

Slack의 에이전틱 기능: 대화형 컨텍스트가 지식 근로자와 개발자의 생산성을 향상시키는 방법

작성자:

Arnal Dayaratna

소프트웨어 개발 부문 리서치 부사장

게시일:

2026년 5월

목차

서론.....	3
정의.....	3
AI 에이전트 도입: 개요	4
Slack 이 풍부한 콘텍스트를 지원하는 방법.....	6
에이전트를 위한 Slack 의 기본 아키텍처	7
플랫폼 수준 콘텍스트	7
개발자 경험 및 에코시스템 범위	7
표준화된 상호작용 인터페이스	8
통합	8
지식 근로자 및 콘텍스트가 풍부한 오케스트레이션	9
Slack 에서의 개발자와 오케스트레이션	12
기회와 과제	14
기회	14
과제	15
결론.....	15

서론

AI 에이전트가 일상 업무 전반에 자리 잡으면서, 대화, 워크플로, 엔터프라이즈 시스템, 팀을 아우르는 콘텍스트를 한곳에 모아주는 Slack의 역할이 점점 더 중요해지고 있습니다. 조직이 지식 업무와 소프트웨어 개발 전반에 에이전트를 도입하면서, 에이전트가 제 역할을 하려면 실제 업무가 돌아가는 방식을 좌우하는 비즈니스, 기술, 조직 맥락에 접근할 수 있어야 합니다.

Slack이 돋보이는 이유는, 직원들이 이미 소통하고 조율하며 의사결정을 내리는 바로 그 환경 안에서 대화 기록, 워크플로 활동, 통합 신호, 권한 기반 접근 권한을 하나로 모아 제공하기 때문입니다. 이를 통해 에이전트들은 더욱 강력한 실행 기반을 마련하고 직원들은 함께 일할 수 있는 공유 공간을 확보할 수 있습니다. 그 결과 Slack은 기업 내에서 사람과 에이전트 간의 협업을 위한 중요한 플랫폼으로 자리 잡고 있습니다.

이 백서에서는 지식 업무 및 소프트웨어 개발 전반에서 Slack이 직원 에이전트의 확산을 어떻게 지원는지 살펴봅니다. 먼저 에이전트 도입 현황을 살펴보고, 조직이 에이전트를 실험 단계에서 실제 운영 단계로 옮겨가면서 콘텍스트가 왜 점점 더 중요해지는지를 짚어봅니다. 이어서 플랫폼 수준의 콘텍스트 관리, 개발자 도구, 표준화된 상호작용 인터페이스, 비즈니스 및 기술 시스템과의 연동 등 에이전트의 효과성을 뒷받침하는 Slack의 기능들을 분석합니다. 또한 에이전트가 진행 중인 워크플로 안에서 필요한 콘텍스트를 바로 찾아 보여줌으로써, 지식 근로자의 조율 부담을 얼마나 줄여줄 수 있는지도 살펴봅니다. 개발자를 위해서는, Slack이 기술적 신호와 조직 차원의 신호를 하나로 연결해 에이전트가 구현, 문제 해결, 사고 대응을 더 효과적으로 지원할 수 있도록 하는 방식을 소개합니다. 기술 리더에게 시사하는 바는 더 큼니다. 에이전트가 기업의 업무 수행에서 더 큰 역할을 맡게 되면서, Slack 역시 보다 전략적인 업무 환경으로 자리매김하고 있다는 점입니다.

정의

에이전틱 팀원: 이 용어는 작업을 실행하고, 제한된 범위 내에서 의사결정을 내리고, 동료처럼 협업할 수 있을 만큼 충분한 자율성과 조직적 맥락을 갖춘 AI 시스템을 가리킵니다. 에이전틱 팀원은 여러 시스템에 걸쳐 정보를 검색하고, 선례와 정책을 바탕으로 장단점을 따져보고, 자신의 권한을 넘어서는 결정은 적절하게 에스컬레이션합니다. 가장 큰 특징은 비즈니스 제약, 고객 상황, 운영 맥락을 온전히 파악한 상태로 워크플로에 참여한다는 점입니다. 에이전틱 팀원은 조율 부담을 제거함으로써 인간의 역량을 배가시키고, 지식 근로자와 개발자가 판단력, 창의성, 전략에 온전히 집중할 수 있게 해줍니다.

지식 작업: 이용 가능한 정보를 바탕으로 의사결정, 종합 및 판단을 필요로 하는 업무를 의미합니다. 지식 근로자에는 거래를 검토하는 영업 담당자, 복잡한 문제를 해결하는 고객 서비스 담당자, 시스템을 설계하는 개발자, 리소스 할당을 결정하는 관리자 등이 포함됩니다. 지식 업무의 가장 큰 특징은 업무 처리 속도보다는 콘텍스트의 풍부함과 가용성에 따라 그 품질이 달라진다는 사실입니다.

엔터프라이즈 콘텍스트: 이 용어는 효과적으로 의사결정을 내리는 데 필요한 축적된 제도적 지식을 의미합니다. 엔터프라이즈 콘텍스트에는 의사결정이 이루어지고 예외 상황이 처리된 대화 기록, 고객 관계 관리(CRM) 및 리포지토리와 같은 연결된 시스템의 데이터, 문서 및 정책, 팀 우선순위 및 전문 지식, 고객 또는 프로젝트 정보 등이 포함됩니다. 콘텍스트가 풍부한 의사결정을 내리려면 여러 소스를 두루 파악할 수 있어야 하는 반면, 콘텍스트가 부족하면 상위 보고로 넘어가거나 좋지 않은 결과로 이어집니다.

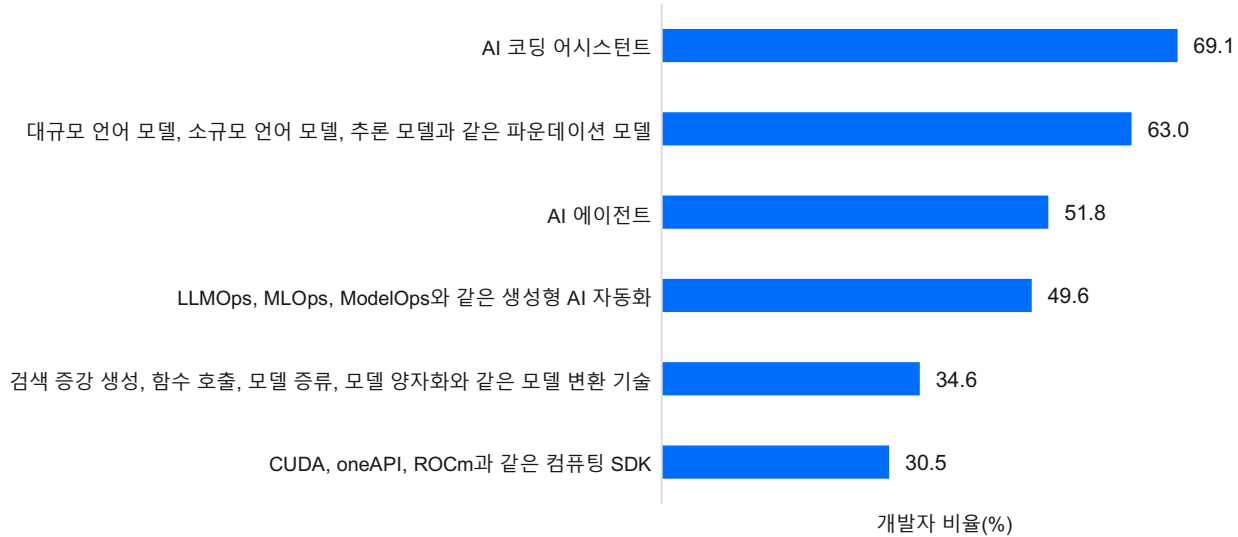
AI 에이전트 도입: 개요

AI 에이전트는 2024년 엔터프라이즈 기술로 등장하여 2025년에 걸쳐 성숙 단계에 접어들었습니다. 등장한 지 얼마 되지 않았지만, IDC 설문조사 데이터에 따르면 조직들은 이러한 기능을 빠르게 도입하고 있는 것으로 나타났습니다. 설문조사에 참여한 개발자의 절반 이상(52%)이 소속 조직에서 AI 에이전트를 도입했다고 답했습니다(그림 1 참조). 이러한 도입률은 코파일럿이나 AI 코딩 어시스턴트와 같은 보조적 생성형AI(GenAI) 기술에서, 다양한 수준의 자율성을 가지고 개별 작업을 실행할 수 있는 에이전틱 기술로 빠르게 옮겨가고 있음을 보여줍니다.

그림 1

개발자들이 도입한 GenAI 기술

Q. 귀사에서 도입한 생성형 AI 기술 중 하나 이상을 사용하는 조직 내 개발자의 비율은 얼마나 됩니까?



출처: IDC의 *생성형 AI 설문조사*, 2025년 6월(n = 100)

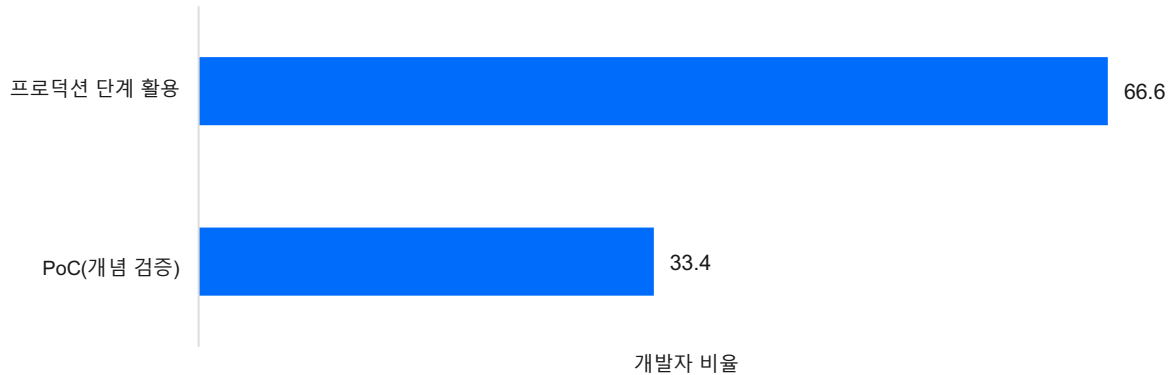
에이전틱 기술의 도입은 조직이 AI를 배포하는 방식에 주목할 만한 변화를 예고합니다. 기업들은 AI 시스템을 인간의 의사결정을 보조하는 것으로 제한하지 않고 에이전트에게 운영 책임을 위임하고 있습니다. 에이전트가 자율적인 실행과 노동력 증대에 대한 약속을 이행하려면 실제로 업무가 어떻게 이루어지는지, 어떤 제약이 중요한지, 현재 결정을 내리는 선례가 무엇인지 설명하는 조직적 맥락에 접근할 수 있어야 합니다. 비즈니스 제약, 이전의 의사 결정, 고객 맥락, 운영 우선순위를 제대로 파악하지 못한 채 작동하는 에이전트는 기반 모델의 성능이 아무리 뛰어나도 기업의 기대에 부응하지 못할 것입니다. 따라서 콘텍스트가 얼마나 풍부한지가, 에이전트의 광범위한 도입이 지속적인 생산성 향상으로 이어질지 아니면 새로운 운영 리스크를 초래할지를 가르는 핵심 변수가 됩니다.

AI 에이전트를 도입한 조직 중 66%는 파일럿 단계를 유지하지 않고 프로덕션 단계로 전환했습니다(그림 2 참조). 이러한 빠른 배포는 에이전트의 역량에 대한 자신감을 반영하지만, 동시에 심각한 의존성을 드러냅니다. 의사결정 권한을 가지고 프로덕션에서 운영되는 에이전트는 풍부한 조직 콘텍스트에 액세스할 수 있어야만 가치를 제공할 수 있습니다. 콘텍스트가 없으면 실제 운영 환경에 배포된 에이전트는 오히려 위험 요소가 됩니다. 비즈니스 제약, 고객 상황, 정책 지침 또는 결과를 좌우하는 이전의 의사결정을 이해하지 못한 채 자율적으로 작업을 수행합니다. 콘텍스트가 얼마나 풍부한지가 실제 운영 환경에서 에이전트의 성패를 결정하는 변수입니다.

그림 2

GenAI 개발자 기술의 프로덕션 및 PoC(개념 검증) 도입 비교

Q. 귀사에서 도입한 생성형 AI 개발자 기술 중 프로덕션 단계의 사용이 아닌 PoC(개념 검증) 단계에서 사용 중인 기술의 비중은 얼마나 됩니까?



출처: IDC의 *생성형 AI 설문조사*, 2025년 6월(n = 1,000)

에이전트를 실제 운영 환경에 배포하는 조직은, 이전에는 사람이 판단해야 했던 의사결정을 위임하고 있습니다. 에이전트는 관계 가치, 제약 조건 경계, 경쟁 역학, 정책 기준 및 운영 선례를 이해해야 합니다. 이러한 콘텍스트가 없으면 에이전트는 불완전한 정보에 기반하여 의사결정을 내립니다. 이러한 결정은 논리적으로 보이지만 비즈니스에 손해를 끼치거나 운영상의 위험을 초래할 수 있습니다. 프로덕션 배포율이 66%에 달한다는 것은 에이전트가 의사결정을 내릴 때 콘텍스트를 이용할 수 있도록 하는 플랫폼이 시급하다는 것을 의미합니다.

대화 콘텍스트의 풍부함은 에이전트가 조직 역량을 배가시키는지, 아니면 새로운 유형의 실패를 초래하는지를 결정하는 차이가 됩니다.

Slack이 풍부한 콘텍스트를 지원하는 방법

Slack은 팀 메시징 플랫폼에서 엔터프라이즈 워크플로 전반에 걸쳐 에이전트를 배포하고 확장할 수 있는 보다 풍부한 환경을 제공하는 연결된 AI 업무 플랫폼으로 진화했습니다. 이러한 변화는 의도적인 아키텍처 선택을 반영합니다. Slack은 업무 흐름에 인접한 별도의 시스템이 아니라 에이전트와 직원이 업무 흐름 속에서 상호작용하는 환경으로 자리 잡아가고 있습니다.

에이전트를 위한 Slack의 기본 아키텍처

플랫폼 수준 컨텍스트

Slack은 에이전트가 특정 엔터프라이즈 내에서 실제로 업무가 이루어지는 방식 내에서 효과적으로 운영하는 데 필요한 조직적 컨텍스트에 액세스할 수 있도록 합니다. 대화, 파일, 워크플로, 통합 이벤트는 하나의 공유 환경에 모여 있으며, 에이전트는 사용자가 단절된 여러 도구에서 컨텍스트를 수집하도록 요구하지 않고 채널, 스레드, 검색, API를 통해 이를 조회할 수 있습니다. 시간이 지남에 따라 Slack은 공식 문서가 종종 포착하지 못하는 토론, 승인 및 절충안을 반영하는 조직적 지식을 축적합니다. 실시간 검색과 모델 컨텍스트 프로토콜(MCP) 서버는 컨텍스트 검색 및 도구 실행을 위한 안전한 경로로 함께 작동합니다. 실시간 검색(Real-Time Search)은 사용자가 필요한 순간에, 접근 권한이 있는 정보를 표시하고 MCP는 대규모 언어 모델과 AI 어시스턴트가 사용자를 대신해 그 컨텍스트를 활용해 작업할 수 있도록, 일관된 인터페이스를 제공합니다.

네이티브 컨텍스트 레이어가 없는 플랫폼 위에서 에이전트를 구축하는 조직은, 배포할 때마다 컨텍스트 검색 기능을 처음부터 새로 만들어야 하는 경우가 많습니다. 그러다 보니 에이전트 로직을 다루기도 전에 비용과 복잡성부터 늘어나게 됩니다. 이러한 격차의 대가는 에이전트 동작에 나타납니다. 풍부한 대화 컨텍스트가 없으면, 에이전트는 왜 그런 결정이 내려졌는지, 어떤 제약이 적용됐는지, 어떤 선례가 허용 가능한 절충안의 기준이 되는지를 알려주는 신호를 놓치게 됩니다. 그 결과 추천의 질이 떨어지고, 신호를 놓치며, 개별적으로는 합리적으로 보이지만 실제 업무 흐름에 적용되면 더 약한 결과로 이어지는 의사결정이 발생합니다. Slack의 아키텍처는 컨텍스트 문제의 상당 부분을 플랫폼 차원에서 이미 해결해 주고 있습니다. 그만큼 팀은 비즈니스 가치를 제공하는 에이전트의 행동 자체에 역량을 집중할 수 있습니다. 리소스 제약이 있는 조직의 경우 플랫폼 수준의 컨텍스트 관리를 통해 엔터프라이즈 에이전트 배포의 기본적인 복잡성을 줄일 수 있습니다. 추가되는 각 워크플로 또는 사용 사례는 새로운 검색 아키텍처를 요구하지 않고 동일한 컨텍스트 레이어를 활용할 수 있습니다.

개발자 경험 및 에코시스템 범위

Slack은 플랫폼에서 에이전트 개발 및 배포를 가속화하는 도구와 프레임워크를 제공하여 에이전트 개발의 마찰을 줄입니다. Slack CLI는 터미널에서 직접 Slack 앱을 빌드, 테스트 및 배포할 수 있는 개발자 도구로, 팀이 Slack 애플리케이션을 생성, 구성, 배포하는 직접적이고 반복 가능한 경로를 제공합니다. 또한 Slack의 공식 프레임워크인 Bolt는 JavaScript/Node.js,

Python 및 Java로 Slack 앱을 구축하기 위한 프레임워크를 제공하여 플랫폼에서 에이전트 동작을 구축할 수 있도록 지원합니다. MCP 서버는 Slack의 기존 OAuth 모델을 통해 인증 및 권한을 자동으로 처리하므로 팀이 작성해야 하는 오케스트레이션 코드가 줄어듭니다. 이 도구들을 함께 활용하면 초기 설정 부담을 줄이고, 개념 단계에서 작동하는 에이전트까지 도달하는 과정을 단축할 수 있습니다. Slack의 API 및 도구는 Cursor 및 Windsurf와 같은 AI 코딩 어시스턴트와 Claude 및 Perplexity와 같은 AI 어시스턴트에서도 사용할 수 있게 되어 Slack과 연결 에이전트 환경이 개발자와 지식 근로자에게 제공되는 방식이 더욱 다양해지고 있습니다. 더 빠른 구축 경로와 더 넓은 액세스 지점이 결합되어 조직은 이러한 차원 중 한 가지만 다루는 플랫폼보다 엔터프라이즈 에이전트 배포를 위한 더 탄탄한 기반을 갖추 수 있습니다.

표준화된 상호작용 인터페이스

Slack은 에이전트가 정보를 보여주고, 입력을 수집하며, 플랫폼 안에서 계속 표시될 수 있는 공통 인터페이스 집합을 팀에 제공합니다. 그 덕분에 엔터프라이즈 에이전트를 배포할 때 인터페이스 설계에 드는 부담이 줄어듭니다. 블록 키트, 모달 및 앱 홈은 메시지, 모달 화면 및 홈 탭 전반에서 에이전트와의 상호작용을 구성할 수 있는 익숙한 화면을 제공합니다. 덕분에 팀은 배포할 때마다 새로운 표현 모델을 설계하는 대신, 이미 사용자에게 익숙한 인터페이스를 활용해 구축할 수 있습니다. 일관된 상호작용 모델을 사용하면 사용자 지정 인터페이스 작업의 상당 부분을 줄일 수 있고, 이미 자리 잡은 패턴을 바탕으로 다른 에이전트도 손쉽게 구축할 수 있습니다. 그 결과 다양한 사용 사례에서 설계와 구현 속도가 훨씬 빨라집니다. 여러 에이전트를 배포를 관리하는 조직이라면 이런 일관성의 효과가 시간이 지날수록 더 커집니다. 새 에이전트를 추가할 때마다 인터페이스를 처음부터 설계하는 대신, 동일한 상호작용 프레임워크를 활용하기 때문입니다.

통합

Slack은 GitHub와 같은 개발자 플랫폼, Salesforce와 같은 CRM 시스템, ServiceNow와 같은 서비스 관리 플랫폼, Google Drive 및 Notion과 같은 지식 관리 플랫폼에 사전 구축된 연결을 제공하여 통합 부담을 줄입니다. 이러한 시스템의 이벤트와 기록이 Slack의 대화 환경 내에 표시되므로 에이전트는 동일한 쿼리 내에서 비정형 조직 콘텍스트와 정형 애플리케이션 데이터를 모두 활용할 수 있습니다. Slack은 업무 관련 데이터가 저장된 시스템과 이미 실시간으로 연결되어 있기 때문에, 조직은 데이터 경로를 하나하나 따로 구축할 필요 없이 이미 연결된 환경에서 시작할 수 있습니다. MCP를 통해 Slack에 연결된 각 시스템은 에이전트가 지원할 수 있는 의사결정 및 워크플로의 범위를 넓혀주므로 연결된 에코시스템이 확장됨에 따라 통합 계층의 가치가 커집니다.

지식 근로자 및 콘텍스트가 풍부한 오케스트레이션

Slack은 업무를 논의하고 발전시키는 동일한 환경에 사람, 에이전트, 엔터프라이즈 콘텍스트를 통합하여 지식 업무를 변화시킵니다. 많은 조직에서 의사결정에 필요한 콘텍스트는 시스템, 문서, 대화에 분산되어 있습니다. 이러한 파편화는 작업자가 현재 직면한 문제를 평가하기 전에 여러 위치에서 정보를 수집해야 하므로 실행 속도를 늦춥니다. Slack은 공유 워크스페이스를 통해 이런 부담을 덜어줍니다. 작업자와 에이전트는 이미 업무가 진행 중인 채널 안에서 관련 콘텍스트를 찾고, 정리하고, 조치를 취할 수 있습니다. 그 결과, 사람과 에이전트는 단절된 도구와 업무 인계를 거치는 대신 동일한 콘텍스트를 기반으로 작업하는 더욱 연속적인 의사결정 프로세스를 갖게 됩니다.

지식 근로자가 문제를 해결하기 전에 상황을 재구성하는 데 상당한 시간을 소비하는 경우가 많기 때문에 이러한 파편화는 직접적인 비용을 초래합니다. 갱신 위험을 평가하는 고객 성공 관리자는 CRM에 있는 계정 상태 정보, 티켓 시스템의 미해결 이슈, 기획 도구에 담긴 제품 관련 약속 사항, 그리고 Slack이나 이메일의 이전 논의 내용까지 두루 확인해야 할 수 있습니다. 각 소스에는 전체 상황의 일부가 포함되어 있지만 어떤 단일 인터페이스도 모든 사실을 콘텍스트와 함께 제공하지는 않으므로 작업자는 판단을 시작하기 전에 이를 수동으로 취합해야 합니다. Slack은 작업자와 에이전트가 이미 계정 또는 프로젝트가 관리되고 있는 동일한 채널에서 관련 콘텍스트를 쉽게 제공하고 정리할 수 있도록 하여 이러한 프로세스를 간소화합니다. 이를 통해 노력의 방향을 정보 수집에서 의사결정, 조율 및 실행으로 전환할 수 있습니다.

IDC 설문조사 데이터는 이러한 접근 방식의 중요성을 강조합니다. 조직이 소프트웨어 개발에서 에이전틱 AI의 가장 일반적인 문제는 투명성, 신뢰성 및 통합에 집중되어 있으며 이러한 요소는 파편화된 도구와 단절된 콘텍스트 소스에서 작업이 전개될 때 관리하기 더 어려워집니다. 파편화는 문제의 일부일 뿐입니다. 사람과 사람 사이, 그리고 사람과 에이전트 사이에 오가는 대화에는 어떤 의도로 결정을 내렸는지, 그 결정을 뒷받침한 논리는 무엇인지, 어떤 제약이 영향을 미쳤는지 설명하는 조직의 축적된 기업이 담겨 있습니다. 해당 계층에 액세스할 수 없으면 에이전트는 불완전한 입력에서 의도를 추론해야 하므로 추측, 출력의 동일성, 비즈니스에 실제로 필요한 것과 동떨어진 추천이 발생할 가능성이 높아집니다. 사람과 에이전트 간의 통합된 참여 계층을 통해 에이전트는 근사치가 아닌 실제 의도에 따라 행동할 수 있습니다.

그림 3

에이전틱 AI 도구의 과제

Q. 귀하와 귀하의 팀이 소프트웨어 개발 업무에서 사용해 온 에이전틱 AI 도구의 주요 단점이나 과제는 무엇입니까?



출처: IDC의 에이전틱 애플리케이션 개발 및 데브옵스 설문조사, 2025년 12월(n = 500)

그림 3은 개발자와 IT 의사결정권자(ITDM)의 약 30%가 기존 워크플로 또는 툴체인과의 통합을 에이전틱 AI의 주요 과제로 인식하고 있다는 것을 보여줍니다. Slack이 실시간 검색 API와 MCP 서버를 정식 출시한다고 발표한 것은 이런 맥락에서 의미가 있습니다. 같은 업무 환경 안에서 안전하게 정보를 검색하고 에이전트가 접근할 수 있도록 함으로써, 이 문제를 실질적으로 해결하려는 구체적인 노력을 보여주기 때문입니다. Slack은 이미 조직의 지식을 집중하고 대화 기록을 보존하며 관련 시스템에 대한 실시간 연결을 유지하므로 이러한 문제들을 더 강력한 아키텍처를 기반으로 해결합니다. 사람과 에이전트 간의 공유된 참여 계층은 AI가 조직의 제도적 기억에 근거하여 행동하도록 함으로써 비즈니스 의도를 해석하는 데 도움이 됩니다. 이는 기업이 에이전트 배포를 확장할 때 중요한데, 콘텍스트를 공유하지 않은 채 속도만 앞세우면 획일적인 결과물이 생성되고 비즈니스 우선순위와 연계성이 떨어지며, 사람만이 발휘할 수 있는 판단력과 창의성을 반영하지 못하는 자동화로 이어질 수 있기 때문입니다.

이런 변화는 통상적으로 상위 보고가 이루어지는 일상적인 상황에서 특히 중요합니다. 일선 직원들이 확신을 갖고 결정을 내리는 데 필요한 선례, 정책, 운영 콘텍스트에 접근하지 못하다 보니, 많은 사안이 상위로 넘어가는 일이 계속되고 있습니다. 영업 담당자는 이전 거래 내역을 검색하기 어렵거나 승인 기준이 불분명하거나 마진 제약 조건을 가장 쉽게 접근할 수 있는 시스템에서 확인할 수 없기 때문에 가격 예외를 상위 보고할 수 있습니다. Slack에서는 관련 정책, 이전 결정 및 관련 콘텍스트를 문제가 논의되고 있는 채널에서 바로 확인할 수 있습니다. 이를 통해 직원들은 확립된 가이드일 내에서 행동할 수 있는 더 강력한 기반을 갖게 되고, 관리자가 직접 관여할 필요가 없는 결정에 대해 정보 중개자 역할을 떠맡는 일이 줄어듭니다.

작업자와 에이전트가 공유된 콘텍스트를 바탕으로 신속하고 일관되게 작업할 수 있게 되면 그 효과는 의사결정 주기, 상위 보고 경로 및 관리자 업무 부담 전반에 걸쳐 나타납니다. 직원들은 정보 검색, 업데이트 요청, 이전 결정을 재구성하는 데 소요되는 시간을 줄이고, 가치를 창출할 수 있는 판단을 내리는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다. 관리자는 일상적인 조정에 소요되는 시간을 줄이고 예외 사례, 코칭 및 정책 개선에 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다. 생산성 향상은 맥락과 분리된 채 작업을 자동화함으로써 성취되는 것이 아니라 적시에 올바른 콘텍스트를 의사결정에 반영하는 데 필요한 조율 부담을 줄이는 데서 비롯됩니다.

이러한 이점을 확보하려면 에이전트 배포뿐 아니라 강력한 거버넌스가 뒷받침되어야 합니다. 조직은 에이전트가 도울 수 있는 의사결정의 범위, 에이전트가 스스로 취할 수 있는 조치, 여전히 사람이 검토해야 하는 사례를 명확히 구분해야 합니다. 또한 에이전트의 결과물이 언제 승인될 수 있는지, 언제 검증되어야 하는지, 민감한 상황에서는 책임 소재를 어떻게 유지해야 하는지 직원들에게 이해시켜야 합니다. 에이전트가 정보를 수집하고 추천을 생성하는 업무를 더 많이 맡게 되면서 관리자는 판단, 관계 관리 및 예외 처리를 중심으로 역할을 재설계해야 할 것입니다. 탄탄한 거버넌스와 역할 재설계를 함께 추진하는 조직은 조율 부담을 줄이면서도 일상적인 의사결정의 질과 속도를 동시에 끌어올릴 수 있습니다. Slack이 사람, 에이전트 및 엔터프라이즈 콘텍스트를 동일한 환경으로 가져오면, 지식 업무는 수작업 조율에 덜 얽매이고 정보에 기반한 행동과 더 잘 연계됩니다.

Slack에서의 개발자와 오케스트레이션

소프트웨어 개발은 코드를 넘어선 광범위한 콘텍스트에 의존합니다. 리포지토리 기록, 아키텍처 결정, 배포 신호, 사고 경험, 고객 요구 사항, 팀 논의는 모두 개발자가 문제를 이해하고 가능한 해결책 중에서 선택하는 방식에 영향을 미칩니다. 이러한 콘텍스트의 대부분은 공유 환경이 아닌 리포지토리, 대시보드, 이슈 트래커 및 커뮤니케이션 채널 전반에 걸쳐 존재합니다. Slack은 이러한 기술 및 대화 신호를 이미 개발 작업이 논의되고 조정되고 있는 동일한 환경으로 가져옵니다. 이를 통해 개발자와 에이전트는 구현 또는 수정이 시작되기 전에 작업을 둘러싼 상황을 더 폭넓게 파악할 수 있습니다.

적절한 소프트웨어 결정은 코드 패턴에만 의존하는 경우가 드물기 때문에 코딩 에이전트는 이러한 광범위한 콘텍스트의 이점을 얻을 수 있습니다. 기능을 구현하는 개발자는 기술적 요구 사항을 이해하면서도 그 이면에 있는 제품 기획 배경, 요청의 동기가 된 고객의 불편 사항, 수용 가능한 절충안을 형성하는 비즈니스 제약 조건, 이전 사고에서 얻은 운영상의 교훈까지 필요로 할 때가 많습니다. 이러한 세부 내용은 코드 댓글이나 커밋 메시지보다는 릴리스 채널, 아키텍처 검토 스레드, 사고 관련 토론 및 계획 대화에 자주 나타납니다. 개발자와 에이전트가 보다 폭넓은 기술 및 조직적 콘텍스트를 바탕으로 작업할 수 있으면 개발 작업은 팀의 의도, 비즈니스 우선순위 및 운영상의 제약을 반영할 가능성이 높아집니다. 여기서 가치는 단순히 코드 작업 속도를 높이는 데 있는 것이 아니라, 코드를 둘러싼 의사결정이 이루어지는 방식을 개선하는 데 있습니다.

Slack은 리포지토리 이벤트와 팀 논의를 동일한 작업 환경으로 가져옴으로써 이러한 격차를 해소하는 데 도움을 줍니다. GitHub 활동, 풀 리퀘스트, 커밋 및 배포 업데이트는 개발자가 이미 작업을 조정하고 있는 채널에 표시될 수 있으므로 개발자와 에이전트는 변경이 이루어진 이유, 팀이 어떤 위험을 감수했는지, 어떤 고객이 특정 기능을 필요로 하는지를 설명하는 대화와 함께 코드 이력을 해석할 수 있습니다. 그 결과 기술적 신호와 그 신호에 의미를 부여하는 조직적 콘텍스트가 함께 제공되는 개발 환경이 만들어집니다. 개발자의 경우 설계, 디버깅 또는 수정을 시작하기 전에 수작업으로 정보를 종합해야 하는 부담을 줄일 수 있습니다. 또한 에이전트가 팀과 시스템의 실제 상황을 반영하는 방식으로 업무를 지원할 수 있는 더 탄탄한 기반을 갖추게 됩니다.

일상적인 엔지니어링 작업에서 이러한 효과는 더욱 뚜렷하게 나타납니다. 프로덕션 문제를 조사하는 개발자에게는 최근 배포 변경 사항, 관측성 도구의 경고 패턴, 이슈 트래커의 관련 버그, 리포지토리의 코드 기록, Slack 스레드의 사고 관련 콘텍스트가 필요할 수 있습니다. 많은 조직에서는 아직도 여러 도구를 오가며 이런 상황을 일일이 수작업으로 재구성해야 합니다. 반면 Slack에서는 에이전트가 사고가 논의되고 있는 동일한 채널 안에서 관련 콘텍스트를 모을 수

있으므로, 개발자는 정보 수집에 쓰는 시간을 줄이고 문제 진단에 더 집중할 수 있습니다. 이런 이점은 단순히 검색 속도가 빨라지는 데 그치지 않습니다. 개발자가 작업 중 더 높은 수준의 판단이 필요한 부분에 착수하기 전에, 그 앞 단계의 조율 부담 자체가 상당 부분 줄어들기 때문입니다.

IDC 설문조사 결과에 따르면, 이런 변화는 코드 품질, 배포 속도, 개발자 경험 향상 등 소프트웨어 개발 업무에서 측정 가능한 효과를 보이기 시작했습니다.

그림 4

에이전틱 AI 도구의 이점

Q. 지금까지 에이전틱 AI 도구가 귀사의 소프트웨어 개발 업무에 가져다준 주요 이점은 무엇입니까?



출처: IDC의 에이전틱 애플리케이션 개발 및 데브옵스 설문조사, 2025년 12월(n = 500)

그림 4는 조직이 이미 소프트웨어 개발 업무 전반에서 에이전틱 AI의 이점을 얻고 있음을 보여줍니다. 개발자의 피로도가 감소했다는 보고는 코드 생성 그 이상의 가치의 원천을 보여준다는 점에서 특히 주목할 만합니다. 피로는 단편적인 조정, 반복적인 컨텍스트 전환, 시스템이 왜 그렇게 작동하는지 재구성하는 데 필요한 노력으로 인해 누적되는 경우가 많습니다. 에이전트가 기술 및 조직 컨텍스트를 한 곳에 모을 수 있게 되면 이러한 부담이 일부 줄어들어 개발 팀의 생산성과 개발자 경험이 모두 향상되는 것을 볼 수 있습니다.

에이전트가 개발 워크플로에서 더 큰 역할을 맡게 되면서 Slack의 중요성이 더욱 커지는데, 이는 에이전트를 효과적으로 운영하는 데 필요한 조직 및 기술적 컨텍스트에 액세스할 수 있도록 하기 때문입니다. 개발자의 책임도 확대됩니다. 개발자는 소프트웨어를 구축하고 유지 관리하는 것 외에도 에이전트가 작동하는 방식, 에이전트가 자율적으로 수행할 수 있는 작업, 여전히 검토가 필요한 결정, 에이전트의 결과물이 계속 가시성과 감사 가능성을 유지하도록 하는 방식을 정의해야 합니다.

따라서 워크플로 디자인, 오피저빌리티 및 시스템 사고에 더 큰 비중을 두게 됩니다. 개발자에게는 에이전트가 추천안을 생성할 때 사용한 스레드, 도구 및 신호에 대한 명확한 가시성과 함께 결과물을 소스 컨텍스트까지 신뢰성 있게 추적할 수 있는 방법도 필요합니다. 또한 컨텍스트가 불완전하거나, 시스템에 장애가 있거나, 에이전트가 팀이 승인한 범위를 벗어나는 상황에서도 안전하게 실패하도록(fail-safe) 워크플로를 설계해야 합니다. 이러한 환경에서는 뛰어난 엔지니어링 판단력이 여전히 핵심입니다. Slack은 조율 부담을 줄이고 개발자와 에이전트가 활용할 수 있는 컨텍스트의 품질을 높여주지만, 동시에 팀이 프로덕션 환경에서 에이전트를 얼마나 신중하게 설계하고, 감독하고, 개선해 나가야 하는지에 대해 더 높은 수준을 요구합니다.

기회와 과제

기회

Slack은 멀티 에이전트 환경에서 조율 레이어(coordination layer) 역할을 맡을 수 있는 기회를 갖고 있습니다. 여러 벤더의 에이전트를 배포하는 조직은 컨텍스트, 조정 및 사람 감독을 위한 공유 환경이 필요합니다. Slack은 기업이 실제 워크플로 전반에서 에이전트가 사람과 상호작용하는 방식 및 서로 상호작용하는 방식을 관리하도록 지원함으로써 이러한 역할을 수행할 수 있습니다.

Slack은 더 많은 시스템이 플랫폼에 연결됨에 따라 전략적 가치를 확장할 수 있는 기회를 갖게 됩니다. 리포지토리, CRM 시스템, 서비스 플랫폼 및 지식 도구에 대한 연결이 추가될 때마다 에이전트가 지원할 수 있는 워크플로와 의사결정의 범위가 넓어집니다. 연결된 환경이 풍부해질수록 플랫폼의 가치도 함께 커지기 때문에, Slack은 엔터프라이즈 환경에서의 중요성을 더욱 높여 갈 수 있는 기반을 마련하게 됩니다.

Slack은 에이전트 중심 업무 환경에서도 사람 감독이 자연스럽게 내재된 환경으로 자리매김할 기회를 갖고 있습니다. 에이전트가 일상적인 업무에서 더 큰 역할을 맡게 되면서 조직은 구성원들이 권장 사항을 검토하고, 민감한 작업을 승인하고, 예외를 처리하고, 책임을 유지할 수 있는 공유 환경을 필요로 하게 됩니다. Slack은 업무 흐름에서 사람의 판단, 정책 집행, 에이전트 실행이 함께 이루어지는 장소가 됨으로써 전략적 가치를 강화할 수 있습니다.

과제

Slack은 에이전트 도입이 증가해도 업무 흐름의 신뢰, 명확성 또는 책임성이 약화되지 않는다는 것을 입증해야 합니다. 더 많은 에이전트가 채널, 워크플로 및 의사결정에 참여함에 따라 조직은 각 에이전트가 무엇을 하고 있는지, 어떤 콘텍스트를 사용했는지, 추천의 출처가 어디인지, 사람 검토가 필요한 시점이 언제인지 명확하게 파악할 수 있기를 기대할 것입니다 따라서 Slack은 대규모 환경에서도 에이전트 활동을 이해하기 쉽고, 관리할 수 있으며, 감사할 수 있도록 만들어야 하는 과제를 안고 있습니다. Slack이 이를 잘 수행한다면 에이전트의 신뢰와 제어에 대한 기업의 우려를 경쟁력으로 전환시킬 수 있습니다.

결론

Slack은 AI 에이전트를 위한 풍부한 콘텍스트 환경을 구현함으로써, 정확성과 관련성을 갖추고 조직에 대한 이해를 바탕으로 AI가 필요한 기업들을 위한 플랫폼으로 자리매김하고 있습니다. 뛰어난 모델은 생성, 요약, 추론, 실행까지 다 해낼 수 있습니다. 하지만 실제 기업 가치는 에이전트가 업무가 이루어지는 비즈니스 콘텍스트를 얼마나 제대로 이해하고 있느냐에 달려 있습니다. Slack은 대화, 워크플로 활동, 통합 신호 및 권한을 고려한 조직 지식을 공유 운영 환경으로 통합하여 이러한 콘텍스트를 제공합니다. 이 기반을 통해 에이전트와 앱은 팀, 우선순위, 의사결정, 종속성 및 비즈니스 의도를 인식하고 행동할 수 있습니다.

지식 근로자의 경우 에이전트가 콘텍스트를 재구성하고, 업데이트를 추적하고, 에스컬레이션 경로를 탐색하는 데 소요되는 시간을 줄일 수 있다는 뜻입니다. 근로자는 판단, 우선순위 지정,

고객 관계, 예외 처리에 더 많은 노력을 기울일 수 있습니다. 개발자에게 Slack의 풍부한 콘텍스트 환경은 여러 도구, 시스템, 팀을 아우르는 오케스트레이션을 훨씬 더 정확하게 만들어줍니다. 그 결과 에이전트는 코드, 워크플로 자동화, 운영 작업을 해당 작업의 기반이 되는 조직의 의도에 맞춰 조율할 수 있습니다.

Slack의 가장 중요한 기여는 유능한 AI를 정확한 AI로 전환하는 능력입니다. 에이전트는 자신이 담당하는 비즈니스, 관련된 사람, 워크플로에 연결된 시스템, 의사결정의 이력을 이해할 때 더욱 유용해집니다. 이런 기반을 다져놓은 조직은 에이전트를 일상 업무 속에 자연스럽게 녹아든 운영 팀원으로 활용하는 데 더욱 유리한 위치를 확보할 수 있습니다. 물론 성공을 거두려면 체계적인 통합 아키텍처, 명확한 에이전트 역할 범위, 그리고 자율적 행동이 허용되는 영역을 규정하는 거버넌스가 여전히 뒷받침되어야 합니다. CIO, CTO를 비롯한 기술 리더들에게 Slack은 기업이 실제로 운영되는 방식을 그대로 반영해 업무를 수행하는 에이전트와 앱을 배포할 수 있는 기회를 뜻합니다.



이 간행물은 IDC Custom Solutions 에서 제작했습니다. 특정 벤더의 후원이 명시되지 않은 한, 본 간행물에 제시된 의견, 분석, 리서치 결과는 IDC 가 독립적으로 수행 및 발표한 심층 연구 및 분석 자료를 기반으로 합니다. IDC Custom Solutions 는 다양한 기업의 배포를 지원하기 위해 IDC 콘텐츠를 여러 형식으로 제공합니다.

본 IDC 자료는 [외부용](#)으로 라이선스가 부여되었으며, IDC 연구의 사용 또는 발행이 후원사 또는 라이선스 사용권자의 제품이나 전략에 대한 IDC 의 보증을 의미하지는 않습니다.



IDC Research, Inc.

One Beacon Street, Suite 33100, Boston, MA 02108, USA

전화 +1 508 872 8200

blogs.idc.com | [LinkedIn @IDC](#) | www.idc.com

IDC(International Data Corporation)는 정보 기술, 통신 및 소비자 기술 시장을 위한 마켓 인텔리전스, 자문 서비스 및 이벤트를 제공하는 세계적 선도 기업입니다. 전 세계 1,300 명 이상의 애널리스트를 보유한 IDC 는 110 여 개국의 기술 및 산업 기회와 동향에 대한 글로벌, 권역, 지역 수준의 전문 지식을 제공합니다. IDC 의 분석과 인사이트는 IT 전문가, 비즈니스 임원 및 투자 커뮤니티가 사실에 기반하여 기술과 관련한 의사결정을 하고 주요 비즈니스 목표를 달성하고자 하는 곳에서 유용하게 활용될 수 있습니다.

©2026 IDC. 무단 전제는 금지되어 있습니다. All rights reserved. [CCPA](#)