REDDAL

The SME leader’s playbook for practical AI applications

Reddal Insights — 7 January 2026
Kun Cao, Per Stenius

Artificial intelligence (AI) adoption for SMEs is moving beyond experimentation toward structured and scalable capabilities. The question is no longer whether to adopt AI, but how to make it deliver practical results. The article is available in English and Korean.

Artificial intelligence has shifted from novelty to real-time online infrastructure in the form of AI applications, such as ChatGPT, CoPilot and Gemini, which are built on top of large language models. The same assistants that once felt experimental are now embedded in email, documents, browsers, and line-of-business software. For small and midsize enterprises, the strategic question is no longer whether AI belongs to firm operations; it is how to adopt it in a way that compounds result instead of producing pilots that stall.

This article tries to answer those questions in a direct, operational way. Below are some points to guide you when reading this article:

- If the company is at the very beginning (level 0), start with personal experimentation and off-the-shelf tools. They will help identify low-risk, high-value use cases without waiting for major investments.
- If the team already uses AI applications informally, focus on the sections about upgrading to business-grade tools, defining simple policies, and running focused pilots (levels 1-2). These will help move from scattered experiments to managed impact.
- If the company is further along (levels 3-4), treating AI as a strategic capability, pay attention to the later chapters on governance, skills, and building an AI roadmap. They will help avoid the common pattern of “pilot fatigue” where enthusiasm fades after a few isolated successes.

Level 0: Personal experimentation to build intuition

Most organizations try to jump straight to platforms and vendors. That is premature. The first

job is to give leaders and managers a sense of what AI applications and tools can and cannot do. Treat the tools like you once treated spreadsheets: use them personally, not by proxy. Begin with low-stakes tasks such as practical research, rewriting emails, summarizing public articles, outlining a meeting agenda, and regularly practicing these habits that will carry through the journey. Ask clearly what you want, including the audience, tone, and constraints (in AI jargon, create a good 'prompt' that allows AI give you precise answers). Check with discipline, be mindful about privacy and confidentiality avoiding using sensitive information in open solutions, verifying facts, and reading for logic. It is better to iterate rather than accept the initial draft, because AI can build on previous prompts and improve through iterative requests. When a critical mass of managers has used AI for real work, can name where it helps and where it fails, and understands basic boundaries on confidential data, the organization is ready for structured use. However, we want to emphasize a "trust and verify" mindset – AI does make errors, and in this initial phase it is important to build understanding of its strengths and weaknesses by checking the answers and results it gives.

Level 1: Use off-the-shelf tools in daily work

The quickest gains come from applying general-purpose assistants and AI features already present in your software. This is not about custom systems. It is about making everyday work faster, clearer, and more consistent. Focus on recurring, text-heavy tasks in go-to-market, customer support, operations, finance, and HR. However, verify privacy and data security before uploading any sensitive materials or inputs to the tools.

- In sales and marketing, use AI to draft and localize copy, assemble proposals from a curated library of approved paragraphs, and prepare concise prospect briefs; measure the outcome in turnaround time and win rate.
- In support, let AI draft replies to common inquiries and summarize long threads while agents remain accountable for tone and truth; watch first-response time and resolution without escalation.
- In operations, convert workshop notes into standard operating procedures, extract checklists for handoffs, and publish meeting actions that name owners and dates; track time from decision to documented practice and rework incidents linked to unclear steps.
- In finance, turn numbers into narrative for management reviews and scenario memos, while keeping verification non-negotiable.
- In HR, accelerate job descriptions, interview kits, policy drafts, and staff FAQs, then judge success by time-to-post, early candidate quality, and fewer policy clarifications.

Adoption sticks when AI is used where work already happens. Keep the data boundary conservative, keep humans accountable for outputs, and measure impact with a few hard numbers rather than anecdotes. When those habits take root, AI shifts from curiosity to capability, and the firm is ready for the next levels. During this phase, turning recurring tasks into repeatable patterns creates most of the value in forms of prompts and templates. A good prompt does three things at once: it tells the tool who it should be, what outcome is required for which audience, and how to format the result so a human can verify and publish it quickly. A good template wraps that prompt with firm's voice, facts, and constraints so different people can produce work that looks like it came from a single individual[1].

Level 2: Upgrade to secure, higher performance usage

Unmanaged enthusiasm creates hidden risks. Drafts with customer details slip into consumer tools, quality drifts as some teams accept outputs at face value, and tool sprawl overwhelms training and support. Ensuring larger scale AI adoption is done professionally starts by standardizing a compact, business-grade stack: choose what are the purposes where AI tools are needed and standardize them. The stack could contain one productivity suite with AI such as Microsoft365 with Co-Pilot or Google Workspace with Gemini, one general assistant for open-ended work such as ChatGPT or Perplexity, and a small number of specialized tools such as Claude for coding, where value is already proven[2]. Insist on administrative control to ensure security and privacy, including single sign-on, multi-factor authentication, data-use controls that keep prompts and outputs out of model training, configurable retention, audit logs, and explicit data residency. Based on these approved, business grade AI tools, users can conduct safe experiments with controlled sandbox, so curiosity survives without compromising security.

Policy becomes practical when it is short, specific, and visible in the tools people use. Draw a clear line around prohibited data in general-purpose systems, state that the individual, not AI, remains responsible for accuracy and tone, set verification norms for claims and figures, define when and how to disclose AI assistance to clients, and restrict plugins and connectors to an allow-list. Technology and policy do not change behavior by themselves, so assign light-touch roles. An executive sponsor clears roadblocks, functional owners curate prompts and templates, and own outcomes; respected practitioners serve as champions who run clinics and surface edge cases, and a security lead approves tools and manages exceptions. Training shifts from generic introductions to hands-on sessions that use the firm’s own documents and workflows, followed by quick clinics to fix what breaks. Avoid the predictable failure modes such as policy theater, which just causes over-restriction that fuels shadow IT, prompt sprawl, tool bloat, and automation without ownership. The trick is keeping the stack compact, embedding guidance where work happens, and assigning clear accountability.

You will know level 2 has been firmly reached when most target users complete named tasks with approved tools, guardrails are followed with only minor exceptions, a living library of prompts and templates is used, and leaders can point to several workflows with measurable performance gains. At that point, the constraint is a proxy to your own data and processes, not hygiene.

Level 3: Build internal capability

Level 3 implies moving on from “using AI” to “being good at AI.” Capability begins when AI gets closer to the information and workflows that define your business. The data job is not a grand transformation; it is making key facts about customers, products, orders, inventory, and projects clean enough and accessible enough to power a few priority use cases. Pick the systems of record that matter, agree on “good enough” definitions for critical fields, consolidate scattered spreadsheets into shared structures, and assign ownership for upkeep. If you cannot answer a basic question about a customer or a transaction without hunting through mailboxes and private folders, fix that first.

Process clarity is the multiplier. AI amplifies whatever it touches; if the workflow is ill-defined, you will scale confusion. Map the processes that matter such as lead to revenue, order to cash, ticket to resolution, and write down how they run. Then choose to use cases where text, judgment, and data meet in high-frequency work. A proposal assistant that assembles drafts from your own library, a project companion that turns notes and time entries into weekly reports, or a service helper that drafts responses based on your prior resolutions are all credible starting points. It’s critical to tie each initiative with clear targets for impact, and stop or pivot if it does not create sufficient measurable values.

Create a small delivery team that combines a business owner empowered to make trade-offs, a technically fluent builder who can stitch tools and light automations together, and a respected frontline representative who keeps the design honest. Give them time, a visible backlog, and acceptance criteria. Run short pilots on narrow slices of the workflow, compare performance to the old way with numbers and qualitative feedback, and schedule iterations – the first version invariably will be clumsy. If a pilot clears the bar, deployment is change management: embed steps in the official process, update the procedures, train the next cohort on the use case rather than generic features, and maintain a single place where prompts, templates, and examples live. Resist the urge to scale everywhere at once. Let a handful of well-run deployments create confidence and reusable assets, such as a document library, a shared glossary, and a standard connector. As capability accumulates, the culture changes: teams experience AI as something that makes work clearer and results stronger, leaders ask tighter questions about decisions, errors, and customer simplicity, and learning compounds.

Level 3 ends when the organization can repeatedly identify a high-value task, connect it to the right data and process, build small tools that help the people working, and deploy it safely into daily operations. At that point, you have capability, not a project.

Level 4: Scale, govern and continuously improve

Reaching level 4 is less about adding another tool and more about changing how business learns. Treat successful use cases like small internal products with owners, version histories, and service levels. Build a simple roadmap that aligns a handful of initiatives to the outcomes that matter over the next twelve to twenty-four months, and fund fewer, better efforts with explicit metrics for graduation, iteration, pivot, or exit. Keep governance light but firm. Product owners can change prompts, templates, and workflows within boundaries, while anything that touches customer data, pricing, or regulated content gets a quick review from the data and security lead. When models update or outputs drift from the firm’s tone, document the incident, fix it, and take the lesson back into training and policy. Over time, this creates an institutional memory that prevents repeated mistakes and sustains confidence.

Continuous improvement depends on feedback moving faster than habit. Give everyday users a low-friction way to flag what works and what breaks, and ship small fixes quickly, so teams see improvements are done promptly. As the portfolio grows, invest in basic data stewardship: stable interfaces, shared glossaries, consistent field names, validation at entry,

and sensible archival rules. The point is fewer surprises when workflows cross functions or when a new use case draws on the same sources. Advantages take root when AI fluency becomes part of how the firm hires, promotes, and develops, when communities of practice share patterns in language non-experts can use, and when incentives reward teams that consistently improve a workflow.

Risk management matures in parallel. Test model and plugin updates against a small suite of critical prompts before production, define graceful degradation paths for high-impact workflows, and take a consistent stance on disclosure in external communications so that client-facing teams can explain the role of AI without undermining confidence. None of this needs to be heavy; all of it should be intentional.

The payoff appears quietly before it becomes obvious. Customers notice that proposals arrive sooner and feel more tailored, that issues are resolved with fewer hops, and that your teams are consistent across languages and channels. Employees notice that documentation matches how the work is actually done, that suggestions are acted on, and that learning the next tool feels like an extension of what they already know. Owners notice that headline metrics move in the right direction and that gains persist even when a manager leaves or a vendor retires a feature. In that state, AI is no longer a program to manage. It is infrastructure for learning, a competitive stance rivals cannot copy quickly.

Conclusion – Start now, step-by-step gets you to scaled AI tool adoption

For small or midsize enterprises, the choice is not between adopting AI or ignoring it; it is between learning deliberately now or competing later against firms that did. The path is neither mysterious nor grandiose. Start by building intuition at the individual level, make use more professional with a compact and secure stack, connect the first few workflows to own data and processes, and then scale what works with light, visible governance. Do that with discipline and you will see that the economics of the business begins to change: cycle times shrink, error rates fall, and managers spend more time on judgment and less on drudgery. Most importantly, the company should develop a habit of improvement that rivals cannot copy quickly because it lives in how people think and work, not just in the tools they use.

***

Korean translation of the article

중소기업리더를위한실전 **AI** 활용플레이북

중소기업(SME)의 인공지능(AI) 도입은 이제 실험 단계를 넘어 구조화되고 확장 가능한 역량으로 이동하고 있다. 핵심 질문도 바뀌었다. 더 이상 질문은 "AI를 도입할 것인가"가 아니라, "어떻게 해야 실제 비즈니스 성과로 이어지게 할 것인가"이다.

인공지능은 더 이상 참신한 기술이 아니라, ChatGPT, Copilot, Gemini와 같은 LLM기반 애플리케이션 형태의 실시간 온라인 인프라로 자리 잡았다. 한때는 실험적으로 느껴졌던 AI 비서들이 이제 이메일, 문서, 브라우저, 각종 업무 시스템 안에 깊숙이 내장되어 있다. 중소기업에게 전략적 질문은 더 이상 "AI가 우리 회사에 필요한가인공지능은 더 이상 참신한 기술이 아니라, ChatGPT, Copilot, Gemini와 같은 LLM기반 애플리케이션 형태의 실시간 온라인 인프라로 자리 잡았다. 한때는 실험적으로 느껴졌던 AI 비서들이 이제 이메일, 문서, 브라우저, 각종 업무 시스템 안에 깊숙이 내장되어 있다. 중소기업에게 전략적 질문은 더 이상 "AI가 우리 회사에 필요한가"가 아니다. 중요한 것은 파일럿에 그치지 않고 실제 성과가 도출되도록 AI를 어떻게 도입할 것인가다.

이 글은 이러한 질문에 대해 직접적이고 실행 가능한 방식으로 답하고자 한다. 아래의 가이드는 독자가 이 글을 읽을 때 참고할 수 있는 포인트이다.

- 매우 초기 단계(레벨 0)에 있다면, 개인 차원의 실험과 기성 AI 도구 활용부터 시작하는 접근이 적절하다. 이는 대규모 투자 없이 저위험·고가치 활용 사례를 식별하는 데 도움이 될 수 있다.
- 이미 팀 차원에서 이미 비공식적으로 AI를 사용하고 있다면, 비즈니스 도구로의 업그레이드, 간단한 사용정책 정의, 목적이 분명한 파일럿 운영(레벨 1~2)에 주목할 필요가 있다. 이를 통해 산발적인 AI 프로젝트들을 임팩트 있는 성과로 전환할 수 있다.
- 기업이 AI를 전략적 역량으로 다루는 단계(레벨 3~4)에 있다면, 거버넌스·역량·AI 로드맵 구축에 대한 이 글의 후반부를 참고하는 것이 유용할 수 있다. 이는 몇 차례 성공 이후 동력이 식어버리는 이른바 '파일럿 피로' 현상을 예방하는 데 도움이 된다.

레벨 **0:** 개인 실험을 통해 감각을 형성하는 단계

많은 조직들이 AI 도입을 논의할 때 플랫폼이나 솔루션 제공 업체 선정으로 뛰어들려 한다. 이는 시기상조다. 가장 먼저 필요한 일은 리더들이 AI 도구가 무엇을 할 수 있고 무엇을 할 수 없는지 체감하는 것이다. 과거 엑셀을 처음 배울 때처럼, 기초적인 툴을 스스로 직접 사용하며 배워야 한다. 실무 리서치, 이메일 재작성, 기사 요약, 회의 아젠다 초안 작성과 같은 부담이 적은 작업부터 시작하고, 이러한 습관을 반복적으로 연습해야 한다.

AI에게 요청을 할 때는 원하는 바를 명확히 요구하라. 대상 독자, 톤, 제약 조건을 포함해야 한다. AI 용어로 말하면 정확한 답변을 이끌어내는 '좋은 프롬프트'를 만드는 것이다. 개인정보나 기밀 정보는 공개형 애플리케이션에 입력하지 않도록 주의하고, 결과물의 사실관계와 논리를 검토하는 습관이 필요하다. AI가 제시한 초안을 그대로 수용하기보다는, 질문을 수정하며 반복적으로 개선하는 것이 낫다. AI는 이전 프롬프트를 기반으로 점점 나아질 수 있기 때문이다.

여러 관리자가 실제 업무에서 AI를 활용해보고, 도움이 되는 영역과 제한사항을 구체적으로 설명할 수 있으며, 기밀 데이터의 기본 경계를 이해하게 되면 조직은 구조화된 AI 활용 단계로 넘어갈 수 있다. 이 단계에서는 특히 강조하고 싶은 것은 '신뢰하되 검증하라'는 사고방식이다. AI는 오류를 낸다. 초기 단계에서는 답변과 결과를 직접 확인함으로써 강점과 한계를 이해하는 것이 중요하다.

레벨 **1:** 기성 **AI** 도구를 일상 업무에 적용하는 단계

가장 빠른 성과는 맞춤형 시스템 구축이 아니라, 이미 사용 중인 소프트웨어에 포함된 범용 AI 보조 도구와 기능을 적용하는 데서 나온다. 일상 업무를 더 빠르고, 명확하며, 일관되게 만드는 데 의의가 있다. 영업, 고객지원, 운영, 재무, 인사처럼 반복적이고 텍스트 중심적인 업무에 집중하라. 단, 민감한 자료를 업로드하기 전에는 반드시 사용하는 툴의 개인정보 보호와 데이터 보안 정책을 확인할 필요가 있다.

- 영업·마케팅 영역에서는 초안 작성·수정, 승인된 문구 라이브러리를 활용한 제안서 구성, 잠재 고객 브리프 작성 등에 AI를 활용할 수 있다. 성과는 소요 시간 단축과 수주율로 측정할 수 있다.
- 고객지원에서는 자주 반복되는 문의에 대한 초안 작성이나 긴 대화 기록 요약에 AI를 활용하되, 상담원은 톤과 사실성에 대한 책임을 유지한다. 1차 응답 소요 시간과 에스컬레이션 없는 문의 해결률을 지표로 관찰할 수 있다.
- 운영 영역에서는 회의 노트들을 표준 운영 절차로 정리하거나, 인수인계 체크리스트를 추출하며, 담당자와 기한이 명시된 후속 조치를 정리하는 데에 AI가 도움이 될 수 있다. 의사결정에서 문서화까지의 소요 시간과 불명확한 단계로 인한 재작업 발생률을 추적할 수 있다.
- 재무에서는 수치를 경영진 보고서와 시나리오 분석으로 전환하는 작업을 지원하되, 필수적으로 검증 과정은 담당자의 의무로 유지해야 한다.
- 인사 영역에서는 직무 기술서, 인터뷰 키트, 내부 프로세스 초안, 직원 FAQ 작성을 가속화하고 게시까지의 시간 , AI로 선별된 초기 후보자 퀄리티, 내부 프로세스 관련 문의 감소로 성과를 판단할 수 있다.

도입이 정착되려면 AI는 이미 일이 이루어지는 공간에서 사용되어야 한다. 데이터 경계는 보수적으로 유지하고, 결과물에 대한 책임은 사람에게 두며, 성공 또는 실패 일화가 아닌 소수의 핵심 지표(KPI)로 성과를 측정하라. 이러한 습관이 자리 잡으면 AI는 호기심의 대상에서 역량으로 전환되고, 다음 단계로 나아갈 준비가 된다.

이 단계에서 가장 큰 가치는 반복 업무를 프롬프트와 템플릿 형태의 재사용 가능한 패턴으로 만드는 데서 나온다. 좋은 프롬프트는 동시에 세 가지를 수행한다. 도구가 어떤 역할을 해야 하는지, 어떤 대상에게 어떤 결과가 필요한지, 그리고 사람이 빠르게 검증하고 배포할 수 있도록 어떤 형식으로 결과를 제시해야 하는지를 명확히 한다. 좋은 템플릿은 여기에 기업의 톤, 사실, 제약 조건을 덧붙여 여러 사람이 사용해도 마치 한 사람이 만든 것처럼 일관된 결과를 만들어낸다[1].

레벨 **2:** 보안과 성능을 갖춘 업무 활용 단계

관리되지 않은 열정은 숨은 위험을 만든다. 고객 정보가 개방된 일반 소비자용 AI툴에 입력되고, 일부 팀은 결과물을 그대로 받아들이며 품질이 흔들리고, 도구가 난립해 교육과 지원이 어려워진다. 대규모 AI 도입을 전문적으로 관리하려면 먼저 간결한 비즈니스용 스택을 표준화해야 한다. 어떤 목적에 어떤 AI 도구가 필요한지 정하고 이를 표준으로 삼아라.

이 스택에는 Microsoft 365 Copilot이나 Google Workspace Gemini와 같은 AI 포함 효율 솔루션, ChatGPT나 Perplexity와 같은 범용 보조 도구, 그리고 이미 가치가 검증된 코딩용 Claude와 같은 소수의 전문 도구가 포함될 수 있다[2]. 보안과 개인정보 보호를 위해 단일 로그인 (SSO), 다중 인증 (MFA), 프롬프트와 결과물이 모델 학습에 사용되지 않도록 하는 데이터 사용 통제, 보존 기간 설정, 감사 로그, 명확한 데이터 위치 지정 등 관리 기능을 반드시 요구해야 한다. 승인된 비즈니스용 AI 도구를 기반으로 통제된 샌드박스에서 안전한 실험이 가능하도록 하여, 보안을 해치지 않으면서도 실험 정신을 유지하라.

사용정책은 간결, 명확, 시각화 될수록 효과적이다. 범용 시스템에서 입력이 금지된 데이터 범위를 명확히 하고, 정확성과 톤에 대한 책임은AI가 아닌 개인에게 있음을 분명히 하며, 주장과 수치에 대한 검증 기준을 설정하고, 고객에게 AI 활용 사실을 언제 어떻게 공개할지 정의하고, 플러그인과 커넥터는 허용 목록으로 제한하라.

기술과 사용정책만으로는 사용자의 변화를 이끌기 어렵기 때문에, 조직 내부 역할을 간단히 지정하는 것이 좋다. 임원 스폰서는 장애물을 제거하고, 기능별 오너는 프롬프트와 템플릿을 관리하며 성과에 책임을 지고, 스타 실무자는 챔피언으로서 내부 AI활용 클리닉을 운영하고 경계 사례를 공유하며, 보안 책임자는 도구를 승이하고 예외를 관리한다. 교육 방식 역시 일반적인 기능 소개 위주의 세션에서 벗어나, 조직의 실제 문서와 워크플로를 활용한 실습 중심으로 전환하고, 이후 문제를 해결하는 짧은 클리닉을 진행하라. 과도한 제한과 IT 정책, 프롬프트 난립, 도구 비대화, 책임 없는 자동화와 같은 전형적 실패를 피해야 한다. 핵심은 스택을 간결하게 유지하고, 업무가 이루어지는 지점에 가이드를 내장하며, 명확한 책임을 부여하는 것이다.

대상 사용자의 대부분이 승인된 도구로 지정된 작업을 수행하고, 가드레일이 대체로 준수되며, 살아 있는 프롬프트·템플릿 라이브러리가 사용되고, 리더가 측정 가능한 성과 개선을 보이는 여러 워크플로를 지목할 수 있다면 레벨 2에 도달한 것이다. 이 시점이 되면 제약 요인은 더 이상 보안이나 기본 관리(hygiene)가 아니라, 자사 데이터와 프로세스를 얼마나 잘 연결할 수 있는지로 옮겨간다.

레벨 **3:** 내부 **AI** 역량을 구축하는 단계

레벨 3은 'AI를 사용한다'에서 'AI를 잘한다'로의 전환을 의미한다. 역량은 AI가 비즈니스를 정의하는 정보와 워크플로에 가까워질 때 시작된다. 데이터 작업은 거대한 변혁이 아니다. 고객, 제품, 주문, 재고, 프로젝트에 대한 핵심 사실을 몇 가지 우선 활용 사례에 충분히 쓸 수 있을 만큼 말끔하고 접근 가능하게 만드는 것이다. 중요한 시스템을 선정하고, 핵심 필드에 대해 '충분히 좋은' 정의에 합의하며, 흩어진 스프레드시트를 공유 구조로 통합하고, 유지 관리 책임자를 지정하라. 고객이나 거래내용에 대한 기본 질문에 답하려고 이메일과 개인 폴더를 뒤져야 한다면, 그것부터 고쳐야 한다.

프로세스 명확성은 좋은 증폭기다. AI는 닿는 모든 것을 증폭시키므로, 워크플로가 불분명하면 혼란이 확대된다. 리드에서 매출로, 주문에서 현금으로, 티켓에서 해결로 이어지는 핵심 프로세스를 정의하고 실제 운영 방식을 문서화하라. 그런 다음 텍스트, 판단, 데이터가 만나는 고빈도 작업에서 활용 사례를 선택하라. 자체 라이브러리로 초안을 구성하는 제안서 보조 도구, 노트와 시간 기록을 주간 보고서로 전환하는 프로젝트 동반자, 과거 해결 사례를 기반으로 응답을 작성하는 서비스 보조 도구 등은 모두 현실적인 출발점이다. 각 이니셔티브에는 명확한 성과 목표를 연결하고, 충분한 측정 가치를 만들지 못하면 중단하거나 전환해야 한다.

비즈니스 오너, 도구와 간단한 자동화를 연결할 수 있는 기술적 빌더, 그리고 현장의 설계를 현실적으로 유지해 줄 신뢰받는 실무자로 구성된 소규모 전달 팀을 구성하라. 이들에게 시간, 가시적인 백로그, 수용 기준을 제공하라. 워크플로의 좁은 구간을 대상으로 짧은 파일럿을 실행하고, 기존 방식과 수치 및 정성적 피드백으로 비교하며 반복 일정을 잡아라. 첫 버전은 대개 서툴다. 파일럿이 기준을 넘으면 배포는 변화 관리의 문제다. 공식 프로세스에 단계를 내장하고, 절차를 업데이트하며, 일반 기능이 아니라 해당 활용 사례 중심으로 다음 사용자 집단을 교육하고, 프롬프트·템플릿·사례를 한 곳에서 관리하라. 한 번에 모든 것을 확장하려는 유혹을 경계하라. 잘 운영된 소수의 배포가 문서 라이브러리, 공용 용어집, 표준 커넥터와 같은 재사용 자산과 신뢰를 만든다.

역량이 축적되면 문화가 바뀐다. 팀은 AI를 업무를 명확히 하고 성과를 강화하는 도구로 경험하고, 리더는 의사결정과 오류, 고객 단순성에 대해 더 정교한 질문을 던지며, 학습은 누적된다. 레벨 3은 조직이 중요 작업을 반복적으로 식별하고, 적절한 데이터와 프로세스에 연결하며, 현업을 돕는 소형 도구를 만들어 안전하게 일상 운영에 배포할 수 있을 때 끝난다. 그때 당신의 조직은 프로젝트가 아니라 역량을 갖춘 것이다.

레벨 **4:** 확장**,** 거버넌스**,** 그리고 지속적 개선

레벨 4에 도달하는 것은 도구를 하나 더 추가하는 문제가 아니라, 비즈니스가 학습하는 방식을 바꾸는 일이다. 성공적인 활용 사례를 오너, 버전 이력, 서비스 레벨을 가진 내부 프로덕트로 다뤄라. 향후 12~24개월 동안 중요한 성과에 맞춰 소수의 이니셔티브를 정렬한 간단한 로드맵을 만들고, ‘졸업’·반복·전환·종료에 대한 명확한 지표와 함께 적은 수의 더 나은 시도에 자원을 집중하라. 거버넌스는 가볍지만 확고해야 한다. 제품 오너는 바운더리 내에서 프롬프트, 템플릿, 워크플로를 변경할 수 있고, 고객 데이터, 가격, 규제 콘텐츠에 영향을 미치는 사항은 데이터 및 보안 책임자의 신속한 검토를 거친다. 모델이 업데이트되거나 결과물이 기업이 추구하는 톤에서 벗어나면 사건을 기록하고 수정한 뒤, 그 교훈을 교육과 정책에 반영하라. 시간이 지나면 이는 반복 실수를 방지하고 신뢰를 유지하는 조직적 기억이 된다.

지속적 개선은 피드백이 관성보다 빠르게 움직일 때 가능하다. 일상 사용자에게 무엇이 잘 작동하고 무엇이 깨지는지 쉽게 알릴 수 있는 경로를 제공하고, 작은 수정을 빠르게 배포하라. 포트폴리오가 커지면 기본적인 데이터 관리에 투자하라. 안정적인 인터페이스, 공유 용어집, 일관된 필드명, 입력 시 검증, 합리적인 보관 규칙이 필요하다. 이는 부서 간 워크플로가 교차하거나 새로운 활용 사례가 동일한 소스를 사용할 때 예상치 못한 불상사나 리스크를 줄여준다. AI 활용 능력이 채용, 승진, 역량 강화의 일부가 되고, 비전문가도 이해할 수 있는 언어로 패턴을 공유하는 실무 공동체가 형성되며, 지속적으로 워크플로를 개선하는 팀에 보상이 주어질 때 AI의 임팩트가 부각된다.

리스크 관리도 병행하여 성숙해진다. 핵심 프롬프트 소수에 대해 모델과 플러그인 업데이트를 사전 테스트하고, 고임팩트 워크플로에 대한 고수준의 대체 경로를 정의하며, 외부 커뮤니케이션에서 AI 역할에 대한 일관된 공개 방침을 유지해 고객 신뢰를 해치지 않도록 하라. 이 모든 것은 과도할 필요는 없지만, 의도적이어야 한다.

성과는 조용히 나타난다. 고객은 제안서가 더 빨리 도착하고 더 맞춤화되었음을, 이슈가 더 적은 단계로 해결됨을, 언어와 채널 전반에서 일관성이 있음을 느낀다. 직원은 문서가 실제 업무 방식과 일치하고, 제안이 반영되며, 새로운 도구 학습이 기존 지식의 연장처럼 느껴진다는 점을 체감한다. 오너는 핵심 지표가 올바른 방향으로 움직이고, 관리자가 떠나거나 벤더가 기능을 중단해도 성과가 유지되는 것을 본다. 이 상태에서 AI는 관리해야 할 프로그램이 아니라, 경쟁사가 쉽게 모방할 수 없는 학습 인프라가 된다.

결론: 지금 시작하는 단계적 접근이 확장된 **AI** 활용으로 이어진다

중소기업에게 선택지는 AI를 도입할지 말지가 아니다. 지금 의도적으로 학습할 것인지, 아니면 나중에 그렇게 한 기업과 경쟁할 것인지의 문제다. 그 길은 신비롭지도 거창하지도 않다. 개인 차원에서 직관을 쌓고, 간결하고 안전한 스택으로 활용을 전문화하며, 첫 몇 개의 워크플로를 자체 데이터와 프로세스에 연결한 뒤, 가볍고 가시적인 거버넌스로 효과적인 것만 확장하라. 이를 규율 있게 실행하면 비즈니스의 경제성이 변하기 시작하는 것을 보게 될 것이다. 사이클 타임은 줄고, 오류율은 낮아지며, 관리자는 잡무보다 판단에 더 많은 시간을 쓰게 된다. 무엇보다 중요한 것은, 도구가 아니라 사람의 사고와 일하는 방식에 스며든 개선의 습관이 경쟁사가 쉽게 따라 할 수 없는 자산이 된다는 점이다.

References

[1] OpenAI, App use cases and prompts, retrieved from https://help.openai.com/en/articles/12084614-app-use-cases-and-prompts on January 7, 2026.

[2] Google Cloud, 1001 real-world gen AI use cases from the world's leading organizations, retrieved from https://cloud.google.com/transform/101-real-world-generative-ai-use-cases-from-industry-leaders on January 7, 2026.

***

In a follow-up interview, Global Leaders Insights spoke with Kun Cao, Client Director at Reddal, on how SME leaders can move AI from experimentation to practical impact. The full interview is available at The SME Leader’s Playbook for Practical AI.

The topic was later covered by Electronic Times under the article ‘[ET Opinion] AI Is not just

for the big players’. The article is available in Korean via Electronic Times: [ET단상]AI는 대기업만의 무기가 아니다 - 전자신문.