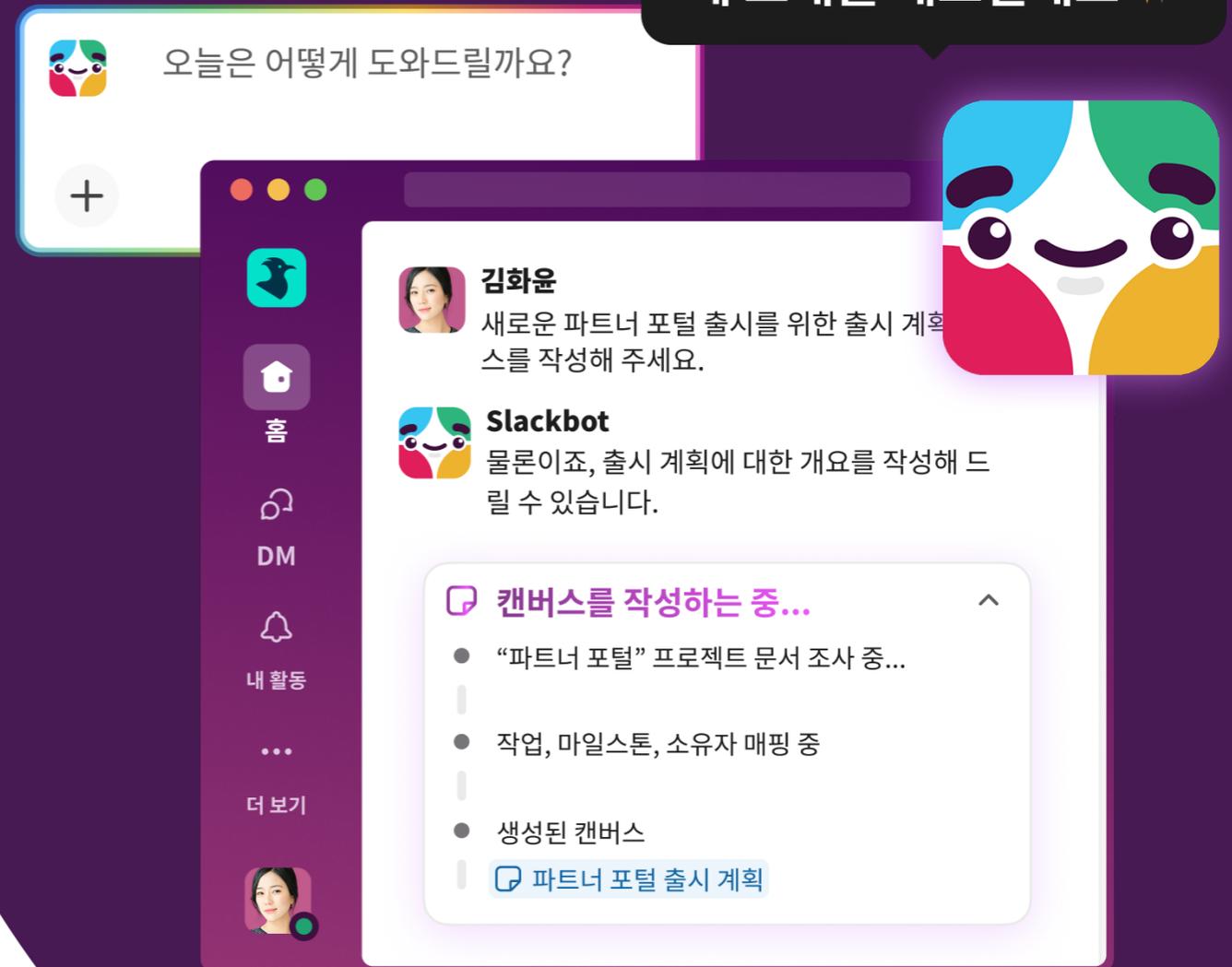




Slackbot을 이용하여 팀이 더 빠르고 스마트하게 일하는 10가지 방법

Slack의 업무용 퍼스널 AI 에이전트인 새로운 Slackbot을 지금 만나보세요



목차

분산된 업무에서 연결된 컨텍스트로	03
Slackbot이란 무엇일까요?	06
하루의 업무 속에서 Slackbot이 함께하는 순간들	09
Slackbot과 Slack AI가 팀이 더 빠르고 스마트하게 일하도록 돕는 10가지 방법	15
1. 모든 직원에게 신뢰할 수 있고 컨텍스트를 이해하는 업무용 퍼스널 에이전트 제공	16
2. 매일의 업무와 모든 회의를 명확한 우선순위로 시작	17
3. 분산된 대화를 고객 대응에 바로 활용할 수 있는 인사이트로 전환.....	18
4. 서비스 팀이 추세를 파악하고, 사례를 신속하게 해결하며, 고객 관계를 보호하도록 지원	19
5. 조직 내부의 지식을 바탕으로 출시 계획 수립.....	20
6. 부서 간 프로젝트의 일관성 유지	21
7. 엔지니어링 팀이 문제를 더 빠르게 이해하고, 업무를 계속 진행하도록 지원	22
8. IT 팀이 추세, 문제, 최적화 기회를 보다 명확하게 파악하도록 지원	23
9. 경영진 회의를 단 몇 분 만에 준비	24
10. 관리자가 팀을 더 깊이 이해하고, 대화를 준비하며 팀원을 더 효과적으로 지원하도록 돕기....	25
팀에 미치는 영향	26

1

분산된 업무에서 연결된 컨텍스트로



Slack은 모든 산업 분야 전반에서 일고 있는 하나의 흐름을 감지했습니다. 많은 팀들이 그 어느 때보다 열심히 일하고 있지만, 업무의 기반은 이를 따라가지 못하고 있습니다.

여러 도구를 이어 붙이고, 채널을 뒤지며, 콘텍스트를 반복해서 다시 구성하는 기존 방식은 균열이 간 기반 위에 임시방편으로 테이프를 붙여 두는 것과 다름 없습니다. 많은 직원들이 이를 매일 체감하고 있죠. 업무는 여러 앱과 탭에 흩어져 있고, 수동적이고 반복적인 작업에 예상보다 많은 시간을 쓰고 있습니다. 하루 종일 도구를 오갈 경우 **생산성은 최대 40%까지 감소합니다**. 이러한 파편화는 반복 업무, 느린 업무 이관, 회의 전 과도한 준비 시간과 같은 문제로 이어집니다.

이제는 다른 접근 방식이 필요합니다. 현재의 업무 방식에 기반하면서도, 마찰을 더하는 것이 아닌 제거하는 방식이죠.

Slack은 하나의 단순한 아이디어를 중심으로 그 기반을 재편하고 있습니다. 바로 **대화, 도구, 데이터 그리고 에이전트가 하나의 대화형 인터페이스 안에서 함께 작동해야 한다는 것입니다**. 팀이 업무 흐름을 유지하면서 더 빠르고 명확하게 움직일 수 있을 때, 의미 있는 성과를 만들어 내는 더 가치 높은 업무에 집중할 여력이 생깁니다.

Slack의 AI와 새롭게 설계된 **Slackbot**을 통해, 필요한 것을 자신의 언어로 요청하면 Slack이 그 다음 단계를 이어갑니다. Slack은 동료와 에이전트가 나란히 협업하는 공간이 되고, 이동 중에도 콘텍스트가 계속 이어지며, 친숙하고 자연스러운 모바일 중심의 경험이 유지됩니다. 개인과 팀 차원에서 직원의 생산성을 더 높임으로써, 조직은 더 큰 영향력을 확장하고 다음 단계의 비즈니스 성장을 이끄는 강력한 동력을 확보하게 됩니다.

도구를 오가게 되면 생산성은 최대
40%까지 감소합니다.

Slackbot 입문

소개

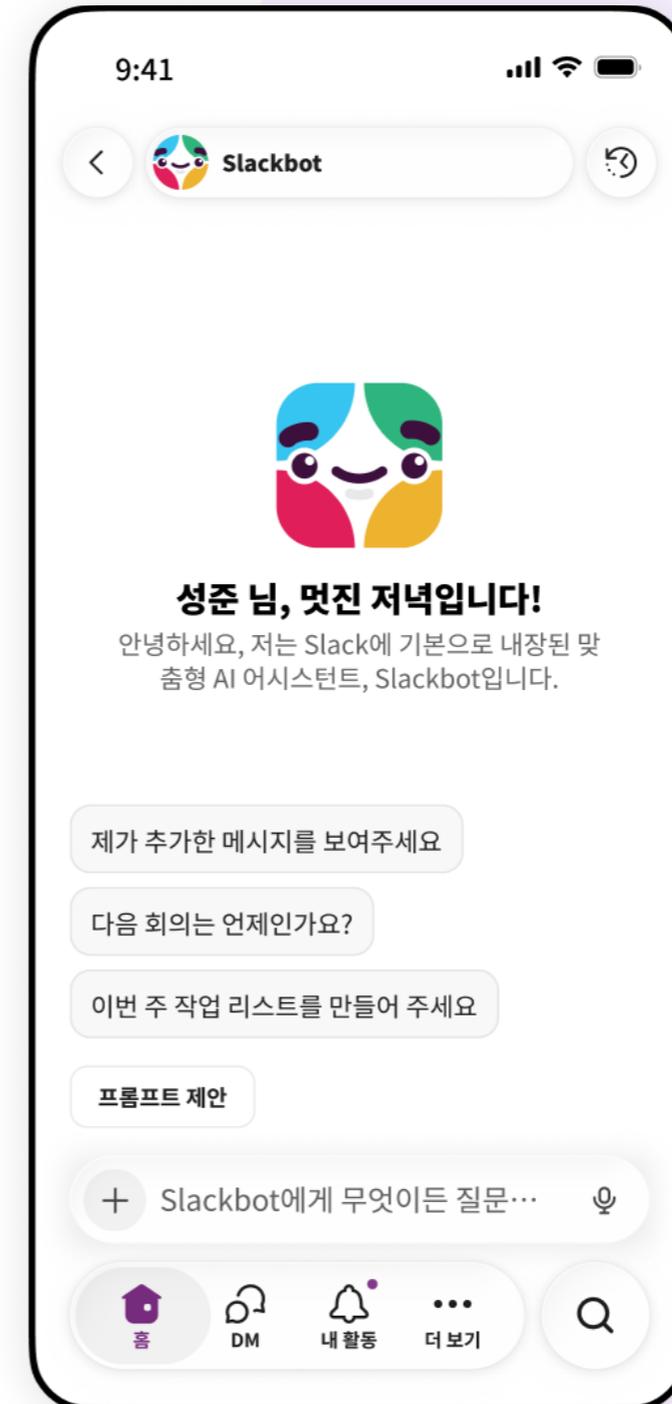
Slack 안에서 사용하는 업무용 퍼스널 에이전트로, 사용자의 대화, 파일, 프로젝트, 연락처를 이해합니다. 사용자의 선호에 맞춰 작동하며, 사용자와 함께 협업하면서 검색, 정리, 초안 작성, 문제 해결을 업무 흐름 안에서 지원해 생산성을 높여줍니다. 별도의 설정은 필요하지 않습니다.

중요한 이유

여러 앱을 오가지 않고도 계속 집중하여 업무를 완수하세요. 업무 부담을 덜어주는 맞춤형 지원을 받아보세요. 사용자를 이해하는 업무용 퍼스널 에이전트와 함께 생산성을 높이세요.

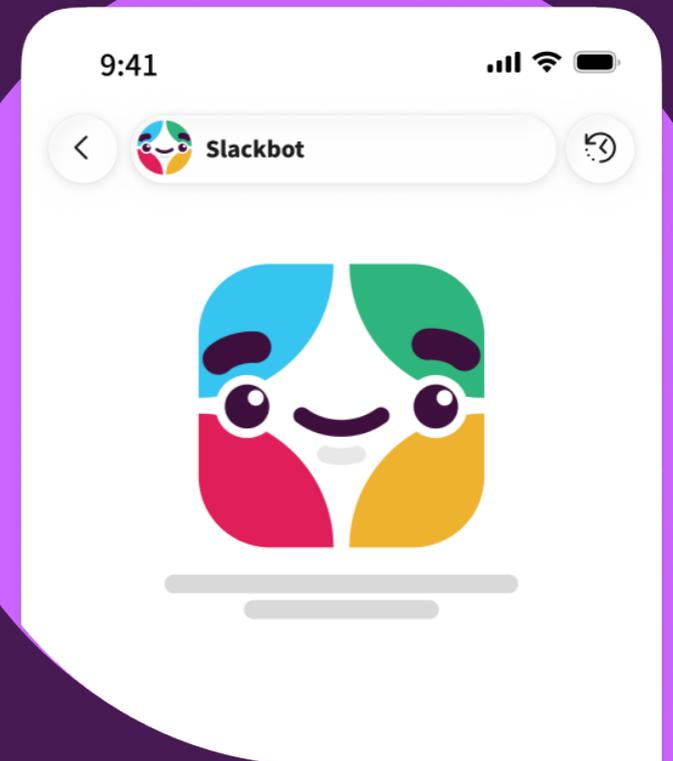
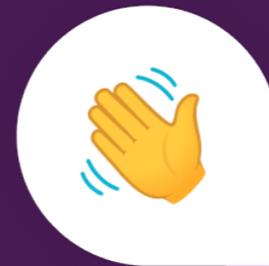
차별점

Slack에 기본 내장되어 있으며, 컨텍스트를 이해하고, 실행 중심으로 작동하는 동시에 보안 기능이 뛰어나고, 검색, 콘텐츠 제작, 리마인더, 개인화를 이미 업무가 이루어지는 하나의 신뢰할 수 있는 공간에 통합했습니다. 일반적인 챗봇과 달리 Slackbot은 사용자와 업무를 잘 이해합니다. 그 결과, 응답은 더욱 개인화되며 결과물에는 사용자의 어투와 스타일이 자연스럽게 반영됩니다.



2

Slackbot이란 무엇일까요?



Slack은 AI가 자연스럽게 느껴져야 한다고 믿습니다. 억지로 덧붙여졌거나, 업무를 방해하거나, 사용자가 먼저 “배워야만” 활용할 수 있는 도구도 아니어야 하죠. 그래서 Slack은 이미 업무가 이루어지고 있는 Slack 내 대화, [컨버스](#), [채널](#), 공유 파일 안에 AI를 자연스럽게 배치했습니다. [Agentforce](#)가 사람과 에이전트를 연결하는 기반을 열었다면, Slackbot은 그 비전을 개인의 업무로 확장합니다.

Slackbot은 Slack 안에서 항상 함께하는 업무용 퍼스널 에이전트입니다. 일상의 백그라운드에서 작동하면서 업무의 흐름을 이해하고 필요한 순간에 원하는 컨텍스트를 제공합니다. 사용자가 접근 권한을 가진 대화를 파악하고, 묻혀 있던 정보들을 연결하며, 도구를 오가지 않고도 질문에서 실행으로 이어지도록 도울 수 있습니다.

Slackbot은 사용자의 업무 방식에 맞춰 작동합니다. 작업 패턴과 선호하는 톤, 자주 처리하는 업무 유형을 살핌으로써 익숙하고 편안하게 느껴지는 지원을 제공합니다. 별도의 업무 습성을 바꿀 필요 없이, 요약하고, 준비하고, 초안을 작성하며, 검색하고, 정리하고, 방향을 제시하는 AI 도우미처럼 작동하죠.

무엇보다 중요한 점은, 다음 단계로 나아가기 위해 필요한 노력을 줄여준다는 것입니다. 특별한 프롬프트나 기술적 지식은 필요하지 않습니다. 필요한 것을 말하기만 하면, Slackbot이 그 다음까지 이어갑니다.

“Slackbot은 Slack에서 항상 ‘온라인’ 상태로 제 곁에서 함께 일하는 실력 있는 동료와 같습니다. 여러 애플리케이션과 창을 오가다가 생각의 흐름을 놓칠 걱정 없이, Slack 안에서 바로 Slackbot에게 질문하고, 조사를 수행하게 하고, 콘텐츠를 제작할 수 있습니다. 하루 종일 일하고 있는 공간인 Slack을 벗어나지 않고도 말이죠. Slackbot은 하루의 제 업무 효율을 완전히 바꿔 놓았습니다. 업무 맥락을 전환할 필요도, 불필요한 마찰도 필요 없습니다.”

CHRISTINE MCHONE
글로벌 엔터프라이즈 TMT 리더
SLALOM



이 모든 기능은 Slack의 신뢰할 수 있는 보안 기반 위에서 제공되며, 팀은 AI를 조직 전반에 걸쳐 안심하고 도입할 수 있습니다. Slackbot과 상호 작용할 때 응답은 오직 사용자 자신에게만 표시되며, Slackbot은 사용자가 접근 권한을 가진 데이터만 볼 수 있습니다. Slack AI 가드레일은 엔터프라이즈 수준의 안전 및 보안 프레임워크를 통해 그 기반을 더욱 강화합니다. 이는 모든 AI에 기반한 기능의 완전함을 지켜주며, 엄격한 보호 장치를 적용해 위험을 완화하고, 개인 정보를 보호하며, 고객 신뢰를 유지합니다. Slack AI와 Slackbot을 사용할 때, 데이터는 저장되거나 대규모 언어 모델 학습에 사용되지 않습니다.

Slackbot은 지금 하고 있는 일과 다음에 해야 할 일 사이의 불필요한 번거로움을 줄여줍니다. Slack에 기본 내장된 AI 기능 그리고 점차 확장 중인 에이전트 생태계와 함께, Slackbot은 개인과 팀, 조직 전체가 업무 흐름 안에서 더 명확하게, 더 적은 방해 요소 속에서 일할 수 있는 환경을 만들도록 도와줍니다.

이 가이드는 Slackbot과 Slack의 AI가 팀이 더 빠르고 더 스마트하게 일할 수 있도록 돕는 10가지 구체적인 방법을 소개합니다.



Slackbot

지금 어떤 일들을 하고 계신지 확인해 보겠습니다!



**사용 권한이 있는 파일 및
메시지 검색**

3

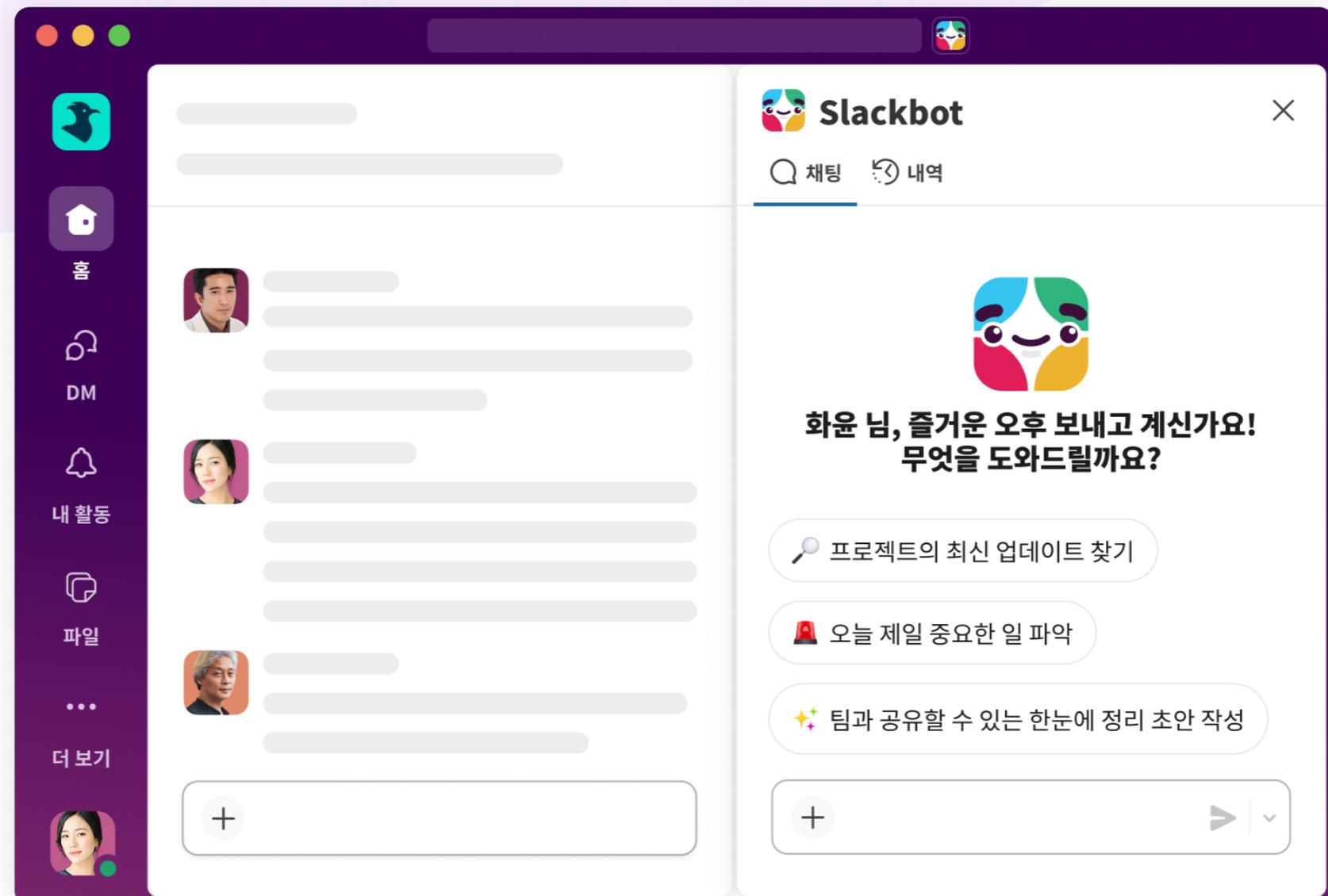
하루의 업무 속에서 Slackbot이 함께하는 순간들

Slackbot은 쉽게 찾고, 더 쉽게 사용할 수 있도록 설계되었습니다. 기존의 업무 방식을 바꿀 필요 없이, Slackbot은 이미 여러분이 일하고 있는 바로 그 곳에서 작동합니다.



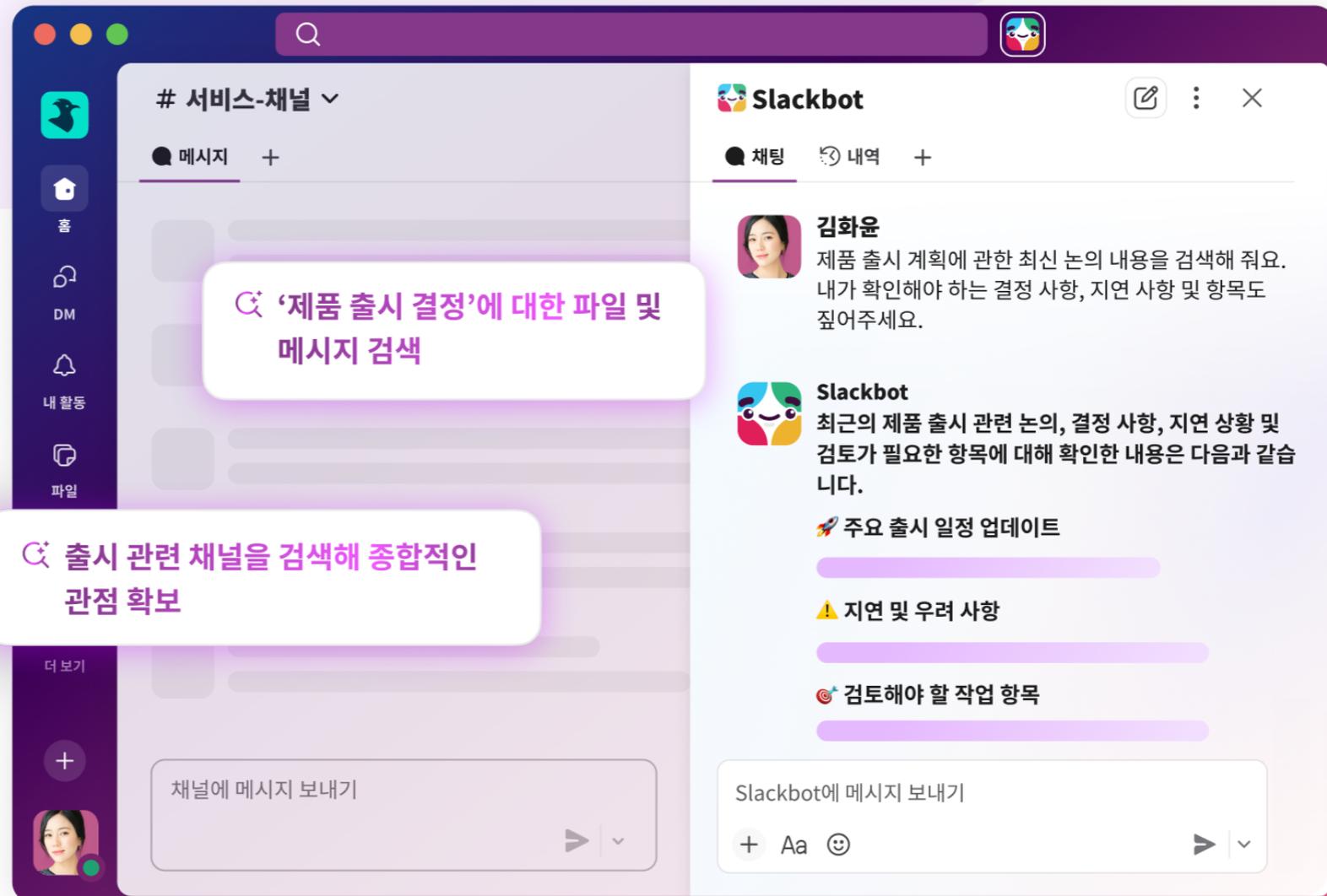
사이드바 내에서

Slackbot은 사이드바에서 사용할 수 있으며, 대화를 시작하거나 프로젝트 진행 상황을 확인하거나 간단한 질문을 할 때 언제든지 사용할 수 있습니다. 자신만의 언어로 필요한 것을 자유롭게 요청할 수 있는 전용 공간이라고 생각하면 됩니다.



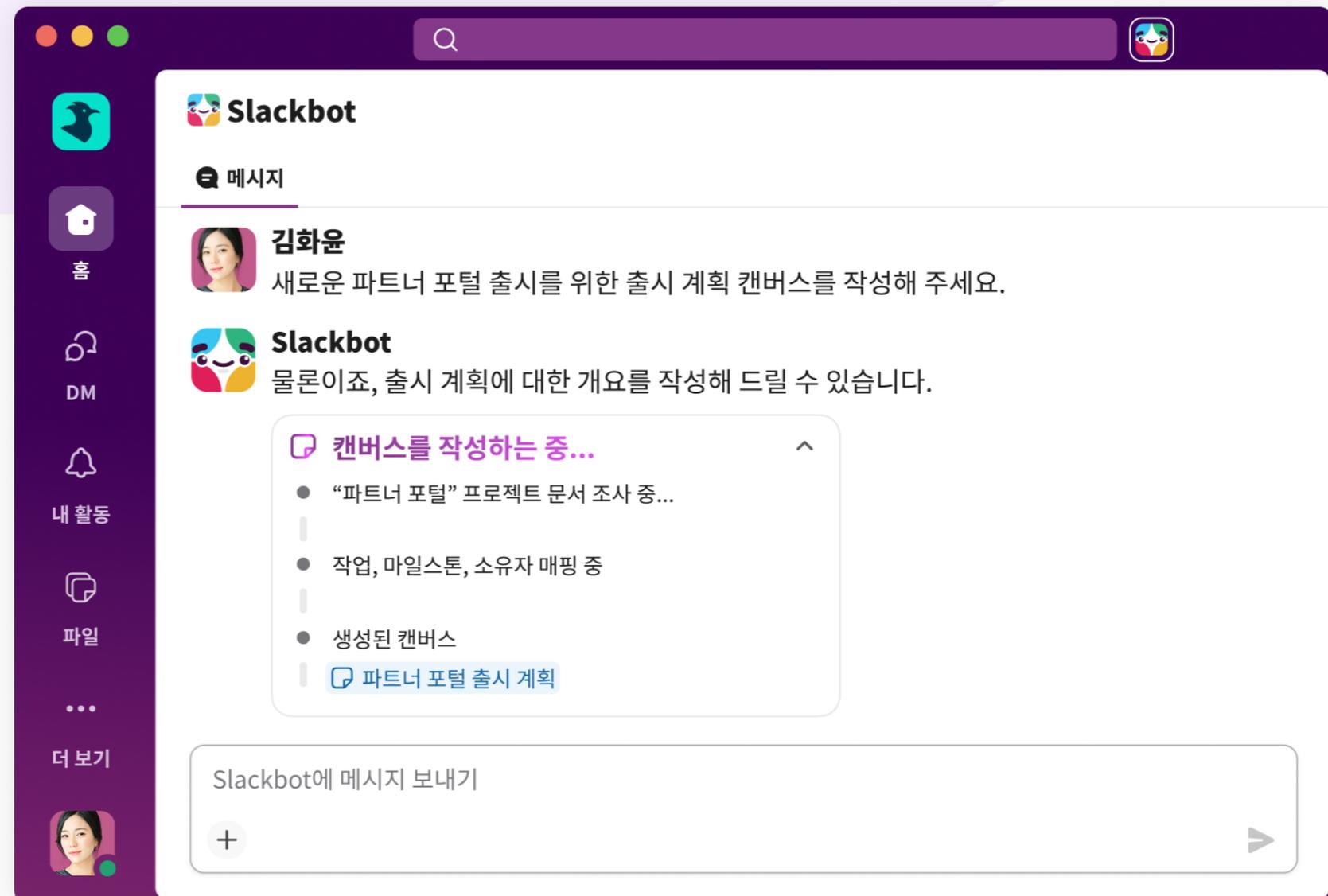
채널 내에서

사용자가 채널에서 작업 중일 때 Slackbot은 그 컨텍스트를 이해합니다. Slackbot이 생성한 캔버스를 열면 이를 인식하고, 내용을 다듬거나 새로운 질문을 추가하거나 더 많은 정보를 가져올 수 있도록 후속 프롬프트를 제공합니다.



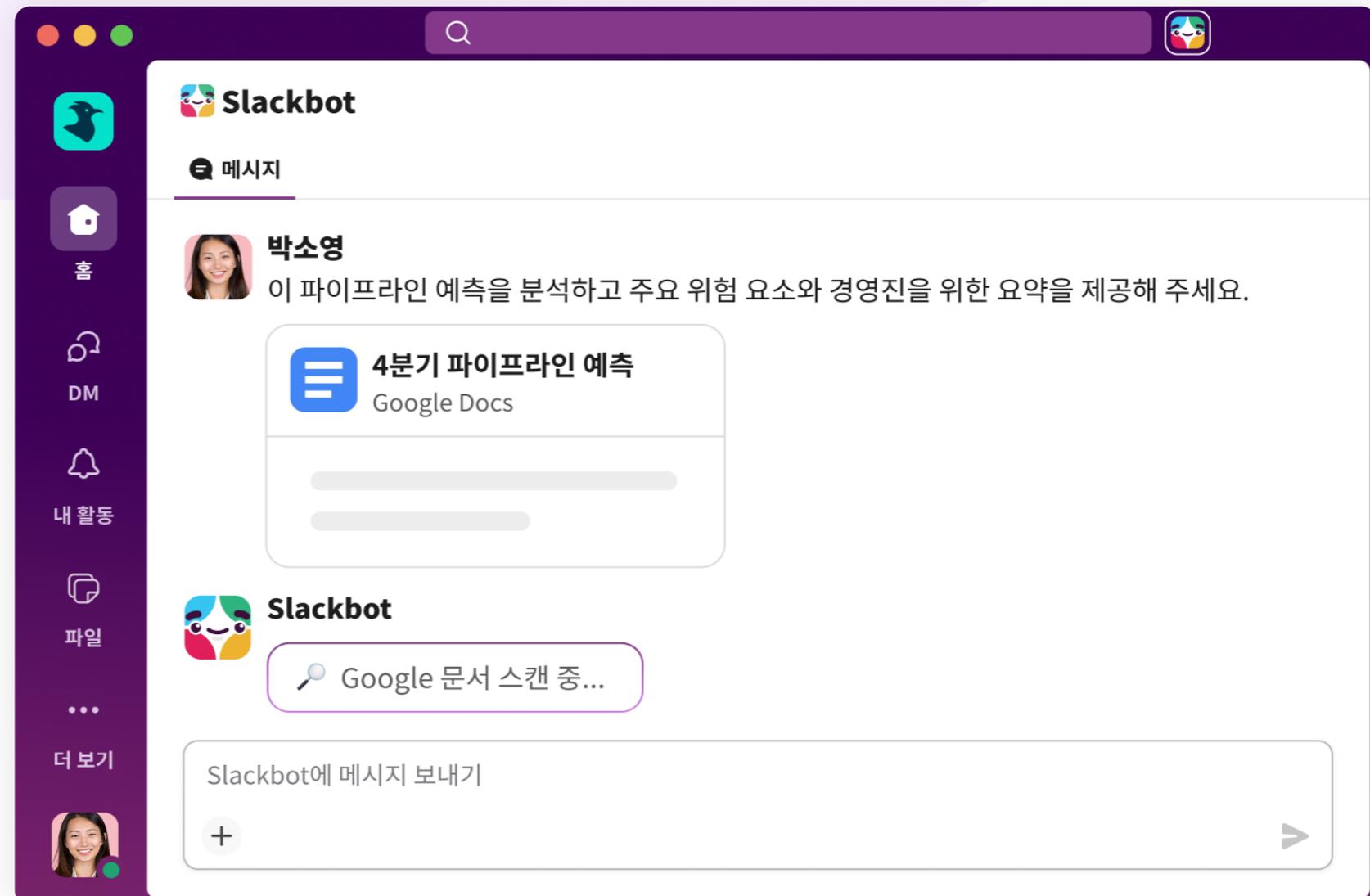
캔버스 내에서

Slackbot은 프로젝트 개요, 한눈에 정리, 회의 안건, 출시 계획 등 사용자를 위해 다양한 캔버스를 만들고 업데이트할 수 있습니다. 캔버스를 열어두면, Slackbot은 분할 보기에서 계속 사용할 수 있어 내용을 나란히 함께 작업할 수 있습니다.



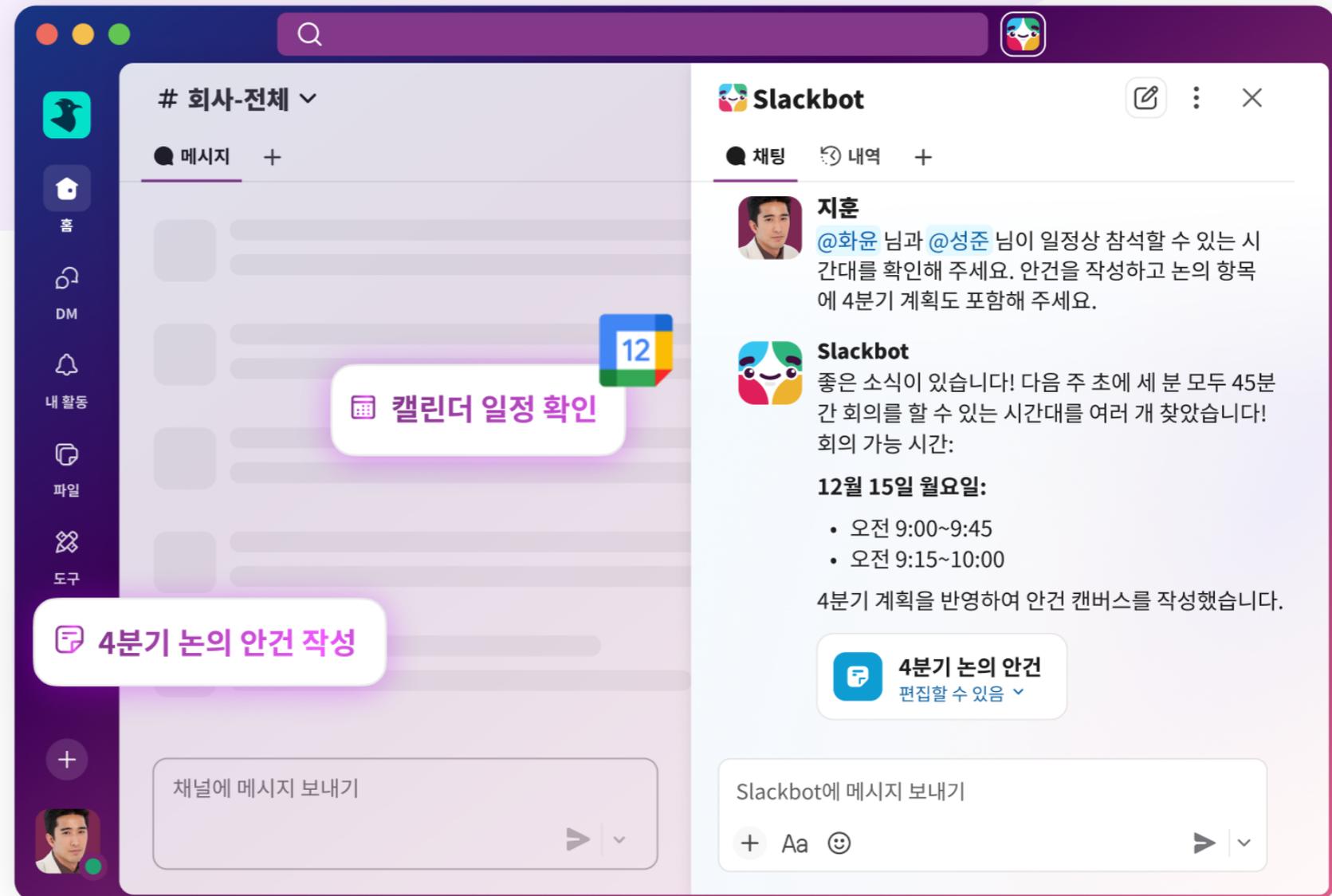
작성기 내에서

메시지나 문서를 보다가 새로운 질문이 떠오르면, 작성기에서 바로 Slackbot에게 물어볼 수 있습니다. Slackbot은 그 자리에서 업무 흐름을 방해하지 않고도 내용을 요약하고, 전문 용어를 설명하거나, 후속 메시지 초안을 작성해 줍니다.



도구 전반에서

Slackbot은 화면에 보이는 정보에만 제한되지 않습니다. 채널, 메시지, 파일 그리고 업무 중 이미 사용 중인 연결된 도구를 기반으로 작동하며, 필요한 것을 요청하면 관련된 정보를 한데 모아 제공합니다.



4

**팀이 더 빠르고
스마트하게 일하도록
Slackbot이 도와주는
10가지 방법**



모든 직원에게 신뢰할 수 있고 콘텍스트를 이해하는 업무용 퍼스널 에이전트 제공

이전 상황

이전의 AI 어시스턴트는 정적이었고, 서로 연결되어 있지 않았으며, 효과적으로 작동하는 데 필요한 콘텍스트가 부족했습니다. 또한 사용자에게 맞춰 적응하거나 학습하지 못했고, 만족스럽지 못한 사용자 환경으로 사용자가 사용을 중단하는 일이 많았습니다.

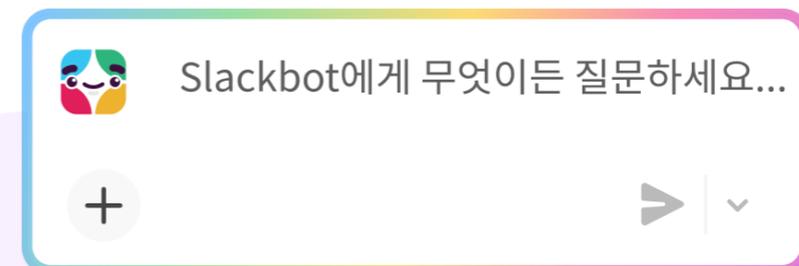
Slackbot 이후

내장된 콘텍스트 이해 기능을 통해 Slackbot은 더 정확하고, 더 관련성 높은 답변을 제공하며, 실제 업무를 실행으로 이어가는 데 더욱 유용하게 작동합니다. Slackbot은 사용자와 사용자의 업무를 즉시 이해하기 때문입니다. Slackbot은 시간이 지남에 따라 사용자의 선호도와 의사 소통 방식에 맞춰 작동하므로, 사용자는 개인적이고 관련성 있으며 현실에 기반한 느낌을 주는 도움을 받을 수 있습니다.

Slackbot은 대화, 파일, 워크플로에 기반해 새롭게 설계되었습니다. Slack 및 연결된 시스템 전반의 메시지, 파일, 캘린더 이벤트를 활용해, 사용자의 콘텍스트에 맞는 답변과 작업을 제공합니다.

핵심 원칙:

- **업무 흐름 안에서 작동합니다.** Slackbot은 이미 사용 중인 대화와 캔버스 안에 자리하며, 도구를 전환하거나 집중력을 잃지 않고도 업무를 이어갈 수 있도록 돕습니다.
- **실제 콘텍스트를 반영합니다.** Slackbot은 워크스페이스의 채널, 파일, 연결된 앱을 이해하기 때문에, 일반적인 추측이 아닌 실제 진행 중인 업무를 반영한 응답을 제공합니다.
- **쉽게 대화할 수 있습니다.** 자신의 언어로 질문하고, 필요에 따라 다듬어가며, 처음부터 끝까지 대화를 이어갈 수 있습니다. Slackbot은 그 흐름을 따라가며 사용하는 내내 유용합니다.
- **업무가 원활히 진행되도록 도와줍니다.** Slackbot은 단순히 정보를 보여주는 데 그치지 않습니다. 캔버스를 만들고, 계획을 정리하며, 메시지 초안을 작성하고, 리마인더를 설정하거나 적절한 동료에게 업무를 전달할 수 있습니다.
- **신뢰와 제어를 기반으로 설계되었습니다.** Slackbot은 Slack의 엔터프라이즈 보안 모델을 따릅니다. 사용자가 이미 접근 권한을 가진 정보만 활용하며, 강력한 지원을 제공하면서도 업무 보안을 유지합니다.



02

매일의 업무와 모든 회의를 명확한 우선순위로 시작

Slackbot은 아침 업무를 제어하는 센터처럼 활용할 수 있습니다. Slack은 물론 Google Drive, Salesforce, OneDrive 등과 같이 연결된 시스템 전반의 메시지와 파일, 캘린더 이벤트를 기반으로, 회의, 긴급 메시지, 진행 중인 작업 등 가장 중요한 항목을 하나의 화면에 모아 제공합니다.

다음과 같이 요청해 보세요.

- “오늘의 최우선 업무는 뭐지?”
- “다음 고객 회의를 위해 캔버스에 계정 검토를 요약해 줘.”

Slackbot은 최신 업데이트와 관련 콘텐츠를 하나의 브리핑 캔버스로 정리해 줍니다. 그 덕분에 채널과 문서를 일일이 확인하는 대신, 준비된 상태로 대화에 임할 수 있습니다.

이전 상황

영업 리더는 중요한 회의를 앞두고, 스투드와 슬라이드, 통화 메모를 뒤지며 전체 맥락을 파악하고 대화 요점을 정리하느라 30~60분을 소비했습니다.

Slackbot 이후

이제 Salesforce 계정 경영진은 Slackbot에게 캔버스와 Google Slides 파일은 물론 고객 채널의 전체 내역을 요약해 달라고 요청할 수 있습니다. 우선순위와 과제, 그리고 Salesforce와 Slack이 어떻게 포지셔닝되고 있는지도 정리해 달라고 요청할 수 있죠. Slackbot은 몇 초 만에 깔끔한 요약을 제공하며, 이는 경영진 대상 내러티브를 구성하고 있는 동료와 바로 공유할 수 있습니다.

Slackbot ×

김화윤
오늘의 최우선 과제는 무엇인가요?

Slackbot
오늘의 최우선 과제는 다음과 같습니다.

회의: 오전 10시 팀 회의, 오후 2시 고객 프레젠테이션이 있습니다.

👉 응답해야 할 메시지:
읽지 않은 스투드 2개가 최우선순위로 플래그 지정되어 있습니다.

✅ 작업 및 리마인더:
예산 검토를 완료하고 출시 업데이트 초안을 준비해야 합니다.

+ ▶ ▾

03

분산된 대화를 고객 대응에 바로 활용할 수 있는 인사이트로 전환

고객과의 대화는 허들 스크립트, 통화 녹음, 채널, 공유 파일 등 여러 곳에 흩어져 있습니다. Slackbot은 이러한 콘텐츠를 분석해 주요 주제와 불만 사항, 다음 업무 단계를 정리해 제공합니다.

예제 프롬프트:

- “어제 이 고객과 진행한 탐색 회의를 요약하고, 불만 사항과 예산 지표, 작업 항목을 뽑아서 알려줘.”
- “#sales-strategy와 #finance 채널에서 논의된 새로운 가격 모델 관련 내용을 요약해 줘.”

Slackbot은 채널과 캔버스를 전반적으로 검색한 다음, 업데이트를 정리하고, 결정 사항을 표시하며, 아직 해결되지 않은 질문을 알려줍니다. 그 결과 팀은 이미 논의된 내용을 다시 정리하는 데 걸리던 첫 15분을 허비하지 않고, 공통된 이해를 바탕으로 바로 회의를 시작할 수 있습니다.

이전 상황

경영진 세션을 준비하던 계정 팀에는 메시지, 경영진용 발표 파일, 피드백 스레드 등 수 개월간의 정보가 하나의 채널에 쌓여 있었습니다. 지원을 위해 투입된 선임 판매자는 전체 흐름을 파악하기 위해 해당 채널을 끝까지 스크롤하며 내용을 꿰맞춰야 했습니다.

Slackbot 이후

계정 담당 경영진은 Slackbot에게 채널 내역과 캔버스, 슬라이드 자료를 분석해 달라고 요청한 후 다음 내용을 설명할 수 있습니다.

- Salesforce 전체 솔루션이 포지셔닝된 상태
- Slack이 부가 가치를 제공하고 있는 지점
- 고객의 우선순위와 주요 과제

Slackbot은 명확한 요약을 생성해 해당 판매자는 이를 즉시 공유할 수 있었으며, 응답의 속도와 깊이를 통해 동료에게도 강한 인상을 남겼습니다.

“Slackbot은 제 개인 Slack 어시스턴트와도 같습니다. AI 역량을 갖춘 유능한 인턴을 옆에 끼고 일하는 것과 다름없죠. Slackbot은 브레인스토밍을 돕고, Slack 문서를 작성하며, Slack 내 제 모든 대화를 참고해 더 빠르고 스마트하게, 그리고 더 효과적으로 일할 수 있도록 도와줍니다.”

MIKE WILDAY
학습 기술 솔루션 부문 관리자
로스앤젤레스 퍼시픽 대학

04

서비스 팀이 추세를 파악하고, 사례를 신속하게 해결하며, 고객 관계를 보호하도록 지원

서비스 팀은 지원 채널과 사례 스레드, 과거 대화 등 여러 곳에 흩어진 세부 정보를 통해 끊임없이 고객 문의와 기술 문제, 에스컬레이션을 처리합니다. Slackbot은 이러한 정보를 한데 모아, 서비스 담당자가 상황을 빠르게 파악하고 패턴을 조기에 인식하며, 고객과의 대화에 충분히 준비된 상태로 임할 수 있도록 돕습니다.

이전 상황

지원 담당자들은 유사점을 찾기 위해 개별 사례를 일일이 검토하고, 계정 내역을 파악하기 위해 여러 채널을 확인해야 했습니다. 중요한 통화를 준비할 때는 기억에 의존하거나 일일이 검색하여 정보를 모아야 했습니다. 여러 고객이 동시에 동일한 문제를 보고하면, 공통점을 파악하거나 문제가 확산되고 있는지 확인하는데 시간이 걸리곤 했습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 최근 지원 사례를 검토하고, 반복되는 문제를 파악하며, 설정, 기기 또는 보고된 움직임과 같은 공통적인 세부 정보를 표시합니다.
- 통화 전에 계정 가치, 지원 내역, 주요 연락처 등을 포함한 고객의 완벽한 콘텍스트를 정리해, 발생한 문제와 중요한 사항을 담당자가 명확히 이해한 상태로 대화에 임할 수 있도록 합니다.
- 최신 기술 논의를 바탕으로 에스컬레이션(상부 보고)에 대한 설명을 일상적인 언어로 작성하고, 신중한 응답을 초안으로 작업하도록 도와줍니다.

이전에는 직접 일일이 정보를 찾고 교차 검토해야 했던 작업이, 이제는 Slack 안에서 더 명확하고 자신감 있는 업무 흐름으로 전환됩니다. 그 결과 서비스 팀은 더 빠르게 대응하고, 문제 해결 시간을 단축하며, 고객 신뢰를 유지할 수 있습니다.

05

조직 내부의 지식을 바탕으로 출시 계획 수립

새로운 제품이나 기능을 출시하려면 보통 각 곳에 흩어진 정보를 모아야 합니다. 제품 논의와 조사 메모, 디자인 피드백, 시험 사용 인사이트, 영업 팀의 대화 내용까지 다양한 자료를 정리해야 하죠. Slackbot은 이렇게 분산된 작업을 하나의 명확한 출발점으로 집중시켜, 팀이 더 빠르게 움직이면서 같은 방향을 향해 나아가도록 돕습니다.

이전 상황

팀은 여러 채널을 뒤지고, 오래된 문서를 검색하며, 최신 포지셔닝을 확인하기 위해 여기저기 문의해야 했습니다. 또한 제품, 디자인, 조사, 영업에서 나온 인사이트를 하나하나 모아 정리해야 했습니다. 출시 계획을 수립하려면 여러 사람들의 초안을 이어 붙이고, 의견 조율을 위해 회의를 하나씩 잡아야 했습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 사용자가 지정한 채널을 검색해 관련된 세부 정보를 수집하고, 조직의 기존 내역을 기반으로 한 출시 계획을 구상할 수 있습니다. 주요 인사이트와 경쟁사 관련 주제, 과거 포지셔닝 작업을 정리한 후, 이를 핵심 개요와 명확한 구조를 갖춘 하나의 캔버스로 구성해 팀이 함께 편집할 수 있도록 해줍니다.

이제 다음 진행 단계로 나아갈 준비가 되면, Slackbot에게 주요 이해관계자들과의 일정을 잡고, 각자의 캘린더를 확인해, 추천 안건을 동일한 캔버스에 바로 추가해 달라고 요청할 수 있습니다.

이전에는 정보를 모으고 다시 작성하며 일정을 조율하는 데 몇 시간이 걸렸던 작업이, 이제는 Slack 안에서 하나의 연속된 흐름으로 이루어집니다.

06

부서 간 프로젝트의 일관성 유지

부서 간 프로젝트는 여러 채널과 도구, 시간대에 걸쳐진 경우가 많습니다. Slackbot은 팀에 최신 정보를 제공하고, 업무가 서로 맞물려 진행되도록 돕습니다.

Slackbot은 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 채널과 긴 스레드를 요약해 이해관계자들이 빠르게 상황을 따라잡을 수 있도록 지원
- 프로젝트 브리프와 회의 안건을 캔버스에서 바로 생성
- 문서와 스크립트에서 작업 항목과 결정 사항을 추출

가격 검토를 앞두고 Slackbot에게 다음과 같이 요청할 수 있습니다.

- “#sales-strategy와 #finance에서 논의된 새로운 가격 모델 관련 최근 대화를 요약하고, 주요 결정 사항과 아직 해결되지 않은 질문도 포함해 줘.”

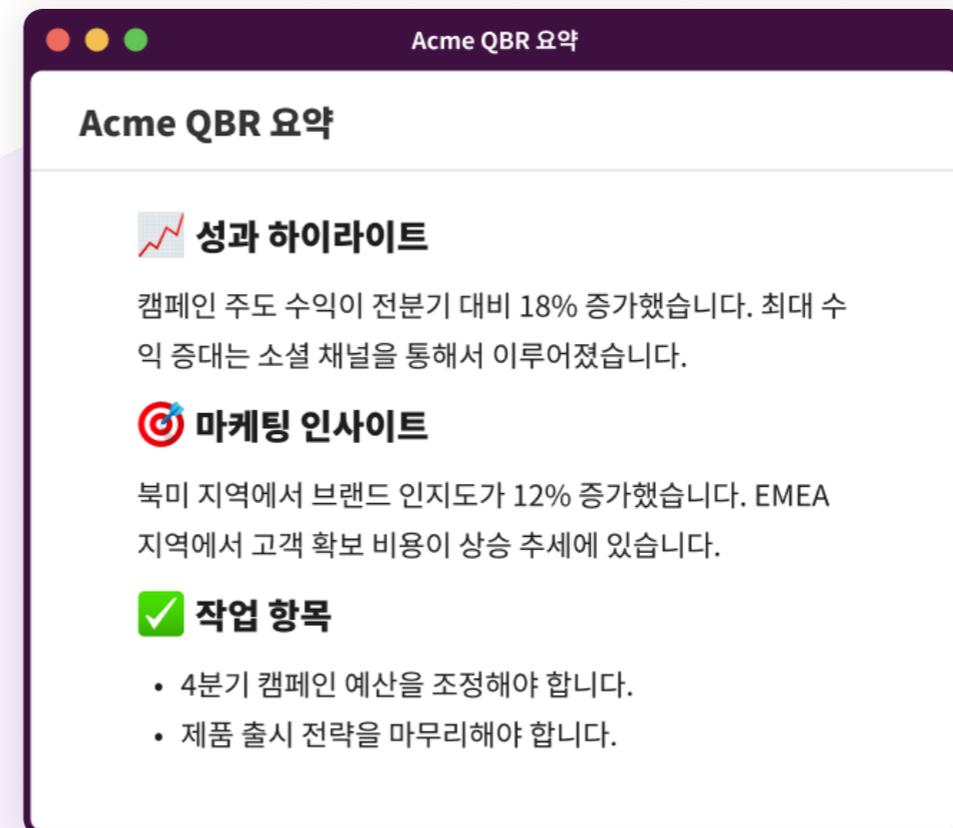
Slackbot은 정보를 명확한 핵심 요약으로 캔버스에서 정리해 줍니다. 이 캔버스는 마케팅, 영업, 재무, 제품 팀이 함께 댓글을 달고 수정할 수 있는 단일한 정보 출처가 됩니다.

이전 상황

이해관계자들은 여러 채널과 이메일 스레드, 문서 버전들을 오가며 업데이트를 확인해야 했습니다. 회의는 의사 결정보다 현황 요약에서 시작되는 경우가 많았습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 결정 사항과 위험 요소, 다음 업무 단계를 포함한 간결한 요약을 제공합니다. 그 덕분에 회의에서 아직 답변이 필요한 질문을 해결하는 데 집중할 수 있습니다.



07

엔지니어링 팀이 문제를 더 빠르게 이해하고, 업무가 계속 진행되도록 지원

엔지니어링 업무는 빠르게 전개되며 세부 사항이 많습니다. 문제가 발생하거나 제품 논의가 여러 채널에 걸쳐 진행될 경우, 팀은 본격적으로 참여하기 전에 먼저 전체 상황을 명확히 파악해야 합니다. Slackbot은 이러한 정보를 한데 모아, 업무 흐름을 늦추지 않으면서도 엔지니어가 빠르게 상황을 파악할 수 있도록 돕습니다.

이전 상황

엔지니어들은 긴 문제 스레드를 훑어보며 무엇이 이미 해결되었는지, 어떤 질문이 아직 해결되지 않았는지, 누가 답변을 기다리고 있는지 파악해야 했습니다. 스프린트 계획이나 제품 검토를 위한 브리프를 준비하려면 여러 채널에 흩어진 피드백을 모아 하나의 문서로 정리해야 했습니다. 문서화되지 않은 레거시 코드베이스는 온보딩을 늦추고 수정 작업을 지연시키는 원인이 되었습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 문제 채널을 몇 분 만에 요약해, 이미 처리된 사항과 아직 남아 있는 문제, 후속 조치가 필요한 팀원 명단을 정리해 줍니다. 스프린트 논의를 위한 구조화된 제품 브리프 준비를 위해 Slackbot은 제품, 디자인, 고객 채널의 피드백을 모아 정리할 수 있습니다. 또한 오래된 코드베이스에서 작업할 경우, 엔지니어는 코드 및 관련 대화를 기반으로 명확한 문서나 즉각적인 댓글, API 설명문을 생성해 달라고 Slackbot에 요청할 수 있습니다.

그 결과 정보를 꿰뚫추느라 사용되던 시간이 줄어들고, 문제 해결과 프로젝트 추진, 문제 발생 시 신속한 대응에 더 많은 시간을 집중할 수 있습니다.

“저희 비즈니스에 대한 컨텍스트를 누구보다 깊이 이해하는 가상 어시스턴트를 갖는다는 것은 정말 중요합니다. Slackbot은 하루에 약 30분을 절약해 주며, 제 업무 효율을 크게 높여줍니다.”

MOLLIE BODENSTEINER
운영 담당 수석 부사장, ENGINE

Engine™

IT 팀이 추세, 문제, 최적화 기회를 보다 명확하게 파악하도록 지원

IT 팀은 끊임없이 들어오는 요청, 시스템 알림, 문제 해결 대화를 관리합니다. Slackbot은 이러한 복잡한 흐름 속에서 패턴을 파악하고, 문제를 더 빠르게 해결하며, 시스템이 원활하게 운영되도록 돕습니다.

이전 상황

IT 담당자들은 반복되는 문제를 파악하기 위해 지원 채널과 티켓 기록을 일일이 확인해야 했습니다. 지원 센터 채널에서 반복되는 질문에 응답하다 보면 업무가 밀리곤 했습니다. 비활성 계정이나 오래된 채널의 워크스페이스 활동을 검토하려면 수동으로 보고서를 작성해야 했습니다. 이메일 커넥터 문제나 인증 오류를 해결할 때는 문서와 과거 논의 내용을 모아 하나로 정리해야 했습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- IT 채널을 훑어 한 주 동안 가장 많이 발생한 문제를 요약하고, 반복되는 문제를 표시하며, 새로운 설명서나 프로세스 개선이 필요한 추세를 강조
- 지난 대화를 검색해 자주 묻는 질문에 대한 빠른 응답 초안을 작성함으로써 티켓 대기열을 줄이도록 지원
- 감사 기록을 검토해 비활성 게스트 계정이나 최적화 기회를 식별
- Gmail이나 Outlook과 같은 통합 기능을 해결하거나 설정을 지원하며, 관련 문서를 모아 유사한 과거 해결 사례를 기반으로 다음 단계를 제안

보다 빠르게 답을 찾고 더 명확한 운영 인사이트를 통해 IT 팀은 조직의 핵심 업무를 지원하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다.

경영진 회의를 단 몇 분 만에 준비

이전 상황

판매자는 CFO와 자신 있게 대화를 나누기 위해 내부 재무 리더의 지원과 몇 시간에 걸친 수작업 준비가 필요했을 것입니다.

Slackbot 이후

약 한 시간 만에 질문과 대화 요점, 관련 솔루션 가치가 정리된 맞춤형 전략서를 준비할 수 있었습니다. 회의에서 CFO가 “CFO로서 저에게 어떤 도움을 줄 수 있습니까?”라고 묻자, 팀은 구체적이고 콘텍스트가 반영된 답변으로 즉시 대응했으며, 이는 후속 대화로 이어졌습니다.

경영진 회의는 보통 철저한 사전 준비를 요구합니다. 해당 경영진의 우선순위를 이해하고, 이전 논의 내용을 검토하며, 누가 어떤 내용을 말할지 팀 내에서 정리해야 합니다.

Salesforce 엔터프라이즈 계정 경영진은 30분간의 CFO(최고 재무 관리자) 회의를 준비하며 Slackbot이 이 업무 흐름을 어떻게 변화시켰는지 설명했습니다.

- 팀은 이미 최고 전략 책임자, 영업 책임자, 마케팅 책임자와의 회의를 통해 일정 수준의 콘텍스트를 확보한 상황
- Slack 채널과 캔버스에 보관된 회의록과 슬라이드

계정 경영진은 Slackbot을 사용하여 다음 작업을 진행했습니다.

1. 고객과 나눈 이전 대화에서 주요 과제와 목표를 포함한 핵심 주제를 요약
2. 30분간의 CFO와의 세션을 위한 회의 전략서 제안
3. 기존 콘텍스트를 기반으로 해당 CFO에게 적합한 질문 초안 작성
4. 고객의 상황에 부합하는 가치 제안 추천(예: 인수합병 통합 전략서, 실시간 프로젝트 재무 대시보드)

관리자가 팀을 더 깊이 이해하고, 대화를 준비하며 팀원이 더 효과적으로 지원하도록 돕기

관리자는 팀이 어떤 업무를 하고 있는지, 어디에서 막혀 있는지, 그리고 어떤 성과가 인정받아야 하는지 알아야 합니다. Slackbot은 관리자가 이러한 콘텍스트를 파악하여 정보를 수집하는 데 쓰는 시간을 줄이고 업무를 이끄는 데 더 집중할 수 있도록 돕습니다.

이전 상황

관리자들은 1:1 회의를 준비하기 위해 채널과 DM, 프로젝트 스레드에서 업데이트를 수집해야 했습니다. 관련된 주요 장애물을 파악하려면 프로젝트 논의 내용을 처음부터 끝까지 읽어야 했고, 팀 전반의 공통된 문제나 커뮤니케이션 패턴을 식별하려면 일일이 검토해야 했습니다. 또한, 칭찬 포스트에 소개할 우수 사례를 찾을 때는 그냥 “여기저기 물어보는” 수밖에 없는 경우도 많았습니다.

Slackbot 이후

Slackbot은 팀의 최근 활동을 요약하고, 성과를 강조해 주며, 지원이 필요해 보이는 영역을 표시할 수 있습니다. 프로젝트 채널을 분석해 누가 어느 업무 지점에서 막혀 있는지 보여주고, 지연의 원인을 정리하거나, 예정된 1:1 회의에서 다뤄야 할 내용을 제안할 수도 있습니다. 성과 확인 회의를 준비할 때 Slackbot은 Slack 전반에서 팀원의 업무 사례를 모아 제시할 수 있습니다. 더 광범위한 팀의 인사이트를 얻기 위해 대화에서 반복되는 테마나 초기 갈등 신호를 식별해, 작은 문제가 커지기 전에 조정할 수 있도록 돕습니다.

Slack에서 이루어지는 일상적인 활동을 실질적인 관리 인사이트로 전환함으로써, Slackbot은 관리자가 팀과 긴밀하게 연결되고, 자신 있게 준비하며, 명확한 방향으로 팀을 지원할 수 있도록 돕습니다.

완전히 새로워진 Slackbot을 만날 준비가 되었나요?

Slackbot은 새로운 업무 방식을 강요하는 대신, 사람들이 이미 일하는 방식에 자연스럽게 녹아들도록 설계되었습니다.

Slackbot은 다음과 같이 도와줍니다.

- 개인 기여자가 항상 준비된 상태를 유지하고 업무에 집중
- 관리자와 리더가 더 빠르게 전체 상황을 파악
- 법무, 재무, 엔지니어링과 같은 전문가가 수작업으로 정리하는 대신 전문적인 업무에 더 많은 시간을 할애

이제 Slackbot을 사용할 수 있습니다. 지금 Slackbot을 만나보세요.

- **데모**를 통해 Slackbot의 실제 작동 방식을 확인하세요.
- 귀사의 조직에 적합한 플랜을 찾기 위해 영업 팀에 **문의**하세요.

점점 더 많은 팀이 Slack을 사람과 에이전트, 데이터가 모이는 공간으로 활용하면서, 콘텍스트는 더이상 장벽이 아니라 자산이 됩니다. Slackbot은 그 콘텍스트를 실질적으로 활용할 수 있게 만들어, 모든 대화 가운데 팀이 더 빠르게 움직이고 더 스마트하게 일할 수 있습니다.

즐거운 오후 보내고 계신가요!
무엇을 도와드릴까요?



 프로젝트의 최신 업데이트 찾기

 오늘 제일 중요한 일 파악



앞서 언급된 정보는 참고용으로만 제공되며 법적 구속력을 수반하지 않습니다. 따라서 본 정보에 근거하여 구매 결정을 내리지 마십시오. 제품, 특징이나 기능의 개발, 출시 시기는 최종적으로 Slack의 단독 재량에 따르며 이후 변경될 수 있습니다.

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. All rights reserved.