

# AI, 비즈니스의 현실로 다가오다.

IBM Watson, 비즈니스를 위한 AI Platform

WATSON



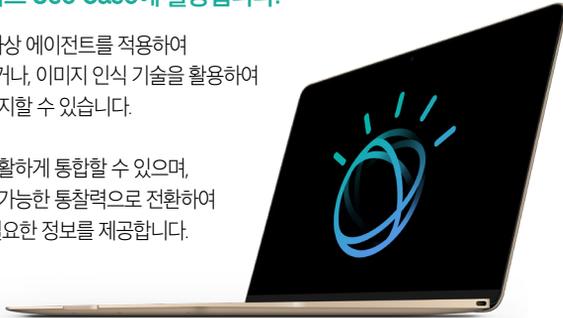
# Watson은 비즈니스를 위한 AI 플랫폼입니다.

비즈니스 인사이트를 도출하고, 새로운 방식으로 업무를 개선하며, 효율적인 의사 결정을 돕는 Watson과 함께 업그레이드 된 비즈니스와 업무 혁신을 경험해 보세요.

## Watson은 다양한 비즈니스 Use Case에 활용됩니다.

Watson은 고객 서비스 운영에 가상 에이전트를 적용하여 구매 과정에서 리스크를 관리하거나, 이미지 인식 기술을 활용하여 주요 비즈니스 자산의 손상을 감지할 수 있습니다.

또한 기존에 도입된 시스템에 원활하게 통합할 수 있으며, 비정형 비즈니스 데이터를 실행 가능한 통찰력으로 전환하여 올바른 의사 결정을 내리는 데 필요한 정보를 제공합니다.



## Watson AI 활용 방안

데이터 분석 결과를 실행 가능한 비즈니스 인사이트로 전환하여 고객과의 소통, 계약 등 주요 비즈니스 성과를 향상시킵니다.

### Voice of the Customer

효율적으로 고객의 감성과 마켓 트렌드를 분석하여 고객을 이전보다 훨씬 잘 이해할 수 있습니다.



### Expert Assist

고객과 대면하는 임직원들이 고객의 요구와 질문을 빠르게 이해하고 손쉽게 해결할 수 있도록 필요한 정보를 제공합니다.



### Compliance Assist

문서의 내용을 분석하고 법률 조항을 비교하여, 전문가가 계약서를 검토하고 분석하는 데 도움을 줍니다.



### Rapid Innovation with Watson APIs

Watson APIs를 활용하여 비즈니스 애플리케이션의 기능을 확장하고 성과를 향상시킬 수 있습니다.



### Customer Care

전통적 고객센터별인 콜센터를 혁신하고 옴니채널을 통한 고객과의 인터랙션(Interaction)으로 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다.



## AI transforms organizations

이는 조직 전반에 걸쳐 새로운 비즈니스 가치를 창출하고 시스템 효율화를 통해 업무 환경을 개선합니다.

 <p>고객 Engagement 향상</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 욕구와 니즈를 파악합니다.</li> <li>• 어드바이저에게 필요한 비즈니스 역량 및 지식을 강화합니다.</li> <li>• 자연 언어로 상호 작용합니다.</li> </ul>
 <p>비즈니스에 실행할 수 있는 통찰력 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로운 제품 및 서비스 개발을 지원합니다.</li> <li>• 비즈니스 패턴을 정교하게 인식합니다.</li> <li>• 그간 활용되지 않았던 데이터를 비즈니스에 반영합니다.</li> </ul>
 <p>엔터프라이즈 자동화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 베스트 프랙티스를 표본화하여 가이드라인을 개선합니다.</li> <li>• 지식 기반 프로세스를 자동화합니다.</li> <li>• 규제 환경을 관리합니다.</li> </ul>



## IBM Watson AI 서비스

빠르고 효율적인 비즈니스 인사이트 도출 및 쉽고 강력한 매니지먼트 툴로 기업 경쟁력을 가속화합니다.

### AI Assistant

 **IBM Watson Assistant** 한국어  
 손쉽고 빠르게 자연어 대화 기반의  
 고객 서비스용 챗봇 개발

### 언어

 **IBM Watson Language Translator** 한국어  
 언어간 번역 가능

 **IBM Watson Natural Language Classifier** 한국어  
 문장과 질문의 의도를 이해하고 정보를 의도에 맞게 분류

### 이미지

 **IBM Watson Visual Recognition** 한국어  
 이미지를 식별 및 분류하고, 사용자가 직접 추가 훈련을  
 더하여 다양한 산업과 애플리케이션에 응용 가능

### 라이프 사이클 매니지먼트

 **IBM Watson Studio**  
 단일 통합 환경에서 데이터를 준비, 분석하여  
 AI 모델을 구축하고 훈련시키는 툴

 **IBM Watson Knowledge Catalog**  
 AI, 머신러닝, 딥러닝을 위해 데이터 및 분석모델을  
 셀프 서비스 형태로 액세스, 큐레이팅, 분류, 공유하는 툴

 **IBM Watson Machine Learning**  
 자동화된 머신러닝과 딥러닝 모델을  
 비즈니스 애플리케이션에 적용시킬 수 있는 툴

### 감정

 **IBM Watson Personality Insights** 한국어  
 텍스트 분석을 통해 글쓴이의 5가지 성격 특성,  
 가치관 등을 추론

 **IBM Watson Tone Analyzer**  
 글의 전반적 느낌과 문체를 감지하여 글쓴이의  
 행복함, 슬픔, 자신감 등의 감정을 파악

### 음성

 **IBM Watson Speech to Text** 한국어  
 음성을 인식해 텍스트로 변환

 **IBM Watson Text to Speech**  
 텍스트를 인식해 음성으로 변환

### 디스커버리

 **IBM Watson Discovery** 한국어  
 데이터 분석을 통해 적합한 정보를 빠르게 검색

 **IBM Watson Discovery News** 한국어  
 뉴스 및 블로그 콘텐츠에서 동향 분석

 **IBM Watson Natural Language Understanding** 한국어  
 자연어를 이해하고 텍스트의 내용, 개념, 핵심  
 키워드 등을 분석

 **IBM Watson Knowledge Studio** 한국어  
 특정 주제 영역에 대해 Watson의 자연어 이해 능력을  
 빠르게 증진시키는 학습 지원 툴

## IBM Watson 만의 장점

누구도 따라올 수 없는 IBM의 경험과 기술로 혁신적인 비즈니스 솔루션과 서비스를 제공합니다.

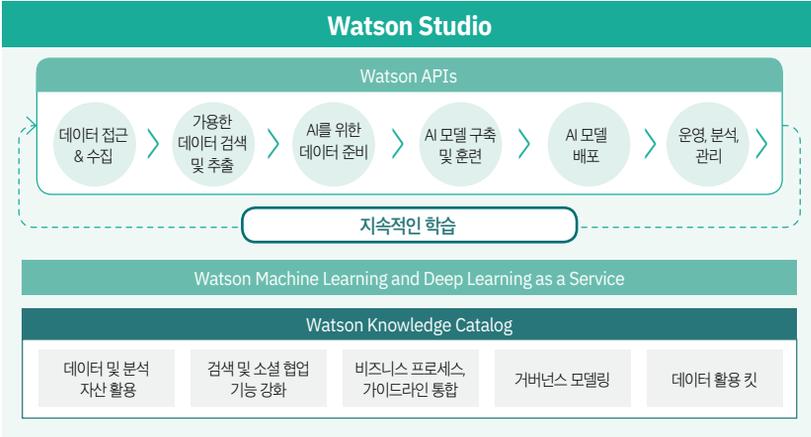
<p><b>1 업무별 솔루션 영역에서의 수많은 경험과 노하우</b></p> <p><b>도메인 영역의 훈련 가능</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업전용의 서비스 구축 지원</li> </ul> <p><b>고객의 요건에 맞는 AI 커스터마이징</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>B2B 요건에 따라 커스터마이징</li> </ul> <p><b>비즈니스 로직 구현에 용이</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1단계에서 복잡한 로직까지 구현</li> </ul> <p><b>다양한 업무영역의 AI 기반 솔루션</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>진단/치료, 신약개발, 금융, 법률, 고객관리 등 AI기반 솔루션 개발 경험과 축적된 노하우를 통해 고객의 신규요건 대응 지원</li> </ul>	<p><b>2 연구 개발 부분의 오랜 실적 및 투자</b></p> <p><b>AI 원천기술 보유</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>딥블루(수퍼컴), 딥QA 등 AI 관련 원천 기술 바탕</li> </ul> <p><b>오랜 기초연구 실적에 기반한 솔루션/서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>초기 '제퍼디!' 퀴즈쇼에서 최근 '인간과 토론까지 AI 기술 혁신 선도'</li> <li>수학, 빅데이터 분석 등 12년 이상의 기초연구와 논문 실적을 토대로 AI 솔루션, 제품, 플랫폼 개발</li> </ul> <p><b>미국 특허 취득 건수, 24년간 연속 1위</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>연간 5천억원 이상을 AI 연구개발에 투자</li> </ul>
<p><b>3 업무 도메인에 특화된 머신러닝 모델 구축</b></p> <p><b>Watson Knowledge Studio 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>일반적인 AI 서비스 중심의 벤더 대비, 차별화 된 학습 도구 제공</li> <li>학습된 모델을 Assistant, NLU, Discovery 및 WEX 등과의 연계 활용</li> </ul> <p><b>개방형 API와 참조용 유즈케이스 제공</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AI기반 App 개발과 관련 스킬 개발에 매우 유용</li> <li>누구나 접근하여 사용하기 쉬움</li> <li>GitHub에 다양한 Watson 기반 소스코드 공유로 코딩 지원</li> </ul>	<p><b>4 고객 지적 자산 보호</b></p> <p><b>고객의 지적자산 보호와 소유권 보장</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>학습용 데이터와 학습된 모델을 보호하고, 고객 소유권을 보장</li> <li>기업의 'AI' 기반 차별화 전략에 대한 보호장치</li> </ul> <p><b>맞은 API 호출 시, 옵션 지정 기능 제공</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 데이터를 머신러닝 등의 서비스 개선에 사용하지 않는 옵션 등 고객의 지적자산 보호를 위한 강력한 내부정책 시행</li> </ul>



## Watson is AI for Smarter Business

AI에 최적화된 솔루션과 지속적인 학습이 비즈니스 인사이트를 강화하고 더욱 쉽고 편리한 운영을 돕습니다.

Watson Business Solution				Watson Applications			ISV & third party apps
Compliance Assist	Customer Care	Expert Assist	Voice of Customer	Watson assistant	Watson Cybersecurity	Compare & Comply	



## AI 도입 전략 3단계

유연하고 신속한 전략을 통한 통찰력 확보로 정확하고 신뢰할 수 있는 계획을 확립하고 수행합니다.

### 크게 생각하고 (Think Big)

- 업무영역별 As-Is나리리오를 정의하고, Watson을 활용한 구체적인 To-be 시나리오를 정의
- 우선순위 검토를 통한 중장기적인 로드맵 수립
- 경영진의 Sponsorship(투자, 조직문화)



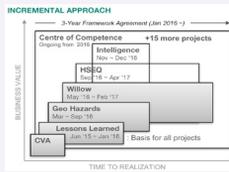
### 작게 시작하며 (Start Small)

- 다양한 업무와 서비스 중 중요성과 유의미성을 갖는 영역에 빠르게 적용, 구현, 검증, 개선
- 충분한 Data의 양, 포맷, 신뢰성 검증
- 도메인 전문성을 가진 현업의 참여 필수
- 초기부터 Agile하게 실무자의 피드백을 개발 과정에 반영



### 빠르게 확장 (Scale Fast)

- 연관업무 중심으로 프로젝트 확장
- AI 전담팀을 구성하여 시 고도화 방향에 대한 의사결정 체계화
- 가치가 없는 프로젝트의 경우 과감히 중단



## AI 도입 및 준비를 위한 고려사항

새로운 비즈니스와 업무 혁신을 위한 준비, 지금 바로 시작하세요.



# Watson 도입 사례

Watson은 방대한 데이터로부터 획득한 디지털 인텔리전스를 코그니티브 기술과 결합해 기업의 경쟁력을 강화하고 인간의 전문성을 극대화 합니다. Watson의 코그니티브 역량은 45개국 20개 이상의 산업에 걸쳐 창조적이고 혁신적인 비즈니스로 활용되고 있으며, Watson의 인공지능 제품 및 서비스는 이미 9개국의 언어로 10억 명 이상의 사용자가 경험하고 있습니다.

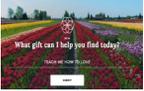
## 유통



**롯데**  
맞춤형 Shopping Advisor 서비스를 구현한 인공지능 챗봇 로사



**North Face**  
상품 기획 및 프로세스 개선에 Watson을 활용



**1-800 Flowers.com**  
온라인 꽃 주문 및 쇼핑 경험을 제공



**동원 F&B 푸디**  
고객 맞춤형 인공지능 챗봇 서비스



**Rare Carat**  
AI 지능형 챗봇 Rocky로 새로운 다이아몬드 구매 경험을 제공



**E. & J. Gallo**  
포도 재배에 필요한 최적의 급수량과 수확시기를 예측하여 와인 품질을 향상하고 생산 비용을 절감

## 금융



**현대카드 Buddy 베타**  
고객의 문의를 실시간으로 상담해 주는 인공지능 챗봇



**Bradesco**  
60여 개의 프로덕트 포트폴리오를 학습한 후 95% 이상의 정확도로 매일 28만 건 이상의 고객 문의를 AI 콜센터에서 처리



**RBS**  
디지털 어시스턴트 Cora를 통해 디지털 고객 대상의 맞춤형 서비스 제공



**Watstock**  
인공지능 기반의 주식 예측 솔루션



**H&R BLOCK**  
7만여 명의 세무 전문 지식과 Watson의 코그니티브 인사이트를 결합한 세무 서비스

## IT

### 에너지

### 공공 서비스

### 여행/레저

### 스포츠



**AUTODESK**  
Autodesk Virtual Agent를 활용해 실시간으로 고객 문의에 응답하고 처리속도를 99% 개선



**WOODSIDE Energy**  
설계, 제작, 시공 등에 Watson의 인공지능 기술을 활용



**911**  
음성을 텍스트로 변환하여 최적의 응급구조 솔루션을 제시



**Pebble Beach**  
상품 기획 최적화로 개인화된 여행 경험을 제공



**US Open**  
테니스 팬의 디지털 경험을 위해 모바일 앱을 개발

## 교육

### 미디어/예술/엔터테인먼트



**Deakin University**  
학사 행정 관리 및 커리어 코치 솔루션을 개발



**Marchesa**  
대중의 취향 분석과 패션 디자인에 Watson의 코그니티브 기술을 활용



**Chef Watson**  
음식 재료들을 새롭고 독특한 방식으로 결합하는 요리법을 추천



**Cognitive Music**  
Watson의 기술과 그래미상 수상 경력의 프로듀서 Alex Da Kid의 영감을 결합하여 탄생



**영상 제작**  
이미지, 음성, 텍스트를 읽고 대중의 선호 감성에 따라 영화 Morgan의 하이라이트 영상 제작

## 법률서비스

### 병원/의료



**Thomson Reuters**  
Watson 기반의 데이터 프라이버시 어드바이저를 도입하여 개인정보보호 법 서비스에 필요한 업무 전문성 강화



**길병원**  
Watson for Oncology로 개인 맞춤형 치료법을 제시



**부산대병원**  
Watson for Oncology 및 Watson for Genomics 도입으로 환자 중심형 의료 서비스를 제공

