

생성형 AI를 통한 기업 전반의 생산성 향상

생성형 AI로 작업 흐름 전반에 가치를 더하는 방법

이제 생성형 AI를 사용할 준비가 된 것 같습니다. 하지만 구체적으로 어떻게 해야 할까요?

많은 기업이 이미 서비스 및 운영의 일부로 AI를 성공적으로 활용하고 있습니다. 그러나 생성형 AI(GenAI)는 문자 그대로 사람들이 일하는 방식을 변화시켜 상당한 생산성 향상을 실현하고 궁극적으로 비즈니스 결과 개선을 가속화할 것입니다. 하지만 그 수준에 도달하려면 먼저 생성형 AI를 기업의 IT 자산에 통합하는 방법을 파악해야 합니다.

생성형 AI는 특히 기사, 인터넷 페이지, 채팅 대화와 같은 비정형 데이터를 새롭고 유용한 정보로 구성하는 데 능숙합니다. 그렇다면 이러한 정보의 관련성을 높이고 기업의 맥락에서 활용하려면 어떻게 해야 할까요? 에이전트, 관리자, 직원, 개발자의 일상적인 작업을 자동화하면 됩니다.

이전 형태의 AI가 패턴을 식별하는 방법을 알고 있었다면, 생성형 AI에는 3단계로 새로운 패턴을 생성하는 획기적인 기능이 추가되었습니다.

- 1. **맥락과 의도를 이해합니다.** 사용자가 '내 요청이 언제 처리되냐'고 물으면, 도구는 사용자가 불만을 느끼고 있으며 확인을 통해 안심하고 싶어 한다는 것을 이해합니다.
- 2. **정보를 통합합니다.** 다음으로 생성형 AI는 여러 정보 소스를 검색하고 결합하여 관련성을 이해하고, 사용자의 요청 상태뿐만 아니라 요청이 처리되지 않은 이유도 찾아냅니다.
- 3. **'마법'처럼 콘텐츠를 생성합니다.** 이제 생성형 AI는 발견한 사실을 효과적으로 전달하는 콘텐츠를 생성할 수 있고, 가상 에이전트는 이를 바탕으로 사용자의 질문에 대해 정확하고 간결한 답변을 생성하고 공감과 배려를 표하며 관련 정보를 전달할 수 있습니다.

생성형 AI는 인시던트를 요약하고, 대화를 나누고, 콘텐츠를 자동으로 생성하고, 텍스트-코드 변환을 위한 지능형 권장 사항을 제시하여 IT 조직의 전체적인 생산성을 높입니다.



생성형 AI가 생산성에 미칠 수 있는 영향

\$2.6조~\$4.4조

글로벌 경제에 추가되는 연간 가치

최대 0.6%

2040년까지 연간 노동 생산성 증가율

약 35%~70%

경제적 영향력에 대한 증분 기여도

출처: McKinsey & Company, The economic potential of generative AI: The next productivity frontier(생성형 AI의 경제적 잠재력: 생산성 향상의 새로운 최전선), 2023년 6월

“기계와 인간이 협력하면 인간이 혼자 일할 때보다 생산성이 향상됩니다.”

Yoshua Bengio

몬트리올 대학교 교수, Mila AI Research Institute 설립자 겸 과학 부문 책임자, ServiceNow 수석 고문

출처: ServiceNow, [Yoshua Bengio on GenAI governance and organizational change](#)(GenAI 거버넌스 및 조직 변화에 대한 Yoshua Bengio과의 대담), 2023년 9월 6일

생성형 AI 경험으로 IT 서비스의 생산성 강화

직원 및 고객 문제를 해결하려면 일반적으로 에이전트가 인시던트나 문제의 여러 부분에서 정보를 읽고 해석해야 합니다. 그러나 서비스, 인프라 요소, 기계에서 생성되는 경보의 수가 증가함에 따라 기업이 증가하는 인시던트 볼륨에 맞춰 인력과 수작업 프로세스를 확장하기란 불가능에 가깝습니다.

IT 서비스 관리(ITSM)에 AI 기반의 자동화를 결합하면 인시던트를 신속하게 처리하고 사람이 인지하기 전에 선제적으로 해결되도록 할 수 있습니다. 생성형 AI는 생산성을 더욱 높이는 효과가 있습니다.

생성형 AI는 기본적으로 직원의 의도를 이해하고 데이터에서 지식을 종합하며 상황을 고려한 응답을 생성합니다. 또한 이를 플랫폼 수준에서 통합하고 IT 전반의 사용 사례(예: 문제 티켓을 자동으로 작성)에 적용함으로써 컨텍스트를 제공하고 수작업을 간소화해 IT 직원이 보다 복잡한 문제를 해결하는 데 집중할 수 있도록 합니다.

생성형 AI는 내부 데이터와 외부 데이터를 모두 활용해 서비스 에이전트를 위한 더 정확한 결론 및 권장 사항을 효과적으로 도출합니다. 여러 데이터 세트를 신속하게 컴파일한 다음 IT 지원 케이스, 사용자 상호 작용, 수행한 조치, 해결 단계를 요약할 수 있습니다. 직원들은 IT 지원 요청에 대한 고품질 응답을 빠르게 받고 신속하게 작업을 재개할 수 있습니다.

ITSM에 생성형 AI를 더하면 다음을 통해 팀의 생산성을 높일 수 있습니다.

- 인용을 포함해 AI 검색 요약 개선
- AI 기반의 지식 생성
- 자연어로 사후 인시던트 요약 및 분석
- 에이전트가 검토할 수 있도록 인시던트 및 문제에 대한 상황별 요약 제공
- 실시간 채팅 및 가상 에이전트 상호 작용의 이전 기록 요약
- 인시던트 종결 시 자동 문제 해결 정보 및 코드로 베스트 프랙티스 준수

ITSM에 관한 생성형 AI의 성과

99%

인시던트 해결 시간 단축률

75%

IT 서비스 데스크의 생산성 향상률

출처: ServiceNow, [Now on Now: IT 서비스 경험을 획기적으로 개선하는 방법](#), 2024년 2월 20일 액세스

생성형 AI를 IT 조직 전반의 업무에 활용

생성형 AI의 생산성 향상 효과는 ITSM에서 그치지 않습니다. 생성형 AI는 ServiceNow® Now Assist를 통해 다른 IT 애플리케이션 및 워크플로우에 적용할 때 강력한 도구가 되기도 합니다.

IT 운영 관리용 Now Assist

IT 운영 관리(ITOM)를 통해 조직은 직원에게 이미 영향을 미친 문제를 찾아 해결하는 사후 대응적 고장 수리 모델에서 벗어날 수 있습니다. 단일 클라우드 기반에서 실행하면 직원에 대한 영향이 최소화되고, 예측 AI 및 자동화로 문제 해결 속도를 높이며, 비즈니스 서비스 맥락에서 IT 인프라를 볼 수 있습니다.

ITOM에 생성형 AI를 더하면 다음을 통해 IT 인프라를 보다 효과적으로 관리하고 디지털 서비스를 연중무휴 24시간 운영할 수 있습니다.

- AI 기반의 근본 원인 분석
- AI 기반의 지식 생성
- 자동 자가 복구 권장 사항

IT 자산 관리용 Now Assist

IT 자산 관리(ITAM)는 중앙 집중식 플랫폼에서 실행되므로 자산과 기술 자원을 계획 및 관리하고, 자산 수명주기 전반에서 팀과 기술을 조율하며, 비용과 위험을 줄이기 위한 가시성을 확보할 수 있습니다. ITAM은 무엇보다도 비즈니스 전략에 가장 중요한 부분에 예산을 지출하도록 도와줍니다.

ITAM의 자동화를 확장하기 위해 크리에이터용 Now Assist를 추가하면 다음을 통해 기존과 미래의 기술 투자 효과를 극대화할 수 있습니다.

- AI 기반의 가상 에이전트
- 자동 최종 사용자 알림
- 코드 작성 어시스턴트

전략적 포트폴리오 관리용 Now Assist

전략적 포트폴리오 관리(SPM)는 실행 및 관리에 맞춰 전략을 긴밀하게 조정하는 접근 방식으로, 필요할 때 신속한 조정을 가능하게 합니다. 단일 플랫폼의 중앙 집중식 관점에서 모든 수요와 작업을 원활하게 간소화하므로 이해 관계자가 모든 투자를 확인할 수 있습니다.

SPM에 생성형 AI를 더하면 조직이 다음을 통해 한정된 자원을 전사적 비즈니스 전략에 더욱 효과적으로 할당할 수 있습니다.

- 자동 피드백 구성
- 사용자 문서 생성 지원
- AI 기반의 케이스 요약

생성형 AI가 비즈니스의 모든 영역을 강화하는 5가지 방법

생성형 AI는 산업, 부서, 역할에 관계없이 비즈니스의 모든 측면에 영향을 미칠 것입니다. 적절한 AI 전략을 수립하면 상당한 생산성 향상을 실현하고, 직원과 고객이 브랜드를 경험하는 방식을 변화시키며, 궁극적으로 기업의 민첩성을 강화하여 성과를 창출하고 경쟁에서 앞서 나갈 수 있습니다.

- 1  **개발**
코드 템플릿을 생성하고 프로그래밍, 버그 수정, 코드 리팩터링, 문서화를 자동화합니다.
- 2  **IT 서비스**
문제 티켓을 자동으로 작성하고 문제가 즉시 해결되도록 합니다.
- 3  **고객 지원**
챗봇을 통해 즉각적이고 정확한 고객 지원을 제공하여 사용자 만족도를 높입니다.
- 4  **인사 관리**
여러 데이터 소스를 요약하여 직원에게 실행 가능한 정보(예: 복리후생 문의)를 제공합니다.
- 5  **재무 및 공급망**
전사적 자원 관리(ERP) 시스템의 구매 주문서 작성 및 입력과 같은 반복 작업을 자동화합니다.

“생성형 AI는 단순한 기술 그 이상입니다. AI에 기반한 미래의 업무에서 중요한 것은 워크플로우 자동화와 운영 강화 간의 균형을 맞추는 것입니다. 이는 반복과 혁신의 균형을 유지하는 것이기도 합니다.”

Brian Solis

ServiceNow의 글로벌 혁신 책임자

출처: ServiceNow, 기업의 업무에 생성형 AI 활용, 2023년 8월 9일

모든 기업은 AI 전략을 수립해야 합니다. ServiceNow가 도와드리겠습니다.

AI의 역량은 기반이 되는 플랫폼의 역량에 따라 좌우됩니다. Now Platform®은 독보적인 방식으로 생성형 AI를 활용합니다. AI와 긴밀하게 통합된 ServiceNow의 지능형 플랫폼은 단순한 도구 그 이상으로, AI와 자동화 기술을 결합해 AI가 생성한 콘텐츠를 기반으로 조치를 취합니다.

Now Platform은 비정형 데이터를 정리하는 생성형 AI의 기능과 워크플로우 엔진의 정형 데이터를 결합함으로써 단일 솔루션으로 모든 워크플로우의 생산성을 강화합니다.

ServiceNow의 생성형 AI 경험은 모든 비즈니스 영역의 효율성을 높입니다.

- **생산성 향상:** 인시던트를 차단하고 작업을 자동화하여 수작업을 줄이고 서비스 비용을 절감합니다.
- **경험 혁신:** 직원들이 몰입도 높은 경험을 통해 일반적인 문제를 해결하고 필요한 답변을 더 빠르게 얻을 수 있도록 지원합니다.
- **민첩성 강화:** 혁신에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 더 많은 프로세스를 자동화합니다. 지능형 검색 결과, 작업 메모, 지식베이스 문서 등의 콘텐츠를 자동으로 생성합니다. 지능적인 코드 추천으로 개발자의 생산성을 높입니다.

생성형 AI 및 자동화: 기업의 혁신 주도



ServiceNow 솔루션에 대한 보다 자세한 내용은 아래의 콘텐츠에서 확인하시기 바랍니다.



생성형 AI로 작업 흐름 전반에 가치를 더하는 방법

서비스 팀과 운영 팀이 격리되어 있으면 디지털 중심 세계의 기술 요구사항을 더 이상 따라잡을 수 없습니다. 이 가이드에서는 단일 클라우드 플랫폼에서 서비스와 운영을 자동화하고 최적화하는 3단계 접근 방식을 소개합니다.

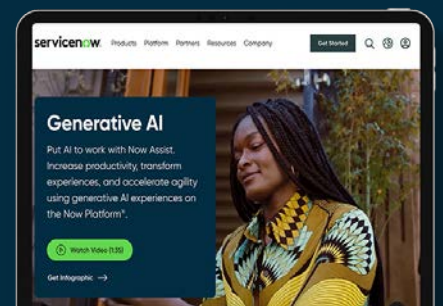
가이드 읽기



Now Assist에서 지원하는 생성형 AI

생성형 AI를 업무에 활용하는 방법을 알고 계신가요? Now Platform®의 Now Assist로 생산성을 향상하고 경험을 혁신하며 민첩성을 높이세요.

페이지 방문



servicenow

ServiceNow 회사 소개

ServiceNow(NYSE: NOW)는 모두를 위해 더 나은 업무 환경을 만듭니다. ServiceNow의 클라우드 기반 플랫폼과 솔루션은 조직이 디지털화 및 통합을 통해 더 스마트하고 빠르며 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 직원과 고객들은 더 연결되고 더 혁신적이며 더 민첩해질 수 있습니다. 우리 모두가 상상하는 미래를 만들 수 있습니다. The world works with ServiceNow™. 자세한 내용은 www.servicenow.com/kr를 참조하시기 바랍니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, ServiceNow 로고, Now, Now Platform 및 기타 ServiceNow 마크는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록상표입니다. 다른 회사 이름, 제품 이름 및 로고는 그와 관련된 각 회사의 상표일 수 있습니다.