

Deliver Superior Digital Experiences to Your Users

오늘날 대부분의 기업은 고객 충성도를 높이고 합리적인 운영방식을 수립하며 업무 생산성 향상을 위한 뛰어난 디지털 서비스를 중요하게 인지하고 있습니다. 또한, 경쟁사보다 빠르고 비즈니스에 효과적인 디지털 서비스 제공을 고민하고 있습니다.

IT 및 비즈니스 리더에게 애플리케이션 설계부터 딜리버리 및 체험에 이르기까지 최종 사용자의 디지털 경험에 중점을 둔 민첩성은 성공을 위한 필수 요소가 되었습니다.

디지털 경험 관리는 IT와 비즈니스 모두의 요구를 충족시키는 방안으로 부상했습니다. 간단히 말해, 디지털 경험 관리는 사용자와 디지털 앱 및 서비스의 원활한 상호작용으로 더 나은 비즈니스 결과를 창출함으로써 '사용자 경험'을 최적화합니다.

탁월한 디지털 경험을 위한 도전과제

실수하지 마십시오: 탁월한 디지털 경험을 제공하는 것이 말처럼 쉽지는 않습니다. 사용자가 점점 더 매력적이며 안전하고 신뢰할 수 있는 디지털 서비스를 기대함에 따라 기대치가 끊임없이 올라가고 있습니다. 불행하게도 조직은 이렇게 증가하는 기대치와 확대되는 복잡성, 분리되어진 비효율적인 관리 도구 및 제한된 비즈니스 통찰력의 균형을 맞춰야 합니다. 진정으로 성공하려면 IT 및 비즈니스 리더는 다음과 같은 도전과제를 해결해야 합니다.

디지털 서비스의 채택 및 사용 방법에 대한 통찰력 부족

디지털 기능의 성공 여부를 측정하는 것은 정보에 입각한 계획을 수립하고 향후 투자에 대한 비용을 정당화하는 데 중요합니다. 역사적으로 IT 부서는 리소스 사용량 및 인프라 구성요소의 가용성과 같은 측정 기준을 서비스 품질의 중요한 지표로 두었습니다. 그러나 이러한 측정 기준은 최종 사용자 관점에서 트랜잭션 성능을 보고하지 못할 뿐만 아니라 디지털 서비스가 회사 수익에 어떻게 기여하는지, 미래 성장을 주도할 기회가 어디에 있는지를 보여주지 못합니다.

이러한 통찰력이 없으면 애플리케이션 소유자는 사용자가 디지털 서비스를 채택하는 방식을 알기가 어렵고 전반적인 비즈니스에 어떤 영향을 미치는지 파악할 수 없습니다. 그 결과, 향후 추가적인 개발 또는 개선 노력에 장애가 됩니다.

적극적인 개발 파이프라인

대부분의 조직은 향상된 디지털 서비스를 빠르고 지속적으로 제공하기 위해 DevOps 및 클라우드 기반 기술을 채택하고 있습니다. 그러나 개발 및 출시 주기 단축으로 새로운 기능이 사용자에게 버그나 성능 저하를 일으키는 경우는 거의 없습니다.

다만 기능 세트가 커짐에 따라 버그 및 성능 문제가 코드단에 포함되는 경우가 너무 자주 있습니다. 잠재적인 문제를 찾아내기 위해 랩 환경에서 테스트 하는 것은 애플리케이션에 동시에 접속하는 수천 명의 사람들이 분산된 인프라와 다수의 클라우드 플랫폼의 실제 환경을 대표하지 않기 때문에 충분하지 않습니다. 결과적으로 변경 속도가 증가하면 서비스 저하 또는 중단이 발생하고 IT 팀과 최종 사용자가 모두 불만을 가질 수 있습니다. 운영 환경에서 고도의 모니터링을 통해 애플리케이션 성능을 지속적으로 미세조정해야 하게 되면 개발자는 사용자가 불만을 제기하기 전에 조기에 문제를 찾고 수정할 수 있습니다.

한정적인 크로스 도메인에 대한 이해

오늘날의 디지털 서비스는 매우 복잡합니다. 이들은 온프레미스 및 클라우드 기반 리소스로 확장할 수 있고, 프라이빗 및 퍼블릭 네트워크 혼합 환경에서 제공되며, 다양한 디바이스 유형에 맞게 최적화되어야 합니다. 또한, 마이크로 서비스, 컨테이너 및 타사 서비스에 대한 의존도 증가는 오늘날의 애플리케이션 토폴로지가 이전보다 더 분산되고 다이나믹함을

의미합니다. 시스템 종속성, 코딩 이슈, 네트워크 정체 또는 문제있는 사용자 디바이스 등의 결함으로 인해 애플리케이션이 느려지고 그 결과 디지털 경험이 중단되어 고객과 직원에게 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

단편화된 도구와 IT 사일로

애플리케이션 및 실행되는 네트워크, 인프라스트럭처, 디바이스 등 크로스 도메인의 이해도는 디지털 경험을 관리하는 데 필수입니다. 대다수의 기업이 5개 이상의 IT 인프라 모니터링 도구를 사용하고 있고 그 숫자가 급증하는 것으로 보고되었습니다.¹

하지만 불행히도 더 나아진 것은 없습니다. 이러한 접근방식은 IT 사일로를 만들고 각 팀들이 비난을 받고 성과가 떨어지는 비생산적인 환경을 조성합니다. 결과적으로 IT 팀은 보다 전략적인 이니셔티브에서 벗어나 문제를 해결하기 위해 너무 많은 시간을 투자하므로 시간과 자원을 낭비하게 됩니다.

¹IT 인프라 모니터링 도구에 대한 마켓 가이드, Gartner, 2016년 5월 9일, ID G00296324

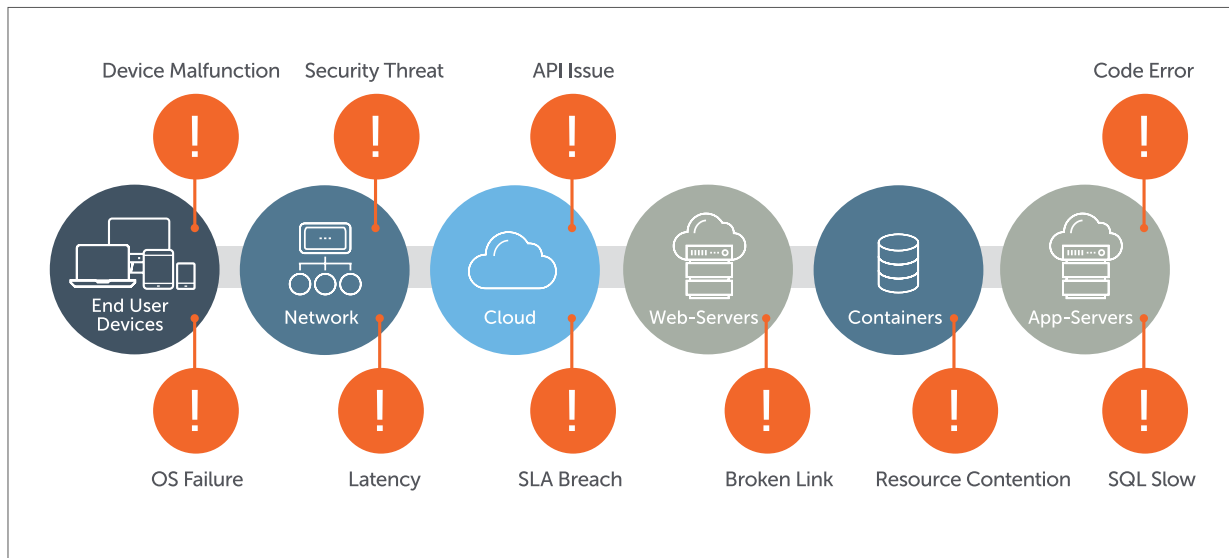


그림 1

디지털 성능 저하는 다양한 문제로 인해 발생할 수 있으며 특히 고도의 다이나믹한, 컨테이너화 애플리케이션 환경에서는 더욱 진단하기 어렵습니다.

디지털 경험 관리를 위한 리버베드 솔루션

비즈니스의 성공을 위해서는 IT 및 리더가 모든 사용자의 디지털 경험을 안전하게 관리하여 고객 충성도를 높이고 효율적인 운영으로 업무 생산성을 향상시킬 수 있는 포괄적인 통합 솔루션이 필요합니다.

리버베드의 디지털 경험 관리(DEM) 솔루션은 엔드투엔드 모니터링 및 성능 통찰력을 제공하므로 기업에서 오늘날의 디지털 경험을 선제적으로 측정, 평가, 보안 및 개선할 수 있습니다. 온프레미스와 클라우드에서 최종 사용자 디바이스, 애플리케이션, 네트워크 및 인프라 전반에 걸쳐 통합된 접근방식을 제공합니다. 결과적으로 지속적인 높은 수준의 사용자 만족도, 빠른 혁신, 성능 및 보안 문제 감소의 효과를 얻을 수 있습니다.

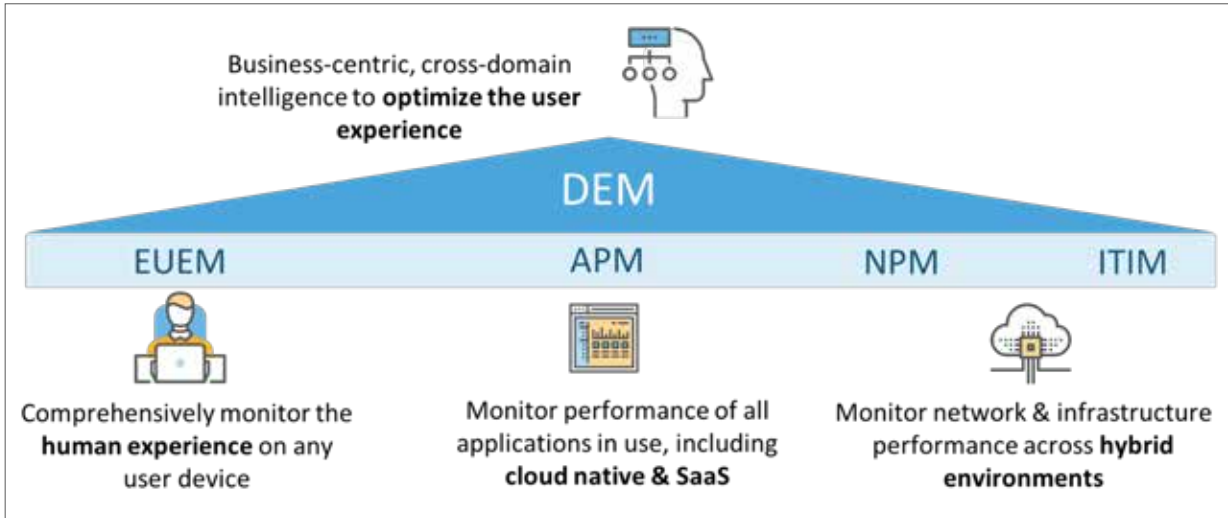


그림 2

디지털 경험 관리는 최종 사용자 디바이스, 애플리케이션, 네트워크 및 인프라 전반에 걸쳐 일관된 접근방식을 요구하여 높은 수준의 사용자 만족도를 지속적으로 제공하고 신속한 혁신을 지원합니다.

IT 성능의 재정적 관점의 영향 평가

열악한 성능은 기술 의존적인 인력의 생산성과 사용자 만족도에 부정적인 영향을 미칩니다.

온프레미스나 클라우드 등 환경에 상관 없이 모든 장소와 디바이스에서 애플리케이션 및 디지털 서비스의 진행방식을 완벽히 이해해야 합니다. 여기에는 가장 중요한 요소로 사용자 관점에서 통찰력을 얻는 것이 포함됩니다.

리버베드의 빅데이터 접근방식은 모든 트랜잭션에 대한 완벽한 정보를 캡처하여 애플리케이션 성능의 비즈니스 영향을 정확하게 계량화합니다. 이 데이터로 무장한 애플리케이션 팀은 비즈니스 우선 순위에 맞게 문제 해결 및 최적화 작업을 더욱 효율적으로 지정할 수 있습니다.

또한, 사용 및 성능 메트릭스를 업무 생산성과 매출에 미치는 영향으로 변환하여 개별 트랜잭션에 대한 실제 사용자 채택 및 동작을 시간 경과에 따라 측정할 수도 있습니다.

고성능의 안전한 디지털 서비스를 지속적으로 제공

성능 문제는 잠시만 주의를 기울이면 파악할 수 있습니다. 모든 유형의 디바이스에서 실행되는 전체 애플리케이션의 성능 및 보안 상태를 심층적으로 파악할 수 있습니다. 리버베드는 고객과 직원이 영향을 받기 전에 신속하게 문제를 해결할 수 있는 역량을 제공합니다.

온프레미스 및 클라우드에서 발생하는 문제를 연속적인 풀-스택 모니터링을 통해 감지합니다. SLA 위반, IT 변경으로 인한 성능 저하 또는 정상 성능 수준에서 이탈을 실시간으로 팀에 알립니다.

성능과 보안 가시성 및 포렌식 모두에 네트워크 데이터를 사용합니다. 성능 및 보안 위협이 네트워크 내부 또는 외부에서 발생했는지 여부에 관계없이 성능 및 보안 위협을 탐지, 조사하고 완화시킵니다.

완벽한 디지털 경험 가시성 확보

온프레미스나 클라우드 환경에 상관 없이 모든 장소 및 디바이스에서 애플리케이션과 디지털 서비스가 동작하는 방식을 완벽히 이해해야 합니다. 여기에는 가장 중요한 요소로 사용자의 관점에서 통찰력을 얻는 것이 포함됩니다.

모든 애플리케이션, 네트워크, 인프라, 최종 사용자 기기, 온프레미스 및 클라우드에서 성능 분석을 캡처하여 팀간 협업을 개선하고 사각 지대를 제거합니다.

부당한 비난을 피하려면 최종 사용자 관점의 SaaS 성능을 모니터링하십시오. 서버, 네트워크 및 클라이언트 구성요소로 트랜잭션 지연을 세분화하여 문제가 자신의 환경 내에 있는지 또는 SaaS 제공자의 환경 내에 있는지 판별하십시오.

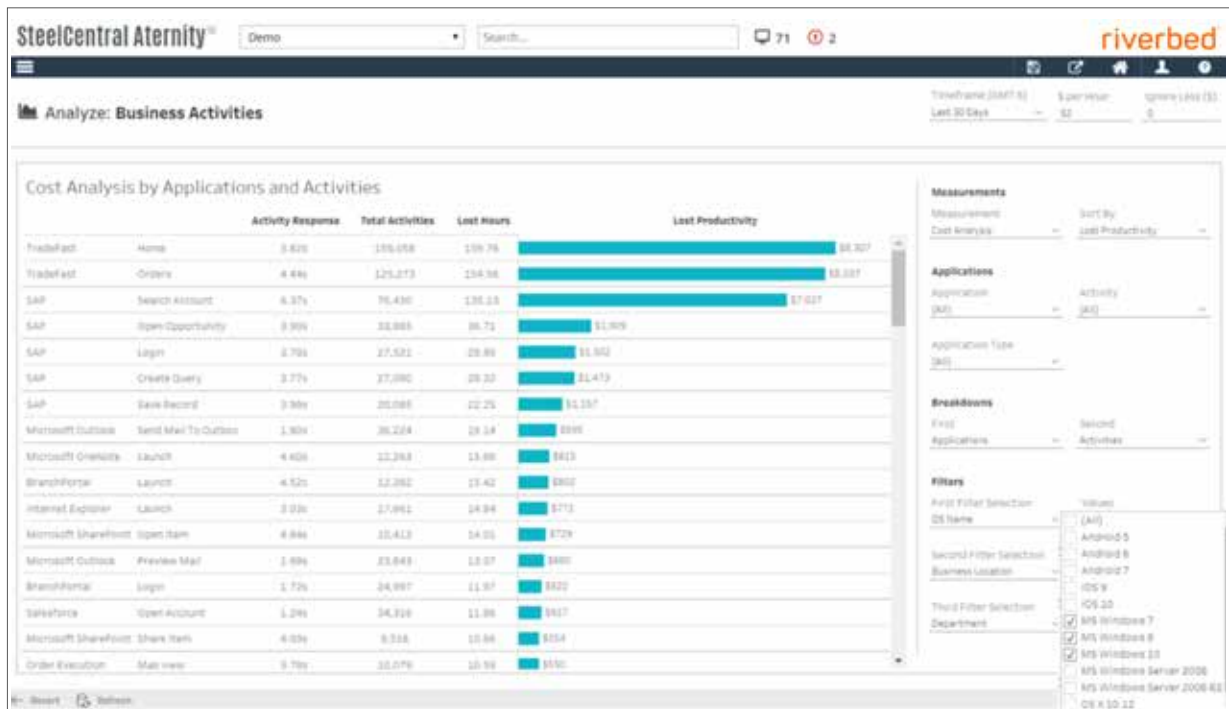


그림 3

손실된 시간과 생산성을 측정함으로써 재정적인 관점에서 투자를 정당화하고 개선 노력의 우선 순위를 정할 수 있습니다.

비즈니스 혁신 가속화

사용자는 성능 저하가 없는 새로운 기능을 끊임없이 요구하고 있습니다. 릴리스를 더 자주 배포하면 운영 팀에 부담을 줄 수 있으며 프로덕션 환경에서 서비스 수준에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

리버베드의 솔루션은 비즈니스 관련 통찰력을 제공하여 개발 노력의 우선 순위를 정하고, 새로운 기능을 보다 신속하게 구축하며, 모든 업데이트가 사용자 및 비즈니스 요구사항을 지속적으로 충족시킬 수 있도록 지원합니다.

개발 초기에 버그를 수정하여 애플리케이션, 네트워크 및 인프라 전반에 대한 상세한 분석 및 상황별 통찰력을 통해 비용을 절감하고 적시에 성능 저하 없는 서비스 출시를 보장합니다. 클라우드 내외부에서 프로덕션 환경의 문제를 신속하게 파악하고 해결하여 성능 우수성을 높이고 혁신을 가속화하십시오.

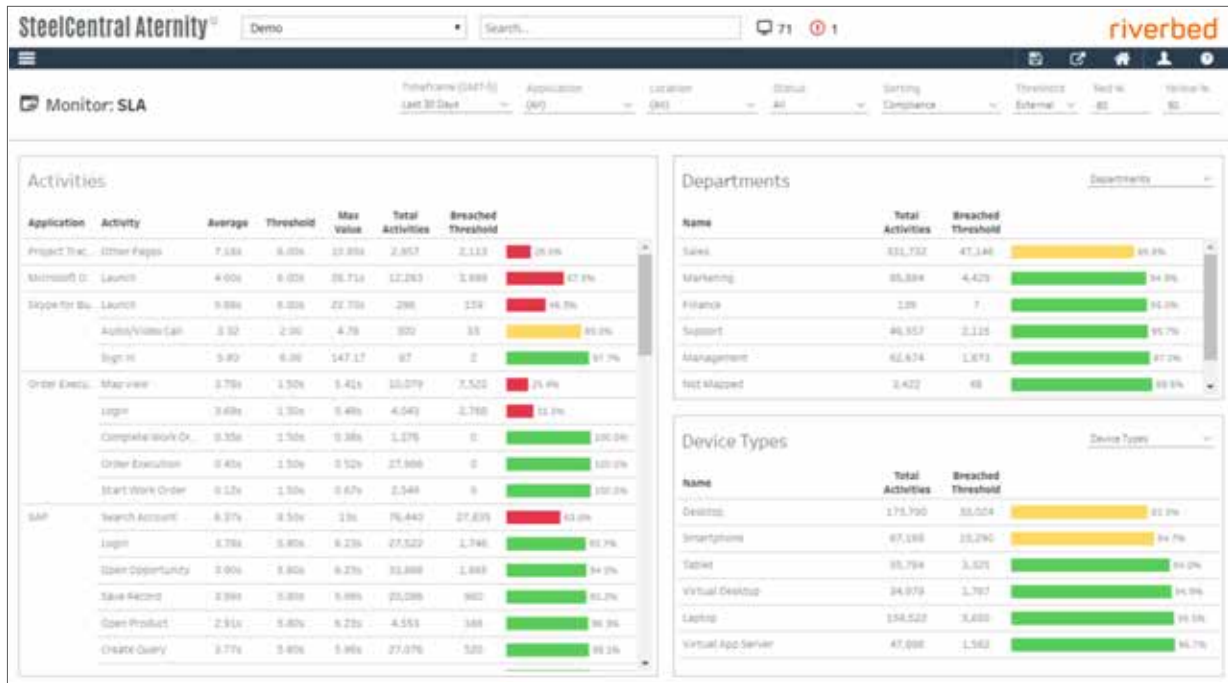


그림 4

모든 유형의 디바이스에서 실행되는 모든 기업 애플리케이션을 모니터링하고 SLA에 대한 성능을 벤치마킹합니다.

지금 시작하십시오

리버베드는 디지털 이니셔티브를 가속화하고 고품질의 안전한 사용자 환경을 제공하며 비즈니스 결과를 최적화할 수 있는 가장 완벽한 통합 솔루션을 제공합니다. 자세히 알아보려면 riverbed.com/digital-experience-management를 방문하십시오.

리버베드 소개

Digital Performance Company™인 Riverbed®는 조직이 비즈니스의 모든 측면에서 디지털 성능을 극대화하고 고객이 재고할 수 있게 해줍니다. 연간 매출 \$10억 이상인 30,000 이상의 리버베드 고객에는 Fortune 100대 기업 중 98%와 Forbes 글로벌 100대 기업 100%가 포함됩니다. riverbed.com에서 자세히 알아보십시오.

riverbed®