

# Slack에서 업무를 자동화하는 22가지 방법

코딩을 모르시나요? 문제없습니다. Slack의 고객들이 현재 워크플로 빌더를 사용하는 방법에서 아이디어를 얻어보세요



 slack

# 목차

소개	3
워크플로 빌더란?	4
영업용 워크플로	6
마케팅용 워크플로	9
고객 서비스용 워크플로	12
엔지니어링용 워크플로	15
IT용 워크플로	20
모든 팀을 위한 일반 워크플로	22
지금 바로 시작하기	26



# 소개

코딩 지식이 없는 사람뿐만 아니라 누구든지 반복적인 작업을 자동화하여 업무 속도를 높일 수 있고, 리마인더와 업데이트가 단순히 시간에 맞춰 표시되는 것이 아니라 예측 가능한 방식으로 이루어지며, 집단 인식 부하가 획기적으로 줄어드는 워크스페이스를 상상해 보세요.

이는 미래의 워크스페이스가 아니라 Slack의 현재 모습입니다. 워크플로 빌더는 프로세스를 간소화하고 수동 오류를 없애고 업무 맥락 전환을 줄이며 소중한 인적 자본을 정말 중요한 혁신과 성장에 집중시킬 수 있도록 만드는 노코드(No-Code) 도구입니다.

Slack의 워크플로는 원하는 만큼 단순하게 또는 복잡하게도 만들 수 있으며 업무를 처리하기 위해 사용하는 다른 앱과 서비스와 연결할 수도 있습니다. 무엇보다도 기술 지식에 대한 배경에 관계없이 누구나 몇 번의 클릭으로 배포할 수 있는 도구입니다.

약 백만 명의 Slack 사용자가 시간을 절약하는 워크플로를 만들어 코드 한 줄 쓰지 않고도 자동화할 수 있는 역량을 모두에게 제공하고 있습니다. Sony Interactive Entertainment의 네트워크 운영팀은 워크플로 빌더를 통해 연간 400시간을 절약했고 Credit Union 1은 고객 업무 이관을 자동화하는 워크플로 덕분에 효율성을 20% 높였습니다. 그리고 Canva의 재무팀은 비동기식 업무 현황 회의로 일주일에 약 64시간을 절약할 수 있었습니다. 워크플로 빌더를 사용하면 효율적인 업무 프로세스를 만들어야 하는 IT 부서의 업무 부담을 덜어주므로 서로 윈윈할 수 있습니다.

## 275만 개

고객이 매일 실행하는 워크플로 수

## 80%

워크플로 빌더를 사용하는 사용자 중 비기술직 종사자 비율

## 35% 증가

Slack을 사용한 후 자동화로 시간이 절약됐다고 고객이 보고한 수치

출처: Salesforce, FY24 고객 성공에 대한 지표 보고서, 2023년

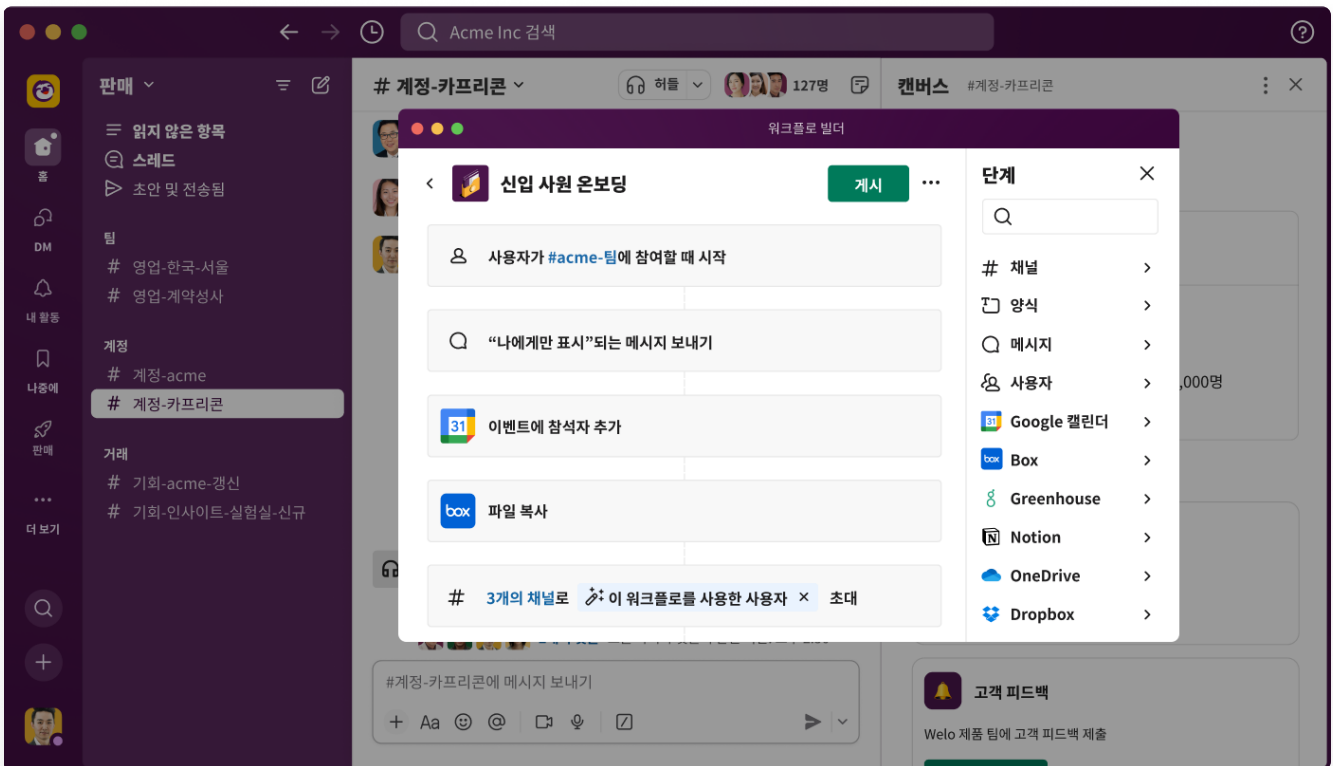
이 전자책에서는 Slack과 가장 잘 알려진 몇몇 Slack 고객사에서 워크플로 빌더를 사용하여 관리 승인부터 빠른 거래 성사까지 모든 작업을 자동화하는 방법에 대해 살펴볼 수 있습니다.



# 워크플로 빌더란?

**워크플로 빌더**는 Slack에서 일상적인 작업에서부터 복잡한 프로세스까지 모든 작업을 자동화하도록 지원하는 도구입니다. 워크플로는 일상적인 프로세스를 간소화하여 지루한 작업에 드는 시간을 줄여줍니다. 워크플로는 원하는 만큼 단순하거나 복잡하게 만들 수 있고 업무 처리에 사용하는 **다른 앱과 도구에 연결**할 수도 있습니다.

워크플로에는 트리거(워크플로에서 시작되는 방식)와 단계(워크플로가 수행할 원하는 작업)라는 두 가지의 주요 구성 요소가 있습니다.



## 제작 가능한 워크플로의 유형

꿈꾸는 모든 것을 만들 수 있습니다. 워크플로는 다음과 같은 용도로 널리 사용됩니다.

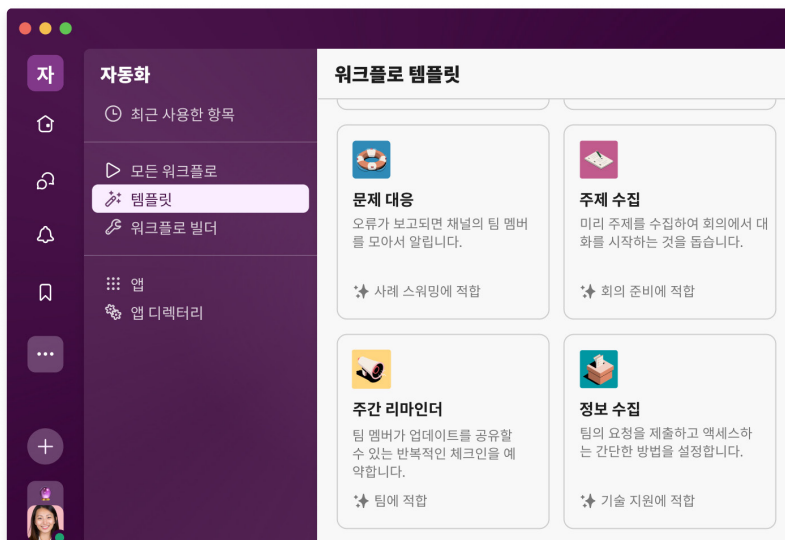
- 정보 수집
- 리마인더 전송
- 요청 및 승인 관리
- 지원 티켓 생성
- 영업 계정 업데이트
- 엔지니어링 버그 플래그 지정
- 이 밖에 많은 일들이 가능합니다

**워크플로 구축** 튜토리얼은 좋은 시작점이지만 보다 자세한 지침을 찾고 계신다면 **Slack에서 새로운 워크플로 만들기**를 참조하세요.

## 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 클릭하세요.
2. “자동화”를 클릭하세요.
3. “템플릿”을 클릭하세요.



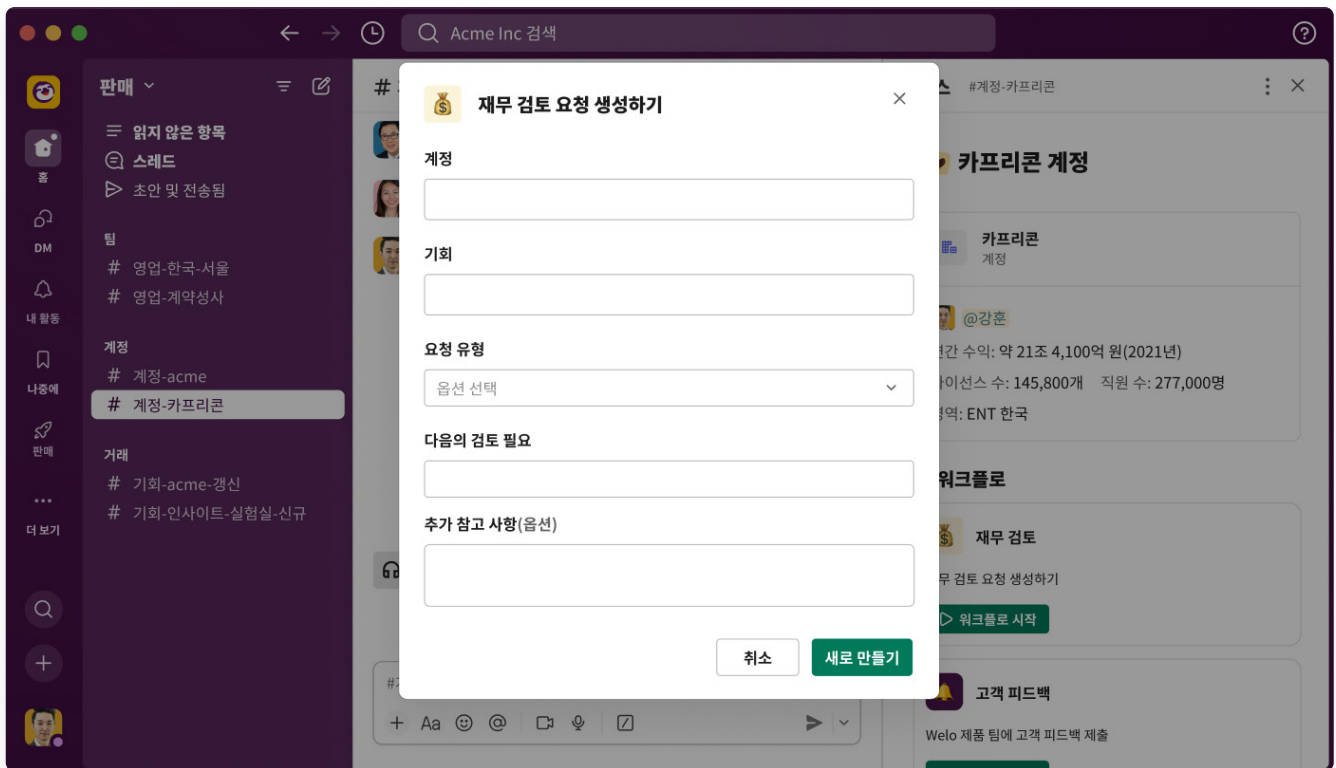
# 영업용 워크플로

## 자동화된 팀 영업으로 더 신속하게 거래 성사

큰 거래를 성사시키기 위해서는 모두가 잘 조율하여 힘을 합쳐야 합니다. **Salesforce의 영업 운영팀은 워크플로 빌더를 사용하여** 각 거래의 진행 상황을 판매자에게 지속적으로 알려주며 업무를 진행하고 모든 사람이 영업에 선제적으로 접근하도록 지원합니다. 자동화된 워크플로를 통해 전체적으로 매주 800시간 이상을 절약하고 있습니다.

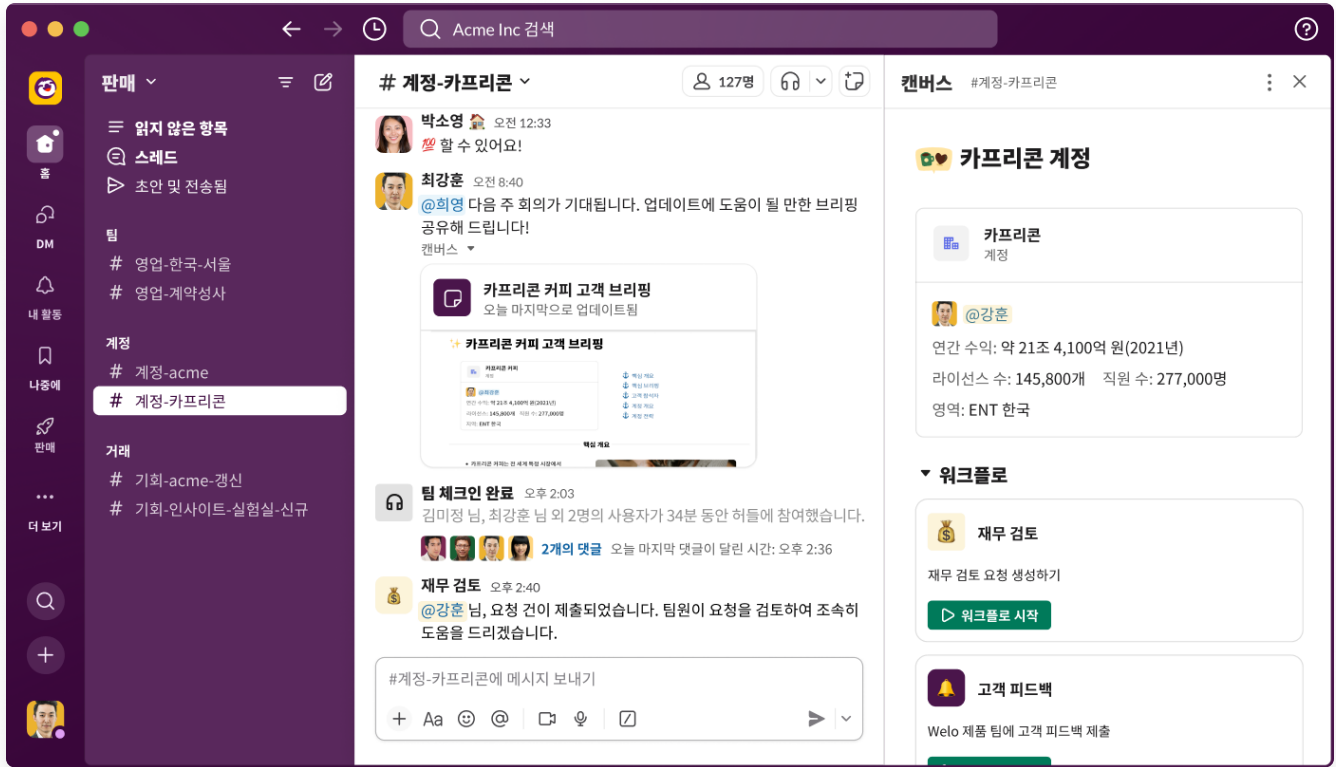
**Salesforce**는 워크플로를 사용하여 자동으로 담당자에게 다음을 공유하도록 알립니다.

- 거래 성사 보고서
- 월간 거래 감사
- 파이프라인 보고서
- 주간 근무 시간 기록 카드 업데이트
- 주간 상태 보고서
- 월간 비용 보고서 제출



## 영업용 워크플로

워크플로 빌더는 Slack에 통합된 다른 도구와 원활하게 작동하므로 담당자가 플랫폼을 오가며 사용된 시간을 절약합니다. 그리고 **65개 이상의 커넥터**를 통해 Google 스프레드시트에서 행을 만들거나 Asana의 프로젝트 관리 추적기에 작업을 추가하는 등 워크플로가 다른 도구에서 작업을 수행하도록 만들 수 있습니다. 이렇게 하면 Slack을 떠나지 않고도 도구들 간에 진행되는 작업을 쉽게 자동화할 수 있습니다.



## 부서 간 의사 결정 간소화

대출 프로세스에는 다양한 팀, 문서, 시스템이 포함되기 때문에 일관된 정보를 유지하면서 빠듯한 일정을 맞추기가 쉽지 않습니다. 디지털 금융 회사인 **Provide**는 **Slack 채널을 사용하여** 고객 경험을 개선하기 위해 협력하고 있습니다. 팀원은 거래별 채널을 통해 상태를 추적하고 파일을 검토하며 동일한 정보에 액세스할 수 있습니다.

워크플로 빌더는 자금 지원 프로세스를 통해 거래가 진행됨에 따라 자동으로 채널을 업데이트하여 모든 관련자들이 하나의 정보 출처를 갖도록 합니다.



## 영업용 워크플로

Provide의 CEO인 Andrew Bennett는 “보험사, 대출 운영 전문가, 내부 영업 담당자, 거래 체결 책임자, 기타 운영 기여자 등 어떤 사람이든 간에 참여해야 할 거래 채널에 자동으로 추가됩니다. 덕분에 저희는 거래 진행 중 어쩔 수 없이 문제가 발생하면 빠르고 정확하게 문서로 잘 정리된 결정을 내릴 수 있습니다. 저희가 이메일이나 회사의 소프트웨어의 뉴스 피드에만 의존했다면 하나의 정보 출처를 구축하기가 매우 어려웠을 것입니다. 참고로 그 거래에 해당된 Slack 채널에 고정된 메시지를 자동으로 분류하도록 구성해 두었습니다.”라고 말합니다.

Bennett에 따르면 회사는 이 자동화를 통해 매해 약 10,000시간의 업무 시간을 절약하고 있습니다. 이 돌려받은 시간은 단순히 내부 효율성 향상뿐 아니라 만족도가 더 높아진 직원과 개선된 고객 경험으로 더 큰 규모의 파이프라인을 처리할 수 있음을 의미합니다.





# 마케팅용 워크플로

## 팀의 정보 일관성 주도 및 승인 속도 향상

비즈니스에 있어 속도는 중요합니다. 특히 경쟁이 치열한 환경에서 운영되는 마케팅팀이라면 더욱 그렇습니다. 그렇기 때문에 **Salesforce는 워크플로 빌더를 사용**하여 마케팅 캠페인을 계획하는 동안 승인 프로세스를 자동화합니다.

승인 워크플로는 필요한 요청 정보를 모두 수집하고 자동으로 발송하므로 이해관계자들이 신속하게 요약 검토하고 몇 분 안에 승인할 수 있습니다. Slack 워크플로에 모인 파일과 문서 덕분에 업무가 계속 진전됩니다. Slack의 플랫폼을 쉽게 **검색할 수 있기 때문에** 워크플로는 비슷한 요청 건을 반복하여 해결하는 법을 팀에 알려주도록 도와줍니다. 워크플로와 스레드의 정보는 의사 결정에 관여된 사람과 업무 처리 시간을 비롯하여 요청 건에 대한 배경 정보를 제공합니다.

Salesforce의 기업 마케팅 부문 상무인 Vikram Mediratta는 “정보를 찾을 때 더 이상 길을 잃지 않죠. 또 Slack을 도입하기 전처럼 승인이 더 이상 지연되지 않습니다. 하나의 시스템 내에 있으니 훨씬 더 쉬워요. 요약은 명확하고 깔끔하며 조치할 항목들로 채워져 있고, 또 워크플로 덕분에 노트북이든 이동 중 휴대전화에서든 어디서 Slack을 사용하든지 매우 효율적으로 작업할 수 있습니다.”라고 말합니다.

### 승인 시작하기

승인 이름(나중에 찾을 수 있도록)

무엇을 승인받아야 하나요?

이것은 누가 승인해야 하나요?

몇 명이 승인해야 이것이 승인된 것으로 간주되나요?

이 승인은 어디에 게시해야 하나요?



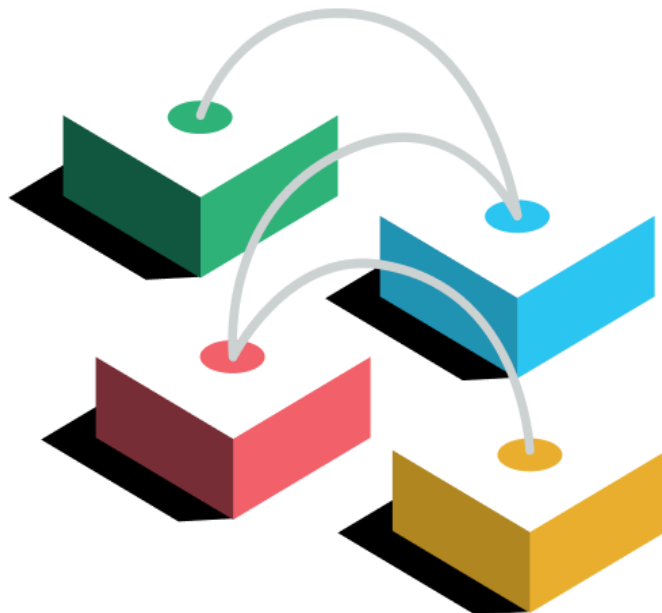
## 이벤트 요청 승인 및 영향 추적

여성 디자이너 의류 소매업체인 **Mixology**는 매장에서 모금 행사, 팝업, 트렁크 쇼를 주최하여 새로운 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.

이에 대한 해결책으로 Mixology 경영진은 이벤트를 요청하는 워크플로를 만들었습니다. 이 워크플로는 매장 위치, 이벤트 유형, 날짜, 시간 등 필요한 정보를 입력하라는 메시지를 매장팀에게 표시합니다. 요청 건이 제출되면 검토와 승인을 위해 비공개 채널로 전달됩니다. 그런 다음 워크플로는 요청한 매장에 특정 이모티콘을 보내 이벤트의 승인 여부를 알려줍니다. 이 정보는 회사의 데이터베이스에 자동으로 기록되어 팀에서 일 년 내내 모든 이벤트와 그로 인한 영향을 추적할 수 있습니다.

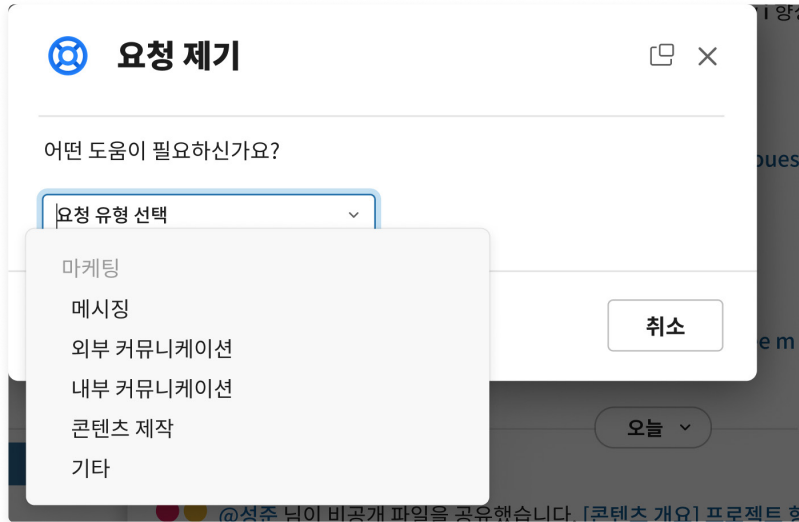
## 질문에 답변하고 제품 마케터를 위해 리소스 제공

마케팅 관련 질문이 있는데 누구에게 물어야 할지 난감했던 적이 있으신가요? **Salesforce는 편리한 “지원” 워크플로를 사용하여** 직원들이 전용 채널에 도움 티켓을 제출하도록 하고, 이 채널에서 관련 주제 전문가가 해결책을 제공합니다. 각 워크플로에서 수집되고 공유된 정보는 채널에 계속 표시되고 검색에 보관되어 나중에 팀원들이 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.



## 마케팅용 워크플로

Salesforce의 제품 마케팅 부문 상무인 Aaron Kelley는 “제가 질문을 처리하는 위치에 있었을 때 채널에서 질문과 답변을 추적해 추이를 확인할 수 있어서 좋았습니다. 가시성 덕분에 추가적인 지원의 기회가 어디에 있는지 찾아내어 이해관계자들이 가장 명확성을 요하는 주제에 집중할 수 있었죠.”라고 말합니다.



Salesforce의 전략 이벤트 부문 선임 부사장인 Erin Oles는 Salesforce 최대의 연례 이벤트인 **Dreamforce**를 담당하는 팀을 관리합니다. 이 팀에서도 참가자의 질문을 정리하고 분류하는 데 워크플로를 사용합니다.

Oles는 “리더로서 할 수 있는 최고의 일은 팀이 신속하게 움직일 수 있도록 지원하는 것이에요. Slack은 장벽을 없애고 조직 전반에 대한 가시성을 높여 팀이 필요한 정보를 빠르게 얻도록 도와줍니다. 이런 가시성 덕분에 지속적으로 책임을 지고 팀이 뒤따를 수 있는 명확한 방향성을 제시할 수 있습니다.”라고 말합니다.



# 고객 서비스용 워크플로

## 실시간 데이터로 더 나은 고객 경험 제공

알래스카의 **Credit Union 1**은 조합원에게 더 빠르고 나은 서비스를 제공함으로써 경쟁이 치열한 은행 업계에서 차별화됩니다.

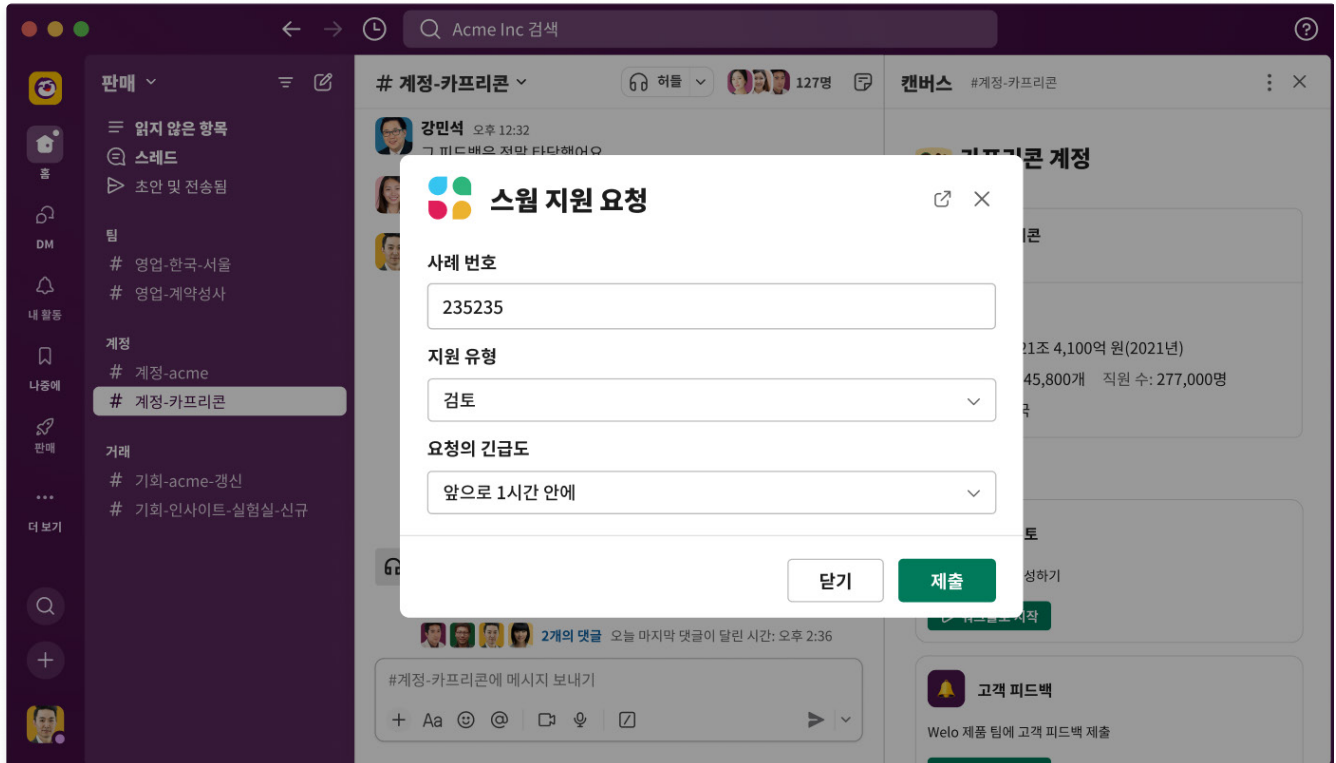
**창구 직원팀은 워크플로를 사용**하여 신용 조합원이 지점을 방문해 요구 사항을 논의할 때 관계 관리자에게 리드와 소개서를 보냅니다. 또 자동차 대출을 받거나 계정에 승인된 서명인을 추가하는 등 요청 건을 처리할 수 있는 전문가에게 조합원의 후속 조치를 분류하여 보내는 워크플로도 있습니다. 워크플로에서 직원에게 조합원의 이름, 전화번호, 요청 유형, 상태, 기타 주요 세부 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 그러면 요청을 받은 전문가는 조합원이 필요한 것을 정확하게 파악할 수 있기 때문에 보다 적시에 지원을 제공할 수 있습니다.

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



## 고객 경험 문제에 대해 스왑 진행

Slack의 고객 경험팀(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 CE팀은 전문 엔지니어들이 있는 전용 채널로 요청을 다시 분류해서 보내는 워크플로를 구축하였습니다.

적합한 형식을 갖춘 결과가 해당 그룹의 채널에 게시되면 전문가들이 여기서 분류합니다. 누군가 버튼을 클릭하여 문제를 “접수”하면 이를 게시한 CE 담당자는 누가 문제를 조사하고 있는지 알려주는 메시지를 받게 됩니다.



## 질문에 답변할 수 있는 전문가 찾기

Slack에서는 **Service Cloud**에 있는 Salesforce의 전문가 파인더 도구를 사용하여 지원 팟이 주요 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. 전문가 파인더는 Slack 스위밍 워크플로에 포함되어 있으며 기술, 지원 가능성, 역량을 기반으로 서비스팀을 올바른 전문가에게 자동으로 연결되도록 도와줍니다. 또 **현장 서비스 모바일 앱**을 통해 현장 서비스 기술자는 어디에서나 완전한 서비스를 제공하는 데 필요한 모든 정보를 얻을 수 있습니다.

작동 방식은 다음과 같습니다. 엔지니어가 사례에 대한 도움이 필요한 경우 Service Cloud에서 요청하고 메시지가 표시되면 전문가 파인더 도구를 선택합니다. 스웬이 생성되고 워크플로는 Slack 채널을 통해 적합한 엔지니어, 팟 및 부서 간 주제 전문가를 자동으로 불러와 사례를 해결합니다.

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 정보에 빠르게 추가할 수 있으므로 중요한 업무 맥락이 소실되지 않습니다.

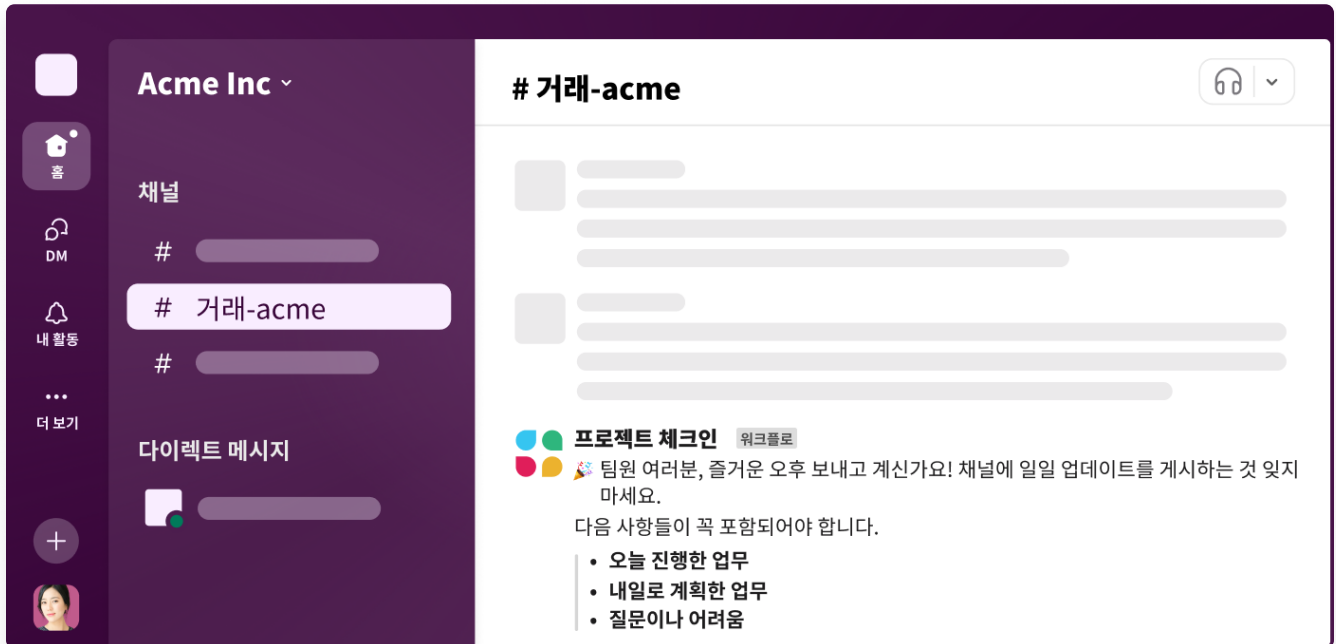
사례가 해결되면 사용자는 스웬 중 이뤄진 대화를 기반으로 Slack에서 Salesforce **지식 문서**를 생성할 수 있어 다른 사람이 비슷한 문제를 겪을 때 해당 사례에서 얻은 내용을 쉽게 참조할 수 있습니다.



# 엔지니어링용 워크플로

## 일일 업무 현황 회의 또는 한 주 돌아보기 진행

상태 업데이트 회의는 프로젝트 관리에 유용하지만 개인 업무에 지장을 줄 수 있습니다. 회의에 모이느라 엔지니어링 팀의 흐름을 깨기보다 모두가 Slack에 업데이트 사항을 게시하면 됩니다.



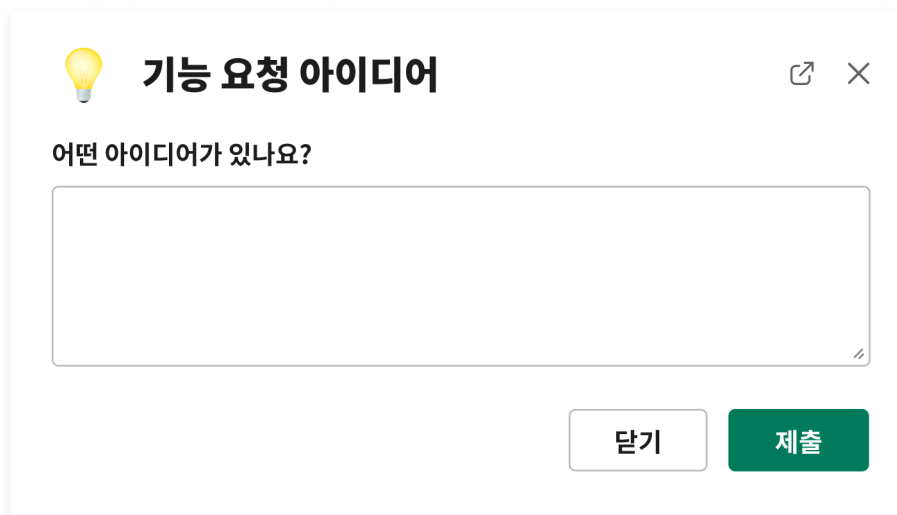
팀 채널에 뜨는 일별 또는 주별 리마인더를 만들고 모두에게 해당 메시지에 대해 스레드로 답글을 게시하도록 하거나 몇 가지 주요 질문 및 평가에 팀의 답변을 집중시킬 수 있는 빠른 양식을 만들 수 있습니다.



## 마찰 없는 피드백 양식 작성

기발한 아이디어는 개발자뿐 아니라 회사에서 일하는 누구에게서나 나올 수 있습니다. 따라서 아이디어를 수집하는 방법을 가능한 쉽게 만들었습니다.

엔지니어링팀은 워크플로 빌더를 사용하여 팀원들이 아이디어나 잠재적인 버그를 유기적으로 논의할 수 있는 채널을 위해 양식을 만듭니다. 이 양식에는 한두 가지 질문만 있어 간단합니다. 이렇게 하면 자동으로 훌륭한 아이디어나 눈에 띄는 문제를 Jira 티켓 또는 Asana 작업으로 공식화할 수 있습니다.



**기능 요청 아이디어**

어떤 아이디어가 있나요?

닫기 제출

## 팀원이 참여하는 투표 진행(예: 해커톤)

Slack의 고객 중 한 곳에서 워크플로 빌더를 활용하는 아주 현명한 방법을 찾았습니다. Slack을 사용해 사내 해커톤을 열고 우승자에 대한 투표를 진행하는 것입니다.

투표 과정의 시작은 해커톤 개최자가 개발자 채널에 지침을 게시하여 멤버에게 특정 이모티콘을 사용해 투표가 시작되었음을 알리는 것입니다. 이모티콘으로 반응한 사람은 Slack 메시지를 통해 자동으로 투표 양식을 받게 됩니다. 이후 빠른 투표 합산을 위해 투표 결과가 CSV 파일로 자동으로 다운로드됩니다.





## 새 버그 보고서 플래그 지정 및 추적

새로운 기능 아이디어와 마찬가지로, 새 버그도 고객이나 동료에 의해 발견될 수 있습니다. 따라서 Slack에서는 Slack을 사용하는 모두가 Slack을 떠나지 않고도 새로운 문제를 생성하고 해결책을 추적하도록 지원하고 있습니다.

먼저, 엔지니어링팀은 #ios-bugs와 같은 전용 채널을 설정한 다음, 채널에서 표준화된 버그 보고용 워크플로를 게시합니다. 이렇게 하면 버그 보고 프로세스에서 “Jira 문제 생성하기”를 자동화된 단계로 추가할 수 있습니다.

 **Jira 문제 생성하기** ×

**프로젝트 선택**

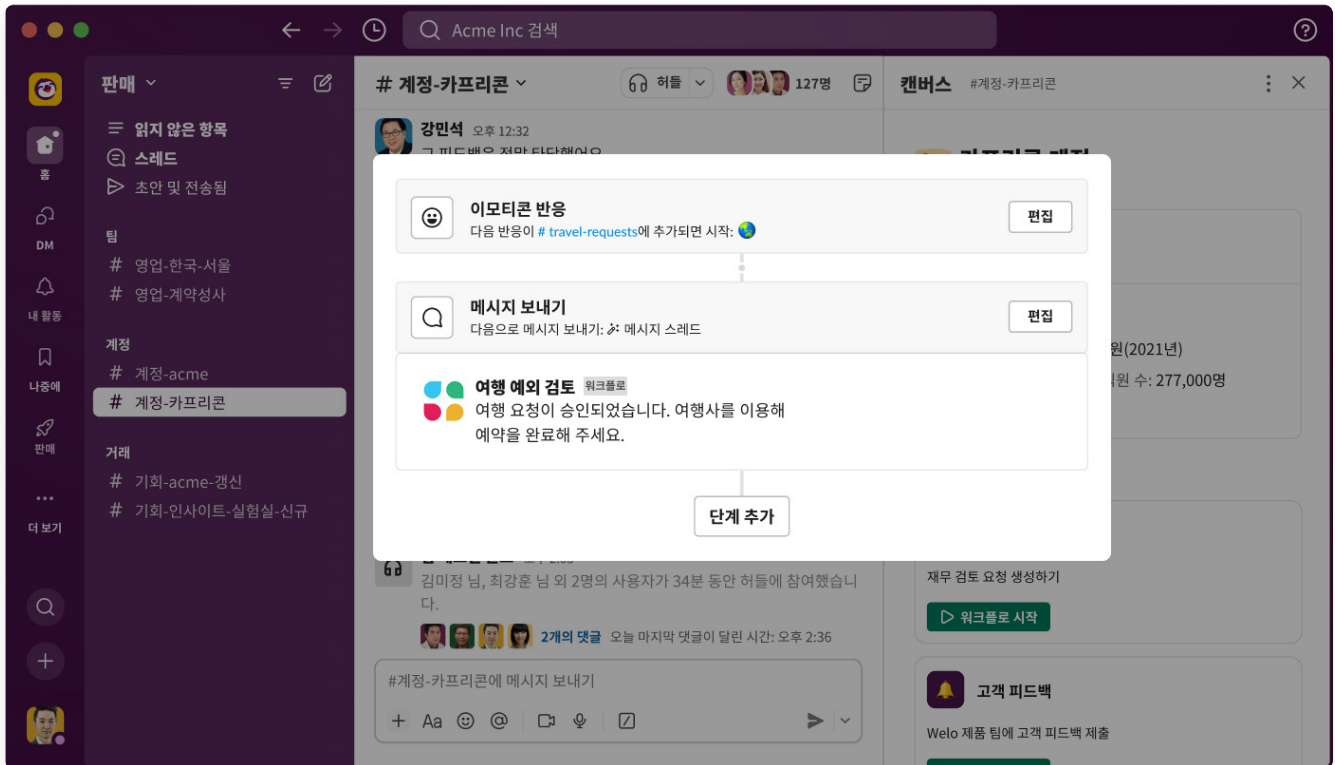
**문제 유형 선택**

Jira를 사용하고 있지 않다고요? 그래도 괜찮습니다. 워크플로 빌더는 자주 사용되는 다양한 버그 추적 도구들과 **통합**되며, 아니면 간단히 Slack 채널에서 문제를 추적할 수도 있습니다.



## 이모티콘으로 작업 착수

워크플로는 이모티콘처럼 다양한 방식으로 트리거될 수 있습니다. 요청을 “접수”할 때 이모티콘을 사용하면 요청자에게 양식을 보내는 워크플로를 자동으로 실행할 수 있습니다. 다음은 여행 요청의 예입니다.

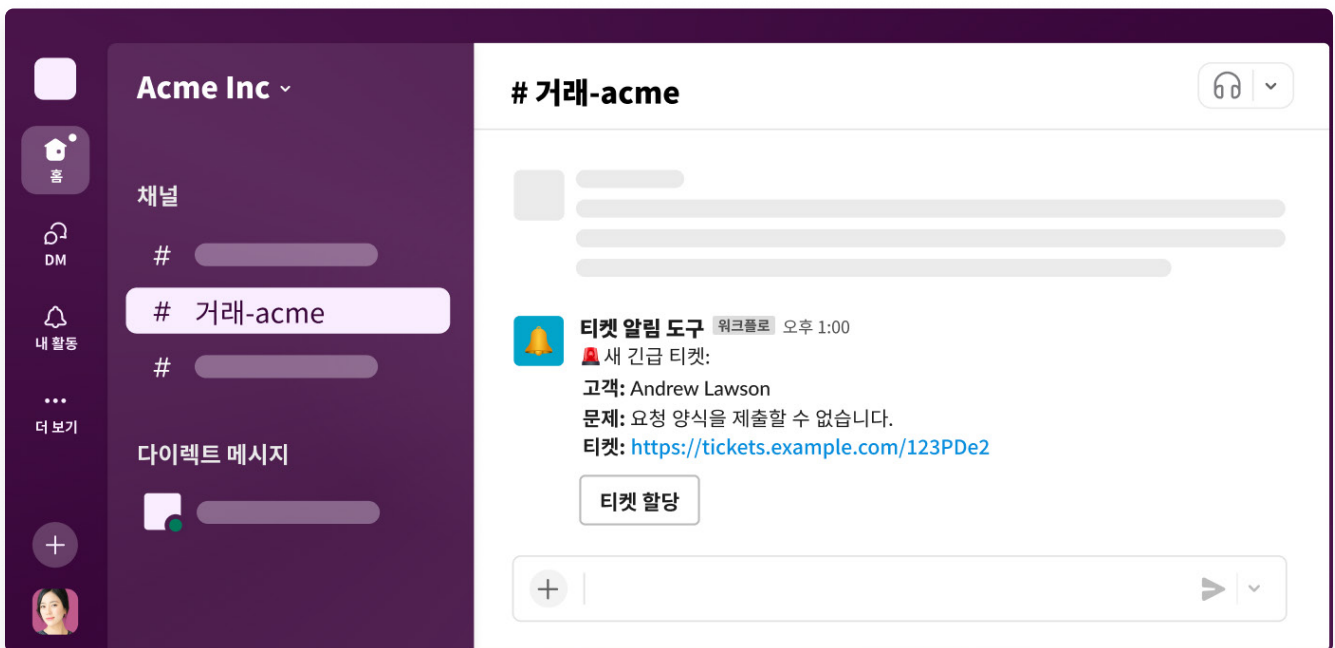


이렇게 트리거들을 하나로 묶는다는 것은 팀을 위한 아주 복잡한 앱을 단 몇 분 만에 워크플로 빌더로 만들 수 있다는 의미입니다.



## Slack에 통합되지 않은 앱에 웹후크 사용

저희 Slack은 클라우드 서비스를 이용하여 업무를 관리하는 여러 소프트웨어팀으로부터 그들이 선택한 벤더들이 아직 Slack으로 업데이트를 쉽게 보내는 방법을 갖고 있지 않다는 얘기를 들었습니다. 위와 같은 서비스들은 웹후크를 사용하는 경우가 많습니다. 웹후크를 사용한다면 서버, 시스템, 호스트에서 **수신되는 메시지를 관리하는 데 워크플로를 활용**할 수 있습니다. 워크플로 빌더를 활용해 서비스가 다운되거나 다른 시스템의 상태 변화에 대한 업데이트가 있을 때 알림을 받아 보세요.



# IT용 워크플로

## 버그 검색 및 수정

Roku는 Slack의 워크플로 빌더를 사용하여 유지 보수 요청에서부터 기술 버그 보고와 직원 온보딩에 이르기까지 모든 작업을 자동화하는 노코드 워크플로를 만듭니다.

신입 사원이 팀에 합류하면 오리엔테이션 워크플로는 시작 방법에 대한 단계를 안내하고 업무에 대한 중요한 리소스와 정보를 제공합니다.

또 워크플로는 기술 버그를 엔지니어에게 자동으로 보고할 때도 사용됩니다. “Roku TV를 사용하고 있고 오류가 발생하는 경우 휴대전화에서 Slack을 열고 ‘버그 제출’을 눌러 이를 보고할 수 있습니다.”라고 Roku의 선임 엔터프라이즈 애플리케이션 관리자인 Tristan Cary는 말합니다. “워크플로에서 Roku의 엔지니어에게 버그를 살펴 문제를 파악하라고 알리는 티켓을 트리거하거든요.”

## 데이터 수집 표준화

문제 해결은 속도가 가장 중요하며, 비효율성은 프로세스의 속도를 늦춥니다. 그렇기 때문에 온라인 가정용 가구 회사인 Wayfair는 재고 문제 관리에 Slack과 워크플로 빌더를 사용합니다.

많은 Slack 고객과 마찬가지로 Wayfair는 Slack 채널을 사용하여 문제 보고 내용을 수집합니다. 사이트 전체에서 재고를 관리하는 약 50명의 사람으로 구성된 재고 부문 이해 관계자들은 워크플로를 시작하여 종종 시간에 민감한 문제를 보고할 수 있습니다. 문제가 제출되면 대기 중인 IT팀원에게 문제를 알리는 메시지를 채널에 자동으로 올립니다.

하지만 여기서 진짜 마법이 시작됩니다. Wayfair는 또한 IT팀이 특정 이모티콘으로 간단히 응답하여 이 메시지에 작업을 수행할 수 있는 워크플로를 구현하였습니다. 즉, 연동된 Google 스프레드시트를 업데이트하고 Slack 채널의 모든 관련 데이터를 모으는 자동화된 워크플로를 트리거합니다. 그 결과, Wayfair는 각 Slack 보고서로 바로 연결되는 링크가 있는 중앙 집중화되고 쉽게 액세스할 수 있는 Google 스프레드시트를 갖게 되어 채널을 스크롤하고 검색해서 정보를 모으는 필요를 없앴습니다.

이 간단한 자동화를 통해 팀은 일주일에 두 시간을 절약합니다. Wayfair는 워크플로 빌더를 사용하여 수동 검색을 줄이고 일관된 보고가 가능해 조직에 원활한 경험을 제공합니다.



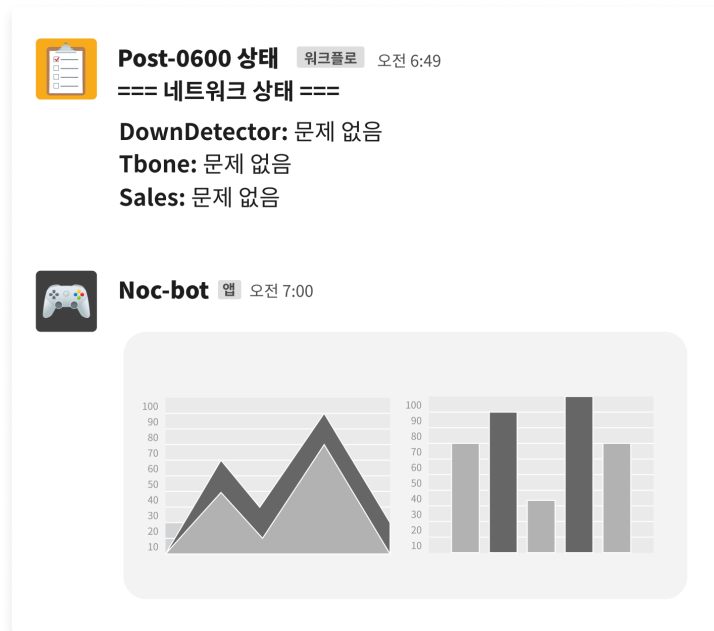
## 연중무휴 글로벌 네트워크 운영 유지

글로벌 게임 플랫폼의 네트워크 운영을 유지 관리할 때는 속도가 매우 중요하며, 약간의 자동화도 도움이 될 수 있습니다. 이것이 **소니 인터랙티브 엔터테인먼트**가 650개의 워크플로를 구축하여 전 세계 2천 명의 PlayStation 엔지니어를 지원하는 Slack 채널을 관리하는 이유입니다.

예를 들어 회사의 네트워크 운영 센터팀이 자주 묻는 질문에 대한 자동화된 답변을 트리거하는 워크플로를 구축하여 요청에 소요되는 시간을 단축하였습니다. 또 다른 자동화된 워크플로는 채널에 24시간 내내 3시간마다 네트워크 상태 보고서를 전송해 경영진 이해관계자들이 Slack을 떠나지 않고도 네트워크 상태에 대한 정보를 계속 얻을 수 있습니다.

“Slack은 저희 팀이 엔지니어를 지원하고 네트워크를 디지털 방식으로 운영하는 방식에 대한 효율성을 높이는 데 핵심적인 역할을 합니다.”라고 네트워크 운영 센터의 선임 관리자인 Nick Gratton은 말합니다. “이를 통해 PlayStation 네트워크 성능을 연중무휴로 유지 관리하여 게이머에게 더 나은 경험을 제공할 수 있습니다. 저희 분야에서는 매 순간이 중요합니다. 그리고 Slack으로 많은 프로세스를 쉽게 자동화할 수 있게 되면서 적어도 연 평균 400시간 이상을 절약할 수 있게 되었어요.”

“팀은 ServiceNow, Jira, Jenkins, BigPanda와 같은 핵심 앱과의 통합 덕분에 올바른 사람들에게 관련 데이터를 쉽게 내보내고 스프레드에서 정보의 일관성을 유지하여 더욱 정보에 입각한 의사 결정을 내릴 수 있습니다.”라고 덧붙입니다.



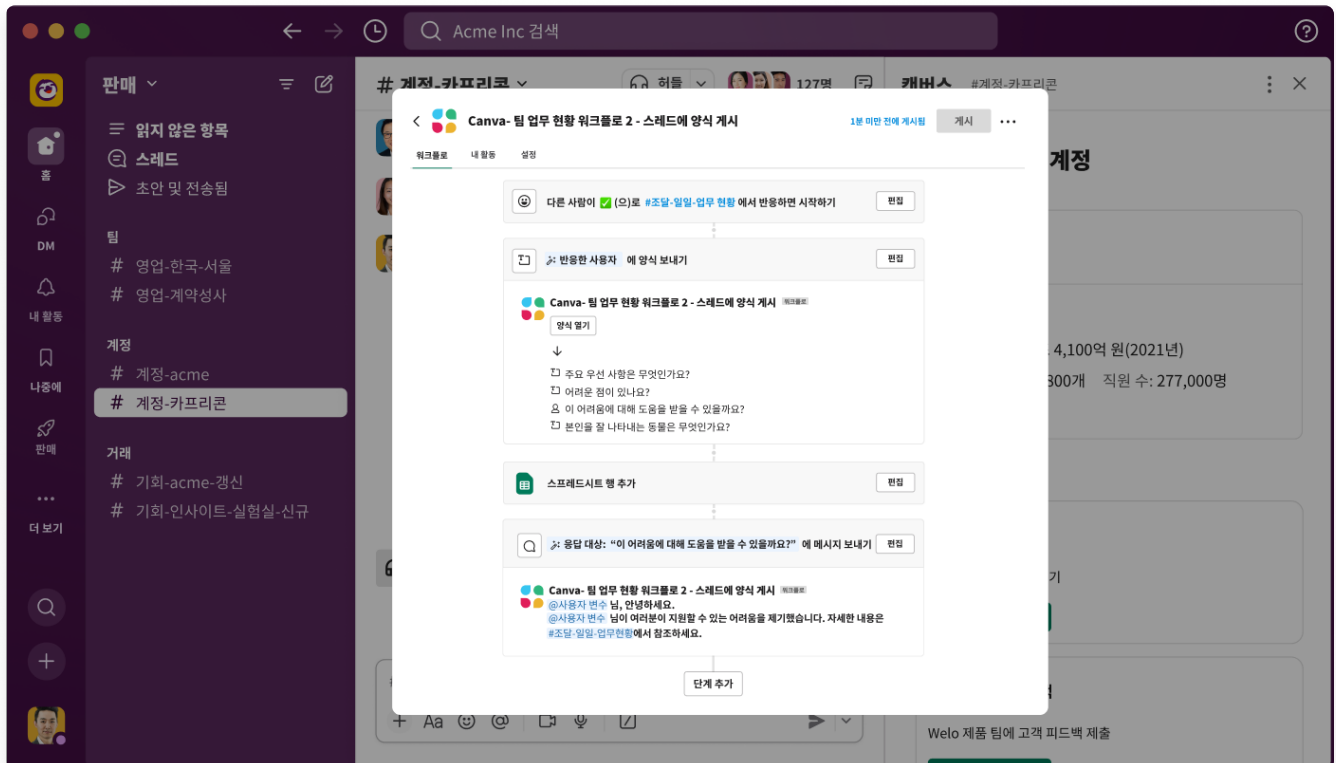
# 모든 팀을 위한 일반 워크플로

## 시간대 또는 업무 시간과 관계없이 팀의 일관성 유지

온라인 그래픽 디자인 플랫폼인 **Canva**는 워크플로를 통해 상태 업데이트를 비동기식으로 공유하여 회의 시간을 단축합니다.

**Canva의 재무팀**은 워크플로 빌더를 통합하기 전에는 일주일에 평균 1.5시간을 업무 현황 회의에 사용했고 팀 전체로 보자면 이는 일주일에 최대 67.5시간에 달합니다.

여러 우선순위와 시간대를 넘나들며 빠르게 성장하는 팀으로서 “초대형 목표”를 달성하는 데 더 많은 시간을 할애하면서 더 많은 비동기식 대화 및 의사결정을 내릴 수 있는 방법이 필요했습니다. Canva는 이 문제를 어떻게 해결했을까요? 해답은 바로 Slack에 **미리 구축된 워크플로**입니다.



## 모든 팀을 위한 일반 워크플로

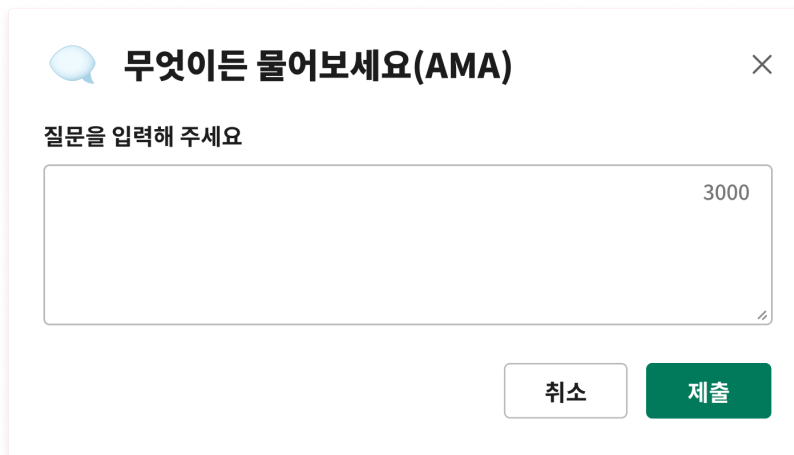
“이제 재무팀은 워크플로 빌더로 일주일에 딱 5분만 할애해 업무 현황을 업데이트합니다.”라고 Canva의 조달 운영 담당인 Chantal Plank는 말합니다. “팀 전반에서 일주일에 총 63.75시간을 절약함으로써 비중 있는 프로젝트에 집중할 수 있고 이를 통해 팀은 물론 전 세계 커뮤니티에 가치를 더할 수 있습니다.”

Canva 직원들은 워크플로 빌더를 사용하여 회의에 허비하는 시간을 줄이고, 의미있는 업무에 집중하며 정보를 공유하고 팀의 유대감을 높이는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다. 그 결과, 팀의 참여도, 생산성, 효율성이 높아지고 함께 문제를 해결할 수 있는 부서 간 파트너십이 조성되고 앱 통합과 채널 내 커뮤니케이션을 통해 업무 맥락 전환이 줄어들었습니다.

## 직원들과 Q&A 진행

Slack에서 가장 자랑스럽게 생각하는 것 중 하나는 매달 열리는 전체 회의에서의 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 Slack에서는 궁금한 것이 많은 멤버들에게 #all-hands-and-events 채널에 참여하도록 요청하고 있습니다. 이 채널 상단의 ⚡ 워크플로 버튼을 클릭하면 “질문이 있어요” 워크플로가 트리거되어 다음과 같은 질문 제출 양식이 표시됩니다.



무엇이든 물어보세요(AMA) ×

질문을 입력해 주세요

3000

취소 제출

질문이 제출되면 비공개 채널로 전달됩니다. 여기서 내부 커뮤니케이션팀이 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.



## 법무 검토 간소화

Slack의 법무팀은 마케팅 자료 또는 기타 커뮤니케이션 자료, 가령 이 전자책을 게시하기 전에 잠재적인 법적 문제를 찾아내려고 합니다.

법무팀은 워크플로 빌더를 통해 요청을 수집 및 표준화하고 주요 리마인더를 돌리며 승인 속도를 높이는 간단한 검토 프로세스를 만들었습니다.

### 콘텐츠 법무 검토

콘텐츠 제목

콘텐츠 링크

선제적으로 플래그 지정하고자 하는 잠재적 문제는?

콘텐츠의 대상 고객은?

마감 기한

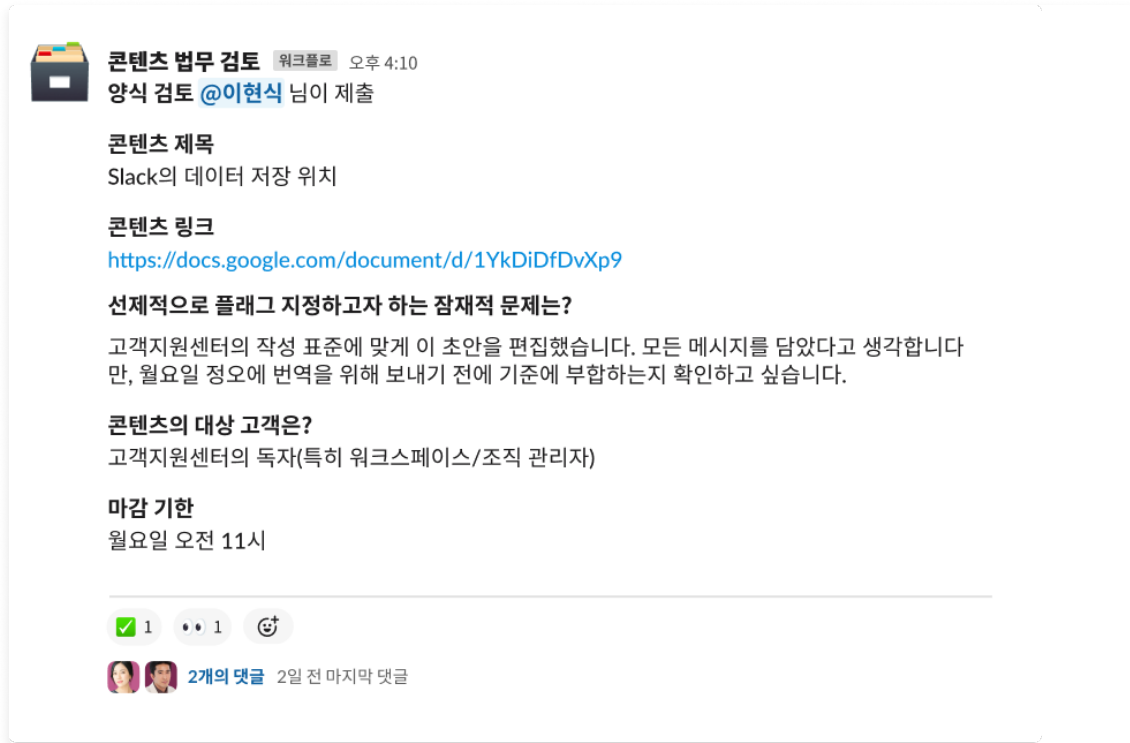
닫기 제출

위의 양식은 전용 **#content-legal-review** 채널에서 시작되며, 더 많은 사람들이 볼 수 있도록 채널에 결과가 자동으로 게시됩니다.

동시에 요청자는 플래그가 지정되는 몇 가지 일반적인 문제를 알리는 중요한 다이렉트 메시지를 받게 되어 법무팀이 검토하기 전에 사전에 필요한 내용을 먼저 편집할 수 있습니다.







이렇게 하면 법무팀의 팀원은 메시지에 🗒️ 이모티콘을 입력하여 “이를 접수하고” 요청자에게 검토 중임을 알릴 수 있습니다. 검토가 완료되면 승인자는 ✅ 이모티콘을 추가합니다. 그 동안 질문이나 필요한 변경 사항을 스레드에서 소통하게 됩니다.

Slack의 다른 많은 팀들도 이와 유사한 요청 워크플로를 사용합니다. 예를 들어 소셜미디어팀은 콘텐츠 요청을 위해 워크플로를 사용하고 디자인 팀에서는 브리핑에 워크플로를 사용합니다.

## 신입 사원에게 Slack의 고유한 문화 알려주기

Slack 제품 교육은 온보딩 경험의 핵심적인 부분입니다. Slack에서는 모든 신입 사원이 Slack을 다운로드하여 시작하고 로그인하고 워크스페이스를 최적화하는 방법을 알 수 있도록 맞춤형 설명서를 개발하였습니다.

Slack에서는 모든 직원이 고객과 팀에게 최고의 서비스를 제공하는 데 필요한 리소스를 포함한 온보딩 캔버스를 포함한 프로세스를 자동화하였습니다. 캔버스에서 관리자는 1주 차에 완료해야 할 항목들의 체크리스트, 버튼 한 번만 클릭하면 참여할 수 있는 여러 채널, 검토해야 할 교육 동영상이나 읽어야 할 파일 등을 포함시킬 수 있습니다. 또 관리자는 Slack을 떠날 필요 없이 업무용 전화를 요청하거나 다른 부서 사람들과의 화상 통화를 설정하는 등 업무 완수를 위한 워크플로를 추가할 수도 있습니다.



# 지금 바로 시작하기

이런 기본 기능들을 사용하여 팀의 시간을 절약하고 업무 속도를 높이는 다양하고 흥미로운 워크플로를 구축할 수 있습니다. 여기서 강조된 온디맨드 요청을 훨씬 뛰어넘는 다양한 워크플로까지 가능합니다. Slack은 모두를 위해 더 간단하고 강력한 자동화가 가능한 워크플로 빌더를 설계하였습니다. 이제 완전히 새로운 영역의 자동화 가능성을 통해 몇 번의 클릭으로 도구를 더욱 쉽게 연결하고 팀이 일하는 동안 원활하게 워크플로를 가져오고 Slack에 호스팅된 앱으로 더욱 심층적인 맞춤 설정이 가능해졌습니다.

워크플로 빌더에 대해 자세히 알아보려면 [예정된 또는 온디맨드 웨비나](#) 를 확인하거나 오늘 [시간을 절약하는 자신만의 자동화 구축을 시작](#)해 보세요. 🌈



## Slack에 대한 정보

Slack의 사명은 일하는 이들의 삶을 더 간편하고 즐겁고 생산적으로 만드는 것입니다. Slack은 고객사들이 노코드 자동화로 모두의 역량을 강화하여 성과를 높일 수 있는 생산성 플랫폼으로서 검색과 지식 공유를 원활하게 만들고 팀이 함께 일을 진행하면서 연결되고 더 참여할 수 있도록 지원합니다. Salesforce의 일부로 Slack은 Salesforce Customer 360에 긴밀하게 통합되어 영업 팀, 서비스팀, 마케팅팀 전반의 생산성을 향상합니다. Slack에 대해 자세히 알아보고 무료로 시작하려면 [slack.com/intl/ko-kr/](https://slack.com/intl/ko-kr/)을 방문하거나 **@SlackHQ**로 문의하세요.



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