

# OLIVE YOUNG

## 올리브영이 Slack을 통합 관제센터처럼 사용하는 방법

“Slack은 언제 어디서나 동료들과 소통하고 모든 업무 맥락을 모을 수 있는 환경을 제공하는 디지털 통합관제센터 그 자체예요”

### CJ Olive YoungQA팀김세영

- 정보의 벽을 허물고, 협업의 문을 열다
- 업무를 간소화하는 Slack의 효율적인 알림 시스템
- 매끄러운 쇼핑 경험을 위한 팀워크를 만드는 올리브영만의 ‘위룸’

CJ올리브영(이하 올리브영)은 사람들에게 일상을 가꾸는 에너지와 영감을 제공하는 H&B(Health & Beauty) 선도 기업입니다. 1999년 국내 최초 H&B 스토어를 선보인 올리브영은 오늘날 1,350여 개의 오프라인 매장과 온라인몰을 연계하는 옴니채널 라이프 스타일 플랫폼으로 우뚝 섰습니다. 온·오프라인을 넘나들며 더 나은 삶을 위한 상품과 경험을 판매 중인 올리브영은 전 세계에 K-뷰티를 알리는 글로벌 H&B 브랜드로서도 입지를 다지고 있습니다.

고객과 시장보다 반 발짝 앞서 움직이며 트렌드를 이끄는 올리브영의 임직원들은 언제나 새로운 도전과 시도를 마다하지 않습니다. 그들은 수평적인 조직 문화를 토대로 더 나은 결과를 만들어 나가기 위해 자유롭게 소통하고, 문제와 이슈를 수면 위로 끌어올리는 데 거리낌이 없습니다.

올리브영은 테크 조직이 약 2년정도 선제적으로 Slack을 활용한 후에 2024년 8월 1일, 더욱더 경계 없이 협업하고 한계 없이 소통하고자 Slack을 전사적으로 도입했습니다.

“Slack의 도입으로 전국에 분포된 올리브영 매장과 다양한 조직 간의 소통이 훨씬 원활해졌습니다. 쉬운 채널 생성을 통해 각 조직에서 투명하고 열린 소통이 가능해졌으며, 이로 인해 협업의 효율성이 크게 향상되었습니다. 또한, 테크 조직은 Slack의 강력한 API 통합 기능을 통해 AWS, GCP, OCI 등 멀티클라우드 환경에서 통합 모니터링 및 알람 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 모던화된 DevOps 환경에서 서비스 장애에 대한 우려를 최소화하고, 보다 안정적인 운영이 가능해졌습니다.”

김환, 테크플랫폼센터장

Slack은 20개가 넘는 스쿼드로 구성된 올리브영의 임직원들이 더 효과적으로 업무에 임할 수 있도록 돕고 있습니다. 그중에서도 올리브영의 온라인, 오프라인 플랫폼 서비스를 높은 품질로 유지하기 위해 노력하는 QA(Quality Assurance) 팀을 만나, Slack 도입 이후 달라진 올리브영의 업무 풍경에 관한 이야기를 들어봤습니다.



### 정보의 벽을 허물고, 협업의 문을 열다

QA 팀은 장애 대응, 오류 검증, 테스트 등을 통해 옴니채널 전략의 중요한 한 축을 담당하는 온라인, 오프라인 플랫폼 서비스 환경의 품질을 지킵니다. 그 과정에서 PO(Product

Owner), 개발자, 외주 협력업체 및 오프라인 담당자와 지속적으로 논의해야 하기에, QA 팀에게는 원활한 커뮤니케이션 환경이 무엇보다 중요하죠.

장·단기 프로모션과 이벤트가 수시로 진행되는 올리브영에서는 다양한 주제의 논의가 시시각각 이뤄집니다. 그러나 기존에 사용하던 커뮤니케이션 툴에서는 각각의 논제들을 구분하기가 어려웠습니다. 하나의 채팅방에서 여러 주제를 논의하면서 맥락이 쉽게 유실되었고, 동일한 내용을 반복적으로 이야기하는 일도 비일비재했습니다. 이러한 상황에서 정보 불균형으로 불편을 겪는 직원들도 많았습니다.

주제별로 공개 채널을 생성할 수 있는 Slack은 이러한 커뮤니케이션의 문제를 단번에 해소합니다. Slack에서는 해당 주제와 관련된 모든 사람을 채널에 초대할 수 있고, 채널에 참여하지 않아도 대화를 투명하게 확인할 수 있습니다. 추가 논의가 필요한 내용은 스레드를 이용해 채널 내 정보의 맥락을 해치지 않고 소통합니다. 해당 주제에 관한 업무가 모두 마무리되면 Slack 워크스페이스에 정보가 혼재되지 않도록 채널을 보관합니다.

장애 상황에도 대응이 훨씬 더 용이해졌습니다. 올리브영의 Slack 워크스페이스에서는 장애 발생 시 슬래시 명령어를 이용해 자동으로 장애 대응 채널을 생성하고, 작업에 참여해야 하는 동료들을 초대할 수 있습니다.

장애가 생기면 누구나 발 빠르게 공개 채널을 만들어 소통할 수 있게 자동화해 두었습니다. 이런 자동화는 채널 이름을 어떻게 지어야 할지, 어떤 사람을 초대해야 할지 몰라 망설이는 시간을 대폭 줄여줍니다.

이렇게 장애 대응 채널이 생성되면, 전사 직원이 포함되어 있는 마스터 채널에도 채널 생성 메시지가 자동으로 발송됩니다. 이를 통해 비개발 부서도 장애 발생 사실을 빠르게 인지하고, 자신이 담당하고 있는 업무에 영향이 없을지 점검할 수 있게 되었습니다. Slack을 활용한 투명한 장애 공지가 올리브영의 온라인 플랫폼 서비스를 불편함이 없도록 만들고, 고객 간의 신뢰 관계를 더욱더 공고히 할 수 있도록 돕고 있는 셈입니다.

**“장애 대응 채널의 캔버스에 장애 타임라인을 기록하기도 합니다. 채널에서 수많은 메시지가 오고 가더라도 캔버스를 통해 어떤 작업이 이뤄졌는지 빠르게 검토할 수 있어요.”**

QA팀황소현

올리브영은 그 밖에도 정보의 벽을 허무는 다양한 공개 채널을 활용하고 있습니다. #무엇이든물어보세요는 20개가 넘는 스쿼드가 도움을 주고받으며 업무 생산성을 높이는 공

간입니다. 큰 범위의 오류나 장애를 개선해야 해서 여러 스쿼드의 협력이 필요할 때, 스쿼드 구성원이 아니면 알 수 없는 정보들을 공유하는 역할을 하죠. 스쿼드별로 채널이 나뉘어 있어 해당 스쿼드에 궁금한 점이 있다면 누구든지 문의사항을 남길 수 있습니다. 또한, #1-issue-finding 채널을 통해 조금만 이상한 점을 느껴도 고민없이 이슈를 공유하고 누구나 이슈에 대해서 논의하면서 장애 인지에 대한 속도를 가속할 수 있었습니다.

## 업무를 간소화하는 Slack의 효율적인 알림 시스템

QA 팀은 온라인 플랫폼 서비스가 안정적으로 운영되는지 검증하기 위해 다양한 모니터링 툴과 대시보드를 사용합니다. 기존에는 Jira, Datadog, GitHub에 접속한 창을 띄워놓고, 창과 창을 오가며 알림을 확인해야만 했습니다. GitHub의 경우, PR(Pull Request)이 올라오면 메일로 리뷰 요청 알림이 와서 메일을 확인하지 않으면 빠른 검토가 어렵기도 했죠.

이제 QA 팀은 Jira, Datadog, GitHub을 Slack이라는 하나의 생산성 플랫폼에 통합해 사용합니다. 장애 발생 시 생성되는 Jira 티켓 알림도, 사전에 지정해 놓은 임계치에 해당하는 오류를 알려주는 Datadog 알림도 모두 Slack으로 수신합니다. GitHub에 올라오는 PR 리뷰 요청도 Slack에서 바로 확인할 수 있습니다. Slack 안에서 업무 대화를 하는 와중에도 알림을 곧바로 확인할 수 있어 업무 효율이 한층 더 높아졌습니다.

10년간 올리브영에서 근무하면서 다양한 커뮤니케이션 툴의 변화를 몸소 체감했다는 김세영님은 언제 어디서나 알림을 효과적으로 확인할 수 있는 Slack 앱의 UX/UI에 깊이 만족하고 있다고 전하기도 했습니다.

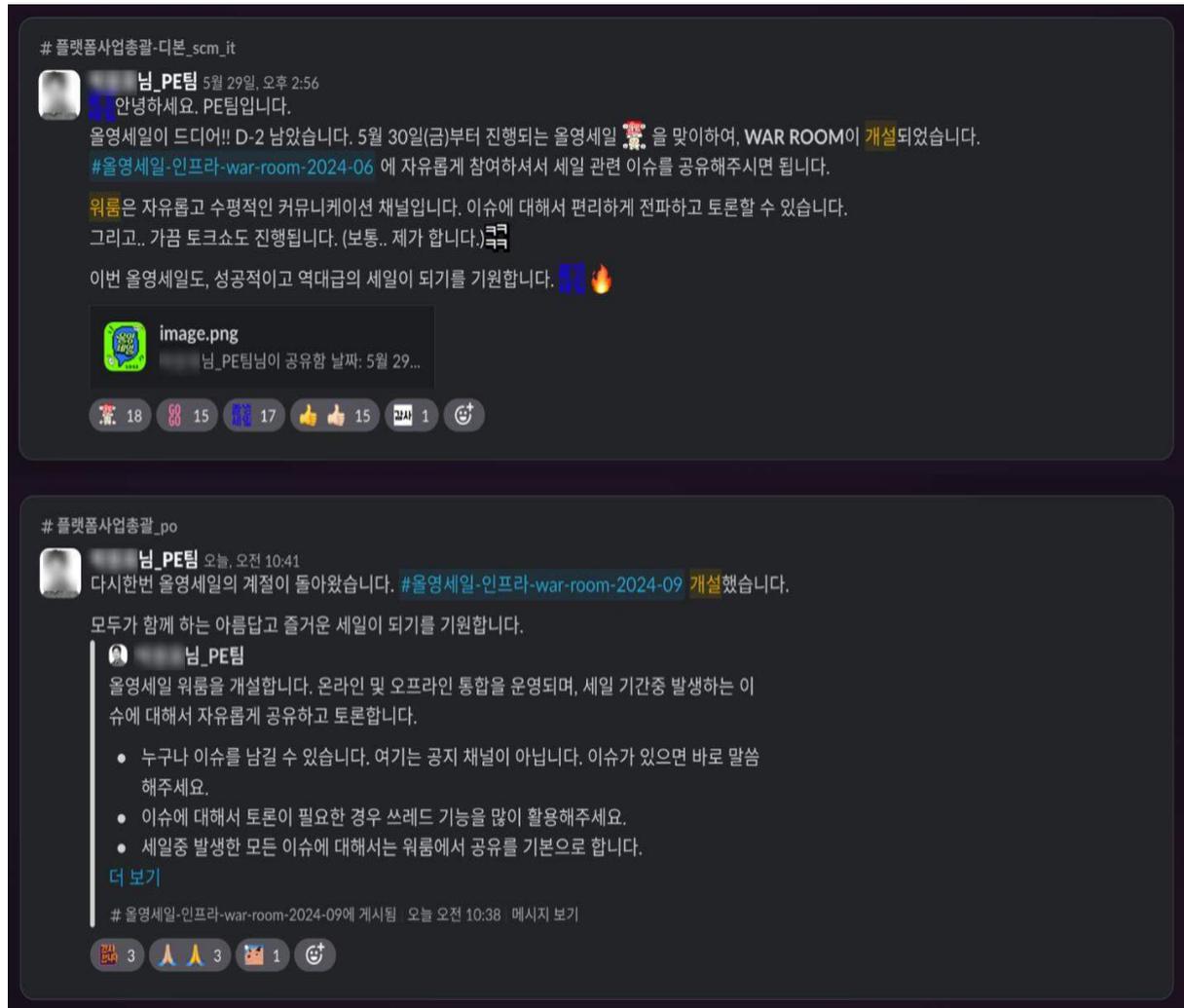
예를 들어, 긴급한 수정이 필요한 인시던트(Incident)가 발생하거나 빠른 검토가 필요한 Jira, Datadog, GitHub 알림을 수신했을 경우, QA 팀은 다른 어떤 메시지보다도 이 내용을 우선적으로 확인해야만 하는데요. 일반적인 커뮤니케이션 툴처럼 모든 메시지가 시간순으로 정렬되어 버린다면, 신속한 확인이 필요한 메시지를 놓칠 우려가 있습니다. 그러나 Slack에서는 멘션, 스레드, 채널, 다이렉트 메시지(DM), 앱으로 구분하여 알림을 보여주고, 목록 상단에 굵게 표시되어 놓치지 않도록 도와줍니다.

**“읽지 않은 메시지를 우선순위에 따라 일목요연하게 정리해주는 Slack 앱의 알림은 업무를 훨씬 더 편리하게 도와줍니다.”**

QA팀김세영

## 매끄러운 쇼핑 경험을 위한 팀워크를 만드는 올리브영만의 '워룸'

'올영세일'과 같은 대규모 이벤트 기간에 일시적으로 생성되는 #war-room도 올리브영의 독특한 Slack 사용 사례 중 하나입니다. 워룸(War Room)은 전쟁 시 실시간으로 사태를 파악하고 대응하기 위한 비상 상황실을 뜻하는 단어로, 올리브영은 대대적인 이벤트를 전시 상황에 비유해 이벤트 기간마다 #war-room 채널을 생성해 소통합니다.



## 올리브영의 워룸(War Room) 채널 예시

이 채널에서는 누구나 이벤트와 관련한 이슈를 자유롭게 공유할 수 있습니다. 작은 이슈도 큰 손실로 이어질 수 있는 이벤트 기간이기에, 팀, 부서, 직책에 관계없이 임직원들이 이곳에 메시지를 남기고 토론합니다. 세일에서 가장 중요한 매출의 진행 사항을 투명하게 공유하고, 좋은 성과에 대해서 축하를 합니다. 또한, 세일 진행에 필요한 작은 아이디어와 개선점을 토론하는 장소입니다. 가끔은 너무 소란스럽게 느껴질 정도로 많은 메시지가 올라오지만, 더 많은 커뮤니케이션이 더 좋은 결과로 이어질 것이라는 믿음을 가지

고 있습니다. 수평적이면서 유연한 올리브영만의 커뮤니케이션 문화가 빛을 발하는 순간입니다.

고객이 대거 몰리는 이벤트 마지막날에는 허들을 이용한 이색 토크쇼가 열리기도 합니다. #war-room 채널을 개설한 팀 리더가 막바지를 향해 가는 실시간 이벤트 진행 상황을 목소리로 중계하며, 이벤트 마지막 순간의 대응까지 고객을 위한 촘촘한 커뮤니케이션을 위하여 대화를 나누는 시간입니다. 올리브영 임직원들은 각자의 자리에서 라디오처럼 허들을 들으며 이벤트 상황을 지켜보거나, 업무를 대하는 팀 리더의 철학이나 가치관을 배웁니다. 이벤트가 끝나면 #war-room은 보관되지만, 임직원들 사이에는 힘을 합쳐 또 하나의 이벤트를 무사히 끝냈다는 끈끈한 전우애가 남습니다.

**“처음 커리어를 시작했을 때부터 Slack과 함께했어요. 앞으로 올리브영에서도 Slack을 사용해 더욱 원활하고 편리하며 생산성 있는 업무를 해나가고 싶습니다.”**