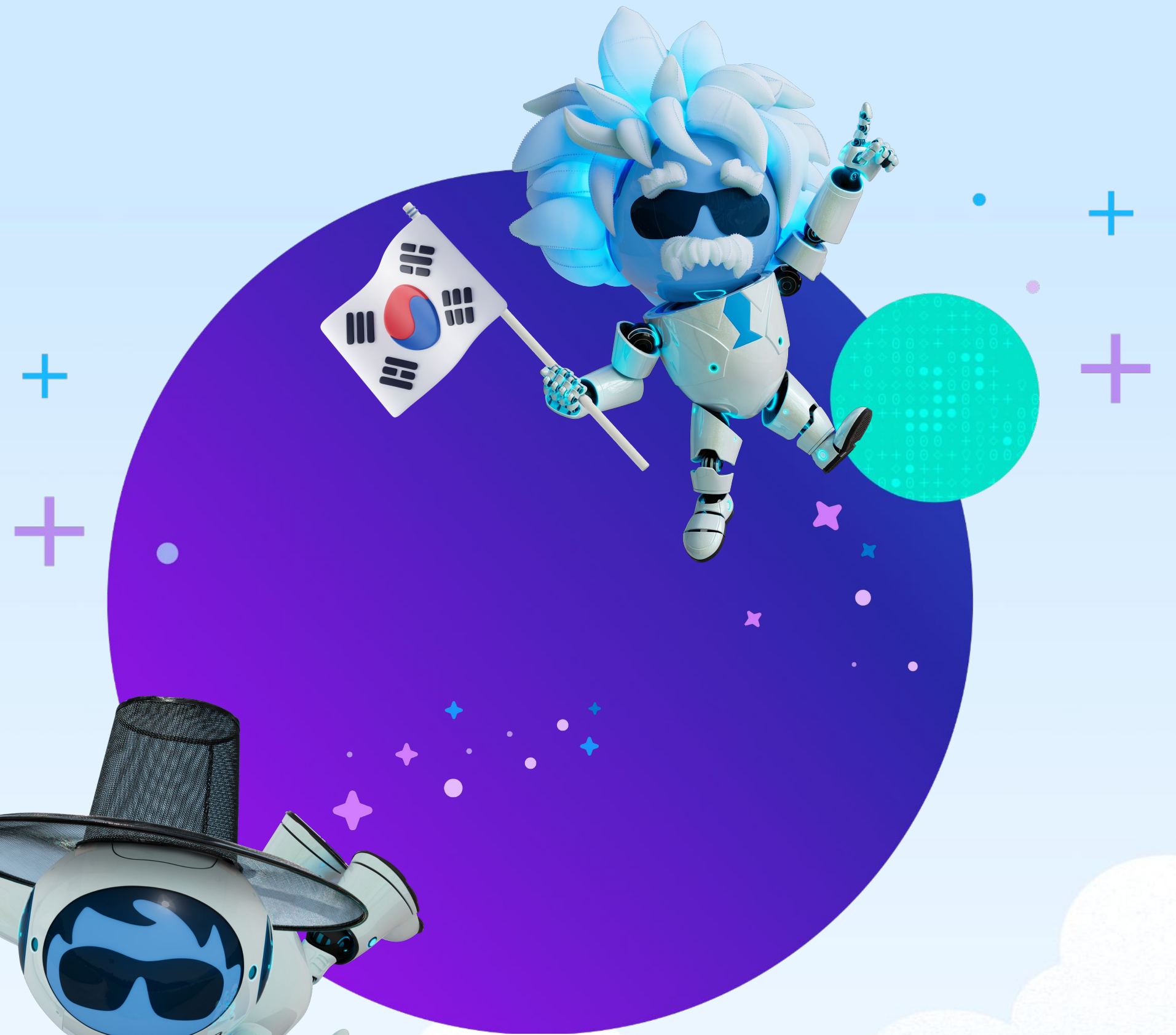




Agentforce World Tour Korea



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.



Signature Success Plan

Achieve your critical data and
Agentforce goals together with a
proactive, personalized partnership

Jaeseok Song, Customer Success Manager
CSG Korea



Thank You





1

Signature 주요 특징

2

Signature 도입 효과

3

Signature 사례 소개



1. Signature

주요특징

가장 적합한 Salesforce Success Plan은 무엇입니까?

salesforce

Salesforce에서 더 많은 가치를 얻으려면 고객님의 성공을 위해 전념하는 전문가 팀과 함께하세요.

RECOMMENDED

SIGNATURE

선제적이고 긴밀한 파트너십

- **Customer Success Manager** 지정
- 목표를 설정하고 진행 상황을 추적하기 위해 고객의 CSM과 공동으로 만드는 **Success Path**
- **Customer Success Score**를 통해 얻는 인사이트와 권장 사항
- 주요 이벤트 관리 및 전문적인 **Pre-Go-Live** 및 **Post-Go-Live**
- 중단 시간 감소 및 효율적인 운영을 위한 **24시간 연중무휴 Proactive Monitoring**
- 기술 상태 및 AI 준비 상태에 대한 **전문 아키텍트 검토**
- 가장 빠른 응답 시간(중대 이슈의 경우 최초 응답 시간 1시간)

Premier Success Plan에 추가
Premier 기능과 Standard 기능 포함

PREMIER

맞춤형 전문가 안내

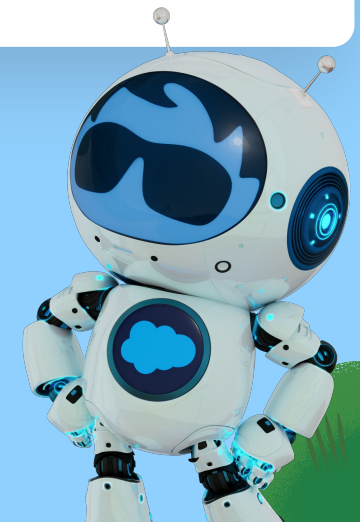
- 온보딩 및 **Success Reviews**를 통해 비즈니스 목표에 맞는 Salesforce 전략 수립
- 향상된 개별 세션 및 가상 대화형 워크숍을 통해 맞춤형 Agentforce 안내 및 모범 사례 제공
- 비즈니스 중단 문제를 해결하기 위한 **24시간 연중무휴 전화, 온라인, 채팅 지원, 1시간 응답**
- 사용자 정의 코드를 분석하고 관련 문제를 해결하기 위한 **개발자 지원**

Standard 기능 포함

STANDARD

자기 주도적 자원

- **Agentforce**에 문의하여 질문의 답변 얻기
- 온디맨드 자원 액세스로 어디서나 학습
- 현지 업무 시간 동안 채팅으로 **온라인 사례 제출**



Signature의 가치 창출 요소



다음과 같은 Signature 기능요소로 Salesforce에서 최고의 가치 실현

Customer Success Manager

Single point of contact

선제적인 전문 지식, 맞춤형 추천 사항, 그리고 참여형 기술 리소스 제공



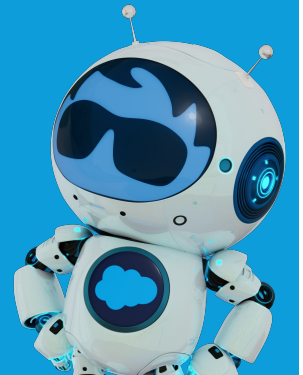
Specialized Architect Reviews

사내 Salesforce 아키텍트와 협력하여 솔루션의 검토, 유지보수, 개선을 수행하며, 기술적 안정성과 Agentforce 준비도를 극대화하기 위해 문제를 해결하고 기회 발굴



Key Event Management

기술 가이드선스와 함께 휴일, 에이전트 출시 이벤트, Salesforce 기술 업데이트 등 이벤트 및 피크 시간대에 대비



Proactive Monitoring

24시간 365일 모니터링과 귀사의 비즈니스 요구사항에 맞춤형으로 설계된 스마트 알림을 제공하여, 가장 중요한 인사이트를 실시간으로 파악할 수 있도록 지원



Included Instructor-led Training

Salesforce 전문가로부터 Agentforce를 직접 배울 수 있으며, 제품 및 업무를 기반 주제에 맞게 깊이 있는 1일~5일간의 무료 집중 강좌 혜택



Technical Support

24시간 365일 기술 지원 팀으로부터 채팅, 전화, 사례 제출, 긴급 핫라인을 통한 지원

비즈니스 중단을 초래하는 긴급 케이스는 15분 내 초기 응답 시간과 30분마다 업데이트 제공



글로벌 **Salesforce** 전문가 네트워크 지원

salesforce



1300+

Customer Success
Managers

가이드 및 지원 제공



50+

Proactive Services
Engineers

리스크를 식별 / 안정성
향상



265+

Success Architects

Salesforce 솔루션 검토 /
유지관리 및 최적화를
위한 지침 제공



230+

Signature Support
Engineers

비즈니스에 영향을 미치는
Case해결

2. Signature

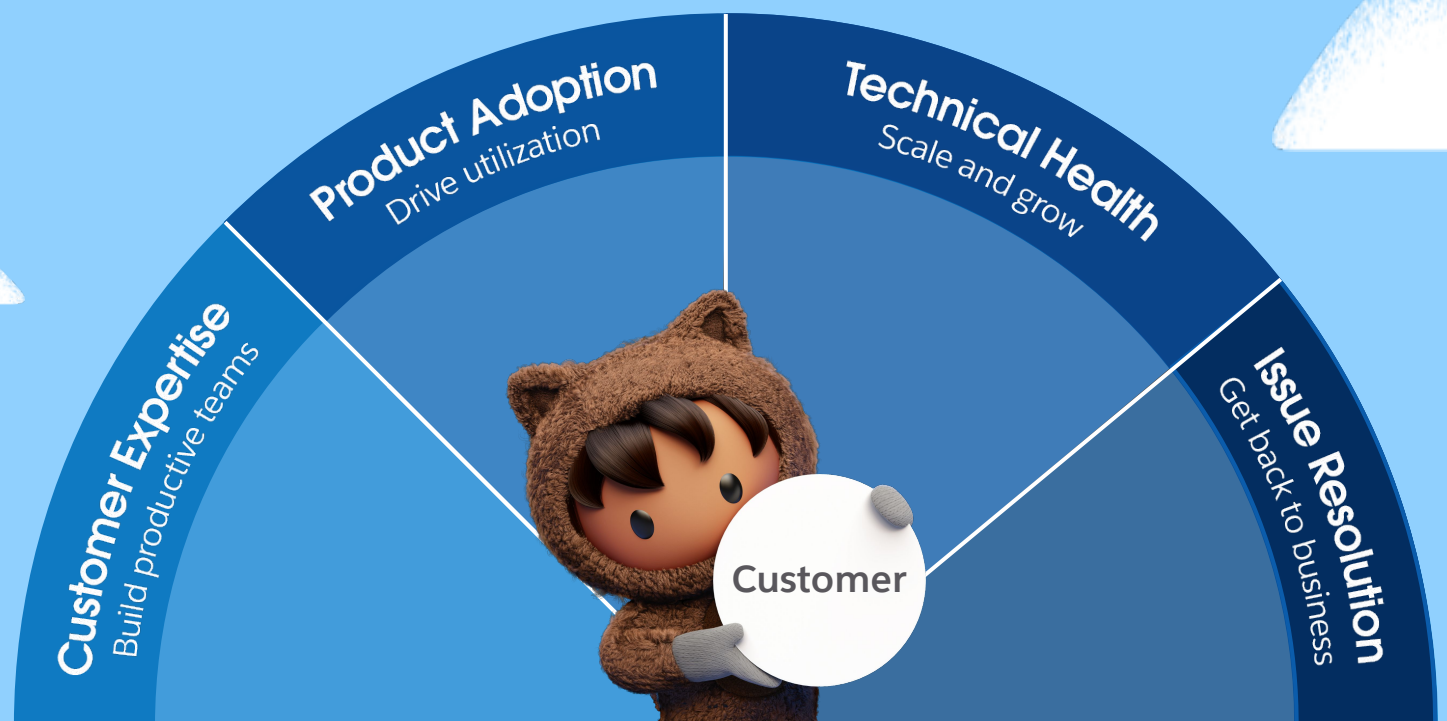
도입효과





5가지 검증된 방법 - 성공을 보다 빠르게 하기

위험 여정의 모든 단계를 위한 혁신적인 도구, 안내 및 지원



Value Orchestration
Establish clear goals

Forrester Study: Total Economic Impact™ of the Signature Success Plan

salesforce

투자수익

104%

Premier Success Plan
ROI에 추가하여
발생하는 Signature
고객의 ROI

비용 / 시간 절약

4,500

연간 절약 시간
developer, admin,
and analyst

제품활용 / 효율성
향상

\$3.6M

3년간 User가 얻은
이익
제품활용 및 효율성
증가

비즈니스 연속성

60%

플랫폼 중단 시간
감소율

Get the Study

Source: The Total Economic Impact Of Salesforce Signature Success Plan, a 2024 commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Salesforce. These results are for a composite organization.

Organizations Across the Globe Run at Peak Performance with Signature



DELLTechnologies

A purple icon of a globe with latitude and longitude lines, representing global reach or technology.

Johnson
Controls

A purple gear icon, representing industrial or manufacturing processes.

Southwest

A purple icon of an airplane, representing the airline industry.

Teladoc
HEALTH

A purple icon of a heart with a white pulse line, representing healthcare or medical services.

TORRID

A purple icon of a shopping bag, representing retail or e-commerce.

Enterprise
Streaming
Service

A purple icon of a video camera, representing streaming or media services.

The Bradesco logo, featuring a stylized red 'B' above the word "bradesco" in red lowercase letters.

KONE

A purple gear icon, representing industrial or manufacturing processes.

Signature + Agentforce

Autonomous AI 에이전트로 인력을 확장하기 위한 맞춤형 안내

Agentforce 목표 및 목적 수립을 위한 온보딩

CSM 및 Agentforce 전문가가 상담원 중심 전략에 대한 자문을 제공

Agentforce 목표를 정의하고 추적하기 위한 성공 경로 및 성공 리뷰

Agentforce Activator 3일 워크숍 시리즈

85개 이상의 Agentforce 및 Data Cloud Trailhead 모듈

전문 Architect Review를 통한 Agentforce 1:1 상담

Agentforce 컨설팅 전문가 코칭 세션 5회 (개인별)

1:1 Agent 문제 해결을 위한 기술 지원

런던 및 샌프란시스코 AE 센터에서 무료 3일 AI 강사 교육*

25,000개 이상의 Agentforce 지식 문서 및 문서

무료 AI 자격증*



3. Signature

사례 소개



고객 성공을 위한 Signature Success Plan

LGCNS의 국내 최대 규모 AICC 성공 사례

AI Contact Center



SINGLEX CRM사업단 CRM

컨설팅팀

김재웅 컨설팅 위원



SaaS를 가장 SaaS답게 도입하는 방법은?



- LG는 그룹 차원에서 구매, 인사, 품질 등 다양한 공통 업무의 상향 평준화를 추진
- 영업/마케팅 분야에서는 글로벌 No.1 SaaS 솔루션인 Salesforce 도입을 결정

LG의 핵심 고려 사항

What 단순 시스템 도입이 아닌 일하는 방식의 혁신

How 빠르고, 효율적인 계열사 확산

Then 도입 이후에도 지속 가능한 운영

SaaS 솔루션을 가장 SaaS답게 도입/확산/운영하는 방법은?

LGCNS와 Salesforce는 어떻게 협업해야 하는가?

Salesforce 도입 전략

Standard Process

Platform First, Onboarding Fast

Solution Standard

LG CNS와 Salesforce가 함께 해온 여정

협업 모델의 강구 기간

협업 모델의 완성



SaaS를 가장 SaaS답게 추진하는

표준 **혁신** 세스 기반 업무 상황 평준화

표준 플랫폼 기반 빠른 구현 및 확산

솔루션 표준 준수로 유지/보수 수월



대규모 SaaS 서비스의 안정적 운영 지원

지속적인 업그레이드

Agentic AI 등 최신 기술의 선제적 도입

비즈니스 성장과 혁신의 완벽한 동반자 : LG CNS with Sig. Success

사전 예방부터 긴급 대응까지 **고객의 비즈니스 성장을**
안정적으로 지원

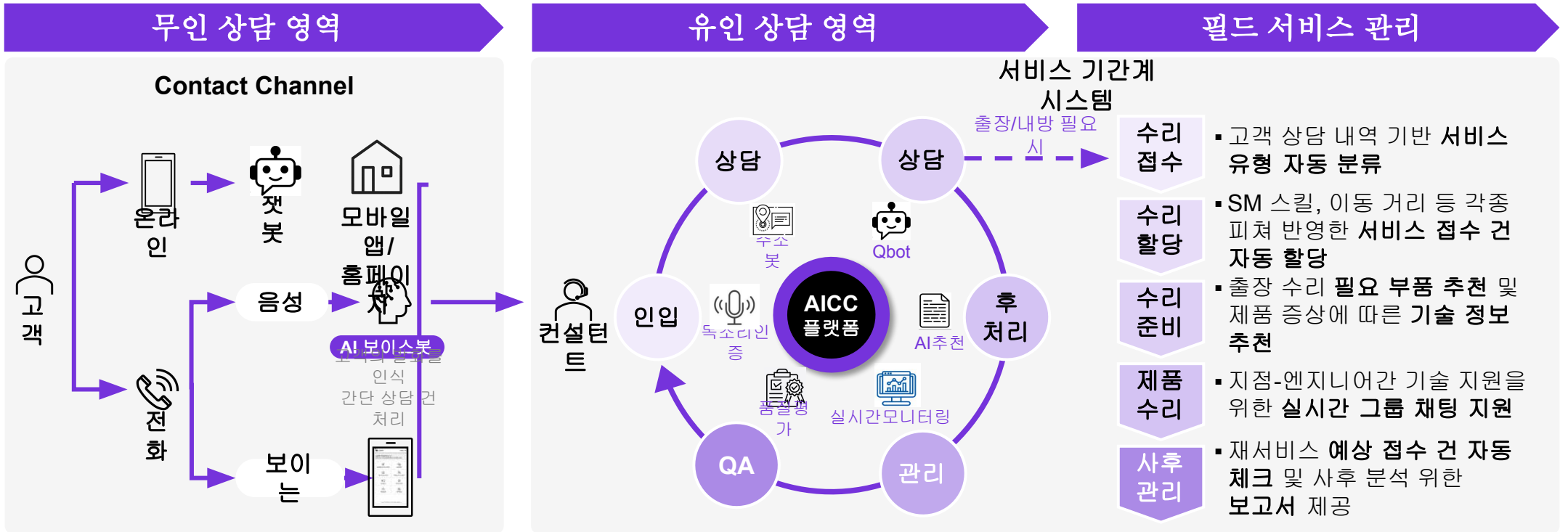
고객의
솔루션
도입부터
확장/고도
화까지
혁신
여정을
리딩



Salesforce와 함께 국내 최대 규모 AICC의 성공적 도입

고객 서비스 변화 요구에 빠르게 대응 가능한 AI 기반의 상담/필드 서비스 구축으로 고객 경험 가치 혁신을 주도하였습니다.

새로운 상담 경험 디자인



AI 학습 전담 조직 운영

챗봇 누적 학습

- 무인 상담 위한 학습 및 시나리오 지속 업데이트

AI 보이스봇 오픈을 위한 학습

- 고객 발화 인식 위한 학습 및 응대 시나리오 업데이트

주소봇, Qbot 성능 업그레이드

- 주소봇 정확도 향상 위한 데이터 정제 및 학습 작업
- 제품 정보 및 응대 가이드 등 관련 콘텐츠를 통합 제공

STT 및 추천 기능 향상

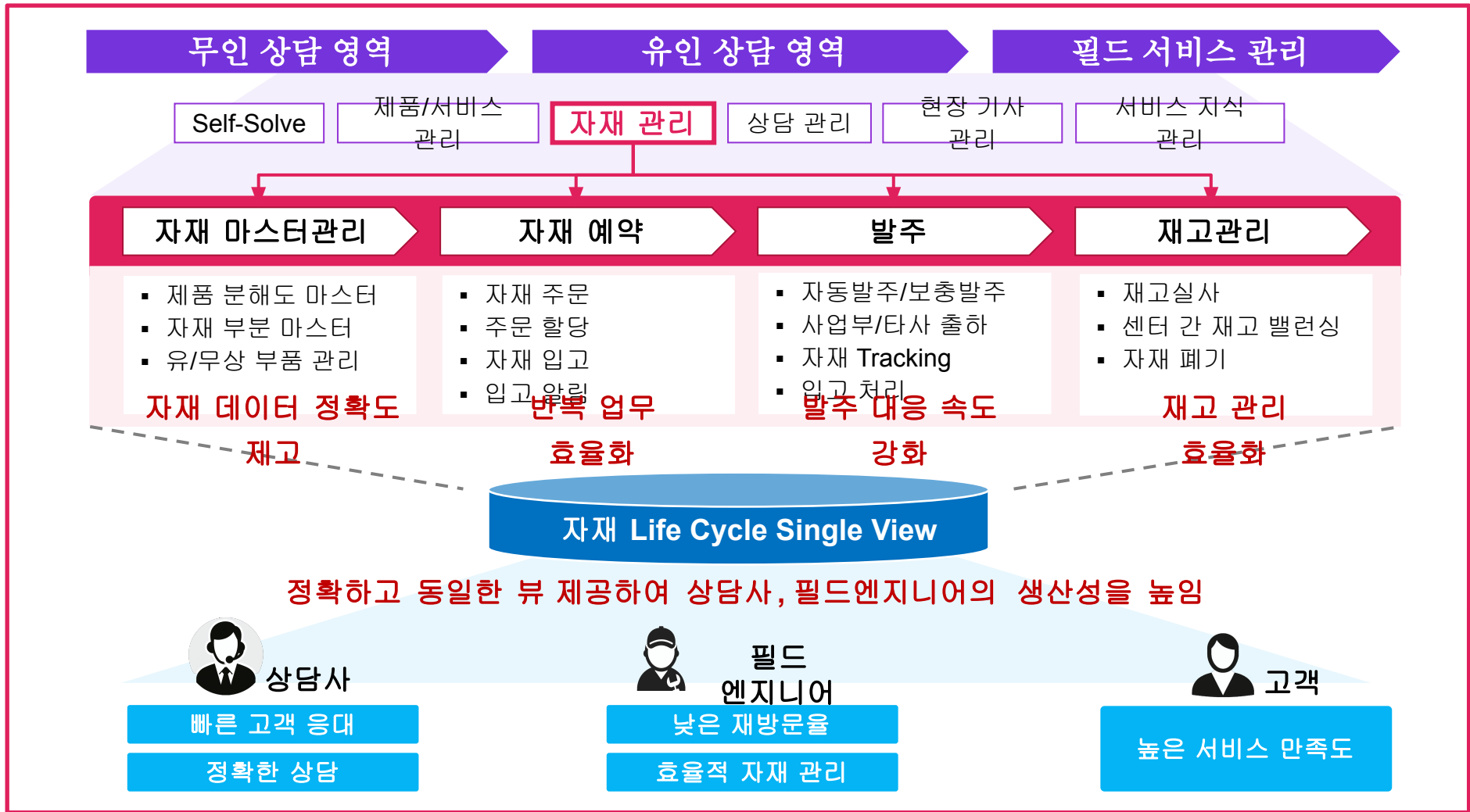
- STT 인식을 향상 위한 학습 수행
- 문의 제품/증상 키워드 기반 추천 콘텐츠 정확도 향상
- 상담 결과 핵심 내용 요약 위한 학습

Biz Outcome 1: 신속한 고객 응대, 필드 엔지니어 생산성, 높은 만족도

다양하고 복잡한 B2C 비즈니스 프로세스인 자재 관리의 End To End 업무를 디지털로 처리, 업무 생산성과 고객 만족도를 높였습니다.

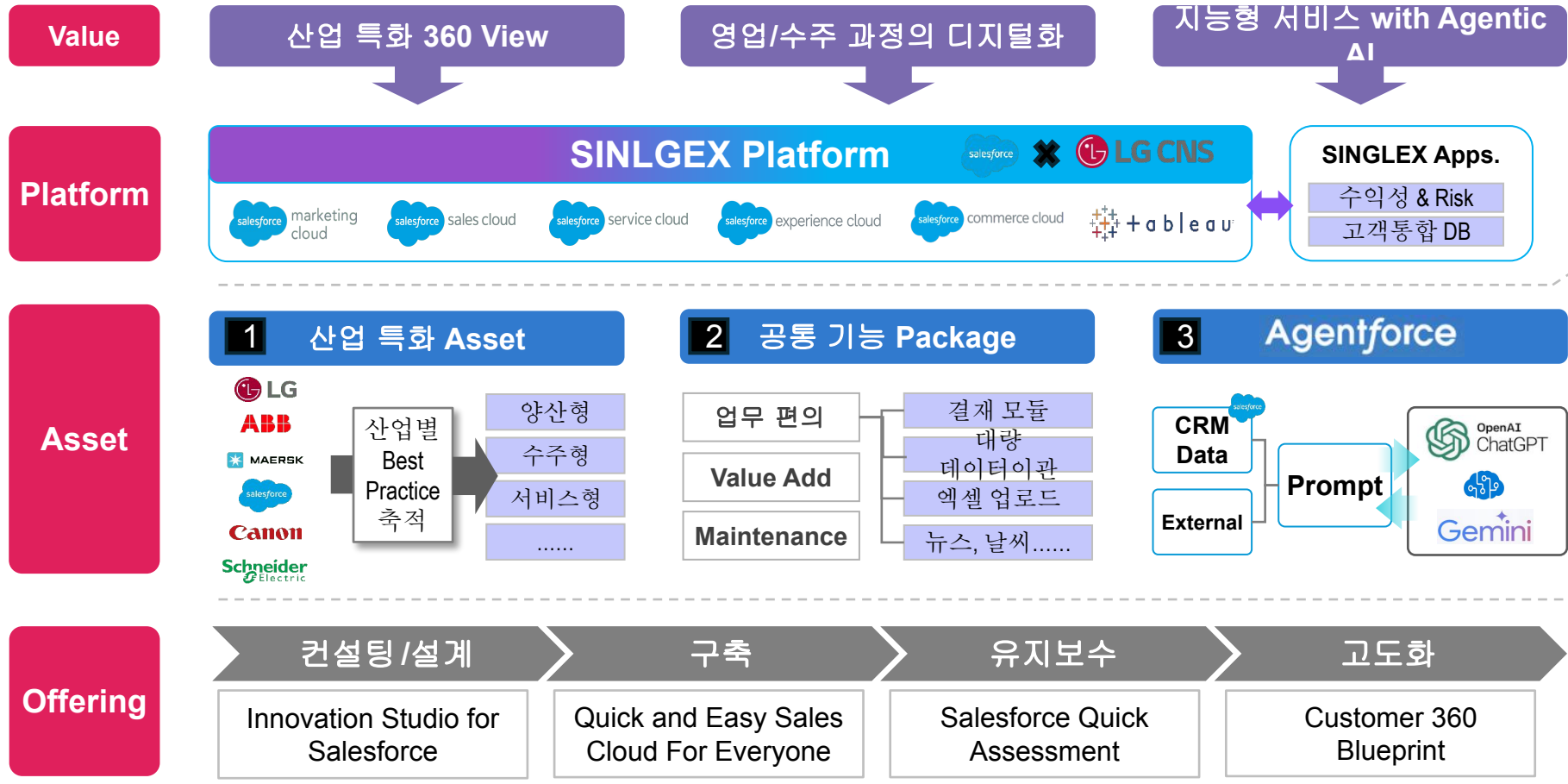
LG CNS
전자/제조, 통신 등 다양한 산업에서의 구축 경험 통해 축적한 **Best Practice**를 기반으로

Signature Success
글로벌 산업별/Case별로 축적한 Salesforce **Best Practice**를 제공



LG CNS Salesforce Offering 소개

Salesforce를 활용한 표준 플랫폼 기반 그룹 확산 과정에서의 노하우와 자산을 바탕으로 산업별 최적화된 프로세스와 최신 Agentic AI를 접목했습니다. 고객의 혁신 여정을 위한 컨설팅부터 구축/고도화까지 책임지고 수행합니다.



Global No.1 CRM 솔루션의 **Low-Code & No Code** 플랫폼으로 유연한 확장성과 **SINGLEX** 전용 Apps. 추가 제공

세계 최고 수준의 제조업 **Best Practice**로 만든 Asset으로 산업 특화 니즈와 영업에 필요한 기능을 별도 개발없이 이용

Agentic AI로 업무의 자동화를 넘어선 **지능화**를 간단하게 구현

CRM 도입을 위한 모든 여정을 **End To End** 서비스로 제공

LG CNS & Agentforce AI Full Capability

LG CNS와 Salesforce는 End To End CRM 영역에서 검증된 AI Best Practice를 제공합니다.

가장 유연하고 효율적인
Agent Builder & Platform



CRM + AI



국내외 다양한 산업에서
축적된 AI 선도 사례



Agentforce



보다 높은 수주 확률에

집중

컨텐츠 생성으로 업무 효율성

제고

완전한 자동화로 고객 대응 속도 강화 및

비용 효율화

예측
Predictive AI

시장 수요 예측	고객 행동 기반 콘텐츠 추천	고객 세분화	고객 LTV 예측	영업기회 확률 예측	가격 민감도 분석	구매 패턴 분석	리드타임 분석/예측
경쟁사 동향 분석	콘텐츠 성과 분석	리드 스코어링	관심 기술/제품 예측	유사 영업기회 추천	납기 이슈 예측	이탈 가능성 예측	유형별 발생 빈도 분석

생성
Generative AI

시장 분석 리포트 자동 생성	제품 설명 콘텐츠 자동 생성	캠페인 콘텐츠 생성	회의록 요약/번역	기술 제안서 초안 작성	견적/계약 초안 작성	리텐션 유도 캠페인 생성	응답 스크립트 생성
시황 보고서 요약/번역	MSDS/TDS 생성/업데이트	커뮤니케이션 콘텐츠 생성	고객 특성 요약 리포트 생성	입찰 문서 초안 작성	Pro Forma Invoice 자동 생성	맞춤형 견적 제안 생성	고객 문의 응대 이력 요약

자동화
Agentic AI

시장 정보 수집 자동화	MSDS/TDS 배포	고객 문의 대응 챗봇	고객 정보 자동 Enrichment	Spec-In 대응 자동화	주문 프로세스 자동화	정기 구매 알림	고객 불만 대응 챗봇
트렌드 변화 감지 및 알림	멀티 포맷 변환	성과 기반 마케팅 전략	중복 레코드 제거	관련 기술자료 전달 자동화	주문 관련 문의 응대	프로모션 자동 제안 및 실행	FAQ 자동 생성

SaaS를 가장 SaaS답게,
세일즈포스 컨설팅부터 구축, 고도화까지 고객의 End To End 여정을
책임지는,
단순 솔루션 도입이 아닌 **Agentic AI로 비즈니스 혁신을** 리딩하는,
50개국 이상 글로벌 확산과 **국내 최다/최고의 Salesforce 성공 사례를**
창출해온

LGCNS CRM 사업단에 연락 주시기 바랍니다.
감사합니다.



Thank you

