut dokumentierte Entscheidungen treffen, wenn es zu Problemen kommt, was im Verlauf eines Geschäfts fast unvermeidlich ist. Eine einzige verlässliche Informationsquelle zu schaffen, wäre viel schwieriger, wenn wir uns nur auf E-Mails oder auch den Newsfeed in unserer Software verlassen würden. Den haben wir übrigens so konfiguriert, dass er Nachrichten, die im Slack-Channel des Geschäfts gepinnt werden, automatisch katalogisiert.“

Laut Bennett sparen diese Automatisierungen dem Unternehmen jedes Jahr um die 10.000 Arbeitsstunden ein. Diese Anzahl zur Verfügung zu haben, bedeutet mehr als nur bessere interne Effizienz. Damit kann eine größere Pipeline gehandhabt werden, Mitarbeitende sind zufriedener, und die Kundenerfahrung wird besser.



# Workflows für Marketing

## Die Abstimmung im Team vorantreiben und Genehmigungen beschleunigen

In der Geschäftswelt kommt es auf Tempo an, und das gilt besonders für Marketingteams, die in konkurrenzstarken Umgebungen aktiv sind. Deshalb **nutzt Salesforce den Workflow-BUILDER**, um den Genehmigungsprozess im Verlauf der Kampagnenplanung für Marketing zu automatisieren.

Genehmigungs-Workflows erfassen und versenden automatisch alle notwendigen erforderlichen Informationen, sodass alle Beteiligten Zusammenfassungen schnell durchgehen und binnen Minuten abzeichnen können. Zentralisierte Dateien und Dokumente in Slack Workflows sorgen dafür, dass die Arbeit vorangeht. Da die Plattform von Slack einfach **durchsuchbar** ist, tragen Workflows auch dazu bei, Teams zu informieren, wie sie ähnliche Anforderungen replizieren können. Die Informationen in den Workflows und den zugehörigen Threads bieten Kontext zu den Anfragen, unter anderem auch zu den Personen, die an der Entscheidungsfindung beteiligt waren, und zur Durchlaufzeit.

„Ich verliere mich nicht mehr in der Informationssuche. Außerdem werden Genehmigungen nicht mehr verzögert, wie es früher der Fall war, bevor wir Slack eingeführt haben“, so Vikram Mediratta, Senior Director für Corporate Marketing bei Salesforce. „Es ist viel einfacher, in einem einzigen System zu sein. Zusammenfassungen sind klar, sauber und umsetzbar. Und Workflows ermöglichen mir extremste Effizienz sowohl mit Slack auf dem Laptop als auch auf dem Smartphone, wenn ich unterwegs bin.“

 **Genehmigung starten** 🔗 ✕

Genehmigungsname (damit du sie später finden kannst)

Was soll genehmigt werden?

Wer soll das genehmigen?

Wie viele Genehmigende müssen abzeichnen, damit dies als genehmigt gilt?

Wo sollen wir diese Genehmigung posten?



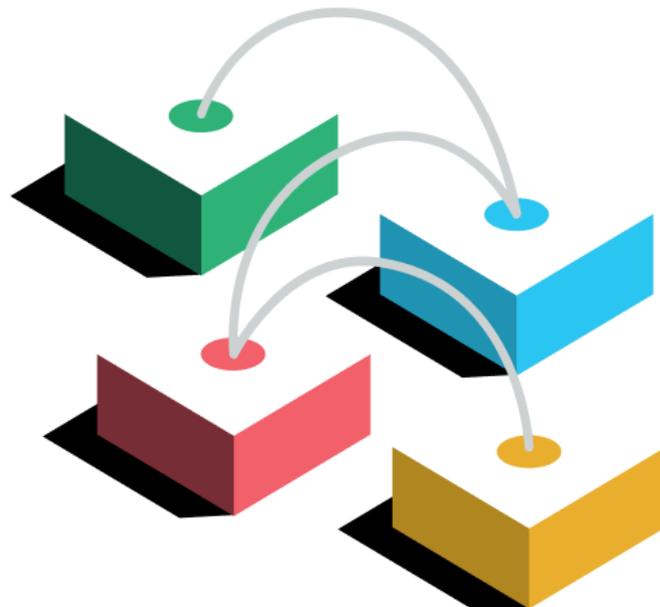
## Event-Anfragen genehmigen und die Auswirkungen verfolgen

**Mixology**, eine Einzelhandelskette für Designermode für Frauen, veranstaltet in seinen Geschäften Spendenaktionen, Pop-up-Stores und Wanderausstellungen, um neue Kund:innen anzuziehen und Geld für die wohltätigen und gemeinnützigen Organisationen zu sammeln, die es unterstützt. Da es so viele Events gibt, brauchte das Unternehmen eine Möglichkeit, die dafür benötigten Partner:innen und die zugehörige Logistik zu organisieren.

Die Geschäftsführung von Mixology hat deshalb einen Workflow zum Anfragen von Events erstellt. Der Workflow ruft die notwendigen Informationen bei den Teams der Geschäfte ab, etwa den Standort, die Art des Events, Datum und Uhrzeit. Wenn eine Anfrage eingegangen wurde, kommt sie zur Prüfung und Genehmigung in einen Geschlossenen Channel. Anschließend sendet der Workflow ein bestimmtes Emoji an das anfragende Geschäft, sodass die Mitarbeitenden vor Ort sehen können, ob das Event genehmigt wurde. Diese Information wird automatisch in der Datenbank des Unternehmens erfasst, sodass das Team alle Events und deren Auswirkungen im Verlauf des Jahres nachverfolgen kann.

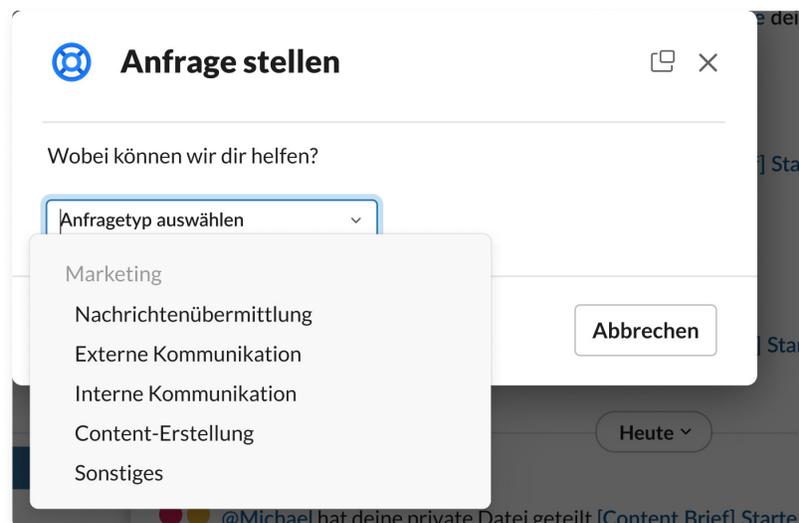
## Fragen beantworten und Ressourcen für Produktvermarkter:innen bereitstellen

Hattest du schonmal eine Frage in Bezug auf Marketing und wusstest nicht so recht, an wen du dich wenden sollst? **Salesforce nutzt einen praktischen „Hilfe“-Workflow**, mit dem Mitarbeitende Hilfe-Tickets an einen eigenen Channel senden können, in dem die richtigen Fachleute eine Lösung haben. Die in jedem Workflow gesammelten und geteilten Informationen bleiben im Channel sichtbar und werden in der Suche archiviert, sodass Teammitglieder in Zukunft gleich Bescheid wissen.



## Workflows für Marketing

„Als Person, die selbst Fragen beantwortet hat, finde ich es gut, wie wir Fragen und Antworten in Channels nachverfolgen können, um Trends aufzudecken“, sagt Aaron Kelley, Senior Director für Product Marketing bei Salesforce. „Durch diesen Einblick sehen wir, wo wir noch mehr für eigenständige Arbeit tun können, sodass wir uns auf das Thema konzentrieren, bei dem unsere Beteiligten am meisten Klarheit benötigen.“



The screenshot shows a Slack interface for asking a question. The title is 'Anfrage stellen'. Below the title is the question 'Wobei können wir dir helfen?'. A dropdown menu is open, showing the following options: Marketing, Nachrichtenübermittlung, Externe Kommunikation, Interne Kommunikation, Content-Erstellung, and Sonstiges. There is an 'Abbrechen' button and a 'Heute' dropdown.

Erin Oles, Senior Vice President für Strategic Events bei Salesforce, leitet ein Team, das für **Dreamforce** verantwortlich ist, das größte Event des Jahres von Salesforce. Ihr Team nutzt Workflows auch, um Fragen von Teilnehmenden zu organisieren und einzustufen.

„Mit das Beste, was man als Führungsperson tun kann, ist, dem Team agiles Arbeiten zu ermöglichen“, sagt Oles. „Slack hilft mir, Hindernisse zu beseitigen und meinem Team die benötigten Informationen schnell zukommen zu lassen, während zugleich die Sichtbarkeit überall in der Organisation erhöht wird. Gerade damit behalte ich die Fäden in der Hand und biete eine eindeutige Richtung, auf die sich das gesamte Team einigen kann.“



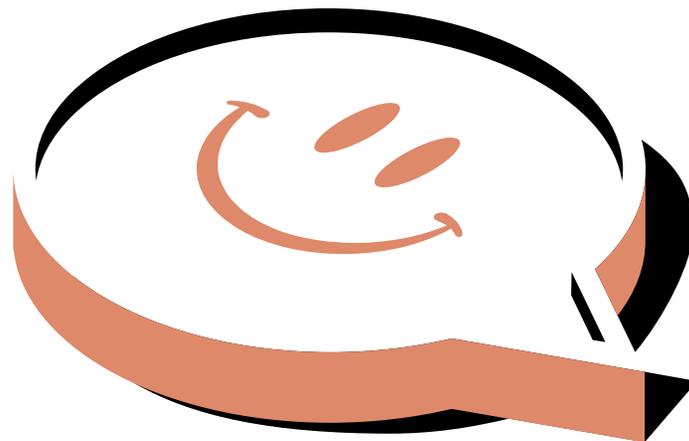
# Workflows für den Kundensupport

## Erschaffen einer besseren Kundenerfahrung durch Echtzeitdaten

**Credit Union 1** in Alaska hebt sich im wettbewerbsstarken Bankenmarkt durch besseren, schnelleren Service für seine Mitglieder ab.

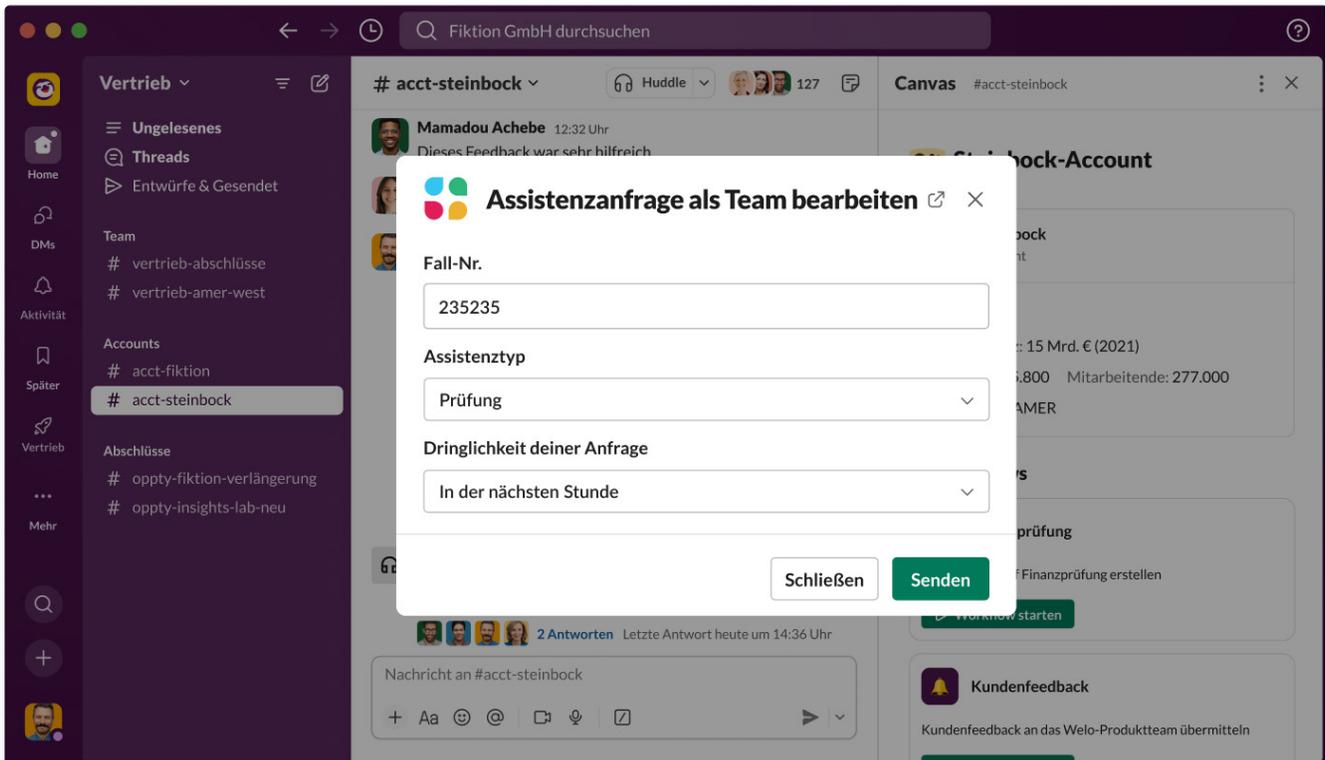
**Das Schalterteam nutzt einen Workflow**, um Führungskräften im Kundenkontakt potenzielle Kund:innen und Empfehlungen zu senden, wenn Mitglieder von Credit Union zu Zweigstellen gehen und über ihre Bedürfnisse sprechen. Es gibt auch einen Workflow, mit dem Nachfolgefragen von Mitgliedern an Spezialist:innen weitergeleitet werden, die diese auch bedienen können, etwa das Ausstellen eines automatischen Kredits oder das Hinzufügen einer unterschreibungsberechtigten Person zu einem Konto. Über den Workflow werden Mitarbeitende aufgefordert, Namen und Telefonnummer des Mitglieds, Anfragetyp, Status und jegliche sonstige Details einzugeben. Anschließend wissen die Spezialist:innen, die die Anfrage aufnehmen, genau, was das Mitglied braucht, und können rechtzeitigen Support bereitstellen.

„Workflows tragen dazu bei, unsere Kommunikation zu vereinheitlichen“, sagt CEO Mark Burgess. „Wenn jede:r unserer 150 Mitarbeitenden in den Zweigstellen Termine mit Mitgliedern auf eine andere Art machen würde, würde das ewig dauern, und uns würden wertvolle Informationen verloren gehen. Mit dem Workflow-BUILDER sind wir in der Lage, diesen Prozess zu automatisieren, und das hat zu 20 % mehr Zeitersparnis geführt.“



## Probleme mit der Kundenerfahrung als Team bearbeiten

Das Kundenerfahrungs-Team (CE) von Slack hilft jeden Tag Tausenden von Benutzer:innen. Bei komplexen Problemen bedeutet das oft, dass Fachleute konsultiert werden, bevor eine Lösung entwickelt wird.



Kund:innen möchten ihre Probleme so schnell wie möglich gelöst haben, deshalb stehen Geschwindigkeit und Agilität in diesem Bereich vor allem anderen. Das Team hat einen Workflow erstellt, durch den Anfragen in eigene Channels mit spezialisierten Entwickler:innen umgeleitet werden.

Die angemessen formatierten Ergebnisse werden in Channels für diese Gruppe gepostet, und Fachleute sortieren sie dort weiter. Wenn jemand ein Problem über eine Schaltfläche „aufnimmt“, erhält die Person, die es gepostet hat, eine Nachricht darüber, wer an dem Thema arbeitet.



## Fachleute finden, die Fragen beantworten können

Slack ermöglicht es Support-Gruppen, große Probleme mithilfe des Expert Finder-Tools von Salesforce in der **Service Cloud** schnell zu lösen. Expert Finder ist in den Slack-Workflow zum Bearbeiten als Team integriert und hilft dabei, Service-Teams automatisch je nach Fähigkeiten, Verfügbarkeit und Kapazität mit den richtigen Fachleuten zu vernetzen. Und mit der **mobilen Außendienst-App** haben Außendiensttechniker:innen alle Informationen, die sie für eine Rundumversorgung brauchen, überall zur Hand.

Das funktioniert so: Wenn Techniker:innen bei einem Fall Hilfe benötigen, stellen sie eine Anfrage in der Service Cloud und wählen nach Aufforderung das Expert Finder-Tool aus. Die Bearbeitung als Team wird erstellt, und der Workflow holt automatisch die geeigneten Techniker:innen, Gruppen und funktionsübergreifenden Fachleute über Slack-Channels hinzu, um den Fall zu bearbeiten.

Die Slack-Integration in die Service Cloud verringert den Kontextwechsel zwischen den beiden Tools, weil Unterhaltungen über den Fall beliebig in der Service Cloud-Konsole oder in Slack stattfinden können. Benutzer:innen können in Slack besprochene Informationen schnell zu den Falldetails in Salesforce hinzufügen, sodass wichtige Zusammenhänge nicht verloren gehen.

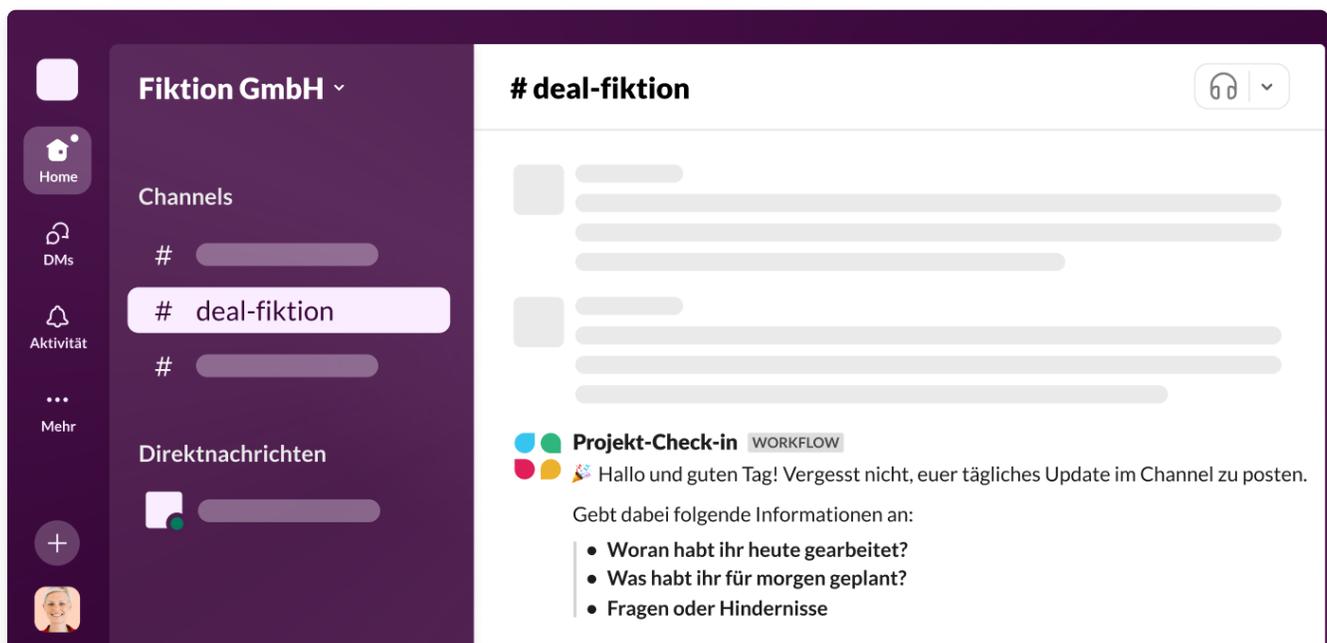
Wenn ein Fall gelöst wurde, können Benutzer:innen auf Grundlage der Unterhaltung bei der Bearbeitung als Team einen Salesforce-**Wissensartikel** in Slack erstellen, damit Erkenntnisse aus dem Fall leicht aufgerufen werden können, wenn eine andere Person vor einem ähnlichen Problem steht.



# Workflows für Softwareentwickler:innen

## Tägliche Team-Check-ins oder Wochenrückblicke durchführen

Meetings für Status-Updates sind nützlich für das Projektmanagement, können aber für einzelne Personen durchaus störend sein. Anstatt den Arbeitsfluss unseres Entwicklungsteams für ein spontanes Team-Check-in zu unterbrechen, posten alle ihre Updates in Slack.



Sie erstellen tägliche oder wöchentliche Erinnerungen, die im Channel des Teams angezeigt werden, und bitten entweder alle, ihre Antworten im Thread zu dieser Nachricht zu posten, oder erstellen ein schnelles Formular, um die Antworten des Teams auf einige wenige Schlüsselfragen und Bewertungen zu konzentrieren.



## Ein benutzerfreundliches Feedback-Formular erstellen

Geniale Ideen können aus jedem Teil des Unternehmens kommen – nicht nur von Entwickler:innen. Daher haben wir es so einfach wie möglich gemacht, diese auch zu erfassen.

Das Entwicklungsteam nutzt den Workflow-Builder, um ein Formular für jeden Channel zu erstellen, in dem Teammitglieder organisch über Ideen oder potenzielle Fehler sprechen können. Das Formular ist mit einer oder zwei Fragen schlicht. Dann hält das Team die besten Ideen oder wichtige Probleme in Jira-Tickets oder in Aufgaben in Asana fest.



The image shows a screenshot of a feedback form titled "Idee für Funktionsanfrage". At the top left is a yellow lightbulb icon. To the right of the title are two icons: a share icon and a close icon (X). Below the title is the question "Welche Idee hast du?". Underneath is a large, empty text input field with a small cursor icon at the bottom right. At the bottom of the form are two buttons: "Schließen" (Close) in a light grey box and "Senden" (Send) in a dark green box.

## Stimmen von deinem Team einsammeln (zum Beispiel für einen Hackathon)

Einer unserer Kunden fand einen besonders raffinierten Weg, den Workflow-Builder zu nutzen: Er organisierte einen internen Hackathon und ließ in Slack über den Gewinner abstimmen.

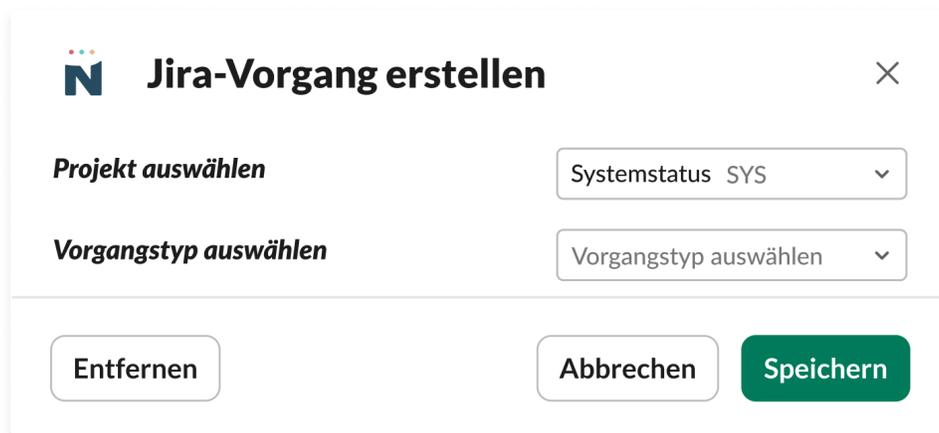
Der Abstimmungsprozess beginnt damit, dass die organisierende Person des Hackathons Anweisungen im Entwickler:innen-Channel postet, in denen sie die Mitglieder auffordert, ein bestimmtes Emoji zu verwenden, um die Abstimmung zu starten. Wer mit einem Emoji reagiert, erhält automatisch ein Abstimmungsformular in einer Slack-Nachricht. Die Ergebnisse werden dann als CSV-Datei heruntergeladen, um die Stimmen schnell auszuwerten.



## Einen neuen Fehlerbericht kennzeichnen und verfolgen

Ähnlich wie die Idee für eine neue Funktion können auch neue Fehler sowohl von Kund:innen als auch von Mitarbeitenden entdeckt werden. Deshalb ermöglichen wir es allen bei Slack, neue Probleme zu erstellen und Lösungen nachzuverfolgen, ohne Slack verlassen zu müssen.

Zuerst richtet das Entwicklungsteam einen eigenen Channel ein, z. B. #ios-fehler. Dann veröffentlicht es einen einheitlichen Workflow zur Fehlermeldung für den Channel. Von hier aus kann es dann „Jira-Problem erstellen“ als automatisierten Schritt im Ablauf der Fehlermeldung hinzufügen.



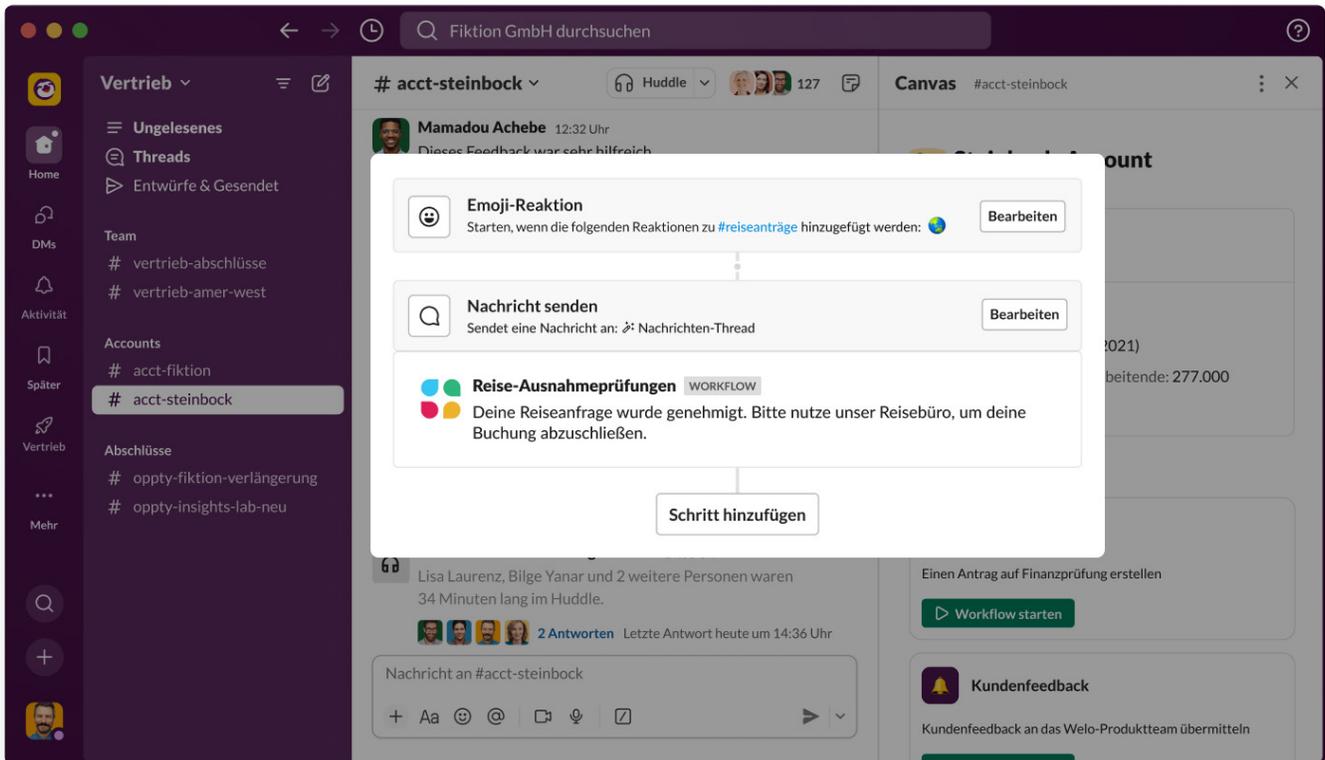
The image shows a Slack workflow step titled "Jira-Vorgang erstellen". It features a header with the Jira logo and a close button. Below the header are two dropdown menus: "Projekt auswählen" with the selected value "Systemstatus SYS" and "Vorgangstyp auswählen" with the selected value "Vorgangstyp auswählen". At the bottom, there are three buttons: "Entfernen", "Abbrechen", and "Speichern" (highlighted in green).

Du nutzt Jira nicht? Kein Problem. Der Workflow-Builder lässt sich in viele beliebte Tools zum Aufspüren von Fehlern **integrieren**, oder du behältst Probleme einfach in deinem Slack-Channel im Blick.



## Eine Aufgabe mit Emoji starten

Workflows können auf viele Arten ausgelöst werden, sogar mit einem Emoji. Wenn Emojis für das „Annehmen“ von Anfragen genutzt werden, kannst du automatisch einen Workflow starten, der der annehmenden Person ein Formular sendet. Hier ist ein Beispiel für eine Reiseanfrage:

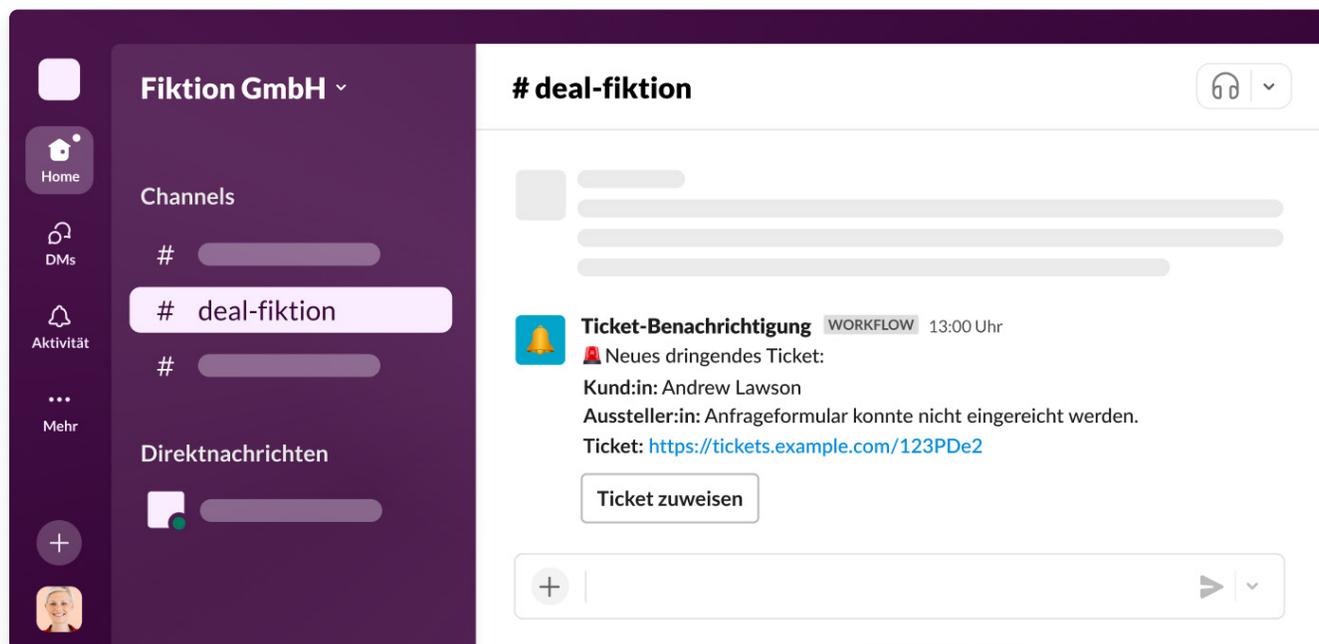


Wenn du diese Trigger aneinander reihst, kannst du in nur wenigen Minuten im Workflow-BUILDER einige recht komplexe Apps für dein Team erstellen.



## Webhooks für Apps ohne Slack-Integration verwenden

Wir haben von mehreren Software-Teams, die Cloud-Services zur Verwaltung ihrer Arbeit nutzen, gehört, dass sie einen Anbieter gewählt haben, der noch keine einfache Möglichkeit bietet, Updates an Slack zu senden. Aber diese Services haben oft Webhooks, und dann kannst du **einen Workflow zum Verwalten eingehender Nachrichten** von deinen Servern, Systemen und Hosts nutzen. So kannst du Hinweise erhalten, wenn ein Service ausfällt, oder auch Updates, wenn sich ein Status in einem anderen System ändert.



# Workflows für IT

## Fehler aufspüren und vernichten

**Roku nutzt den Workflow-Builder von Slack** zum Erstellen von Workflow ohne Codes, die alles automatisieren: von Wartungsanfragen über das Melden technischer Fehler bis hin zum Onboarding von Mitarbeitenden.

Wenn neue Kolleg:innen ins Team kommen, führt ein Orientierungs-Workflow die jeweilige Person durch die ersten Schritte und stellt wichtige Ressourcen und Informationen zum Job bereit.

Workflows werden außerdem verwendet, um Entwickler:innen automatisch technische Fehler zu melden. „Wenn bei meinem Roku-TV-Gerät ein Fehler auftritt, kann ich ihn melden, indem ich Slack auf meinem Handy öffne und auf ‚Fehler melden‘ tippe“, sagt Tristan Cary, Senior Enterprise Applications Manager bei Roku. „Der Workflow löst ein Ticket aus, das unsere Entwickler:innen auf den Fehler hinweist, sodass sie ihn sich ansehen können.“

## Datenerfassung vereinheitlichen

Bei der Lösung von Vorfällen geht es um Geschwindigkeit, und alles, was nicht effizient ist, verlangsamt den Ablauf. Deshalb **verwaltet das Online-Möbelunternehmen Wayfair Bestandsprobleme** mit Slack und dem Workflow-Builder.

Wie viele andere Slack-Kund:innen nutzt Wayfair einen Slack-Channel, um Vorfallsberichte zu erfassen. Alle Beteiligten im Bereich Bestand, eine Gruppe von rund 50 Personen, die den Bestand über die gesamte Website verwalten, können einen Workflow starten, um Probleme zu melden, die häufig extrem dringlich sind. Sobald das Problem eingereicht wurde, wird automatisch eine Nachricht an den Channel gesendet und die diensthabenden IT-Teamkolleg:innen werden informiert.

Aber hier passiert die wahre Magie. Wayfair hat darüber hinaus einen Workflow implementiert, mit dem das IT-Team in Bezug auf diese Nachrichten aktiv werden kann, indem es ganz einfach mit einem bestimmten Emoji antwortet. Dadurch wird ein automatisierter Workflow ausgelöst, der eine verknüpfte Google Tabelle aktualisiert und alle relevanten Daten aus dem Slack-Channel kompiliert. Daraus ergibt sich eine zentralisierte und einfach aufrufbare Google Tabelle mit direkten Links zu jedem Slack-Bericht, ohne dass mühsames Scrollen oder Suchen nach einzelnen Informationen im Channel erforderlich wäre.

Durch diese einfachen Automatisierungen spart das Team zwei Stunden pro Woche ein. Mit dem Workflow-Builder verringert Wayfair manuelle Suchen, sorgt für konsistente Berichterstellung und bietet der Organisation eine reibungslose Erfahrung.



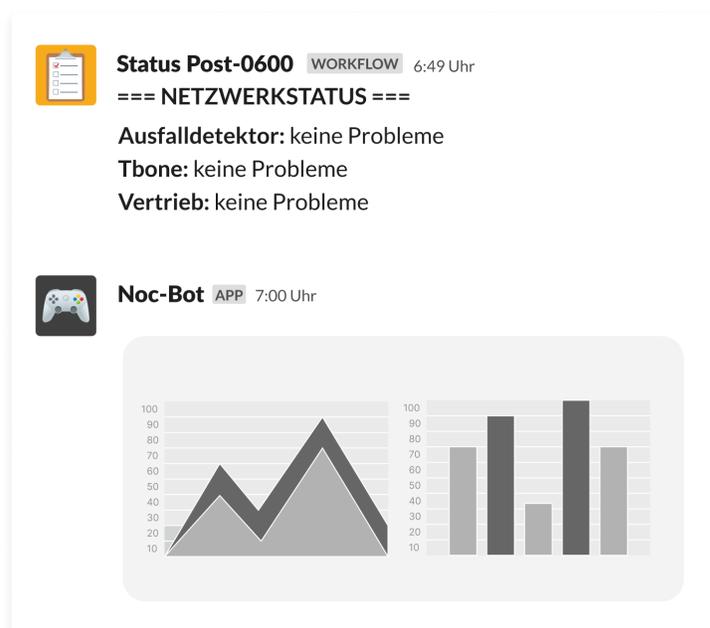
## Globalen Netzwerkbetrieb rund um die Uhr aufrechterhalten

Bei der Pflege der Netzwerkläufe einer globalen Gaming-Plattform kommt es auf Schnelligkeit an, und jede noch so kleine Automatisierung hilft hier. Deshalb hat **Sony Interactive Entertainment** 650 Workflows erstellt, die bei der Verwaltung eines Slack Channels helfen, der mehr als 2.000 PlayStation-Entwickler:innen auf der ganzen Welt unterstützt.

Das Network Operations Center-Team des Unternehmens hat zum Beispiel einen Workflow erstellt, durch den eine automatisierte Antwort auf häufig gestellte Fragen ausgelöst wird, was bei Anfragen wertvolle Minuten einspart. Ein weiterer automatisierter Workflow sendet rund um die Uhr alle drei Stunden Netzwerk-Statusberichte an den Channel und informiert alle Beteiligten der Leitungsebene so über den Netzwerkstatus, ohne dass sie Slack verlassen müssen.

„Slack spielt eine entscheidende Rolle bei der Verbesserung unserer Effizienz in Bezug darauf, wie unser Team die Entwickler:innen besser unterstützen und unser Netzwerk digital besser in Betrieb halten kann“, sagt Nick Gratton, Senior Manager des Network Operations Center. „Das hilft uns dabei, die Netzwerkleistung für die PlayStation rund um die Uhr bereitzustellen, was eine bessere Spielerfahrung bedeutet. In unserer Sparte zählt jede Sekunde, und dass wir einfach so viele unserer Prozesse mit Slack automatisieren konnten, hat uns im Schnitt mindestens 400 Stunden pro Jahr eingespart.“

„Dank Integrationen von wichtigen Apps wie ServiceNow, Jira, Jenkins und BigPanda“, sagt er, „kann das Team relevante Daten leicht an die richtigen Personen weiterleiten und sich in Threads abstimmen, um schneller und fundierter entscheiden zu können.“



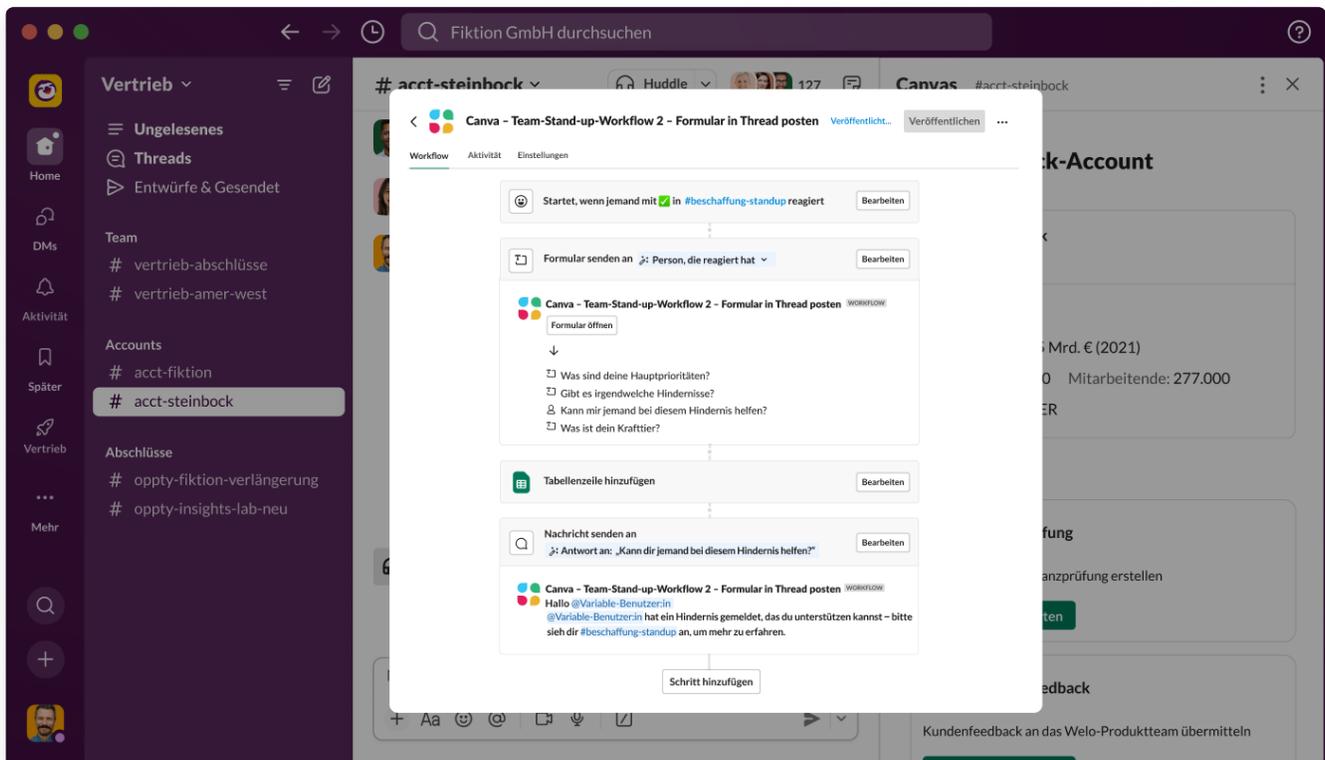
# Workflows für alle

## Dein Team unabhängig von Zeitzonen oder Arbeitszeiten abstimmen

**Canva**, die Online-Grafikdesign-Plattform, verringert mit Workflows die Anzahl von Meetings, indem Status-Updates asynchron geteilt werden.

Vor der Integration des Workflow-Builders hat das **Finanzteam von Canva** durchschnittlich 1,5 Stunden pro Woche in Stand-ups zugebracht, was teamübergreifend in einer Woche 67,5 Stunden ergeben hat.

Als rasch wachsendes Team mit diversen Prioritäten in unterschiedlichen Zeitzonen brauchten sie eine Methode, Unterhaltungen und Entscheidungen asynchroner zu machen und dabei mehr Zeit für das Erreichen der sehr großen Ziele zu nutzen. Die Lösung von Canva? **Vorgefertigte Workflows** in Slack.



## Workflows für alle

„Mit dem Workflow-Builder braucht unser Finanzteam jetzt bloß fünf Minuten pro Woche für das Status-Update“, sagt Chantal Plank, die im Bereich Beschaffung bei Canva tätig ist. „Die gesamte Zeitersparnis pro Woche liegt im Team bei 63,75 Stunden. Diese Zeit können wir nun für bedeutende Projekte aufwenden, die für unser Team und die Community auf der Welt echten Mehrwert schaffen.“

Mit dem Workflow-Builder verbringen Mitarbeitende von Canva weniger Zeit in Meetings und können sich mehr auf wertschöpfende Arbeit, das Teilen von Kontext und Teambuilding konzentrieren. Das Ergebnis? Engagierte, produktive und effiziente Teams, funktionsübergreifende Partnerschaften, die gemeinsam Probleme angehen können, und weniger Kontextwechsel dank App-Integrationen und der Kommunikation innerhalb der Channels.

## Frage-und-Antwort-Sitzungen mit Mitarbeitenden abhalten

Wir bei Slack sind vor allem stolz auf das Engagement und den Enthusiasmus bei unseren monatlichen Mitarbeitenden-Meetings. Wir unterstützen diese Teilnahme, indem wir es Mitarbeitenden so einfach wie möglich machen, sich einzubringen und Fragen zu stellen. Mit Niederlassungen auf der ganzen Welt und vielen im Home-Office tätigen Mitarbeitenden ist es etwas komplizierter, Fragerunden zu eröffnen: Wir können nicht einfach das Mikrofon herumreichen.

Stattdessen bitten wir neugierige Mitglieder, dem Channel #all-hands-and-events beizutreten, in dem sie auf den ⚡ Workflow-Button oben im Channel klicken können, um den Workflow „Ich habe eine Frage“ auszulösen. Dadurch wird das Einreichungsformular für Fragen geöffnet:



Fragerundenfrage

Bitte deine Frage eingeben

3.000

Abbrechen Senden

Diese Einreichungen landen dann in einem Geschlossenen Channel, in dem unser internes Kommunikationsteam sie priorisiert und einem Teammitglied zuweist, das die Frage dann im Namen der Person live stellt. Das Ergebnis ist ein offenes Forum, das Teammitglieder im Home-Office und introvertierte Teilnehmende vor Ort einschließt.



## Rechtliche Prüfungen optimieren

Bevor wir Marketingmaterial oder andere Kommunikation (wie dieses E-Book!) veröffentlichen, prüft das Rechtsteam von Slack die Dokumente gern auf potenzielle rechtliche Probleme.

Mit dem Workflow-BUILDER hat das Rechtsteam einen einfachen Prüfprozess erstellt, durch den Anfragen erfasst und vereinheitlicht sowie wichtige Erinnerungen verbreitet und Genehmigungen beschleunigt werden.

### Rechtliche Inhaltsprüfung 📄 ✕

**Titel des Inhalts**

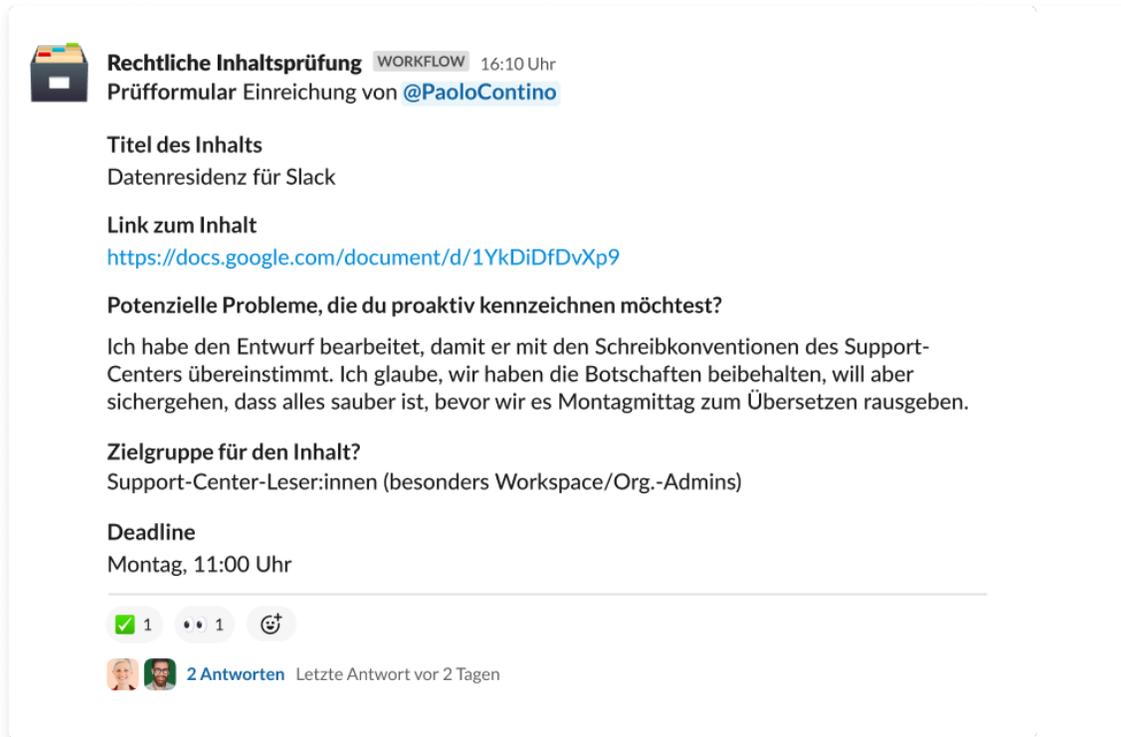
  
**Link zum Inhalt**  
**Potenzielle Probleme, die du proaktiv kennzeichnen möchtest?**  
**Zielgruppe für den Inhalt?**  
**Deadline**

Das obige Formular wird aus einem eigenen Channel **#content-legal-review** gestartet, und die Ergebnisse werden automatisch für möglichst große Sichtbarkeit im Channel gepostet.

Gleichzeitig erhält die anfragende Person eine wichtige Direktnachricht, in der sie an häufige Fehler erinnert wird, die markiert werden, sodass sie proaktiv erste Bearbeitungen vornehmen kann, bevor das Rechtsteam mit der Prüfung beginnt.



## Workflows für alle



**Rechtliche Inhaltsprüfung** WORKFLOW 16:10 Uhr  
Prüfformular Einreichung von @PaoloContino

**Titel des Inhalts**  
Datenresidenz für Slack

**Link zum Inhalt**  
<https://docs.google.com/document/d/1YkDiDfDvXp9>

**Potenzielle Probleme, die du proaktiv kennzeichnen möchtest?**  
Ich habe den Entwurf bearbeitet, damit er mit den Schreibkonventionen des Support-Centers übereinstimmt. Ich glaube, wir haben die Botschaften beibehalten, will aber sichergehen, dass alles sauber ist, bevor wir es Montagmittag zum Übersetzen rausgeben.

**Zielgruppe für den Inhalt?**  
Support-Center-Leser:innen (besonders Workspace/Org.-Admins)

**Deadline**  
Montag, 11:00 Uhr

✓ 1 •• 1 😊

 2 Antworten Letzte Antwort vor 2 Tagen

Von da an heftet ein Mitglied des Rechtsteams ein 🙄 Emoji an die Nachricht, um sie „anzunehmen“ und die anfragende Person zu informieren, dass eine Prüfung läuft. Nach Abschluss der Prüfung fügt die genehmigende Person ein ✅ Emoji hinzu. In der Zwischenzeit werden Fragen oder nötige Änderungen in einem Thread kommuniziert.

Viele andere Teams in Slack verwenden **ähnliche Anfrage-Workflows**. Unser Social Media-Team nutzt zum Beispiel einen Workflow für Inhaltsanfragen und unser Designteam einen für Projektaufträge.

## Neuen Mitarbeitenden deine spezielle Slack-Kultur beibringen

Slack-Produktschulungen sind ein entscheidender Bestandteil unseres Onboardings. Wir haben eine benutzerdefinierte Dokumentation entwickelt, damit jede neu eingestellte Person weiß, wie sie Slack herunterladen, starten und sich darin anmelden sowie die eigenen Workspaces optimieren kann.

Wir haben diesen Prozess mit einem Onboarding-Canvas, das Ressourcen für die optimale Betreuung von Kund:innen und Teams durch alle Mitarbeitenden enthält, automatisiert. Im **Canvas** können Führungskräfte eine Checkliste mit den Aufgaben einfügen, die in der ersten Woche zu erledigen sind: mehrere Channels, denen sie mit einem Mausklick beitreten können, Schulungsvideos, die sie sich ansehen sollten, und Dateien, die sie anschauen müssen. Führungskräfte können auch Workflows einbetten, die Aufgaben erledigen, z. B. ein Diensttelefon anfordern oder Video-Chats mit anderen Personen in der Abteilung organisieren, ohne Slack jemals zu verlassen.



# Noch heute loslegen

Mithilfe dieser grundlegenden Funktionen kannst du alle möglichen interessanten Workflows erstellen, die deinem Team Zeit sparen und seine Arbeit beschleunigen. Das geht weit über die hier dargestellten Anfragen hinaus. Wir haben den Workflow-BUILDER so entwickelt, dass Automatisierungen für alle einfacher und effektiver werden. Und jetzt ist es durch ein ganz neues Paket an Automatisierungsmöglichkeiten noch einfacher, deine Tools mit nur wenigen Klicks zu vernetzen, Workflows nahtlos in den Arbeitsalltag deines Teams zu integrieren und mit in Slack gehosteten Apps alles noch besser an deine Bedürfnisse anzupassen.

Wenn du mehr Infos über den Workflow-BUILDER möchtest, sieh dir [ein anstehendes oder On-Demand-Webinar an](#) oder [fange noch heute mit deinen eigenen zeitsparenden Automatisierungen an](#). 🌈



## Über Slack

Slacks Mission ist es, das Arbeitsleben einfacher, angenehmer und produktiver zu gestalten. Slack ist die Produktivitätsplattform für Customer Companies, die die Leistung verbessert, indem sie alle Mitarbeitenden mit Automatisierungen, für die kein Code erforderlich ist, unterstützt, die Suche und den Wissensaustausch nahtlos gestaltet und Teams bei der gemeinsamen Arbeit vernetzt und motiviert. Slack ist als Teil von Salesforce eng in Salesforce Customer 360 integriert und steigert die Produktivität von Teams im Vertrieb, Service und Marketing. Wenn du mehr Infos erhalten und kostenlos mit Slack loslegen möchtest, besuche [slack.com/intl/de-de/](https://slack.com/intl/de-de/) oder vernetze dich über **@SlackHQ** mit uns.



Die folgenden Informationen sind AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN bestimmt und stellen keine verbindliche Verpflichtung dar. Bitte verlasse dich bei deinen Kaufentscheidungen nicht auf diese Informationen. Die Entwicklung, die Freigabe und das Timing von Produkten, Merkmalen oder Funktionalitäten liegen im alleinigen Ermessen von Slack und können sich jederzeit ändern.