

귀사의 DEM 전략은 모든 점을 연결합니까?

탁월한 디지털 경험을 위해서는
포괄적인 모니터링이 필요합니다.



디지털 경험 모니터링(DEM)에 대한 수요가 늘고 있습니다.

웹사이트, 챗봇, 소셜 피드, 모바일 앱 등 다양한 양방향 기술을 통한 디지털 경험은 오늘날 비즈니스가 고객, 직원, 공급업체 및 파트너와 상호 작용하는 주요 채널이 되었습니다. 디지털 경험으로 매출을 올리는 경우, 장애가 발생하면 비즈니스가 중단될 수 있습니다.

다음 시나리오를 고려해볼 수 있습니다.

사이버 먼데이를 맞아 인기 상품의 반짝 세일을 실시합니다.

좋은 소식:

이커머스 사이트에 트래픽이 급증합니다.

나쁜 소식:

세일이 예상대로 진행되지 않고 있으며, 고객들이 장바구니에 상품을 담기만 하고 이탈합니다. IT 팀은 현재 상황을 파악하기 위해 모든 노력을 기울입니다. 세일 기간 동안 사이트 성능이 크게 저하되었다는 것은 알 수 있지만, 이러한 저하의 근본 원인을 파악할 수 없습니다. 한편, 비즈니스는 잠재적으로 수백만 달러의 매출을 잃었고, 고객들은 소셜 미디어에서 많은 불만을 토로하고 있습니다.



디지털 경험 모니터링(DEM)은 디지털 접점의 성과를 이해해야 하는 조직에게 필수적인 요소가 되었습니다. 속도 저하나 고장 발생 위치를 파악하는 것 뿐만 아니라 사용자와의 관계에 영향을 미치기 전에 문제의 원인을 파악해야 합니다.

디지털 경험 생태계 전반에서 어떤 일이 일어나고 있는지 이해하는 것은 더 복잡하고 어려워졌습니다. 일반적인 조직의 IT 환경은 무질서하게 확장되어 여러 계층으로 되어 있고 항상 진화하고 있습니다.

- **대규모의 다양한 기술 스택**(멀티 클라우드, 서비스형 소프트웨어(SaaS), 오픈소스, AI/대규모 언어 모델(LLM) 등은 모두 장애 지점이 될 수 있으며, 팀은 여러 복잡한 기술의 상호 운용성과 확장성, 지속적인 성장을 보장해야 합니다.
- **잡은 소프트웨어 릴리스와 업데이트**도 일반적이 되었습니다. 여러 차례(때로는 매일) 업데이트를 하다 보면 시스템 간의 연결이 끊어질 위험이 증가합니다.
- 사이버 보안의 중요성이 커짐에 따라 현대적인 데브옵스(DevOps) 관행에서는 소프트웨어를 구축하고 배포하기 위해 보통 **분산된 여러 팀들 간에 세부적으로 조율을 합니다.**
- 안정적인 결과를 제공하려면 **빠르게 진화하는 최신 AI 기술**을 모니터링해야 합니다.



모든 디지털 접점에서 최고의 성능, 안정성 및 보안을 보장하려면
모든 데이터를 모니터링, 분석 및 최적화해야 합니다.
그러나 DEM 전략이 기술의 복잡성을 따라잡을 수 있을 만큼
포괄적이지 못하면 비즈니스가 취약해집니다.



60%

버퍼링이 10초 이상 지속될 경우
앱을 이탈합니다.

출처: 2023 인도의 이커머스 현황 보고서

82%

지원 티켓은 해결되지 않은 사용자
경험 문제로 인해 야기됩니다.

출처: 2022 뉴렐릭 유저버빌리티 전망 보고서

열악한 사용자 경험으로 인한 평균 수익 손실은 시간당

30만 달러 이상입니다.

출처: Gartner

기존 DEM 솔루션으로는 충분하지 않습니다.

많은 조직들이 이미 하나 이상의 DEM 솔루션을 배포하여 이커머스 트랜잭션, 모바일 앱 성능 등 디지털 경험의 다양한 측면을 모니터링하고 있습니다. 처음에는 이러한 포인트 솔루션들 대부분이 기본적인 분석만 제공했습니다. 세션 리플레이, 실제 사용자 모니터링(RUM), 오류 추적 같은 특정 기능을 제공하는 솔루션도 나왔습니다.

그러나 DEM 전략이 개별 채널이나 기능을 분리해 다루는 경우 전체 디지털 경험에서 단편적인 측면만 포착할 수 있습니다. 이러한 단편적인 접근 방식은 더 이상 충분하지 않습니다. 디지털 중단은 종종 다각적으로 이루어지며 사용자는 웹 양식, 모바일 앱 또는 AI 지원 챗봇 등 다양한 디지털 애플리케이션과 채널 사이를 오가는 경우가 많습니다.

또한 기존의 많은 DEM 솔루션은 모니터링에 대해 사후 대응적인 접근 방식을 취합니다. 문제가 발생하면 팀에서 알림을 받고 원인을 조사한 다음 피해를 복구하는 작업을 수행하는 식입니다. *잠재적인 문제를 사전에 파악하여 사용자 경험에 부정적인 영향을 미치기 전에 미리 파악해야 합니다.* 문제가 발생할 때까지 기다리면 정말로 중요한 순간에 기업의 위험 프로필이 높아질 수 있습니다. 연중 가장 큰 온라인 세일을 하는 동안 사이트 속도가 느려지는 것이 그러한 예입니다.

경쟁력을 유지하려면 다음과 같은 통합 접근 방식이 필요합니다.

- ✓ 다양한 디지털 채널에서 사용자 경험을 전체적으로 파악할 수 있을 정도로 광범위해야 합니다.
- ✓ 브랜드 평판 손상 및 매출 손실로 이어지기 전에 기저 기술 스택을 심층적으로 조사해 잠재적인 문제와 근본 원인을 파악할 수 있어야 합니다.

“디지털 측면에서 소프트웨어 스택의 가용성과 성능에 비즈니스 성패가 달려 있습니다.”

JD 와이너(JD Weiner)
데브옵스 담당 이사, [Forbes Media](#)



AI 기반 DEM을 통한 ROI 실현

그렇다면 모든 점을 연결해 디지털 경험 생태계를 더 효과적으로 통제하려면 어떻게 해야 할까요? 현대의 DEM 솔루션은 다음 세 가지를 모두 수행할 수 있어야 합니다.

1. **전체 스택 모니터링:** 인프라의 모든 측면에서 디지털 경험의 동인을 추적합니다.
2. **포괄적인 데이터 캡처:** 필요한 모든 데이터를 캡처하여 무슨 일이 일어나고 있고 왜 일어나고 있는지 포괄적으로 파악합니다.
3. **AI를 활용한 신속한 문제 해결:** 전략적으로 AI를 활용하여 문제를 신속하게 해결하는 방법에 집중합니다.

"우수한 모바일 banking 서비스와 빠르고 안전하며 사용하기 쉬운 새로운 디지털 경험을 제공하는 것이 대단히 중요합니다. 고객들이 이러한 서비스에 의존할 수 있도록 항상 사용이 가능해야 합니다."

이안 가이 질라드(Ian Guy Gillard) 수석 부사장 Bangkok Bank



기존 DEM보다 더 많은 것을 제공하는 통합 DEM

세션 리플레이, RUM, 오류 추적, 모바일 모니터링, 옴저버빌리티, AI 모니터링 등이 모두 하나의 포괄적인 접근 방식으로 통합됩니다. 목표는 전체 애플리케이션 스택의 입력을 통해 사용자 경험에 대한 포괄적인 뷰와 인사이트를 확보하는 것입니다. 완전히 통합된 DEM 솔루션이 제공하는 이점은 다음과 같습니다.

디지털 사용자 경험을 완벽하게 파악하는 데 필요한 데이터에 **액세스**할 수 있습니다. 포괄적인 DEM 솔루션은 로그, 텔레메트리 데이터 같은 관련 메트릭을 캡처하고 분석할 수 있어야 합니다. 데이터 소스가 기술 스택의 어디에 있는지는 상관없습니다. 이러한 데이터가 없으면 올바른 결정을 내릴 수 없습니다.

애플리케이션이 다운되었거나 페이지 로드 시간이 긴 경우 문제의 근본 원인을 **탐지해 격리**합니다. 사용자 경험에 장애가 있는 부분을 식별하는 것 뿐 아니라 장애가 발생한 이유를 이해하는 것이 반드시 필요합니다.

또한 데브옵스, 보안 및 고객 경험 등 여러 부서들이 협업하여 보안과 개인정보 보호에 우선순위를 두면서 우수한 경험을 제공할 수 있도록 합니다.

디지털 경험 성능을 지속적으로 **최적화**하여 기술 스택에 새로운 기능과 기능이 추가되더라도 디지털 고객 경험이 효율적이고 직관적이며 원활하게 유지되도록 합니다.



DEM의 미래는 인텔리전스입니다.

AI는 예측 가능한 문제의 감지와 자동 해결을 통해 더 나은 디지털 경험의 세상을 열어가고 있습니다. 가까운 장래에, AI로 강화된 DEM은 액세스, 감지, 응답 및 최적화를 더욱 효율적이고 지능적으로 만들어 주는 새로운 기능을 제공할 것입니다. AI와 DEM은 구조적인 복잡성에 대한 깊은 지식이 없이도 모든 팀이 더 빠르게 분석하고 인사이트와 해결책을 확보할 수 있도록 지원합니다.



지금까지 보다 포괄적인 DEM이 열어 준 가능성을 살펴보았습니다. 이제 다시 사이버 먼데이 시나리오로 돌아가 보겠습니다. 디지털 환경의 복잡성과 규모에 잘 부합하는 DEM 솔루션이 있다면 어떻게 상황이 달라질까요?

다음 시나리오를 고려해볼 수 있습니다.

사이버 먼데이를 맞아 고객 확보, 관심 유도 및 매출 향상 목표로 하는 반짝 세일을 진행하고 있습니다.

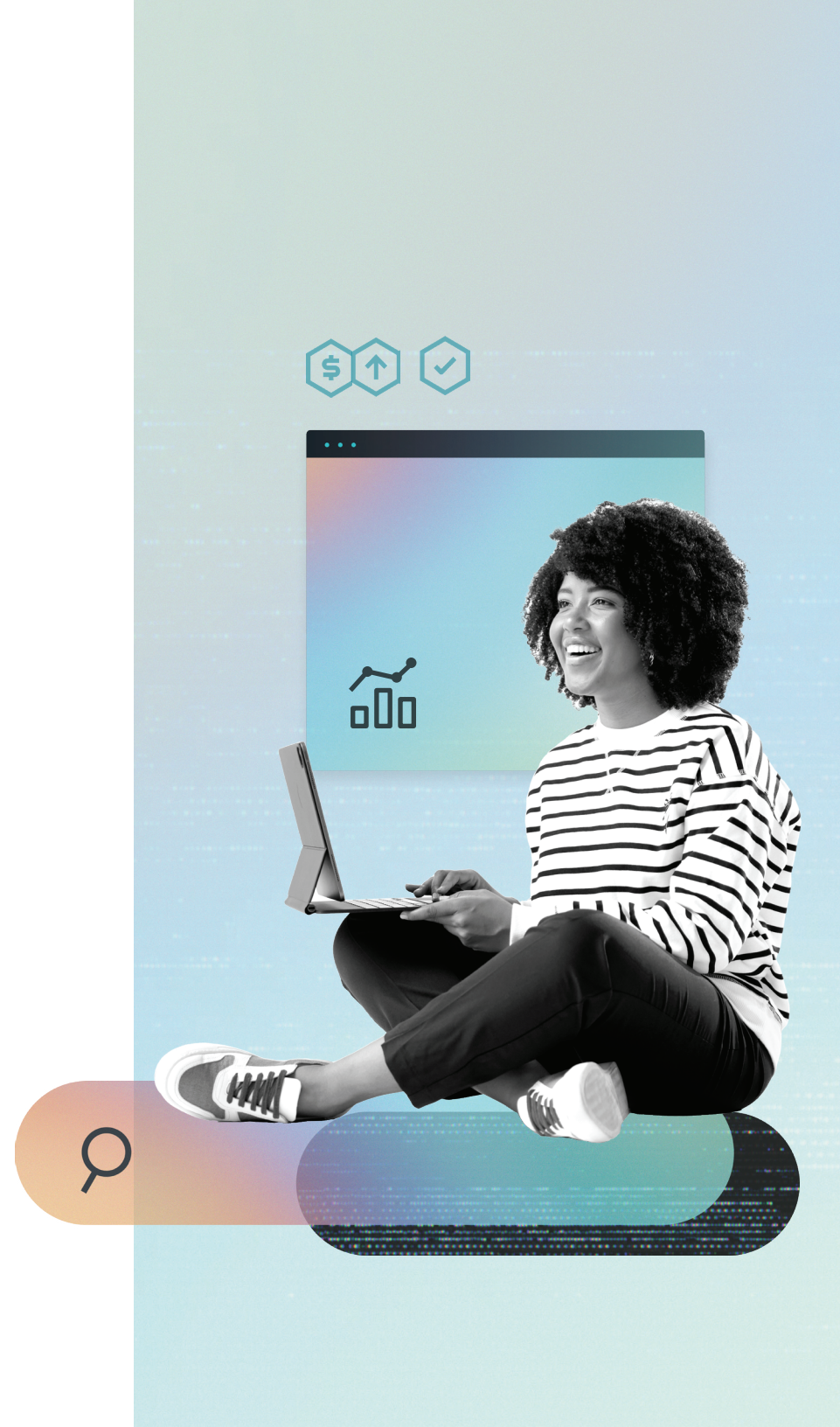
좋은 소식:

마케팅 전략이 효과가 있어서 이커머스 사이트와 모바일 앱 모두에서 트래픽이 대폭 증가했습니다. 더 좋은 소식은 완전히 통합된 DEM 덕분에 결제 서비스 응답 시간에서 잠재적인 병목 현상을 예측할 수 있었다는 것입니다. 트래픽 급증으로 인해 트랜잭션이 중단될 가능성이 있음을 예상한 솔루션은 문제가 발생하지 않도록 컴퓨팅 리소스를 늘릴 것을 권했습니다.

반짝 세일이 시작되기 전에 데브옵스 팀은 가용 컴퓨팅 및 자동 확장 정책으로 리소스를 바로 늘려 필요에 따라 더 많은 트래픽을 자동으로 처리할 수 있도록 했습니다. 또한 DEM에서 이러한 변경 사항을 계속하여 서비스의 가장 중요한 시간 동안 실시간 가시성을 보장할 수 있었습니다.

가장 좋은 소식:

고객들은 전반적인 경험에 만족스러워했습니다. 기업의 상품과 고유한 혜택에 대한 해시태그가 대폭 늘었습니다. 또한 가장 중요한 목표였던 고객을 위한 최고의 디지털 경험 제공을 달성하고 이번 판매에 설정된 모든 목표치를 초과했습니다.



포괄적인 DEM

디지털 경험이 상시 원활하게 가동하며, 모든 비즈니스 상황에 대처할 수 있는 세상을 상상해 보십시오.
기술 스택 전반에서 중요한 데이터를 캡처 및 통합하고, 문제가 발생하는 위치와 원인을 식별하며, 사용자와의 관계에 영향을 미치기 전에 문제를 해결할 수 있는 보다 포괄적인 DEM을 통해 이러한 세상은 접근할 수 있습니다.

탁월한 디지털 경험을 지속적으로 제공함으로써 효율성 향상, 경쟁 우위 확보, 매출 증대를 가속화할 수 있습니다.

뉴렐릭의 추가 자료를 통해 DEM 솔루션을 구매할 때 알아야 할 사항과 AI를 DEM에 통합해 얻을 수 있는 역량에 대해 자세히 알아보십시오.

데모 신청하기

자세히 보기

- + AI 기반 DEM [체크리스트](#)
- + AI 기반 DEM [구매자 가이드](#)

