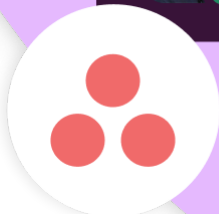
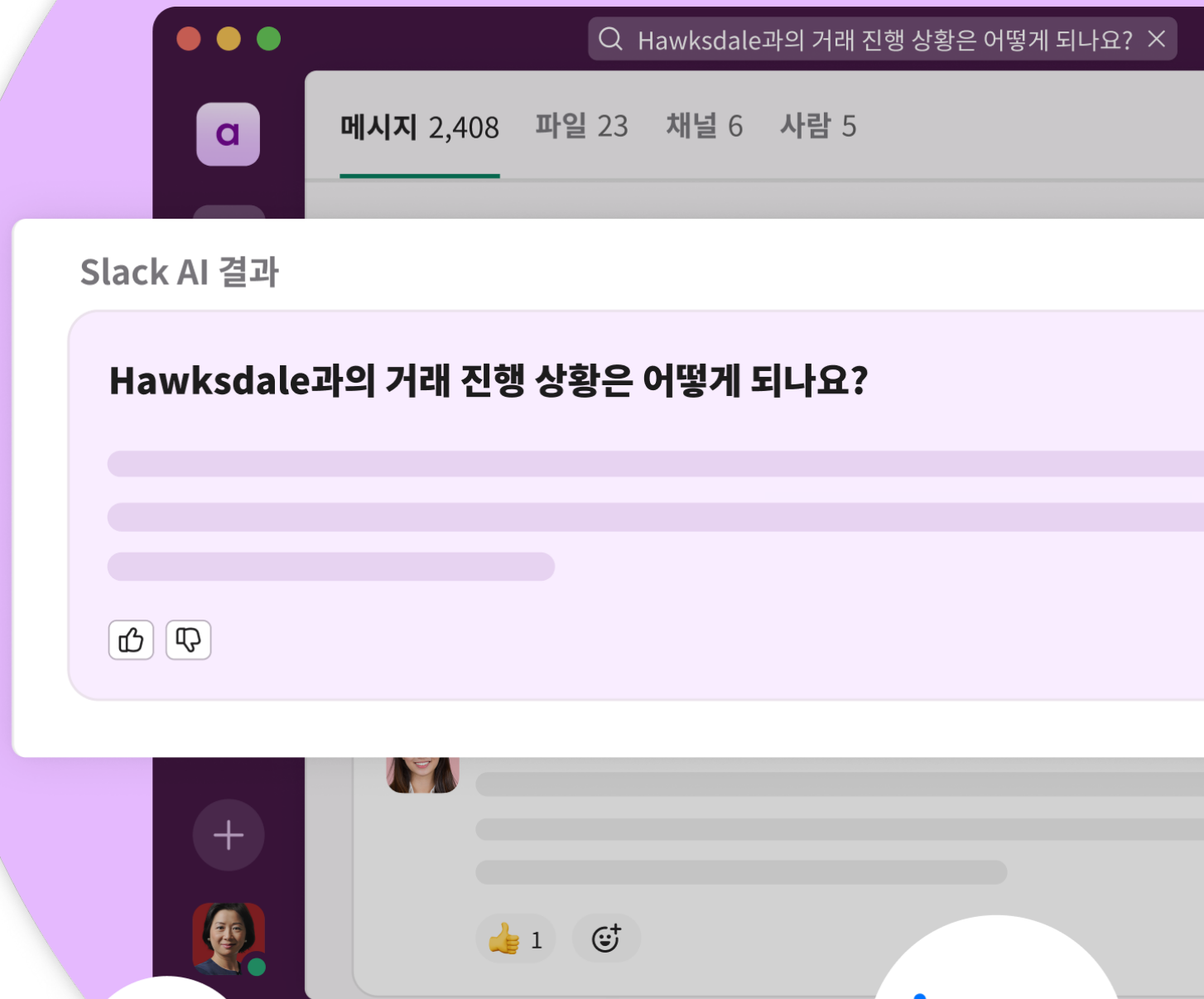




기업의 지식 공유를 가로막는 5가지 장벽 및 AI로 이를 허무는 방법



목차

소개	3
첫 번째 장벽: 전문가를 찾는 어려움	4
두 번째 장벽: 정보와 소통이 단절된 부서들	5
세 번째 장벽: 넘쳐나는 정보	6
네 번째 장벽: 보안에 대한 우려	7
다섯 번째 장벽: 직원들의 이직	8
엔터프라이즈 검색을 시작해 보기	9

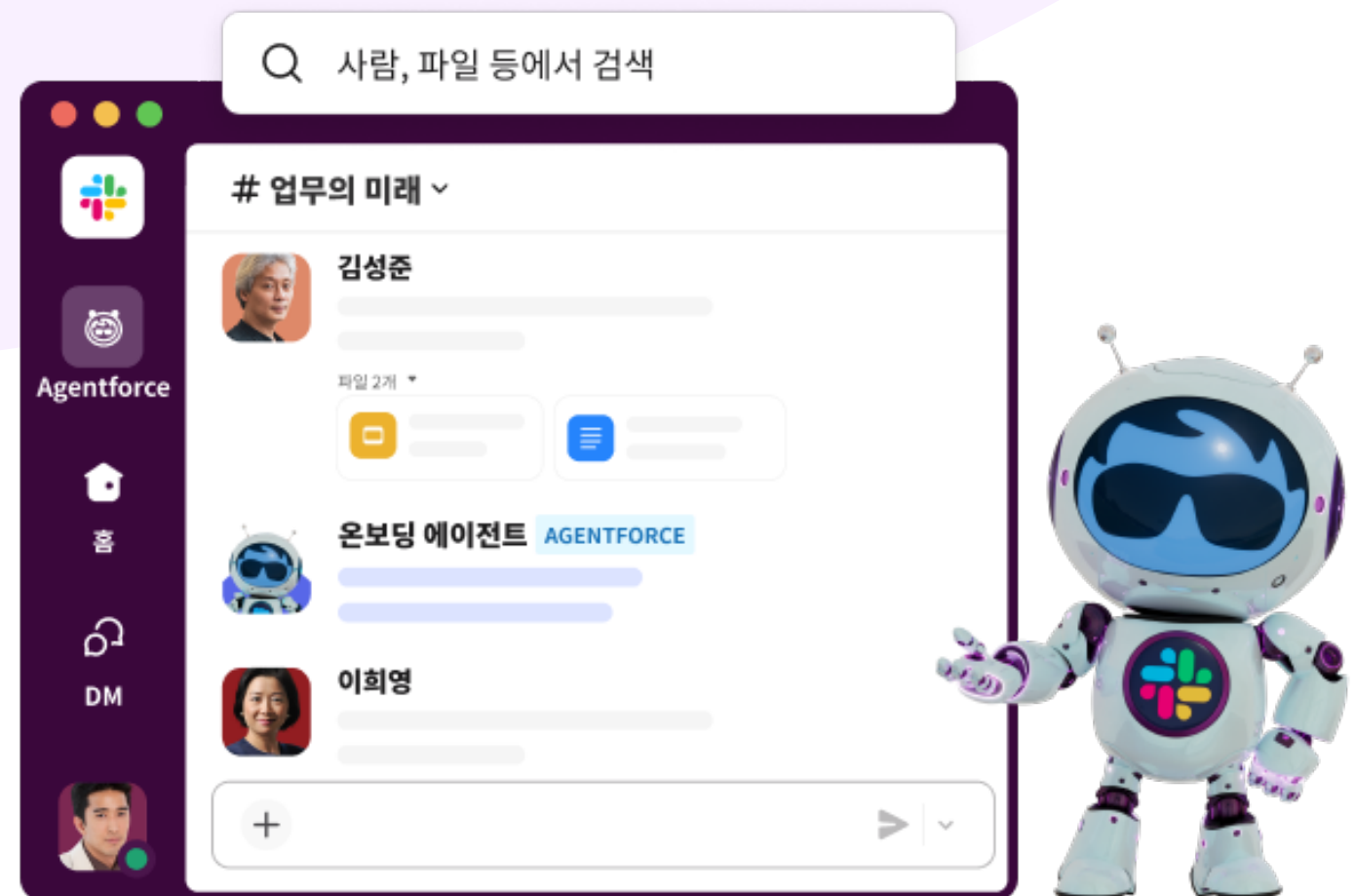
소개

기업이 성공하려면 직원들이 기업 지식에 쉽게 접근할 수 있어야 합니다. 직원들이 원하는 답변을 찾을 수 없는 경우, 프로젝트 진행이 느려지고 수익이 줄어듭니다. 대기업에서 지식이 비효율적으로 공유될 경우 연간 평균 **4,700만 달러**의 손실로 이어질 수 있습니다.

기업 전반에 지식이 널리 공유되지 않기 때문에 기업 지식은 일상 업무에 밀려 제대로 활용되지 못하는 경우가 많습니다. 중요한 정보는 이메일 스레드에 묻히거나 여러 앱에 흩어지거나 특정한 부서 내에서만 알고 있게 됩니다.

Slack의 엔터프라이즈 검색은 강력한 AI 기능을 활용하므로 사용자는 앱을 떠나지 않고도 기업 지식과 데이터에 액세스할 수 있습니다. 엔터프라이즈 검색은 Slack의 AI를 확장한 기능으로, 사용자들의 업무 시간을 평균 **주당 97분**이나 절감해 주고 있습니다.

이 가이드에서는 기업의 지식 공유를 가로막는 다섯 가지 장벽과 Slack의 엔터프라이즈 검색으로 이를 극복하는 방법을 살펴보겠습니다.



01

첫 번째 장벽: 전문가를 찾는 어려움

직원이 프로젝트를 진행하고 있고 내부 전문가의 도움을 필요로 하는 경우, 누구에게 도움을 요청해야 할지 쉽게 판단하기 어려운 경우가 많습니다. 이는 특히 많은 인원이 프로젝트의 다양한 단계에 관여하는 대규모 조직에서 더욱 자주 발생합니다.

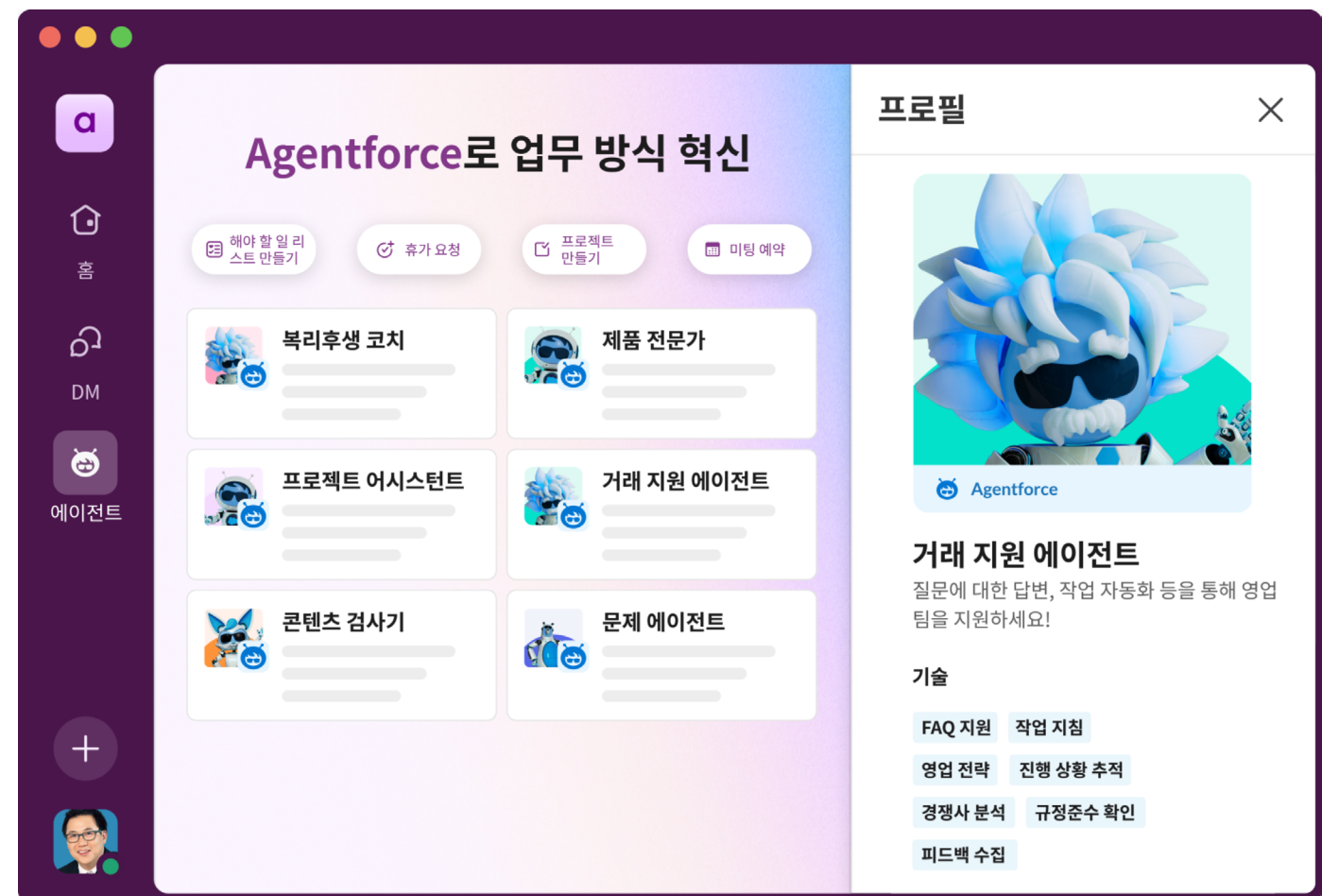
직원들은 주제 전문가를 찾는 과정에서 종종 엉뚱한 사람과 상의하느라 소중한 시간을 낭비하곤 합니다.

직원들은 평균적으로 매일 1.8시간 또는 매주 9.3시간을 정보를 찾고 수집하는 데 허비하고 있습니다.

엔터프라이즈 검색을 통한 해결 방법:

엔터프라이즈 검색은 Slack 및 기타 통합된 플랫폼 전반의 모든 대화를 빠르게 분석할 수 있습니다. 검색 결과를 통해 특정 주제에 대해 대화를 나눌 사람을 파악한 다음에 해당 사람에게 문의하거나 관련 스레드에서 참여할 수 있습니다.

팀원이 질문에 답할 수 없는 경우, 직원들은 **Slack 내 Agentforce**를 사용하여 AI 에이전트와 대화를 나눌 수 있습니다. 이러한 에이전트들은 채널, DM 또는 스레드에서 원활하게 상호 작용하며 유용한 인사이트와 지침을 실시간으로 제공할 수 있습니다.



두 번째 장벽: 정보와 소통이 단절된 부서들

각 부서는 고유한 방식으로 업무를 처리하고 상호 작용하며 정보를 보관합니다. 이로 인해 다른 부서나 사업 영역의 사람들이 정보를 찾는 데 어려움을 겪을 수 있습니다.

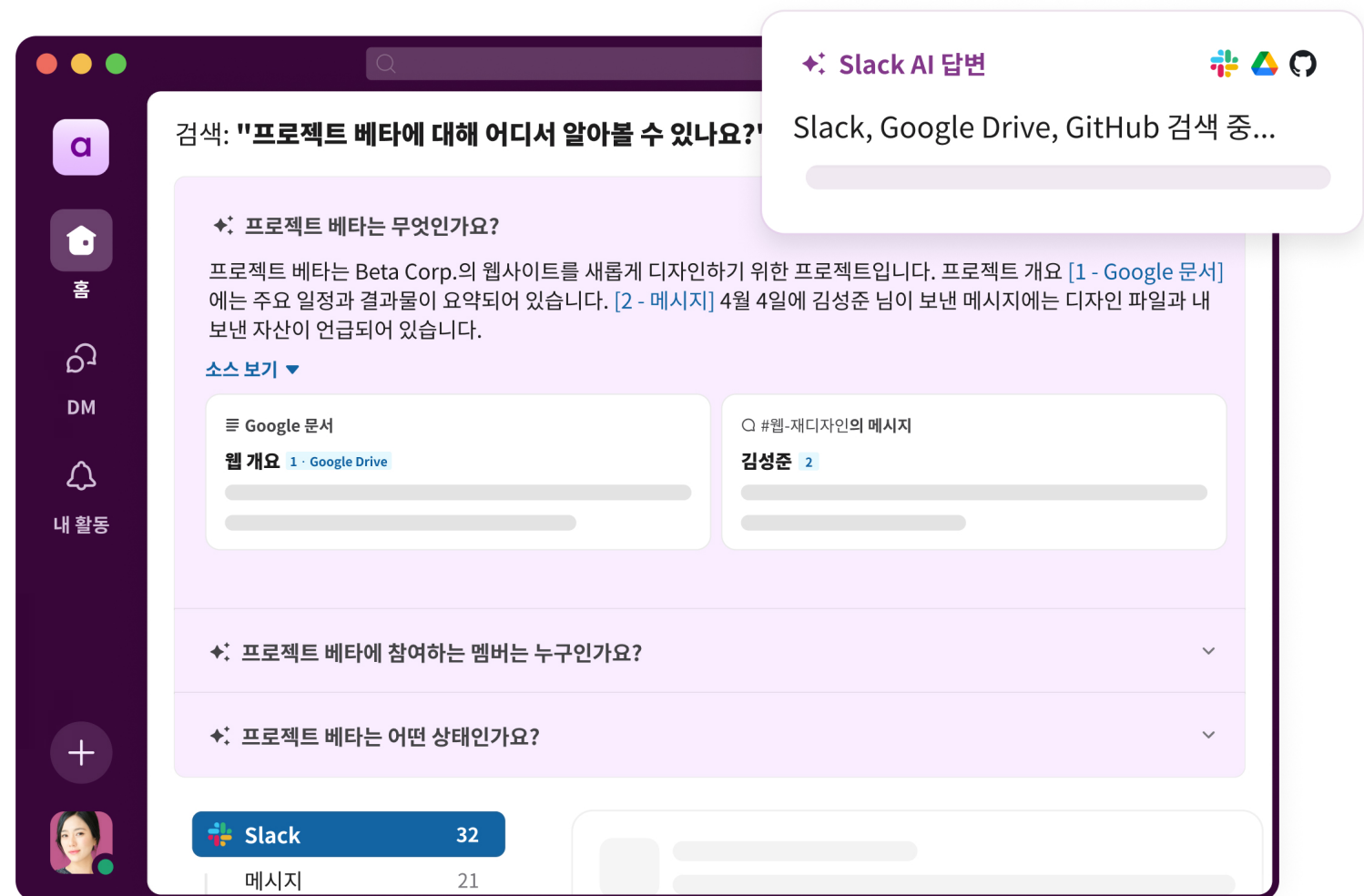
이러한 정보 단절은 부서 간 협업을 방해하고 프로젝트의 진행 속도를 현저하게 떨어뜨립니다. 또한 부서 간의 단절은 고객 경험에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

팀에서 고객 데이터와 상호 작용의 지식이 공유되지 않으면 고객 경험이 단절되고 불쾌할 수 있습니다.

엔터프라이즈 검색을 통한 해결 방법:

Slack의 AI 기반 엔터프라이즈 검색은 회사 내 모든 사람이 모든 부서의 정보와 데이터를 간단하게 검색할 수 있도록 해줍니다. 또한 Slack의 AI는 권한을 인식하여 각 사용자가 액세스 권한이 있는 데이터만 제공받도록 합니다.

엔터프라이즈 검색을 사용하면 다양한 비즈니스 시스템, 문서, 앱의 정보를 팀이 이미 업무를 처리하고 있는 Slack에서 직접 검색할 수 있습니다. 이를 통해 모든 직원들은 Salesforce의 영업 보고서든 GitHub의 엔지니어링 업데이트든 원하는 정보에 빠르게 액세스할 수 있습니다.



세 번째 장벽: 넘쳐나는 정보

평소 직원들은 보통 근무일에 자신의 작업을 처리하는 데 평균 **11개의 애플리케이션을** 사용합니다.

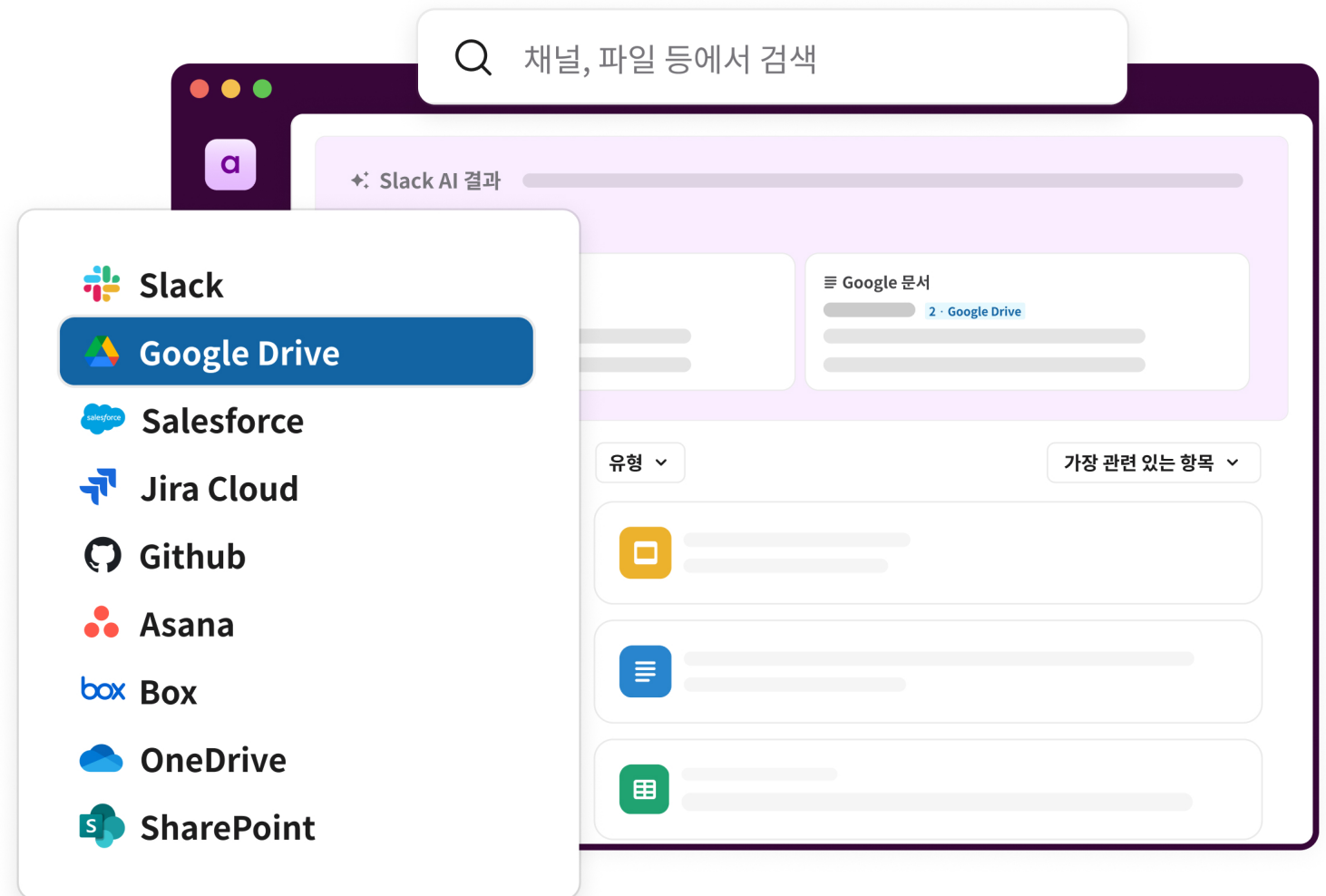
그 결과, 빈번한 업무 맥락 전환이 이뤄져 직원들의 업무 처리 속도는 느려지며 생산성도 떨어지게 됩니다.

이러한 앱들을 오가며 이메일 및 DM에 응답하는 과정에서, 직원들은 쉽게 정보 과부하에 빠져 업무 효율성이 떨어질 수 있습니다.

엔터프라이즈 검색을 통한 해결 방법:

엔터프라이즈 검색은 여러 앱에 흩어져 있는 회사의 지식을 Slack 내 검색 가능한 단일 인터페이스로 통합합니다. 이를 통해 직원들은 끝없는 스크롤이나 업무 맥락의 전환 없이, 필요한 정보를 몇 초 만에 빠르게 찾을 수 있습니다.

Slack 엔터프라이즈 검색은 직원들이 이전에는 일일이 찾아야 했던 외부 정보를 찾을 수 있도록 한 곳에 모아 제공합니다. 또한 검색 결과는 직원의 고유한 역할, 프로젝트, 목표 등 개인에 맞춤화되어 관련성 높은 정보를 제공합니다.



04

네 번째 장벽: 보안에 대한 우려

회사는 방대한 양의 독점 정보와 데이터를 처리하기 때문에 보안 및 규정을 준수하면서 안전하게 데이터를 저장하고 공유할 수 있어야 합니다.

많은 기업과 직원들은 데이터 유출과 무단 액세스 등과 관련된 잠재적 위험 때문에 AI 기반 지식 관리 도구의 사용에 대해 우려하고 있습니다.

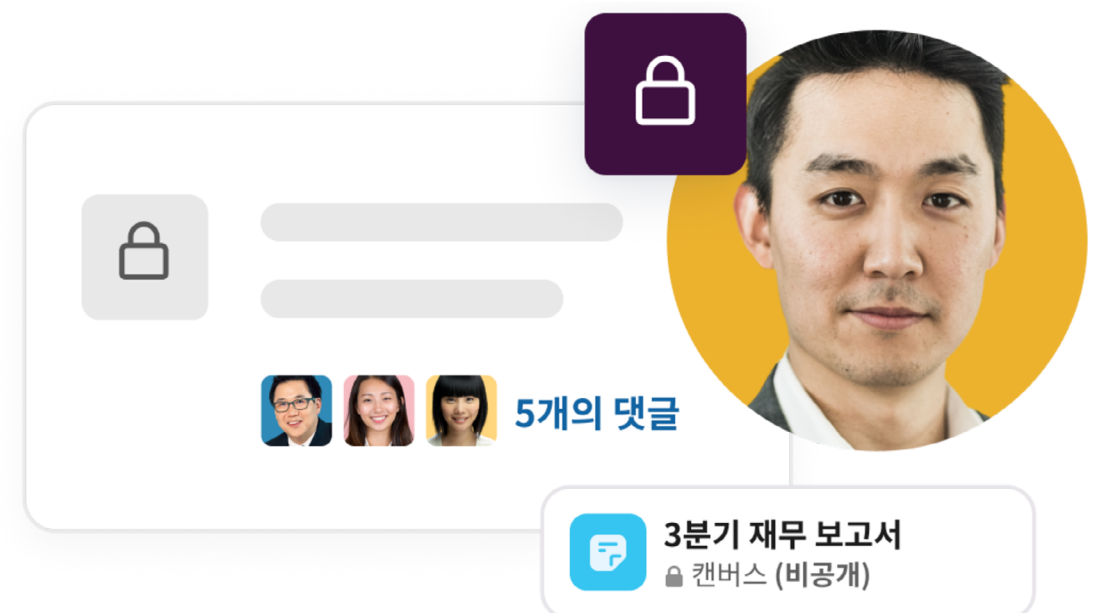
실제로 직원의 약 50%가 AI의 부정확성과 사이버 보안 위험에 대해 우려를 표하고 있습니다.

엔터프라이즈 검색을 통한 해결 방법:

엔터프라이즈 검색은 보안과 비공개성을 보장하며 Slack의 엔터프라이즈급 규정 준수 표준을 충족하도록 설계되었습니다. 이를 통해 회사는 위험 부담 없이 기업 지식과 데이터에 액세스하고 공유하는 기회를 최대한 활용할 수 있습니다.

다음은 엔터프라이즈 검색이 준수하는 몇 가지 개인정보 보호 표준입니다.

- Slack의 데이터베이스에 외부 출처의 데이터를 절대 보관하지 않습니다.
- 외부 데이터와 권한은 외부 시스템과 동기화되어 최신 상태로 유지됩니다.
- 사용자와 관리자는 Slack이 외부 출처에 접근할 수 있도록 명시적인 권한을 부여해야 하고 언제든지 액세스 권한을 철회할 수 있습니다.
- Slack은 최소 권한 규칙을 준수하여 검색 쿼리를 처리하는 데 꼭 필요한 권한만을 요청합니다.
- Slack의 AI는 권한을 인식하고 모든 콘텐츠는 각 사용자의 최신 권한에 따라 제공됩니다.



다섯 번째 장벽: 직원들의 이직

직원이 퇴사를 하면 조직 내 지식도 함께 가지고 나갑니다. 이로 인해 해당 지식을 기존 팀 멤버에게 전달하는 데 어려움이 있을 수 있습니다.

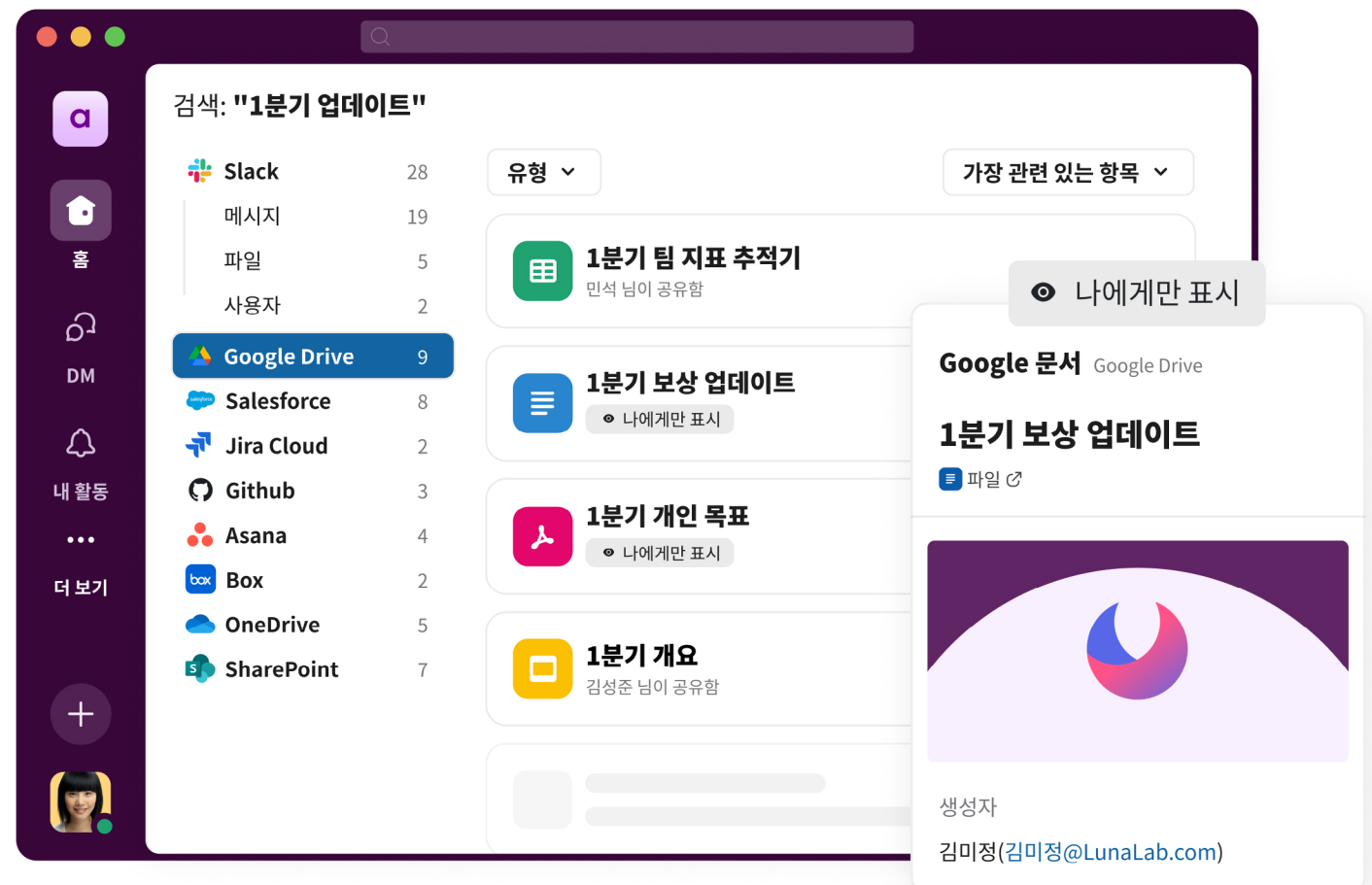
기업 지식이 흩어져 있고 쉽게 액세스할 수 없는 경우, 나중에 참여하는 신입 직원들도 자신의 역할과 업무를 파악하는 데 어려움을 겪을 수 있습니다. 결국 회사는 더 많은 시간과 리소스를 허비하면서 번거로운 온보딩 과정을 거쳐야 할 수 있습니다.

5명 중 2명의 HR 관리자는 수동으로 온보딩 정보를 수집하는 데 최소 3 시간 이상을 사용하고 있습니다.

엔터프라이즈 검색을 통한 해결 방법:

Slack 엔터프라이즈 검색은 퇴사한 직원들 사이의 대화, 공유된 문서, 과거 데이터에 담긴 인사이트를 보관합니다. 따라서 직원이 퇴사해도 그들의 지식은 그대로 유지됩니다.

이러한 기존 인사이트를 신규 직원에게 쉽게 공유할 수 있어 프로젝트를 시작하기 위해 필요한 정보와 프로젝트의 시작 지점을 제공할 수 있습니다. 이를 통해 회사는 온보딩 과정 동안 귀중한 시간을 아낄 수 있습니다.

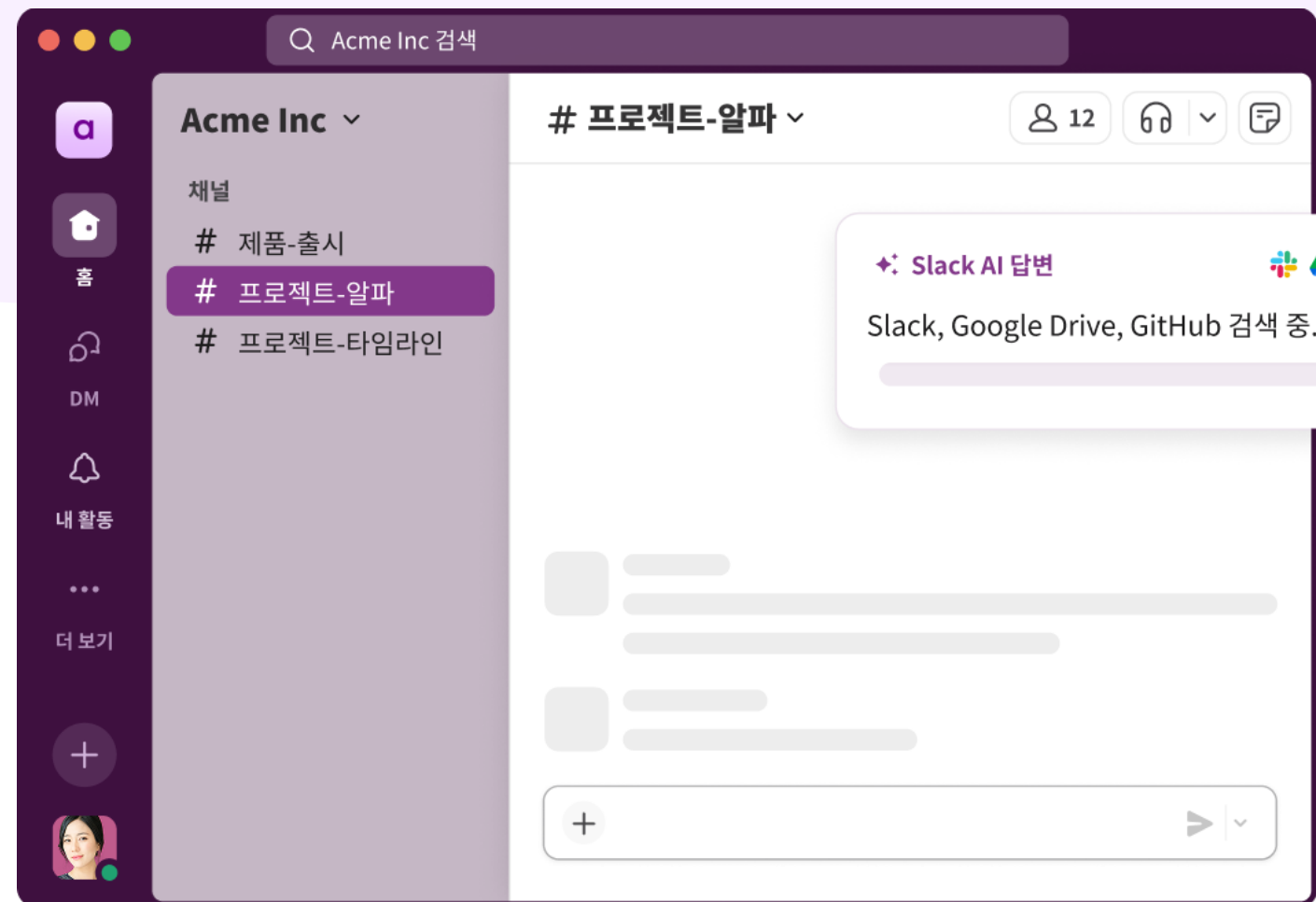


엔터프라이즈 검색을 시작해 보기

Slack 엔터프라이즈 검색은 Enterprise+ 플랜을 이용하는 사용자에게 제공됩니다.

이미 Enterprise+ 플랜을 이용하고 있는 경우
다음 단계에 따라 엔터프라이즈 검색을 사용하세요.

Enterprise+ 플랜을 이용하고 있지 않은 경우
Slack 영업 팀에 문의하세요.





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 2024, Salesforce, Inc. All rights reserved.