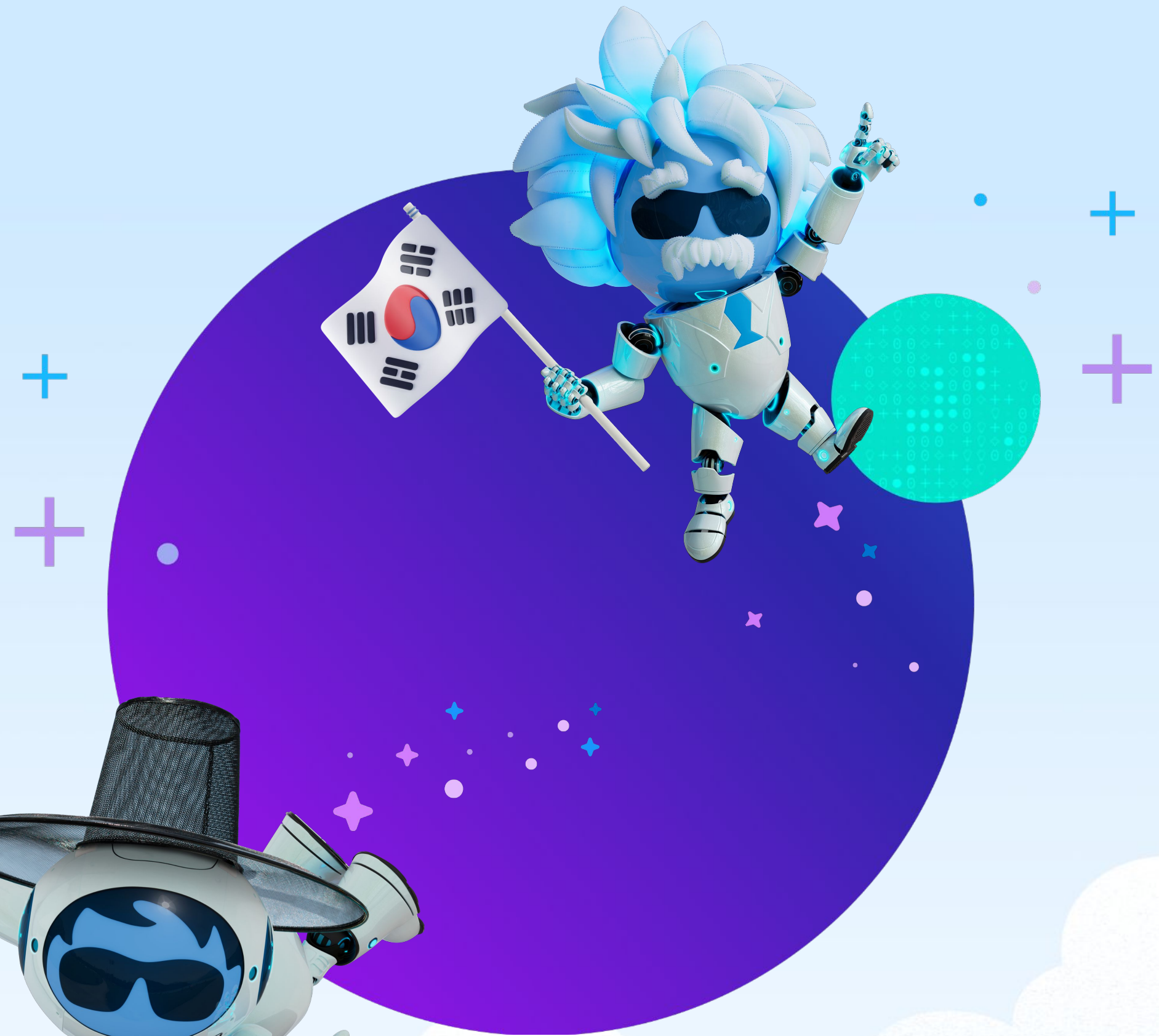




Agentforce World Tour Korea



Forward looking statement

This presentation contains forward-looking statements about, among other things, trend analyses and statements regarding future events, anticipated growth and industry prospects, and our strategies, expectation or plans regarding product releases and enhancements. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialise or if any of the assumptions prove incorrect, results or outcomes could differ materially from those expressed or implied by these forward-looking statements. The risks and uncertainties referred to above include those factors discussed in Salesforce's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including, but not limited to: our ability to meet the expectations of our customers; uncertainties regarding AI technologies and its integration into our product offerings; the effect of evolving domestic and foreign government regulations; regulatory developments and regulatory investigations involving us or affecting our industry; our ability to successfully introduce new services and product features, including related to AI and Agentforce; our ability to execute our business plans; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; and our ability to maintain and enhance our brands.

salesforce

API 그 이상의 연결,

MuleSoft로 만드는 스마트 에이전트 플랫폼





THANK
YOU



AI 및 기술 투자 대비 ROI 달성의 **챌린지**

salesforce

93%

of IT leaders

2년 이내에 자율

- 에이전트(Autonomous Agent)를 도입할 계획입니다

83%

of organizations

많은 조직이 통합의 복잡성 때문에 디지털 전환에 어려움을 겪고 있다고 보고합니다

“

우리는 **AI**에 투자하고 있지만, **ROI** 기대치는 충족하지 못했습니다.

“

AI Agent를 도입하고 싶지만, 아직 레거시와 데이터 사일로에 발목이 잡혀 있습니다.

“

우리 조직은 **Agent**를 만드는데 얼마나 많은 준비와 노력이 필요한지 실감하지 못하고 있습니다. 왜냐하면 그에 앞서 먼저 데이터와 시스템을 연결하고 정비해야 합니다.



95%

IT 리더는 **integration**
문제가 **AI**를 효과적으로
구현하는데 걸림돌이
되고 있다고 보고합니다.

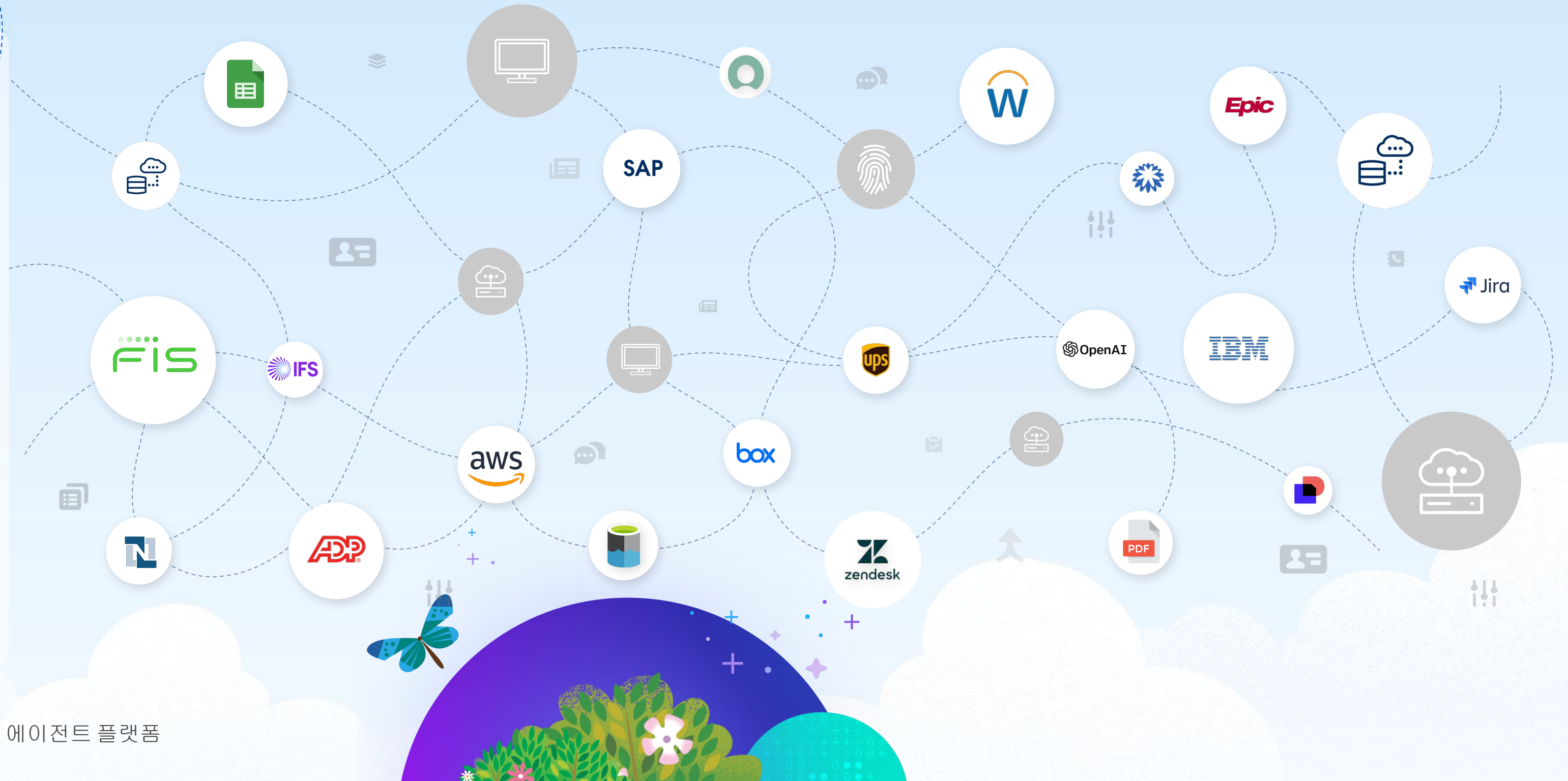
Connectivity Benchmark Report, 2025

AI 실행을 가능하게 하는 복잡한 시스템 구조

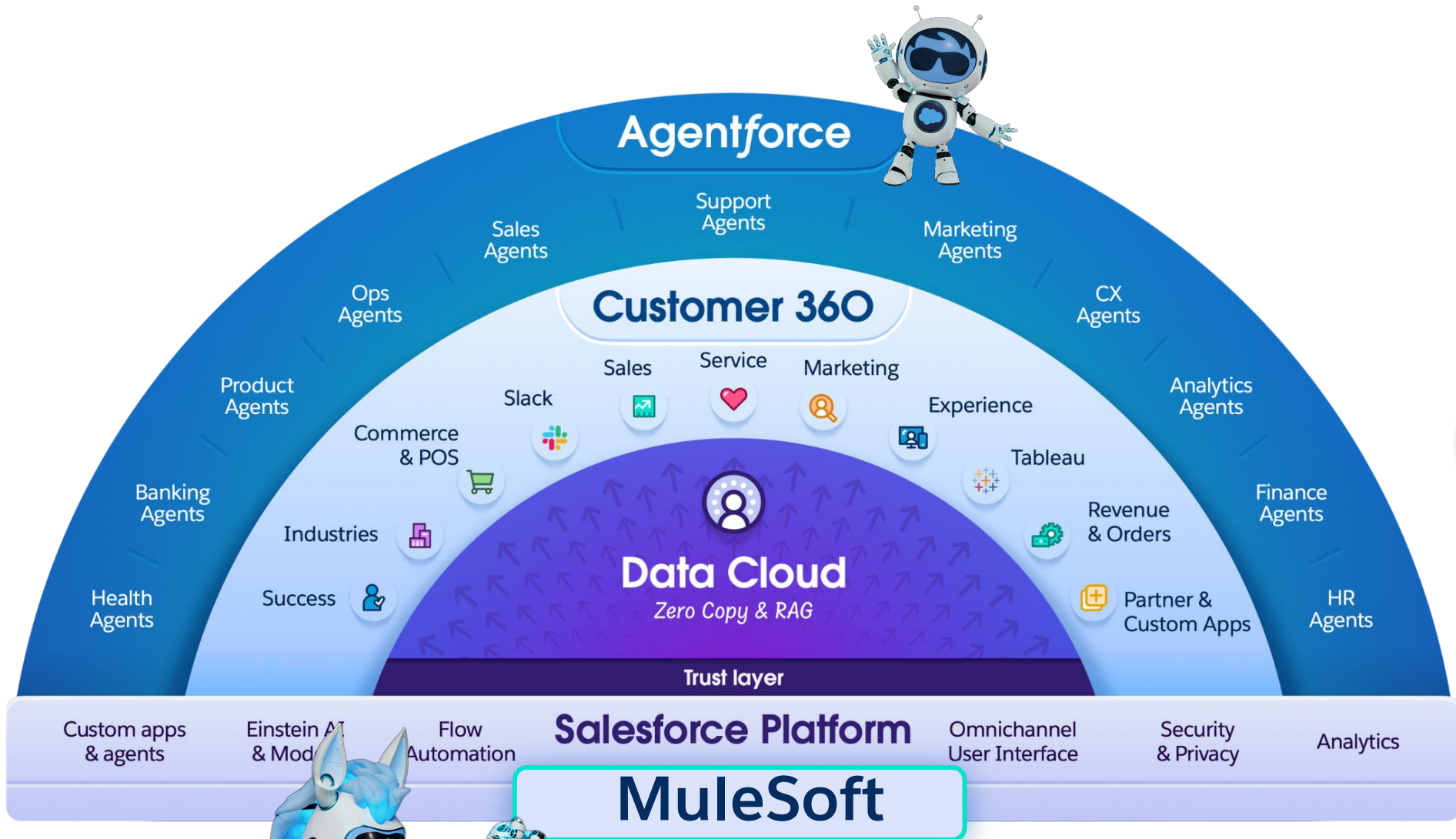
salesforce

Integration challenges

- Point-to-point connectivity
- Legacy systems
- Manual processes
- Unmanaged APIs
- Security & governance
- AI & agentic initiatives



AI 시대, 고객 경험의 혁신을 위한 2가지 접근 방식



MuleSoft AI Chain

- AI Chain Connector
- Einstein AI Connector
- AWS Bedrock Connector
- Vectors Connector
- WebCrawler Connector
- Whisperer Connector
- Whisperer Connector

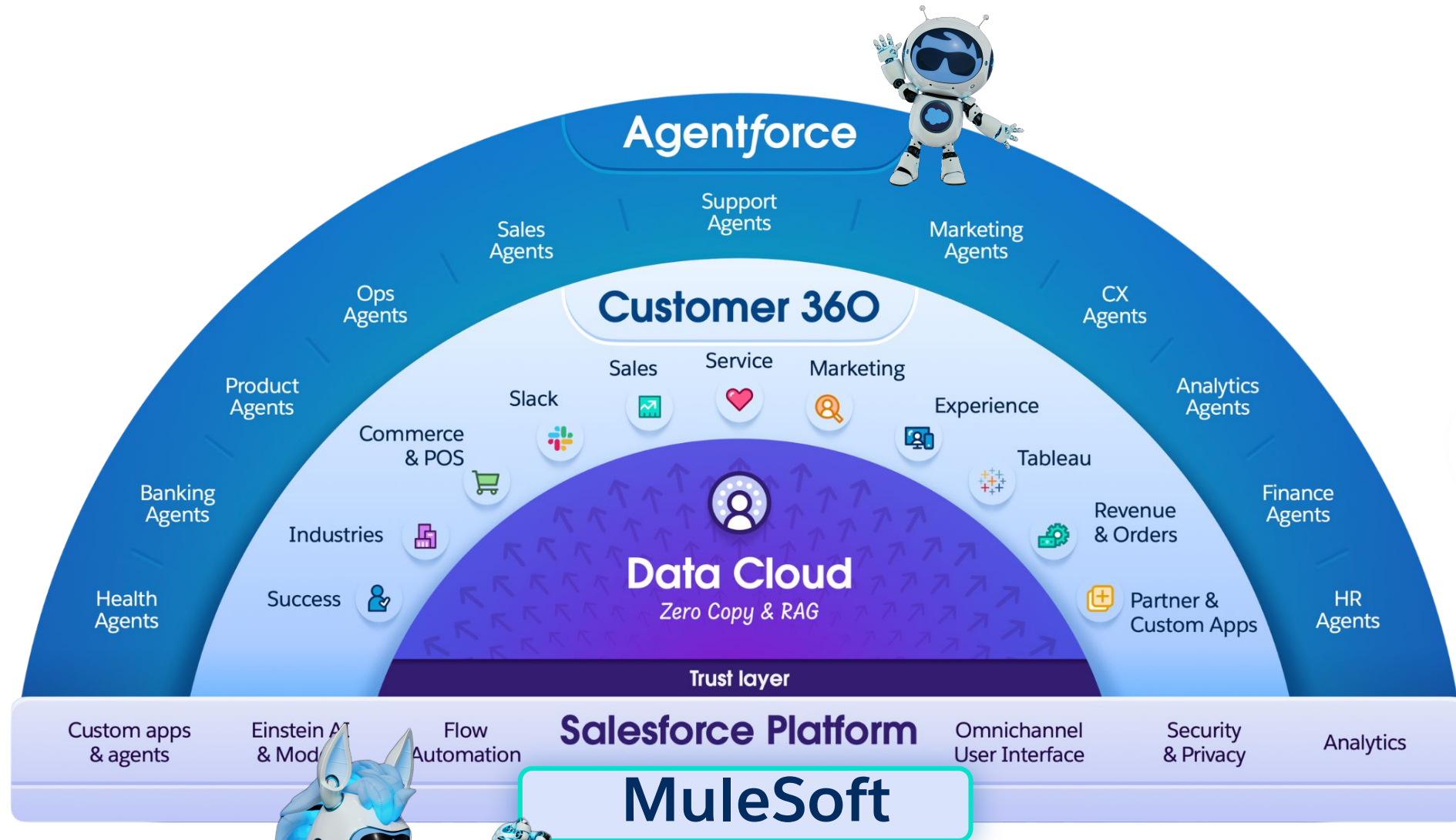


MuleSoft MCP Support
Tools | Descriptions | Resources

AI Connector가 애플리케이션, 데이터 및 **AI** 기술을 연결합니다

MuleSoft for Agentforce가 이러한 과제를 해결해줍니다.

AI 시대, 고객 경험의 혁신을 위한 2가지 접근 방식



- AI Chain Connector
- Einstein AI Connector
- AWS Bedrock Connector
- Vectors Connector
- WebCrawler Connector
- Whisperer Connector
- Whisperer Connector

MuleSoft for Agentforce가 이러한 과제를 해결해줍니다.

AI Connector가 애플리케이션, 데이터 및 AI 기술을 연결합니다

AI 시대, 고객 경험의 혁신은 연결에서 시작됩니다

salesforce

AI는 데이터를 통해 학습하고, 연결을 통해 행동합니다. 즉 고객 경험의 혁신은 기술이 아닌, 연결된 데이터로부터 시작됩니다

Conversation

Action

Outcome

Ask your Agent

저는 귀하의 신뢰할 수 있는 **AI Agent**입니다. 무엇을 도와드릴까요?

Agentforce • 5:56 PM

제 주문이 **7일**이나 지연되었어요. 최대한 빨리 배송해주세요!

Customer • 5:57 PM

Agent는 작업을 계획 및 실행

- Lookup Order
- Product Rec
- Return Order
- Exchange

Agent가 응답 생성

배송 속도를 업데이트해드렸습니다. 주문하신 상품은 이제 **UPS**를 통해 내일 도착할 예정입니다. 또는 오늘 현장에서 직접 수령하시겠습니까?

Agentforce • 5:57 PM

와, 내일이라니.. 완벽해요. 감사해요.

Customer • 5:58 PM

Einstein Trust Layer

스마트 에이전트 플랫폼의 연결 허브 : MuleSoft

salesforce

MuleSoft는 Agentforce가 고객 요청에 'Action'으로 응답할 수 있도록 "연결"의 역량을 제공합니다.



스마트 에이전트 플랫폼의 연결 허브 : MuleSoft



Without MuleSoft

Salesforce에만 국한된 실행 방식

출장 전에 제품을 수령하고 싶었는데,
배송이 지연되어 출장지로 배송지를
변경하고 싶습니다.



알겠습니다.

주문하신 상품이 (서울시 영등포구
여의대로 108)로 배송되는것을
확인했습니다.



네, 맞습니다. 부산에서 열리는 행사에
필요한데, (부산시 해운대구 동백로 67)
에 있는 제 호텔로 배송해주세요.



주문 내용을 (동백로 67)로 배송되도록
업데이트했습니다. 출장 잘 다녀오세요.



스마트 에이전트 플랫폼의 연결 허브 : MuleSoft



Without MuleSoft

Salesforce에만 국한된 실행 방식

출장 전에 제품을 수령하고 싶었는데, 배송이 지연되어 출장지로 배송지를 변경하고 싶습니다.



알겠습니다.
주문하신 상품이 (서울시 영등포구 여의대로 108)로 배송되는것을 확인했습니다.



네, 맞습니다. 부산에서 열리는 행사에 필요한데, (부산시 해운대구 동백로 67)에 있는 제 호텔로 배송해주세요.



주문 내용을 (동백로 67)로 배송되도록 업데이트했습니다. 출장 잘 다녀오세요.



MuleSoft로 만드는 스마트 에이전트 플랫폼



With MuleSoft

Salesforce를 넘어 외부 시스템까지 연결된 실행 방식

출장 전에 제품을 수령하고 싶었는데, 배송이 지연되어 출장지로 배송지를 변경하고 싶습니다.



알겠습니다.
주문하신 상품이 (서울시 영등포구 여의대로 108)로 배송되는것을 확인했습니다.



네, 맞습니다. 부산에서 열리는 행사에 필요한데, (부산시 해운대구 동백로 67)에 있는 제 호텔로 배송해주세요.



주문하신 상품의 배송지를 호텔로 변경해드렸으며, 근처 매장에도 재고가 있는 것을 확인했습니다.



제시간에 도착할 수 있도록 직접 전달해드릴게요.
행사 잘 다녀오세요.



MuleSoft 기반의 외부 시스템 연동



재고 확인 & 송장 관리



지역 매장 검색



매장 거래



빠른 배송





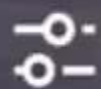
Exterior



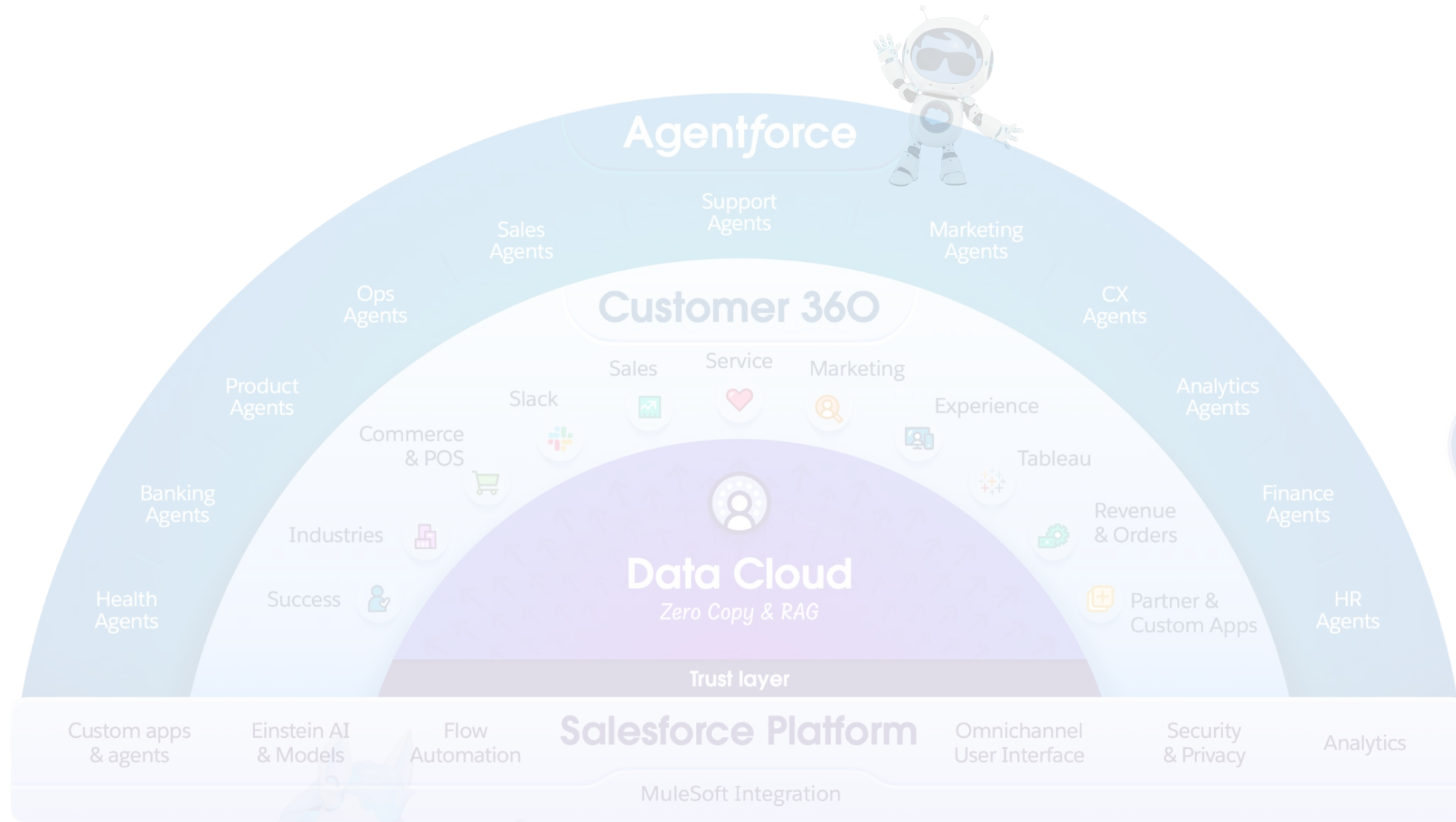
Interior



Options



AI 시대, 고객 경험의 혁신을 위한 2가지 접근 방식



MuleSoft AI Chain

- AI Chain Connector
- Einstein AI Connector
- AWS Bedrock Connector
- Vectors Connector
- WebCrawler Connector
- Whisperer Connector
- Whisperer Connector



MuleSoft MCP Support
Tools | Descriptions | Resources

AI Connector가 애플리케이션, 데이터 및 **AI** 기술을 연결합니다

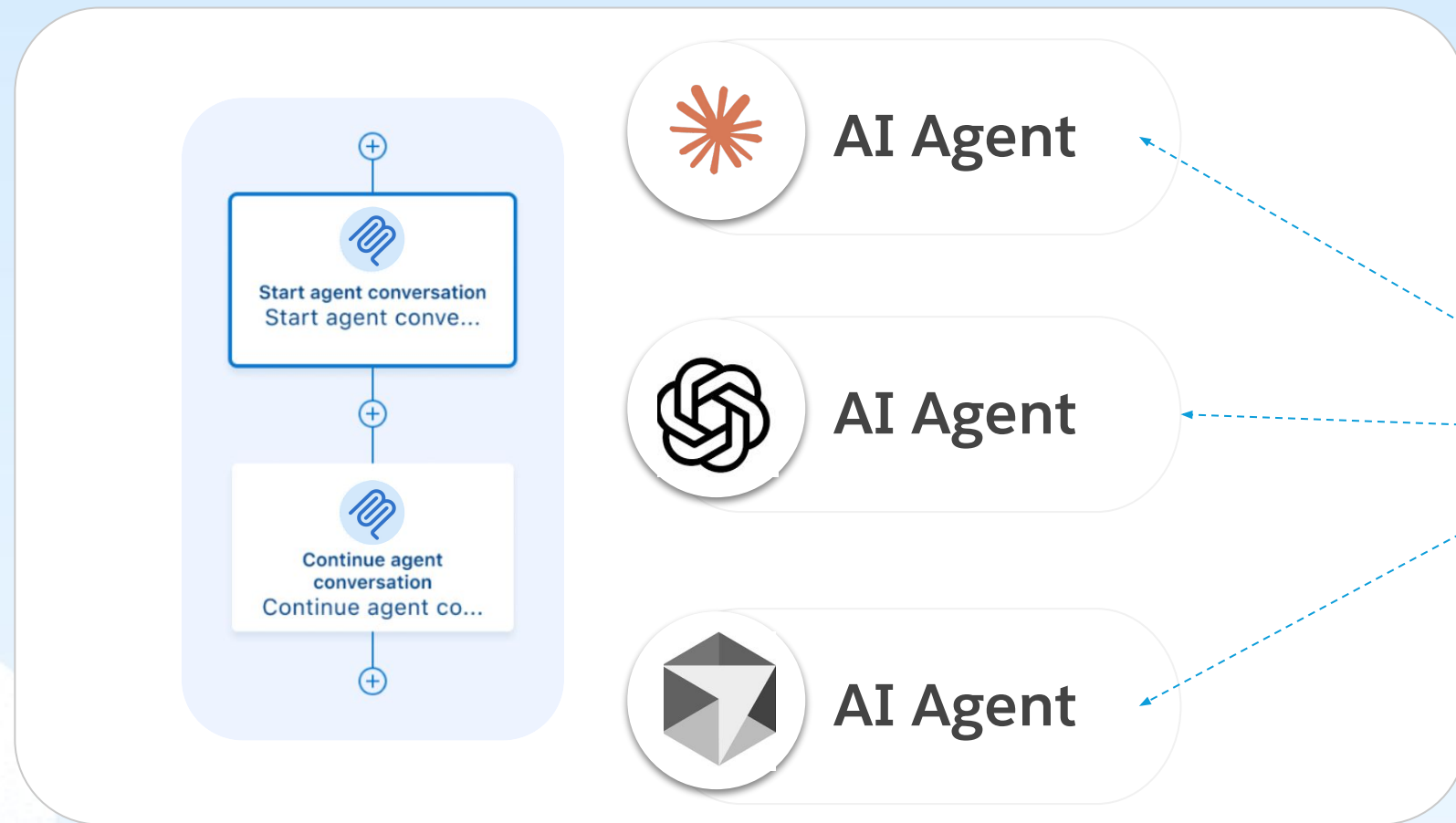
MuleSoft for Agentforce가 이러한 과제를 해결해줍니다.

MuleSoft MCP 커넥터로 확장되는 AI 에이전트

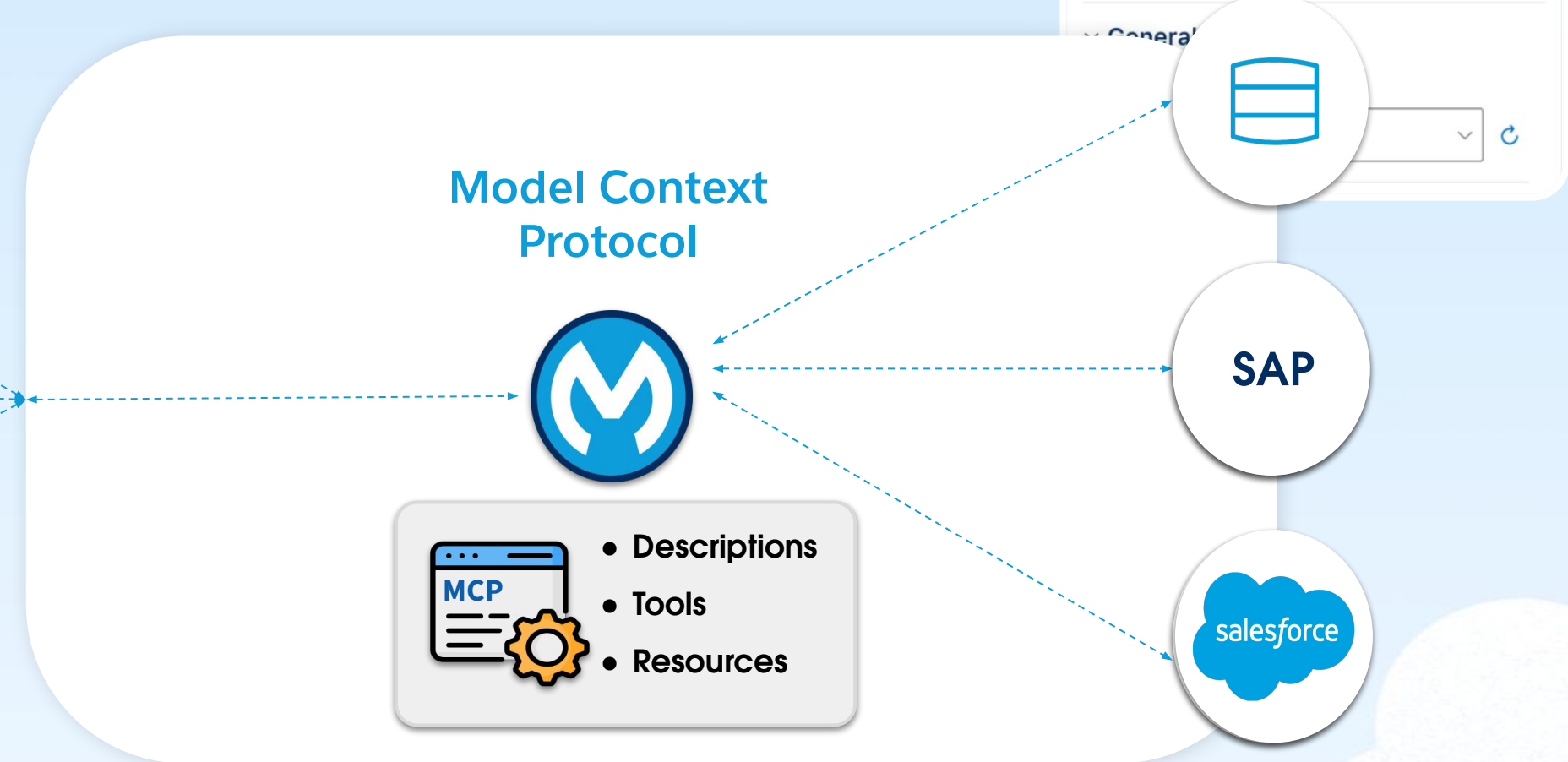
salesforce

AI는 생각할 수 있지만, 행동은 MuleSoft가 담당합니다. MCP 커넥터는 데이터를 연결하고, Agent가 실제로 '행동'할 수 있게 만듭니다.

MCP Client



MCP Server



MCP 프로토콜을 사용하여 도구를
사용하도록 MCP 서버를 트리거하는 모든
시스템





salesforce

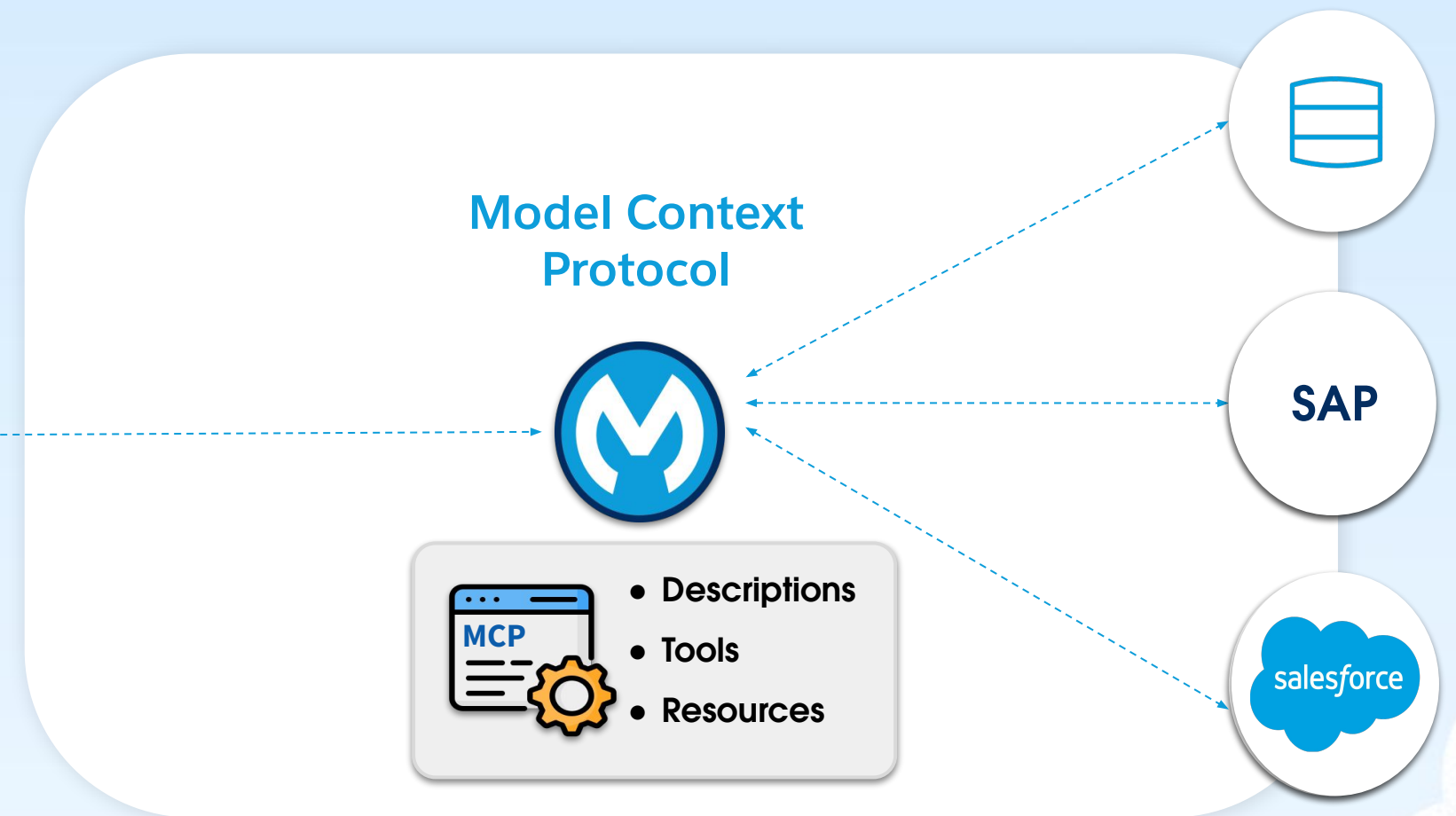
데모 : 자연어 질문에서 **API** 응답까지

AI는 생각할 수 있지만, 행동은 MuleSoft가 담당합니다. MCP 커넥터는 데이터를 연결하고, Agent가 실제로 '행동'할 수 있게 만듭니다.

MCP Client



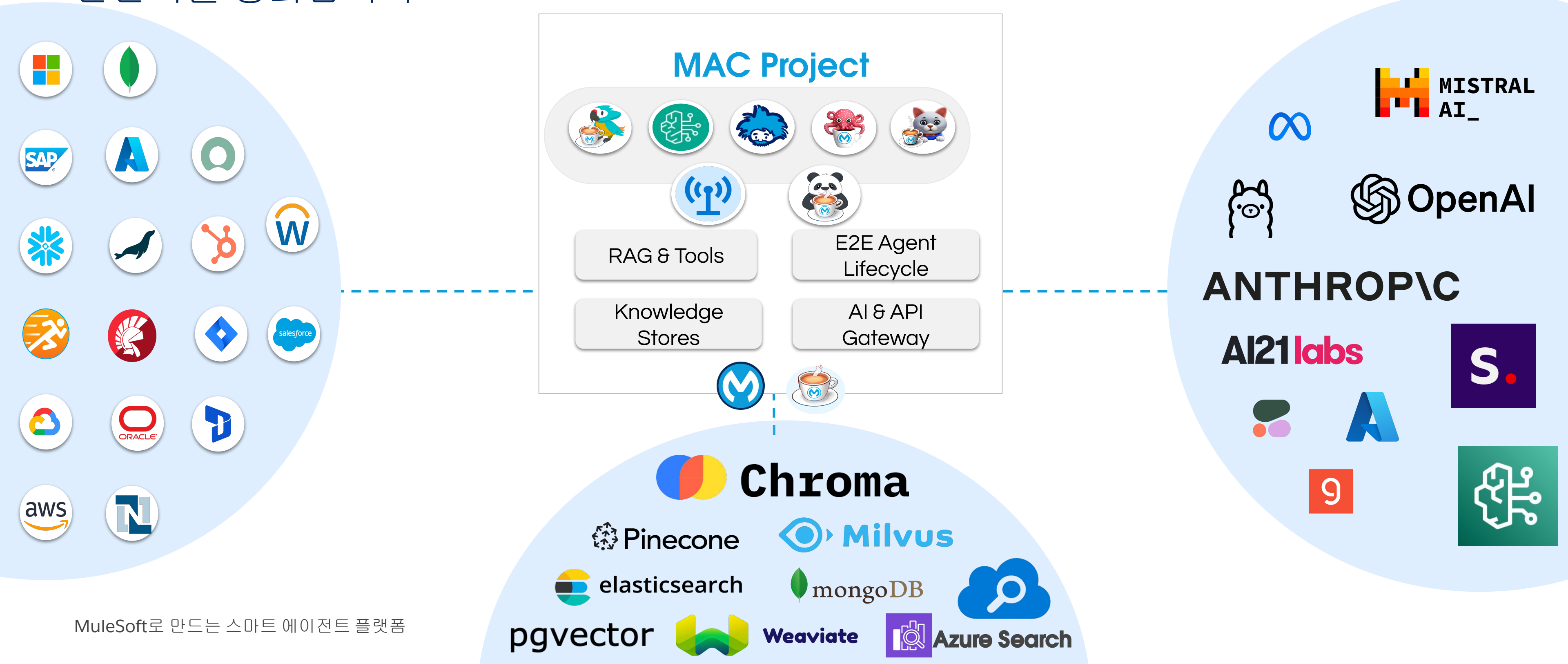
MCP Server



MuleSoft AI Chain으로 연결하는 AI 에이전트



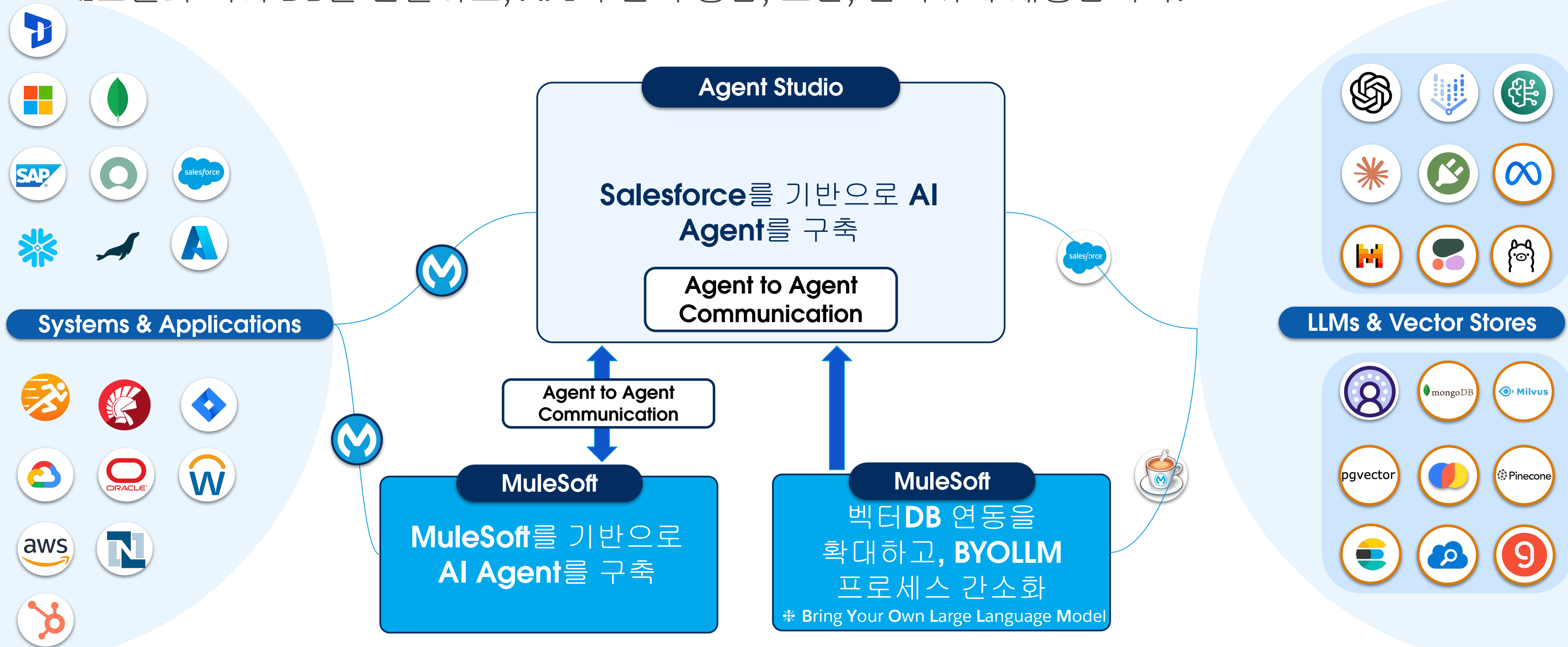
MuleSoft AI Chain(MAC)는 다양한 AI 모델과 실시간으로 통신하며 AI Agent의 판단력을 강화합니다



MuleSoft AI Chain → Agentforce로 기능 확장



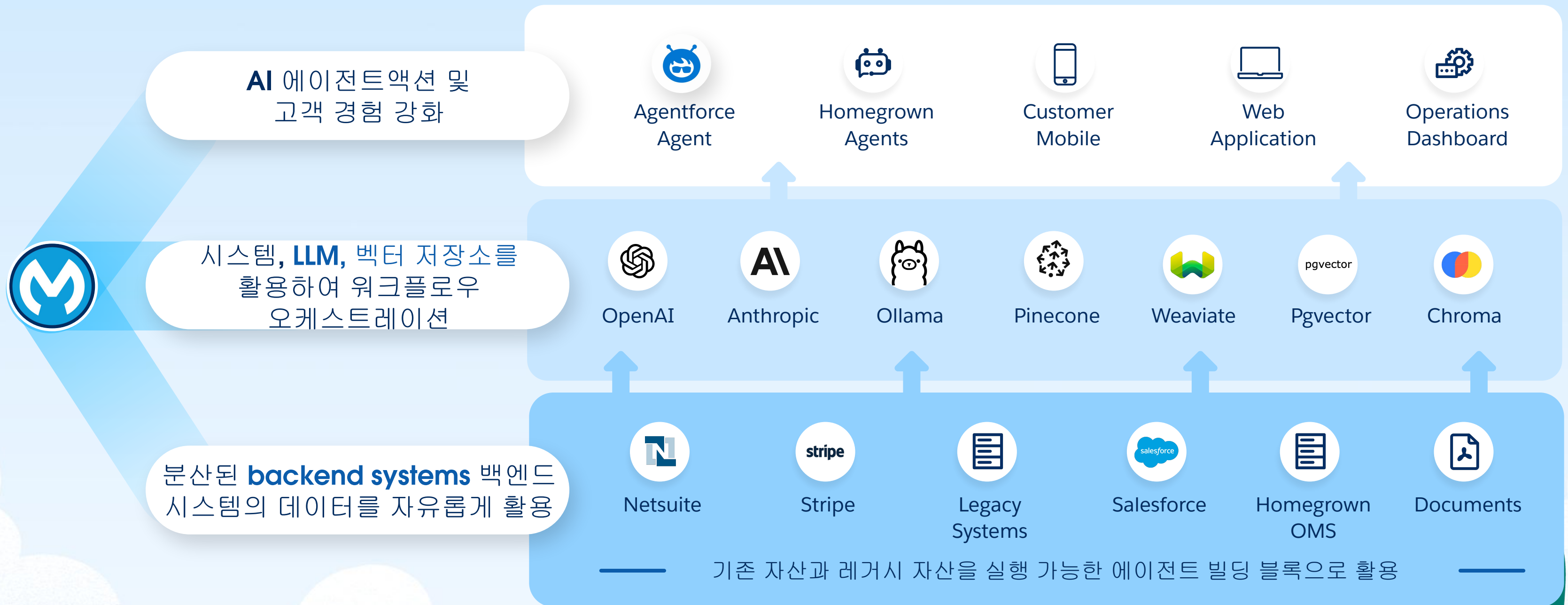
MuleSoft AI Chain은 Agentforce의 한계를 확장하여 OOTB LLM을 넘어 원하는 AI모델과 벡터 DB를 연결하고, API 수준의 통합, 보안, 관측까지 제공합니다.



AI 혁신의 중심은 "Hyper Connect" 입니다

salesforce

AI가 고객 경험을 혁신하려면 예측이 아닌 "실행"이 필요합니다.
그 실행 엔진은 API이며 그 **API의 연결의 중심은 바로 MuleSoft**입니다.



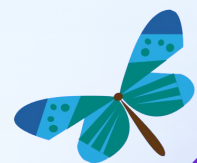


AI는 **실행**으로 완성됩니다

API는 그 실행을 움직이는 **엔진**입니다

MuleSoft는 이 모든 **연결의 중심**입니다

AI x API x MuleSoft = 실행 중심 통합 전략





Thank you!

