

기업의 AI

목차

새로운 업무 방식

요약

기업 AI 도입을 위한 7가지 교훈

- 1

평가부터 시작하라
- 2

제품에 AI를 내장하라
- 3

지금 시작하고 조기에 투자하라
- 4

모델을 맞춤 설정하고 미세 조정하라
- 5

전문가의 손에 AI를 맡겨라
- 6

개발자의 장애물을 제거하라
- 7

과감한 자동화 목표를 설정하라

결론

추가 자료

새로운 업무 방식

AI 연구 및 배포 회사인 OpenAI는 글로벌 기업과의 파트너십을 우선시합니다. 왜냐하면 저희 모델은 정교하고 복잡하며 상호 연결된 워크플로우 및 시스템과 함께할 때 점점 더 최고의 성능을 발휘할 것이기 때문입니다.

AI가 다음 세 가지 측면에서 중요하고 측정 가능한 개선을 제공하는 것을 보고 있습니다:

1. **인력 성과:** 사람들이 더 짧은 시간 내에 더 높은 품질의 결과물을 제공하도록 돕습니다.
2. **일상적인 운영 자동화:** 반복적인 작업에서 사람들을 해방시켜 가치 창출에 집중할 수 있도록 합니다.
3. **제품 강화:** 더욱 관련성 높고 반응성이 뛰어난 고객 경험을 제공합니다.

하지만 AI를 활용하는 것은 소프트웨어를 구축하거나 클라우드 앱을 배포하는 것과는 다릅니다. 가장 성공적인 기업은 종종 이를 새로운 패러다임으로 간주하는 기업입니다. 이는 실험적인 사고방식과 반복적인 접근 방식으로 이어져 사용자와 이해관계자로부터 더 빠르고 더 큰 통의를 얻어 가치를 창출합니다.

우리의 접근 방식: 반복적 개발

OpenAI는 세 팀으로 구성되어 있습니다. 연구팀은 AI의 기초를 발전시키고 새로운 모델과 기능을 개발합니다. 응용팀은 이러한 모델을 ChatGPT Enterprise 및 API와 같은 제품으로 통합합니다. 배포팀은 이러한 제품을 기업에 도입하여 가장 시급한 사용 사례를 해결합니다.

우리는 반복적인 배포를 사용하여 고객 사용 사례로부터 신속하게 배우고 그 정보를 활용하여 제품 개선을 가속화합니다. 이는 정기적으로 업데이트를 제공하고, 피드백을 받고, 모든 단계에서 성능과 안전성을 개선하는 것을 의미합니다. 결과적으로 사용자는 AI의 새로운 발전을 조기에 자주 접할 수 있으며, 여러분의 피드백은 미래의 제품과 모델을 형성하는 데 기여합니다.

요약

기업 AI 도입을 위한 7가지 교훈

1. **평가부터 시작하라:** 체계적인 평가 프로세스를 사용하여 모델이 사용 사례에 대해 어떻게 수행되는지 측정합니다.
2. **제품에 AI를 내장하라:** 새로운 고객 경험과 더욱 관련성 높은 상호 작용을 만듭니다.
3. **지금 시작하고 조기에 투자하라:** 빨리 시작할수록 가치가 복리로 증가합니다.
4. **모델을 맞춤 설정하고 미세 조정하라:** AI를 사용 사례의 특성에 맞게 조정하면 가치를 극적으로 높일 수 있습니다.
5. **전문가의 손에 AI를 맡겨라:** 프로세스에 가장 가까운 사람들이 AI를 사용하여 개선하기에 가장 적합합니다.
6. **개발자의 장애물을 제거하라:** 소프트웨어 개발 수명 주기를 자동화하면 AI의 이점을 배가할 수 있습니다.
7. **과감한 자동화 목표를 설정하라:** 대부분의 프로세스에는 자동화하기에 적합한 많은 단순 반복 작업이 포함됩니다. 높은 목표를 설정하십시오.

고객 사례를 예로 들어 각 사항을 자세히 살펴보겠습니다.

기업 AI 도입을 위한 7가지 교훈

1. 평가부터 시작하라

모건 스탠리가 품질과 안전성을 보장하기 위해 반복한 방법

금융 서비스 분야의 글로벌 리더인 모건 스탠리는 관계 중심 비즈니스입니다. 당연히 업무의 매우 개인적이고 민감한 특성에 AI가 어떻게 가치를 더할 수 있는지에 대해 사업 전반에 걸쳐 몇 가지 질문이 있었습니다. 해당은 제안된 모든 애플리케이션에 대해 집중적인 평가를 수행하는 것이었습니다. 평가는 주어진 사용 사례에서 AI 모델이 벤치마크에 대해 실제로 어떻게 수행되는지를 측정하기 위한 엄격하고 구조화된 프로세스입니다. 또한 모든 단계에서 전문가 피드백을 통해 AI 지원 프로세스를 지속적으로 개선하는 방법이기도 합니다.

시작 방법

모건 스탠리의 첫 번째 평가는 금융 전문가의 효율성과 효과성을 높이는 데 중점을 두었습니다. 전제는 간단했습니다. 전문가가 정보에 더 빨리 접근하고 반복적인 작업에 소요되는 시간을 줄일 수 있다면 고객에게 더 많고 더 나은 통찰력을 제공할 수 있다는 것입니다. 그들은 세 가지 모델 평가를 시작했습니다:

평가 항목	설명
언어 번역	모델이 생성한 번역의 정확성과 품질을 측정합니다.
요약	정확성, 관련성 및 일관성에 대해 합의된 지표를 사용하여 모델이 정보를 압축하는 방법을 평가합니다.
인간 트레이너	AI 결과를 전문 전문가의 응답과 비교하여 정확성과 관련성을 평가합니다.

이러한 평가 및 기타 평가를 통해 모건 스탠리는 사용 사례를 프로덕션 환경에 도입하기 시작할 수 있다는 확신을 얻었습니다.

진행 상황

현재 모건 스탠리 전문가의 98%가 매일 OpenAI를 사용합니다. 문서 접근성이 20%에서 80%로 향상되었으며 검색 시간이 크게 단축되었습니다. 또한 작업 자동화와 더 빠른 통찰력 덕분에 전문가들은 고객 관계에 더 많은 시간을 할애합니다.

전문가들의 피드백은 압도적으로 긍정적이었습니다. 그들은 고객과 더욱 긴밀하게 소통하며, 이전에는 며칠이 걸렸던 후속 조치에 이제 몇 시간 내에 이루어집니다.
— 케이틀린 엘리엇, 모건 스탠리 전사 생성 AI 솔루션 책임자

자세한 내용은 '모건 스탠리: 금융 서비스의 미래 형성' 비디오를 시청하고 평가 프레임워크에 대해 문의하십시오.

평가 정의

평가는 모델이 생성하는 출력물 검증하고 테스트하는 프로세스입니다. 엄격한 평가는 변화에 탄력적인 보다 안정적인고 신뢰할 수 있는 애플리케이션으로 이어집니다. 평가는 모델 출력의 품질을 벤치마크와 비교하여 측정한 작업을 중심으로 구축됩니다. 더 정확한가? 더 규정을 준수하는가? 더 안전한가? 핵심 지표는 각 사용 사례에서 가장 중요한 것에 따라 달라집니다.

2. 제품에 AI를 내장하라

Indeed가 직무 매칭을 인간화하는 방법

AI를 사용하여 지루하고 반복적인 작업을 자동화하고 가속화하면 직원들은 사람만이 할 수 있는 일에 집중할 수 있습니다. 또한 AI는 많은 소스에서 방대한 양의 데이터를 처리할 수 있으므로 더욱 관련성 있고 개인화되어 더 인간적으로 느껴지는 고객 경험을 만들 수 있습니다. 세계 1위 구인 사이트인 Indeed는 GPT-4o mini를 사용하여 새로운 방식으로 구직자와 일자리를 매칭합니다.

'왜'의 힘

구직자에게 훌륭한 일자리 추천을 하는 것은 Indeed 경험의 시작일 뿐입니다. 그들은 또한 이 특정 일자리가 왜 그들에게 추천되었는지 후보자에게 설명해야 합니다. Indeed는 GPT-4o mini의 데이터 분석 및 자연어 기능을 사용하여 이메일 및 구직자에게 보내는 메시지에서 이러한 '왜' 설명을 구체화합니다. AI를 사용하여 인기 있는 '지원 초대' 기능은 후보자의 배경이나 이전 업무 경험이 해당 직무에 적합한 이유를 설명합니다.

Indeed 팀은 이전 직무 매칭 엔진과 새로운 맞춤형 컨텍스트를 갖춘 GPT 기반 버전을 테스트했습니다. 성능 향상은 상당했습니다:

- 시작된 구인 지원 20% 증가
- 후속 성공률 13% 향상 - 더 많은 후보자가 지원할 가능성이 높은 뿐만 아니라 고용주가 그들을 고용할 가능성도 높아졌습니다.

Indeed가 매일 2천만 건 이상의 메시지를 구직자에게 보내고 매일 3억 5천만 명의 방문자가 사이트를 방문하는 상황에서 이러한 증가는 상당한 비즈니스 영향으로 확장됩니다. 그러나 확장에는 더 많은 토큰 사용도 수반되었습니다. 효율성을 높이기 위해 OpenAI와 Indeed는 협력하여 60% 적은 토큰으로 유사한 결과를 제공할 수 있는 더 적은 GPT 모델을 미세 조정했습니다.

구직자가 적합한 일자리를 찾을수록 더 나은 기회와 왜 그들에게 적합한지 이해하도록 돕는 것은 매우 인간적인 결과입니다. Indeed 팀은 AI를 사용하여 더 많은 사람들을 더 빨리 일자리에 연결하는 데 도움을 주었으며 이는 모두에게 윈-윈입니다.

우리는 이 새로운 인프라에 계속 투자하여 수익 성장에 도움이 될 많은 기회를 보고 있습니다.
— 크리스 하임스, Indeed CEO

3. 지금 시작하고 조기에 투자하라

Klarna가 AI 지식 복리 효과를 누리는 방법

AI는 거의 플러그 앤 플레이 솔루션이 아닙니다. 사용 사례는 반복을 통해 정교함과 영향력이 커집니다. 빨리 시작할수록 조직은 복리 개선 효과를 더 많이 누릴 수 있습니다.

글로벌 결제 네트워크 및 쇼핑 플랫폼인 Klarna는 고객 서비스를 간소화하기 위해 새로운 AI 도우미를 도입했습니다. 몇 달 만에 이 도우미는 전체 서비스 채팅의 3분의 2를 처리하여 수백 명의 상담원 업무를 수행하고 평균 해결 시간을 11분에서 단 2분으로 단축했습니다. 이 이니셔티브는 인간 지원과 동등한 만족도 점수를 유지하면서 4천만 달러의 이익 개선을 제공할 것으로 예상됩니다.

이러한 결과는 하룻밤 사이에 이루어진 것이 아닙니다. Klarna는 고객 도우미를 지속적으로 테스트하고 개선하여 이러한 성과를 달성했습니다. 마찬가지로 중요한 것은 Klarna 직원의 90%가 현재 일상 업무에서 AI를 사용한다는 것입니다. 조직 전체에 AI에 대한 친숙도가 높아짐에 따라 Klarna는 더 빠르게 움직이고 내부 이니셔티브를 보다 효율적으로 시작하여 고객 경험을 지속적으로 개선할 수 있게 되었습니다. 조기에 투자하고 광범위한 채택을 장려함으로써 Klarna는 AI의 이점이 복리로 증가하여 비즈니스 전반에 걸쳐 수익을 창출하는 것을 보장하고 있습니다.

고객 상호 작용에서의 이러한 AI 혁신은 고객에게 더 나은 가격으로 우수한 경험을 제공하고, 직원에게는 더 흥미로운 과제를 제공하며, 투자자에게는 더 나은 수익을 의미합니다.
— 세바스티안 시미아토프스키, Klarna 공동 창립자 겸 CEO

4. 모델을 맞춤 설정하고 미세 조정하라

Lowe's가 제품 검색을 개선하는 방법

AI 도입으로 가장 큰 성공을 거두는 기업은 종종 자체 AI 모델을 맞춤 설정하고 훈련하는 데 시간과 자원을 투자하는 기업입니다. OpenAI는 자체 서비스 채팅의 3분의 2를 처리하여 수백 명의 상담원 업무를 수행하고 평균 해결 시간을 11분에서 단 2분으로 단축했습니다. 이 이니셔티브는 인간 지원과 동등한 만족도 점수를 유지하면서 4천만 달러의 이익 개선을 제공할 것으로 예상됩니다.

우리는 Fortune 50대 주택 개량 회사인 Lowe's와 긴밀히 협력하여 전자 상거래 검색 기능의 정확성과 관련성을 개선했습니다. 수천 개의 공급업체를 보유한 Lowe's는 종종 불완전하거나 일관성 없는 제품 데이터로 작업해야 합니다.

핵심은 정확한 제품 설명과 태그 지정에 있습니다. 그러나 이는 또한 쇼핑객이 검색하는 방식에 대한 이해를 요구하며, 이는 제품 카탈고리에 따라 달라지는 역학입니다. 바로 여기에서 미세 조정이 필요합니다.

OpenAI 모델을 미세 조정함으로써 Lowe's 팀은 제품 태그 지정 정확도를 20% 향상시켰으며 오류 감지 기능은 60% 향상되었습니다.

제품 데이터에 대해 GPT 3.5를 미세 조정한 결과를 보았을 때 팀의 흥분은 역력했습니다. 우리는 우리 손에 승자가 있다는 것을 알았습니다!
— 니산트 굽타, Lowe's 데이터, 분석 및 계산 지능 수석 이사

	제품 참고: OpenAI는 전자 상거래 검색을 더욱 개선하고 의료 영상 및 자율 주행의 문제를 해결하기 위해 Vision Fine-Tuning을 출시했습니다.
---	---

미세 조정이란 무엇인가?

GPT 모델이 가장복잡하면 미세 조정은 맞춤 옵션입니다. 즉, 조직의 특정 데이터와 요구 사항에 맞게 모델을 사용자 지정하는 방법입니다.

중요한 이유:

- **정확도 향상:** 제품 카탈로그나 내부 FAQ와 같은 고유한 데이터에 대한 교육을 통해 모델은 더욱 관련성 높고 브랜드에 맞는 결과를 제공합니다.
- **도메인 전문성:** 미세 조정된 모델은 업계의 용어, 스타일 및 컨텍스트를 더 잘 이해합니다.
- **일관된 톤과 스타일:** 소매업체의 경우 모든 제품 설명이 브랜드 목소리에 충실함을 의미합니다. 법률 회사의 경우 매번 올바른 형식이 지정된 인용을 의미합니다.
- **더 빠른 결과:** 수동 편집이나 재확인 없이 줄어들어 팀이 고부가가치 작업에 집중할 수 있습니다.

5. 전문가의 손에 AI를 맡겨라

BBVA가 AI에 대해 전문가 주도 접근 방식을 취하는 방법

직원들은 프로세스와 문제에 가장 가깝고 AI 기반 솔루션을 찾기에서 가장 적합한 경우가 많습니다. 이러한 전문가의 손에 AI를 맡기는 것은 일반적인가사 수행적인 솔루션을 구축하려고 시도하는 것보다 훨씬 더 강력할 수 있습니다.

글로벌 은행 리더인 BBVA는 125,000명 이상의 직원을 보유하고 있으며 각 직원은 고유한 과제와 기회를 가지고 있습니다. 그들은 책임감 있는 사용을 보장하기 위해 범위, 규정 준수 및 IT 보안 팀과 긴밀히 협력하여 직원들의 손에 AI를 맡기기로 결정했습니다. 그들은 ChatGPT Enterprise를 전 세계적으로 출시한 다음 사람들이 자신의 사용 사례를 발견하도록 했습니다.

	"일반적으로 우리와 같은 비즈니스에서는 프로토타입을 구축하는 데에도 기술 자원과 시간이 필요합니다. "라고 BBVA의 글로벌 AI 도입 책임자인 엘레나 알파로는 말합니다. "맞춤형 GPT를 사용하면 누구나 고유한 문제를 해결하기 위한 앱을 만들 수 있습니다. 시작하기가 매우 쉽습니다."
---	--

5개월 만에 BBVA 직원들은 2,900개 이상의 맞춤형 GPT를 만들었으며, 그중 일부는 프로젝트 및 프로세스 타임라인을 몇 주에서 몇 시간으로 단축했습니다. 그 영향은 여러 분야의 부서에 걸쳐 느껴졌습니다:

- **신용 위험 팀:** ChatGPT를 사용하여 신용도를 더 빠르고 정확하게 결정합니다.
- **법무팀:** 정책, 규정 준수 등에 대한 연간 40,000개의 질문에 답변하는 데 사용합니다.
- **고객 서비스 팀:** NPS 설문 조사의 감성 분석을 자동화합니다.

그리고 성과는 마케팅, 위험 관리, 운영 등 전반에 걸쳐 계속 확산되고 있습니다. 이 모든 것은 자신의 분야에 AI를 적용하는 방법을 아는 사람들의 손에 AI를 맡겼기 때문입니다.

우리는 인력 부하를 낮추고 전체 조직이 새로운 혁신적인 솔루션을 반복, 개발 및 배포할 수 있도록 하는 데 중점을 두고 GPT-4o mini를 사용하여 이상적인 AI 플랫폼을 설계했습니다.
— 엘레나 알파로, BBVA 글로벌 AI 도입 책임자

	제품 참고: OpenAI는 전자 상거래 검색을 더욱 개선하고 의료 영상 및 자율 주행의 문제를 해결하기 위해 Vision Fine-Tuning을 출시했습니다.
---	---

6. 개발자의 장애물을 제거하라

Mercado Libre가 AI 프로그램을 더 빠르고 일관성 있게 구축하는 방법

개발자 리소스는 많은 조직에서 주요 병목 현상이자 성장 장애 요인입니다. 엔지니어링 팀이 과부하되면 혁신이 느려지고 극복할 수 없는 웹 아이디어 백로그가 생성됩니다. 라틴 아메리카 최대의 전자 상거래 및 핀테크 회사인 Mercado Libre는 이를 해결하기 위해 개발 플랫폼 계층을 구축하기 위해 OpenAI와 파트너 관계를 맺었습니다. Verdri라고 불리는 GPT-4o 및 GPT-4o mini로 구동됩니다. 오늘날 17,000명의 개발자가 AI 애플리케이션 빌드를 통합하고 가속화하는 데 도움이 됩니다.

Verdi는 언어 모델, Python 코드 및 API를 통합하여 자연어를 중앙 인터페이스로 사용하는 확장 가능하고 일관된 플랫폼을 만듭니다. 그래서 개발자는 소스 코드에 들어갈 필요 없이 일관되게 고품질 앱을 더 빠르게 구축합니다. 보안, 가드레일 및 라우팅 로직이 모든 내장되어 있습니다.

결과적으로 AI 앱 개발이 극적으로 가속화되어 Mercado Libre 직원들이 다음과 같은 놀라운 일을 할 수 있도록 돕고 있습니다:

개선 사항	AI 적용 내용
제품 용량 개선	GPT-4o mini Vision은 제품 목록을 태그하고 완료하여 Mercado가 100배 더 많은 제품을 카탈로그화할 수 있도록 합니다.
사기 감지	매일 수백만 개의 제품 목록에 대한 데이터를 평가하여 플래그가 지정된 항목에 대해 거의 99%의 사기 감지 정확도를 향상시킵니다.
제품 설명 맞춤 설정	미묘한 스타일 및 포토리얼리즘에 맞게 제품 제목과 설명을 번역합니다.
주문 증가	사용자가 제품 피드백을 빠르게 파악하는 데 도움이 되도록 검토 요약을 자동화합니다.
일일 개입화	푸시 알림을 맞춤 설정하여 참여도를 높이고 제품 추천을 개선합니다.

다음 단계: Verdi를 사용하여 물류를 개선하고, 배송 지연을 줄이고, 조직 전체에서 더 많은 고부가가치 작업을 수행합니다.

우리는 인력 부하를 낮추고 전체 조직이 새로운 혁신적인 솔루션을 반복, 개발 및 배포할 수 있도록 하는 데 중점을 두고 GPT-4o mini를 사용하여 이상적인 AI 플랫폼을 설계했습니다.
— 세바스티안 바리오스, Mercado Libre 기술 SVP

7. 과감한 자동화 목표를 설정하라

OpenAI에서 자체 작업을 자동화하는 방법

OpenAI에서는 매일 AI와 함께 생활하므로 자체 작업을 자동화하는 새로운 방법을 자주 발견합니다. 예: 지원팀은 시스템에 액세스하고, 컨텍스트를 이해하고, 응답을 작성하고, 고객을 위해 올바른 조치를 취하는 데 시간을 소비하며 어려움을 겪고 있었습니다. 그들은 교수이, 저널에 사용 사례를 중심으로 조정하고, 반복하면서 배우고, 그 학습을 새로운 영역으로 가져옵니다. 결과는 명확하고 측정 가능합니다. 더 빠르고 정확한 프로세스, 더 개인화된 고객 경험, 그리고 직원들이 사람이 가장 잘하는 일에 집중할 때 따라 더 보람 있는 업무입니다.

이제 우리는 기업들이 점점 더 정교한 프로세스를 자동화하기 위해 AI 워크플로우를 통합하는 것을 보고 있습니다. 종종 도구, 리소스 및 기타 에이전트를 사용하여 작업을 완료합니다. 우리는 이러한 자신의 사고를 안내하는 데 도움이 되도록 AI 최전선에서 계속 보고할 것입니다.

	제품 참고: Operator
--	------------------------

Operator는 OpenAI의 에이전트 접근 방식의 예입니다. 자체 가상 브라우저를 활용하여 Operator는 웹을 탐색하고, 버튼을 클릭하고, 양식을 작성하고, 마치 사람처럼 데이터를 수집할 수 있습니다. 기존 워크플로우에 AI 모델을 추가하여 어려움을 겪고 있었던 시나리오에 프로세스를 실행할 수 있습니다. 기업들은 이전에 다음과 같은 사람의 개입이 필요했던 워크플로우를 자동화하는 데 사용합니다:

- Operator를 사용하여 실제 사용자와 같이 웹 앱과 상호 작용하고 UI 문제를 플래그 지정하여 소프트웨어 테스트 및 QA를 자동화합니다.
- 기술 지원이나 API 연결 없이 사용자가 대신하여 기록 시스템을 업데이트합니다.

결과: 종단 간 자동화로 반복을 반복적인 작업에서 해방시키고 기업 전체의 효율성을 높입니다.

신뢰할 수 있는 AI 엔터프라이즈 플랫폼

보안 및 개인 정보 보호 개요

엔터프라이즈 고객에게는 보안, 개인 정보 보호 및 제어보다 더 중요한 것은 없습니다. 이를 보장하는 방법은 다음과 같습니다:

- **데이터는 귀하의 소유로 유지됩니다:** 당사는 귀하의 콘텐츠를 사용하여 모델을 훈련하지 않으며, 귀하의 기업은 완전한 소유권을 보유합니다.
- **엔터프라이즈급 규정 준수:** 데이터는 전송 중 및 저장 시 암호화되며 SOC 2 Type 2 및 CSA STAR Level 1과 같은 최고 표준에 부합합니다.
- **세분화된 액세스 제어:** 데이터를 보고 관리할 수 있는 사람을 선택하여 내부 거버넌스 및 규정 준수를 보장합니다.
- **유연한 보존:** 조직의 정책에 맞게 로깅 및 스토리지 설정을 조정합니다.

OpenAI 및 보안에 대한 자세한 내용은 [보안 페이지](#) 또는 [OpenAI 보안 포털](#)을 방문하십시오. (참고: 실제 링크가 필요합니다)

추가 자료

OpenAI for Business

OpenAI Stories

ChatGPT Enterprise

OpenAI and Safety

API Platform

OpenAI는 AI 연구 및 배포 회사입니다. 우리의 임무는 인간 일반 지능이 모든 인류에게 혜택을 주도록 보장하는 것입니다.