

salesforce

"AI와 인간의 협업, 그 이상의 고객 경험"

Service Cloud

Apps + Data + AI Agents 기반의
완전한 에이전틱 서비스 플랫폼

모든 산업, 모든 채널, 모든 고객

이제 고객 서비스는 AI 에이전트와 서비스 담당자의 실시간 협업으로
더욱 빠르고, 더 똑똑하게, 더 개인화된 경험을 제공합니다.

Service Cloud는 어디서든 일관된 지원을 가능하게 하여
고객 경험을 한 차원 높입니다.



전세계 No.1

Service Cloud를 만나보세요.

고객 센터에서 현장까지 모든 채널과 서비스를 하나의 플랫폼에서!

가장 완벽한 서비스 플랫폼으로 신뢰할 수 있는 고객 경험을 구축하고 서비스 역량을 강화하세요.

69%

의 고객 서비스 담당자는 속도와 서비스 품질을 균형 있게 조절하기가 어렵다고 합니다.

82%

의사결정권자가 올해 수익에서 서비스가 큰 비중을 차지할 것으로 전망하고 있습니다.

93%

의 조직의 서비스 전문가는 AI에 투자함으로써 업무 시간이 단축된다고 답을 했습니다.

Salesforce Service Cloud란?

Service Cloud는 모든 업종, 모든 채널에 걸쳐 모든 유형의 서비스를 위한 완전한 에이전틱 서비스 플랫폼입니다. AI 에이전트와 서비스 담당자는 실시간으로 협력하여 문제를 더 빠르게 해결하고, 모든 상호작용을 개인화하며, 모든 채널에서 지원을 제공합니다. 그리고 Agentforce의 자율 서비스와 서비스 담당자의 업무 흐름에 통합된 신뢰할 수 있는 AI 덕분에 서비스 팀은 더 빠르게 일할 수 있고, 고객은 그 차이를 직접 느낄 수 있습니다.



고객 서비스 Customer Service



Agent Workspace

에이전트 워크스페이스

강력하고 연결된 작업 공간을 통해 상담원의 시간을 절약하세요.

- ✓ AI 기반 워크플로우와 자동화로 상담원의 생산성 증진
- ✓ 모든 고객에 대한 360도 뷰로 맞춤형 커뮤니케이션 제공
- ✓ 상담원, 상담 사례, 채널에 따라 맞춤형 콘솔뷰 제공

AI Agent for Service

서비스를 위한 AI 에이전트

AI 에이전트가 서비스 비즈니스의 모든 측면에 통합되어, 탁월한 지원을 보장합니다.

- ✓ 셀프 서비스 포털부터 SMS, 카카오톡 등 다양한 디지털 채널에서 AI 에이전트를 통해 24시간 자율 지원을 제공
- ✓ AI 에이전트는 업무 흐름에 직접 통합되어 서비스 담당자를 지원하며, 보다 빠르게 해결책 제시
- ✓ 실시간 인사이트를 통해 지속적으로 개선되면서 응답을 정교화하고, 지원 품질을 향상시키며, 고객 서비스의 효율성과 확장성을 함께 높여줌

Automation & Workflow

자동화 & 워크플로우

AI 기반 워크플로우 자동화로 고객 경험의 모든 단계를 개선하세요.

- ✓ 코딩이 아닌 클릭만으로 모든 프로세스 간소화
- ✓ AI 기반 인사이트로 자동 우선순위 지정 및 라우팅으로 해결 간소화
- ✓ 사전 구축된 솔루션 및 비즈니스 프로세스 템플릿 제공
- ✓ 자동화 챗봇과 포털로 구동되는 효율적인 셀프서비스

Case Management

케이스 관리

모든 케이스에 일관되고 정확하게 해결하는 경험을 선사하세요.

- ✓ 사례에 적합한 상담원에게 배정하여 실적 개선
- ✓ 전체 상황적 맥락 분석 및 자동화로 상담사 안내
- ✓ 사전 라이브러리로 고객에 대한 통합 정보 즉시 제공

Knowledge Management

지식 관리

고객과 상담원을 위한 지식 관리 시스템으로 신속한 답변을 제시하세요.

- ✓ 일관된 답변 제공 및 상담원 생산성 극대화
- ✓ 고객 스스로 문의를 해결할 수 있는 셀프서비스
- ✓ 지식 관리 프로세스 간소화

Incident Management

옴니채널 라우팅

적절한 상담원에게 케이스를 라우팅하여 보다 효율적으로 지원하세요.

- ✓ 케이스의 우선순위에 따라 스킬셋, 워크로드 기반 담당 상담원 배정
- ✓ 모든 채널의 케이스와 문의를 상담사의 작업공간으로 직접 푸시하여 모든 대화 내용 효율적 처리
- ✓ 서비스 관리자의 고객센터에 대한 모든 활동 관리 효과적 지원



Reporting & Analytics 보고 분석 기능

데이터 기반 고객 서비스 분석으로
더 정확하고 빠른 결정을 내리세요.

- ✓ 고객의 프로필 실시간 분석 및 기록 업데이트를 통한 더 쉬운 협업
- ✓ 실시간 상담 시 보여지는 분석 데이터를 통해 모든 고객 대화에서 데이터 기반 의사결정 지원
- ✓ 세일즈포스 데이터 및 트렌드를 기반으로 한 화면에서 KPI 집중 관리

Video Support 비주얼 원격 어시스턴트

화상 채팅을 통한 즉각적인 지원을 제공하고
긍정적인 고객 경험을 보장하세요.

- ✓ 주석 및 라이브 포인터 기능으로 실시간 대화형 안내
- ✓ AI 기반 문자 인식 및 확장 가능한 비디오 활용
- ✓ 웹 브라우저에서 비디오 세션 즉시 실행 및 문제 해결

Incident Management 인시던트 관리

입증된 워크플로우로 사고를 신속하게 처리하고
더 나은 고객 경험을 만드세요.

- ✓ 단일 화면에서 사건, 사례, 고객 데이터에 대한 완전한 가시성 확보
- ✓ 외부 시스템과의 통합으로 고객보다 먼저 문제 대응
- ✓ AI 기반 유사한 사례 기반 사건 분석 및 문제 해결 프로세스 가속화

Workforce Engagement 워크로드 최적화

케이스 볼륨을 예측하고 효율적인 직원 배치로
워크로드를 최적화하세요.

- ✓ 모든 채널 및 고객센터 케이스 볼륨 예측으로 수요 급증에 대비
- ✓ 상담 직원의 행복과 생산성을 보장하는 일정 최적화
- ✓ 실시간 고객센터 코칭 및 교육 제공

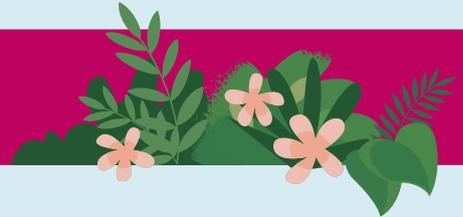
Service Cloud Voice 서비스 클라우드 보이스

어디에서 전화를 받든 모든 고객에게 특별한
전화 경험을 제공하세요.

- ✓ Einstein의 음성 녹음 및 AI 기반 Next-Action 추천으로 평균 처리시간 감소 및 원활한 고객경험 제공
- ✓ 각 고객의 정확한 구매내역과 이전 고객 대화 분석으로 초개인화 경험 선사
- ✓ 고객센터 관리자의 추가 교육이 필요한 케이스 모니터링 지원



필드 서비스 Field Service



처음부터 문제를 바로 해결할 수 있는 모바일 앱을 제공하세요.

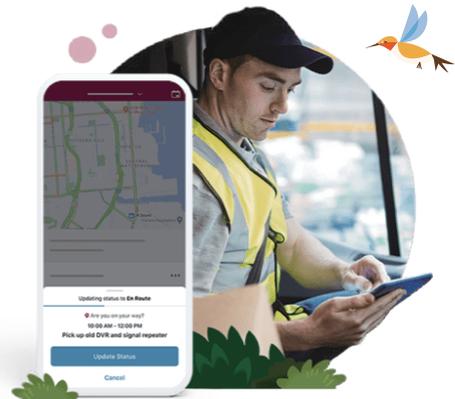
- ✓ 맞춤형 모바일 앱
- ✓ 푸시 알림
- ✓ 안내 지침 전송
- ✓ 유용한 기사 및 정보 액세스
- ✓ 바코드 스캐너
- ✓ 서비스 보고서
- ✓ 서비스 계약 및 유지관리 계획
- ✓ 보안 기능

우선순위를 지정 및 최적화된 직원 배치를 돕는 디스패처를 만나보세요.

- ✓ 향상된 최적화
- ✓ 사용률 추적기
- ✓ 위치 인텔리전스
- ✓ 일정 최적화
- ✓ 실시간 협업

서비스 계약, 유지 관리 계획 등의 인사이트를 한눈에 파악하세요.

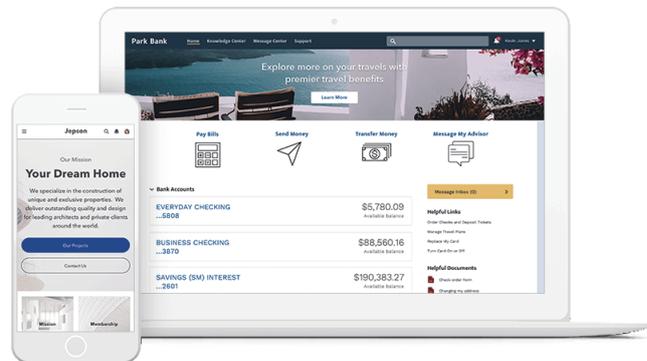
- ✓ 단일 콘솔 트래킹
- ✓ 서비스 계약 및 권한 관리
- ✓ 자동 유지보수 지시 및 최적화
- ✓ 재고 관리
- ✓ 워크플로우 자동화
- ✓ 위치 인텔리전스



셀프 서비스 Self-Service

고객이 필요한 정보를 가장 쉽고 빠르게 찾을 수 있게 도와주세요.

- ✓ 지식 문서의 쉬운 작성을 통해 고객에게 일반적인 질문 및 요청 데이터 액세스 제공
- ✓ 드래그 앤 드롭 방식으로 개인화된 반응형 포털 및 커뮤니티 구축
- ✓ 단계별 프로세스 및 워크플로우를 통한 셀프 서비스 간소화
- ✓ Service Cloud 통합을 통해 하나의 포털에서 고객 활동의 360도 파악
- ✓ 여러 소스에서 필요한 정보 자동 표시로 고객은 커뮤니티에서 속한 답변 파악 가능
- ✓ 자동화 및 챗봇을 통해 실시간으로 개인화된 고객경험 제공



직원 서비스 Employee Service

모두를 위한 효율적이고 확장 가능한 솔루션으로 직원 서비스를 간소화하세요.

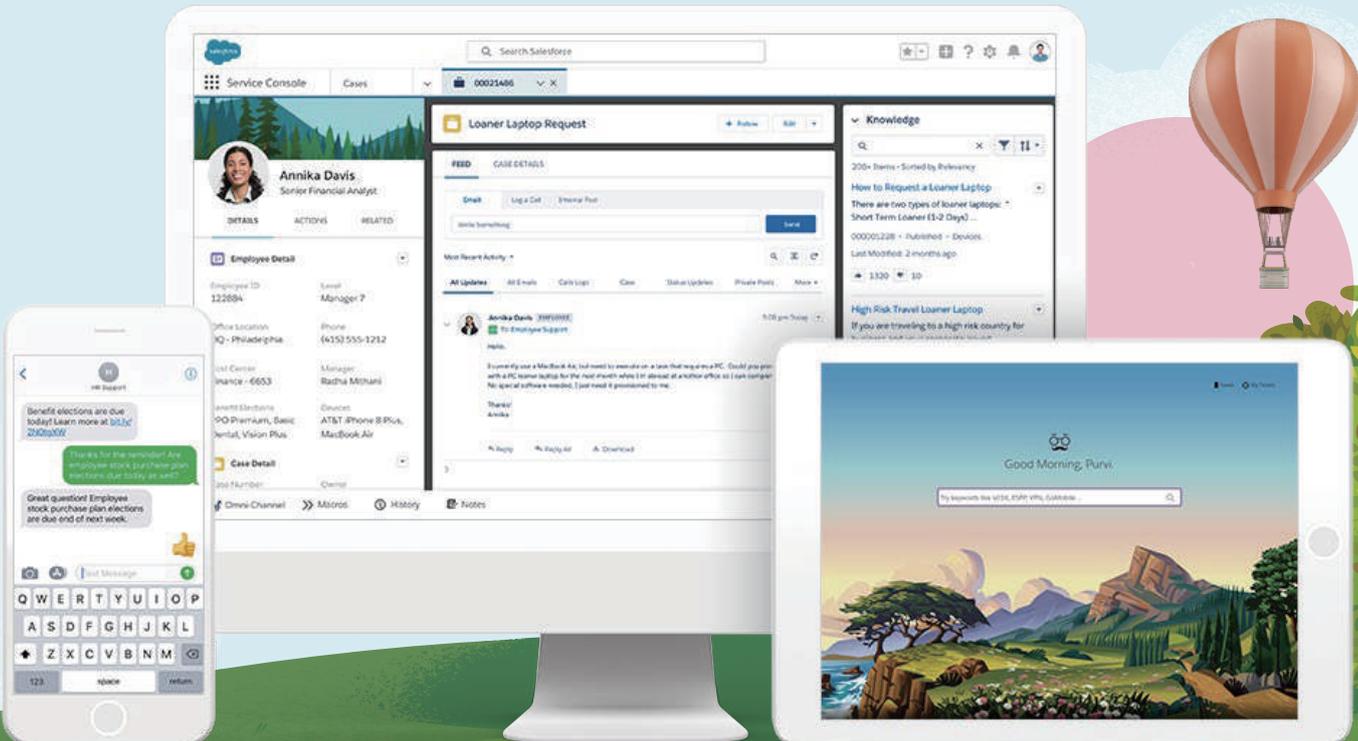
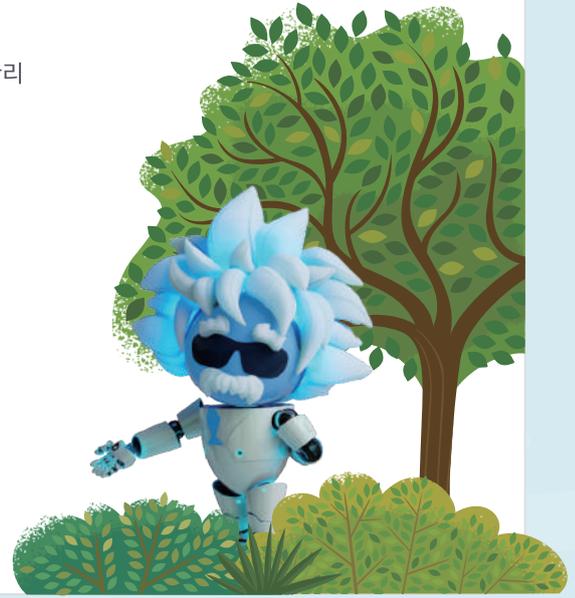
- ✓ 직원 서비스에 대한 알림 및 IT 질문에 대한 가장 빠른 해결
- ✓ 단일 화면에서 케이스의 신청, 진행상황 전체 보기를 통한 서비스 AI 및 자동화 관리
- ✓ AI 챗봇, 이메일 등 모든 채널에서 직원과의 커뮤니케이션 지원

HR Engagement

HR 지원

HR 서비스를 간소화하여 워크 라이프를 더 쉽게 만들어주세요.

- ✓ 셀프 서비스 포털 등을 통한 HR 서비스 액세스 단순화
- ✓ 모든 직원 시스템을 하나의 플랫폼에 연결하여 직원 온보딩 자동화
- ✓ 한 화면에서 모든 직원 데이터의 360도 확인
- ✓ 신입사원 온보딩 및 정책 업데이트에 대한 온라인 학습 모듈 맞춤형 지원

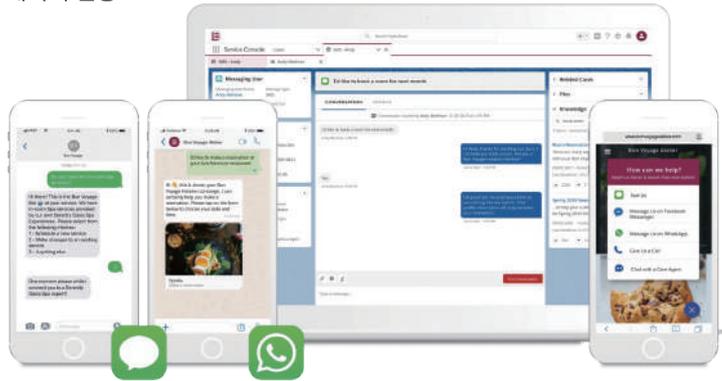


디지털 채널 Digital Channels

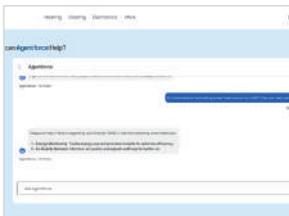


단일 화면을 통해 고객이 선호하는 디지털 채널에서 고객과 소통하세요.

- ✓ 실시간 라이브 챗봇으로 고객과 즉시 소통 지원
- ✓ SMS, Facebook Messenger 등 고객이 선호하는 메시징 앱 단일 화면에서 관리
- ✓ Social Studio와 결합하여 소셜 고객 관리 요청 전송
- ✓ 고객 채팅 미리보기 및 키보드 단축키로 미리 작성된 메시지 전송
- ✓ 개인 메시지로 상담원 실시간 코칭 및 인력 최적화



고객 서비스를 위한 Agentforce

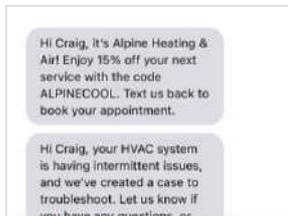


셀프서비스 포털

웹사이트, 앱, 포털에서 AI 에이전트로 고객 문의를 처리합니다

도입이유

고객이 상호작용하는 첫 접점

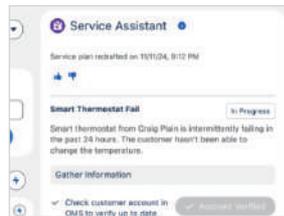


디지털 채널

채팅, SMS, WhatsApp 등 채널에 AI 에이전트를 확장합니다

도입이유

모든 메시징 서비스에서 24/7 지원 제공



서비스 콘솔

서비스 콘솔에서 AI 에이전트와 함께 더 스마트하고 빠르게 작업합니다

도입이유

신규 상담사를 채용하지 않고도 더 많은 고객 문의 해결



분석 및 운영

실시간 인사이트로 AI 에이전트를 개선합니다

도입이유

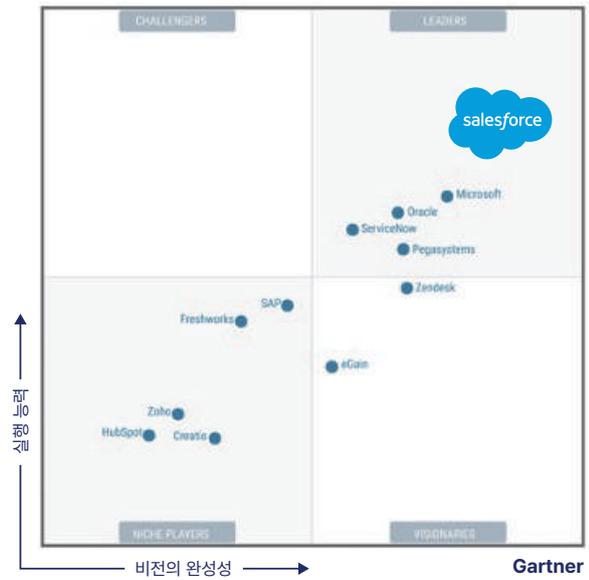
AI 에이전트 지속적 개선 사이클

Gartner®

Magic Quadrant™ for CRM Customer Engagement Center

Pri Rathnayake, Wynn White,
Drew Kraus
December 2024

A LEADER
15 Years in
a Row



고객 추천 지수(NPS)향상율

32%

고객 만족도,
고객 노력 지수 또는
순추천지수(NPS) 향상률
(향상된 비율, % 기준)

30%

서비스/지원 조직이 식별한
교차 판매 및 업셀링 기회
증가율
(증가율 기준)

31%

고객 유지율 향상
(더 많은 고객이 유지됨)

25%

서비스/지원 비용 절감
(비용 절감 비율 기준)

26%

평균 처리 시간 감소
(상담/채팅, 대기,
후처리 시간 포함)

31%

디지털 채널을 통한 고객
문의 해결 비율
(해결된 문의 건 중
디지털 채널 사용 비율)

29%

셀프서비스로 전환된
고객 문의 비율
(해결된 문의 건 비율)

31%

고객 서비스 ROI 증가
(고객 서비스에 투자한
금액 대비 수익 증가율)

1



자율형
Agentforce

음성

디지털
채널

포탈 &
검색

서비스
콘솔

분석

운영

업무보조
Agentforce

1



셀프 서비스 | 고객센터 | 현장 서비스 | HR 서비스 | IT 서비스

세일즈포스 플랫폼



15 개의 산업별 클라우드





Salesforce 솔루션 문의하기

Salesforce 솔루션에 대해 궁금하신 사항이 있다면 연락주세요.
Salesforce의 숙련된 전문 담당자가 바로 연락 드리겠습니다.

 www.salesforce.com/kr

 korea-marketing@salesforce.com

 080-822-1378