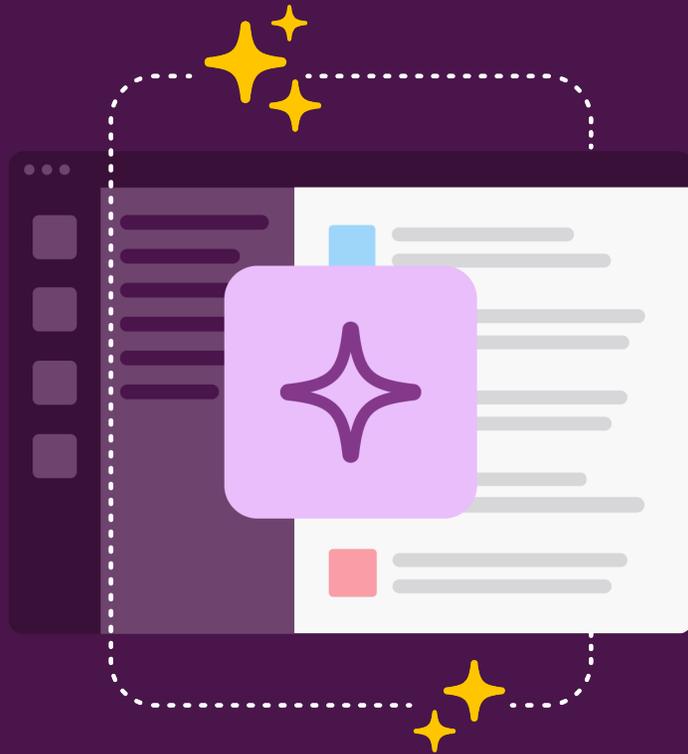


# Slack AI를 통해 조직 내부 지식으로 생산성을 높이는 방법



# 목차

소개	3
<b>Slack에서 데이터의 잠재력을 최대한 활용할 수 있게 해 주는 AI</b>	4
<b>AI 기반의 시간 절감 도구</b>	6
대화 요약	6
검색 답변	8
한 눈에 정리	10
<b>훌륭한 말로 들리지만, 안전한가요?</b>	12
데이터에 대한 액세스를 사용자가 제어	12
사용자가 결과를 직접 확인	12
<b>Slack에서 바로 사용 가능한 더 많은 AI 도구들</b>	13
<b>이는 시작에 불과합니다</b>	14



# 소개

AI가 Slack에 출시되었습니다.

비즈니스를 위한 Slack의 가장 강력한 기능 중 하나는 모든 프로젝트, 데이터, 대화, 즉 직원들이 매일 업무를 가장 잘 수행하는 데 필요한 축적된 지식을 한데 모은다는 점입니다. 기본으로 내장된 AI 기능의 출시와 함께, 업무용 AI 기반 대화형 인터페이스인 Slack에서 새롭고 사용하기 쉬운 방식으로 이 모든 정보를 활용할 수 있습니다.

## 이 전자책에서는 다음에 대해 알아봅니다.

- 데이터를 최대한 활용할 수 있도록 도와주는 Slack의 강력하고도 새로운 AI 기능
- 데이터 보호를 위해 Slack이 설계한 방식
- 모든 AI 기능을 구축할 때 Slack에서 신뢰가 가장 중요한 가치인 이유

“지난 10년 동안 Slack은 사람, 앱, 시스템을 한 곳에 모아 업무 방식에 혁신을 가져왔죠. Slack AI를 통해 이 혁신을 한 차원 더 발전시킬 수 있게 되어 기쁩니다. 새로운 AI 기능을 통해 고객은 Slack에 축적된 지식에 액세스하여 더 스마트하게 일하고 더 빠르게 움직이며 진정한 혁신과 성장을 이루는 일에 시간을 할애할 수 있습니다. 생성형 AI 시대에 Slack은 비즈니스의 모든 부분을 연결하여 팀 생산성을 극대화하는, 신뢰할 수 있는 대화형 플랫폼입니다.”



**Denise Dresser**  
CEO  
Slack



# Slack에서 데이터의 잠재력을 최대한 활용할 수 있게 해 주는 AI

기존의 업무 방식에는 많은 비용이 듭니다.

일례로, 직원들이 중요한 비즈니스 의사 결정에 대한 정보를 얻지 못하면 생산성에 큰 타격을 받습니다. **Gartner의 최근 연구**에 따르면, 디지털 근로자의 47%가 업무를 효과적으로 수행하는 데 필요한 정보를 찾는 데 어려움을 겪었으며, 직원의 32%는 인식 부족으로 인해 **잘못된 결정을 내린 것**으로 나타났습니다.

비즈니스를 진행한 내역을 통해 어떤 프로젝트나 정책에 대한 정보를 즉시 파악할 수 있다면 업무 효율성을 얼마나 더 높일 수 있을까요? Slack의 도구와 인공지능 기능을 사용하면 바로 효율성을 높일 수 있습니다.

Slack의 목표는 언제나 사용자의 업무 환경을 더 간편하고, 더 즐겁고, 더 생산적으로 만드는 것입니다. 대화를 한 곳에 모으고, 주요 비즈니스 앱들에 자동화를 탑재하고, 모든 팀에 성과에 기반한 생산성을 높임으로써 이 목표를 실현하고 있습니다. Slack에서 직원들은 **채널**이나 다이렉트 메시지로 주제와 프로젝트에 대해 토론하고, 실시간으로 논의해야 할 때는 **히들**에 참여하고, 비동기식으로 소통해야 할 때엔 **클립**을 녹화하고, **워크플로**를 통해 바쁜 업무를 자동화합니다. Slack은 Sales Cloud, Service Cloud, Tableau와 같은 Salesforce 앱과 Workday, Jira, Google Drive와 같은 타사 앱 등 즐겨 사용하는 도구와 통합되어 비즈니스 프로세스를 진행해 나갑니다.

**47%**

디지털 근로자가 효과적인 업무 수행에 필요한 정보를 찾는 데 어려움을 겪은 비율

**32%**

인지가 부족해 잘못된 결정을 내린 직원의 비율

출처: **Gartner**



## Slack에서 데이터의 잠재력을 최대한 활용할 수 있게 해 주는 AI

Slack의 채널 기반 모델은 공유되고 투명한 정보 저장소를 구축하도록 지원합니다. Slack 워크스페이스 내의 모든 메시지, **캔버스**, 클립은 검색 가능한 지식의 금광을 만드는 데 기여합니다. 업무에 정보를 제공하는 축적된 지식은 시간이 지남에 따라 더 많은 사람들이 자신의 전문 지식을 제공하면서 그 가치가 배가됩니다. 그 결과 조직의 모든 팀, 프로젝트, 주제에 대한 정보의 세계가 형성됩니다.

Slack의 지능형 **검색** 기능으로 이 모든 축적된 정보 내역을 쉽게 검색할 수 있습니다. 직원들이 더 많은 정보와 데이터를 쉽게 이용할수록 최고의 업무 성과를 낼 수 있는 역량을 갖추게 됩니다. 사용자 설문 조사에 따르면 Slack은 이미 팀의 성과 달성에 다음과 같이 기여하고 있습니다.<sup>1</sup>

**36%**

생산성, 의사 결정 속도, 참여율, 협업 속도 향상 비율

**35%**

프로세스 자동화를 통해 더 절감된 시간

<sup>1</sup> 출처: **FY24 고객 성공 지표**

이제 생성형 AI의 강력한 기능을 통해 생산성을 한 차원 높이고 회사에 더 많은 가치를 창출할 수 있습니다. 팀이 실제 성과를 창출하는 데 필요한 정보를 검색, 요약, 활용할 수 있도록 업무 흐름에 내장된 직관적인 AI 경험, Slack AI를 소개합니다.

Slack 워크스페이스에 AI 기능을 추가하면 팀은 탭 한 번으로 회사의 지식을 활용하며 잠재력을 최대한 발휘할 수 있습니다. 대화 요약 기능을 통해 훑어보기 쉬운 요약과, Slack 전반의 정보로부터 추출한 질문에 대한 맞춤형 답변을 통해 몇 초 만에 내용을 쉽게 따라잡을 수 있습니다. 사용자 전반에 걸쳐 이런 생산성 향상이 커지면 기하급수적인 효율성을 달성하여 조직은 소중한 시간을 절약할 수 있습니다.



# AI 기반의 시간 절감 도구

비즈니스 경영진은 **인공 지능이 수익에 영향을 미칠 수 있다는 것**을 인지하고 있습니다. Slack의 **인력 지수(Workforce Index)에 따르면** 경영진의 94%가 업무에 AI를 통합하는 것이 시급한 과제라고 생각하지만, 사무직 직원 5명 중 1명만이 조직에서 이런 전략을 실제로 채택했다고 답했습니다. Slack은 이 전환이 더 쉽게 이루어지도록 지원합니다.

Slack은 개방형 프롬프트에 신경 쓸 필요 없이 쉽게 AI의 지원을 받을 수 있는 직관적인 안내 환경을 설계했습니다. 이미 업무가 진행되는 공간에 도구를 내장함으로써 업무 방식을 크게 바꾸거나 다른 애플리케이션에 로그인할 필요 없이 AI의 가치를 즉각적으로 얻을 수 있습니다.

## 지금 Slack AI에 가입하세요

대화 요약, 검색 답변, 한 눈에 정리를 사용하여 팀의 집단 지식을 최대한 활용하세요.

새로운 AI 기능은 이제 구매 가능한 모든 유료 플랜에서 사용할 수 있으며 영어, 스페인어 또는 일본어로 이용할 수 있습니다. 추가 언어로도 곧 지원될 예정입니다.

**지금 바로 영업팀에 문의하여 Slack의 AI 기능이 귀사에 어떻게 도움이 될 수 있는지 알아보세요.**

## 대화 요약

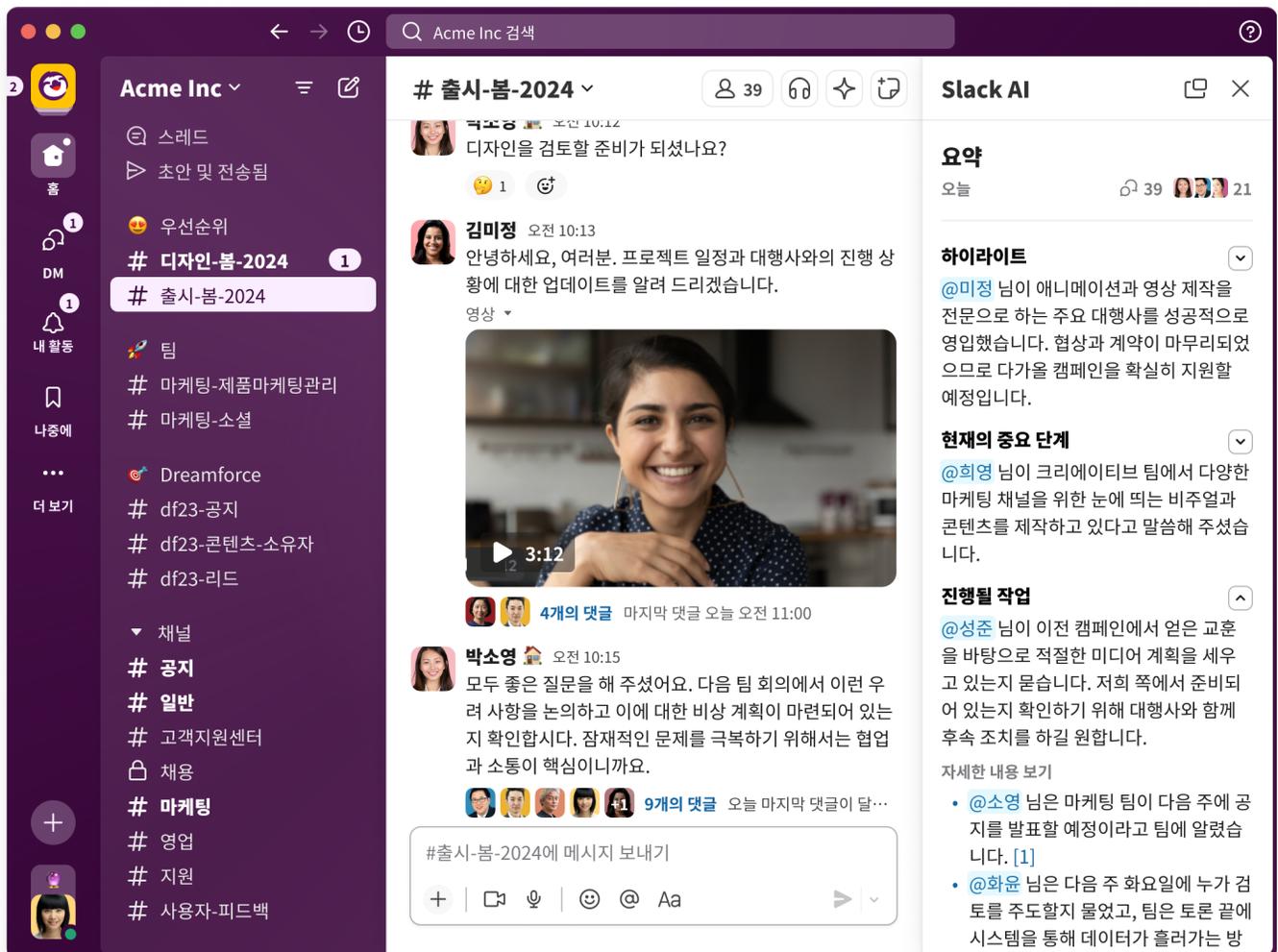
프로젝트 도중에 참여하는 경우를 생각해 보세요. 여러 문서를 뒤지거나 이미 여러 번 받았을 지 모를 질문으로 팀원들을 괴롭히는 대신, 모든 정보를 채널에서 찾을 수 있습니다. 디지털 탐정이 될 필요 없이 가장 중요한 주제들을 파악할 수 있다고 상상해 보세요.

대화 요약 기능을 사용하면 한 번의 클릭으로 채널과 스레드에서 무엇이 중요한지 파악할 수 있습니다. 최근 읽지 않은 메시지를 따라잡거나 지난 7일 또는 기타 다른 날짜 범위에 일어난 일들을 요약하여 자세히 살펴볼 수도 있습니다. 예를 들어, 제품 출시 채널에서 주요 주제와 작업들을 즉시 확인할 수 있으며 해당 채널에서 더 자세히 살펴볼 수 있습니다.



## 대화 요약을 통해 팀은 다음 작업들을 빠르게 해낼 수 있습니다.

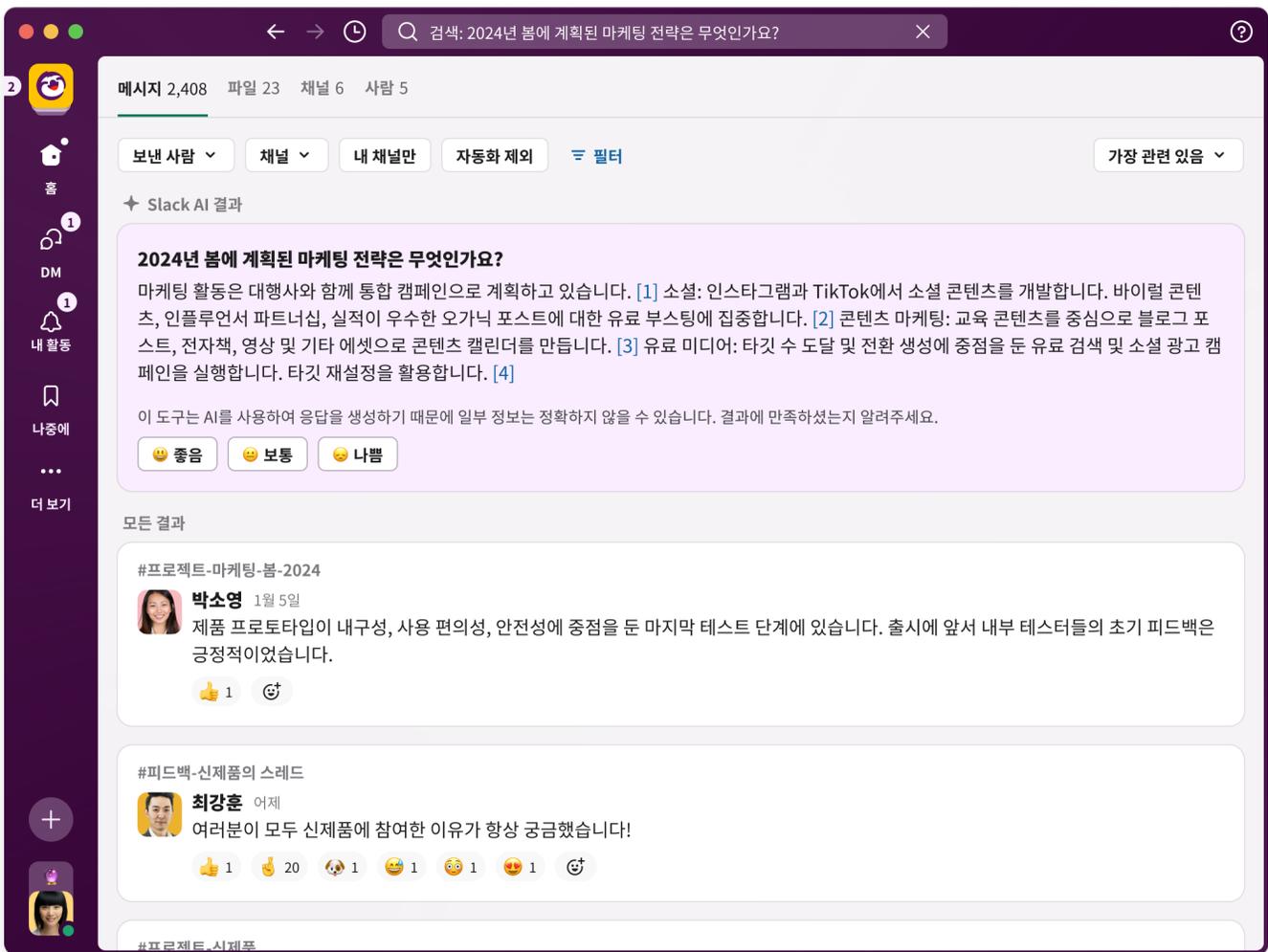
- 신규 프로젝트 추진 속도 향상
- 휴가 기간 동안 밀린 내용 따라잡기
- 계정 채널에서 고객 관련 최신 정보 파악
- 문제 채널의 후속 조치 요약 개요
- 정보에 기반한 고객 중심의 의사 결정



## 검색 답변

간편한 검색은 엔터프라이즈 워크스페이스에 필수적입니다. Slack에 모든 데이터가 저장되어 있다는 것은 직원들이 보다 정확한 정보를 바탕으로 업무에 대한 의사 결정을 내릴 수 있음을 뜻합니다. Slack의 검색 기능이 더욱 강력해졌으며, 원하는 정보를 찾기 위해 프롬프트 엔지니어가 될 필요도 없습니다. Slack은 사용자가 원하는 답변을 찾을 수 있는 용어를 정확히 표현하는 방법을 늘 알지는 못한다는 사실을 잘 알고 있습니다.

AI 기반 검색을 사용하면 대화식으로 질문하고 관련도 높은 Slack 메시지를 기반으로 명확하고 간결한 답변을 얻을 수 있습니다. 예를 들어 새로운 프로젝트에 대해 알아볼 때 검색 답변을 통해 사용자는 프로젝트의 목표, 관련된 주요 이해관계자 등을 빠르게 파악할 수 있으며 이 모든 검색 결과는 사용자에게 익숙한 기존 검색 결과에 우선하여 시각적으로 구분된 요약으로 표시됩니다.



## 검색 답변을 사용해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 신규 프로젝트 정보 확인
- 회사 정책에 대한 최신 정보 확인
- 내부 주제 전문가 찾기
- 팀 프로세스 파악
- 이전 경험으로부터 인사이트 수집

**97분.**

Slack AI로 매주 절약할 수 있는 평균 시간

출처: Slack AI 기능에 대한 시범 운영 중 내부 분석을 기반으로 함(채널 한 눈에 정리, 스레드 요약, AI 검색 답변)

“시범 운영 프로그램을 운영하는 동안 저희는 Slack AI가 비즈니스에 가져올 수 있는 엄청난 생산성 향상을 직접 경험했습니다. Slack AI를 통해 직원들의 업무 속도를 기하급수적으로 높일 수 있었습니다.”



**Zach Hyman**  
Co-CEO  
SpotOn

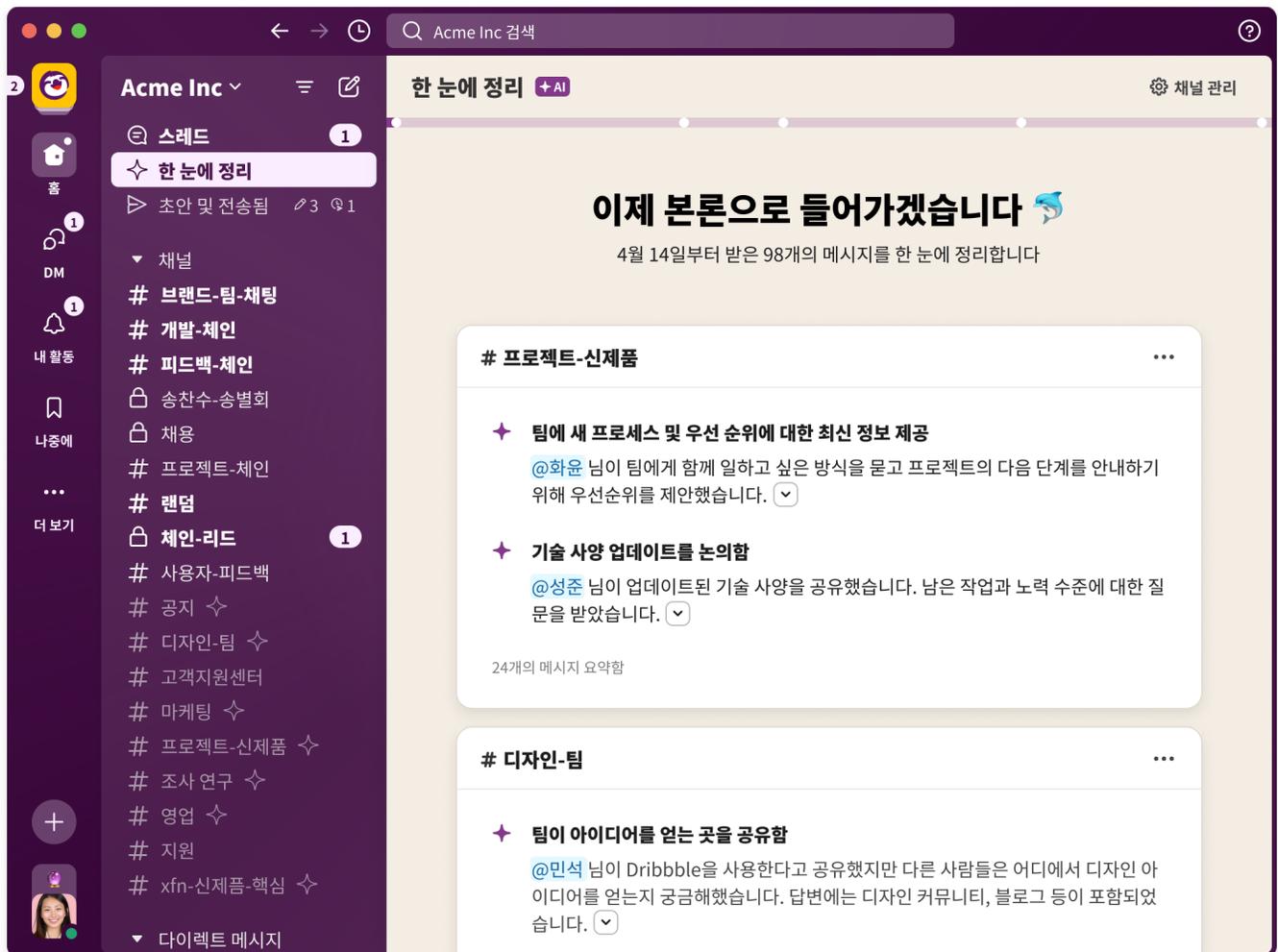


## 한 눈에 정리

Slack 채널에서 일어나는 모든 일을 파악하는 것은 쉽지 않은 일임을 모두가 익히 잘 알고 있습니다. 그렇다면 관심 있는 모든 채널에 대한 요약으로 하루를 시작할 수 있다면 어떨까요?

제대로 파악하고 싶지만 시간이 없어 그러지 못하는 채널에 대해 매일 아침 요약을 한 눈에 정리로 생성할 수 있습니다. 월요일에 한 눈에 정리에 채널을 추가하면 화요일 아침의 한 눈에 정리 섹션에는 해당 채널의 월요일에 올라온 메시지들에 대한 요약이 포함됩니다. 또 한 눈에 정리된 채널을 음소거하여 채널에서 이루어지는 일들을 놓치지 않으면서도 사이드바를 깨끗하게 정리할 수 있습니다.

한 눈에 정리를 사용하면 놓칠 수 있는 내용을 쉽게 확인할 수 있어 최우선 순위에 있는 일들에 집중할 수 있습니다. 요약하려는 채널을 선택하면 나머지는 Slack AI가 알아서 처리합니다.



**한 눈에 정리를 통해 다음 작업들을 수행할 수 있습니다.**

- 조직 전반의 최신 뉴스 파악
- 계정 채널의 고객 활동 모니터링
- 직원의 프로젝트를 추적하여 더 나은 지원 제공
- 나중에 따라잡을 수 있도록 채널 음소거



# 훌륭한 말로 들리지만, 안전한가요?

Slack과 Salesforce에서 가장 중요하게 생각하는 가치는 바로 신뢰입니다. 실제로 고객이 AI에 대해 가장 우려하는 것은 보안입니다. Slack은 AI 제품을 안전하고, 책임감 있고, 윤리적으로 구축하기 위해 온 힘을 다합니다. 의사 결정의 기준이 되는 일련의 **제품 가치**를 준수하고 고객의 신뢰를 유지하는 데 중점을 두고 있는 이유입니다.

## 데이터에 대한 액세스를 사용자가 제어

일부 회사가 고객 데이터를 자산으로 이용하여 모객하는 세상에서 Slack은 사용자 보안과 데이터 보호를 최우선으로 생각합니다. Slack의 새로운 AI 제품 기능은 Slack의 안전한 인프라 내에서 설계되어 사용자의 데이터는 사용자에게만 제공됩니다. Slack은 고객의 신뢰는 판매 대상이 아니라고 굳게 믿기 때문에 귀사의 정보를 상업적인 목적으로 판매, 대여 또는 사용하지 않습니다.

Slack은 LLM(대규모 언어 모델) 제공업체와 고객의 데이터를 공유하지 않으며 LLM을 학습시키는 데 고객의 데이터를 사용하지 않습니다. Slack AI는 Slack의 인프라에서 실행되며 고객이 Slack 자체에 기대하는 것과 동일한 **보안 관행 및 규정 준수 표준**을 준수합니다.

Slack의 전체 에코시스템은 높은 수준의 보안과 규정 준수를 고수합니다. Slack의 **Enterprise Key Management**는 고객이 암호화 키를 제어할 수 있도록 지원하며 고객이 원할 때 언제든지 액세스 권한을 취소할 수 있는 자율성을 제공합니다. 저희의 말만 믿을 필요는 없습니다. Slack의 규정 준수는 **타사 업계 전문가에게 감사를 받은 HIPAA, FINRA, FedRAMP, SOC 2와 같은 표준**을 준수합니다.

## 사용자가 결과를 직접 확인

Slack에서는 고객이 어떤 기술에 대해 신뢰하려면 항상 해당 기술의 무결성을 신뢰할 수 있어야 한다는 점을 잘 알고 있습니다. AI는 고객의 직원들의 판단력을 대체하지 않습니다. 대신 Slack은 AI 제품 기능을 투명하게 설계함으로 사용자가 중요한 정보를 들여다보고 결과를 독립적으로 검증할 수 있도록 합니다.



# Slack에서 바로 사용 가능한 더 많은 AI 도구들

Slack의 AI 기능은 세밀하면서도 강력합니다. 또한 현재 Slack 플랫폼에서 사용할 수 있는 검증된 타사 AI 앱들이 점점 더 늘어나고 있습니다. 가장 자주 사용되는 앱 중 하나는 **Slack Enterprise Grid** 사용자에게 제공되는 Anthropic의 대화형 챗봇인 **Claude**입니다.

Claude는 회사에서 동료에게 말 걸 듯 대화할 수 있는 다양한 정보를 가진 개인 비서처럼 작동합니다. Claude는 계정 계획, 계약 검토, 경쟁사 분석, 심지어 전략 수립과 같은 작업에 뛰어납니다. 이 챗봇은 당신의 대화를 기억하기 때문에 프롬프트를 구축해 작업을 시작하고 완료할 수 있습니다. 또 답변을 얻기 위해 다이렉트 메시지를 보낼 수 있고, 대화 내용은 비공개로 보관되므로 안심하고 사용할 수 있습니다.

Claude를 사용하는 방법은 간단합니다. 채널 및 그룹 메시지에서 @Claude를 태그하고 팀원에게 표시될 작업을 수행하도록 요청하기만 하면 됩니다.

## AI 기반 앱으로 작업할 수 있는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.

### Box:

Box에게 Box 파일에 대해 질문하고, 필요한 답변을 얻고, Slack의 업무 흐름으로 다시 돌아갑니다.

### PagerDuty:

PagerDuty Copilot을 Slack에 불러와 인사이트를 파악하고, 복원 경로를 제안하며, 팀의 문제 대응을 간소화합니다.

### Perplexity<sup>1</sup>:

주제를 구독하고 업데이트 내용을 Slack에 자동으로 연결하여 채널에서 공유를 통해 팀 토론을 촉진합니다.

### Notion:

Slack에서 링크가 공유되면 Notion AI 요약은 즉시 확인하여 문서와 위키의 정보를 대화로 가져옵니다.

<sup>1</sup> 출처: Perplexity의 새로운 Slack 앱은 이 전자책이 출판된 이후 정식 출시될 예정입니다. [여기](#)에서 확인해 보세요.



# 이는 시작에 불과합니다

Slack에서는 사용하기 쉬운 이 새로운 AI 도구를 출시하면서 무한한 가능성의 영역을 열고 있습니다. 업무를 더 간편하고 효율적으로 만들 수 있도록 설계된 몇 가지 강력한 기능으로 시작했지만, 앞으로 팀이 조직에 가치를 최대치로 가져올 수 있도록 지원하는 더욱 지능적인 기능들을 제공할 계획입니다.

이 AI 기능들을 직접 경험해 볼 준비가 되셨나요? [지금 Slack 영업팀에 문의하여 자세히 알아보세요.](#) 🌈



## Slack에 대한 정보

Slack은 매일 수백만 명의 업무가 이루어지는 새로운 세상으로, 모든 업계의 조직이 더 빠르게 움직이고 사명을 완수하도록 돕습니다. 대화와 협업을 중앙 집중화하고 비즈니스 프로세스를 쉽게 자동화하며 모든 직원의 생산성을 높이고 실질적인 성과를 도출할 수 있도록 모든 직원의 역량을 강화하는 신뢰할 수 있는 생성형 AI를 제공하는 업무용 AI 기반 플랫폼입니다. 또 Salesforce의 회사로서 Slack은 모든 Salesforce 솔루션과 긴밀하게 통합되어 풍부한 데이터와 인사이트를 업무 흐름에 직접 제공하여 영업, 서비스, 마케팅팀의 생산성을 높입니다. Slack에 대해 자세히 알아보고 시작하려면 [slack.com/intl/ko-kr](https://slack.com/intl/ko-kr)을 방문하거나 @SlackHQ에 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.