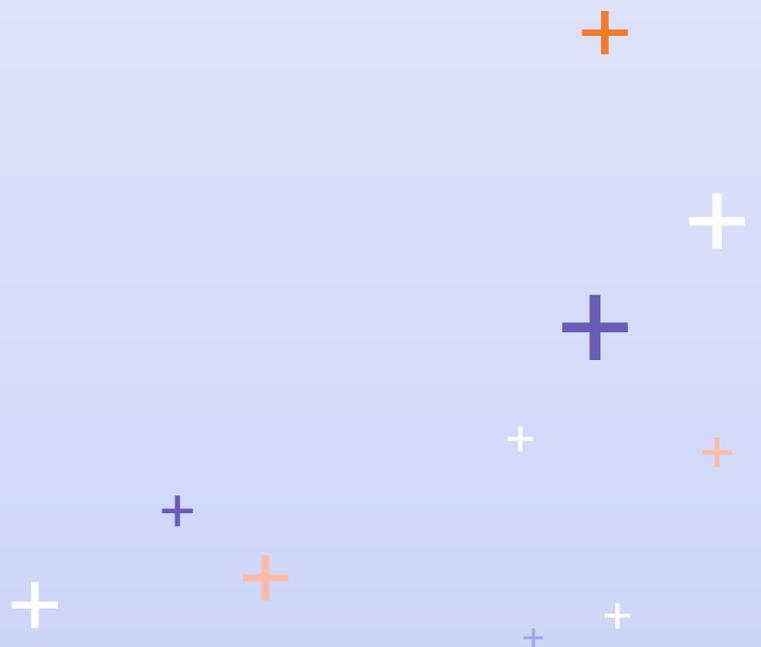




# 데이터 전략 구축을 위한 4가지 모범 사례

데이터를 통해 비즈니스 혁신의 기반을  
만들기 위한 단계별 가이드입니다.



# 데이터를 더욱 효과적으로 활용

귀사에는 엄청나게 많은 데이터가 있습니다. 하지만 그 데이터를 비즈니스 목표 달성에 효과적으로 사용하고 계신가요? **데이터 및 분석 현황 보고서**의 조사 내용에 따르면 비즈니스 및 IT 리더들은 자신이 보유한 데이터를 최대한 활용하지 못하고 있다고 생각합니다. 실제로 **94%**의 응답자가 이미 있는 데이터에서 더 많은 가치를 얻어야 할 것이라고 답했습니다. 일리 있는 말입니다. 생성형 인공지능(AI)과 고급 분석을 기반으로 한 최근의 획기적인 변화를 생각해 보면 이러한 혁신은 모두 신뢰할 수 있는 고품질 데이터를 토대로 이루어지며 그 시작은 바로 전략 수립입니다.

## 목차

1단계:

**비즈니스 목표에 부합하는 데이터 전략 개발**

2단계:

**데이터 거버넌스 우선시**

3단계:

**데이터 성숙도 향상을 통한 성공적인 AI 결과**

4단계:

**데이터 문화 개발로 얻는 비즈니스 회복력**

결론:

**데이터 기반 비즈니스 성공을 위한 기반 구축**

## 1단계

# 비즈니스 목표에 부합하는 데이터 전략 개발

그러면 데이터와 비즈니스 성과 간의 격차를 어떻게 좁힐 수 있을까요? 먼저 **데이터 전략**을 비즈니스 목표에 맞추는 일부터 시작하십시오. 그게 가장 중요한 첫 단계인데, 말처럼 쉬운 일이 아닙니다.

# 41%

의 비즈니스 부문 리더가 데이터 전략이 회사의 비즈니스 목표와 일부만 일치하거나 전혀 일치하지 않는다고 말합니다.

# 데이터로 비즈니스 성과를 올리는 4가지 단계

## 1. 비즈니스 목표를 정의합니다.

비즈니스 및 IT 이해관계자로 구성된 핵심 팀과 협업하여 데이터로 지원하고 추적하려는 목표를 식별하고 우선순위를 정합니다. 수익 성장, 고객 만족도, 비용 절감, 시장 확장 등 비즈니스 성공의 기초가 되는 목표에 집중합니다.

다음은 데이터로 이러한 목표를 뒷받침하는 몇 가지 방법입니다.

비즈니스 목표	데이터 사용 사례
수익 성장	데이터를 분석하여 고부가가치 고객 세그먼트를 파악하고 타겟팅하여 매출과 수익을 늘립니다.
고객 만족도	신뢰할 수 있는 고객 데이터를 사용하여 경험을 개인화하고 맞춤형 추천 항목을 제공하여 고객 만족도와 충성도를 향상합니다.
비용 절감	운영 데이터를 분석하여 비효율적인 요소를 파악하고 프로세스를 간소화하여 비용을 절감하고 수익성을 개선합니다.
시장 확장	시장 트렌드와 고객 선호도를 조사하여 신규 시장으로 확장하기 위한 새로운 기회와 전략을 파악합니다.

## 2. 핵심 메트릭을 결정합니다.

비즈니스 목표를 향한 진행 상황을 평가하는 핵심 성과 지표(KPI)를 선택합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

비즈니스 목표	데이터 사용 사례
수익 성장	<b>전환율:</b> 유료 고객으로 전환된 잠재 고객의 비율을 측정합니다.
고객 만족도	<b>고객 유지율:</b> 특정 기간 동안 귀사와 거래가 있는 고객의 비율을 추적합니다.
비용 절감	<b>운영 효율비:</b> 운영 비용 대비 창출된 수익 비율입니다.
시장 확장	<b>고객 확보율:</b> 신규 고객을 확보하는 비율을 추적합니다.

### 3. 리소스와 예산을 평가합니다.

목표 달성을 위한 시스템, 도구, 예산이 마련되어 있는지 확인합니다. 예를 들어, 특정 KPI를 추적하려면 더 **고급 CRM**이나 **데이터 및 분석 플랫폼**에 투자해야 할 수 있습니다. 고객 경험 개인화와 관련된 목표가 있는 경우 **Data Cloud**와 같은 솔루션에 투자하여 모든 고객 데이터를 통합하고 활용하여 더 나은 서비스를 제공해야 할 수도 있습니다.

이러한 평가는 비즈니스에 현실적으로 가능한 것이 무엇인지 확인하는 데 도움이 될 것입니다.

### 4. 강력한 데이터 문화를 구축합니다.

결국 데이터는 팀 스포츠이며, 팀에는 업무 흐름에서 데이터를 이해하고 활용하여 정보에 기반한 의사 결정을 내리는 기술이 필요합니다. **데이터 리더십 위원회**를 구성하고 단계적 접근 방식을 통해 **데이터 문화를 구축**해 보십시오.

#### 조직 내 팀 조율을 위한 체크리스트

- ✓ 비즈니스 및 IT 이해관계자와 협력하여 비즈니스 목표를 식별하고 우선순위를 정합니다.
- ✓ 다양한 내부 팀과 협력하여 KPI를 개발합니다.
- ✓ 팀 리더를 대상으로 설문조사를 수행하여 목표 달성에 필요한 시스템, 도구, 예산이 있는지 확인합니다.
- ✓ 팀에서 비즈니스 이익을 위해 데이터를 이해하고 사용하는 데 필요한 기술과 행동을 교육하는 데 투자합니다.
- ✓ 데이터 문화를 주도하는 방법에 대한 조언과 모범 사례를 얻을 수 있는 **DLC (Data Leadership Council)**와 같은 커뮤니티에 가입해 보십시오.

## 2단계

# 데이터 거버넌스 우선시

모든 사람이 AI의 혁신적인 잠재력에 큰 관심을 두지만, AI의 힘은 견고한 데이터 기반에 달려 있음을 알아야 합니다. 분석 및 IT 리더의 86%는 **AI에서 출력되는 결과의 품질은 입력되는 데이터의 품질에 달려 있다**는 점에 동의합니다. 그들은 높은 데이터 품질을 통해서 조직이 데이터 성숙도와 AI 성공에 더 다가갈 수 있다는 점을 잘 알고 있습니다.

그러면 데이터의 품질을 어떻게 개선할 수 있을까요? 그 출발점은 **데이터 거버넌스**입니다.

**92%**의 분석 및 IT 리더가 신뢰할 수 있는 데이터에 대한 필요성이 그 어느 때보다 커졌다는 점에 동의합니다.

— 데이터 및 분석 현황 보고서, 2023년

**데이터 거버넌스**란 데이터를 수집, 저장, 처리, 폐기하는 방법과 관련된 내부 기준을 설정하는 것을 의미합니다. 이는 제어, 역할 및 반복 가능한 프로세스의 조합으로, 여기에서 조직의 데이터 및 분석에 대한 신뢰와 확신이 생깁니다. 거버넌스는 데이터를 중심으로 하는 신뢰의 문화 구축에 도움이 됩니다. 직원들은 자신이 사용하는 데이터가 신뢰할 수 있음을 알게 될 때 의사 결정에 더욱 자신감을 갖게 됩니다.

## 다음 6단계를 따라 성공적인 데이터 거버넌스 전략의 토대를 마련하십시오.

### 1. 관련 이해관계자를 만나 핵심 메트릭 및 작업 수행에 필요한 데이터를 알아봅니다.

거버넌스 정책이 모든 중요한 사용 사례와 워크플로를 포괄하도록 하십시오. 팀에서 데이터를 사용하는 방식을 알면 전략의 모든 측면을 결정하는 데 도움이 됩니다.

### 2. 귀사에서 '데이터 품질'이 의미하는 바를 정의합니다. 정의할 때는 다음 주요 기준을 고려하십시오.

**완전성:** 필요한 모든 데이터 필드가 레코드에 포함되어 있습니까?

**적시성:** 데이터가 비즈니스의 현재 상태와 전략적 목표를 나타냅니까? 데이터는 정기적으로 업데이트됩니까?

**유효성:** 데이터가 거버넌스 규칙, 제약 조건, 지침을 따릅니까?

**활용성:** 이 데이터는 보고 및 응용 프로그램에서 얼마나 자주 사용됩니까?

**정확성:** 데이터 집합이 신뢰할 수 있는 출처로부터 정기적으로 업데이트됩니까? 데이터에 의도된 용도가 정확하게 반영됩니까?

**일관성:** 모든 데이터 원본에 걸쳐, 또는 동일한 데이터 집합 내에서도 데이터 형식 표준이 필수입니까?

**안정성:** 데이터가 장기간에 걸쳐 품질과 일관성을 유지했습니까?

### 3. 포괄적인 품질 관리 프로세스를 개발합니다. 데이터 입력, 정리, 중복 제거, 병합, 보관에 대한 표준화된 프로세스는 효과적인 **데이터 거버넌스**의 일부입니다. 기본 제공되는 중복 제거, 유효성 검사, 강화 데이터 프로파일링 기능을 위한 AI 기반 데이터 정리 도구를 활용하십시오.

### 4. 정기적인 거버넌스 검토와 업데이트를 계획합니다. 비즈니스는 끊임없이 진화하므로 기존 거버넌스 전략을 정기적으로 재검토하는 것이 중요합니다. 업데이트 시기를 예약해 두십시오.

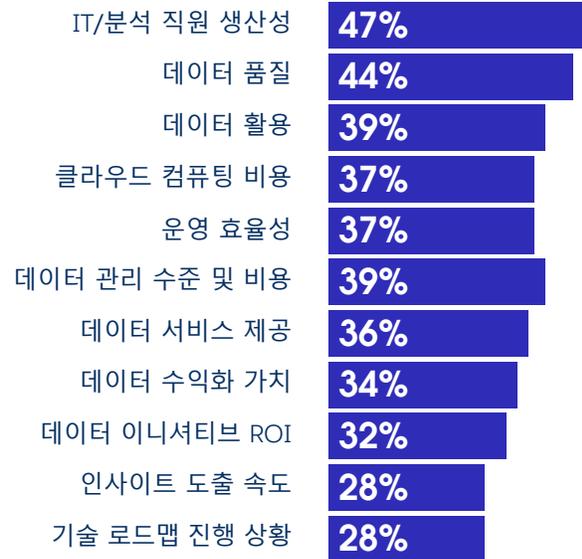
### 5. 조직의 모든 사람을 대상으로 데이터 취급에 필요한 사항에 대해 교육합니다. 기밀을 유지하고 규정 준수를 보장하도록 보안 수준 및 사용 권한을 할당합니다. 그리고 직원들이 데이터 관련 문제 발생 시 문제를 보고하고 해결할 수 있는 수단(예: 전용 Slack 채널)을 마련합니다.

### 6. 성공 메트릭을 확립합니다. 성공 메트릭은 개선할 영역을 식별하고 데이터 기반 의사 결정을 장려하는 가장 좋은 방법입니다. 데이터 거버넌스 KPI에 대해 더 자세히 살펴보고 싶다면 계속 읽어보십시오.

## 데이터 품질에 집중

당사의 데이터 및 분석 현황 보고서에 따르면, 분석 및 IT 리더 10명 중 6명 이상이 데이터 품질, 데이터 활용도, 인사이트 도출 속도 등 핵심 메트릭에 대해 잘 모른다고 응답했습니다. 이러한 메트릭은 팀이 데이터 이니셔티브의 효과를 측정할 수 있게 해주므로 매우 중요합니다.

여기에 핵심 메트릭의 자세한 내용과 조직에서 실제로 이러한 메트릭을 추적하고 있다고 답한 설문조사 응답자의 비율을 표시해 보았습니다.



이러한 메트릭을 더 자세히 살펴보고 각 메트릭이 데이터 전략에서 어떤 역할을 하는지, 이러한 메트릭을 추적해야 하는 이유는 무엇인지 알아보겠습니다.

- **데이터 사용 메트릭**에 따라 데이터를 사용하는 방식이 결정되며, 데이터 사용 정보는 직원, 플랫폼, 프로세스를 포함한 전반적인 리소스와 밀접하게 연관되어 있습니다.
- **데이터 품질 메트릭**으로 사용자가 정의한 거버넌스 기준에 따라 데이터 품질을 평가합니다.
- **인사이트 도출 시간 메트릭**은 인사이트와 실제 행동 사이의 병목 지점을 정확히 파악하고 그 간격을 해소하는 데 도움이 됩니다.

이러한 메트릭을 스마트 KPI로 어떻게 변환할까요? 먼저 각 메트릭에 대해 특정 기간 내에 측정하고 달성할 수 있는 목표를 설정하는 것부터 시작합니다. 그런 다음, 이해관계자와 함께 브레인스토밍을 통해 이러한 KPI를 추적하고 보고할 방법을 찾습니다. 이때 기존 프로세스를 더 복잡하게 만들지 않는 방법이어야 합니다.

다음 예에서는 거버넌스 메트릭이 어떻게 스마트하고 추적 가능한 KPI로 바뀔 수 있는지 보여줍니다.

메트릭	스마트 KPI의 예	추적 방법
데이터 품질	각 분기 말까지 데이터 품질을 4% 개선합니다.	빈도, 사용량, 준비 흐름 완료율, 오류 경고율에 값을 할당하고 자주 새로 고칩니다.
데이터 사용	앞으로 12개월 이내에 의사 결정을 위한 고객 데이터 사용을 30% 늘립니다.	이 데이터의 추적 및 보고에 대한 직원 액세스, 로그인 비율, 빈도 등을 측정할 관련 메트릭을 결정합니다.
인사이트 도출 시간	현장 서비스 대시보드에 <고객 이벤트>를 포함하는 데 걸리는 평균 시간을 다음 분기 말까지 10분 단축합니다.	업계 벤치마크 또는 과거 실적과 비교하여 인사이트 평균 도출 시간을 추적합니다.

강력한 거버넌스는 데이터 보안과 무결성을 유지하면서 조직에서 분석의 사용과 채택을 촉진하는 데 핵심 역할을 합니다. 견고한 데이터 품질 전략을 마련하면 AI 기반 운영과 의사 결정을 위한 기반이 마련됩니다.

다음은 데이터 품질 증진을 위한 체크리스트입니다.

### 데이터 품질 체크리스트

- ✓ 귀사에서 데이터 품질이 가지는 의미 정의
- ✓ 팀 이해관계자와 만나 업무 수행에 필요한 데이터 파악
- ✓ Tableau Data Prep과 같은 AI 기반 데이터 정리 도구 사용
- ✓ 데이터 정리의 기본을 이해하도록 지원

## 3단계

# 데이터 성숙도 향상을 통한 성공적인 AI 결과

## 데이터 성숙도가 높은 조직은 어떤 모습일까요?

다음과 같은 조직이 데이터 성숙도의 정점에 달했다고 할 수 있습니다.

데이터 전략이 비즈니스 목표를 보완합니다. 이해관계자들이 데이터를 사용하여 모든 전략적 행동 방향을 결정하며, 이를 통해 인사이트를 실행 가능한 계획과 측정 가능한 성과로 전환할 수 있습니다.

고객이 데이터 중심 접근 방식의 혜택을 봅니다. 심층적인 인사이트를 통해 고객에게 무엇이 필요한지를 고객이 완전히 인식하기도 전에 예상하여 맞춤형 경험을 제공할 수 있습니다.

모든 데이터 이니셔티브의 토대는 보안과 신뢰입니다. 조직 전체에 적용되는 기준을 통해 귀사의 데이터와 고객의 데이터가 항상 보호되도록 보장합니다.

## 어떻게 이런 상태에 도달할 수 있나요?

다음과 같이 결단하고 이에 전념함으로써 할 수 있습니다.

1. 비즈니스 팀과 데이터 팀이 데이터를 사용하여 비즈니스 목표에 도달할 방법에 대해 합의를 이룬 데이터 전략을 만듭니다.
2. 데이터 무결성과 신뢰를 보장하는 데이터 관리 및 거버넌스를 확립합니다.
3. 데이터를 의미 있는 인사이트로 바꾸어주는 데이터 솔루션을 채택합니다.
4. 데이터 보안을 우선시하여 데이터를 침해로부터 보호하고 규정을 준수합니다.
5. 모든 직원이 데이터 인사이트를 보고 이해하고 행동으로 옮기는 데 필요한 기술을 갖추도록 데이터 문화를 구축합니다.
6. 귀사에 데이터 리터러시를 도입합니다. 모든 사람이 신뢰할 수 있는 데이터를 사용하여 매일 일상적인 업무상 의사 결정을 지원하는 데 편안함을 느낄 정도로 데이터 기술을 인력 전체로 확산합니다.

## 높은 데이터 성숙도의 이점

데이터 성숙도는 성공적인 AI 채택의 기본 요소로, 데이터 성숙도가 높은 조직은 성숙도가 낮은 조직에 비해 우수한 인프라, 전략, 단합 능력을 갖추고 있다고 말합니다.

설문조사에 따르면 성숙도가 높은 조직은 AI의 이점을 활용할 준비가 더 잘 되어 있다고 느낀다고 합니다.

	낮은 데이터 성숙도	중간 데이터 성숙도	높은 데이터 성숙도
데이터 품질	30%	39%	59%
기술 인프라	36%	40%	57%
인공 지능 전략	32%	36%	56%
기술 인재/실력	33%	36%	56%
비즈니스 이해관계자 단합	34%	36%	55%
보안/규정 준수 기능	32%	39%	55%

## 4단계

# 데이터 문화 개발로 얻는 비즈니스 회복력

시장 변화에 재빨리 대응하여 방향을 전환할 수 있는 조직은 독보적인 경쟁 우위를 갖습니다. 이들 회사에는 데이터와 기술이 있다는 점 외에 어떤 공통점이 있을까요? 그건 바로 조직의 모든 수준에서 데이터 기반 의사 결정을 옹호하는 비판적 사고를 하는 사람들의 문화, 즉 데이터 문화가 있다는 점입니다.

리더들이 조직의 데이터 문화가 지닌 가치를 이해한다 해도, 그런 문화를 어떻게 구축할 수 있을까요? 회사 내에서 데이터 우선 사고방식을 어떻게 창출할 수 있을까요?

다음은 데이터 성숙도를 높이고 데이터에서 더 많은 가치를 실현하도록 도와줄 네 가지 단계입니다.

### 1. 리더십 메트릭을 비즈니스 우선순위에 부합되게 설정합니다.

먼저 조직 전반의 데이터 사용 현황을 감사하는 것으로 시작합니다. 전략적 이니셔티브, 목표하는 결과, 비즈니스 우선순위와 비교하여 현재 상태가 어떠한지 평가합니다. 이러한 우선순위에 따라 비즈니스를 수행하는 방식을 이해하는 데 도움이 될 데이터 리더십 위원회를 구성하고 핵심 메트릭 집합을 만들고 적절한 사람들(보통은 분석팀)과 협력하여 데이터 원본을 찾고 만들고 정렬하여 이러한 메트릭을 지원합니다.

### 2. 중요한 의사 결정 지점에 필요한 데이터 원본을 구축합니다.

데이터 소유자와 비즈니스 소유자가 특정 문제를 해결하는 부서 간 통합 팀을 구성하여 서로 힘을 합쳐 조직 차원의 메트릭에 직접적인 영향을 미치는 주요 데이터 원본을 식별하거나 만들도록 합니다. 이런 데이터 원본은 반드시 비즈니스 프로세스의 한 부분 혹은 여러 부분에 부합해야 합니다.

다음으로, 중요 의사 결정 지점, 즉 접근 방식의 여러 측면을 시작, 중지, 계속 또는 변경하기로 선택하는 지점을 식별합니다. 데이터 원본을 사용해 이런 지점을 결정하고 잠재적 성과를 탐색 및 모델링하고 영향을 측정합니다. 단일 데이터 원본을 사용하면 다음 비즈니스 프로세스로 넘어가기 전에 수많은 의사 결정 지점을 최적화하는 데 도움이 됩니다. 이로써 전체 조직에서 사용할 데이터 자산을 구축하기 전에 성공을 예측할 수 있게 해줍니다.

### 3. 특정 사용 사례를 통한 가치를 증대합니다.

우선순위가 높은 영역에 대응되는 사용 사례를 만들어 데이터와의 상호 작용을 장려합니다. 이들 사용 사례는 비주얼리제이션, 보고서, 대시보드 및/또는 통합 문서와 같은 데이터 자산의 형태를 띠며, 유용하고 매력적이며 즉각적인 비즈니스 요구 사항을 해결하는 데 도움이 되는 인사이트를 제공합니다. 조직 전체의 여러 팀에서 각자 자체적인 요구에 적합하게 이런 자산을 발전시키고 데이터 자산이나 데이터 원본의 이점을 취하는 다른 영역을 식별할 수 있습니다.

이런 자산이 발전함에 따라, 모든 사람이 같은 표준을 따르도록 각 팀이 리더십 메트릭에 기술된 정의를 다시 참조하게 하십시오. 승리의 경험과 성공의 패턴을 공유하면 조직 전체의 참여를 확대하고 심화하는 선순환을 만드는 데 도움이 될 것입니다.

### 4. 데이터 탐색 보편화를 증진합니다.

사람들이 데이터에 자신감을 갖게 되면 더욱 다양한 질문을 하고 스스로 새로운 데이터 자산을 만들고 싶어질 것입니다. 즉, 데이터가 잘 설명되어 있고 잘 관리되며 액세스하기 쉬워야 합니다. 또한, 보편화된 데이터 리터러시, 즉 데이터를 탐색 및 이해하고 데이터로 소통하는 능력도 요구됩니다. 조직은 이 단계에서 기본적인 데이터 기술을 가르치는 데이터 리터러시 교육 프로그램을 활용할 수 있습니다.

커뮤니티 프로그램을 육성하면 사람들이 질문을 하고 모범 사례를 공유하고 참여를 장려하는 전용 공간이 생깁니다. 이러한 프로그램은 특히 시작할 때는 큰 노력을 들이지 않아도 됩니다. 이미 여론이 형성된 곳에서 프로그램을 진행할 수 있습니다. 참여가 늘어남에 따라 전담 소유자, 리더, 프로세스를 통해 관련 활동과 노력을 공식화할 수 있습니다.

조직에 데이터 문화를 구축하는 방법에 대한 더욱 심층적인 인사이트에 대해서는 [데이터 문화 Playbook](#)을 살펴보십시오.

## 결론

# 데이터 기반 비즈니스 성공을 위한 기반 구축

AI 시대가 열리면서 신뢰할 수 있고 고품질의 데이터에 대한 필요성이 강조되었습니다. AI가 비즈니스 운영을 혁신하는 데 필요한 정확하고 의미 있는 대응을 위해서는 탄탄한 데이터 기반이 결정적으로 중요합니다. 이러한 기반 위에서 귀사는 혁신적인 AI 사용 사례를 위한 길을 여는 한편, 팀이 일상적인 워크플로에서 더 빠르고 더욱 정보에 기반한 의사 결정을 내리도록 지원해 왔습니다.

다음과 같은 방법으로 데이터 활용도를 더욱 높일 수 있습니다.

비즈니스 목표에 부합하는 **데이터 전략 개발**. 이는 비즈니스 혁신을 예비하는 선행 작업입니다.

**데이터 거버넌스에 우선순위를 두어** 고급 분석 및 AI 사용 사례에 필요한 고품질의 신뢰할 수 있는 데이터를 보장.

**데이터 성숙도를 높여** 조직의 모든 사람이 데이터를 이해하고 편하게 사용함으로써 전반적인 비즈니스 성과 향상.

## 앞으로 나아갈 길

인공 지능 시대의 데이터 관리와 의사 결정에 대한 전 세계 10,000여 명의 분석, IT 및 비즈니스 리더가 공유해준 인사이트를 담은 **데이터 및 분석 현황 보고서**를 읽어보십시오.

귀사에서 성공적인 AI 결과를 얻기 위한 데이터 품질 기반을 마련하는 여정을 시작해 보십시오. 지금 바로 **Tableau 무료 평가판**을 사용해 보십시오.

