

한빛산업

AI 업무 진단 리포트

반복 업무 7개를 비교해 90일 안에 검증할 자동화 순서를 정한 경영진용 샘플

대상	B2B 제조기업 영업운영팀 14명
진단 범위	문의 접수부터 견적 초안 검토까지
준비 자료	최근 문의 20건, 제품표, 담당자 인터뷰
권고	문의 분류·견적 준비를 4주 파일럿으로 검증

본 문서의 회사·상황·수치는 상품 이해를 위한 가상 합성 예시입니다.

01. 경영진 요약

문제는 문서 작성 속도보다, 고객 문의가 담당자에게 도착하기 전의 분류와 정보 보완에 있습니다.

결론

판단	권고 내용	이유
지금 시작	문의 분류 + 견적 준비 프리뷰	입력과 출력이 명확하고 외부 전송 전에 승인할 수 있음
나중에 검토	CRM 자동 등록	필드 규칙과 중복 고객 기준을 먼저 정해야 함
이번 범위 제외	가격 자동 결정·견적 자동 발송	가격·약속·외부 영향이 커 사람이 최종 판단해야 함

90일 목표

- 영업운영 담당자가 문의 한 건을 준비하는 평균 시간을 32분 기준선과 비교합니다.
- AI 출력의 수정률, 잘못된 담당 부서 배정, 승인 대기시간을 함께 기록합니다.
- 감독 실행 30건 이후 확대·보완·중단 중 하나를 결정합니다.

02. 현재 업무와 병목

단계	현재 방식	관찰된 문제	측정값
1. 문의 접수	메일·웹폼을 담당자가 수기로 확인	긴급도 표기가 제각각	일 18~25건
2. 제품 분류	제목과 본문을 읽고 제품표 검색	유사 제품명에서 오분류	건당 7분
3. 정보 보완	누락 항목을 고객에게 재질문	필수값 기준이 팀별로 다름	문의의 35%
4. 견적 준비	가격표·납기표를 복사해 초안 작성	버전이 오래된 표 사용 위험	건당 16분
5. 책임자 검토	메일 스레드에서 수정	수정 이유가 기록되지 않음	평균 2회

병목의 원인

- 업무량 자체보다 '어떤 정보가 있어야 다음 단계로 갈 수 있는지'가 문서화되지 않았습니다.
- 가격표와 제품표가 여러 위치에 있어 최신 기준을 증명하기 어렵습니다.
- 승인 여부만 남고, 왜 수정했는지 기록되지 않아 같은 오류가 반복됩니다.

03. 자동화 후보 비교

후보	빈도	검증성	외부 영향	복구	우선도
문의 분류	높음	높음	낮음	쉬움	A
필수값 누락 표시	높음	높음	낮음	쉬움	A
견적 초안 프리뷰	높음	중간	낮음	쉬움	A
CRM 자동 등록	중간	높음	중간	보통	B
고객 자동 회신	높음	중간	높음	어려움	C
가격 자동 결정	중간	낮음	매우 높음	어려움	제외
매출 예측	낮음	낮음	중간	보통	제외

선정 규칙

A는 4주 안에 실제 입력으로 감독 실행할 수 있는 후보입니다. B는 데이터 규칙을 먼저 정해야 하며, C와 제외 항목은 첫 파일럿에 넣지 않습니다.

04. 권고 파일럿 설계

항목	고정 범위
입력	개인정보를 제거한 문의 원문, 최신 제품표, 필수값 체크리스트
처리	문의 요약 → 제품 분류 근거 → 누락 정보 → 견적 준비 프리뷰
출력	영업운영 담당자가 검토할 내부 문서 1건
승인	고객지원 책임자가 승인·수정·폐기 중 하나 선택
금지	승인 없는 외부 회신, 가격 확정, CRM 저장, 원문 삭제
복구	출력을 폐기하고 기존 수기 방식으로 즉시 전환

성공 기준

- 처리시간 중앙값이 기준선보다 25% 이상 감소
- 중대 오분류 0건, 일반 수정률 20% 이하
- 모든 실행에서 입력·출력·승인·수정 이유가 연결됨

05. 90일 실행 로드맵

기간	해야 할 일	의사결정 산출물
1-2주	표본 20건 기준선 측정, 필수값·제품표 정리	기준선표·금지 행동 목록
3-6주	내부 프리뷰 구축, 감독 실행 3회	실행 로그·수정 이유
7-10주	표본 30건 확대, 예외 유형 정리	KPI 비교·예외 처리표
11-12주	확대·보완·종단 판단	운영 SOP·다음 투자안

예산 판단

- 진단 리포트: 99만원(부가세 별도), 보고서 1회 수정 포함
- 승인 기반 파일럿: 표준 770만원(부가세 별도), 업무 1개·4주·감독 실행 3회
- 외부 API·유료 도구·추가 시스템 연동은 착수 전에 별도 표시

06. 위험과 통제

위험	조기 신호	통제	중단 기준
잘못된 제품 분류	담당자 수정 증가	근거 문장과 제품표 버전 표시	중대 오분류 1건
낡은 가격표 사용	문서 버전 불일치	승인된 파일 1개만 입력	버전 확인 불가
개인정보 노출	원문에 전화·이메일 포함	입력 전 제거·저장 금지	민감정보 발견 즉시
승인 우회	외부 전송 버튼 노출	프리뷰 전용·권한 분리	승인 없는 전송 시도

경영진 결정 요청

- 파일럿 소유자 1명과 최종 승인자 1명을 지정합니다.
- 기준선 수집에 사용할 최근 문의 20건의 비식별 사본을 준비합니다.
- 4주 후 확대 조건을 처리시간만이 아니라 오류·수정·승인 지연까지 포함해 확정합니다.