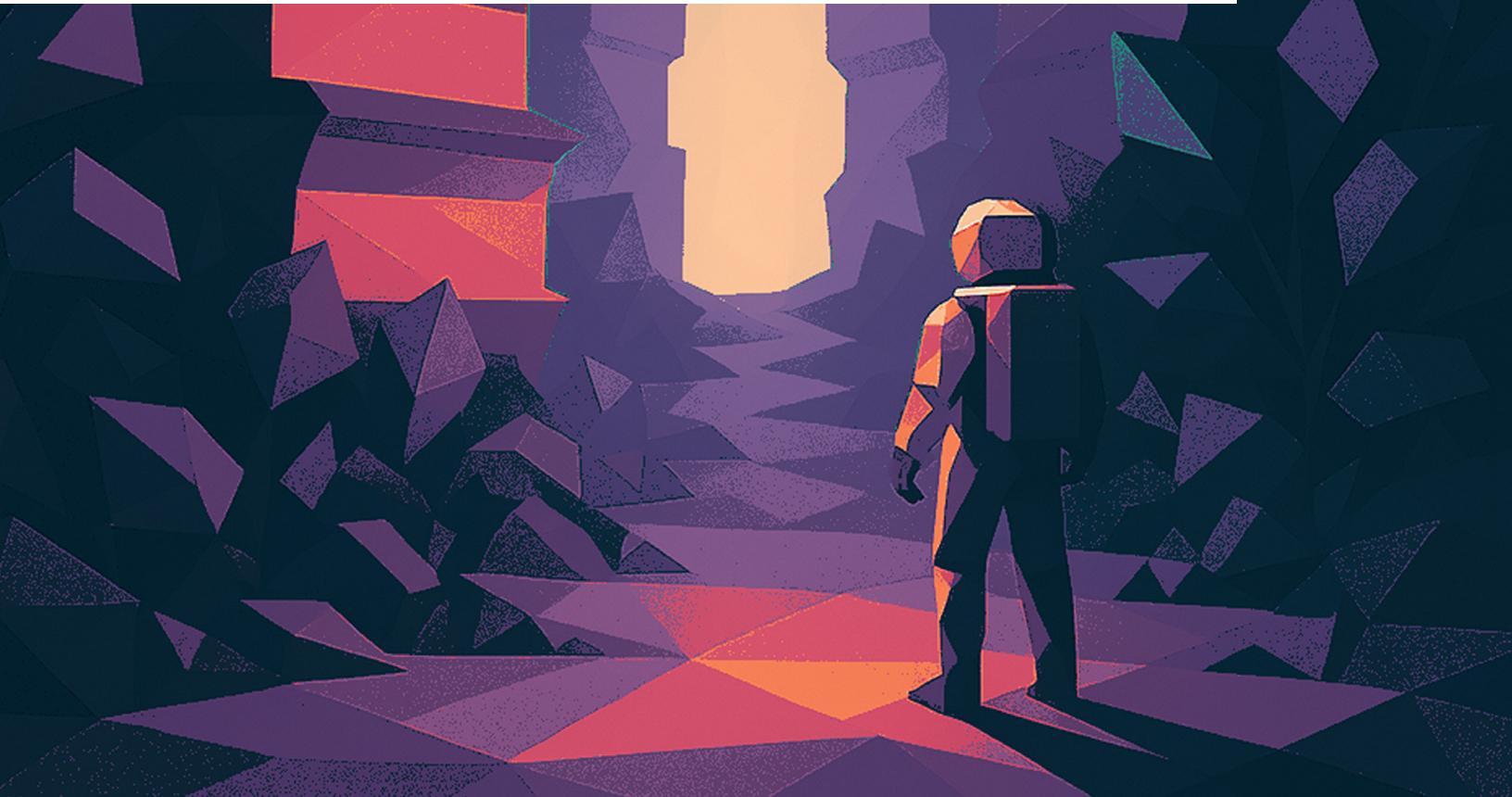


2026 AI 임팩트 보고서

뉴렐릭 플랫폼 인사이트



소개

현대의 소프트웨어 시스템은
분산 아키텍처 전반에서 지속적으로 작동하며,
변경 사항은 정기적으로 배포됩니다.

인시던트는 빈번하게 발생하지만, 스택의 모든 계층에서 잠재적인 문제가 떠오르기 때문에, 노이즈 속에서 유의미한 신호를 식별하는 것은 결코 쉽지 않은 일입니다. 시스템 성능에 대한 정보는 팀이 따라잡을 수 있는 속도보다 더 빠르게 늘어납니다. 실제로 엔지니어링 시간의 33%가 긴급한 문제 해결이나 중단 사태를 처리하는 데 소비됩니다.

2025년 뉴렐릭 고객들은 모니터링되는 환경 전반에서 22억 개의 알림 이벤트를 생성했습니다. 운영 시스템에서만 8억 2,100만 개의 이슈(잠재적인 문제)가 발생했습니다. 이는 대규모 소프트웨어에 얼마나 많은 부담이 가해지고 있는지를 잘 보여줍니다.

이러한 상황에서 운영의 효율성은 상황을 얼마나 빠르게 이해하느냐에 달려 있습니다. 팀은 빠른 시간 내에 신호를 해석하고, 맥락을 파악하며, 조치를 내려야 합니다. 알림의 양은 빠르게 증가합니다. 알림 이벤트와 잠재적 이슈를 수동으로 상호연관시키는 일도 점점 더 어려워집니다. 팀은 많은 알림 이벤트와 잠재적 이슈 중 어느 것이 시간을 투자할 가치가 있고 어느 것이 단순한 노이즈인지 구분해야 합니다.

AI로 강화된 옹저버빌리티는 실시간으로 시스템의 신호들을 정리하고, 맥락을 제공하며, 더 빠른 의사 결정을 지원함으로써 이러한 제약을 해결합니다.

이 보고서는 AI를 사용해 일상적인 워크플로우를 모니터링하는 엔지니어링 팀이 어떻게 운영되고 있는지 살펴봅니다. 이러한 인사이트는 2025년 한 해 동안 뉴렐릭의 660만 활성 사용자로부터 수집되어 비식별화된 데이터를 바탕으로 도출된 것입니다.

다음 분석 정보는 AI를 활용하는 팀의 경우 신호의 명확성, 해결 속도 및 배포 작업이 지속적으로 개선되었음을 보여줍니다.

이 데이터를 해석하는 방법

이 보고서에 설명된 결과는 실제 운영 환경을 반영합니다. 운영 성능은 아키텍처, 팀의 성숙도, 인시던트 프로세스, 배포 관행, 사용하는 툴 등 여러 요인의 영향을 받습니다. 이 보고서의 결과는 그러한 현실을 반영합니다.

수개월 동안 다양한 메트릭 및 환경 전반에서 뉴렐릭 AI(NRAI)가 활성화된 계정과 비활성화된 계정 간에는 일관되게 큰 차이가 나타났습니다. AI로 강화된 옹저버빌리티 기능을 사용하면 정량화할 수 있는 큰 이점이 있다는 사실을 시사합니다.

이 보고서에서 뉴렐릭 AI(또는 NRAI)는 가치를 창출하기 위해 머신러닝(ML), 생성형 및 결정론적 방법론을 혼합해 사용하는 옹저버빌리티 플랫폼의 생성형 AI 기능과 AIOps 기능을 지칭합니다.

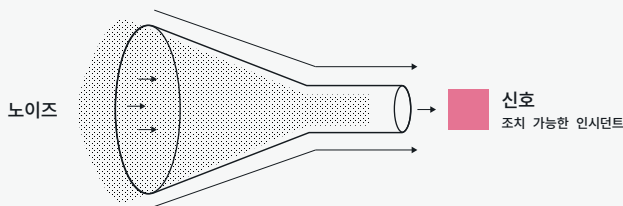
이 보고서는 데이터가 시사하는 바와 이러한 결과가 어떻게 연결되는지에 중점을 둡니다.

주요 결과

AI로 강화된 옹저버빌리티는
노이즈를 감소하고
생산성을 향상해줍니다.

2025년 뉴렐릭은 운영 환경에서
22억 건의 인시던트를 생성했습니다.

이렇게 방대한 양의 데이터는 현대 엔지니어링 팀이 직면한
알림 피로를 잘 보여 주며, 엄청난 규모의 현대 소프트웨어
운영을 관리하려면 플랫폼 수준의 인텔리전스가 반드시
필요하다는 점을 강조합니다.



노이즈 감소: 2배 더 높은 상호연관 비율

운영 노이즈에 대응하기 위해 뉴렐릭 AI를 사용하는 고객은
AI를 사용하지 않는 고객 대비 2배 더 높은 상호연관 비율을
얻었습니다. 상호연관 비율은 소프트웨어가 방대한 양의
반복적인 오류 메시지를 얼마나 효과적으로 가져와 단일하고
실행 가능한 “인시던트”로 그룹화하는지를 측정하는
지표입니다. 관련 이벤트를 지능적으로 그룹화함으로써,
플랫폼은 “노이즈”가 엔지니어의 부담을 가중시키는 것을
방지하고, 팀이 증상보다는 근본 원인에 집중하며 기능 배포에
더 많은 시간을 할애할 수 있도록 지원합니다.

2배 ↑
더 높은 상호연관 비율

AI를 통해 해결 속도 25% 향상

2025년 한 해 동안 뉴렐릭 AI를 사용하는 계정은 다른 계정보다
지속적으로 더 낮은 평균 종결 시간(MTTC)을 유지했으며,
평균적으로 약 25% 더 빠르게 이슈를 해결했습니다. 성능이
최고조인 달에는 그 격차가 더욱 벌어졌습니다. 2025년 5월에
AI로 지원되는 계정의 평균 MTTC는 26.75분이었으며, 비 AI
지원 계정은 50.23분이었습니다.

평균 종결 시간(분 단위, 2025년 5월)



AI를 통한 팀 생산성 향상:
배포 5배 증가

AI는 팀의 생산성을 높여줍니다. AI 도입으로 인해 배포 속도의
격차가 더욱 벌어지고 있습니다. 피크 기간 동안 AI를 도입하지
않은 팀은 하루 평균 87회 배포를 한 반면, AI를 활용하는 팀은
하루 최대 453회를 배포했습니다(새로운 기능 및 업데이트를
시장에 출시하는 역량 5배 증가).

5배 ↑
배포 수 증가

AI로 강화된 옴저버빌리티의

시너지 효과

엔지니어링 생산성은 방대한 양의 텔레메트리 데이터로 인해 저하될 수 있습니다. 분산된 여러 시스템들은 분당 수천 개(때로는 수백만 개)의 신호를 생성하며, 그중 대부분은 노이즈입니다. 이 보고서는 AI로 강화된 옴저버빌리티가 어떻게 텔레메트리에서 가치 있는 인사이트를 수집하고 이를 소프트웨어 개발 수명주기(SDLC) 프로세스에 활용해 노이즈를 근본적으로 줄여주는지, 그 과정을 보여줍니다. 모든 데이터는 뉴렐릭 사용 데이터에서 도출되어 비식별화된 메트릭을 기준으로 측정된 것입니다.

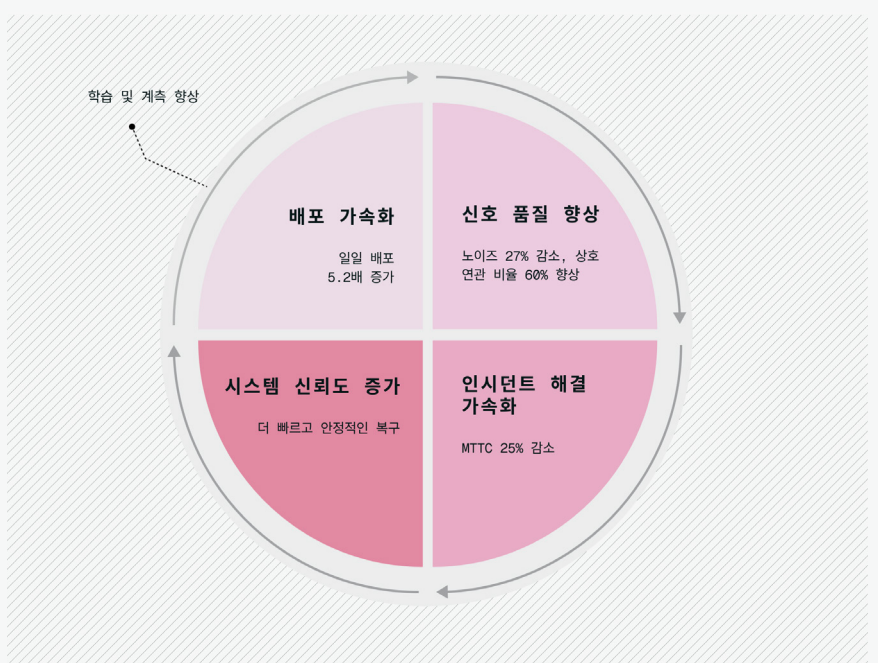
데이터는 시너지 효과가 있음을 보여줍니다. 이 과정은 신호 최적화에서 시작됩니다. 여기에서 AI는 번아웃을 유발할 수 있는 환경적 노이즈를 필터링합니다. 명확한 필터링은 더 빠르고 정확한 인시던트 해결을 촉진하여, 팀이 운영 중단으로 인한 비즈니스 영향을 최소화하는 동시에 수고를 줄일 수 있도록 지원합니다.

최종적으로 상당한 엔지니어링 시간이 R&D에 재투자되어, 조직은 평균적으로 약 80% 더 자주 코드를 배포할 수 있게 됩니다.

뉴렐릭의 2025년 텔레메트리 데이터에 따르면, AI로 관련된 알림, 이벤트 및 신호를 관리 가능한 인시던트로 그룹화하고 상호연관시키면 노이즈 비율이 줄어들고 아래의 이점들을 얻을 수 있는 것으로 나타났습니다.

그림 1.A

시너지효과는
선순환을 창출하여
엔지니어링에 가속도를
붙여줍니다.



신호 최적화

운영 노이즈 제거

빠르게 움직이려면 먼저 명확히 볼 수 있어야 합니다. 실제로 많은 엔지니어링 조직은 노이즈, 즉 맥락이 거의 없는 수천 개의 알림에 압도당하고 있습니다. 뉴렐릭 오피저버빌리티 플랫폼은 운영 데이터의 평가 방식을 구조화하고 중요한 항목은 보존하면서 노이즈를 점진적으로 줄임으로써 이 문제를 해결합니다.

이 과정은 시스템 전반에서 생성된 알림에서 시작됩니다. 관련된 알림들은 인시던트를 발생시킬 만큼 심각한지에 따라, 주의가 필요한 알림 또는 비정상적인 동작으로 그룹화됩니다. 뉴렐릭 AI와 플랫폼의 AIOps 기능은 문제의 잠재적 영향을 분석하여 중요도나 정해진 성능 임계값을 기반으로 심각도를 가능하게 해 도움을 줍니다.

그런 다음 시스템은 서비스, 종속성 및 인프라 전반에서 문제들 간의 관계를 식별하고, 이를 주요 신호의 변경 사항(예: 배포 및 이상 징후)과 연관시켜 가장 가능성 있는 원인을 파악합니다. 이 모든 정보는 담당자가 호출을 받은 후 접속하는 뉴렐릭 페이지에 표시되므로, 하나의 근본 문제와 관련된 핵심 데이터를 빠르게 분석할 수 있습니다. 인시던트들이 하나의 이슈로 통합함으로써, 중복되는 알림이 줄어들고, 의심되는 근본 원인과 연결된 명확한 작업 항목이 제공됩니다.

이러한 접근 방식을 통해 팀은 수많은 정보에 압도되지 않고 가시성을 유지하며, 의심되는 이슈와 근본 원인에만 집중할 수 있습니다. 엔지니어는 모든 증상을 조사하는 대신 스택 전반에서 관찰되는 동작을 설명해주는 이슈를 해결하는 데 집중할 수 있습니다.

조치 가능한 데이터의 계층 구조

- **알림(Alerts):** 모니터링 조건에 의해 생성되며 임계값이 위반될 때 발생합니다. 대량으로 발생하며 맥락이 부족합니다.
- **이슈(Issues):** 알림들을 상호연관시킨 결과입니다. 이슈는 잠재적인 문제를 나타내며, 인시던트를 선언하기 전에 중단의 잠재적 영향을 평가하기 위한 주요 작업 항목입니다.
- **에스컬레이션(Escalations):** 이슈에 대한 에스컬레이션을 수행한 결과로, 문제 해결을 돕기 위해 추가 엔지니어나 사이트 안정성 엔지니어(SRE)를 호출하는 경우가 많습니다. 이는 조사 담당자가 시스템을 정상 상태로 복구할 수 있는 완화 조치를 파악하고 적용하는 동안 수행하는 주요 작업 항목입니다.

이러한 용어는 뉴렐릭의 내부 운영 계층 구조를 설명하며, 뉴렐릭 사용자가 채택하는 일반적인 정보 기술 서비스 관리(ITSM) 관행을 반영합니다.

AI 상호연관

알림 간의 관계를 평가하여 하나의 이슈를 표면화하고 그 이슈를 배포, 이상 징후, 오류 같은 잠재적 원인과 연결하는 분석 계층입니다. 이슈 상호연관의 후속 효과로 알림 양이 감소하며, 이슈와 이를 유발한 작업(예: 배포) 간의 관계를 발견하면 해결 시간이 단축됩니다.

AI 활성화 계정

지속적으로 알림 노이즈 감소

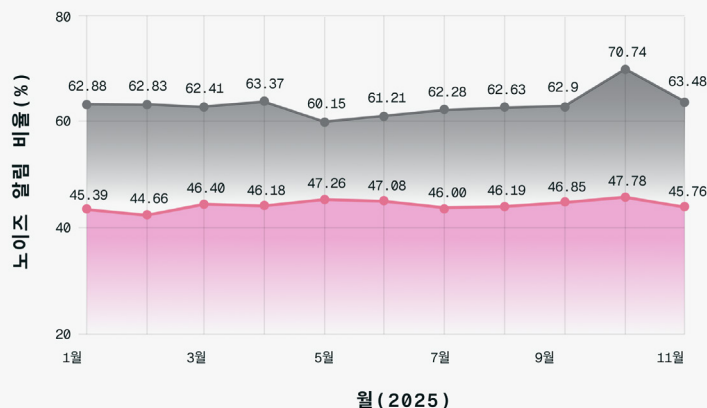
그림 2.A

더 나은 신호로 시작되는
선순환구조: AI로 지원되는
계정의 지속적인 알림 노이즈
감소

AI 상호연관은 관련된 신호를 더 적은 수의 조치 가능한 항목으로 그룹화하여 중복을 줄입니다. 이는 조사를 위한 더 명확한 출발점을 제공합니다.

알림 노이즈
평균 비율 (2025년)

뉴엘릭 AI를 사용하는 계정은 알림이
평균적으로 약 46%이지만, AI를 사용하지 않는
계정은 약 63%입니다.



알림 노이즈는 사실 “텔레메트리가 너무 많아” 발생하는 것이 아니라, 범위가 잘못 설정된 알림 정책에서 비롯됩니다.

뉴엘릭은 노이즈가 많은 정책을 ‘6개 이상의 트리거 조건이 있는 알림 규칙’으로 정의합니다. 이러한 정책은 가능한 모든 실패 모드를 단일 알림으로 통합하려고 합니다. 그러다 보니, 알림이 빈번하게 발생하고 맥락은 모호하며 알림이 실제 인시던트를 나타내는데에 확신을 가질 수 없습니다.

시간이 지남에 따라 팀은 이러한 알림을 배경 노이즈로 취급하게 됩니다. 엔지니어는 조사를 미루거나, 알림을 완전히 음소거하거나, 경험에 의존해 무시해도 되는 알림을 결정합니다. 이러한 상황은 오류율로 나타나지는 않지만, 대응 품질과 속도에 직접적으로 부정적인 영향을 미칩니다.

AI로 지원되는 계정은 다르게 작동합니다.

관련된 신호를 더 적은 수의 조치 가능한 인시던트로 상호연관시킴으로써, AI로 지원되는 워크플로우는 애초에 지나치게 복잡하게 알림을 정의할 필요가 없게 만듭니다. 더 많은 조건으로 불확실성을 보완하는 대신, 팀은 상호연관에 의존해 의미 있는 장애를 파악할 수 있습니다.

2025년 한 해동안 뉴엘릭 AI를 사용하는 계정은 평균 약 46%의 노이즈 알림 비율을 유지한 반면, AI를 사용하지 않는 계정은 약 63%를 기록했습니다. AI를 사용하지 않는 환경에서는 이 수치가 70%를 초과하는 경우가 빈번했습니다. 이러한 격차는 매월 일관되게 유지되며, 이는 일시적인 조율 효과가 아니라 알림이 설계되고 유지되는 방식에서 구조적인 차이가 남을 보여줍니다.

더 높은 상호연관 비율

알림 노이즈가 감소하는 이유

알림 노이즈와 상호연관 비율은 동일한 시스템의 양면과 같습니다. 상호연관 비율이 낮으면 팀은 알림 정책에 조건을 추가하여 이를 보완합니다. 상호연관 비율이 높을 때는 관련 신호가 자동으로 그룹화되므로 알림을 단순하게 유지할 수 있습니다.

상호연관 비율은 플랫폼이 관련 오류, 이벤트, 신호를 조치 가능한 단일 인시던트로 얼마나 효과적으로 그룹화하는지를 측정합니다. 상호연관 비율이 높을수록 단편화된 알림이 줄어들고 엔지니어가 더 일관된 조사 출발점을 확보할 수 있음을 의미합니다.

2025년 한 해 동안 AI 기능을 활용하는 계정은 이슈의 상호연관 비율이 매달 높은 수치를 유지했습니다. 이는 특정 인시던트에서 더 효과적으로 그룹화될 뿐만 아니라, 환경이 확장되고 변화함에 따라 지속적으로 운영 효율성이 증가한다는 사실을 나타냅니다.

예를 들어, CPU, 메모리, 레이턴시, 알림이 각각 독립적으로 발생하는 것이 아니라, 상호연관된 텔레메트리가 관련 신호와 함께 조치 가능한 단일 이슈로 표시됩니다.

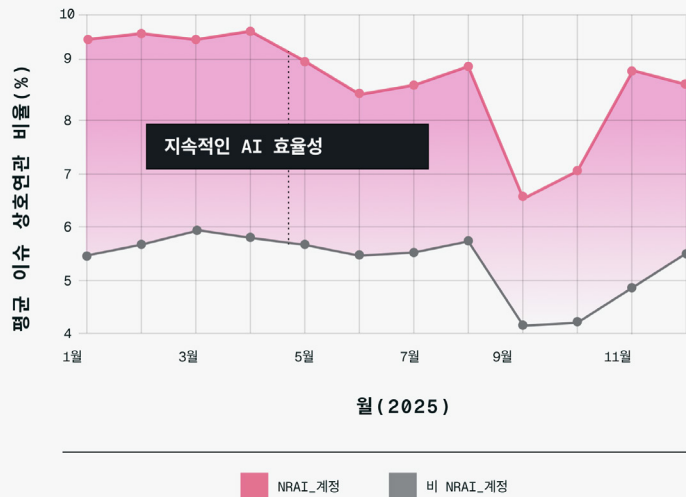
뉴렐릭 AI는 처리해야 하는 이벤트 수를 줄임으로써, 엔지니어가 알림을 관리하는 대신 기능 배포에 더 많은 시간을 집중할 수 있도록 지원합니다.

그림 3.A

뉴렐릭 AI의 상호연관 엔진은 지속적으로 기준을 상회합니다.

2025년 내내 AI 기능을 활용하는 계정은 이슈의 상호연관 비율이 매월 훨씬 더 높았습니다. 이는 엔진이 텔레메트리를 단절된 오류 목록이 아니라 관리 가능한 작업 항목으로 성공적으로 그룹화하고 있음을 보여줍니다.

시간 경과에 따른 평균 이슈 상호연관 비율 (2025년)



해결 속도

피드백 루프 완성

노이즈가 억제되면 성공의 관건은 엔지니어가 이슈와 그로 인한 인시던트를 얼마나 빨리 검토하고 종결할 수 있는지로 바뀝니다. 이슈(상호연관된 알림 이벤트로 잠재적인 문제를 나타냄)는 평균적으로 지속되는 기간을 추적하는 평균 종결 시간(MTTC)으로 측정됩니다. MTTC는 시스템이 중단으로부터 얼마나 빨리 복구되는지와 매우 밀접한 관계가 있습니다.

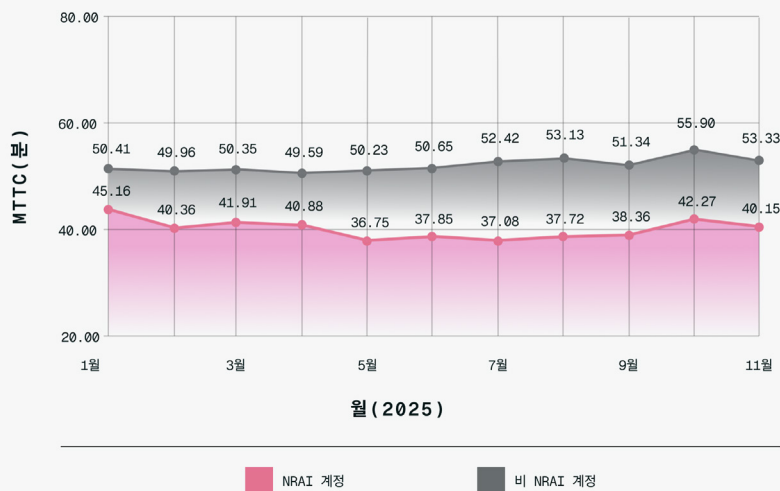
MTTC 단축

2025년 한 해 동안 뉴렐릭 AI를 사용하는 계정은 다른 계정보다 지속적으로 더 낮은 평균 종결 시간(MTTC)을 유지했으며, 평균적으로 약 25% 더 빠르게 이슈를 해결했습니다. 성능이 최고조인 달에는 그 격차가 더욱 벌어졌습니다. 2025년 5월에 AI로 지원되는 계정의 평균 MTTC는 26.75분이었으며, 비 AI 지원 계정은 50.23분이었습니다.

이슈당 약 23분은 큰 차이를 만들어 줍니다. 이는 조사에 허비되는 시간을 줄이고, 압박감이 큰 해결 기간 중에 엔지니어가 모멘텀을 유지할 수 있도록 합니다.

그림 4.A

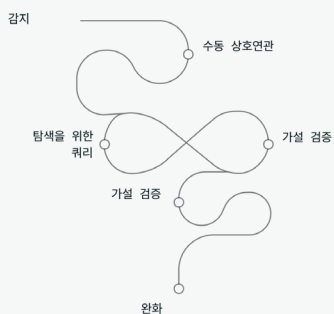
MTTC(분)



해결 속도는 여러 요인의 영향을 받지만, 시간이 지나도 이러한 격차가 유지된다는 것은 AI로 강화된 기능이 ITSM 수명 주기의 초기 단계에서 맥락, 관련 신호 및 예상되는 장애 패턴을 표면화하여, 문제 해결의 수동적인 ‘발견’ 단계를 크게 줄여줄 수 있음을 보여줍니다.

그림 5.A

더 직접적인 완화 경로를 통한 해결 가속화



인시던트 대응을 위해서는 신호를 해석하고, 텔레메트리를 탐색하며, 가설을 테스트해야 합니다.

SI는 이러한 운영 워크플로우에서 문제의 맥락과 방향을 더 빠르게 찾아낼 수 있도록 돕는 인터페이스 역할을 합니다.

수동 탐색 감소:
안내되는 쿼리 실행 비율 증가 및 조사
시간 단축

더 효율적인 조사:
인시던트 발생 시 일상 용어로 된 쿼리 및 문서 검색 사용

작업 감소:
반복적인 탐색 쿼리 감소

AI로 지원되는 조사

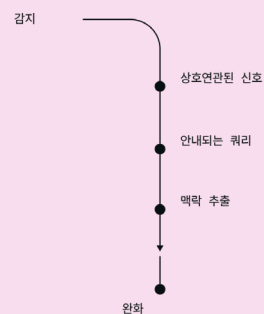
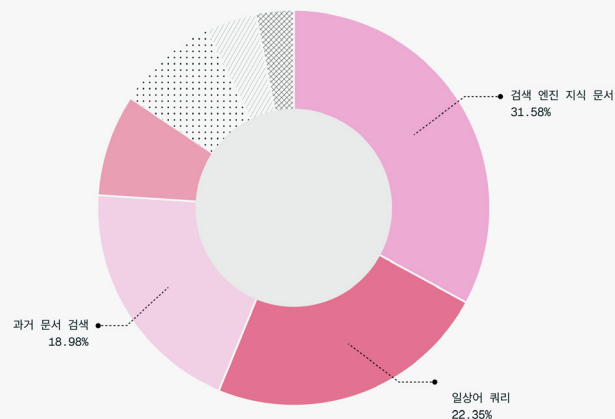


그림 6.A

AI가 해결을 가속화하는 방법: 감지에서 방향 제시로

상위 AI 채팅 프롬프트 카테고리

163만 작년 한 해 동안 엔지니어가 작성한 총 AI 채팅 프루프트 수



23분 더 빠른 종결이라는 이점은 즉시 맥락을 제공하고, 쿼리를 제안하며, 관련 패턴을 식별하는 AI의 능력에서 비롯됩니다. 이는 문제 해결의 수동적인 “발견” 단계를 대체합니다.

R&D처리량

절약한 시간을 혁신에 재투자

2025년 조사 결과의 마지막 장은 기술 리더십에 있어 가장 중요한 요소인 R&D 처리량을 다룹니다. 많은 조직에서 배포 빈도는 개발자의 속도가 아니라 수동 분류, 문제 진단 및 안정성 엔지니어링 작업이라는 “부담”과 취약한 환경을 손상시킬지도 모른다는 두려움에 의해 제한됩니다.

수고로운 작업(분류 및 노이즈 제거)에 소요되는 시간을 줄임으로써, 조직들은 이러한 인지적 잉여 역량을 경쟁업체보다 더 빠르게 코드를 배포하는 데 재투자하고 있습니다.

배포 증가의 정량화

약 660만 명의 사용자를 분석한 결과, AI 도입 여부에 따라 결과에 상당한 차이가 있는 것으로 나타났습니다. 뉴렐릭 AI를 사용하는 계정은 일일 배포율이 AI를 사용하지 않는 계정에 비해 거의 2배 더 높았습니다.

2025년 최고치에 도달했을 때, 뉴렐릭 AI 계정은 하루 평균 452.99회의 배포를 기록한 반면, 비 사용 계정은 87.04회에 불과했습니다.

그림 7.A

혁신의 결실: 배포 빈도 80% 증가

뉴렐릭 AI가 활성화된 계정은 AI를 사용하지 않는 계정보다 일일 배포율이 거의 두 배 더 높습니다.

일일 평균 배포 수

2025년 최고치에 도달했을 때 뉴렐릭 AI 계정은 하루 평균 452.99회의 배포를 기록한 반면, 비사용 계정은 87.04회에 불과했습니다.



참고:
데이터에 따르면 NRAI 계정은 평균적으로 약 80% 더 많이 배포했습니다.

혁신의 결실

데이터는 새로운 운영 기준을 제시합니다. 노이즈를 줄이고 문제 해결 속도를 높임으로써, 팀들은 기존 기능의 유지보수가 아니라 새로운 기능의 개발에 약 80% 더 많은 역량을 집중할 수 있게 되었습니다.

이는 시장에 대응하는 조직의 능력을 보여주는 척도입니다. 운영 부담이 최소화되면 기업 전체의 속도가 빨라집니다. 상호연관된 첫 번째 알림부터 당일의 마지막 배포에 이르기까지, 이 보고서는 뉴렐릭 시가 팀이 속도와 안정성이 높은 엔지니어링의 새로운 기준에 도달할 수 있도록 지원한다는 것을 보여줍니다.

그림 8.A

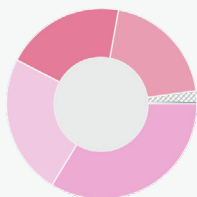


이제 문제는 AI가 가치를 창출하느냐가아닙니다.

'AI 없이 과연 성공적인 운영을 유지할 수 있는가?'입니다.

부록: AI 사용 및 성능 세부 정보

NRAI 쿼리 량(%)



검색 엔진 지식 문서	123 k	31.59%
일상어 쿼리	86.9k	22.35%
과거 문서 검색	73.8k	18.99%
검색 엔진 뉴렐릭_문서	72.8k	18.74%
검색 엔진 포럼 주제	6.86k	1.76%
인사이트 원인 해석기	578	0.15%
이슈 인사이트 v2	232	0.054%
NL2NRQL	113	0.029%
NRQL 결과 요약	105	0.027%
로그 구문 분석 패턴 생성기	105	0.026%
세션 리플레이 트레일 분석기	89	0.023%
알림 조건 추천 톨	58	0.011%

AI 톨 레이턴시 및 응답 성능

툴 이름	p50(초) (50%)	p95(초) (95%)	p99(초) (99%)
근본 원인 톨	3.573	3.573	3.573
과거 문서 검색	3.359	6.469	8.313
검색 엔진 뉴렐릭_문서	2.941	4.086	4.339
검색 엔진 포럼 주제	2.934	3.863	4.14
인사이트 원인 해석기	2.678	3.448	3.448
검색 엔진 지식 문서	2.559	3.254	3.785
검색 엔진 포럼 최고 답변	2.119	2.544	2.54
세션 리플레이 트레일 분석기	1.182	1.185	1.185
NRQL 결과 요약	1.561	1.185	1.968
일상어 쿼리 인덱서	1.144	1.185	1.968
일상어 쿼리	1.141	1.641	2.344
조건 범위 간극	0.617	0.617	0.617
이슈 인사이트 v2	0.259	0.306	0.306
엔터티 조회	0.119	0.323	0.323
뉴렐릭 문서 검색	0.079	0.067	6.938
사용자 ID 조회	0.067	0.067	0.067

© Copyright 2026, New Relic, Inc. All rights reserved.
본 문서에 포함된 모든 등록 상표, 상품명, 서비스 마크 및 로고는
각 해당 기업의 재산입니다. 01.2026

