

Microsoft 365 Copilot 채택 플레이북

비즈니스 리더를 위한 단계별 구현 가이드



소개

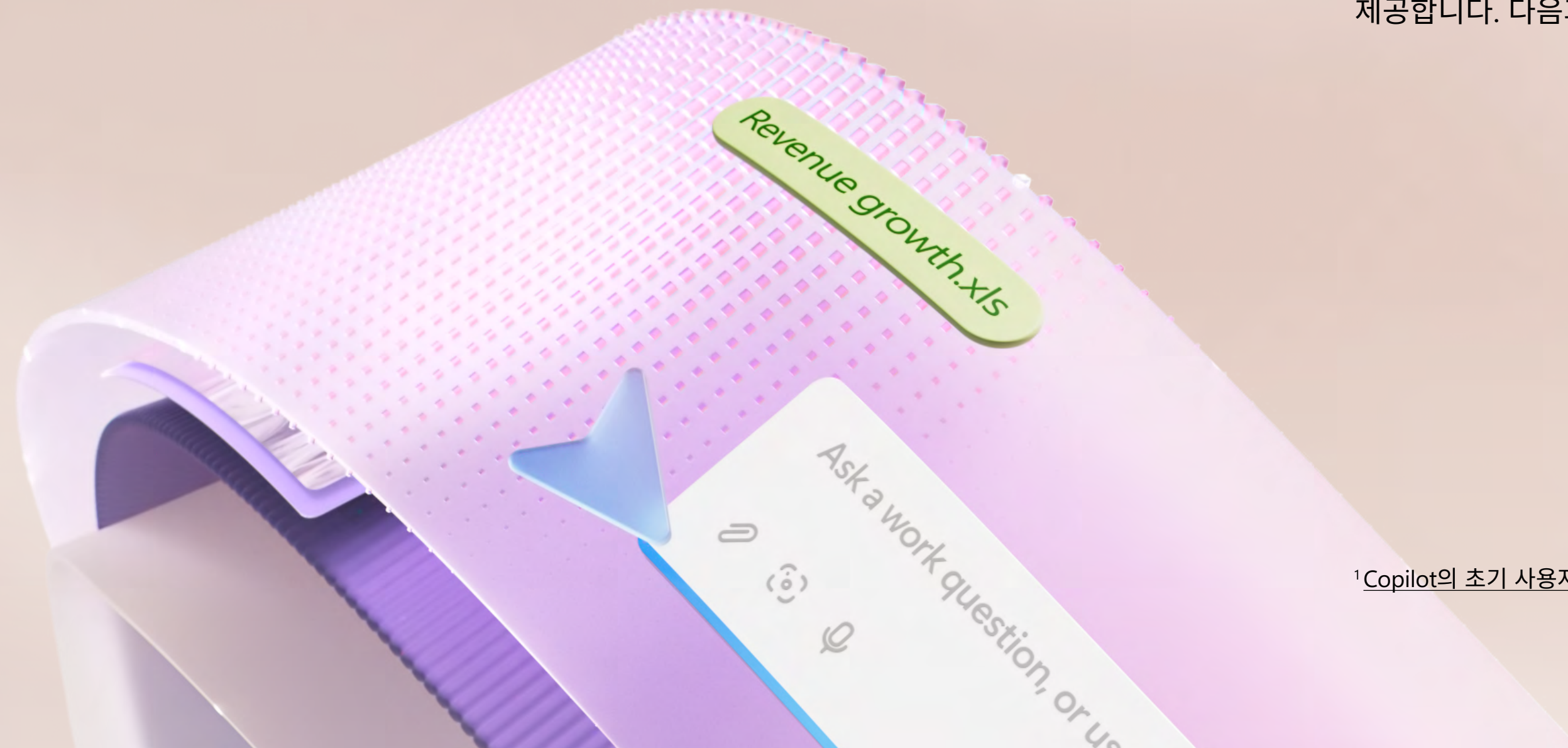
Microsoft 365 Copilot 소개

산업 전반에서 조직은 AI에 대해 이야기하는 것을 넘어 AI를 대규모로 배포하고 있습니다. Copilot을 사용한 지 3개월 만에 사용자 중 70%가 생산성이 향상되었다고 답했으며 68%는 작업 품질이 향상되었다고 느꼈습니다. 그렇다면 가장 효과적인 Copilot 사용자는 누구일까요? 한 달에 10시간 이상을 절약했습니다.¹

Microsoft 365 Copilot 조기 액세스 프로그램의 인사이트를 기반으로 하는 이 플레이북은 AI 기반 조직이 되고, 사용 및 참여를 가속화하며, 진행 상황 및 영향력을 추적하기 위한 실행 가능한 단계를 제공합니다. 다음과 같은 주요 질문에 답합니다.

- Copilot을 주로 담당하는 사람은 누구인가요?
- 우리 조직에서 생산성을 가장 많이 향상시킬 수 있는 곳은 어디인가요?
- 직원들이 가장 빠르게 업무를 시작하도록 지원하려면 어떻게 해야 하나요?
- Copilot을 통해 초기 모멘텀을 구축하는 것이 중요한 이유는 무엇인가요?
- 언제부터 비즈니스 성과를 볼 수 있나요?
- 영향력을 측정하는 방법은 무엇인가요?

¹Copilot의 초기 사용자가 알려주는 직장의 AI, 작업 동향 지수 특별 보고서, Microsoft, 2023년 11월.





소개

준비하기

온보딩 및 참여

영향력 발휘

확장 및 최적화

다음 단계

3

Copilot 채택 로드맵

1단계:

준비하기

AI를 위해 비즈니스 준비하기

1단계

보안 및 데이터
설정을 검토합니다.

2단계

의도적으로 좌석을
배정합니다.

3단계

AI 위원회를
구성합니다.

4단계

사람들이 새로운 업무
습관을 형성할 수
있도록 지원합니다.

2단계:

온보딩 및 참여

사용 및 참여 가속화하기

5단계

Copilot 사용자
커뮤니티를
구성합니다.

6단계

이 길을 선도할
챔피언이 누군지
파악합니다.

7단계

지속적인 교육을
표준으로 삼습니다.

3단계:

영향력 발휘

진행 상황 및 비즈니스 결과 추적하기

8단계

Microsoft Copilot
대시보드를
통해 영향력을
정량화합니다.

9단계

AI 위원회와
정기적으로
만납니다.

10단계

성공을 공개적으로
축하합니다.

4단계:

확장 및 최적화

비즈니스에 에이전트 구축하기

11단계

Copilot을 비즈니스에
맞게 조정합니다.

12단계

역할 기반
확장 기능으로
최적화합니다.

”

이 새로운 세대의 AI는 업무의 고단함을 없애고 창의력을 발휘할 수 있게 해줄 것입니다. AI 기반 도구가 디지털 부채를 완화하고, AI 적성을 키우며, 직원의 역량을 강화하는 데 도움이 될 수 있는 엄청난 기회를 가져올 것입니다."

Satya Nadella

Microsoft
회장 겸 CEO²² AI가 문제를 해결할까요?, 작업 동향 지수 연간 보고서, Microsoft, 2023년 5월.

1단계:

준비하기

AI를 위해 비즈니스 준비하기

1단계

보안 및 데이터
설정을 검토합니다.

2단계

의도적으로 좌석을
배정합니다.

3단계

AI 위원회를
구성합니다.

4단계

사람들이 새로운 업무
습관을 형성할 수
있도록 지원합니다.

2단계:

온보딩
및 참여

3단계:

영향력
발휘

4단계:

확장 및
최적화

1단계

보안 및 데이터 설정을 검토합니다.

Microsoft 365 Copilot은 엔터프라이즈급 보안, 규정 준수, 개인 정보 보호, ID, 책임 있는 AI에 대한 Microsoft의 포괄적인 접근 방식을 기반으로 하기 때문에 기업에서 사용하기 좋습니다. Copilot은 기존 Microsoft 365 데이터 및 보안 권한을 자동으로 상속하기 때문에 간단하게 설정할 수 있습니다. 또한 롤아웃을 시작하기 전에 콘텐츠 관리 관행과 데이터 거버넌스를 확립하는 것이 중요하다는 사실을 강조합니다.

Copilot과 안전하게 협업하려면 IT 책임자와 협력하여 현재 데이터 및 보안 정책을 검토하세요. 또한 직원들에게 개인 콘텐츠와 데이터가 보호된다는 확신을 심어주는 것도 중요합니다. 이 점에서 Copilot은 이미 사용 중인 이메일 및 검색과 같은 클라우드 연결 서비스와 매우 유사합니다. 팀이 IT 부서에서 수립한 조직의 기존 모범 사례를 계속 따르도록 권장하세요. SharePoint 사이트 사용, 사용 권한 관리, 민감도 레이블 사용이 이에 포함됩니다.

Copilot의 보안 및 데이터에 대한 자세한 내용은 [기술 문서](#) 사이트를 참조하세요.



데이터, 개인 정보 보호, 보안에 대해 자주 묻는 질문

독점 데이터를 기밀로 유지하는 것은 중요하며 Copilot에는 이를 유지하는 데 도움이 되는 보호 장치가 내장되어 있습니다. 다음은 AI 기반 업무 시대의 데이터 보안에 대해 고객이 묻는 몇 가지 일반적인 질문입니다.

데이터에 대한 액세스를 제어하고 과잉 공유를 방지하려면 어떻게 해야 하나요?

Copilot은 기존의 모든 Microsoft 365 보안 및 규정 준수 요구 사항을 상속하기 때문에 올바른 권한이 있는 사용자만 생성된 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다. Copilot을 롤아웃하기 전에 이미 설정한 데이터 액세스 조건, 보존 제어, 민감도 레이블을 감사하는 것이 중요합니다. 이러한 정책 및 설정은 중앙에서 관리하고 모든 앱에 적용할 수 있습니다.

미팅 녹취록에 대해 고려해야 할 추가적인 안전 장치가 있나요?

미팅 담당자는 대화 내용에 액세스할 수 있는 사용자를 제어합니다. 미팅에 있는 모든 사람에게 미팅이 녹화되고 있다는 알림이 표시되며, 대화 내용에는 관리자가 설정하고 시행하는 보존 정책이 적용됩니다. 미팅에서 Copilot을 사용하되 녹화를 생성하지 않으려고 한다면 현재 트랜스크립션 없이 활성화할 수 있는 옵션을 이용할 수 있습니다. 트랜스크립션 없이 Copilot을 활성화하면 Copilot은 미팅 중에 질문에 답변하고 정보를 제공할 수 있지만 이후에는 이러한 상호 작용에 대한 기록이 유지되지 않습니다.

Copilot 데이터는 어디에 저장되고 처리되나요?

Copilot은 핵심 Microsoft 365 서비스이기 때문에 사용하는 데이터는 지리적 리전에 상주합니다. 즉, 해당 리전에 대한 Microsoft 처리 약정을 준수합니다. 예를 들어, 조직이 유럽에 있다면 Copilot은 EU 데이터 경계에 따른 처리 약속을 준수합니다.

eDiscovery 및 소송자료 보존은 어떻게 되나요?

Copilot 프롬프트 및 답변은 사용자의 데이터로 간주됩니다. eDiscovery를 사용하여 쿼리하거나 다른 콘텐츠와 마찬가지로 법적 보존을 적용할 수 있습니다. Copilot 활동은 참조해야 하는 경우 감사 로그에서 항상 사용할 수 있습니다.

Copilot에서 생성한 콘텐츠를 사용할 때 저작권 위험이 있나요?

Microsoft Copilot 저작권 약정은 사용자의 지적 재산과 타인의 지적 재산을 보호합니다. Copilot을 사용하여 비즈니스용 콘텐츠를 생성하고 제3자가 저작권 침해로 조직을 고소하는 경우 Microsoft는 Copilot에 내장된 가드레일 및 콘텐츠 필터를 사용하는 한 사용자를 변호하고 불리한 판결 또는 합의 금액을 지불합니다.

2단계

의도적으로 좌석을 배정합니다.

비즈니스 효과를 극대화하려면 비즈니스의 핵심 영역 두세 곳에 라이선스를 집중적으로 배포한 다음 거기서부터 확장하는 등 전반적인 라이선스 배포 전략을 결정해야 합니다. 접근 방식을 결정할 때 다음 요소를 고려해 보세요.

현재 사용 트렌드 확인

Microsoft 365 제품을 많이 사용하는 사용자는 Copilot 라이선스의 이점을 누릴 수 있습니다. 누가 가장 많이 사용하는지 평가하는 한 가지 방법은 Microsoft Viva에서 제공하는 Microsoft Copilot 대시보드를 사용하는 것입니다. 준비 상태 탭으로 이동하여 기술 자격 및 총 Microsoft 365 사용자 수를 확인합니다.

각 비즈니스 기능 또는 팀에 대한 사용 사례 정의

Copilot을 구현할 방법을 결정할 때는 해결해야 할 비즈니스 문제를 파악한 다음 해당 문제에 AI를 적용하세요. 각 팀에는 Copilot을 구현하는 방법에 대해 명확하게 정의된 목표 또는 특정 사용 사례가 있어야 합니다. 이러한 추가적인 특수성을 통해 기술이 역할과 직급에 관계없이 워크플로에 효과적으로 통합될 수 있습니다.

예를 들어, Microsoft는 고객 서비스를 개선하기 위해 계층화된 지원 모델을 재구성했습니다. Microsoft에서는 사용 사례 메트릭을 다음과 같이 정의했습니다.

- 신입 에이전트의 온보딩 시간 단축
- 지식에 대한 접근권 간소화
- 반복적인 관리 작업 제거
- 티켓 볼륨 절감

이 Copilot 배포의 초기 결과는 Copilot이 얼마나 빠르게 가치를 제공할 수 있는지 보여줍니다. Microsoft에서는 이러한 AI 기반 고객 서비스 접근 방식을 통해 첫 번째 응답 시간이 9% 빨라지고 평균 처리 시간이 12% 단축되어 채팅을 통해 처리되는 사례가 9% 더 늘어나는 등 더 많은 고객에게 서비스를 제공할 수 있었습니다. 주니어 상담원이 동료 지원 없이 해결한 케이스가 13% 증가하여 온보딩 속도가 빨라졌습니다.^{3*} 특정 사용 사례와 영향력이 큰 영역에 먼저 집중함으로써 Copilot의 ROI를 극대화하고 조직이 채택을 확장할 수 있도록 더 잘 준비할 수 있습니다.

특정 비즈니스 기능 내의 전체 팀에 Copilot 할당

라이선스를 얇게 배포하지 않습니다. 전체 팀이 액세스할 수 있으면 인사이트를 공유하고 서로에게서 배울 수 있습니다. 그리고 더 많은 직원이 Copilot을 일관되고 효과적으로 사용할수록 Copilot이 조직에 미치는 영향이 배가됩니다.

시작할 비즈니스 영역을 선택하려면 가장 큰 기회나 문제점에 대해 생각해 보세요. 많은 멀리 액세스 고객이 고객 서비스 및 영업 분야에서 시작했지만, Copilot이 가장 큰 가치를 창출할 수 있는 분야를 결정하는 데는 확실적인 접근 방식이 없습니다.

예를 들어 Microsoft는 마케팅, 영업, 고객 서비스, 인사, 재무 등 팀원들이 미팅, 이메일 작성, 반복적인 작업, 대량의 데이터와 정보 검색에 많은 시간을 소비하는 비즈니스 부서에서 시작되었습니다.

멀리 액세스 프로그램의 고객인 Lumen Technologies는 고객 서비스, 영업, 고객 경험 팀에서 시작했습니다. 서비스 팀은 Copilot을 사용하여 관련 정책을 표시하고, 티켓을 요약하며, 매뉴얼에서 단계별 수리 지침에 액세스하고 있습니다. 영업 및 고객 경험 팀은 Copilot을 사용하여 고객과의 상호작용을 더욱 깊이 있고 맥락적으로 강화하고 조치 및 다음 단계를 요약하고 있습니다.⁴

³ Copilot의 초기 사용자가 알려주는 직장의 AI, 작업 동향 지수 특별 보고서, Microsoft, 2023년 11월.

⁴ Lumen의 전략적 도약: 생산성과 직원 참여를 재정의하는 Copilot의 방법, Microsoft 고객 사례, 2024년 5월 21일.

* 결과는 특정 5개월(2023년 4월부터 9월까지) 동안 9,900명의 상담원으로부터 얻은 결과를 반영합니다.

”

일반적으로 판매자가 고객 지원을 위한 리서치를 수행하는 데 4시간이 걸리는데, 이제 생성형 AI를 사용하면 15분이면 충분합니다. 매주 4시간을 돌려주면 12개월 동안 5,000만 달러의 수익을 올릴 수 있습니다."

Ashley Haynes-Gaspar

Lumen Technologies
최고 매출 책임자⁵

⁵ Lumen의 전략적 도약: 생산성과 직원 참여를 재정의하는 Copilot의 방법, Microsoft 고객 사례, 2024년 5월 21일.

유용한 활용 팁

특정 역할에서 Copilot의 가치를 보여줌으로써 더 많은 활용도를 높일 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

기능별 영향

인적 자원



보다 효율적인 채용 프로세스 구축

Microsoft Word에서 Copilot에 기술, 자격, 직무를 제안하도록 요청하여 직무기술서를 만듭니다.

Microsoft Teams에서 그룹 인터뷰를 수행하고 Copilot에 각 후보자의 기여도를 요약하도록 요청합니다.

Copilot을 통해 다양한 이력서 가운데 기술, 경험, 자격을 추출하도록 하여 해당 직책에 가장 적합한 후보자를 발견합니다.

Marketing



기록적인 시간 내에 마케팅 발표 자료 작성

Microsoft Excel의 Copilot을 통해 최신 시장 조사에서 트렌드 및 이상치를 발견하여 프로모션을 통해 타겟팅할 시장을 식별합니다.

Word의 Copilot을 통해 제안된 태그라인과 함께 타겟한 프로모션 계획의 초안을 작성합니다.

Copilot을 통해 엔지니어링 팀의 설계 문서를 Word 문서에서 Microsoft PowerPoint의 홍보 자료로 변환합니다.

영업



AI 비서를 통해 더 나은 영업 프레젠테이션 추진

고객과의 미팅 전에 최근 이메일 스레드를 사용하여 메모의 글머리 기호 목록을 만들어 해결해야 할 질문을 이해합니다.

Copilot을 사용하여 미팅록을 처리하여 고객이 미팅에 온전히 집중할 수 있도록 합니다.

Copilot을 사용하여 이메일, 미팅록, 프레젠테이션에서 콘텐츠를 가져와 최종 제안서 초안을 작성합니다.

IT



Copilot의 도움을 받아 중요 업데이트 배포

이전 프로젝트 계획 및 제품 문서를 기반으로 예정된 출시에 대한 프로젝트 계획을 만듭니다.

Teams에서 만나 계획을 논의하고 Copilot을 사용하여 답변되지 않은 질문을 추적합니다.

Copilot을 사용하여 프로젝트 계획 Word 문서를 기반으로 슬라이드를 만들어 롤아웃에 대한 프레젠테이션을 생성합니다.

금융



인수를 완료하기 위해 고부가가치 작업에 집중

운영 및 법무 팀의 실사 정보를 요약합니다.

Copilot을 사용하여 이전 미팅 내용을 기반으로 거래에 대한 몇 가지 조건을 설명하는 섹션을 제안 시트에 추가합니다.

Excel에서 Copilot을 사용하여 협상 및 경제 환경 변화에 따라 거래 분석을 구체화할 수 있습니다.

[Copilot Lab](#)의 Copilot을 사용하는 역할별 방법에 대해 자세히 알아보세요.

고객 스포트라이트: EY

EY는 생성형 AI 센터의 성공에 힘입어 AI 거버넌스 위원회를 구성했습니다. AI 위원회는 CXO가 이끌며 조직 전반의 구성원이 참여합니다. 이들의 주요 목표는 생성형 AI가 EY 비즈니스와 고객의 요구를 충족할 수 있는 비즈니스 혁신 프로세스를 감독하는 것입니다. 이들은 정기적으로 모임을 갖고 조직의 인사이트를 실시간으로 공유합니다.

3단계

AI 위원회를 구성합니다.

많은 기업이 조직 내 AI 솔루션의 개발, 배포 및 평가를 감독하고 안내하기 위해 여러 부서가 참여하는 AI 협의회를 구성하고 있습니다. Copilot은 AI 협의체를 구축하는 데 유용한 촉매제가 될 수 있으며, 조직의 초기 AI 성공을 보장하는 좋은 방법이 될 수 있습니다.

AI 협의회는 회사의 요구 사항을 고유하게 반영하겠지만, 다음과 같은 구성원이 포함되어야 합니다:

IT 지원 팀: 조직이 기술적 관점에서 Copilot을 원활하게 구현할 수 있도록 합니다. 이 팀은 준비 및 출시, 온보딩 지원 제공, 피드백, 규정 준수 관리를 담당합니다.

변경 관리 팀: AI 위원회와 직원 간의 다리 역할을 하여 채택 진행 상황을 모니터링하고, 피드백을 수집하며, Copilot이 사람들이 매일 일하는 방식의 필수적인 부분이 되는 협업 환경을 조성하는 데 도움을 줍니다.

경영진 스폰서: 채택을 촉진하고 직원들에게 기술에 대한 자신감을 심어줍니다. 적극적인 옹호자인 경영진 스폰서(Copilot의 사용 방법을 보여주고 Copilot의 이점에 대해 이야기함)는 생성형 AI를 일상 프로세스에 수용하고 통합하는 것이 허용될 뿐만 아니라 권장된다는 신호를 보냅니다.

위험 관리 전문가: 관련 AI 규정 및 윤리 표준을 전반적으로 준수하여 회사의 최선의 이익을 대변합니다. 또한 조직의 AI 이니셔티브가 투명하고 책임 있고 신뢰할 수 있도록 하는 데 도움이 됩니다. AI 시대 선도: AI 위원회 만들기를 읽고 이 과정을 안내해 드립니다.

4단계

사람들이 새로운 업무 습관을 형성할 수 있도록 지원합니다.

효과적인 변경 관리는 조직이 이를 단순한 신기술이 아니라 새로운 작업 방식으로 볼 수 있도록 하기 때문에 Copilot과 같은 AI 도구를 구현하는 데 매우 중요합니다. 이를 위해서는 리더가 태도를 측정하고 기대치를 관리해야 합니다.

태도 및 관심 측정

변화 관리의 핵심은 AI에 대한 다양한 관점이 존재한다는 것을 인식하는 것이며, 열광과 미팅이 공존할 수 있음을 아는 것입니다. 오늘날 지식 근로자의 75%가 직장에서 AI를 사용하고 있습니다. 하지만 이들 중 46%는 6개월 전에야 사용하기 시작했습니다.⁶

효과적인 채택 전략은 이러한 다양한 태도를 수용하고 지원, 교육, 명확한 커뮤니케이션을 제공하여 워크플로와 사고방식을 AI 기반 업무의 미래로 전환해야 합니다.

기대 관리

이러한 교육과 커뮤니케이션의 일환으로 사용자가 Copilot이 할 수 있는 일과 할 수 없는 일을 명확하게 이해하는 것이 중요합니다. AI 기능을 사용해야 할 때와 인간의 전문 지식에 의존해야 할 때를 교육하는 것도 마찬가지로 중요합니다. 사용자가 운전석에 앉아 있거나 조종사 역할을 한다는 사실을 강조하는 것은 AI의 전반적인 한계와 강점을 전달하는 좋은 방법입니다.

유용한 활용 팁

Copilot의 기능을 강조하여 투명성과 사용자 만족도를 높이는 동시에 잠재적인 오해를 최소화합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

Copilot은 검색 창과는 다릅니다. 지구가 태양에서 몇 마일 떨어져 있는지 묻지 마세요. 정답을 알고 있지만 Bing이 더 빠릅니다. 대신 이를 사용하여 콘텐츠를 검색하고 미팅을 준비하세요.

Copilot에 질문하기: *이메일, 채팅, 파일로 구성된 [사람]의 최신 소식이 뭐죠?*

Copilot은 정확한 결과를 얻기 위해 정확한 순서로 정확한 단어를 얻어야 하는 규범적인 성격의 기능이 아닙니다. 대신, 대기열 단어와 문맥을 사용하여 답변을 안내한 다음, 초기 결과가 만족스럽지 않으면 프롬프트를 수정하세요.

Copilot에 질문하기: *[사이버 보안 팁]에 대한 기사를 작성해 주세요. 내용: [보안 홈 네트워크, 다중 인증].*

Copilot은 고도로 표준화되고 반복 가능한 출력을 제공하는 서비스가 아닙니다. 대신 이를 사용하여 첫 번째 초안을 만들고 작업할 텍스트를 찾을 때까지 콘텐츠를 다시 생성하세요.

Copilot에 질문하기: *이 문서에 대한 소개 단락을 작성하고 [전문적]으로 들리게 합니다.*

Copilot이 항상 옳은 것은 아니며 유용하게 틀린 방법을 받아들이는 것이 좋습니다. 대신 창의력을 발휘할 수 있는 아이디어를 생성하는 데 사용하세요.

Copilot에 질문하기: *[이 프레젠테이션]의 제목 목록을 만듭니다.*

⁶ [AI가 문제를 해결할까요?](#), 작업 동향 지수 연간 보고서, Microsoft, 2023년 5월.

”

AI의 약속은 그 어느 때보다 현실적이지만, AI 기반 조직이 되는 것은 간단하게 버튼 하나를 누른다고 해결되지 않습니다. 이를 위해서는 직원의 기술을 핵심으로 하는 의도적인 접근 방식이 필요합니다. 이와 같이 인력에 대한 투자를 우선시하는 조직은 AI의 혜택을 누리는 조직이 될 것입니다.”

Jared Spataro

Microsoft 모던 워크 부문의 CVP⁷⁷ Jared Spataro, [Why boomers are catching up with AI faster than Gen Zers, according to Microsoft's modern work lead](#), Fortune, 2023년 10월 20일.

1단계:

준비하기

2단계:

온보딩
및 참여

사용 및 참여 가속화하기

5단계
Copilot 사용자
커뮤니티를
구성합니다.

6단계
이 길을 선도할
챔피언이 누군지
파악합니다.

7단계
지속적인 교육을
표준으로 삼습니다.

3단계:

영향력
발휘

4단계:

확장 및
최적화

5단계

Copilot 사용자 커뮤니티를 조성합니다.

AI 채택을 촉진하는 가장 좋은 방법 중 하나는 동적 지식 공유 생태계를 만드는 동료 학습을 사용하는 것입니다. 이 새로운 업무 방식에 대해 화제를 불러일으키고, Copilot을 성공적으로 구현한 사람들로부터 배울 수 있으며, 특정 역할에 대한 실용적인 팁을 소개합니다.

사람들이 소통하고 자신의 경험에 대해 토론할 수 있는 가상 공간을 만드는 것은 이러한 모멘텀을 구축하기에 좋은 출발점입니다. 모든 공유 수단은 사용자에게 학습 과정에서 주인 의식을 부여하기 때문에 가치가 있습니다.

조직의 Copilot 사용자 커뮤니티를 구축하려면 다음을 수행하세요.

- ✓ AI 위원회에 대한 Teams 그룹 채팅을 만들어 목표와 모범 사례를 논의합니다.
- ✓ Viva Engage를 사용하여 직원에게 팁을 공유하고, 질문하며, 답변에 찬성할 수 있는 공간을 제공합니다.
- ✓ Microsoft 양식을 사용하여 작동 중인 항목과 그렇지 않은 항목을 기록하세요. AI 위원회는 이러한 인사이트를 사용하여 롤아웃을 개선하고, 교육 세션을 알리며, 비즈니스에 가장 적합한 사용 사례를 찾을 수 있습니다.
- ✓ 온보딩 툴킷을 다운로드하여 앱 전반에서 사용을 장려하는 미리 채워지고 디자인된 게시물을 확인하세요.

”

"우리는 AI 교육 프로그램을 통해 단 6개월 만에 20만 명의 직원에게 GenAI를 교육하여 대규모 채택을 위한 기반을 마련했습니다. 이러한 도구가 업무 효율을 높이고 숙련도를 높이는 데 도움이 된다는 메시지를 전달하기 위한 강력한 사내 캠페인을 통해 팀원들의 관심과 열정을 이끌어낼 수 있었습니다."

Saiprasad Jammulapati

Wipro 글로벌 CIO 겸 유럽 지역 CIO 책임자⁸

⁸ Wipro, AI에 10억 달러 투자하고 직원 20만 명에게 Microsoft Copilot으로 GenAI 원리 교육 실시, Microsoft 고객 사례, 2024년 3월 22일.

6단계

이 길을 선도할 챔피언이 누군지 파악합니다.

AI 협의회와 마찬가지로 Copilot 챔피언과 얼리 어답터는 광범위한 채택을 촉진하는 데 핵심적인 역할을 합니다. 이 그룹은 일상 업무에서 Copilot의 실용적인 이점을 보여주는 데 도움이 되는 모범을 보일 것입니다. 또한 이들의 긍정적인 경험은 자연스럽게 동료들의 호기심과 관심을 불러일으켜 더 많은 사람들이 사용하도록 장려할 것입니다.

Copilot 챔피언과 얼리 어답터를 식별하는 방법:

- ✓ AI 위원회를 통해 영향력 있는 사용자를 결정합니다.
- ✓ Copilot 사용자 커뮤니티를 확인하고 팁을 공유하고 피드백을 제공하는 사람이 누군지 확인합니다.
- ✓ 관리자에게 문의하여 팀 담당자를 파악하세요.
- ✓ Copilot 대시보드를 사용하여 사용량을 측정합니다(추후 자세히 설명).

고객 스포트라이트

Honeywell은 IT, 인사, 공급망, 마케팅, 재무 등 다양한 역할, 직급, 직무를 가진 20명의 직원으로 구성된 AI 앰배서더 프로그램을 구성했습니다. 출시 기간 동안 홍보대사들은 정기적으로 만나 시나리오와 과제에 대한 피드백을 공유하고 모범 사례와 개선 기회를 파악했습니다.

7단계

지속적인 교육을 표준으로 삼습니다.

직원들은 Copilot을 통해 생산성 향상을 즉시 확인할 수 있습니다. 그러나 각 사용자가 Copilot 사용을 개인화하는 방법은 6개월에서 12개월에 걸쳐 극적으로 발전할 것이기 때문에 지속적인 교육을 제공하는 것이 해당 여정을 최적화하는 데 매우 중요합니다.

AI 도구에서 올바른 결과를 얻기 위해 명확한 명령을 내리는 과정인 프롬프트는 많은 직원에게 새로운 기술일 수 있습니다. 더 나은 입력은 더 나은 출력으로 이어지고, 이를 위해서는 꾸준한 연습이 필요하므로 Copilot은 업무 프로세스의 자연스러운 연장선이 됩니다.

비즈니스 리더는 다양한 리소스와 지침을 공개하고 모범 사례의 공동 공유를 장려해야 합니다. 이러한 방식으로 Copilot 사용자는 새로운 기능에 대한 최신 정보를 유지하고, 문제를 해결하며, 서로의 경험에서 배울 수 있습니다. 지속적으로 학습하는 문화는 또한 Copilot을 통해 사용자 참여, 만족도, 생산성을 높일 수 있습니다.

조직이 시작하는 데 도움이 되는 최고의 교육 리소스는 다음과 같습니다.

- ➔ **프롬프트 가이드**: 훌륭한 프롬프트를 위한 구성 요소를 이해합니다.
- ➔ **Copilot 채택**: 조직에서 Copilot을 배포, 사용, 확장하기 위한 추가 리소스를 확인하세요.
- ➔ **Copilot Lab**: 더 나은 프롬프트에 대한 팁을 찾고 다양한 앱에서 시도할 프롬프트를 탐색합니다.
- ➔ **업무용 Copilot**: 작업 시나리오와 Copilot이 AI 비서가 될 수 있는 방법을 알아보세요.
- ➔ **Viva Learning**: 과정 카탈로그를 사용하여 AI 세계에 대한 새로운 기술을 학습합니다.

유용한 활용 팁

Copilot을 단순한 검색 엔진이 아니라 이미 하고 있는 일을 확대하는 수단으로 여기는 사람들이 가장 빠르게 가치를 얻을 수 있습니다. 직원들이 다음을 수행하도록 권장하세요.

일상적인 습관을 들입니다.

Copilot을 정기적으로 사용하면 직원들이 더 나은 응답을 얻는 방법을 빠르게 익히고 일상에서 AI 기능을 최대한 활용할 수 있습니다.

관리자의 입장에서 생각합니다.

열성적인 인턴처럼 Copilot에게 업무를 위임하는 방법을 아는 것은 필수입니다. 이를 위해 사용자는 정의된 매개변수를 사용하여 명확하고 간결한 프롬프트를 생성하고, 결과를 평가하며, Copilot이 생성하는 콘텐츠로 다음에 수행할 작업을 결정할 수 있어야 합니다.

되찾은 시간을 최대한 활용합니다.

직원들이 Copilot을 통해 절약한 시간을 의도적으로 사용하도록 안내합니다. 팀에게 전체적으로 더 많은 일을 하는 것이 아니라 개인과 조직 수준에서 가치를 창출하는 일을 더 많이 하는 것이 중요하다는 점을 상기시켜 주세요.

피드백을 제공합니다.

Copilot이 요청할 때 직원들에게 피드백을 제공하도록 장려합니다. 이를 통해 고객 경험을 지속적으로 개선하고 개선할 수 있습니다.

1단계:

준비하기

2단계:

온보딩
및 참여

3단계:

영향력 발휘

진행 상황 및 비즈니스 결과 추적하기

8단계

Microsoft Copilot 대시보드를
통해 영향력을 정량화합니다.

9단계

AI 위원회와
정기적으로 만납니다.

10단계

성공을 공개적으로
축하합니다.

4단계:

확장 및
최적화

8단계

Microsoft Copilot 대시보드를 통해 영향력을 정량화합니다.

Microsoft Copilot 대시보드는 조직이 실시간 데이터 및 인사이트를 사용하여 롤아웃을 진행하는 모든 단계에서 사용량 및 채택을 측정하는 데 도움이 됩니다. 이 대시보드는 앱당 활성 Copilot 사용자 수, 해당 앱에서 주요 Copilot 기능이 사용된 횟수 등 리더가 Copilot이 가치를 창출하는 부분과 활성화 전략이 더 큰 이점을 창출할 수 있는 부분을 파악하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

Microsoft Viva 구독을 통해 추가 보고 및 더 심층적인 기능을 사용할 수 있습니다.

9단계

AI 위원회와 정기적으로 만납니다.

AI 위원회와 정기적으로 만나면 그들의 노력을 지원할 수 있는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다. 초기 액세스 프로그램 사용자의 경험에 따르면 Copilot 구현으로 변화가 빠르게 일어납니다. 잘 작동하는 부문, 잠재적인 기회 영역, 새로운 작업 방식과 관련된 과제에 대해 논의합니다.

Copilot에 대한 조직의 경험을 극대화하려면 처음 2개월이 경과한 후에도 AI 위원회 미팅을 계속해서 최우선 순위로 합니다. 그때쯤이면 생산성과 비즈니스 가치가 크게 향상될 것입니다. 그리고 장기적인 AI 목표에 초점을 맞출 준비가 되어 있을 것입니다.

10단계

공개적으로 성공을 축하합니다.

새로운 도구를 구현하려면 여러 분야에 걸쳐 조정된 노력이 필요하기 때문에 한 걸음 물러서서 Copilot 채택 전략에서 도달한 이정표를 축하해야 합니다. 성공적으로 롤아웃하는 데 기여한 팀의 노력을 인정하고 이러한 스토리는 강력한 영감의 원천 역할을 하고 Copilot이 조직 내에서 실질적인 이점을 제공할 수 있는 방법을 보여주기 때문에 고급 사용자를 식별합니다.

성공 사례는 또한 채택을 촉진하고, 이해 관계자를 참여시키며, 조직이 투명성과 현실적인 기대치를 유지하면서 Copilot의 영향을 극대화하도록 하는 데 중추적인 역할을 합니다.



”

저는 공지 사항이나 직원 메시지 초안을 작성할 때 Copilot을 사용하여 매번 30~60분 정도 시간을 절약하고 있습니다. 우리 조직에는 72,000명의 직원이 있습니다. 이러한 시간 절약이 모든 사람에게 적용될 수 있다고 생각하면 잠재적으로 엄청난 리소스 절감 효과를 가져올 수 있습니다."

Emma Land

Dentsu, 직원 커뮤니케이션 글로벌 책임자⁹⁹ Microsoft Copilot의 지원을 받아 브랜드의 창의성과 성장을 주도하는 Dentsu, Microsoft 고객 사례, 2023년 11월 15일.

1단계:

준비하기

2단계:

온보딩
및 참여

3단계:

영향력
발휘

4단계:

확장 및
최적화

비즈니스에 에이전트 구축하기

11단계
Copilot을
비즈니스에
맞게 조정합니다.

12단계
역할 기반
확장 기능으로
최적화합니다.

11단계

Copilot을 비즈니스에 맞게 조정합니다.

팀이 Copilot을 더 잘 사용하게 되면 Microsoft 365 외부에 있는 비즈니스 데이터, 앱 및 워크플로에 더 깊이 연결할 수 있게 될 것입니다. 이는 Microsoft Copilot Studio에서 구축한 에이전트로 Microsoft 365 Copilot을 개선함으로써 가능합니다.

모든 비즈니스 데이터에 Copilot을 연결하세요. Copilot 에이전트에게 회사 데이터베이스, 사용자 지정 백엔드, 온프레미스 레거시 시스템을 포함한 조직의 기록 시스템에 대한 보안 액세스 권한을 부여하세요. 이를 통해 Copilot은 비즈니스를 더 잘 이해하고 사용자의 프롬프트와 질문에 가장 잘 응답하기 위해 어떤 앱과 리소스를 쿼리할지 학습할 수 있습니다.

에이전트를 통해 워크플로를 자동화합니다. 사용자는 에이전트를 생성하여 경비 제출, 직원 온보딩, 혜택 업데이트와 같은 지루한 비즈니스 프로세스와 워크플로를 간소화하고 자동화할 수 있습니다.

업무 흐름에 따라 에이전트를 만듭니다. 직원들이 가장 자주 사용하는 Teams, 비즈니스 채팅, SharePoint 등의 애플리케이션에 직접 에이전트를 빠르게 만들고 게시할 수 있습니다.

예시: Copilot은 Microsoft 365 외부 시스템에 쉽게 연결하여 AI를 최대한 활용할 수 있도록 도와줍니다. 예를 들어, Copilot에게 SharePoint의 출장 정책과 SAP의 지속적인 경비 예산에 대한 액세스 권한을 부여하면 "이번 분기에 우리 팀의 출장 예산이 얼마나 남았나요?"와 같은 직원 질문에 정확한 셀프 서비스 답변을 제공할 수 있습니다.

에이전트를 쉽게 제어하고 관리합니다. 구축이 완료되면 IT 부서에서 에이전트를 중앙에서 관리하고 적절한 액세스 제어, 사용자 제어 및 분석 기능을 통해 보안을 유지할 수 있습니다. IT 부서가 계속 책임집니다.

12단계

역할 기반 에이전트로 최적화합니다.

바로 사용할 수 있고 특정 작업과 기능에 맞게 조정된 새로운 Copilot 에이전트를 지속적으로 출시하고 있으므로 처음부터 다시 시작할 필요가 없습니다. 현재 사용 가능하거나 공개 미리 보기 중인 역할 기반 에이전트는 다음과 같습니다.

- **Microsoft 365 Copilot for Service**는 기존 컨택 센터를 AI로 확장하여 서비스 경험을 개선하고 상담원의 생산성을 높일 수 있습니다.
- **Microsoft 365 Copilot for Sales**는 고객 관계 관리(CRM) 플랫폼과 연결하여 영업 인사이트와 차세대 AI를 업무 흐름에 채택할 수 있습니다.

- **Microsoft 365 Copilot for Finance**는 조직의 재무 시스템에 연결하여 역할별 워크플로 자동화, 안내 작업 및 Microsoft Outlook, Excel, Microsoft Teams 및 기타 Microsoft 365 애플리케이션의 권장 사항을 제공합니다.

다음은 특정 역할에 대해 Copilot을 확장하는 것을 고려할 수 있는 몇 가지 영역에 불과합니다. 다음은 특정 역할에 대해 Copilot을 확장하는 것을 고려할 수 있는 몇 가지 영역에 불과합니다.

다음 단계

Copilot과 함께 할 길

AI로의 종대한 전환을 수용하면 개인 및 팀 생산성 그 이상을 향상시킬 수 있습니다. 여러분은 엄청난 비즈니스 혁신의 문을 열었으며, Copilot을 통한 혁신의 속도는 더욱 빨라질 것입니다.

이 플레이북의 단계를 따르면 의도적으로 AI 혁신에 접근하고 있다는 확신을 가질 수 있습니다. 잠재적 영향력이 가장 큰 영역의 우선순위를 먼저 정하고, 가치 실현 시간을 최적화하고, 변화를 관리하고, 적절한 시기에 확장하는 데 도움이 되는

프레임워크를 갖추게 됩니다. 또한 이 가이드의 단계는 조직의 모든 수준에서 동의를 얻어 AI 중심 문화를 구축하는 데 도움이 되며, 이는 이 기술을 통해 경쟁력을 확보하는 진정한 비결입니다.



업무를 최적화하고 비즈니스 성장을 위한 새로운 기회를 포착하는 방법에 대한 추가 지침은 **Microsoft Copilot** 채택 사이트를 확인하세요.

©2024 Microsoft Corporation. All rights reserved. 이 문서는 '있는 그대로' 제공됩니다. URL 및 기타 인터넷 웹 사이트 참조를 포함하여 이 문서에 표현된 정보 및 견해는 사전 통지 없이 변경될 수 있습니다. 이 문서를 사용하여 발생하는 위험은 사용자가 감수합니다. 이 문서는 Microsoft 제품의 지적 재산권에 대한 어떠한 법적 권리도 귀하에게 제공하지 않습니다. 이 문서를 복사하여 사용할 수 있으며 내부 참조용으로 활용할 수 있습니다.