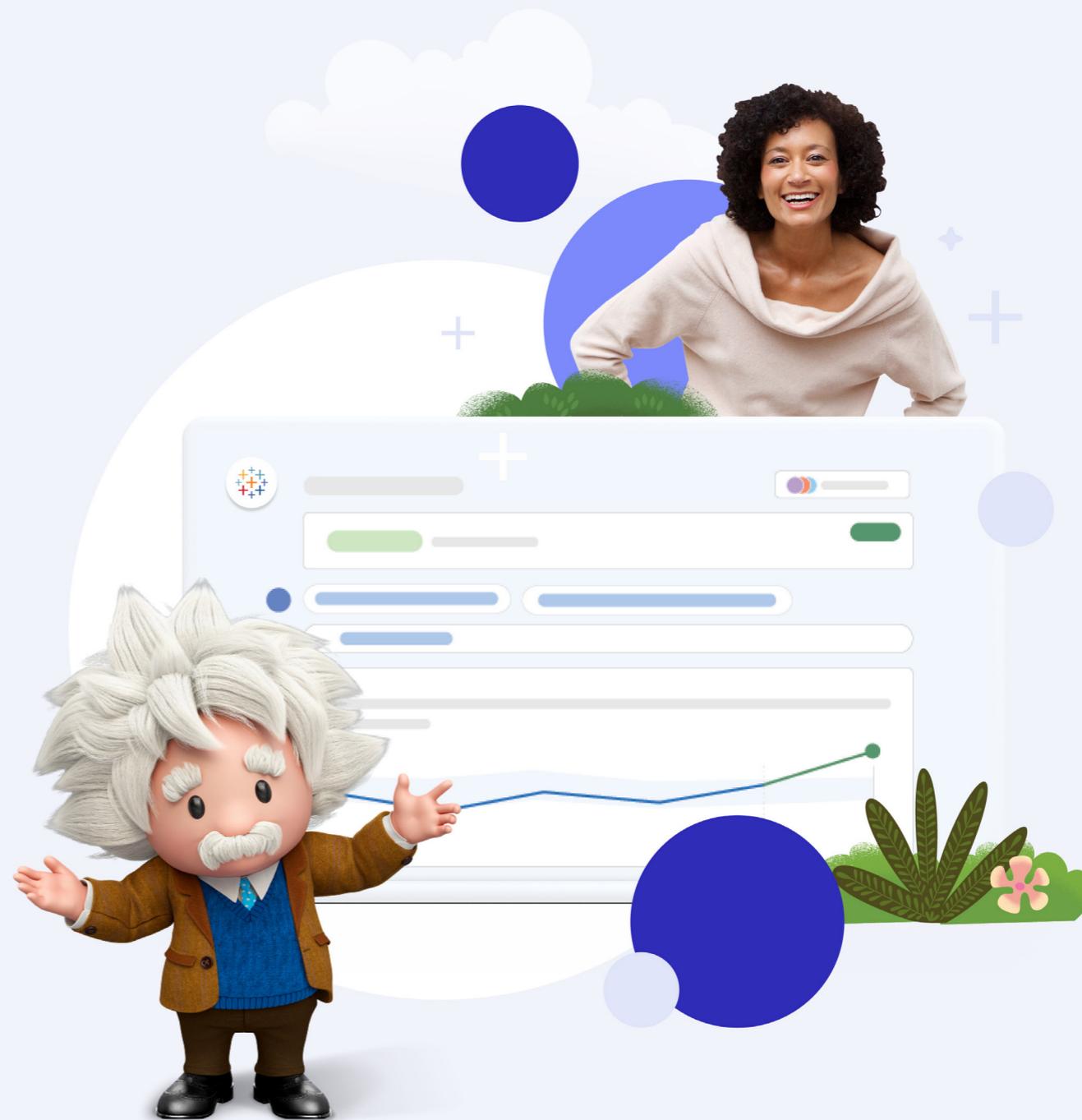


AI를 준비하라: 데이터 리더가 알아야 할 것들



목차

- 도입 03
- 제1장: AI 투자 수익**..... 04
- 제2장: 제자리에, 준비...전략!** 06
- 제3장: 거버넌스 개요** 08
- 제4장: 단체 경기로서의 AI 성공**..... 11
- 결론 14
- 더 알아보기 15



도입

미래의 비즈니스에 오신 것을 환영합니다

AI를 준비하라는 AI 성공 기업으로 포지셔닝하려는 분석 및 데이터 리더를 위한 가이드입니다. 전략에서 거버넌스까지, 다른 전략 리더들이 가장 중요하게 생각하는 것이 무엇인지 알아보고 빠르게 변화하는 기술 및 비즈니스 환경에서 더욱 유능한 리더가 되기 위해 취할 수 있는 조치를 살펴보십시오.

이 가이드에서는 AI 여정을 시작하는 데이터 리더에게 필수적인 다음 네 가지 주제를 소개합니다.

- AI에 가장 적합한 프로젝트 파악
- 효과적인 전략 세우기
- AI 거버넌스의 원칙
- 성공하는 팀 만들기

체크포인트

데이터가 AI에 활용될 준비가 되어 있나요?

AI의 성능은 그 기반이 되는 데이터의 품질에 달려 있습니다. AI 작업에 착수하기 전에 데이터가 신뢰할 수 있고 긴밀히 연결되고 통합되어 있는지 확인하십시오.

[방법 보기](#)



데이터는 모든 AI 이니셔티브의 중심이며, 그 길을 선도하는 조직은 데이터 원본이 최신이며, 권위 있고, 완전하도록 보장하는 데 초점을 맞춥니다. 인재에서 전략과 인프라까지, 모든 사업부에서 데이터를 우선시하는 조직은 AI의 물결을 타고 경쟁업체에 비해 상당한 경쟁 우위를 점하도록 포지셔닝할 준비가 되어 있습니다.

그렇다면 귀하와 팀은 어떻게 '프라임 타임'을 놓치지 않고 데이터를 준비하기 시작해야 할까요? 다음과 같이 시작해 보십시오.

- 데이터 정리: 중복, 잘못된 레이블 지정, 잘못된 형식, 이상값을 제거합니다.
- 데이터 원본 연결: 마케팅, 매출, 서비스 및 상거래 데이터가 통합되고 액세스 가능하도록 '신뢰할 수 있는 단일 정보 공급원'을 만듭니다.

실천해 봅시다!

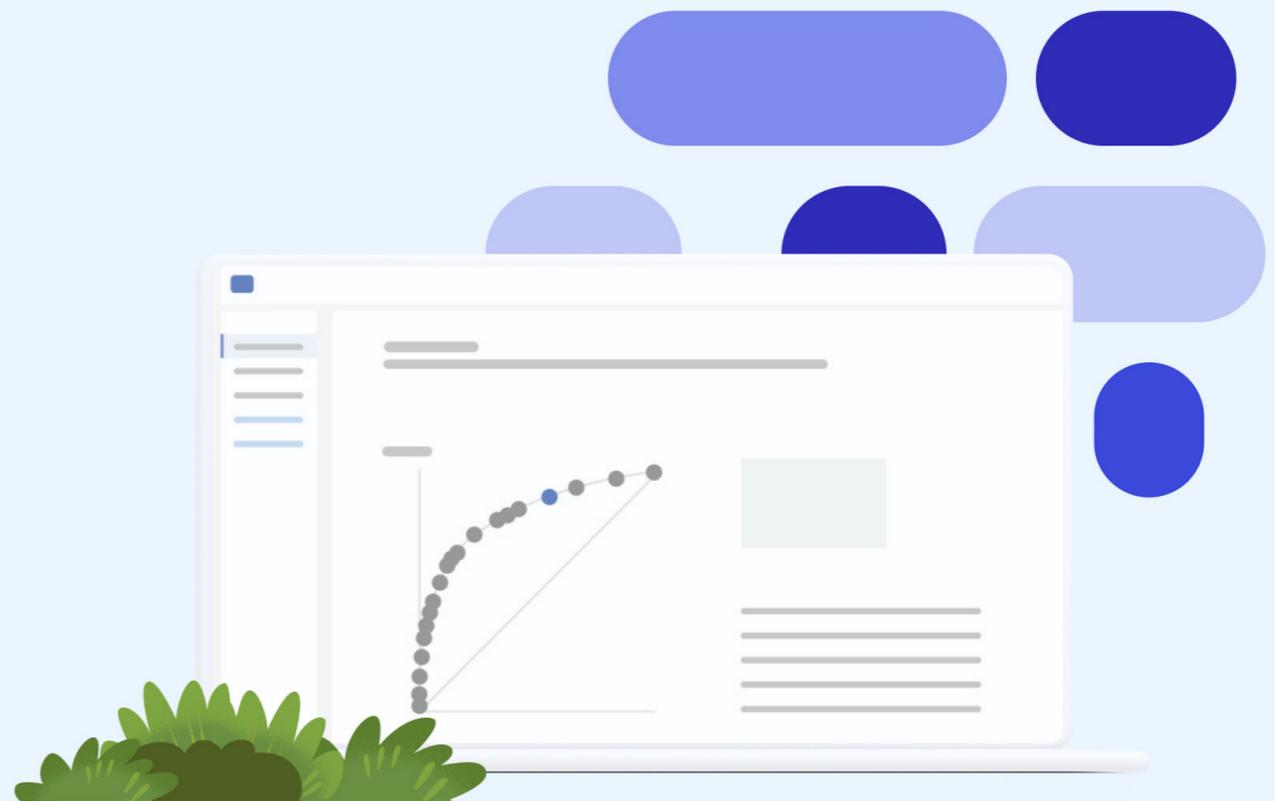
다른 디지털 전환과 마찬가지로, 성공은 전사적인 노력에 달려 있습니다. 데이터 리더는 조직이 이러한 전환 과정을 원활히 거치도록 이끌고 AI가 제공할 수 있는 이점을 성취한다는 면에서 독보적인 위치에 있습니다. AI 혁신에서 데이터 리더가 알아야 할 역할에 대한 더 많은 관점을 알아보려면 [Data Leadership Collaborative](#) 멤버와의 [인터뷰를 읽어보십시오](#).

제1장

AI 투자 수익

“ 데이터 리더는 기술이 가진 잠재력을 명확하게 판단할 줄 알아야 하며, 또 이를 사용 사례로 연결할 수도 있어야 합니다. 어떤 기능이 있는지, 어떤 업무가 있는지, 어떤 작업을 완료해야 할지 알아야 합니다.”

CHITRANG DAVE
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



제1장

속제: AI로 큰 영향력을 가져올 기회 찾기

클라우드로 마이그레이션하든 엔터프라이즈 CRM을 배포하든, 디지털 전환은 성과를 내고 생산성을 향상하는 일입니다. AI도 마찬가지입니다. 분석 및 IT 리더를 대상으로 한 설문조사에 따르면, AI 채택의 이점으로 비즈니스 의사 결정 시간 단축, 운영 효율성 향상, 중요한 업무에 집중할 시간 증가, 워크플로 자동화, 고객 경험 개선 등이 있다고 합니다.

그러나 AI가 이러한 모든 이점은 물론, 그보다 더 많은 걸 달성하려면 가장 높은 수익을 낼 프로젝트를 파악해야 합니다. 모든 사용 사례가 AI 솔루션에 적합한 것은 아니며, AI를 배포해야 할 곳을 결정하는 것이야말로 예술이자 과학입니다. 먼저, 달성하려는 목표를 깊이 이해하고 잠재적인 도전 과제를 고려하십시오. 그 출발점에서 생각해 봐야 할 질문은 다음과 같습니다.

- ✓ **데이터 평가:** 신뢰할 수 있고 연결되어 있으며 액세스할 수 있는 데이터인가요?
- ✓ **분야 전문 지식:** 해당 업종에 대해 잘 아는 AI 전문가가 참여하나요?
- ✓ **실행 가능성 분석 및 개념 증명 프로젝트:** 해결하려는 문제가 AI에 적합한가요?
- ✓ **경쟁자 분석 및 시장 조사:** 어떤 추세가 있나요? 경쟁사는 AI로 무슨 일을 하고 있는지 알고 계신가요?
- ✓ **ROI 평가:** 비용 절감, 수익 증가, 고객 만족도를 고려하셨나요?
- ✓ **위험 평가:** 잠재적인 윤리, 데이터 개인정보 보호, 규정 준수 및 편향성 문제를 식별하셨나요?
- ✓ **영향, 규모, 반복:** 가장 수익성이 좋고 확장 가능한 기회를 우선시하고 계획을 정기적으로 검토하고 있나요?



Gartner 소식

2026년까지

신뢰할 수 있고 목적 지향적인 AI를 개발하는 조직은 75% 이상이 AI 혁신이 성공할 것으로 보지만, 그렇지 않은 조직은 성공률이 40%에 불과합니다.

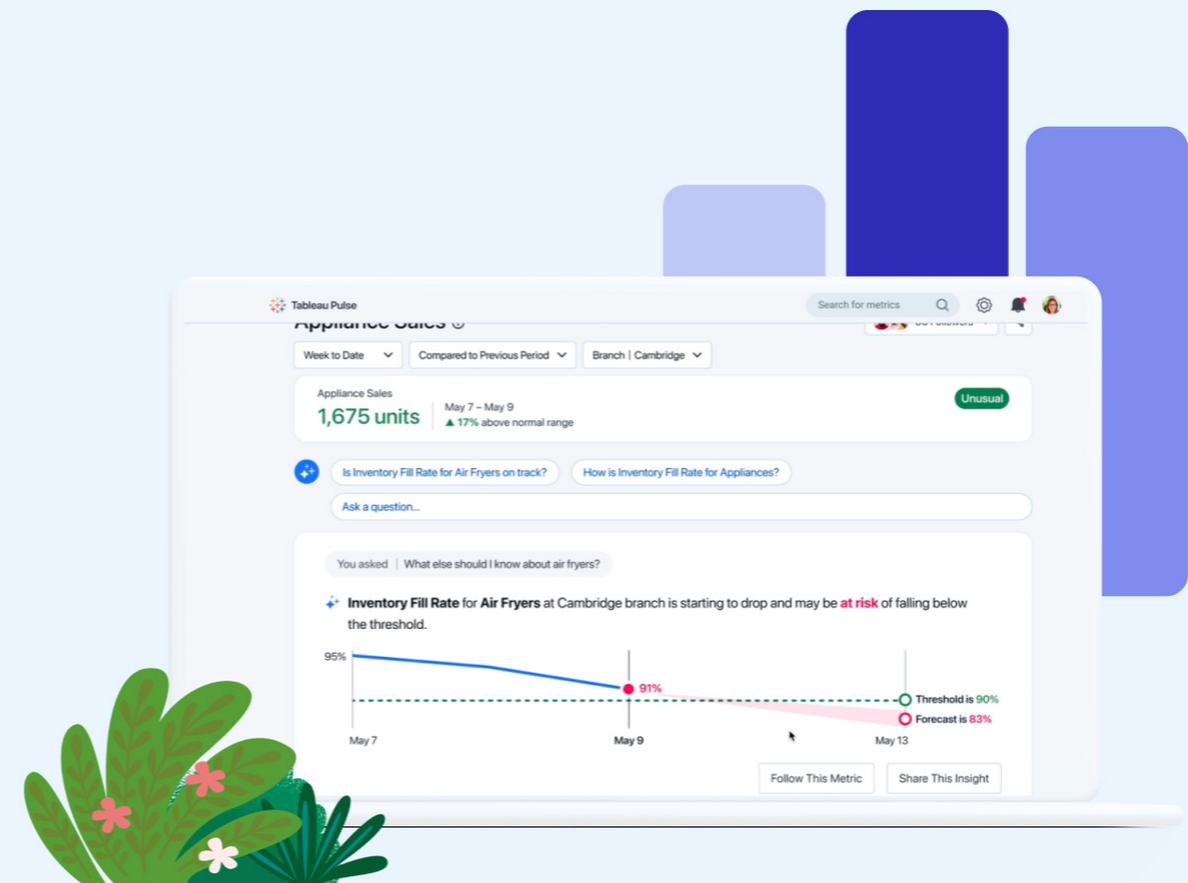
출처: 계속 지켜봐야 할 데이터 및 분석 기술의 추세

제2장

제자리에, 준비...전략!

“사람들에게 가능성을 사라고 설득할 필요는 없습니다. 사람들에게 우리가 가능성을 어떻게 실현하는지 납득시켜야 하죠.”

DEEP SRIVASTAV
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



제2장

효과적인 AI 전략 수립 7단계

모든 것의 출발점은 전략입니다. 강력한 AI 전략은 조직의 모든 이가 비전, 목적, 단기 및 장기 목표, 목표 달성에 필요한 사항을 파악하는 데 도움이 됩니다. AI 전략은 팀이 최소한의 마찰로 협업할 수 있도록 측정 가능한 목표와 KPI를 포함하여 데이터를 기반으로 해야 합니다. 그 어떤 전략적 이니셔티브와도 마찬가지로, AI 전략 역시 신뢰할 수 있는 데이터가 그 출발점입니다.

- 1 **데이터 준비**
품질, 수량, 접근성을 평가하고 어떤 면이 부족한지 파악합니다.
- 2 **비즈니스 목표 정의**
AI가 최대의 가치를 더할 수 있는 부분을 확인하고 KPI를 설정합니다.
- 3 **사용 사례 식별 및 우선순위 지정**
단기 프로젝트와 장기 프로젝트의 균형을 이룹니다.
- 4 **데이터 거버넌스 정책 수립**
개인정보 보호, 보안, 규정 준수, 윤리적 사용, 편향성 완화 문제를 고려합니다.
- 5 **기술 스택 확인**
도구, 플랫폼 및 리소스 격차를 파악합니다. 확장성, 통합, 배포 용이성을 고려합니다.
- 6 **지속적인 개선 강조**
이해관계자에게 피드백을 요청하고, 책임자가 있는지 확인하고, 데이터를 활용해 의사 결정을 안내합니다.
- 7 **작게 시작하기**
비용이 많이 들 수 있는 함정에 빠지지 않도록 위험이 낮은 파일럿 프로젝트부터 시작합니다.



알고 계셨습니까?

79%의
회사가

이미 AI 구현을 통해
상당한 비용 절감을
경험했습니다.

출처: McKinsey Global Survey: The State of AI in 2021

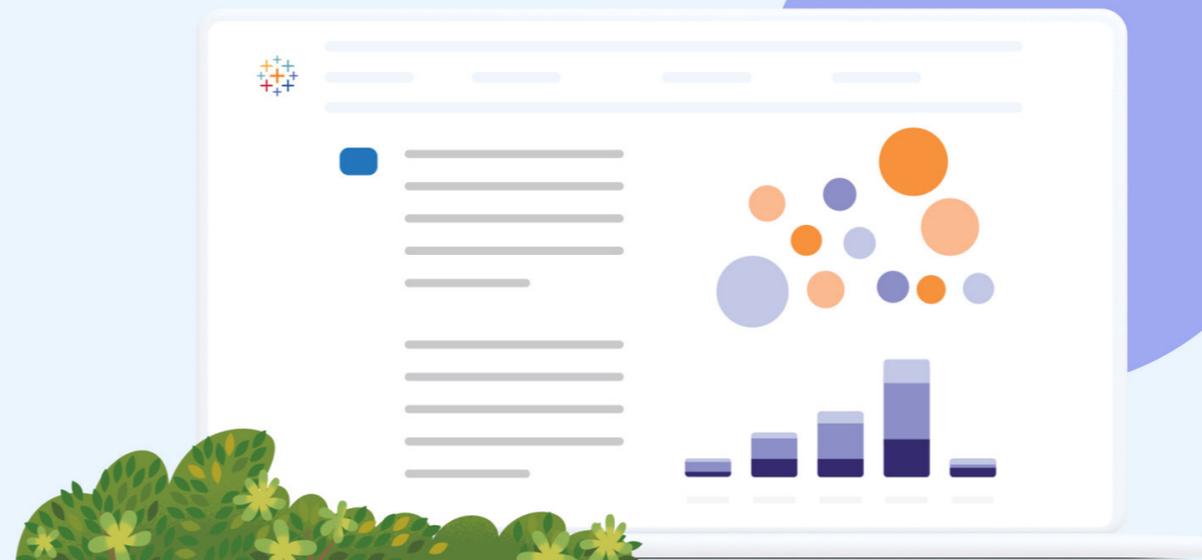


제3장

거버넌스 개요

“ AI가 불러오는 변화는 데이터 팀이 전담하기에는 그 규모가 너무 크고, 더 넓은 범위로 구현하기 전에 거버넌스 및 다른 데이터 인프라 프로젝트들이 모두 준비될 때까지 기다리기엔 변화의 깊이도 너무 깊습니다. 결국 사업부들이 움직이게 될 것입니다. 변화를 거부한 채 고립되어 비즈니스와의 연관성이 없어지느니 변화의 일부가 되는 편이 나으니깐요.”

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



제3장

훌륭한 거버넌스에 필요한 사항 파악

기업에서는 기술에 관한 세부적인 규칙이 확립되기 전에 기술을 채택하는 경우가 많습니다. 그러나 AI처럼 빠르게 진화하는 기술에서는 모든 이니셔티브에 대한 윤리적 기준, 일관성, 책임을 보장하는 거버넌스가 필수적입니다. 거버넌스가 중요하며, 미래에 대비하는 조직은 AI 이니셔티브로 확장하고 성장할 수 있는 프레임워크를 확립하여 AI 성공을 위한 입지를 다지고 있습니다. 기본 AI 거버넌스 프레임워크에는 다음이 포함됩니다.

- ✓ 위험 평가를 통해 기술적 실패, 모델 드리프트, 개인정보 보호, 보안 문제를 해결합니다.
- ✓ 비즈니스 목표에 맞춰 조율하여 프로젝트가 전략적 목표에 직접 연계되도록 합니다.
- ✓ 리소스 최적화로 시간, 비용, 인적 자본의 효율적인 배치를 보장합니다.
- ✓ 이해관계자와의 원활한 소통으로 투명성과 신뢰가 모든 프로젝트의 기초가 되게 합니다.
- ✓ 규정 준수로 모든 관련 법률, 규정, 업계 표준이 준수되도록 보장합니다.
- ✓ 변화 관리 가이드라인을 통해 교육과 적응이 필요할 수 있는 워크플로, 역할, 프로세스에 관한 모든 수정 사항을 처리합니다.
- ✓ 직원 가이드라인으로 AI 기술의 승인된 사용에 대한 정책을 수립합니다.



거버넌스 격차

65%의
CEO가

AI와 관련된 사회적, 윤리적, 범죄적 위험을 해결하기 위해 더 많은 일을 해야 한다고 말합니다.

출처: Ernst and Young CEO Outlook Global Report



제3장

채팅에 들어온 스텔스 AI

직원들이 관리자의 승인 없이 AI를 사용하는 경우 위험한 비즈니스가 될 수 있습니다. 다음은 조직에서 일명 '스텔스 AI'라고 하는, 허가받지 않은 AI 도구의 사용을 통제하는 데 도움이 되는 다섯 가지 단계입니다.

- ✓ 어떤 도구, 프로세스, 데이터가 필요할지 평가합니다.
- ✓ 직원들에게 도구가 필요한 이유를 묻습니다.
- ✓ 직원들과 함께 데이터 보안 및 개인정보 보호 가이드라인을 검토합니다.
- ✓ 투명성 증진을 위해 중앙 집중식 승인 절차를 수립합니다.
- ✓ 허가된 대안을 제시하고 새로운 기술을 정기적으로 검토하여 추세를 파악합니다.



목표 대 현실

68%의
비즈니스 리더가

직원들이 AI 도구를 마음대로 사용하기보다는 사용 허가를 받아 사용하도록 해야 한다고 답했습니다.

출처: [CFO.com](https://www.cfo.com)

70%의
직원이

ChatGPT와 기타 도구를 사용하면서도 상사에게 그 사실을 말하지 않습니다.

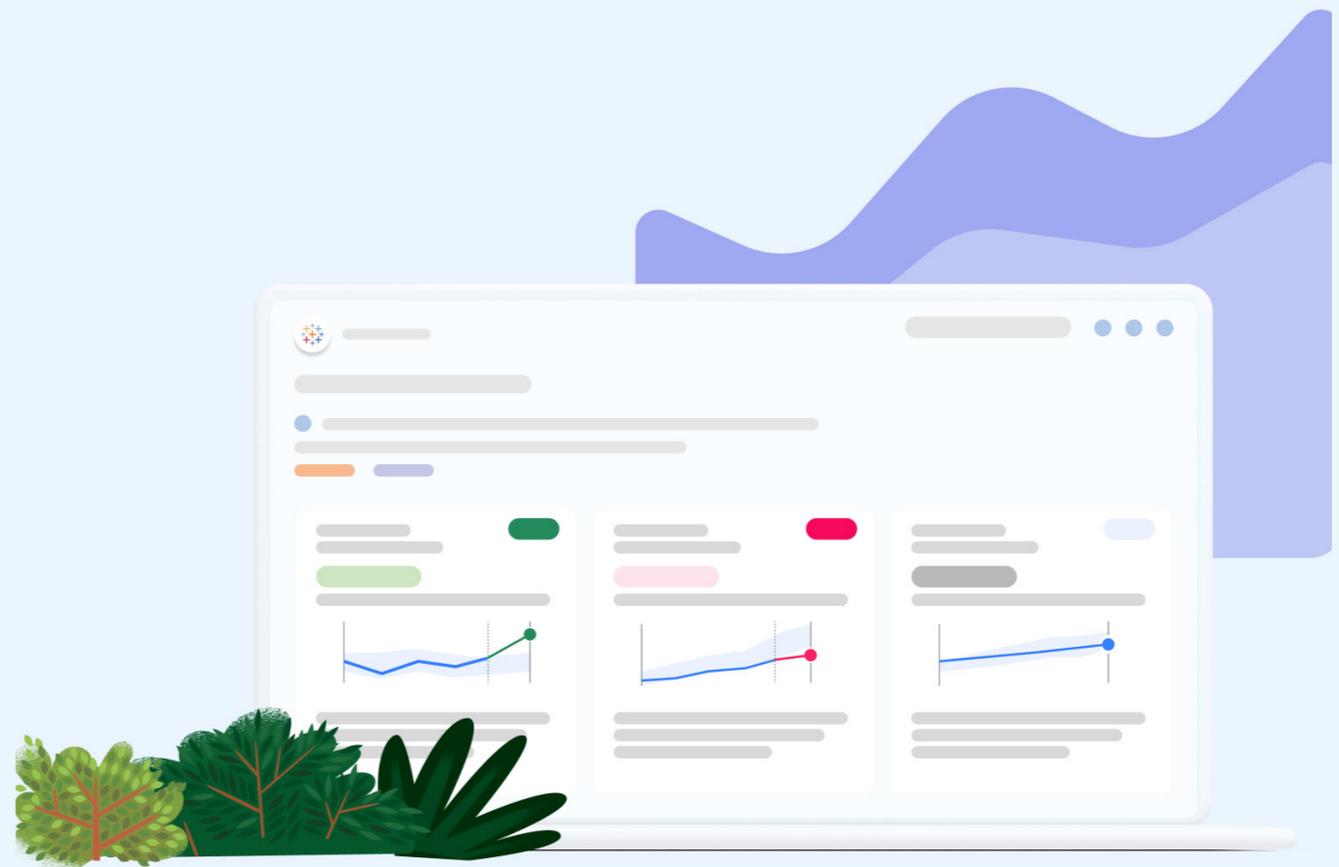
출처: [Business Today](https://www.business.com)

제4장

단체 경기로서의 AI 성공

“대부분의 비즈니스 리더는 조직 내 핵심 업무를 잘 알고 계실 겁니다. 그 핵심 업무 중 AI를 활용하기에 적합한 건 어느 것일까요? 데이터 부서 임원이든 아니든, 모두가 AI에 적합한 업무를 파악하고 그에 따라 계획하는 것이 중요하다고 생각합니다.”

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



제4장

변화하는 직장에 맞춰 조정하기

현대의 직장에서는 엄청난 변화가 일어나고 있습니다. 세계경제포럼이 직업의 미래 보고서를 통해 제시한 추정치에 따르면, AI가 2025년까지 거의 8,500만 개의 일자리를 대체하겠지만 AI 관련 일자리가 약 9,700만 개 새로 생길 거라고 합니다. 이런 신세계에서는 일의 정의가 바뀌고 새로운 역할이 '인간, 기계, 알고리즘' 간의 노동 분담을 나타낼 것입니다. 그와 동시에, AI는 조직이 기존 역할을 재구성하고 역량 향상 기회를 고안하며 변화하는 요구에 맞춰 새로운 역할을 설계할 기회를 창출합니다.

직무에 적합한 사람

데이터 리더는 AI가 어떤 직무에 이로운지 아니면 이로울 수 있을지 평가해야 합니다. 그러려면 조직의 업무, 기술, 전략적 방향을 철저히 이해하고 AI 이니셔티브의 성장에 따라 확장할 수 있는 변화 관리 프로세스를 마련해야 합니다. 어떤 직무가 필요한지 판단하는 방법은 다음과 같습니다.

- ✓ **인력 분석 수행:** 구체적인 업무와 책임을 포함하여 조직의 모든 직무를 파악합니다.
- ✓ **각 역할 내 업무 평가:** 자동화의 잠재적 후보가 되는, 반복적이고 규칙과 데이터를 기반으로 하는 업무를 확인합니다.
- ✓ **각 역할과 전략적 목표의 일치도 평가:** AI로 향상하거나 가속할 수 있는 업무를 파악합니다.
- ✓ **각 직무에 필요한 기술 매핑:** AI 도구로 보강하거나 대체할 수 있는 역할을 확인합니다.
- ✓ **AI 구현의 ROI 계산:** 직원을 늘리거나 줄이는 데 드는 비용과 잠재적 이익을 비교합니다.



숫자로 보기

67%의
글로벌 비즈니스 리더가

생성형 AI 활용을 고려 중이지만, 대략 비슷한 수의 IT 리더는 직원들이 생성형 AI를 사용할 실력을 갖추고 있지 못하다고 답했습니다.

출처: Salesforce; [New Study Reveals Only 1 in 10 Global Workers Have In-Demand AI Skills](#)



제4장

AI 드림팀 구성

엔지니어부터 분석가까지, AI를 구현하려면 매우 전문적인 인력으로 구성된 팀이 필요합니다. 팀은 프로젝트의 복잡성과 범위는 물론이고 예산과 전반적인 전략적 목표에 따라 다양하게 구성될 수 있습니다. 아래에 AI 이니셔티브의 개발과 구현에 필요한 역할 중 몇 가지만 나열해 보았습니다. 모든 AI 팀은 긴밀히 협력하며 프로젝트 시작부터 지속적인 유지 관리까지 프로젝트의 전체 수명 주기 내내 공동 작업합니다.

프로젝트 관리자

- 전체 이니셔티브 감독
- 타임라인 설정 및 리소스 관리
- 이해관계자와 소통
- 결과가 예산, 일정, 목표와 부합하는지 확인

소프트웨어 엔지니어

- AI 모델을 애플리케이션에 통합하는 데 필요한 인프라와 시스템 개발
- AI 모델을 사용자 인터페이스, 데이터베이스 및 기타 애플리케이션 구성 요소와 연결하는 소프트웨어 만들기

데이터 과학자

- AI 모델을 위한 데이터 분석 및 준비
- 원시 데이터를 기계 학습 모델의 학습 및 테스트를 위한 형식으로 변환
- 통계적 방법을 적용하여 데이터 인사이트 추출

분야 전문가

- 주제에 대한 심층적인 이해를 적용하여 결과를 해석하고 AI 솔루션이 실제 요구 사항과 일치하도록 보장

기계 학습 엔지니어

- 기계 학습 모델 개발, 학습, 배포
- 데이터 과학자와 긴밀히 협력하여 데이터 인사이트를 효과적으로 작동하는 알고리즘으로 변환
- 모델 미세 조정 및 구현



결론

AI의 물결 타기

AI는 기존의 업무 방식을 획기적으로 바꾸는 요소일까요? 확실히 그렇습니다. 또한, 이는 좋은 일입니다. 사용자 친화적인 이 새로운 세대의 AI 기술, 특히 주목해야 할 생성형 AI 기술은 과장을 섞어 대대적으로 광고하던 단계를 한참 넘어서 진화했습니다. 간단한 프롬프트를 사용하여 잠재 고객에게 매우 관련성이 높고 개인 맞춤형 제안을 생성하는 애플리케이션부터 복잡한 고객 지원 문제를 해결하는 자동화된 챗봇까지, AI가 주도하는 신세계가 열렸으며 데이터 리더는 이러한 혁신적 변화를 주도하기에 적절한 위치에 있습니다. 그 여정은 이 가이드에서 설명한 다음과 같은 단계로부터 시작됩니다.

- 데이터 정리 및 연결
- 가장 큰 보상을 거둘 프로젝트 선정
- 전략적 우선순위 설정
- 효과적인 거버넌스 만들기
- 올바른 팀 구성

모든 것은 데이터에서 출발

데이터가 모든 AI 이니셔티브를 주도하는 원동력이지만, 최근 연구에 따르면 비즈니스 리더의 33%가 데이터에서 인사이트를 추출하지 못하는 것으로 나타났습니다. 귀사에 포괄적인 데이터 전략이 없다면 지금이 바로 전략을 채택할 때입니다. 조직에서 데이터를 사용하여 영향력을 구현할 방법을 어떻게 개선할지 알아보려면 데이터 문화 Playbook을 읽고 무료 Tableau Blueprint 평가를 받아보십시오.



AI 기회를 놓칠까 두려우신가요?

77%의
비즈니스 리더가

이미 생성형 AI의 거대한 물결에서 소외되는 데 대한 두려움을 느낀다고 답했습니다.

88%의
마케팅 리더는

자신의 회사가 시대 흐름에 뒤처지고 있어 걱정이라고 답했습니다.

출처: Generative AI in IT, Salesforce, 2023년 3월



더 알아보기

AI를 더 많이 활용할 준비가 되셨나요? 다음 리소스부터 시작하시면 좋습니다.

블로그

- [Salesforce 임원진의 관여: 생성형 AI란?](#)
- [기업에서 착수하기 전에 AI에 관해 생각해 봐야 할 5가지 질문](#)
- [데이터와 AI를 활용해 개인 맞춤 사용자 환경을 디자인하시나요? 이 점을 명심하세요](#)
- [AI 활용 능력 향상을 위한 7가지 쉬운 방법](#)
- [IT 구매자 블로그](#)

동영상

- [AI 전략 입문: AI+데이터+CRM에 대해 알아야 할 모든 것](#)

동영상

- [신뢰할 수 있는 AI로 생산성을 가속하는 방법I](#)

Trailhead

- [인공 지능 시작하기](#)
 - [인공 지능의 기초](#)
 - [데이터를 모델로 바꾸기](#)
 - [신경망의 필요성 이해](#)

Data Leadership Collaborative에서 동종 업계 종사자들과 교류해 보십시오. Tableau GPT에 대해 알아보십시오!

블로그

- [Tableau GPT와 Tableau Pulse가 데이터 경험을 재구성하는 방법](#)

데모

- [Tableau GPT 및 Tableau Pulse](#)
- [Data Cloud for Tableau](#)

동종 업계 종사자들의 최대 관심사에 대해 자세히 알아보고 [Data Leadership Collaborative](#)에 참여해 보십시오!





Salesforce는 고객 회사입니다. 저희는 기업들이 더 많은 잠재 고객을 찾고, 더 많은 거래를 성사시키며, 놀라운 서비스로 고객을 감동시킬 수 있도록 완전히 새로운 방식으로 고객과 소통하도록 설계된 클라우드 기반 소프트웨어를 만듭니다. 자사의 완벽한 제품군인 Customer 360은 고객 정보에 대한 단일 공유 뷰를 제공함으로써 영업, 서비스, 마케팅, 상거래 및 IT 팀을 통합하여 귀사도 고객사가 되실 수 있도록 지원합니다.

Salesforce 그룹의 일원인 Tableau는 사람들이 데이터를 보고 이해할 수 있도록 지원합니다. 세계를 선도하는 분석 플랫폼인 Tableau는 강력한 AI와 데이터 관리 및 협업 기능을 갖춘 시각적 분석을 제공합니다. 개인부터 모든 규모의 조직에 이르는 전 세계 고객이 Tableau의 고급 분석을 애용하며 데이터 기반의 영향력 있는 의사 결정에 그 힘을 활용하고 있습니다.

자세한 내용은 www.tableau.com/ko-kr을 방문해 주십시오.