

IBM 의뢰
Forrester Consulting
사고적 리더십 보고서
2020년 1월

확장형 AI 구현을 방해하는 장애물 극복

업계 리더가 되기 위한 AI 투자 및 확장성 확보

목차

- 1 개요
- 2 AI, 업계 리더십 달성 및 유지를 위한 필수 기능
- 4 데이터의 급속도로 증가하는 가치를 활용하기 위한 다음 도전과제는 AI 확장성 확보
- 6 기업이 업계 리더가 되려면 AI 필요에 응답
- 8 주요 권장사항
- 9 부록

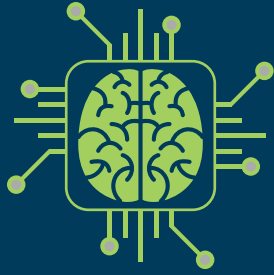
프로젝트 디렉터:
Rachel Linthwaite,
선임 시장 영향 컨설턴트

출연 연구:
Forrester의 애플리케이션 개발 및
배포 연구 그룹

FORRESTER CONSULTING 소개

Forrester Consulting은 경영진의 기업 성공을 돕기 위해 독립적이고 객관적인 연구 기반 컨설팅을 제공하며, 단기 전략 세션에서 맞춤형 프로젝트까지 특정 사업 과제에 따른 전문적 견해를 제공하는 연구 분석가와 직접 연계해 드리는 컨설팅 서비스를 제공합니다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting을 참조해 주십시오.

© 2020, Forrester Research, Inc.가 모든 권리를 보유합니다. 무단 복제는 엄격히 금합니다. 제공 정보는 가장 적합한 자료에 근거합니다. 게시 의견은 당시의 판단을 반영하며, 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 등록 상표입니다. 다른 모든 등록 상표는 각 해당 회사의 자산입니다. 자세한 내용은 forrester.com을 참조해 주십시오. [E-45748]



AI는 차세대 인류 발전의 동력이 될 것입니다.



AI를 확장한 기업은 AI를 확장하지 않은 기업에 비해 업계에서 가장 빠르게 성장하는 비즈니스일 가능성이 거의 7배 더 높습니다.

개요

AI가 차세대 인류 발전의 원동력이 될 엔진으로 간주되는 시대에 참여하지 않는 것은 더 이상 실질적인 비즈니스 옵션이 아닙니다.¹ 디지털 혁신을 원하는 기업은 현재 상태에 남아 있는 것으로 만족하면 그들보다 앞서 기회를 알아차린 경쟁 업체들을 따라잡지 못하게 된다는 사실을 이해해야 합니다.

지금까지 기업들은 몇 가지 AI 실험을 시도했습니다. 그러나 2020년 이후에 경쟁하기 위해서는 기업들이 한 걸음 크게 앞으로 내디뎌야 합니다. AI는 비용을 절감하고 생산성을 높이고 고객의 경험을 개선하고자 하는 조직에 놀라운 가치를 창출할 수 있습니다.² 그러나 망설여야 할 시간은 끝났습니다. 업계의 리더가 되려면 기업 전체에서 AI를 확장하려는 노력에 상당한 투자를 해야 합니다.

2019년 10월, IBM은 기업이 AI를 현실로 바꾸는 방법에 대한 조사를 Forrester Consulting에 의뢰했습니다. Forrester는 자사 데이터에 대한 권한이 있는 IT 글로벌, 데이터 및 사업 부문 의사 결정권자 518명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 이 주제를 심층 분석했습니다. 연구 결과 기업들이 AI 이니셔티브를 디지털 혁신의 최우선 과제이자 중요한 비즈니스 성과를 위한 예상 동인으로 간주하는 한편 기업 전반에 걸쳐 AI를 확장하고 경쟁 우위를 최대한 활용하지 못하게 하는 수많은 데이터 도전과제로 고심하고 있음을 발견했습니다.

주요 조사 결과

- AI는 비즈니스 성장의 주요 동인입니다.** 설문 조사에 참여한 기업들은 AI 이니셔티브가 디지털 전환의 전진에 중요한 역할을 할 것으로 기대합니다. 또한 비즈니스 성장, 고객 경험(CX) 개선 및 직원 경험(EX) 향상의 주요 동인이 될 것입니다. 현재 기업에서는 이미 AI 기술을 사용하고 있지만 이제는 비즈니스 전반에 걸쳐 AI 사용 사례를 확장할 수 있기를 간절히 원합니다.
- 데이터는 AI 확장에 대한 주요 장애물입니다.** 안타깝지만 기업의 90%가 전사적으로 AI를 확장하는 데 어려움을 겪고 있으며 데이터가 주요 원인입니다. 이 연구에서 응답자의 절반 이상이 AI 데이터 필요가 무엇인지 알지 못한다고 인정합니다. 또한 기업들은 데이터 품질 보장 및 여러 데이터 출처 연결을 불가능하게 하는 데이터 통합 문제로 고심하고 있습니다. 적절하게 큐레이터된 데이터 없이는 AI 이니셔티브가 부족해질 수밖에 없고, 이로 인해 비용이 증가하고 마감일을 놓치며 규제 위험이 발생합니다.
- 업계 리더는 이미 AI 경쟁 우위를 활용하고 있습니다.** 초기 실험에서 효율성 향상 및 매출 성장과 같은 이익을 이미 경험한 기업은 AI 확장을 통해 점점 더 혼잡해지는 시장에서 경쟁력을 유지할 수 있다는 것을 알고 있습니다. 또한 연결과 AI를 확장한 기업은 AI를 확장하지 않은 기업에 비해 업계에서 가장 빠르게 성장하는 비즈니스일 가능성이 거의 7배 더 높은 것으로 나타났습니다.

AI, 업계 리더십 달성 및 유지를 위한 필수 기능

오늘날의 기업 리더는 AI가 디지털 비즈니스의 성공과 건전성에 매우 중요하다는 데 동의합니다. 다양한 전략적 이니셔티브 중에서 우선 순위를 정하라고 요청했을 때 응답자의 60% 이상이 AI 관련 이니셔티브가 성공적인 디지털 혁신에 가장 중요한 요소라고 답변했습니다. 실제로 AI는 오늘날 기업 리더에게 두 번째로 중요한 이니셔티브이며, 첫 번째는 제품과 서비스 개선을 위한 데이터 주도적 통찰력의 사용입니다. AI가 현대적 디지털 기업에서 얼마나 중요한지를 감안하여 오늘날 기업에서 AI를 어떻게 사용하고 있는지를 이해하고자 했습니다. 연구 결과는 다음과 같습니다.

- ▶ **AI 이니셔티브는 전반적인 비즈니스 건전성을 지원합니다.** 기업들은 AI 이니셔티브가 비즈니스의 모든 측면을 개선하고, 고객, 직원 및 최종 결과와 관련 있다고 믿습니다. 이러한 프로젝트의 최고 목표는 매출 성장(43%)이고 직원 생산성 향상, CX 개선 및 수익성 향상이 그 뒤를 바짝 따릅니다(그림 1 참조). 최고 사용 사례가 이러한 주요 목표를 반영하여 현재 기업의 70% 이상이 AI 기술을 사용하거나 확장해 고객 서비스 상호작용, 운영 효율성 및 비즈니스 인텔리전스 애플리케이션 시나리오를 지원하는 것은 그다지 놀라운 일이 아닙니다.
- ▶ **기업은 이니셔티브를 추진하고 솔루션을 개발하기 위해 교육 우선순위를 정하고 있습니다.** 응답자의 60%가 현재 AI/기계 학습(ML)/딥 러닝에 대한 직원 교육을 실시하고 있습니다. 교육이 전략적인 사용 사례 식별(55%), 타사 솔루션 구현(52%), 자체 AI 솔루션 개발(37%)을 앞선다는 것은 주목할 만합니다. 적절한 기술이 준비되지 않으면 팀은 솔루션으로 고심하게 되고 성공적으로 사용 사례를 구현하지 못할 것입니다.



AI는 매출 성장과 CX 개선과 같은 비즈니스에 중요한 목표를 지원합니다.

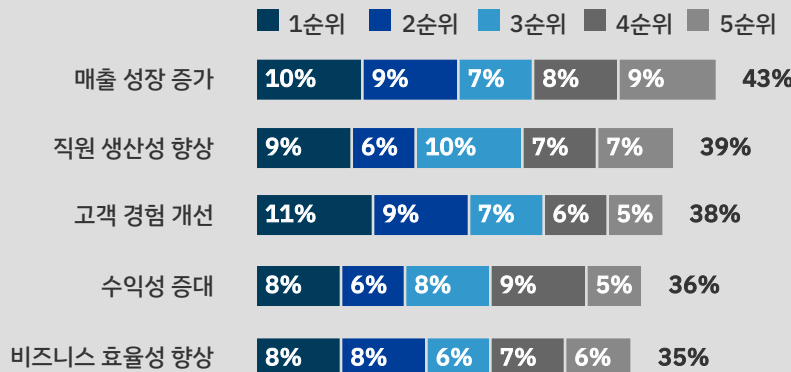
AI는 품질을 개선하고 운영 및 고객 경험에 필요한 모든 프로세스를 최적화합니다.

자사 AI 전략에 대한 권한이 있는 의사 결정권자



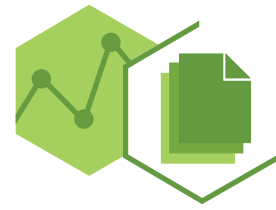
그림 1

AI 이니셔티브로 달성하려는 주요 목표는 구체적으로 무엇입니까?



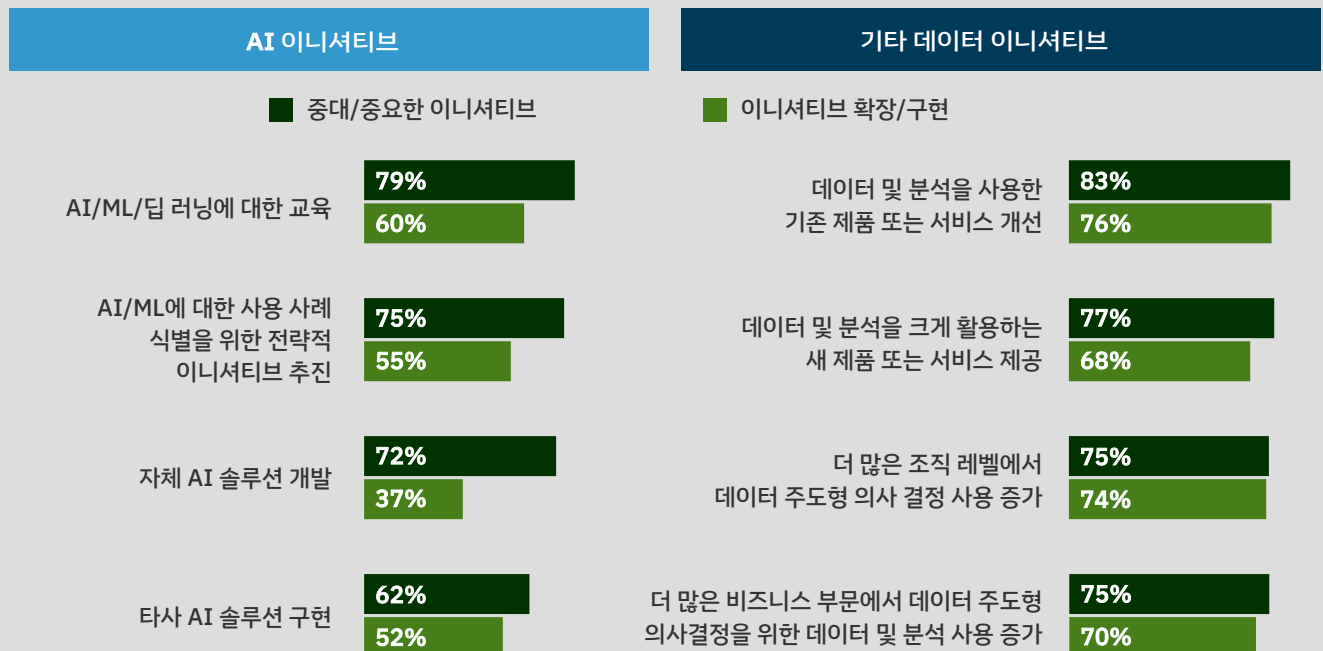
근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

- 그러나 구현과 확장 노력 사이에 격차가 있습니다. AI 이니셔티브 중요성에도 불구하고, 기업들은 실제로 다른 데이터 이니셔티브에서 더 앞서 있습니다. 이니셔티브 추진의 격차는 우리가 질문한 데이터 및 분석 이니셔티브의 경우보다 AI 노력에서 훨씬 더 큼니다(그림 2 참조). 이 격차는 자체 솔루션 개발과 관련해 특히 중요합니다. 응답자의 거의 3/4이 중요하다고 말했지만, 단 37%만이 현재 실제로 작업을 추진하고 있습니다. 기업들은 ML, 지식 엔지니어링 및 챗봇 기술에 중점을 둔 타사 솔루션과 관련하여 더 많은 진전을 이루었습니다. 이는 전반적으로 많은 기업들이 AI 사용에 있어 여전히 초기 단계에 있음을 나타냅니다. 필요와 욕구는 강하지만 여전히 해야 할 일이 많습니다.
- 그럼에도 불구하고 AI 사용 사례의 수는 증가할 것입니다. 기업의 80%가 향후 18~24개월 내에 AI 사용 사례 수가 증가할 것으로 예상합니다. 일부 기업의 경우, 이 증가가 중요해질 것입니다. 기업의 40%는 15% 이상 증가를 예상합니다. 이러한 성장을 고려하여 기업들은 또한 더 많은 AI 기술을 구현할 계획입니다. 응답자의 30% 이상이 향후 12개월 이내에 자연어 이해, AI 강화 비즈니스 인텔리전스 플랫폼 및 로봇 공학 기술을 구현하거나 구현 계획을 수립할 것이라고 응답했습니다.



기업의 80%가 향후 2년 이내에 AI 사용 사례가 증가할 것으로 예상합니다.

그림 2



근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명 (모든 응답이 표시된 것은 아닙니다.)
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

데이터의 급속도로 증가하는 가치를 활용하기 위한 다음 도전과제는 AI 확장성 확보

기업들은 새로운 사용 사례 구현, 현재 모델 내 편향 식별, AI용 데이터 관리에서 자신감을 보입니다. 그러나 이런 자신감은 잘못된 것일 수 있습니다. 왜일까요? 응답자의 대다수(90%)는 회사 전체에서 AI 사용 사례 수를 확장하는 데 어려움이 있다는 것을 인정합니다. 그렇다면, 이러한 단절을 유발하고 궁극적으로 기업을 제지하는 것이 정확히 무엇일까요?

큰 도전과제를 갖고 있는 데이터

AI 시스템의 우수성은 AI를 훈련시키는 데 사용하는 데이터의 품질로 결정됩니다.³ 안타깝게도, 응답한 전체 기업의 절반 미만이 AI 이니셔티브를 위한 데이터 활용이 매우 성공적이었다고 생각합니다. 더군다나 12%는 전혀 성공적이지 않았다고 인정합니다. 이러한 사실은, 제대로 준비되고 큐레이터된 데이터 없이는 AI가 성공할 수 없기 때문에 문제가 됩니다. 이러한 문제를 유발하는 한 가지 요인은 현재 기업들이 AI를 위해 활용하고 있는 데이터 유형이 이미지 및 구조화된 관계형 데이터에서 텍스트와 그래프에 이르기까지 광범위하다는 사실입니다 (그림 3 참조). 그럼에도 불구하고 기업의 데이터 문제는 일반적으로 3가지 범주로 나눌 수 있습니다(그림 4 참조).

- ▶ **데이터 품질.** 품질 문제는 조직에 있어 최고의 데이터 도전과제입니다(58%). 이 문제는 AI 시스템을 훈련시키기 위한 잘 큐레이터된 데이터의 부족(45%) 및 데이터 거버넌스 문제(40%)에 의해 악화될 가능성이 높습니다. 따라서, 전체에서 절반에 약간 못 미치는 기업들이 데이터 품질을 보장하는 능력에 자신감이 부족한 것은 그다지 놀라운 일이 아닙니다.
- ▶ **통합.** 통합 부족 또한 주요 문제입니다. 기업의 50% 이상이 데이터 과학/ML 플랫폼과 분석/비즈니스 인텔리전스 플랫폼 모두와 관련해 데이터 통합으로 고심하고 있습니다. 이것이 응답자의 1/3 이상이 여러 데이터 출처를 연결하는 능력에 자신감이 부족한 이유입니다.
- ▶ **이해 부족.** 설문조사에서 가장 혼란스러운 결과는 아마도 응답자의 52%가 자사의 AI 데이터에 무엇이 필요한지 모른다는 사실일 것입니다. 이것은 곤란한 문제입니다. 기업들이 자신에게 필요한 것이 무엇인지 모른다면, 실패할 수밖에 없는 AI 이니셔티브에 맹목적으로 뛰어들거나, 아니면 더 나쁜 결과를 초래할 수도 있는 전혀 시도하지 않는다는 두 가지 운명 중 하나를 겪게 됩니다.

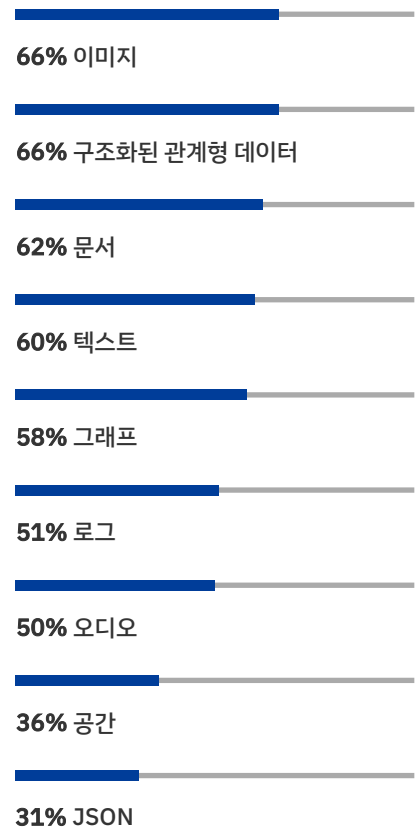
제대로 준비되고 큐레이터된 데이터가 없다면 AI 이니셔티브는 실패할 것입니다.

다양한 인재 및 기술 도전과제 또한 기업의 문제

- ▶ **기술 부족은 크게 나타납니다.** 기업들이 교육을 최고 AI 이니셔티브로 우선시하는 것은 적절합니다. 상위 4가지 인재 도전과제 중 3개는 AI를 확장하기 위한 필수 기술이 팀에 부족하다는 사실을 보여줍니다. 데이터 공학(71%), 데이터 과학(70%), 개발자 기술(65%)에서 모두 공급이 부족합니다. 기술이 부족한 팀으로 인한 도전과제는 일반적인 모범 사례 비채택(67%) 및 분석팀과 데이터 과학팀간 잘못된 조정에 의해 악화됩니다. 적절하게 숙련된 직원의 보유는 AI 이니셔티브 성공에 필수적일 뿐 아니라 기업이 직원 생산성 향상이라는 목표를 실현하는 데에도 중요합니다.

그림 3

AI 이니셔티브에 사용되는 데이터 유형



근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

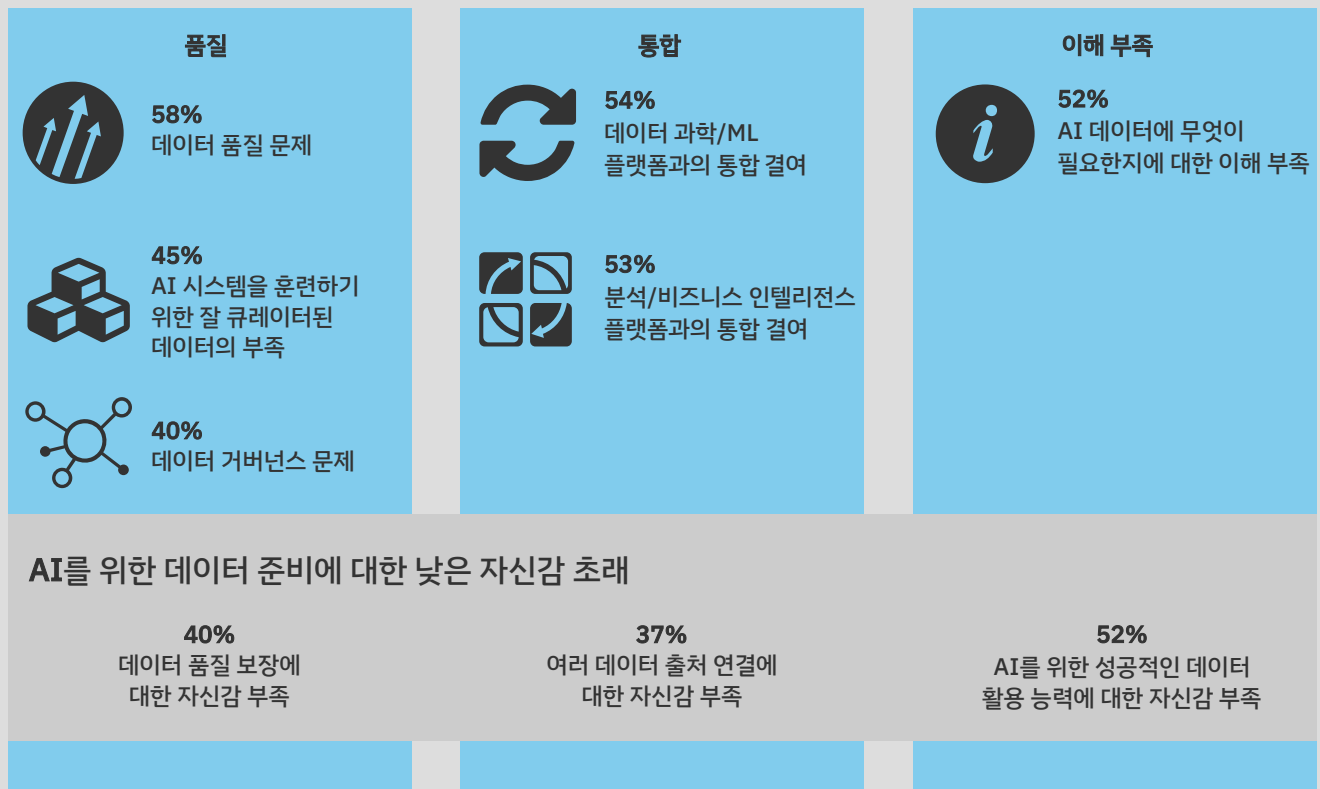
경고 신호: 자사 AI 전략 책임자의 절반 이상이 자신들의 AI 데이터에 필요한 것이 무엇인지 이해하지 못하고 있습니다.

기업들은 적절한 도구가 부족하고 오픈소스로 고심하고 있습니다. 공급 부족은 기술 분야에만 있는 문제가 아닙니다. 기업들은 적절한 도구의 부족에도 직면하고 있습니다. 설문 응답자 중 58%가 고급 분석 및 기계 학습 모델 개발을 위한 도구 및 플랫폼 부족을 지적했고, 50%가 이러한 모델을 운영하는 솔루션 필요, 다른 50%가 실운영에서 모델을 모니터링하는 솔루션 부족을 지적했습니다. 오픈소스 또한 문제를 제기합니다. 응답자의 56%가 오픈소스 ML 프로그래밍 모델 및 프레임워크에 대한 적절한 지원이 없다고 답변했으며, 다른 50%는 오픈소스 기계 학습 플랫폼 구현 및 유지에 필요한 노력으로 고심하고 있다고 말합니다.

이러한 많은 도전과제는 방대합니다. 결과적으로 기업들은 AI 프로젝트에 대한 비용, 일정 및 규제 관련 위험 증가에 직면하고 있습니다. 설문 응답자의 54%가 AI 프로젝트 비용이 예상보다 많이 든다고 답했으며 41%는 프로젝트 기한 초과를 경험하였고, 36%는 규제 위험이 증가했다고 말했습니다.

그림 4

AI에 대한 가장 큰 데이터 도전과제



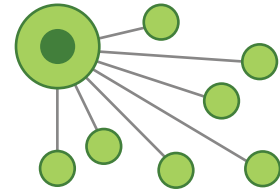
근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

기업이 업계 리더가 되려면 AI 필요에 응답

다양한 데이터, 인력 및 기술 도전문제에도 불구하고 기업들은 AI 이니셔티브를 밀고 나가야 합니다. 왜일까요? 기업 생존을 위해 중요하기 때문입니다. 연구 결과는 다음과 같습니다.

- 기업들은 이미 그 혜택을 경험하고 있습니다.** 기업들은 AI 이니셔티브가 주요 비즈니스 목표를 달성하는 것을 경험하고 있습니다(그림 5 참조). 설문 조사에 참여한 기업 중 62%가 더 나은 고객 경험을 목격하고, 60%가 매출 성장 증가를 경험하고, 58%에서 수익성이 증대되었습니다. 또한 기업들은 데이터 혜택을 경험하고 있습니다. 64%가 더욱 효율적인 데이터 관리를 경험하고, 59%가 분석 효율성 향상을 경험하고 있습니다. 또한 직원 생산성 향상에서 고객 확보 및 유지 증가에 이르기까지 다른 많은 비즈니스 혜택이 예상됩니다.
- 참여 거부 선택권은 없습니다.** 기업은 AI가 경쟁력을 차별화할 수 있는 능력을 제공할 것임을 인식하고 있습니다. 기업의 50%가 AI 확장을 통해 경쟁력을 유지할 수 있다고, 그리고 39%가 업계 리더가 될 수 있다고 믿습니다. 이런 이유로 AI 분야 참여를 거부할 선택권이 기업에게는 없습니다. 한 응답자는 다음과 같이 이야기합니다. "전 세계 모든 업계가 AI에 투자하고 있습니다. 우리 역시 AI에 투자하지 않는다면 결코 발맞추지 못할 것입니다."

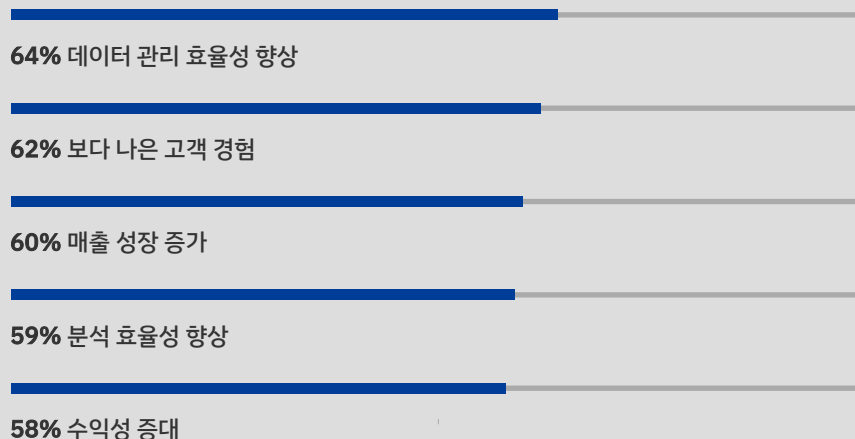
이러한 AI의 당위성 때문에, 설문에 응답한 대부분의 기업이 현재 뒤쳐진 분야에 가장 큰 투자를 집중하여 향후 18~24개월 동안 AI 기술에 계속 투자할 계획을 가지고 있습니다. 자연어 생성에서 기계 학습에 이르는 모든 분야에서 일반적으로 투자가 증가하겠지만, AI 강화 비즈니스 인텔리전스 플랫폼 및 로봇 공학이 전반적으로 가장 크게 증가할 것입니다.



기업 의사결정권자의 89%가 AI 확장이 차별화된 경쟁력으로 이어진다는 사실에 동의합니다.

그림 5

전사적으로 AI 사용 사례를 확장할 수 있어서 얻게 된 비즈니스 혜택은 무엇입니까?



근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명 (모든 응답이 표시된 것은 아닙니다.)

출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

AI를 성공적으로 확장하는 기업이 업계 리더

기업들에게는 여전히 AI 성공과 성숙을 보장할 방법이 있습니다. Forrester의 연구에 따르면 기업의 62%가 막 AI를 구현하기 시작했습니다.⁴ 그럼에도 불구하고 그중 일부 기업만이 현재 AI 확장 프로세스의 기초에 성공하였습니다.

- ▶ **AI 성숙도는 확장형 프로세스에 달려 있습니다.** 설문에 응답한 기업의 43%가 광범위하고 입증 가능한 프로젝트를 제공하는, 정의되고 반복 가능한 확장형 AI 프로세스를 보유하고 있습니다. AI 성숙도는 조직이 기업 전체에서 프로세스를 최적화하고 자동화할 수 있으며, 이로 인해 보다 우수한 효율성과 결과를 얻을 수 있다는 점에서 중요합니다. 설문 응답자 한 명은 “AI는 품질을 개선하고 운영 및 고객 경험에 필요한 모든 프로세스를 최적화합니다”라고 말했습니다.
- ▶ **AI 리더가 업계 리더입니다.** AI를 확장한 기업은 업계에서 가장 빠르게 성장하는 조직일 가능성이 AI를 확장하지 않은 기업보다 거의 7배 더 높습니다(그림 6). 이에 반해, AI를 확장하지 않은 기업은 경쟁업체와 비교해 매출 성장률의 측면에서 단순히 평균에 머물 가능성이 1.4배 더 높습니다.

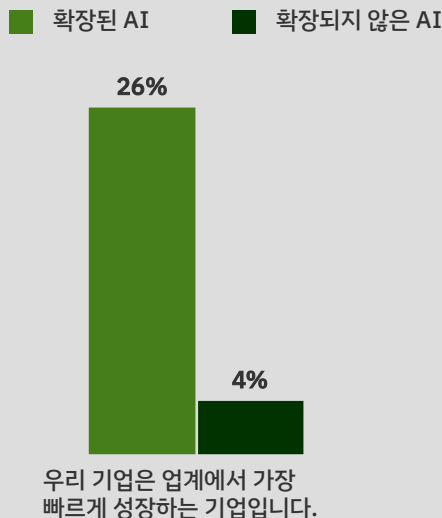
AI 사용을 통해 생산성 향상, 비용 절감, 보안 개선을 달성할 수 있습니다.

자사 AI 전략에 대한 권한이 있는 의사결정권자



그림 6

경쟁업체들과 비교하면 귀사의 매출 성장률은 어떻습니까?



근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명, 이 중 223명은 AI 확장을 위한 반복 가능한 프로세스를 보유하고 있으며 295명은 AI 확장을 위한 반복 가능한 프로세스를 보유하고 있지 않음 (모든 응답이 표시된 것은 아닙니다.) 출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

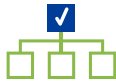
AI 확장을 위한 반복 가능하고 성공적인 프로세스를 개발한 기업이 업계 리더입니다.

주요 권장사항

AI는 경쟁 우위에 있어서 매우 중요한 원천입니다. 업계 최고의 AI 솔루션을 향한 가장 빠른 길은 5에서 50, 그리고 500에 이르는 규모의 AI 사용 사례 확장을 위한 전략을 수립하고 실행하는 것입니다. Forrester의 심층 설문 연구 결과, 몇 가지 중요한 권장사항을 도출해 내었습니다:



중대한 AI 사용 사례의 파이프라인을 구축하십시오. AI 확장은 실제적이고 구현할 준비가 된 사용 사례를 보유한다는 의미입니다. 비즈니스, 기술 및 AI 전문가로 구성된 AI 개척단을 만들어 AI 기회에 대한 중요한 비즈니스 프로세스 및 고객 상호 작용을 조사하십시오. 기술적인 실현 가능성 및 기업의 업계 리더십에 미치는 영향을 기반으로 사용 사례의 우선 순위를 정하십시오. 업계 리더십 영향 렌즈를 사용하면 구현하는 AI 사용 사례가 단순한 기존 비즈니스 프로세스 개선이 아니라 경쟁과 관련한 디지털 혁신과 관련성을 가지게 될 것입니다.



AI 엔지니어링 팀을 키우십시오. 데이터 과학자는 데이터를 지능형 AI 모델로 전환하는 데 중추적인 역할을 합니다. 그러나 AI 모델 운용 실패에 대한 불만은 데이터 과학자와 비즈니스 둘 다로부터 흔히 들을 수 있습니다. 이는 혁신적인 AI 사용 사례를 구현하기 위해서는 데이터 과학자, 비즈니스 분석가, 개발자, 운영 전문가, 프로젝트 매니저로 구성된 보다 광범위한 팀(AI 엔지니어링 팀)이 필요하기 때문입니다. 사용 사례 구현의 시작 단계부터 협업하는 다기능 팀을 구축하면 모델 개발과 병행하여 다룰 수 있는 기술 문제를 제기할 수 있습니다.



AI 영향 페르소나를 분석하십시오. AI는 업무의 미래에 영향을 미칩니다. 모든 기술과 마찬가지로 AI는 일부 프로세스를 자동화하고 직원 역량을 강화하며 완전히 새로운 작업자 역할을 창출할 것입니다. 각각의 AI 사용 사례에 대해, AI 솔루션에 영향을 받을 가능성이 높은 기존 직원과 고객을 나타내는 페르소나를 구축하십시오. 각 페르소나의 관점에서 AI 솔루션이 역할에 어떤 영향을 미칠지를 분석하십시오. 이 분석을 사용하면 기술이 기업, 고객 경험 및 자신들의 역할을 어떻게 개선할지를 이해하는 데 도움이 됩니다.

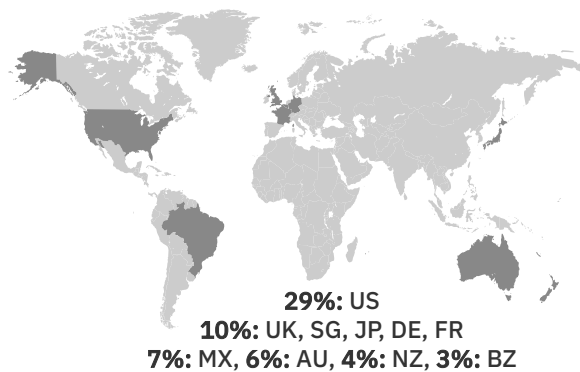


이사회가 참여하도록 만드십시오. 궁극적으로, 기업의 활동 및 비활동은 경영진과 이사회가 책임입니다. 대부분은 업계에서 AI의 혁신적인 필요성을 이해하고 있습니다. 그러나 확장형 AI 구현의 범위 및 이에 필요한 투자는 이해하지 못할 수 있습니다. 초기 사용 사례의 성공에 대해 교육하되 확장형 AI 사용 사례를 구현하기 위한 더욱 포괄적인 기술 및 조직 요구 사항을 제시하십시오.

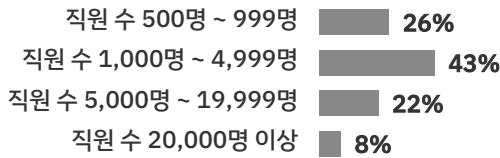
부록 A: 방법론

본 연구에서 Forrester는 기업의 AI 사용 사례 확장에 대한 투자 및 시도를 평가하기 위해 미국, 영국, 독일, 프랑스, 싱가포르, 일본, 호주, 뉴질랜드, 멕시코, 브라질의 IT, 데이터, 사업 부문 의사 결정권자 518명을 대상으로 온라인 설문 조사를 실시했습니다. Forrester는 시간을 할애하여 설문조사에 참여해 주신 데 대한 감사의 표시로 응답자들에게 장려금을 제공하였습니다. 본 연구는 2019년 10월에 시작하여 2019년 11월에 완료되었습니다.

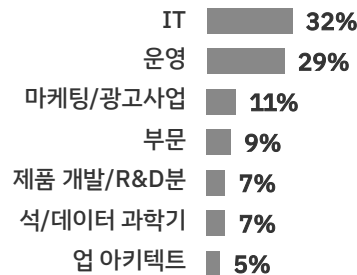
부록 B: 인구 통계



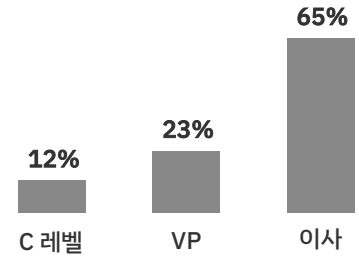
회사 규모



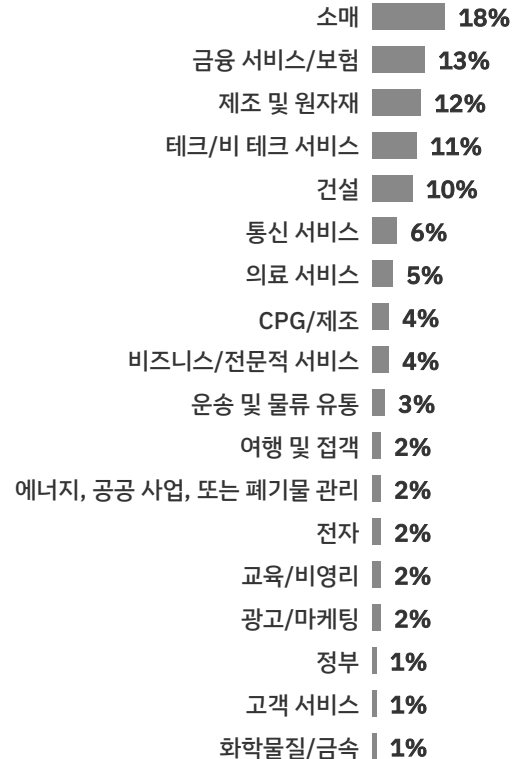
부서



직책



업계



근거: 자사 데이터, AI, 분석 전략에 대한 권한이 있는 글로벌 데이터 및 LoB 의사 결정권자 518명
참고: 반올림으로 백분율 총합이 100이 아닐 수 있음.
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester에서 진행한 Consulting 위탁 연구, 2019년 10월

부록 C: 보충 자료

관련 FORRESTER RESEARCH

“The Future Of Machine Learning Is Unstoppable,” Forrester Research, Inc., 2019년 4월 25일

“Predictions 2020: Artificial Intelligence,” Forrester Research, Inc. 2019년 10월 30일

“Forrester Infographic: AI Experiences A Reality Check,” Forrester Research, Inc. 2019년 5월 17일

부록 D: 권말 각주

¹ 출처: “The Future Of Machine Learning Is Unstoppable,” Forrester Research, Inc., 2019년 4월 25일

² 출처: “Predictions 2020: Artificial Intelligence,” Forrester Research, Inc., 2019년 10월 30일

³ 출처: “Forrester Infographic: AI Experiences A Reality Check,” Forrester Research, Inc., 2019년 5월 17일

⁴ Ibid.