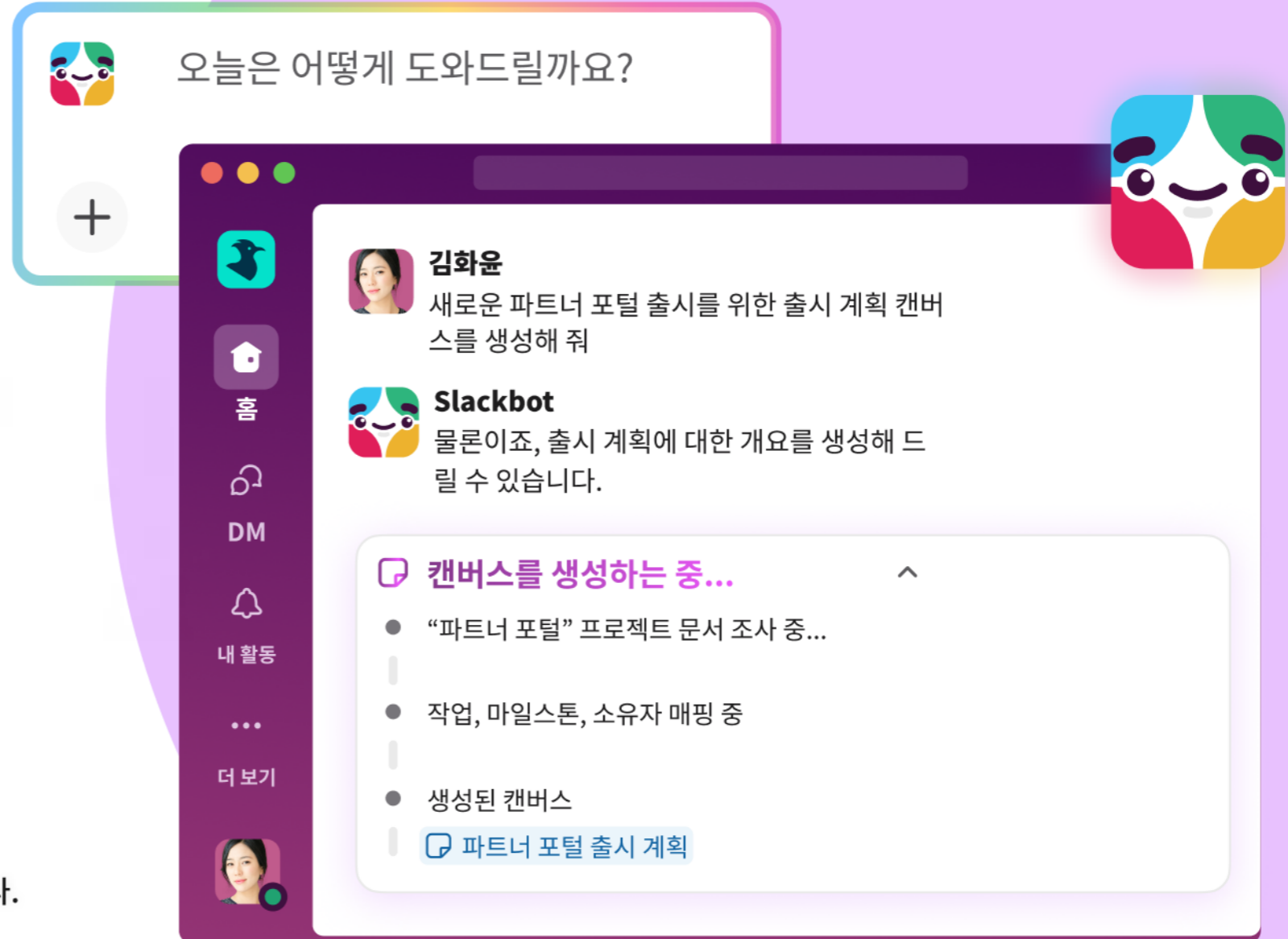


컨텍스트를 통한 기회: 에이전틱 생 산성을 대규모로 실현하는 방법

연결된 컨텍스트는 정보를 실행으로 전환하는 핵심입니다.



오늘은 어떻게 도와드릴까요?

김화운
새로운 파트너 포털 출시를 위한 출시 계획 캔버스를 생성해 줘

Slackbot
물론이죠, 출시 계획에 대한 개요를 생성해 드릴 수 있습니다.

캔버스를 생성하는 중...

- “파트너 포털” 프로젝트 문서 조사 중...
- 작업, 마일스톤, 소유자 매핑 중
- 생성된 캔버스
- 파트너 포털 출시 계획

목차

- 소개 3
- 1장:** 부족한 컨텍스트: AI를 효과적으로 활용하는 방법 탐색하기 4
- 2장:** AI의 기능만큼 중요한 AI가 운영되는 공간 7
- 3장:** 컨텍스트를 통한 기회 포착: 단편적인 도구에서 통합된 솔루션으로 혁신하기 10
- 4장:** IT의 사명: 에이전트의 자율성과 제어 사이에 균형 잡기13
- 5장:** 업무 환경에 AI를 내장하여 확장 가능한 성과 창출하기..... 14



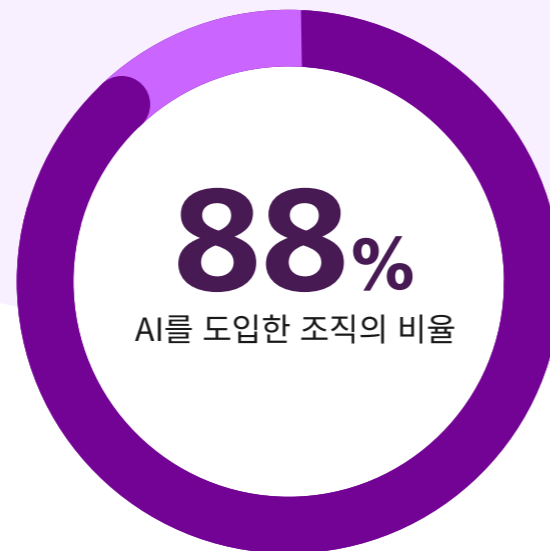
소개

AI 도입이 가속화되고 있습니다. 88%의 조직이 AI를 도입했지만, 이를 효과적으로 확장하고 있는 조직은 31%¹에 불과합니다.

문제는 지능형 도구에 대한 접근성이 아니라 컨텍스트입니다. 오늘날 조직 내에서 사용되는 AI는 종종 고립된 상태로 운영되며, 별도의 탭이나 심지어 완전히 다른 앱에서 실행되기도 합니다. 사용자는 AI가 가치를 채 제공하기 전에 자신의 업무를 다시 설명하고, 도구들을 전환하며, 전체적인 상황을 재구성하는 등 이 간극을 메워야만 하는 상황에 놓여 있습니다. 이러한 상황은 마찰을 일으키고, 채택 속도를 늦추며, 투자 수익률(ROI)을 제한합니다.

AI가 대규모로 효과적으로 작동하려면, 실제 업무를 수행하는 사람들과 동일한 환경에서 운영되어야 합니다. 즉, 데이터는 물론 그 이면에 있는 대화, 결정 사항, 조직 내 관계에 액세스할 수 있어야 합니다. AI가 업무 흐름에 내장되면, 사람과 에이전트 간의 협업도 자연스럽게 이루어집니다.

대화, 데이터, 워크플로, 에이전트가 함께 모인 통합된 시스템에서 AI는 임시 업무용 도구의 역할을 넘어, 실질적이고 신뢰할 수 있는 가치를 제공하는 일관된 기여자로 자리잡게 됩니다.



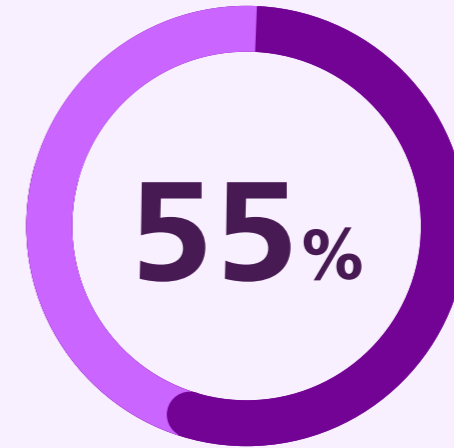
01

부족한 컨텍스트: AI를 효과적으로 활용하는 방법 탐색하기

독립형 AI 도구는 조직 내 업무 진행 방식을 제대로 반영하지 못하기 때문에 실질적인 효과를 내기 어려운 경우가 많습니다. 조직 내에서는 시간이 지남에 따라 의사 결정이 대화, 문서, 워크플로 및 여러 팀에 펼쳐지기 때문입니다. 프로젝트 하나만 봐도 메시징 채널에서의 대화, 공유 드라이브 내 문서, 실행 전 여러 팀을 거쳐야 하는 승인 절차 등 여러 시스템에 업무가 걸쳐 있죠.

컨텍스트의 격차:

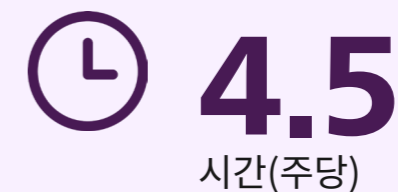
55%의 직원이 AI 어시스턴트가 너무 많은 수동 컨텍스트 입력을 요구한다고 보고함.²



AI 도구가 데이터의 일부에만 액세스할 수 있고 그 배후의 전체적인 컨텍스트를 파악하지 못한다면, 그 효과는 제한적일 수밖에 없습니다. 이로 인해 직원들은 관련성 있는 결과를 얻기 위해 계속해서 누락된 컨텍스트를 제공해야 하는 부담을 추가로 지게 되며, 이는 시간이 지남에 따라 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있습니다.

정보 탐색 비용:

지식 근로자들은 주당 평균 4.5시간³(전체 시간의 약 11%)을 단절된 시스템에서 정보를 탐색하느라 소비함



²GenAI 격차, MIT와 Slack 공동 연구(2025) ³IDC 지식 근로자 생산성 연구 (Salesforce CIO 전략서 참조). 주요 사실: 지식 근로자들은 단순히 정보를 찾는 데만 주당 평균 4.5시간을 소비함

01

이러한 분산화의 결과는 수치로도 확인할 수 있습니다. 이러한 도구들이 제공할 이점보다 필요한 정보를 찾는 데 걸리는 시간이 더 많아지기 때문입니다. 현재 평균적인 기업 환경에는 **114개 이상의 통합 애플리케이션**이 존재합니다. 이는 직원들이 AI가 가치 창출에 필요한 컨텍스트를 파악하도록 하기 위해 얼마나 많은 단절된 도구들을 오가야 하는지를 여실히 보여줍니다. 명확한 전략이 수립되지 않은 상태에서는, 도구들을 연결해 줄 통합 계층 없이 혼란스럽게 확산된 에이전트들만 남게 됩니다.

동시에, 조직들은 AI 도입 초기에는 높은 도입률을 보이지만, 정확성, 보안, 신뢰성 등에 대한 우려로 인해 이를 확대하고 활용하는데 어려움을 겪고 있다고 보고합니다. 이러한 과제들은 종종 별개의 문제로 취급되지만, 그 근본 원인은 동일합니다. 즉, AI가 가치를 지속적으로 창출하기에 충분한 컨텍스트 없이 운영되고 있다는 점입니다.

컨텍스트는 단순한 데이터 그 이상입니다

AI가 자율적이고 정확한 결정을 내리려면 여러 계층의 정보를 동시에 액세스할 수 있어야 합니다.

- **대화 컨텍스트(‘왜’):** 대화 속에 의도가 담겨 있습니다. DM, 그룹 DM, 스레드, 채널 등에서 오가는 비정형 대화는 의사 결정이 어떻게 이루어졌는지, 어떤 절충안이 고려되었는지, 시간이 지남에 따라 우선순위가 어떻게 변화했는지를 보여줍니다.

→ **AI는 활동을 요약할 수는 있지만, 이를 해석할 수는 없습니다.**
- **구조화된 데이터(‘무엇’):** Workday, Confluence, Salesforce와 같은 시스템은 비즈니스의 현황을 제공하지만, 그 현황이 어떻게 형성되었는지는 설명하지 않습니다. 주변 컨텍스트가 없는 데이터는 정확할 수는 있지만, 이를 바탕으로 실행하기는 어렵습니다.

→ **AI는 무엇이 일어나고 있는지는 알 수 있지만, 무엇이 바뀌었는지 또는 그것이 왜 중요한지는 알 수 없습니다.**

01

- **프로세스(‘실행’):** Jira, Concur 또는 Zendesk와 같은 티켓팅 도구의 워크플로는 업무가 단계 및 상태 업데이트를 통해 진행되는 방식을 정의하지만, 그 이면의 판단 근거까지는 설명하지 않습니다.

→ **AI는 다음 단계를 제안할 수는 있지만, 이를 신뢰성 있게 실행하거나 상황에 맞게 조정하지는 못합니다.**
- **지식 및 파일(‘방법’):** Google Drive, OneDrive, Box, SharePoint에 있는 문서는 지침을 제공하지만, 대개 정적인 정보에 그칩니다.

→ **AI는 정보를 검색할 수 있지만, 이를 올바르게 적용하지는 못합니다.**
- **조직 속 컨텍스트(‘담당자’):** 업무는 사람에게 달려 있습니다. AI는 의사 결정 권한이 누구에게 있는지, 누가 전문 지식을 보유했는지, 팀 간 연계 관계(보고 체계, 주제 전문가, 전문 업무 범위, 팀 조직 관계도 등)를 파악해야 합니다.

→ **AI는 답변을 생성할 수는 있지만, 적절한 인력을 투입하거나 업무를 올바르게 배정하지는 못합니다.**

대부분의 시스템은 이러한 계층 중 한두 가지만 포착합니다. 실제 업무가 어떻게 진행되는지를 반영하는 방식으로 이 계층들을 통합하는 시스템은 거의 없어, AI가 지원해야 할 조직의 현실과 동떨어져 있는 듯한 인상을 줍니다.

동시에, 새로운 분산화 계층이 나타나고 있습니다. 바로 에이전트 자체입니다. 조직들은 시스템 전반에 AI 에이전트를 급속도로 배포하고 있지만, 이러한 에이전트들은 종종 공유되는 컨텍스트에 액세스하지 못한 채 고립된 상태로 운영됩니다. 데이터 및 애플리케이션과 마찬가지로, 이들 역시 여러 도구에 분산되어 있어 전체적인 상황을 파악하거나 효과적으로 조율할 수 없습니다.



02

AI의 기능만큼 중요한 AI가 운영되는 위치

대부분의 조직은 정보가 많을수록 AI의 성능이 향상된다는 점을 인식하고 있습니다. 따라서 검색 증강 생성(RAG)과 같은 기능을 도입하고 직원들이 해당 컨텍스트를 수동으로 제공하는 데 의존하고 있습니다. 실제로 이는 업무 흐름에서 벗어나야 함을 의미합니다. 유용한 응답을 얻기 위해 정보를 복사하고, 프롬프트를 다시 작성하며, 배경 정보를 재구성해야 하기 때문입니다.

형식적으로 추가된 AI는 업무 부담을 줄여주는커녕, 직원들이 그 격차를 끊임없이 스스로 메워야 해 새로운 부담을 가중시킬 뿐입니다.

여러 컨텍스트를 오가야 하는 문제: 직원들은 시스템 사이를 오가며, 이곳에서는 대화를 확인하고, 저곳에서는 데이터를 확인한 후, 다른 인터페이스를 열어 질문을 해야 합니다. 이러한 단계마다 컨텍스트가 파편화되고, 직원들이 컨텍스트를 다시 연결해야만 AI의 응답을 얻을 수 있는 상황이 발생합니다.

사이드 패널 경험의 부재: AI가 별도의 패널에서 작동하고 있다면 공유된 컨텍스트가 없는 환경이 됩니다. 사용자는 자신이 보고 있는 내용을 먼저 설명해야만 유용한 응답을 얻을 수 있죠. 진정한 사이드 패널 경험은 AI가 업무 과정에 자연스럽게 통합되어, 사용자는 컨텍스트를 다시 설명할 필요 없이 업무를 수행하는 동시에 AI와 상호 작용할 수 있습니다.

프롬프트 피로감 가중: 이러한 간극이 지속됨에 따라 사용자들은 더 나은 결과를 얻기 위해 프로젝트를 다시 설명하고, 목표를 다시 진술하며, 입력 내용을 다듬는 등 더 긴 프롬프트를 작성하게 됩니다. 동일한 컨텍스트를 반복하는 것 자체가 피로감을 유발하게 되고, 결국 노력에 비해 얻는 이점이 줄어들게 됩니다.

근본 해결이 아닌 기능만 엮는 문제: 조직이 다양한 모델을 도입함에 따라 유연성은 필수입니다. 하지만 모델 선택이 업무 흐름과 분리되어 있을 때, 그 유연성은 오히려 걸림돌이 됩니다. 모델을 선택할 수 있긴 하지만 마치 선루프처럼 업무 위에 얹은 별도 기능과 같아서 직원들이 조치를 취하기 전에 매번 업무 방향을 결정해야만 하는 불편한 상황이 바로 여기에 해당하는 문제입니다.

02

왜 팀마다 서로 다른 모델을 사용하나요?

업무 유형에 따라 필요한 역량이 다르기 때문입니다. 어떤 모델은 추론에 더 뛰어나고, 어떤 모델은 콘텐츠 생성, 코드 작성, 또는 더 엄격한 제한 사항 내의 작업에 더 적합합니다. 팀은 수행해야 할 작업과 필요한 제어 수준, 정확도, 창의성에 따라 모델을 선택합니다.

- **엔지니어링:** 코드 생성, 디버깅, 풀 요청 검토
- **마케팅:** 캠페인 초안 작성, 제품 카피 작성, 콘텐츠 변형본 제작
- **법무:** 계약서 검토 및 규정 준수 문구 작성
- **지원 및 운영:** 티켓 요약, 응답 초안 작성, 요청 라우팅

팀원으로서의 에이전트 역량 부족: 현재 많은 조직에서 다양한 시스템에서 전문화된 에이전트에 액세스하지만, 이러한 에이전트들은 분리된 인터페이스 뒤에서 작동합니다. 직원들이 이를 사용하려면 에이전트가 있는 위치, 활용해야 할 때, 그리고 올바른 컨텍스트를 제공하는 방법을 알아야 합니다. 그렇지 않으면 에이전트는 업무의 중심이 아닌 주변부에 머물게 됩니다.

에이전트가 같은 공간에 있을 때 달라지는 점

에이전트가 업무 흐름 가운데 운영되면 이러한 공백과 피로감은 사라집니다.

- **중요한 사항 파악 가능:** 에이전트가 전체 대화와 관련 자료에 액세스할 수 있어, 핵심 정보와 불필요한 정보를 구분할 수 있습니다.
- **적절한 시점에 대응 가능:** 업무 흐름에 기반해 실행하므로 대응 타이밍이 개선됩니다.
- **단순한 답변 생성이 아닌 의사 결정 지원:** 에이전트가 팀과 함께 운영됨으로써, 성과 창출에 기여하면서도 여전히 사람이 제어할 수 있도록 합니다.
- **반복적인 수고 감소:** 에이전트가 업무의 컨텍스트를 이해하고 있으므로, 사용자는 프로젝트나 목표, 배경을 다시 설명할 필요가 없습니다.

02

업무 수행에서 업무 총괄로

AI가 업무 흐름에 더욱 깊이 통합됨에 따라, 에이전트와 직원의 역할 모두 바뀌고 있습니다. AI는 단순한 업무 지원에서 결과 창출에 기여하는 단계로 진화하고, 직원은 업무 수행에서 업무를 총괄하는 역할로 전환되고 있습니다.

- **어시스턴트로서의 AI:** AI는 기본적인 Q&A 또는 콘텐츠 생성에 사용됩니다. AI는 팀이 더 빠르게 답변을 찾도록 돕지만, 실제 업무가 이루어지는 시스템과는 분리되어 있어 그 영향력이 개별 업무에 국한됩니다.
- **종합 도구로서의 AI:** AI가 더 많은 컨텍스트 정보를 확보함에 따라 대화, 문서, 시스템 전반의 정보를 연결하기 시작합니다. AI는 업무를 요약하고, 관련 자료를 찾아내며, 수작업의 부담을 줄여줌으로써 컨텍스트를 복원합니다.
- **총괄자로서 일하는 사용자:** 직원의 역할이 변화되었습니다. 직원이 하나하나 수행하던 각 단계의 업무를 이제 AI가 진행하는 동안, 직원은 업무를 총괄합니다. 즉, 공유된 컨텍스트를 바탕으로 시스템을 업데이트하고, 워크플로를 트리거하며, 여러 도구 간의 작업을 조율하는 역할을 담당합니다.

AI가 대화, 시스템, 워크플로 등 실제 업무 환경과 밀접하게 연동될수록 추측해야 할 여지가 줄어들고, 그만큼 더 유용해집니다. 또한 직원들이 서로 분리된 도구들로 인한 수고를 더 이상 감수할 필요가 없게 되면, 더 높은 가치를 창출하는 업무에 집중할 수 있게 됩니다.

이를 통해 조직은 추가적인 업무 부담을 발생시키지 않으면서도 서로 다른 팀, 우선순위, 시스템이 같은 방향을 유지해야 하는 부서 간 업무를 원활하게 조정할 수 있습니다.

“Slackbot은 저희 팀의 진정한 디지털 멤버가 되어, 업무 흐름 가운데 저희가 필요로 하는 정보를 직접 제공해 줍니다. 예전에는 몇 시간이나 걸리던 데이터 검색, 경영진 브리핑이나 지원 캔버스 같은 문서 작성처럼 번거로운 작업을 대신 처리해 주죠. 이제 저희 팀은 수동적인 준비 작업에 시간을 사용하는 대신, 더 가치 있는 업무에 우선순위를 두고 비즈니스를 발전시키는 등 정말 중요한 일에 집중할 수 있게 되었습니다.”

BRANDON METCALF
CEO, ASYMBL

03

컨텍스트를 통한 기회 포착: 단편적인 도구에서 통합된 솔루션으로 혁신하기

오늘날 조직들은 그 어느 때보다 많은 AI를 보유하고 있습니다. 모델, 에이전트, 데이터, 시스템이 모두 늘어났죠. 하지만 이러한 정보는 여전히 개별 도구에 분산되어 있고, 서로 고립된 상태로 운영되며, 실제 업무가 진행되는 방식과는 거의 연결되지 않고 있습니다.

이것이 바로 대부분의 AI 전략에 존재하는 격차입니다. 정보가 부족한 것이 아니라, 이를 하나로 모을 플랫폼이 없는 것입니다. 그리고 에이전트는 볼 수 없는 부분에는 실행할 수 없습니다.

조직에 필요한 것은 이러한 모든 정보의 계층을 한곳으로 모아, 업무 흐름과 컨텍스트 속에서 운영될 수 있게 하는 방식입니다.

AI가 일하는 공간인 Slack

Slack은 기업을 위한 연결된 개방형 플랫폼으로, 업무의 전체적인 컨텍스트, 즉 모든 계층의 데이터를 한곳에 모아줍니다. 대화, 정형 데이터, 워크플로, 지식, 조직 정보가 하나의 공유된 공간에 모이게 돼 사람과 에이전트가 나란히 협업할 수 있습니다.

Slack이 통합 솔루션을 실현하는 방식

- **채널**은 유연하고 개방형으로 설계된 Slack의 업무 공간으로, 대화, 의사 결정, 파일, 워크플로를 한곳에 모아 협업을 가능케 합니다. 이를 통해 커뮤니케이션이 더욱 원활해지고 조직 전반의 투명성이 향상됩니다.
- **CRM 및 비즈니스 시스템(Salesforce)**이 Slack에 직접 연결되어 고객 데이터, 거래 현황 및 워크플로를 의사 결정이 이루어지는 바로 그 공간으로 통합합니다.
- **타사 앱 및 통합** 기능을 통해 CRM, 티켓팅, 지식 도구 등의 시스템을 동일한 환경으로 연결합니다.
- **Slackbot**은 AI용 인터페이스입니다. 사람, 시스템, 에이전트를 연결해 주는 24시간 항시 대기 중인 팀원이라 할 수 있습니다. Slackbot은 이 모든 요소를 오가며 추론하고, 조율하며, 작업을 실행할 수 있습니다.
- **에이전트**는 이러한 공유된 컨텍스트 내에서 운영되며, 별도의 인터페이스를 통해 작업하는 것이 아니라 팀과 함께 협력합니다.

03

실제로는 영업 팀이 고객과의 통화 준비를 하는 상황이 이에 해당할 수 있습니다. 영업 담당자는 CRM, 공유 문서, 과거 대화 내역을 오가는 대신, Slack에서 바로 질문을 던질 수 있습니다. 그러면 Slackbot이 관련 거래 내역을 불러오고, 최근 논의 내용을 표시하며, 대화가 진행됨에 따라 레코드를 업데이트합니다. 평소라면 여러 도구를 오가며 여러 단계를 거쳐야 했던 작업이 이제 한곳에서 이루어지므로, 수동으로 컨텍스트를 파악할 필요가 없습니다.

통합된 스택

Slack은 Microsoft, Google, Salesforce 는 물론 다양한 AI 모델과 맞춤형 에이전트를 포함해 조직에서 이미 사용하고 있는 도구들과 원활하게 연동됩니다. 단일한 특정 공급업체가 필요하거나 마이그레이션이 필요 없습니다. Slack은 서로 다른 시스템을 연결하고, 이들이 함께 작동하도록 조율합니다.

오늘날 엔터프라이즈 환경에는 수백 개의 애플리케이션이 존재하지만, 그중 25%까지는 사용되지 않고 있습니다. 업무가 분산되면 도구와 AI에 액세스하기 어려워집니다. Slack은 이러한 업무와 관련 정보를 한곳에 통합하여, 직원들이 계속 앱을 전환하지 않고도 업무를 수행할 수 있게 하며, 조직이 투자 대비 더 큰 가치를 실현할 수 있도록 돕습니다.

AI가 단일 인터페이스를 통해 액세스 가능하고, 공유된 컨텍스트를 기반으로 작동하며, 기존 시스템과 연동될 때, 이는 업무 수행 방식의 일부가 되어 일관된 액세스, 거버넌스 및 사용을 통해 전사적인 도입이 가능해집니다.

이러한 조율이 이루어지는 방식

조율은 시스템 간에 컨텍스트와 기능이 어떻게 움직이는지에 달려 있습니다. Slack은 또 다른 모델이나 에이전트가 아니라, 이들을 연결하는 계층입니다.

Slackbot은 이 시스템의 인터페이스 역할을 하며, 대화, 엔터프라이즈 시스템, 워크플로에서 얻은 컨텍스트를 통합하고, 에이전트 간 작업을 실시간으로 조율합니다.

03

내부적으로 이 모델의 기반이 되는 것은 모델 컨텍스트 프로토콜(MCP)로, 이는 Slack이 다음 작업을 수행할 수 있게 해주는 개방형 표준입니다.

- 외부 도구 및 에이전트의 기능을 가져와 Slack 내에서 직접 작업을 수행할 수 있도록 합니다.
- 컨텍스트를 이러한 다양한 시스템에 전달하여 대화와 작업을 이해하고 업무를 실행하도록 합니다.

MCP 덕분에 Slack은 여러 AI 모델 및 에이전트와 연결돼, 이들의 출력 결과를 하나의 공유된 컨텍스트로 통합할 수 있습니다.

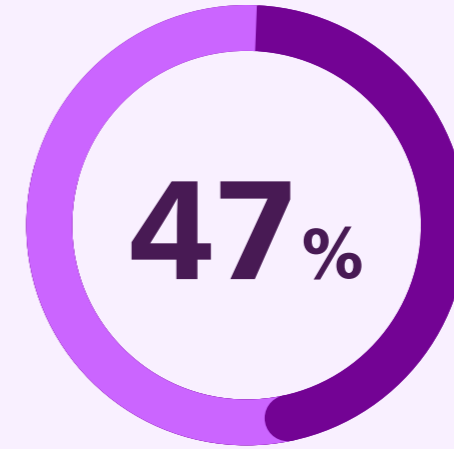
Slackbot은 이러한 정보를 통합하고 업무의 전체 이력에 기반을 둔 신뢰할 수 있는 정보의 원천이 됩니다.

이를 통해 조직은 사용자 경험이 단절되거나 컨텍스트가 누락되는 일 없이, 다양한 모델과 시스템을 넘나들며 협업할 수 있습니다.

이렇게 컨텍스트와 업무 실행이 유기적으로 연결됨으로써, AI는 업무와 분리된 존재가 아닌 업무의 일부로서 운영됩니다.

조울부터 영향력까지:

Slack을 사용하는 조직은 최대 47% 향상된 생산성, 빨라진 의사 결정, 더 일관성 있는 팀 간 업무 수행을 보고하고 있습니다.



“저희는 Slackbot을 Engine의 AI 전환을 이끄는 초석으로 삼아, 방대한 데이터를 실행 가능한 정보로 전환하고, 그 어느 때보다 빠르게 진행되는 혁신의 속도를 따라잡을 수 있도록 팀 역량을 강화했습니다. 이제 영업 팀은 고객과의 통화 중에 Slackbot을 사용해 단 몇 초 만에 경쟁사 관련 인사이트를 찾아냄으로써 대화의 주도권을 놓치지 않고 있죠. Slackbot은 저희 생태계를 통합하고 원활한 셀프 서비스 환경을 조성하는 중추 역할을 하고 있습니다. Slackbot은 팀이 불필요한 정보 탐색 대신 Engine의 미래를 결정짓는 영향력 있는 혁신을 주도하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 만들어 주는 전략적 전환이죠.”

ELIA WALLEN
설립자 겸 CEO, ENGINE

04

IT의 사명: 에이전트의 자율성과 제어 사이에 균형 잡기

대부분의 조직에서 AI 도입의 가장 큰 장벽은 바로 위험 부담입니다. 리더들은 신속한 조치를 요구받지만, 민감한 데이터는 여러 시스템에 분산되어 있고 권한 관리도 복잡하며, 직원들은 더 빠른 업무 처리를 위해 이미 공개된 도구를 사용하고 있는데, 이는 대개 감독 없이 이루어집니다.

이로 인해 뚜렷한 갈등이 생깁니다. 팀은 속도를, IT 부서는 제어를 원하는 것이죠. 이 두 가지가 모두 충족되지 않으면 도입은 느려질 수밖에 없습니다. AI는 직원들이 규정을 준수하고 안전하며 투명하게 관리되는 시스템 내에서 신속하게 실행할 수 있을 때만 제대로 확장될 수 있습니다.

Slack은 보안, 거버넌스, 감독 기능을 업무 흐름에 직접 내장하여 이 문제를 해결합니다. 이를 통해 팀은 위험을 초래하지 않으면서도 신속하게 움직일 수 있습니다.

Slack이 에이전트의 자율성과 제어를 실현하는 방법

- **새도우 AI 없애기:** Slack 내에서 AI를 사용할 수 있다면, 직원들은 외부 도구를 사용할 필요가 없습니다. 업무는 완벽한 가시성을 갖춘 안전하고 체계적으로 관리되는 환경 내에서 이루어집니다.
- **완벽한 가시성을 통한 거버넌스의 중앙 집중화:** Slack은 에이전트를 관리하고 모니터링할 수 있는 단일 인터페이스를 제공하며, 조직은 에이전트를 승인하여 지정하고, 사용량을 제한하며, 상호 작용을 추적할 수 있습니다.
- **데이터를 신뢰 경계 내에 유지:** AI는 대화, 파일, 연결된 시스템 등 실시간 콘텍스트를 기반으로 운영하며, 데이터를 외부 환경으로 노출하지 않습니다.
- **기본적으로 데이터 프라이버시 보장:** 메시지, 파일, 고객 데이터는 응답을 생성하는 용도로만 사용되며, 모델 훈련에는 절대 사용되지 않습니다. 고객 데이터는 비공개로 유지되며 조직 내부에만 보관됩니다.
- **자동 권한 적용:** AI는 기존 액세스 제어를 따르며, 사용자가 볼 수 있는 권한이 있는 내용만 표시합니다.

Slack은 업무 방식에 거버넌스를 구축하여 AI를 대규모 환경에서 유용하고 신뢰할 수 있게 만듭니다.

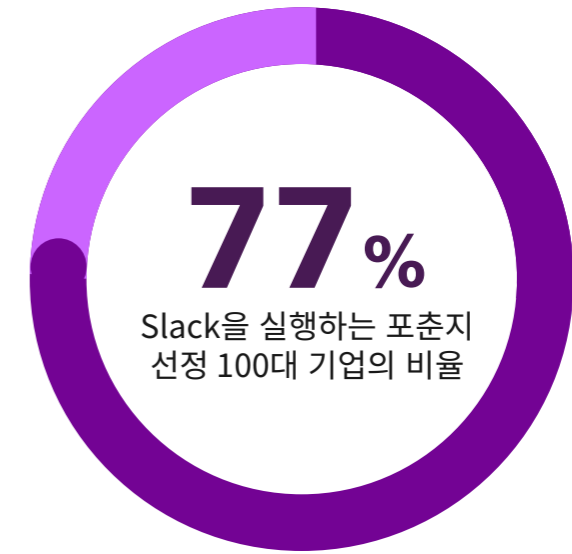
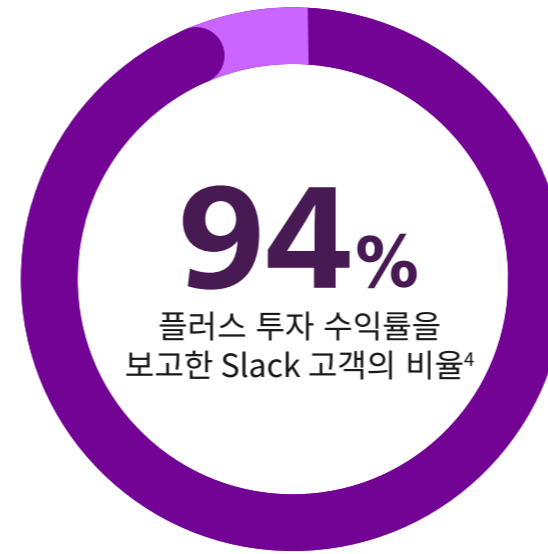
시스템에 신뢰가 구축되면 자연스럽게 도입이 이루어집니다. 팀은 주저 없이 AI를 사용할 수 있고, IT 부서는 가시성과 제어를 유지하며, 조직은 즉흥적인 실험 단계에서 벗어나 전사적으로 일관된 성과를 창출할 수 있습니다.

05

업무 환경에 AI를 내장하여 확장 가능한 성과 창출하기

AI 도입의 다음 단계는 조직이 AI를 업무 흐름에 얼마나 효과적으로 통합하느냐에 달려 있습니다.

효과적인 통합을 위해서는 고립된 정보에서 공유된 컨텍스트로, 분산된 도구에서 조율된 시스템으로, 수작업 실행에서 명확한 지침에 따른 오케스트레이션으로 전환해야 합니다. 이러한 모델을 통해 직원들은 컨텍스트를 해석하고 사용자 대신 업무를 실행할 수 있는 시스템을 감독하면서 AI를 총괄합니다.



Slack이 이러한 전환을 가능케 합니다. 대화, 시스템, AI 에이전트를 통합된 컨텍스트 계층에 가져옴으로써, 컨텍스트와 업무 실행을 한곳에서 연결하여 조직이 실험 단계를 넘어 대규모로 운영할 수 있도록 지원합니다.

“컨텍스트와 업무 실행이 분리되지 않을 때 가장 탁월한 성과가 나옵니다. Notion AI와 Slack을 함께 활용하면, 팀은 모든 대화를 실질적인 업무 실행으로 전환할 수 있습니다.”

ERICA ANDERSON
NOTION 최고 수익 책임자

AI의 가치를 온전히 활용하려면, 조직은 고립된 도구 배포를 넘어 업무 흐름에 정보를 직접 내장해야 합니다. AI 업무 플랫폼은 컨텍스트를 한곳에 모아 관리함으로써, AI가 기업 전체에 일관되고 측정 가능한 성과를 창출할 수 있도록 해줍니다.

AI 작동 방식 업그레이드하기

⁴2025년 Salesforce 성공 지표 글로벌 하이라이트. 이 데이터는 10개국 1,754개 고객사를 대상으로 집계되었습니다.



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.