

AI 업무 설계도

업무 하나를 단계별 담당이 정해진 To-Be 업무 흐름으로 적는 양식입니다. 단계마다 누가 무엇을 받아 무엇을 내고, 어떤 조건이 채워지면 다음 단계로 넘기는지 적습니다.

- 01 업무 진단
- 02 과제 선정
- 03 업무 재설계
- 04 시범 운영
- 05 정착

작성자

작성일

관련 진단표 번호

1 업무 정의

업무 이름	언제 (주기·시작 조건)	말는 사람	입력 (쓰는 자료)	결과 (나오는 것)
-------	---------------	-------	------------	------------

2 To-Be 업무 흐름 위에서 아래로 일이 흘러가는 순서, 왼쪽에서 오른쪽으로 한 단계의 인계 규칙

단계	단계 이름	누가	입력	결과	넘기는 조건	사람 확인
1		☐ 사람 ☐ AI ☐ 도구				
2		☐ 사람 ☐ AI ☐ 도구				
3		☐ 사람 ☐ AI ☐ 도구				
4		☐ 사람 ☐ AI ☐ 도구				
5		☐ 사람 ☐ AI ☐ 도구				

넘기는 조건은 받는 쪽이 열어 보거나 세어 보면 바로 맞는지 아는 말로 적습니다 (있음·없음, 개수, 검사 결과, 사람의 말). 사람 확인 칸은 사람이 보는 단계에만 적어도 됩니다.

3 결과 칸 이름표 결과물에 꼭 들어갈 칸 이름

4 승인·검수 규칙 자세한 규칙은 승인·검수 규칙 체크리스트에

사람만 누르는 버튼		검수 담당·방법	
승인 범위		AI가 하지 않는 일	
권한·자료 범위		기록 파일	

AI 업무 설계도 예시

업무 하나를 단계별 담당이 정해진 To-Be 업무 흐름으로 적는 양식입니다. 단계마다 누가 무엇을 받아 무엇을 내고, 어떤 조건이 채워지면 다음 단계로 넘기는지 적습니다.

- 01 업무 진단
- 02 과제 선정
- 03 업무 재설계
- 04 시범 운영
- 05 정착

작성자	예시
작성일	예시
관련 진단표 번호	

예시 · 설명을 위해 지어낸 업무와 값입니다. 실제 운영 수치가 아닙니다. 매일 아침 고객 문의 답장 초안을 미리 받아 두는 업무로 채웠습니다.

1 업무 정의

업무 이름 고객 문의 답장 초안	언제 (주기·시작 조건) 평일 출근 전, 정한 시간에 한 번	말는 사람 고객 문의에 답하는 담당자 1명	입력 (쓰는 자료) 문의함 폴더의 새 문의, 답변집, 처리기록	결과 (나오는 것) 오늘 날짜 초안 파일 1개
----------------------	--------------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	------------------------------

2 To-Be 업무 흐름

위에서 아래로 일이 흘러가는 순서, 왼쪽에서 오른쪽으로 한 단계의 인계 규칙

단계	단계 이름	누가	입력	결과	넘기는 조건	사람 확인
1	새 문의 목록 완료	☐ 사람 ☒ AI ☒ 도구 도구: 정한 시간에 자동 실행	문의함 폴더, 처리기록	처리기록에 없는 새 문의 목록	새 문의 목록이 있음	
2	답변집 읽기 완료	☐ 사람 ☒ AI ☐ 도구	답변집	답할 근거	답변집을 읽었음. 못 읽으면 초안을 쓰지 않고 그 사실만 적고 멈춤	
3	초안 완료	☐ 사람 ☒ AI ☐ 도구	새 문의, 답변집	문의마다 요약·근거·답장 초안	문의마다 세 줄이 다 있음. 가격·민감한 고객·애매한 요청·답변집에 없는 내용은 "확인 필요"와 이유 한 줄	
4	기록 완료	☐ 사람 ☒ AI ☐ 도구	처리한 문의 이름	처리기록에 추가, 맨 아래 "읽지 못한 파일" 줄	"읽지 못한 파일" 줄이 있음 (없으면 "없음")	
5	담당자 확인 대기	☒ 사람 ☐ AI ☒ 도구 도구: 예: 메일	초안 파일	보낸 답장		요약부터 읽고 근거 줄을 보며 고쳐 직접 보냄. "확인 필요" 건은 직접 답을 씀

3 결과 칸 이름표

결과물에 꼭 들어갈 칸 이름

요약	근거
답장 초안	확인 필요 (이유 한 줄)
읽지 못한 파일	늦게 실행됨

4 승인·검수 규칙

자세한 규칙은 승인·검수 규칙 체크리스트에

사람만 누르는 버튼	메일 보내기	검수 담당·방법	담당자가 초안의 근거 줄과 답변집을 대조해 확인
승인 범위	초안 한 통씩, 보내는 일은 담당자가 직접	AI가 하지 않는 일	메일 보내기, 답변집 고치기, 가격·민감한 고객 문의에 답하기
권한·자료 범위	파일 읽기와 초안 폴더 쓰기만 허용, 메일 보내는 도구는 붙이지 않음	기록 파일	처리기록 (같은 문의에 초안을 두 번 쓰지 않게)