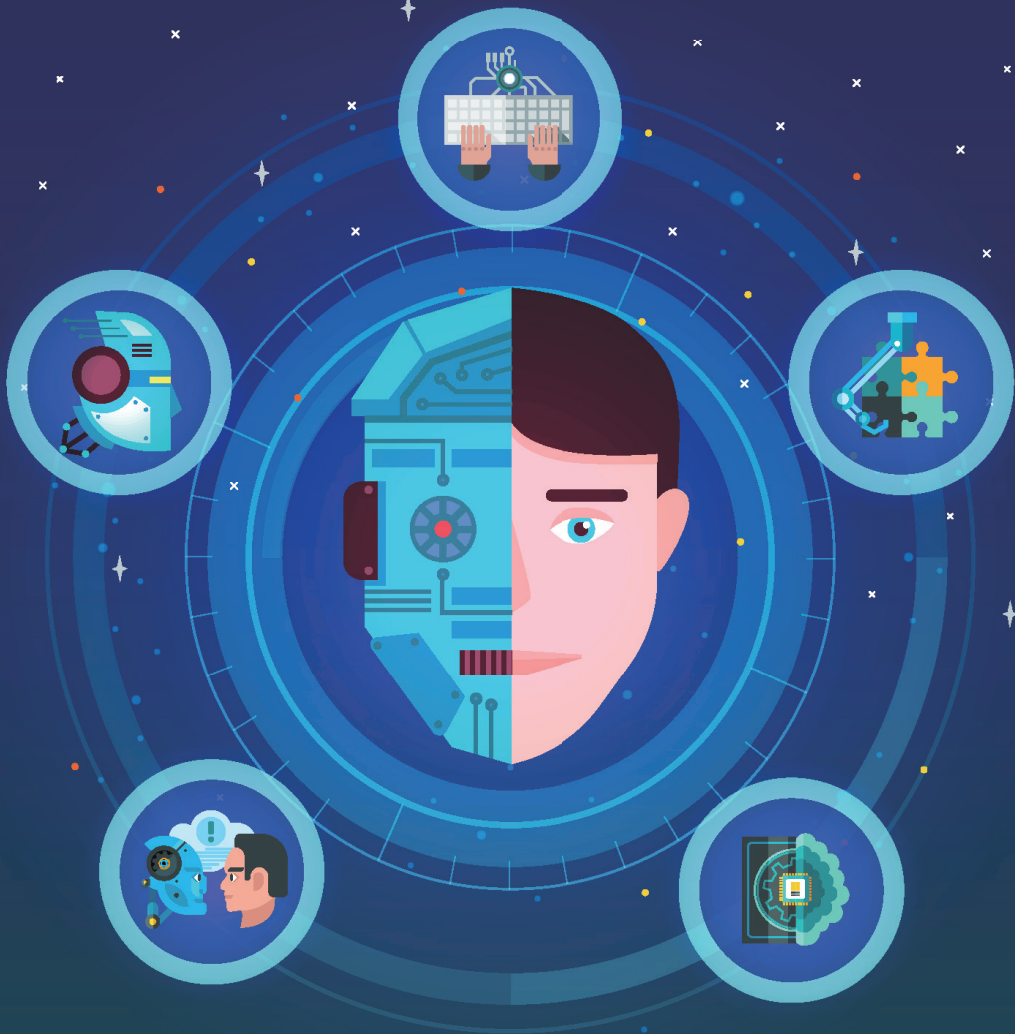


Deloitte Insights

April 2025



AI 에이전트 설계전략

Deloitte Insights

Deloitte.



Download on the
App Store



GET IT ON
Google Play



'딜로이트 인사이트' 앱에서
경영·산업 트렌드를 만나보세요!

목차



들어가며	03
01 어떻게 AI 에이전트가 인지적 경쟁력을 제공하는가?	05
02 에이전트 협업 모델: 하나의 두뇌 vs. 여러 개의 사고 방식	06
단일 슈퍼 에이전트 vs. 다중 전문 에이전트	
다중 전문 에이전트의 장점	
03 다중 에이전트 AI 시스템의 확장 적용 분야	10
04 에이전트 기반 혁신을 위한 참조 아키텍처 (금융회사 사례)	11

들어가며

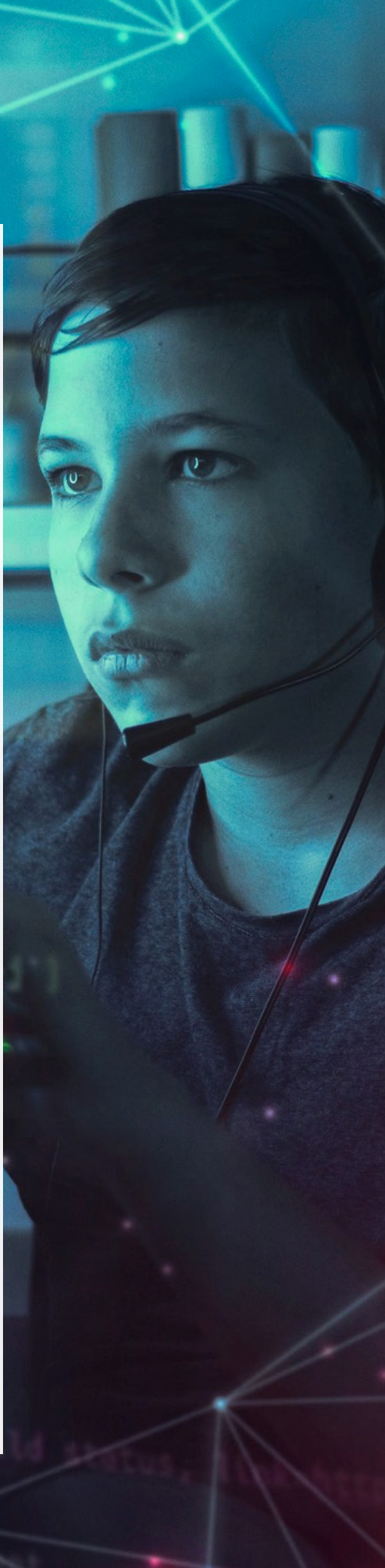
모두가 처음으로 대규모 언어 모델(LLM)과 생성형AI가 할 수 있는 일을 목격한 그 결정적인 순간을 기억하고 있다. 오랫동안 논의되어 온 대화형, 직관적, 창의적인 AI의 개념이 갑자기 현실이 되었고, 우리의 손끝으로 직접 활용할 수 있게 되었다. 2023년 말까지 대부분의 기업이 생성형AI 솔루션을 도입하였으며, 2024년 중반에는 생성형AI를 사용하는 기업의 67%가 기술의 강력한 효과를 확인한 후 투자를 확대하고 있다고 응답하였다.

그러나 기업들이 생성형AI의 잠재력을 시험하는 과정에서 단독 생성형AI 모델의 한계를 인식하기 시작했다. 일반적인 LLM의 문맥 및 추론 능력의 한계로 인해 복잡한 단단계 워크플로우에 생성형AI를 적용하는 것이 어려울 수 있다. 전통적인 AI와 마찬가지로 환각(hallucination)과 편향(bias)은 신뢰를 구축하는 데 큰 장애물이 될 수 있으며, 생성형AI의 창의적인 결과물은 품질과 정확성을 유지하기 위해 지속적인 인간의 모니터링이 필요하다.

이러한 이유로 초기 생성형AI 활용 사례는 대개 더 큰 워크플로우 내에서 제한적이거나 특정한 작업에 국한되는 경우가 많았다. 예를 들어, 자산 관리 컨설턴트가 단독 LLM 기반 솔루션을 사용하여 빠르게 회의 요약물을 생성할 수는 있지만, 회의에서 논의된 다양한 정보(예: 고객 프로필, 고객 목표, 은퇴 계획 등)를 기반으로 심층적인 사후 분석을 수행하는 것은 단독 생성형AI 솔루션으로는 지나치게 복잡한 작업이었다.

AI 에이전트 및 다중 에이전트 AI 시스템은 이러한 한계를 극복하고, 기업이 새로운 비즈니스 프로세스 혁신과 변화를 향한 인지적 도약(cognitive leap)을 할 수 있도록 지원하고 있다. AI 에이전트는 기업이 생성형AI를 활용하여 훨씬 더 복잡한 작업을 수행할 수 있도록 하며, 보다 확장된 프로세스와 다양한 활용 사례에 적용할 수 있도록 한다. 또한, AI 에이전트가 시스템 내에서 협력적으로 작동하면, 공동으로 추론하고 계획을 수립하며, 디자인하고 실행함으로써 기업 전반에서 속도, 차별성, 효율성을 극대화하는 새로운 워크플로우를 구현할 수 있다.

본 리포트에서는 AI 에이전트 활용 사례를 확장하기 위한 핵심 설계 원칙과 참조 아키텍처를 소개하며, 이를 통해 기업이 AI 에이전트의 잠재력을 즉시 활용할 수 있도록 지원하고자 한다.



AI 에이전트 설계 및 관리 원칙



도메인 중심 접근법: 기업의 각 전문 영역과 기능은 서로 다른 프로세스, 데이터 및 도구를 활용한다. 일부 AI 에이전트는 여러 도메인과 프로세스를 지원할 수 있지만, 대부분은 특정 도메인의 요구사항을 기반으로 설계 및 도입되어야 한다. 이를 위해 기업의 각 도메인을 분석하고, 하위 도메인과 프로세스를 식별한 후, 해당 도메인의 특정 역할에 따라 AI 에이전트를 배치하는 것이 중요하다.



역할 기반 설계: AI 에이전트는 개별 작업이 아니라 다층적 역할을 수행하도록 설계되어야 하며, 유사한 활동을 그룹화하여 혼선을 방지하고 효율적인 운영을 보장해야 한다. 이는 '단일 책임 원칙'(Single Responsibility Principle)과도 일맥상통하며, AI 에이전트 간 중복을 줄이고 불필요한 기술적 복잡성을 완화하는 데 도움이 된다. 또한, 이를 통해 시스템 및 도메인 전반에서 에이전트의 재사용성을 높일 수 있다.



적절한 균형: 역할 기반 설계 원칙과 관련하여, 개별 AI 에이전트의 수와 책임 범위 간 적절한 균형을 찾는 것이 중요하다. 책임이 너무 적은 AI 에이전트가 과도하게 많아지면 불필요한 비용이 발생할 뿐만 아니라, 일관된 거버넌스, 유지보수, 모니터링 및 업그레이드와 관련된 어려움이 초래될 수 있다. 반대로, 소수의 에이전트가 지나치게 많은 책임을 맡게 되면 병목현상이 발생하고 성능이 저하될 수 있다.



데이터, 기술 및 도구에 대한 제한적 접근: 기업 내 모든 직원이 모든 애플리케이션이나 데이터 리소스에 접근할 수 있도록 허용하지 않는 것처럼, AI 에이전트에도 해당 역할 수행에 필수적인 도구, 데이터 및 기술만을 사용할 수 있도록 제한해야 한다. 이러한 제한을 설정하면 위험을 줄이고 AI 에이전트의 출력 품질을 향상시킬 수 있다. 만약 하나의 에이전트가 5개 이상의 도구를 필요로 한다면, 역할을 두 개 이상의 에이전트로 분리하는 방안을 고려해야 한다.



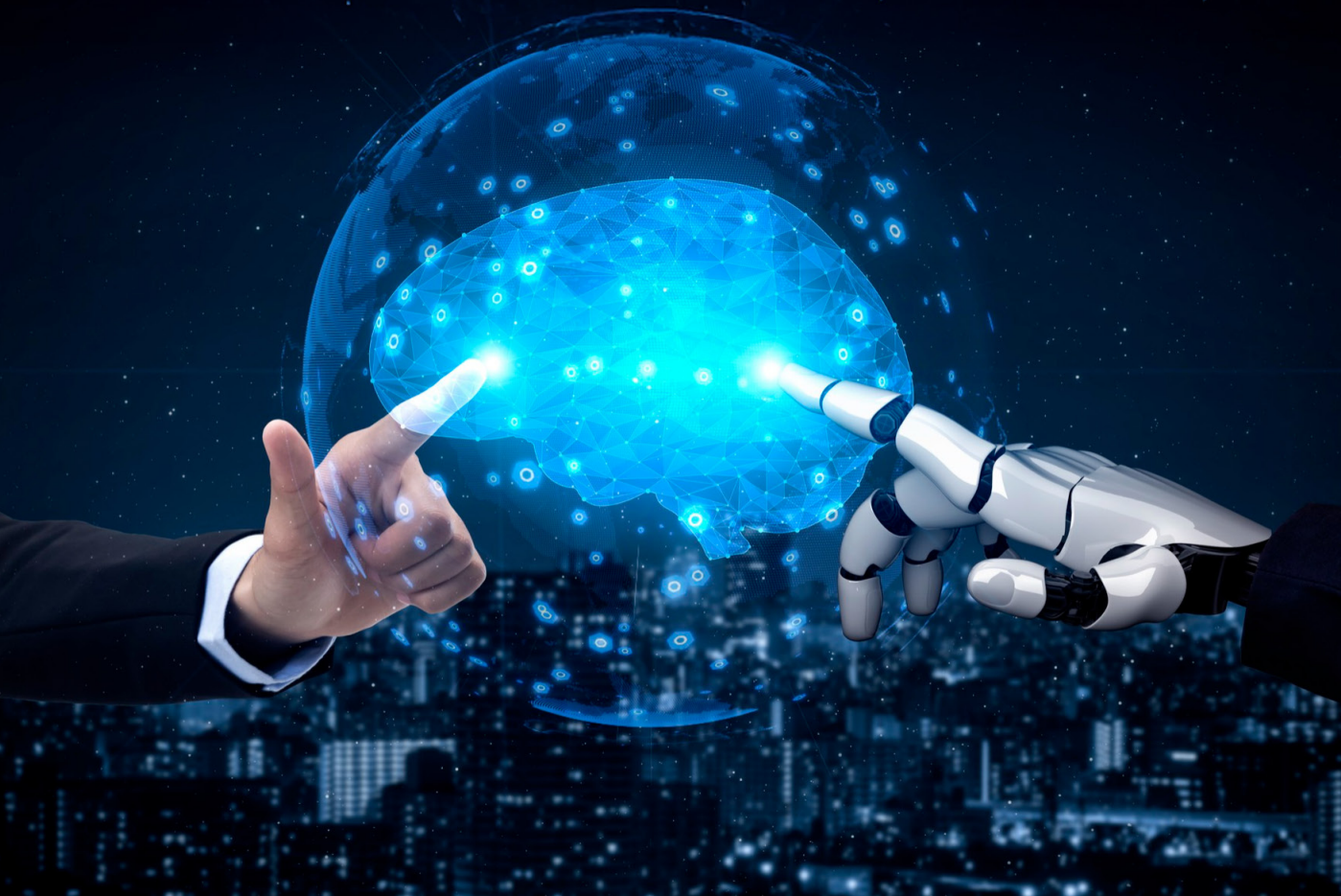
반성적 학습 사이클: 사람과 마찬가지로 AI 에이전트도 자신의 성과를 되돌아보거나 건설적인 피드백을 받을 때 더욱 발전할 수 있다. 따라서 AI 에이전트가 과거 사례를 참고하거나 자신의 출력 결과를 테스트하여 비판적으로 평가하는 자기 반성 패턴을 설계하는 것이 중요하다. 또한, AI 에이전트는 다른 에이전트 및 인간으로부터 피드백을 받을 수도 있다. 이러한 자기 평가와 외부 입력의 조합은 지속적인 학습과 개선의 순환을 만들어내며, 품질, 브랜드 및 리스크 기준을 준수하는 데 기여한다.

01 어떻게 AI 에이전트가 인지적 경쟁력을 제공하는가?

AI 에이전트의 가장 적절한 역할과 활용 방안을 결정하려면, 먼저 조직 전체가 AI 에이전트가 무엇이며 조직 내에서 어떻게 활용될 수 있는지에 대한 공통된 이해를 갖추는 것이 중요하다. AI 에이전트는 맥락을 이해하고, 워크플로우를 계획하고 외부 도구 및 데이터와 연결하며, 특정 목표를 달성하기 위해 행동을 실행할 수 있는 추론 엔진이다. 이러한 기능은 인간이 생존하고 번영할 수 있도록 도와준 핵심적인 특성과 강점을 반영한 것이다.

인간은 언어를 이해하고 창의적으로 응답을 표현할 수 있으며, 특화된 도구를 활용하여 신체적·정신적 역량을 확장할 수 있다. 또한, 학습하고 정보를 기억함으로써 실수를 되풀이하는 것을 피하고, 이미 이룬 성과를 발전시킨다.

언어, 계획, 추론, 성찰, 그리고 도구/데이터/기억을 활용하는 능력은 AI 에이전트가 작동하는 방식의 핵심 요소이며, 인지적 능력을 발휘하는 중요한 요소이기도 하다. 비즈니스 환경에서 AI 에이전트와 인간에게는 몇 가지 공통점이 있다. 둘 다 신중하게 선별되어야 하며, 철저한 교육과 적절한 도구가 제공되어야 한다. 또한, 효과적으로 배치되고 지속적으로 관리되어야만 효율적이고 가치 있는 성과를 낼 수 있다.



02 에이전트 협업 모델: 하나의 두뇌 vs. 여러 개의 사고 방식

생성형AI 기반의 에이전트는 자율적으로 복잡한 문제를 해결할 수 있는 강력한 도구로 떠오르고 있으며, 때로는 인간의 개입 없이도 작동할 수 있다. 이러한 에이전트는 방대한 데이터를 분석하고, 패턴을 식별하며, 솔루션을 제안하도록 설계되어 창의적이고 전략적인 작업에서 효과적인 파트너 역할을 한다. 이를 통해 인간의 의사결정을 더욱 효율적이고 정밀하게 하며, 팀이 보다 고차원적인 사고와 혁신에 집중할 수 있도록 돕는다.

AI 에이전트가 인간과 협업하는 방식에는 두 가지 주요 모델이 있다. 첫 번째는 단일의 강력한 슈퍼 에이전트이며, 두 번째는 여러 개의 전문화된 에이전트가 협력하는 방식이다. 각 모델에는 고유한 장점과 한계가 있다.

단일 슈퍼 에이전트 vs. 다중 전문 에이전트

단일 슈퍼 에이전트는 다양한 작업을 효율적으로 처리할 수 있는 중앙 집중형 AI 시스템이다. 이 모델의 강점은 다양한 출처에서 정보를 종합하여 전체적인 관점을 제공할 수 있다는 점이며, 이를 통해 광범위한 작업을 수행할 수 있다. 그러나 몇 가지 한계점도 존재한다.

- ✔ **전문성 부족:** 단일 에이전트는 특정 분야에 대한 깊이 있는 전문성을 갖추기 어려울 수 있다.
- ✔ **성능 병목 현상:** 모든 작업을 단일 시스템이 처리해야 하므로 부하가 집중될 가능성이 있다.
- ✔ **유연성 부족:** 특정 산업이나 세부적인 과제를 처리하는 데 어려움이 있을 수 있다.
- ✔ **시스템 장애 위험:** 하나의 에이전트가 모든 작업을 담당하므로, 하나의 문제가 전체 시스템에 영향을 미칠 위험이 크다.
- ✔ **사용자의 과의존:** 단일 에이전트에 과도하게 의존하면 인간의 비판적 사고 능력이 저하될 수 있다.
- ✔ **전문화 속도 제한:** 하나의 AI가 모든 영역에서 전문성을 갖추려면 시간이 더 걸릴 수 있다.

반면, 다중 전문 에이전트 모델은 여러 개의 AI가 각각의 전문성을 발휘하며 협력하는 방식이다. 이는 인간 팀워크의 원리를 모방한 것으로, 각 에이전트가 자신의 강점을 발휘하여 공동 목표를 달성하는 구조이다. 이러한 협력 방식은 인간이 AI와 하나의 팀처럼 일하는 느낌을 줄 수 있다.

다중 전문 에이전트는 각각의 에이전트를 독립적으로 조정할 수 있어 유연성과 투명성을 높이는 장점이 있다. 사용자는 각 에이전트의 성능을 직접 점검하고 오류를 수정할 수 있기 때문에, 특정 작업을 보다 정밀하게 조정할 수 있다. 다만, 여러 개의 에이전트를 조율해야 하므로 관리가 복잡해질 수 있으며, 에이전트 간 중복된 역할이 발생하면 비효율이 초래될 가능성이 있다.

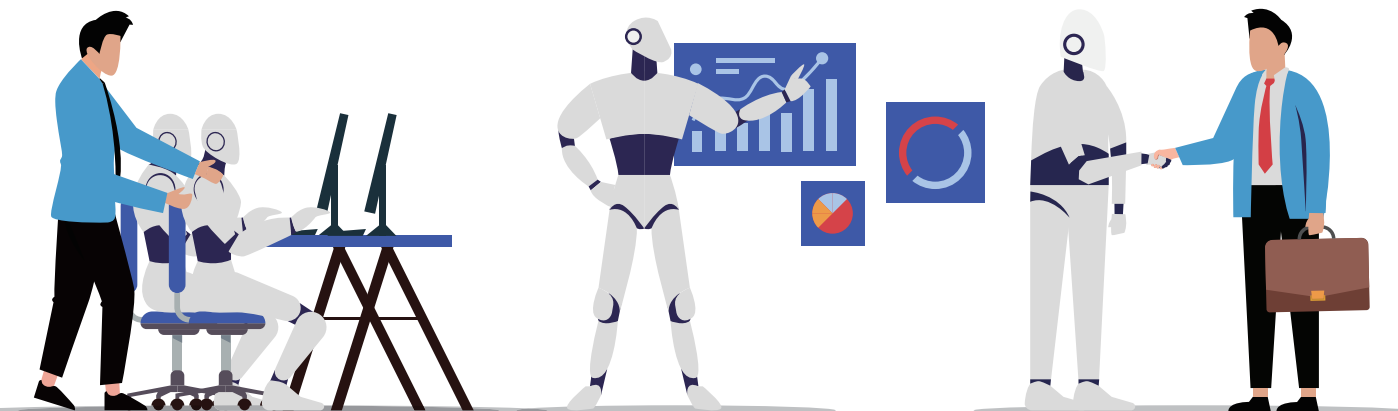
다중 전문 에이전트의 장점

다중 전문 에이전트 모델은 여러 개의 AI가 각각의 전문성을 발휘하며 협력하는 방식으로, 여러 가지 이점을 제공한다.

- ✓ 전문화 및 효율성:** 특정 작업에 맞춰 최적화된 AI 에이전트는 해당 분야에서 더 높은 성과를 낼 수 있다. 예를 들어, 의료 데이터를 학습한 언어 모델은 일반적인 AI보다 의료 용어를 더 정확하게 이해하고, 관련된 콘텐츠를 생성할 수 있다. 연구에 따르면 다중 에이전트 시스템이 단일 에이전트보다 뛰어난 성과를 보이는 경우가 많다. 여러 에이전트가 협력하면 인간 전문가 팀이 각자의 전문성을 결합해 더 나은 결과를 도출하는 것과 같은 효과를 낼 수 있다.
- ✓ 창발적 협업:** 다중 에이전트 프레임워크에서는 AI들이 협력하면서 예측하지 못한 창의적인 문제 해결 방법을 도출할 수 있다. 딜로이트의 연구 'How AI agents are reshaping the future of work'에 따르면, AI 에이전트들이 협력할 때 예상치 못한 새로운 방식으로 문제를 해결하는 창발적 협업 행동이 나타날 수 있다.
- ✓ 탄력성과 유연성:** 다중 에이전트 시스템은 한 에이전트가 오류를 일으켜도 전체 시스템이 멈추지 않는다는 장점이 있다. 예를 들어, 한 에이전트가 잘못된 결과를 도출하면 다른 에이전트가 이를 검토하고 수정할 수 있다. 여러 에이전트가 분산된 방식으로 작동하므로, 변화하는 환경에 유연하게 대응할 수 있다.

다시 정리하면, 다중 전문 에이전트 시스템은 더 높은 유연성과 확장성을 제공하며, 특히 복잡한 문제 해결에 유리하다. 이 모델은 각 에이전트가 독립적으로 또는 협력적으로 작동할 수 있기 때문에 동적인 조건과 다양한 요구 사항에 적응하는 데 강점이 있다. 또한, 분산된 구조를 통해 효율적인 자원 배분, 병렬 처리, 강력한 문제 해결 능력을 발휘할 수 있다.

반면, 단일 슈퍼 에이전트는 단순한 운영과 일관성을 유지하는 데 강점이 있지만, 복잡한 시나리오에서 한계를 보일 가능성이 크다. 모든 기능을 하나의 에이전트가 담당할 경우, 시스템이 확장되거나 환경이 변화할 때 적절히 대응하기 어려울 수 있다. 결국, AI 에이전트 협업 모델을 선택할 때는 사용 사례, 요구 사항, 기술적 한계 등을 고려하여 단일 에이전트와 다중 전문 에이전트 중 최적의 방식을 선택하는 것이 중요하다.



다중 에이전트 AI 시스템 설계 및 관리 원칙

- ✔ **이해 가능하고 설명 가능한 시스템:** 훌륭한 비즈니스 리더는 자신의 결정을 설명하고 정당화할 수 있어야 하며, AI 시스템도 마찬가지이다. 다중 에이전트 AI 시스템의 행동은 특히 인식(perception) 및 분류(classification) 관련 작업에서 설명 가능해야 한다. 각 에이전트의 사고 과정(chain of thought)을 문서화하도록 설계되어야 하며, 단순히 최종 출력만을 제공해서는 안 된다. 이는 마치 수학 수업에서 ‘풀이 과정을 보여주는 것’과 같다. 명확성과 해석 가능성은 AI 시스템의 설계나 데이터셋에서 비롯된 편향을 최소화하는 데 도움을 준다.
- ✔ **모듈형 설계:** 다중 에이전트 솔루션은 모듈성을 고려하여 설계해야 한다. 모듈형 설계는 조직이 최적의 구성 요소들을 결합하여 마이크로서비스 아키텍처 내에서 보다 효율적이고 최적화된 다중 에이전트 시스템을 개발할 수 있도록 한다. 다양한 프로그래밍 언어와 에이전트 프레임워크를 포함한 맞춤형 및 서드파티 에이전트를 조율함으로써, 여러 내부 및 외부 시스템과 통합할 수 있는 더욱 복잡한 에이전트 패턴을 설계할 수 있다.
- ✔ **휴먼 인 더 루프:** AI 에이전트는 자신이나 다른 에이전트의 출력을 검토하는 역할을 전적으로 맡아서는 안 된다. 지식이 풍부한 인간이 AI 시스템의 필수적인 일부로 참여해야 하며, 이는 잠재적 오류나 편향을 방지하는 안전장치 역할을 한다. 이는 단순한 상식의 문제가 아니라, 일부 산업 및 미국 일부 주(州)에서는 법적 규제 사항이기도 하다. 예를 들어, 캘리포니아는 AI가 생성한 의료 관련 결정이 소비자에게 전달되기 전에 인간의 검토를 받아야 한다는 규정을 최근 도입했다.
- ✔ **동적 데이터 패턴:** 다중 에이전트 AI 시스템을 설계할 때, 데이터는 두 가지 방식으로 흐를 수 있어야 한다.

 - **데이터에서 에이전트로(Data-to-Agent)의 흐름:** 비정형 데이터(unstructured data)는 일반적으로 벡터(vector) 또는 그래프 데이터베이스에 저장된다. 특정 사용 사례와 관련된 데이터의 계층 구조를 포함하는 것이 중요하며, 이를 통해 에이전트가 다양한 맥락에서 데이터를 적절하게 적용할 수 있다.
 - **에이전트에서 데이터로(Agent-to-Data)의 흐름:** 에이전트는 모델 내에 내장된 검색 도구 또는 API 사양과 같은 적절한 도구를 활용하여 특정 작업에 필요한 구조화된 데이터를 검색할 수 있어야 한다.
- ✔ **생태계 통합:** 다중 에이전트 AI 시스템은 기존 애플리케이션 및 프로세스와 원활하게 통합되어야 한다. 따라서 시스템 설계 시 생태계 내 프로세스 및 애플리케이션과의 통합 패턴을 고려해야 한다. 일부 통합은 API(Application Programming Interface)를 통해 이루어질 수 있으며, 다른 일부는 이벤트 기반(event-driven) 방식으로 구현될 수 있다. 예를 들어, 회의 후 분석을 수행하는 다중 에이전트 시스템은 고객 프로필이나 회의에서 논의된 정보를 업로드하기 위해 CRM(Customer Relationship Management) 플랫폼과 API를 통해 통합될 수 있다.

✔ **지속적인 개선 및 적응:** 다중 에이전트 AI 시스템의 성능 개선은 시스템의 'DNA'에 내재되어야 한다. 시스템은 이전 상호작용에서 학습하고, 새로운 데이터와 변화하는 환경에 대응하여 지속적으로 발전할 수 있어야 한다. 이를 위해 에이전트 및 워크플로우 메모리(agent and workflow memory)를 활용하여 과거 상호작용 및 작업 실행 내역을 저장하고, 이를 통해 향후 실행을 향상시킬 수 있다.

✔ **윤리적 고려사항:** 기업이 인적 자원 관리를 할 때 적용하는 영향(impact), 공정성(justice), 자율성(autonomy) 등의 윤리적 원칙은 다중 에이전트 AI 시스템의 설계 및 배포에도 동일하게 적용되어야 한다. 설명 가능성을 우선시하는 것 외에도, 조직은 AI 시스템의 출력을 정기적으로 평가하여 사회에 긍정적인 영향을 미치는지, 그리고 부정적인 결과를 초래하지 않는지 확인해야 한다.



03 다중 에이전트 AI 시스템의 확장 적용 분야

당신이 글로벌 금융 서비스 기업의 최고 혁신 책임자(Chief Transformation Officer)라고 가정해 보자. AI 에이전트 및 다중 에이전트 AI 시스템 설계 원칙을 이해하고 있으며, 생성형 AI 기술의 진화가 조직 전반에 걸쳐 엄청난 가능성을 제공한다는 점도 인식하고 있다. 하지만 이를 어디에 적용해야 할까?

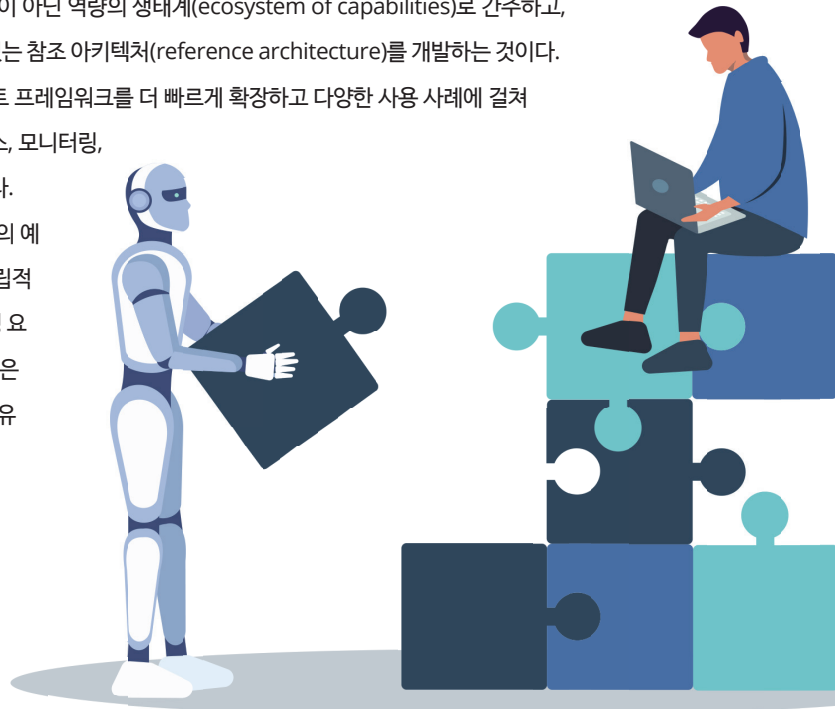
예를 들어, 다중 에이전트 AI 시스템은 HR 팀이 인재를 식별하고, 채용하고, 온보딩하는 과정을 혁신할 수 있다. AI는 수많은 이력서를 분석하여 직무 요건과 비교하고, 후보자의 기술 및 경험을 기반으로 지능적으로 평가하며, 심지어 초기 면접까지 진행할 수 있다. 이 시스템의 장점은 분명하다. 더 높은 확장성과 효율성, 향상된 후보자 매칭, 편향 감소 등이 가능하다.

또 다른 가능성은 AI 에이전트를 고객 서비스 센터에 적용하는 것이다. 자연어 기반의 대화를 지원하는 챗봇을 통해 고객과의 원활한 소통이 가능해지고, 디지털 셀프 서비스가 전통적인 고객 서비스처럼 느껴지게 할 수 있다. 이와 동시에, 인간 상담원들은 보다 민감하고 부가가치가 높은 상호작용에 집중할 수 있도록 지원받게 된다. 금융 자문 서비스의 개인화를 개선하는 것도 가능하다. 또는 금융 보고서 자동화를 추진하는 것이 더 나을 수도 있다. 이처럼 다중 에이전트 AI 시스템은 기업의 모든 영역에서 활용될 수 있는 가능성을 지니고 있다. 다중 에이전트 AI 시스템의 본질적인 유연성과 확장성 덕분에, 조직은 특정 영역만을 대상으로 집중할 필요가 없다. 물론, 모든 조직이 모든 가능성에 대해 맞춤형 다중 에이전트 AI 시스템을 설계하고 배포할 만한 재정적, 인적, 기술적 자원을 보유하고 있는 것은 아니다. 하지만 이제 더 이상 이러한 방대한 자원이 성공의 필수 조건이 아니다.

핵심은 다중 에이전트 AI 시스템을 개별적인 솔루션이 아닌 역량의 생태계(ecosystem of capabilities)로 간주하고, 비즈니스 및 기술 실행 프로세스를 모두 지원할 수 있는 참조 아키텍처(reference architecture)를 개발하는 것이다.

이 접근 방식은 조직이 AI 에이전트 및 다중 에이전트 프레임워크를 더 빠르게 확장하고 다양한 사용 사례에 걸쳐 재사용할 수 있도록 한다. 또한, 에이전트의 거버넌스, 모니터링, 운영 및 성능 개선을 간소화하는 데도 기여할 수 있다.

참조 아키텍처의 필수적인 계층(layer)은 다음 챕터의 예시에 나타나 있다. 이 아키텍처의 각 계층은 서로 독립적이지만 느슨하게 연결되어 있으며, 각 계층 내의 구성 요소 또한 개별적으로 활용할 수 있다. 이를 통해 기업은 특정한 사용 사례가 등장할 때마다 적절한 솔루션을 유연하게 적용하고 통합할 수 있다.



04 에이전트 기반 혁신을 위한 참조 아키텍처 (금융회사 사례)

1) 인터랙션 레이어: 모바일 뱅킹 앱, CRM 시스템, 대화형 IVR¹ 시스템, IT 서포트 포털 등

- **목적:** 사용자, 프로세스 및 기존 애플리케이션이 다중 에이전트 AI 시스템과 협업할 수 있도록 허용한다.
- **성공적 운영을 위한 요건:** 잠재적인 사용자 오류나 오용을 예측하고 완화할 수 있는 방어적인 사용자 인터페이스를 개발하며, 동시에 다중 에이전트 시스템이 맥락에 맞게 반응하도록 유도한다.

2) 워크플로우 레이어: Know-your-customer(KYC)² 프로세스, 리스크 통제, 재무 계획 프로세스, 소프트웨어 오류 해결 등

- **목적:** 에이전트들이 서로 효율적이고 더 예측 가능한 방식으로 상호작용할 수 있도록 제어된 흐름의 엔지니어링을 보장한다.
- **성공적 운영을 위한 요건:** 가치 흐름 분석을 구현하여 워크플로우의 효율성과 효과성을 모니터링한다. 거버넌스 가드레일과 인간 모니터링의 접점을 식별하여 인간이 개입하는 루프(human in the loop)로 리스크를 줄인다. 워크플로우에 장기 기억을 통합한다.

3) 에이전트 레이어: 모델 가든³, 프롬프트 레지스트리⁴, 에이전트 팩토리⁵, 데이터 소스, 메모리 등

- **목적:** 역할 특화된 AI 에이전트를 생성, 관리, 배포 및 최적화한다.
- **성공적 운영을 위한 요건:** 역할 특화된 에이전트의 생성 산업화를 통해 가치를 창출하는 속도를 가속화하는 데 집중한다.
- **각 AI 에이전트가 필수적으로 갖춰야 할 사항:**
 - » 사용에 적합한 언어 모델
 - » 특정 작업/역할을 수행하기 위한 기술을 갖춘 언어 모델 능력을 보강하는 도구
 - » 권위 있는 데이터의 승인된 출처
 - » 새로운 작업 성능 향상에 도움이 되는 과거 업무 수행 이력의 기억, 저장
 - » 주어진 워크플로우에서 다른 에이전트 및/또는 인간과 상호작용하기 위한 효과적인 프롬프트 접근 방법

4) 에이전트 오퍼레이션 레이어: 운영성과 평가지표(양적, 질적), 창의적 성과 평가지표

- **목적:** 에이전트가 예상대로 기능을 수행하는지 확인하기 위해 출력과 지표를 모니터링한다.
- **성공적 운영을 위한 요건:** 시스템 활동에 대한 데이터를 수집하기 위해 계측과 텔레메트리, 로그, 추적 및 지표를 구현한다. 서비스 수준 목표에 대한 성과 모니터링을 간소화하기 위해 알림과 대시보드를 활성화한다.

주석

1. IVR(Interactive Voice Response) 시스템은 고객이 음성 명령이나 전화 키패드를 사용하여 자동화된 메뉴를 탐색하고 원하는 정보를 얻거나 특정 작업을 수행할 수 있도록 지원하는 기술
2. 금융 기관 및 기업이 고객의 신원을 확인하고 불법 활동(예: 자금세탁, 금융사기 등)을 방지하기 위해 수행하는 절차
3. 다양한 모델들이 모여서 상호작용하는 환경
4. 프롬프트(입력 명령어) 관리 시스템을 의미하며, 특히 AI 및 자동화 시스템에서 표준화된 프롬프트를 저장, 관리, 공유하는 데이터베이스 또는 프레임워크를 의미
5. AI 및 자동화 시스템에서 다양한 에이전트(Agent)를 생성, 관리, 배포하는 플랫폼 또는 프레임워크

한국 딜로이트 그룹 전문가

AI 및 산업 전문가

한국 딜로이트 그룹의 AI & Data 본부는 100여 명의 기술 및 산업 전문가들로 구성되어 있으며, 기업들의 지속 가능한 AI 전환을 지원합니다. 전략 수립부터 엔지니어링, 운영에 이르기까지 전 과정을 통해 고객의 요구를 분석하고, 맞춤형 컨설팅을 제공하여 각 산업에 특화된 AI 최적화 방안을 통해 경쟁 우위를 확보할 수 있도록 돕습니다.

딜로이트는 기업의 AI 활용 과정에서 발생하는 문제를 해결하고, AI 혁신을 위한 거버넌스 체계를 수립하며, 고객 경험을 개선하는 서비스를 제공합니다. 기업 운영에 있어 AI의 효과적이고 신뢰할 수 있는 적용을 지원하는 든든한 조력자 역할을 하고 있습니다.

TMT(Technology, Media and Telecommunications) 산업



최호계 파트너

첨단기술, 미디어 및 통신 산업 리더

☎ 02 6676 3227

@ hogchoi@deloitte.com



박형곤 파트너

통신, 미디어, 엔터테인먼트 산업 리더

☎ 02 6676 3684

@ hypark@deloitte.com

AI & Data



정찬욱 파트너

Core Technology, Data Analytics |
컨설팅 부문

☎ 02 6676 2732

@ chanjung@deloitte.com



정창모 수석위원

AI 서비스 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3288

@ changjung@deloitte.com



이성호 상무

AI & Analytics | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3767

@ sholee@deloitte.com

AI 혁신 및 거버넌스

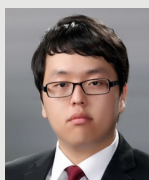


김진숙 파트너

AI 혁신/거버넌스 리더 | 경영자문 부문

☎ 02 6676 4437

@ jessicakim@deloitte.com



심규승 이사

AI 통합 혁신 | 경영자문 부문

☎ 02 6138 5050

@ kyusshim@deloitte.com



앱



카카오톡 채널



'딜로이트 인사이트' 앱과 카카오톡 채널에서
경영·산업 트렌드를 만나보세요!

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표

손재호 Partner

jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더

정동섭 Partner

dongjeong@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원

양원석 Senior Consultant

wonsukyang@deloitte.com

디자이너

박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인("저작권자")에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.