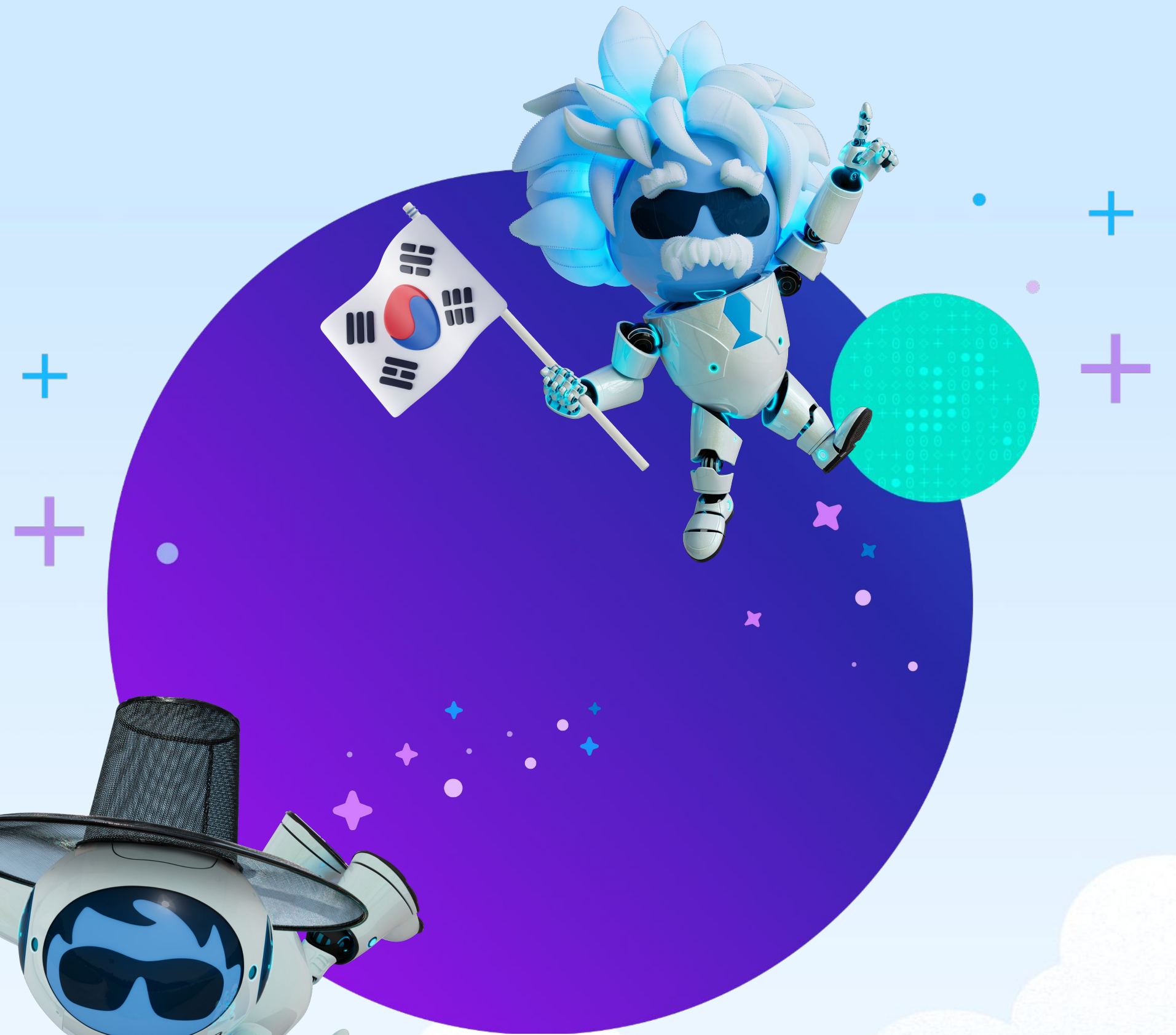




# Agentforce World Tour Korea



# 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

# 제조산업의 AI 전환, 파트너와 함께 미래를 설계합니다

총판, 직영점, 딜러, 렌탈 파트너.. 그 복잡한 유통망을 한 번에 정리한 솔루션

i2max 기업부설연구소, 신소희



# 디지털 전환의 마지막 사각지대 - 현장



i2DMS가 발견한 제조업 현장의 반복되는 문제들

“파트너사의 업무 흐름이 보이지 않는다.”



보통은 파트너가 하는 일은 보이지 않는 경우가 많습니다.

- 파트너사 전용 포털 부재
- 파트너 데이터 실시간 공유의 어려움
- 파트너 활동 추적의 어려움
- 본사 측 통계/추적/피드백의 어려움

- ✓ 주문지연 및 중복
- ✓ 클레임/고객 이슈 누락
- ✓ 의사결정 속도 저하
- ✓ 고객 응대 품질 불균형

“브랜드는 파트너 현장의 경험에서 평가받는다.”



고객의 불편은 현장에서 시작되지만, 그 여파는 브랜드까지 이어져요

- 파트너의 비일관적 응대
- 현장 정보 단절
- 불투명한 커뮤니케이션
- A/S, 클레임 정책 불일치로 고객 경험 불균형

- ✓ 고객 불만 증가
- ✓ 브랜드 가치 하락
- ✓ 파트너 신뢰도 저하

“팔리긴 했다. 그런데 왜 팔렸는지 아무도 모른다.”



지금 실적, 솔직히 저희도 운인지 전략인지 헷갈립니다.

- 프로모션 진행 후, 성과 분석의 어려움
- Rebate 집행에 대한 ROI 측정의 어려움
- 마케팅 판단은 감으로, 반복은 Ctrl+C > Ctrl+V

- ✓ 마케팅 예산 낭비
- ✓ 전략 수립의 어려움
- ✓ 브랜드 약화

“시스템은 있는데, 쓰지 않는다.”



현장을 설득하지 못한 시스템은 오래가지 못하더라고요

- 불편한 UI/UX
- 실무 흐름과 시스템 구조 불일치
- 사용법 전달 부족 & 교육의 어려움

- ✓ 보고서용 시스템만 유지
- ✓ 시스템 데이터 정합성 훼손
- ✓ 현장 직원 피로도 증가
- ✓ 버려지는 시스템

# 아이투맥스 회사 개요 - 일반 현황

salesforce

매출

330억

임직원

233명

업력

22년

고객사

+200개



현대차그룹과 함께한 8년,  
글로벌 +24개 프로젝트



클라우드 기술 자격,  
+880 Certifications



한국 기업 최초,  
세일즈포스벤처스 투자 유치

# 산업별 프로젝트 진행

## 농기계 및 중장비



D사, L사

전자기기

자동차 및 모빌리티

건설 및 중공업

# 산업별 프로젝트 진행

농기계 및 중장비



## 전자기기



S사, S사

자동차 및 모빌리티



건설 및 공공연

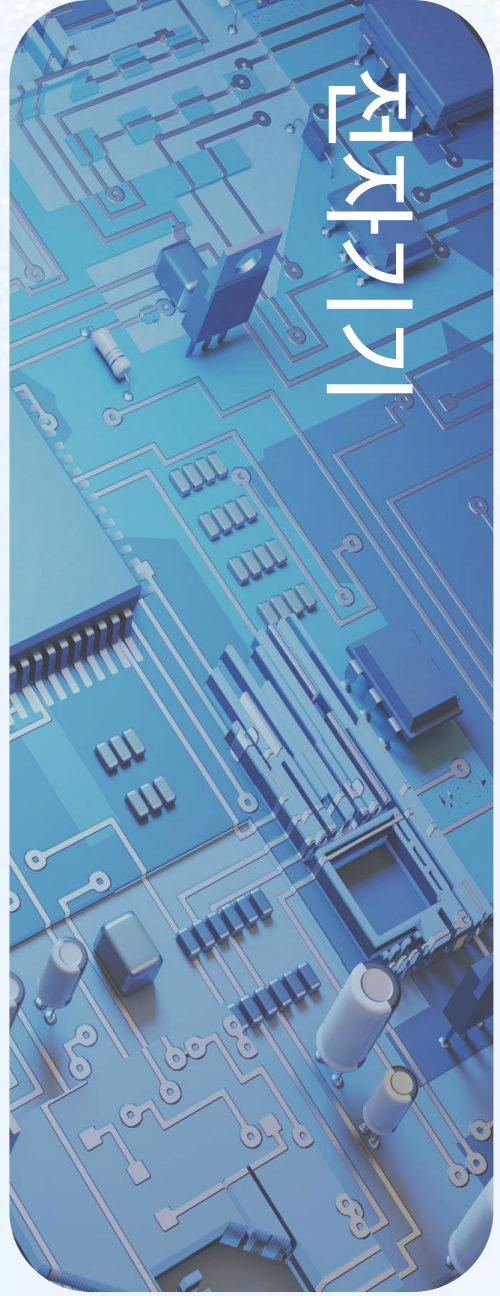


# 산업별 프로젝트 진행

농기계 및 중장비



전자기기



## 자동차 및 모빌리티



H사, K사, G사

건설 및 중공업

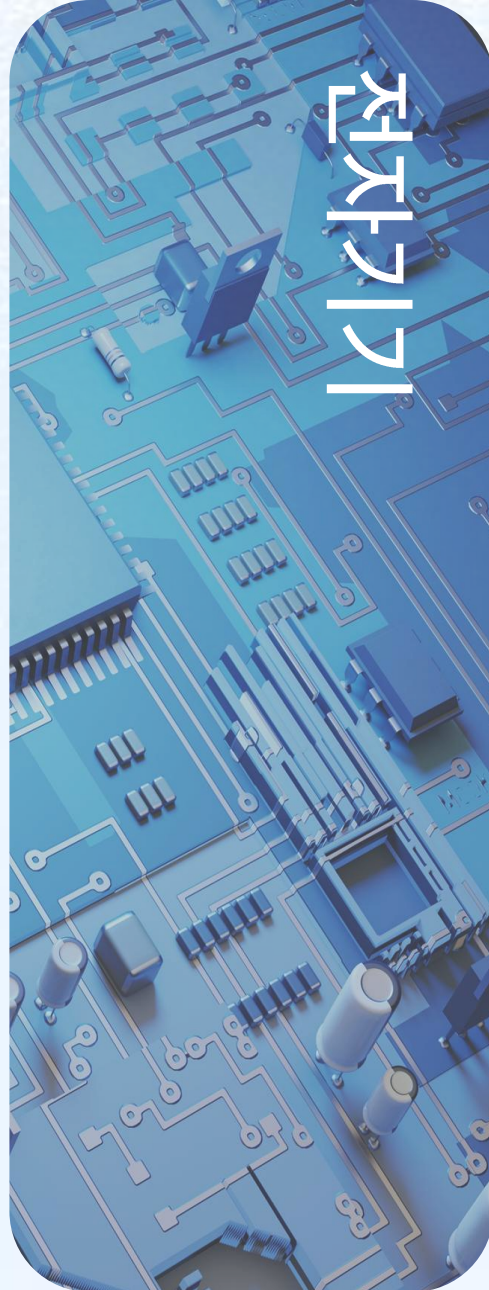


# 산업별 프로젝트 진행

농기계 및 중장비



전자기기



자동차 및 모빌리티

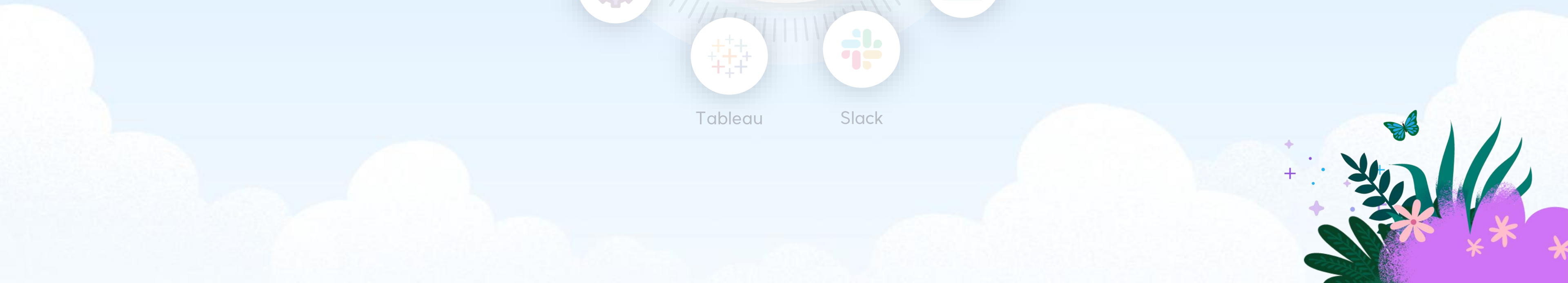
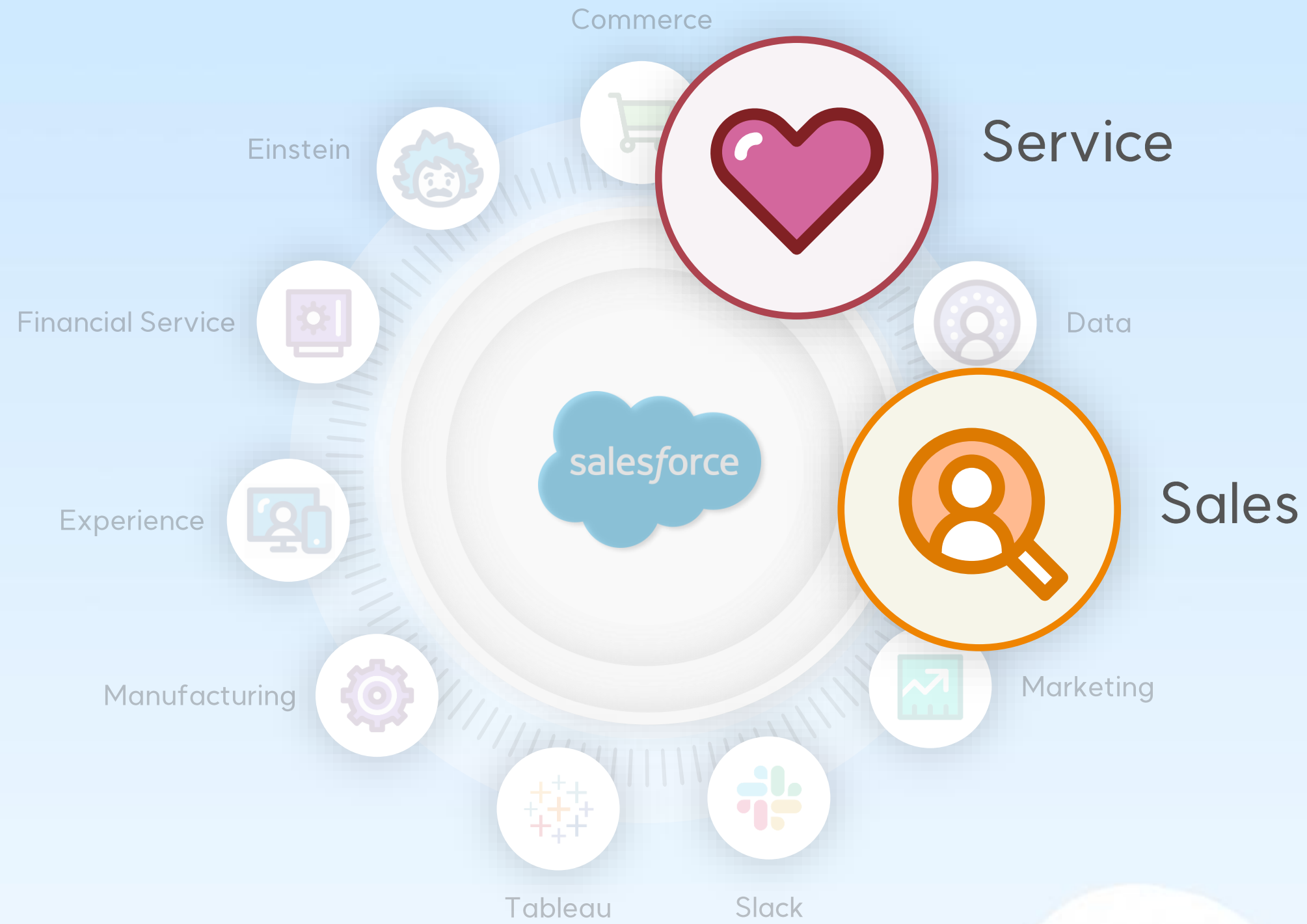


## 건설 및 중공업



H사







salesforce Basic : 영업 퍼널 관리 중심



실제 판매 이후 전 과정을 시스템화한 End-to-End 운영구조

salesforce

i2DMS

Interface (ERP, 금융사, Legacy) IPCS (부품 카탈로그 시스템)

Invoices (제품/부품 인보이스)

Reservation (상담/시승 예약 관리)

Retention Mgt. (고객 리텐션 관리)

Product Parts Retail Process (파트너 > 고객 소매 프로세스)

Basic : 영업 퍼널 관리 중심

PMS (프로젝트 관리)

Product / Parts Wholesale Process (파트너 > 법인 도매 프로세스)

Accounts & Contacts (계정 및 연락처 관리)

Activity Mgt. (영업활동 관리)

Product & Quote (제품 및 견적 관리)

License Mgt. (라이선스 관리)

Sales Promotion Master (판매 촉진 성과 분석)

Opportunity (기회 고객 관리)

Contracts Mgt. (계약 정보 관리)

Document Mgt. (전체 공유문서 관리)

Asset Mgt. (본사/법인, 파트너, 고객 자산)

Leads Mgt. (잠재고객 관리)

Reports & Dashboards (리포트 및 대시보드)

User Onboarding Toolkit (유저매뉴얼)

Product Master (제품마스터)

Campaign (마케팅 캠페인 관리)

Cases (고객 문의관리)

FAQ Mgt. (자체 FAQ 관리)

Consent Mgt. (GDPR 관리)

Notices Mgt. (지정 공지 발송)



Sales

실제 판매 이후 전 과정을 시스템화한 End-to-End 운영구조



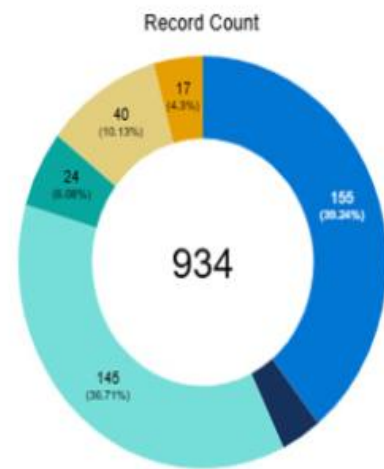
Dashboard OEM Portal Home Dashboard

As of Jun 4, 2025, 9:03 AM Viewing as CRM Admin

Open Refresh Subscribe

Open Cases

Open Cases by Department



- Platform Inquiry
- Tech Support (PSR/FSM)
- Claims & Warranty
- Parts

Current List of Open Cases

Department	Case Status	Subject	Dealer	Description	Date/Time Opened
-	In Review	-	-	-	6/3/2025, 5:07 PM
-	In Queue	right side transaxle leak	-	-	6/3/2025, 5:03 PM
-	In Review	When can we expect this?	-	-	6/3/2025, 5:02 PM
Platform Inquiry	In Review	Fiat Rate Guide : Master	-	-	6/3/2025, 4:46 PM
Accounting, Finance & Sales Program	In Review	IW0594246 & ICRC124623	The Tractor Place, Inc.	-	6/3/2025, 4:41 PM
Tech Support	In Queue	Shuttle clutch, Tri county supply , Danny VW5100055	Tri-County Supply, Inc.	-	6/3/2025, 4:38 PM
Claims & Warranty	Answered	UNABLE TO GET PRODUCT REGISTERED OR PROGRAM CLAIMS SUBMITTED	Burr Farm Machinery Inc.	-	6/3/2025, 4:27 PM
Tech Support (PSR/FSM)	In Queue	EFW: Nolt's Power Equipment LLC; CS2220H; Serial# VV9601120; Overheat	-	-	6/3/2025, 3:16 PM

View Report (Current List of Open Cases)

View Report (Current List of Open Cases)

Purchase Order

Purchase Order

PO - In Review This Month

171

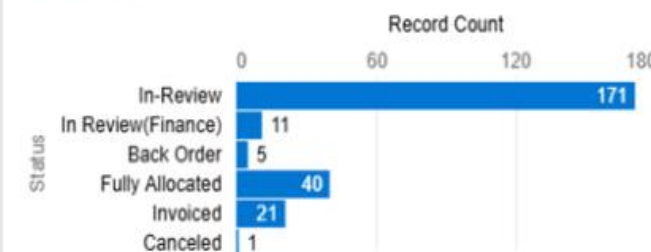
PO - In Review(Finance) This Month

11

PO - Back Order This Month

5

PO by Status This Month



Total Amount This Year

USD 31M

실제 판매 이후 전 과정을 시스템화한 End-to-End 운영구조

lesforce

# Max D Series Total Care 프로그램

하이브리드 출고 고객 중 Total care 프로그램 선택 고객

View more



신규 고객 수

17



오늘 판매 완료 건수

32



이번 달 판매 완료 건수

41



Shortage & Damage Claims

0



Warranty Registrations

48



Dashboard

Branch Dashborad - Sales

As of Jun 12, 2025, 5:31 PM·Viewing as i2DMS Manager

Refresh

Sales Opportunity Status

Sales by Model

Leads Count by Lead Source

40

Record Count

Lead Source

Sales

Consent Mgt.  
(GDPR 관리)

Campaign  
(마케팅 캠페인 관리)

Cases  
(고객 문의관리)

Notices Mgt.  
(지정 공지 발송)

실제 판매 이후 전 과정을 시스템화한 End-to-End 운영구조

esforce

Customer Portal

About us

Products

Booking

Find A Dealer

News & Events

Contact Us

FAQs



# Your Voice Matters Here

Every question, every request—we're paying attention.

01

02

03

SCROLL



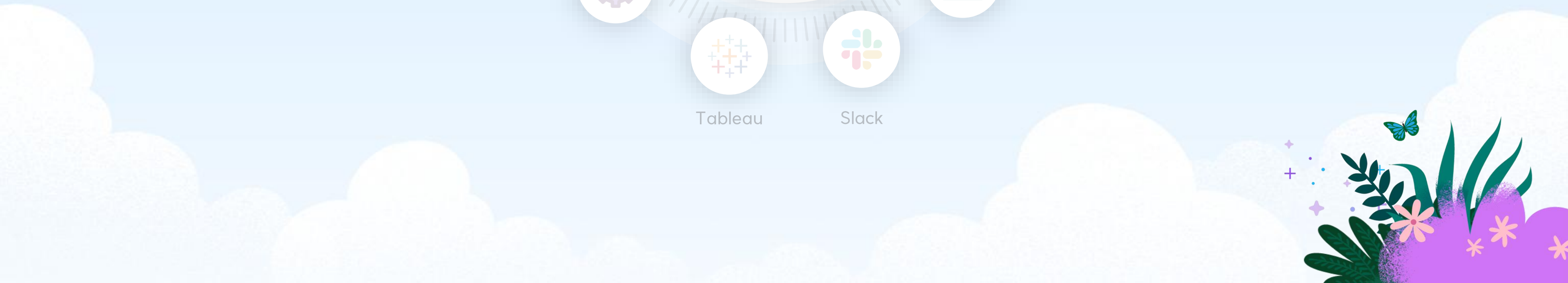
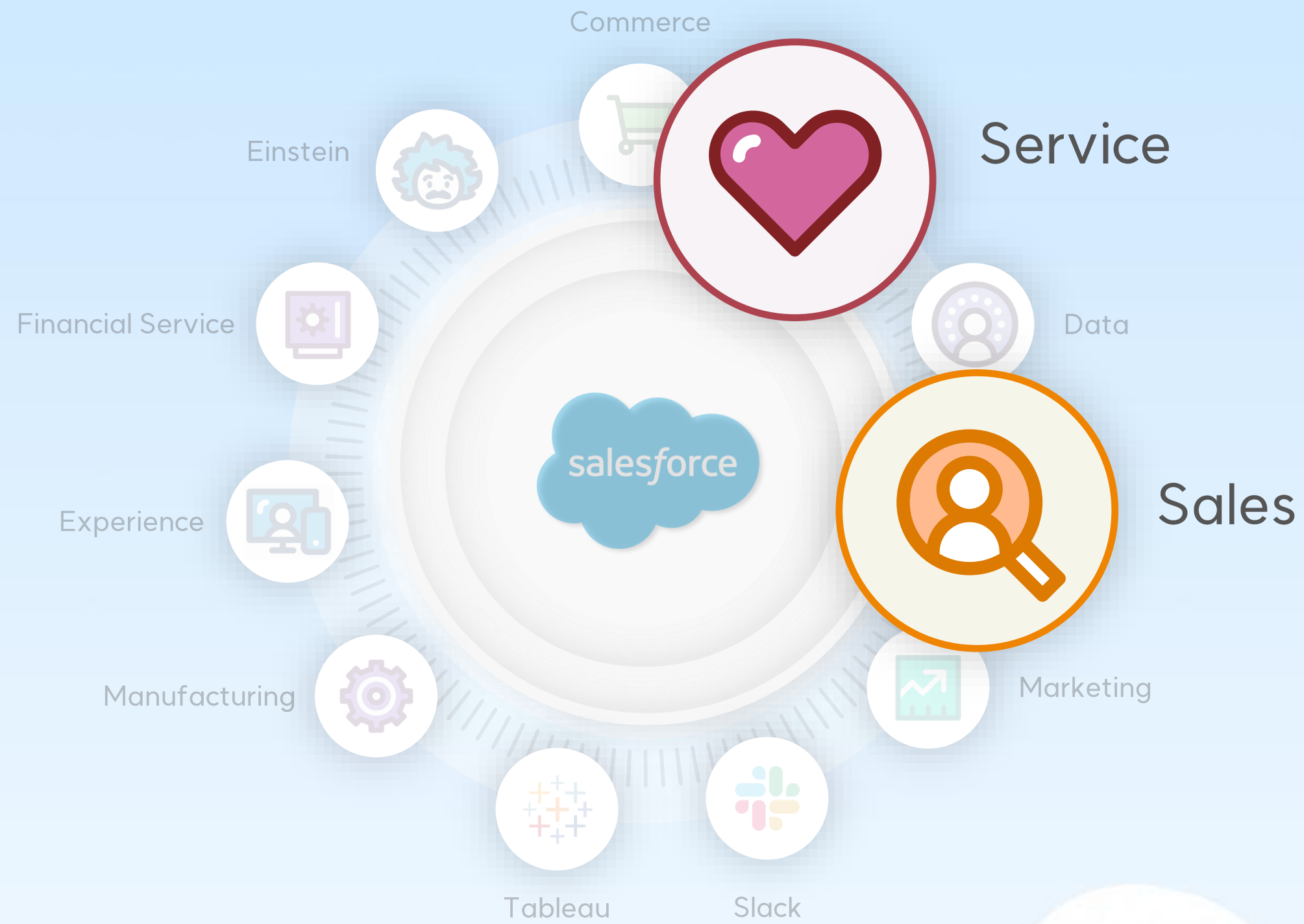
Sales

Consent Mgt.  
(GDPR 관리)

Campaign  
(마케팅 캠페인 관리)

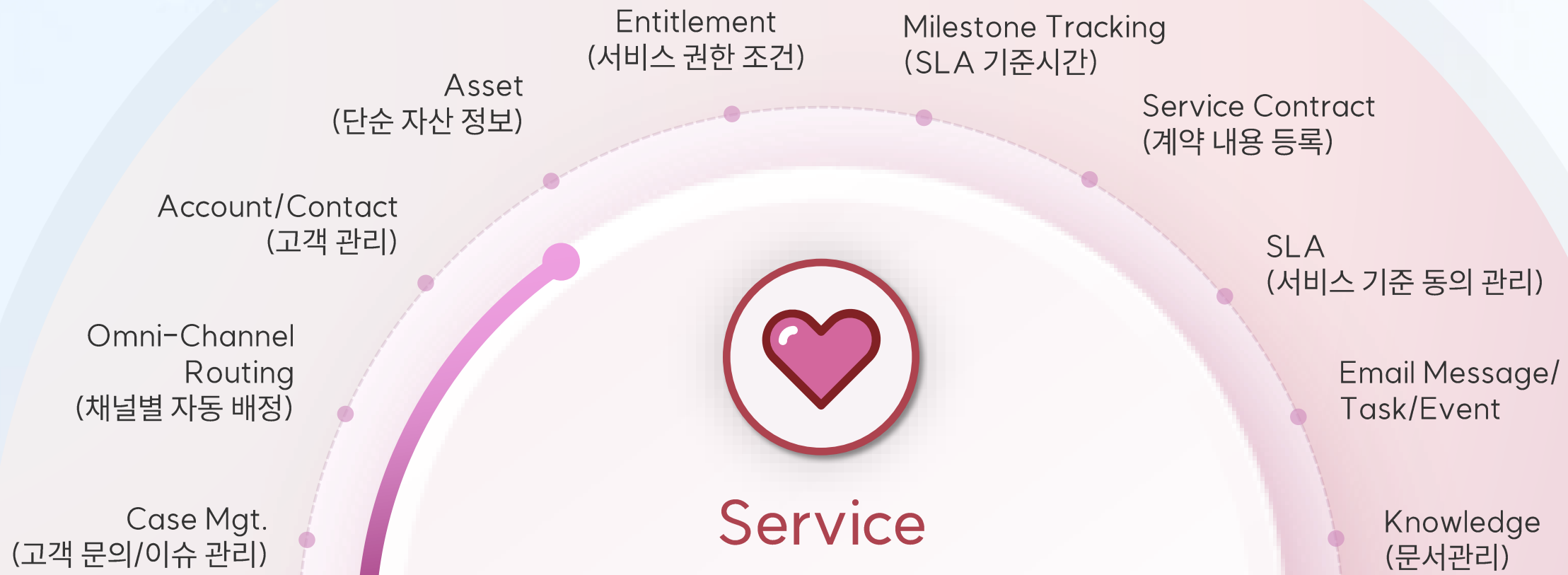
Cases  
(고객 문의관리)

Notices Mgt.  
(지정 공지 발송)





salesforce Basic : 고객응대 초점, 상담 중심 시스템



제품 공임, 부품 마스터, 리콜, 워런티, 정비, 재고, 클레임, 보상까지  
서비스 운영의 전 과정을 설계한 플랫폼

salesforce

i2DMS

Aftermarket Master  
(3rd Vendor 부품 관리)

Parts Inventory/Transfer  
(부품 재고/이관 관리)

Repair Process  
(일반/리콜/보증 수리의 전과정 관리)

Parts Master  
(부품 마스터 관리)

Shortage & Damage Claim  
(제품/부품 부족&파손 클레임 관리)

Basic : 고객응대 초점,  
상담 중심 시스템

Warranty  
Condition Master  
(제품 보증조건 관리)

Entitlement  
(서비스 권한 조건)

Milestone Tracking  
(SLA 기준시간)

Warranty Repair Claim  
(제품/부품 워런티 클레임)

Asset  
(단순 자산 정보)

Service Contract  
(계약 내용 등록)

Financial Order  
\_Credit/Debit  
(딜러 보상 내역 기록 및 관리)

Campaign Master  
(회수/무상조치  
제품 마스터 관리)

Account/Contact  
(고객 관리)

SLA  
(서비스 기준 동의 관리)



Service

Omni-Channel  
Routing  
(채널별 자동 배정)

Email Message/  
Task/Event

Product  
Registration/Transfer  
(제품 워런티 등록 및  
양도 관리)

Repair  
Labor Master  
(수리작업에 대한  
공임 시간/단가 관리)

Case Mgt.  
(고객 문의/이슈 관리)

Knowledge  
(문서관리)

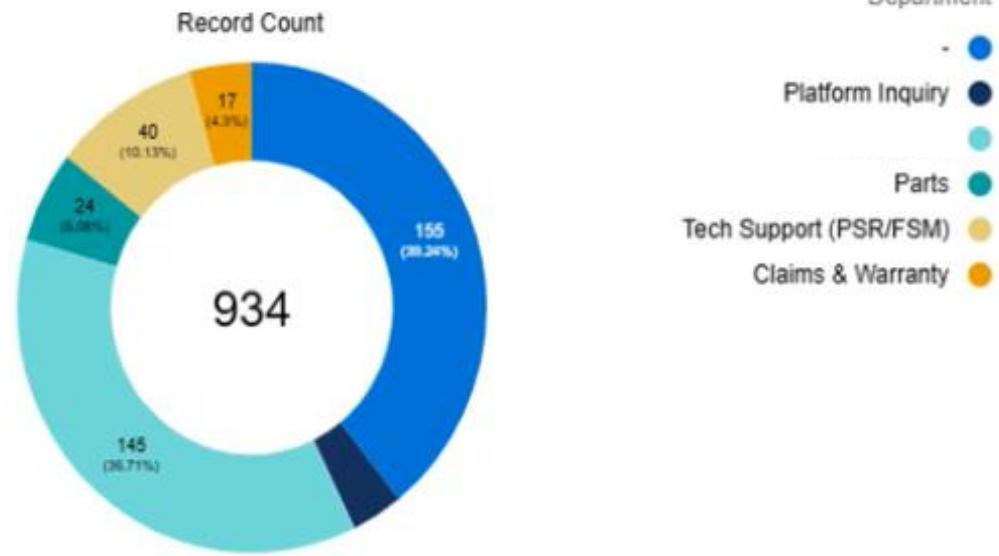
Dashboard  
OEM Portal Home Dashboard

As of Jun 4, 2025, 9:03 AM Viewing as CRM Admin

[Open](#) [Refresh](#) [Subscribe](#)

### Open Cases

#### Open Cases by Department



[View Report \(Current List of Open Cases\)](#)

#### Current List of Open Cases

Department	Case Status	Subject	Dealer	Description	Date/Time Opened ↓
-	In Review	-	-	-	6/3/2025, 5:07 PM
-	In Queue	right side transaxle leak	-	-	6/3/2025, 5:03 PM
-	In Review	When can we expect this?	-	-	6/3/2025, 5:02 PM
Platform Inquiry	In Review	Flat Rate Guide : Master	-	-	6/3/2025, 4:46 PM
Accounting, Finance & Sales Program	In Review	IW0594246 & ICRC124623	The Tractor Place, Inc.	-	6/3/2025, 4:41 PM
Tech Support	In Queue	Shuttle clutch, Tri county supply , Danny VW5100055	Tri-County Supply, Inc.	-	6/3/2025, 4:38 PM
Claims & Warranty	Answered	UNABLE TO GET PRODUCT REGISTERED OR PROGRAM CLAIMS SUBMITTED	Burr Farm Machinery Inc.	-	6/3/2025, 4:27 PM
Tech Support (PSR/FSM)	In Queue	EFW: Nolt's Power Equipment LLC; CS2220H; Serial# VY8601120; Overheat	-	-	6/3/2025, 3:16 PM

[View Report \(Current List of Open Cases\)](#)

### Purchase Order

### Purchase Order

PO - In Review  
This Month

171

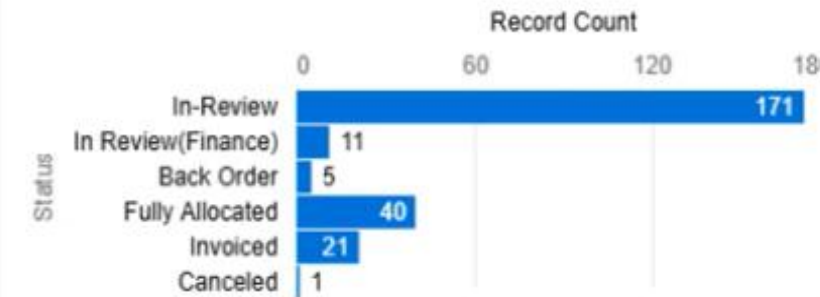
PO - In Review(Finance)  
This Month

11

PO - Back Order  
This Month

5

PO by Status  
This Month



Total Amount  
This Year

USD 31M



본사/법인 Agentforce

“판매 실적/재고 데이터를 바탕으로 프로모션 기획부터 실행까지 전 과정을 지원하여 본사 마케팅 실행력을 자동화”



# Quick Access. Easy Support. Better Experience.

Access product information, request support, and stay connected—anytime, anywhere.

01

02

03

SCROLL



고객 Agentforce

“고객 불편 최소화, 고객 만족 극대화”

Agentforce를 통해 제품 등록, 고장 진단, 예약까지 원스톱 처리

# New 모델 출시 기념 가격 프로모션

최대 20% 할인된 가격으로 새 모델을 만나보세요.  
지금 대리점의 경쟁력을 강화하고 더 많은 고객을 유치할 수 있는 절호의 찬스를 놓치지 마세요!

View more



오늘 리드 수

30



오늘 판매 완료 건수

2



이번 달 판매 완료 건수

42



Shortage & Damage Claims

0



Warranty Registrations

48



파트너 Agenforce

Agentforce로 딜러는 수리이력 기반 부품/공임 등 정비 가이드 즉시 확보,  
법인 에스컬레이션을 통해 대응 속도와 정확도 극대화



## Case 구매 일주일 내 제품 이상음 및 경고등 점등 현상

[Edit](#) [Delete](#) [Change Owner](#) ▼

Priority: High    Status: New    Case Number: 00001126

[DETAILS](#)    [RELATED](#)

### Request Information

Request From: Partner

Request To: OEM

### Case Information

Case Number: 00001126

Case Owner: [Partner Agent](#)

Department: Claims & Warranty

Ticket Type: Warranty Claim

Priority: High

Serial Number: [Cordon10](#)

### Contact Information

Contact Name: [김대명](#)

Contact Email: [kdm@i2dms.co.kr](mailto:kdm@i2dms.co.kr)

Contact Mobile: [010-1234-5678](tel:010-1234-5678)

Post

↕  ▼ ↻

[Partner Agent](#) created this case. 5m ago

00001126 [View more details](#)

Seen by 1



## 파트너 Agenforce

Agentforce로 딜러는 수리이력 기반 부품/공임 등 정비 가이드 즉시 확보, 법인 에스컬레이션을 통해 대응 속도와 정확도 극대화

# Case 구매 일주일 내 제품 이상음 및 경고등 점등 현상 - 제목 수정

+ Follow Edit Delete Change Owner

Priority: High Status: New Case Number: 00001100

Details Related

Request Information

Request From: Partner Request To: OEM

Case Information

Case Number: 00001100 Case Owner: Partner Agent  
Department: Claims & Warranty Ticket Type: Warranty Claim  
Priority: High Serial Number: Cordon10

Contact Information

Agentforce History Chatter

[Partner 문의] 요즘에 MIAW, CORDON10 관련 문의가 많이 들어오고 있는데, 비슷한 사례가 있어?

[Agentforce 답변] 네, 최근 CORDON10에 대한 문의가 증가했습니다.  
- 경고등 깜박임 문의  
- 관련 시리즈 출고 문의  
등 다양한 케이스가 존재합니다.

어떤 문의에 대한 답변을 원하시나요?

[Partner 문의] 경고등 깜박임에 대해서 어떻게 수리해야할지 모르겠어.

[Agentforce 답변] 네, 경고등 깜박임은 현재까지 접수된 Claim을 기준으로 다음과 같은 방식으로 수리할 수 있습니다.



본사/법인 Agentforce

파트너 Case에 대한 Agentforce 히스토리 확인 가능



본사/법인  
업무 프로세스



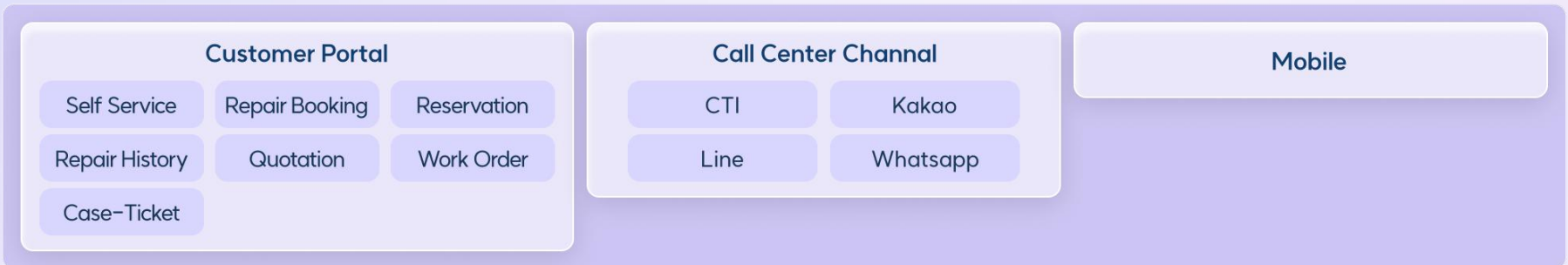
파트너 업무  
프로세스



AI



고객 접점



데이터 연동



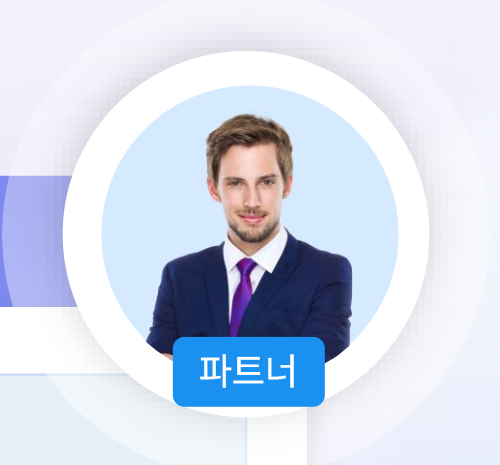
확장



# Before & After



i2DMS 도입 전과 후, 파트너의 하루의 풍경은 이렇게 달라집니다.



Before	
업무 정확도	<ul style="list-style-type: none"><li>• 수기작성, 이메일 사용 » 중복/누락 다수 발생</li><li>• 견적 수동 계산, PDF 별도 작성</li></ul>
업무 생산성	<ul style="list-style-type: none"><li>• 엑셀 기반 수기 관리</li><li>• 전분사-파트너간 전화/이메일 중심 커뮤니케이션 » <b>평균 1.5일 소요</b></li><li>• (Agentforce) 자체 정비 엑셀 수동 검색</li></ul>
고객 만족도	<ul style="list-style-type: none"><li>• 처리 지연, 진행 현황 미공유</li></ul>
보고/통계 활용	<ul style="list-style-type: none"><li>• 수기보고, 누락 가능성 존재</li></ul>

After	
업무 정확도	<ul style="list-style-type: none"><li>• 실시간 주문 등록 및 자동 검증 » <b>오류율 0% 근접</b></li><li>• 견적 프로세스 자동화 » <b>시간 90% 절감</b></li></ul>
업무 생산성	<ul style="list-style-type: none"><li>• 프로세스 자동화 및 실시간 트래킹 » <b>업무처리량 2배 증가</b></li><li>• 티켓 기반 협업 » <b>응답/처리 평균 3시간 소요</b></li><li>• 유사사례기반 Agentforce 자동 가이드 제공 » <b>정비 지연 이슈 60% 감소</b></li></ul>
고객 만족도	<ul style="list-style-type: none"><li>• 포털 기반 상태 공유 » <b>민원 건수 50%감소, NPS 상승</b></li></ul>
보고/통계 활용	<ul style="list-style-type: none"><li>• 시스템 내 이력 자동 추적 » <b>리포트 작성 시간 80% 단축, 의사 결정 정밀도 향상</b></li></ul>

# Before & After



i2DMS 도입 전과 후, 본사/법인의 하루의 풍경은 이렇게 달라집니다.



Before	
마케팅 성과 측정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 판매촉진 수기관리, 실적 파악 어려움</li> <li>• 수기로 정리된 캠페인 결과 엑셀 집계, 회계 결산 지연</li> </ul>
업무 생산성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 딜러 주문 접수 후 여신한도 체크 및 수기 검증으로 인해 승인까지 수일 소요</li> <li>• 견적/할인/전환 이력 추적 불가, 재고 수동관리</li> <li>• 엑셀 수기 관리, 변경 시 마다 반복 업로드</li> </ul>
시스템 사용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복잡한 메뉴 구조, 다양한 시스템 사용, 교육 자료 부족으로 사용 적응 어려움</li> <li>• 모듈 분산 운영으로 프로세스간 연계 어려움</li> </ul>
구축/운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 시스템 누적으로 유지보수 비용 증가</li> </ul>

After	
마케팅 성과 측정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ROI 및 프로모션별 성과 자동 리포트 » <b>실시간 분석 가능</b></li> <li>• 캠페인 실적 자동 집계 기능 탑재</li> </ul>
업무 생산성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동 검증 후, 승인 로직 적용 » <b>평균 3분 이내 승인 완료</b></li> <li>• 견적 ~ 전환 전 과정 자동 기록 및 추적 » <b>정산 및 유통 가시성 확보</b></li> <li>• 마스터 자동 연동을 통해 누락 및 오류 제거</li> </ul>
시스템 사용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OEM &amp; Partner portal 튜토리얼 탑재 » <b>초보자도 5분 내 사용가능, 포털 정착률 향상</b></li> <li>• 데이터 입력/관리체계 개선으로 데이터 품질 향상 및 오류 감소</li> </ul>
구축/운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 솔루션 도입으로 구축 기간 단축</li> <li>• 스케일업 가능한 통합 운영체계 » <b>총 비용 절감 및 유지관리 간소화</b></li> <li>• 새로운 요건 고도화 용이 » 파트너/법인 요건 수용 가능성이 증가됨에 따라 사용성이 높아짐(다양한 비즈니스 확장 가능)</li> </ul>



How do you think using the Dealer Portal will improve your current way of working?

It will allow us to keep better track of the process and where each unit is at in the process

One place will be nice.

won't answer until I see if it actually works as planned

Streamlined & accessible to each dealer's employees

I think getting the systems into a single interface will greatly help workflows.

Not sure. It seems it is more complicated than the current system. Maybe more information and flexibility

Save a lot of time

It seems like it will be more efficient.

Seems Easier to navigate

Having everything in one place will be more cohesive and easier to use

Anything is better than what they have now.

Follow-up from Kioti and tracking

Not well enough organized



파트너 설문조사

한 시스템에서 모든 정보를 관리하여 명확하고 효율적으로  
운영할 수 있다는 점에 높은 만족도 증명



 **i2DMS**

QR코드를 스캔하고,  
지금 바로 문의하세요!



i2DMS가  
더 궁금하신가요?



라이브 데모가  
필요하신가요?



프로젝트 진행 방식이  
궁금하신가요?



간단한 미팅이  
필요하신가요?