인사이트

# "AI가 유지보수까지 해 드립니다"라는 업체, 계약 전에 무엇을 확인해야 할까요

**방동걸** (주)웨이스 대표이사 2026년 8월 25일

소프트웨어를 구축해 주는 업체들이 요즘 비슷한 약속을 합니다. AI가 수정 요청을 자동으로 처리한다, 응답이 몇 분 만에 온다, 사람 없이 돌아간다. 실제로 AI 코딩 기술이 빠르게 좋아져서 이 약속들 중 상당수는 과장이 아닐 수 있습니다. VEXPLOR를 구축해 주는 쪽인 웨이스가 이번에는 고객 편에서 확인할 것을 정리했습니다.

문제는 발주하는 쪽에서 **참과 과장을 가릴 방법**입니다. 시연은 준비된 요청으로 하면 누구나 빠르고, "AI 자동"이라는 말은 정의 없이 쓰면 무엇이든 됩니다. 이 글은 AI 유지보수를 내세우는 업체를 검토할 때 계약 전에 물어야 할 5가지를 정리한 것입니다. 저희도 이런 체계를 직접 운영하는 입장이라, 공급자가 답하기 곤란한 질문이 무엇인지 알고 골랐습니다.

01

## 첫째, 응답 속도가 아니라 재접수율을 물어보시기 바랍니다

"평균 응답 몇 분"은 이 분야에서 가장 쉽게 만들 수 있는 숫자입니다. 요청이 오면 자동으로 "처리했습니다"라고 답하는 시스템은 응답 속도가 늘 빠릅니다. 문제는 그 응답이 실제로 문제를 해결했는지입니다.

그래서 속도 다음에 반드시 물어야 할 것이 **재접수율**입니다. 처리 완료 후 일정 기간(예: 14일) 안에 같은 고객이 같은 사안으로 다시 요청한 비율. 이 숫자가 낮아야 "빠른 응답"이 "빠른 해결"이라는 뜻이 됩니다.

- **좋은 신호** — 재접수율을 먼저 제시하거나, 묻자마자 기준(며칠 창, 어떤 기준으로 같은 사안 판정)과 함께 답한다.
- **나쁜 신호** — 속도 수치만 반복하거나, 해결 여부는 "고객이 만족하셨다"는 정성 표현으로만 답한다.
- **함께 물을 것** — 사람이 처리하던 시절의 같은 수치. 비교 기준이 없는 숫자는 판단에 쓸 수 없습니다.

미팅에서 그대로 쓰실 수 있는 문장은 이렇습니다. "응답 속도 말고, 처리 완료 후 14일 안에 같은 문제로 다시 접수된 비율이 얼마인가요? 그 기준은 어떻게 정의하셨나요?" 이 질문 하나로 측정 체계가 있는 업체와 없는 업체가 갈립니다.

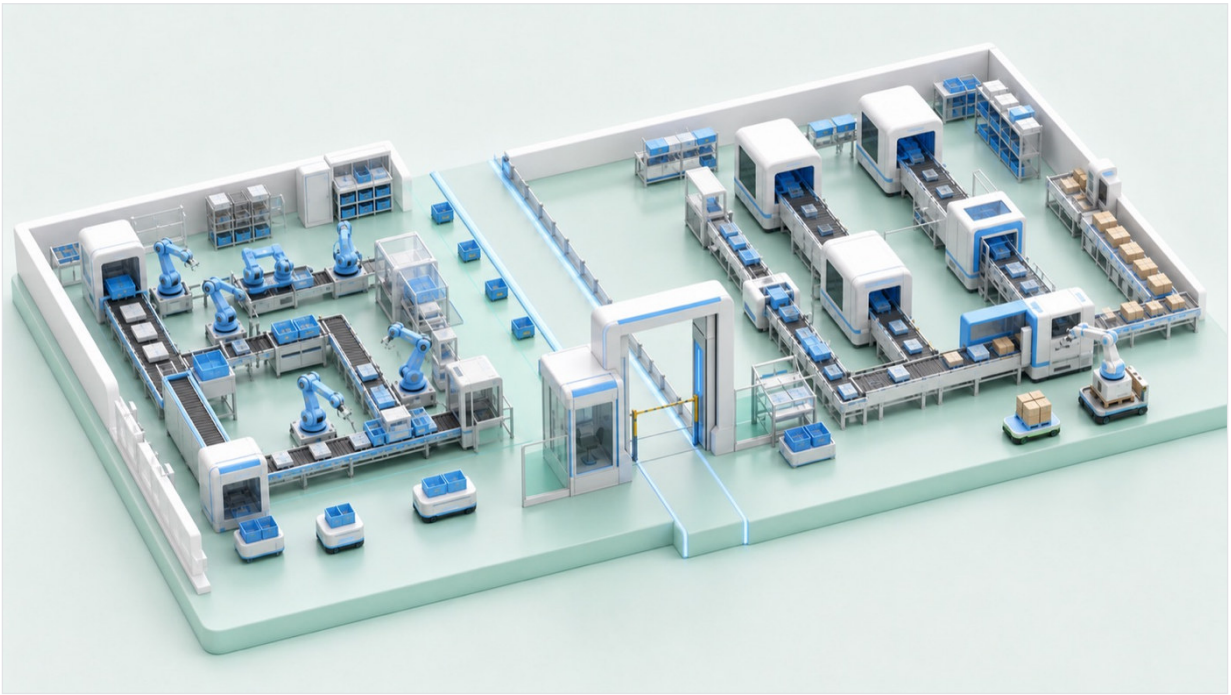
02

## 둘째, "전부 자동"이라고 답하는 업체를 더 의심하시기 바랍니다

직관과 반대로 들리지만, 이 항목이 5가지 중 가장 중요합니다. 운영 중인 시스템에 코드를 반영하는 일은 잘못되면 업무가 멈추는 일입니다. 그래서 성숙한 자동화일수록 **자동인 구간과 사람이 확인하는 구간의 경계**가 명확합니다.

| 확인 질문 | 좋은 답 | 나쁜 답 |
|---|---|---|
| **운영 반영도 자동인가** | 승인 후 반영 | 전부 자동 |
| **반영 전 확인 주체** | 고객+담당자 | 없음 |
| **잘못 반영되면** | 되돌림 절차 있음 | 그런 일 없음 |

"사람 개입 없이 100% 자동"이라는 답은 둘 중 하나입니다. 위험한 구조를 실제로 운영하고 있거나, 뒤에서 사람이 처리하는데 자동이라고 포장하고 있거나. 어느 쪽이든 계약 상대로는 곤란합니다. **개발과 테스트 반영까지는 자동, 운영 반영은 승인 뒤에** 같은 답이 나오면, 자동화의 경계를 스스로 알고 있다는 뜻이므로 오히려 신뢰할 수 있습니다.



자동으로 처리되는 구간과 사람이 승인하는 구간의 경계가 명확한지가 판정 기준입니다.

03

## 셋째, 완료를 누가 판정하는지 물어보시기 바랍니다

"처리 완료 1,000건"이라는 실적이 있다면, 그 완료를 누가 정했는지 물어보시기 바랍니다. 시스템이 스스로 "완료"라고 기록한 것과, 고객이 결과를 확인하고 승인한 것은 전혀 다른 숫자입니다.

- **확인할 것 1** — 완료 판정의 주체가 공급자인가, 고객인가.
- **확인할 것 2** — 고객이 확인하지 않고 방치된 건은 어떻게 집계되는가. 완료로 세는지, 미결로 세는지에 따라 실적이 크게 달라집니다.
- **확인할 것 3** — 검수 절차가 계약서에 있는가. 구두 설명만 있는 검수는 분쟁 때 없는 것과 같습니다.

이 질문에 구체적으로 답하지 못하는 업체가 나쁜 업체라는 뜻은 아닙니다. 다만 실적 숫자를 액면 그대로 받아들이면 안 된다는 뜻입니다.

04

## 넷째, AI가 못 하는 요청의 경로를 확인하시기 바랍니다

모든 요청을 AI가 처리할 수는 없습니다. 요구가 모호한 건, 시스템 바깥이 원인인 건, 설계 변경이 필요한 큰 건. 중요한 것은 그런 요청이 들어왔을 때 **무슨 일이 일어나도록 설계돼 있는가**입니다.

- **좋은 구조** — AI가 범위 밖 판정을 스스로 내리고 사람 팀으로 넘기는 경로가 있으며, 실제로 넘어간 사례를 보여 줄 수 있다.
- **위험한 구조** — 모든 요청에 일단 "완료" 응답이 나간다. 처리 못 한 요청이 완료 처리되는 것은 누락보다 나쁩니다. 고객이 해결된 줄 알고 기다리기 때문입니다.
- **함께 볼 것** — 넘어간 뒤의 처리 기한. 에스컬레이션이 블랙홀이면 경로가 없는 것과 같습니다.

물어볼 문장: "AI가 처리 못 한다고 판단한 요청이 지난달에 몇 건이었고, 그 건들은 지금 어떤 상태인가요?" 이 질문에 건수와 상태가 바로 나오면 예외 경로가 실제로 운영되고 있는 것입니다.

05

## 다섯째, 수치를 원장에서 재현할 수 있는지 물어보시기 바랍니다

마지막은 위 4가지를 관통하는 질문입니다. 업체가 제시하는 모든 수치에 대해 이렇게 물어보시기 바랍니다. **"이 숫자, 요청 기록 원장에서 다시 뽑으면 같은 값이 나옵니까?"**

측정이 되는 체계는 요청마다 접수 시각, 응답 시각, 처리 주체, 완료 판정이 기록으로 남고, 언제 다시 집계해도 같은 숫자가 나옵니다. 측정이 안 되는 체계는 좋았던 사례 몇 개가 수치 행세를 합니다.



응답 시간 분포와 재접수율처럼 다시 집계해도 같은 값이 나오는 지표인지가 마지막 확인 항목입니다.

계약 전에 확인 항목을 다시 모으면 이렇습니다.

| 확인 항목 | 핵심 질문 | 위험 신호 |
|---|---|---|
| **재접수율** | 해결의 증거가 있나 | 속도만 제시 |
| **자동의 경계** | 운영 반영 절차는 | 전부 자동 주장 |
| **완료 판정** | 누가 완료를 정하나 | 공급자 자가 판정 |
| **예외 경로** | 못 하는 건 어디로 | 전건 완료 응답 |
| **재현 가능성** | 원장에서 재집계되나 | 사례만 제시 |

06

## 여섯째로 가격을 넣지 않은 이유가 있습니다

유지보수 비용은 당연히 중요합니다. 그런데 이 목록에 넣지 않은 이유는, **위 다섯 가지가 확인되기 전의 가격 비교는 의미가 없기 때문**입니다. 재접수율을 모르는 상태의 "월 유지보수료"는 실제로는 단가를 비교하는 것이 아니라 희망 사항을 비교하는 것입니다. 해결률이 낮은 싼 유지보수는 현장이 요청을 포기하는 비용으로 되돌아오는데, 그 비용은 청구서에 찍히지 않습니다.

순서를 권해 드리면 — 다섯 가지를 먼저 확인해 후보를 거르고, 남은 후보끼리 가격을 비교하시기 바랍니다.

07

## 이 질문들은 시연이 아니라 계약서 단계에서 힘을 냅니다

시연은 준비된 요청으로 하면 누구나 빠릅니다. 그래서 위 다섯 가지는 시연 자리보다 **계약 조건을 이야기하는 자리**에서 물어야 합니다. 재접수율 기준, 검수 절차, 예외 처리 기한 — 이 셋 중 계약서나 SLA 문서에 적을 수 있는 것이 무엇인지 물어보시기 바랍니다. 말로는 다 된다고 하는 업체도 문서로 적자고 하면 답이 갈립니다. 적을 수 있다는 답이 나오는 항목이 많을수록, 그 업체는 자기 수치를 실제로 재고 있는 것입니다.

08

## 다섯 가지에 다 답하는 업체는 드뭅니다, 그래서 이 질문이 유효합니다

솔직히 말씀드리면, 이 5가지에 모두 막힘없이 답할 수 있는 공급자는 지금 시장에 많지 않습니다. 저희도 이 체계를 운영하면서 다섯째 항목의 일부를 아직 보완하고 있습니다. AI 유지보수 자동화 자체가 시장 전체로 보면 초기이기 때문입니다.

그래서 이 체크리스트의 쓸모는 완벽한 업체를 찾는 데 있지 않습니다. **자기 체계의 한계를 아는 업체와, 모르거나 숨기는 업체를 가르는 데** 있습니다. 어디까지 자동이고 어디부터 사람인지, 무엇을 재고 있고 무엇은 아직 못 재는지를 스스로 말할 수 있는 공급자라면, 지금 완벽하지 않아도 같이 갈 수 있는 상대입니다.

웨이스가 하는 일이 궁금하시면: wace.me

WACE(웨이스)는 공장이 스스로 판단하고 멈추지 않게 하는 제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 회사다.

**원문** blog.vexplor.com/post/ai-maintenance-vendor-checklist
**발행** 2026년 8월 25일 · 방동걸 (주)웨이스 대표이사

**회사** 주식회사 웨이스 (WACE Inc.) · 대표이사 방동걸 · 사업자등록번호 439-87-02852
**주소** (18462) 경기 화성시 동탄구 동탄영천로 150, 에이동(A동) 1702-1708호 (영천동, 실리콘앨리동탄)
**연락처** 전화 070-4730-0629 · contact@wace.me
**홈페이지** wace.me · linkedin.com/company/wace-inc

원문 홈페이지 링크드인