



AI 기반 B2B 주문 시스템 혁신

숨겨진 성장엔진을 깨우다!

안준수 상무
Salesforce Korea
2025년 3월



Thank You

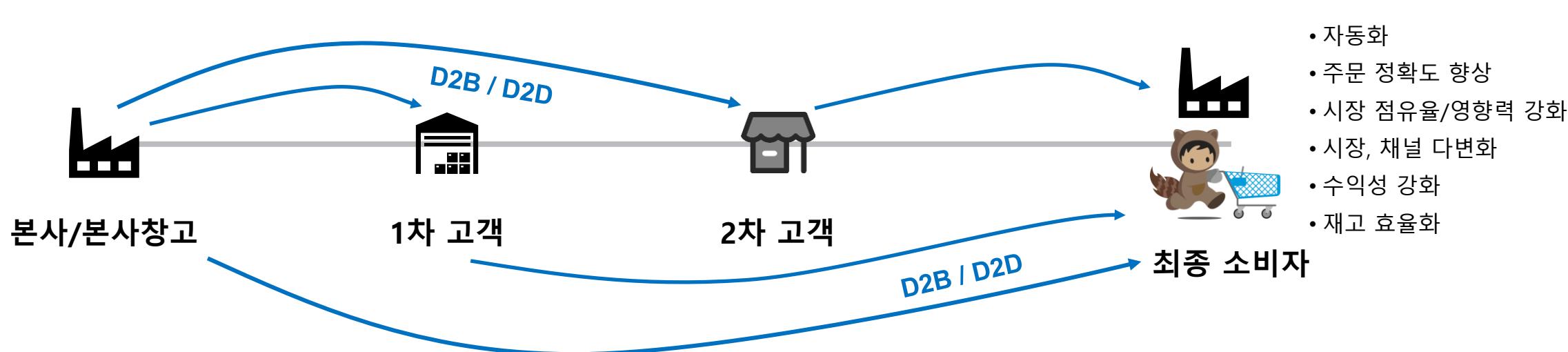
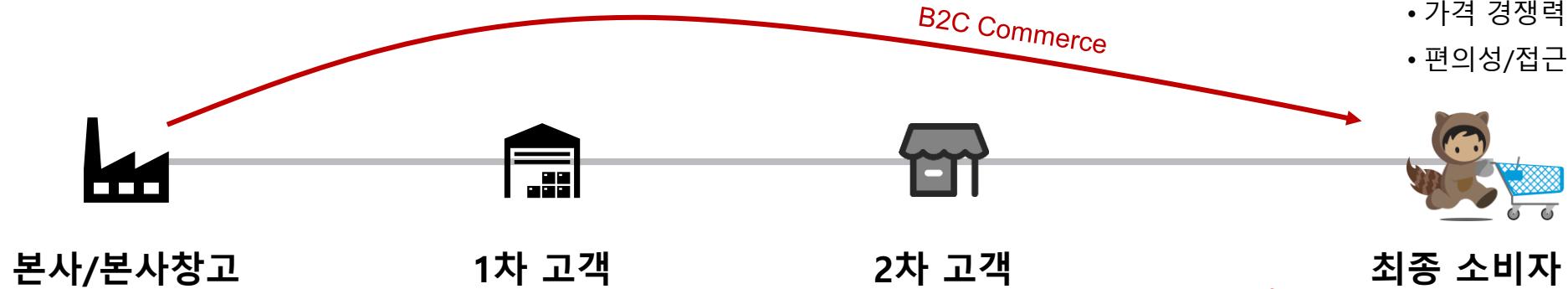


이커머스와 D2X 혁명

B2C는 이미 거쳐온 길



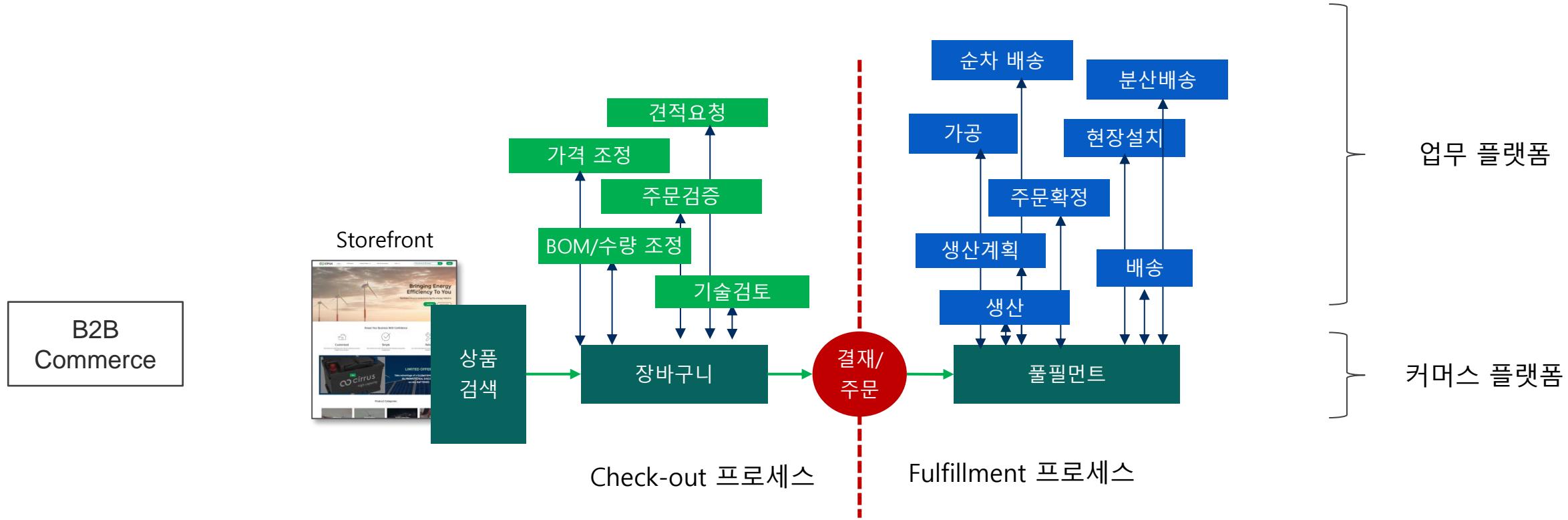
- 자동화
- 개인화
- 비대면/온라인
- 가격 경쟁력
- 편의성/접근성



- 자동화
- 주문 정확도 향상
- 시장 점유율/영향력 강화
- 시장, 채널 다변화
- 수익성 강화
- 재고 효율화

B2B Commerce

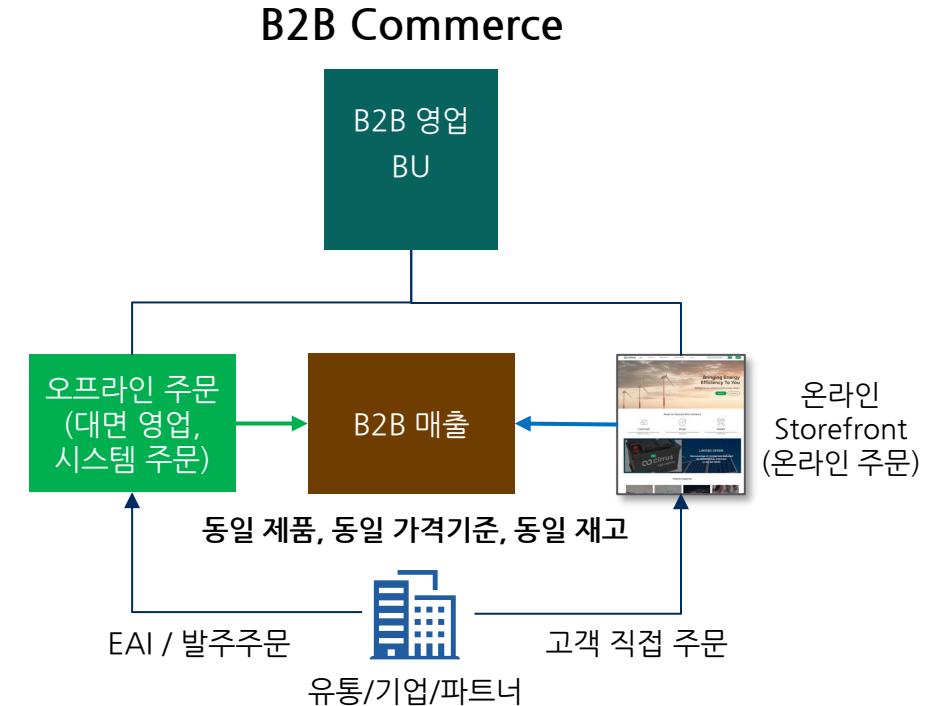
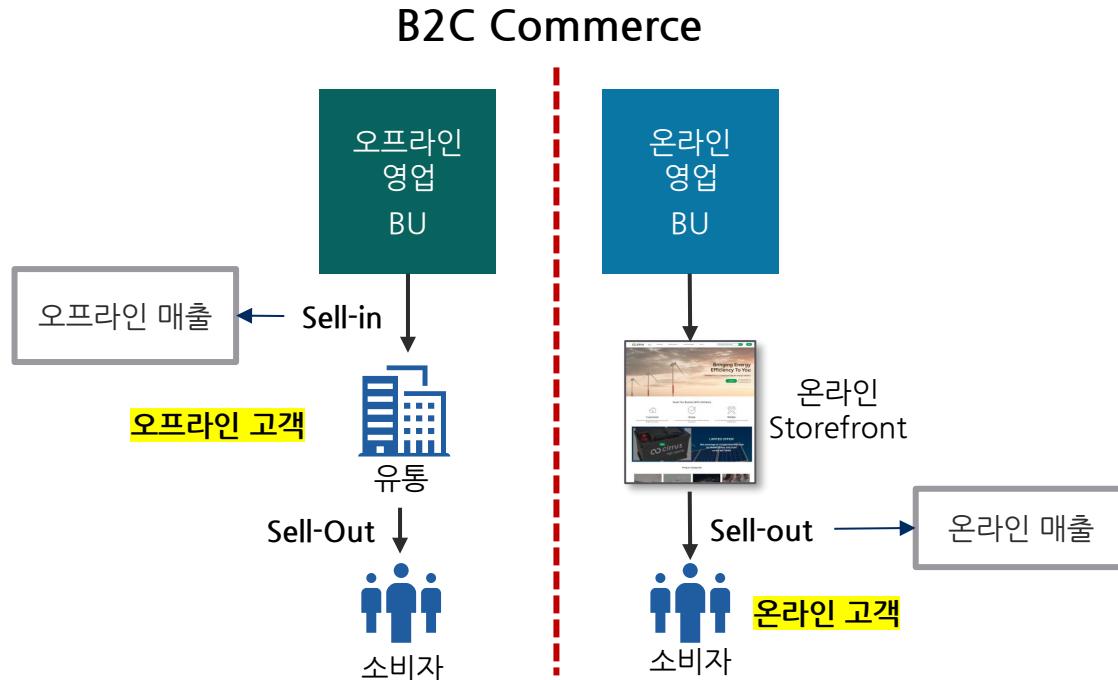
B2B 커머스는 Stand alone 커머스 솔루션이 아닙니다



- 단순 주문의 처리가 아닌, **주문에 대한 업무**가 처리되는 과정
- 표준 거래 뿐 아니라, 비정형 거래나 요청을 접수하고 처리할 수 있는 시스템
- 고객의 상황에 특화된 업무 처리 프로세스를 수용할 수 있는 유연함이 요구되는 시스템
- 자동화 할 수 있는건 자동화도 시도

Stand-Alone Commerce로는 부족한 B2B

B2B 비즈니스에서 Commerce는 많은 주문채널 중 하나



- 온라인과 오프라인 영업이 별도 조직으로 운영됨
- 고객도 오프라인 고객과 온라인(B2C) 고객이 상이함
- 가격, 상품, 재고 매출 모두 독립적으로 관리되는 경우가 많음

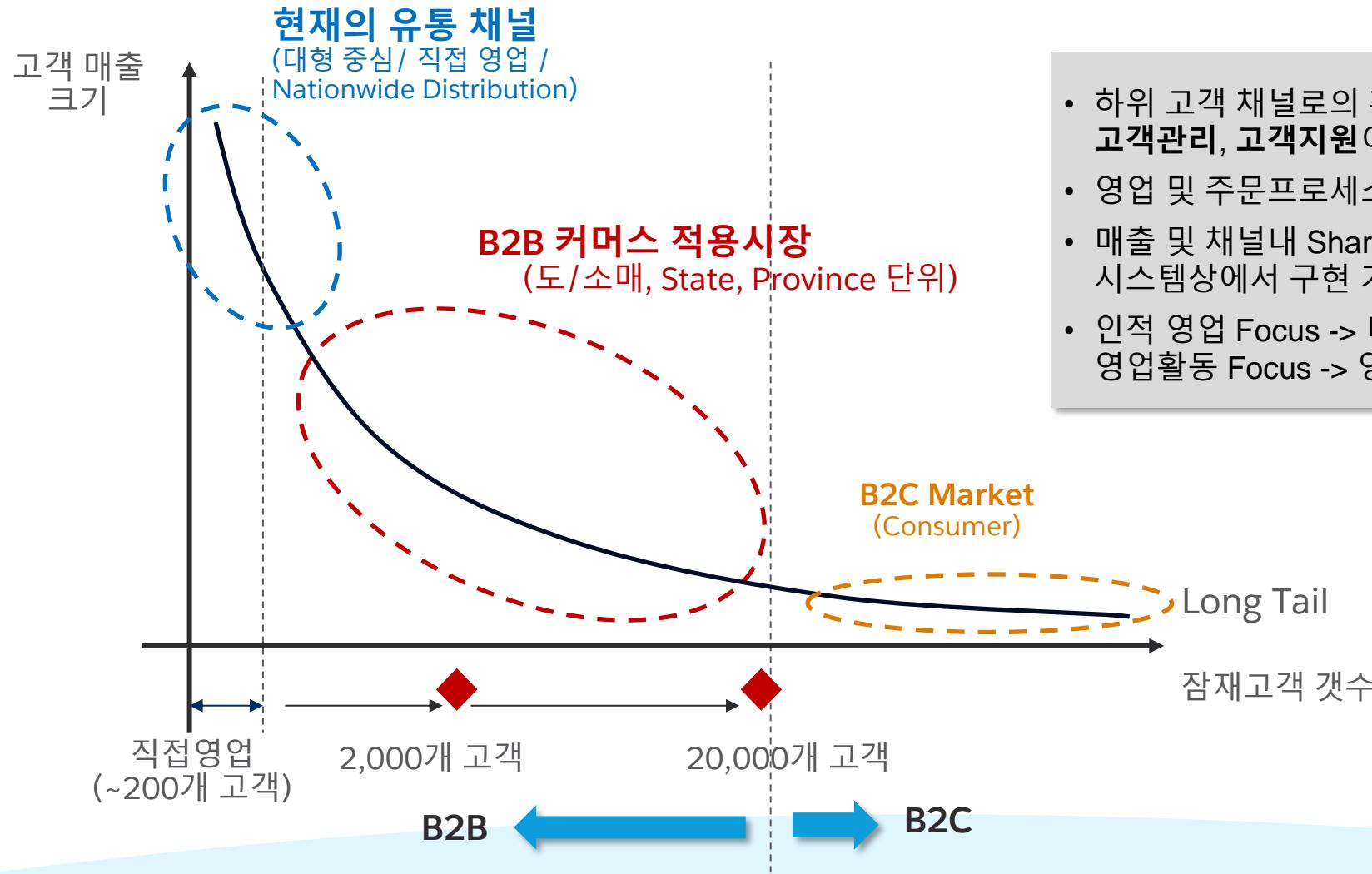
→ Stand-alone 커머스 시스템으로 OK

- 온라인과 오프라인은 동일 고객과의 다른 접점 일 뿐, 동일 고객
- 온라인과 오프라인 모두 동일한 상품, 가격기준, 재고를 판매 대상으로 함.
- 단순 주문+ 배송이 아닌 영업업무가 동반될 수 있음

→ 영업시스템과 밀접한 연동이 요구되는 커머스 시스템

Long Tail 시장에서의 성공전략

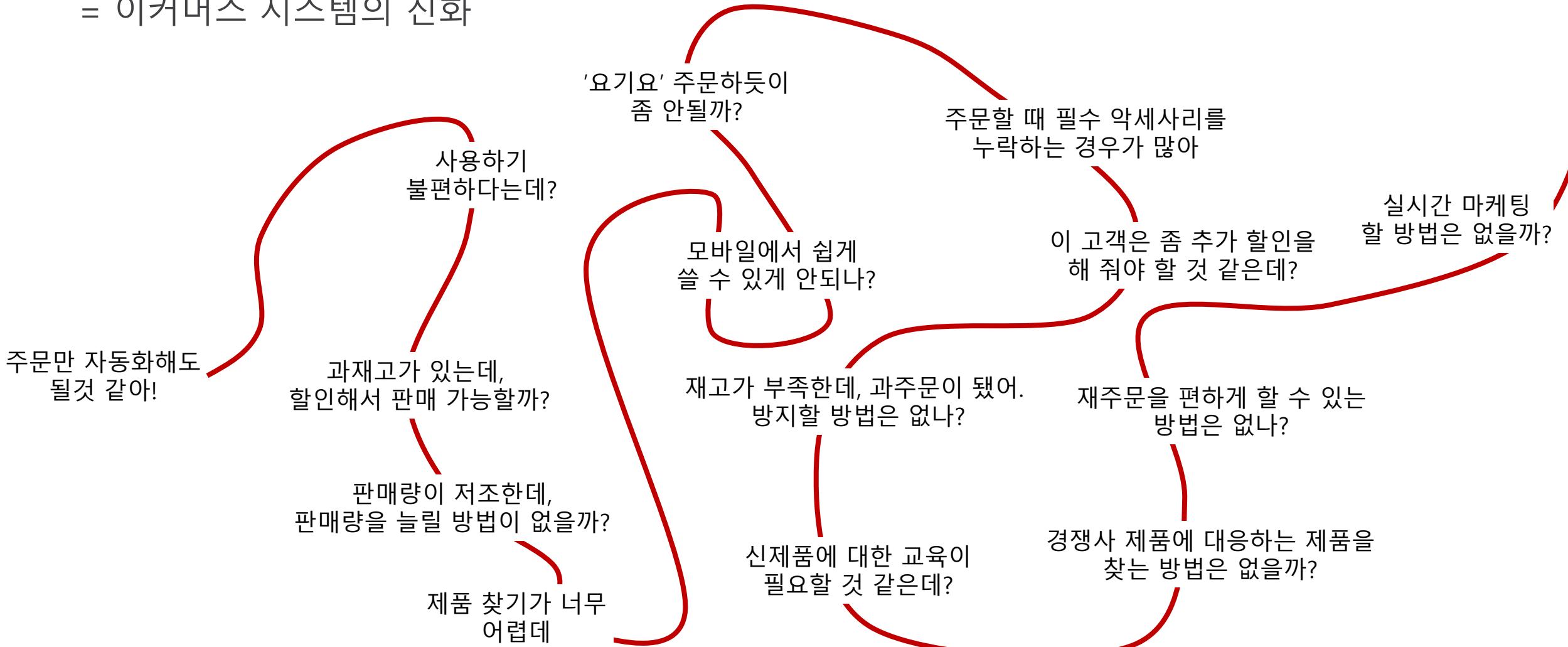
주문만 받는게 아님. 이커머스의 성공전략이 그대로 적용



- 하위 고객 채널로의 확대를 위해서는 **자동화** 및 **체계적인 고객관리, 고객지원이 필수적**.
- 영업 및 주문프로세스 자동화, **영업지원팀 역할 강화**
- 매출 및 채널내 Share of Wallet을 늘릴 수 있도록 시스템상에서 구현 가능한 **Nudge 전략 전개**
- 인적 영업 Focus -> 데이터 중심 영업 전략 결정
영업활동 Focus -> 영업 정책/프로세스 Focus

주문시스템 Needs의 진화

= 이커머스 시스템의 진화



주문시스템의 진화

성숙단계에 따라 새로운 Needs의 충족



GROWING NEEDS

- 많은 수의 고객을 소수의 관리자가 관리
- 대면 영업이 어려운 환경 (자원 한계, 지리적 특성 등)
- 매출 규모 ↓ 거래건수↑ → 자동화 필요



Self-Working

업무 자동화/파트너 포털

- 단순한 주문 시스템
- 각종 채널 업무 처리
- 기존 영업, 풀필먼트 프로세스 자동화
- B2B 영업의 다양한 특성 시스템 수용

- 채널내 점유율 향상 (채널내 경쟁)
- 영업력 강화 필요성 높지만 인력 부족, 고가
- 채널 충성도 향상



Self-Selling

커머스 시스템

- 커머스 수준의 검색 엔진
- 개인화, AI 제품 추천, 지속적인 구매 Nudging
- 가격 차등화, 프로모션, 캠페인
- 온라인 커머스 수준의 편의성

- B2C 수준의 고객지원 자원 갖추기 어려움
- 전문성 있는 고객 지원/상담 역량 요구
- 즉각적인 지원에 대한 요구 높아짐 (24x7)



Self-Servicing

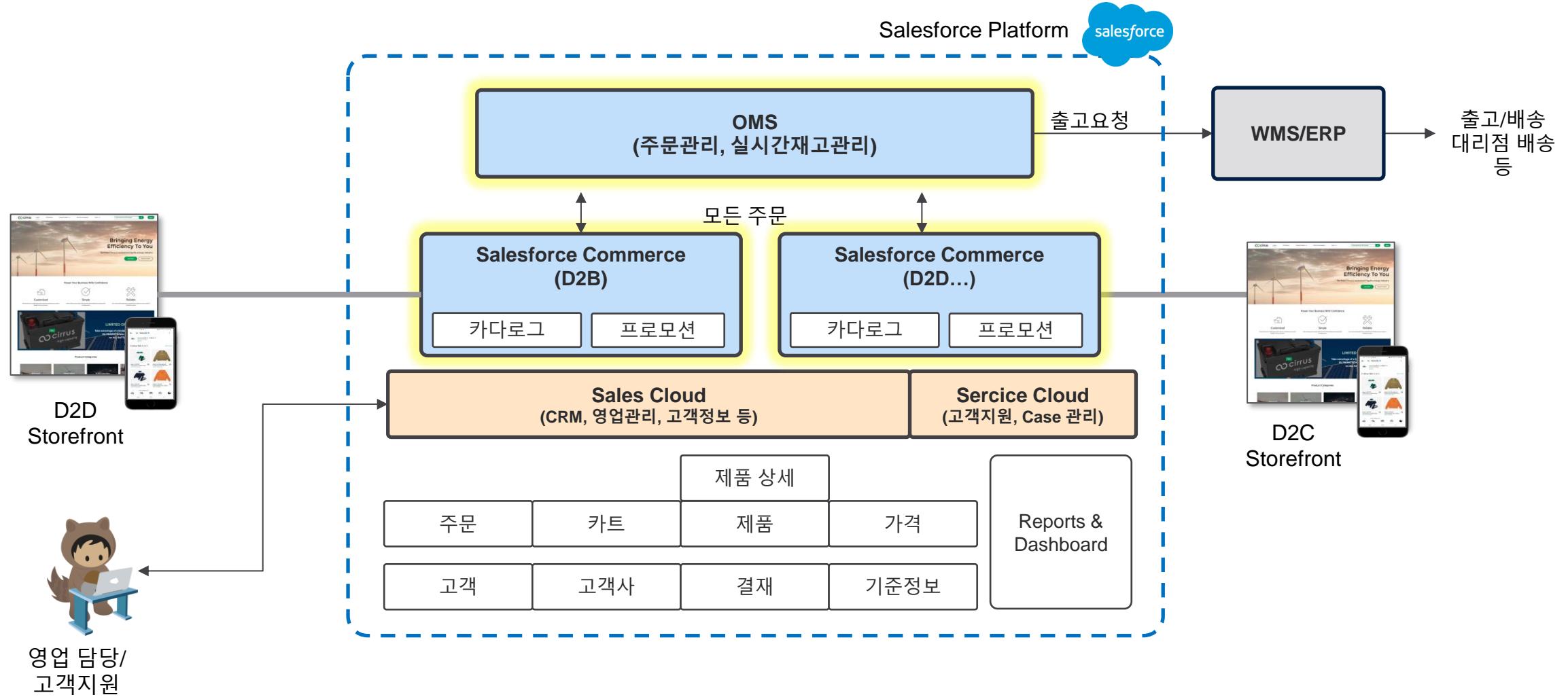
AI 에이전트

- 자연어 기반 고객 지원 AI Agent
- AI 콘시어지 – 상품 문의, 추천
- AI 고객지원 – 사이트 정책, 주문 문의, 배송문의 등 고객지원 자동화

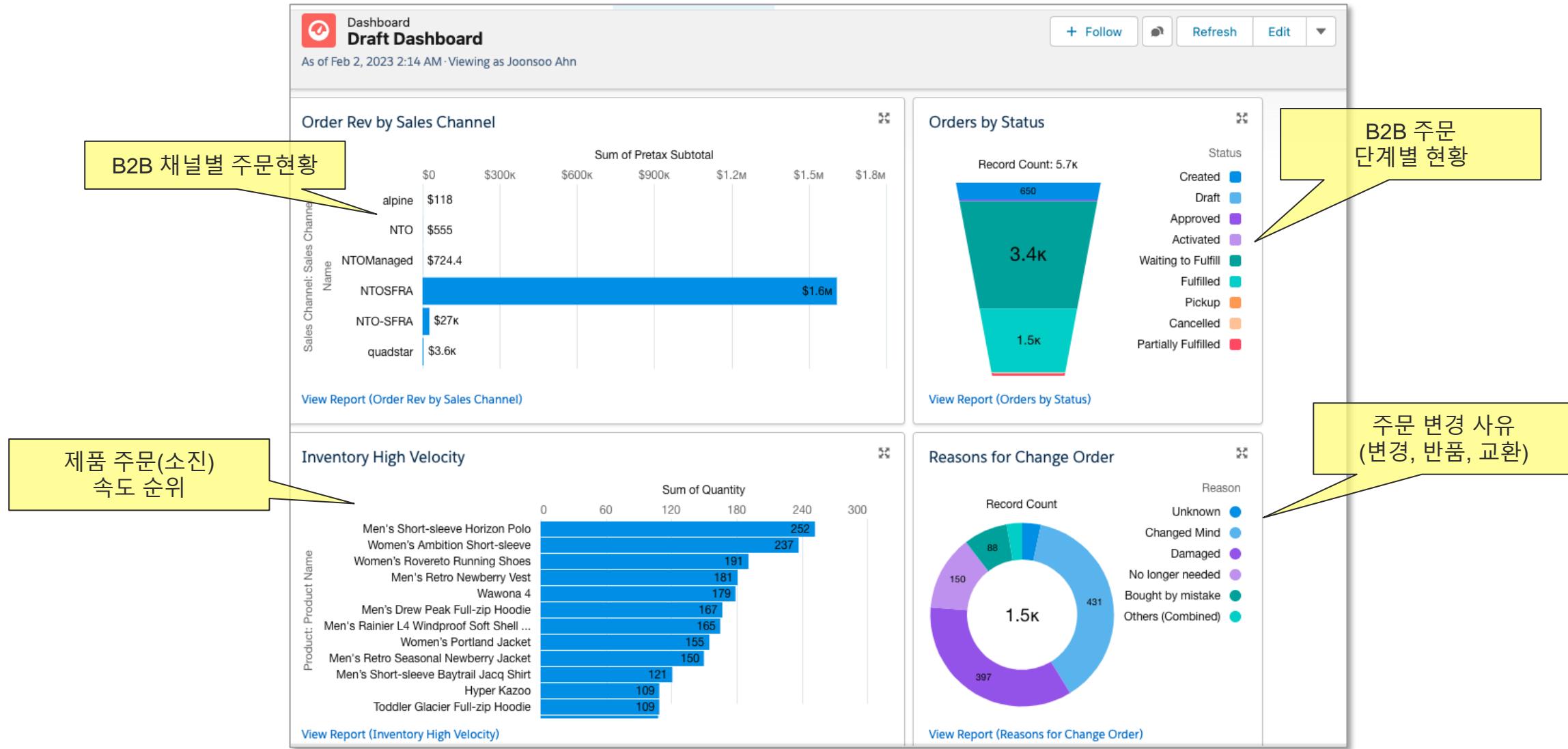
Salesforce Architecture Overview



통합된 CRM플랫폼 위에 구현되는 Commerce



고객 통합 실시간 가시성



고객 통합 실시간 가시성

Contact
Lauren Bailey

Account Name: Omega, Inc.

Title: SVP, Technology
(415) 555-1212

Email: bailey@example.com

Preferred Contact Channel: Email

Details **Sales** Service Field Service Marketing Commerce

Opportunities (3)
3 items • Sorted by Close Date • Updated 4 minutes ago

Opportunity Name	Amount	Stage	Close D...
Omega, Inc. - Add-On Business - 18K	\$44,016.67	Discovery	2/4/2022
Omega, Inc. - Add-On Business - 48K	\$41,860.00	Closed Won	11/4/2021
Omega, Inc. - New Business - 40K	\$40,000.00	Discovery	6/7/2021

[View All](#)

Lauren Bailey

Omega, Inc. Omega, Inc. Omega, Inc.

Details Sales Service Field Service Marketing **Commerce**

Orders (6+)

Order Number	Status	Order Amount	Created Date
00000623	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM
00000622	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM
00000621	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM
00000620	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM
00000619	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM
00000618	Activated	\$4,049.94	1/3/2022, 8:58 AM

[View All](#)

Carts (6+)

Cart Name	Created Date	Grand Total Amount in C...	Status
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$65,170.27	Closed
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$65,170.27	Closed
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$65,170.27	Closed
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$65,170.27	Closed
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$65,170.27	Closed
Cart	1/3/2022, 8:58 AM	\$4,373.94	Closed

[View All](#)

salesforce

온라인 채널 주문

주문시스템의 진화

성숙단계에 따라 새로운 Needs의 충족



GROWING NEEDS

- 많은 수의 고객을 소수의 관리자가 관리
- 대면 영업이 어려운 환경 (자원 한계, 지리적 특성 등)
- 매출 규모 ↓ 거래건수↑ → 자동화 필요



Self-Working

업무 자동화/파트너 포털

- 단순한 주문 시스템
- 각종 채널 업무 처리
- 기존 영업, 풀필먼트 프로세스 자동화
- B2B 영업의 다양한 특성 시스템 수용

- 채널내 점유율 향상 (채널내 경쟁)
- 영업력 강화 필요성 높지만 인력 부족, 고가
- 채널 충성도 향상



Self-Selling

커머스 시스템

- 커머스 수준의 검색 엔진
- 개인화, AI 제품 추천, 지속적인 구매 Nudging
- 가격 차등화, 프로모션, 캠페인
- 온라인 커머스 수준의 편의성

- B2C 수준의 고객지원 자원 갖추기 어려움
- 전문성 있는 고객 지원/상담 역량 요구
- 즉각적인 지원에 대한 요구 높아짐 (24x7)



Self-Servicing

AI 에이전트

- 자연어 기반 고객 지원 AI Agent
- AI 콘시어지 – 상품 문의, 추천
- AI 고객지원 – 사이트 정책, 주문 문의, 배송문의 등 고객지원 자동화

커머스 성장을 위한 요소들



Embedded Analytics & MD Tools

자체 데이터 수집
제품 Custom Attribute
캠페인 관리
A/B 테스팅
성과분석 Dashboards



Einstein AI

제품 추천
커머스 인사이트
AI Search
Complete the Set
Predictive Sorting
Search 추천



Agentforce (GPT) (2024~)

Commerce Concierge
GPT Page Designer
스마트 반품 분석
Order Concierge


Agentforce Architecture



Inputs

Event Triggers

Conversations

File, Image Uploads

Voice

APIs, Workflows

Any Channel or Headless



Agent Skills Library
OOTB | Custom | Partner

Agent Topics
Jobs-to-be-done | Roles

Agent Instructions
What to do & not to do

Agentforce Studio

Agent Builder | Prompt Builder | Testing Center, ALM | **Agent Actions** (tools, APIs)

Atlas Reasoning Engine

Planning | Autonomy | Orchestration | Refinement Loops | Memory

Trust Layer

Guardrails | Permissions | Injection Defense | Toxicity Detection | Audit Trail

Salesforce Models



Your Models or LLMs



Any LLM

Data Cloud

Lakehouse

Federated

RAG, Vector DB

Unstructured Content

Connectors and APIs



Enterprise Workflows



Enterprise Content



Zero Copy



Outcomes

Lookup Order



Change Size



Process Claim



Update Inventory



Nurture Lead



Handoff to Humans or Agent API



Gemini



AGENTFORCE DEMO



Coral Cloud Resorts

⋮ Coral Cloud Experience Agent



Wellness

BOOK NOW



Welcome to Coral Cl tropical escape nestle

Book an Exp

At Coral Clouds, you'll uncover a deep connection to the natural world. This is your personal sanctuary. Embrace the breathtaking natural beauty and tranquility that surrounds you. Each day is an opportunity for new discoveries and soul-nourishing experiences.

Today • 4:41 PM

cc Coral Cloud Experience Agent joined • 4:41 PM

안녕하세요, AI 서비스 에이전트입니다.
어떻게 도와드릴까요?

Coral Cloud Experience Agent • 4:41 PM



Type your message...

14, 2024 >



No sessions are scheduled on this day.

Adventure Activities





Behind the Scene (Agent Builder)



Deactivate

Salesforce



Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.

 Search topics...

8 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



Tour expert General FAQs



Tour_Availability_Checker



Tour_Cancellation_Policy_Informer



Tour_Feedback_Collector



Tour_Itinerary_Explainer



Tour_Package_Details_Responder



Tour_Pricing_Information_Provider



Tour_Travel_Requirements_Advisor



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hello! I'm your Salesforce Agentforce Service Agent. What you're about to experience is a prototype designed to showcase the immense potential of...

[Show More](#) Describe your task or ask a question...



Deactivate

Salesforce



Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.

 Search topics...

8 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



Tour_expert_General_FAQs



Tour_Availability_Checker



Tour_Cancellation_Policy_Informer



Tour_Feedback_Collector



Tour_Itinerary_Explainer



Tour_Package_Details_Responder



Tour_Pricing_Information_Provider



Tour_Travel_Requirements_Advisor



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hello! I'm your Salesforce Agentforce Service Agent. What you're about to experience is a prototype designed to showcase the immense potential of...

[Show More](#) Describe your task or ask a question...



Deactivate

Salesforce



Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.

 Search topics...

8 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



Tour expert General FAQs



Tour_Availability_Checker



Tour_Cancellation_Policy_Informer



Tour_Feedback_Collector



Tour_Itinerary_Explainer



Tour_Package_Details_Responder



Tour_Pricing_Information_Provider



Tour_Travel_Requirements_Advisor



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hello! I'm your Salesforce Agentforce Service Agent. What you're about to experience is a prototype designed to showcase the immense potential of...

[Show More](#) Describe your task or ask a question...



Deactivate

Salesforce



Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.

 Search topics...

8 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



Tour expert General FAQs



Tour_Availability_Checker



Tour_Cancellation_Policy_Informer



Tour_Feedback_Collector



Tour_Itinerary_Explainer



Tour_Package_Details_Responder



Tour_Pricing_Information_Provider



Tour_Travel_Requirements_Advisor



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hello! I'm your Salesforce Agentforce Service Agent. What you're about to experience is a prototype designed to showcase the immense potential of...

[Show More](#) Describe your task or ask a question...



Deactivate

Salesforce



Topic Details



Topic Configuration

This Topic's Actions



Manage the actions assigned to your topic. To add or remove actions, your agent must be deactivated.

 Search actions...

1 items • Sorted by Agent Action Label(asc)

Agent Action Label ↑



ProvideTourPackageDetails



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hello! I'm your Salesforce Agentforce Service Agent. What you're about to experience is a prototype designed to showcase the immense potential of...

[Show More](#) Describe your task or ask a question...



Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.



2 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



CustomerServiceAssistant



MigrationDefaultTopic



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hi! I'm Einstein, an AI assistant. I can do things like search for information, summarize records, and draft and revise emails. What can I help you with?

Describe your task or ask a question...





Topics



Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.



Search topics...



2 items • Sorted by Topic Label(asc)



Topic Label ↑



CustomerServiceAssistant



MigrationDefaultTopic



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.

Conversation Preview



Let's chat!

Hi! I'm Einstein, an AI assistant. I can do things like search for information, summarize records, and draft and revise emails. What can I help you with?

Describe your task or ask a question...





Quick Find

SETUP
Flows

Flow Trigger Explorer

New Flow

Setup Home

Salesforce Foundations

Service Setup Assistant

Hyperforce Assistant

Release Updates

Lightning Experience Transition
Assistant

Salesforce Mobile App

Lightning Usage

Optimizer

Manage Subscription

Sales Cloud Everywhere

ADMINISTRATION

> Users

> Data

> Email

PLATFORM TOOLS

> Apps

> Feature Settings

> Slack

> Data Cloud

> Heroku

Try the Automation Lightning App!

These new features are available only in the Automation Lightning app:

- Search for automations
- Sort your list views with more options
- Organize your automations with categories and subcategories



If you don't see the app in the App Launcher, check that Enable the Automation Lightning App is selected in Process Automation Settings.

Flow Definitions

All Flows ▾



50+ items • Sorted by Flow Label • Filtered by All flow definitions • Updated 30 minutes ago



Flow Label ↑	Process Type	Trigger	A...	T...	Package State	P...	Last Mo...	Last Modifie...
Add Case Comment	Autolaunched Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Add Experiences to P...	Prompt Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unmanaged	OrgFarm EPIC	3/6/2025, 5:55 AM		
Agent Configuration R...	Screen Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...	OrgFarm EPIC	3/6/2025, 8:39 PM		
Approvals Workflow: ...	Screen Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Approvals Workflow: ...	Screen Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Basic Approval Request	Flow Orchestration for C...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Cancel Order	Autolaunched Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Change Case Owner t...	Screen Flow	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Chats Routed to Agen...	Omni-Channel Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Chats Routed to Agen...	Omni-Channel Flow	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				
Check Service Plan Fl...	Autolaunched Flow	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...				



Quick Find

Setup Home

Salesforce Foundations

Service Setup Assistant

Hyperforce Assistant

Release Updates

Lightning Experience Transition
Assistant

Salesforce Mobile App

Lightning Usage

Optimizer

Manage Subscription

Sales Cloud Everywhere

ADMINISTRATION

> Users

> Data

> Email

PLATFORM TOOLS

> Apps

> Feature Settings

> Slack

> Data Cloud

> Heroku

SETUP
Flows

Flow Trigger Explorer

New Flow

Try the Automation Lightning App!

These new features are available only in the Automation Lightning app:

- Search for automations
- Sort your list views with more options
- Organize your automations with categories and subcategories



If you don't see the app in the App Launcher, check that Enable the Automation Lightning App is selected in Process Automation Settings.

Flow Definitions

All Flows ▾



50+ items • Sorted by Flow Label • Filtered by All flow definitions • Updated a few seconds ago



Flow Label ↑	Process Type	Trigger	A...	T...	Package State	P...	Last Mo...	Last Modifie...
Add Case Comment	Autolaunched Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Add Experiences to P...	Prompt Flow	Capability	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unmanaged	OrgFarm EPIC	3/6/2025, 5:55 AM	
Agent Configuration R...	Screen Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...	OrgFarm EPIC	3/6/2025, 8:39 PM	
Approvals Workflow: ...	Screen Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Approvals Workflow: ...	Screen Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Basic Approval Request	Flow Orchestration for C...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Cancel Order	Autolaunched Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Change Case Owner t...	Screen Flow		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Chats Routed to Agen...	Omni-Channel Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Chats Routed to Agen...	Omni-Channel Flow		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			
Check Service Plan Fl...	Autolaunched Flow		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Managed-Install...			

Agentforce Architecture



Inputs

Event Triggers

Conversations

File, Image Uploads

Voice

APIs, Workflows

Any Channel or Headless



Agent Skills Library
OOTB | Custom | Partner

Agent Topics
Jobs-to-be-done | Roles

Agent Instructions
What to do & not to do

Agentforce Studio

Agent Builder | Prompt Builder | Testing Center, ALM | Agent Actions (tools, APIs)

Atlas Reasoning Engine

Planning | Autonomy | Orchestration | Refinement Loops | Memory

Trust Layer

Guardrails | Permissions | Injection Defense | Toxicity Detection | Audit Trail

Salesforce Models



Your Models or LLMs



Any LLM

Data Cloud

Lakehouse

Federated

RAG, Vector DB

Unstructured Content

Connectors and APIs



Enterprise Workflows



Enterprise Content



Zero Copy



Outcomes

Lookup Order



Change Size



Process Claim



Update Inventory



Nurture Lead

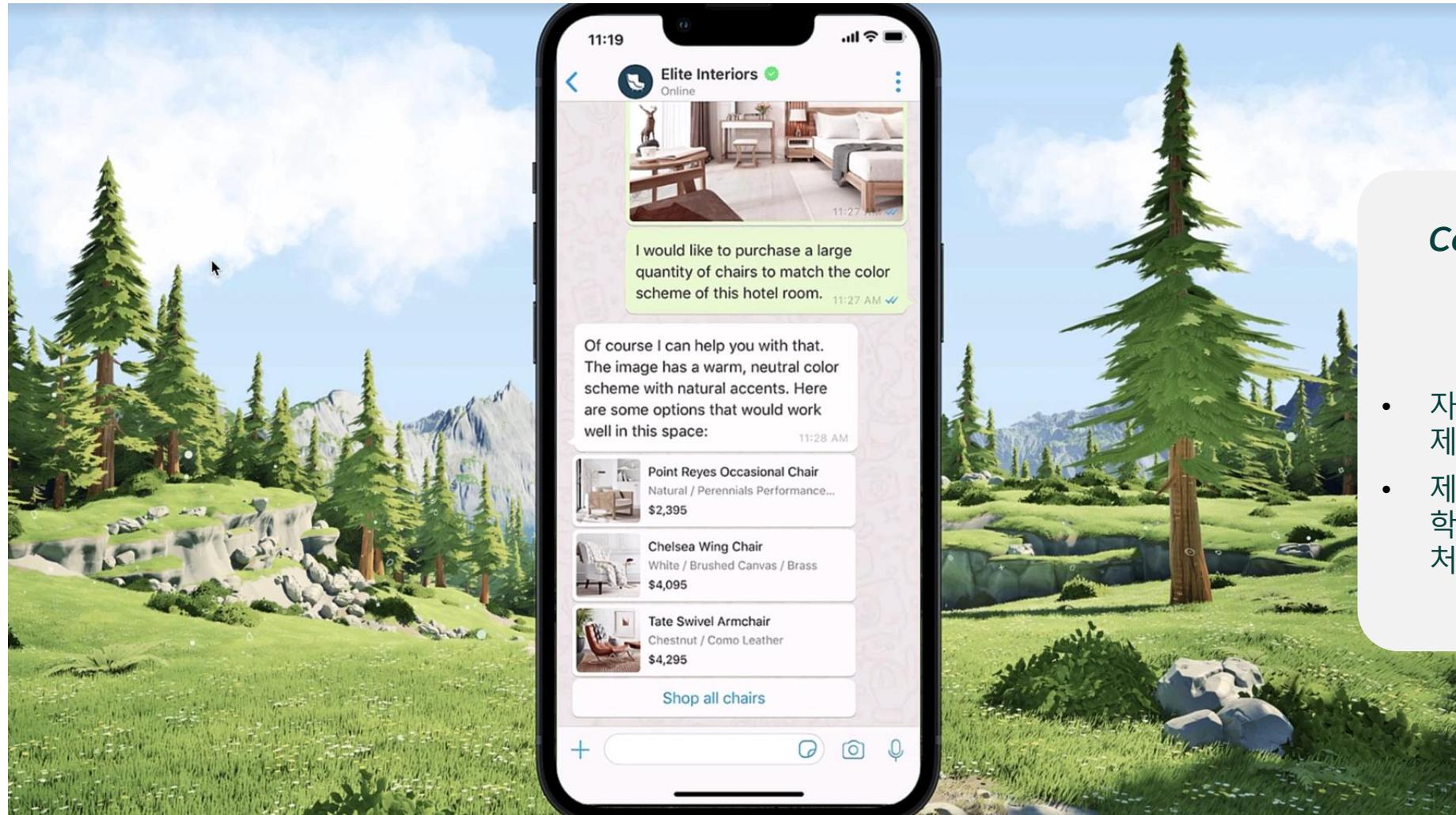


Handoff to Humans or Agent API



Commerce Concierge

제품 정보, 제품 관련 문서 등 학습을 통해 고객의 제품 관련 문의와 추천을 제공



Commerce Concierge (Agentforce)

- 자연어 기반의 채팅을 통해 제품 추천
- 제품페이지, 매뉴얼, 스팩문서 학습을 통한 제품/기술 문의 처리

OPEN AI 의 한계를 극복하기 위해

AI Trust Layer를 활용하는 Agentforce

쿠팡에서 단순 변심에 의한 교환이 가능한가요?

네, 쿠팡에서는 단순 변심에 의한 교환을 할 수 있습니다 ①. 단순 변심으로는 상품을 받았을 때 마음에 들지 않아 반품을 원하는 경우를 말합니다 ①.

교환 절차는 다음과 같습니다:

1. **쿠팡 로그인:** 쿠팡 앱이나 웹사이트에 로그인합니다 ①.
2. **주문 확인:** '마이쿠팡' 메뉴에서 주문 목록을 확인합니다 ①.
3. **반품 신청:** 교환하고자 하는 상품의 '교환, 반품 신청' 버튼을 클릭합니다 ①.
4. **상품 선택 및 사유 작성:** 반품할 상품을 선택하고 '단순 변심' 등의 사유를 입력합니다 ①.
5. **확인 및 신청:** 환불 방법과 회수 정보를 입력한 후 '신청하기' 버튼을 클릭합니다 ①.

단순 변심으로 교환할 때는 반품 기간이나 상품 종류에 따라 제한이 있을 수 있으니, 상세한 정책을 확인해보시기 바랍니다 ①.

혹시 더 궁금한 점이 있으신가요?

① www.thelivingtip.com

필요한 답은 얻었으나,
출처 : 블로그 포스트

凸 凹 □

- 이용약관
- 개인정보 처리 방침
- 공지사항 / FAQ / Knowledgebase
- 제품 상세정보 페이지 (PDP)
- 사이트내 Articles
- 제품 매뉴얼
- 제품 SPEC 문서
- 등



B2B 커머스



- 많은 수의 고객을 소수의 관리자가 관리
- 대면 영업이 어려운 환경 (자원 한계, 지리적 특성 등)
- 매출 규모 ↓ 거래건수↑ → 자동화 필요



Self-Working

업무 자동화/파트너 포털

- 단순한 주문 시스템
- 각종 채널 업무 처리
- 기존 영업, 풀필먼트 프로세스 자동화
- B2B 영업의 다양한 특성 시스템 수용

- 채널내 점유율 향상 (채널내 경쟁)
- 영업력 강화 필요성 높지만 인력 부족, 고가
- 채널 충성도 향상



Self-Selling

커머스 시스템

- 커머스 수준의 검색 엔진
- 개인화, AI 제품 추천, 지속적인 구매 Nudging
- 가격 차등화, 프로모션, 캠페인
- 온라인 커머스 수준의 편의성

- B2C 수준의 고객지원 자원 갖추기 어려움
- 전문성 있는 고객 지원/상담 역량 요구
- 즉각적인 지원에 대한 요구 높아짐 (24x7)



Self-Servicing

AI 에이전트

- 자연어 기반 고객 지원 AI Agent
- AI 캐시어지 – 상품 문의, 추천
- AI 고객지원 – 사이트 정책, 주문 문의, 배송문의 등 고객지원 자동화

salesforce

Thank you

