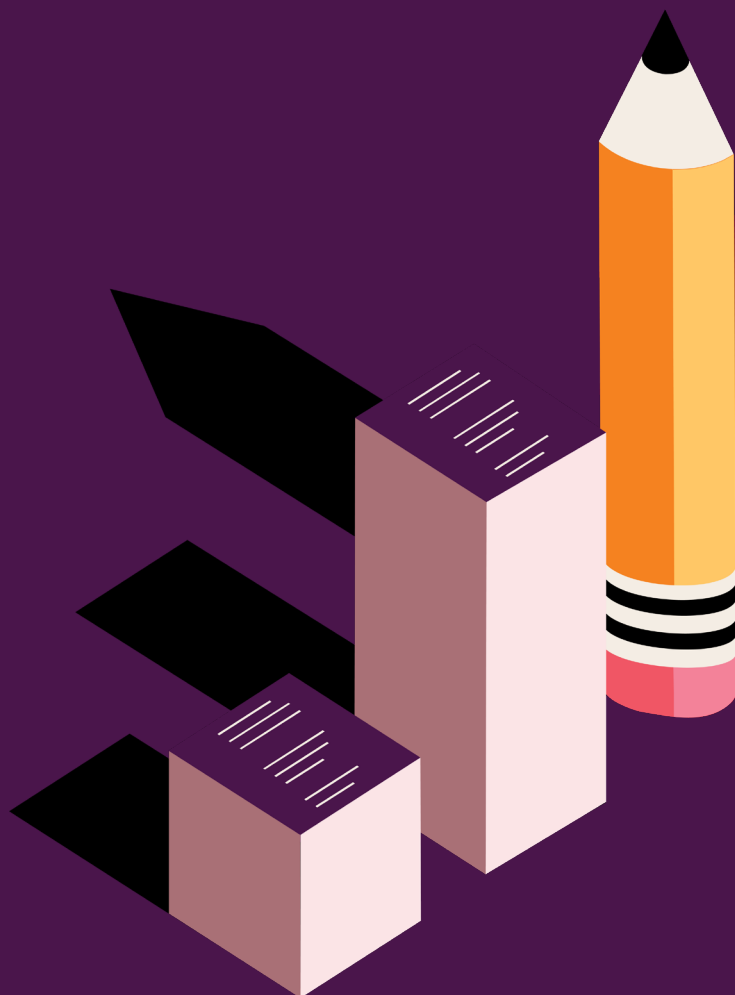




Por que empresas inovadoras usam o Slack

Saiba como nove empresas do mundo todo usam o Slack para aumentar a produtividade



Por que o Slack?



“A conectividade fácil que o Slack fornece com o Salesforce permite que os usuários vejam e usem os dados onde estiverem com mais facilidade.”

Greg Beltzer
RBC Wealth Management



“Sem dúvida, nossa empresa é movida pelo Slack.”

Brad Lightcap
OpenAI



“Muitos de nós sabemos trabalhar remotamente, mas todos nós ainda queremos um local de trabalho conectado e socialmente engajado, e o Slack ajuda muito com isso.”

Caitlin Walsh
Square



“Nós criamos um ciclo de feedback direto por meio do Slack, permitindo que as pessoas recebam informações de forma muito rápida e tomem medidas imediatamente.”

Maxim Oei
Picnic



“Ficar a par do que é importante no Slack é dez vezes mais rápido do que com e-mails. Tudo o que você precisa saber está em um só lugar.”

Rutger de Vries
TomTom



“É impossível superestimar o quanto o Slack transformou nossa empresa.”

Andrew Bennett
Provide



“O Slack é o tecido conjuntivo que cria uma comunidade entre as plataformas novas e existentes das corporações.”

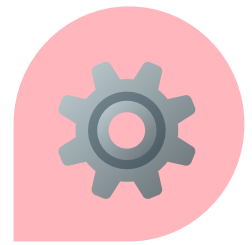
Andy Cortis
OneOncology



“O Slack é nossa principal ferramenta de produtividade. Tomamos decisões de forma assíncrona, gerenciamos projetos e usamos vários apps que ajudam nossos FoodLovers todos os dias.”

Jonas Zappa
iFood





Saiba por que empresas inovadoras de hoje usam o Slack para **aumentar a produtividade**

Os tempos atuais podem ser de incerteza, mas empresas pioneiras estão comprometidas em promover a inovação e manter-se à frente da concorrência.

Em diversos setores, de serviços bancários a entrega de compras, empresas como Square, RBC Wealth Management e iFood estão usando o Slack para otimizar as comunicações das equipes, integrar apps externos e aumentar a colaboração em toda a organização.

Com a inovação promovida no Slack por meio de recursos como chatbots personalizados e relatórios de progresso em tempo real, essas empresas também estão aprimorando as experiências dos clientes. Como expandir os negócios significa expandir as relações, o Slack permite que fornecedores e clientes trabalhem juntos e alcancem objetivos ainda maiores.

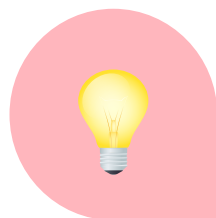
A seguir, acompanhe nove histórias que descrevem como várias grandes empresas desenvolvem a comunicação e a colaboração em suas equipes com o Slack. Por exemplo, a gigante do setor financeiro Northwestern Mutual envia

mais de 10 mil mensagens de suporte personalizadas por dia. A empresa de software de mapeamento TomTom resolve problemas de engenharia duas vezes mais rápido do que com e-mails e sistemas antigos de tíquetes. Dos 15 mil funcionários da Picnic, nenhum deles usa apenas e-mails.

De acordo com um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting, as empresas entrevistadas viram um retorno sobre o investimento de 302% em três anos com o Slack. Continue lendo para saber mais.

Mais de **200** mil

organizações usam o Slack como sua plataforma de trabalho com tecnologia de IA.



¹ Fonte: estudo da Forrester Consulting encomendado pelo Slack, O Total Economic Impact™ do Slack para equipes técnicas, outubro de 2023. Os resultados são referentes a uma organização composta representativa dos clientes entrevistados.



A Northwestern Mutual redefine a automação no setor de serviços financeiros usando o Slack

A Northwestern Mutual fornece soluções abrangentes de investimento e planejamento financeiros para quase 5 milhões de clientes. Fundamental para ser uma das firmas mais antigas dos Estados Unidos, há mais de 165 anos ajudando as pessoas a alcançar seus objetivos financeiros, a empresa, na lista da Fortune 100, fornece aos seus milhares de funcionários e prestadores de serviços um suporte 24 horas por meio de seu Centro de Serviços Técnicos (TSC).

Por muito tempo, o TSC usou um complemento do Skype para solucionar incidentes e fornecer ajuda. Mas as equipes achavam o app irregular, e as informações cruciais, muitas vezes, eram perdidas. Para ajudar o departamento a evoluir para uma plataforma de trabalho moderna, a Northwestern Mutual escolheu o Slack.

Agora, os técnicos do TSC enviam uma média de 10 mil mensagens por mês em um canal centralizado do Slack. Com a busca por questões difíceis dentro do Slack, as equipes de suporte avançado ganham tempo para o trabalho complexo, os problemas são resolvidos mais rápido e os analistas internos têm acesso instantâneo a consultas e conversas. E, talvez o mais importante, a liderança executiva pode monitorar grandes eventos em tempo real sem precisar localizar funcionários e pedir atualizações.

Um dos maiores problemas que o Slack resolveu para a empresa foi o das informações em silos. Os desenvolvedores, por exemplo, frequentemente alternavam entre ferramentas como Jira e GitHub. Para resolver isso, a equipe criou um bot no Slack que fornece um relatório de todos os componentes de microsserviços, detalhados por ambiente e nível de alerta. Agora, os desenvolvedores podem automatizar e realizar tarefas mais rápido, reduzindo os ciclos de testes e dando mais visibilidade de sua produtividade aos gerentes.

Por usar o Slack para automatizar esse e outros processos, a Northwestern Mutual recebeu o Prêmio de Excelência em Automação do Slack. As medidas modernas da empresa permitiram a ela acessar informações em tempo real, iniciar ciclos eficientes de feedback e promover uma comunicação transparente, bem como a ajudaram a continuar oferecendo um serviço excepcional aos clientes.

[Leia a história completa](#)

Os técnicos da Northwestern Mutual enviam

10 mil mensagens 

todo mês em um único canal centralizado do Slack.

“Eu vejo o Slack como um multiplicador de talentos.”

Dan Casey

Diretor assistente de gerenciamento de produtos, Sucesso do cliente de tecnologia, Northwestern Mutual



A Square otimiza o trabalho remoto e os escritórios internacionais com o Slack

A **Square**, uma das maiores empresas de pagamentos móveis do mundo, tem escritórios nos EUA, no Canadá, no Japão, na Austrália, no Reino Unido e na Irlanda. Além disso, a empresa precisa se comunicar e colaborar com inúmeros trabalhadores remotos em diversos locais.

Sendo uma das empresas mais modernas no setor de finanças e pagamentos, a Square já conta com o Slack há muito tempo para manter seus funcionários em sintonia. Cada escritório e equipe tem seu próprio canal do Slack para discussões específicas do departamento. Isso garante que todos tenham as mesmas informações sobre os planos e a estratégia da empresa, independentemente do fuso horário.

A Square usa o **Slack Connect** para manter a comunicação próxima com fornecedores e partes interessadas externas. Internamente, os funcionários utilizam integrações do Slack como o **Jira** para simplificar fluxos de trabalho.

A Square é amplamente reconhecida como um dos melhores lugares para trabalhar, em grande parte devido à sua cultura sólida e aberta. O Slack ajudou a promover diálogos, desde os mais sérios, como o canal **#coronavirus-questions**, até os mais divertidos, como o canal **#wfh-mates**, no qual os trabalhadores compartilham fotos de seus animais de estimação.

O CEO Jack Dorsey mantém uma linha de comunicação aberta a todos os funcionários com o canal **#jackama**, permitindo que eles perguntem sobre a direção e a estratégia corporativas da Square. Essa conexão com o chefe possibilita que milhares de funcionários, onde quer que estejam, entendam a visão consistente por trás de seu trabalho diário.

[Leia a história completa](#)

US\$ 21,92 bilhões: receita da Square em 2023,

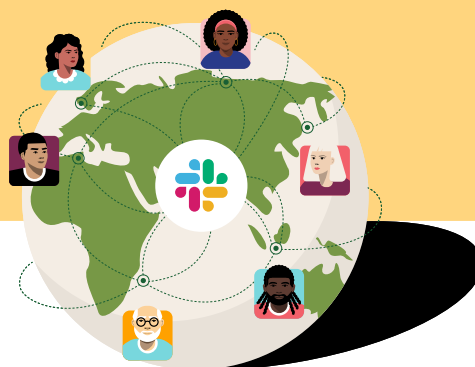
25% a mais 

do que no ano anterior.

“Muitos de nós sabemos trabalhar remotamente, mas todos nós ainda queremos um local de trabalho conectado e socialmente engajado, e o Slack ajuda muito com isso.”



Caitlin Walsh
Gerente de comunicações e política, Square





A RBC gerencia as operações de seus 17 milhões de clientes com o Slack

A RBC Wealth Management, empresa com um expressivo investimento no Financial Services Cloud da Salesforce, precisava de uma ferramenta de produtividade que pudesse tratar de problemas complexos e urgentes, ser facilmente conectada à infraestrutura existente da Salesforce e fazer melhor uso de um amplo espectro de dados de clientes com um conjunto de automações avançadas.

A empresa trabalha com uma grande quantidade de dados, e suas equipes de tecnologia passam muito tempo colaborando para desenvolver a próxima ferramenta de automação ideal. Portanto, utilizar qualquer plataforma que não fosse da Salesforce seria inviável.

Foi aí que os recursos de integração e API fáceis de usar do Slack se tornaram a opção perfeita. Em vez de alternar entre várias interfaces de ferramentas diferentes, os consultores agora operam em uma única plataforma que reúne todas as informações e funcionalidades necessárias para gerenciar casos de clientes.

Antes, isso era um grande desafio. Os associados dependiam de longas trocas de e-mails entre várias partes interessadas. Agora, eles se comunicam em canais acessíveis e focados em assuntos específicos que oferecem detalhes úteis. Também não há mais alertas por e-mail. Os consultores da RBC Wealth Management

são alertados automaticamente pelo [app da Central de notificações do Salesforce no Slack](#).

O Slack também otimizou o pipeline de vendas da empresa. A RBC usa muitos recursos priorizando seus leads e indicações. Historicamente, a equipe de vendas trabalhava em diferentes sistemas e interfaces. Agora, ela tem um feed selecionado de leads do Salesforce no seu próprio canal do Slack, incluindo históricos de chamadas, notas de reuniões e outros fatores importantes para a condução dos negócios.

Pensando no futuro, a equipe de tecnologia da RBC terá como foco a IA do Slack para capacitar os consultores financeiros a gastar menos tempo com tarefas rotineiras. A IA do Slack dá a eles a possibilidade de resumir conversas e documentações complexas e fazer perguntas abertas para facilitar o acesso às informações.

[Leia a história completa](#)

Mais de 97 mil funcionários em meio período e período integral da RBC Wealth Management atendem a

17 milhões de clientes 

no Canadá, nos EUA e em mais 27 países.

“A conectividade fácil que o Slack fornece com o Salesforce permite que os usuários vejam e usem os dados onde estiverem com mais facilidade.”



Greg Beltzer
Diretor de tecnologia, RBC Wealth Management



O Slack forma a base da colaboração na revolução da OpenAI

Em 2022, a **OpenAI** lançou o ChatGPT, um chatbot de IA que pode ser usado para dar sentido a grandes faixas de informação e entender assuntos complexos, mudando a forma como muitas pessoas pesquisam na internet.

Enquanto um usuário interage com uma simples barra de bate-papo, nos bastidores, os engenheiros da OpenAI precisam gerenciar tíquetes, prioridades, bugs e outros elementos para garantir que o software funcione corretamente. Por isso, eles recorreram ao **Slack Connect**, que permite transferir as conversas de caixas de entrada lotadas para canais interativos.

Hoje, a empresa tem mais de 170 canais do Slack Connect e já enviou mais de 5 milhões de mensagens desde que se tornou cliente do Slack em 2018. Muitos desses canais são usados para fornecer feedback sobre os novos modelos de software da OpenAI. Em outros casos, a empresa usa a **API do Slack** para automatizar várias tarefas de engenharia e teste.

Além disso, a OpenAI está considerando a integração dos dados do Service Cloud e do Sales Cloud da Salesforce ao Slack. Isso permitiria o acesso a uma visão em 360 graus

de cada cliente – empresas que assinam acordos de nível de serviço mais alto do que o consumidor médio – diretamente da estação de trabalho ou do celular.

A OpenAI também se empenha em manter uma cultura corporativa sólida e, ao mesmo tempo, aderir à tendência do trabalho remoto. E isso se tornou possível com os **círculos** do Slack, pois eles permitem que todos os trabalhadores se reúnam e colaborem juntos por áudio, vídeo e telas compartilhadas, com a possibilidade de entrar e sair a qualquer momento, assim como acontece em uma reunião presencial.

A combinação dos recursos do grande modelo de linguagem robusto da OpenAI com o Slack e a Salesforce continua a melhorar drasticamente a automação e a eficiência no local de trabalho.

[Leia a história completa](#)

170 canais do Slack Connect e mais de 

5 milhões de mensagens enviadas.

“Sem dúvida, nossa empresa é movida pelo Slack.”



Brad Lightcap
Diretor operacional,
OpenAI





A Picnic reúne todos os 15 mil funcionários em um único workspace do Slack

Como o supermercado online que cresce mais rápido em todo o mundo, a missão da Picnic é tornar as compras de mercado simples, divertidas e acessíveis. Em sete anos, a empresa passou de um único funcionário para 15 mil, com mais de 1 milhão de clientes nos Países Baixos, na França e na Alemanha.

Um dos motivos para isso, segundo Maxim Oei, um analista estratégico da Picnic, é que ninguém usa e-mails. E a Picnic faz o mesmo externamente, colaborando com seus parceiros e fornecedores por meio do [Slack Connect](#).

Oei afirma que a Picnic criou “um ciclo de feedback direto” com suas equipes de operações usando o Slack, o que possibilitou a elas receber informações rapidamente e tomar as medidas necessárias. Isso também garante que todos tenham as mesmas informações. Com tantas partes envolvidas nas cadeias de suprimentos e entrega da Picnic, é fundamental que todas elas estejam em sintonia.

O chef da empresa, por exemplo, criou um fluxo de trabalho para reduzir o desperdício de alimentos e coletar informações sobre eventos de bufê, como o número de participantes e as restrições alimentares. Isso permitiu às equipes unificar seus cardápios adequadamente e otimizar as operações.

Além disso, a Picnic não gerencia plataformas separadas para pontuações de segurança, feedback de clientes ou planejamento. Todas as métricas são resumidas no Slack. A empresa usa cerca de 393 apps diferentes com 86 soluções prontas do [Diretório de apps do Slack](#) em suas atividades diárias.

A empresa também tem grandes planos para o futuro. Ela pretende usar a [IA do Slack](#) para resumir incidentes, analisar canais do Slack e fornecer atualizações. Enquanto isso, maximizar o potencial dessa plataforma está proporcionando à Picnic a vantagem necessária para continuar crescendo.

[Leia a história completa](#)

15 mil funcionários 

O usando apenas e-mails.

“Nós criamos um ciclo de feedback direto por meio do Slack, permitindo que as pessoas recebam informações de forma muito rápida e tomem medidas imediatamente.”



Maxim Oei
Analista estratégico de tecnologia,
Picnic



A TomTom aproveita a simplicidade do Slack para otimizar a colaboração entre seus 3.900 funcionários

Desde que a **TomTom** desenvolveu o primeiro dispositivo de navegação por satélite para os consumidores em 2004, a empresa é líder em tecnologia de mapeamento, permitindo a qualquer pessoa viajar, explorar e planejar uma viagem com confiança.

A intenção da TomTom é criar um espelho digital do mundo. Na verdade, tudo o que a empresa faz é com o objetivo de facilitar a vida e reduzir as dificuldades, inclusive para seus próprios funcionários. Hoje, toda a força de trabalho de 3.900 pessoas otimiza sua produtividade e colaboração por meio do Slack.

Com a simplicidade em sua essência, a TomTom estimula os funcionários a usar o **Criador de fluxo de trabalho** sem código para automatizar o trabalho manual. E cada projeto, até a tarefa mais simples, tem um canal dedicado no Slack.

As equipes também usam os **círculos** do Slack para discussões rápidas. Uma análise interna mostra que, com essa mudança, os funcionários gastam cerca da metade do tempo que gastariam em uma reunião presencial.

A visão da TomTom é concentrar a máxima funcionalidade possível em um só lugar, e ela está usando as integrações

para tornar o Slack o destino digital ideal. Por exemplo, a TomTom usa a **integração com o Workday** para simplificar os processos de aprovação do RH. Com isso, os funcionários podem solicitar e aprovar licenças anuais sem precisar trocar de app.

Na TomTom, os usuários do Slack mais avançados e engajados são os engenheiros, que dão à plataforma um índice de satisfação de 91%. Com rigorosos acordos de nível de serviço com clientes do setor automotivo, os engenheiros precisam manter os serviços funcionando 24 horas por dia. Agora, centralizando os incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2 no Slack, eles conseguem resolvê-los 50% mais rápido.

Conforme a TomTom avança em sua jornada tecnológica interna, a sólida parceria com o Slack ajuda a empresa a alcançar o sucesso muito mais rápido.

[Leia a história completa](#)

A TomTom resolve incidentes

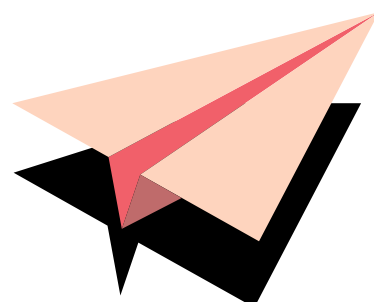
50% mais rápido ⌚

com o Slack.

“Ficar a par do que é importante no Slack é dez vezes mais rápido do que com e-mails. Tudo o que você precisa saber está em um só lugar.”



Rutger de Vries
Gerente de produto do grupo, TomTom



A Provide permite um cuidado aprimorado com a plataforma assistida pelo Slack

A **Provide** oferece a consultórios médicos novos e em expansão experiências de empréstimo simples e sem estresse. Desde sua fundação em 2013, a empresa utiliza tecnologias importantes para garantir que seus funcionários, parceiros e fornecedores tenham fluxos de trabalho otimizados.

É por isso que em 2015, quando a empresa começou a aumentar o ritmo de trabalho, o Slack se tornou a base de suas operações e comunicações. Gerenciar um empréstimo, especialmente na complexa área da saúde, envolve muitas partes, desde corretores, fornecedores e reguladores até toda a documentação e comunicação necessária que existe entre eles. Portanto, organizar essas partes em torno de objetivos claros é essencial.

Andrew Bennett, o diretor de negócios da empresa, estima que a Provide consegue gerenciar um pipeline de crédito duas a três vezes maior com o Slack integrado à sua pilha tecnológica.

Integrando seu sistema de origem de crédito com o **Criador de fluxo de trabalho** do Slack, a Provide cria automaticamente **canais** de negócios específicos, que acompanham status, analisam arquivos e permitem a

colaboração das equipes. O Criador de fluxo de trabalho atualiza os canais conforme os negócios avançam no processo de financiamento, mantendo tudo atualizado em tempo real.

O Slack também transformou a TI da Provide. A equipe frequentemente lança “épicas”, uma grande coleção de recursos lançados simultaneamente para apoiar uma linha de negócio. Quando um épico é iniciado, o líder do projeto abre um canal do Slack dedicado ao feedback das partes interessadas.

Conforme os prestadores de serviços médicos expandem seus consultórios, o Slack permite que a Provide continue dando o suporte financeiro para eles alcançarem seus objetivos.

[Leia a história completa](#)

As automações do Slack fazem a empresa economizar cerca de

10 mil horas 

de trabalho todo ano.

“É impossível superestimar o quanto o Slack transformou nossa empresa.”



Andrew Bennett
Diretor de negócios,
Provide



A OneOncology organiza dezenas de clínicas de tratamento de câncer usando o Slack

Os oncologistas que fundaram a **OneOncology** tinham o objetivo de simplificar os dados e as comunicações necessárias para tratar e gerenciar pacientes de câncer. Desde sua fundação, a empresa permite que consultórios de oncologia da comunidade permaneçam independentes e melhorem o acesso de pacientes a atendimento médico por custos menores do que em um hospital.

Os médicos são conhecidos por terem hábitos bem particulares, mas a OneOncology obteve grande sucesso implementando o Slack com esses parceiros. Todos eles estão felizes por reduzir o número de mensagens em suas caixas de entrada com **canais** dedicados no Slack, que dão a eles mais tempo offline para se conectar com os pacientes.

A colaboração entre unidades clínicas fragmentadas também é um desafio. A OneOncology criou a OneCommunity, uma plataforma online interativa e segura que inclui 15 consultórios e mais de 130 unidades clínicas nos EUA. Os médicos se comunicam instantaneamente com um serviço de assistente genômico e podem acessar conteúdo crucial para o atendimento, como listas de estudos clínicos, quadros de tumor virtual e oportunidades de aprendizado assíncrono.

Usando os **fluxos de trabalho** sem código do Slack, a equipe de medicina de precisão da OneOncology criou uma linha de apoio molecular. Isso permite que os médicos insiram as informações do paciente com marcadores

genômicos específicos. A OneOncology filtra essas informações para o especialista relevante, que fornece relatórios genômicos em um período de 24 a 48 horas.

No trabalho clínico, especialmente com o câncer, existem inúmeras pesquisas e informações novas. O canal #eom-101, por exemplo, oferece uma série educativa sobre o atendimento baseado no valor, com clipes de vídeo e um repositório de pesquisas.

A OneOncology aproveita o **Enterprise Grid** do Slack, compartimentalizando áreas de seu trabalho em workspaces separados, incluindo o da OneCommunity e outro para conversas externas hospedado no **Slack Connect**. O Enterprise Grid permite a conformidade com a HIPAA e garante a privacidade dos pacientes por meio de outras medidas para a segurança de informações de saúde protegidas.

Com o Slack e a OneCommunity, os oncologistas podem gerenciar melhor a documentação, a comunicação e o treinamento para que tenham mais tempo para se dedicar aos pacientes.

[Leia a história completa](#)

130 unidades clínicas 🤝

colaboram facilmente por meio de um único canal do Slack.

“O Slack é o tecido conjuntivo que cria uma comunidade entre as plataformas novas e existentes das corporações.”



Andy Corts
Diretor de tecnologia, OneOncology





O iFood promove operações otimizadas de RH e impulsiona a colaboração das equipes

O **iFood** é uma das maiores empresas de entrega de alimentos e itens de farmácia do Brasil. Ela se tornou popular com um app fácil de usar e cartões de benefícios flexíveis. No entanto, a expansão pode dificultar a capacidade que uma equipe tem de colaborar e trabalhar de forma eficaz. Conforme o iFood expandiu para mais de 5 mil funcionários, seu sistema de planilhas e documentos físicos começou a afetar a produtividade e prejudicou sua capacidade de entregar valor aos clientes.

Foi aí que a empresa recorreu ao Slack. O iFood descartou seus processos manuais e passou a utilizar recursos como os **clipes**, os **círculos** e o **Criador de fluxo de trabalho**. Executivos, gerentes e líderes da empresa começaram a usar clipes de áudio e de vídeo no lugar de reuniões. Em um único mês, o iFood usou mais de 15 mil círculos para facilitar discussões de equipes, reduzindo o tempo gasto em longas reuniões.

A automação também tem um papel fundamental no crescimento contínuo do iFood. A empresa já criou mais de 1.200 fluxos de trabalho e integrou mais de 500 apps para se conectar a sistemas externos como Oracle e Greenhouse.

A equipe de Recursos Humanos observou um grande avanço. Para evitar preconceitos ao avaliar novos contratados, o departamento usou a análise de rede organizacional no Slack, aproveitando os dados para gerar uma lista justa de avaliadores.

Para garantir a privacidade de dados no setor de RH, o iFood usou a **API** do Slack para criar a Judite, um bot desenvolvido para automatizar o processo de análise de desempenho, seguindo protocolos seguros de armazenamento de dados.

Utilizando o Slack como sua plataforma de produtividade inteligente, o iFood é um exemplo inspirador de como essa plataforma pode apoiar organizações que buscam centralizar, simplificar e aprimorar suas operações.

[Leia a história completa](#)

O iFood integrou mais de

1.200 fluxos de trabalho 

e **500 apps** 


“O Slack é nossa principal ferramenta de produtividade. Tomamos decisões de forma assíncrona, gerenciamos projetos e usamos vários apps que ajudam nossos FoodLovers todos os dias.”

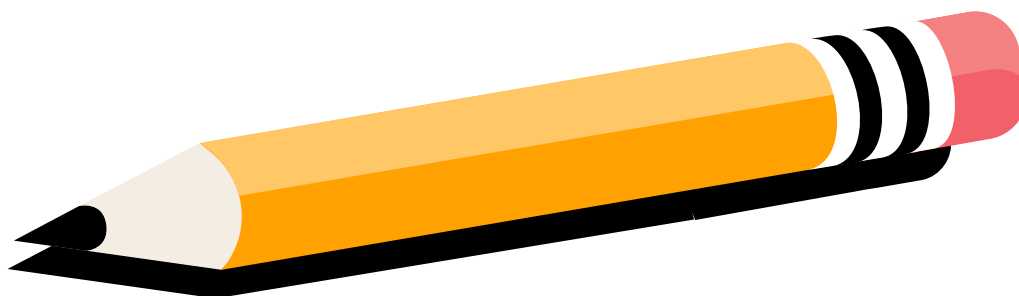


Jonas Zappa
Gerente de produto,
iFood



Sobre o Slack

O Slack é o lugar onde o trabalho acontece para milhões de pessoas diariamente, ajudando organizações de todos os setores a avançarem mais rapidamente e cumprirem suas missões. É a plataforma de trabalho alimentada por IA que centraliza as conversas e a colaboração, facilita a automatização de processos comerciais e fornece IA generativa confiável que capacita todos os funcionários a serem mais produtivos e gerarem resultados reais. Como uma empresa da Salesforce, o Slack também está profundamente integrado a todas as soluções dela, trazendo dados e insights valiosos diretamente para o fluxo de trabalho e estimulando a produtividade das equipes de vendas, atendimento e marketing. Para saber mais e começar a usar o Slack, acesse slack.com/intl/pt-br/ ou entre em contato conosco em [@SlackHQ](https://twitter.com/SlackHQ). 



As informações anteriores 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.