



Slack에서 업무를 자동화하는 30가지 방법

협업과 자동화가 대규모로 이루어지는 곳

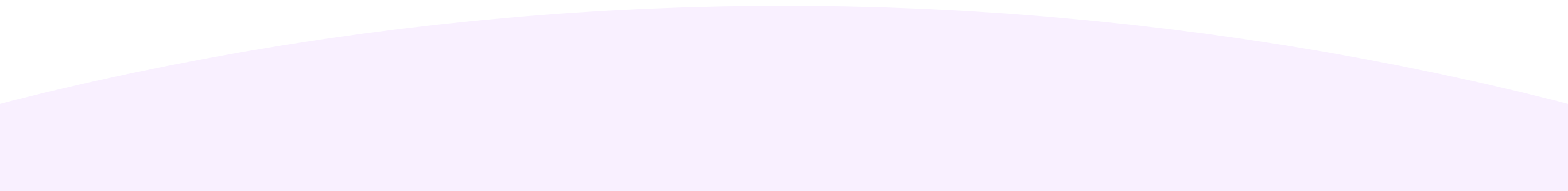


주간 리마인더

▶▶ 빠른 설정

목차

- 기존 업무 방식에 탑재된 자동화 기능** 3
- 1장: 워크플로 빌더란?**..... 4
- 2장: 영업용 워크플로** 7
- 3장: 마케팅용 워크플로** 11
- 4장: 고객 서비스용 워크플로** 15
- 5장: 엔지니어링용 워크플로** 18
- 6장: IT용 워크플로** 23
- 7장: 모든 팀을 위한 워크플로**..... 26
- 8장: 지금 바로 시작하기** 31



기존 업무 방식에 탑재된 자동화 기능

업무는 실시간으로 변화하지만, 대부분의 프로세스는 그렇지 않습니다. 요청 사항이 바뀌고 우선순위가 달라지며, 종종 적합한 다음 단계도 상황에 따라 달라지기도 합니다. 업무를 지원하기 위해 만들어진 시스템이 오히려 업무 속도를 저하시키는 경우도 많습니다.

거의 **5명 중 4명의 직원**(79%)이 회사가 도구 피로도를 줄이거나 플랫폼을 통합하기 위해 유의미한 조치를 취하지 않았다고 응답했습니다. 근로자의 약 5명 중 1명은 하루에 100회 이상 여러 앱을 오갑니다. 이러한 마찰이 누적되면서 불필요한 업무 맥락 전환으로 인해 연간 100시간 이상이 낭비되고 있습니다.

오늘날의 자동화 도구는 유연하고 지능적이며 이미 업무가 이루어지는 곳에 탑재되어야 합니다.

Slack의 **워크플로 빌더**를 사용하면 팀은 일상적인 요청부터 입력 정보, 조건, 결과에 따라 조정되는 다단계 프로세스까지 모든 작업을 자동화할 수 있습니다. 코드가 필요하지는 않지만, 보다 심층적인 맞춤화 기능이 필요한 팀을 위해 Slack은 로코드(low-code) 전통 개발(pro-code) 확장 기능을 지원합니다.

조건부 분기, AI로 생성된 워크플로, 확장된 Salesforce 작업 같은 새로운 혁신 기능 덕분에 Slack의 자동화 기능이 그 어느 때보다 강력하고 사용하기 쉬워졌습니다. 팀은 도구를 전환하지 않고도 업무를 동적으로 배정하고, 대화를 자동으로 요약하며, 여러 시스템의 레코드를 업데이트하고, 의사 결정 사항을 실시간으로 에스컬레이션할 수 있습니다.

이 가이드에서는 조직이 Slack 워크플로를 활용해 마찰을 줄이고, 수동 조정을 없애며, 일상적인 대화를 지능적인 엔드투엔드 프로세스로 전환하는 방법을 확인할 수 있습니다. 예를 들어 **Wayfair**에서는 워크플로 빌더 자동화를 통해 연간 2만 5천 시간의 업무 시간을 절감하고 있습니다. 550개 이상의 연결된 도구를 아우르는 앱 통합 및 자동화를 통해 연간 100,000시간 이상을 절감하여 팀 간 방향을 조율하고 업무를 원활하게 진행할 수 있습니다.



300만 개

매일 Slack에서 실행되는 워크플로 수



80%

워크플로 빌더 사용자 중 비 기술 부문 사용자의 비율



35%

자동화를 통해 절감한 시간 비율

01

워크플로 빌더란?

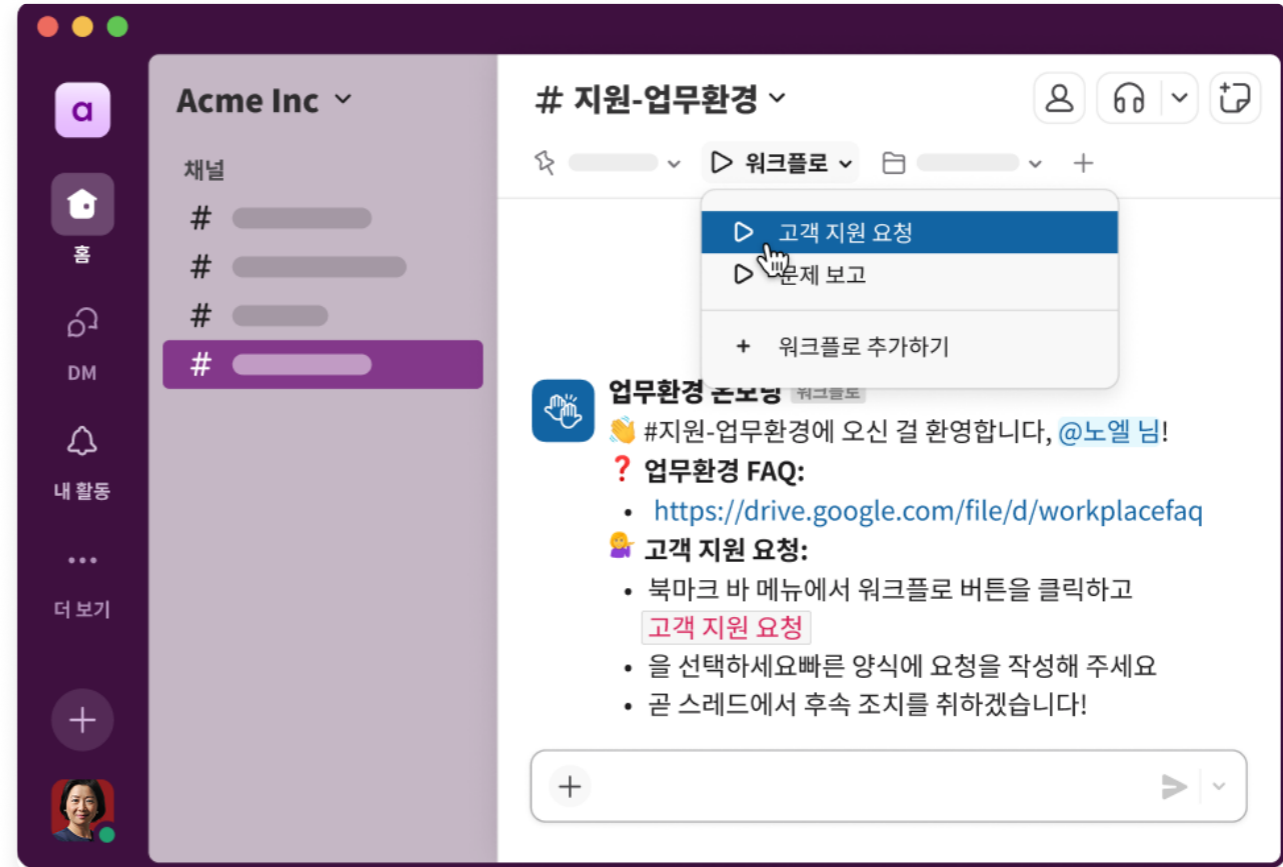
워크플로 빌더는 일상 업무를 간소화된 프로세스로 전환해 주는 Slack의 자동화 도구입니다. 간단한 리마인더부터 부서 간 승인 및 시스템 업데이트까지, 워크플로는 팀원들이 Slack을 벗어나지 않고도 업무를 더 빠르게 처리할 수 있도록 지원합니다.

본질적으로 모든 워크플로는 다음의 두 부분으로 구성됩니다.

- 워크플로 시작 방식을 결정하는 ‘트리거’
- 다음 진행 과정을 정의하는 ‘단계’

트리거는 양식 제출, 시간 예약, 버튼 클릭, 웹훅 또는 채널의 키워드로 시작될 수 있습니다. 단계는 정보 수집, 메시지 전송, 레코드 업데이트, 팀 알림 전송, Salesforce와 같이 연결된 시스템에서의 작업 수행을 포함할 수 있습니다.

워크플로는 프로세스에서 요구하는 바에 따라 단순하게 또는 정교하게 구성할 수 있습니다. 워크플로 빌더를 사용해 몇 번의 클릭만으로 워크플로를 구축하거나, 사용자 지정 단계를 포함해 확장하거나, 팀이 이미 사용하고 있는 도구와 연결할 수 있습니다.



생성할 수 있는 워크플로의 유형

워크플로가 일반적으로 사용되는 작업들:

- 구조화된 양식을 통한 정보 수집
- 리마인더 및 정기 업데이트 전송
- 요청 및 승인 관리
- 올바른 팀에 문제 배정
- 지원 티켓 생성
- Salesforce 레코드 업데이트
- 엔지니어링 버그 플래그 지정
- AI로 채널 활동 요약
- 그 외 다양한 작업

워크플로의 발전 과정

이제 워크플로 빌더는 더욱 강력하고 유연한 자동화 기능을 지원합니다.

AI 기반의 워크플로 구축

[Slack의 AI](#)를 사용하면 간단한 프롬프트로 워크플로를 생성한 후 몇 번의 클릭만으로 맞춤화가 가능합니다. AI 요약 단계를 추가하면 채널 대화를 자동으로 요약하여 [캔버스](#)나 [리스트](#)에 기록할 수 있습니다.

조건부 분기

[조건부 분기](#) 기능을 사용하면 사용자 입력 정보나 데이터에 따라 조정되는 워크플로를 만들 수 있습니다. 코드를 작성하지 않아도 여러 분기를 정의하고 작업을 적합한 다음 단계로 라우팅할 수 있어 승인, 분류, 다중 경로 프로세스에 이상적입니다.

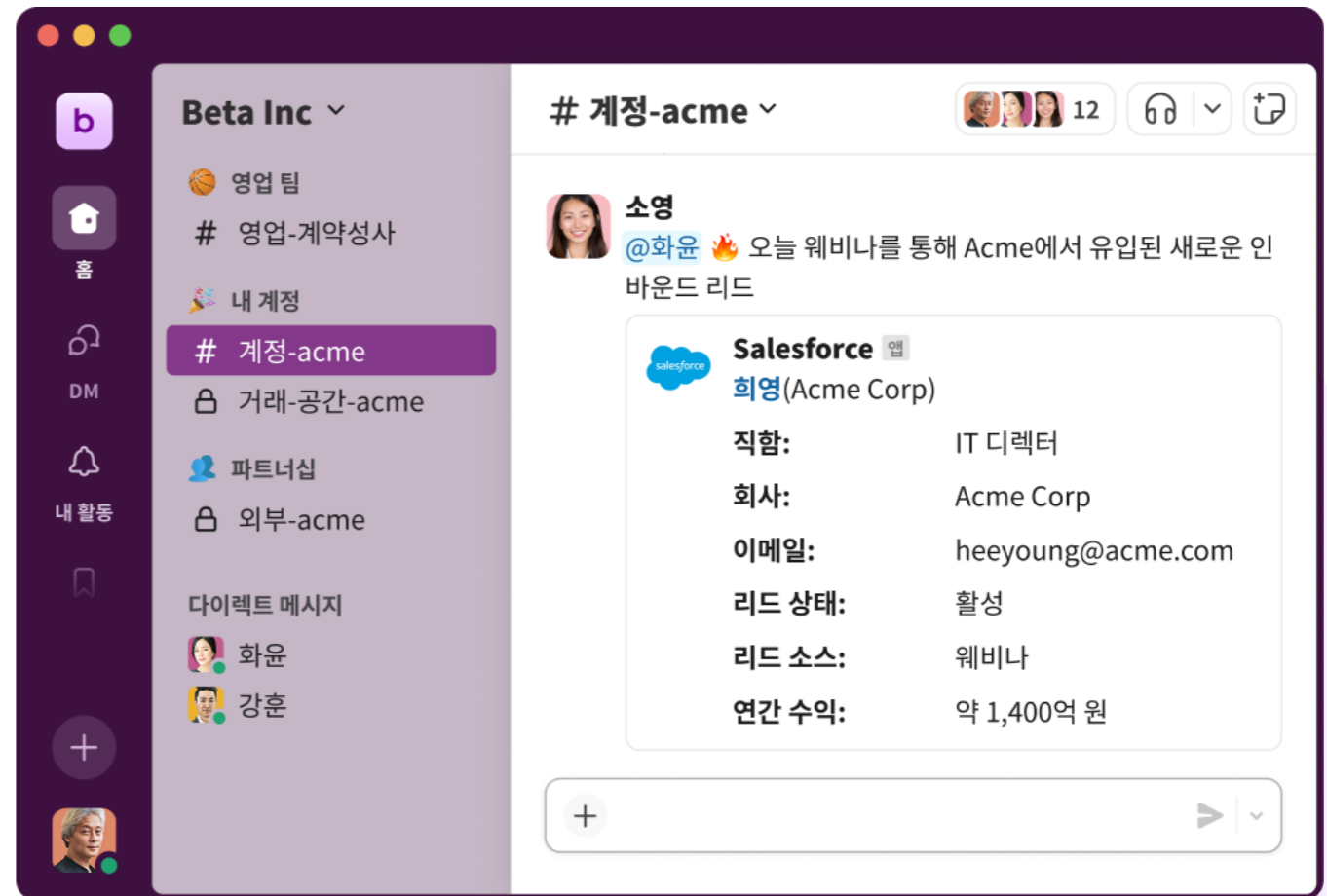
키워드 트리거

팀이 반복되는 요청이나 문제에 신속 대응할 수 있도록 [특정 키워드](#)가 채널에 사용될 때 워크플로를 자동으로 시작할 수 있습니다.

Salesforce와 연결된 자동화

이제 Slack과 Salesforce 간에 자동화가 원활하게 실행됩니다. Slack에서 업데이트하면 [Salesforce 플로](#)가 트리거되어, Slack 내에서 채널을 만들고 팀에 알림을 보내며 업무를 진행할 수 있습니다.

Slack 채널이 Salesforce 레코드에 연결되면 이 관계가 [채널-레코드 매핑](#)을 통해 Salesforce에 저장됩니다.



01

관리자는 아래 작업들을 위해 Salesforce의 플로우 빌더 내에서 Slack 기반 작업을 사용할 수도 있습니다.

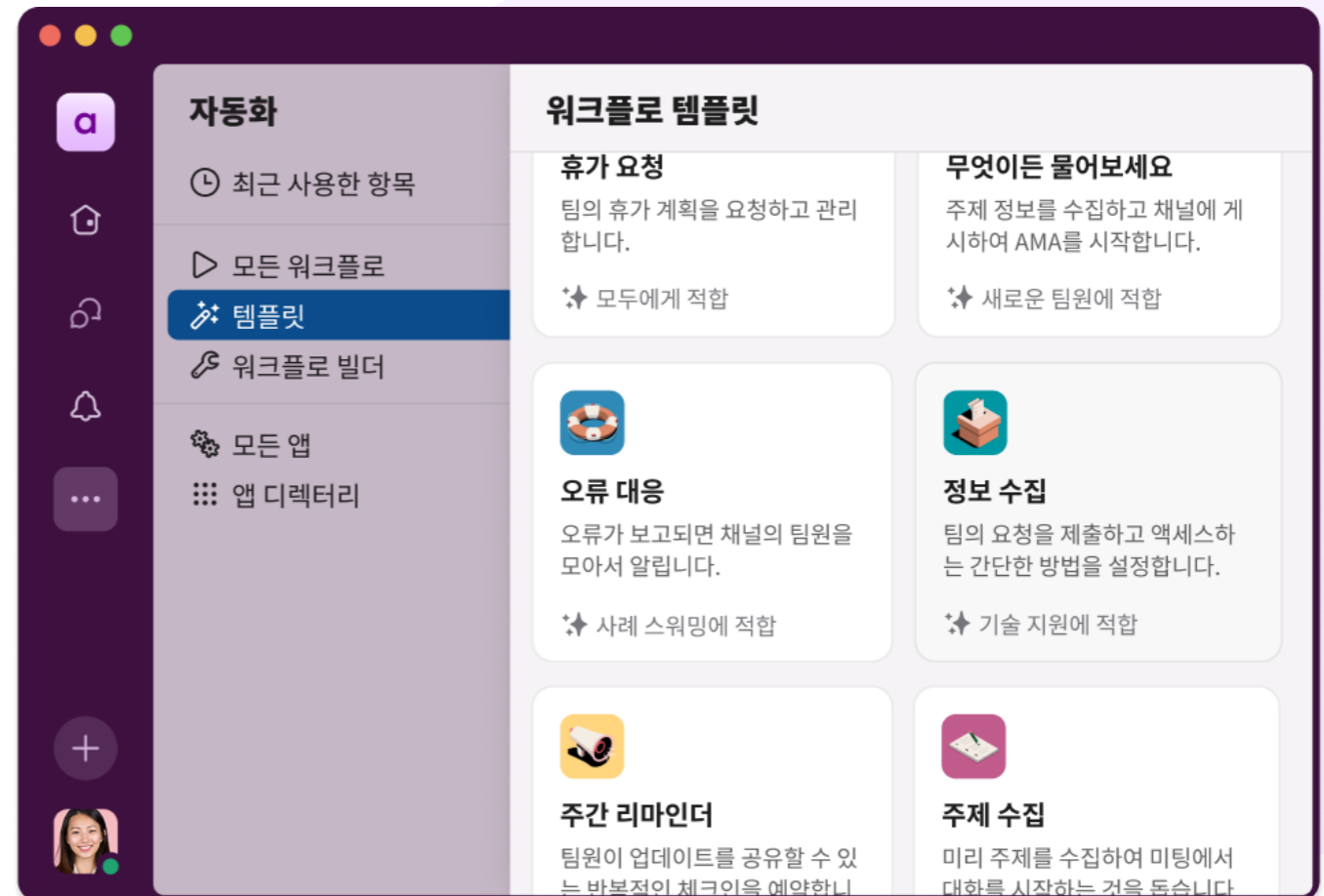
- Slack에서 Salesforce 채널 생성
- Salesforce 채널에 사용자 추가
- Salesforce 채널에 메시지 전송
- Salesforce 앱에 알림 전송
- Salesforce 사용자를 해당 Slack 사용자와 매핑

또한 Slack 워크플로에서 ‘Salesforce 앱에 전송’, ‘내 Salesforce 앱에 전송’과 같은 단계를 사용해 Salesforce 앱으로 알림을 직접 전송할 수 있어 담당자가 어디에서 작업하든 알림을 받을 수 있습니다.

워크플로 템플릿을 찾을 수 있는 위치

워크플로 빌더에서 모든 종류의 예와 제안을 찾을 수 있습니다. 다음 단계에 따라 찾아보세요.

1. 데스크톱에서 사이드바에 있는 줄임표(...)를 클릭합니다.
2. ‘자동화’를 클릭하세요.
3. ‘템플릿’을 클릭합니다.



영업용 워크플로

연결된 자동화 기능을 통해 더 빠르게 거래 성사

판매자와 영업 운영 팀, 제품 전문가, 재무 팀, 경영진 모두 복잡한 거래를 성사시키는 데 중요한 역할을 합니다. 하지만 적절한 시스템이 갖춰져 있지 않으면 협업 시 추진력을 떨어뜨리고 위험을 초래할 수 있습니다.

[Salesforce의 영업 운영 팀은 Slack 워크플로를 사용하여 판매자에게 각 거래의 진행 상황에 대한 최신 정보를 제공하고, Salesforce가 실시간으로 최신 상태를 유지하도록 보장합니다. 이를 통해 수동 보고를 줄이고, 중복 입력을 없애며, 일상적인 조율을 자동화함으로써 주간 800시간 이상을 절감하고 있습니다.](#)

영업 팀은 Slack과 Salesforce를 연결해 리드 라우팅부터 파이프라인 업데이트, 경영진 보고까지 모든 거래 진행 과정을 업무 흐름 속에서 자동으로 처리할 수 있습니다.

파이프라인 리마인더 및 보고 자동화하기

파이프라인 정비는 매우 중요하지만, 업데이트를 일일이 확인하는 방식은 확장성이 떨어집니다. 영업 팀은 워크플로를 활용해 담당자에게 거래 성사 보고서, 파이프라인 보고서, 주간 현황 보고서를 공유하도록 요청하는 알림을 자동으로 보냅니다. 또한 월간 거래 감사, 주간 근무 시간 카드 업데이트, 월간 비용 보고서 제출 시에도 워크플로를 이용할 수 있습니다.

워크플로는 단순히 리마인더를 전송하는 데 그치지 않고 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- Slack 양식을 통해 구조화된 입력 정보 수집
- 필수 필드 확인
- 관련된 Salesforce 기회 레코드를 업데이트
- Salesforce 앱에서 담당자에게 확인 알림 전송

이전에는 단순한 리마인더에 불과했지만 이제는 믿을 수 있는 프로세스가 되었습니다. 데이터가 정확하게 유지되고, 담당자는 시스템 업데이트가 아닌 판매에 집중할 수 있습니다.



거래 채널을 자동으로 생성하고 데이터 채우기

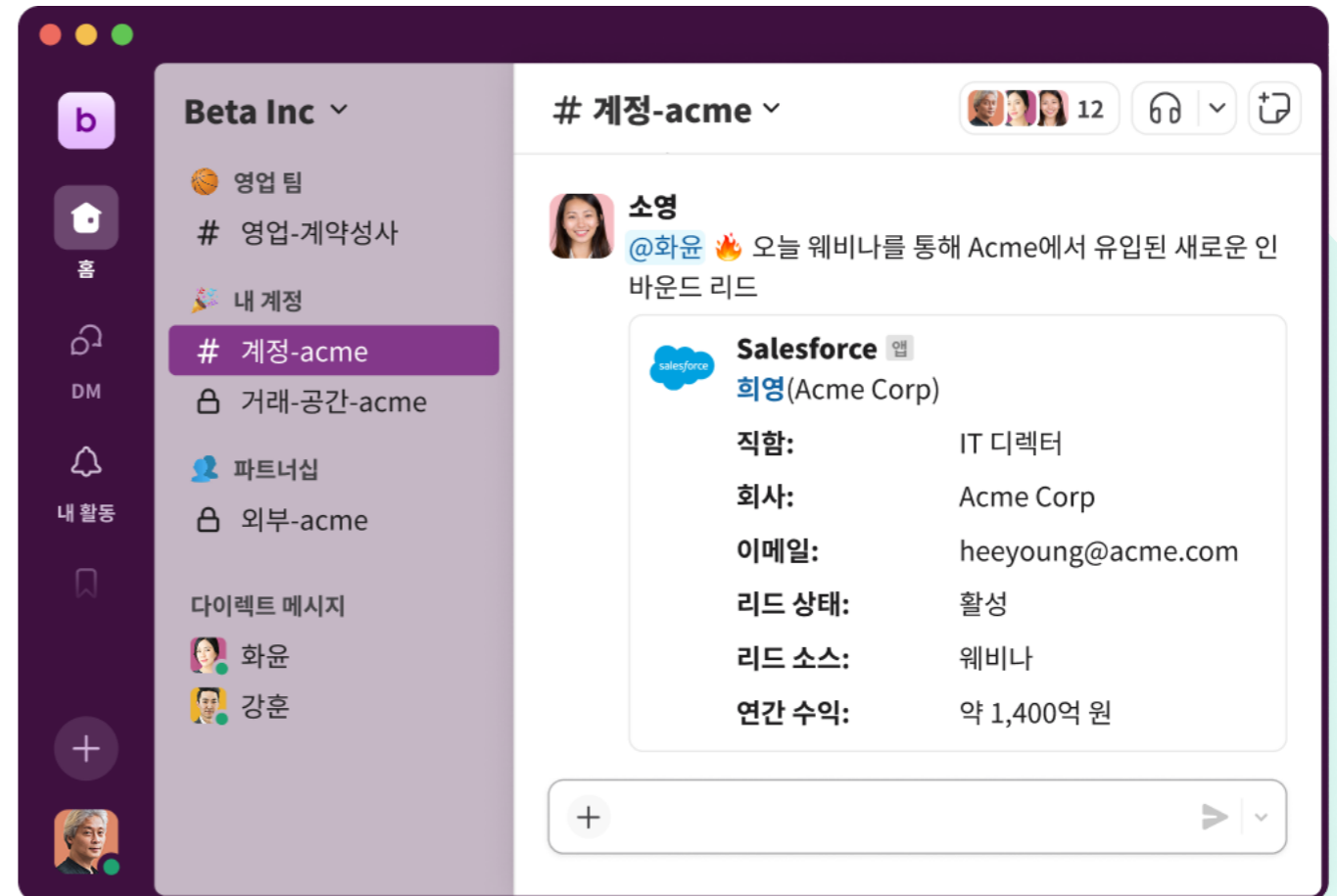
가치가 큰 기회를 확보하려면 부서 간 협력이 필요합니다. 채널을 수동으로 생성하여 이해관계자를 초대하는 대신, [Salesforce 이벤트 트리거](#)를 통해 이 프로세스를 자동으로 시작할 수 있습니다. 기회가 ‘자격 심사’나 ‘협상’과 같은 정의된 단계에 도달하면 Salesforce에서 트리거되는 워크플로를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- Slack에서 Salesforce 채널 자동 생성
 - Slack 채널 ID에 Salesforce 레코드 ID 매핑
 - 관련 이해관계자를 채널에 자동으로 추가
 - Salesforce에서 가져온 기회 요약 포스팅
- 이를 통해 모든 전략적 거래는 가장 중요한 순간부터 구조화된 워크스페이스를 확보할 수 있습니다.

디지털 금융 기업인 [Provide](#)는 Slack 채널을 활용해 참여하는 팀과 문서가 많고 마감 기한이 촉박한 대출 프로세스를 관리하고 있습니다. 거래가 자금 조달 단계를 거치면서 Slack 채널을 통해 참여자들은 공유된 컨텍스트와 실시간 업데이트를 공유하며 같은 정보를 숙지할 수 있습니다.

“심사 담당자, 대출 운영 전문가, 내부 영업 사원, 계약 체결 담당자 등 어떤 운영 직책을 맡고 있든, 담당해야 할 거래 채널에 자동으로 추가됩니다. 이를 통해 거래 과정에서 불가피하게 문제가 발생하더라도 신속하고 정확하며 잘 기록된 결정을 내릴 수 있죠.”

ANDREW BENNETT
PROVIDE의 CEO



거래 채널을 자동으로 생성하고 데이터 채우기

거래 채널에서는 가격 논의, 경쟁 정보, 위험 신호, 이해관계자의 피드백 등 귀중한 인사이트를 생성합니다. 이러한 콘텍스트는 채팅 내에만 남아 있어서는 안 됩니다.

Slack 채널이 Salesforce 기회에 연결되면 Salesforce에서 채널-레코드 매핑을 통해 해당 관계를 저장합니다. 이 시점부터 채널과 기회가 공식적으로 연결됩니다. 이렇게 연결하면 강력한 자동화 기능을 활용할 수 있습니다. 각 거래 채널이 해당 기회 레코드에 공식적으로 연결되어 채널-레코드 링크를 통해 채널이 생성되거나 업데이트될 때마다 Salesforce 플로우 자동화 기능이 트리거됩니다. Slack 활동을 통해 기회 필드를 업데이트하거나 후속 프로세스를 자동으로 시작할 수 있으며, 핵심 메시지와 구조화된 업데이트 정보를 Salesforce에 다시 전송할 수 있습니다. 경영진은 직접 보고를 받지 않고도 진행 중인 거래를 실시간으로 파악할 수 있습니다.

또한 AI 요약 단계를 추가하여 Slack에서 거래 활동 한눈에 정리 주간 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 요약 보고서는 Salesforce 기회 레코드에 첨부하거나 참조용으로 캔버스에 저장할 수 있어 경영진이 일일이 업데이트를 확인하지 않아도 동일한 정보를 얻을 수 있습니다.

조건부 분기를 사용해 리드 자동 라우팅

이전에는 인바운드 리드가 수동으로 검토되고, 전달 및 재할당되어 응답 속도가 느려지고 일관성도 떨어졌습니다. 하지만 이제 워크플로에서 조건부 분기 기능을 활용해 지역, 산업, 기업 규모, 거래 가치 또는 제품 관심도에 따라 리드를 자동 라우팅할 수 있습니다.

Salesforce에서 새 리드가 (이벤트 트리거를 통해) 생성되면 워크플로가 해당 속성을 평가해 즉시 조치를 취할 수 있습니다. EMEA 지역의 리드는 EMEA 영업 채널에 알림을 보낼 수 있으며, 엔터프라이즈 계정은 적합한 AE에게 할당될 수 있습니다. 가치가 높은 기회는 경영진에게 에스컬레이션될 수도 있죠.

각 분기는 적절한 이해관계자에게 알림을 보내는 일부러 기회 레코드를 자동으로 업데이트하는 일까지, Slack과 Salesforce에서 다양한 후속 작업을 트리거할 수 있습니다.

Slack에서 바로 Salesforce 레코드 업데이트

담당자가 여러 시스템을 오가며 활동 정보를 기록할 필요가 없습니다. Slack 워크플로를 통해 거래 채널을 벗어나지 않고도 Salesforce 레코드를 바로 업데이트할 수 있습니다. Salesforce와 연결된 워크플로 단계와 Slack에서 구축한 플로우 작업을 활용하여 팀은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기회 필드 업데이트
- 후속 작업 생성
- Salesforce 채널에 메시지 전송
- Salesforce 앱에서 담당자에게 알림 전송
- Salesforce 사용자 ID를 매핑된 Slack 사용자로 전환

예를 들면 다음과 같습니다.

1. 담당자가 거래 채널에 지정된 키워드를 입력하여 단계 변경을 표시합니다.
2. 워크플로에서 짧은 양식을 실행합니다.
3. 기회 레코드가 Salesforce에서 즉시 업데이트됩니다.
4. 담당자가 Salesforce 앱에서 확인 메시지를 수신합니다.

모든 업데이트가 자동으로 포착되어 Salesforce에 즉시 반영됩니다.

거래 위험을 지능적으로 에스컬레이션하기

영업 팀은 위험 요소를 조기에 파악해야 합니다. 이전에는 거래 위험을 식별하고 에스컬레이션하기 위해 수동 업데이트와 회의에 의존해야 했습니다. 하지만 이제는 조건부 분기를 사용해 담당자가 거래를 '위험' 상태로 플래그 지정하는 순간 단일 워크플로에서 동적으로 대응할 수 있습니다.

거래 가치가 정해진 기준치 아래로 떨어지면 워크플로가 관리자에게 알림을 보낼 수 있습니다. 더 높은 기준치를 넘어서면 부사장에게 에스컬레이션할 수 있죠. 경쟁사의 위협이 감지되면 제품 팀에 자동으로 알림을 보낼 수 있습니다. 이후 자동화를 통해 Salesforce 앱으로 알림을 전송하거나, 경영진 채널에 업데이트를 포스팅하거나, Salesforce에서 후속 프로세스를 트리거할 수 있습니다.

적절한 대응이 다음 파이프라인을 검토한 이후가 아니라 즉시 이루어집니다.

마케팅용 워크플로

마케팅 활동을 단순한 결과물이 아닌 인사이트로 전환하기


마케팅 팀은 캠페인을 시작하고, 크리에이티브를 검토하며, 영업 팀을 지원하고, 여러 지역의 이벤트를 조율하기 위해 신속히 움직입니다. 하지만 구조화된 프로세스가 없으면 팀이 스레드 속에서 귀중한 피드백을 놓치고 결정을 반복하며 출시 후 인사이트를 잃게 됩니다.

Slack 워크플로를 활용하는 마케팅 팀은 대화를 구조화된 정보로 전환하여 의사 결정을 포착하고, 피드백을 요약하며, 조직 전체에 요청을 지능적으로 라우팅할 수 있습니다.

캠페인 계획 승인 현대화하기

캠페인 승인 절차는 대개 선형적이지 않습니다. 예산 규모, 대상 고객, 규제 관련 고려 사항, 출시 시기는 모두 누가 검토하고 승인해야 하는지에 영향을 미칩니다. 조건부 분기를 활용하면 팀에서 여러 시나리오별 워크플로를 자동 조정되는 단일 캠페인 계획 워크플로로 대체할 수 있습니다.

이 워크플로는 예산 한도, 규제 요건, 미디어 유형을 평가하여 각 요청을 적절한 승인자에게 자동으로 라우팅합니다. 승인자는 대화식 버튼을 선택해 승인하거나, 수정을 요청하거나, 에스컬레이션할 수 있습니다. 각각의 결정에 따라 서로 다른 분기가 트리거됩니다. 승인이 신속하고 책임 소재가 명확한 방식으로 처리되므로, 승인을 기다리는 동안 업무 추진력을 잃지 않게 됩니다.


승인 시작하기
🔗 ×

승인 이름(나중에 찾을 수 있도록)

이 승인에 잘 알아볼 수 있는 이름을 지정하세요.

무엇을 승인받아야 하나요?

무엇을 승인받으려 하는지 설명하는 메시지를 입력하세요.

이것은 누가 승인해야 하나요?

사용자 선택

몇 명이 승인해야 이것이 승인된 것으로 간주되나요?

모든 승인자

이 승인 어디에 게시해야 하나요?

🔒 테스트

취소

승인받기

AI를 활용해 캠페인 검토 내용과 결정 사항 요약하기

캠페인 검토 스레드는 크리에이티브, 제품, 법무 및 리더십 팀 전반으로 확장될 수 있습니다. 수동으로 내용을 요약한 이메일에 의존하는 대신, 워크플로에 AI 요약 단계를 포함하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이해 관계자 피드백에 대한 간결한 한눈에 정리 생성
- 주요 결정 사항 강조
- 미해결 질문 표시
- 채널에 직접 요약 포스팅
- 기록을 위해 한눈에 정리 내용을 캔버스에 저장

이를 통해 의사 결정이 자동으로 기록됩니다. 이미 체계적으로 정리되어 검색할 수 있으므로, 팀에서 나중에 콘텍스트를 재구성할 필요가 없습니다. 시간이 지날수록 조직의 지식은 축적됩니다.

“더 이상 정보를 찾을 때 헤매지 않고, 승인도 지연되지 않습니다. 하나의 시스템에 모든 것이 통합되어 있어 업무를 처리하기가 훨씬 더 수월하죠. 요약은 명확하고 간결하며 실행 가능한 항목으로 정리되며, 워크플로 덕분에 Slack을 노트북으로 사용하든 이동 중에 휴대폰으로 사용하든, 매우 효율적으로 작업할 수 있습니다.”

VIKRAM MEDIRATTA
SALESFORCE의 AGENTFORCE GTM 제품 마케팅 부문 상무

이벤트 요청 승인하고 영향 추적하기

여성 디자이너 의류 소매업체인 Mixology는 매장에서 모금 행사, 팝업, 트렁크 쇼를 주최해 신규 고객을 유치하고, 회사에서 후원하는 자선 단체와 비영리 단체를 위한 기금을 마련합니다. 회사가 주최하는 이벤트가 매우 많기 때문에 Mixology는 관련 파트너와 물류를 관리하는 프로세스를 체계화할 수 있는 방법이 필요했습니다.

이 문제를 해결하기 위해 Mixology의 경영진은 이벤트 요청 워크플로를 구축했습니다. 매장 팀은 구조화된 양식을 통해 장소, 이벤트 유형, 날짜, 시간 등 주요 세부 정보를 제출합니다. 요청은 검토 및 승인을 위해 비공개 채널로 전달되며 자동화된 이모티콘 신호를 통해 결정 사항을 매장으로 다시 전달합니다. 모든 제출 내역은 회사 데이터베이스에 자동으로 기록되어 팀이 연중 이벤트와 그 영향력을 파악할 수 있습니다.

03

제품 마케팅 문의 사항을 지능적으로 전달하기

마케팅 팀은 포지셔닝, 메시징, 캠페인 자산과 관련된 내부 문의를 끊임없이 처리합니다. Salesforce는 직원들이 지정된 채널을 통해 마케팅 요청 사항을 제출할 수 있도록 하는 체계화된 '지원' 워크플로를 사용합니다. 모든 제출은 구조화된 정보를 수집하고, 조건부 논리를 통해 올바른 주제 전문가에게 전달됩니다.

요청 사항이 중앙 집중식으로 관리되고 검색 가능하므로 팀이 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 반복되는 테마 파악
- 지원 격차 식별
- 수요가 많은 콘텐츠 우선순위 지정
- 새로운 제품 트렌드 파악

“채널에서 질문과 응답을 추적해 트렌드를 확인할 수 있는 점이 좋습니다. 그러한 가시성 덕분에 추가 지원이 필요한 기회를 찾아서 이해관계자가 가장 명확하게 파악하고자 하는 주제에 집중할 수 있습니다.”

AARON KELLEY
SALESFORCE의 제품 및 가격 책정 운영 부문 상무

요청 제기

어떤 도움이 필요하신가요?

요청 유형 선택

- 마케팅
- 메시징
- 외부 커뮤니케이션
- 내부 커뮤니케이션
- 콘텐츠 제작
- 기타

취소

03

대규모 이벤트를 실시간으로 조율

Dreamforce와 같은 주요 이벤트의 경우 협업과 신속한 의사 결정이 필수적입니다. Salesforce의 전략 이벤트 부문 수석 부사장인 Erin Oles는 워크플로를 활용해 참가자들의 질문을 분류하고, 다양한 부서의 의견을 정리합니다.

“리더로서 할 수 있는 최선의 업무 중 하나는 팀이 빠르게 움직일 수 있도록 지원하는 것입니다. Slack은 조직 전반의 장벽을 허물고 가시성을 높여줍니다.”

ERIN OLES
SALESFORCE의 전략 이벤트 부문 상무



고객 서비스용 워크플로

지능형 라우팅과 실시간 컨텍스트를 활용해 문제를 더 빠르게 해결하기

고객 서비스 팀에게는 모든 요청이 시급하며, 지연이 발생할 때마다 고객의 신뢰에 영향을 끼칩니다. 서비스 팀은 접수 과정을 구조화하고, 문제를 지능적으로 라우팅하며, 사례 업데이트를 Salesforce와 직접 동기화하여 더 빠르게 대응할 수 있습니다. 요청을 수동으로 분류하거나 여러 시스템의 메모를 중복 입력하는 대신, 팀은 워크플로를 활용하여 지원 업무의 운영 단계를 자동화하는 동시에 협력적인 커뮤니케이션을 유지할 수 있습니다.

고객 요청을 올바른 전문가에게 즉시 전달하기

알래스카에 소재한 [Credit Union 1](#)은 조합원들에게 더 빠르고 좋은 서비스를 제공하여 치열한 은행 시장에서 차별화된 경쟁력을 갖추고 있습니다. 창구 직원들은 조합원이 지점을 방문해 필요한 사항을 상담할 때 Slack 워크플로를 활용하여 관계 관리자에게 리드 및 추천 정보를 전달합니다. 또 다른 워크플로는 자동차 대출, 공인 서명인, 기타 요청 사항 등에 대한 후속 조치를 적절한 전문가에게 배정합니다. 직원들이 조합원의 이름, 전화번호, 요청 유형, 상태와 같은 핵심 정보를 기록하여 전문가가 신속하게 대응하고 시기적절하게 지원하는 데 필요한 상황 정보를 파악하도록 합니다.

“워크플로는 커뮤니케이션을 표준화하도록 도와줍니다. 저희 지점에서 근무하는 150명의 직원이 각자의 방식으로 조합원의 예약을 받는다고 가정하면, 많은 시간이 소요되고 중요한 정보도 놓칠 수 있겠죠. 하지만 워크플로 빌더를 사용해 이런 프로세스를 자동화할 수 있었고, 덕분에 절약된 시간이 20%나 증가했습니다.”

MARK BURGESS
CREDIT UNION의 CEO



조건부 분기를 활용하여 사례 분류 및 처리 경로 결정하기

고객 문제는 청구 관련 질문이나 제품 결함부터 계정 업데이트 및 보안 문제까지 매우 다양합니다. 조건부 분기 기능을 사용하면 단일 접수 워크플로를 통해 동적으로 조정할 수 있습니다.

예시:

- 심각도가 높음인 경우 → 당직 지원 채널에 알림
- 엔터프라이즈 고객인 경우 → 전담 계정 팀에 에스컬레이션
- 청구 문제인 경우 → 재무 팀 대기열로 라우팅
- 기술 문제인 경우 → 엔지니어링 스웸 트리거
- 지역별 요청 사항인 경우 → 해당 지역으로 라우팅

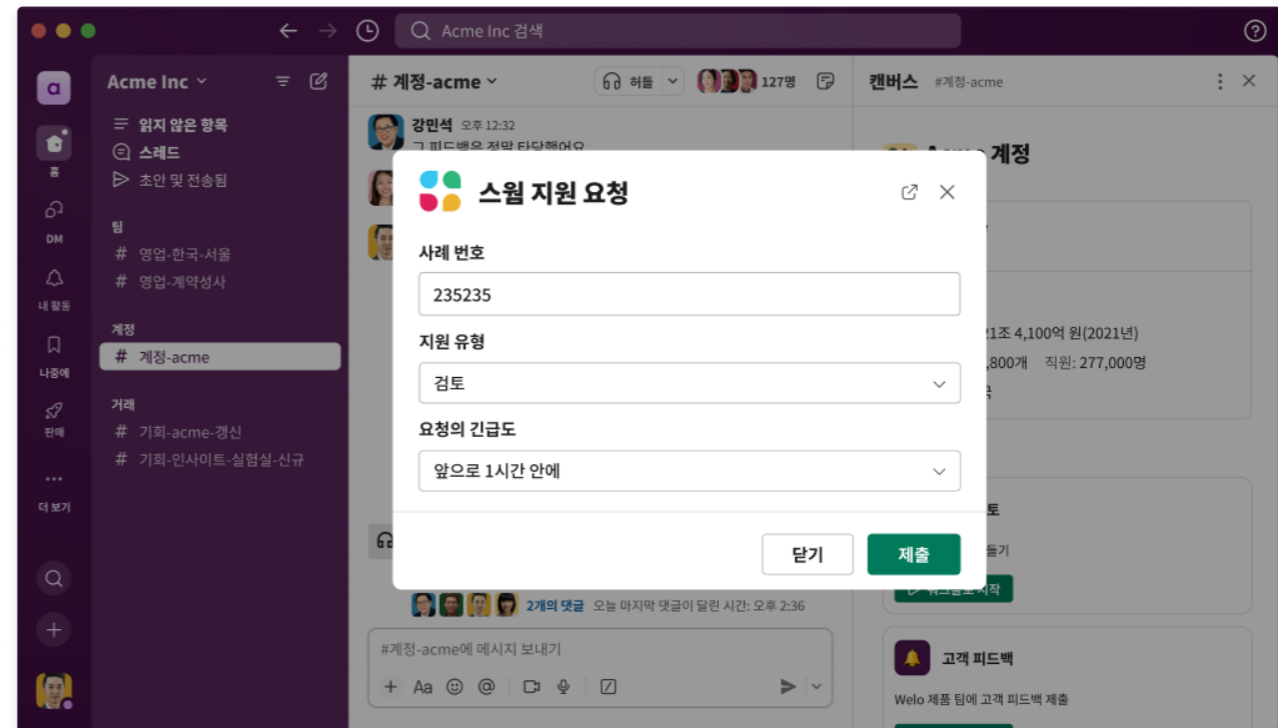
사례가 처음부터 적절한 팀에 배정되어 업무 이관이 줄어들고, 고객의 신뢰를 더 빨리 회복할 수 있습니다.

복잡한 문제를 자동으로 스워밍하기

Slack의 고객 경험 팀(CE)은 매일 수천 명의 사용자를 지원합니다. 복잡한 문제의 경우 해결책을 찾아내기 위해 먼저 관련 주제 전문가와 상담하는 경우가 많습니다.

고객은 가능한 한 빨리 문제가 해결되기를 원하므로 이 분야에서 속도와 민첩성은 매우 중요합니다. Slack의 CE 팀은 전문 엔지니어들이 있는 전용 채널로 요청을 다시 라우팅하는 워크플로를 구축했습니다.

적합한 형식을 갖춘 결과가 해당 그룹의 채널에 포스팅되면 전문가들이 여기서 분류합니다. 누군가 버튼을 클릭하여 문제를 '접수'하면 이를 게시한 CE 에이전트는 누가 문제를 조사하고 있는지 알려주는 메시지를 받게 됩니다.



전문가 파인더로 더 빠르게 전문가 찾기

Slack에서는 Service Cloud에 있는 Salesforce의 전문가 파인더 도구를 사용하여 지원을 위한 복합 팀이 주요 문제를 빠르게 해결할 수 있습니다. 전문가 파인더는 Slack 스워밍 워크플로에 포함되어 있으며 기술, 지원 가능성, 역량을 기반으로 적절한 전문가에게 서비스 팀을 자동으로 연결해 줍니다. 또한 현장 서비스 기술자는 현장 서비스 모바일 앱을 활용해 어디서나 완전한 서비스를 제공하는 데 필요한 모든 정보를 얻을 수 있습니다.

작동 방식:

1. 엔지니어가 Service Cloud에서 요청을 시작합니다.
2. 전문가 파인더가 적합한 전문가를 식별합니다.
3. Slack 스웸 채널이 생성됩니다.
4. 워크플로를 통해 적합한 엔지니어와 여러 부서의 실무자를 자동으로 초대합니다.

사례에 대한 대화가 Service Cloud Console 또는 Slack에서 상호 교환적으로 발생할 수 있기 때문에 Slack과 Service Cloud의 통합은 두 도구 간의 이동을 줄여줍니다. 사용자는 Slack에서 논의된 정보를 Salesforce의 사례 세부 정보 내역에 빠르게 추가할 수 있으므로 중요한 업무 정보가 소실되지 않습니다.

사례가 해결되면 사용자가 스웸 중 이루어진 대화를 기반으로 Slack에서 Salesforce 지식 문서를 생성할 수 있으므로, 다른 사람이 비슷한 문제를 겪을 때 해당 사례에서 얻은 교훈을 쉽게 참조할 수 있습니다.

Slack 채널을 Salesforce 사례에 직접 연결하기

연결되면 사례 업데이트, 이해관계자 알림, 필드 변경 사항이 자동으로 동기화됩니다. 이를 통해 Service Cloud와 Slack 간의 업무 맥락 전환이 줄어듭니다. 어느 인터페이스에서 대화를 나누더라도 정보가 누락되지 않습니다. Slack에서 논의된 주요 업데이트 사항은 Salesforce 사례 레코드에 직접 반영될 수 있습니다.

수동 보고 없이 현황 파악하기

채널과 사례가 연결된 상태를 유지하기 때문에 경영진이 실시간으로 상태를 파악할 수 있고, SLA 리마인더가 자동으로 트리거되며, 수동으로 보고하지 않아도 해결 요약 보고서가 기록됩니다. 덕분에 팀은 상태 보고서 작성에 드는 시간을 줄이고 고객 지원에 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다.

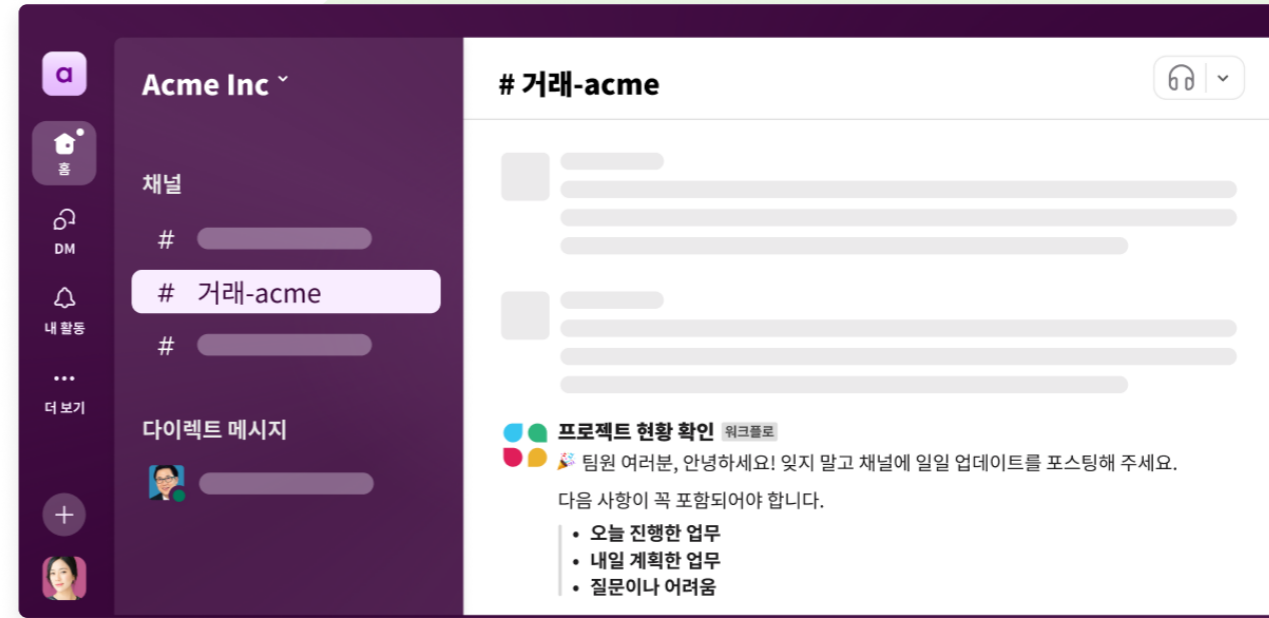
엔지니어링용 워크플로

집중력을 유지하고 운영 단계를 자동화하기

엔지니어링 팀은 심도 있는 작업을 통해 성과를 내지만 업무 보고, 버그 분류, 아이디어 수집, 배포 조율 업무가 제대로 구조화되어 않으면 업무 흐름이 끊길 수 있습니다. 엔지니어는 개발의 운영 단계를 자동화하여 업무 마찰을 줄이고 집중력을 유지하며 더 빠르게 업무를 진행할 수 있습니다.

업무 흐름 끊김 없이 비동기식 업무 보고 진행하기

일일 업무 보고는 유용하지만, 동기식 회의가 항상 필요한 것은 아닙니다. 대신 팀은 Slack에서 직접 비동기식 업무 보고를 자동화할 수 있습니다. 예약된 워크플로가 채널에 프롬프트를 포스팅하면 팀원들이 스레드에 댓글을 남기거나 구조화된 간단한 양식을 통해 응답합니다. 업데이트가 한곳에서 관리되어 나중에 쉽게 찾고 또 참조할 수 있습니다.



더 나아가 팀은 간결하게 한눈에 정리를 작성해 주는 AI 요약 단계를 추가할 수 있습니다. 장애 요소와 테마가 자동으로 표시되고, 누군가 수동으로 요약을 작성하지 않아도 단기 집중 작업 문서가 항상 최신 상태로 유지됩니다. 심층 작업을 방해하지 않으면서 의견 조율을 개선할 수 있습니다.

아이디어와 버그를 구조화된 작업으로 전환

훌륭한 아이디어와 잠재적인 문제는 대화 도중 자연스럽게 드러나는 경우가 많습니다. 엔지니어링 팀은 누군가가 세부 사항을 복사하여 티켓팅 시스템에 붙여넣는 방식에 의존하지 않고 관련 채널에 간단한 접수 워크플로를 게시합니다.

짧은 양식으로 필수적인 내용을 파악하고, 워크플로를 통해 Jira 문제나 다른 추적 도구의 작업을 자동으로 생성할 수 있습니다. 조건부 논리를 활용해 심각도가 높은 문제를 즉시 에스컬레이션하고, 우선순위가 낮은 문제는 적절한 잔무 공간으로 라우팅할 수 있습니다.



기능 요청 아이디어



어떤 아이디어가 있나요?

닫기


제출

팀에서 투표 진행하기(예: 해커톤)

한 고객은 워크플로 빌더를 사용해 내부 해커톤을 실행하고 Slack에서 투표를 진행했습니다. 투표 과정의 시작은 해커톤 개최자가 개발자 채널에 지침을 포스팅하여 멤버에게 특정 이모티콘을 사용하면 투표 워크플로가 시작된다는 것을 알려주는 것입니다. 이모티콘으로 반응한 사람은 Slack 메시지를 통해 자동으로 투표 양식을 받게 됩니다. 그런 다음 투표 결과를 CSV 파일로 다운로드하면 투표수를 빠르게 합산할 수 있습니다.

일관성 있고 한눈에 파악되는 버그 보고 만들기

새로운 기능 아이디어와 마찬가지로, 새로운 버그 역시 고객이나 직장 동료가 발견할 수 있습니다. 그래서 Slack에서는 누구나 새로운 문제를 생성하고 해결 과정을 추적할 수 있도록 합니다. 먼저 엔지니어링 팀에서 **#iosbugs** 같은 전용 채널을 설정합니다. 그런 다음 해당 채널에 표준화된 버그 보고 워크플로를 게시합니다. 그러면 버그 보고 프로세스에 'Jira 문제 생성하기'를 자동화된 단계로 추가할 수 있습니다.

 **Jira 문제 생성하기**
✕

프로젝트 선택

시스템 상태 SYS ▾

문제 유형 선택

문제 유형 선택 ▾

지우기

취소

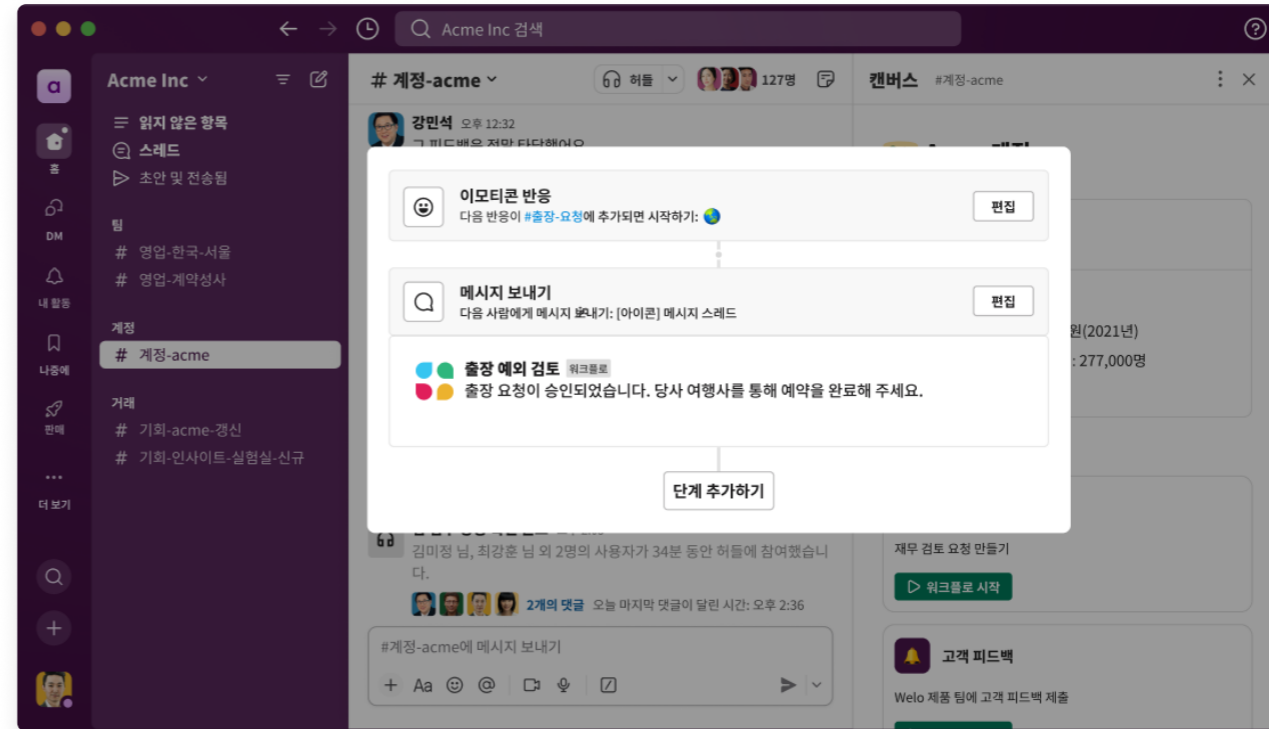
저장

Jira를 사용하고 있지 않다고요? 그래도 괜찮습니다. 워크플로 빌더를 자주 사용되는 다양한 버그 추적 도구와 [통합](#)할 수도 있고, 아니면 간단하게 Slack 채널에서 문제를 추적할 수도 있습니다.

간단한 트리거를 활용해 복잡한 워크플로 구동하기

팀원이 메시지에 응답하면 자동으로 업무를 배정받고 후속 조치 양식을 수신할 수 있습니다. 지정된 키워드를 입력하면 구조화된 접수 흐름을 게시할 수 있습니다. 이처럼 간단한 트리거는 일상적인 대화 속에서 자동화가 자연스럽게 느껴지도록 만듭니다. 시간이 지남에 따라 이러한 빌딩 블록을 결합하여 몇 주가 아닌 단 몇 분 만에 놀라울 정도로 강력한 내부 도구를 구축할 수 있습니다.

다음은 출장 요청 양식의 예시입니다.



이렇게 트리거된 워크플로를 하나로 묶는다는 것은 팀을 위한 아주 복합적인 앱을 단 몇 분 만에 워크플로 빌더로 만들 수 있다는 의미입니다.

배포 및 시스템 알림 조율하기

Slack은 클라우드 서비스를 이용해 업무를 관리하는 여러 소프트웨어 팀으로부터 아직 Slack에 업데이트 정보를 쉽게 전송할 수 있는 방법을 아직 갖추지 않은 공급업체를 선정했다는 이야기를 들었습니다. 이와 같은 서비스는 웹후크를 사용하는 경우가 많습니다. 웹후크를 사용하면 서버, 시스템, 호스트에서 수신되는 메시지를 관리하는 데 워크플로를 활용할 수 있습니다. 워크플로 빌더를 이용해 서비스가 다운되거나, 다른 시스템의 상태 변화에 대한 업데이트가 있을 때 알림을 받아보세요.



IT용 워크플로

비즈니스 속도를 저하시키지 않으면서 운영 자동화하기

IT 팀은 조직의 중심에서 활동합니다. 또한 종종 촉박한 시간 압박 속에서 온보딩, 문제, 시스템 상태, 글로벌 인프라의 관리 업무를 담당합니다. 팀은 Slack 워크플로를 활용해 프로세스를 표준화하고, 수동 협업을 줄이며, 통제력을 유지하면서 문제에 더 신속하게 대응할 수 있습니다.

버그 검색 및 수정하기

[Roku](#)는 노코드(no-code) 워크플로를 사용해 유지 관리 요청부터 온보딩까지 모든 과정을 자동화합니다. 신입 사원이 팀에 합류하면 오리엔테이션 워크플로가 작동하여 업무를 시작하는 방법을 단계별로 안내하고, 업무에 필요한 핵심 자료와 정보를 제공합니다.

워크플로는 엔지니어에게 기술 버그를 자동으로 보고하는 데에도 사용됩니다.

“저는 Roku TV를 사용하고 있는데, 오류가 발생할 경우 휴대폰에서 Slack을 열고 ‘버그 제출’을 눌러 오류를 보고할 수 있습니다. 워크플로가 티켓을 트리거하여 엔지니어에게 알림을 보내면 엔지니어가 버그를 확인하고 원인을 파악하죠.”

TRISTAN CARY
ROKU의 엔터프라이즈 애플리케이션 관리자

문제 접수 및 에스컬레이션 표준화하기

문제 해결의 관건은 바로 신속성과 명확성입니다. 세부 정보가 불완전하거나 책임 소재가 불분명하거나 관련 정보가 흩어져 있는 등 비효율성이 발생하면 대응 속도가 느려집니다.

[Wayfair](#)는 Slack의 정형 워크플로를 통해 재고 문제를 관리합니다. 이해관계자가 주요 세부 정보를 기록하는 양식을 통해 문제를 제출하면 해당 내용이 전용 채널에 바로 포스팅되어 당직 IT 팀에 즉시 알림이 전송됩니다. 이후 자동화 프로세스로 모든 게 진행되죠.

특정 이모티콘으로 응답하면 후속 워크플로를 트리거하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 연결된 추적 시스템 업데이트
- 정형화된 데이터 취합
- Slack 대화에 대한 바로가기 링크 유지하기

IT 팀은 메시지를 일일이 훑어보며 정보를 재구성하는 대신, 중앙 집중화되고 검색 가능한 정보 출처를 확보하게 됩니다. 이러한 자동화를 통해 팀은 매주 시간을 절감하는 동시에 보고의 일관성을 높일 수 있습니다.

조건부 논리를 활용해 중대한 문제 에스컬레이션

조건부 분기를 이용하면 IT 워크플로가 심각도, 영향력, SLA 기준치에 따라 자동으로 조정됩니다. 중대한 문제가 발생하면 경영진과 대응 팀에 즉시 알릴 수 있습니다. 지역 서비스 중단 문제가 발생하면 관련 팀에만 알릴 수 있죠. SLA 기한이 임박하면 에스컬레이션이 필요해지기 전에 선제적으로 리마인더를 트리거할 수 있습니다.

에스컬레이션 규칙은 한 번 정의되면 일관되게 적용되므로, 그 순간의 수동적인 판단에 의존하는 대신 즉각적으로 라우팅 결정이 이루어집니다.

연중무휴 전 세계 운영 유지하기

글로벌 게임 플랫폼의 네트워크 운영을 유지할 때에는 속도가 매우 중요하며, 작은 부분이라도 자동화할 수 있다면 도움이 됩니다. [Sony](#) Interactive Entertainment가 650개의 워크플로를 구축하여 전 세계 2천 명 이상의 PlayStation 엔지니어를 지원하는 Slack 채널을 관리하는 이유가 바로 여기에 있습니다.

예를 들면, 회사의 네트워크 운영 센터 팀이 자주 묻는 질문에 자동화된 답변을 트리거하는 워크플로를 만들어 요청에 소요되는 시간을 대폭 단축했습니다. 또 다른 자동화된 워크플로는 24시간 내내 3시간 간격으로 채널에 네트워크 상태 보고서를 전송하여 경영진 이해관계자들이 Slack을 벗어나지 않고도 네트워크 상태를 계속 파악할 수 있습니다.

“Slack은 저희 팀이 엔지니어를 지원하고 네트워크를 디지털 방식으로 운영하는 방법의 효율성을 높이는 데 중추적인 역할을 합니다. 덕분에 PlayStation 네트워크 성능을 연중무휴로 유지 관리하여 게이머에게 더 나은 환경을 제공할 수 있습니다. 저희 분야에서는 매 순간이 중요합니다. 또한 Slack으로 아주 많은 프로세스를 쉽게 자동화할 수 있게 되면서 연평균 400시간 이상을 절약할 수 있게 되었습니다.”

NICK GRATTON
네트워크 운영 센터 선임 관리자



400시간 절감

Slack 자동화로 연간 절약한 시간

07

모든 팀을 위한 워크플로

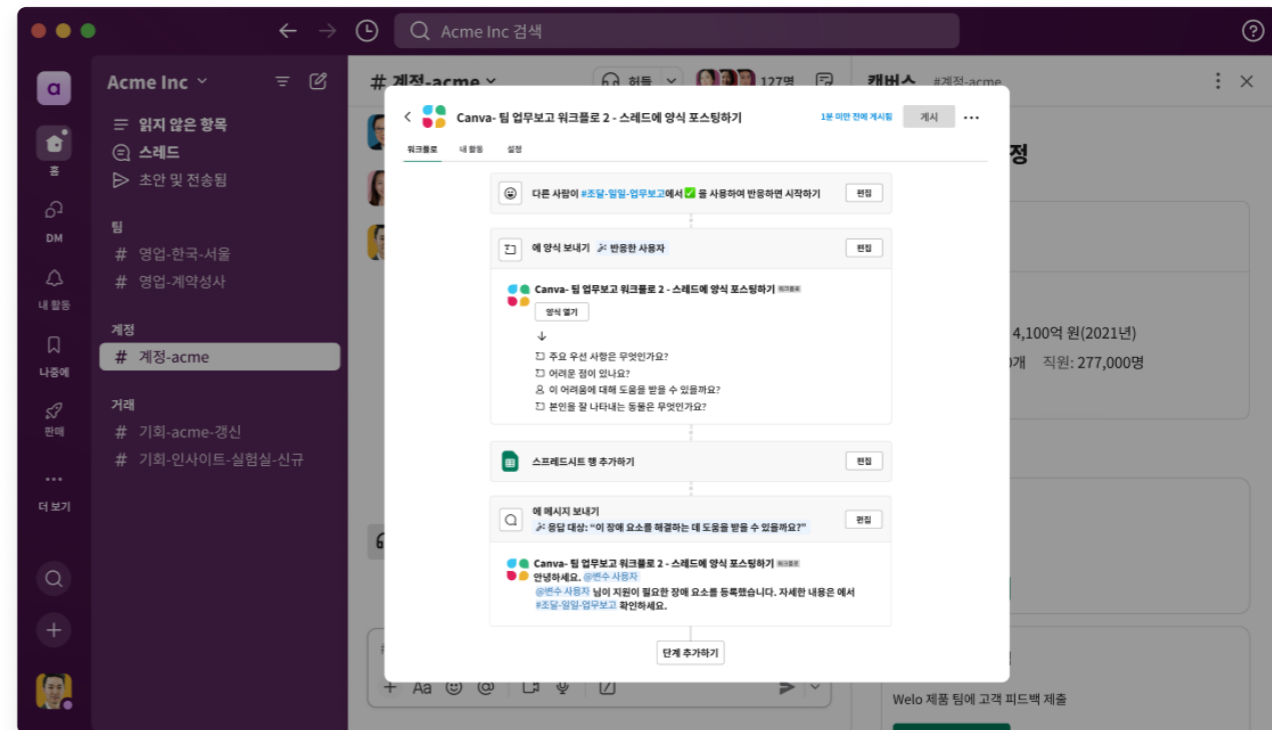
여러 시간대와 일정에 걸쳐 팀 조율하기

업무가 항상 같은 시간이나 같은 장소에서 이루어지는 것은 아닙니다. 팀이 여러 지역과 시간대에 걸쳐 확장됨에 따라 협업하기가 더 어려워지고, 회의가 늘어나며, 콘텍스트가 쉽게 사라집니다. 팀은 Slack 워크플로를 활용해 비동기식으로 같은 정보를 공유할 수 있어 동시에 온라인에 접속하지 않아도 협업할 수 있습니다.

시간대 또는 업무 시간과 관계없이 팀 조율하기

온라인 그래픽 디자인 플랫폼인 **Canva**는 워크플로를 활용해 상태 업데이트를 비동기식으로 공유하여 회의 시간을 단축하고 있습니다. 워크플로 빌더를 통합하기 전에 재무 팀은 주당 평균 1.5시간을 스탠드업에 할애했으며, 팀 전체적으로는 주당 총 67.5시간을 사용했습니다.

여러 우선순위와 시간대를 넘나들며 빠르게 성장하는 팀에게는 ‘초대형 목표’를 달성하는 데 더 많은 시간을 할애하는 동안 더 많이 비동기식으로 대화를 나누고 의사를 결정할 수 있는 방법이 필요했습니다. Canva의 해결책은 무엇이였을까요? 바로 Slack에 사전 구축된 워크플로였습니다.



“이제 재무 팀은 워크플로 빌더로 매주 딱 5분만 할애해 업무 현황을 업데이트합니다. 팀 전체적으로 주당 총 63.75시간을 절약하여 팀은 물론 전 세계 커뮤니티에 가치를 더해주는 영향력 있는 프로젝트에 집중할 수 있죠.”


CHANTAL PLANK
CANVA의 전 구매 운영 부문 담당자

직원들과 Q&A 진행

Slack에서 가장 자랑스럽게 생각하는 것 중 하나는 매달 열리는 전체 회의에 대한 참여도와 열정입니다. Slack에서는 직원들이 참여하고 질문하는 방법을 최대한 쉽게 만들어 참여를 지원하고 있습니다. 전 세계 곳곳에 사무실이 있고 직원들이 원격으로 근무하고 있기 때문에 질문할 기회를 만든다는 것은 단순히 마이크를 돌리는 것보다 복잡합니다.

따라서 Slack은 궁금한 점이 많은 멤버들에게 **#all-handsandevents** 채널에 참여해 달라고 요청하고 있습니다. 이 채널 상단의 워크플로 버튼을 클릭하면 '질문 있어요' 워크플로를 트리거할 수 있습니다.

이렇게 하면 질문 제출 양식이 화면에 표시됩니다.

 무엇이든 물어보세요(AMA)
×

질문을 입력해 주세요

3000

취소
제출

질문이 제출되면 비공개 채널로 전달됩니다. 여기서 내부 커뮤니케이션 팀이 질문의 우선순위를 지정하고 질문자를 대신해서 라이브로 질문하는 팀원을 할당합니다. 그 결과, 원격 사무실, 원격 근무 팀원, 대면으로 참여한 내성적인 직원까지 모두 아우르는 열린 포럼을 만들 수 있습니다.

07

법무 팀 검토를 간소화하기

마케팅 자료나 본 전자책과 같은 기타 커뮤니케이션 자료를 게시하기 전에 Slack의 법무 팀은 잠재적 법률 문제를 확인하고 있습니다. 법무 팀은 워크플로 빌더를 활용해 요청을 수집 및 표준화하고 주요 리마인더를 전달하며 승인을 가속화하는 간단한 검토 프로세스를 만들었습니다.

콘텐츠 법무 팀 검토 ☐ ×

콘텐츠 제목

Link to Content

선제적으로 플래그 지정하고자 하는 잠재적 문제는?

콘텐츠의 대상 고객은?

마감

이 양식은 전용 **#content-legal-review** 채널에서 실행되며, 더 많은 사람이 볼 수 있도록 채널에 결과가 자동으로 포스팅됩니다.

동시에 요청자는 플래그가 지정된 몇 가지 일반적인 문제를 알려주는 중요한 다이렉트 메시지를 받게 되어 법무 팀이 검토하기 전에 필요한 내용을 먼저 편집할 수 있습니다.

이렇게 하면 법무 팀의 팀원은 메시지에 👁 이모티콘을 입력하여 ‘접수 완료’라고 요청자에게 검토 중임을 알릴 수 있습니다. 검토가 완료되면 승인자가 ✅ 이모티콘을 추가합니다. 그동안에는 질문이나 필요한 변경 사항을 스레드에서 주고받습니다.

Slack의 다른 많은 팀에서도 유사한 요청 워크플로를 사용합니다. 예를 들어 소셜 미디어 팀은 콘텐츠 요청에 워크플로를 사용하고, 디자인 팀은 브리핑에 워크플로를 사용합니다.

콘텐츠 법무 팀 검토 워크플로 오후 4:10
양식 검토 @현식 님이 제출

콘텐츠 제목
Slack의 데이터 저장 위치

콘텐츠 링크
<https://docs.google.com/document/d/1YkDiDfDvXp9>

사전에 플래그를 지정하고 싶은 잠재적인 문제가 있나요?
이 초안을 고객지원센터 작성 기준에 맞게 일부 편집했습니다. 메시지는 모두 담았다고 생각하지만 월요일 정오에 번역을 위해 보내기 전에 기준에 부합하는지 확인하고 싶습니다.

콘텐츠의 대상 독자는 누구인가요?
고객지원센터 독자(특히 워크스페이스/조직 관리자)

마감일
월요일 오전 11시

1 1 +

2개의 댓글 2일 전 마지막 댓글

신입 사원에게 Slack의 고유한 문화 알려주기

Slack 제품 교육은 온보딩 환경의 핵심 요소입니다. Slack은 모든 신입 사원이 Slack을 다운로드하여 시작한 후 로그인하는 방법은 물론, 워크스페이스를 최적화하는 방법을 알 수 있도록 맞춤형 설명서를 개발했습니다.

Slack은 전 직원이 고객과 팀에게 최고의 서비스를 제공하는 데 필요한 리소스가 포함된 온보딩 캔버스를 사용해 이 프로세스를 자동화했습니다. 관리자는 [캔버스](#)를 통해 1주 차에 완료해야 할 항목의 체크리스트, 버튼 한 번만 클릭하면 참여할 수 있는 여러 채널, 확인해야 할 교육 동영상, 읽어야 할 파일 등을 포함시킬 수 있습니다. 또한 관리자는 Slack을 벗어나지 않고도 업무용 전화를 요청하거나 다른 부서 직원들과의 화상 채팅을 설정하는 등 업무를 완수하기 위한 워크플로를 추가할 수도 있습니다.

자동화를 일상 업무의 일부로 만들기

대화가 오가는 바로 그 공간에 자동화가 내장되어 있어야 자연스럽게 느껴집니다. 팀원들은 도구를 전환하거나 수동으로 후속 조치를 취할 필요가 없습니다. 프로세스가 백그라운드에서 실행되고, 협업 현황을 계속 파악할 수 있으며, 직원들은 의미 있는 업무에 더 많은 시간을 할애하게 됩니다.

Slack 워크플로를 통해 기술 팀뿐만 아니라 모든 직원이 업무 흐름 속에 더 스마트한 프로세스를 구축할 수 있습니다.



지금 바로 시작하기

자동화는 팀의 현재 상황에 맞춰 적용할 때 가장 효과적입니다. 어떤 사람들은 클릭 몇 번으로 워크플로를 구축하길 원하고, 또 다른 사람들은 코드를 사용해 워크플로를 확장하길 원합니다. IT 팀에는 거버넌스와 가시성이, 개발자에게는 유연성이, 비즈니스 팀에는 속도가 필요합니다. Slack은 이 모든 것을 지원합니다.

모두를 위한 워크플로 빌더

워크플로 빌더를 사용하면 누구나 쉽게 자동화를 활용할 수 있습니다. 비즈니스 사용자는 단 한 줄의 코드도 작성하지 않고 정형 양식을 만들고, 승인 절차를 자동화하며, 조건부 논리를 통해 요청을 라우팅하고, 여러 도구를 연결할 수 있습니다.

템플릿은 모든 작업의 출발점이 됩니다. AI 빌더는 간단한 프롬프트로 워크플로를 생성할 수 있습니다. 또한 재사용 가능한 빌딩 블록을 통해 팀은 부서 간 프로세스를 표준화할 수 있습니다.

자동화는 접근성이 뛰어나 확장성이 좋습니다.

필요할 때 코드를 사용해 확장하기

보다 심층적인 맞춤화 기능을 원하는 팀을 위해 Slack은 API, CLI, SDK 등의 개발자 도구를 제공하여, 개발자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 맞춤형 워크플로 단계 구축
- 내부 앱 생성
- 독자적인 시스템 통합
- Slack에서 직접 애플리케이션 호스팅

이를 통해 조직은 속도를 저하시키지 않으면서도 노코드 워크플로와 완전 맞춤형 로직을 결합할 수 있습니다. 로코드와 프로 코드(Pro-code)는 공존할 수 있습니다.

하이브리드 프로세스에 필요한 시스템 연결하기

대부분의 비즈니스 프로세스는 여러 시스템에 걸쳐 있습니다. Slack 워크플로는 Salesforce, Jira, ServiceNow, Google Workspace 및 기타 수천 가지의 도구와 연결할 수 있습니다. 커넥터를 사용하면 워크플로가 레코드를 업데이트하고, 티켓을 생성하며, 알림을 전송하고, 플랫폼 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다.

Slack과 신뢰할 수 있는 정보 출처가 결합된 하이브리드 프로세스가 원활하게 작동합니다.

명확성과 거버넌스를 바탕으로 자동화 확대하기

팀 간 워크플로가 확대됨에 따라 일관성이 중요해집니다.

자동화 확장을 위한 모범 사례는 다음과 같습니다.

- 접수 양식 표준화
- 워크플로의 무분별한 확산을 줄이기 위해 조건부 분기 활용
- 레코드 시스템에 Slack 채널 연결
- 캔버스에 워크플로 기록
- AI 요약 기능을 활용해 콘텍스트 유지

자동화가 가시적이고 정형화되면 거버넌스를 복잡하게 만들기보다는 오히려 강화합니다.

작게 시작해서 자연스럽게 확장하세요.

이 가이드에 소개된 모든 워크플로는 일상 업무의 마찰을 제거한다는 단순한 목표에서 출발했습니다. 업무 보고 자동화, 고객 사례 라우팅, 거래 승인 가속화, 신입 사원 온보딩 등 어떤 작업을 수행하든 Slack은 단 몇 번의 클릭이나 코드 작성, 혹은 이 둘을 다 사용하여 원하는 방식으로 구축할 수 있는 도구를 제공합니다.

템플릿을 살펴보거나, AI 빌더로 실험해 보거나, 사용자 지정 앱으로 워크플로를 확장해 보세요. 어떤 방식으로 구축하든 자동화는 팀의 기존 업무 방식에 자연스럽게 녹아들 때 더 큰 힘을 발휘합니다. 🌈





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

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