



AI 기반 DEM: 모든 디지털 경험을 지원하는 탁월한 인텔리전스

경영진 구매자 가이드

AI 기반 DEM을 통한 비즈니스 성장 가속화

AI 기반 DEM의 주요 기능

성공적인 기업들은 AI 기반 디지털 경험 모니터링(DEM) 역량을 사용해 디지털 생태계를 관리하는 방법을 혁신하고 있습니다. 이를 통해 신속한 온보딩에서 효율적인 인시던트 관리, 지속적인 최적화에 이르기까지 고객 경험과 관련된 모든 것이 개선되었습니다. AI 기반 DEM 솔루션을 평가하는 경우 고려해야 할 주요 기능을 살펴봅니다.



포괄적인 플랫폼

고객, 직원 및 파트너들의 기대치가 그 어느 때보다 높아졌기 때문에, 프론트엔드 인터페이스부터 이러한 상호 작용을 지원하는 백엔드 프로세스에 이르기까지, 고객 여정의 모든 측면을 효율적이고 효과적으로 만들어야 하게 되었습니다. 단편적인 모니터링은 불완전한 인사이트, 느린 응답 시간, 고객 불만, 경쟁우위 손실 등을 초래할 수 있습니다.

애플리케이션 성능 모니터링(APM)과 완전하게 통합되는 최신 풀스택 디지털 경험 모니터링은 디지털 자산을 포괄적으로 파악하는 데 도움을 줍니다. 이는 세션 리플레이, 실제 사용자 모니터링, 오류 추적, 모바일 모니터링, AI 모니터링 등이 하나의 접근 방식으로 통합되어 모든 디지털 경험을 포괄적으로 파악할 수 있다는 의미입니다. 더 이상 개별적인 DEM 툴을 사용해 오류를 추적하고 수정할 필요가 없습니다.



“엔지니어들이 데이터 기반 인사이트에 더 빠르게 액세스할 수 있도록 하는 데 필요한 툴을 갖추는 것이 성능 안정성을 개선하고, 부정 행위를 최소화하며, 고객 데이터를 보호하는 데 핵심 요소가 되었습니다.”

크리스티안 보바딜라(Christian Bobadilla),
제품 및 애플리케이션 보안 책임자,
Shutterstock

2.

AI 기반 통합 데이터 뷰

전체 고객의 경험을 들여다 볼 수 있는 하나의 커다란 유리창이라고 생각할 수 있습니다. 서버 용량, 사용자 행동, 앱 상태 등 모든 데이터를 AI 기반의 단일 대시보드에 통합하면 문제를 보다 빠르고 효과적으로 진단하고 해결할 수 있습니다. 또한 정보에 기반한 의사 결정을 통해 비즈니스 목표에 부합하는 고품질 사용자 경험을 일관성 있게 제공할 수 있습니다.

- 효과적인 문제 해결:** AI 기반 DEM은 보이지 않는 곳에서 모든 시스템의 데이터를 연결하고 격리된 상태에서는 명확히 보이지 않는 패턴을 식별해줍니다. 이러한 심층적인 수준의 인사이트를 통해 문제의 근본 원인을 명확하게 식별하고 신속하게 문제를 해결할 수 있습니다.
- 자동화된 근본 원인 분석:** 고급 알고리즘을 사용해 포괄적인 데이터 세트를 선별함으로써, 지루한 수동 조사를 제거하고 해결 시간을 단축할 수 있습니다. 자동화된 분석은 문제의 신속한 해결 뿐만 아니라 재발을 방지해줍니다.
- 시기 적절한 맞춤형 알림:** 알림에 기준을 설정해 관심 영역과 주의가 필요한 불규칙성을 파악할 수 있습니다. 또한 디지털 경험을 관리하고 고객에게 영향을 미치기 전에 문제를 해결하는 데 선제적인 접근 방식을 유지할 수 있습니다.
- 과거 데이터 분석:** 문제를 실시간으로 예측하고 파악하는 것이 중요합니다. 한 단계 뒤로 물러나 과거의 성능을 살펴보면 시간이 지남에 따라 디지털 환경이 어떻게 변화했는지에 대한 귀중한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 장기적인 추세를 파악하고, 잠재적인 문제 영역을 예측하며, 향후 개선을 위해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다.

"급속한 기술 혁신과 디지털화는 오늘날 환경을 복잡하게 만들었습니다. 결과적으로, 디지털 경험 모니터링(DEM)에 대한 기업의 관심은 자사의 네트워크와 공용 인터넷이 비즈니스에 미치는 영향을 심층적인 가시성을 얻는 것으로 확대되었습니다. 많은 조직들이 라스트 마일, 백본, 무선, 클라우드 및 멀티 액세스 엣지 제공업체 등 중요한 위치의 성능을 확인하기 위해 DEM 툴을 사용하고 있습니다."

가트너, 디지털 경험 모니터링 시장 가이드, [Mrudula Bangera, Gregg Siegfried, Pdraig Byrne](#), 2023년 11월 20일





확장 가능하고 유연한 솔루션

성장하는 모든 기업에는 비즈니스와 함께 확장되며 요구에 맞게 실시간으로 조정되는 솔루션이 필요합니다. 확장성은 DEM 시스템이 모든 유형의 데이터 증가량을 처리할 수 있도록 합니다. 이는 예상치 못한 트래픽 증가 단계에서 특히 중요합니다. 유연한 솔루션은 보고서를 쉽게 수정하여 변화하는 비즈니스 목표에 맞게 조정할 수 있도록 합니다. 엔터프라이즈급 확장성과 유연성을 보장하려면 다음과 같은 특성을 갖춰야 합니다.

- ▶ **대용량 데이터 및 사용자 지원:** 다양한 소스에서 증가하고 변동하는 데이터를 정확하게 모니터링하고 처리해 분석하려면 확장성이 뛰어난 DEM 솔루션이 필요합니다. 이는 트래픽 급증하고 있거나 급속하게 성장하고 있는 기업에 특히 유용합니다. 확장 가능한 DEM 솔루션은 운영 규모에 관계없이 일관된 모니터링, 인사이트 및 응답 시간을 보장합니다.
- ▶ **맞춤형 대시보드 및 보고서:** 맞춤형 보고를 통해 조직은 고유한 우선순위에 맞게 모니터링 뷰와 분석 보고서를 구성할 수 있습니다. IT, 비즈니스 개발, 최고 임원 등 모든 이해관계자들은 결정을 내리는 데 기반이 되는 구체적인 성과 메트릭이 있습니다. 맞춤형 대시보드는 의사 결정에 맞춤형된 접근 방식을 사용할 수 있도록 합니다.
- ▶ **즉시 사용 가능한 대시보드:** 사전에 구성된 모니터링 뷰는 최소한의 설정으로 즉각적인 인사이트를 제공합니다. 이러한 뷰는 업계 모범 사례와 일반적인 사용 사례를 기반으로 설계되어야 합니다. 비즈니스 리더들은 대시보드에서 AI 기반 인사이트를 확보해 보다 빠르게 문제를 감지 및 해결하여 원활한 디지털 경험을 제공할 수 있습니다.



안전한 데이터 보호

현대의 DEM 솔루션은 보안과 규정 준수를 우선시합니다. 데이터 보호와 규정 준수부터 적극적으로 위협을 감지하고 안전한 데이터를 적용하는 것까지, DEM 솔루션은 기업이 무결성과 신뢰를 유지하는 동시에 고객 경험과 성장을 개선하는 데 집중할 수 있도록 해줍니다. 주요 고려 사항은 다음과 같습니다.

- ▶ **강력한 보안 조치를 통한 데이터 보호:** 데이터 보안은 모든 DEM 솔루션의 필수 요소입니다. 암호화, 액세스 통제 및 정기적인 보안 감사 같은 강력한 보안 조치는 데이터의 무결성을 보호하고 고객 및 이해관계자들과 신뢰를 구축하는 데 도움이 됩니다. 비즈니스 리더는 데이터가 안전해야 고객 경험과 전략적 비즈니스 성장에 집중할 수 있습니다.
- ▶ **규정 준수:** GDPR, HIPAA 같은 규정은 특정 유형의 개인정보와 민감한 정보의 처리에 엄격한 지침을 준수할 것을 요구합니다. 규정 준수를 염두에 두고 설계 및 구축된 DEM 솔루션은 조직, 특히 엄격하게 규제되는 업계의 조직이 업계 표준을 충족하고 규정 요건에 따라 사용자 데이터를 보호할 수 있도록 지원합니다.
- ▶ **실시간 위협 탐지 및 대응:** DEM 솔루션은 고급 분석 및 머신 러닝(ML)을 활용해 의심스러운 활동을 모니터링하고, 우려되는 활동을 식별하여 조치를 취할 수 있습니다. 또한 공격자의 기회 범위를 최소화하고 데이터 침해와 기타 보안 인시던트를 예방할 수 있습니다.
- ▶ **보안 액세스 제어:** 필요한 권한이 있는 사용자만 중요한 정보에 액세스할 수 있도록 하는 보안 액세스 제어는 데이터의 기밀성과 보안을 유지하는 데 필수적입니다. 역할 기반 액세스 제어(RBAC)와 다중 요소 인증(MFA)은 엄격한 보안 정책을 적용하여 내부자 위협과 무단 액세스의 위험을 줄여 줍니다.

AI 기반 DEM이 갖추어야 할 핵심 기능

AI 기반 DEM 솔루션은 주요 비즈니스 운영을 혁신하고 사용자 경험을 최적화하며 문제를 신속하게 해결할 수 있는 포괄적인 역량을 제공합니다. DEM 솔루션을 최대한 활용하려면 다음과 같은 AI 기능이 필요합니다.

AI 기반 온보딩: 자연어 처리(NLP)와 머신 러닝으로 설정 및 구성을 간소화합니다. 모니터링 시스템을 구축하는 데 필요한 시간과 노력을 줄여주고 디지털 경험을 즉시 추적 및 분석할 수 있도록 합니다. 팀은 시스템에 대한 가시성을 빠르게 확보하고, 문제를 조기에 감지하며, 사용자에게 영향을 미치기 전에 해결할 수 있습니다.

AI 기반 인시던트 관리: 사용자 경험에 미치는 잠재적 영향을 기반으로 이상 징후를 자동으로 감지하고, 이벤트를 서로 연관시키며, 문제 해결 작업의 우선순위를 지정합니다. 지능형 인시던트 관리는 평균 해결 시간(MTTR)을 줄여 줍니다. 이러한 프로세스를 자동화함으로써 AI는 운영 팀이 중단 상황에 보다 빠르고 정확하게 대응하여 다운타임을 최소화하고 중단 시간을 감소할 수 있도록 지원합니다.

AI 기반 최적화: 성능 데이터를 지속적으로 분석하여 추세, 병목 현상, 개선이 필요한 영역을 파악하여 사용자 경험을 선제적으로 향상해줍니다. 인프라, 애플리케이션 및 사용자 인터페이스를 최적화하기 위한 실행 가능한 인사이트와 권장 사항을 제공해, 조직이 문제가 발생하기 전에 방지하고 지속적으로 높은 수준의 성능을 보장할 수 있도록 합니다.

AI 기반 인사이트: 즉각적으로 AI 기반 인사이트를 제공함으로써 대시보드가 문제를 더 빠르게 감지하고 해결하여 원활한 디지털 경험을 보장할 수 있도록 합니다. 강력한 데이터 세트는 조직에 맥락이 풍부하고 실행 가능한 인사이트를 제공하여 팀이 정보에 입각해 의사 결정을 할 수 있도록 합니다. 이를 통해 팀은 중요한 패턴과 이상 징후를 파악할 수 있을 뿐만 아니라, 가장 중요한 일에 집중하여 가치 창출 시간을 단축하고 장기적으로 성능을 최적화할 수 있습니다. 모든 맞춤형 대시보드를 처음부터 구축할 리소스가 충분하지 않은 조직에게 특히 도움이 됩니다.



"DEM은 여러 위치의 응답 시간과 가용성 메트릭을 사용해 공급업체들이 SLA를 충족하는지 여부를 확인할 수 있도록 하여 클라우드 및 SaaS 모니터링에서 많은 가치를 제공합니다. 기업들은 DEM을 사용해 SLA가 충족되지 않는 경우 서비스 크레딧을 요구할 수 있습니다."

가트너, 디지털 경험 모니터링 시장 가이드, [Mrudula Bangera](#), [Gregg Siegfried](#), [Padraig Byrne](#), 2023년 11월 20일

옵션을 고려할 때 이 체크리스트를 참조하십시오.

AI 기반 DEM 솔루션은 주요 비즈니스 운영을 혁신하고 사용자 경험을 최적화하며 문제를 신속하게 해결할 수 있는 포괄적인 역량을 제공합니다. DEM 솔루션을 최대한 활용하려면 다음과 같은 AI 기능이 필요합니다.

- ✓ AI 기반 온보딩
- ✓ AI 기반 인시던트 관리
- ✓ AI 기반 최적화
- ✓ AI 기반 인사이트



종단간 디지털 경험 개선

사용자와 디지털 플랫폼 간의 모든 상호 작용은 조직에 직접적으로 연관이 있습니다. AI 기반 DEM은 지능형 인사이트와 자동화된 해결을 통해 모든 사용자 접점을 최적화할 수 있도록 합니다. 올바른 AI 기반 DEM 솔루션을 선택하는 것이 중요한 이유는 단순히 업계 트렌드를 따라잡기 위해서가 아니라 대규모로 우수한 디지털 경험을 제공할 수 있는 역량을 확보할 수 있기 때문입니다. 고객 만족도 향상에서 다운타임 감소, 운영 효율성 향상에 이르기까지, AI 기반 DEM 플랫폼은 높은 비즈니스 성과를 이끌어내는 데 도움이 될 수 있습니다. 디지털 경험의 미래는 인텔리전스에 있으며, 오늘날 AI 기반 DEM을 도입하는 기업은 미래의 디지털 경제를 이끄는 리더가 될 것입니다.

"기업들이 사용자 여정을 개선하고 SaaS 애플리케이션 및 서비스에서 사용자 상호 작용을 더 잘 이해하기 위해 신세틱 및 실제 사용자 모니터링을 도입하면서 2027년까지 DEM 배포는 60%에서 90%로 증가할 것입니다."

자세히 보기

- + [AI 기반 DEM 체크리스트](#)
- + [데모 보기](#)

가트너, 디지털 경험 모니터링 시장 가이드, [Mrudula Bangera](#), [Gregg Siegfried](#), [Padraig Byrne](#), 2023년 11월 20일

