
Slack 도입 효과 측정 가이드

ROI 측정 프레임워크

 salesforce

 Dongkyun Yun
Account Executive, Slack

현재 상황 및 과제



고객이 직면한 Slack 도입 효과 측정의 현실적 과제



업무 디지털화 가속

경영진의 IT 투자 효과성 검증 요구가 높아지고 있으며, 협업툴 ROI 측정이 필수 과제로 부상



기존 측정의 한계

메시지 수, 활성 사용자 등 단순 Usage 통계만으로는 실제 업무 개선 효과를 입증하기 어려움



실질 효과 측정 필요

실질적인 비즈니스 임팩트를 명확히 보여주는 현실적이고 실행 가능한 측정 방법론 요구



핵심 과제

정량적 ROI + 정성적 사례를 결합한 경영진 보고 가능한 데이터 기반 측정 체계 구축

💡 즉시 실행 가능한 5가지 측정 방법론과 구체적인 실행 계획을 고민하였습니다.

추가 전략적 측정 항목 - 비즈니스 성과 지표



✓ IDC 연구 기반 검증된 Slack 도입 효과 (실제 기업 측정 결과)



영업 부문

+5% 거래 성사율
실시간 협업

-13% 영업 사이클
의사결정 가속

-21% 리드 응답시간
즉각 대응



개발 부문

-23% 출시 시간
개발 속도 향상

-21% 버그 해결
실시간 피드백

+24% 정시 제공률
프로젝트 관리



고객서비스 부문

-31% 티켓 해결시간
신속한 협업

+8% 티켓 라우팅
전문가 배정

+7% 첫 응답 해결
지식 접근성

💡 이 모든 지표는 IDC 실제 기업 측정 데이터이며, 고객 업무 환경에 맞춰 현실적으로 측정 가능합니다.

추가 전략적 측정 항목 - 조직 효율성 지표

✓ IDC 연구 기반 HR 및 마케팅 부문의 조직 효율성 향상 지표

HR 부문

-3%

채용 기간 단축

신규 인재 확보 소요 시간 감소

-24%

온보딩 시간 단축

완전 생산성 도달 가속화

+10%

직원 만족도 향상

협업 환경 개선 효과

마케팅 부문

+16%

캠페인 실행 속도 향상

기획부터 실행까지 전체 프로세스 단축

-8%

캠페인 출시 시간 단축

승인 및 협업 프로세스 효율화

💡 HR과 마케팅 부문의 효율성 지표는 조직 전반의 협업 문화 개선 효과를 보여줍니다.

추가 전략적 측정 항목 - 재무적 ROI



✔ Forrester 및 IDC 글로벌 리서치 기관이 검증한 실제 재무적 효과



302%

ROI (투자 대비 수익률)

Forrester Total Economic Impact 연구 결과, 복합 기업 기준



6개월

투자 회수 기간

도입 후 반년 이내 투자 비용 완전 회수 가능



-32%

이메일 감소

불필요한 이메일 왕복 감소로 인한 생산성 회복 및 비용 절감



-23%

회의 시간 감소

Huddles 및 실시간 협업으로 불필요한 회의 대체, 시간 비용 절감

💡 이 모든 지표는 검증된 실제 데이터이며, 고객 업무 환경에서도 현실적으로 달성 가능합니다.

측정 방법론 1: Slack Analytics Dashboard



🚀 가장 쉽고 즉시 실행 가능



접근 방법

Slack 워크스페이스 관리자 권한으로 Analytics 메뉴 접근 → 자동 수집되는 데이터 확인

📁 측정 가능 항목

 메시지량 일/주/월별	 활성 사용자 사용률 추이
 협업 네트워크	 파일 공유 업로드/검색
 Huddles 회의 대체	 앱 통합 사용 현황



실행 단계

- 1 도입 전 베이스라인 설정**
현재 이메일/회의 데이터 수집 (1개월)
 - 2 Slack 도입 후 주기적 측정**
주간/월간 Analytics Dashboard 모니터링
 - 3 대시보드 스냅샷 저장 및 비교**
분기별 비교 리포트 작성, 트렌드 분석
- 💡 Analytics 데이터는 실시간 자동 수집되어 별도 작업 불필요



비용: 무료

Slack 기본 제공기능 (추가 비용 없음)

★ 즉시 실행 가능

측정 방법론 2: Usage-Based ROI 계산



📊 시간 절약을 금액으로 환산하는 정량적 측정

Slack 사용으로 절약된 시간(회의/이메일/검색 등)을 내부 평균 인건비로 환산하여 구체적인 ROI 산출

🔄 예시: Slack Connect 시간 절약 계산

- 1 활성 사용자 수 확인: 100명
- 2 가정: 1인당 월 1시간 절약 (이메일 왕복 시간 감소)
- 3 보수적 적용: $100\text{명} \times 75\% = 75\text{명}$ (25% 이상치 제외)
- 4 연간 시간 절약: $75\text{명} \times 12\text{개월} \times 1\text{시간} = 900\text{시간}$
- 5 금액 환산: $900\text{시간} \times (\text{평균 연봉 } 7,000\text{만원} \div 2,080\text{시간}) = \text{약 } 3,000\text{만원}$



회의 시간 절약

Huddles 사용 시간 × 대체된 회의 비율
(15분 Huddles = 30분 회의 대체)



이메일 감소 효과

도입 전후 이메일 송수신량 비교, 감소율 × 이메일 1건당
평균 처리시간 (5분)



정보 검색 단축

Slack Search 사용 횟수 × 검색당 절약 시간 (5분) vs
기존 검색 시간

핵심 포인트: 보수적 가정 설정 → 경영진과 계산 로직 사전 합의 → IT 부서 협력으로 기존 데이터 확보

측정 방법론 3: 설문조사 & 인터뷰

정성적 측정

사용자 체감 효과와 구체적 개선 사례를 수집하는 방법

설문조사 설계 (10문항 이내)

- ① Slack 사용 빈도 (일 평균 시간)
- ② 업무 생산성 체감 변화 (1-5점 척도)
- ③ 의사결정 속도 개선 정도 (1-5점)
- ④ 정보 접근성 향상 정도 (1-5점)
- ⑤ 협업 만족도 (1-5점 척도)
- ⑥ 이메일 감소 체감 비율 (%)
- ⑦ 회의 시간 감소 체감 비율 (%)
- ⑧ 가장 유용한 Slack 기능 (복수선택)
- ⑨ 개선이 필요한 영역 (주관식)
- ⑩ NPS (Net Promoter Score)

1:1 인터뷰 (파워유저 대상)

- 대상: 부서별 활용도 상위 10% 선정
- 방법: 30분 온라인 / 오프라인 인터뷰
- 질문 내용
 - 구체적 업무 개선 사례
 - 시간 절약 추정치
 - Before-After 비교
 - 팀 협업 변화

인센티브: Slack 굿즈 제공

활용 도구

Google Forms

Slack Polly 앱

Microsoft Forms

무료로 사용 가능하며, Slack 내부에서 직접 설문 실시 가능

실시 주기 및 비용

- 분기별 또는 반기별 정기 실시
- 비용: 최소 (설문 도구 무료, 소액 인센티브)
- 응답률 향상: 소정의 기프티콘 제공

측정 방법론 4: Before-After 비교



도입 전후 객관적 지표 비교로 실질 효과 입증

동일 기간, 동일 항목을 측정하여 Slack 도입 전후의 변화를 정량적으로 비교 분석합니다.

주요 측정 항목 예시

측정 항목	도입 전 (Baseline)	도입 후 (Current)
일일 이메일 송수신량	평균 150건/인	평균 102건/인 (32% 감소)
주간 회의 시간	평균 12시간/팀	평균 9.2시간/팀 (23% 감소)
프로젝트 완료 시간	평균 45일	평균 38일 (16% 단축)
부서간 응답 시간	평균 4.5시간	평균 1.2시간 (73% 단축)
직원 협업 만족도	3.2 / 5.0	4.1 / 5.0 (28% 향상)

측정 방법론 5: Value Story 수집



📖 스토리텔링으로 실질적 효과 입증

실제 사용자의 성공 사례를 체계적으로 수집하여 정량적 데이터를 보완하는 강력한 증거 확보

전용 채널 개설 (#slack-success-stories)

Slack 내에서 성공 사례를 공유하는 전용 채널을 생성하고 파워유저 및 각 부서 담당자를 초대하여 월별로 우수 사례 수집

⚙️ Workflow Builder로 제출 자동화

Slack Workflow Builder를 활용하여 스토리 제출 폼 생성 (부서, 업무 개선 사례, 절약 시간, Before-After 포함) - 마찰 없이 간편하게 수집

🗣️ 파워유저 심화 인터뷰

Analytics로 식별한 활성 사용자를 대상으로 30분 인터뷰를 진행하여 구체적이고 측정 가능한 개선 사례 발굴 (인센티브: Slack 굿즈)

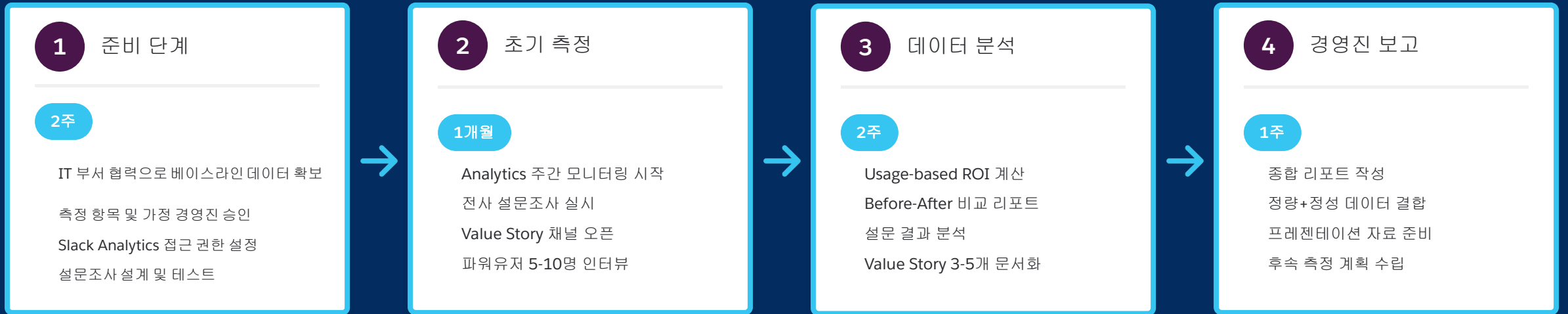
💡 Value Story 구성 프레임워크

⚠️ Challenge 기존 문제점 및 비효율 명시 (예: 이메일 15개 부서 승인 5일 소요)

✂️ Solution Slack 활용 방법 설명 (예: 전용 채널에서 실시간 승인 프로세스)

📈 Result 정량적 결과 및 담당자 인터뷰 (예: 승인 시간 5일 → 2시간 단축)

Slack 도입 효과 측정 단계별 실행 계획



📅 실행 타임라인 요약

Phase 1 (2주) + Phase 2 (4주) + Phase 3 (2주) + Phase 4 (1주) = 총 7주 소요

각 단계는 순차적으로 진행되며, 경영진 피드백에 따라 일정 조정 가능

Thank you 