

ORACLE

☑ 체크리스트

# 효과적인 AI 전문센터 (AI Center of Excellence) 구성하기

경쟁에서 앞서나가기 위한 적합한 AI 리소스, 기술, 전략



## 혁신을 주도하는 AI 전문센터 (CoE: Center of Excellence)

인공 지능은 수많은 리더들이 지금 바로 시작해야한다고 확신하는 오늘날 가장 '핫한' 기술입니다. 하지만 대부분의 AI 프로젝트의 결과는 값 비싸고, 보안이 취약하거나 단절된 상태의 통합을 맞이하게 됩니다. 그 뒷처리는 CIO의 담당이 되죠. 경영진의 지원을 받는 AI 전문센터(이하 AI CoE) 혼란스러운 상황을 정리하고, 비즈니스 리더들이 원하던 결과를 제공할 수 있습니다.

CoE 팀은 기술 혁신을 이끌고 인식을 개선하며, 기술 도입을 지지하고, 비즈니스를 위한 전문성을 제공합니다. 프로세스에 AI를 구축하는 일은 점점 더 많은 기업이 CoE 구성을 고려하는 이유이기도 하지만, 기업의 주안점이 무엇이든 상관없이 CoE는 더욱 빠른 배포, 비용의 효과적인 활용, 향상된 협업, 신속한 적용, 혁신 등의 가치를 제공할 수 있습니다. 그러는 동안에도 비승인 정보 기술(shadow IT)의 함정을 피할 수 있게 해 줍니다.

AI CoE에 관해 고려해야 할 체크리스트와 성공적인 CoE 구축에 도움이 되는 3가지 모범 사례를 아래에서 확인하실 수 있습니다.



**54%**

의 '혁신 기업들', 특히 **4개** 이상의 성과와 전사적 규모의 **AI** 배포 달성에 성공한 기업들은 직원들이 새로운 기술을 업무에 통합할 수 있도록 돕기 위해 변화 관리, 인센티브, 훈련에 비용을 투자했다고 보고했습니다.!

# AI CoE 수립을 위한 14가지 단계

## 중점 영역: 전반적인 구조

- ✔ **우리편 확보하기.** 모든 CoE의 성공에 중요한 영향을 미치는 요인은 초기부터 적절한 비용과 리소스를 지원하는 경영진의 존재여부입니다. AI CoE는 주요 기술 및 인프라 투자는 물론, 전문가의 영입 또는 기존 직원의 기술 향상을 필요로 합니다. 따라서 현실적인 예산 수립을 뒷받침해 줄 지원자가 필요합니다.
- ✔ **여러 전문성을 가진 사람들로 팀 구성하기.** AI, 데이터 과학, 도메인 및 부서별 지식을 가진 전문가들로 팀을 구성해야 합니다. 기술 향상을 위한 충분한 비용과 시간을 통해 팀원들이 AI 발전의 속도를 따라갈 수 있게 지원해야 합니다.
- ✔ **대내외 리소스 활용하기.** 내부적으로 머신러닝 또는 분석팀이 있는 경우, 이 팀의 전문성을 활용하거나 이 팀을 AI CoE의 핵심에 두는 것을 고려해 보는 게 좋습니다. 학자, 업계 전문가, 동종업계 동료, 기술 제공업체, 심지어 정부 기관 등 외부 파트너와의 협업도 장려됩니다.
- ✔ **주요 성과 지표 정의하기.** AI가 지원할 수 있는 새로운 비즈니스 모델, 제품, 서비스의 주요 성과 지표를 정의해 성공을 입증할 수 있습니다. 이때 측정지표를 뒷받침할 데이터를 반드시 확보해야 합니다. 잘 정의된 AI 전략은 기업 조직의 목표에 부합하는 구체적이고 측정 가능한 목표를 포함합니다.
- ✔ **사용 중인 애플리케이션 제공업체의 솔루션에 내장된 AI 기능들을 평가하기.** 이들이 가진 혁신 로드맵에 대해 알아보세요. 여러분은 미처 상상하지 못했던 창의적이고 새로운 기능들을 구상 중일지 모릅니다.



## 중점 영역: 데이터 전문성

- ✓ **공통의 데이터 모델**과 표준 조직 및 스토리지 구조를 수립하면 AI 시스템이 ETL(추출, 변환, 로드) 운영 없이도 ERP, 고객 기록, 공급망, 재무 시스템 등 모든 유관한 플랫폼 및 애플리케이션으로부터 정확한 최신 데이터에 액세스하고 이를 분석할 수 있습니다.
- ✓ **공통 데이터 모델을 사용해 거버넌스 및 품질 제어를 관장하게 하고**, AI 시스템이 사전 정의된 데이터 스키마 및 매핑을 활용해 데이터 준비 및 변환 과정을 수월하게 만들도록 하세요.
- ✓ **아직 데이터 레이크를 갖추지 않았다면, 하나 추가하는 것도 고려해 보세요.** 중앙화된 데이터 관리는 AI 시스템이 통합된 공통 저장소로부터 확보한 대규모 데이터에 액세스하고, 이를 분석할 수 있게 해 줍니다.

## 중점 영역: 실행 속도

- ✓ **빠른 성과를 낼 수 있는 프로젝트의 목록과 AI의 가치를 입증할 수 있는 측정 가능한 KPI를 마련하세요.** 그리고 이 둘을 우선순위에 두세요. 결과는 믿으셔도 좋습니다. 소규모로 시작하더라도, 큰 그림을 그려야 합니다. AI CoE는 '혁신적인' 목표를 볼 줄 아는 이해관계자와 함께 일해야 합니다. 이상적인 그림은, 소규모로 시작한 프로젝트가 성장해 혁신적인 목표를 지원하는 것입니다.
- ✓ **전력이 데이터 플랫폼과 도구를 지배할 수 있도록 해야 합니다.** 클라우드 는 데이터와 애플리케이션 모두에 대한 손쉬운 액세스를 제공하기 때문에 종종 성공을 위한 최적의 길, 가장 빠른 길로 여겨집니다. 가능한 경우 항상 최종 사용자에게 역량을 부여하고, IT 게이트키퍼가 필요하지 않은 셀프 서비스 도구를 선택하세요.
- ✓ **데이터 보안 시스템 규정 준수 정책 및 시행 조치를 마련하고**, 법무팀과 귀사의 AI 프로젝트에 관한 윤리적, 법적 고려 사항에 대해 상의하세요.
- ✓ **KPI를 고려해 AI 프로젝트의 영향을 측정하세요.** 그 결과를 위원회는 물론 조직 내부, 유관 단체, 고객, 심지어 일반 대중에게도 공개할 수 있습니다.
- ✓ **직원들이 두려움과 저항감을 완화할 수 있도록 지속적인 교육이 필요합니다.** 직원들은 AI가 자신들을 대체할까 봐 두려워합니다. AI의 이점을 공유하는 방식은 자유로운 분위기의 런치앤런 방식과 공식적인 훈련을 동시에 활용하는 것이 좋습니다. AI 기술 습득에 관심을 보이는 직원들을 위해 워크샵을 진행할 수도 있습니다.
- ✓ **AI를 활용함으로써 매일매일의 업무에서 어떻게 시간을 절약할 수 있는지 보여주세요.** 직원들이 이미 사용 중인 애플리케이션에 내장된 AI 기능을 효과적으로 활용할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

결론은 AI 도입이 핵심이라는 것입니다. CoE는 새로운 기술을 도입하고 프로세스를 변경하여 직원들에게 도전과제를 제공하는 조직으로 비춰지곤 합니다.

**결과:** 새로운 기술만으로는 역부족입니다. 관성과 저항을 극복하기 위해서는 경영진의 지원과 헌신이 필수적입니다.

## 3가지 CoE 모범 사례

CoE의 중점 영역이 무엇이든, 보편적인 성공 전략이 몇 가지 있습니다.



### '이유'와 '방법' 정의하기

CoE의 목적과 권한, 구조, 활동 범위, 예산, 책임, 목표와 목적을 명확히 정의하세요. 구체적이고 측정 가능한 목표를 세워야 합니다. 명확한 측정 지표는 정당성과 유효성을 제공하기 때문입니다.

구조적으로 봤을 때, CoE의 내부적 역할은 무엇이며, 직원 채용은 어떻게 할 예정인가? AI CoE가 조직도에서 어떤 위치에 있게 될지 결정하세요. 기업 조직 내 다른 CoE나 역량 센터가 존재한다면 규모의 경제를 실현할 수도 있습니다. 커뮤니케이션 채널을 정의하고, CoE의 리소스 할당 방식에 대한 가이드를 제공하세요. 모든 경영진이 가능한 빠르게 팀을 지원할 수 있게 해야 합니다. 적절한 비용 지원이 성공의 핵심이니까요.



### 빛나는 혁신의 등불 구축하기

협업, 투명성, 지속적인 학습을 지원하는 기업 문화는 모든 CoE에 있어 필수 요소입니다. 리더들은 지식 공유를 지원하고, 전문성 개발의 기회를 제공하는 등 기술 발전의 최전선에 있어야 합니다.

운영의 관점에서, 프로젝트와 변화 관리 및 지식 공유를 위한 도구와 지침을 제공하고, 모든 팀원이 이를 손쉽게 활용할 수 있게 해야 합니다. 발표한 KPI에 관해서는 이를 지속적으로 추적할 시스템과 데이터를 마련하고, 결과가 목표에 못 미치더라도 보고서를 발행해야 합니다. 대내외를 막론하고 언제나 고객이 중심이어야 합니다. 기술 자체를 위해 함정에 빠지는 '반짝이는 목표 증후군'을 피해야 합니다.



### 측정과 조정은 필수

CoE는 종종 비즈니스 현실을 이해하지 못하는 조직으로 인식되는 경우가 있습니다. 일부는 실제로 그렇기도 합니다. KPI 측정 방식에 대한 명확한 메시지를 제공하고, 모든 비즈니스 부서장을 참여하게 해, 이와 같은 편견에서 벗어나세요. CoE 팀의 에반젤리스트가 나타나게 될 겁니다.

필요한 경우 중심 축을 전환하는 것도 괜찮습니다. 기술과 비즈니스 현실은 계속해서 진화합니다. 따라서 이해관계자들로부터 정기적으로 피드백을 수집하고 이를 조정하는 것이 중요합니다. KPI를 사용해 데이터 기반 의사결정을 내리고, 개선의 여지가 있는 영역을 파악하고, 목표 달성 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

# AI CoE를 최대한 활용하는 법

기술 중심 CoE의 성공은 기업 조직이 일관성 없이 임시로 기술을 구매 및 사용하던 과거에서 벗어나 비즈니스 경쟁력을 높일 수 있는 보다 적극적인 위치로 나아가는 것을 의미합니다. 이 과정에서 프로젝트 지원을 위한 애플리케이션 개발, 통합, SaaS 또는 클라우드 구매에 대한 자문 등 서비스를 제공해 비즈니스 경쟁력을 높일 수 있습니다. 궁극적인 목표는 창의적인 솔루션을 통해 비즈니스 문제를 해결하는 전략적 CoE를 만드는 것입니다.

교육 집단이자 촉매제인 귀사의 CoE는 변화의 선두주자들을 이끄는 역할을 할 수 있습니다.

직원 효율성, 고객 관계, 제품 품질, 혁신 향상을 위한 조직 내 AI CoE 수립에 관한 보다 자세한 정보를 확인해 보세요.



저작권 © 2024년, Oracle 및/또는 그 계열사. 본 문서는 참고용으로만 제공되며, 문서의 내용은 사전 통지 없이 변경될 수 있습니다. Oracle은 본 문서의 무오류성을 보증하지 않습니다. 또한 본 문서에는 상업성 또는 특정 용도 수행을 위한 적합성과 관련된 암시적 보증 및 조건을 비롯한 구두상의 표현 또는 법 규정에 의한 어떠한 보증 또는 조건도 포함되어 있지 않습니다. Oracle은 본 문서에 관한 법적 책임을 일체 지지 않으며, 본 문서로 인한 직접 또는 간접적 계약 구속력 역시 일체 발생하지 않습니다. 본 문서는 Oracle의 사전 서면 승인 없이 전자적, 기계적 및 기타 모든 형태 또는 수단을 통해 복제 또는 전송될 수 없습니다. Oracle 및 Java는 Oracle 및/또는 그 계열사의 등록 상표입니다. 기타 명칭들은 각 명칭을 소유한 기업의 상표일 수 있습니다.

