



# 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

글로벌 뷰티&헬스 트렌드 리딩 플랫폼으로  
도약하며 슬랙으로 연결한 커뮤니케이션 진화

**OLIVE YOUNG**



# 올리브영, 한 달에 몇 번 이용하시나요?

국내 대표 뷰티&헬스 옴니채널 플랫폼의 임팩트 하이라이트



전국 매장 수

**1,370개+**



멤버십 고객 수

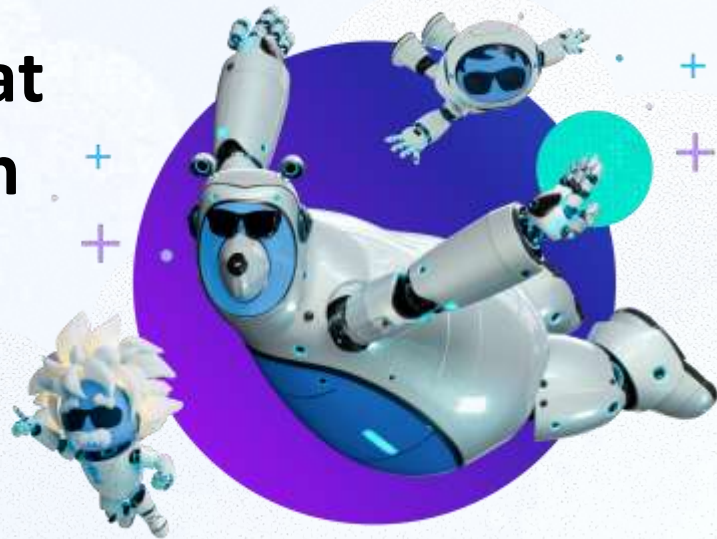
**1,560만+**



월간 활성 사용자 수

**820만+**

# Transforming Communication at (team)Olive Young(maker) with Slack



# 지난 25년간 올리브영의 조직 변천



1999년 - 2006년

국내 최초  
뷰티&헬스 스토어 탄생

1999년  
한국 최초 H&B스토어  
올리브영 1호점 신사점  
오픈

2007년-2016년

오프라인 사업 확장 및  
한국형 뷰티&헬스 채널  
개혁

2011년  
올리브영 온라인몰 오픈  
(CJ 오쇼핑 내 입점 및 분리 운  
영)

2017년-2018년

옴니채널 사업 기반 구축

2017년  
온라인 자사몰 오픈  
매장 1,000호점 돌파

2019년-2022년

국내 대표 뷰티&헬스  
옴니채널 브랜드 성장

2022년  
IT개발 및 프로덕트 전  
문  
조직에 Slack 도입

2022년  
멤버십 고객 1,000만 명 달성

2023년-현재

글로벌 뷰티&헬스  
트렌드 리딩 컴퍼니 도  
약

2023년  
글로벌 특화매장(명동 타운) 오픈

2024년  
글로벌 물류센터 오픈  
멤버십 고객 1,500만명 돌파  
혁신매장 '올리브영N 성수' 개  
점

2024년  
전사 Slack 도  
입



# 올리브영, 더 이상 단순한 오프라인 스토어가 아닙니다

salesforce

채널의 결합 속도만큼 급격하게 커져가는 조직 규모와 늘어난 연결선



옴니채널 플랫폼

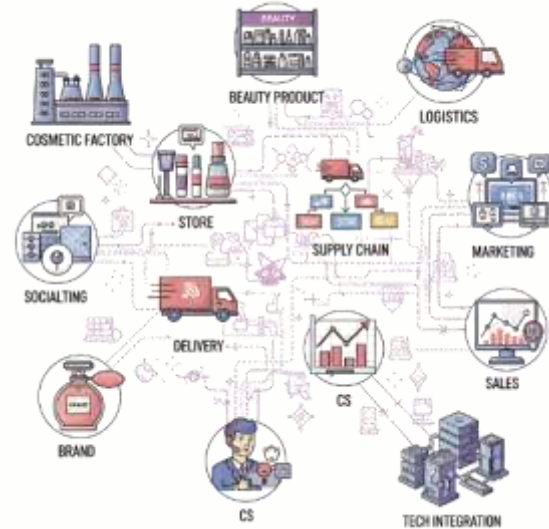
- 올리브영은 온라인 채널의 편리함과 오프라인 채널의 체험성 등을 통합해 일관되고 편리한 고객 경험 제공
- 더 나아가 O2O 플랫폼 구축 및 Tech·SCM·AI·Data 혁신을 통해 글로벌 플랫폼 확장 및 브랜드 성장 가속화

# 밸류체인이 확장될수록, 대화는 더 복잡해졌습니다

단순히 '더 많은 대화'가 아니라 '더 복잡한 연결'이 생겼습니다

salesforce

- 자체 플랫폼 경쟁력 제고를 위해 **밸류체인 강화에 집중**하고 있는 올리브영
- 하나의 제품이 당일 배송(오늘드림), 픽업, 스마트 전자라벨, 셀프 계산대 등 다양한 옴니채널 서비스를 거쳐 제공되기까지 **수십 개의 부서, 수백 명의 역할이 얽혀 있음**
- 서로 다른 리듬과 언어를 가진 조직들이 **'하나의 흐름'**으로 움직여야 함



올리브영 밸류체인

# Slack 도입 전 우리는



# 복잡한 대화와 늦어지는 실행, 우리는 고민하기 시작했습니다

하나의 문제에 6개 이상의 부서 또는 담당자가 동시에 대응해야 한다면, 고객 경험은?



# “불이 났는데도 태평할 수 밖에 없는 소통 구조”



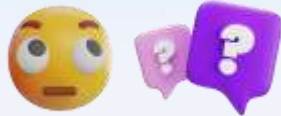
# “이때, 트리거로 작동한 인시던트”



영향받는  
C본부



Unware



어? 어디서 타는  
냄새가 나지?

조력하는  
B팀



음, 평화롭군.

인시던트  
발생한  
A팀



불났어요

In Panic

# 커뮤니케이션 툴에 대해서도 재검토하기 시작했습니다

이제 우리의 대화는 “정돈된 설계 방식”이 필요했기 때문입니다

## 메신저 A



Add to  
the channel

- (케이스) 장애 발생 시,
- ✓ 비공개 채널에서의 담당자간 소통
  - ✓ 유선, 카카오톡, 이메일 한정된 정보 전파
  - ✓ 대화의 맥락 파악 어려움
  - ✓ 느려지는 장애 해결
  - ✓ 고객 경험 악화 + 피해 손실 가중

## 메신저 B



Join the  
channel

- (케이스) 장애 발생 시,
- ✓ 하나의 채널에서 소통
  - ✓ 정확한 상황 확인, 전파
  - ✓ 주제별 채널구성
  - ✓ 스레드로 대화 관리
  - ✓ 빨라진 장애 해결
  - ✓ 고객 경험 및 피해손실 최소화

# 옴니채널 환경에서 원했던 커뮤니케이션 인프라의 조건

다차원 대화도 커버할 수 있고, 더 똑똑한 연결 방식을 만들어내어야 했습니다

## 다자간 협업

“모두가 참여하는  
협업의 장”

## 병렬 소통

“동시성 및  
간섭 없는 흐름”

## 비동기 피드백

“기록 중심의  
실용적 소통”



**slack**

*Pick!*



# 우리는 처음부터 크게 시작하지 않았습니다



소통의 문제를 해결할 방법을 찾았습니다



# 우리는 처음부터 크게 시작하지 않았습니다



기술 및 프로덕트 조직부터 파일럿으로 시작하는 방식을 채택했습니다

2021년 - 2022년

개발팀을 중심으로  
적극적인 전파



2023년

프로덕트 조직으로  
점진적인 확산



2024년 - 현재

전사 협업 및  
매장 관리 시스템으로 확산 중



# 우리가 원했던 건 '툴'이 아니라 '연결'이었습니다



진정한 의미의 연결을 만들 수 있는 도구라는 점을 잊지 않기 위해 노력했습니다

 **속도감 있는 협업**




더는 회의를 기다리지 않아요

 **가시적인 업무 맥락**

스레드 기반의 의사결정 구조

 **부서 간 장벽 허물기**

빠른 업무 속도 &  
책임 분산이 아닌 '동행'

 우   **자발적인 소통 문화**

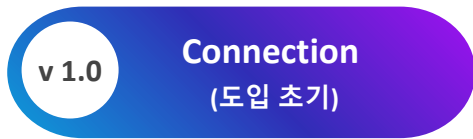
활발한 의견 및 질문,  
그리고 함께 성장



# Slack Adoption at **Olive Young** : Tech & Culture Evolution

# 우리는 본격적으로 연결을 '설계'하기 시작했습니다

다  
설계된 연결이 통합으로 진화하기까지 기술과 일하는 방식에 집중했습니다



기술  
(Tech)

메시징 중심  
단일 툴 사용  
일부 부서만 사용

다양한 기술 연동  
Slack Bot & Workflow 활용  
업무 허브 역할



일하는 방식  
(Culture)

실시간 소통 위주  
정보는 "요청"해서 얻음  
일부 부서와 스쿼드 단위

전사 협업 중심 채널화  
비동기 업무 문화 정착  
공유/기록/투명한 소통

# “기술”을 통한 올리브영 커뮤니케이션의 진화



엔지니어링을 연결하다

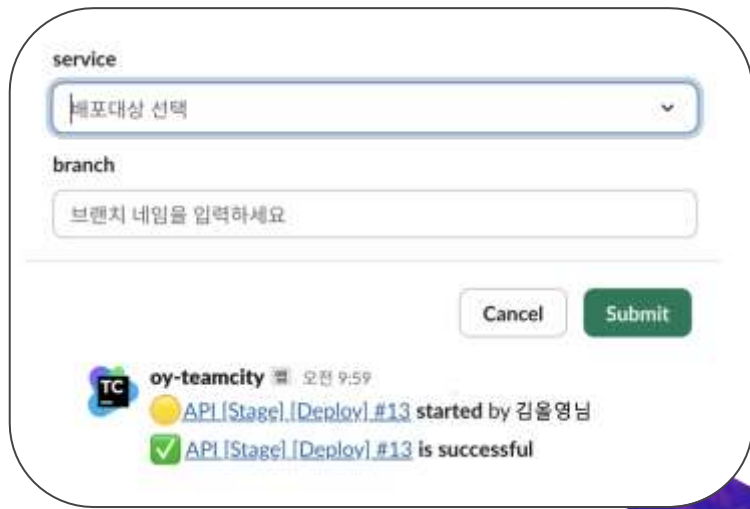
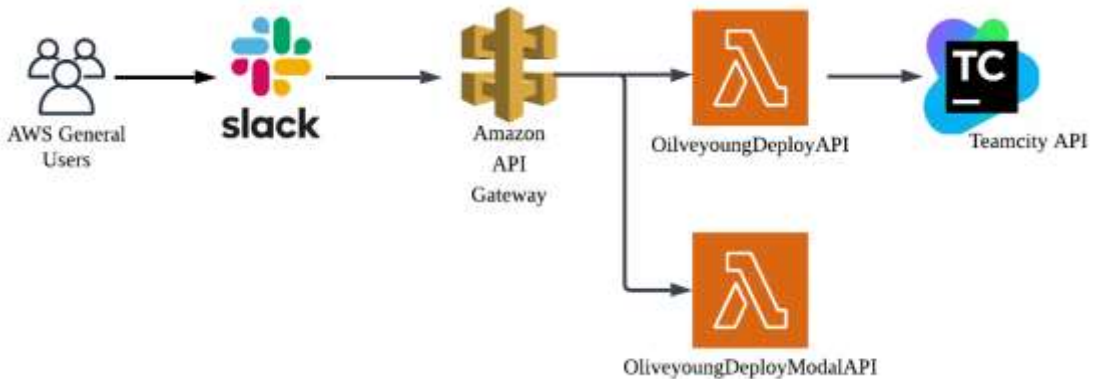




# Tech: 슬랙과 CI/CD의 만남, 협업의 자동화를 열다



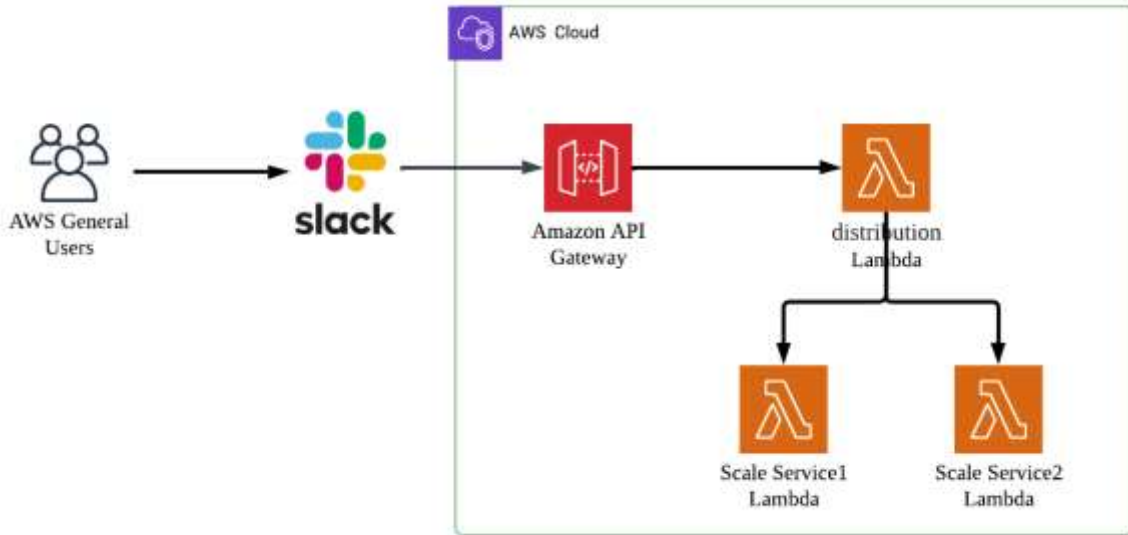
ChatOps 기반 OneClick 배포와 실시간 알림으로 효율을 높였습니다.



# Tech: Slack 연동으로 스마트한 AWS Auto Scaling



Slack으로 연결된 AWS 스케일링, 대량 트래픽을 민첩하게 대비합니다



증설할 서비스와 스케일을 선택해주세요.

서비스  
옵션을 선택하세요.

스케일  
(ID) 숫자지정

Count  
작성해 주세요.  
task 개수 입력.

닫기    제출

쿠폰핑    오전 9:42  
mess : 변경시작 3 -> 20

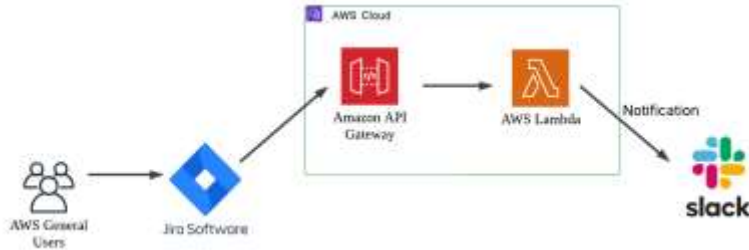
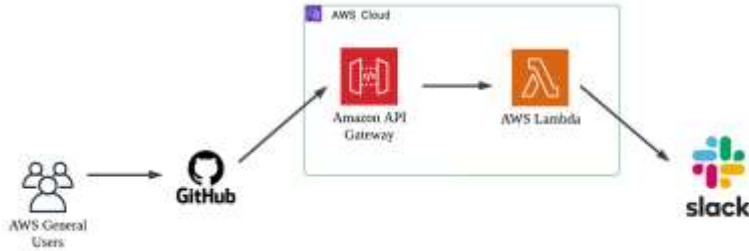
온라인몰 쿠폰서비스 증검설    오전 9:42  
실행자 : @이 님\_희    팀

task 개수 : 20  
- 변경 : D  
- 대상 :

# Tech: Slack으로 연결된 Github & Jira 알림 시스템



다양한 업무 이벤트를 Slack으로 연결해 변화에 즉각 대응하고, 생산성을 높였습니다

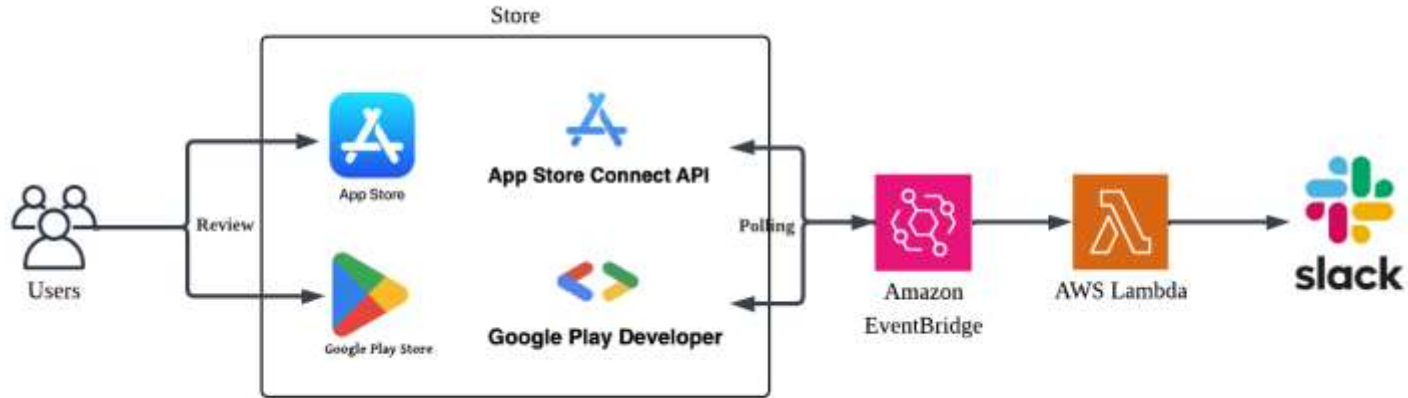


글로벌 H&B 트렌드 리더 플랫폼으로 도약하며 슬랙으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 진화

# Tech: 고객 리뷰 알림 자동화, Slack으로 빠르게 반응



앱 리뷰 수집부터 공유까지, ChatOps 기반 자동화 체계를 구축했습니다



**앱리뷰-알리미**  
🍏 App Store 리뷰 알림 요청  
★★★★★ 🇰🇷 대한민국  
편리해서 좋아요.  
직접 가지 않고 구입 가능한데, 배송도 빨라서 만족해요  
App: oliveyoung 작성자: su 작성일: 2025-03-26 21:10:28

**앱리뷰-알리미**  
🇰🇷 Google Play 리뷰 알림 요청  
★★★★★ 🇰🇷 대한민국  
올리브영 앱 좋아요~^^  
할인가에 주문하니 다른 사이트보다 저렴하네요.  
App: oliveyoung 작성자: 정\*욱 작성일: 2025-05-31 20:00:25


# Tech: OpenAI와 함께하는 스마트 챗봇 환경

글로벌 고객 리뷰를 시로 자동 번역하여 실시간 대응을 강화 하였습니다



 **앱리뷰-알리미**

 **App Store 리뷰 알림 요청**

★★★★★  브라질

INVRIVEL

Estou indo para os Estados Unidos, e antes de ir comprei pelo app da OLIVE YOUNG, e chegou rápido e perfeito, mais barato que lá nos eua mesmo

App: oliveyoung global    작성자: Mvtitt

1개의 댓글

 **luna the translator**

믿을 수 없어 미국으로 가기 전에 OLIVE YOUNG 앱으로 구매했는데, 빠르고 완벽하게 도착했어. 미국보다 더 저렴했어.

# “일하는 방식”을 통한 올리브영 커뮤니케이션의 진화



조직과 문화를 연결하다



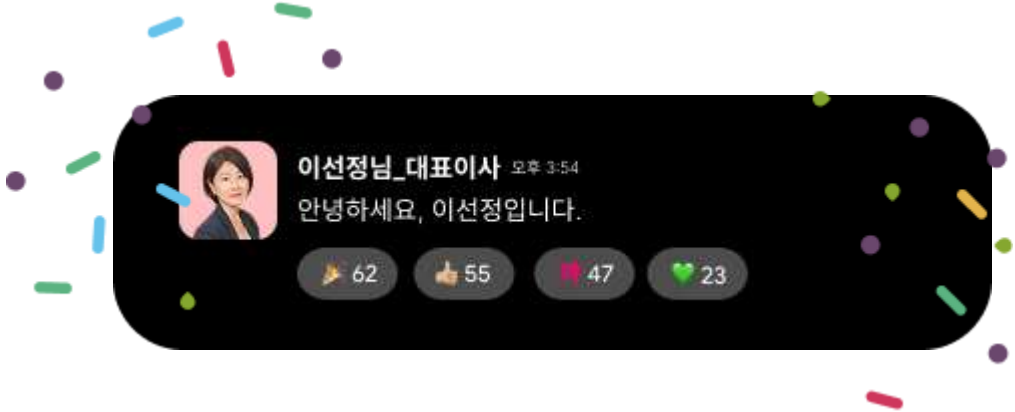


**OLIVE O YOUNG**

# Culture: 전사 협업 채널화



부서에서 전사로의 커뮤니케이션 확장 - 올리브영 대표이사님의 슬랙 첫 설치!



“리더십의 참여와 스폰서십이 중요해요!”

- 2024년 - 올리브영 창립 25주년
- 2024년 - 올리브영 전사 슬랙 확산

글로벌 H&B 트렌드 리딩 플랫폼으로 도약하며 슬랙으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 진화

# Culture : 전사 협업 채널화

## 인시던트 대응의 변화



글로벌 H&B 트렌드 리딩 플랫폼으로 도약하며 슬랙으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 진화

# Culture : 전사 협업 채널화



인시던트 대응의 변화 - 빠른 조치와 투명한 전파, 팀 올리브영으로의 진화

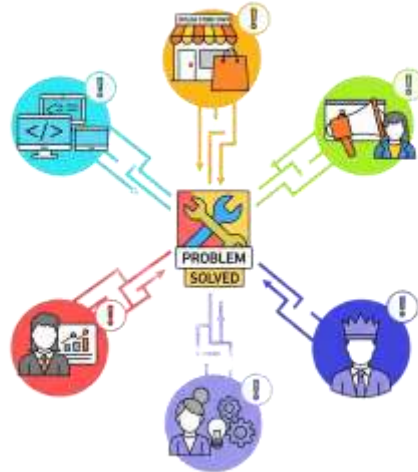
v 1.0 Connection  
(도입 초기)



개발 조직에서만 해결

글로벌 H&B 트렌드 리더 플랫폼으로 도약하며 슬랙으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 진화

v 2.0 Integration  
(현재)



“원팀 올리브영”으로 해결

# Culture : 전사 협업 채널화



인시던트 대응의 변화 - 빠른 조치와 투명한 전파 (“으악봇”과 함께)



“해외에서 걸려온 전화입니다.”

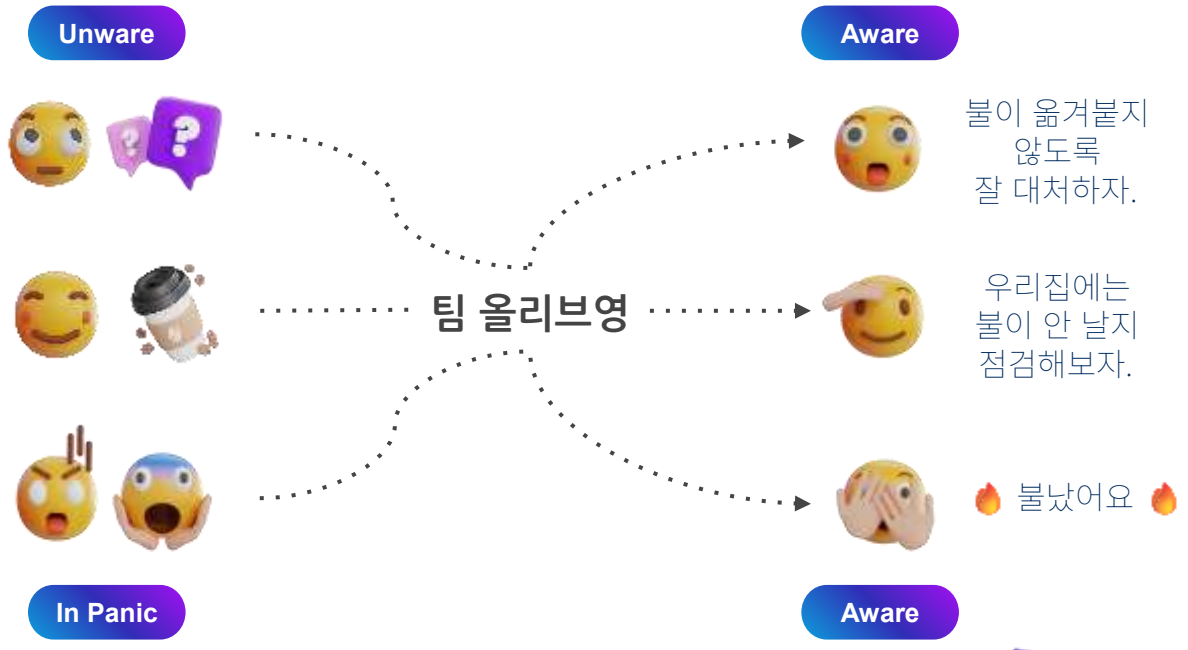


글로벌 H&B 트렌드 리딩 플랫폼으로 도약하며 플랫폼으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 전화

# Culture : 전사 협업 채널화



## 인시던트 대응의 변화 - 빠른 조치와 투명한 전파 결과



# Culture : 올리브영 매장에서는 이렇게 사용해요

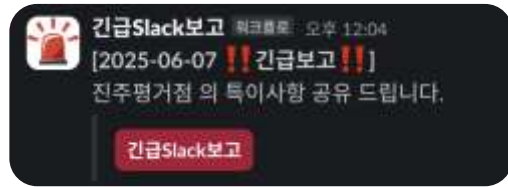


1,370개+ 매장의 소리를 즉시 듣습니다

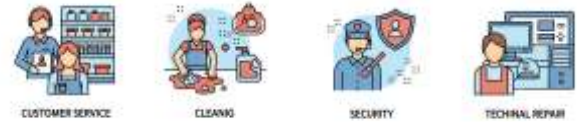
긴급보고 작성

A screenshot of a Slack report form titled '긴급(Slack보고)'. The form includes fields for '매장명(ox.올리브영)', '부서명', '날짜', '유형(별기)', '사정분류(음선)', and '내용(ox. 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)'. There are also buttons for '닫기' and '제출'.

긴급보고 접수



매장 상황별 조치



긴급보고 누적 관리

A screenshot of a dashboard titled '긴급(Slack보고) 누적' showing a table of emergency reports. The table has columns for '구분(음선)', '유형(별기)', '일기', '시간', and '사유'. The first row is highlighted in red.

구분(음선)	유형(별기)	일기	시간	사유
전주점거점	구분(음선)	2025/06/07		
백산호수점	구분(음선)	2025/06/04		
백사거리점	구분(음선)	2025/06/04		
수원AA자료점	구분(음선)	2025/06/02		
북로점	구분(음선)	2025/06/02		
부산점	구분(음선)	2025/06/02		

# Culture : 이모지를 활용한 협업



이모지와 워크플로를 이용해 부서간 협업을 촉진합니다

v 1.0

Connection  
(도입 초기)



박이유님\_서비스개발팀 2024년 5월 15일 오후 12:08

사내 웰니스 이벤트 참여를 앞두고 검색하다가 발견한 상품의 상세 페이지가 404로 뜹니다 ㅠㅠ

[손리 워킹패드 슬림 런닝머신](#)

1개의 댓글



박세일님\_전략팀 5분 전

이거 헬스팀에서 A 님이 담당자 아닌가요?



송탄탄님\_헬스팀 2분 전

아닙니다 ㅠㅠ B 님이 담당하셨던 걸로 하는데, 거기에 문의해보셔야 할 듯!

담당자를 계속 찾아 헤매는 중

글로벌 H&B 트렌드 리딩 플랫폼으로 도약하며 슬랙으로 연결한 올리브영의 커뮤니케이션 진화

v 2.0

Integration  
(현재)



방매장님\_서비스개발팀 2025년 2월 1일 오후 2:34

안녕하세요, 상품 상세 이미지가 조금 이상하게 노출되어 제보합니다.

[바르달 특수부위 달 안심 5중 10팩](#)



1개의 댓글



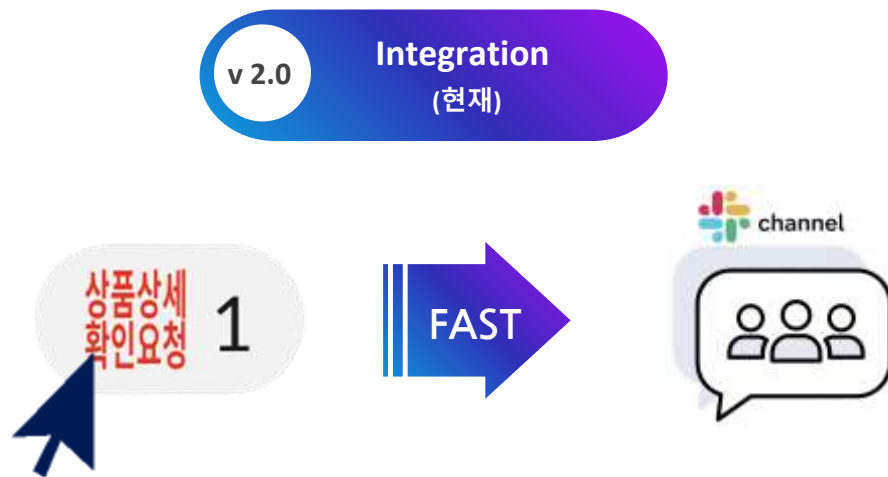
달라이트님\_글로벌프로덕트팀 15분 전

이거 "상품상세확인요청" 이모지 눌러서 바로 해당 상품담당자분께 알려드렸습니다. 바로 확인하신대요!

이모지 하나로 즉시 리포팅

# Culture : 이모지를 활용한 협업

이모지와 워크플로를 이용해 부서간 협업을 촉진합니다



- 비효율적인 운영 리소스 감소
- 조치시간 평균 35분 감소 (80%)

# 팀 올리브영의 소통, 1.0에서 2.0으로의 진화



“올리브영”의 소통 v1.0



“팀 올리브영”의 소통 v2.0



# 올리브영은 **슬랙** 으로



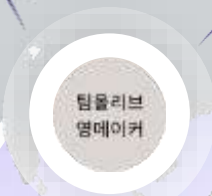
진정한 소통을 합니다



# Olive Young Next with Slack

# 글로벌 뷰티&헬스 트렌드 리딩 플랫폼으로 뻗어나가고 있는 올리브영

더 넓은 세계, 더 많은 고객에게 건강한 아름다움을 전하겠습니다



팀올리브  
영메이커



그런데 사장님.. 비싸요..  
더 많이 도입할 수 있게 도와주세요



**Thank  
you!**

