

3rd Wave of AI Innovation



글로벌 에이전트포스 도입 사례집

salesforce



인간과 공존하며 협업하는 자율형 AI 에이전트 개발 및 배포 플랫폼 '에이전트포스'를 도입해
완전히 새로운 고객 경험을 제공하고 무한한 성장 동력을 확보한 글로벌 기업 성공 사례를 소개합니다.

Become an Agentforce Company

글로벌 산업 전반에서 인공지능이 혁신의 핵심 동력으로 부상하면서, AI 기술과 역량을 활용해 새로운 비즈니스 모델을 구축하고 고객에게 차별화된 가치를 제공하기 위한 노력이 가속화되고 있습니다. 그렇다면, AI 기반의 혁신적인 고객 경험이란 무엇일까요?

세일즈포스는 이 질문에 대한 명확한 해답을 제시합니다. 세일즈포스의 자율형 AI 에이전트 플랫폼 '에이전트포스'는 조직의 모든 구성원이 AI를 활용해 효율적으로 협업하고, 고객 중심의 AI 혁신을 이끌어낼 수 있도록 지원합니다.

이번 '글로벌 에이전트포스 도입 사례집'에서는 에이전트포스를 도입하여 AI 기반 혁신을 실현하고 조직의 경쟁력을 강화한 글로벌 기업들의 성공 스토리를 소개합니다. 제조, 교육, 의료, 스포츠 등 다양한 산업 분야에서 에이전트포스를 통해 업무 효율성을 높이고, 차별화된 고객 경험을 제공하며 디지털 혁신을 선도하고 있는 기업들의 이야기를 만나보실 수 있습니다.

세일즈포스는 글로벌 AI 플랫폼 시장을 선도하며, 에이전트포스를 통해 신뢰할 수 있는 AI 기술의 활용을 촉진하고 있습니다. 이를 통해 기업들은 비즈니스 전략을 고도화하고, 혁신적인 방식으로 고객과 연결되어 더 강력한 관계를 구축할 수 있습니다. 세일즈포스는 'AI+자동화+개인화+신뢰'를 기반으로 기업의 디지털 혁신을 지원하며, 조직의 생산성을 향상하고 직원의 역량을 강화할 수 있도록 '신뢰'를 최우선 가치로 삼고 있습니다.

이번 사례집을 통해 에이전트포스를 도입하여 AI 기반의 차별화된 경험을 제공하며 디지털 혁신의 새로운 패러다임을 만들어가고 있는 글로벌 기업들의 혁신 노하우를 확인해 보시기 바랍니다.





에이전트포스, AI 에이전트가 바꾸는 비즈니스의 미래



에이전트포스란 무엇인가?

에이전트포스는 로우코드를 활용해 쉽고 빠르게 맞춤형 AI 에이전트의 개발 및 배포를 지원하는 플랫폼입니다. 세일즈포스가 드림포스 2024에서 공개한 에이전트포스의 가장 큰 특징은 '자율형(Autonomous)'이라는 점입니다. 기업 내 데이터와 정책 및 가이드라인에 따라 자율적으로 추론, 계획 및 업무를 수행할 수 있는 것이 특징입니다.

지금까지의 AI 에이전트들은 '보조형(Assistive)'으로, 사람의 업무를 돕는 것이 목표였습니다. '코파일럿'이라는 명칭이 붙은 이유도 여기에 있습니다. 마치 항공기를 운항할 때 보조 조종사가 주 조종사의 일을 보조하듯이, 사람의 업무 생산성을 높이기 위해 옆에서 보조하는 것이 목표였기 때문입니다.

반면 자율형 AI 에이전트는 사람의 일을 자율적으로 대신하는 것이 목표입니다. 기존의 챗봇이나 코파일럿처럼 사용자의 구체적인 업무 지시를 기다리는 것이 아니라, 사람의 관리·감독 없이도 연중무휴 자율적으로 업무를 수행할 수 있습니다. 주어진 환경이나 사용자가 입력한 정보 등을 에이전트 스스로 분석하고, 작업을 식별한 후, 추론 및 AI 오케스트레이션 등을 통해 필요한 업무를 수행합니다. 이를 통해 고객과 직원에게 즉각적이고 유용한 대화형 AI 경험을 제공합니다.

Agentforce



예를 들어, 고객센터에 AI 기술을 적용하는 경우를 살펴보겠습니다. 코파일럿은 사람 상담원이 빠르게 고객의 문의와 요구에 응답할 수 있도록 정보를 제공하거나 프로세스를 대행합니다. 하지만 에이전트포스 기반의 AI 상담원은 사람의 개입 없이 스스로 고객의 문의를 분석하고, 적절한 정보를 찾아 제공하거나 고객의 문제를 직접 해결할 수 있습니다.

이는 세일즈포스가 2014년부터 추구해온 'AI 퍼스트' 비전의 결실입니다. 세일즈포스는 'CRM + AI + 데이터 + 신뢰'라는 네 가지 키워드를 기반으로, 조직이 고객과 지능적으로 연결하고 프로세스를 최적화할 수 있도록 지원해왔습니다. 에이전트포스는 이러한 노력의 정점으로, AI가 단순한 도우미가 아닌 자율적인 업무 수행자로 진화하는 새로운 시대를 열어 나가고 있습니다.

실제로 세일즈포스는 에이전트포스를 통해 연간 6천만 건의 문의를 처리하고 있습니다. AI 에이전트는 74만 개 이상의 문서를 분석하고, 고객의 계정 기록, 제품 사용 내역, 서비스 로그 등을 종합적으로 파악하여 즉각적인 답변을 제공하며, 필요한 경우 몇 초 내에 실제 상담원과 연결해줍니다.

AI 챗봇과 AI 에이전트는 어떻게 다른가?

AI 챗봇이 단순히 질문에 답변하는 수준이라면, AI 에이전트는 실제 업무를 자율적으로 처리할 수 있습니다. AI 에이전트는 의사 결정, 문제 해결, 외부 환경과의 상호 작용 및 작업 실행 등을 진행하며, 대규모 언어 모델(LLM)의 고급 자연어 처리 기술을 사용해 사용자 입력을 단계별로 이해하고 응답합니다.

이를 오픈테이블(OpenTable)의 사례로 살펴보겠습니다.



AI 챗봇

예약 관련 정보를 안내하거나 문의사항에 답변하는 데 그침

AI 에이전트

예약 변경, 로열티 포인트 관리 등 일상적인 문의를 자동으로 처리하며, 5개 언어(영어, 일본어, 독일어, 프랑스어, 스페인어)를 지원하는 셀프서비스 포털을 통해 고객이 직접 필요한 정보를 찾을 수 있도록 지원

또한 AI 에이전트는 필요한 경우 외부와의 협업까지 스스로 진행합니다. 인간이 목표를 설정하면 그 목표에 맞게 스스로 움직이며, 수행 결과에 대한 피드백을 지속적으로 학습 하면서 결과를 개선해 나갑니다.



에이전트포스는 어떻게 작동하는가?

1 인식과 데이터 수집

AI 에이전트는 고객 상호작용, 거래 내역, 소셜 미디어를 포함한 다양한 소스에서 데이터를 수집합니다. 회사 지식 문서, CRM 데이터, 외부 데이터 레이크 등이 AI를 위한 데이터가 됩니다. 세일즈포스의 데이터 클라우드를 사용하면 상담원이 기존 웨어하우스에서 데이터를 복사할 필요 없이 업무에 필요한 데이터에 실시간으로 액세스할 수 있습니다. 아데코 그룹의 경우, 데이터 클라우드와 물소프트를 활용해 60개국 이상의 데이터를 통합하여 글로벌 인재 공급망을 구축했습니다.

2 자율적 의사결정

AI 에이전트는 정교한 머신러닝 모델을 사용해 데이터에서 패턴을 식별하고 의사결정을 진행합니다. 세일즈포스의 아틀라스 추론엔진을 통해 인간의 사고와 계획 방식을 모방하며, 데이터를 기반으로 정확하고 신뢰할 수 있는 결과를 도출합니다. 후지쯔의 사례처럼, 8단계 소요되던 고객 문의 처리를 1단계로 단축하는 혁신적인 효율성을 달성했습니다.

3 액션 실행

의사결정이 내려지면 AI 에이전트는 필요한 액션을 자율적으로 실행합니다. 고객 문의에 직접 답변하거나, 요청사항을 처리하고, 필요한 경우 담당자에게 전달합니다. 삭스의 경우, 주문 상태 확인, 반품, 환불 등 일반적인 고객 문의를 자동으로 처리하여 서비스 담당자들이 개인화된 고객 경험에 집중할 수 있게 되었습니다.

4 지속적 학습과 적응

AI 에이전트는 작업 수행 결과와 피드백을 토대로 알고리즘을 지속적으로 개선합니다. 고객 기대치와 비즈니스 환경 변화에 맞춰 자동으로 적응하며, 와일리의 사례처럼 기존 챗봇 대비 40% 이상 향상된 문제 해결률을 달성하며 연간 23만 달러의 비용 절감을 실현했습니다.

조직은 에이전트포스의 에이전트 빌더를 사용해 자율형 AI 에이전트를 손쉽게 구축할 수 있습니다. 에이전트가 작동하도록 트리거를 구성하고, 고객이나 직원이 트리거를 실행하면 자율적으로 업무를 진행하도록 설계할 수 있습니다.

에이전트포스는 단순한 AI 도구가 아닌, 기업의 디지털 혁신을 이끄는 핵심 동력입니다. 세일즈포스는 'AI+자동화+개인화+신뢰'를 기반으로 기업의 디지털 혁신을 지원하며, '신뢰'를 최우선 가치로 삼고 있습니다. 다음 장부터는 에이전트포스를 통해 실제 비즈니스 혁신을 이룬 글로벌 기업들의 생생한 사례를 만나보시기 바랍니다.



“

이제는 고객이 검색하거나 콜센터로 전화를 돌려야 하는 시대는 지났습니다. 에이전트포스는 고객이 필요로 하는 개인화된 답변을 필요한 시점에 제공합니다.

짐 로스(Jim Roth), 세일즈포스 고객 성공 부문 사장

CRM Data

Trust Layer

AI Model

Agentforce for Service

세일즈포스

Salesforce, AI 자율 에이전트로 헬프 사이트 고객 지원 혁신

산업

 Technology

도입 제품

에이전트포스 | 데이터 클라우드 | 서비스 클라우드

도입 효과

- + 고객 문의의 83%를 인간 개입 없이 해결
- + 인간 개입이 필요한 문의를 2%에서 1%로 감소
- + 기존 대비 케이스 처리량 2배 향상

세일즈포스는 연간 6천만 건의 방문이 이루어지는 헬프 사이트에 에이전트포스를 도입해 고객 지원 프로세스를 혁신했습니다. 데이터 클라우드와 통합된 에이전트포스는 고객의 계정 기록, 제품 사용 내역, 서비스 로그를 실시간으로 분석해 자연어로 즉각적인 답변을 제공합니다. 기존에 7천 개의 검색 결과를 확인해야 했던 API 한도 확인과 같은 문의도 즉시 해결되며, API 한도 증가와 같은 세밀한 지원이 필요한 경우 에이전트포스는 몇 초 내에 실제 상담원과 연결해줍니다. 이를 통해 고객은 검색이나 콜센터 전화 없이도 필요한 시점에 개인화된 답변을 받을 수 있게 되었고, 상담원들은 자료 검색 시간을 줄이고 복잡한 고객 지원에 더 집중할 수 있게 되었습니다.

세일즈포스의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





후지쯔

Fujitsu, AI 에이전트로 고객지원 센터 혁신 실현

산업

 Technology

도입 제품

에이전트포스 | 서비스 클라우드 | 익스피리언스 클라우드
아인슈타인 포 서비스

도입 효과

- + 전체 문의의 약 15%를 AI 에이전트가 자동 처리하여 운영 효율성 향상
- + 8단계 소요되던 문의 처리를 1단계로 단축하여 응답 속도 개선
- + 긴급하고 복잡한 문의에 대한 상담원 집중도 강화

일본의 대표적인 IT 기업 후지쯔는 고객지원 품질 향상을 위해 "후지쯔 세일즈포스 서포트 데스크"에 에이전트포스를 도입했습니다. 후지쯔는 이전부터 서비스 클라우드와 아인슈타인 AI를 활용해 컨택 센터를 운영해 왔으나, 신제품과 신기술 지원 범위 확대에 따른 문의 증가에 더 효과적으로 대응하고자 했습니다. 24시간 운영되는 에이전트포스는 과거 축적된 지식과 실시간 데이터를 활용해 신속하고 정확한 응답을 제공하며, 이를 통해 상담원들은 더 긴급하고 복잡한 문의에 집중할 수 있게 되었습니다. 특히 파일럿 테스트에서는 기존 아인슈타인 봇이 8단계에 걸쳐 처리하던 문의를 에이전트포스가 단 1단계로 해결하는 성과를 보였으며, 이를 기반으로 월간 문의의 15%를 AI로 처리하는 것을 목표로, 업무 효율성과 고객 만족도를 크게 향상시켜 나가고 있습니다.

후지쯔의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기 



“

에이전트포스 도입을 통해 고객 만족도를 높이는 동시에, 우리가 개발 중인 LLM '타카네'와 '후지쯔 코즈치 AI 에이전트' 등 핵심 AI 기술과의 통합도 추진할 계획입니다. 축적된 경험과 통찰을 바탕으로 신뢰할 수 있는 파트너로서 고객의 비즈니스 성장과 기업 혁신에 기여해 나가겠습니다.

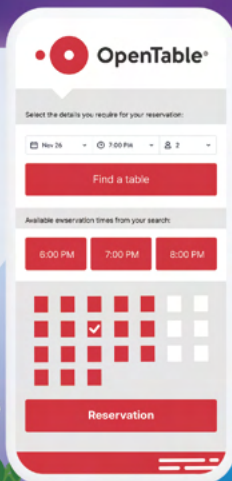
타카시 키류(Takashi Kiryu),
후지쯔 글로벌 비즈니스 애플리케이션 부문장



“

서비스 클라우드와 에이전트포스는 고객과 레스토랑 모두가 만족할 수 있는 차별화된 식당 예약 경험을 제공하는 데 도움을 줍니다. 이처럼 고객과 레스토랑 모두가 윈윈(win-win)할 수 있도록 돕는 세일즈포스의 에이전트포스는 단순히 입력하는 질문에 답하는 것뿐만 아니라, 올바르게 일을 처리할 수 있도록 해줍니다.

조지 포코니(George Pokorny),
오픈테이블 글로벌 고객 성공 부문 수석 부사장



오픈테이블

OpenTable, AI 기반 에이전트로 고객 서비스 혁신 실현

산업

 Technology

도입 제품

에이전트포스 | 서비스 클라우드

도입 효과

- + 반복적인 예약 변경 및 로열티 포인트 관리 업무 자동화 실현
- + 5개 언어 지원 셀프서비스 포털로 고객 문의 처리 효율화
- + 다중 소스의 데이터 통합으로 개인화된 고객 서비스 제공

전 세계 6만 개 이상의 레스토랑에서 연간 17억 명의 예약을 처리하는 오픈테이블은 급증하는 고객 서비스 수요에 대응하고자 에이전트포스와 서비스 클라우드를 도입했습니다. 먼저 여러 소스의 데이터를 단일 플랫폼으로 통합하여 통합된 고객 정보를 확보했고, 이를 기반으로 서비스 클라우드와 연동된 에이전트포스를 통해 예약 변경, 로열티 포인트 관리 등 일상적인 문의를 자동으로 처리하게 되었습니다. 또한 5개 언어(영어, 일본어, 독일어, 프랑스어, 스페인어)를 지원하는 셀프서비스 포털을 구축하여 고객이 직접 필요한 정보를 찾을 수 있게 되었습니다. 이를 통해 서비스 담당자들은 복잡한 문의 처리와 고객 관계 강화에 집중할 수 있게 되었으며, 신속하고 정확한 고객 서비스를 제공하고 있습니다.

오픈테이블의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





삭스

Saks, AI 에이전트로 럭셔리 쇼핑 경험 혁신

산업

Retail Consumer Product Goods

도입 제품

에이전트포스 | 커머스 클라우드 | 서비스 클라우드 | 데이터 클라우드
물소프트 | 슬랙 | 태블로 | 세일즈포스 프로페셔널 서비스

도입 효과

- + 고객 주문 상태 확인, 반품, 환불 등 일반 문의 자동화 실현
- + 디지털, 모바일, 매장 전반에 걸친 맞춤형 쇼핑 경험 제공
- + 퍼스트파티 데이터와 AI 활용으로 고객 충성도 향상

미국의 대표적인 럭셔리 백화점 체인 삭스는 고객 서비스 혁신을 위해 세일즈포스의 에이전트포스를 도입했습니다. 에이전트포스는 주문 상태 확인, 반품, 환불 등 일반적인 고객 문의를 자동으로 처리하여 서비스 담당자들이 개인화된 고객 경험에 집중할 수 있도록 지원합니다. 또한 세일즈포스를 기반으로 퍼스트파티 데이터와 AI를 활용해 디지털, 모바일, 매장 등 모든 접점에서 고도로 맞춤화된 럭셔리 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다. 이를 통해 상담원의 생산성이 향상되었고, 고객 충성도가 강화되었습니다.

삭스의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기



“

에이전트포스는 직원들이 고객과 새로운 방식으로 일할 수 있도록 지원합니다. 이는 직원들의 업무를 대체하는 것이 아닌, 더 효율적이고 고도화된 방식으로 고객을 지원할 수 있도록 돕습니다.

마크 메트릭(Marc Metrick), 삭스 글로벌 CEO



“

SharkNinja는 제품 혁신뿐만 아니라 고객과의 모든 접점에서 차별화된 경험을 제공하는 데 집중하고 있습니다. Agentforce를 통해 전 세계 소비자들과 더욱 긴밀하게 연결될 수 있는 커뮤니티를 구축해 나갈 것입니다.

벨리아 카르보니(Velia Carboni), 샤크닌자 CIO

샤크닌자

SharkNinja, AI 기반 자율형 상담원으로 글로벌 고객 서비스 혁신

산업

 Consumer Product Goods  Manufacturing

도입 제품

에이전트포스 | 커머스 클라우드

도입 효과

- + 30개국 이상에서 24시간 자율형 AI 상담원 운영
- + 주문 조회, 반품 요청 등 기본 업무 자동화로 상담원 업무 효율성 향상
- + 구매 이력 기반 맞춤형 응대로 고객 충성도 강화

글로벌 주방 및 생활가전 브랜드 샤크닌자는 30개국 이상으로 빠르게 확장하면서 원활한 고객 지원을 위해 에이전트포스를 도입했습니다. AI 상담원이 주문 상태 조회, 반품 요청, 제품 추천 등 기본적인 고객 응대를 자동으로 처리하고, 복잡한 문제는 인간 상담원에게 효율적으로 전달합니다. 또한 커머스 클라우드를 활용해 데이터를 통합하고 고객의 구매 이력을 기반으로 개인화된 쇼핑 경험을 제공하며 글로벌 시장에서 브랜드 가치를 강화하고 있습니다.

샤크닌자의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





가와사키

Kawasaki Engines, 통합 데이터 플랫폼으로 고객 만족도 향상

산업 Manufacturing Automotive Energy

도입 제품 에이전트포스 | 데이터 클라우드 | 세일즈 클라우드 | 서비스 클라우드
매뉴팩처링 인텔리전스 | 마케팅 클라우드 | 익스피리언스 클라우드 | 파트너

도입 효과 + 고객 클레임 처리 용량 2배 증가
+ 고객 만족도(CSAT) 점수 향상

OEM 및 딜러와 협력하여 실외 산업용 엔진 솔루션을 제공하는 가와사키 엔진 부문은 세일즈포스와 협력하여 시스템을 통합하고 업무 프로세스를 자동화했습니다. 데이터 클라우드를 도입하여 공통 데이터 포인트를 연결했고, 이를 통해 리더들이 하나의 대시보드에서 고객 연락처, 리드, 매출 예측, 진행 중인 거래와 같은 양 사업부의 중요 데이터를 볼 수 있게 되었습니다. 세일즈포스 플랫폼 기반의 파트너 앱 Tavant를 도입해 워런티 프로세스를 간소화했으며, 세일즈포스 플로우와 프로세스 빌더를 활용하여 수백 개의 업무를 자동화했습니다. 또한 매뉴팩처링 클라우드를 통해 엔진 제조일, 배송 정보, 구매자 데이터와 같은 중요 정보를 실시간으로 확인하며 생산부터 사후 서비스까지 통합 관리하고 있습니다. 현재는 에이전트포스를 시범 도입하여 전국 딜러들의 지원을 위해 고객 문의 정리, 통화 요약, 알림 처리, 서비스 답변, 이메일 응답과 같은 일상적인 업무를 자동화하고 있습니다.

가와사키의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기



“

AI 기술이 계속 발전함에 따라, 세일즈포스는 우리가 투자한 자원을 최대한 활용할 수 있도록 도와주고 있습니다. 우리는 AI의 진화가 시간 절약, 데이터 품질 향상, 그리고 비즈니스를 운영하는 모든 시스템과의 연결성을 더욱 강화해 줄 것을 기대하고 있습니다.

토니 곤딕(Tony Gondick),
가와사키 모터스 미국법인, 엔진 부문 IT 비즈니스 전략 수석 매니저



“

에이전트포스의 가능성에 큰 감동을 받았습니다.
수백만 명의 지원자와 소통하면서도 개인화된 경험을 제공할
수 있게 되었죠. 이것이 바로 우리가 그리는 혁신적인 미래의
모습입니다.

데니스 마슈엘(Denis Machuel), 아데코 그룹 CEO

아데코 그룹

The Adecco Group, AI 기반 에이전트로 글로벌 채용 프로세스 혁신

산업

 Recruitment & HR

도입 제품

에이전트포스 | 데이터 클라우드 | 물소프트 | 아인슈타인 AI
세일즈 클라우드 | 마케팅 클라우드 | 서비스 클라우드

도입 효과

- + 에이전트포스 도입으로 전체 지원자 대상 맞춤형 소통 구현 추진
- + AI 자동화로 채용 담당자의 행정업무 부담 감소 및 후보자 관계 관리 강화
- + 60개국 이상의 데이터 통합으로 글로벌 인재 공급망 구축

글로벌 인력 채용 회사인 아데코 그룹은 세계 최대 규모의 인재 솔루션 기업 중 하나로, 매년 3억 건의 지원서를 처리하고 매일 100만 명 이상의 인재를 글로벌 주요 기업에 배치하고 있습니다. 아데코는 이러한 대규모 지원자들과 효과적으로 소통하고 개인 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 세일즈포스의 에이전트포스를 도입했습니다. 도입 후 에이전트포스는 설정된 기준에 따라 이력서를 자동으로 분류하고 면접 후보자 명단을 작성하여 채용 담당자의 업무를 효율화했으며, 선발되지 못한 지원자들에게도 자동으로 알림을 보내 프로필에 맞는 다른 직무를 추천합니다. 또한 물소프트를 통해 60개국 이상에 분산된 40개 이상의 세일즈포스 인스턴스와 핵심 외부 시스템들을 데이터 클라우드로 통합했고, 아인슈타인 AI는 인터뷰 통화 내용을 분석하여 지원자의 강점, 기술, 자격증, 경력 등을 자동으로 정리하여 채용 프로세스를 가속화했습니다.

아데코 그룹의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





세일즈포스

Salesforce, 에이전트포스로 직원 76,000명에게 24시간 IT/HR 지원 실현

산업

Technology HR

도입 제품 에이전트포스 | 서비스 클라우드 | 데이터 클라우드 | 슬랙

- 도입 효과
- + IT 지원 케이스의 40% AI 자동 처리
 - + 첫 2개월간 57,000달러 비용 절감
 - + 9,500건의 케이스 자동 해결 실현

세일즈포스는 직원들에게 즉각적인 IT 및 HR 지원을 제공하기 위해 에이전트포스를 슬랙에 통합했습니다. 기존에는 월 25,000건의 IT 지원 티켓 처리에 평균 27-30시간이 소요되었으나, 에이전트포스는 6,000개 이상의 내부 지식 문서를 기반으로 이메일 접속, 시스템 문제 등을 실시간 해결합니다. 또한 웰빙 혜택 문의를 자동 처리하여 응답 시간을 며칠에서 몇 초로 단축했으며, 데이터 클라우드를 활용한 커리어 에이전트와 매니저 에이전트는 개인화된 경력 개발 및 팀 관리 인사이트를 제공합니다.

세일즈포스의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기



“

에이전트포스를 슬랙에 추가함으로써 이 프로세스의 마찰을 제거하고 있습니다. 빠르고 편리하며, 사람들이 전략적이고 영향력 있는 업무에 집중할 수 있게 해줍니다.

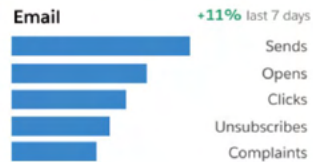
잭 그레이(Zach Gray),
세일즈포스 데이터 인텔리전스 및 디자인 시니어 디렉터



“

에이전트포스를 통해 얻은 인사이트와 절약된 시간 덕분에 우리는 세일즈포스와 협력하기 전에는 상상할 수 없었던 방식으로 비즈니스 혁신을 지속하고 있습니다.

마리사 스칼레르시오(Marissa Scalerio),
카네기 러닝 영업 운영 부사장



카네기 러닝

Carnegie Learning, AI 기반 영업 프로세스 자동화로 300% 성장 지원

산업

Education Technology

도입 제품

에이전트포스 | 세일즈 클라우드 | 서비스 클라우드

도입 효과

- + 고객 조사 시간 1시간에서 10분으로 단축 (약 92% 감소)
- + 이메일 작성 시간 10분에서 1분으로 단축 (약 90% 감소)
- + AI 기반 맞춤형 이메일 작성으로 영업 담당자 생산성 향상

미국의 유아교육부터 고등교육까지의 교육 과정을 연구하고, AI 학습 솔루션을 개발해 교육 혁신을 이끄는 글로벌 에듀테크 기업 카네기 러닝은 2020년 새로운 회사인수와 온라인 학습 수요 급증으로 300% 가까운 성장을 경험했습니다. 이러한 급격한 성장 속에서 영업 프로세스 개선에 어려움을 겪던 카네기 러닝은 이를 해결하기 위해 세일즈포스의 에이전트포스를 도입했고, 영업 프로세스의 효율적인 자동화를 실현했습니다. 에이전트포스를 통해 영업 담당자들은 자연어 기반 검색으로 필요한 정보를 빠르게 찾고, AI가 고객의 거래 금액, 과거 미팅 내역, 주요 연락처 등을 자동으로 요약하여 제공합니다. 또한 '드래프트 워드 아인슈타인'과 프롬프트 빌더로 개인화된 이메일을 신속하게 발송하고 미팅 일정을 조정할 수 있게 되어 거래 성사 속도가 크게 향상되었습니다.

카네기 러닝의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





와일리

Wiley, AI 기반 고객 서비스 혁신으로 213% ROI 달성

산업

Education Publishing

도입 제품

에이전트포스 | 아인슈타인 포 서비스

도입 효과

- + 기존 챗봇 대비 문제 해결률 40% 이상 향상
- + 연간 23만 달러 비용 절감 및 213% ROI 달성

업계 최고의 콘텐츠와 서비스, 플랫폼, 지식 네트워크를 통해 연구원, 학생, 강사, 전문가, 교육기관, 기업 등 다양한 고객에게 솔루션을 제공하는 와일리는 새 학기 시작과 함께 급증하는 서비스 요청에 대응하기 위해 에이전트포스를 도입했습니다. AI 기반 에이전트가 로그인 오류, 비밀번호 재설정과 같은 단순 작업을 자동으로 처리하고 회원가입, 결제 관련 문제는 적합한 지원팀이나 안내 자료로 연결해주어 서비스 담당자들이 복잡한 문제 해결에 집중할 수 있게 되었습니다. 또한 아인슈타인 AI가 CRM 데이터를 기반으로 응답을 자동 작성하고 케이스를 분류하여 전반적인 서비스 운영을 최적화했으며, '아인슈타인 케이스 분류(Einstein case classification)' 기능으로 공급업체 관련 문제를 자동으로 식별하여 제품 개선에 반영하고 있습니다.

와일리의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기



“

에이전트포스는 처음부터 끝까지 모든 프로세스를 완전히 스스로 수행할 수 있습니다. 이를 통해 서비스 에이전트들이 더욱 복잡한 문제에 집중할 수 있게 되어 더 큰 가치를 창출할 것으로 기대합니다.

케빈 퀴글리(Kevin Quigley),
와일리 지속적 개선 부문 시니어 매니저



“

에이전트포스를 통해 10억 명의 환자에게 도달하고자 하는
우리의 꿈이 현실이 되고 있습니다.

존 오버그 박사(Dr. John Oberg), 프리시나 CEO

Prompt Template Text

Data

Goal

Instructions

프리시나

Precina, AI 기반 맞춤형 당뇨병 치료 서비스 혁신

산업

 Healthcare

도입 제품

에이전트포스 | 헬스 클라우드 | 데이터 클라우드

도입 효과

+ AI 기반 자동 환자 모집 및 예약 관리로 초진 대기 시간 단축

+ HIPAA 규정을 준수하는 보안 환경에서 긴급 상황 시 즉각 대응

프리시나는 완전한 개인 맞춤형 의료 서비스를 제공하는 새로운 형태의 의료 기관으로, 제2형 당뇨병 환자들에게 분기별 검진이 아닌 매일의 맞춤형 지원을 제공하기 위해 에이전트포스를 도입했습니다. 에이전트포스는 헬스 클라우드와 데이터 클라우드를 통해 의료 기록, 검사 결과, 처방 이력에 실시간으로 접근하여 HIPAA 기준에 맞는 맞춤형 제안과 생활습관 개선 지침을 제공합니다. 특히 서비스가 부족한 저소득 농촌 지역으로의 빠른 확장을 위해 보험사 계약 자동화로 환자 등록 프로세스를 가속화했으며, 의료진과 보조 인력의 효율적인 교육 시스템을 구축하여 더 많은 환자들에게 양질의 케어 서비스를 제공하고 있습니다.

프리시나의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





포물러 원

Formula 1, AI 기반 고객 서비스로 응답 시간 80% 단축

산업

 Sports & Entertainment

도입 제품

에이전트포스 | 서비스 클라우드 | 데이터 클라우드 | 마케팅 클라우드
태블로 | 세일즈 클라우드 | 세일즈포스 프로페셔널 서비스 | 파트너

도입 효과

+ 고객 응답 시간 80% 단축 ▲ 추천 콘텐츠 클릭률 22% 증가
+ 통화 처리 시간 50% 감소 ▲ 고객 만족도 90%로 전년 대비 8% 상승

전 세계 7억 명의 팬을 보유한 F1은 세일즈포스와 협력하여 팬 경험을 혁신했습니다. 100개 이상의 내외부 데이터 소스를 데이터 클라우드로 통합하여 2,400만 명의 등록된 팬들에 대한 통합 프로필을 구축했습니다. 에이전트포스는 F1 포털에서 로그인이나 스트리밍 문제와 같은 일상적인 문의를 자동으로 처리하며, 서비스 클라우드와 통합되어 상담원들이 F1의 브랜드 톤앤보이스에 맞는 응답을 신속하게 생성하고 전송할 수 있게 되었습니다. 마케팅 클라우드의 AI는 팬들의 선호 드라이버나 관심사에 맞춘 이메일 뉴스레터와 알림을 제공하며, 태블로를 활용해 파트너사의 티켓, 맞춤형 사이니지 등 제공된 자산을 추적 관리하고 있습니다. 세일즈 클라우드를 통해 스폰서십 계약 전 단계의 거래를 관리하고, 데이터 클라우드의 세분화된 고객 데이터를 활용해 잠재 파트너사들에게 가치를 제안할 예정입니다.

포물러 원의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기 



“

우리는 서비스 클라우드에 에이전트포스를 원활하게 통합하여 상담원들이 포괄적인 팬 프로필에 즉시 접근하고 브랜드에 맞는 응답을 생성할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 통해 팬들은 그 어느 때보다 빠르고 개인화된 지원을 받을 수 있게 될 것입니다.

맷 켈프(Matt Kemp), 포물러 원 수석 CRM 및 고객 운영 매니저



히드로공항

Heathrow Airport, AI 기반 스마트 공항 서비스로 여행 경험 혁신

“

에이전트포스는 히드로공항이 미래형 공항으로 나아가는 데 있어 핵심적인 역할을 합니다. 이용객이 공항 내에서 더 빠르게 길을 찾고, 필요한 정보를 즉시 확인할 수 있도록 돕고 있습니다.

피터 번스(Peter Burns),
히드로공항 마케팅 및 디지털 총괄 디렉터

산업

 Transportation  Travel & Tourism

도입 제품

에이전트포스 | 데이터 클라우드 | 서비스 클라우드 | 커머스 클라우드
마케팅 클라우드

도입 효과

- + 전체 처리 시간 최대 40% 단축 및 채팅 응답 시간 평균 30초로 단축
- + 디지털 매출 30% 상승 및 이메일 오픈율 49% 달성
- + 전체 이용객의 10% 이상 사전 파악으로 맞춤형 서비스 제공

연간 8,300만 명이 이용하는 히드로공항은 에이전트포스를 도입하여 고객 문의 응답을 자동화하고 실시간 맞춤형 서비스를 제공합니다. 에이전트포스는 내부 지식 시스템, 데이터 클라우드, API 정보를 통합해 약 90% 정확도로 문의를 파악합니다. 또한 커머스 클라우드 기반 공항 앱에서는 주차 예약, 면세품 사전 구매 및 매장 수령 서비스를 제공하며, 마케팅 클라우드를 활용한 맞춤형 커뮤니케이션으로 업계 평균을 웃도는 49%의 이메일 오픈율을 기록하고 있습니다.

히드로공항의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기





새몬스 파이낸셜 그룹

Sammons Financial Group, AI 음성 서비스로 20% 문의 자동 해결 실현

산업

Financial Services Insurance

도입 제품

에이전트포스 | 파이낸셜 서비스 클라우드

도입 효과

- + 케이스 처리 비용 50% 절감
- + 전체 문의의 20% 자율 해결
- + 양식 변경 워크플로우 100% 자동화

1세기 이상의 역사를 가진 새몬스 파이낸셜 그룹(SFG)은 연간 200만 건의 문의와 긴 대기 시간 문제를 해결하기 위해 에이전트포스를 도입했습니다. 에이전트포스 보이스는 자연어로 고객 요청을 이해하고 파이낸셜 서비스 클라우드의 데이터를 활용해 정책 가치, 지급 현황 등에 대한 답변을 즉시 제공합니다. 2023년 16개의 분산된 시스템을 하나로 통합하여 고객 정보를 실시간으로 파악할 수 있게 되었고, 아인슈타인 트러스트 레이어로 민감한 금융 정보를 보호하면서도 24시간 서비스를 제공하고 있습니다.

새몬스 파이낸셜 그룹의 혁신 여정 더 자세히 살펴보기



“

에이전트포스를 통해 단순 업무를 AI에게 위임함으로써, 직원들이 더 많은 공감이 필요한 복잡한 질문에 답변할 수 있도록 서비스 수준을 높일 수 있게 되었습니다.

재키 콕럼(Jackie Cockrum),
새몬스 파이낸셜 그룹 공유 서비스 부문 VP

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a blue, cloud-like shape.

세일즈포스에 대하여

Salesforce는 인간이 AI 에이전트와 함께 고객 성공을 주도할 수 있도록 지원하는 최고의 AI CRM입니다. 맞춤형 에이전트 및 도구 모음인 에이전트포스를 통해 Salesforce는 자율 AI 에이전트, 데이터, 고객 360 앱을 하나의 단일 플랫폼에 통합하여 기업이 완전히 새로운 방식으로 고객과 연결할 수 있도록 지원합니다.

세일즈포스 코리아

Salesforce는 Salesforce, Inc.의 미국 및 기타 국가의 등록 상표입니다. 또, 기타 서비스명도 Salesforce, Inc.의 상표 또는, 등록 상표입니다. 기타 각종 제품명은 각 기업의 제품 명칭, 상표 또는, 등록 상표입니다. 해당 콘텐츠에 대한 모든 저작권은 세일즈포스 코리아 측에 있으며, 무단 복제 및 배포를 금지합니다.

 @salesforce  @salesforcekorea  @salesforcekr  @salesforcekorea



뉴스레터 구독하기

No.1 AI CRM 기업, 세일즈포스가 미래에 대한 소식을 보내드립니다.