

IBM, 2020 년 Forrester Wave™

AI 텍스트 분석 부문 리더로 선정

작성자: [Luke Palamara](#) | 4 분 분량 | 2020 년 6 월 17 일

The Forrester logo is displayed in white, serif capital letters on a solid blue rectangular background.

지난 2020 년 2 분기 Forrester 가 발표한 2 건의 보고서에서 IBM 의 [Watson Discovery](#) 가 ‘리더’로 선정되었다는 소식을 전하게 되어 매우 기쁩니다.

이 두 보고서에서 Watson Discovery 는 다른 벤더와 비교할 때 전략 및 시장 입지 측면에서 가장 높은 점수를 받았습니다. 해당 보고서는 “[The Forrester Wave™: AI-Based Text Analytics Platforms \(Document-Focused\), Q2 2020](#)”(The Forrester Wave: AI 기반 텍스트 분석 플랫폼(문서 중심), 2020 년 2 분기)와 “[The Forrester Wave™: AI-Based Text Analytics Platforms \(People-Focused\), Q2 2020](#)”(The Forrester Wave: AI 기반 텍스트 분석 플랫폼(사람 중심), 2020 년 2 분기)입니다.

Now Tech: AI-Based Text Analytics Platforms, Q1 2020(Now Tech: AI 기반 텍스트 분석 플랫폼, 2020 년 1 분기)에서 Forrester 는 AI 기반 텍스트 분석 플랫폼을 다음과 같이 정의했습니다. *준정형 및 비정형 텍스트 데이터 소스를 마이닝하고 정형 정보(예: 키워드, 개념, 개체, 주제, 정서, 감정, 인텐트)를 추출하여 결과를 분석하고 상관관계, 트렌드, 이상값, 패턴, 이상 증상을 파악하는 머신러닝 및 규칙 기반의 분석 기술.*

[무료로 Watson Discovery 를 시작하려면 여기를 클릭하십시오.](#)

IBM Watson Discovery: 텍스트 분석 기술 분야의 리더

Watson Discovery 는 IBM 의 AI 기반 텍스트 분석 및 엔터프라이즈 검색 플랫폼입니다. 지난 몇 년 동안 분석 보고서를 읽어본 사람이라면 최근 2 건의 Forrester 보고서에서 Watson Discovery 가 리더로 선정된 것이 이례적인 일이 아님을 알고 있을 것입니다. Watson Discovery 가 분석 기관의 보고서에서 연속으로 리더로 선정된 이유는 다음과 같습니다.

- 경험 전반에서 활용되는 AI. Watson Discovery 는 데이터 수집, 보강, 훈련, 쿼리 등 데이터 처리 프로세스의 모든 단계에서 AI 를 적용하며, 관리자와 최종 사용자의 경험을 모두 향상합니다.
- 해당 영역의 언어에 신속하게 적응. 즉시 사용 가능한 훈련 툴이 기존 AI 모델을 신속하게 확장하여 영역별로 미묘한 의미 차이가 있는 언어에 대해서도 그에 맞춰 가장 정확한 답변을 제공합니다.
- 복잡한 문서의 시각적 구조 학습. Watson Discovery 의 AI 는 사람처럼 복잡한 문서 구조를 시각적으로 이해하고 NLP 의 유효성과 답을 찾는 능력을 대폭 향상합니다.
- 기술 전문성을 갖추지 않은 관리자도 사용 가능. 대부분의 경쟁사와 달리, IBM 은 기술적 능력을 갖추지 않아도 고급 AI 기능을 활용할 수 있도록 철저히 현업의 사용자를 위해 Watson Discovery 를 설계했습니다. 따라서, 고객의 가치 실현 시간이 대폭 단축되는 효과를 거둘 수 있습니다.

Watson Discovery 가 경쟁력을 유지하는 방법

분석가, 기업, 사용자 모두의 관점에서 Watson Discovery 가 리더로 선정될 수 있는 비결은 무엇일까요? 어느 정도 알려진 힌트를 드리겠습니다. IBM 은 [2019 년에 연구, 개발, 엔지니어링](#)에 59 억 9 천만 달러를 사용했습니다. IBM 의 개발자들은 2019 년에

9,262 건의 미국 특허를 획득했으며, 이는 미국 기업에 주어진 특허 건수 중 가장 많은 수에 해당합니다. 아울러, IBM 은 특허 부문에서 27 년 연속 선두의 자리를 유지하고 있습니다. 이처럼 IBM 과 Watson Discovery 는 끊임없는 혁신을 원동력으로 삼아 경쟁 우위를 유지합니다.

2019 년 초부터 IBM 은 Watson Discovery 에 15 가지 새로운 AI 혁신 기술을 도입했습니다. 이러한 혁신 기술은 IBM Research 연구소에서 바로 Watson Discovery 에 도입되었으며, [복잡한 문서의 시각적 이해](#), [테이블에서 해답 찾기](#), [동적 측면 안내](#), [FAQ 추출](#) 등의 기능을 포함합니다.

[문서 중심\(Document-Based\) 카테고리 보고서 읽기](#)

새로운 혁신 기술과 관련하여, 2020 년 3 월 IBM 은 [IBM Research 의 Project Debater](#) 가 제공하는 주요 자연어 처리(Natural Language Processing, NLP) 기능을 최초로 상용화한다고 발표했습니다. Project Debater 는 복잡한 주제에 관해 인간과 토론할 수 있는 유일한 AI 시스템입니다. 올해 후반부에 IBM 은 Project Debater 의 새로운 기능을 Watson Discovery 에 더 추가할 예정입니다. 고급 토픽 클러스터링(advanced topic clustering)을 통해 사용자는 고객 피드백으로부터 더 쉽게 인사이트를 찾을 수 있게 되며, 새로운 분류 기술을 활용하여 비즈니스 문서(예: 조달 계약서)의 조항을 분류하는 AI 모델을 만들 수 있게 됩니다. 또한, 언어 생성 기술을 통해 다양한 데이터 소스의 정보를 요약할 수 있습니다.

시그널을 인사이트로 전환: Watson Discovery 가 고객 경험을 향상하는 방법

Watson Discovery 는 다양한 유즈 케이스와 산업 분야에 걸쳐 사용됩니다. 예를 들면, 연구 및 개발 분야의 유즈 케이스에 전문적 지원을 제공하고(예: [Woodside](#)), 법무팀이 고급 법률 문서를 작성하도록 지원하기도 하며(예: [LegalMation](#)), 심지어 [ESPN 의 판타지 풋볼](#) 선수들에게 조언을 제공하고 [그래미 시상식에 대한 인사이트를 제공합니다](#).

하지만, 고객들이 가장 지속적으로 Watson Discovery 를 적용하는 유즈 케이스는 다음의 세 가지 주요 고객 관리에 관한 사례입니다.

- 고객 셀프 서비스. 2020 년이 되면서 모든 고객 상호작용의 85% 이상이 인간 상담원의 개입 없이 처리되고 있으므로 고객의 셀프 서비스를 촉진하기 위해 관심을 끄는 대화 플랫폼을 구축하는 일이 거의 모든 고객 중심적 조직에게 최우선 과제가 되었습니다. [Watson Assistant](#) 와 Watson Discovery 를 즉시 사용 가능한 방식으로 통합하면 이제 가상 상담원과 고객의 대화에서 제품 설명서, 외부 웹사이트의 FAQ 등 기존 데이터 소스에서 찾은 답변을 원활하게 제공할 수 있습니다.
- 상담원 지원. 고객의 문의를 해결할 때 상담원은 답을 찾기 위해 여러 시스템과 문서를 검색하며 대부분의 시간을 보내기 때문에 평균 처리 시간이 증가하여 고객은 불만을 느끼게 됩니다. 다른 한편으로, 고객 문의를 해결하는 데 들어가는 수고가 늘면서 상담원의 이직률도 높아집니다. 높은 상담원 이직률은 오늘날 컨택 센터가 직면한 주요 문제입니다. Watson Discovery 는 AI 기반 검색을 통해 적절하고 정확한 정보를 제시하므로 상담원은 고객 문의에 더 신속하게 응답할 수 있습니다. [Crédit Mutuel](#) 에서는 Watson Discovery 의 지원 덕분에 20,000 명의 고객 상담원이 전문성을 확대하고 있으며 고객 문의에 대한 응답 속도 또한 60% 더 빨라졌습니다.
- 컨택 센터 인사이트. Forrester 의 보고에 따르면 텍스트 분석이 향후 5 년 이내에 산업을 재편할 가장 중요한 요인이 될 것임에도 불구하고 컨택 센터 중 40%가 데이터 분석 툴을 갖추고 있지 않습니다. Watson Discovery 는 즉시 사용 가능한 최종 사용자 인터페이스를 제공하므로 컨택 센터 매니저는 운영을 최적화하기 위해 고객과의 상호작용으로부터 필요한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

AI 기반 텍스트 분석 플랫폼에 안주하지 않는 솔루션

기업들은 일반적으로 비즈니스 문서를 이해할 수 있는(“문서 중심”) AI 기반 텍스트 분석 플랫폼 또는 고객 의견 중심 유즈 케이스를 지원할 수 있는(“사람 중심”) AI 기반

텍스트 분석 플랫폼 중에서 선택을 하게 됩니다. Watson Discovery 는 이 두 카테고리 모두에서 최고의 솔루션으로 인정받고 있으므로, 기업 구매자들에게는 두 영역 모두에서 뛰어난 IBM 의 단일 플랫폼을 선택하는 옵션만 남은 셈입니다. 이 두 가지 카테고리에 모두 적용되는 다른 경쟁 솔루션이 있을 수 있지만, 이들 솔루션과 달리 Watson Discovery 는 IBM 의 대화용 AI 플랫폼인 [Watson Assistant](#) 와 즉각적인 통합을 통해 상담 경험을 향상하는 독보적인 솔루션입니다.

[사람 중심\(People-Based\) 카테고리 보고서 읽기](#)

[Watson Assistant 가 제공하는 비용 절감 및 비즈니스 혜택 알아보기](#)

이 글의 내용을 그대로 받아들이기 보다는 [문서 중심 카테고리의 보고서](#)와 [사람 중심 카테고리의 보고서](#)를 모두 읽고 판단하십시오.