Die Zukunft der Kollaboration

Was ist Slack?

Autorin: Lea Schäfer, Junior Marketing Specialist
Herausgeber: comselect GmbH
Veröffentlichung: November 2026
Lesedauer: 6–7 Minuten

E-Mails, mit einem endlosen Verlauf und fünf Personen im CC, verstreute Dokumente in verschiedenen Cloud-Speichern und die damit einhergehende Suche nach der aktuellen Version einer Datei. Moderne Zusammenarbeit sieht anders aus. Die Arbeitswelt von heute ist geprägt von hybriden Arbetsmodellen, agilen Methoden und KI-Tools, während traditionelle Kommunikationskanäle an ihre Grenzen stoßen.

Moderne Unternehmen und Organisationen benötigen kein weiteres isoliertes Tool, sondern eine zentrale Plattform, auf der Menschen, Daten und Systeme zusammentreffen. Genau ab diesem Punkt sprechen wir über Slack.

Ursprünglich war Slack als reines, internes Nachrichtensystem konzipiert. Mittlerweile ist aus dieser Anwendung allerdings die weltweit führende KI-gestützte Kollaborationsplattform geworden.

Doch was steckt konkret hinter Slack, wie ist die Plattform aufgebaut, welche Vorteile bietet sie für Ihre Teams und was hat das alles mit Salesforce zu tun? Lesen Sie in diesem alles, was Sie über Slack wissen sollten.

comselect. ASSIST DIGITAL

Index

Was ist Slack? ... 3
Die Geschichte von Slack: Vom Spiel-Chat zum Unternehmensstandard ... 3
Wie funktioniert Slack? ... 4
Workspaces ... 4
Channels: Das Herzstück der Kommunikation ... 5
Direktnachrichten und Threads ... 5
Die wichtigsten Funktionen von Slack im Überblick ... 5
Slack Huddles & Mediennachrichten ... 6
Wissensmanagement: Slack Canvas & Listen ... 6
Slack Canvas ... 6
Slack Listen ... 6
KI & Automatisierung: Slack AI, Slackbot und Workflow-Builder ... 6
Slackbot ... 6
Slack AI ... 6
Workflow-Builder ... 7
Ökosystem & App-Integrationen ... 7
Vorteile: Warum Slack moderne Teams produktiver macht ... 7
Salesforce und Slack: Die Basis für das Agentic Enterprise ... 8
Praxischeck: So nutzen verschiedene Abteilungen Slack ... 9
Sales & Vertrieb ... 9
Kundenservice & Support ... 9
Marketing ... 9
IT & Softwareentwicklung ... 9
Sicherheit und Datenschutz bei Slack ... 10
Preise und Tarife im Vergleich ... 10
Fazit ... 12
Häufig gestellte Fragen zu Slack ... 12
Wofür steht der Name Slack? ... 12
Kann ich Slack kostenlos nutzen? ... 12
Wie unterscheidet sich Slack von Microsoft Teams? ... 13
Was ist Slack Connect? ... 13
Sind meine Chat-Daten bei der Nutzung von KI-Funktionen sicher? ... 13
Kontakt ... 14

comselect GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
D-68165 Mannheim

Geschäftsführung:
Silvia Tarricone
HRB Mannheim Nr. 712578
USt-Ident Nr.: DE 259 717 328

Tel. +49 621 76133600
info@comselect.de
www.comselect.de

Bank: Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ 553 500 10 | Kto 211 087 50
SWIFT MALADE51WOR
IBAN DE02 5535 0010 0021 1087 50

Was ist Slack?

Slack ist eine cloudbasierte Kollaborationsplattform für Unternehmen aller Größen. Sie vereint Chat-Nachrichten, Sprach- und Videoanrufe, Austausch von Dateien sowie die Einbindung externer Software-Tools auf einer einzigen, intuitiven Benutzeroberfläche.

Der Name „Slack" ist übrigens ein Akronym und steht für **„Searchable Log of All Conversation and Knowledge"**. Slack ist also sozusagen ein durchsuchbares Protokoll jeglicher Kommunikation und des gesamten Wissen innerhalb einer Organisation.

Anstatt relevante Informationen in geschlossenen E-Mail-Postfächern zu isolieren, organisiert Slack die Unternehmenskommunikation transparent in sogenannten Channels (Kanälen). Sämtliche Unterhaltungen, Entscheidungen und freigegebene Dokumente bleiben dadurch dauerhaft gespeichert und lassen sich über eine Suchfunktion jederzeit auffinden.

Seit der Übernahme durch Salesforce im Jahr 2021 hat sich Slack von einem rein textbasierten Chat-Dienst zu einer zentralen Kollaborationsplattform weiterentwickelt. Durch die direkte Verknüpfung mit Salesforce Customer 360, KI-Funktionen wie Slack AI und der Einbindung autonomer KI-Agenten dient die Plattform heute als Schnittstelle für das moderne Agentic Enterprise.

Die Geschichte von Slack: Vom Spiel-Chat zum Unternehmensstandard

Die Erfolgsgeschichte von Slack begann überraschenderweise mit einem Fehlschlag. Im Jahr 2009 gründeten Stewart Butterfield (Mitbegründer des Fotodienstes Flickr), Eric Costello, Cal Henderson und Serguei Mourachov das Unternehmen Slack Technologies in Vancouver. Ihr Ziel war die Entwicklung eines Online-Multiplayer-Spiels namens „Glitch".

Das Spiel wurde zwar 2012 eingestellt, doch das Entwicklerteam hatte für die eigene, standortübergreifende Zusammenarbeit ein internes Chat-Werkzeug programmiert. Da kein Teammitglied nach dem Ende des Spieleprojekts zur unübersichtlichen E-Mail-Kommunikation zurückkehren wollte, entschied man sich, dieses interne Tool weiterzuentwickeln und als eigenständiges Produkt auf den Markt zu bringen.

- **2013/2014:** Offizieller Start von Slack. Innerhalb kürzester Zeit verzeichnete das Tool ein explosives Wachstum, vor allem in der Technologie- und Start-up-Branche.
- **2019:** Der Börsengang an der New Yorker Börse (NYSE) unter dem Ticker-Symbol „WORK" unterstrich den Aufstieg zur globalen Software-Größe.
- **2021:** Salesforce schließt die Übernahme von Slack für rund 27,7 Milliarden US-Dollar ab.
- **Heute:** Mehr als 200.000 zahlende Unternehmenskunden und über 77 % der Fortune-100-Konzerne nutzen Slack täglich für ihre Abläufe.

Wie funktioniert Slack?

Die Kernidee von Slack besteht darin, Silos aufzubrechen und Kommunikation dort stattfinden zu lassen, wo auch die tatsächliche Arbeit erledigt wird. Das System baut ganz simpel auf drei zentralen Bausteinen auf: Workspaces, Channels und Direktnachrichten.

Workspaces

Ein Workspace (Arbeitsbereich) bildet das digitale Dach einer Organisation oder eines größeren Unternehmensbereichs. Innerhalb dieses geschützten Raumes bewegen sich die eingeladenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, greifen auf Freigaben zu und nutzen die eingebundenen Apps.

Channels: Das Herzstück der Kommunikation

Channels ersetzen unübersichtliche E-Mail-Verteiler. Sie lassen sich für spezifische Projekte, Fachthemen, Abteilungen oder Standorte anlegen. Man unterscheidet drei Typen:

- **Offene Channels:** Alle Mitglieder des Workspaces können ihnen beitreten, mitlesen und historische Inhalte durchsuchen.
- **Geschlossene Channels:** Der Zugriff ist nur für eingeladene Personen möglich. Sie eignen sich für vertrauliche Themen wie Personalentscheidungen oder Finanzplanungen.
- **Slack Connect:** Über Slack Connect können Channels über die Grenzen des eigenen Unternehmens hinaus geöffnet werden. Dadurch arbeiten Teams direkt mit externen Partnern, Agenturen oder Kunden in einer gemeinsamen Slack-Umgebung zusammen, ohne auf E-Mails ausweichen zu müssen.

Direktnachrichten und Threads

Für private Abstimmungen oder spontane Rückfragen, die einzelne Personen betreffen, stehen natürlich auch klassische Direktnachrichten an einzelne Personen zur Verfügung. Um Hauptkanäle sauber zu halten, bietet Slack zudem die Möglichkeit, direkt auf einzelne Nachrichten in sogenannten Threads (Diskussionssträngen) zu antworten. Verschiedene Themen können so übersichtlich besprochen werden, ohne in einer Flut von weiteren Themen und Absprachen unterzugehen.

Die wichtigsten Funktionen von Slack im Überblick

Slack ist weit mehr als eine reine Messaging-App. Die Plattform bündelt zahlreiche nativ integrierte Werkzeuge für die moderne Projektarbeit und Wissensorganisation.

Slack Huddles & Mediennachrichten

Nicht jedes Anliegen erfordert ein geplantes Meeting im Kalender. Mit Slack Huddles können Audioanrufe und optional auch Videoanrufe direkt im Channel oder in einer Direktnachricht

gestartet werden. Bildschirmfreigaben, Zeichnungen auf dem Bildschirm und Live-Untertitel sind integriert. Für asynchrone Updates können Teammitglieder zudem kurze Sprach- oder Videonachrichten aufnehmen und im Chat teilen.

Wissensmanagement: Slack Canvas & Listen

Slack Canvas

Ein Canvas ist quasi eine leere Leinwand. Hier lassen sich Projektbeschreibungen, Checklisten, wichtige Links, Workflows oder eingebettete Dateien zentral platzieren, sodass neue Teammitglieder sofort den nötigen Kontext erhalten. Slack Canvases können also alles sein, was Ihre Teams gerade brauchen. In jedem Channel und in jeder Direktnachricht.

Slack Listen

Mit Listen können Aufgaben und Abläufe direkt in Slack strukturiert und verwaltet werden. Anfragen, Prioritäten und Verantwortlichkeiten lassen sich nachverfolgen, ohne eine externe Projektmanagement-Software öffnen zu müssen.

KI & Automatisierung: Slack AI, Slackbot und Workflow-Builder

Slackbot

Der integrierte Assistent unterstützt bei Systemeinstellungen, erinnert an ausstehende Aufgaben und fungiert als intelligente Schnittstelle zu automatisierten Aktionen.

Slack AI

Als natives Add-on bietet Slack AI generative Zusammenfassungen von langen Channels oder verpassten Nachrichten. Zudem beantwortet die KI-gestützte Suche komplexe Fragen auf Basis der im Workspace vorhandenen Unternehmensdaten.

Workflow-Builder

Ein visuelles No-Code-Tool, mit dem repetitive Prozesse – etwa die Abwicklung von Urlaubsanträgen, das Onboarding neuer Mitarbeiter oder das Erfassen von Support-Tickets – ohne Programmierkenntnisse automatisiert werden können.

Ökosystem & App-Integrationen

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist das App-Verzeichnis von Slack. Über 2.600 Drittanbieter-Tools lassen sich nahtlos anbinden – darunter Google Drive, Microsoft Outlook, Salesforce, Asana, Trello, Jira, Zoom und Dropbox. Benachrichtigungen aus externen Systemen treffen direkt im passenden Channel ein und können dort unmittelbar bearbeitet werden.

Vorteile: Warum Slack moderne Teams produktiver macht

Der Einsatz von Slack führt in Organisationen zu spürbaren Effizienzgewinnen und einer veränderten Arbeitskultur.

Beseitigung der E-Mail-Flut

Kurze, zielgerichtete Chat-Nachrichten und strukturierte Channels reduzieren das firmeninterne E-Mail-Aufkommen drastisch.

Zentrale Transparenz statt Datensilos

Da Wissen öffentlich in Channels geteilt und dauerhaft archiviert wird, entfällt das zeitraubende Suchen nach Informationen in isolierten Postfächern.

Flexibilität für hybrides und asynchrones Arbeiten

Durch Mediennachrichten, Thread-Antworten und flexible Benachrichtigungseinstellungen („Bitte nicht stören") können Teams zeitzonenübergreifend zusammenarbeiten, ohne in ständiger Meeting-Befangenheit festzustecken.

Nahtlose Salesforce-Integration

Dank der tiefen Einbettung in Customer 360 stehen CRM-Daten, Pipeline-Updates und Kundenhistorien direkt im Chatfenster zur Verfügung.

Salesforce und Slack: Die Basis für das Agentic Enterprise

Salesforce und Slack sind mittlerweile untrennbar miteinander verbunden. Diese Verbindung geht dabei längst über einfache Berechtigungen, Schnittstellen und Verknüpfungen hinaus. Mit der Integration der CRM-Daten aus Salesforce, Agentforce Agenten und flexiblen Dashboards wurde Slackforce geboren. Und damit auch ein natives Fundament für ein Agentic Enterprise.

Anstatt zwischen isolierten Excel-Tabellen, Salesforce-Masken und verschiedenen Chat-Fenstern hin- und herzuwechseln, bringt Slackforce die relevanten Unternehmensdaten direkt an den Ort, an dem sich Ihre Teams auch wirklich austauschen. Echtzeit-CRM-Daten treffen so auf die Echtzeit-Kommunikation in Ihrem Team.

- **Nahtlose Kontextübergabe:** Datensätze aus Salesforce lassen sich direkt in Slack-Konversationen aufrufen, bearbeiten und freigeben, ohne das Chat-Fenster zu verlassen.
- **Orchestration autonomer KI-Agenten:** Agentforce-Agenten agieren als vollwertige digitale Teammitglieder in Slack. Sie übernehmen eigenständig Analyse- sowie Aktualisierungsaufgaben im Hintergrund und stoßen komplexe Workflows an.
- **Verlässliche Sicherheit und Governance:** Alle Zugriffsrechte, Berechtigungsstrukturen und Datenschutzvorgaben aus Ihrem Salesforce-System greifen nativ auch innerhalb der Slack-Oberfläche.

Praxischeck: So nutzen verschiedene Abteilungen Slack

Welchen konkreten Nutzen zieht Ihr Unternehmen aus der Plattform? Ein Blick in die Praxis zeigt die Vielseitigkeit über verschiedene Fachbereiche hinweg.

Sales & Vertrieb

Vertriebsteams nutzen Slack, um Pipeline-Änderungen in Echtzeit zu verfolgen. Über Integrationen wie Slack Sales Elevate werden Salesforce-Datensätze direkt im Chat aktualisiert. Bei komplexen Deals kommen fachübergreifende Channels zum Einsatz, um Experten aus Legal, Product und Pricing für eine schnelle Angebotserstellung zusammenzuholen.

Kundenservice & Support

Support-Mitarbeitende lösen Fälle schneller durch sogenanntes „Swarming". Bei schwierigen Kundenanfragen wird direkt aus dem Ticketing-System ein Slack-Channel erstellt, in dem Spezialisten gemeinsam an der Lösung arbeiten. Das Ergebnis: Kürzere Bearbeitungszeiten und eine höhere Erstlösungsquote.

Marketing

Marketingteams organisieren Kampagnenstarts, Content-Freigaben und Performance-Analysen in spezifischen Projekt-Channels. KI-gestützte Tools helfen dabei, Entwürfe basierend auf bisherigen Briefings zu verfassen oder Feedback von Stakeholdern zentral einzuholen.

IT & Softwareentwicklung

IT-Teams automatisieren das Incident-Management. Bei Serverausfällen oder kritischen Fehlern lösen Überwachungstools automatische Warnmeldungen in dedizierten

Notfall-Channels aus. Entwickler besprechen Code-Changes, nutzen Bot-Befehle und steuern Deployment-Prozesse direkt aus der Slack-Oberfläche heraus.

Sicherheit und Datenschutz bei Slack

Bei der Verarbeitung unternehmenskritischer Daten stehen Sicherheit und Compliance an oberster Stelle. Slack bietet Sicherheitsstandards auf Enterprise-Niveau, um den Anforderungen globaler Organisationen und regulierter Branchen gerecht zu werden.

Einhaltung von Standards

Die Plattform entspricht internationalen Vorgaben wie ISO/IEC 27001, SOC 2, SOC 3, DSGVO und HIPAA.

Zugriffskontrollen und Datenverschlüsselung

Sämtliche Daten werden im Ruhezustand und bei der Übertragung verschlüsselt. Mit Enterprise Key Management (EKM) behalten Organisationen die vollständige Kontrolle über ihre eigenen Verschlüsselungscodes.

Datenschutz bei KI-Nutzung

Wichtig für die Nutzung von Slack AI und künstlicher Intelligenz: Kundendaten werden streng vertraulich behandelt. Salesforce garantiert über den Einstein Trust Layer, dass eingegebene Informationen nicht für das Training globaler Large Language Models (LLMs) von Drittanbietern verwendet werden.

Preise und Tarife im Vergleich

Slack bietet flexible Preismodelle an, die sich an der Teamgröße und dem benötigten Funktionsumfang orientieren.

Tarif	Zielgruppe & Besonderheiten	Speicher & Historie	KI & Sicherheit
Free	Kleinere Teams oder Einsteiger zum unkomplizierten Testen.	Zugriff auf den Nachrichtenverlauf der letzten 90 Tage; 5 GB Speicher.	Grundlegende Sicherheitsfunktionen, begrenzte App-Integrationen.
Pro	Kleine bis mittlere Unternehmen, die unbegrenzten Zugriff benötigen.	Unbegrenzter Nachrichtenverlauf & unbegrenzte App-Integrationen.	Huddles mit Bildschirmfreigabe, Slack Connect für externe Zusammenarbeit.
Business+	Skalierende Unternehmen mit höheren Compliance-Anforderungen.	Erweitertes Datenmanagement und Exportfunktionen.	SAML-basiertes Single Sign-On (SSO), 24/7-Support mit schneller Reaktionszeit.
Enterprise Grid	Großkonzerne und stark regulierte Organisationen.	Unbegrenzte Skalierbarkeit über mehrere Workspaces hinweg.	Höchste Sicherheitsstandards (EKM), maßgeschneiderte Rollen und HIPAA-Konformität.

Fazit

Slack ist bei weitem kein reiner Messenger-Dienst mehr. Mittlerweile fungiert es als ein zentrales System für das gesamte Unternehmen. In Slack laufen Menschen, Daten, Tools und KI zusammen. So entfällt das Wechseln zwischen unzähligen Fenstern. Die Arbeit findet genau dort statt, wo sich Teams unterhalten.

Besonders im Rahmen von Slackforce, also der Verbindung von Slack mit dem Salesforce-Ökosystem, entfaltet Slack heute sein volles Potenzial für das Agentic Enterprise. Teams gewinnen Arbeitszeit zurück, da langwierige Routineaufgaben automatisiert werden und Informationen sofort auffind- und abrufbar sind. Unternehmen, die die digitale Transformation vorantreiben möchten, finden in Slack das zeitgemäße Fundament für agile und vernetzte Zusammenarbeit.

Sie wollen noch mehr über Slack erfahren? Hier finden Sie weitere Informationen: https://slack.com/intl/de-de

Häufig gestellte Fragen zu Slack

Wofür steht der Name Slack?

Das Wort Slack ist ein Akronym und steht für „Searchable Log of All Conversation and Knowledge" (durchsuchbares Protokoll jeglicher Kommunikation und allen Wissens).

Kann ich Slack kostenlos nutzen?

Ja, Slack bietet einen dauerhaft kostenlosen Free-Plan an. Dieser eignet sich hervorragend, um die Grundfunktionen zu testen. Der Zugriff auf den Nachrichtenverlauf ist in der Gratisversion allerdings auf die letzten 90 Tage beschränkt.

Wie unterscheidet sich Slack von Microsoft Teams?

Während Microsoft Teams stark in das klassische Office-365-Ökosystem eingebettet ist, punktet Slack durch eine extrem flexible Integration von über 2.600 Drittanbieter-Apps, benutzerfreundliche Automatisierungen ohne Code und die tiefe Einbettung in das Salesforce-CRM.

Was ist Slack Connect?

Mit Slack Connect können Sie in Kanälen und Direktnachrichten sicher mit externen Personen zusammenarbeiten – beispielsweise mit Kunden, Lieferanten oder Partneragenturen –, ohne dass diese Zugriff auf Ihren gesamten Workspace erhalten.

Sind meine Chat-Daten bei der Nutzung von KI-Funktionen sicher?

Ja. Sämtliche Sicherheits- und Compliance-Standards von Slack bleiben gewahrt. Die von Slack AI oder dem Slackbot genutzten Daten werden zu keinem Zeitpunkt verwendet, um zugrunde liegende Sprachmodelle (LLMs) von Drittanbietern zu trainieren.

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH
Bernd Bittner, Sales Director CRM Services
Telefon: 0621 / 76133 600
Email: info@comselect.de
Web: https://comselect.de

Wir über uns.

comselect Assist Digital ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2026 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten