



22 façons d'automatiser le travail dans Slack

Pas de code ? Pas de problème. Découvrez dès maintenant comment nos clients utilisent le générateur de flux de travail.



Sommaire

Introduction	3
Chapitre 1 : Qu'est-ce que le générateur de flux de travail ?.....	4
Chapitre 2 : Flux de travail pour les ventes.....	7
Chapitre 3 : Flux de travail pour le marketing	11
Chapitre 4 : Flux de travail pour le service client	15
Chapitre 5 : Flux de travail pour l'ingénierie	18
Chapitre 6 : Flux de travail pour l'informatique.....	24
Chapitre 7 : Flux de travail pour tout le monde	27
Chapitre 8 : Lancez-vous maintenant.....	32

INTRODUCTION :

Imaginez un espace de travail où chacun, même sans savoir coder, peut accélérer son travail en automatisant les tâches répétitives. Où les rappels et les mises à jour ne sont pas seulement ponctuels, mais prédictifs, et où la charge cognitive collective est considérablement réduite.

Ce n'est pas l'espace de travail du futur, c'est le présent dans Slack. Le générateur de flux de travail est un outil no-code qui vous permet de rationaliser les processus, d'éliminer les erreurs manuelles, de réduire les changements d'environnement et de libérer un capital humain précieux pour se concentrer sur ce qui compte vraiment : l'innovation et la croissance.

Les flux de travail dans Slack peuvent être aussi simples ou complexes que vous le souhaitez, et ils peuvent même être connectés aux autres applications et services que vous utilisez pour travailler. Mieux encore, il s'agit d'un outil que tout le monde, quel que soit son bagage technique, peut mettre en œuvre en quelques clics.

Près d'un million d'utilisateurs de Slack ont créé des flux de travail qui font gagner du temps et permettent à chacun d'automatiser sans avoir à rédiger une seule ligne de code. L'équipe des opérations réseau de Sony Interactive Entertainment économise 400 heures par an grâce au générateur de flux de travail ; Credit Union 1 a renforcé son efficacité de 20 % grâce à un flux de travail qui automatise les transferts de clients ; et l'équipe financière de Canva économise près de 64 heures par semaine grâce à des points d'équipe asynchrones. Le générateur de flux de travail constitue une solution gagnant-gagnant qui allège la charge des services informatiques habituellement responsables de la création de processus de travail efficaces.

Dans cet e-book, vous découvrirez comment nous (et certains de nos clients les plus connus) utilisons le générateur de flux de travail pour tout automatiser : les approbations administratives, la signature – plus rapide – des contrats, etc.

2,75 millions

de flux de travail exécutés
chaque jour par nos clients

80 %

des personnes qui utilisent le
générateur de flux de travail occupent
des postes non techniques

35 % de gain

de temps supplémentaire grâce aux
automatisations après l'utilisation
de Slack par nos clients

1

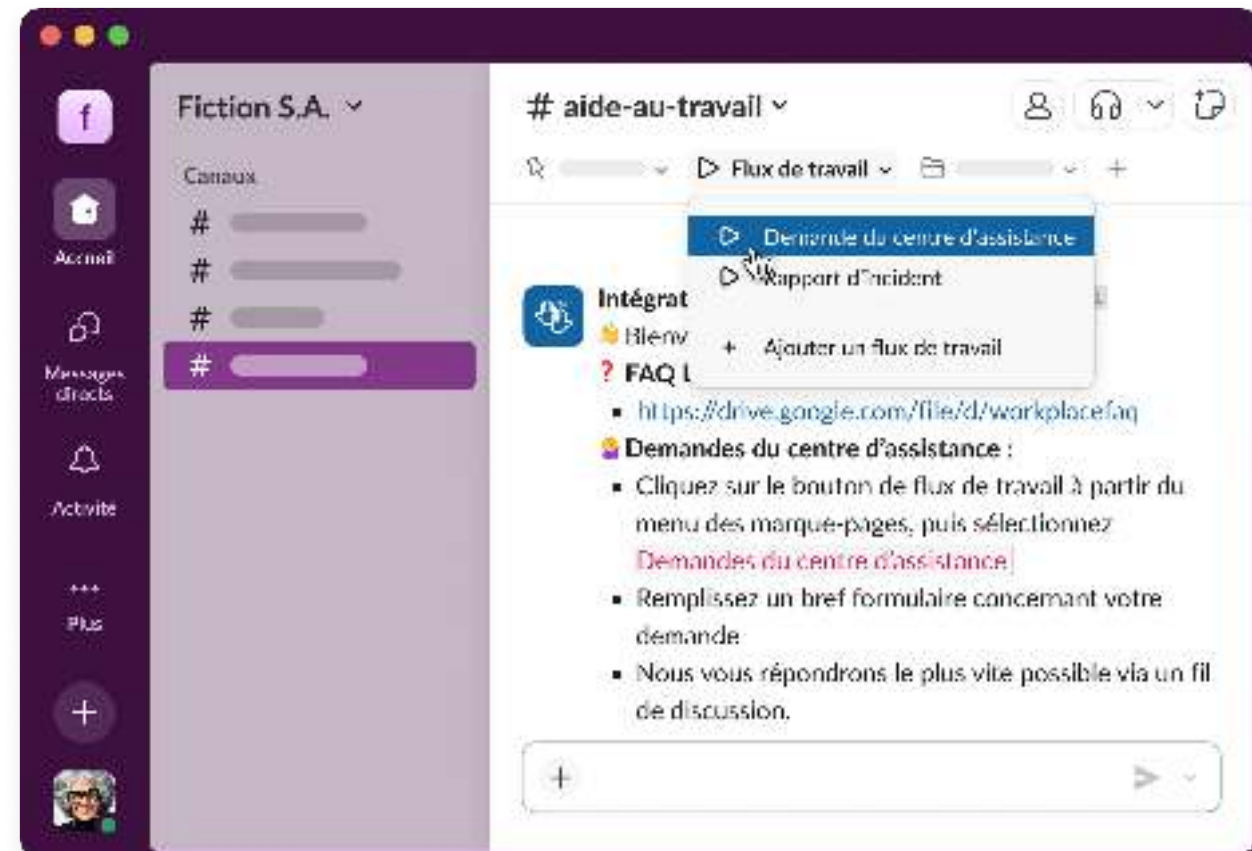
**Qu'est-ce que le
générateur de
flux de travail ?**



Qu'est-ce que le générateur de flux de travail ?

[Le générateur de flux de travail](#) est un outil qui vous aide à tout automatiser dans Slack, des tâches répétitives aux processus complexes. Les flux de travail simplifient les processus quotidiens pour que vous passiez moins de temps sur les tâches répétitives. Ils peuvent être aussi simples ou complexes que vous le souhaitez, et ils peuvent même être [connectés à d'autres applications et outils](#) que vous utilisez pour accomplir votre travail.

Les flux de travail comptent deux principaux composants : un déclencheur (comment le flux de travail se lancera) et des étapes (les actions que vous souhaitez que le flux de travail effectue).



Différents flux de travail que vous pouvez créer

Si vous pouvez l'imaginer, vous pouvez le créer. Les flux de travail sont couramment utilisés pour :

- la collecte d'informations ;
- l'envoi de rappels ;
- la gestion des demandes et des approbations ;
- la création de tickets d'assistance ;
- la mise à jour des comptes client ;
- le signalement des bugs d'ingénierie ;
- et bien plus encore.

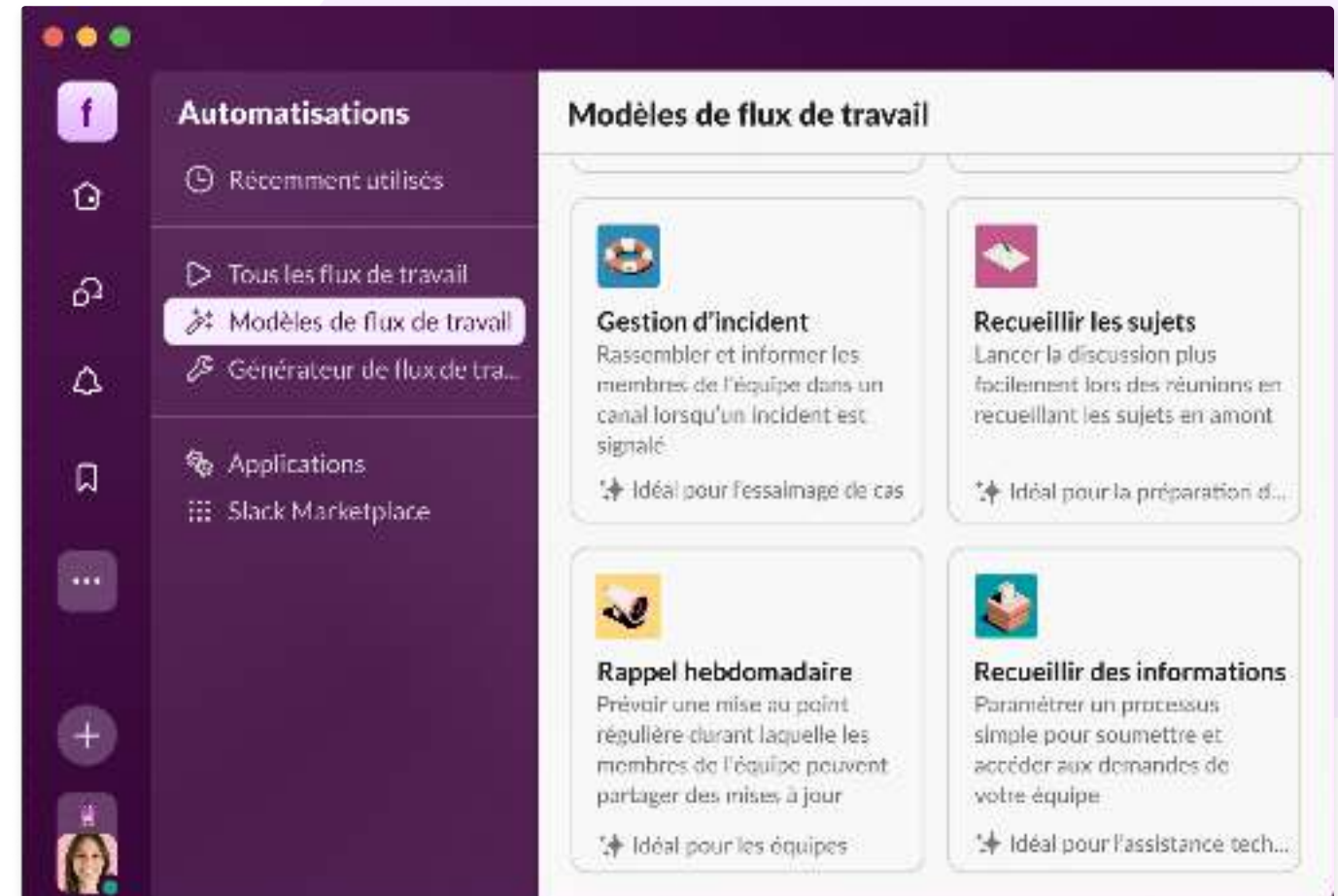
Notre tutoriel [Créer un flux de travail](#) est un excellent point de départ, mais si vous souhaitez en découvrir davantage, consultez [Créer un nouveau flux de travail dans Slack](#).

01

Où trouver des modèles de flux de travail

Vous pouvez trouver toutes sortes d'exemples et de suggestions dans le générateur de flux de travail. Suivez ces étapes pour y parvenir :

1. Sur ordinateur, cliquez sur l'ellipse (« ... ») dans votre barre latérale
2. Cliquez sur « Automatisations ».
3. Cliquez sur « Modèles »



2

Flux de travail pour les ventes



Flux de travail pour les ventes

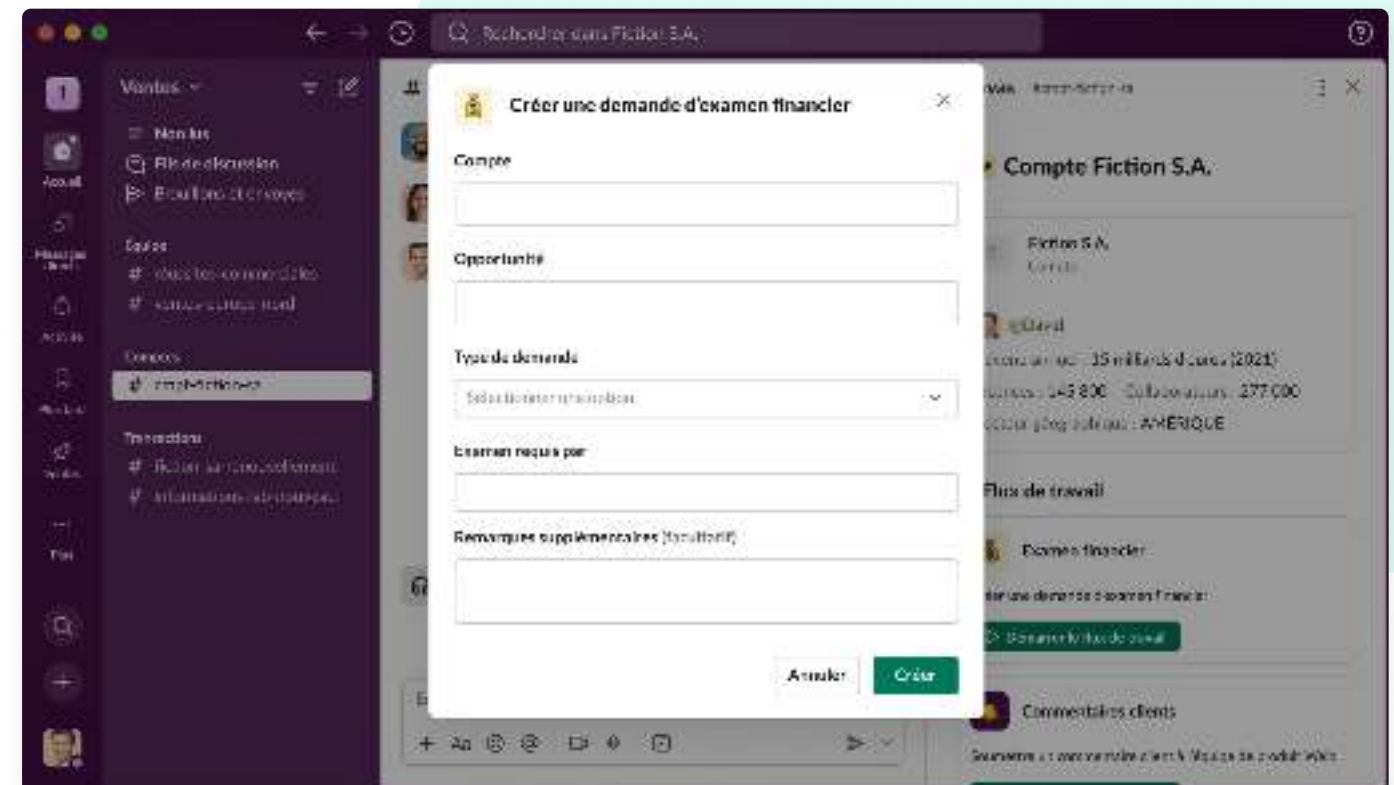
Gagner des contrats plus vite grâce à l'automatisation de la vente d'équipe

Pour gagner un contrat important, une équipe élargie et une excellente coordination sont indispensables.

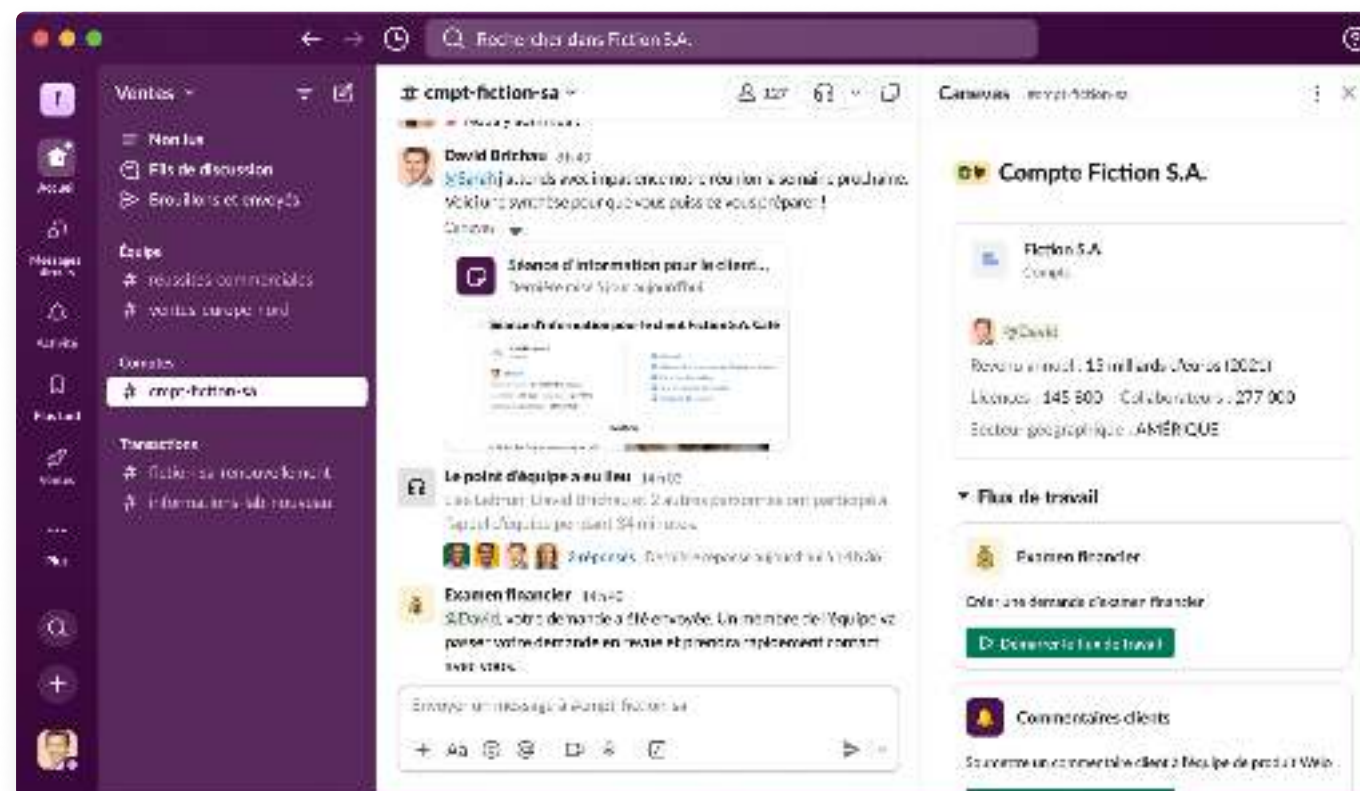
[Les équipes des opérations commerciales de Salesforce utilisent le générateur de flux de travail](#) pour faire progresser les tâches en informant les vendeurs du statut de chaque contrat, ce qui permet à chacun d'aborder les activités de manière proactive. Collectivement, elles économisent plus de 800 heures par semaine grâce aux flux de travail automatisés.

[Salesforce](#) utilise des flux de travail pour rappeler automatiquement aux commerciaux de partager :

- Des rapports sur les réussites
- Des rapports sur le pipeline
- Des points hebdomadaires
- Des audits mensuels
- Des fiches de présence hebdomadaires
- Des relevés de dépenses mensuels



Le générateur de flux de travail fonctionne de manière transparente avec les autres outils intégrés à Slack, ce qui permet aux commerciaux de gagner du temps en passant d'une plateforme à l'autre. Et grâce à [plus de 65 connecteurs](#), vous pouvez permettre aux flux de travail d'agir dans un autre outil (par exemple, créer une ligne dans une feuille Google ou ajouter une tâche à votre suivi de gestion de projet dans Asana) ce qui facilite l'automatisation du travail qui s'étend à tous vos outils, sans quitter Slack.



Rationaliser le processus décisionnel transversal

De nombreuses équipes, documents et systèmes sont sollicités au cours d'un processus de prêt financier, ce qui peut affecter la coordination des parties prenantes et le respect de délais serrés. [Provide](#), une société de financement en ligne, [s'appuie sur les canaux Slack](#) pour collaborer afin d'améliorer l'expérience des clients. Les membres de l'équipe peuvent suivre les statuts, examiner les dossiers et avoir accès aux mêmes informations contextuelles par le biais de canaux dédiés à des contrats spécifiques.

Le générateur de flux de travail met automatiquement à jour les canaux au fur et à mesure de l'avancement du processus de financement, créant ainsi une source unique de vérité pour toutes les personnes impliquées.

« Que vous soyez un souscripteur, un spécialiste des opérations de prêt, un vendeur interne, un agent de clôture ou tout autre contributeur opérationnel, vous êtes automatiquement ajouté au canal du contrat dans lequel vous êtes censé vous trouver », explique Andrew Bennett, PDG de Provide. « Cela nous permet de prendre des décisions rapides, précises et bien documentées lorsque des problèmes surviennent inévitablement au cours d'une transaction. Il serait beaucoup plus difficile de générer cette source unique de vérité si nous nous appuyions uniquement sur les e-mails ou même sur le fil d'actualité de notre logiciel, que nous avons d'ailleurs configuré pour cataloguer automatiquement les messages épinglés sur le canal Slack de l'affaire. »

Selon lui, ces automatisations permettent à l'entreprise d'économiser environ 10 000 heures de travail par an. Ces heures récupérées représentent plus qu'une simple amélioration de l'efficacité interne : elles permettent de gérer un pipeline plus important, d'améliorer le bien-être des salariés ainsi que l'expérience client.



3

Flux de travail pour le marketing



Flux de travail pour le marketing

Favoriser la coordination de l'équipe et accélérer les approbations

La rapidité est importante dans le monde professionnel, et d'autant plus pour les équipes marketing qui opèrent dans des environnements concurrentiels. C'est pourquoi [Salesforce s'appuie sur le générateur de flux de travail](#) pour automatiser le processus d'approbation lors de la planification des campagnes marketing.

Les flux de travail consacrés aux approbations rassemblent et envoient automatiquement toutes les informations requises afin que les intervenants puissent rapidement examiner les résumés et signer en quelques minutes. Les fichiers et les documents centralisés dans les flux de travail Slack permettent de faire avancer le travail. La plateforme Slack dispose d'une fonctionnalité de [recherche](#) très efficace, c'est pourquoi les flux de travail permettent également d'informer les équipes sur la manière d'agir pour des demandes similaires. Les informations contenues dans les flux de travail et leurs fils de discussion fournissent des données contextuelles sur les demandes, notamment les personnes impliquées dans la prise de décision et le délai d'exécution.

« Je ne me perds plus dans mes recherches d'informations. De plus, les approbations ne sont plus retardées, comme c'était le cas avant que nous n'adoptions Slack », déclare Vikram Mediratta, directeur principal du marketing d'entreprise chez Salesforce. « Il est beaucoup plus facile d'être dans un seul système. Les résumés sont clairs, nets et exploitables, et les flux de travail me permettent d'être très efficace, que j'utilise Slack sur mon ordinateur portable ou sur mon téléphone lorsque je suis en déplacement. »

Lancer l'approbation

Nom de l'approbation (cela vous permettra de la retrouver plus tard)

Donnez un nom reconnaissable à cette approbation

Qu'est-ce qui doit être approuvé ?

Décrivez votre demande d'approbation

Qui doit approuver votre demande ?

Sélectionner des utilisateurs

Combien d'approbateurs doivent valider votre demande pour qu'elle soit considérée comme approuvée ?

Tous les approbateurs

Où cette approbation doit-elle être publiée ?

test

Annuler Obtenir l'approbation

Valider les requêtes d'événements et surveiller leurs retombées

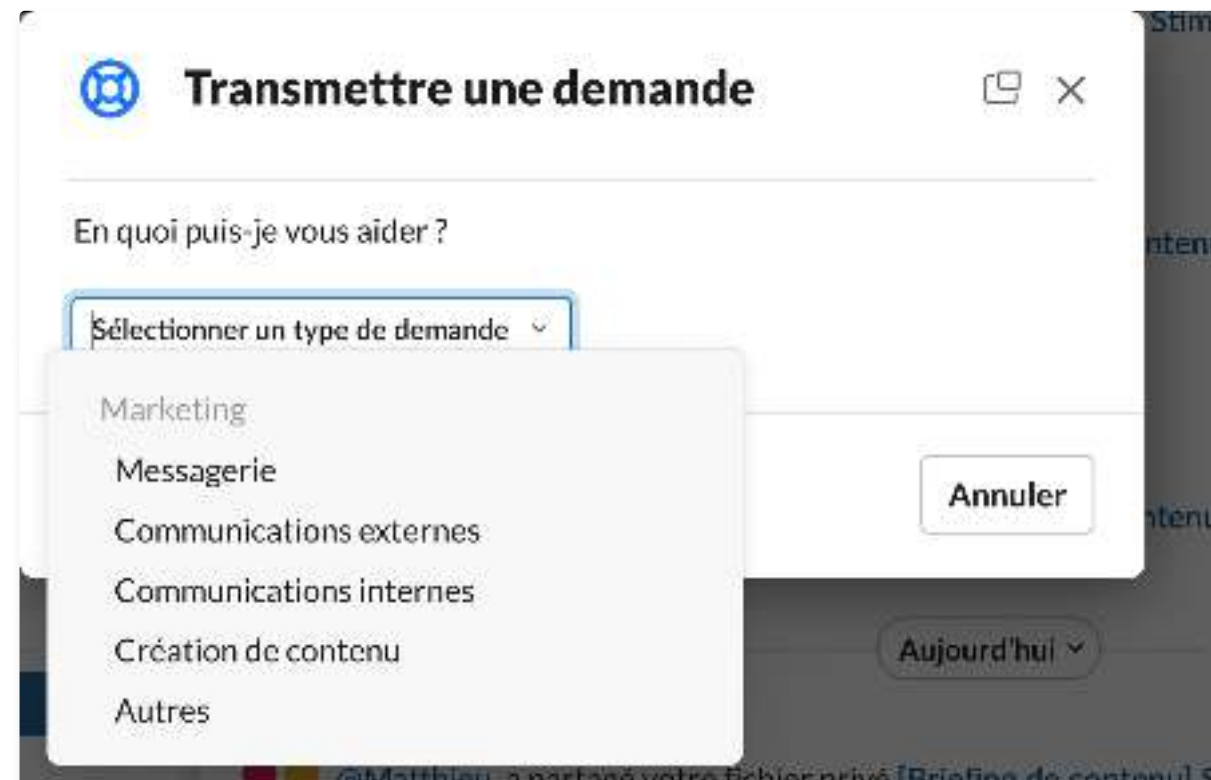
[Mixology](#), une chaîne de magasins de vêtements de marque pour femmes, organise des collectes de fonds, des pop-ups et des défilés dans ses magasins afin d'attirer de nouveaux clients et de collecter des fonds pour les associations caritatives et les organisations à but non lucratif qu'elle soutient. En raison du grand nombre d'événements, l'entreprise avait besoin de rationaliser le processus de gestion des partenaires et de la logistique.

Dans ce but, l'équipe de direction de Mixology a créé un flux de travail pour les requêtes d'événements. Celui-ci invite les équipes des magasins à fournir les informations nécessaires, telles que l'emplacement du magasin, le type, la date et l'heure de l'événement. Une fois la requête soumise, elle est envoyée sur un canal privé pour être examinée et approuvée. Le flux de travail envoie ensuite un emoji spécifique au magasin demandeur pour lui indiquer si la requête a été validée. Ces informations sont automatiquement enregistrées dans la base de données de l'entreprise afin que l'équipe puisse suivre tous les événements et leur impact tout au long de l'année.

Répondre aux questions et fournir des ressources aux spécialistes de la commercialisation des produits

Vous est-il déjà arrivé d'avoir une question relative au marketing, mais de ne pas savoir à qui la poser ? [Salesforce utilise un flux de travail d'aide pratique](#) qui permet aux salariés d'envoyer des tickets d'aide dans un canal désigné, où un expert peut apporter une solution. Les informations collectées et partagées dans chaque flux de travail restent visibles sur le canal et sont archivées dans la recherche, ce qui permet d'aider les collaborateurs qui feront face à un problème similaire à l'avenir.

« Lorsque je pose des questions, j'apprécie de pouvoir suivre les questions et les réponses dans les canaux afin de découvrir des tendances, explique Aaron Kelly, directeur du marketing produit senior chez Salesforce. Cette visibilité nous montre les possibilités d'autonomisation, et nous oriente vers le point sur lequel nos parties prenantes ont le plus besoin d'explications. »



Erin Oles, vice-présidente senior des événements stratégiques chez Salesforce, est à la tête de l'équipe responsable de [Dreamforce](#), le plus grand événement annuel organisé par Salesforce. Son équipe a elle aussi recours aux flux de travail pour organiser et trier les questions des participants.

« En tant que responsable, l'une des meilleures décisions que vous puissiez prendre est de donner à votre équipe les moyens de travailler vite, explique Erin. Slack m'aide à éliminer les obstacles et à transmettre rapidement à mon équipe les informations dont elle a besoin tout en améliorant la visibilité dans toute l'entreprise. Une telle visibilité nous aide à prendre nos responsabilités et à donner une direction claire à nos missions, que suivra toute l'équipe. »



4

Flux de travail pour le service client



Flux de travail pour le service client

Créer une meilleure expérience client grâce aux données en temps réel

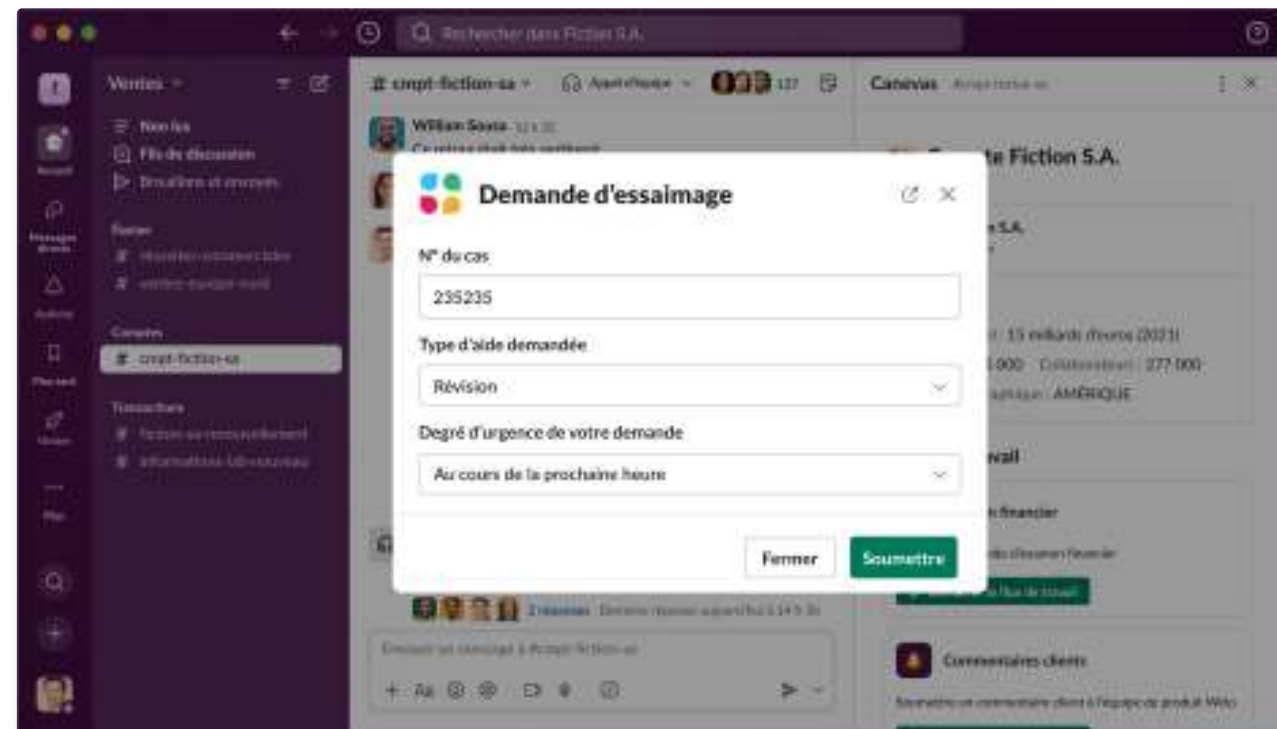
En Alaska, [la Credit Union 1](#) s'est démarquée sur un marché bancaire concurrentiel en proposant un service plus rapide et complet à ses membres.

[Son équipe de guichetiers utilise un flux de travail](#) pour envoyer aux gestionnaires de relations des pistes et des recommandations lorsque les membres de la coopérative de crédit viennent dans les agences et discutent de leurs besoins. Il existe également un flux de travail qui achemine les demandes de suivi des membres vers des spécialistes qui peuvent répondre à ces demandes, telles que la souscription d'un prêt automobile ou l'ajout d'un signataire autorisé sur un compte. Le flux de travail invite les salariés à saisir le nom du membre, son numéro de téléphone, le type de demande, son statut et tout autre détail clé. Le spécialiste qui reçoit la demande sait alors exactement ce dont le membre a besoin, ce qui lui permet d'offrir une assistance plus rapide.

« Les flux de travail nous aident à normaliser notre communication », déclare Mark Burgess, PDG. « Imaginons que nous ayons 150 salariés dans nos succursales : s'ils prennent chacun des rendez-vous avec les membres à leur manière, cela prendrait une éternité et nous raterions des informations précieuses. Grâce au générateur de flux de travail, nous sommes en mesure d'automatiser ce processus, ce qui nous a permis de gagner 20 % de temps. »

Essaimer pour résoudre les problèmes liés à l'expérience client

L'équipe chargée de l'expérience client de Slack aide des milliers d'utilisateurs chaque jour. Pour les problèmes complexes, cela signifie souvent qu'il est nécessaire de consulter des experts avant de trouver une solution.



Les clients ont besoin que leurs problèmes soient résolus le plus rapidement possible, c'est pourquoi la rapidité et l'agilité sont primordiales dans ce domaine. Notre équipe chargée de l'expérience client a mis en place un flux de travail qui transfère les demandes vers des canaux dédiés où travaillent des ingénieurs spécialisés.

Les résultats correctement mis en page sont affichés sur les canaux de ce groupe et les experts procèdent alors au triage. Lorsque quelqu'un « s'attribue » le problème en cliquant sur un bouton, l'agent qui l'a publié reçoit un message lui indiquant qui enquête sur le problème.

Trouver des experts qui peuvent répondre aux questions

Slack permet aux unités d'assistance de résoudre rapidement des problèmes majeurs grâce à l'outil Expert Finder de Salesforce dans [Service Cloud](#). Expert Finder est intégré au flux de travail d'essaimage de Slack et aide à connecter automatiquement les équipes d'assistance aux bons experts en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leurs capacités. Et grâce à [l'application mobile](#), les techniciens sur le terrain disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour fournir un service complet, où qu'ils soient.

Voici comment cela fonctionne : si un ingénieur a besoin d'aide sur un problème, il lance une demande dans Service Cloud et sélectionne l'outil Expert Finder lorsqu'il y est invité. L'essaimage est créé et le flux de travail ajoute automatiquement les ingénieurs, les unités et les experts transversaux pertinents via les canaux Slack pour traiter le problème.

L'intégration de Slack avec Service Cloud réduit le changement de contexte entre les deux outils, car les conversations sur le problème peuvent se dérouler dans la console de Service Cloud ou dans Slack. Les utilisateurs peuvent rapidement ajouter les informations obtenues dans Slack aux détails du dossier dans Salesforce afin de ne pas perdre d'informations importantes.

Lorsqu'un problème est résolu, les utilisateurs peuvent créer un [article de connaissances Salesforce](#) dans Slack sur la base de la conversation de l'essaimage, afin que les enseignements tirés puissent être facilement retrouvés si un autre agent est confronté au même problème par la suite.

5

Flux de travail pour l'ingénierie



Flux de travail pour l'ingénierie

Organisation de points d'équipe quotidiens ou de sessions de réflexion hebdomadaires

Les réunions de mise à jour sont utiles pour la gestion de projet, mais peuvent importuner les salariés. Au lieu d'interrompre le flux de travail de notre équipe d'ingénieurs pour une réunion 5 minutes, tout le monde publie ses mises à jour dans Slack.



Ils créent des rappels quotidiens ou hebdomadaires qui sont diffusés dans le canal de l'équipe, et demandent à chaque collaborateur de publier ses réponses sous forme de fil de discussion. Ils peuvent aussi créer un formulaire rapide pour concentrer les réponses de l'équipe sur des questions et des évaluations importantes.

Création d'un formulaire de commentaires simple d'utilisation

Les idées brillantes peuvent provenir de n'importe quel service de l'entreprise, et pas seulement des développeurs, c'est pourquoi nous avons fait en sorte qu'il soit aussi facile que possible de les recueillir.

L'équipe d'ingénierie utilise le générateur de flux de travail pour créer un formulaire pour n'importe quel canal où les ingénieurs peuvent discuter facilement d'idées ou de bugs potentiels. Le formulaire est simple : il suffit de poser une ou deux questions. Dès lors, ils mettent en forme automatiquement les meilleures idées ou les problèmes cruciaux dans des tickets Jira ou des tâches Asana.



The image shows a Slack interface for a 'Demande de fonctionnalité' (Feature Request) form. At the top left is a lightbulb icon, and at the top right are icons for sharing and closing. The title 'Demande de fonctionnalité' is centered at the top. Below the title is the question 'Quelle est votre idée ?'. A large text input area is provided for the user to enter their idea. At the bottom right, there are two buttons: 'Fermer' (Close) and 'Soumettre' (Submit).

Collecte des votes de votre équipe (dans le cadre d'un hackathon, par exemple)

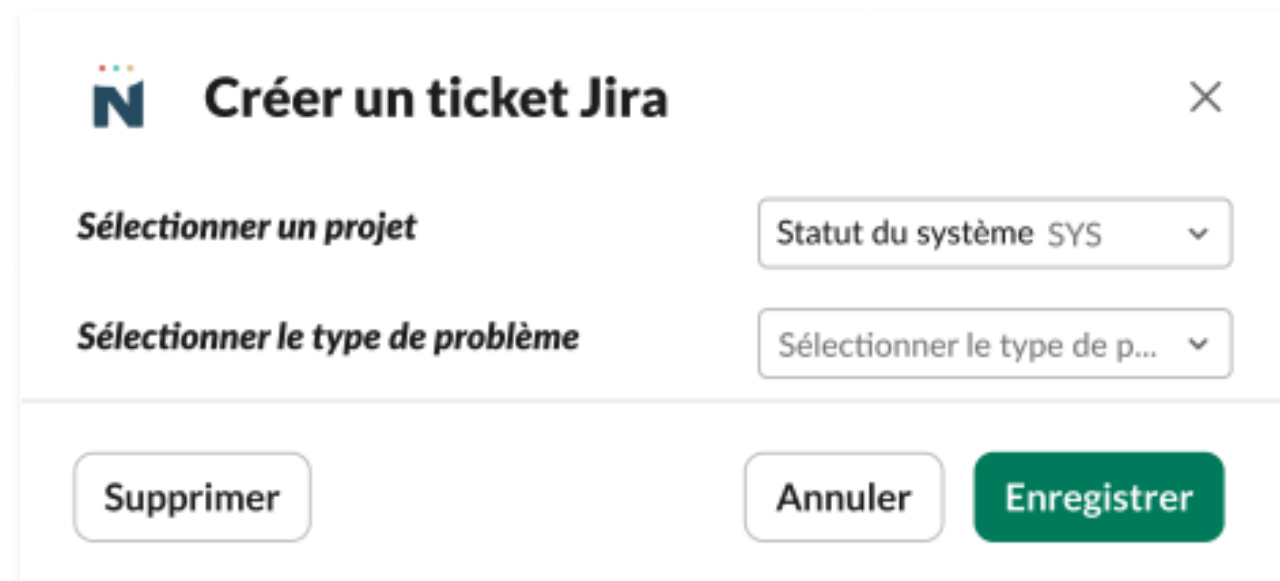
L'un de nos clients a trouvé une façon particulièrement astucieuse d'utiliser le générateur de flux de travail. Il a organisé un hackathon interne et recueilli les votes pour désigner les gagnants via Slack.

Le processus de vote commence lorsque l'organisateur du hackathon publie des instructions dans le canal des développeurs, indiquant aux membres qu'ils doivent utiliser un emoji spécifique pour lancer le processus de vote. Ceux qui réagissent avec l'emoji reçoivent automatiquement un formulaire de vote via un message Slack. Les résultats sont ensuite téléchargés sous la forme de fichier CSV afin de comptabiliser rapidement les votes.

Flasher et suivre un rapport de bug

À l'instar d'une nouvelle idée de fonctionnalité, les nouveaux bugs peuvent être repérés par les clients et les collègues. C'est pourquoi nous permettons à tout le monde chez Slack de créer de nouveaux tickets et de suivre les résolutions sans même quitter Slack.

Tout d'abord, l'équipe d'ingénierie met en place un canal dédié, comme #ios-bugs. Ensuite, elle publie un flux de travail standardisé pour le canal. Dès lors, les ingénieurs sont en mesure d'ajouter une étape automatisée « Créer un ticket Jira » dans le processus de signalement des bugs.



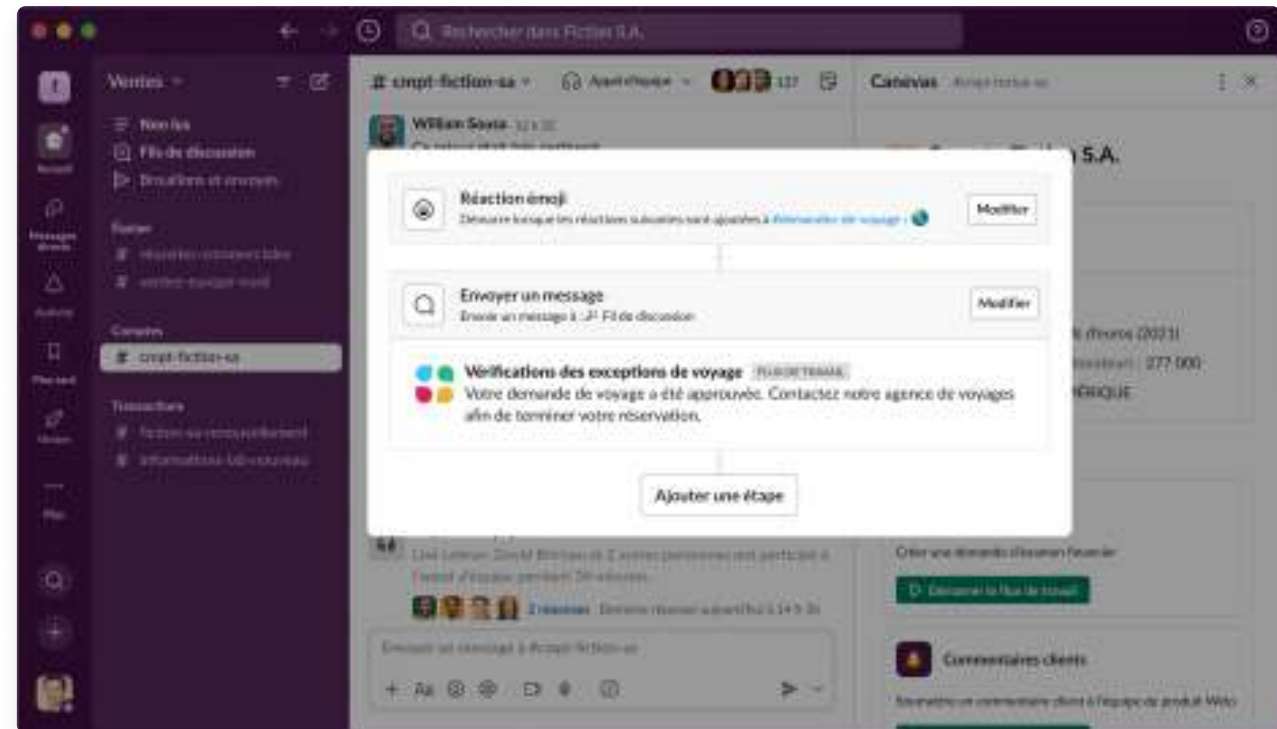
The screenshot shows a Slack workflow step titled 'Créer un ticket Jira'. It features a header with the Slack logo and a close button. Below the header, there are two rows of labels and dropdown menus: 'Sélectionner un projet' and 'Statut du système SYS', followed by 'Sélectionner le type de problème' and 'Sélectionner le type de p...'. At the bottom, there are three buttons: 'Supprimer', 'Annuler', and 'Enregistrer'.

Vous n'utilisez pas Jira ? Pas de problème. Le générateur de flux de travail [s'intègre](#) à de nombreux outils populaires de suivi des bugs, ou bien vous pouvez simplement suivre les tickets dans votre canal Slack.

Lancer une tâche à l'aide d'un émoji

Les flux de travail peuvent être déclenchés de multiples façons, même avec un émoji. Lorsqu'un émoji est utilisé pour « s'attribuer » une requête, vous pouvez déclencher automatiquement un flux de travail qui envoie un formulaire au demandeur.

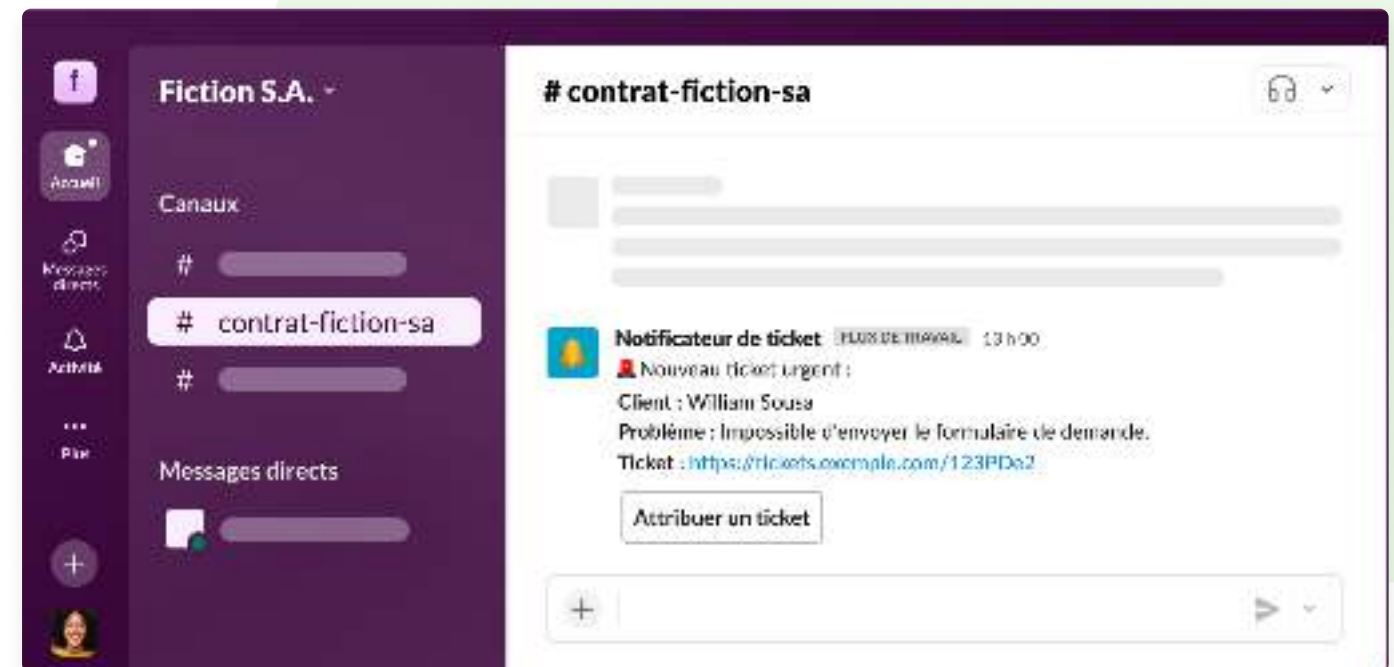
Voici un exemple pour une demande de déplacement :



Associer ces déclencheurs vous permet de créer des applications assez complexes pour votre équipe en quelques minutes seulement dans le générateur de flux de travail.

Utiliser des webhooks pour les applications sans intégration Slack

Plusieurs équipes logicielles qui utilisent des services cloud pour gérer leur travail nous ont dit qu'elles avaient choisi un fournisseur ne disposant pas encore d'un moyen facile pour envoyer des mises à jour dans Slack. Mais ces services ont souvent des webhooks, et quand c'est le cas, vous pouvez [utiliser un flux de travail pour gérer les messages entrants](#) de vos serveurs, systèmes et hôtes. Utilisez-le pour recevoir des alertes lorsqu'un service tombe en panne, ou pour des mises à jour lorsqu'un statut change dans un autre système.



6

Flux de travail pour l'informatique



Flux de travail pour l'informatique

Rechercher et résoudre des bugs

[Roku utilise le générateur de flux de travail](#)

de Slack pour créer des flux de travail sans code qui automatisent toutes les tâches, de la demande de maintenance au signalement de bugs techniques en passant par l'intégration des salariés.

Lorsqu'un nouveau collaborateur rejoint l'équipe, un flux de travail d'intégration lui indique les étapes à suivre pour bien démarrer et lui fournit des ressources et des informations essentielles sur son travail.

Les flux de travail sont également utilisés pour signaler automatiquement les bugs techniques aux ingénieurs. J'ai une télévision Roku et si je rencontre une erreur, je peux la signaler en ouvrant Slack sur mon téléphone et en cliquant sur « Soumettre un bug », explique Tristan Cary, gestionnaire principal des applications d'entreprise chez Roku. « Le flux de travail déclenchera un ticket qui alertera nos ingénieurs pour qu'ils examinent le bug et évaluent la situation. »

Rationaliser la collecte des données

La résolution des incidents est une question de rapidité, et toute inefficacité peut ralentir le processus. C'est pourquoi l'entreprise d'ameublement en ligne [Wayfair gère les problèmes d'inventaire](#) via Slack et le générateur de flux de travail.

Comme de nombreux clients de Slack, Wayfair utilise un canal Slack pour collecter les rapports d'incidents. Les responsables de l'inventaire, un groupe d'environ 50 personnes qui gèrent l'inventaire sur l'ensemble du site, peuvent lancer un flux de travail pour signaler des problèmes qui sont souvent extrêmement urgents. Une fois le problème relayé, un message est automatiquement envoyé au canal pour en informer l'équipe informatique.

Mais c'est là que la vraie magie opère. Wayfair a également mis en place un flux de travail qui permet à l'équipe informatique d'agir sur ces messages en répondant simplement par un émoji spécifique. Cela déclenche un flux de travail automatisé qui met à jour une feuille de calcul Google connectée et compile toutes les données pertinentes du canal Slack. L'entreprise dispose ainsi d'une feuille Google centralisée et facilement accessible, avec des liens directs vers chaque rapport Slack, ce qui évite d'avoir à parcourir et à rechercher des informations dans le canal pour les rassembler.

Ces automatisations simples permettent à l'équipe d'économiser deux heures par semaine. Avec le générateur de flux de travail, Wayfair réduit les recherches manuelles, assure des comptes rendus cohérents et offre une expérience transparente à l'entreprise.

Fiabilisation des opérations d'un réseau mondial 24 h/24 et 7 j/7

La rapidité est essentielle lorsqu'il s'agit de maintenir les opérations de réseau pour une plateforme de jeu mondiale, et toute automatisation est bonne à prendre. C'est pourquoi [Sony Interactive Entertainment](#) a créé 650 flux de travail pour faciliter la gestion d'un canal Slack soutenant plus de 2 000 ingénieurs PlayStation dans le monde.

Par exemple, l'équipe du centre d'opérations réseau de l'entreprise a créé un flux de travail qui déclenche une réponse automatisée aux questions fréquemment posées, ce qui permet de gagner une minute cruciale sur les demandes. Un autre flux de travail automatisé envoie des rapports sur l'état du réseau au canal toutes les trois heures, 24 h/24, ce qui permet aux cadres dirigeants d'être informés de l'état du réseau sans avoir à quitter Slack.

« Slack joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'efficacité de notre équipe pour soutenir nos ingénieurs et gérer les opérations de notre réseau de manière numérique », explique Nick Gratton, directeur du centre d'opérations du réseau. « Il nous aide à maintenir les performances du réseau PlayStation 24 h/24, 7 j/7, ce qui se traduit par de meilleures expériences pour les joueurs. Dans notre domaine, chaque seconde compte, et le fait de pouvoir facilement automatiser un grand nombre de nos processus avec Slack nous a permis d'économiser en moyenne 400 heures par an. »

« Grâce aux intégrations avec des applications de base telles que ServiceNow, Jira, Jenkins et BigPanda, l'équipe peut facilement transmettre des données pertinentes aux bonnes personnes et s'aligner sur les fils de discussion pour une prise de décision plus rapide et plus éclairée. »



7

Flux de travail pour tout le monde



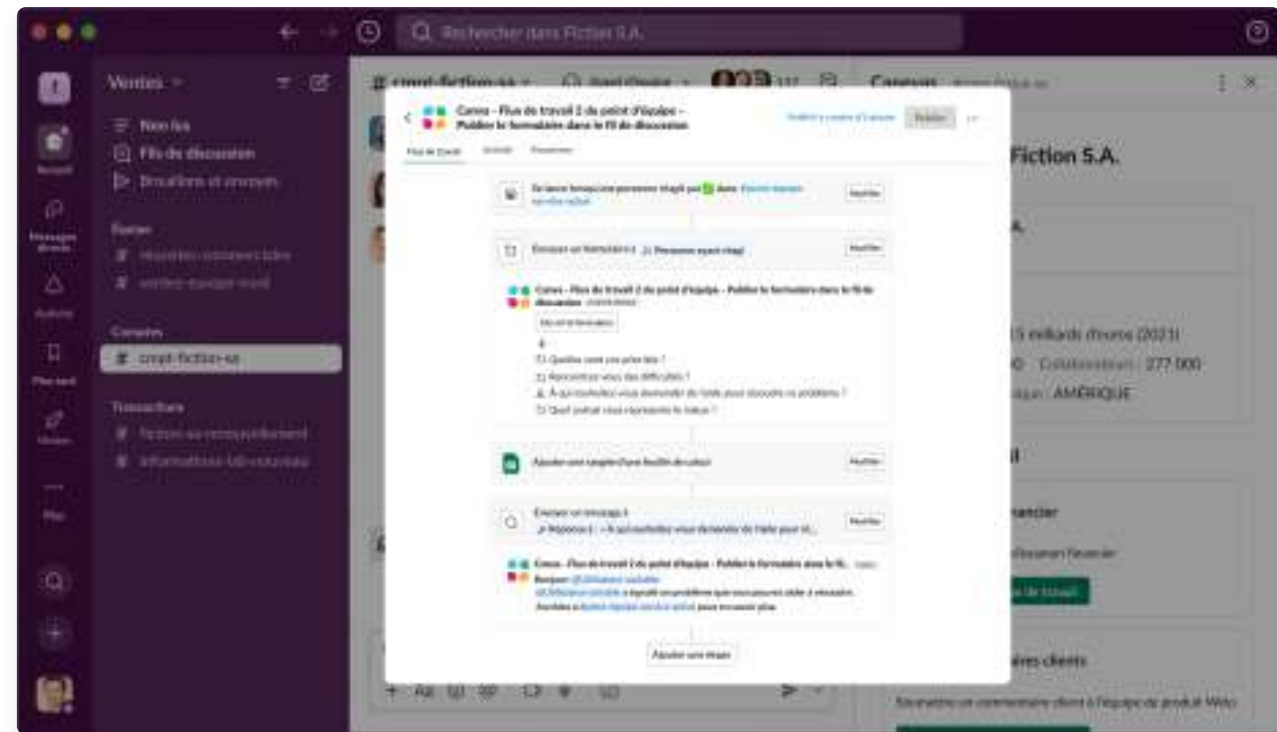
Flux de travail pour tout le monde

Coordonner votre équipe indépendamment des fuseaux horaires ou des horaires de travail

[Canva](#), la plateforme de création graphique en ligne, s'appuie sur des flux de travail pour réduire le nombre de réunions en partageant des mises à jour de statut de manière asynchrone.

Avant d'intégrer le générateur de flux de travail, [l'équipe financière de Canva](#) passait en moyenne 1,5 heure par semaine en réunion de travail, soit 67,5 heures par semaine pour l'ensemble de l'équipe.

Pour une équipe en pleine croissance jonglant avec de multiples priorités et fuseaux horaires, il était nécessaire de mettre en place un moyen d'avoir plus de conversations asynchrones et de prendre des décisions tout en consacrant plus de temps à la réalisation de leurs « objectifs ambitieux et un peu fous ». La solution de Canva ? Des [flux de travail préconçus dans Slack](#).



« Grâce au générateur de flux de travail, l'équipe financière consacre désormais cinq minutes par semaine aux mises à jour de statut », explique Chantal Plank, qui travaille aux opérations d'approvisionnement chez Canva. « Le gain de temps total par semaine est de 63,75 heures pour l'ensemble de l'équipe, ce qui nous permet de nous concentrer sur les projets à fort impact qui ajoutent de la valeur à notre équipe et à notre communauté dans le monde entier. »

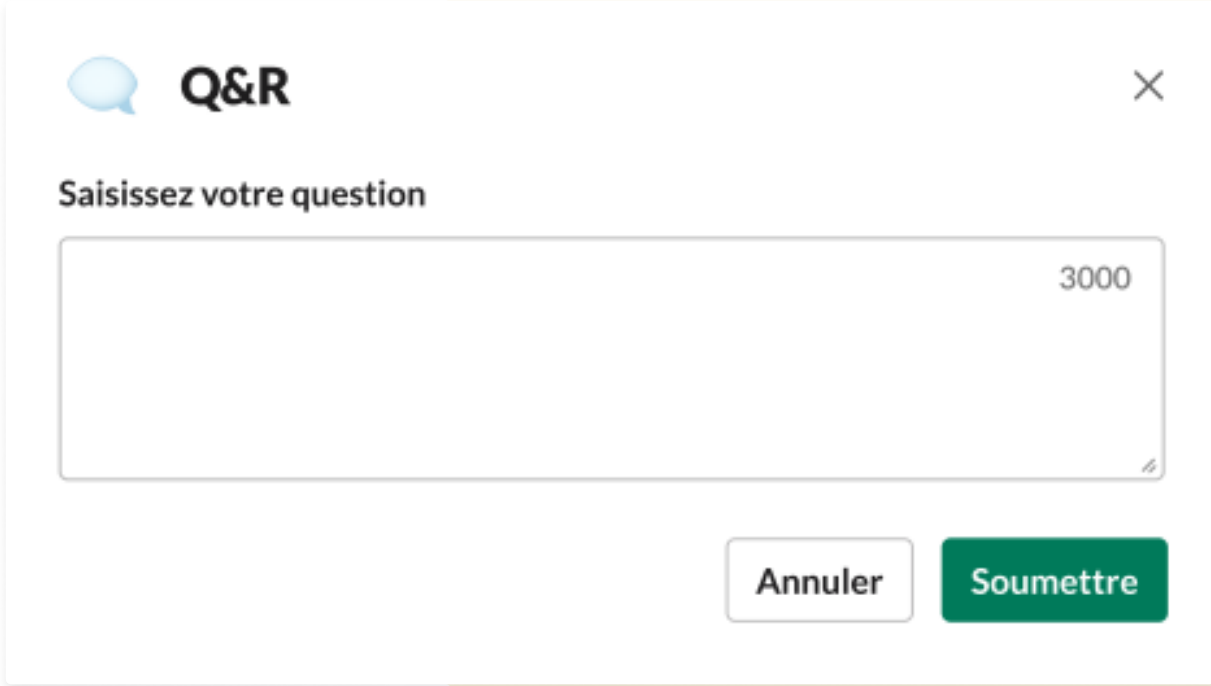
Grâce au générateur de flux de travail, les collaborateurs de Canva passent moins de temps en réunion et plus de temps à se concentrer sur le travail qui compte, le partage du contexte et la cohésion de l'équipe. Le résultat ? Des équipes impliquées, productives et efficaces, des partenariats transverses qui peuvent s'attaquer aux problèmes ensemble, et moins de changements de contexte grâce aux intégrations d'applications et aux communications au sein des canaux.

Organiser des séances de questions-réponses avec les collaborateurs

Chez Slack, l'une des choses dont nous sommes le plus fiers est l'implication et l'enthousiasme qui se manifestent lors de nos réunions mensuelles. Nous soutenons cette participation en faisant en sorte qu'il soit aussi facile que possible pour les salariés de s'impliquer et de poser des questions. Avec des bureaux dans le monde entier et de nombreux collaborateurs en télétravail, il est un peu plus compliqué de collecter les questions qu'en faisant circuler un micro.

Au lieu de cela, nous demandons aux personnes qui ont des questions de rejoindre le canal #all-hands-and-events, où ils peuvent cliquer sur le bouton de flux de travail ⚡ dans la partie supérieure du canal pour déclencher le flux de travail « J'ai une question ».

Le formulaire d'envoi de question s'affiche alors :



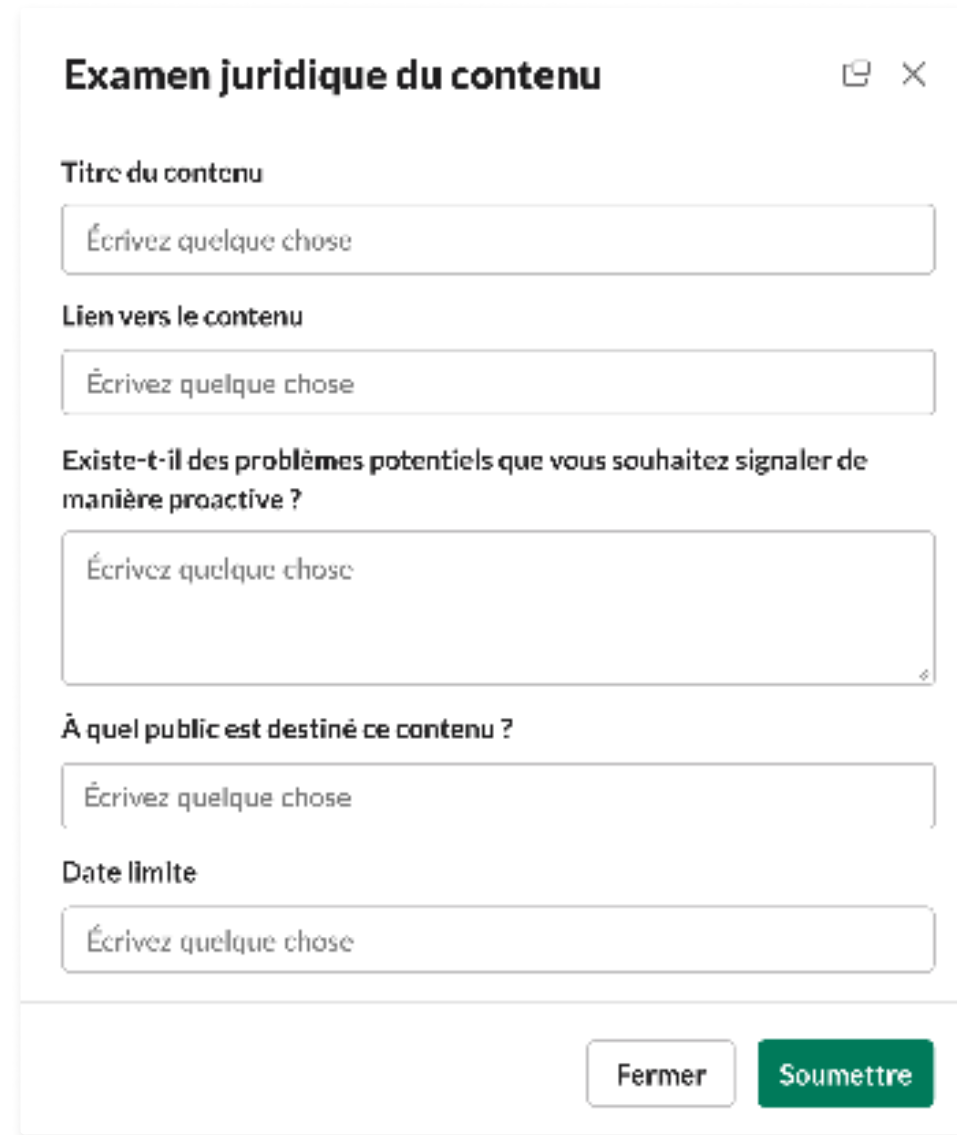
Ces soumissions sont envoyées sur un canal privé où notre équipe de communication interne les classe par ordre de priorité et désigne un coéquipier pour les poser en direct au nom de la personne concernée. Le résultat constitue un forum ouvert qui donne la parole aux bureaux et membres de l'équipe à distance, ainsi qu'aux personnes introverties qui sont sur place.

07

Rationalisation des examens juridiques

Avant de publier des documents marketing ou d'autres communications (cet e-book par exemple), l'équipe juridique de Slack souhaite éviter les problèmes juridiques potentiels.

Avec le générateur de flux de travail, l'équipe juridique a créé un processus d'examen simple qui recueille et standardise les demandes, fait circuler des rappels clés et accélère les approbations.



The screenshot shows a Slack form titled "Examen juridique du contenu". It contains five text input fields, each with the placeholder text "Écrivez quelque chose". The fields are labeled: "Titre du contenu", "Lien vers le contenu", "Existe-t-il des problèmes potentiels que vous souhaitez signaler de manière proactive ?", "À quel public est destiné ce contenu ?", and "Date limite". At the bottom right of the form are two buttons: "Fermer" (white with a grey border) and "Soumettre" (green).

Le formulaire ci-dessus est lancé à partir du canal dédié **#content-legal-review**, les résultats étant automatiquement publiés dans le canal pour une plus grande visibilité.

Au même moment, le demandeur reçoit un message direct important qui lui rappelle les problèmes courants qui sont signalés, de sorte qu'il peut procéder de manière proactive aux modifications nécessaires avant que l'équipe juridique ne les examine.

À partir de là, un membre de l'équipe juridique ajoute un emoji 📌 au message pour « se l'attribuer » et indiquer au demandeur qu'un examen est en cours. Lorsque l'examen est terminé, l'approbateur ajoute un emoji ✅. Entre-temps, toute question ou modification nécessaire est communiquée dans un fil de discussion.

De nombreuses autres équipes de Slack utilisent des [flux de travail similaires](#). Par exemple, notre équipe des réseaux sociaux utilise un flux de travail pour les demandes de contenu, tout comme notre équipe de conception pour les briefings.



Enseigner aux nouveaux collaborateurs votre propre culture Slack

La formation au produit Slack est essentielle à notre expérience d'intégration. Nous avons développé une documentation personnalisée afin que chaque nouveau collaborateur sache comment télécharger, lancer et se connecter à Slack, ainsi qu'optimiser son espace de travail.

Nous avons automatisé ce processus grâce à un canevas d'intégration qui inclut les ressources nécessaires aux collaborateurs pour fournir le meilleur d'eux-mêmes. Dans le [canevas](#), un responsable peut inclure une liste des tâches à réaliser la première semaine : rejoindre plusieurs canaux d'un simple clic, visionner des vidéos de formation, consulter des fichiers utiles. Il peut également intégrer des flux de travail interactifs, par exemple pour demander un téléphone professionnel ou organiser un appel vidéo avec des collaborateurs d'autres services, sans jamais quitter Slack.

8

Lancez-vous maintenant



Lancez-vous dès aujourd'hui

En utilisant ces fonctionnalités de base, vous pouvez créer toutes sortes de flux de travail intéressants pour faire gagner du temps à votre équipe et accélérer son travail. Cela va bien au-delà des requêtes à la demande présentées ici. Nous avons conçu le générateur de flux de travail pour rendre l'automatisation plus simple et plus efficace pour tout le monde. Et dorénavant, un tout nouveau domaine de possibilités d'automatisation rend encore plus facile la connexion de vos outils en quelques clics, l'intégration transparente des flux de travail dans la journée de travail de votre équipe, et une personnalisation plus poussée avec les applications hébergées dans Slack.

Pour en savoir plus sur le générateur de flux de travail, [assistez à l'une de nos prochaines conférences](#) en ligne ou à la demande ou [commencez à créer vos propres automatisations qui vous feront gagner du temps dès aujourd'hui](#).





Les informations qui précèdent ne sont présentées qu'à titre indicatif. Elles ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de notre part. Merci de ne pas vous baser sur ces informations pour prendre des décisions d'achat. Le développement, la mise à disposition et le calendrier des produits, des fonctions et des fonctionnalités restent à la seule discrétion de Slack et peuvent faire l'objet de modifications.

© Copyright 2024, Salesforce, Inc. Tous droits réservés.