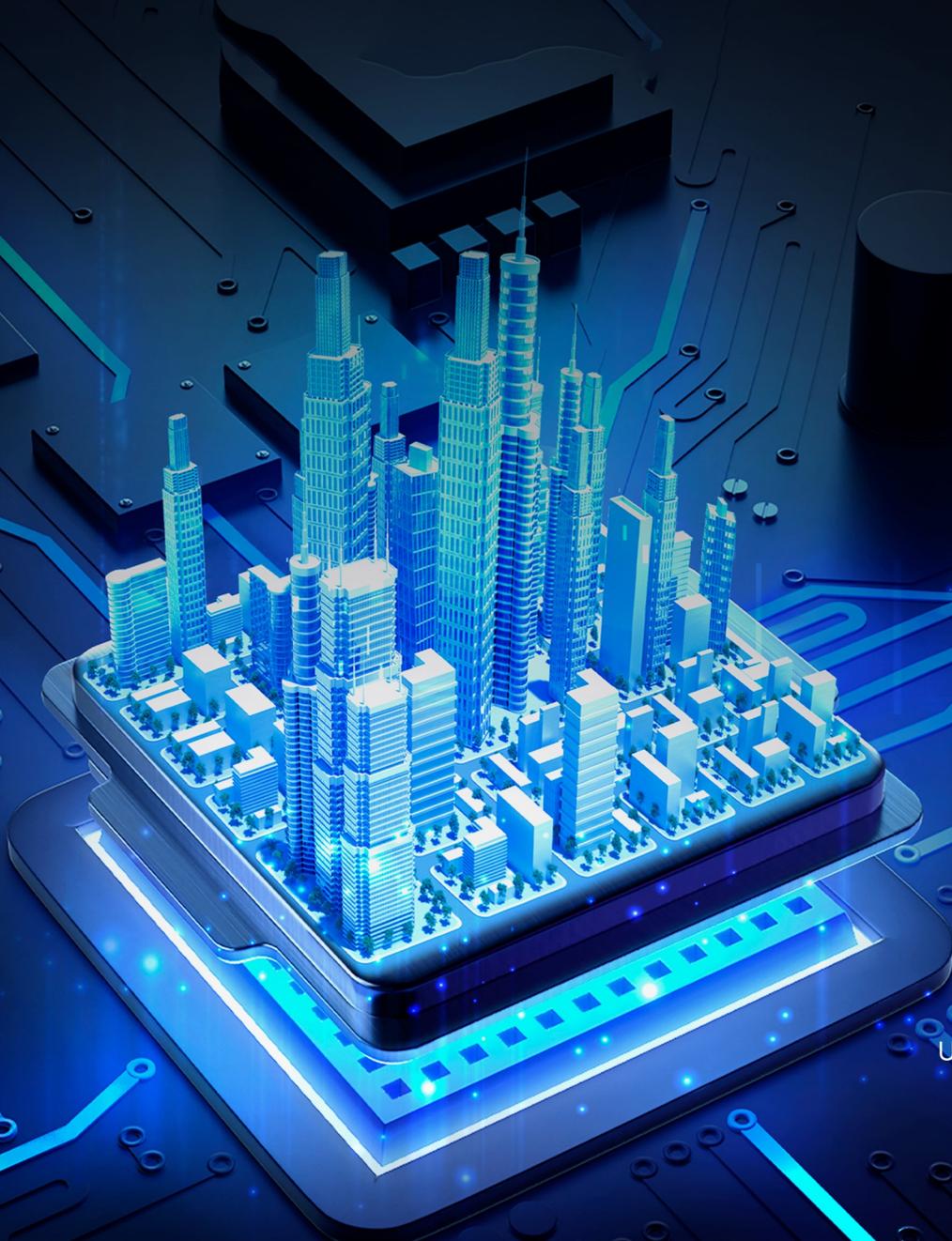


Product 중심 Use Case 설계/구축

AI 도입 패러다임의 전환: AI Product 기반 엔터프라이즈 맞춤화 전략

글 | Ackerton Partners, ServiceX 본부 송주엽 파트너



01 ·
엔터프라이즈 AI: '자체 개발'에서
'구매 후 맞춤화'로 패러다임 전환

02 ·
Product 기반 Use Case 개발·구현:
Configure—Customize—Extend

03 ·
Use Case 발굴·우선순위화 프레임워크

04 ·
Product 기반 AI 도입 성공 사례

05 ·
핵심 성공 요인 및 AX 설계 시사점

Executive Summary

본 리포트는 엔터프라이즈 AI 도입 트렌드, Product 기반 맞춤화 방법론, Use Case 발굴·우선순위화 프레임, 글로벌 사례 및 실행 시사점을 제시한다.

엔터프라이즈 AI: '자체 개발'에서 '구매 후 맞춤화'로 패러다임 전환

1 시장·수요 변화

- 엔터프라이즈 GenAI 소프트웨어 시장: \$1.7B(2023)→\$11.5B(2024)→\$37B(2025)로 급성장(연 3배+)하고 있다.(Menlo Ventures, 2025)
- 기업 AI 활용은 '실험'에서 '운영'으로 전이: 정기적 활용 기업 88%(전년 78%), Agentic AI 스케일링 23%/실험 39%로 늘어났다.(McKinsey, 2025)
- 2025년 핵심 변화는 Build-centric에서 Buy & Customize로의 이동: 구매 53%('24)→76%('25), 자체 개발 47%→24%로 증가했다.(Menlo Ventures, 2025)

2 Buy & Customize가 확산되는 이유

- Time-to-Value 단축: 인프라·모델 학습보다 '업무 로직/워크플로우' 구현에 집중한다.
- 플랫폼 업그레이드 자동 수혜: 벤더의 모델·플랫폼 개선이 서비스 품질에 연쇄 반영된다.
- 초기 투자 최소화: GPU·대규모 MLOps 선투자 없이 단계적으로 확장되고 있다.
- 보안·컴플라이언스 내재화: 벤더의 보안체계·인증을 활용해 도입 리스크를 축소한다.

Product 기반 Use Case 개발·구현: Configure—Customize—Extend

- Configure(2-4주): 데이터 연결, RBAC, 가이드라인 적용 등 설정 중심 Quick Wins(빠른 PoC/내부 생산성)
- Customize(4-12주): RAG 파이프라인, 커스텀 Actions, 도메인 로직(필요 시 Fine-tuning)으로 기업/산업 특화 워크플로우 구현
- Extend(3-9개월+): 멀티에이전트 오케스트레이션, 크로스시스템 자동화, LLMOps로 핵심 프로세스 End-to-End 혁신

Executive Summary

Use Case 발굴·우선순위화 프레임워크

- **발굴 접근:** Bottom-up(직무별 반복업무·Pain)+Top-down(매출·비용·리스크·경험) 결합
- **평가 매트릭스(예시):** 비즈니스 가치 40%+실현가능성 35%+리스크 15%+전략 정렬 10%
- **3-Horizon:** H1(0-3M) Quick Wins→H2(3-12M) Scale→H3(12M+) Transform

핵심 성공 요인 및 AX 설계 시사점

- **실패 원인 1순위**는 기술이 아니라 **프로세스 재설계·데이터 거버넌스 부재**: 데이터 정비/MDM, 변화관리(챔피언·교육), KPI 설계, 레거시 연동이 '패키지'로 포함된다.
- **Value Mission Control로 ROI를 단계 추적**: 효율→비즈니스→전략 지표로 확장, TCO(라이선스·구현·운영·데이터·변화관리)관점이 포함된다.

01 엔터프라이즈 AI: '자체 개발'에서 '구매 후 맞춤화'로 패러다임 전환

엔터프라이즈 GenAI 소프트웨어 시장은 2023년 \$1.7B에서 2024년 \$11.5B, 2025년 \$37B으로 연간 3배 이상 성장하고 있다(Menlo Ventures, 2025). McKinsey 2025 글로벌 설문조사에 따르면 응답 기업의 88%가 최소 1개 이상의 비즈니스 기능에 AI를 정기적으로 활용 중이며(2024년 78%), Agentic AI는 스케일링 23%·실험 39%로 'AI 실험 → AI 운영'의 변곡점을 형성하고 있다(McKinsey, 2025). 이러한 확산의 배경에는 AI Product 성숙도 향상, 비용 하락, 경쟁 압력이 복합적으로 작용한다.

특히 2025년 가장 두드러진 변화는 **Build-centric에서 Buy & Customize로의 전략 전환**이다. 2024년 53%였던 구매 전략 채택 비율은 2025년 76%로 상승했으며, 자체 개발 비율은 47%에서 24%로 감소했다(Menlo Ventures, 2025).

[Key Takeaway] Buy & Customize 전략의 핵심

Time-to-Value 단축	<ul style="list-style-type: none">인프라·모델 훈련 부담 최소화비즈니스 로직 구현에 집중
지속적 플랫폼 업그레이드 수혜	<ul style="list-style-type: none">벤더 개선이 서비스 품질에 자동 반영
초기 투자 최소화	<ul style="list-style-type: none">GPU·MLOps 대규모 선투자 없이 단계적 확장
보안·컴플라이언스 내재화	<ul style="list-style-type: none">보안체계·인증 활용

02 Product 기반 Use Case 개발·구현: Configure–Customize–Extend

AI Product 기반 맞춤화 서비스 개발은 일반적으로 Configure–Customize–Extend의 3단계 성숙도 모델을 따른다. 각 단계는 구현 복잡도, 기대 가치, 소요 기간이 상이하므로 기업의 AI 성숙도와 목표에 맞춰 최적 진입점을 선택하는 것이 중요하다.

	Level 1 Configure	Level 2 Customize	Level 3 Extend
정의	코딩 없이 제품 설정으로 자사 환경 최적화	SDK/API로 고유 비즈니스 로직 구현	완전 커스텀 멀티에이전트 시스템 구축
주요 활동	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">데이터소스 연결</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">RBAC 설정</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">가이드라인 적용</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">RAG 파이프라인 구축</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">커스텀 Actions 개발</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">도메인 Fine-tuning (선택)</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">멀티에이전트 오케스트레이션</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">크로스시스템 자동화</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">LLMOps 구현</div>
소요 기간	2~4주	4~12주	3~9개월
적합 시나리오	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">빠른 PoC</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">내부 생산성 향상</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">산업별 특화 워크플로우</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">고유 데이터 활용</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">핵심 프로세스 전면 혁신</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">고객 대면 AI 서비스</div>

2025년 엔터프라이즈 AI 구현의 핵심 기술 패턴은 RAG(Retrieval-Augmented Generation)이다. RAG는 Fine-tuning 대비 재훈련 부담이 낮고, 출처 추적이 가능하며, 구현 비용이 상대적으로 낮아 '기업 지식의 AI화'를 위한 사실상 표준으로 자리잡았다.

[Key Takeaway] 효과적인 RAG 아키텍처 설계 원칙

청킹 전략	문서 특성(구조화/비구조화)에 따른 최적 청킹(Fixed/Semantic/Hierarchical)
임베딩 모델	한국어 특화 임베딩 또는 다국어 모델 적용 검토
검색 최적화	하이브리드 검색(Vector DB + BM25)으로 검색 정확도 향상
평가 파이프라인	Faithfulness, Relevance, Context Precision 등 품질 지표 사전 정의
Tool-RAG 확장	상황에 맞는 툴을 자동으로 찾아 실행하도록 동적 아키텍처 구성

더 많은 내용을 보시려면

파일 다운로드

버튼을 눌러주세요