

경영진을 위한 생성형 AI 가이드

Google Cloud



목차



소개

가이드 소개	04
--------------	----

1장

생성형 AI에 대한 간략한 입문서	05
주요 기능 및 응용 분야	09

2장

생성형 AI를 시작하기 위한 단계별 안내	10
30일 내에 첫 사용 사례를 시작하는 방법	12
생성형 AI의 효과를 측정하기 위한 KPI	26

3장

모든 산업에서 생성형 AI가 갖는 가치	28
동종 업계 기업의 사용 사례 살펴보기	31
소매 및 CPG	32
금융 서비스	35
의료 및 생명과학	37
미디어 및 엔터테인먼트	39
제조	42
통신 서비스	44

결론

비즈니스 혁신을 가속화하는 생성형 AI	45
-----------------------------	----

소개

생성형 AI는 역사상 가장 중대한 기술적 전환 중 하나입니다.

생성형 AI는 개인 및 기업의 생산성에 있어 인터넷이나 휴대기기의 등장에 준하는 중대한 영향을 미칠 것으로 보입니다. 실제로 AI를 고려 중이거나 사용하는 조직 중 82%는 AI가 업계를 크게 변화시키거나 혁신을 가져올 것이라고 믿고 있습니다.¹

생성형 AI가 과거 다른 형태의 AI와 다른 점은 사람들의 개인 생활이나 업무에서 발생하는 일상적인 문제를 해결하는데 사용하기 쉽다는 것입니다. 검색엔진에 궁금한 것을 질문하는 방법을 아는 사람이라면 누구나 일상 언어를 사용해 생성형 AI 챗봇이나 가상 에이전트와 상호작용하여 질문에 대한 답을 얻고, 콘텐츠를 만들고, 이미지를 생성하고, 문서를 요약하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

또한 단일 생성형 AI 플랫폼으로 여러 사용 사례에 맞는 솔루션을 제공할 수 있어 네트워크 효과도 기대할 수 있습니다. 사용자 수와 응용 사례가 증가함에 따라 모델이 더 많은 데이터에 노출되면서 더욱 정확하고 유용해지며, 이는 결국 더 많은 사용자의 참여로 이어집니다.

생성형 AI를 사용해 비즈니스 프로세스의 속도를 높이고, 자동화하고, 확장하고, 개선하는 조직은 큰 이점을 누릴 것으로 보입니다. McKinsey & Company에 따르면 생성형 AI가 생산성에 미치는 영향은 전 세계 경제에 연간 2조 6천억 달러에서 4조 4천억 달러에 달합니다.²

어떤 기술도 업계의 가치 제안과 핵심 가치 간 연결의 근본을 흔들 수는 없습니다. 예를 들어, 의료 분야의 궁극적인 목표는 환자에 대한 치료를 개선하는 것입니다.

그 가운데 변화를 도모할 수 있는 부분은 바로 팀에서 핵심 서비스 개선에 이 기술을 활용하는 방식과, 이러한 서비스를 제공하는 데 방해가 되는 근본적인 문제를 해결하는 방식입니다. 실제로 적절한 도구를 사용하면 새로운 차별점을 파악하고 구현하는 것이 가능해집니다.

1. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

2. McKinsey & Company, *The economic potential of generative AI(생성형 AI의 경제적 잠재력)*, 2023년

이 가이드는 조직의 생성형 AI 여정을 시작하려는 비즈니스 리더를 대상으로 합니다.

첫 번째 장에서는 생성형 AI의 정의, 생성형 AI로 가능한 작업, 비즈니스 적용 시 기대할 수 있는 효과에 대해 알아봅니다. 두 번째 장에서는 Google Cloud AI 전문가의 권장사항에 따라 생성형 AI를 시작하기 위한 단계별 안내를 제공합니다. 다음으로는 스마트한 업무 처리와 신속한 고객 가치 제공, 새로운 수익 채널 확보를 위해 생성형 AI를 도입한 여러 업계 선구자들의 실제 사례를 자세히 살펴봅니다.

매우 빠르게 발전하는 생성형 AI 기술로 인한 변화가 부담스럽게 느껴질 수도 있습니다. 올바른 방향으로 나아갈 수 있도록 Google이 도와드리겠습니다.

생성형 AI에 대한 간략한 입문서



이 세대의 기술은 지금까지 컴퓨터 공학 분야에서 만들어 낸 기술 중 가장 접근하기 쉽고 유연합니다. 아직 전용 알고리즘이 만들어지지 않은 문제까지도 해결할 수 있습니다. 그뿐만 아니라, 모든 비즈니스 사용자가 특정 비즈니스 문제에 대해 이 기술을 구체적으로 어떻게 사용할 것인지 신속하게 실험하고 피드백을 받을 수 있습니다.”

필립 모이어

Google Cloud AI 및 비즈니스 솔루션 부문 글로벌 부사장

비즈니스 구성원들은 의사결정을 내리고, 고객에게 서비스를 제공하고, 비즈니스를 발전시키기 위한 정보를 찾는 데 매일 같이 시간과 에너지를 투입합니다. 그리고 정보에 기반한 의사결정을 위해 올바른 정보를 수집하는 것 또한 시간이 소요되는 일입니다.

광고비 지출액이 고객 인식에 어떤 영향을 미치는지 파악하거나, 경쟁업체의 특허 출원, R&D 투자, 기술 인수 동향을 살펴봐야 하는 경우를 가정해 보겠습니다. 이와 같은 정보는 조직 내 어딘가에 존재하며 대개는 여러 곳에 분산되어 있습니다. 다음 단계를 결정하려면 정보가 필요하며 정보를 얻기 위해서는 전문가 인력이 구성되고, 조사가 완료되고, 정보가 취합 및 도출되어야 합니다. 후속 질문이 생기는 경우 이 모든 프로세스를 다시 시작해야 할 수도 있습니다.

이러한 어려움은 전략적 동향을 파악하려는 경영진부터 제품 데모를 만드는 영업 담당자, 복리 후생에 대한 질문이 있는 신입 사원에 이르기까지 조직의 모든 사람에게 영향을 미칠 수 있습니다. 하지만 상황이 바뀌고 있습니다.

모든 임직원이 개인 비서는 물론 개인 업무 및 조직 전체의 모든 데이터를 꿰고 있는 전문가의 지원을 받을 수 있게 된다면, 의사결정을 더 신속히 내리고 실행에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 될 것입니다.

생성형 AI는 이러한 환경을 실현할 수 있는 열쇠입니다. 게다가 이는 생성형 AI가 가져올 수많은 획기적인 영향 중 한 가지에 불과합니다. 상시 사용 가능한 코딩 공동작업자, 콘텐츠 초안 작성 및 반복 작업을 도와주는 브레인스토밍 어시스턴트, 모든 주제에 대한 맞춤형 자기 주도 학습, 사유에 관계없이 고객이 도움을 필요로 할 때마다 실제 사람과 소통하듯 지원되는 자연스러운 상호작용 등 생성형 AI는 이 모든 것은 물론 그 이상을 가능하게 합니다. 시간이 지남에 따라, 생성형 AI는 모든 비즈니스의 거의 모든 측면에 영향을 미칠 것입니다.



파운데이션 모델은 생성형 AI를 구동하는 엔진입니다.

생성형 AI 애플리케이션은 방대한 양의 콘텐츠를 통해 학습된 파운데이션 모델을 바탕으로 작동합니다. 예를 들어, 대규모 언어 모델(LLM)은 텍스트 또는 언어로 학습된 파운데이션 모델의 한 유형입니다. 이 외의 멀티모달 유형은 이미지 및 사진, 동영상, 음악, 소프트웨어 코드, 의료 정보 또는 사이버 보안 데이터를 통해 학습될 수 있습니다. 그러나 모델을 사용하는 것만으로는 비즈니스를 성공으로 이끌 수 없습니다.

파운데이션 모델은 사람의 입력으로 구동되고 형성되는 확률 엔진으로 간주하는 것이 좋습니다. 확률론적이기 때문에 기존 소프트웨어 패러다임과는 근본적으로 다릅니다. 오늘날의 앱은 제품 가격을 조회하거나 고객 정보를 검증해야 할 때 데이터베이스를 호출하는 결정론적 함수를 사용합니다. 반면 파운데이션 모델은 학습 및 조정 과정 중에 학습한 패턴을 사용하여 질문에 대한 가장 가능성 있는 답변, 또는 이미지에 대한 정확한 설명과 같이 가능성이 가장 큰 출력을 계산해 냅니다.

파운데이션 모델은 데이터베이스의 행과 열에 얽매이지 않으므로 매우 강력한 성능을 발휘합니다. 추가 데이터나 조정이 거의 또는 전혀 없이 Q&A, 요약 또는 개방형 콘텐츠 생성 등 여러 다운스트림 작업을 수행할 수 있는 경우가 많습니다. 하지만 [학습 및 실행에 비용이 많이 들고](#) 출력이 부정확할 수 있으며 작업하기가 어려울 수도 있습니다.

이러한 이유로 생성형 애플리케이션은 생성 모델로 축소가 불가능합니다. 조직의 지능형 애플리케이션에는 확률론적 파운데이션 모델과 기존의 제약적인 결정론적 프로그래밍이 혼합되어야 합니다. 결정론적 모델은 도출 가능한 결과에 제약이 있으며, 사전 설정해야 하는 옵션이 너무 많다는 단점이 있습니다.

기존의 AI는 특정 작업을 위한 용도로 빌드되었습니다. 인간이 미리 정한 특정 패턴을 예측하는 등 기존의 프로세스를 최적화하고 조정하는 것에 초점을 둡니다. 이것이 바로 고객 서비스와 같은 특정 비즈니스 영역에서 개별적이고 표준화된 프로세스를 자동화하는 데 기존의 AI를 사용할 수 있는 이유입니다.

이에 비해 생성형 AI 모델은 명령어 조정 단계에서 명시적으로 학습되지 않은 경우에도 여러 작업을 수행할 수 있는 새로운 역량을 갖추고 있습니다. 멀티태스킹 기능과 프롬프트 인터페이스가 제공하는 자유로움 덕분에 이러한 모델은 다양한 사용 사례에서 뛰어난 성능을 발휘할 수 있습니다.



주요 기능 및 응용 분야

생성형 AI는 다음과 같은 4가지 핵심 기능을 갖추고 있습니다.

-  **생성**
-  **요약**
-  **탐색**
-  **자동화**

생성형 AI는 4가지 응용 분야에서 특히 탁월합니다.

채팅

생성형 AI가 간단한 채팅 인터페이스를 통해 인기도와 채택률이 급속히 높아진 것은 당연한 수순이었습니다. 채팅은 강력한 생성형 AI 모델과 상호작용할 수 있는 자연스러운 방법입니다. 이를 사용하여 고객 상호작용을 개선하고, 제품 전문 역량을 강화하고, 직원 교육 등을 수행할 수 있습니다.

검색

생성형 AI 기능을 검색과 결합함으로써 내부 또는 외부의 기술 자료를 토대로 보다 맞춤형이고 타겟팅된 상호작용을 수행할 수 있습니다. 검색에 생성형 AI를 적용하면 사실에 기반한 기술 자료에서 정보를 소싱하여 할루시네이션을 줄일 수 있습니다.

콘텐츠 생성

고품질의 텍스트, 이미지, 음성 및 코드를 생성하는 기능에는 엄청난 잠재력이 있습니다. 프로세스 속도를 높이거나 직원이 아이디어를 결과물로 더욱 빠르게 전환하도록 돕는 등 생성형 기능을 제품, 도구, 워크플로에 배포할 수 있습니다.

연상 추론

컨텍스트, 빈도 또는 근접성을 기반으로 정보의 연관성을 제안하는 기능입니다. 예를 들어 생성형 AI는 텍스트로 변환된 대량의 대화 내용을 파싱하여 콜센터 상호작용이 부정적으로 끝나는 가장 일반적인 3가지 이유를 파악할 수 있습니다.



생성형 AI 용어 및 개념에 대한 [용어집을 읽어보세요.](#)

시작하기 위한 단계별 안내

파운데이션 모델을 매우 스마트하고 빠르게 만들기 위해 비즈니스의 기능적 영역 중 하나를 선택하고 실험해 보세요.

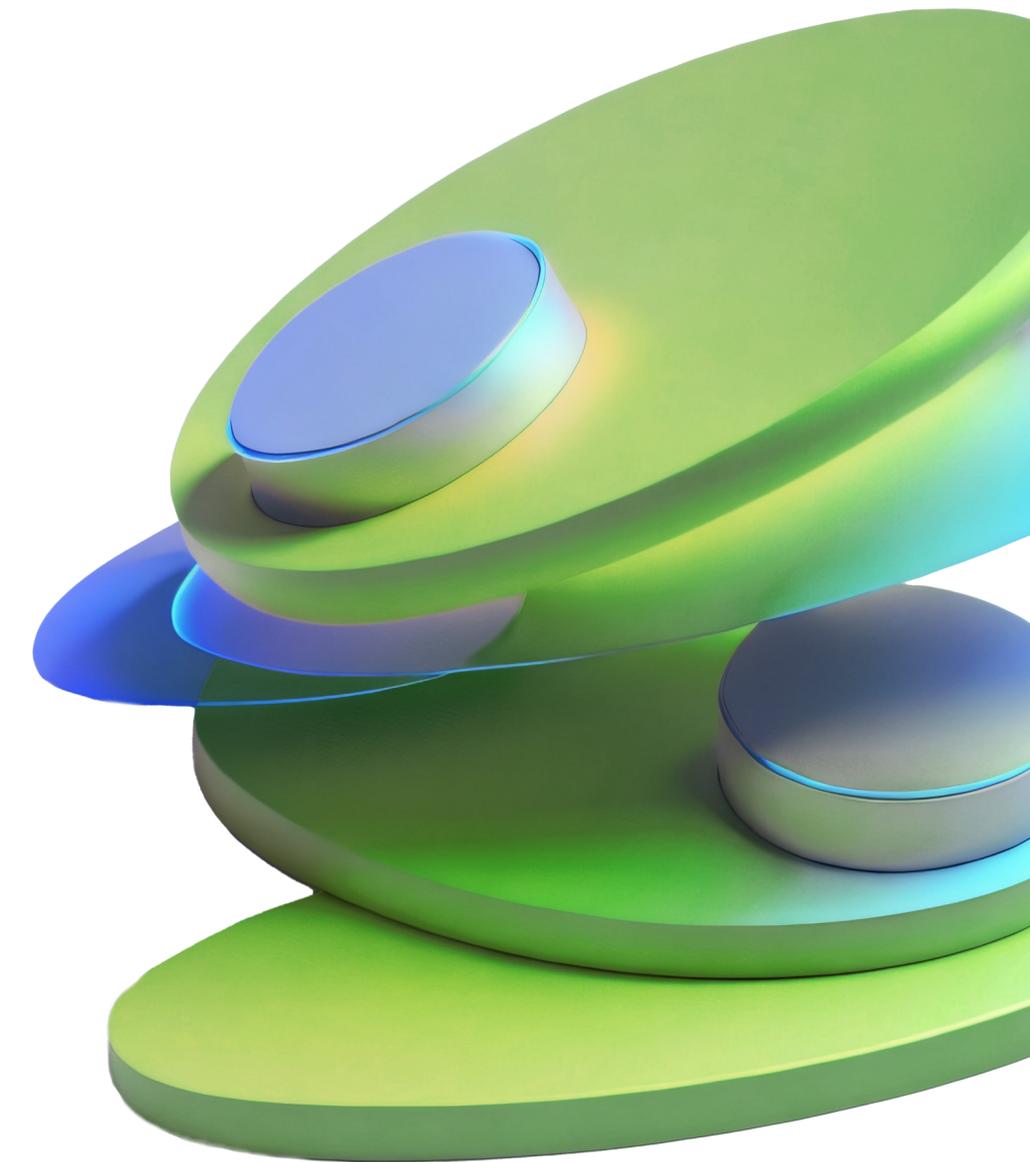
특정 영역에 사용 사례를 클러스터링하면, 한 사용 사례로 실험을 시작해 효과가 있을 시 해당 영역에서 자연스럽게 지속적으로 사용 사례를 확장할 수 있게 됩니다. 또한 모델에서 실험을 많이 할수록 모델은 더 스마트해집니다.

고객 서비스를 예로 들어보겠습니다. 우선 콜센터 상담사가 전화를 받을 때 사용할 수 있는 대화형 인터페이스가 포함된 생성형 AI 도구를 제공한다고 가정해 보겠습니다. 고객은 전화를 걸어 "제 신용카드로 결제가 되지 않아요", "비밀번호를 잊어버렸어요", 또는 "여행을 갈 때 해외에서 휴대전화를 사용하려면 어떻게 해야 하나요?" 같은 질문을 할 수 있습니다. 상담사는 고객이 질문한 방식과 유사한 표현을 사용해 생성형 AI 인터페이스에 검색하고 답변을 얻어 이러한 질문에 자연스럽게 대답할 수 있습니다.

그런 다음에는 집계된 쿼리를 살펴보고 생성형 AI에게 "가장 자주 들어오는 질문은 무엇인가요? 우리의 응답 시간은 얼마나 되나요? 주로 어떤 응답을 제공하나요?"라는 질문을 해볼 수 있습니다. 이제 고객의 질문에 단순히 답변하는 것에서 데이터를 요약하는 단계로 나아간 것입니다.

마지막으로, 이 요약된 데이터를 사용해 생성형 AI에게 고객이 가장 자주 묻는 질문(FAQ)를 내 웹사이트의 FAQ와 비교하도록 프롬프트하고, 웹사이트에 없는 항목을 생성하도록 요청하여 이를 게시할 수 있습니다.

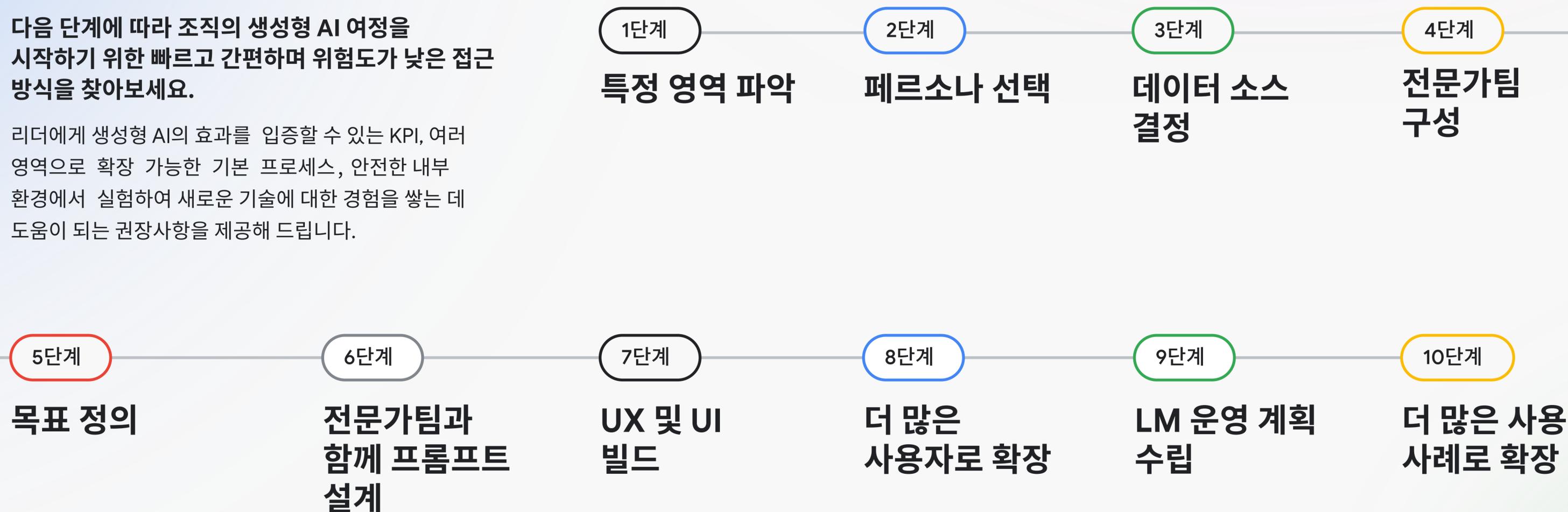
이 예에서 생성형 AI는 고객 서비스 분야를 강화하는 3가지 사용 사례(질문에 답변하고, 어떤 질문이 들어왔는지 요약하고, 이러한 질문에 대한 답변을 생성)를 해결합니다. 각 사용 사례를 통해 모델은 더욱 스마트해집니다.



30일 이내 첫 사용 사례를 만들기 위한 10단계

다음 단계에 따라 조직의 생성형 AI 여정을 시작하기 위한 빠르고 간편하며 위험도가 낮은 접근 방식을 찾아보세요.

리더에게 생성형 AI의 효과를 입증할 수 있는 KPI, 여러 영역으로 확장 가능한 기본 프로세스, 안전한 내부 환경에서 실험하여 새로운 기술에 대한 경험을 쌓는 데 도움이 되는 권장사항을 제공해 드립니다.



1단계 / 10단계

특정 영역 파악

고객 서비스, 환자 접수, 기업 활동, 마케팅 콘텐츠 등 회사 내에서 생성형 AI의 이점을 누릴 수 있는 영역을 선택하세요.

주요 질문:

직원이 반복적인 작업에 상당한 시간을 소비하는 비즈니스 영역은 무엇인가요?

이미 표준화된 작업 프로세스나 업무를 수행하는 영역이 있나요(예: 매번 특정 단계를 수행하거나 질문에 대답해야 하는 경우)?

창의적 프로세스와 관련하여 직원들이 유독 어려움을 겪는 영역이 있나요(작가의 벽에 가로막힌 경우)?

잘못된 응답이나 할루시네이션이 피해를 야기할 수 있는 영역이 있나요?

초기 사용 사례에 대해 위험이 가장 낮은 환경을 제공하는 비즈니스 영역은 무엇인가요?

활성화하고 싶거나 더 유용하게 만들고 싶은 대규모 데이터 코퍼스가 있나요?

직원들이 내부 기술 자료 또는 외부 검색엔진을 사용해 지속적으로 기존 정보를 검색해야 하는 비즈니스 영역이 있나요?

2단계 / 10단계

페르소나
선택

선택한 영역 내에서 생산성을 높이고 싶은 업무 카테고리나 기능을 결정하세요.

다음 3가지 요소를 고려하세요.

인재를 채용하고 유지하기 어려운 직무를 살펴보세요.

이러한 직무는 대개 반복적이며 커리어 발전이 거의 없습니다. 해당 직무의 작업을 자동화하면 직원이 보다 전략적인 업무에 집중하도록 할 수 있습니다.

수익 창출에 필요한 반복적이고 지루한 작업을 자동화할 수 있는 기회를 찾으세요.

예를 들어 의료 분야에서 수조 달러 규모의 사전 승인 절차는 환자들에게 엄청난 불편을 초래합니다. 간단한 MRI 촬영 또는 전문의 진료를 승인받는 데 몇 시간 또는 심지어 며칠까지도 걸릴 수 있으며, 그 과정은 대개 서면으로 진행됩니다. 투자 제안서 역시 동일한 정보를 계속해서 수집해야 하는 또 다른 예입니다. 생성형 AI는 이러한 작업을 자동화하여 직원이 보다 전략적인 업무에 집중할 수 있도록 도와줍니다.

보안 및 규정 준수 환경을 조성하세요.

많은 산업에서 규정을 준수하기 위해 엄격한 요구사항을 충족해야 합니다. 예를 들어 생명과학 분야에서는 의약품의 효능에 대한 모든 광고 문구를 변호사가 검토하여 규정 준수 여부를 확인해야 합니다. 그런 다음 변호사는 해당 광고 문구에서 작은 글씨로 표시한 모든 사항에 특정 조항이 포함되어 있는지 확인해야 합니다. 이는 시간이 많이 걸리고 반복적일 수 있지만 의약품 시판하기 위한 필수적인 과정입니다. 생성형 AI는 조직이 정확성을 높이고 위험을 줄이는 데 필요한 중요한 작업을 자동화하도록 도울 수 있습니다.

3단계 / 10단계

페르소나의 생성성을 높이는 데 필요한 데이터 소스 결정

생성형 AI 모델은 수집한 데이터를 토대로 학습됩니다. 이 데이터는 해결하려는 특정 비즈니스 또는 분야 수준의 문제에 맞게 가공되어야 하며 엔터프라이즈급 데이터 소스를 통해 액세스할 수 있어야 합니다.

예를 들어 마케팅 관리자를 첫 번째 페르소나로 정한 경우 해당 직무의 구체적인 내용을 이해하는 것이 중요합니다. 마케팅 관리자가 eBook 및 보고서와 같은 디지털 캠페인 콘텐츠 제작을 담당한다고 가정해 보겠습니다. 이러한 애셋은 온라인 양식을 통해 홍보되고 리드를 확보하는데 사용됩니다. 누군가 양식을 작성하고 관련 주제에 대한 연락을 받기로 선택한 경우, 이 리드는 마케팅 자동화 프로그램에 입력되고 마케팅 및 영업 운영팀에서 미리 결정한 기준에 따라 점수가 매겨집니다. 해당 리드가 적합한 판매 기회의 기준을 충족하는 경우 영업팀에 전달될 수도 있습니다.

이러한 개별 직무에는 다음과 같은 여러 데이터 소스가 필요합니다.

- 문구를 작성 및 편집하고 공동으로 검토할 수 있는 Google Docs 같은 워드 프로세싱 도구
- 최종 문구의 레이아웃과 형식을 지정하는 디자인 도구
- 온라인으로 콘텐츠를 게시하기 위한 웹 플랫폼
- 마케팅 참여, 작업, 워크플로를 추적하고 측정하는 마케팅 자동화 도구
- 모든 고객 접점과 상호 작용 전반에서 영업, 고객지원, 마케팅을 연계할 수 있는 Salesforce와 같은 CRM

알맞은 데이터를 사용하여 모델에 입력하고 모델을 미세 조정함으로써 조직에서 얻을 수 있는 효과는 다음과 같습니다.

할루시네이션 완화

AI 모델은 사용자가 원하는 것을 제공하도록 학습됩니다. 즉, 그럴듯하게 들리기에 사실이 아님을 알아채기 어려운 가짜는 답변을 하게 되는 경우도 있습니다. 이러한 문제를 피하기 위해 LLM에만 의존하기보다는 [특정 데이터에 근거한 응답](#)만 하도록 할 수 있습니다.

AI의 해석력 향상

생성형 AI 모델은 복잡할 수 있으며 알고리즘이 출력을 생성하는 데 사용하는 '사고' 과정이 항상 명확한 것은 아닙니다. Explainable AI(해석 가능한 AI)는 차등 요금제와 비슷한 방식을 취하여 LLM 동작의 해석력을 높이는 것과 신뢰성을 높이는 것 사이에서 정도를 조정할 수 있습니다.



4단계 / 10단계

3인조 전문가팀 구성

비즈니스 인력과 기술 인력을 모두 포함하세요.



**비즈니스
인력**

선택한 페르소나가 수행하는 일상 업무의 직무 요구사항 워크플로, 과제, 니즈를 자세히 설명하는 일을 담당합니다.



**프롬프트
엔지니어**

비즈니스 담당자의 니즈, 작업, 결과물을 생성형 AI 모델에 대한 프롬프트로 변환하는 일을 담당합니다.



ML 운영 책임자

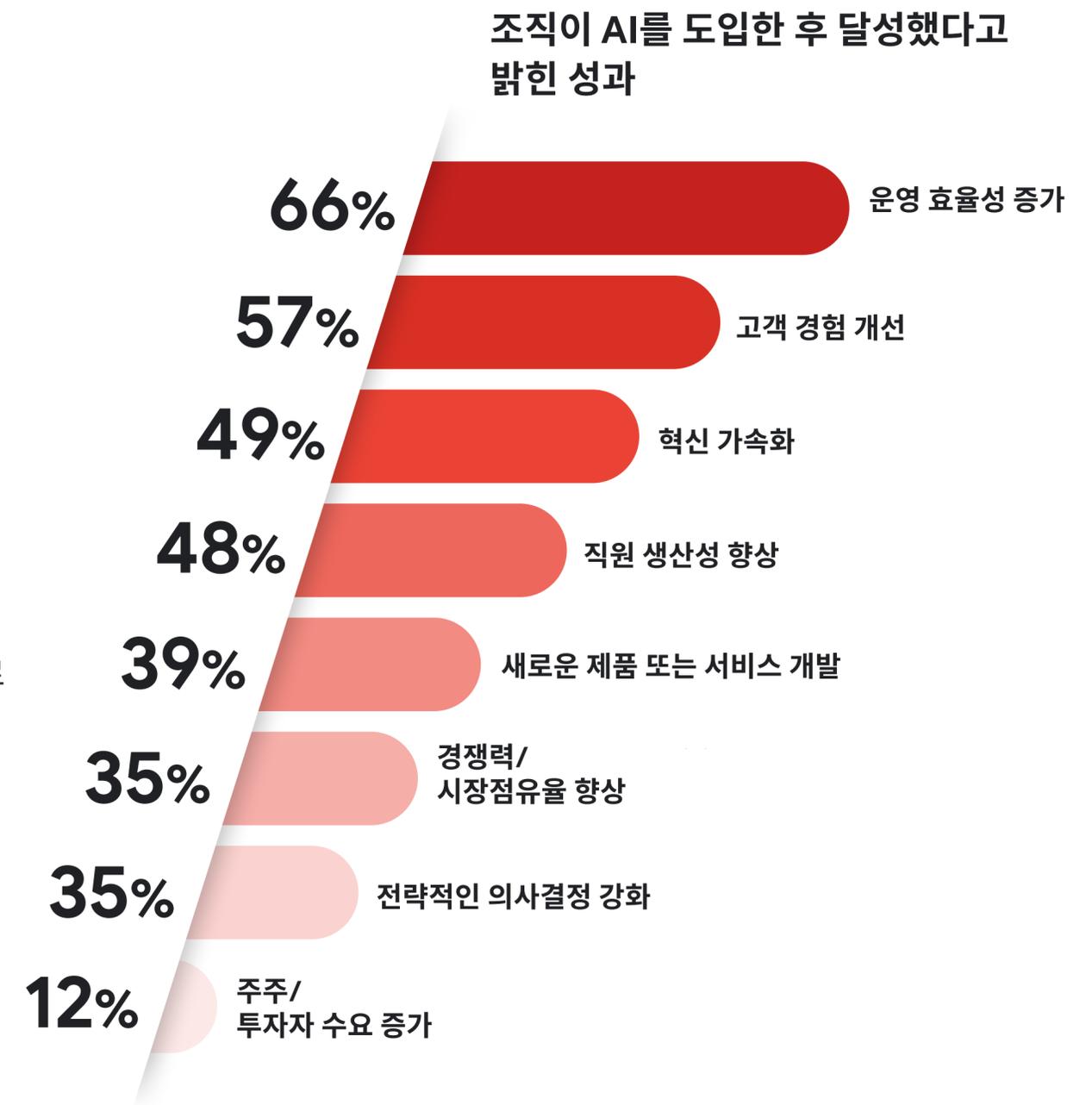
프로덕션 환경에서 애플리케이션의 [빌드 및 운영](#)을 담당합니다.

5단계 / 10단계

달성하려는
의도, 목표,
결과 정의첫 번째 사용 사례의
관리 및 감독은
인간 참여형(Human
In The Loop)으로
진행해야 합니다.

생성형 AI 프로젝트는 다양한
방면에서 가치를 창출할 수 있다는
점을 명심하세요. 여기에는 직접적인
비즈니스 가치부터 레거시 시스템이나
기존 AI/ML을 통해 점진적으로
증가하는 가치, 기능이 다른 사용 사례로
확장됨에 따라 예측되는 가치 등이
있습니다.

다른 조직이 AI를 도입한 후 경험한
결과를 주의 깊게 살펴보세요.³



3. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

6단계/10단계

전문가팀 함께 프롬프트 설계

전문가팀 협력하여 생성형 AI 모델의 응답을 이끌어낼 프롬프트를 설계하세요.

3인조 전문가팀은 비즈니스 니즈, AI 모델, 조정, 애플리케이션 통합에 대한 전문 지식을 보유하고 있습니다. 이들의 기술을 활용하고 프롬프트 샘플을 참조하여 이 단계를 빠르게 진행해 보세요.



7단계 / 10단계

사용자 경험(UX) 및 사용자 인터페이스 (UI) 빌드

선택한 페르소나의 사용 사례에 맞게
프로덕션 환경에서 생성형 AI 모델을
실행할 사용자 친화적인 경험과
인터페이스를 만드세요.

다음과 같은 몇 가지 유용한 팁을 참고하세요.

인터페이스와 디자인을 단순하게 하세요.

생성된 텍스트, 이미지 또는 결과물이 사용자 선호도에 따라 표시되도록 고를 수 있는
선택 화면부터 시작하세요. 예를 들어 ‘격식 있는’, ‘캐주얼한’, ‘기술적인’, ‘창의적인’
같은 옵션을 제공할 수 있습니다.

사용자에게 AI 모델의 기능을 안내하는 논리적이고 직관적인 사용자 플로우를
만드세요. 예상되는 사용자 경험과 일치하도록 인터페이스를 디자인해야 합니다.

이메일, 채팅 등 자체 생성형 AI 기능이 내장되어 있을 수 있는 더 큰 기존 앱 생태계와
새 인터페이스가 얼마나 조화로우려 고려해 보세요.

UI 및 UX가 휴대전화, 태블릿, 데스크톱을 비롯한 다양한 기기와 화면 크기에서
원활하게 반응하고 액세스할 수 있는지 확인하세요.

8단계 / 10단계

추가 사용자로 사용 범위 페르소나

조정을 통해 만족스러운 결과를 얻으면 선택한 페르소나 내에서 두세 명의 다른 사용자를 초대하여 모델 사용을 시작하세요.

일관된 고품질 결과를 얻을 때까지 이 그룹으로 계속 테스트, 측정, 조정을 진행한 다음 선택한 페르소나 내에서 5~10명 이상으로 사용 범위를 확대하고 프로세스를 계속해서 미세 조정하세요.

새로 초대된 각 사용자가 이 생성형 AI 모델과 어떤 방식으로 상호작용하는지 파악해야 합니다. 이를 위해 사용자 인터뷰, 설문조사 또는 워크숍을 실시하여 사용자 선호도, 고충 사항, AI 모델과의 상호작용 시 원하는 기능에 대한 인사이트를 수집하세요.



9단계 / 10단계

언어 모델(LM) 운영 계획 수립

AI 모델이 효과적이고 안전하게 작동할 수 있도록 AI 모델의 출력을 프로덕션화하고 모니터링하기 위한 계획을 세우세요.

관리팀에 다음과 같은 핵심 질문을 하세요.

생성형 AI를 빠르게 평가하고 실험할 수 있나요?

평가 및 실험 중에 비용 관리가 이루어지고 있나요?

효과 측정은 어떻게 이루어지나요? 구체적인 목표가 있고 진행 상황을 확인하기 위한 여러 체크포인트가 있나요?

지속적인 개선을 위한 메커니즘이 있나요? 기존 사용 사례 내에서 더 자세히 들어가거나 더 많은 사용 사례로 확대하기 위한 평가와 재참여가 가능한가요?

LM 운영 계획에는 다음이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

인프라 설정

확장 가능한 컴퓨팅 리소스 및 스토리지를 포함하여 모델 배포에 필요한 인프라를 마련합니다. 모델 버전을 효과적으로 관리하기 위해 버전 제어 시스템을 설정합니다.

배포 및 모니터링

스테이징 환경과 같은 통제된 환경에 모델을 배포하여 출시 전에 모델의 동작을 모니터링합니다. 프로덕션 중 모델 성능, 보안, 리소스 활용도를 추적하는 모니터링 도구를 구현합니다.

출력 및 품질

AI 모델의 출력을 캡처하고 품질을 평가하는 시스템을 개발하여 AI 생성 응답의 효과를 측정할 수 있습니다. 생성형 AI 사용 사례를 측정하는 데 사용할 수 있는 권장 KPI 목록을 보려면 [다음 섹션으로 이동](#)하세요.

확장을 위한 정기 감사 및 평가

AI 생성 출력의 품질을 평가하기 위한 정기적인 평가 케이던스를 마련하고 동일한 영역 내의 다른 영역으로 추가 확대 계획을 세웁니다.

지속적인 성능 개선 및 모델 업데이트

품질과 지연 시간으로 정의되는 성능을 위해서는 모델을 업데이트하여 최신 연구의 발전사항과 개선사항을 통합해야 합니다. A/B 테스트를 수행하여 모델 업데이트가 안전성과 효율성에 미치는 영향을 평가합니다.

보안 및 규정 준수

민감한 정보를 보호하기 위해 적절한 액세스 제어 및 암호화 메커니즘을 통해 전체 시스템이 안전한지 확인합니다. 관련 규정 및 [책임감 있는 AI 가이드라인](#)을 준수합니다.

인간 참여형(Human-In-The-Loop) 감독

특히 민감하거나 위험성이 높은 애플리케이션에서 생성된 콘텐츠를 검토하고 수정하기 위한 인간 참여형(Human-In-The-Loop) 프로세스를 마련해야 합니다. 사람의 조정을 기반으로 모델의 안전성과 효과를 지속적으로 개선하기 위한 피드백 루프를 개발합니다.

이슈 대응 및 해결

잠재적인 보안 침해나 문제를 즉각적이고 효과적으로 처리하기 위한 이슈 대응 계획을 개발합니다.

10단계 / 10단계

동일한 영역 내에서 추가 사용 사례로 확장

2장의 시작 부분에서는 조직이 하나의 생성형 AI 사용 사례로 시작하여 3가지 사용 사례로 자연스럽게 확장할 수 있으며, 이 모든 사용 사례가 고객 서비스 분야를 강화한다는 내용을 살펴보았습니다. 첫 번째 사용 사례는 콜센터 상담사가 질문에 답할 수 있도록 돕고, 두 번째는 고객이 상담사에게 전화로 자주 묻는 질문(FAQ)을 요약했으며, 세 번째는 FAQ에 대해 조직 웹사이트에 게시할 수 있는 텍스트 답변을 생성했습니다.

모델에 각 사용 사례가 추가될 때마다 해당 영역에서 모델이 더욱 정확해졌습니다.



향후 계획 — 60~90일 —

사용 사례를 외부 사용자 또는 서드 파티 데이터로 확장할 준비가 되면 다음 방법과 전략을 사용하여 빠르고 안전하게 확장하세요.

01

해커톤 개최하기

직원들이 아이디어를 브레인스토밍하고 AI를 직접 사용해 볼 수 있도록 장려하는 해커톤을 개최하여 팀 전체의 열정을 이끌어내세요. 단 며칠이면 이 모든 것이 가능합니다.

02

파트너 활용하기

파트너는 전문 지식을 공유할 뿐만 아니라 비즈니스 가치와 기술 구현에 대한 컨설팅과 교육을 제공하며, 팀과 협력해 구현을 진행하는 과정에서 지식을 전달하기도 합니다.

03

핵심 전략팀 구성하기

신기술에 대한 기대감은 광범위한 사용으로 이어지는 경우가 많습니다. 모델, 조정, 애플리케이션 통합을 담당하는 핵심 전략팀을 구성하면 프로세스를 표준화하고 지식을 공유하며 궁극적으로는 혁신을 촉진할 수 있습니다.

생성형 AI를 위한 KPI

프로젝트를 평가할 때는 각 생성형 AI 프로젝트의 타당성, 실행 가능성, 경제성, 예상되는 비즈니스 가치, 궁극적인 투자수익을 고려하세요.

다른 기술 투자와 마찬가지로, 생성형 AI의 가치를 입증해야 합니다. 모든 사용 사례와 프로젝트에 [ROI 측정](#)을 포함시키고 KPI를 설정하여 진행 상황을 지속적으로 파악하세요.

보편적으로 사용되는 생성형 AI KPI를 사용해 생성형 AI의 가치를 측정하고 조직, 이사회 구성원, 이해관계자에게 보고하는 것이 좋습니다. 이러한 KPI는 다양한 분야와 업종 전반의 생성형 AI 사용 사례에 적용될 수 있습니다.



정확성

관련성 있고 정확한 출력을 제공하는 생성형 AI 모델의 정확성을 측정합니다. 이는 사용 사례의 특성에 따라 정밀도, 재현율, F1 점수 또는 평균 제곱 오차와 같은 측정항목을 사용해 수치화할 수 있습니다.



생산성

생성형 AI가 타겟 페르소나 또는 부서의 생산성에 미치는 영향을 평가합니다. 여기에는 단위 시간당 완료된 작업 수, 응답 시간 또는 필요한 수동 작업 감소와 같은 측정항목이 포함될 수 있습니다.



고객 만족도

생성형 AI 사용 사례에 고객 대면 애플리케이션이 포함된 경우 고객 만족도 설문조사나 피드백을 사용하여 AI 시스템이 고객 니즈와 기대를 얼마나 잘 충족하는지 측정합니다.



비용 절감

생성형 AI를 사용하여 달성한 비용 절감을 측정합니다. 여기에는 AI 시스템 도입 비용을 기존 수동 프로세스 또는 아웃소싱과 관련된 비용과 비교하는 것이 포함될 수 있습니다.



처리 시간

생성형 AI 모델이 응답이나 출력을 생성하는 데 걸리는 시간을 기존 방법과 비교하여 평가합니다. 처리 시간이 단축되면 효율성이 높아지고 고객 경험이 향상될 수 있습니다.



출력 품질

사전 정의된 기준에 따라 생성형 AI 출력의 품질을 평가합니다. 이 작업은 사용 사례에 따라 수동 검토 또는 자동화된 품질 검사를 통해 수행할 수 있습니다.



오류율

생성형 AI 모델이 부정확하거나 바람직하지 않은 출력을 생성하는 비율을 수치화합니다. 정확성과 신뢰성을 유지하려면 오류율을 최소화하는 것이 중요합니다.



비즈니스에 미치는 영향

매출 증가, 고객 불만 감소, 직원 유지율 향상 등 생성형 AI 사용 사례의 직접적인 영향을 받는 특정 비즈니스 측정항목을 파악합니다.



학습 시간 및 비용

생성형 AI 모델을 학습시키고 미세 조정하는 데 필요한 시간과 리소스를 측정합니다. 효율적인 학습 프로세스가 마련되어야 구현 속도가 빨라지고 가치 창출 시간이 단축될 수 있습니다.



인간 참여형(Human-In-The-Loop) 측정항목

생성형 AI 프로세스에 인간의 개입이 포함된 경우 인간 감독의 효율성 및 효과와 관련된 측정항목을 추적합니다.



확장성

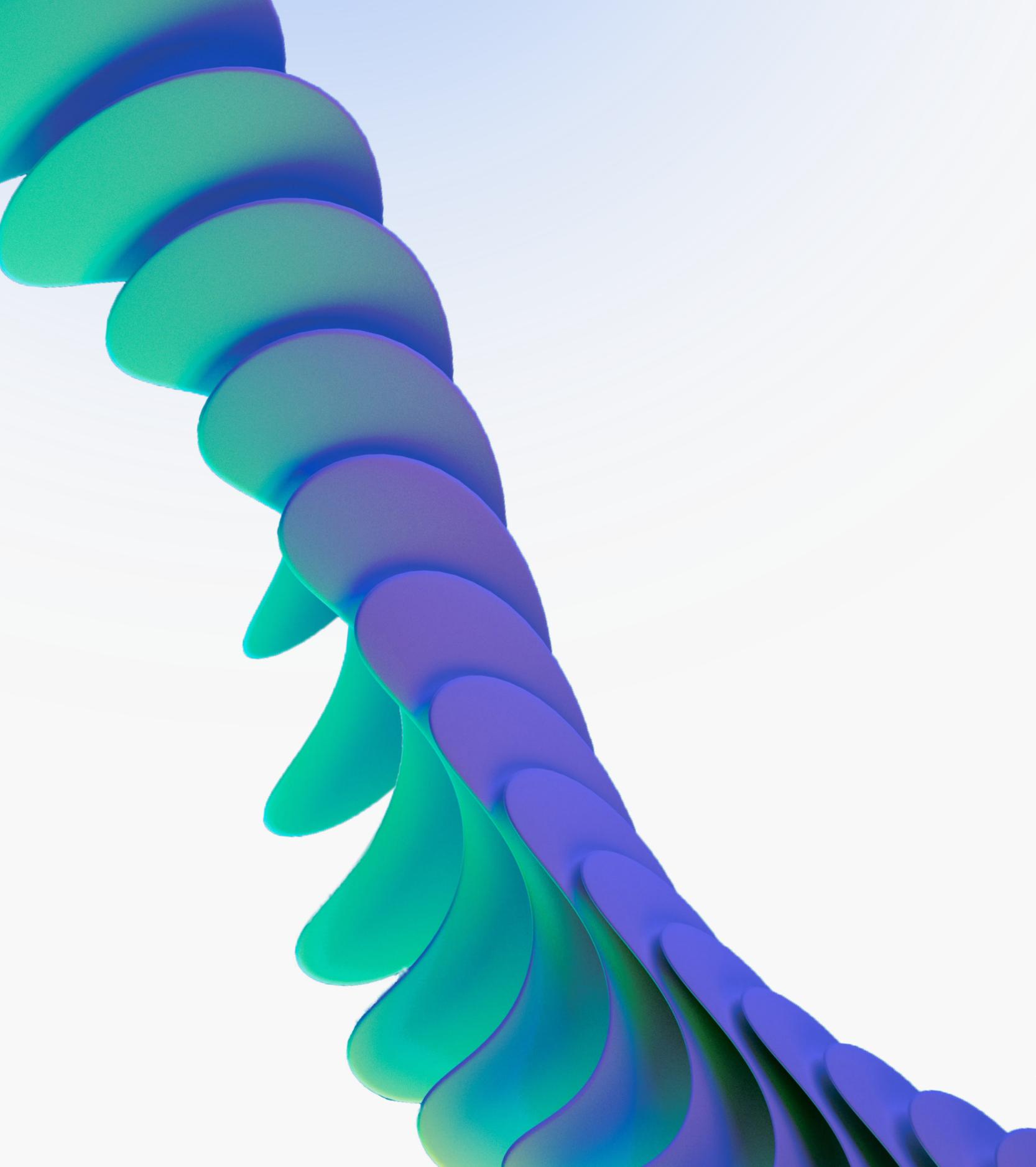
생성형 AI 모델이 사용량 증가 또는 수요 증가를 수용하기 위해 얼마나 잘 확장되는지 평가합니다. 장기적인 성공을 위해서는 확장성이 필수적입니다.



규정 준수

의료 또는 금융과 같은 민감한 분야에서는 생성형 AI 시스템이 관련 규정 요구사항 및 데이터 개인 정보 보호 표준을 얼마나 잘 준수하는지 모니터링해야 합니다.

모든 산업에서 생성형 AI가 갖는 가치



생성형 AI는 단순히 눈길을 끄는 신기술이 아니라 비즈니스 리더를 위한 완전히 새로운 가치의 흐름입니다. 이미 선두 기업은 생성형 AI를 사용해 가장 일반적이고 시간이 많이 소요되는 문제를 해결하고 있습니다.

McKinsey & Company에 따르면 생성형 AI 가치의 75%는 고객 운영, 마케팅 및 영업, 소프트웨어 엔지니어링, R&D 전반에서 실현될 것이라고 합니다.⁴ 마케팅 및 전자상거래 분야의 대화형 AI와 같은 사용 사례에 LLM을 적용하는 기업에서는 이러한 흐름이 이미 실현되고 있습니다.

이 섹션에서는 각종 업계 리더들이 생성형 AI를 업계의 주요 사용 사례에 적용하여 새로운 가치의 연결고리들을 발굴하고, 프로세스를 재편하고, 더 저렴한 비용으로 신속하게 비즈니스를 수행하는 방법을 알아봅니다.

4. McKinsey & Company, [The economic potential of generative AI\(생성형 AI의 경제적 잠재력\)](#), 2023년

“생성형 AI는 사람들이 비즈니스 운영 방식에 대한 생각을 근본적으로 바꿀 수 있는 새로운 길을 열어줍니다. 과거 AI와 ML은 이전보다 더 스마트하고 빠르게 작업을 수행하는 역량인 생산성과 효율성에 많은 중점을 두었지만 이제는 '이전과는 완전히 다른 방식으로 작업한다'는 데 중점을 두고 있습니다.

캐리 타프

Google Cloud 전략 산업 부문 부사장



동종 업계 기업의 사용 사례 살펴보기

가치 창출을 앞당기기 위해 현재 채택되고 있는 업종별 케이스를 읽어보세요. 리더들이 조직에서 어떻게 가치를 실현하고 있는지 살펴보고 조직을 위한 아이디어를 얻을 수 있습니다.

모두 살펴보거나 관련 업종으로 바로 이동해 보세요.

[소매 및 CPG](#) → [미디어 및 엔터테인먼트](#) →

[금융 서비스](#) → [제조](#) →

[의료 및 생명과학](#) → [통신 서비스](#) →

소매 및 CPG

인사이트

82%

고객 서비스 자동화가 가치 있다고 생각하는 소매업체의 비율⁵

5. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

우선순위 사용 사례

광고 소재 지원

소매업 크리에이티브팀이 캠페인 및 광고소재 게재위치를 위한 맞춤형 이미지와 창의적인 콘텐츠를 생성하고 1:1 맞춤설정을 사용하도록 지원합니다.

대화형 상거래

대화형으로 쿼리를 처리하고, 추천을 제공하며, 실시간으로 고객과 소통하여 고객의 쇼핑 의사결정을 지원합니다

(예: “물론입니다. 좋아하실 만한 사이즈와 스타일의 드레스가 있습니다. 스타일 아이디어를 얻을 수 있는 인플루언서 이미지는 다음과 같습니다.”)

고객 서비스 자동화

대화 요약 및 작업 자동화를 통해 고객 서비스를 간소화합니다.

신제품 개발

손쉬운 쿼리, 요약, 인사이트 생성을 통해 내부 소비자 조사를 향상합니다. 추가 테스트를 위한 광고 문구 컨셉과 문안 작성 및 제품과 포장 디자인을 위한 시각적 컨셉을 만듭니다.



실제 사례

드라이브스루 경험을 혁신한 Wendy's®

Wendy's는 Google에서 개발한 자연어 소프트웨어로 구동되고 고객이 메뉴를 주문하는 다양한 방식을 이해하도록 학습된 인공지능 챗봇을 사용하여 드라이브스루 서비스를 자동화하고 있습니다.

Wendy's 고객의 75~80%가 드라이브스루를 선호하는 주문 채널로 선택하고 있지만 메뉴 옵션의 복잡성, 특별 요청, 주변 소음으로 인해 AI 자동화를 사용해 원활한 주문 경험을 제공하는 것이 어려울 수 있습니다. 예를 들어, Wendy's에서는 고객이 완전히 맞춤형으로 주문을 할 수 있고 주문이 접수되면 음식이 준비되는데, Wendy's의 메뉴에서 선택할 수 있는 음식 주문 조합이 수십억 가지에 이르기 때문에 의사소통 및 주문에 오류가 발생할 여지가 있습니다.

이제 Wendy's는 Google Cloud의 생성형 AI 기능을 통해 새롭고 자동화된 드라이브스루 주문 경험을 제공하여 고객, 직원, 프랜차이즈 가맹점이 Wendy's로부터 기대하는 경험을 개선할 수 있게 되었습니다.

Wendy's는 오하이오주 콜럼버스에 있는 직영 매장에서 Google Cloud AI 베타 테스트를 진행 중이며, 학습한 내용을 바탕으로 향후 더 많은 Wendy's 매장에 드라이브스루 서비스를 확장할 예정입니다. 이 테스트에는 Vertex AI Search and Conversation 등과 같은 새로운

생성형 AI 제품이 포함되어 고객과 대화를 나누고 맞춤형 주문을 이해하며 자주 묻는 질문에 대한 답변을 생성하는 기능을 제공합니다.

이 모든 기능은 Wendy's 메뉴의 데이터, 확립된 비즈니스 규칙 및 대화 가이드일 논리 매장 시설 및 POS 시스템과의 통합을 포함하는 Google의 기본 LLM에 의해 구동됩니다. 생성형 AI를 활용함으로써 Wendy's는 주문 프로세스의 복잡성을 제거하여 직원들이 신속하고 신선하며 고품질의 음식과 탁월한 서비스를 제공하는 데 집중할 수 있도록 하고 있습니다.



[사례 전문 읽어보기](#)



“Wendy's는 50여 년 전 업계 최초로 현대화된 픽업 창구를 도입한 바 있습니다. Google Cloud와의 지속적인 협업을 통해 드라이브스루 경험에 새로운 혁신을 이루게 되어 기쁩니다.”

토드 페네거

The Wendy's Company 사장 겸 CEO



“Google Cloud의 생성형 AI 기술은 고객에게 진정으로 차별화되고, 신속하며, 원활한 경험을 선사할 수 있는 엄청난 기회를 제공할 뿐 아니라, 직원들이 계속해서 훌륭한 음식을 만들고 고객과의 관계를 맺는 데 집중할 수 있도록 하여 고객의 재방문율을 높여줍니다.”

토드 페네거

The Wendy's Company 사장 겸 CEO

금융 서비스

인사이드

79%

가상 어시스턴트가 가치 있다고 생각하는 금융 서비스 조직의 비율⁶

우선순위 사용 사례

금융 문서 검색 및 취합

분석가가 계약서 및 기타 구조화되지 않은 문서에 깊숙이 숨어 있는 정보를 찾고 이해할 수 있도록 해줍니다.

향상된 가상 어시스턴트

사람의 개입을 최소화하면서 고객이 필요한 답변을 얻을 수 있도록 지원합니다.

자본 시장 조사

수백만 개의 원본 문서를 면밀히 살펴 핵심 정보를 식별하고 요약하는 리서치 어시스턴트로 활용할 수 있습니다.

규제 및 규정 준수 어시스턴트

비즈니스팀과 기술팀이 비즈니스에 영향을 미치는 규제 변화를 모니터링하고 이러한 제어 및 규정 준수가 소프트웨어 및 비즈니스 프로세스에서 일관되게 구현되도록 지원합니다.

맞춤형 금융 추천

1:1 메시징을 통해 크로스셀(cross-sell) 및 유지율을 향상합니다. 고도로 개인화된 대화형 언어로 금융 상품 추천을 맞춤화할 수 있습니다.

6. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

실제 사례

금융 관련 의사결정 속도를 앞당긴 Deutsche Bank

Deutsche Bank는 재무 분석가에게 새로운 인사이트를 제공하고 운영 효율성과 실행 속도를 높이기 위해 Google의 생성형 AI와 LLM을 대규모로 테스트하고 있습니다. 이를 통해 은행 운영 및 재무 분석가의 업무 수행에 소요되는 시간을 크게 단축하고 생산성을 높여 직원의 역량을 강화할 수 있었습니다.



[전체 동영상 보기](#)

“생성형 AI는 대규모로 정보를 찾고, 분류하고, 분석하는 방식을 혁신하여 당사가 클라이언트의 글로벌 목표를 지원하는 데 도움을 줍니다.”

베른트 로이커

Deutsche Bank
데이터 및 혁신 부문
최고 기술 책임자



Deutsche Bank



의료 및 생명과학

인사이트

75%

디지털 환자
컨시어지가 가치
있다고 생각하는 의료
조직의 비율⁷

우선순위 사용 사례

디지털 환자 컨시어지

의료 보험 관련 응답을 손쉽게 찾고, 요약하고, 생성합니다. 기존 회원과 잠재 회원에게 의료 보험과 혜택을 명확하게 설명합니다.

공개 및 비공개 문맥 검색

공개 및 비공개 데이터 세트에서 인사이트를 쿼리 및 추출하며 연구 결과를 평이한 언어로 요약합니다.

사전 승인(PA) 시간 단축

처치, 약물 또는 의료 기기에 관한 PA 초안 문서 작성에 드는 의료진의 관리 시간을 줄이고 환자 치료 시간을 앞당깁니다.

임상 시험 보고서 생성

안전성 및 유효성에 관한 주장이 포함된 임상 연구 및 보고서 생성 속도를 높입니다.



7. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

실제 사례

생성형 AI로 의료 서비스 혁신을 이룬 미국 국립 의료 센터

선도적인 국립 의료 센터 및 병원으로 손꼽히는 미국 국립 의료 센터는 생성형 AI를 통해 의료 서비스를 혁신하고 있습니다. 이 조직은 먼저 임상 워크플로의 효율성을 개선하여 의료진과 연구자가 필요한 정보를 찾고 궁극적으로는 환자 치료 결과를 개선할 수 있도록 돕기 위해 Vertex AI Search and Conversation을 사용하는 것부터 시작했습니다.

의료 전문가는 환자 진단 및 치료를 위해 의료 기록, 연구 논문, 임상 지침 등 다양한 출처의 정보를 활용하는 경우가 많습니다. 하지만 이 데이터는 다양한 형식으로 여러 위치에 분산되어 있어 의료진이 필요한 정보를 즉시

찾는 데 어려움이 있습니다.

Vertex AI Search and Conversation은 분산된 문서, 데이터베이스, 인트라넷의 데이터를 통합하여 가장 관련성이 높은 결과를 더 쉽게 검색, 분석, 식별할 수 있도록 해줍니다.

 **생성형 AI가 의료 서비스를 개선하는 방법을 [자세히 알아보세요.](#)**



미디어 및 엔터테인먼트

인사이트

87%

미디어 콘텐츠 탐색을 가치 있다고 생각하는 미디어 및 엔터테인먼트 조직의 비율⁸

8. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

우선순위 사용 사례

미디어 콘텐츠 탐색

사용자의 이전 행동을 기반으로 한 맞춤형 대화형 검색 결과를 통해 사용자가 새로운 콘텐츠를 탐색할 수 있도록 지원합니다.

광고 소재 지원

콘텐츠 크리에이터가 콘텐츠를 다양한 형식으로 쉽게 재구성할 수 있도록 하여 가치 창출 및 수익 실현 시간을 앞당길 수 있도록 해줍니다.

내부 문서 및 미디어 검색

내부 편집팀과 운영팀이 적시에 적절한 콘텐츠를 찾을 수 있도록 지원합니다.

브랜드 소비자 상호작용

미디어 애셋의 지식 재산을 사용하여 고유하고 개인화된 시청자 경험을 제공합니다.

콘텐츠 요약 및 메타데이터

미디어에서 메타데이터를 원활하게 추출하여 맞춤설정, 수익 창출, 인사이트 도출을 실현하고 긴 형식의 콘텐츠를 간편하게 요약합니다.





TIME

실제 사례

LLM으로 창의성 발휘뿐 아니라 커뮤니티 구축에도 나선 TIME

TIME은 신뢰할 수 있는 소스와 채팅 리소스를 통해 주요 뉴스를 보도하는 역할에서 더 나아가 정확성의 등대가 되고자 합니다. 미디어 기업들이 생성형 AI의 가능성을 탐색하고 있는 가운데 TIME은 신뢰할 수 있는 소스이자 커뮤니티 구축자로서의 역할을 강화할 기회를 포착했습니다.

여러 해 동안 TIME은 AI 기반 추천을 사용하여 독자들의 호응을 얻고 충성도를 구축해왔습니다. 이제 TIME은 생성형 AI를 통해 일방적인 정보 전달을 대화 형식으로 전환하고자 합니다.

“TIME이 언론사로서 지난 100년 동안 걸어온 길은 그야말로 일방통행로였습니다. 소비자를 위한 콘텐츠를 제공하면, 소비자가 그 콘텐츠를 소비하는 방식이었습니다. 생성형 AI 프롬프트와 채팅을 사용하면 실질적으로 소비자를 이해하고 상호작용하면서 다양한 측면에서 양방향 경험을 창출할 수 있습니다. 생성형 AI가 커뮤니티 구축을 위한 강력한 도구가 될 것이라 생각하는 이유가 바로 여기에 있습니다.”

부르한 하미드

TIME 데이터, 제품, 엔지니어링 부문 수석 부사장



[사례 전문 읽어보기](#)



실제 사례

모두를 위한 AI 기반 디자인 문제를 해결하는 Canva

Canva는 최신 AI 기술을 사용하여 고객을 지원하고 디자인 프로세스를 최대한 원활하게 만들어 줍니다. 사용자가 단 몇 번의 클릭만으로 디자인을 100개 이상의 언어로 변환할 수 있도록 지원하는 것부터 Google PaLM 기술을 통해 짧은 동영상을 더 길고 흥미로운 클립으로 변환하는 것에 이르기까지 Google Cloud AI의 놀라운 기능을 활용하고 있습니다.

 [전체 동영상 보기](#)

“공상과학 소설 작가인 아서 C. 클라크가 남긴 명언 중에 ‘고도로 발달한 기술은 마법과도 같다.’라는 명언을 즐겨 인용합니다. Canva는 항상 디자인 프로세스에서 발생하는 불편사항을 최대한 해결하는 데 주력해 왔으며 AI 기술을 통해 이를 최소화하면서도 더욱 쉽게 디자인 프로세스를 만들 수 있게 되었습니다.

커뮤니티에 더 마법 같은 기능을 제공할 수 있는 방법을 테스트하고 탐색하는 과정에서 Google Cloud와 협력하게 된 것을 기쁘게 생각합니다. 올해 초 Magic Translate를 출시했으며, 이를 통해 단 몇 번의 클릭만으로 사용자의 디자인을 100개 이상의 언어로 변환할 수 있습니다. Magic Video는 다양한 시청자에게 서비스를 제공하고자 하는 마케팅 담당자와 교사의 시간을 절약해 줍니다.”

멜라니 퍼킨스

Canva 공동 설립자 겸 CEO

제조

인사이트

80%

머신에서 생성한
이벤트 모니터링이
가치 있다고 생각하는
제조업체의 비율⁹

9. Google Cloud 생성형 AI 벤치마킹 연구, 2023년 7월

우선순위 사용 사례

머신 생성 이벤트 모니터링

장비의 원격 분석을 해석하여 계획되지 않은 다운타임을 줄이고 운영을 최적화하며 활용도를 극대화합니다.

고객 서비스 자동화

일반적인 상호작용을 자동화하고 해결 시간을 가속화하는 한편하고 유익하며 부가 가치가 높은 고객 서비스 경험을 제공합니다.

문서 검색 및 취합

제품 수명 주기 전반에 걸쳐 여러 세대의 문서를 보관하고 이를 사용하여 필요에 따라 새로운 콘텐츠를 생성합니다.

제품 및 콘텐츠 카탈로그 탐색

요구사항과 구매한 제품의 사양을 효율적으로 일치시킵니다.

공급망 전문가

관련 기준에 따라 가장 적합한 공급업체를 추천하여 주문 처리를 최적화합니다.



실제 사례

생성형 AI 기술을 통합한 선도적인 글로벌 항공사 공급업체인 GA Telesis

장기적인 관계와 신뢰를 토대로 수많은 비즈니스 거래가 이루어지는 항공 산업에서 필수 장비를 공급하는 주요 공급업체인 GA Telesis의 영업 담당자는 전 세계 고객으로부터 각종 상업용 항공기 및 제트 엔진 교체 부품에 대한 견적을 요청하는 문의를 받습니다.

일반적인 문의는 표준화되어 있지 않은 경우가 많으므로, 영업 담당자가 관련 항공기 또는 제트 엔진 모델, 해당 코드, 필요한 수량, 선호하는 조건 및 출처, 그리고 가장 중요한 부품이 필요한 위치와 시기를 신속하게 파악해야 합니다. 또한 항공사가 정시 운항 실적 측정항목을 충족해야 하는 이유로 긴급한 처리를 요하는 문의가 많으며 물류 상황도 고려해야 합니다. GA Telesis팀은 불가능한 일처럼 보이는 일을 몇 시간이 아닌 몇 분 만에 처리해야 합니다.

GA Telesis는 혁신적인 AI 애플리케이션을 빠르게 빌드하기 위해 기업이 머신러닝 모델을 조정하고 배포할 수 있도록 설계된 Google Cloud의 Vertex AI Search and Conversation 플랫폼을 채택했습니다. GA Telesis는 자체 기술팀이 내부적으로 빌드한 새로운 데이터 추출 솔루션을 활용함으로써 구매주문서를 자동으로 취합하고 고객에게

신속하게 견적을 제공할 수 있게 되었고, 영업팀은 이메일과 재고 가용성을 수동으로 교차 참조할 필요가 없어졌습니다.



[사례 전문 읽어보기](#)



“GA Telesis는 항공우주 분야 기업으로서 Google Cloud의 생성형 AI 기술을 배포하여 당사가 전 세계 주요 여객기 및 화물 운송업체에 공급하는 부품의 판매 및 서비스 프로세스를 혁신할 예정입니다.”

압돌 모아베리

GA Telesis CEO

통신 서비스

우선순위 사용 사례

고객 또는 직원 서비스 자동화

실제 사람과 이야기하는 듯한 지원 및 검색을 통해 온라인 고객 서비스의 대화형 환경을 더욱 실감 나게 만듭니다.

네트워크 계획 및 운영

네트워크 성능, 결함, 인벤토리, 인프라, 이상 감지와 관련된 복잡한 데이터를 더욱 손쉽게 파악하고 이용합니다.

광고 및 창의적인 콘텐츠 지원

고도로 맞춤화된 메시징을 통해 관련성 있는 대화형 콘텐츠를 생성합니다.

직원 기술 자료 검색

인간과 유사한 봇을 활용해 현장 기술자에게 IT 지원, 셀프서비스, T2/T3 안내를 제공하여 담당자가 업무를 더 쉽고 효과적으로 처리할 수 있도록 합니다.

테스트 또는 코드 스크립트 생성

실제 업무 경험을 활용하여 실험을 생성하고 테스트합니다.

계약 분석 및 협상

청구서, 동향, 기타 공급 데이터를 분석하여 공급업체와의 계약 협상을 자동화합니다.



결론

비즈니스를 위한 생성형 AI로 혁신 가속화

생성형 AI처럼 새로운 기술이 급속히 발전하면 따라가기가 어려울 수 있습니다.

고객의 전략적 파트너로서 Google Cloud는 리더가 적절한 프레임워크, 도구, 거버넌스 구조를 활용해 앞으로 나아갈 방향을 계획할 수 있도록 지원하며, 조직 전체에 책임감 있고 신중한 AI 접근 방식이 뿌리내릴 수 있도록 돕습니다.

Google은 AI를 우선하는 기업입니다. 업계 최고의 AI 기능을 이미 구축한 Google Cloud는 모든 사람이 쉽고 확장 가능한 방식으로 AI를 이용해 혁신할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

또한 다양한 방법으로 조직의 생성형 AI에 대한 니즈를 지원합니다.

선도적인 조직의 강력한 지원을 토대로 **즉시 사용 가능한 가장 포괄적인 플랫폼을 보유하고 있으며** 이를 통해 비즈니스가 멋진 콘텐츠를 제작하고, 정보를 취합해 체계화하고, 비즈니스 프로세스를 자동화하고, 매력적인 고객 경험을 구축할 수 있도록 지원하고 있습니다.

데이터는 사용자가 소유합니다. Google은 모델을 학습시키는 데 고객의 데이터를 사용하지 않습니다. 실제로 “내 데이터, 브랜드, IP 위험, 규제 요건 충족 역량을 직접 관리할 수 있나요?”라는 질문을 가장 많이 받습니다. 답은 '예'입니다.

누구나 AI 개발자가 될 수 있습니다. 다양한 수준의 전문성을 갖춘 모든 사용자가 혁신적인 기업 검색, 채팅, 비전 앱을 만들 수 있습니다. AI 어시스턴트를 통해 비즈니스 실무자와 기술 실무자 모두 생산성을 높일 수 있습니다.

Google Cloud는 최신 GPU 및 TPU에 대한 액세스, 선택의 폭이 넓은 딥 러닝 VM, 커스텀 AI 소프트웨어를 쉽게 빌드할 수 있는 기능을 제공함으로써 **AI 워크로드에 최적화된 인프라를** 제공합니다.

Google Cloud AI 포트폴리오는 생성형 AI 여정의 모든 단계를 지원합니다. 새로운 교육 및 컨설팅 프로그램, 특정 업종의 사용 사례에 대한 청사진, 성장하고 있는 파트너 생태계와 더불어 빠르게 성장하는 생성형 AI 기술 제품군을 통해 고객과 고객의 팀이 생성형 AI를 배우고 구축하고 배포할 수 있도록 지원할 만반의 준비가 되어 있습니다.



Google Cloud는 고객이 생성형 AI라는 새로운 기술이 이끌어갈 미래에 동참할 수 있도록 역량을 구축하고 있습니다. 적절한 사용 사례와 가치 창출 수단을 찾았다면 목표를 달성할 수 있도록 고유한 엔터프라이즈급 기술과 역량을 구축하세요. 여러분이라면 충분히 가능합니다.”

캐리 타프

Google Cloud 전략 산업 부문 부사장

비즈니스 성공을 위한 생성형 AI를 발 빠르게 시작하세요.

지금 문의하고
바로 시작해 보세요.

cloud.google.com/ai/generative-ai

Google Cloud