



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

세일즈포스 AI ⚡ 플랫폼

세일즈포스 플랫폼을 이용한 Custom App의
진화! AI로 날개를 달다.

한 문 석 | Technical Architect, 세일즈포스



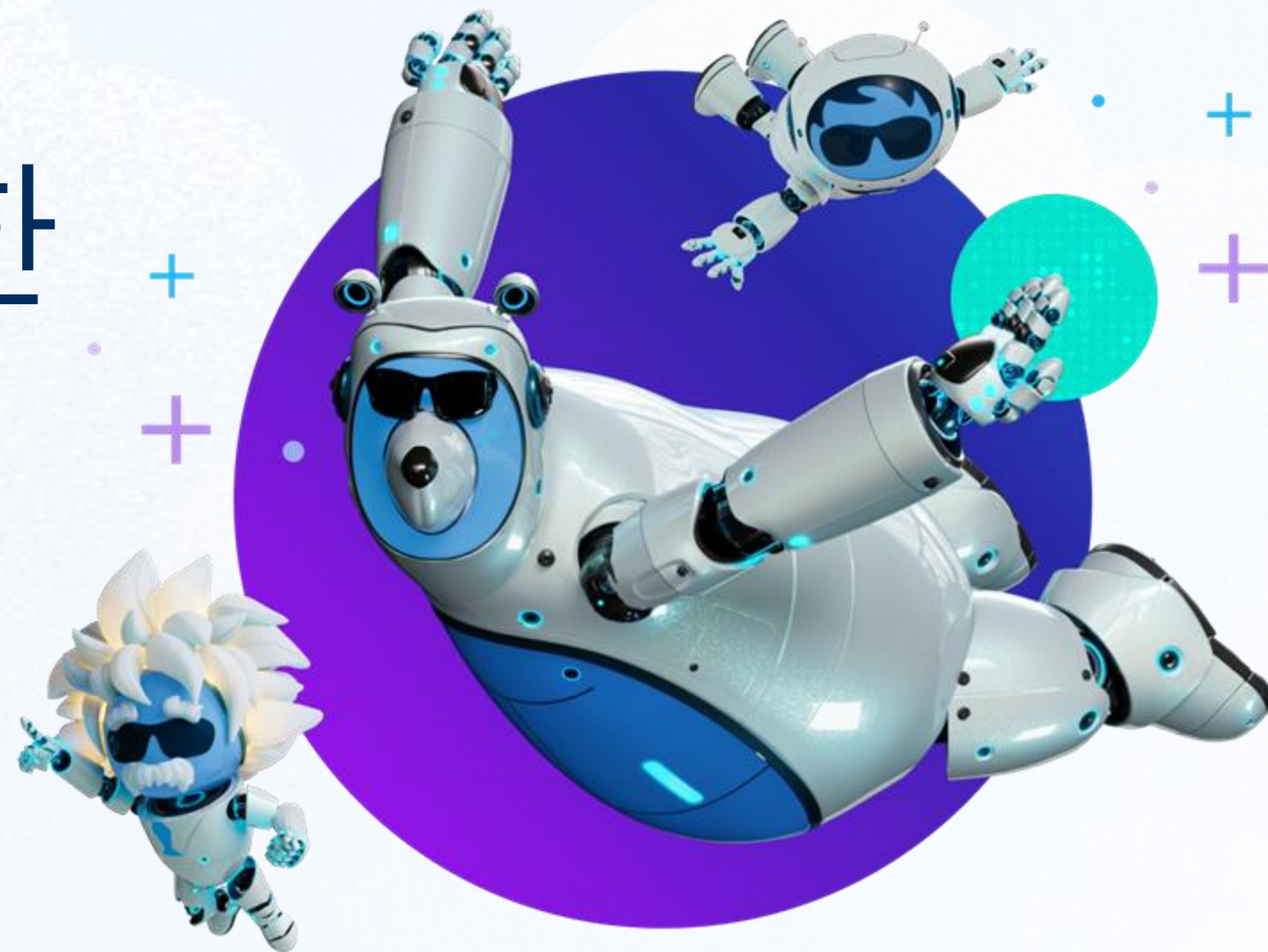


THANK
YOU



salesforce

세일즈포스 플랫폼을 이용한 **Custom App**의 진화!



업무에 필요한 IT 시스템, 어떻게 사용하고 있나요?

salesforce

지속적인 비즈니스 혁신,
다양한 고객 경험

Cloud & AI

업무 환경의 변화

새로운 아이디어,
프로세스



Digital 전환 준비는?
빠르게 비즈니스에 적용 가능?

AI의 비즈니스 활용은?
ChatGPT? LLM?

다양한 형태의
업무 시스템

ERP

CRM

Operations

HR

G/W

세일즈포스 플랫폼, 무엇을 할 수 있을까요?



어플리케이션 생성



데이터 가시화



프로세스 자동화



Front Office

Middle Office

Back Office



콜센터



영업



마케팅



영업 지원



시스템 관리



프로젝트 기획·수행



데이터 입력·확인



법무



조달



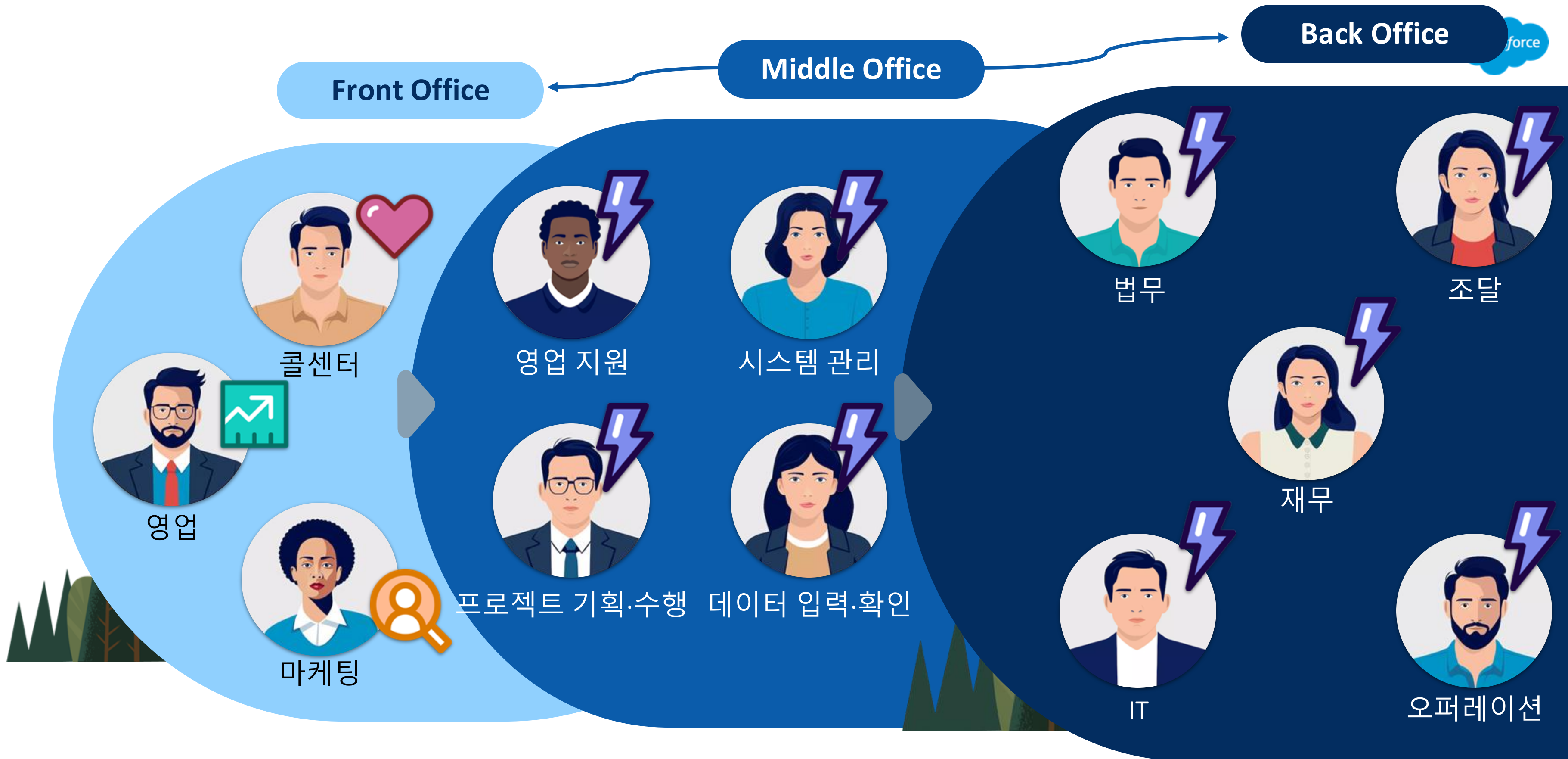
재무



IT



오퍼레이션



CRM 뿐만 아니라, 모든 부서의 사용자에게 세일즈포스의 가치를 제공할 수 있습니다.



기획 · 마케팅

프로젝트 관리 (기획|관리|협업), 라이선스 관리

영업

프로젝트 관리 (일정|비용|리소스), 활동/일정 관리

고객 지원

하자보수관리, 작업 관리, 업체 관리

연구 · 제작 · 유통

개발진척관리, 배송|추적관리, 생산|품질|재고관리

재무 · 법무

컴플라이언스, 주문, 월별 결제, 사례관리, 근태관리

HR

신입연수, 구인, 복리후생



Low-Code
Builders

APIs

Reports,
Dashboards

LWC

SOQL

Eventing

Apex + APIs

UI

Apps



Pages

Report & Dashboard

Workflow

Flow Automation

API

Mulesoft

Data

Data Cloud

Trust Services

Analytics

Data Cloud
Flows

Calculated
Insights

No-Code ML
Models

RAG

Enrichd Objects

Segments

Grounded AI

salesforce

기업용 AI, Agentforce & Platform



기업의 업무 효율성은 괜찮습니까?

salesforce

고객의 요구사항이 높아짐

Zero 대기 시간
고객에게 친밀한 대응
전문가와의 협력
빠른 일정 조정

이에 반해, 직원의 업무 부담은 증가

가치가 낮은 업무
상승하지 않는 생산성
제한된 대응 능력
번아웃 증후군

41%

반복 작업에 소요
되는 시간 비율

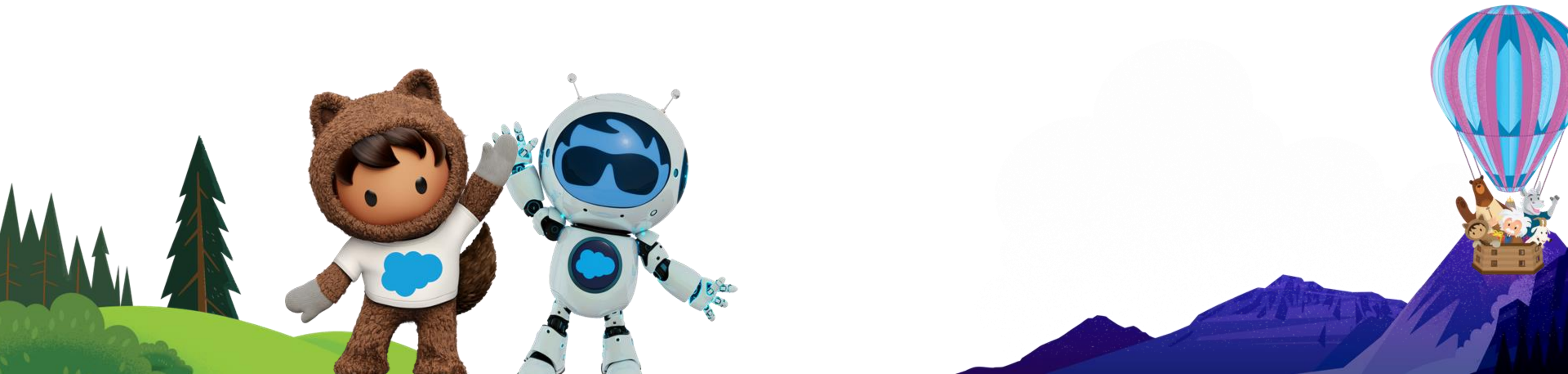
노동력 제약이 기업 성장을 방해



변화하는 업무 환경에 AI를 활용해 보세요.



다양하고 복잡한 고객 요구에 대응하기 위한 작업자의 업무 효율성은?



Agent 기반의 AI 업무를 위해 필요한 구성

salesforce

Agentic AI의 구성 요소

외부 리소스

Agent

검색 증강 생성 (RAG)

대량 언어 모델 (LLM)

추론 & 토픽

LLM

App

산업 및 **LOB** 관련
어플리케이션

분석

플로우 자동화 & **API**

시스템

Data

정형 & 비정형 데이터

메타 데이터

시멘틱 데이터

데이터 플랫폼

✧ 신뢰할 수 있는 통합된 하나의 **Open** 플랫폼 ✧

역할 기반의 액세스 &
거버넌스

가드레일

컴플라이언스 &
데이터 레지던시

다양한 리전 &
지역

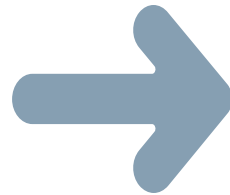
Agentforce는 어떻게 동작할까요?



Demo



업무 시 필요한 고객/파트너/담당자들과의 미팅을 관리하고, 관련 업무에 도움이 될 수 있는 방법은 없을까?



미팅 관리 앱

미팅 내용

- 고객사
- 참석자
- 주제 및 내용
- Action Item
- Next 미팅일정

고객정보

연락처

미팅/이력

일정/작업

AI 비서

고객사 세부정보

미팅 내용 요약

일정 및 작업 생성

미팅 All

새로 만들기 가져오기 소유자 변경 인쇄 미리 보기 레이블 할당

항목 2개 • 정렬 기준: No • 필터 기준: 모든 미팅 • 몇 초 전 업데이트됨

이 목록 검색... [Settings] [List View] [Refresh] [Edit] [Share] [Filter]

	☐ No ↑	고객사	주요 아젠다	미팅 일시	미팅 상세	미팅 장소	참석자	
1	☐ M-000000	DU 솔루션	모듈별 사양 확정 및 설치 일정 협의, 센서 ...	2025. 5. 5. 오후 12:00	회의 시작 전, 오 차장이 현재 포장라인 운...	DU 솔루션 본사 기술회의실 B	오경민 차장, 나승우 선임, 박소유 컨설턴...	▼
2	☐ M-000001	DU 솔루션	자동 포장라인 신규 모듈 제안에 대한 현장...	2025. 5. 23. 오후 12:00	박소유 컨설턴트가 지난 회의에서 약속했...	DU 솔루션 제1공장 회의실 ...	오경민 차장, 나승우 선임, 박소유 컨설턴...	▼

미팅 앱 개발
[미팅 오브젝트 생성]

salesforce

Agentforce의 AI 업무 활용, Low Code AI Platform으로



Agent 개발 라이프사이클

아이디어
Agent의 지원을 받아 생성

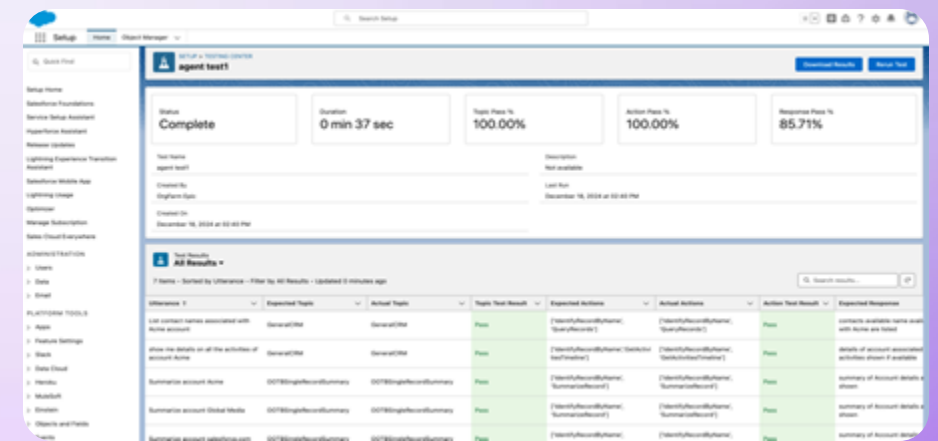
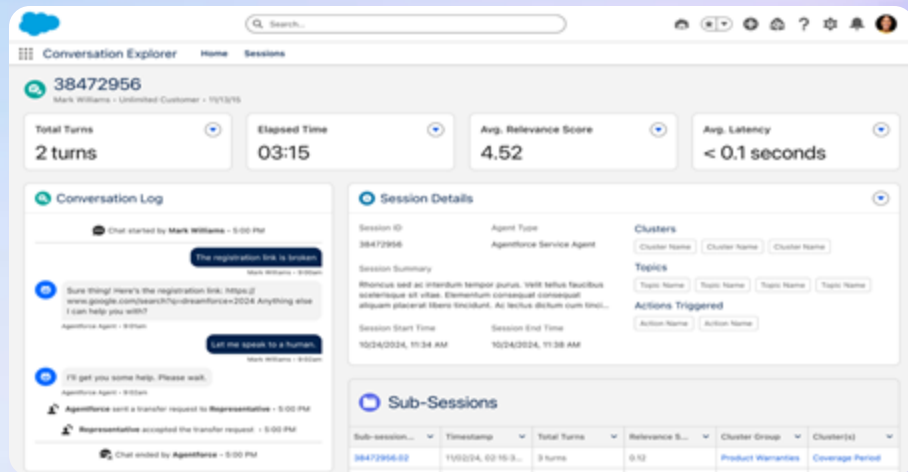
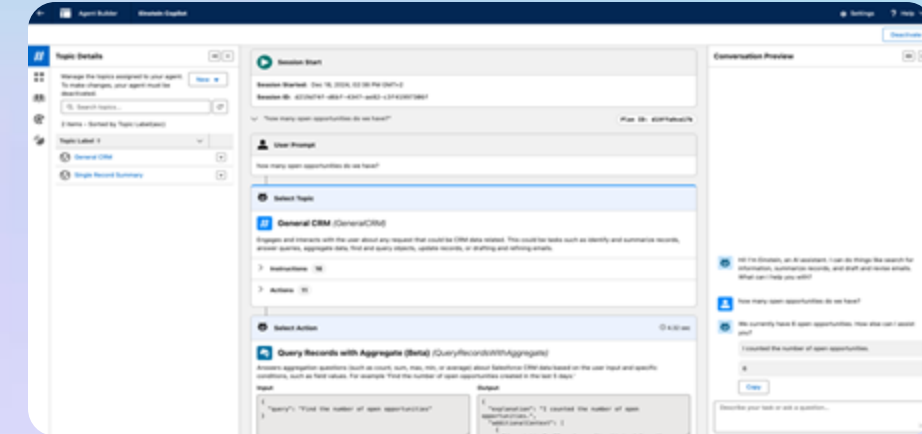
관리
분석 &
Interaction Explorer

설정
Agent
빌더

Agent AI 구축

테스트
Testing 센터

배포
채널, DevOps 센터, 세일즈포스 CLI



멀티 Agent 네트워크: AI의 생태계 연결

salesforce

협업 & 고객 Agent



고객

통합 Agent 플랫폼

Agentforce

토픽 | 사용지침

액션

가드레일

Agentforce
A2A

Agentforce
MCP Client

Data Cloud

검색 인덱스 | 벡터 데이터 | BYOM/LLM

거버넌스

통합 데이터 | 메타데이터 | 시멘틱 레이어

Zero Copy



비정형 데이터



데이터 레이크



어플리케이션

A2A

MCP

배송 Agent

CrewAI Agent

MCP 서버

예측 Agent

Google Agent

MCP 서버

Query/프롬프트/도구

MuleSoft

MCP 서버 API

SAP API

N API

Heroku

Custom
MCP 서버

데이터 소스

외부 도구

3P MCP 서버

외부 도구

공급사·대리점 관리

- 대리점 관리
- 계약서
- 현장실사
- 독소조항 분석
- 제출/계약서류
- 계약규정

프로젝트 관리

- 일정/예산
- 인력/자원
- Teaming
- M/M 계산
- 협력업체/외주

자산 운용 관리

- 자산 현황
- 자금 조달
- 거래 내역
- 자산실적요약
- 규정가이드라인

salesforce

Middle/Back Office
Custom App

AI

예측형 & 생성형



RAG



추론

Atlas 추론 엔진

Action

자동화



분석



어플리케이션 서비스



Platform

개발 & 자동화

Low Code Builders Agent Builder Flow Apex

보안

데이터 보안 접근 권한 User Identity Trust Layer

데이터 서비스

데이터 모델 파일 스토리지 데이터 스토리지 External Object

벡터 DB

통합 프로파일

정형 | 비정형 데이터

Data Cloud

워크플로우

Mulesoft

API | Flow | Apex

Integration

통합된 하나의 Open Platform





Thank
you!

