



Agentforce World Tour *Korea*



Forward looking statement

salesforce

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

Agentforce for Service

Empower Your Service:

카페24, Agentforce로
고객 경험의 미래를 열다





THANK
YOU



salesforce

AI Agent로 혁신하는 서비스의 미래



이창현

Service Cloud Specialist

서비스 팀이 겪고 있는 어려움

낮은 부가가치 업무
생산성 저하
제한된 노동력
번아웃 및 퇴사율 증가

41%

의 시간은
반복적이고, 단순업무
에 소모 되고 있습니다 .

고객의 기대수준은 계속 증가

빠른 고객 응대
개인화 & 섬세한 고객응대
전문가와의 상담진행
즉각적인 피드백 및 조치

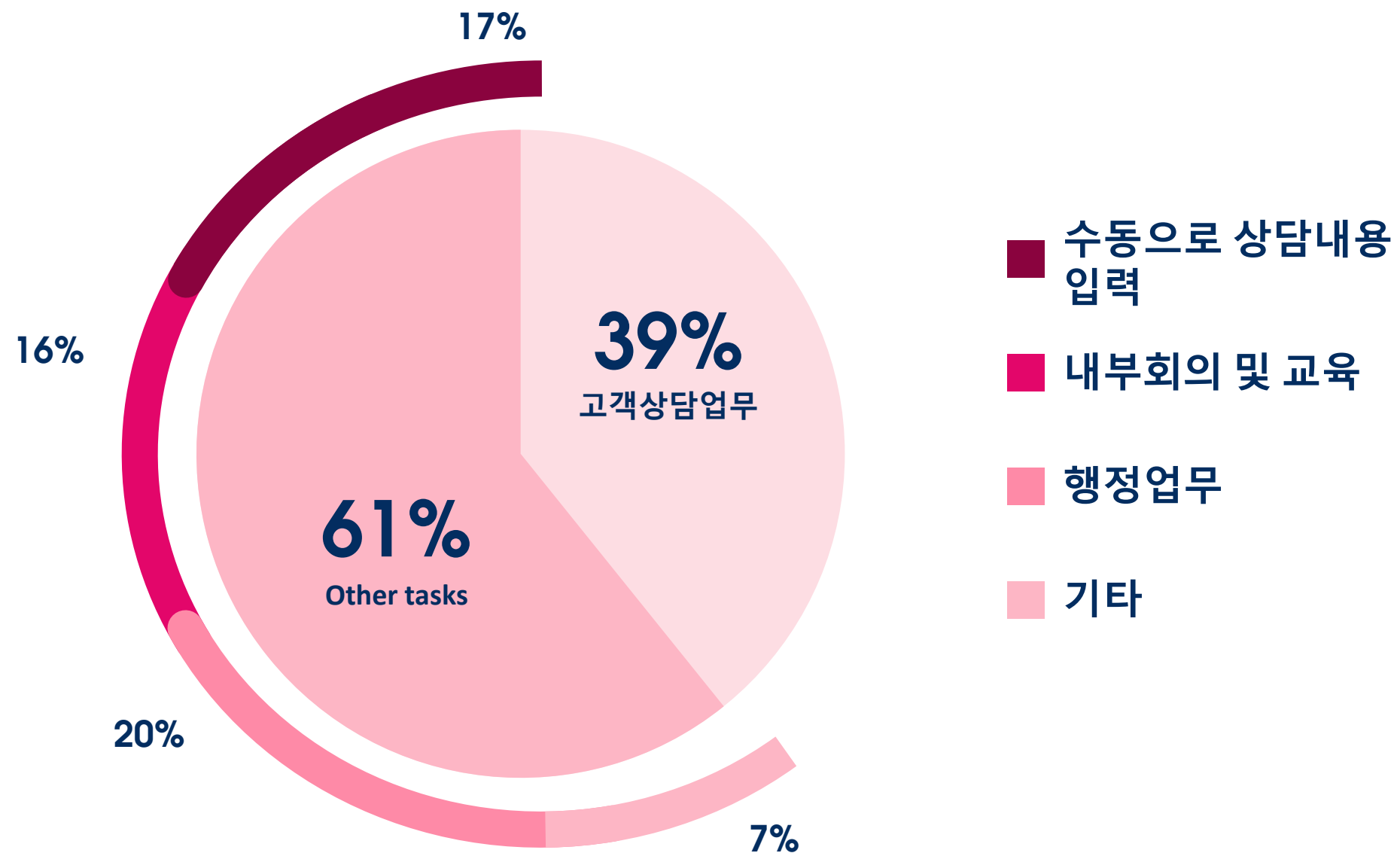
Customers

Employees

상담원의 업무시간중 60% 이상은 매뉴얼 업무, 후처리 업무에 사용되고 있다고 조사 되었습니다



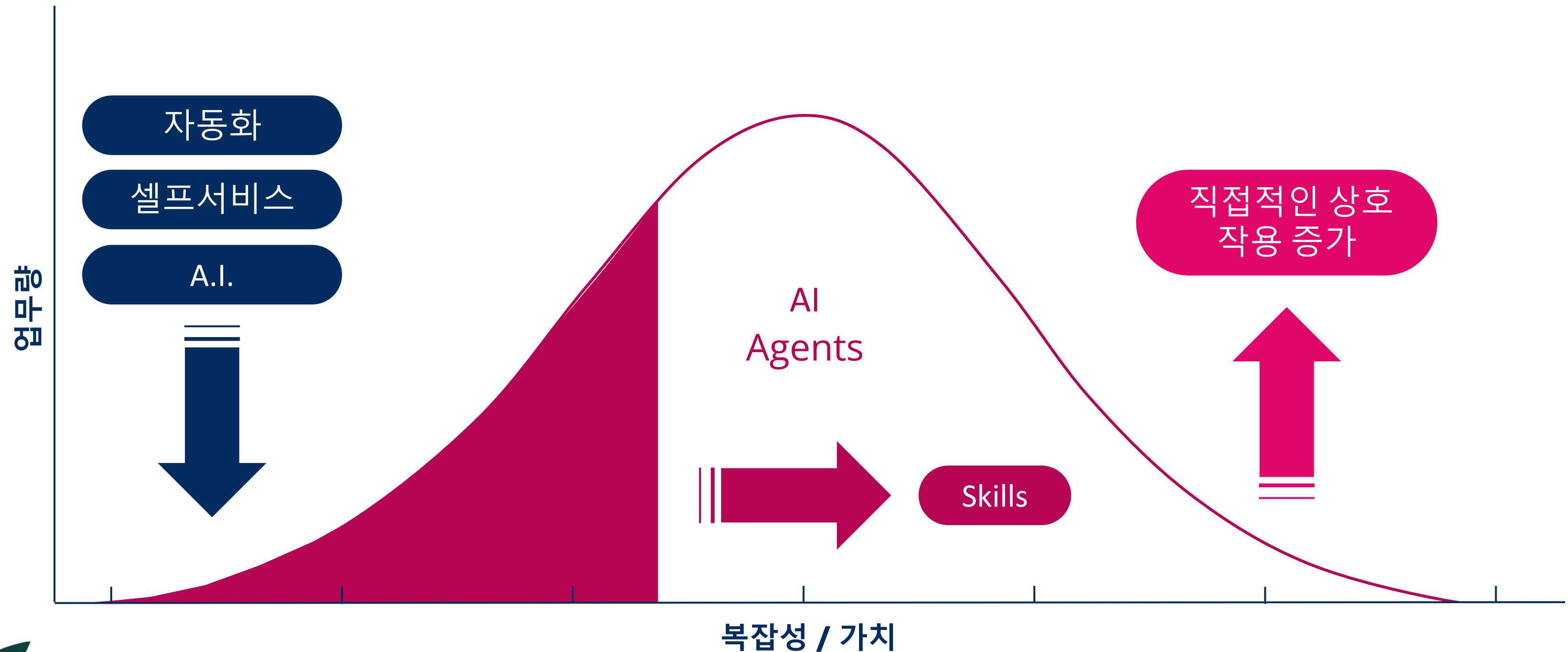
평균 주 동안 에이전트가 시간을 보내는 방식



AI시대, 고객서비스의 미래

상담 업무의 형태는 진화하고 있습니다

salesforce



고객경험을 지속적으로 개선할 수 있습니다.



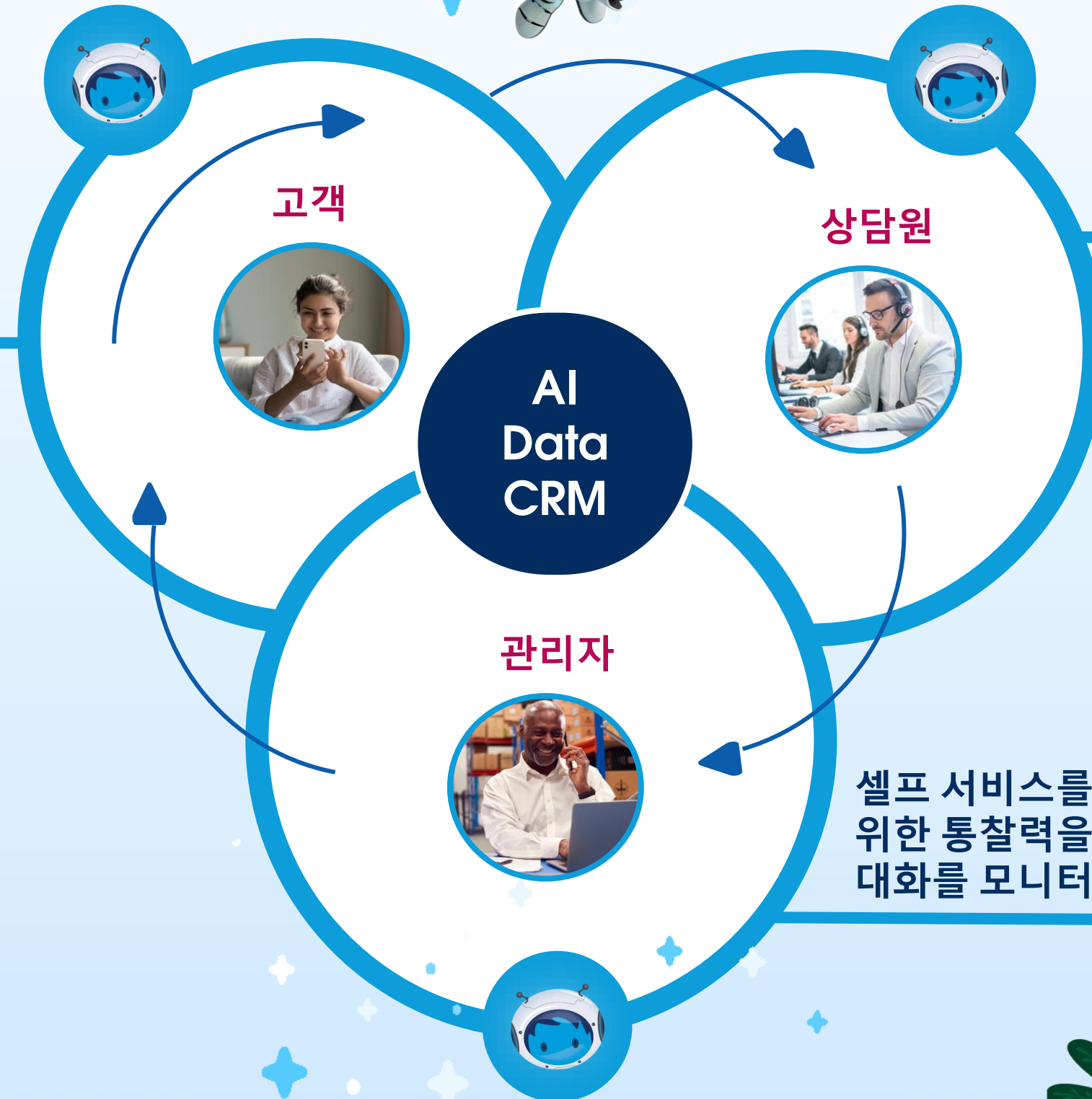
Agentforce “Brain”

셀프서비스

AI Agent 지원

실시간 모니터링

대부분의 문제를 독립적으로 해결하고 필요한 경우 확대합니다.



동일한 지식과 보호책을 사용하여 복잡한 문제에 대한 계획을 수립합니다.

셀프 서비스를 개선하기 위한 통찰력을 얻기 위해 대화를 모니터링합니다.

Agentforce와 Service Cloud를 함께 활용하면, 더 큰 생산성 향상을 경험할 수 있습니다.

salesforce

서비스 클라우드 단독
구축 시

Up to
24%
1년 이상 소요

서비스 클라우드
+ 생성형 AI 구축시

Up to
45%
1년 이내

서비스 클라우드를
위한
Agentforce

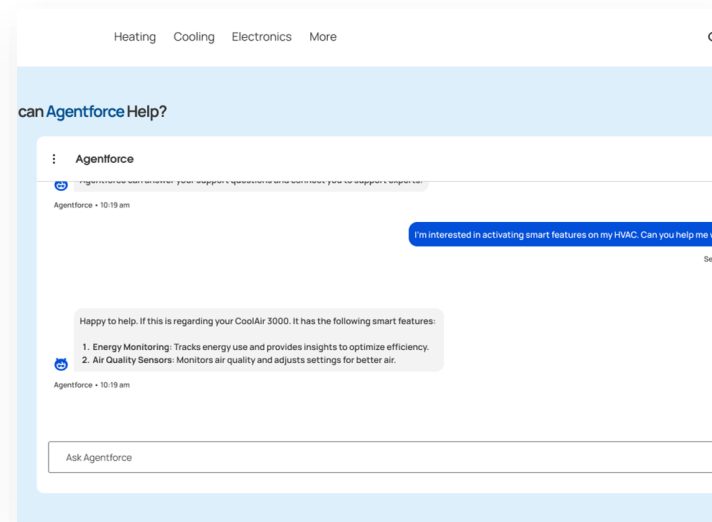
구축 시

Up to
80%
90일 이내

•  OpenTable® WILEY



고객서비스팀의 모든 업무에 AI Agent 활용이 가능해집니다.



셀프서비스 포탈

웹사이트, 앱 및 포털에서 AI Agent를 사용하여 쿼리를 방지합니다.

Why?

고객 셀프서비스 제공으로 고객 문의 건 수 감소

Hi Craig, it's Alpine Heating & Air! Enjoy 15% off your next service with the code ALPINECOOL. Text us back to book your appointment.

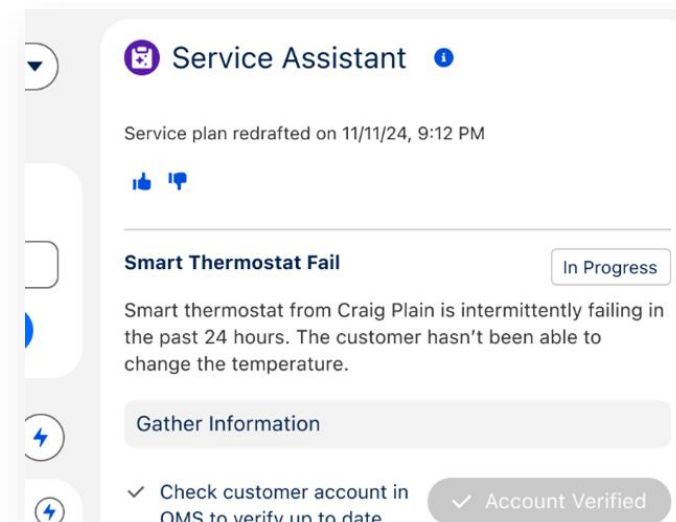
Hi Craig, your HVAC system is having intermittent issues, and we've created a case to troubleshoot. Let us know if you have any questions or

디지털 채널

채팅, 문자, 카카오톡, SNS 등의 채널로 AI Agent 확장

Why?

다양한 디지털 채널에서도 24/7 상담 채널 구현 가능

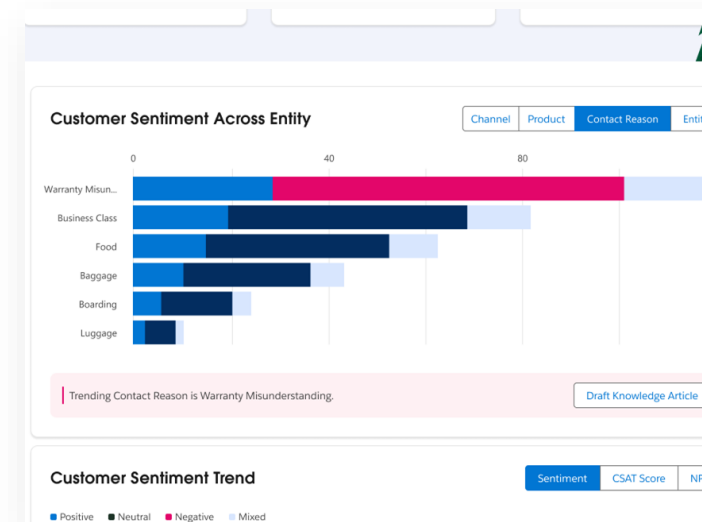


서비스콘솔

콘솔에서 AI Agent를 직접 사용하여 더욱 스마트하고 빠르게 업무 진행

Why?

더 많은 고객상담 업무를 진행하여, 생산성 향상



운영관리 & 분석

AI Agent를 활용하여 실시간 상담 Insight를 확보 및 상담업무 개선

Why?

지속적인 AI Agent 개선 및 활용도 증대

salesforce

Agentforce가 제안하는 고객 서비스의 비전



신은지

솔루션 엔지니어

고객의 요구 충족과 서비스 경험 개선을 위해 AI 상담원의 이용이 증가하고 있습니다



증가하는 고객
의 요구사항을
해결하려면...

24시간 상담
제로 대기시간

개인화 & 공감

채널 전반에 걸친
전문가의 빠른 지원

구매 전...

구매 중...

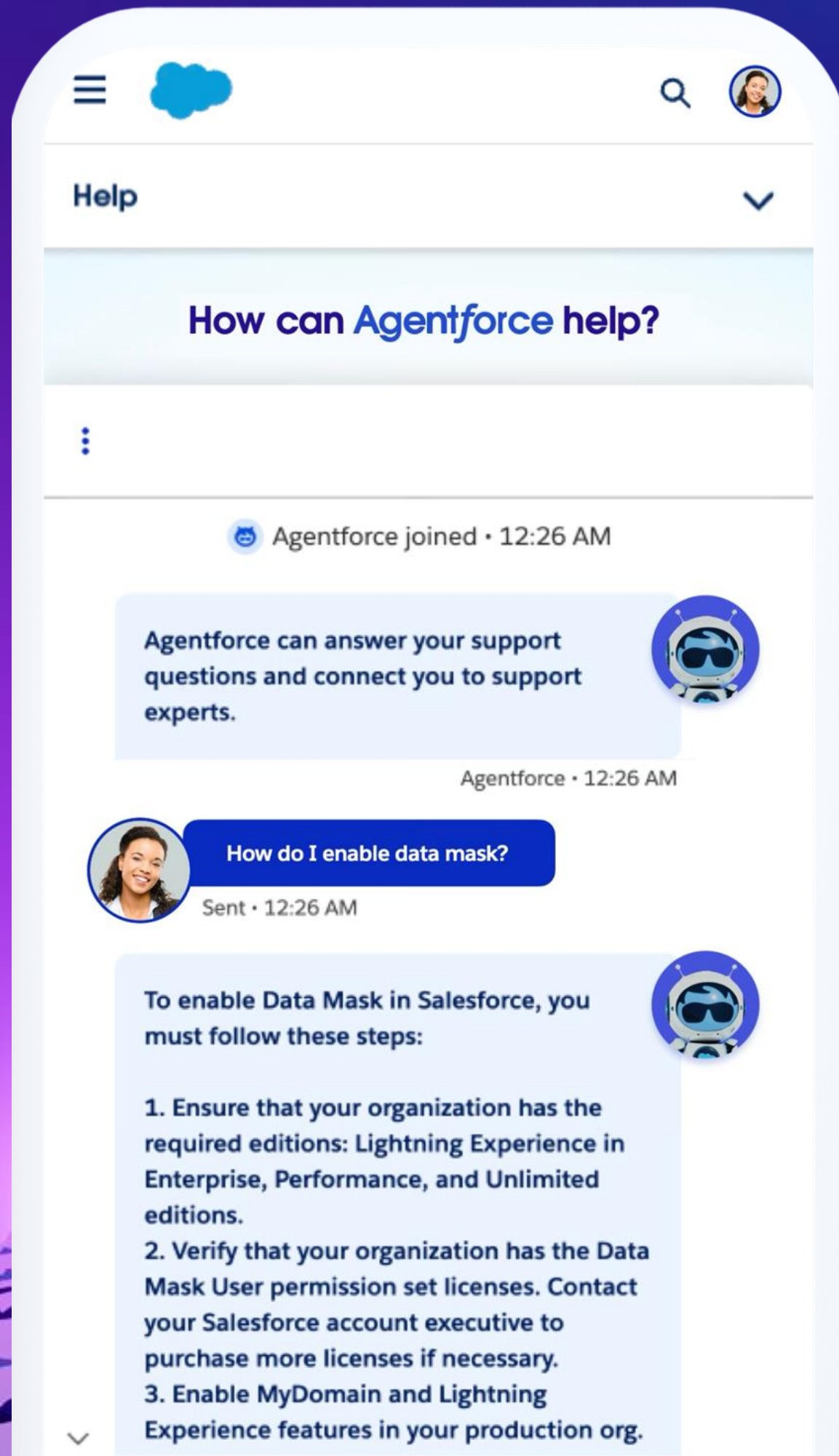
구매 후...

서비스는
고객 경험(CX)의
모든 포인트에
걸쳐 있습니다.



Source: Salesforce Internal Metrics (2025)





만약 Agentforce 가
채팅창을 넘어 확장된
다면...

GA Now

Agentforce API

어디서나 Agentforce에 프로그래밍 방식으로 연동 가능



 **Agentforce**

Agent Topics Job-to-be-done	Agent Instructions Topic 가이드 & 규칙
Agent Skills OOTB 커스텀 파트너 개발	Agent Permissions 접근 통제
Guardrails 보안과 안전성	Knowledge 정형 비정형

Agentforce API

동기 & 스트리밍

완전히 프로그래밍 방식으로 확장 가능

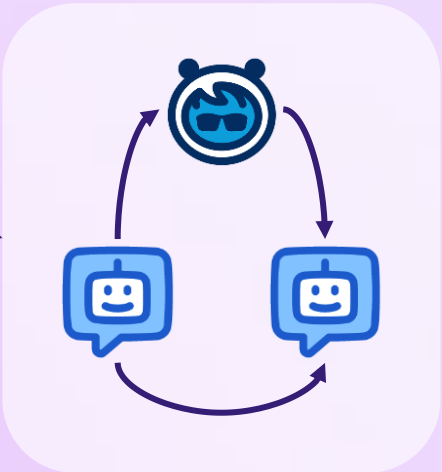
어디서나 안전하게 호출



프로그래밍 방식으로 Agentforce 트리거



Agentforce를 앱, 워크플로 또는 LWC에 장착



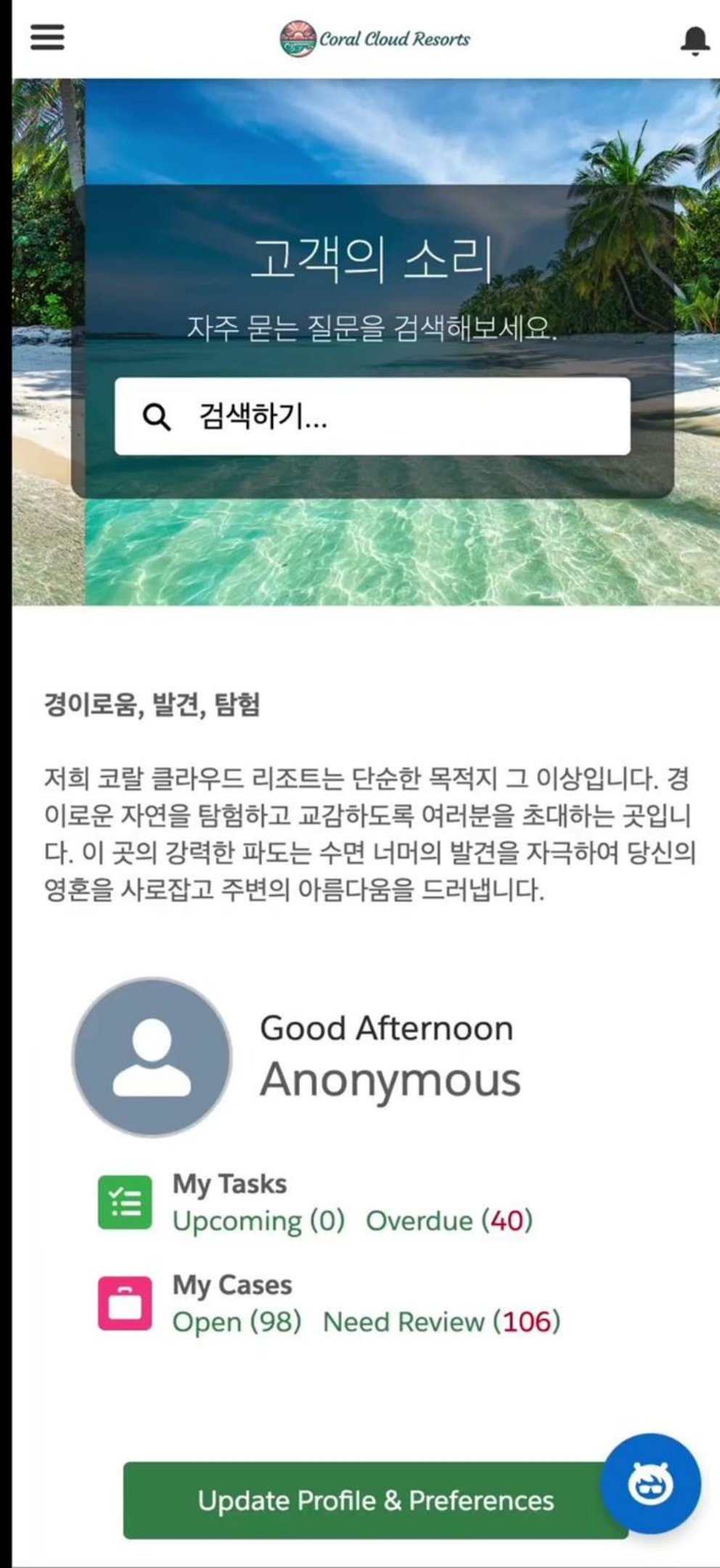
Agent-to-Agent 전환



Coral Cloud Resorts



Scene #1



salesforce



로드리게즈 소피아

종로구, 서울시

회원번호

10008155

선호하는 호칭

소피

휴대폰

612-350-2240

이메일

sofiarodriguez@example.com

게스트 유형

문화 체험 애호가

생애 가치

1,000,000.00



연락처
로드리게즈 소피아



편집

삭제

세부 사항 관련됨 활동

고객 정보

이름

로드리게즈 소피아

휴대폰

612-350-2240

회원번호

10008155

이메일

sofiarodriguez@example.com

상세 정보

생년월일

1978. 6. 18.

체크인 예정일

2025. 6. 16.

선호하는 호칭

소피

게스트 유형

문화 체험 애호가

리드 소스

공식 메일

회원 Id

10008155

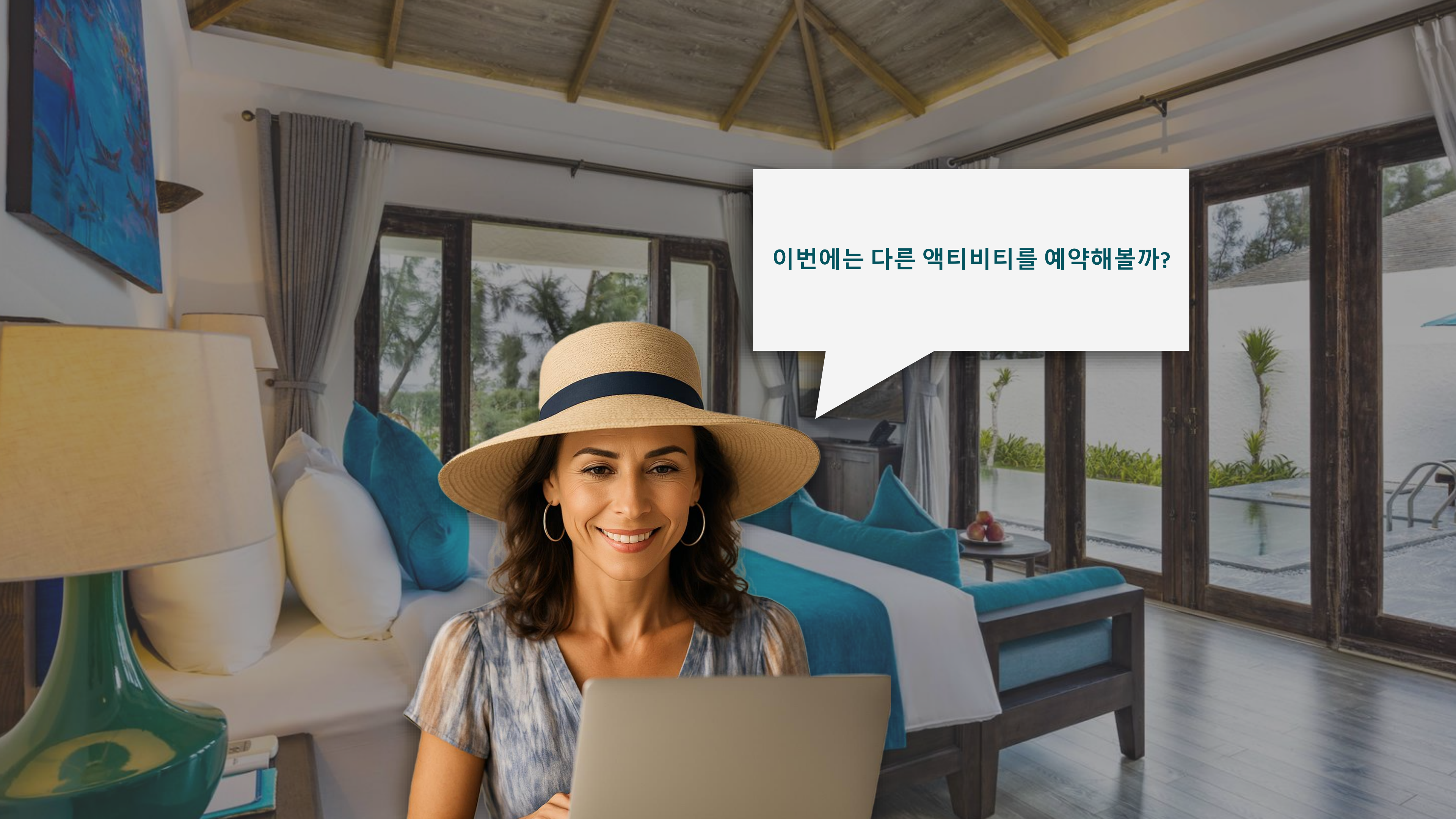
액티비티 관심 유형

관심사 1

어드벤처 액티비티

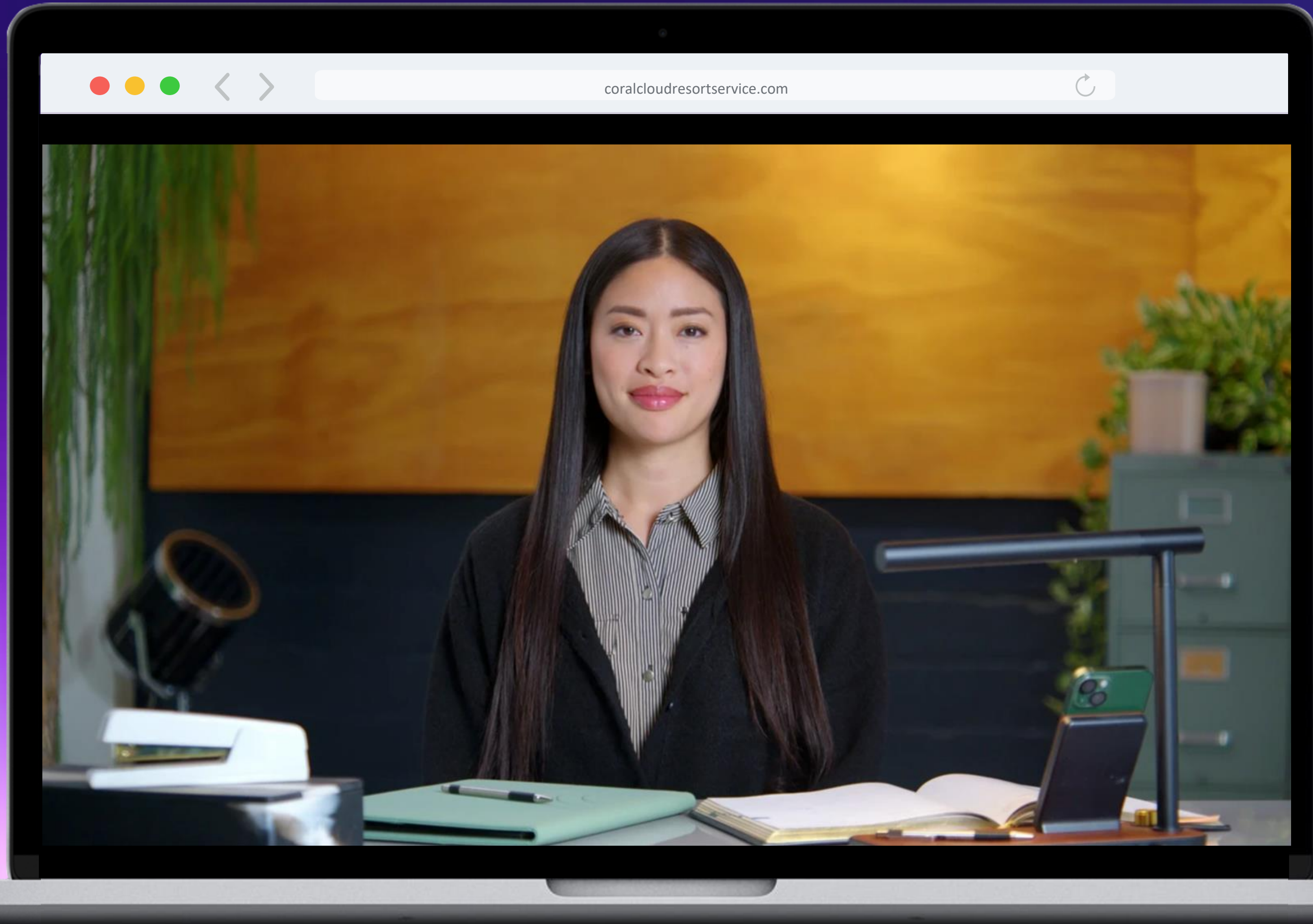
관심사 3

Fitness & Exercise



이번에는 다른 액티비티를 예약해볼까?

Scene #2



Scene #2

salesforce

coralcloudresortservice.com



salesforce



로드리게즈 소피아

종로구, 서울시

회원번호

10008155

휴대폰

612-350-2240

선호하는 호칭

소피

이메일

sofiarodriguez@example.com

게스트 유형



문화 체험 애호가

생애 가치



1,000,000.00



연락처
로드리게즈 소피아



편집

삭제

세부 사항 관련됨 활동

고객 정보

이름

로드리게즈 소피아

휴대폰

612-350-2240

회원번호

10008155

이메일

sofiarodriguez@example.com

상세 정보

생년월일

1978. 6. 18.

체크인 예정일

2025. 6. 16.

선호하는 호칭

소피

게스트 유형

문화 체험 애호가

리드 소스

공식 메일

회원 Id

10008155

액티비티 관심 유형

관심사 1

어드벤처 액티비티

관심사 3

Fitness & Exercise

여러분의 AI Agent를 만들어보세요!



Roadmap

AI 에이전트 셀프 서비스

salesforce

실시간 동적 대화

Agentforce의 실시간 대화를 기반으로 관련 포털 콘텐츠를 자동으로 표시

포털의 에이전트화

고객에게 맞춰 24시간 연중무휴 자동 맞춤화된 콘텐츠 제공, 작업 및 워크플로우 실행을 통해 문의 해결률을 높이고 비용을 절감

선제적 고객 관리

셀프 서비스 채널을 통해 고객의 니즈를 미리 예측하고 선제적으로 대응하여 충성도와 수익을 극대화

실시간 동적 대화

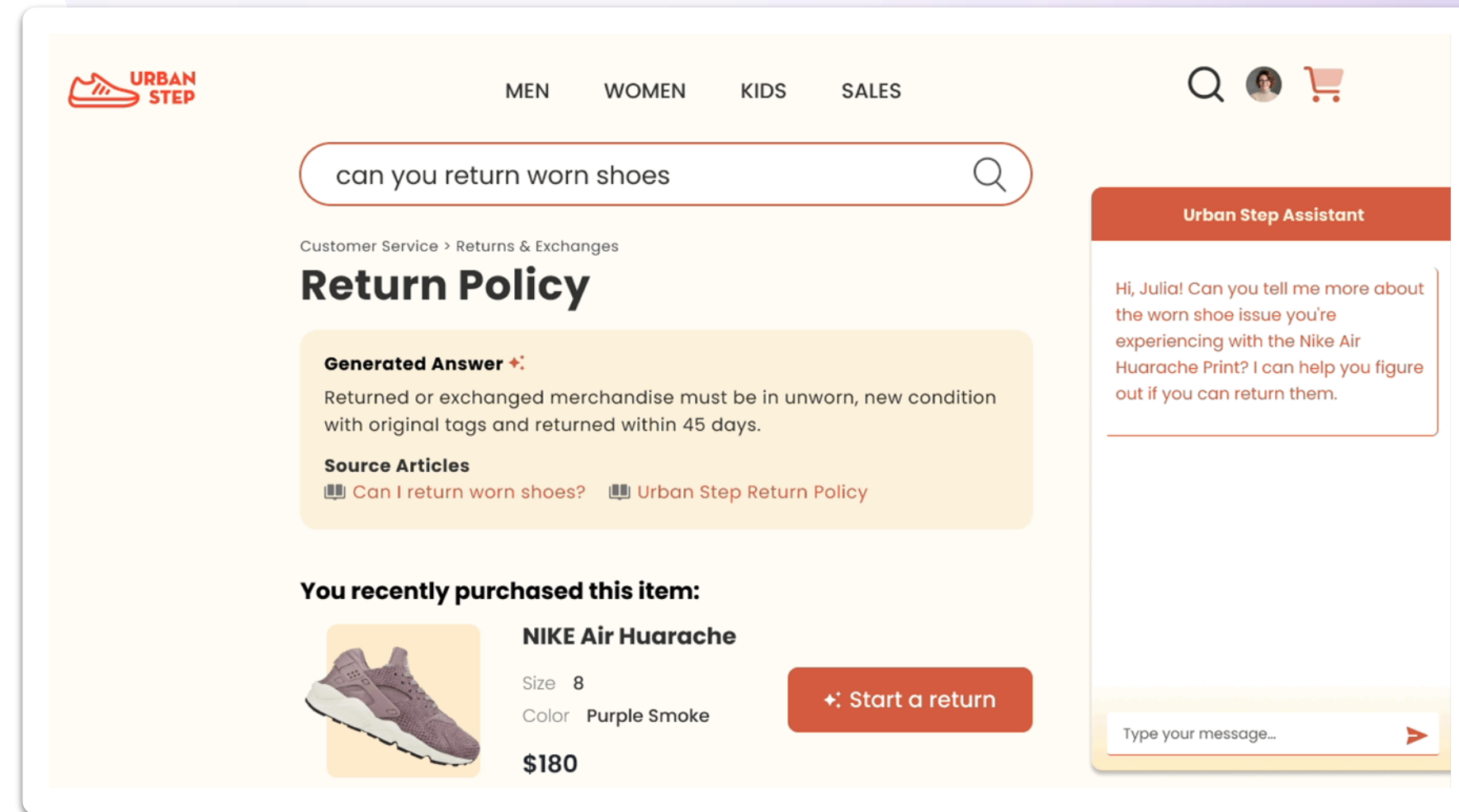
GA | 2025.06

포털의 에이전트화

GA | 2025.10

선제적인 컨시어지 서비스

GA | 2025.10



서비스 클라우드 Roadmap



서비스 영역별 전략적 혁신 방향

AI 에이전트 셀프 서비스

AI 기반 셀프 서비스 해결 및
기업의 KMS를 통해
고객 서비스를 확장

옴니채널 확장 & 강화

네이티브 채널의 확장 및
파트너 채널 임베딩으로 옴니
채널 참여 강화

AI 서비스 어시스턴트

AI 임베딩으로
케이스(티켓) 및
인시던트 관리 전반에서
고객 서비스 담당자 경험 향상

서비스 오퍼레이션

고객의 시그널과
AI 애널리틱스를 분석해
고객 인사이트를 기반으로
액션 수행

HR서비스 & ITSM

임직원을 중심으로
Slack과 연동한 AI 경험을 제공
하고, HR 관리자에게 360도 뷰
를 제공

필드 서비스

AI를 활용하여
백오피스 및 현장 팀이
최상의 업무를 수행하도록 지원

salesforce

cafe24 와 함께하는 패널 토크

Agentforce로 혁신하는 이커머스 고객 경험



이 창 현

서비스 클라우드 영업 대표



조 혜 정

MI인프라그룹장

글로벌 전자상거래 플랫폼, 카페24



200만 개 쇼핑몰과 브랜드

K-패션, K-뷰티 등 한국 상품의 온라인 수출 활성화

원스톱(One-stop) 플랫폼

비즈니스의 지속적인 성장을 위한 통합 서비스 지원

- ✓ 온라인 전자상거래 솔루션
- ✓ 글로벌 마케팅 지원
- ✓ 글로벌 물류/배송 서비스

카페24 비즈니스 생태계



스토어



공급망



판매채널



마케팅



인프라



결제

🔄 판매자 중심의 비즈니스 모델 x 개방형 생태계 제공

사업자에게는 성장에 필요한 다양한 서비스를, 파트너에게는 수익창출과 고객층 확대 기회 제공하여 글로벌 시장에서의 경쟁력을 지속적으로 강화

Q 고객서비스 환경의 변화와 Agentforce 도입 배경은 무엇인가요?



“증가하는 고객문의량과 복잡해지는 서비스 환경에서 한단계 더 진화된 CS 플랫폼이 필요했습니다.”

CS 플랫폼의 진화 필요성



고객 정보 통합 관리

이전 문의 이력 통합 관리 및 변화하는 업무 프로세스/정책 자동 반영



업무 처리 속도 향상

상담사 역량과 고객 이력을 고려한 데이터 기반 지능형 케이스 자동 분배



서비스 확장성 대응

증가하는 문의량과 다양화되는 서비스에 유연하게 대응할 수 있는 AI 기반 확장 가능한 시스템

Agentforce 도입 주요 배경



생성형 AI 활용과 기존 업무 프로세스 호환성 확보



별도 UI 개발 없이 손쉽게 AI Agent 개발 환경 구축



AI Agent 활동 추적 및 모니터링을 통한 지속적인 학습 가능



기업 환경에 최적화된 유연한 AI Agent 커스터마이징

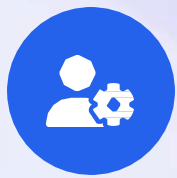


AI 중심의 업무 혁신: 최신 AI 기능을 신속하게 PoC & 적용하며, 비개발자도 Agentforce 활용해 물류 API 연동 등 자동화 작업 수행 가능

Q Agentforce는 어떠한 업무에 도입하셨나요?



“생산성 향상과 서비스 에이전트 2가지로 PoC하였고 생산성 향상 기능 부터 도입중입니다.”



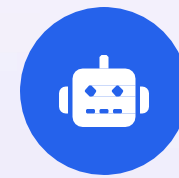
생산성 향상

1) 스마트 상담 관리

최적 상담사 자동 매칭 및 실시간 감정 분석 기반 상담 가이드 제공

2) 실시간 상담 코칭

유사 상담 사례 기반 최적 답변 및 해결책 실시간 추천



서비스 에이전트

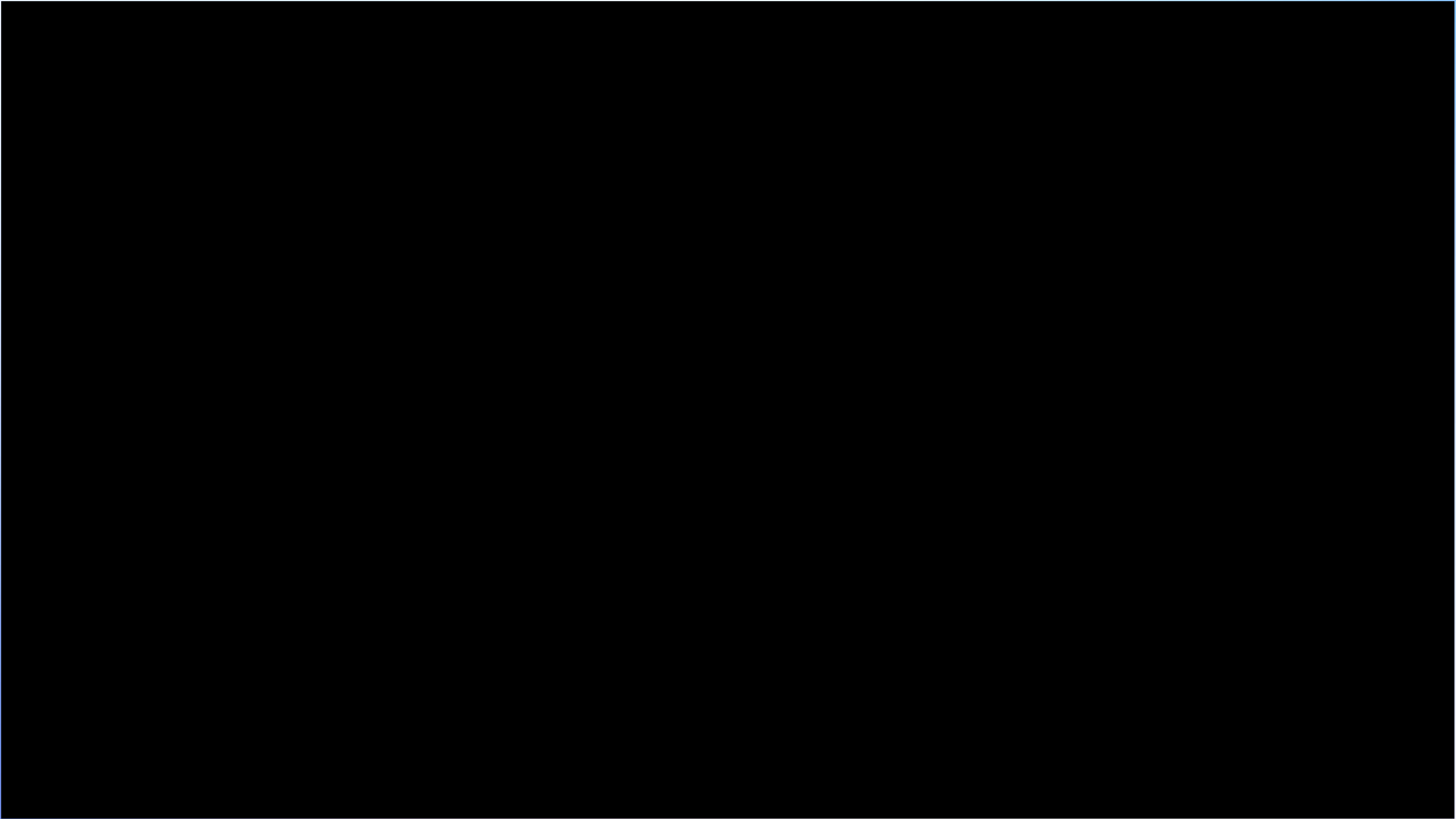
3) 지능형 무인 상담

주문·배송 시스템 연동으로 고객 상황별 맞춤 해결책 24시간 제공

4) 반복 업무 자동화

정형화단순 반복적인 CS 업무를 AI가 자동으로 처리

i 2주 PoC 검증 완료 : AI Agent가 기존 챗봇과 달리 상담 맥락을 이해하고 개인화된 응답을 제공하여 실질적인 업무 효율성 향상을 확인



Q Agentforce의 도입 성과는 어떻게 되시나요?

salesforce

“AI가 고객의 숨겨진 감정과 의도 파악해 상담 방향 제시하는 능력이 큰 호응을 얻었습니다.”

고객 감정 분석 측면

- ✓ 실시간 감정분석을 통해 상담사가 미처 알아차리지 못한 고객의 미묘한 감정을 분석하여 **상담의 방향 제시**

감정 카테고리별 대응 가이드 구성

- 분노/불만** 진정 단계 → 공감 표현 → 문제해결 제안 (ex. 보상 쿠폰 제안)
- 혼란/불안** 명확한 정보 제공 → 단계별 안내 → 확인 질문 (ex. 주문번호, 배송상태 등)
- 만족/기쁨** 긍정적 피드백 강화 → 추가 서비스 안내 (ex. 관련 상품 추천 등)
- 조급함** 신속한 처리 → 진행상황 수시 공유(ex. 실시간 위치 추적 안내)

답변 추천 측면

- ✓ 유사 상담 사례 분석을 통해 상담사가 제공하지 못했던 추가 정보까지 포괄적으로 추천하여 **상담의 완성도 향상**

- ⚡ **신속한 응대 방식**
상담 중 실시간으로 유사 케이스를 찾아 최적의 답변을 추천하여 상담 지연 없이 즉각적인 응대 가능

- 📈 **상담 품질 향상 효과**
일관된 고품질 답변 제공으로 상담사별 품질 편차 감소 및 CS 만족도 개선 가능
정확성 개선 일관된 품질 전문성 향상

i AI가 고객이 직접 표현하지 않은 미묘한 감정과 숨겨진 의도까지 파악해 최적의 상담 방향 제시해주는 능력에 대해 긍정적으로 평가

Q Agentforce가 타 AI솔루션 대비 장점이 뭔가요?

salesforce

"다양한 AI 솔루션 대비 4가지 측면에서 장점이 있었습니다"



신속한 구축 및 검증

자체 개발 시 챗봇 구축에 약 6개월 소요되었으나,
Agentforce 활용 시 2주만에 컨셉 검증 가능
⇒ 결과적으로 3개월 내로 구축 완료



통합 솔루션 패키지

코드 입력 없이 자연어로 Agent 구성이 가능하며,
별도 'UI 개발, DB 및 로깅 구성 등' 불필요
⇒ 모든 요소를 통합 패키지로 구현 가능



AI Hallucination(환각) 완화

Agent의 Role, Topic/Instruction 등 단계별로 검증된
정보만 활용하도록 구조화된 프레임워크 구성
⇒ 추측성 답변 차단 통해 안정적인 AI 서비스 제공



개발 장벽 해소

드래그 앤 드롭 방식의 직관적 인터페이스 및
사전 검증된 컴포넌트와 템플릿 활용하여 AI agent 구성 가능
⇒ 비개발자도 원하는 AI 기능 신속 구축 가능

Q Agentforce가 타 AI솔루션 대비 장점이 뭔가요?

salesforce

DIY 개발 vs Agentforce

</> DIY 직접 개발

-  **긴 개발 기간**
챗봇 구축에 약 6개월 소요
-  **분산된 기술 스택**
각 기술 Layer의 복잡한 연계 필요
-  **높은 유지보수 부담**
상당한 유지보수 방식으로 관리가 복잡
-  **AI Hallucination(환각) 위험**
AI 모델 답변 오류 제어 어려움
-  **복잡한 코드 관리**
다양한 API 및 모델 통합 코드 작성 필요

VS

⚡ Agentforce

-  **빠른 검증과 개발**
2주 내 컨셉 검증, 3개월 내 구축 완료
-  **통합 패키지 솔루션**
UI, 에이전트 빌더, 테스트 환경 일체 제공
-  **Low-Code 개발**
자연어로 Agent 구성, 별도 UI 개발 불필요
-  **할루시네이션 완화**
구조화된 프레임워크로 AI 오류 최소화
-  **개발 장벽 해소**
비개발자도 신속하게 구현 가능한 AI Agent

Q Agentforce 확대 적용 계획이 있으시다면 알려주시겠어요?



"세일즈포스와 함께 AI 도입 단계별 확장 전략을 추진하고 있습니다"

AI 도입 단계별 로드맵 ✨ . ✨

1

생산성 향상 위한 기능 도입

상담사 업무 효율화를 위한 감정 분석 및 답변 추천 기능 중점 도입

2

자동화 기능 도입

단순 반복 문의 대응을 위한 AI 자동화 시스템 확대 적용

3

Agentforce x 자체 제작 MCP 연동

실시간 확장 가능한 자동 워크플로우 환경 구성 및 워크플로우 관리 리소스 절감

Panel Talk Summary

salesforce

패널 토크 핵심 요약

- ✓ **AI 도입 필요성** - 증가하는 고객문의량과 복잡해지는 서비스 환경 대응
- ✓ **단계별 도입** - PoC 완료 후 생산성 향상 기능부터 단계적 도입
- ✓ **4가지 차별화 장점** - 신속한 구축, 통합 패키지, 개발 생산성 70% 향상
- ✓ **3단계 로드맵** - 생산성 향상 → 자동화 → Agentforce + MCP 통합

다음 단계 및 기대 효과

- ▶ **파일럿 확대** - 증강 기능 안정화 후 자동화 기능 단계적 적용
- 📈 **장기 비전** - 반복 업무 자동화 및 24시간 무중단 AI 서비스 제공
- 🤝 **파트너십 강화** - 세일즈포스와 함께 AI 중심 CS 혁신 지속 추진
- 📣 **핵심 메시지** - AI가 상담사의 든든한 파트너가 되어 고객 경험 혁신 실현

Thank you!

