

LIONBRIDGE

AI 성공의 비밀: 성공적인 AI 구현의 비결



효과적인 AI 프로젝트에서 AI
데이터 서비스의 핵심 역할



AI가 약속하는 전망에도 불구하고
아직까지 실패율은 충격적입니다.

80%

전체 AI 프로젝트 중 실패한 프로젝트 비율



42%

전체 기업 중 AI 프로젝트를
철회하는 기업 비율

이러한 통계는 아쉬울 따름입니다. 실패는 미리 막을 수 있기 때문입니다.

라이온브리지는 귀사가 이러한 실패 사례에 포함되지 않기를
바랍니다. 당사는 가장 진보된 AI 기술을 도입해 수백 곳의 고객사가
AI의 장점을 최대한 누릴 수 있도록 지원해 왔으며,
그 과정에서 많은 것을 배웠습니다.

AI는 여러분이 기대하는 모든 것을 실현할 수 있는 성장과 효율성의 무한한 기회를
품고 있습니다. 단, AI의 강력한 힘은 이를 효과적으로 구현할 때만 확인할 수
있습니다. 그리고 라이온브리지는 이를 실현하는 데 필요한 모든 것을 공개했습니다.



다음 단계로 넘어갈 준비가 되셨나요?
지금 바로 알아보세요.

라이온브리지 전문가

보기 힘든 조합의 전문성을 갖춘 라이온브리지 AI 리더들이 효과적인 AI 활용에 대해 다양한 관점을 제시합니다. 아래에서 당사 전문가에 대해 간단히 알아보고 이들을 신뢰할 수 있는 이유, 그리고 AI에 관한 이들의 관점을 알아보세요.

“

EMER MCCARRICK, AI 리소스 담당 이사

AI 기반 클라우드소싱을 대규모로 더욱 원활하고, 더 스마트하며, 더 인간 중심적으로 만들기 위해 노력하고 있습니다.

AI 훈련에 특화된 전문가를 찾는 데 그쳐서는 안 됩니다. 올바른 장소에 꼭 맞는 인구통계적 배경을 가진 올바른 전문가를 찾는 것이 중요하죠.

”

“

MALGORZATA GORBACZ, AI 프로그램 디렉터

고객과 협력하여 혁신을 촉진하고 삶의 질을 향상시키는 AI 솔루션을 개발하는 데 헌신하고 있습니다.

고객이 어떤 목표를 달성하고자 하는지 이해한 후 적합한 전문가들을 논의에 참여시키세요. 그런 후 최종 사용자의 경험과 피드백을 얻어 고객이 성공적으로 AI 여정을 완료할 수 있도록 하세요.

“

WILL ROWLANDS-REES, 최고 AI 책임자

기업이 AI를 성공적으로 구현할 수 있도록 열과 성을 다해 지원하고 있습니다.

AI 전략을 마련하는 것도 중요하지만 더 중요한 것은 이러한 AI 전략이 비즈니스 전략과 연결되어야 한다는 점입니다. 만일 전략이 효과가 없다면 그것은 미끼 상품을 만들긴 했으나 아무도 이 상품을 필요로 하지 않는다는 거죠.

”

“

DIANA FORTIN, AI 품질 책임자

AI 전략을 활용하여 일관성 있고 확장 가능한 성공으로 이끌 학습 및 품질 프레임워크를 구축하기 위해 앞장서고 있습니다.

저는 AI를 조력자라 생각합니다. 다시 말해 AI는 우리의 조력자이지 적이 아닙니다. 친구인 거죠. 따라서 AI를 워크플로의 다양한 단계에서 자동화나 다양한 솔루션에 활용할 수 있습니다.

”

“

SUZANNE TUCKER, AI 엔터프라이즈 영업 부문 이사

편견과 편향을 해소하여 포용성 있는 AI 환경을 만들고자 노력하고 있습니다.

현재 우리가 실제로 확인하고 사용하고 있는 우수한 모델들은 사람의 행동과 결과물을 모방합니다. 여기에는 굉장히 복잡하고 미묘한 과정이 숨어 있죠.

ENGI LIM, AI 엔터프라이즈 영업 부문 이사

AI를 통한 성공을 빠르게 실현할 수 있도록 고객을 지원하고 있습니다.

기업이 커지고 부서가 늘어날수록 부서 간 소통은 단절되는 경향이 있죠. 데이터 레이크(대량의 데이터를 저장하는 중앙집중식 저장고)도 큰 문제입니다. 누구나 데이터 레이크에 접근할 수 있는 건 아니니까요. 어떤 사람은 어떤 데이터가 접근 가능한지조차 모릅니다.

AI 데이터 서비스의 중요성: 왜 필수적인가?

AI 프로젝트의 성공 여부는 사용되는 데이터의 품질과 적합성에 크게 좌우됩니다. 가령 부정확한 질 낮은 데이터, 데이터 거버넌스 및 데이터 사일로 등의 데이터 문제는 AI 프로젝트 실패의 주된 원인으로 꼽힙니다. 데이터가 목적에 부합하고 AI 모델의 구체적인 요건을 충족하도록 하는 것이 필수적입니다.

AI 데이터 서비스는 비즈니스 프로세스에서 인공지능을 최적화하기 위해 설계된 광범위한 솔루션으로, 여기에는 AI 학습 데이터, AI 모델 개발, 업종 특화 AI 솔루션이 포함됩니다.

다음은 그 예입니다.

데이터 주석 처리 | 데이터 수집 | 인력 관리 | 결과물 검증 | 개발 지원

AI 데이터 서비스를 세부적으로 이해하는 것은 매우 중요합니다.
성공적인 AI 프로젝트를 구현하려면 다음 5가지 사항을 반드시 고려하세요.

“

가장 큰 장애물은
유연하게 대응할 수 있는
여지가 없다는 점입니다.
동그란 구멍에 네모난
못을 끼우려 하지 말고
차라리 적응해야 합니다.

SUZANNE TUCKER,
AI 엔터프라이즈
영업 부문 이사



— 이유 #1. 질문하기: 올바른 문제를 해결하고 있나요?

AI 프로젝트가 올바른 비즈니스 문제에 초점을 맞추고 있는지 확인하는 것이 성공의 핵심입니다. 많은 AI 이니셔티브가 실패한 이유는 비즈니스 목표에 영향을 미치는 핵심 문제를 해결하지 못해 불일치 문제가 발생하거나 자원을 낭비하기 때문입니다. 데이터 사일로는 AI 솔루션의 적용 범위와 효과를 크게 제한할 수 있으므로 이러한 사일로는 생기지 않도록 해야 합니다.

올바른 문제를 해결하려면 지속적인 대화가 필수적입니다. 다시 말해, 문제와 데이터가 시간에 따라 어떻게 변화하는지 파악해야 합니다. 수집부터 주석 처리까지 데이터 수명주기 전체를 고려하고 각 단계가 비즈니스 목표와 일치하도록 해야 합니다. AI 모델의 효과와 적응성을 유지하려면 문화적 적응과 콘텐츠 관련성도 중요합니다.

AI 프로젝트는 워크플로가 복잡한 경우가 많아, 새로운 인사이트가 제시되거나 문제가 생겼을 때 유연하게 전환하고 적응할 수 있는 능력이 필요합니다. 조정 가능한 전체적인 전략을 수립하면 너무 경직되거나 문제의 특정 부분에 지나치게 집중하는 것을 막을 수 있습니다.

AI 프로젝트가 비즈니스 문제와 일치하는지 확인하려면 다음 체크리스트를 활용하세요.

- 하나의 문제에 집중하기보다는 전체적인 접근방식을 취할 것.
- 지속적인 대화를 통해 문제의 진행 과정을 파악할 것.
- 데이터 수명주기 전체를 고려하고 비즈니스 목표와 일치하는지 확인할 것.
- 문화 및 콘텐츠 관련성을 확인할 것.
- 새로운 인사이트와 해결 과제에 대응하기 위한 유연성과 민첩성을 유지할 것.



— 이유 #2. AI 데이터 품질 이해: 데이터가 목적에 부합하는가?

AI 프로젝트가 성공하려면 고품질 데이터를 확보하고 데이터를 파악하는 것이 필수적입니다. AI 전략이 실패하는 이유는 데이터가 품질이 낮거나 프로젝트 목표와 일치하지 않거나 데이터가 고립되어 있기 때문인 경우가 많습니다. 이러한 문제는 자원 낭비와 기회 상실로 이어질 수 있습니다.

데이터가 목적에 부합하는지 확인하려면 먼저 데이터 품질을 평가해 보세요. AI 모델을 효과적으로 교육하려면 고품질 데이터가 필수적이기 때문입니다. 데이터 품질을 평가하려면 데이터의 정확성을 검증하는 것뿐 아니라, 해결하려는 문제를 정확히 반영하는지도 확인합니다. 상향식 분석과 하향식 분석을 모두 활용하면 데이터 수집과 비즈니스 목표 간에 차이를 발견하고 연결고리를 더욱 강화할 수 있습니다.

수집부터 주석 처리까지 데이터의 전체 수명주기를 고려하세요. 각 단계에서 데이터가 AI 시스템의 기준을 충족하는지 평가합니다. 데이터 거버넌스가 이루어지지 않으면 일관성 부족과 오류가 발생하여 AI의 잠재력을 저해할 수 있습니다. 데이터를 지속적으로 평가하고 개선함으로써 데이터의 관련성과 효과를 유지할 수 있습니다.

문화적 적응과 콘텐츠 관련성도 매우 중요합니다. AI 모델은 다양한 맥락과 인구 통계에 맞춰 조정되어야 진정한 성능을 발휘할 수 있습니다. 이를 위해서는 데이터 준비 단계부터 언어, 문화적 맥락, 콘텐츠 적절성 등의 요소를 고려해야 합니다. 데이터는 현실을 정확히 반영해야 하며 편향이 없어야 합니다.

마지막으로, 데이터 품질 보장을 위해서는 협업과 전문성이 중요한 역할을 합니다. AI 데이터의 미묘한 차이를 포착할 수 있는 전문가들은 처음에는 명백히 드러나지 않을 수도 있는 중요한 정보를 제공할 수 있습니다.

“

프로세스를 시작할 때부터 자유롭게 데이터 품질에 대해 논의할 수 있어야 합니다. 일단 무엇이 필요한지부터 파악해야죠. 거기서부터 프로세스가 시작됩니다.

DIANA FORTIN, AI 품질 책임자



— 이유 #3. 조사하기: AI 시스템을 올바르게 사용하고 있는가?

자, 이제 데이터를 준비하고 시스템이 구축되었습니다. 그런데 시스템이 생각한 대로 작동하지 않습니다. 왜 그럴까요?

AI 팀에서 자주 발생하는 실수 중 하나는 비즈니스 목표를 우선시하기보다는 즉시 달성 가능한 AI 결과물에 집중하는 것입니다. 부서 간 협업이 부족한 기업에서 자주 발생하는 이러한 불일치는 효율을 저하시켜 프로젝트 실패로 이어질 수 있습니다.

소규모 기업은 민첩하게 움직일 수 있는 반면 기업의 규모가 커질수록 부서 간 소통이 경직되는 경향이 있으므로 팀이 핵심 이해관계자의 요구를 간과하기 쉽습니다. 따라서 성공적인 결과를 달성하기 위해서는 데이터를 개선하고 비즈니스 목표와 일치시키는 단계를 반드시 포함시켜야 합니다.

문제를 해결하려면 자원과 시간을 투자하여 라벨 처리된 검증된 데이터를 확보하고 모델 훈련이나 미세 조정을 위해 인력을 투입해야 합니다. 이러한 문제와 지연을 방지하기 위해서는 적절한 계획 수립, 명확한 목표 설정, AI 시스템의 정기적 테스트를 통해 원하는 결과를 달성하고 있는지 확인하고 프로세스 초기 단계에 전문가를 참여시키는 것이 좋습니다.

“

대부분의 고객은 목표를 달성하지 못했을 때 당사를 찾습니다. 비즈니스 결과를 얻지 못한 상황에서 저희를 찾아와 얘기합니다. ‘아, 처음부터 도움을 받았으면 좋았을걸. 그러면 이걸 계획에 반영할 수 있었을 테니 시간을 낭비하지 않았겠죠.’

ENGI LIM,
AI 엔터프라이즈 영업 부문 이사



— 이유 #4. 파악하기: AI 전문가들은 성공을 위해 어떤 도움을 줄 수 있을까?

일단 AI 이니셔티브를 추진하는 데 전문가의 참여가 필요하다는 것을 인식하고 나면 이제 적절한 파트너를 찾아야 합니다.

라이온브리지는 고객 팀에 깊숙이 파고들어 고객의 프로젝트 성공에 핵심적인 역할을 수행합니다. 성공의 핵심 요소는 다음과 같습니다.

- **조기 단계부터 지속적인 협업** - 프로젝트 시작 단계, 즉 온보딩부터 시작하여 전체 납품 주기 동안 파트너의 지원을 받으세요. 라이온브리지의 프로그램 매니저, 프로젝트 매니저, 분야별 전문가를 비롯해 데이터 주석 처리, 데이터 수집, 로컬라이제이션 전문가들이 프로세스 전반에 걸쳐 성과를 높이는 데 중요한 역할을 합니다. 또한 내부적으로도 평소 협력하지 않는 팀과도 긴밀히 협업하는 것이 좋습니다.
- **목표 일치시키기** - 성공을 위한 기반을 마련하기 위해서는 프로세스 초기 단계에 모든 팀원의 목표를 일치시키세요. 올바른 문제를 해결할 수 있도록 목표를 수립하는 데 파트너의 도움을 받을 수도 있습니다.
- **유연성과 조정 가능성** - AI 시스템이 진화하는 동안 관련성과 효과를 계속 유지할 수 있도록 피드백과 데이터 결과에 따라 워크플로와 전략을 변경할 수 있어야 합니다.
- **전문지식의 조합** - 파트너는 데이터 지식과 로컬라이제이션 전문성 간의 역량 격차를 채워줄 수 있습니다. 특히 번역을 생성하는 언어 모델이 포함된 프로젝트의 경우, 매끄러운 경험을 제공하고 AI 솔루션의 효과를 향상시킴으로써 견고성, 정확성, 포용성을 보장하는 데 중요합니다.

“

저희를 찾아오는 고객은 이전에 다른 업체와 협력한 적이 있는 경우가 많습니다. 라이온브리지는 그때의 경험을 듣고 싶습니다. 어떤 부분이 효과가 있었고, 어떤 부분은 잘 되지 않았는지 파악하면 최적의 솔루션을 설계할 수 있죠.

MALGORZATA GORBACZ,
AI 프로그램 디렉터



— 이유 #5. 파악하기: 모른다는 것조차 모르는 것은 없는가?

AI 프로젝트의 성공을 위해서는 모른다는 것조차 모르는 요소를 파악하는 것이 중요합니다. 이러한 문제는 지금 당장은 그 효과가 명확하지 않지만 향후 결과물에 중대한 영향을 미칠 수 있습니다.

이러한 미지의 요소를 줄이기 위해서는 다양한 팀과 협력하는 것이 도움이 됩니다. 다양한 전문가들이 서로 다른 관점에서 프로젝트에 대한 의견을 내면 자칫 간과할 수도 있었던 편향이나 잠재적 문제를 식별할 수 있습니다. 광범위한 관점을 반영하면 위험을 더 잘 예측하고 완화할 수 있으므로 AI 구현 성공률을 더욱 높일 수 있습니다.

“

정답은 앞으로 협력할 사람들을 어떻게 정의할지 그 방식에 달려 있습니다. 우리의 생각과는 정반대로 생각하여 다양성을 가져올 수 있는 사람들을 찾는 것도 중요합니다. 이처럼 상반된 관점을 가진 사람은 데이터에 내재되어 있는 편향을 찾는 데 실제로도 도움이 되거든요.

EMER MCCARRICK,
AI 리소스 담당 이사

● AI 실제 활용 사례 ●

AI 기술은 혁신적인 방식으로 실제 비즈니스 문제를 해결함으로써 산업을 혁신하고 있습니다.
기업이 AI 기술을 효과적으로 사용한 몇 가지 방식을 알아보세요.

고객지원센터 운영

기업은 사전 제작된 AI 에이전트를 이용하거나 고객지원센터 데이터를 이용해 자체적으로 AI 에이전트를 구축할 수 있습니다. 이러한 AI 에이전트는 통화량 및 평균 통화 시간을 줄여 효율과 고객 만족도를 개선하는 데 도움이 됩니다.

검색 최적화

비즈니스에 AI로 효과적인 검색 프롬프트를 작성해 사용자가 제품과 서비스를 효율적으로 탐색할 수 있도록 합니다. 이는 사용자 경험 개선과 만족도 향상에 기여합니다.

프로세스 자동화

AI는 기업 운영을 최적화하는 데 사용할 수 있습니다. 한 호텔 리조트 체인은 AI를 활용해 음식물 쓰레기통 주변의 카메라 영상을 분석하여 음식물 쓰레기 유형을 식별하고, 이러한 데이터 분석 결과를 바탕으로 음식량과 메뉴 항목을 조정하여 음식물 쓰레기를 관리했습니다.

챗봇

고객과의 소통에 AI 기반 챗봇을 도입할 수 있습니다. 이러한 챗봇은 빠르고 정확한 답변을 제공함으로써 고객 서비스를 개선할 수 있으므로 사람은 보다 복잡한 업무에 집중할 수 있습니다.

내부 활용

기업 내에서 직원 효율을 개선하고 다양한 부서에 걸쳐 생산성을 높이기 위해 AI를 활용하는 기업이 점차 늘어나고 있습니다.



다음 단계로 넘어갈 준비가 되셨나요?

AI 프로젝트를 비즈니스 목표에 맞춰 조정하고,
데이터 품질에 우선순위를 두며, 부서 간 협업을 촉진하고,
종합적으로 목표를 계획하고 설정하며, 모르는 것조차
모르는 요소를 찾고 해소한다면 AI 전략의 성공
가능성도 극대화할 수 있습니다.

“

유행하는 신기술을 살짝 맛보겠다는 생각 대신 비즈니스
목표에 집중하세요. 그러면 성공 가능성에 더욱
가까워질 수 있습니다.

WILL ROWLANDS-REES, 최고 AI 책임자

자세히 알아보기:
LIONBRIDGE.COM