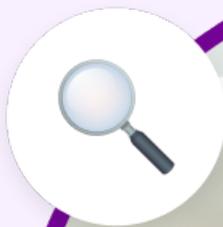


Slack 내 AI 에이전트를 사용해 중소기업을 성장시키는 방법

업무 부담은 더 적게, 비즈니스는 더 크게: Slack 내 AI 에이전트를 사용해 중소기업이 큰 성과를 거두는 방법



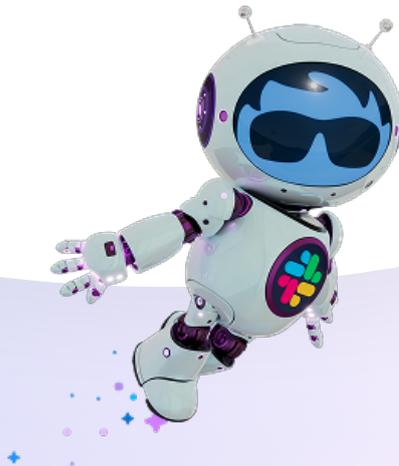
영업 스페셜리스트

개인형 영업 코칭을 제공하고
거래 성사를 위한 리소스를
제공합니다.

SLACK 내 AI 에이전트를 사용해 중소기업을 성장시키는 방법

목차

- 3 **서론:**
 왜 AI 에이전트이고, 왜 지금인가
- 4 **1장:**
 AI 에이전트 제대로 이해하기(오해와 진실)
- 5 **2장:**
 AI 에이전트가 가장 큰 영향을 미치는 분야 파악
- 9 **3장:**
 Slack 내 AI 에이전트를 사용하는 방법
- 13 **4장:**
 AI 에이전트를 활용하기 위한 모범 사례
- 16 **5장:**
 일반적인 우려 사항과 대응 방법



서론: 왜 AI 에이전트이고, 왜 지금인가

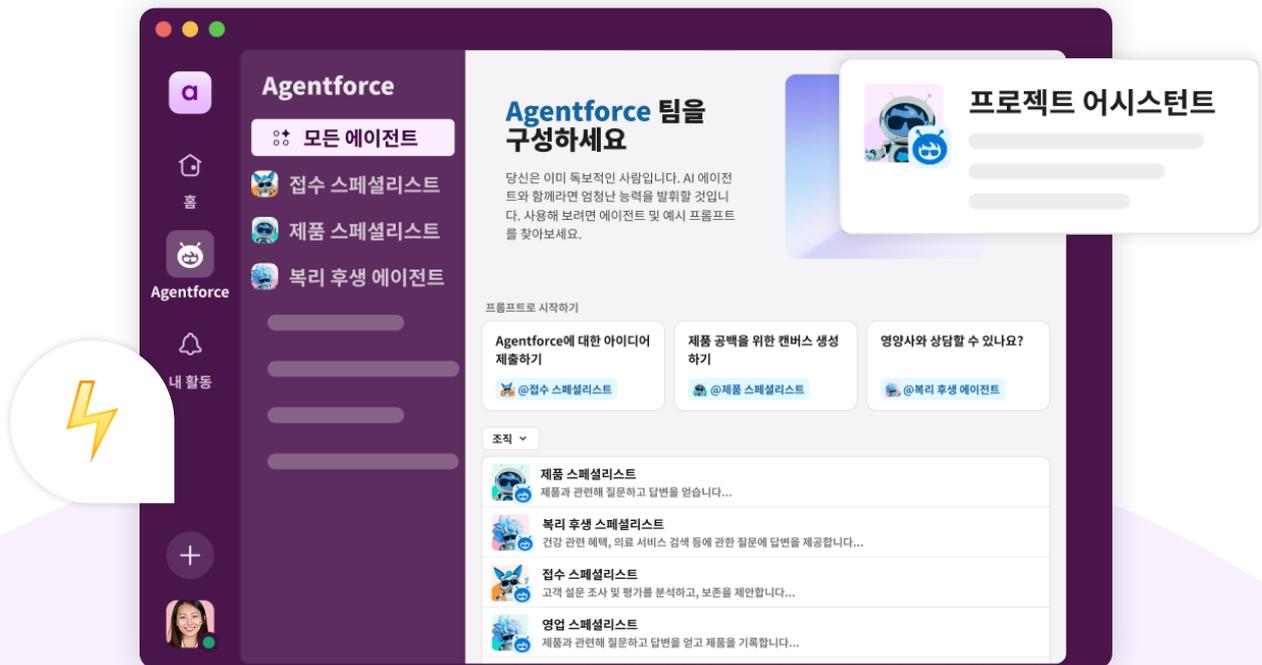
속도는 중소기업의 가장 큰 이점입니다. 작은 팀들이 빠르게 의사 결정을 내리고, 신속하게 움직이며, 많은 마찰 없이 변화에 적응할 수 있습니다. 그러나 조직이 커지면 이러한 민첩성은 약화될 수 있습니다. 인원이 늘고, 사용하는 도구가 많아지며, 복잡성도 커지죠. 혼란과 소통 오류로 인해, 한때는 질주하던 단거리 선수가 무겁게 한 걸음씩 가야 하는 것과 같은 상황이 이어질 수 있습니다.

많은 업무와 제한된 자원 속에서도 속도를 유지하고 싶은 중소기업에 **AI 에이전트**는 새롭고 강력한 해답이 됩니다. AI 에이전트는 중소기업만의 강점인 개성과 창의성을 저해하지 않고도, 업무 속도를 늦추는 방해 요소를 없애줍니다. 반복적인 업무를 처리하고, 데이터를 관리하며, 프로세스를 연결해 팀이 빠르고 집중된 상태를 유지할 수 있도록 도와주죠. 에이전트는 CRM 레코드를 업데이트하고, 지원 티켓을 할당하며, 온보딩 세션의 일정을 조율하고, 승인을 라우팅할 수 있습니다. 덕분에 팀은 더 많은 업무와 고객을 맡더라도 실제로 의미 있는 대화와 창의적인 해결, 그리고 건강한 기업 문화를 만드는 데 집중할 수 있습니다.

무엇보다도, 이제 AI 에이전트가 Slack 내에서 작동하므로 더 이상 어려운 도구나 복잡한 시스템을 새로 익힐 필요가 없습니다. 팀이 이미 익숙하게 이용하는 그곳에서, 24시간 언제나 실질적인 도움을 받을 수 있습니다.

이러한 사용 편의성이 중요합니다. AI 도구가 일상적인 업무 과정에 자연스럽게 녹아들면, 직원들은 이를 더 잘 활용하고 실제로 성과를 경험할 것입니다. 그리고 도입 속도 또한 더욱 빨라지고 있습니다. 중소기업의 71%가 AI 도구 사용을 늘려 효율성을 높이고 일상적인 업무를 자동화하고 있습니다. [IDC 보고서](#)에 따르면, 전 세계적으로 회사의 83%가 업무를 더 빠르고 스마트하게 처리하기 위해 AI 에이전트 활용 방안을 검토하고 있습니다.

이는 단순히 트렌드를 따라가는 것이 아닙니다. 인력을 늘리지 않고도, 속도 저하 없이 더 많은 성과를 이루는 것입니다.



1장: AI 에이전트 제대로 이해하기 (오해와 진실)

대부분의 사람들은 간단한 질문에 답하는 스크립트 형식의 기본 챗봇과 텍스트, 코드 또는 이미지를 생성하는 대규모 언어 모델을 사용해 본 경험이 있습니다. 이러한 도구들은 유용하지만, 여전히 사람이 검토하고 수정하며 실행해야 합니다.

하지만, AI 에이전트는 다릅니다. 단순히 수행할 작업을 제안하는 데 그치지 않고, 직접 수행합니다. Slack 내에서 AI 에이전트는 회사가 이미 사용 중인 데이터와 도구에 직접 연결되어, 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 1 사람의 개입 없이 비용 보고서 제출 및 승인
- 2 실시간 CRM 인사이트를 기반으로 영업 계획 초안 작성
- 3 기술 자료를 활용해 질문에 답하고 필요한 경우 복잡한 문제를 이관하여 고객을 지원
- 4 프로젝트 현황 보고서 업데이트 및 자동으로 후속 작업 할당

중소기업은 지속적인 관리에 쏟을 여력이 부족한 경우가 많은데, 이때 AI 에이전트를 사용하면 신뢰할 수 있는 업무 지원을 받을 수 있습니다. 팀은 사람만이 할 수 있는 상황 판단, 창의적 해결, 관계 형성에 집중할 수 있는 것이죠.

AI 에이전트가 모두 같은 방식으로 만들어지는 것은 아닙니다. Agentforce 에이전트는 신뢰를 최우선으로 설계되었습니다. [Einstein 트러스트 레이어](#)와 같은 강력한 보안 프레임워크를 기반으로 구축된 Agentforce를 활용하면 무작위 웹 정보가 아닌 귀사의 실제 데이터에 기반한 AI 에이전트를 배포할 수 있습니다. AI 에이전트는 사용자가 설정한 권한 범위 내에서 작동하며 업무에 따라 자율적으로 또는 사람의 감독하에 실행될 수 있습니다. Slack에서는 24시간 함께하는 팀원처럼 조언에 그치지 않고 즉시 조치를 취하며, 항상 설정한 방화책 안에서 운영됩니다.

“AI 에이전트를 사용하면, 예전에는 4시간 걸리던 일이 이제는 놀라운 정확도로 단 몇 초 만에 끝납니다.”

Vishrut Malhotra,
CEO, Rexera

[Rexera](#)는 Slack 내 AI 에이전트를 사용하여 복잡한 입주자 협회 문서의 수집, 확인, 전달 과정을 자동으로 처리합니다.

2장: AI 에이전트가 가장 큰 영향을 미치는 분야 파악

AI 에이전트는 다재다능한 도구라기보다 전문가입니다. Slack 내에서 직원들과 함께 일하는 전문가들을 원하는 만큼 많이 활용할 수 있습니다. 중소기업에 특히 유용한 활용 분야는 다음 핵심 영역으로 나뉩니다.

영업

영업 팀은 실제 판매와 무관한 업무에 무려 **70%의 시간**을 빼앗기고 있습니다. AI 에이전트를 활용하면 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다.



- 잠재 고객이 응답하면 바로 CRM 레코드 업데이트
- 맞춤 제안서 또는 탐색용 질문 생성
- 고객 행동을 기반으로 상향 판매 기회 포착
- 리드를 판별하고, 회의 일정을 잡고, 잠재 고객에게 후속 대응

50% 더 빨라진 계정 계획, 50% 증가한 상향 판매 예약

전문 서비스 기업인 **Plative**는 많은 중소기업과 마찬가지로 비슷한 문제에 봉착했는데, 바로 수동 영업 프로세스로 인해 소중한 시간을 낭비하고 있는 것이었습니다. 특히 계정 계획에만도 고객당 분기별 최대 8시간이 걸려 성장 기회가 지연되고 있었죠.

Plative는 Slack AI를 통합함으로써 CRM, 프로젝트 관리, 문서 도구를 하나의 중앙 집중형 워크플로우로 연결했습니다. 이제 AI 에이전트가 계정 계획을 자동으로 생성하고, 고객 인사이트를 실시간으로 업데이트합니다. 그 결과 인력 총원 없이도 계정 계획 소요 시간을 절반으로 줄이고, 상향 판매 예약을 50%나 늘릴 수 있었습니다.

고객 서비스

빠른 응답은 고객 충성도를 높이지만, 제품이 복잡해지고 고객 기반이 확대될수록 신속하게 서비스 수준 계약(SLA)을 충족하는 일은 점점 더 어려워집니다.

39%

담당자들은 업무 시간 중 39%만을 고객과 직접 교류하는 데 사용하고 있습니다. 그리고 아직 고객 서비스 상담의 3분의 1은 여전히 해결되지 않은 상태로 마무리됩니다. AI 에이전트는 소규모 팀이 이 간극을 매우도록 다음과 같이 도와줍니다.

- 간단한 FAQ(자주 묻는 질문)부터 더 복잡한 문제까지 다양한 고객 문의 처리
- 연중무휴 지원 및 개인 맞춤형 도움 제공
- 복잡한 문제는 실제 사람인 담당자에게 자동으로 이관

AI 에이전트로 영업 및 고객 서비스 팀 전반에서 거래 진행

디지털 부동산 플랫폼 Wahi는 인력을 늘리지 않고 리드를 10배 확대하겠다는 야심 찬 목표를 세웠습니다. 이를 성취하기 위해 맞춤형 Slack 내 AI 에이전트인 'Jean-Michel'을 구축했습니다. Jean-Michel은 검색 증강 생성을 활용해 실시간 매물 정보를 가져와 부동산 중개인과 고객에게 바로 전송합니다.

중개인이 매물 약어를 Slack에 입력하기만 하면 나머지는 Jean-Michel이 알아서 처리합니다. 업데이트 속도가 빨라지면 고객 경험이 개선되고 의사 결정이 신속하게 이루어집니다. 그 결과 AI 에이전트가 대화를 지속적으로 이어가는 동안 Wahi 팀은 거래 성사에만 집중할 수 있습니다.



마케팅



31%

캠페인 테스트, 콘텐츠 생성, 데이터 분석의 작업은 몇 주씩 걸리는 경우가 많습니다. 고객 데이터 소스를 통합하는 역량에 완전히 만족하는 마케터는 31%에 불과합니다. AI 에이전트를 사용하면 다음과 같이 도와 소규모 팀들은 더 빠르게 움직일 수 있습니다.

- 수동 설정 없이 A/B 테스트 실행
- 성과에 따라 광고 지출을 실시간으로 조정
- 라이브 데이터 추세에 따라 캠페인 수정 제안

마케팅 자동화 에이전트는 캠페인을 개인 맞춤화하고, 고객을 세분화하며, 리드 생성을 지원해 광고가 올바른 목표 대상에 도달하고 리드를 효과적으로 전환할 수 있도록 돕습니다.

예를 들어, 소규모 전문 커피 브랜드는 Slack 내 AI 에이전트를 사용하여 이메일 프로모션의 A/B 테스트를 자동으로 설정 및 모니터링하고, 실시간 참여 데이터를 기반으로 제목이나 이미지를 수정할 수 있습니다. 또한 에이전트는 플랫폼 전반의 광고 성과를 추적하고, 가장 성과가 좋은 채널에 예산을 재배분하도록 추천할 수 있습니다.

운영 및 HR

인적 자원 부문은 중소기업에서 AI 도입 준비가 가장 잘 된 영역 중 하나입니다. AI 에이전트는 종종 팀의 전략 업무 시간을 빼앗는, 중요하고도 시간이 많이 드는 업무를 맡을 수 있습니다. 에이전트가 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 온보딩 프로세스 자동화
- 신입 사원을 위한 계정 설정, 교육 자료 전달 및 오리엔테이션 세션 일정 조율
- 면접 일정 조율 및 직원 참여도 추적
- 주요 HR 정책 및 워크플로를 모니터링하여 규정 준수 유지 지원

소규모 기술 스타트업 회사가 온보딩 프로세스 전체를 관리하기 위해 AI 에이전트를 배포하여 이메일 계정을 생성하고, 교육 모듈을 할당하고, 오리엔테이션 일정을 조율할 수 있습니다. 또한 에이전트는 성과를 추적하고, 참여도 추세를 파악하고, 추가 지원이 필요한 영역을 플래그 지정할 수도 있습니다.

💰 재무

재무 관리는 회사 운영에 있어 가장 많은 시간이 소요되는 부분 중 하나입니다. AI 에이전트는 다음과 같이 가장 일상적인 작업을 자동화할 수 있습니다.

- 비용 정밀 검사 및 카테고리 분류
- 장부 기록 및 인보이스 자동화
- 감사용 재무 보고서 생성
- 재무 성과 실시간 추적

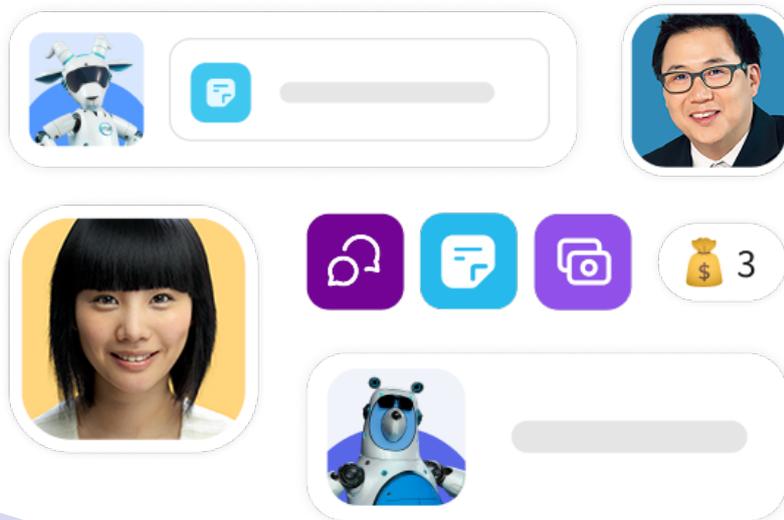
예를 들어, 소규모 컨설팅 회사는 AI 에이전트를 배포하여 인보이스를 자동 생성하고, 비용을 추적하고, 재무 보고서를 준비할 수 있습니다. 이러한 작업들은 몇 시간씩 걸리는 수작업이 필요한 업무입니다. 에이전트는 회사의 재무 건전성에 대한 실시간 인사이트를 제공하여 경영진이 정보에 기반하여 의사 결정을 더 빠르게 내릴 수 있도록 돕습니다.

중소기업은 재무 관리 업무에 매년 24일을 허비합니다.

AI 에이전트는 이러한 시간을 되찾도록 도와줄 수 있습니다. AI 에이전트를 도입한 팀은 도입하지 않은 팀보다 관리 업무에 쓰는 시간이 40% 적습니다.

[Sage 연구, 2025년](#)

[무한한 인력의 촉매제 역할을 하는 AI 에이전트, Slack](#)



3장: Slack 내 AI 에이전트를 사용하는 방법

막대한 예산, 전문 기술 팀 또는 장기간의 계획이 있어야 AI 에이전트를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 중소기업의 장점 중 하나는 빠르게 움직이는 것인데, AI 도입도 그만큼 빠르게 진행할 수 있어 그 장점을 잘 살릴 수 있습니다.

Slack은 기존 시스템을 뜯어고칠 필요 없이, 일상적인 업무에 바로 AI 에이전트를 구축할 수 있는 토대를 제공합니다. 그리고 Agentforce를 통해 팀은 이미 사용하고 있는 도구와 워크플로와 직접 연결되는 신뢰할 수 있고 안전한 에이전트를 배포할 수 있습니다.

시작에 꼭 필요한 세 가지는 다음과 같습니다.

1 신뢰 및 보안

가장 먼저 필요한 것은 데이터가 안전하게 보호되는지 확인하는 것입니다. Slack은 엔터프라이즈급 암호화, 세분화된 관리자 제어, 엄격한 규정 준수 기준으로 구축되었습니다. [Agentforce](#)를 활용하여 Slack 내에서 직접 AI 에이전트를 구축하고 관리할 수 있습니다. 이는 다음과 같이 모든 에이전트가 Einstein 트러스트 레이어의 보호를 받으며 운영됨을 의미합니다.

- 에이전트가 팀이 신뢰할 수 있는 출처의 데이터를 사용하여 의사 결정을 내리고 추천 항목을 제안
- 에이전트는 볼 수 있는 권한이 없는 정보에는 액세스 불가
- 응답을 생성한 이후에는 데이터를 보관하지 않음

이 항목들은 민감한 고객, 재무 또는 HR 데이터를 처리하는 회사에 특히 중요합니다.

2 데이터에 대한 액세스

AI 에이전트의 성능은 활용할 수 있는 정보의 품질만큼 좋아집니다. Slack은 회사에서 이미 사용하고 있는 도구와 통합하여 이를 쉽게 구현합니다. 이러한 도구에는 Salesforce와 같은 CRM 플랫폼, Zendesk와 같은 지원 시스템, Google 드라이브와 같은 스토리지 도구, Asana 또는 Jira와 같은 프로젝트 관리 앱이 있습니다.

Slack에 더 많은 도구를 연결할수록 에이전트는 더욱 강력해집니다. 에이전트는 다음 작업들을 수행할 수 있습니다.

- 최신 고객 레코드를 가져와 거래 상태 업데이트
- 지식 자료를 검색하여 지원 티켓 해결
- 직원 데이터에 액세스하여 온보딩 단계 자동화

3 유연한 작동

Slack의 개방형 에코시스템을 통해 AI 에이전트는 다양한 방식으로 작동하여 다음 작업들을 수행할 수 있습니다.

- 채널에서 메시지 및 알림 전송
- 연결된 앱에서 레코드 업데이트
- 티켓 또는 영업 팀의 리드를 자동으로 라우팅
- 작업 생성, 워크플로 시작, 문제 자동 이관

이 모든 작업은 Slack API를 통해 가능하지만, 코딩 없이도 이러한 이점을 누릴 수 있습니다. 중소기업은 워크플로 빌더와 Agentforce 템플릿 같은 노코드 도구를 활용해, 팀이 이미 업무를 수행하고 있는 환경에서 빠르고 쉽게 업무를 자동화할 수 있습니다.

시작하기: Agentforce

[Agentforce](#)를 사용하면 템플릿으로 시작하든, 팀용 맞춤형 에이전트를 구축하든 쉽게 Slack 내 AI 에이전트를 도입할 수 있습니다. 무엇을 선택하든지 에이전트는 항상 안전, 권한, 업무 흐름을 고려하여 설계되며, 다음과 같이 사용할 수 있습니다.

- 리드 라우팅, 지원 분류 또는 온보딩과 같은 일반적인 업무를 위한 템플릿 선택
- 개발자 없이도 원하는 대로 작업 설정
- 팀의 Slack 채널에 직접 에이전트 배포

에이전트는 팀원처럼 상호 작용할 수 있습니다. 에이전트를 @멘션하고, 채팅을 나누며, 에이전트가 시스템의 실시간 데이터를 기반으로 작업을 수행합니다.



🔍 질문하기

Agentforce를 사용하여 연간 20만 달러의 비용을 절감하는 MIMIT

의료 서비스 제공업체인 **MIMIT Health**는 환자의 진료 의뢰와 온보딩을 더 효율적으로 관리할 수 있는 방법이 필요했습니다. 전통적으로 세부 정보 기록, 진료 예약, 신규 환자 추적과 같은 작업들은 모두 수동으로 처리하며 오류의 여지가 많았습니다.

MIMIT는 Agentforce를 사용하여 전체 업무 흐름을 자동화했습니다. 이메일, 전화 또는 웹 양식 등 어떤 경로의 환자 정보든 한 번만 입력하면 바로 라우팅됩니다. Agentforce는 Health Cloud에서 리드를 생성하고 진료 팀이 안전하게 협업할 수 있는 Slack 채널을 만듭니다. 이 모든 작업은 HIPAA 규정을 준수하는 환경에서 이루어집니다.

“Agentforce는 진료 의뢰 방식을 혁신해, 수동 작업을 줄이는 동시에 원활하고 안전하고 효율적인 온보딩 프로세스를 보장하죠.”라고 설립자인 Paramjit ‘Romi’ Chopra 박사는 이야기합니다.

이미 연간 20만 달러의 비용을 절약한 MIMIT는 이제 스크립트, 의료비 청구, 신규 의사 온보딩과 같은 작업을 맡기기 위해 Agentforce를 확장하고 있습니다.

더욱 간편하게 시작해 보고 싶으신가요? 워크플로 빌더를 사용하세요

AI나 자동화에 처음 도전하는 기업이라면, Slack의 워크플로 빌더부터 가장 빨리 시작해 볼 수 있습니다. 이 노코드 도구를 통해 다음 작업들이 가능해집니다.

- 단계를 끌어다 놓아 맞춤형 워크플로 만들기
- 새로운 영업 리드에게 환영 메시지를 보내거나 새로운 IT 요청 라우팅과 같은 간단한 자동화 설정
- Slack의 AI 기능을 사용하여 워크플로 템플릿을 자동으로 생성

✓ 유용한 팁

간단한 것부터 시작해 보세요. 인바운드 리드를 영업 담당자에게 할당하거나, 고객 메시지에서 지원 티켓을 생성하거나 팀에게 일일 업무 보고 프롬프트를 전송하는 등 간단한 작업을 자동화해 보세요. 이렇게 작은 자동화 하나하나가 시간을 절약해 주며, 나중에 더 큰 AI 에이전트를 도입할 때 필요한 자신감을 키워줍니다.

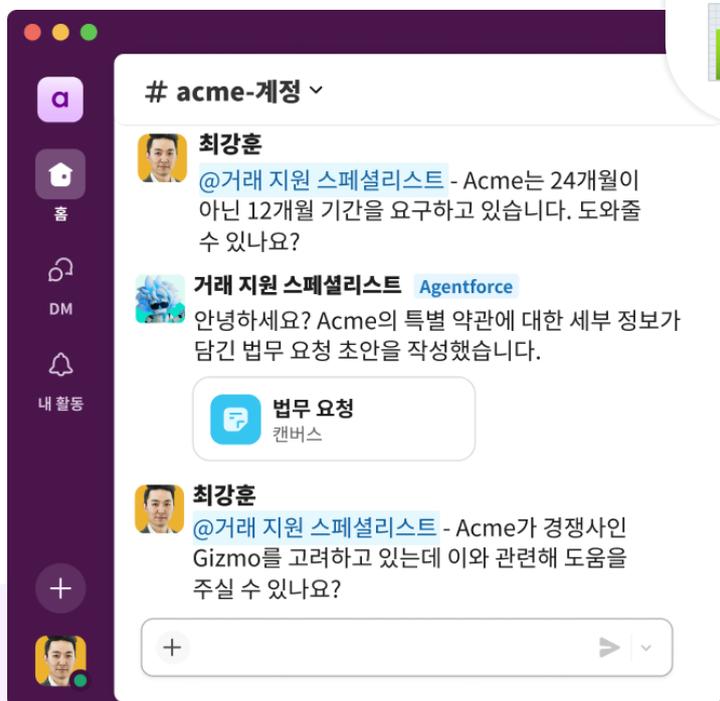
실질적인 이점: AI 에이전트가 중소기업에 가져다주는 가치



분야를 막론하고 중소기업들은 AI 에이전트를 활용하여 빠르게 대처하고 팀이 업무에 집중할 수 있도록 만들고 있습니다.

Slack의 Workforce Index에 따르면 AI 에이전트를 활용하는 직원의 72%가 “매우 생산적”임을 체감한다고 응답했습니다.

이는 곧 반복적인 업무에 쓰는 시간을 줄이고, 창의적인 작업과 기술 개발에 더 많은 시간을 쓸 수 있다는 것을 의미합니다.



4장: AI 에이전트를 활용하기 위한 모범 사례

AI 에이전트를 배포하는 것은 쉽습니다. 그러나 그 가치를 최대한 이끌어 내려면 신중한 선택이 필요합니다. 다음 모범 사례들은 성공을 거두고 있는 중소기업들이 실천하고 있는 방법입니다.

우선 간단한 작업에 집중

첫날부터 에이전트를 회사 전체에 배포하지 마세요. 대신, 반복적이고 시간이 오래 걸리면서 또 효과가 명확히 나타날 수 있는 구체적인 워크플로 하나를 선정하세요.

Plative의 경우, 개발자를 추가로 채용하지 않고도 계정 계획을 자동화하여 준비 시간을 절반으로 줄이고 상향 판매를 늘렸습니다.

팁: 첫 프로젝트로는 CRM 업데이트, 고객 티켓 분류 또는 영업 리드 보강 자동화 등이 좋습니다.

투명성 및 신뢰 구축

투명성은 AI에 대한 신뢰를 구축하고 회사 문화를 공고하게 합니다. 직원들이 새로운 도구가 전사적으로 어떻게 작동하는지 이해하게 되면 개방적인 분위기, 협업, 공동 성과가 더욱 뚜렷해집니다.

- 에이전트 역할을 명확하게 설명: 에이전트는 사람이 가장 잘할 수 있는 전략적이고 창의적인 업무가 아니라, 팀의 업무 속도를 늦추는 작업을 자동화합니다.
- 에이전트가 수행하는 작업 보여주기: Slack에서 에이전트는 채널에 작업을 보고하여 모두가 진행 중인 업무를 투명하게 확인할 수 있습니다.



직원의 63%는 AI가 사람을 대체하는 것이 아니라 사람과 함께 일할 때 더 신뢰할 수 있다고 말합니다.

[2024년 Salesforce 연구](#)

실험하는 습관 기르기

AI 에이전트는 팀원의 실험을 독려하는 회사에서 더욱 빛을 발합니다. 목표는 처음부터 모든 것을 완벽하게 수행하는 것이 아니라 빠르게 배우는 것입니다.

- 팀이 에이전트를 사용하는 방법을 시연하는 “**데모의 날**” 주최
- 팁, 성공 사례, 배울 점을 공유하는 **#AI-학습** Slack 채널 만들기
- **빠른 실패**를 자축: 시도하고, 배우고, 조정하는 과정은 에이전트를 더 빠르고 똑똑하게 효과적으로 강화

Canva와 같은 회사들은 위에서 지시하는 방식이 아니라 팀이 [자유롭게 AI 사용 사례를 테스트](#)하도록 권장하여 더 빠르게 혁신을 이끌어 냅니다.

“저희는 Canva University 팀이 운영하는 학습 프로그램을 통해, 사람들이 마음껏 시도하고 실험할 수 있도록 만들고 있습니다.”

Samantha Garrett
선임 시스템 엔지니어, Canva

시스템부터 통합하기

에이전트가 “볼 수 있는” 범위가 넓을수록 더욱 강력해집니다. 복잡한 에이전트를 배포하기 전에 다음을 먼저 작업해 보세요.

- Slack을 CRM, 티켓팅 시스템, 문서 저장소, HR 도구와 연결하기
- 고객 레코드 또는 지원 관련 FAQ와 같이 액세스할 수 있는 데이터부터 시작하기



회사의 61%는 Slack과 같은 협업 플랫폼을 앱과 데이터를 통합하는 허브로 인식하고 있습니다. 이를 통해 AI 에이전트가 보다 지능적으로 업무를 수행할 수 있습니다.

비즈니스 성공을 위한 Metrigy의 AI: 2025~2026년
글로벌 연구

학습에 투자하기

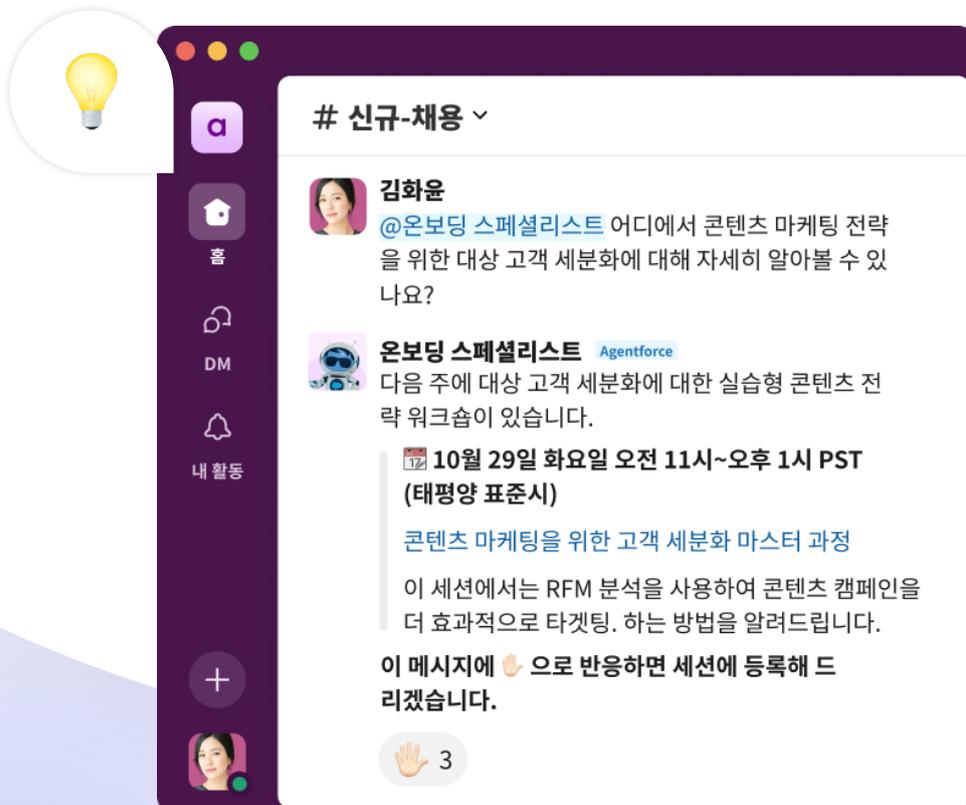
오늘날 중소기업이 직면한 가장 큰 문제 중 하나는 빠르게 변화하는 기술의 속도를 따라가는 것입니다. 조지아 대학교의 **Gerald Kane** 교수는 이를 “디지털 도입 격차”라고 부르는데, 이는 기술의 발전 속도와 기업이 이를 적용하는 속도 간의 차이를 뜻합니다. “AI에서 기술 변화의 속도가 멈출 것이라고 생각한다면, 그건 착각입니다. 성장 지향적인 사고방식을 갖는 것이 중요한 시대입니다.”라고 Kane 교수는 이야기합니다.

Kane 교수의 연구를 통해 명확한 비즈니스 위험이 발견되었습니다. 회사의 디지털 발전에 불만을 가진 직원들은 그렇지 않은 직원들보다 1년 내 퇴사할 가능성이 30% 더 높습니다. 반면, AI와 같은 도구에 대한 교육 등 디지털 역량 강화의 기회를 제공하는 회사들의 경우, 직원의 이직 가능성이 최대 **15배 낮습니다**.

중소기업은 소규모의 교육 투자만으로도 인재 유지, 직원 충성도 강화, 미래를 대비한 역량 확보라는 효과를 얻을 수 있습니다. 팀에 [Salesforce Trailhead](#)와 같은 쉽게 사용할 수 있는 무료 역량 강화 도구를 제공하고 비기술 직무 직원들에게 워크플로 빌더와 같은 노코드 도구를 제공하세요.

회사의 디지털 발전에 불만을 가진 직원들은 1년 내 퇴사할 가능성이 30% 더 높습니다.

[AI 에이전트 시대에서 성공하기 위해 필요한 세 가지 팁](#)



5장: 일반적인 우려 사항과 대응 방법

중소기업은 쓸 수 있는 자원이 적고, 실수가 허용되는 범위도 제한적이기 때문에, 새로운 도구는 팀에 방해가 되는 것이 아니라 도움이 되어야 합니다. 실제 사용 경험과 연구를 바탕으로 AI 에이전트에 대한 가장 일반적인 우려 사항을 해결하는 방법은 다음과 같습니다.

1 “AI 에이전트가 사람을 대체하게 될까요?”



아니요, AI 에이전트는 사람들을 대체하지 않습니다. AI 에이전트는 팀의 시간과 집중력이 허비되는 반복적이고 규칙적인 업무를 처리합니다. CRM 레코드 업데이트, 지원 티켓 라우팅, 양식 처리 등과 같은 잡무를 자동화하여, 직원들이 거래를 체결하고 고객을 지원하며 회사를 성장시키는 데 집중할 수 있도록 합니다.

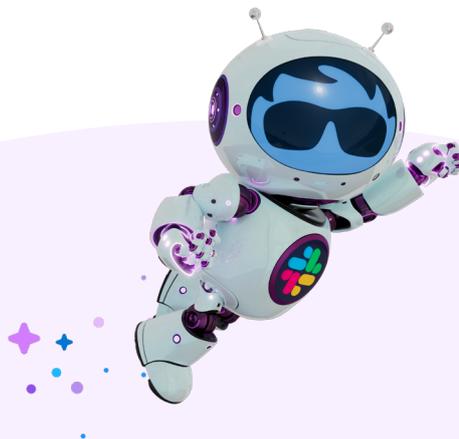
그리고 직원들의 인식도 긍정적입니다. AI가 자신의 업무를 변화시킬 것이라고 예상하는 직원 중 62%는 자신의 역할이 더욱 전략적이고 창의적인 방향으로 발전할 것이라고 생각합니다.

2 “저희 데이터는 안전한가요?”

안전합니다. 다만, 신뢰와 보안을 위해 설계된 플랫폼을 선택했을 때만 가능합니다. Slack은 Agentforce를 사용하며, Einstein 트러스트 레이어를 기반으로 다음을 보장합니다.

- **보안 기반:** 에이전트는 사용 권한이 있는 데이터에만 액세스 가능
- **데이터 비보존:** 응답이 생성된 후에는 타사 LLM 모델에서 데이터를 보관하지 않음
- **감사 추적:** 모든 에이전트 작업은 기록되고 검토 가능

Slack 내 AI 에이전트에는 글로벌 선도 기업들이 신뢰하는 엔터프라이즈급의 동일한 보안 및 개인정보 보호 정책이 그대로 적용되며, 복잡하게 별도의 시스템을 구축할 필요가 없습니다.



3 “사용하기에 너무 복잡하지 않나요?”

올바른 도구를 사용하면 절대 복잡하지 않습니다. Slack은 엔지니어가 아닌 일반 사용자를 위해 설계되었습니다. 워크플로 빌더와 같은 도구를 활용하면 코딩을 하지 않고도 간단하게 끌어다 놓는 방식으로 자동화를 만들 수 있습니다. 또한 Agentforce는 중소기업이 다음과 같은 일반적인 작업을 위해 바로 사용할 수 있는 템플릿들을 제공합니다.

- 유입된 리드를 올바른 담당자에게 할당
- 지원 요청을 올바른 팀에 라우팅
- 계정 계획 또는 티켓 후속 조치 자동화

Plative는 소규모 팀과 최소한의 코딩으로 Slack 내에서 맞춤형 AI 에이전트 “Plaito”를 구축해 사용하기 시작했습니다. 이를 통해 계정 계획에 소요되는 시간을 절반으로 줄이고, 상향 판매 예약을 50% 늘렸습니다. 개발자를 추가로 채용할 필요도 없었습니다. 훌륭한 사용 사례와 약간의 시간만 있으면 됩니다.

AI 에이전트: 빠른 시작을 위한 체크리스트

- 워크플로 빌더 및 앱에 액세스할 수 있는 Slack 워크스페이스
- Agentforce 활성화(AI 에이전트를 안전하게 배포하기 위한 목적)
- CRM, 헬프 데스크 또는 Salesforce, Zendesk 또는 Google 드라이브와 같은 문서 스토리지 통합
- 티켓 라우팅 또는 영업 리드 할당과 같은 간단하고도 반복적인 프로세스 자동화
- 성공에 대한 명확한 지표(예: 단축된 시간, 개선된 응답 시간)
- 워크플로를 테스트하고 개선할 시범 운영 팀

업무는 더 스마트하게, 업무 진행은 빠르게, 고객은 계속 행복하게

중소기업은 빠른 속도, 창의성, 고객과의 긴밀한 관계로 성장합니다. 그러나 업무량이 늘면 복잡성도 함께 늘어납니다. AI 에이전트를 활용하면 규모가 확장되어도 소규모 팀이 속도와 집중력을 유지할 수 있습니다.

AI 에이전트는 회사를 특별하게 만드는 가치를 대체하는 것이 아니라 보호합니다. 팀이 Slack과 AI 에이전트를 활용하면 잡무를 줄여 중요한 업무를 위한 시간을 확보하고 경쟁력을 유지하면서도 한층 더 성장할 수 있습니다.



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 2025, Salesforce, Inc. All rights reserved.