



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

“조직 내부 지식으로
업무 생산성의 혁신을”





THANK
YOU



Table of Contents

01 *Work OS로서의 Slack*

02 *KAKUICHI: 130년 제조업,
Slack으로 혁신하다*

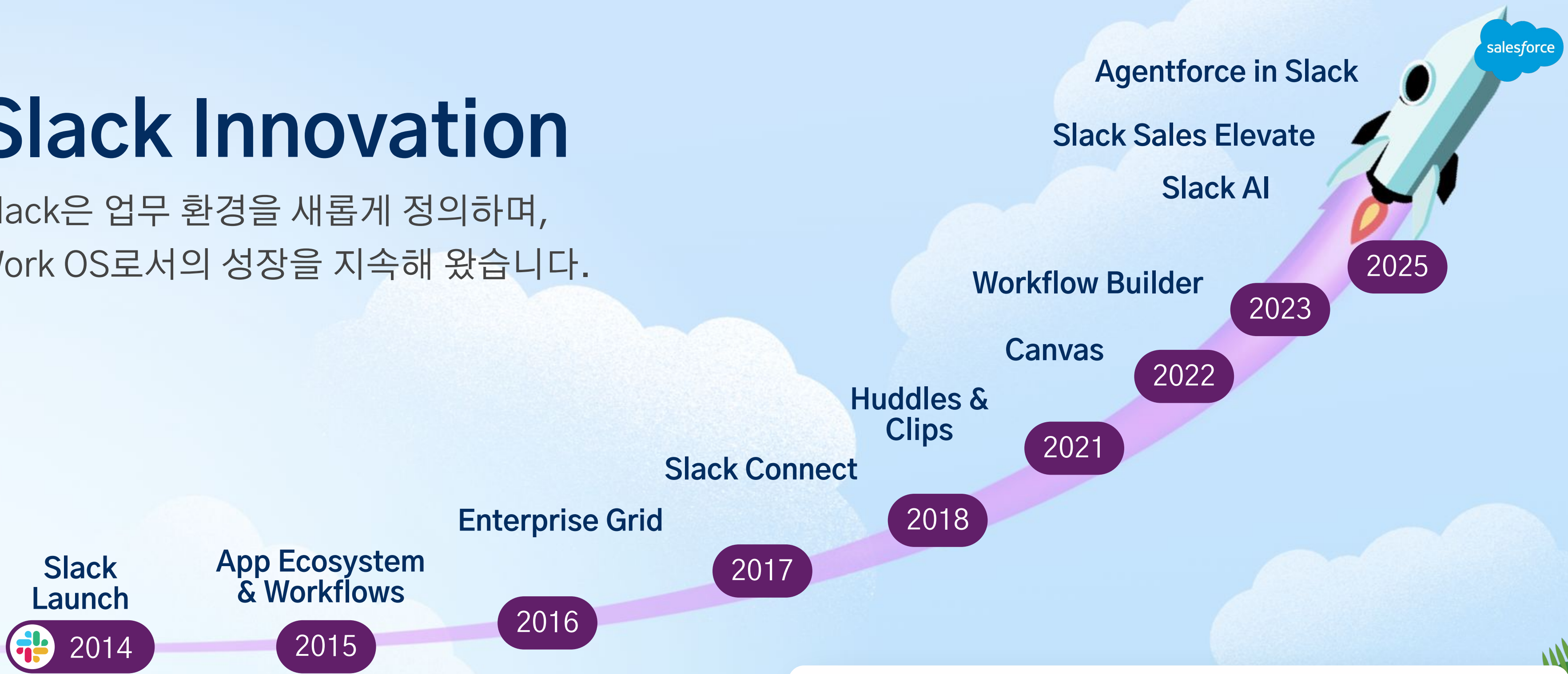
03 *Rivian: Slack으로 혁신을 가속화하다*

01 Work OS로서의 Slack



Slack Innovation

Slack은 업무 환경을 새롭게 정의하며,
Work OS로서의 성장을 지속해 왔습니다.



150⁺

국가

64%

Forbes 선정 기업중 Slack Connect 사용비율

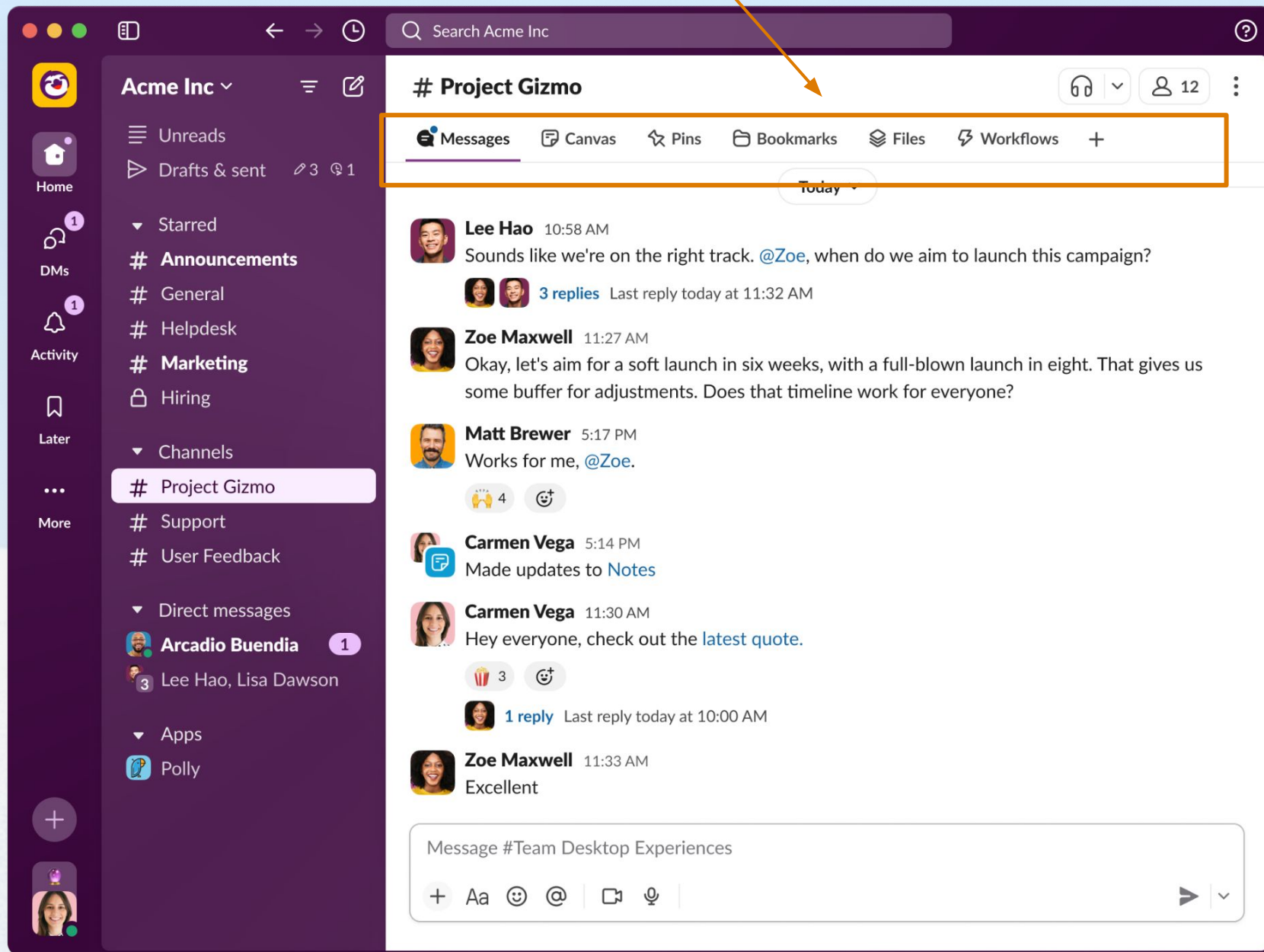
82

Slack Connect 사용하는 포춘 100대 기업

지식 데이터를 활용한 업무 생산성 혁신

80%
Slack 워크플로우의
비개발자 사용
비중

채널 내 정보를 탭으로 분류해 관리

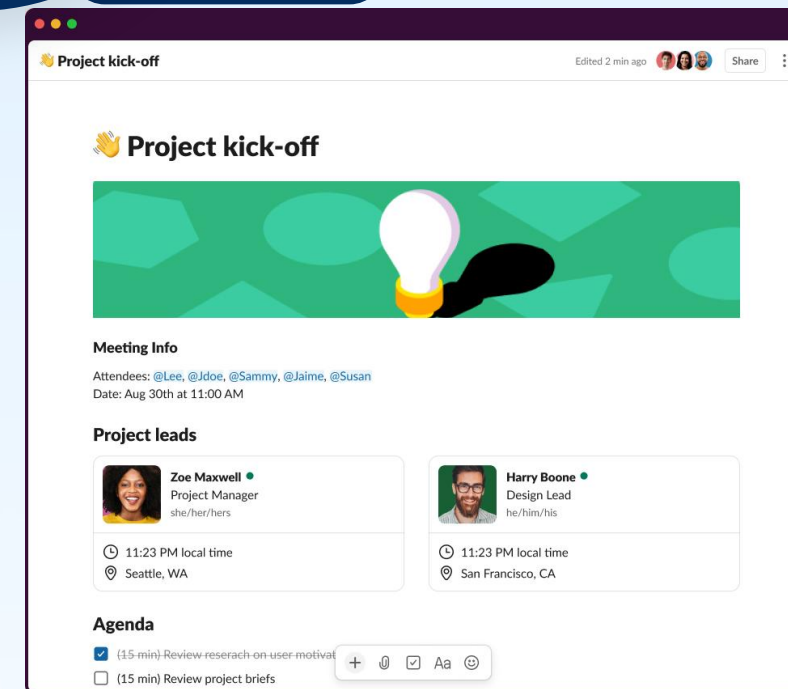


Automation

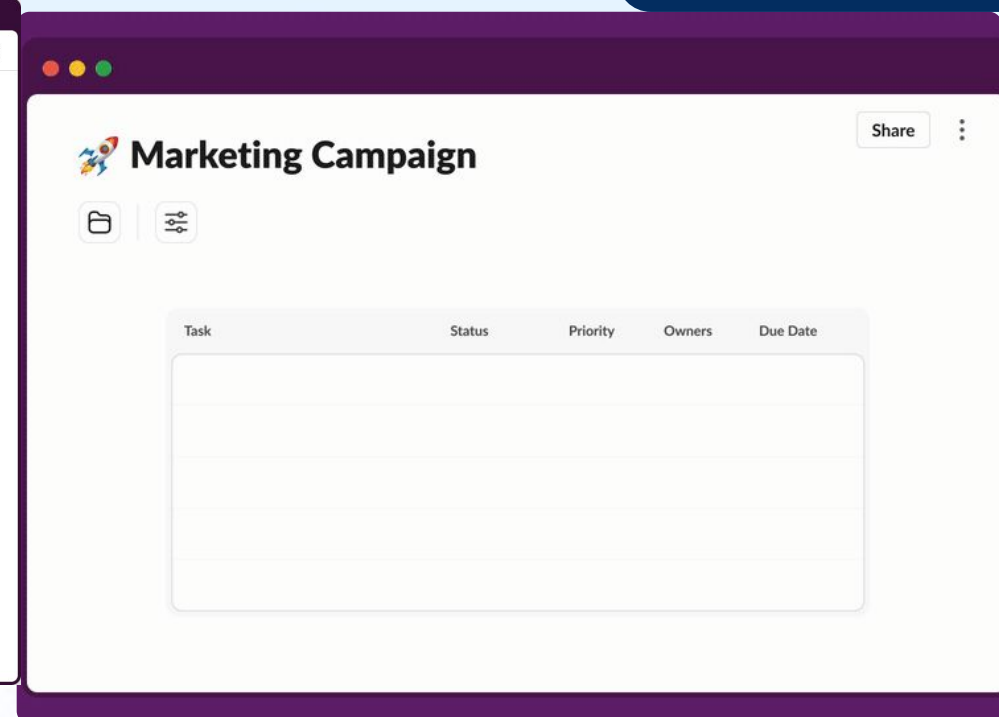


35%
Slack 자동화
기능으로
절약된 시간의
증가

Canvas



Lists



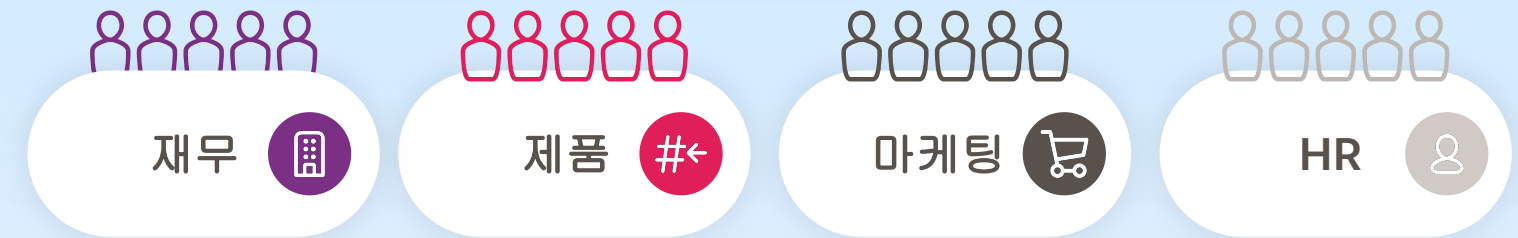
지식 데이터를 활용한 업무 생산성 혁신

salesforce

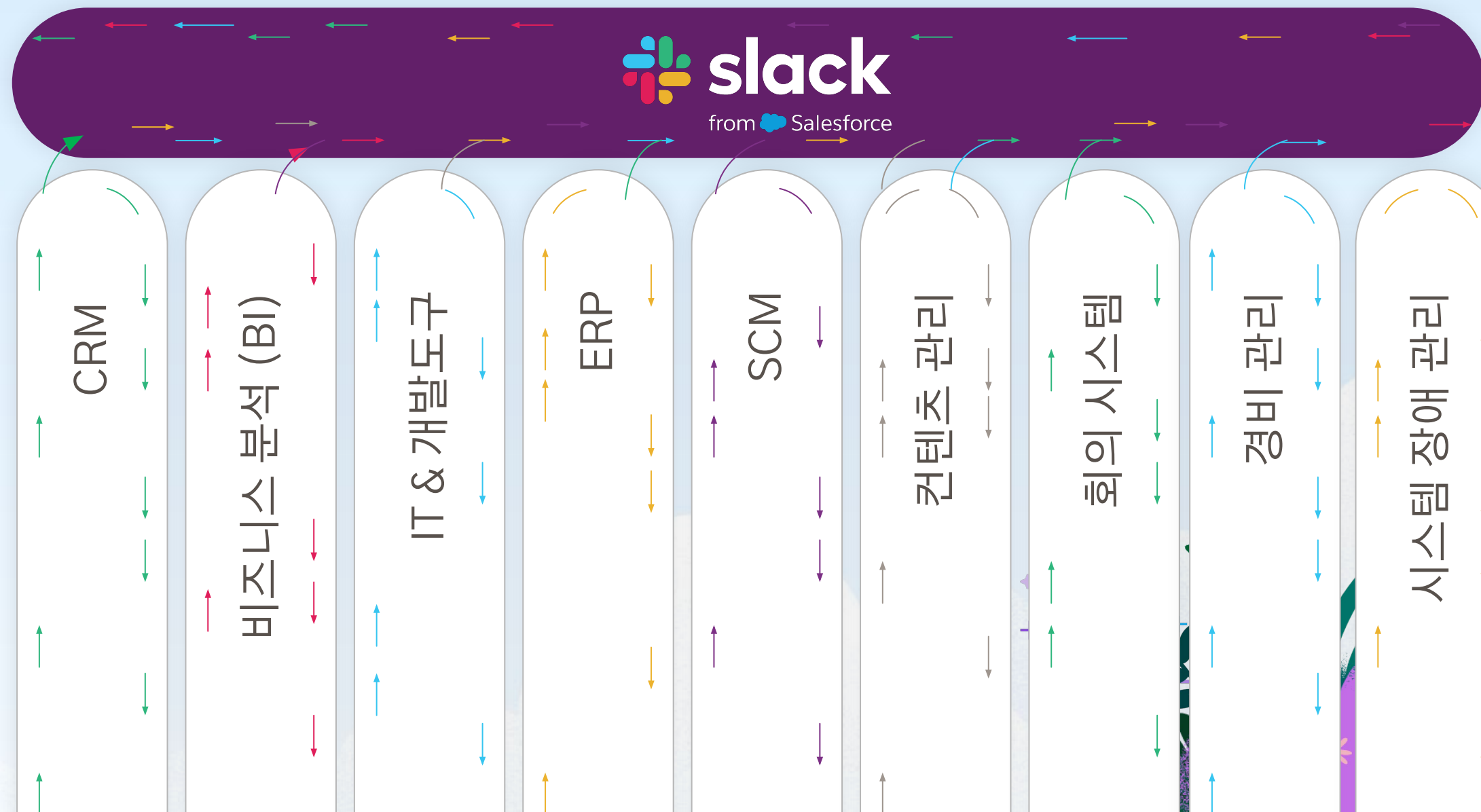
조직 내 의사소통 단절 방지 및 유관부서간
유연한 협업 환경 제공



채널에서 일상적인 협업 및 대화가 조직의
검색 가능한 자산화



다양한 부서에서 사용하는 각기 다른
목적의 도구들과 연결되어 업무의 프런트
역할 수행



89%

Slack이 조직내
소통을
개선시켰다고
답변

66%

Slack을 통해 더
빠른 의사결정을
할 수 있었다고
답변

Slack은 대화위주 협업 그 이상 Work OS로서의 가치 실현



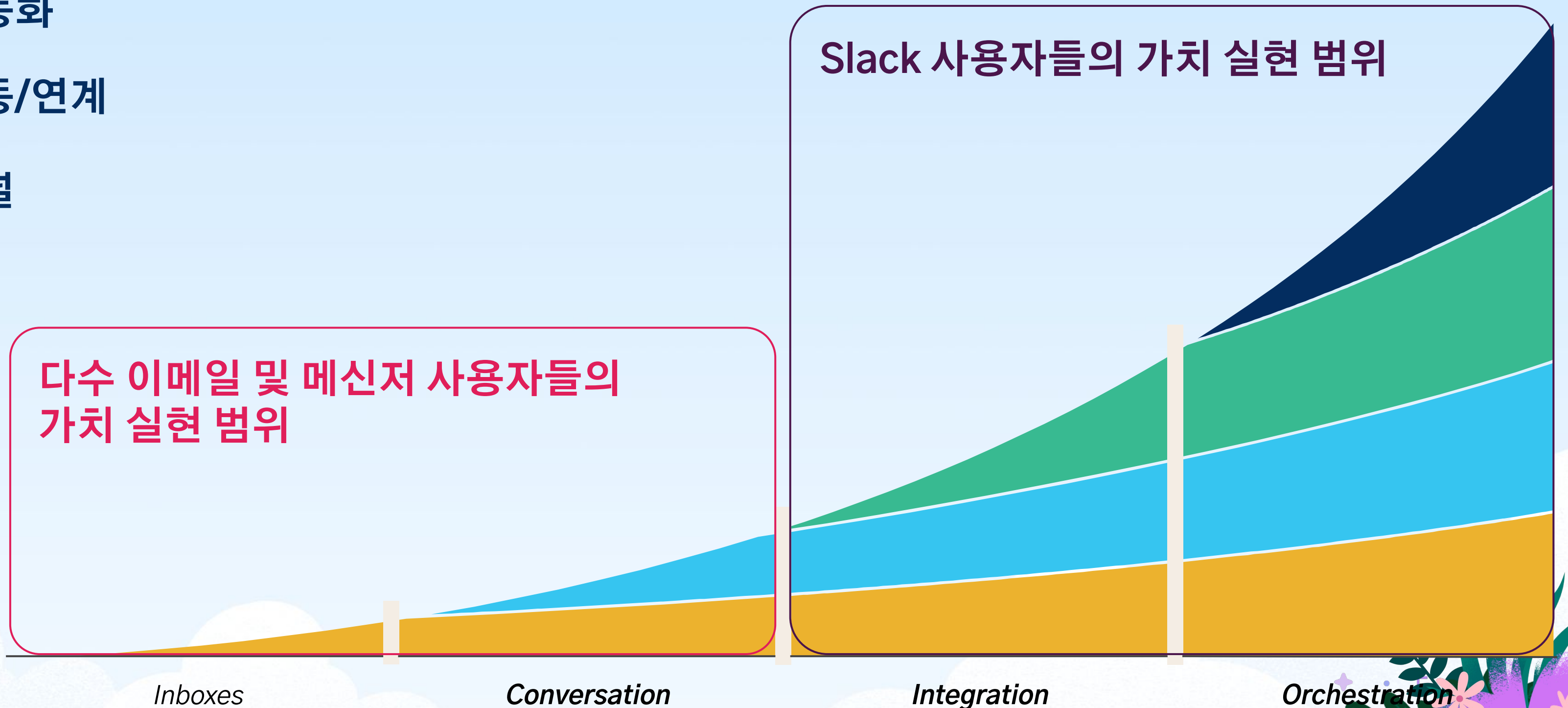
VALUE

- 자동화
- 연동/연계
- 채널
- DM

다수 이메일 및 메신저 사용자들의
가치 실현 범위

Slack 사용자들의 가치 실현 범위

USAGE



Inboxes

Conversation

Integration

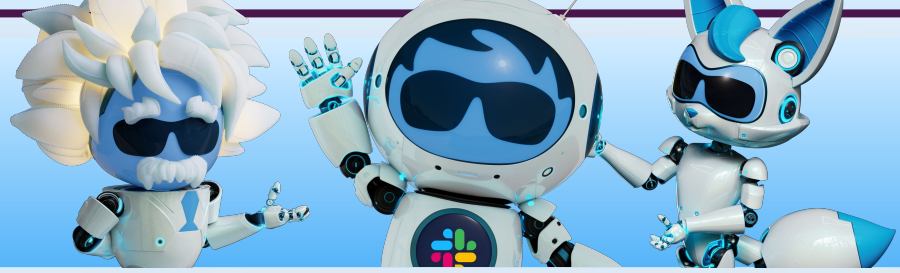
Orchestration

Agent 기반의 업무 운영 체제 Work OS, Slack



연동된 앱, 워크플로우, 데이터 전반에 걸쳐 검색하고 실행하며 협업 지원

Agentforce



- People
- Agents & AI
- Data & Metadata
- Apps & Workflow

700M
Slack에서 매일 전송되는
메시지 수

13K
Slack에서 구축되고
배포되는 AI 앱

6.4M
매달 Slack에서 공유되는
Salesforce 레코드

3M
Slack에서 매일
사용되는 워크플로우



Slack AI와 함께 더 빠르고 스마트하게 일하기

salesforce

매일 아침 주요 채널의 AI 요약으로 빠르게 최신 내용을 파악

AI 검색으로 대화와 공유 파일 속에서 필요한 정보를 신속하게 확인

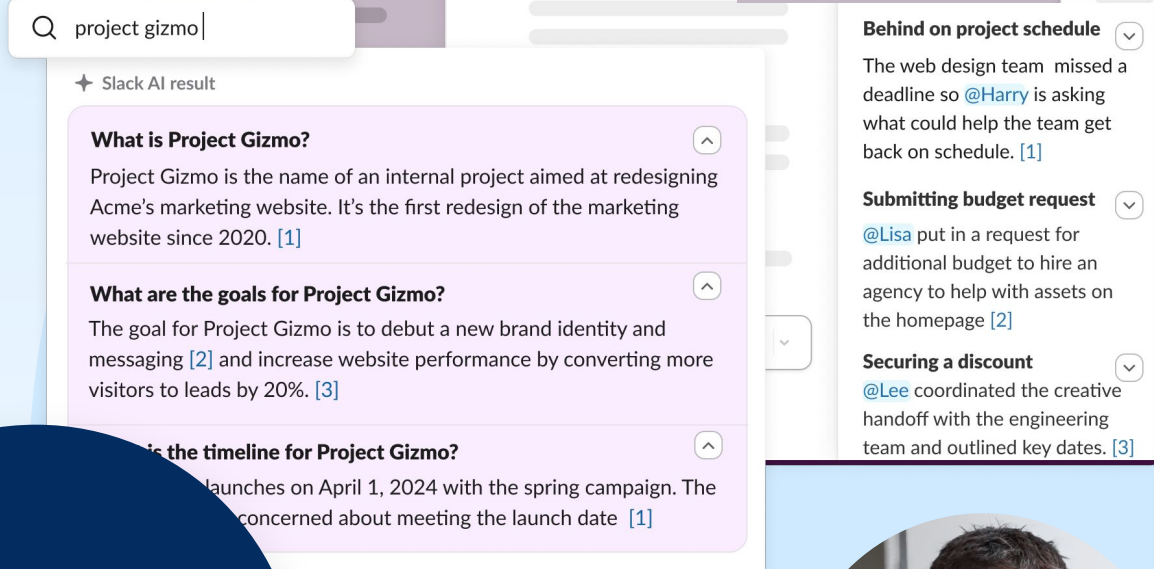
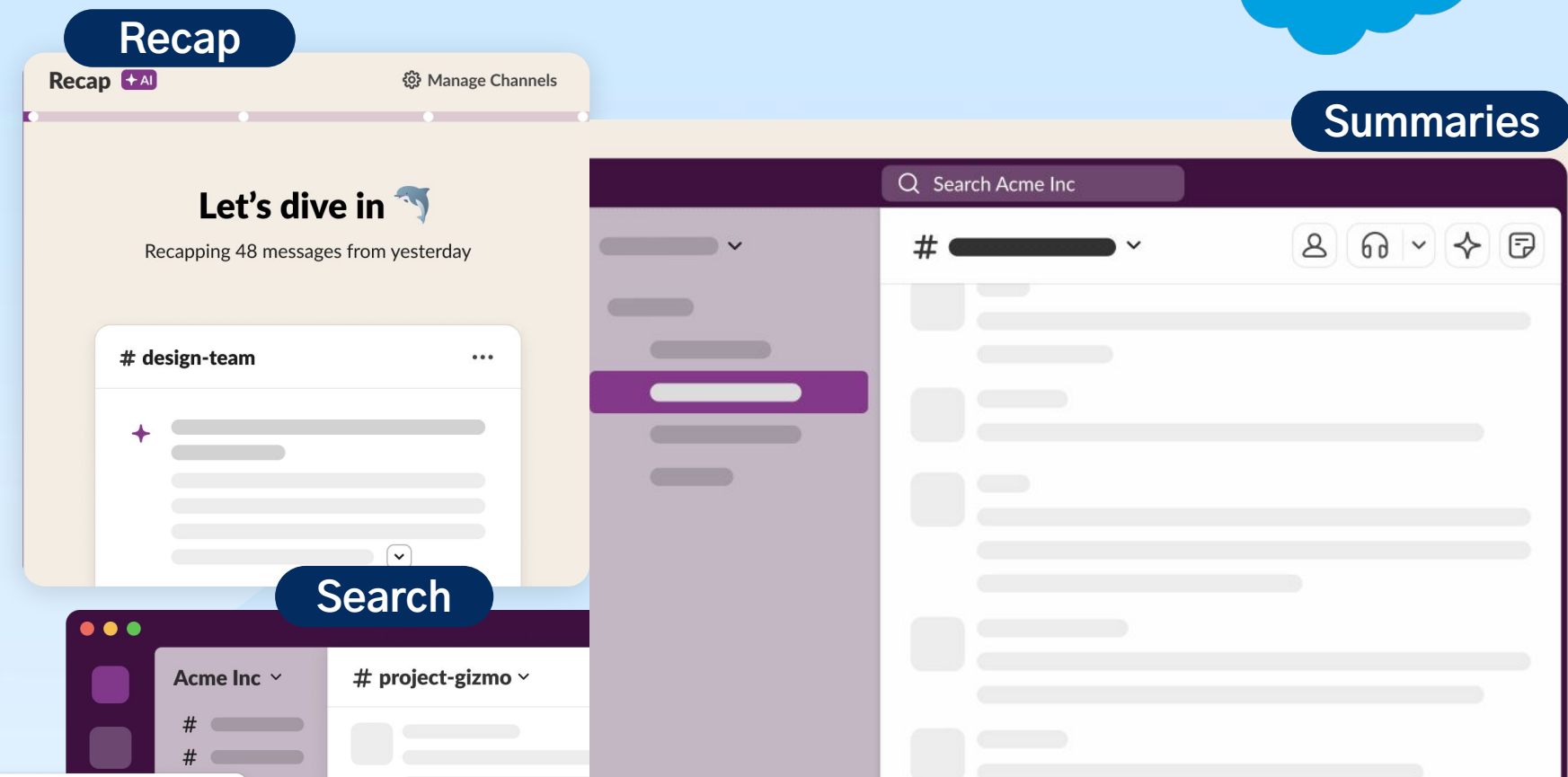
화상/음성으로 간략하게 미팅 후 요약 및 Next Action 제시

집중해야 할 주요 업무 상기시켜줌

캔버스에서 더 나은 업무 작성에 도움을 줌

각기 다른 언어로 실시간으로 메시지 번역 기능 제공

97분
Slack AI로
절감된 시간/주



“Slack AI를 통해 우리 비즈니스에 가져올 수 있는 큰 생산성 향상을 직접 경험했습니다. 이 덕분에 업무 속도가 기하급수적으로 빨라졌습니다.”



Zachary Hyman, CEO



Agentforce in Slack

업무의 흐름 속에서 즉각 사용할 수 있는 목적 기반 에이전트를 통해 생산적으로 업무를 할 수 있습니다.

새로운 동료, 에이전트와의 협업

대화 데이터를 통해 더 높은 맥락적 연관성과 통찰력을 갖추어 작업 수행

Agentforce를 통한 Slack 작업 자동화

Acme Inc ▾

- Recap
- To Dos
- Top Priority
- # announcements-global
- # new-hires-10-21-24
- # sales-team-west
- # onboarding-bryan-hayward
- Onboarding
- # announce-global
- # culture-acme
- # help-hr
- # onboarding-bryan-howard
- Channels
- # sales-enablement
- # help-it

new-hires-10-21-24

Messages Res...

several successf...

Charles Sanders 2
So many great ideas and resources shared here:

@Ember can you summarize and add to a canvas so we can reference in the future?

Ember Agentforce 3:25 PM
No problem, here's the link to the canvas. I've included the following sections:

- Key discussion points from conversations in #new-hires-10-21-24
- Resource links to documentation, training materials, and shared files
- List of Subject Matter Experts (SMEs) we've identified for different topics
- Relevant channels for ongoing discussions and additional help.

Canvas ▾

New Hire Resources
Canvas

Sumi Chen 3:28 PM
Amazing! Can you update the canvas weekly on Friday afternoon until we finish onboarding @...

Ember Agentforce 3:29 PM
No problem! I'll update the canvas every Friday at 4pm PST and share in channel.

Message #new-hires-10-21-24

47%
생산성 향상

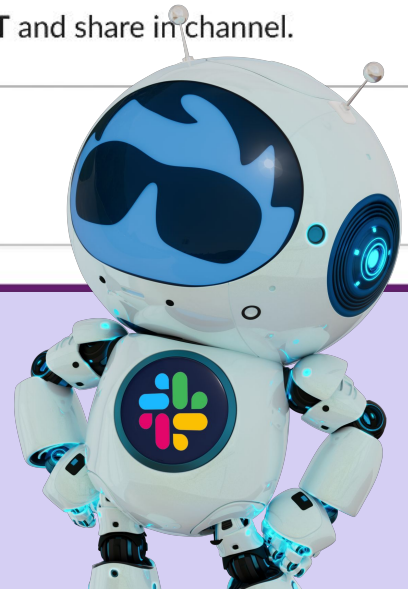
Onboarding Agentforce



Ember
Empower new hires with personalized support

Message

View profile



기업들은 경쟁에 도전하고 새로운 시장 선점을 위해 Slack을 선택합니다

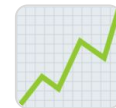
salesforce

생산성 향상

“우리는 소프트웨어 개발을 강화하고 Slack을 활용해 팀 간 협업과 생산성을 개선함으로써 **첨단 기술을 기반으로 고객 중심의 은행으로 변화**하고 있습니다.”



Martin Wildberger
EVP, Innovation and Technology



안전한 소통과 협업

“Slack은 리테일 업계가 직면한 과제, 즉 기존의 업무 환경에서 협업이 어려운 **곳곳에 흩어져 있는 매장 직원들과 안전하게 소통할 수 있는 환경을 마련**합니다.”



Gavin Gallagher
CIO



업무 처리속도 가속화

“이전에는 제작부터 승인, 배포까지 몇 시간이 걸리던 스포츠 경기 하이라이트를 이제는 Slack 덕분에 거의 실시간으로 소셜 채널을 통해 공유할 수 있게 되었습니다.”



Paul Cheesbrough
CIO and President of Digital



외부 시스템과의 통합

“Slack은 당사의 직원용 시스템과 직접 연결되어 커뮤니케이션 채널 역할을 하며, **Service Cloud 플랫폼을 현장 기술자들이 활용할 수 있도록 지원**합니다.”



Lori Giammona
SVP, Service and Loyalty



02 KAKUICHI: 130년 제조업, Slack으로 혁신하다





1. KAKUICHI - 변화의 필요성



2014년, 10년전 그때는?

- 메이지19년(1886년) 창업, 약 139년 역사 보유
- 사업분야
 - 농업자재 및 제조
 - 강철재 차고 및 창고 제작
 - 수지(플라스틱) 호스 생산(일본 및 미국 생산량 1위)
 - 환경솔루션 및 에너지 사업
 - 아쿠아솔루션(수처리 기술)
 - 태양광 발전 파트너 사업
- 일본 전역에 400여개의 지점을 보유하고 있고 지점마다 영업, 물류 등 다양한 사람들이 협업

- 사업이 다각화되며 성장을 향해 달려갔지만 직원들 간의 연결고리가 약했고 소통이 원활치 않았음
- 과거의 방식에 얽매어 위기의식이 부족했고 속도감이 떨어졌음
- 중요한 정보가 현장에 제대로 전달되지 못했고 마찬가지로 현장의 상황도 잘 공유되지 못했음
- 고객과의 업무는 종이 인보이스, 팩스, 전화가 주된 수단이었음



매출 하락에 영향을 미침



1. KAKUICHI - 변화의 필요성



2018년, 정보의 개혁을 목적으로 카쿠이치 DX를 실천하자는 비전 제시

- 의사결정 속도 4배 향상
- 스스로 생각하고, 전 직원이 DX를 주도할 수 있는 체질로 변화
- 고객 과제속도를 비약적으로 향상



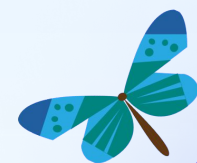
다나카 리우, CEO
주식회사 카쿠이치



그리고 이 DX의 인프라가 된 것은?



“직원 개개인이 스스로 생각하고, 자발적으로 행동하고, 부서간에 서로 도움을 주고 받으며, 새로운 것에 도전하는 문화 조성”

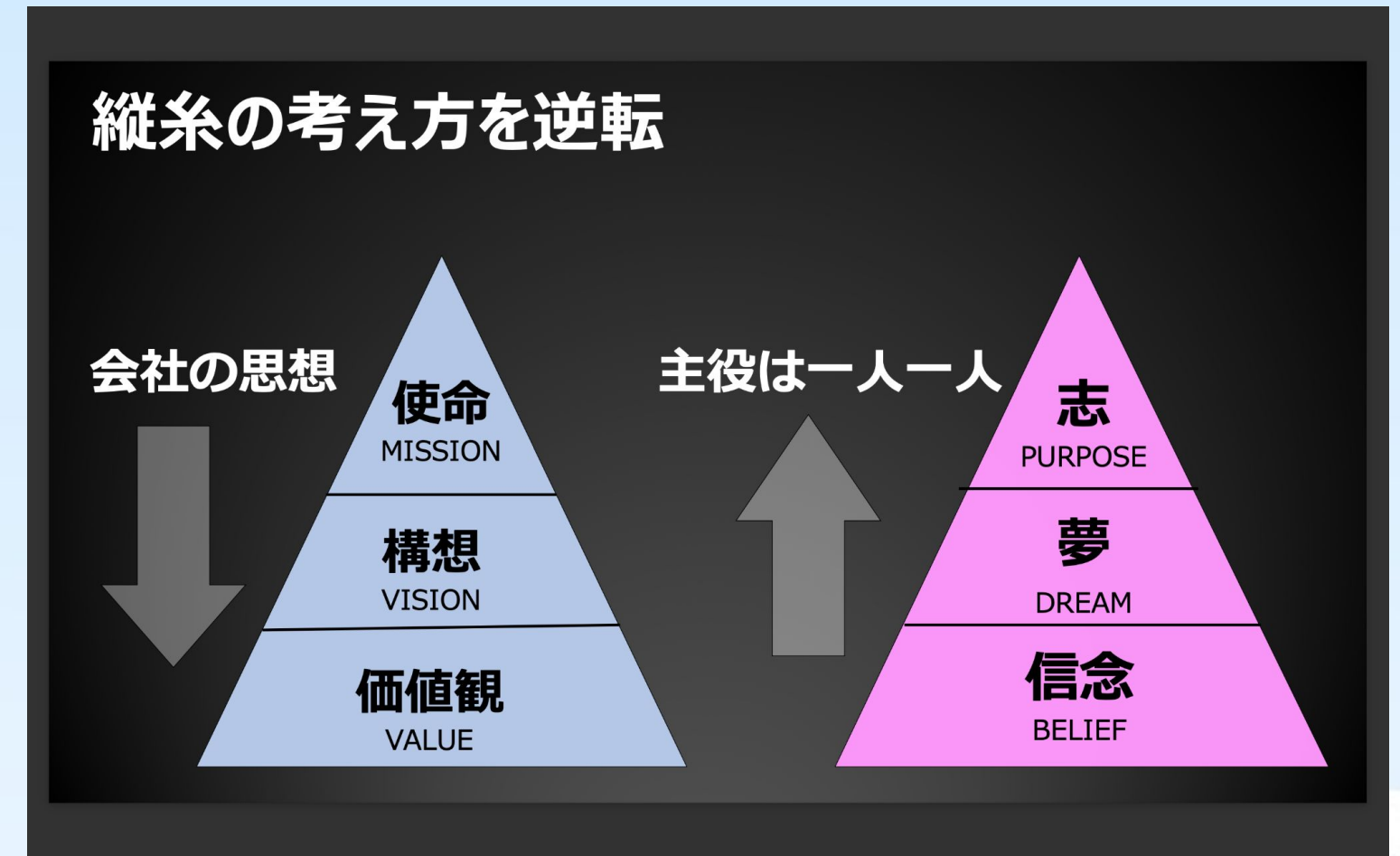
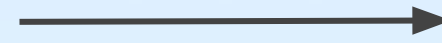


1. KAKUICHI - 변화의 필요성



첫번째 개혁, 슬로건 만들기

KAKUICHI	やろう、 だれもやらないことを。	KAKUICHI	こたえない問いに こたえつづける。	KAKUICHI	一人ひとりが 繋がり輝く。
各々が一番。	KAKUICHI	一生懸命、 馬鹿やろう。	KAKUICHI	考えるな、感じろ！	KAKUICHI
KAKUICHI	すぐ行動、すぐ修正。	KAKUICHI	本質にふれ、 気づきを発信。	KAKUICHI	ふつとんだ発想で、 1%の可能性にかけろ。
正しいよりも、 面白い。	KAKUICHI	夢を語る ホラ吹きであれ。	KAKUICHI	変えるな、 変わり続けることを。	KAKUICHI
KAKUICHI	財布は 未来になげろ。	KAKUICHI	脳をだませ。 信じれば必ず実現する。	KAKUICHI	失敗の本質は、 地獄で何を掴めるか。
そこに「真・善・美」 はあるか。	KAKUICHI	ご縁が全て。	KAKUICHI	やろう、 だれもやらないことを。	KAKUICHI



“우리가 최고다”
 “아무도 하지 않는 일을 하자”
 “옳은 일보다 즐거운 일을 하는것”
 “꿈을 이야기 할 수 있다면 허풍쟁이도 괜찮다”

수직적 조직의 사고방식이 변화되는
 전환점
 → 직원 개개인이 주역

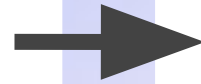


1. KAKUICHI - 변화의 필요성

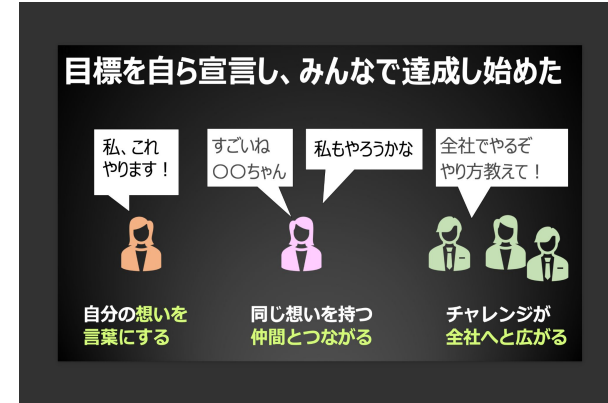
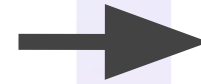
두번째 개혁, 정보격차 해소



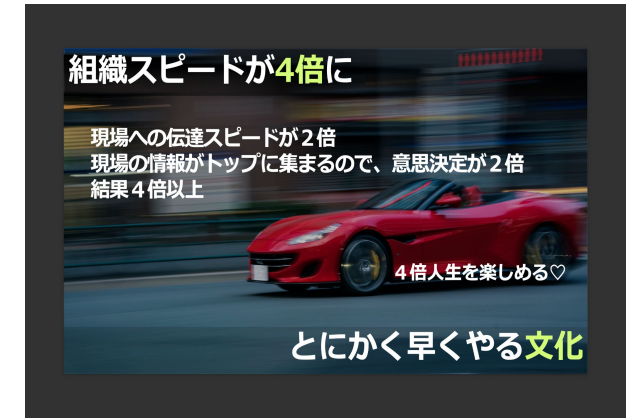
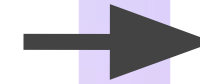
- 전 직원에게 아이폰을 배포
- 모든 직원이 동일한 도구(미디어, 기기 등) 사용



- 경영진과 현장 간의 정보 공유 활발
 - 대표이사, 부서장의 활동기록을 공유
 - 최전선의 현장 직원들(영업 등) 과 정보공유로 현장력 UP



- 나의 생각 전달 → 동료와 함께 공감하고 연결 → 도전정신 및 사내 문화가 전사적으로 확산
- Feedback & Feed-Forward



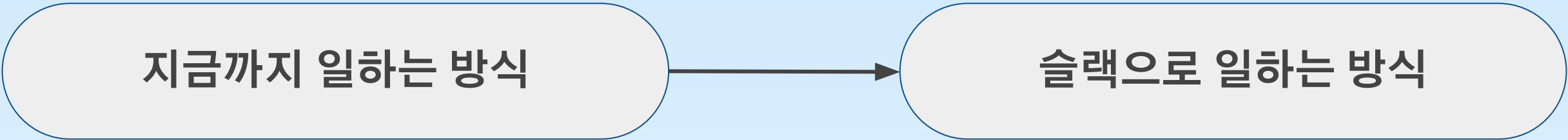
5년 후?

- 소통 역량 강화, 서로 돕는 문화 형성
- 정보를 통한 예측으로 행동하기 편리해짐
- 정보전달속도, 의사결정속도 두배 향상

2. KAKUICHI – Why Slack?



- 조직 전반의 정보 공유가 빨라질수록 의사결정도 함께 빨라집니다.



지금까지 일하는 방식

- 일방향 소통방식
- 정보 전체에 대한 접근 권한이 없음
- 결정을 내리지 않는 결정

슬랙으로 일하는 방식

- 다방향 소통방식
- 경영자와 임직원간의 소통 채널 생성 (#info-ceo-tweets)
- Unipos(연동된 앱)를 통해 감사메시지와 포인트 전달

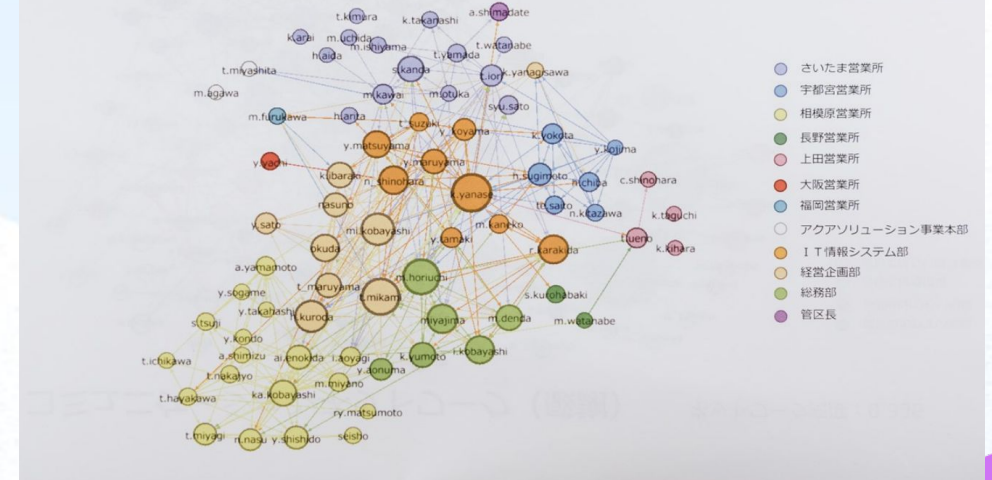


- ◎ 영업 담당자가 새벽 4시에 고객 클레임 관련 Slack에서 상담
- ◎ 전국에서 100개 이상의 조언이 모임
- ◎ 업무 시작 시간에는 문제가 해결됨!

**빨라진 속도!
집단 지성의 힘!
서로 돕는 문화가 확산**



コミュニケーションネットワーク (感謝 成果の出やすい組織)
ネットワーク密度: 0.378





2. KAKUICHI – Why Slack?

- 공장의 소통 방식 개선 및 업무 자동화에 기여합니다.

● 현장직 간의 소통 채널로 활용

- #전체 공지사항
- #휴무자 연락
- #제작업무

→ 당일 실시간으로 업데이트 내용, 부상 등 중요한 사항이 누락되지 않고 모두에게 공유됨

→ 현장직 간의 인수인계 시에도 전날 업무 활동 및 이슈에 대한 히스토리 파악이 용이해짐

● 현장 업무의 자동화

- 생산계획 변경을 스프레드시트와 Slack으로 연동하여 활용

■ 과제: 생산 계획 변경 정보가 변경자만 알고 있어 현장 관리자에게 전달되기까지 시간이 소요됨

■ 현장DX:

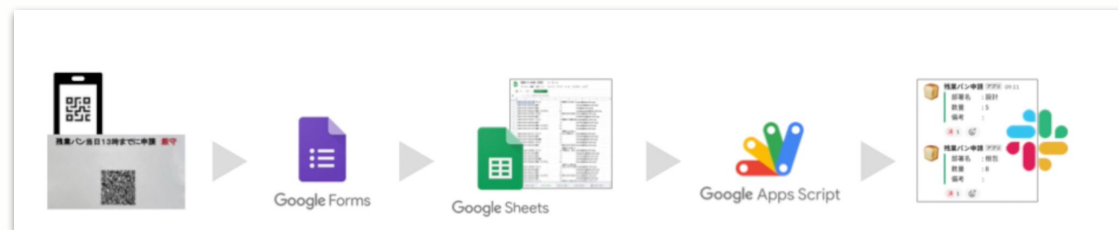
- 생산계획 변경 수치를 스프레드시트에 입력
- 해당 알림이 슬랙으로 자동으로 전달
- 현장 관리자에게 멘션(@)으로 알림이 가고 즉시 인원 확보 등 후속 대응이 신속해짐

2. KAKUICHI – Why Slack?

- 공장의 소통 방식 개선 및 업무 자동화에 기여합니다.

● “잔업 빵” 태스크팀의 성과(1시간 →2분)

- Google App Script로 자동화된 프로세스 구축
 - 과제: 잔업 시 빵 구매
 - 구두로 제각각 요청받아 대응
 - 현장DX:
 - QR코드 스캔으로 주문 접수를 받는 Google Form 사용
 - Google Form → Slack으로 주문 수량 자동 전송



● Slack으로 근태관리 플렉스 제도 도입

- Slack에서 출퇴근 관리
 - 과제: 근태를 종이로 관리해서 정확한 파악이 불가
 - 현장DX:
 - Slack으로 근태 관리
 - 정해진 시간에 봇이 리마인더로 Slack에 알리면 보고 스탬프 클릭 시 시간이 스프레드시트에 자동 입력됨
 - 스프레드시트를 기반으로 앱 형태의 근태관리시스템 구축
 - 플렉스 제도 운영 근거로 활용

2. KAKUICHI – Why Slack?




- Slack 활용의 핵심은?

1



정보공유

2




아이디어 창출

3



의사결정의
신속화

4

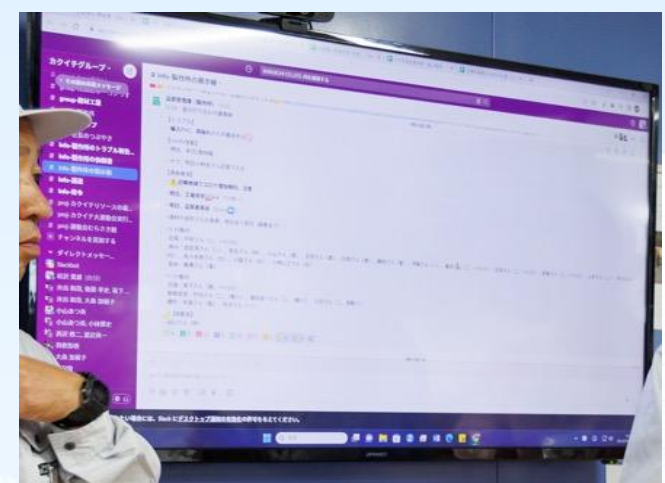
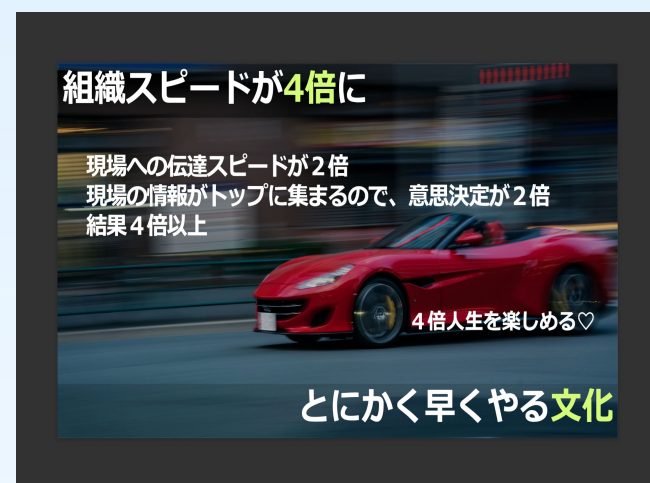


고객과제해결

5



성공사례의
재활용



03 Rivian: Slack으로 혁신을 가속화하다



1. Rivian의 주요목표 및 과제

salesforce



“Get **vehicles on the road** by **onboarding** new employees and running highly **productive** operations”

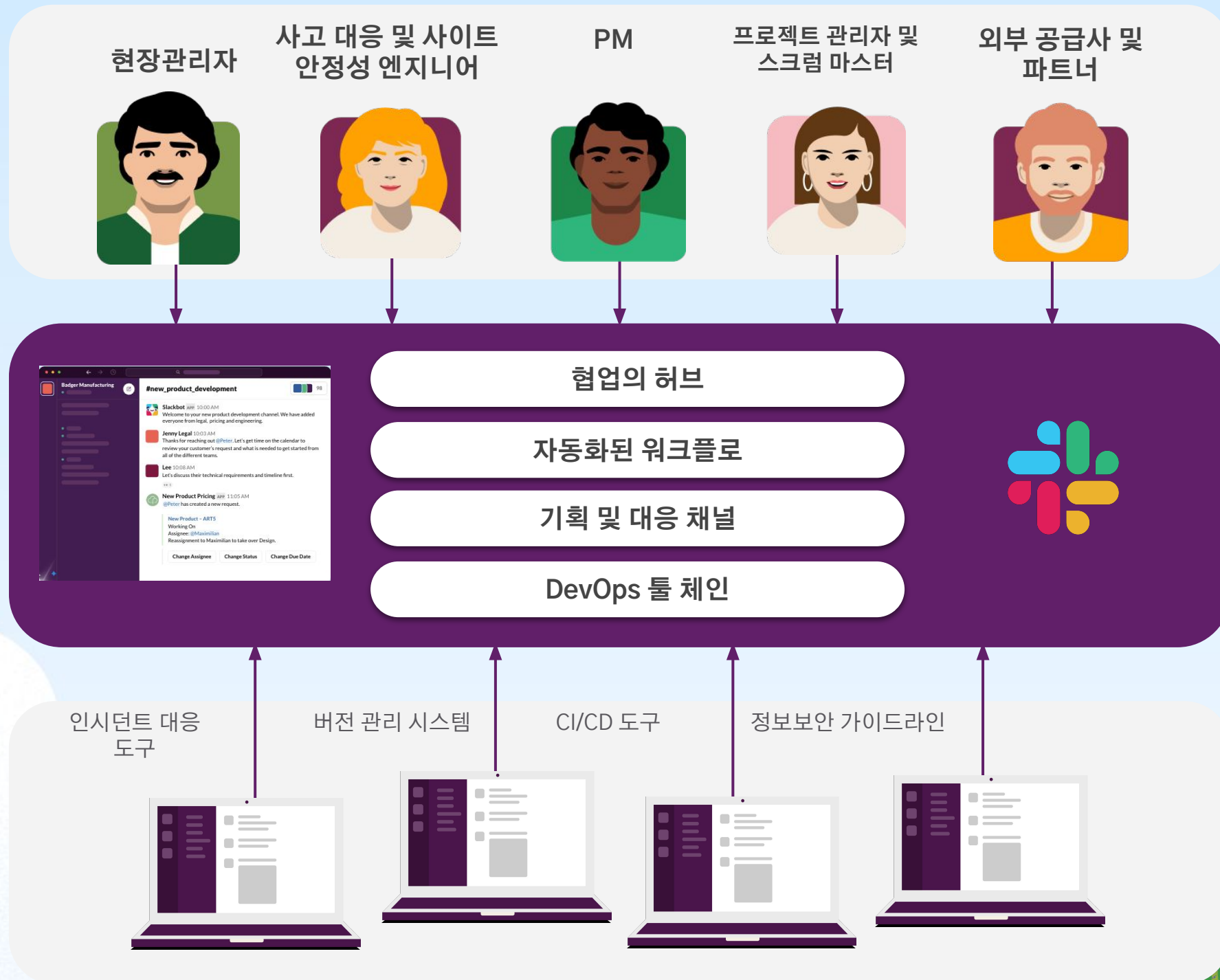
- 💡 차량을 생산하고 제공하는 과정에서 민첩성과 효율성이 필요
- 💡 본사, 공장, 시설, 전기실 및 파트너 사무실에서 임직원들의 협업방식 표준화
- 💡 인력 150% 증가 및 복수의 신규공장 설립으로 원활한 채용과 온보딩이 필수적
- 💡 핵심 워크플로우 및 최고 수준의 앱과 통합을 통해 전사적 운영 효율성과 확장 가능한 성장 추진
- 💡 보안 및 컴플라이언스를 준수하면서 우수한 사용자 경험 보장



2. Why Slack?



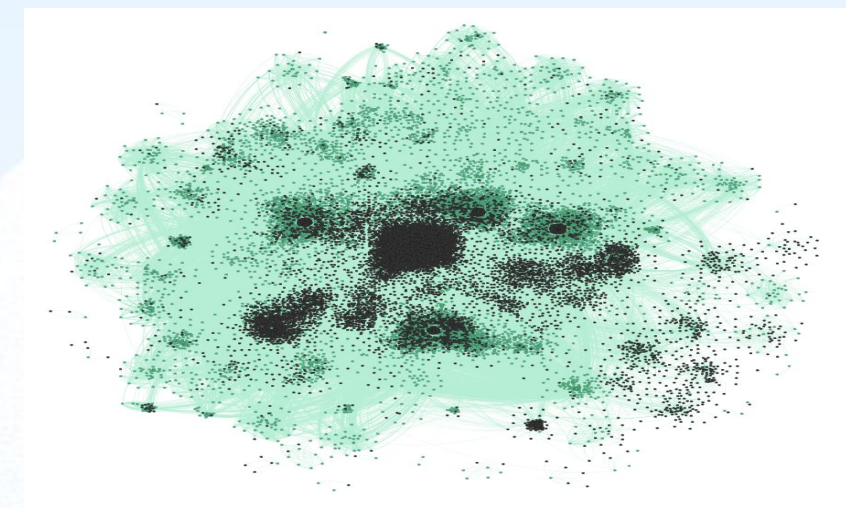
- 관리자, 사무직, 생산 현장 직원에 이르기까지 전 직원이 Slack으로 연결



Slack으로 전환한 애자일 조직의 변화

시장 출시 속도 23% 향상

부서 간 경계를 넘는 협업으로 비즈니스 전반의 연결성 강화



2. Why Slack?

salesforce

- Slack을 통해 신규 임직원 온보딩 프로세스의 개선



Background

- EV시장 진출 결정에 따라 대규모 생산라인 근무자 채용 (3배 이상 채용)



Challenge

- 대규모 신규 입사자의 빠르고 정확한 교육을 통해 신속하게 라인에 투입해야하는 환경을 뒷받침할 플랫폼 부재



Solution

- 신규 입사자 전용 채널을 통해 인사팀의 입사 가이드 배포 및 문의 사항 접수/해결
- HR 시스템과 연동하여 직원의 능동적인 지식 검색 지원
- Workday, Azure와 Slack의 연동을 통해 온보딩 프로세스 자동화



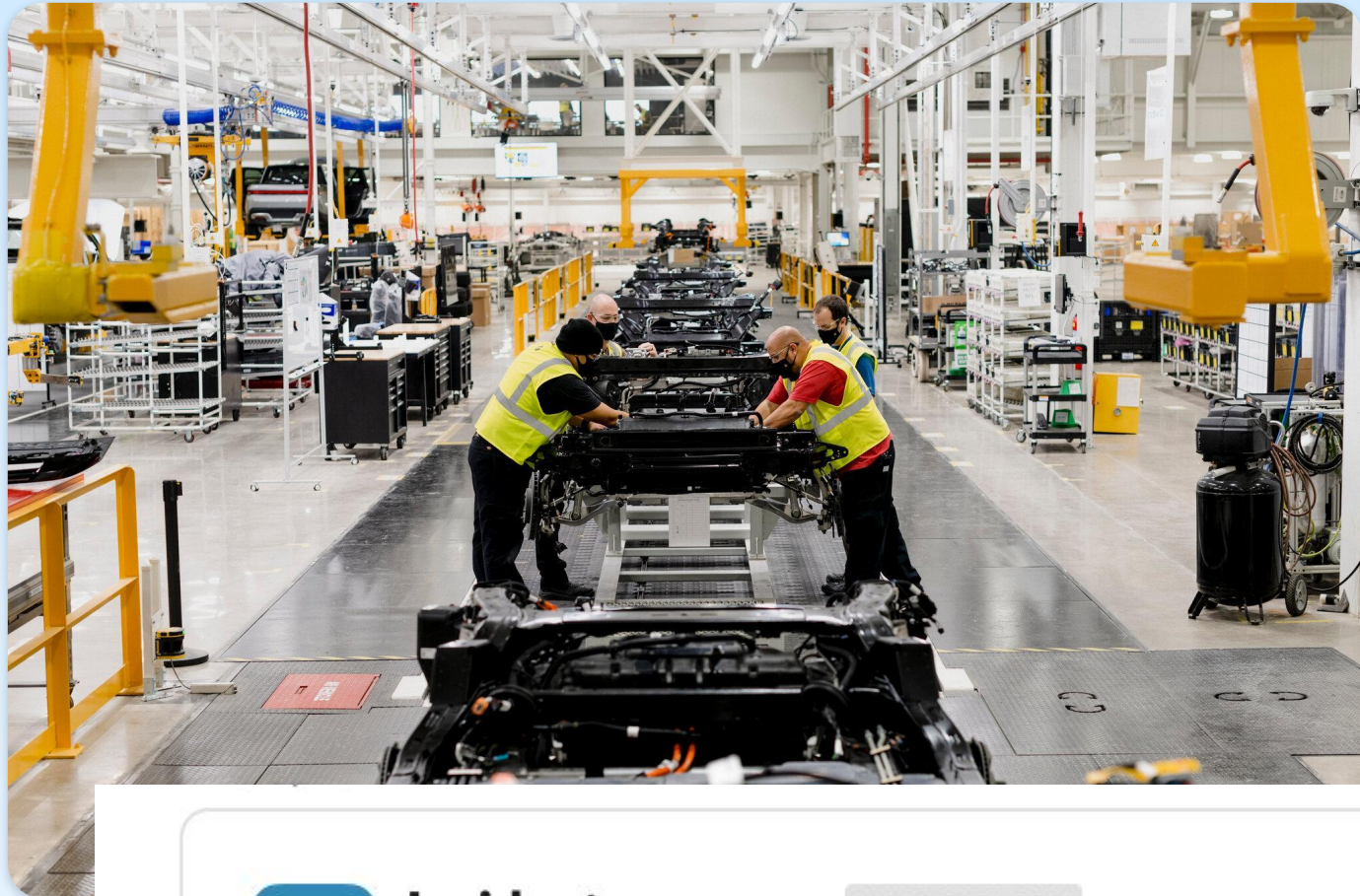
Outcome

- 기존 온보딩 소요시간 대비 76% 절감 효과 및 이로 인한 공장 운영 생산성 강화
- 약 5,500명의 신규 입사자의 지속적으로 지원 가능

2. Why Slack?



- Slack을 활용한 인시던트 모니터링 및 대응의 신속화



Background

- EV시장 경쟁사보다 빠른 제품 출시를 위해 효율적인 생산 장비(로봇) 및 자동화 구축
- IoT 로봇에 장애가 발생하면, 생산을 지속하기 위한 엔지니어들의 신속한 복구가 필요



Challenge

- 생산라인 장비 이슈 발생 시 라인 근무자에 의한 접수부터 엔지니어 투입까지 상당 시간 소요



Solution

- 생산라인 장비의 이상징후 탐지(IoT 센서) 시 PagerDuty에서 엔지니어가 초대되어 있는 인시던트 대응 Channel로 알림
- 봇이 자동으로 워크플로우를 시작해 엔지니어들이 선제적으로 이슈에 대응할 수 있도록 지원
- 라인 근무자의 직접적인 요청 없이도 본사 엔지니어들이 공장 직원들과 실시간으로 협업하여 로봇을 신속히 복구



Outcome

- 생산라인의 중단 시간 대폭 감소
- 연간 25,000대 복구 달성 가시권
- 행정처리 시간 최소화 & 본연의 생산 업무에 집중



Incident response WORKFLOW 8:00 AM

Hey @Zoe!

There's a new incident: Inc-129287

"Emoji reactions are not appearing when I try adding them to a post."

acme.pageduty.com/incidents/inc-129287

2. Why Slack?



- 앱 통합 및 자동화를 통한 운영 효율화

● ServiceNow x Slack 연동

- MES IT 팀은 Slack 내의 단축키를 사용하여 **인시던트 양식을 작성하고, 이를 통해 ServiceNow 티켓이 생성**
- 월 평균 약 595건의 티켓 생성

● Workflow (자동화)

○ Challenge

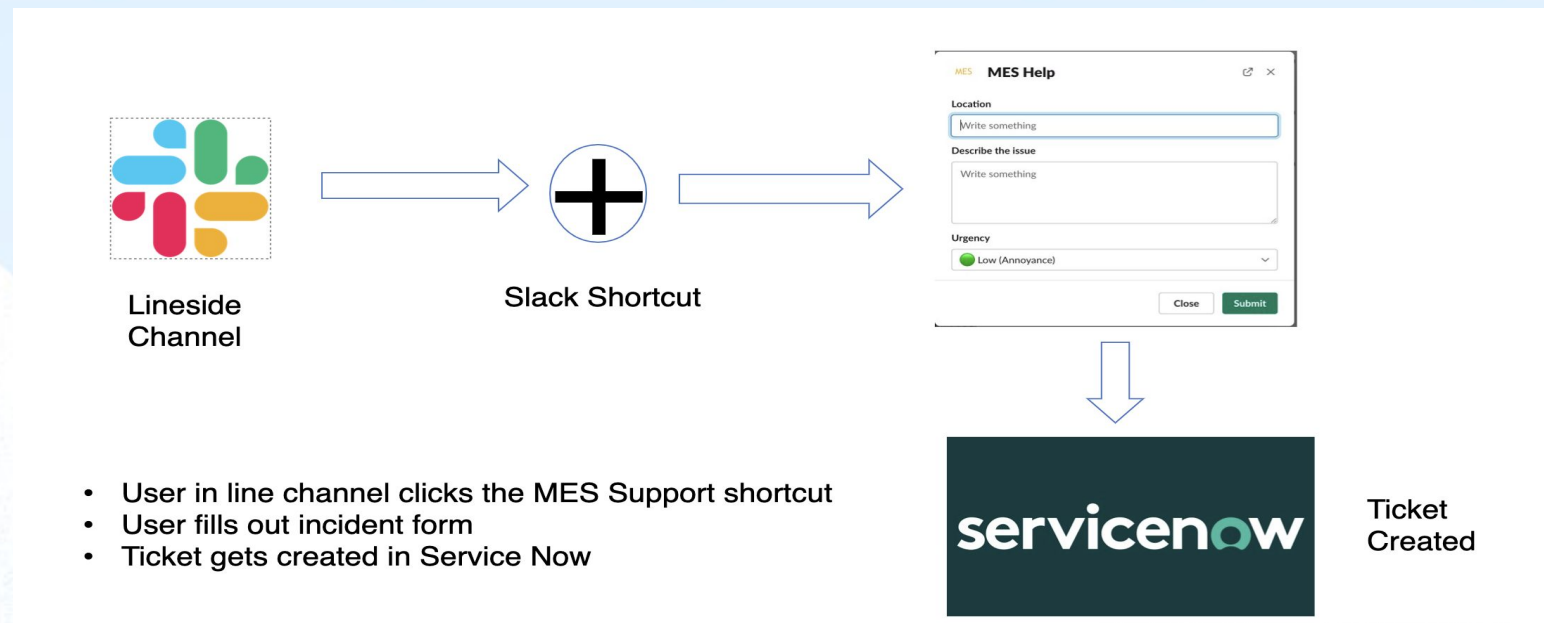
- 문제의 원인이 다양하여 문제를 조정하고 정확한 부서에 전달하는 것이 어렵고 시간이 많이 소요됨

○ Solution

- 다수의 워크플로를 적극적으로 사용 중임
- #ga-maintenance-reports 채널과 함께 사용중임
- 제조설비 유지보수팀은 장비 오작동, 부품 이슈, 테스트 중 누수 발생 등의 이슈 발생 시 문제를 요청하여 해결

○ Outcome

- 월 절약 시간: 2,900분 / 월
(500건의 티켓을 기준으로 절약된 시간)



Created for ga-maintenance-reports

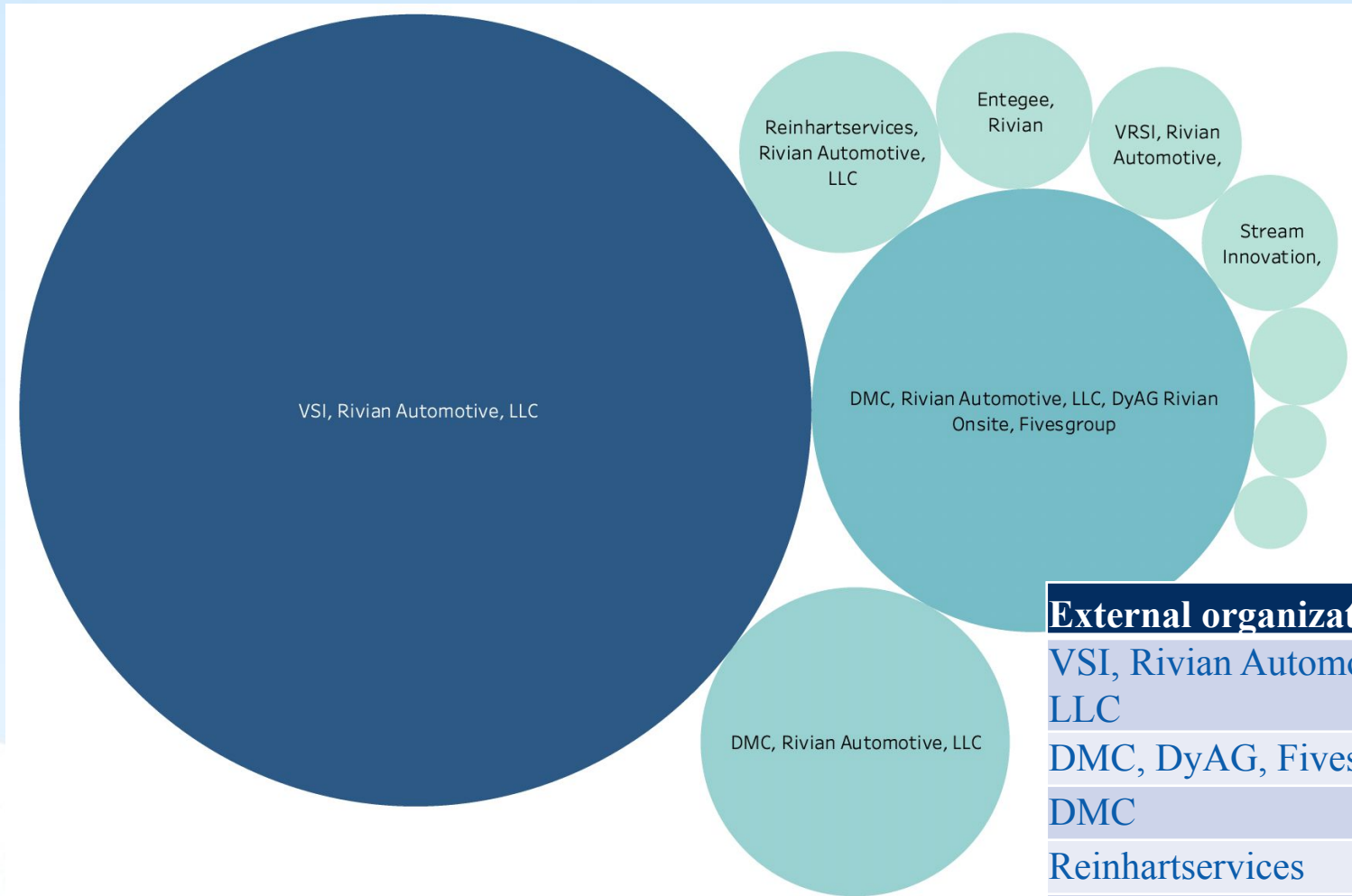
- R1 Chassis Lines
- R1 Trim Lines
- IP Line
- R1 Final Lines
- R1 Door Line
- R1 Body Marriage
- EDV Chassis Lines
- EDV Trim Lines
- R1 Mezzanine
- Machine Shop
- EDV Mezzanine
- EDV Final Lines



2. Why Slack?



- Slack 기반의 외부 협업을 통해 실시간 정보 공유와 운영 효율성 향상

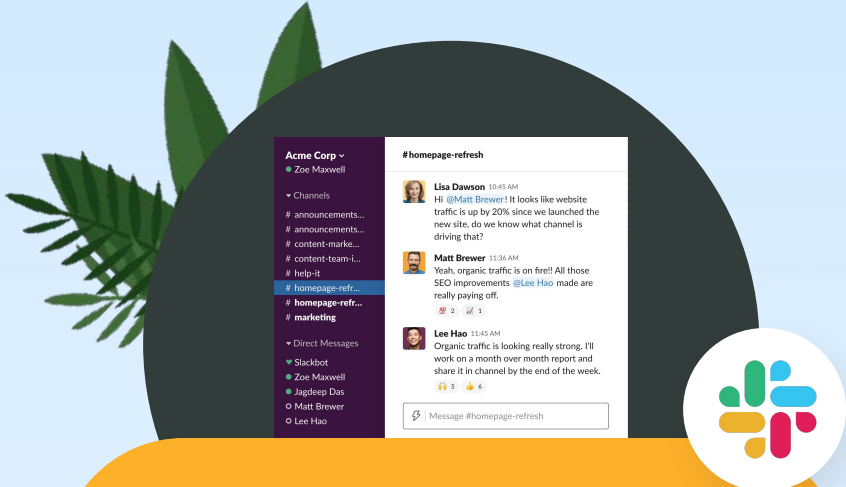


External organizations	Plant Users
VSI, Rivian Automotive, LLC	1050
DMC, DyAG, Fivesgroup	329
DMC	160
Reinhartservices	68
Entege	41
VRSI	39
Stream Innovation	31
Greatech Group	16
Kinside	9
Keyence	9
Jacobs	9

- 다수의 공급업체 및 외부 파트너와 협업하고 있으며 아래 표에는 상위 10개 업체의 사례를 표기
- 협업 사례의 예시
 - 수거가 필요한 완충재(dunnage), 포장재, 폐기물의 위치 및 종류를 게시하여 공유
 - Greatech(자동화장비 공급업체)와 함께 점검 목적으로 가동 중인 스테이션에 대한 커뮤니케이션
 - Comau가 구축 중인 셀(cell) 가공 라인에 대한 논의
 - Reinhart Services에 제설 작업 출동 서비스 요청

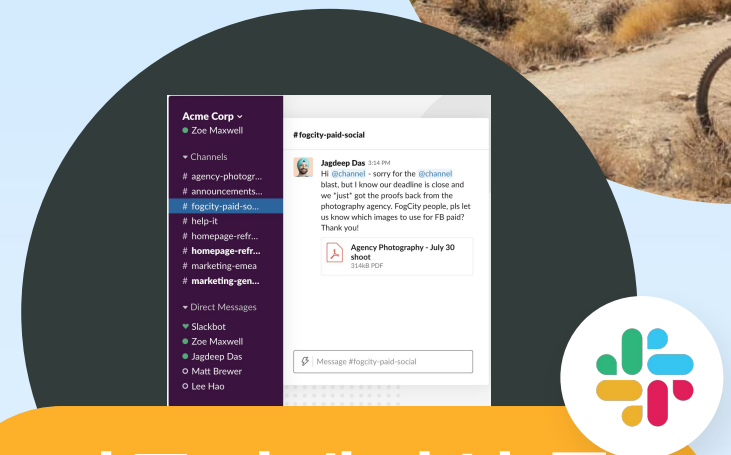


2. Why Slack?



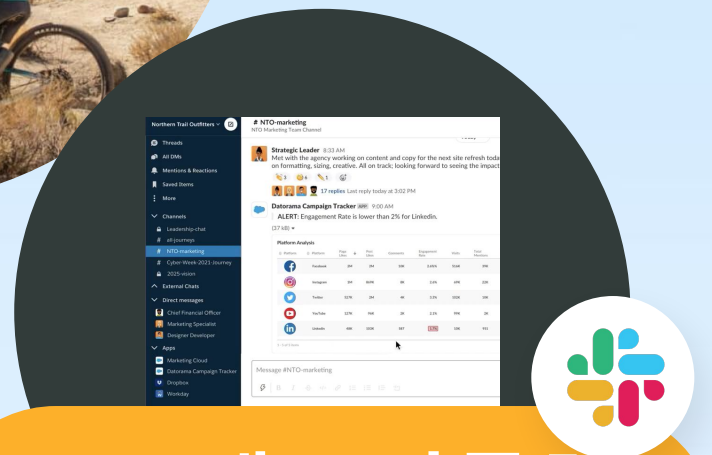
강력한 적응

- 관리자, 사무직, 생산 현장 직원에 이르기까지 전 직원이 Slack으로 연결
- 침투율/도입율 85%
- 사용자의 71%가 주 4일 이상 슬랙을 활용



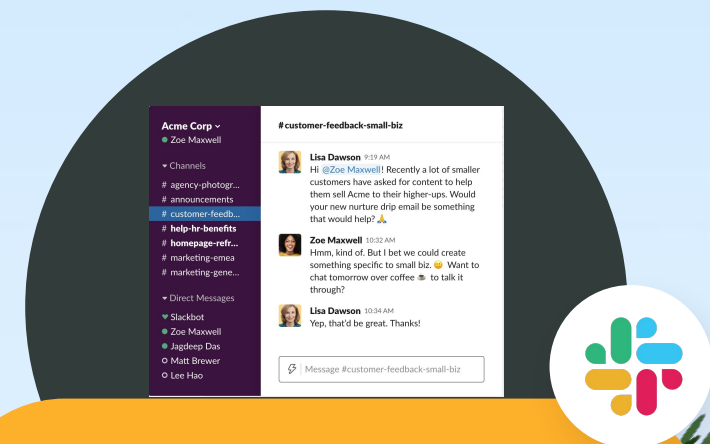
커뮤니케이션 툴 그 이상

- 채널, 스레드, 검색, 이모지, 파일, @멘션의 광범위한 활용
- 91개 이상의 외부 앱 통합
- M365와 상호 운영 가능
- 이메일을 대체, 182개 이상의 외부 기업과 채널에서 협업



프로세스 자동화 및 앱 통합

- 워크플로우를 통한 주요 비즈니스 프로세스 자동화
- 월 3.8k명의 워크플로우 사용자, 매월 증가 추세
- 월 4,500만 건 이상의 앱 액션 발생



임직원 경험 강화

- 현장과의 협업에 있어 쉽고 빠르게 움직일 수 있는 환경 조성
- 가상의 동료인 Agent의 가세로 좀더 생산적인 업무환경 제공





Thank you!

