

‘Agentic OS’와 함께하는 업무 혁명의 시작

THE ni
인공지능 전문 매체



ChosunMedia
디지털조선일보

slack
from Salesforce

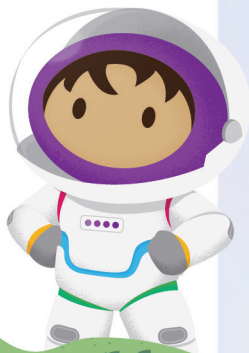


업무 사일로 해체, 세일즈포스×Slack 통합 솔루션

오전 9시, 서울 강남의 한 중견 IT기업.
대표는 오늘도 익숙한 골칫거리와 마주한다.
영업팀이 세일즈포스를 켜고 고객 정보를
뒤적이는 동안, 마케팅팀은 이메일로 캠페인 성과를
주고받고, 개발팀은 Slack에서 열띤 토론을 벌인다.
각자 다른 세계에 살고 있는 듯하다.
문제는 여기서 그치지 않는다. 영업팀이 어렵게 확보
한 유망 고객 정보가 마케팅팀에게
전달하려면 하루가 걸리고, 고객이 문의한 내용을
CS팀과 영업팀이 따로따로 처리하다 보니
고객은 같은 설명을 두 번 해야 한다.

대표는 창밖을 바라보며 생각한다.

“AI 시대라는데,
우리는 여전히 각자도생이네...” 🤔



이 지점에서 세일즈포스와 Slack의 통합이 새로운 해법을 제시한다.

단순한 도구의 결합을 넘어,
고객 중심 성장과 협업 혁신이 하나로 연결되는 완전히 새로운 업무 생태계의 등장이다.

2021년, 마크 베니오프는 무려 227달러(약 38조원)에 넘는 금액을 투자하며 Slack을 인수했다.
그 배경에는 명확한 통찰이 있었다. 세일즈포스에 축적된 고객 데이터가 Slack의 협업 환경에서
실시간으로 활용되고, 여기에 AI가 더해져 완전히 새로운 업무 패러다임을 만들어낼 수 있다는
비전이었다.

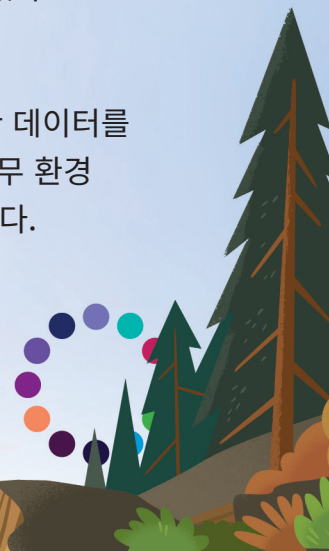
그 비전이 이제 현실이 됐다.

지금 업무 환경의 근본적 변화가 시작됐다. 세일즈포스 Customer 360이 모든 고객 데이터를
통합하고, Slack 에이전틱 워크 OS가 AI 기반 지능형 협업을 구현한다. 여기에 에이전트포스가
자율형 AI 에이전트로 실행까지 담당하면서, 업무 방식에 변화가 찾아왔다.
결과는 긍정적이다. 정보 사일로는 해체되고, AI는 단순한 도구를 넘어 능동적 파트너가 되며,
모든 팀이 고객 성공이라는 공통 목표를 향해 유기적으로 협력한다.

그런데 여기서 핵심적인 질문이 하나 제기된다. 세일즈포스의 풍부한 고객 데이터를 어떻게 실제
업무 흐름에 자연스럽게 통합할 것인가? Customer 360이 아무리 완벽한 고객 정보를 제공해도,
직원들이 별도 시스템에 접속해서 확인해야 한다면 결국 또 다른 사일로가 될 수 있다.

바로 이 지점에서 에이전틱 워크 OS의 진가가 발휘된다.

단순히 정보를 저장하고 검색하는 기존 방식을 넘어, AI가 상황을 인식하고 필요한 데이터를
능동적으로 제안하며, 업무 흐름을 방해하지 않고 자연스럽게 통합되는 지능형 업무 환경
세일즈포스의 데이터와 Slack의 협업 플랫폼이 만나야만 완성되는 진정한 혁신이다.



에이젠틱 워크 OS로 완성되는 세일즈포스와 Slack의 시너지

“Slack이요?
팀 채팅 도구 아닌가요?” 🤔

Slack을 경험하지 못했다면 흔히 할 수 있는 착각이다.
하지만 이는 마치 스마트폰을 보고
“그냥 전화기”라고 말하는 것과 같다.
메신저 역할은 Slack이 할 수 있는 일 중 아주 일부분이다.

Slack은 이미 단순한 메신저를 넘어
‘에이젠틱 워크 OS’로 진화했고, 여기에 세일즈포스의
고객 데이터가 결합하면서 완전히 새로운 차원의
업무 환경을 제공하고 있다.

에이젠틱 워크 OS는 필요한 업무를 미리 제안하고
처리하는 자율 AI 에이전트들이 인간과 자연스럽게
협업하는 업무 환경을 뜻한다. 기존 AI가 프롬프트 등
명령을 듣고 이행했다면, 에이젠틱 워크 OS에선
명령을 기다리지 않고 스스로 상황을 판단한다.



에이젠틱 워크 OS의 핵심은 세일즈포스와의 완벽한 데이터 통합에서 나온다.

기존의 업무 플랫폼이 단순히 앱들을 연결하는 수준이었다면, 에이젠틱 워크 OS는
Customer 360의 고객 데이터를 바탕으로 AI 에이전트가 능동적으로 업무를 처리하고 제안한다.

실제 작동 방식은 이렇다. Sales Cloud에서 새로운 유망 고객이 발견되면 AI가 자동으로 관련
팀원들을 Slack 채널에 초대하고, 해당 고객의 과거 구매 이력과 선호도를 분석해서 최적의
접근 전략을 제안한다. 사람의 명령을 기다리는 게 아니라, 세일즈포스의 풍부한 데이터를 기반으로
상황을 인식하고 필요한 액션을 선제적으로 제안하는 것이다.

일례로 휴가에서 돌아온 마케팅 팀장이 Slack을 열면, AI가 지난 3일간 쌓인 500개 메시지를 2분 만에
핵심만 요약해 보여준다. “A고객의 구매 의향이 높아졌고, B캠페인의 반응률이 예상보다
20% 높습니다”라는 핵심 정보를 제공한다.

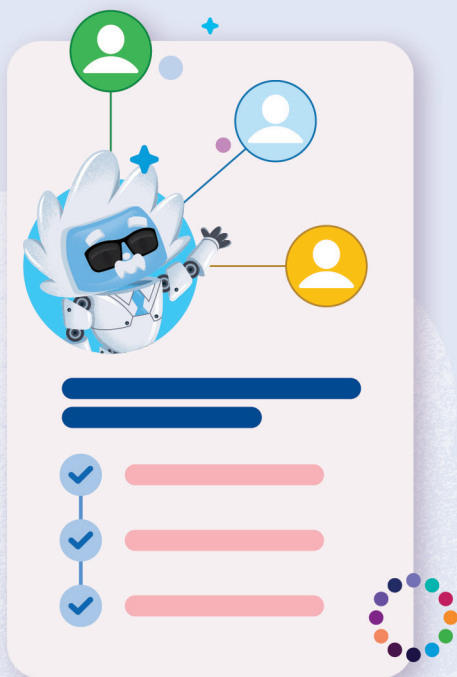
영업팀에서는 Sales Cloud의 예측 분석을 바탕으로 성사 가능성이 높은 딜이 우선순위로 표시되고,
각 고객에게 맞는 접근 전략이 Slack 채널에서 실시간으로 공유된다. 더 이상 CRM에 별도로 들어가서
정보를 찾을 필요가 없다.

고객 문의가 Service Cloud로 들어오면 해당 고객의 전체 이력과 함께 가장 적합한 전문가팀이
Slack에서 자동으로 구성된다. 과거 해결 사례부터 고객 성향까지 모든 정보가 협업의 출발점이 된다.



이것이 바로 세일즈포스 없이는 불가능한 에이젠틱 워크 OS의 진가다. 💪

단순한 메신저 플랫폼을 넘어,
Customer 360의 통합 데이터가 실시간으로
흘러들어와 AI가 이를 바탕으로 능동적으로 업무를
지원하는 고객 중심의 지능형 비즈니스 운영체제로
진화한 것이다.



👋 AI 기반 지능형 협업

대화 요약으로 정보 과부하 해소

3일간 휴가 후 500개 메시지를
2분 만에 핵심만 파악

엔터프라이즈 검색으로 모든 정보 통합

자연어 질문으로 Slack, 구글 드라이브, 지라,
깃허브까지 한 번에 검색

워크플로 자동화로 반복 업무 제거

드래그 앤 드롭만으로 복잡한
비즈니스 프로세스 자동화

외부 AI 모델 완벽 연동: 활용

클로드, 에이전트포스, 챗GPT 등
다양한 AI를 Slack에서 통합

✨ 에이젠틱 워크 OS의 실제 작동 방식

고객 여정 기반 자동 워크플로

Customer 360에서 파악된 고객의 구매 단계에
따라 적합한 마케팅 메시지를 자동 생성하고,
관련 팀원들에게 Slack으로 실시간 공유

예측형 영업 지원

Sales Cloud의 AI 예측을 바탕으로 성사 가능성이
높은 딜을 우선 순위화하고, 영업팀 Slack 채널에서
맞춤형 접근 전략 제공

통합 고객 서비스

Service Cloud의 티켓이 생성되면 고객의 전체
이력과 함께 가장 적합한 전문가팀이 Slack에서
자동 구성되어 협업 시작

Customer 360과 에이전트포스가 만드는 지능형 생태계

에이젠틱 워크 OS가 똑똑하게 작동하는 이유는 두 가지 핵심 기술 때문이다.
Customer 360과 에이전트포스다.

☑ 에이전트포스가 바꾸는 업무의 풍경

마크 베니오프 CEO는 “에이전트포스는 AI의 제3의 물결”이라고 선언했다. 2025년까지 10억 개의 AI 에이전트를 활성화하겠다는 목표와 함께 발표된 이 기술은 AI가 보조 역할을 넘어 능동적 파트너가 되는 시대를 연다.

에이전트포스가 Slack에서 작동하면 놀라운 일들이 벌어진다. 고객 문의를 받으면 AI가 자동으로 분석해서 적절한 답변을 제공한다. 영업 기회를 스스로 식별해서 담당자에게 추천한다. 마케팅 캠페인도 실시간 데이터를 바탕으로 자동 최적화한다.

사람은 전략적 판단과 창의적 업무에 집중하고, AI가 반복적 실행 업무를 담당하는 완벽한 분업이 이뤄진다.

🤖 에이전트포스는?

사람의 지시 없이도 상황을 판단하고 업무를 자율적으로 처리하는 AI 에이전트 플랫폼

☑ Customer 360이 제공하는 데이터의 힘

에이전트포스가 이렇게 똑똑하게 작동할 수 있는 이유는 Customer 360이 있기 때문이다. Customer 360은 단순한 고객관리 시스템을 넘어선다.

고객이 웹사이트를 방문하고, 이메일에 반응하고, 제품을 구매하고, 서비스 센터에 문의하고, 소셜미디어에서 브랜드를 언급하는 모든 순간의 데이터가 하나의 고객 프로필로 통합된다.

Slack과의 결합이 여기서 진가를 발휘한다. Sales Cloud에서 새로운 영업 기회가 포착되면 관련 팀원들에게 Slack으로 즉시 알림이 간다. 일이 진행되는 모든 과정을 팀 전체가 실시간으로 공유한다. Marketing Cloud의 캠페인 성과도 A/B 테스트 결과가 나오는 순간 Slack에서 즉시 확인하고 다음 액션을 논의할 수 있다.

특히 고객 서비스에서 그 위력이 드러난다. Service Cloud로 고객 문의가 들어오면 해당 고객의 전체 이력과 함께 가장 적합한 전문가들이 Slack 채널에 자동으로 모인다. 과거 해결 사례부터 고객의 성향까지, 모든 정보가 협업의 시작점이 된다.

🌐 Customer 360이란?

고객의 모든 접촉점 데이터를 하나로 통합해 360도 전방위 고객 뷰를 제공하는 플랫폼

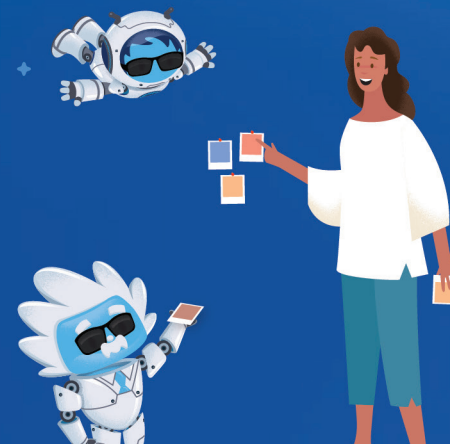
☑ 데이터 클라우드로 완성되는 생태계

세일즈포스 데이터 클라우드는 내부 데이터는 물론 업계 트렌드, 경쟁사 동향, 경제 지표까지 모든 외부 데이터를 통합한다. 더 정확한 예측과 깊이 있는 인사이트를 제공하는 것이다. 이 모든 정보를 Slack에서 자연어로 질문하면 즉시 답을 얻을 수 있다.

결국 Customer 360이 데이터를 통합하고, 에이전트포스가 그 데이터로 자율 실행하며, Slack이 이 모든 과정을 자연스러운 업무 흐름 속에서 연결한다. 세일즈포스가 그려온 고객 중심 비즈니스 생태계가 완성된 순간이다.

🌐 데이터 클라우드란?

내부 데이터와 외부 데이터를 통합해 실시간 인사이트를 제공하는 데이터 플랫폼



한국 기업들의 디지털 통합 성공 스토리 🙌

이론보다 강력한 것은 실제 성과다. 한국 기업들이 세일즈포스와 Slack의 통합으로 만들어낸 변화를 직접 확인해보자.

🔗 세일즈포스 × Slack 통합의 힘

티오더: 키오스크 전문기업의 마케팅 혁신

키오스크 솔루션 전문기업 티오더는 세일즈포스와 Slack 통합으로 놀라운 성과를 거뒀다. 리드에서 마케팅 적격 리드(MQL)로의 전환율이 30% 상승했고, 특정 채널의 고객획득비용(CPA)은 84%나 절감했다.

체감되는 변화는 업무 방식이었다. 과거 예상에 의존했던 의사결정을 데이터 기반으로 바뀌었다. 세일즈포스에서 수집된 고객 데이터가 Slack을 통해 실시간으로 팀 전체에 공유되면서, 하루 3,000건 이상의 양질 리드를 체계적으로 관리할 수 있게 됐다. 랜딩 페이지 제작 기간도 기존 2~3개월에서 2주로 대폭 단축됐다.

패스트파이브: 1300억원 매출 달성의 비밀

공유 오피스 업계 1위 패스트파이브는 2020년 426억원에 2024년 1300억원으로 매출을 3배 늘리며 첫 흑자 전환을 달성했다.

핵심은 ‘디지털 본사’ 개념이었다. 전국 56개 지점이 물리적으로는 떨어져 있지만, 세일즈포스와 Slack을 통해 하나의 조직처럼 움직인다. Sales Cloud에서 수주가 확정되면 담당자가 즉시 Slack으로 성과를 공유하고, 동료들이 실시간으로 축하와 피드백을 보낸다.

고객 문의가 들어오면 담당 매니저와 관련 부서가 Slack 채널에서 즉시 모여 협업한다. 15개였던 고객관리 툴을 2-3개로 통합하면서 운영 효율성도 크게 높였다.



비즈니스캔버스: 고객 전환율 30% 향상

HR 컨설팅 기업 비즈니스캔버스는 세일즈포스와 Slack 통합으로 고객 전환율을 30% 높였다. 고객 문의 후 5분 안에 대응하는 초고속 서비스 체계를 구축한 것이 핵심이었다.

리캐치 자동화 툴이 고객 문의를 최적 담당자에게 자동 배정하고, 미팅 데이터가 세일즈 클라우드에 즉시 연계된다. Slack 알림으로 팀 전체가 즉시 인지해서 ‘하나 된 팀 정신’으로 고객 성공을 추구하는 문화가 자리 잡았다.



에어스메디컬: AI 의료기술의 글로벌 성공

AI 의료영상 분석 전문기업 에어스메디컬은 2021년 국내 판매를 시작한 지 2년 만에 미국 시장이 전체 매출의 50%를 차지하며 26개국 460여 개 의료기관에 진출했다.

헬프 데스크(Help Desk) 요청이 자동으로 Slack 담당자에게 알림되고, 세일즈포스에서 처리된 업무가 실시간으로 Slack에 공유되는 완전 자동화 워크플로를 구축했다. 라이선스키 발급부터 데모 리포트 생성까지 모든 프로세스가 자동화돼 업무 효율성이 높아졌다.

고객들은 에어스메디컬 솔루션으로 MRI 환자 처리 능력을 40% 늘렸고, 미국 기준 MRI 장비 1대당 연간 60만 달러(약 8억원)의 추가 수익을 창출하고 있다.



한국 기업들의 디지털 통합 성공 스토리 🙌

이론보다 강력한 것은 실제 성과다. 한국 기업들이 세일즈포스와 Slack의 통합으로 만들어낸 변화를 직접 확인해보자.

📁 개별 플랫폼의 특화 성과

토스: Slack으로 만든 최고의 온보딩

핀테크 대표기업 토스는 Slack을 활용한 온보딩 혁신으로 주목받는다. 이슈봇만으로도 2021년 기준 1076시간을 절약했는데, 이는 5개월 풀타임 인력 1명분에 해당한다.

또 #random 채널에서 질문하면 5분 안에 답변을 받는 문화가 정착됐다. JIRA, 커피 주문, 휴가 관리, 토스 위키 검색까지 모든 업무가 Slack에서 처리된다. ‘최고의 복지는 동료’라는 가치를 구현하며 속도와 유연성을 겸비한 조직으로 발전했다.

CJ온스타일: 전사 소통 체계 혁신

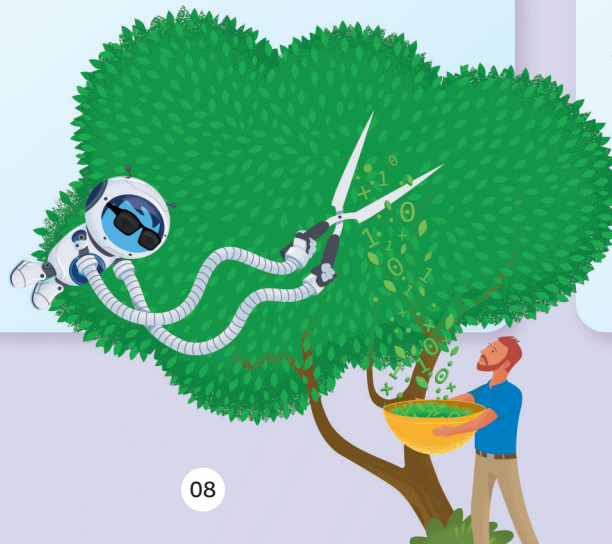
홈쇼핑 전문기업 CJ온스타일은 Slack을 전사적으로 도입해 방송 제작부터 상품 기획까지 모든 부서 간 소통을 혁신했다.

실시간 방송 중 발생하는 이슈들을 주제별 Slack 채널로 관리하면서 빠른 의사결정과 문제 해결이 가능해졌다.

카페24: 에이전트포스로 CS 혁명

이커머스 플랫폼 카페24는 에이전트포스 도입으로 억 단위 개발 비용을 절약하고 단 2주 만에 PoC를 완료했다. 기존 7개월 개발 일정을 93% 단축하는 놀라운 성과를 거뒀다.

에이전트포스가 고객 감정을 분석하고 답변 초안을 작성하며 배송 정보를 자동으로 제공한다. 상담사는 반복 업무에서 해방되어 더 창의적이고 전략적인 업무에 집중할 수 있게 됐다.



🚀 성공의 공통 패턴

이들 기업의 성공에는 세 가지 공통점이 있다.

첫째, 데이터와 협업의 융합이다. 세일즈포스의 체계적인 데이터 관리와 Slack의 즉각적인 팀워크가 하나로 연결되면서 완전히 새로운 업무 경험을 만들어냈다.

둘째, 문화 변화를 먼저 추진했다. 기술 도입보다 투명성, 자율성, 협업을 강조하는 조직 문화를 먼저 만들고, 그 위에 기술을 얹었다.

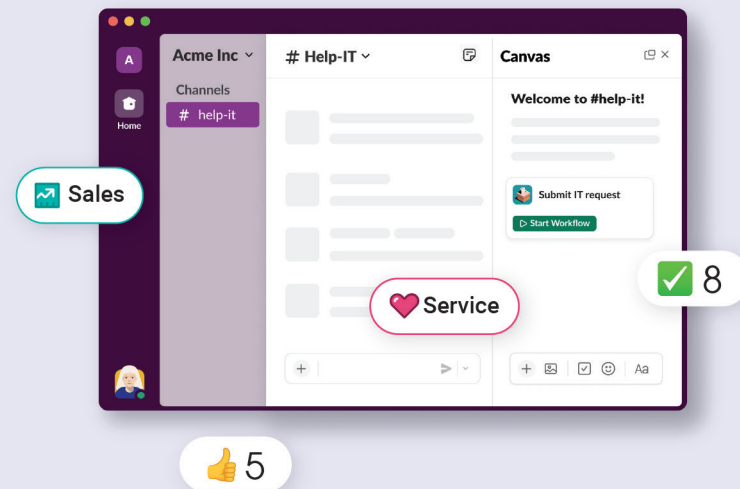
셋째, 단계적 접근을 택했다. 처음부터 모든 기능을 도입하지 않고 핵심 기능부터 시작해서 점진적으로 확장했다.

한국 기업들의 성과가 증명하는 것은 명확하다. 세일즈포스와 Slack의 통합은 단순한 업무 도구가 아니다. 비즈니스 성장과 조직 문화 혁신, 그리고 고객 가치 창출을 동시에 달성하는 강력한 플랫폼이다.

티오더의 마케팅 혁신, 패스트파이브의 3배 매출 성장, 비즈니스캔버스의 고객 전환율 향상, 에어스메디컬의 글로벌 진출, 토스의 조직문화 혁신, 카페24의 CS 자동화까지, 이 모든 성공 사례들이 하나의 메시지를 전한다.

AI 시대가 본격화될수록 이런 통합 플랫폼의 가치는 더욱 커진다. 변화를 고민하는 시간에 경쟁사들은 이미 앞서 나가고 있다.

변화의 시작은 바로 지금이다. 🦊



👍 5



지금 시작하는 통합 혁신 여정

지금까지의 여정을 정리해보자. 게임 회사의 작은 아이디어에서 시작된 Slack이 에이젠틱 워크 OS로 진화했고, 세일즈포스의 Customer 360이 모든 고객 데이터를 하나로 연결했으며, 에이전트포스가 자율 실행까지 담당하게 됐다.

세일즈포스와 Slack의 통합이 만나면 무엇이 일어날까? 직원은 반복 업무에서 해방되어 창의적 활동에 집중하고, 고객은 일관되고 개인화된 서비스를 경험하며, 기업은 데이터 기반의 정확한 성장 전략을 수립한다. 단순한 효율성 향상을 넘어 완전히 새로운 업무 경험이 탄생한다.

티오더, 패스트파이브, 비즈니스캔버스, 에어스메디컬, 토스, 카페24가 증명한 것처럼, 이는 더 이상 먼 미래의 이야기가 아니다. 지금 당장 여러분 회사에서 현실이 될 수 있는 변화다.

세일즈포스는 단순히 소프트웨어를 파는 회사가 아니다.
한국 기업의 디지털 혁신 여정을 함께 걸어가는 파트너다.



전문 컨설팅으로 귀하의 업무 환경에 최적화된 맞춤 설계를 제공하고, 체계적 교육과 온보딩으로 직원들이 자연스럽게 적응할 수 있도록 지원한다. 도입 후에도 지속적 최적화를 통해 더 나은 활용을 위한 개선을 계속하며, 다른 기업들과의 경험 공유 커뮤니티도 제공한다.





마크 베니오프가 2021년 277억 달러를
투자해 Slack을 인수한 비전이 현실이 됐다.

세일즈포스와 Slack의 통합 플랫폼이 만드는
새로운 업무 환경은 이미 도래했다.

이 변화의 물결에 올라탈 것인가,
아니면 뒤쳐질 것인가?

무료 체험부터 시작해 보자.

Slack 30일 무료 체험과 Sales Cloud 기본 기능 체험으로 세일즈포스-Slack 통합의 힘을
미리 경험해 볼 수 있다. 복잡한 계약이나 투자 없이도 팀에 맞는지 직접 확인해 보는 것이다.

전문가와의 상담도 필요하다.

회사의 맞춤 통합 솔루션 설계와 ROI 예상 계산서를 제공하고, 단계별 도입 로드맵을 제시한다.
여러분의 업무 환경에 최적화된 세일즈포스-Slack 통합 계획을 함께 세우는 과정이다.

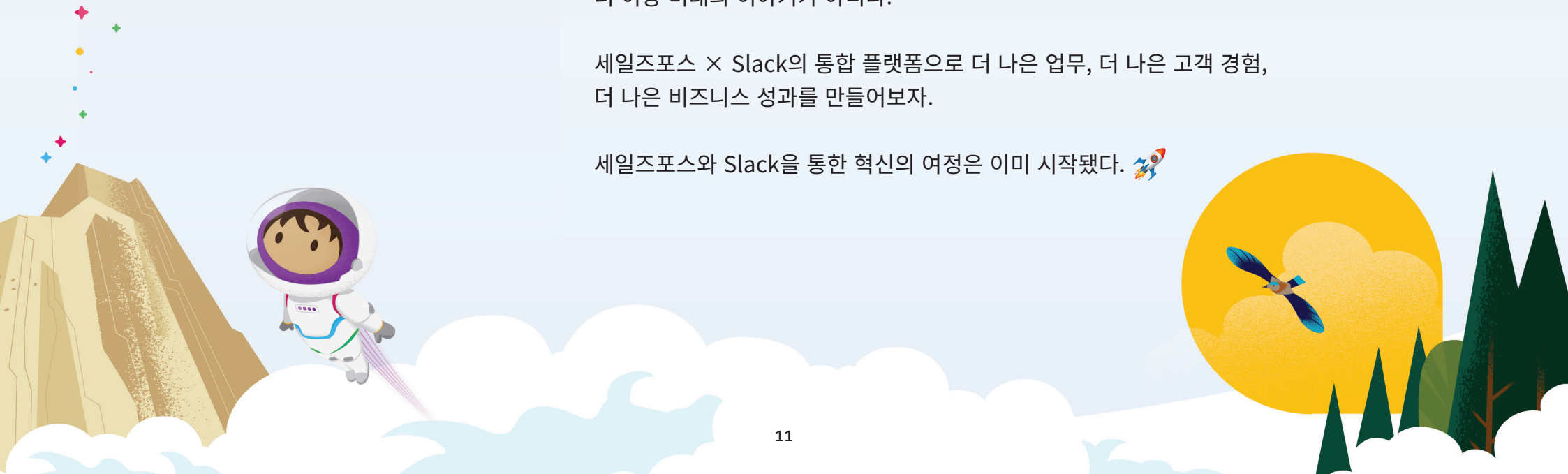
성공 사례에서 배우는 것도 중요하다.

이미 혁신을 이뤄낸 기업들의 실제 경험을 통해 구체적인 도입 방법과 성과를 확인할 수 있다.
전문가와 1:1 상담을 통해 여러분만의 성공 전략을 만들어보자.

세일즈포스와 Slack의 통합이 꿈꿨던 업무 혁신의 모습이 이제 현실이 될 차례다.
고객 중심 성장과 협업 혁신이 하나로 연결되는 새로운 비즈니스 생태계는
더 이상 미래의 이야기가 아니다.

세일즈포스 × Slack의 통합 플랫폼으로 더 나은 업무, 더 나은 고객 경험,
더 나은 비즈니스 성과를 만들어보자.

세일즈포스와 Slack을 통한 혁신의 여정은 이미 시작됐다. 



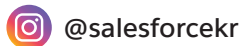


세일즈포스에 대하여

Salesforce는 모든 규모의 조직이 신뢰할 수 있는 통합 플랫폼에 인간, 에이전트, 앱, 데이터를 통합하여 전례 없는 성장과 혁신을 실현하는 에이전틱 엔터프라이즈(Agentic Enterprise)로의 전환을 지원합니다.

세일즈포스 코리아

Salesforce는 Salesforce, Inc.의 미국 및 기타 국가의 등록 상표입니다. 또, 기타 서비스명도 Salesforce, Inc.의 상표 또는, 등록 상표입니다. 기타 각종 제품명은 각 기업의 제품 명칭, 상표 또는, 등록 상표입니다. 해당 콘텐츠에 대한 모든 저작권은 세일즈포스 코리아 측에 있으며, 무단 복제 및 배포를 금지합니다.



뉴스레터 구독하기

No.1 AI CRM 기업, 세일즈포스가
미래에 대한 소식을 보내드립니다.

