



금융 서비스 및 보험업계의 옴저버빌리티 현황

옴저버빌리티 도입 현황과 비즈니스 가치에 대한 인사이트와 분석

개요

디지털-퍼스트 경험에 대한 수요가 고객 생태계를 재편하면서, 금융 서비스 및 보험 산업은 빠르게 진화하고 있습니다. 은행, 보험 회사, 투자 회사, 신용 조합과 같은 금융 서비스 기관은 금융 상품과 서비스를 제공하고 자금, 투자 및 금융 거래를 관리합니다. 인터넷 전문 은행과 모바일 결제 시스템이 보편화됨에 따라 디지털 플랫폼에서 은행 업무를 처리하는 고객이 늘고 있습니다. 이러한 변화는 업계 전반의 혁신과 편의성 증대를 촉진하여 업계 전반의 성장을 가속화하는 동시에 소비자의 기대치를 재정립하고 있습니다. 고객은 원활한 디지털 경험, 편리한 서비스 접근성, 그리고 대면 서비스에 대한 의존도 최소화를 우선시하는 데 중점을 두고 있습니다. 디지털 운영 복원력 법(DORA)과 같은 법률이 금융 기관의 사이버 보안 및 IT 위험 관리에 더 엄격한 잣대를 들이대면서 충족해야 할 규제 요건도 더 까다로워졌습니다.

금융 기관들은 규정 준수 및 운영 복원력을 보장하기 위해 기술 전략을 재평가해야 하며, 현대화의 필요성도 시급해졌습니다. 기존 금융 기관은 핵심 시스템을 재구축하고 고급 디지털 컨설팅에 투자하여 안정성, 성능 향상, 획기적인 혁신을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 핀테크 및 인슈어테크와 같은 민첩한 분야와 고급 자동화, 모바일 중심 서비스가 결합되면서 IT 기술은 그 한계가 더욱 넓어지고 있습니다. 경쟁 압력에 직면한 많은 금융 및 보험 회사는 급변하는 시장에서 경쟁력을 유지하기 위해 디지털 중심 비즈니스 모델 도입을 가속화하고 있습니다.

이제 원활하고 안정적인 디지털 고객 경험(DCX)을 제공하는 것은 전략적 필수 요소입니다. 금융 서비스 및 보험 회사는 혁신을 추진하고 고객 요구를 충족하기 위해 점점 더 복잡해지는 기술 생태계를 헤쳐 나가고 있습니다. 민첩성과 대응력을 유지하기 위해 IT 컨설팅 및 애플리케이션에 대한 실시간 가시성을 확보하려면 옴저버빌리티 툴을 활용해야 합니다. 이러한 접근 방식을 통해 옴저버빌리티는 더 빠르고 정보에 입각한 의사 결정을 내리고, 지속적인 혁신을 촉진하며, 시스템의 안정성과 성능 최적화를 유지할 수 있습니다.

이 보고서는 금융 서비스 및 보험 부문에서 옴저버빌리티의 역할을 살펴보고 비즈니스 영향과 전략적 중요성을 강조합니다. 2024년 옴저버빌리티 전망 보고서를 위해 281명의 응답자를 대상으로 실시된 심층 설문 조사를 바탕으로 작성된 이 보고서는 업계의 미래를 형성하는 트렌드에 대한 유용한 인사이트를 제공합니다.



금융 산업의 현대화

클라우드로의 마이그레이션과 디지털 기반 자회사의 설립은 금융 기관이 시스템을 현대화하는 가장 빠른 방법입니다. 이러한 접근 방식을 통해 기업은 민첩하고 혁신적인 서비스를 통해 신속하게 시장에 진출하고, 핵심 시스템을 현대화하여 최대한의 잠재력을 발휘할 수 있습니다. 인공지능(AI)도 여러 산업에 걸쳐 널리 도입되고 있으며, 보안과 규정 준수는 여전히 가장 중요한 고려 사항입니다.

현대화를 추진하는 금융 서비스 및 보험 조직들 사이에서 옴저버빌리티의 필요성을 증가시키는 주요 기술 전략 및 동향이 **인공 지능(AI) 기술 도입(41%)**, 보안, 거버넌스, 위험 및 규정 준수에 대한 중점 증가(40%), 고객 경험 관리에 대한 중점 증가(36%), 클라우드 네이티브 애플리케이션 아키텍처 개발(36%)이라는 점은 그리 놀랄 일이 아닙니다.

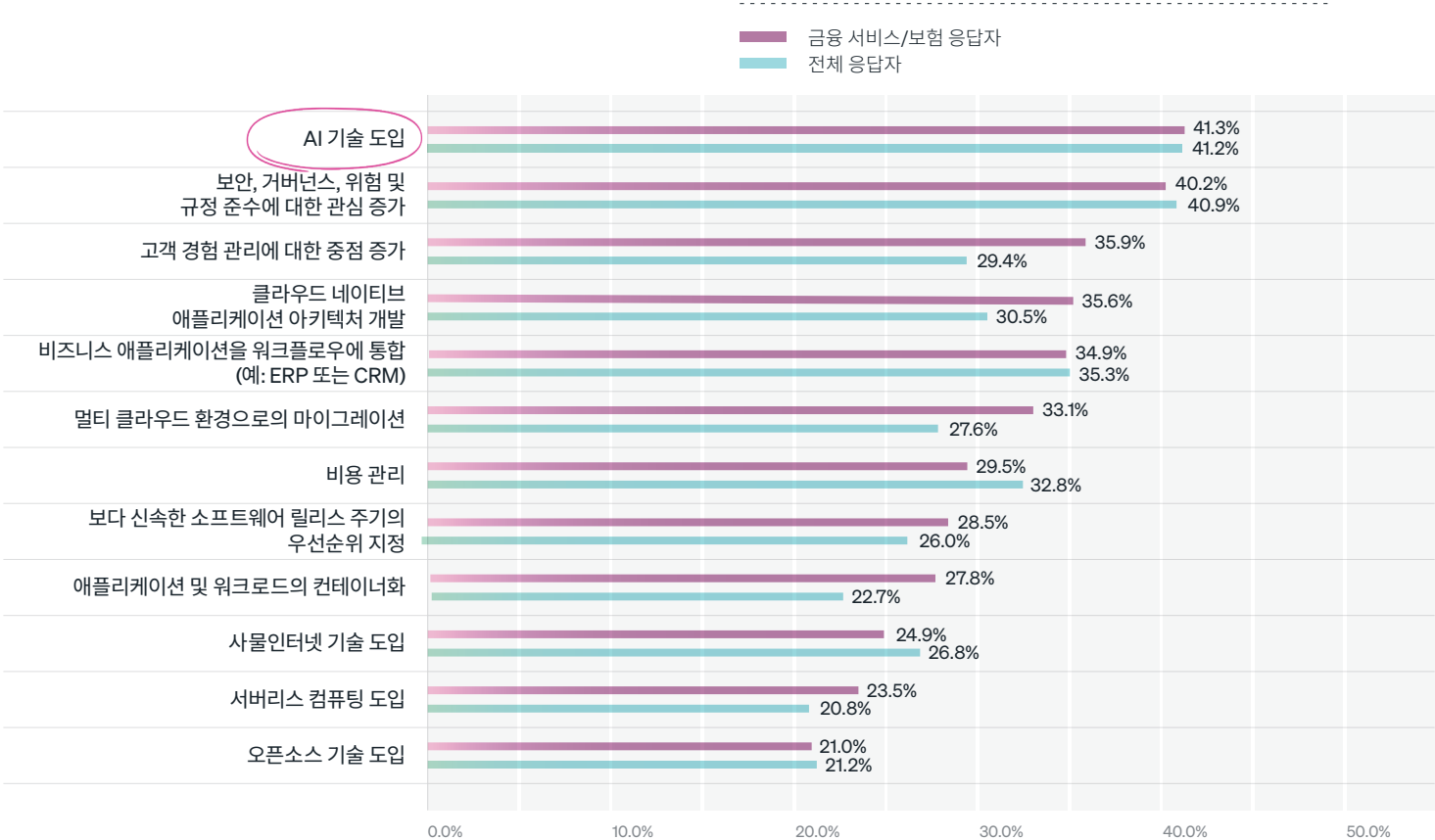
이러한 조직들은 디지털 트랜스포메이션 이니셔티브의 측면에서 보다 앞서 있으며, 옴저버빌리티의 동인으로 고객 경험

관리(전체 29% 대비 36%), 클라우드 네이티브 애플리케이션 아키텍처 구축(전체 31% 대비 36%), 멀티 클라우드 환경으로의 마이그레이션(전체 28% 대비 33%), 애플리케이션 및 워크로드의 컨테이너화(전체 23% 대비 28%)를 꼽았습니다.

금융 서비스 및 보험 업계 응답자들의 비용 관리(전체 33% 대비 30%)와 사물인터넷(IoT) 기술 도입(전체 27% 대비 25%)에 대한 중점은 낮은 편이었습니다. IoT는 대부분이 디지털화된 은행 부문과는 크게 관련이 없기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 보입니다.

금융 서비스 및 보험 업계 응답자의 3분의 1 이상(34%)이 조직의 옴저버빌리티 관행을 가장 많이 개선해줄 요소로 AI 지원 문제 해결을 들었으며, 그 다음은 자동 근본 원인 분석과 롤백이나 설정 업데이트 같은 AI 지원 완화 작업(둘 다 32%)이었습니다.

옴저버빌리티의 필요성을 추진하는 기술 전략 및 동향

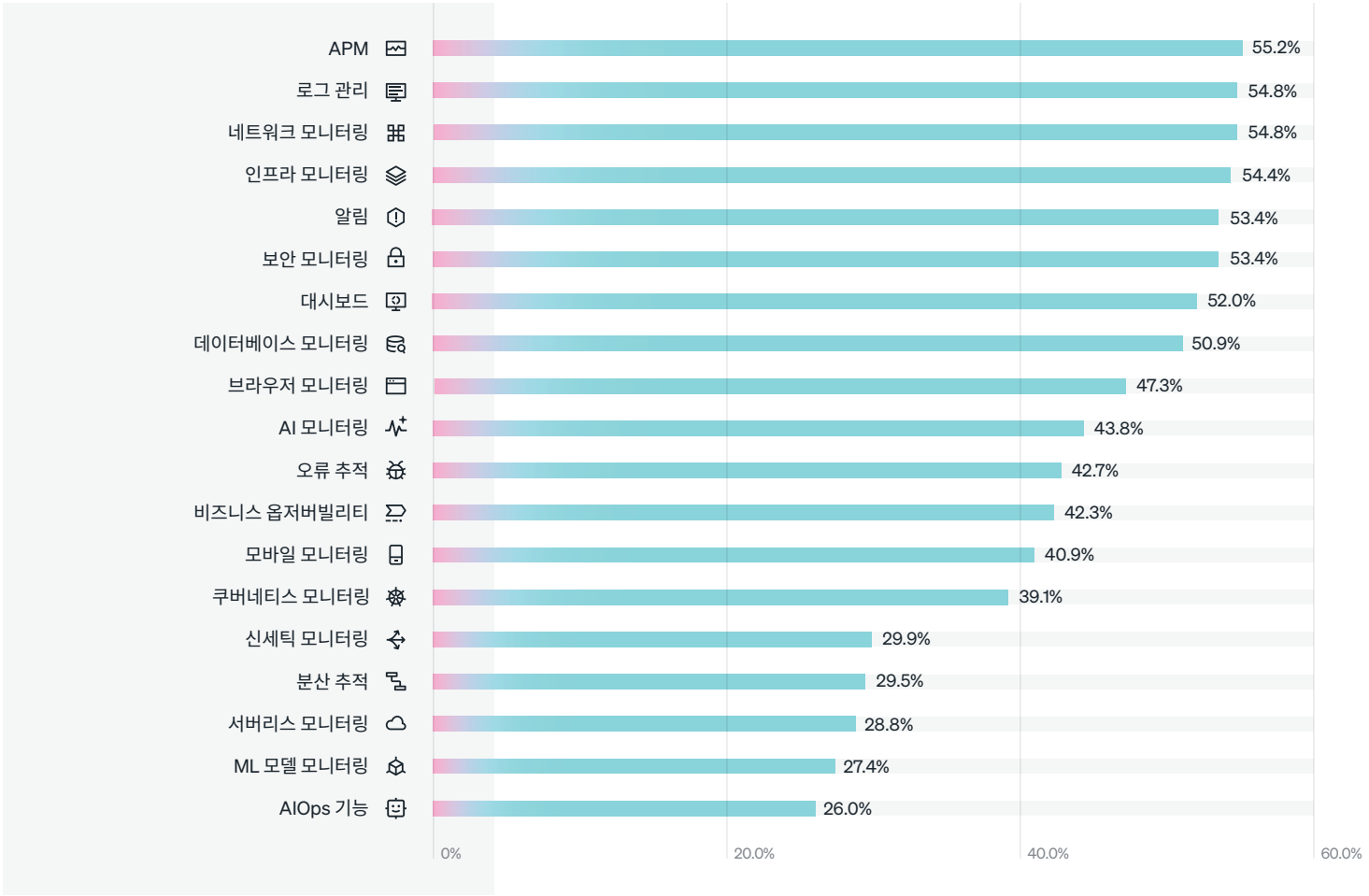


구현된 툴

복잡한 금융 및 보험 서비스는 옴저버빌리티는 물론 미들웨어, 서비스형 클라우드 플랫폼(PaaS) 및 주요 플랫폼과의 광범위한 통합이 필요합니다. 금융 서비스 및 보험 조직의 약 3분의 1(34%)이 설문조사에 포함된 19개 옴저버빌리티 기능 중 10개 이상을 구현했고, 10%는 15개 이상을 구현했습니다.

금융 서비스 및 보험 조직들은 애플리케이션 성능 모니터링(APM)(전체 55% 대비 50%), 쿠버네티스 모니터링(전체 39% 대비 29%)과 같이 백엔드와 핵심 बैं킹 시스템 운영에 필수적인 기능을 보다 광범위하게 배포했습니다.

고객 중심 서비스와 최고의 디지털 고객 경험을 제공하는 것은 소비자의 신뢰도와 충성도를 높이고 유지하려는 금융 및 보험 기관에 매우 중요한 문제입니다. 모든 서비스에 대한 일상 업무에는 어떤 기기에서든 쉽고 안정적인 연결이 필요합니다. 여기에는 공급자 선택, 신속한 계좌 개설, 기존 대면 절차를 온라인으로 시작해 대면으로 마무리하는 것까지 포함됩니다.



디지털 경험 모니터링(DEM)에는 완벽한 디지털 고객 경험을 제공하기 위한 성능 및 안정성의 추적과 최적화가 포함됩니다. DEM은 브라우저 모니터링과 모바일 모니터링이 포함된 실시간 사용자 모니터링(RUM)과 신세틱 모니터링으로 구성됩니다. 금융 서비스 및 보험 조직들은 브라우저 모니터링(전체 44% 대비 47%), 모바일 모니터링(전체 35% 대비 41%) 및 신세틱 모니터링(전체 26% 대비 30%) 기능을 상대적으로 더 많이 구현했습니다.

절반 이상이 APM (55%), 로그 관리(55%), 네트워크 모니터링(55%), 인프라 모니터링(54%), 알림(53%), 보안 모니터링(53%), 대시보드(52%) 및 데이터베이스 모니터링(51%)을 사용하고 있습니다.

금융 서비스 및 보험 조직의 약 4분의 1(26%)이 풀스택 오피버빌리티를 달성했으며, 이는 모든 업계의 평균과 일치합니다. 금융 서비스 및 보험 응답자의 42%는 모니터링 툴이 너무 많은 것과 분산된 데이터를 풀스택 오피버빌리티 달성의 주요 도전과제로 꼽았습니다. 복잡한 기술 스택(41%), 전략 부족(29%), 높은 비용(29%)이 그 뒤를 따랐습니다.



툴 및 데이터 추세

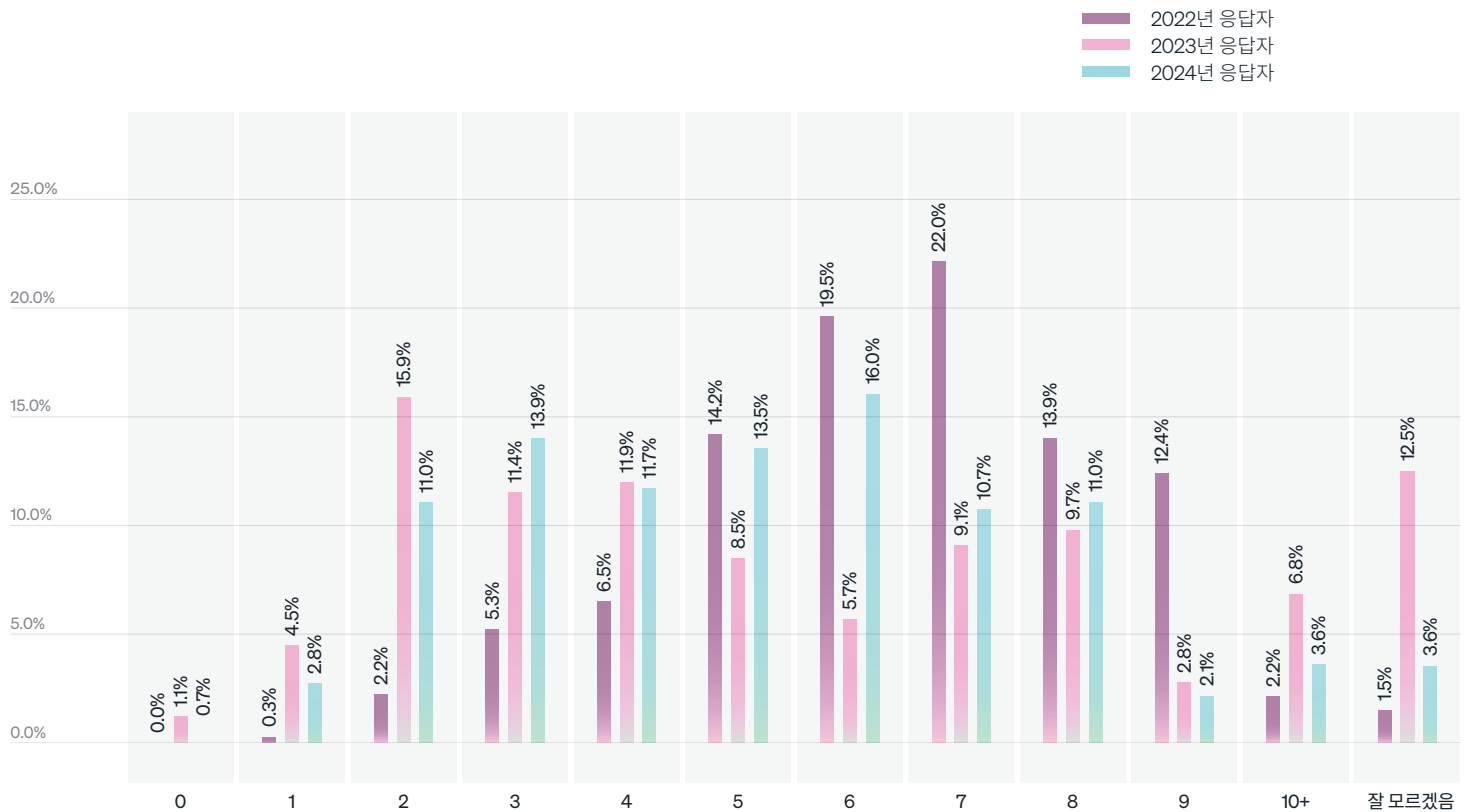
금융 서비스 및 보험 조직들은 너무 많은 모니터링 툴, 복잡한 기술 스택, 격리된 데이터가 풀스택 옹저버빌리티를 가로막는 장애물임을 인지하고 있지만, 조사에 포함된 19개의 옹저버빌리티 기능을 기준으로 평균보다 더 많은 모니터링 툴을 사용하고 있는 것으로 나타났습니다 (전체 4.5개 대비 평균 5.1개 툴 사용).

금융 서비스와 보험 업계에서 사용되는 평균 툴 수가 2023년 평균 4.9개에서 5% 증가한 반면, 모든 업계의 평균 툴 수는 2023년 대비 11% 감소했습니다.

금융 서비스 및 보험 업계 응답자 중 단 3%만이 옹저버빌리티에 하나의 툴만 사용한다고 대답했습니다. 이는 작년 5%에서 감소한 수치이며, 전체 응답 6%보다 낮습니다. 금융 서비스 및 보험 업계 응답자들은 4개 이하의 툴을 사용하는 경우는 더 적고(전체 49% 대비 40%), 5개 이상의 툴을 사용하는 경우는 더 높았습니다(전체 45% 대비 57%).

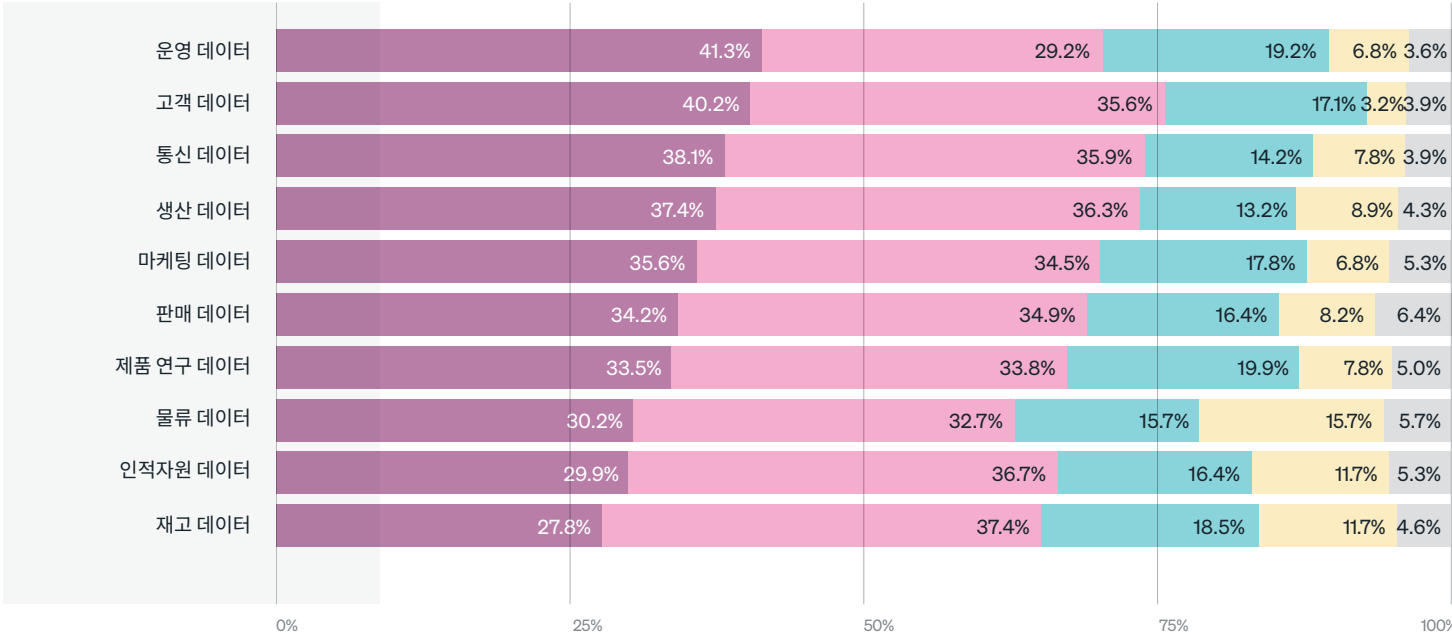


금융 서비스/보험 조직이 옹저버빌리티 역량을 확보하기 위해 사용하는 툴 수
(2022년, 2023년, 2024년 비교)



조직의 텔레메트리 데이터(메트릭, 이벤트, 로그, 트레이스)가 얼마나 통합되어 있는지 묻는 질문에, 금융 서비스/보험 응답자의 36%는 보다 통합되어 있다고 답했고, 41%는 보다 사일로화되어 있다고 답했으며, 22%는 거의 동일하게 통합과 사일로화가 되어 있다고 답했습니다. 금융 서비스 및 보험 부문은 전체 업계에 비해 사일로화된 텔레메트리 데이터 쪽으로 기운 경향이 있습니다(전체 응답: 38% 더 통합됨, 37% 더 사일로화됨).

금융 서비스 및 보험 응답자의 약 5분의 2는 운영 데이터(41%)와 고객 데이터(40%)를 텔레메트리 데이터와 통합했다고 답했습니다. 인벤토리 데이터(28%)와 인적 자원 데이터(30%)가 비즈니스 관련 데이터 유형 중 가장 덜 통합된 데이터 유형이었습니다. 금융 서비스 및 보험 조직은 텔레메트리 데이터와 비즈니스 관련 데이터 유형이 5개 이상 통합된 경우가 적었습니다(전체 35% 대비 31%).



금융/보험 조직의 텔레메트리 데이터에 통합된 비즈니스 관련 데이터 유형

- 현재 텔레메트리 데이터를 통합함
- 현재 텔레메트리 데이터를 통합하지 않았지만 내년 계획 있음
- 현재 텔레메트리 데이터를 통합하지 않았으며 통합할 계획 없음
- 현재 텔레메트리 데이터를 통합하지 않았지만 향후 2-3년 내에 통합할 계획 있음.
- 잘 모르겠음

통합된 텔레메트리 데이터와 보다 통합된 비즈니스 관련 데이터 유형은 일반적으로 여러 가지 이점이 있습니다. 광범위한 설문조사 결과를 보면 보다 통합된 텔레메트리 데이터를 보유한 응답자들은 다음과 같은 결과를 얻은 것으로 나타났습니다.

- 연간 다운타임이 78% 적음(연간 488시간 대비 107시간)
- 중단 해결에 소요되는 엔지니어링 시간이 11% 적음(32% 대비 28%)
- 평균 ROI가 4% 더 높음(290% 대비 302%)

그리고 현재 텔레메트리 데이터에 통합된 비즈니스 관련 데이터 유형이 5개 미만인 조직과 비교했을 때, 5개 이상 통합된 조직은 다음과 같은 성과를 얻었습니다.

- 시간당 중단 비용이 32% 더 적음(비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 경우 시간당 220만 달러 대비 시간당 150만 달러)
- 연간 다운타임이 63% 더 적음(370시간 대비 139시간)
- 중단 문제 해결에 소요되는 엔지니어링 시간이 27% 더 적음(주 40시간 근무 기준으로 15시간 대비 11시간)

이러한 결과는 금융 서비스와 보험 조직들이 비즈니스 데이터의 통합 비율이 상대적으로 낮고 텔레메트리 데이터가 덜 통합되어 이러한 이점 중 일부를 놓치고 있음을 시사합니다. 텔레메트리 데이터를 통합하고 더 많은 비즈니스 데이터를 통합하면 이러한 이점을 더 잘 활용할 수 있습니다.

또한 금융 서비스 및 보험 조직의 IT 팀들은 주로 옴저버빌리티 툴(51%)로 소프트웨어 및 시스템 중단을 감지했으며, 이 중 37%는 여러 모니터링 툴에 의존하는 것으로 나타났습니다. 그러나 거의 절반(49%)은 수동 점검이나 테스트, 불만 제기 또는 인시던트 지원 티켓을 통해 중단 사실을 알게 된다고 답했습니다. 이는 평균(전체 46%)보다 높은 수치입니다. 금융 서비스 및 보험 응답자의 약 5분의 4(79%)가 조직의 옴저버빌리티 솔루션을 일주일에 한 번 이상 개인적으로 사용한다고 답했습니다.

금융 서비스/보험 응답자들 사이에서 가장 선호되는 사항은 단일 통합 플랫폼(49%)이었습니다. 42%는 옴저버빌리티 지출에서 최대한 많은 가치를 얻을 수 있도록 내년에 툴을 통합할 예정입니다. 금융 서비스 및 보험 업계 조직이 옴저버빌리티 솔루션에서 가장 중요하게 생각하는 사항은 다양한 기능(34%), 비즈니스 옴저버빌리티(비즈니스 성과와 텔레메트리 데이터의 상호 연관 및 실시간 보고 기능(34%)), 확장성(데이터의 볼륨, 빈도, 카디널리티 및 보존 기능(27%)) 순입니다.



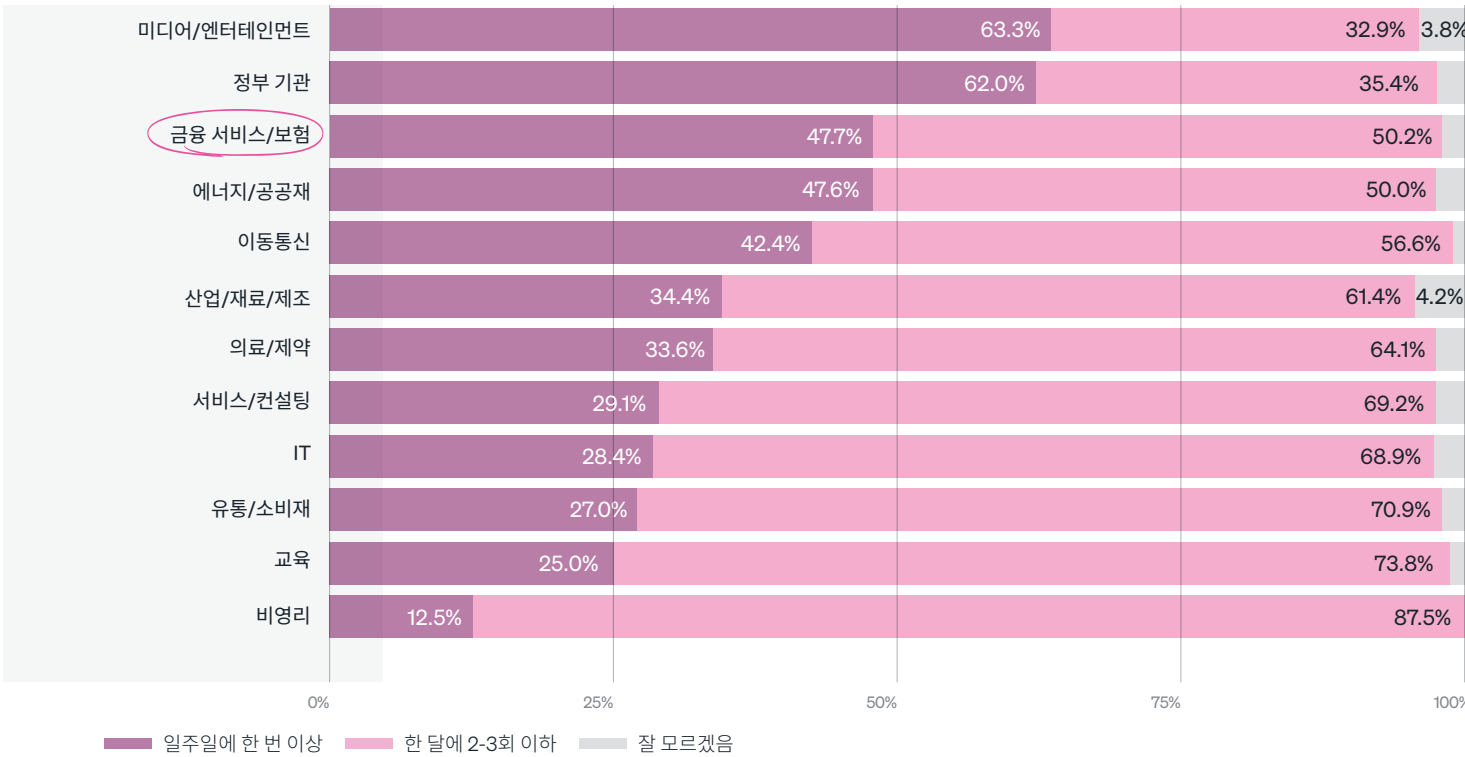
운영 중단

금융 서비스/보험 조직은 다른 업계에 비해 비즈니스에 큰 영향을 미치는 운영 중단을 더 경험했습니다. 48%의 응답자가 일주일에 최소 한 번 이러한 중단이 발생한다고 말했습니다. 전체 평균은 38%였습니다.

모든 업계들 중 금융 서비스/보험 조직이 운영 중단을 경험하는 빈도가 세 번째로 높습니다. 금융 서비스와 보험 업계에서 발생한 운영 중단의 3분의 1 이상(34%)은 온프레미스 네트워크 장치, 클라우드 공급업체, ISP 또는 일반 통신 서비스의 장애 등 네트워크 장애로 인해 발생한 것입니다.



업계별 비즈니스에 큰 영향을 미치는 운영 중단 빈도



금융 서비스 및 보험 분야의 응답자 중 절반 이상(58%)이 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단을 감지하는 데 최소 30분이 걸린다고 답했는데, 이는 평균 54%보다 높은 수치입니다. 또한 3분의 1(33%)은 최소 1시간이 걸린다고 답했습니다. 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 평균감지시간(MTTD)의 경우, 금융 서비스 및 보험 업계의 평균은 42분으로, 전체 평균인 37분보다 14% 더 길었습니다.

3분의 2 이상(71%)이 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단을 해결하는 데 최소 30분이 걸린다고 답했고, 5분의 2(40%)는 최소 1시간이 걸린다고 답했습니다. 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 평균해결시간(MTTR)의 경우, 금융 서비스 및 보험 업계의 평균은 58분으로, 전체 평균인 51분보다 14% 길어, 모든 업계 중 가장 오래 걸렸습니다.

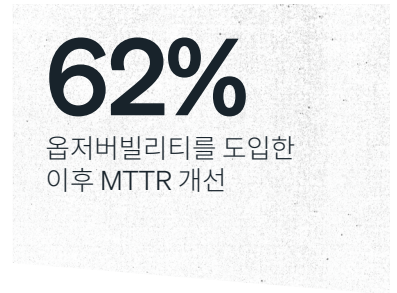
일반적으로 은행들은 시스템의 복원력이 뛰어나고 핵심 시스템의 변화와 소프트웨어 개발 속도가 상대적으로 느린 것으로 알려져 있습니다. 따라서 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단이 발생할 때마다 상황이 더 복잡해지는 경향이 있고, 비즈니스에 더 큰 영향을 미치며, 해결 시간도 더 깁니다.

사실 이러한 경향은 대부분의 업계에서 나타납니다. 성숙한 옴저버빌리티 관행을 통해 선제적으로 많은 인시던트를 해결하고 제거할 수 있는 조직이 문제를 조기 감지해도, 해결하는 데 오래 걸리는 복잡하고 예측할 수 없는 인시던트가 있기 마련입니다.

이 업계의 조직들은 상대적으로 MTTR이 높았지만, 62%는 옴저버빌리티 솔루션을 도입한 이후 MTTR이 어느 정도 개선되었다고 답했습니다. DevOps Research and Assessment(DORA) 메트릭 모니터링(42%), 레이턴시, 활용도, 오류 및 포화도가 포함된 황금 신호 모니터링(39%), 근본 원인 분석 및 사후 검토(37%)는 금융 서비스 및 보험 조직이 다운타임을 줄이고 MTTD와 MTTR을 개선하는 데 도움이 된다고 생각하는 주된 옴저버빌리티 관행입니다.

특히, 풀스택 옴저버빌리티를 갖춘 금융 서비스/보험 조직은 풀스택 옴저버빌리티를 확보하지 못한 조직보다 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 MTTD와 MTTR이 더 빠른 경우가 많았습니다. 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 MTTD가 30분 미만인 기업 중 절반 이상(53%)이 풀스택 옴저버빌리티를 확보하고 있었습니다(풀스택 옴저버빌리티가 없는 경우는 26%). 그리고 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단의 MTTR이 30분 미만인 조직의 거의 4분의 1(23%)이 풀스택 옴저버빌리티를 달성했습니다(풀스택 옴저버빌리티가 없는 경우는 18%).

금융 서비스 및 보험 업계 응답자의 3분의 2 이상(71%)이 중요한 비즈니스 앱 중단으로 인해 다운타임 1시간당 최소 100만 달러의 손실이 발생한다고 답했습니다. 이는 전체 업계 평균보다 높고 모든 업계 중 4번째로 높은 수치입니다. 금융 서비스 및 보험 분야의 경우 비즈니스에 큰 영향을 미치는 중단으로 인한 평균 비용은 시간당 220만 달러였으며, 이는 전체 응답자 평균인 190만 달러보다 16% 높았습니다.



운영 중단 비용

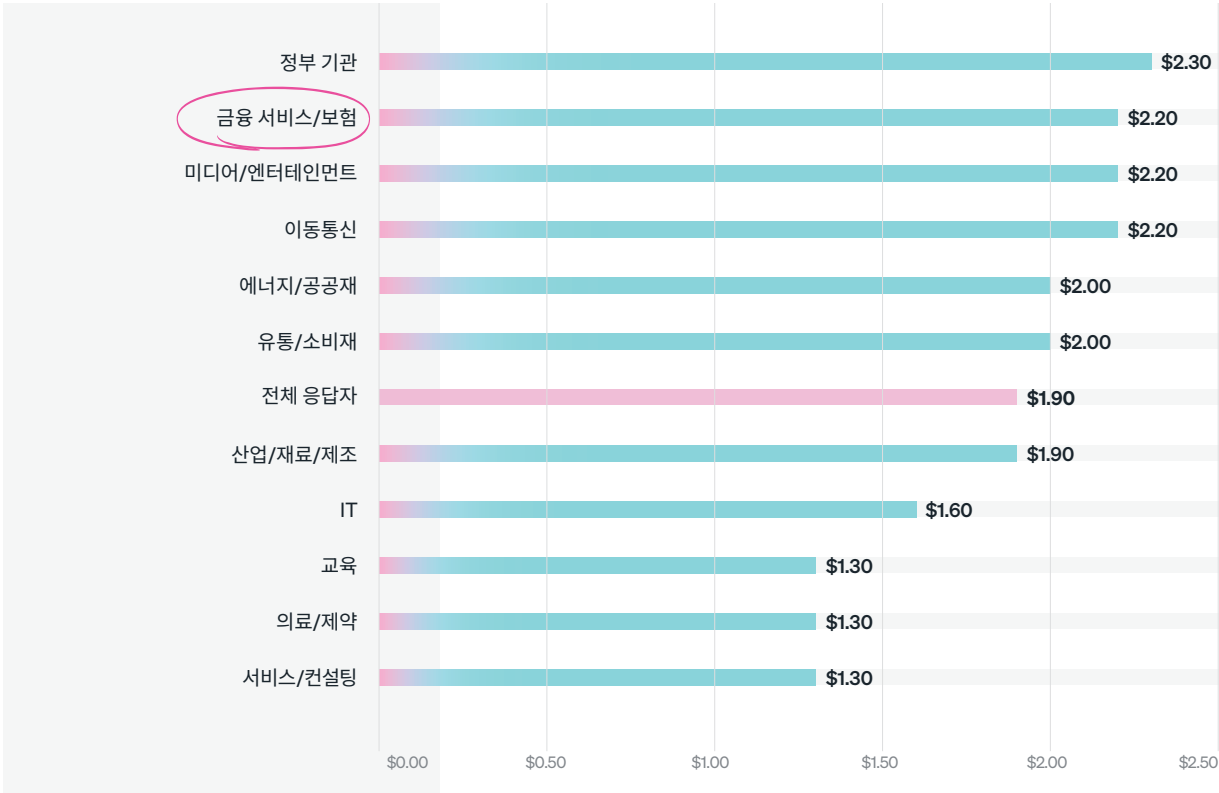
엔지니어링 시간은 운영 중단으로 야기되는 전반적인 비용을 이해하는 데 중요한 요소이기도 합니다. 금융 서비스 및 보험 업계 응답자의 5분의 3 이상(63%)은 엔지니어링 팀이 업무 시간의 25% 이상을 서비스 중단 해결에 할애한다고 답했고, 38%는 업무 시간의 절반 이상을 서비스 중단 해결에 할애한다고 답했습니다. 엔지니어링 팀이 중단 해결에 소비한 시간은 40%로, 전체 평균인 30%보다 현저히 높았고, 모든 업계 중 세 번째로 높았습니다.

금융 서비스는 기업의 전 세계적인 송금 및 자금 이동, 거래 등과 같이 트랜잭션 당 평균 비용이 매우 높은 고위험 비즈니스이므로, 이 분야에서 인시던트 비용이 특히 높은 것은 어찌 보면 당연한 일입니다.

40%

엔지니어링 시간의 상당
부분을 중단 해결에 할애

업계별 시간당 평균 중단 비용



비즈니스 혜택

금융 서비스 및 보험 조직은 대부분의 다른 업계보다 옴저버빌리티에 더 많은 비용을 지출하는 경향이 있습니다. 대부분(88%)은 옴저버빌리티에 연간 50만 달러 이상을 지출한다고 답했고, 78%는 100만 달러 이상을 지출한다고 답했습니다. 옴저버빌리티에 **연간 10만 달러 미만**을 지출한다고 답한 비율은 1%에 불과했습니다. 이러한 조직들은 옴저버빌리티에 연간 평균 250만 달러를 지출하는데, 이는 전체 평균인 195만 달러보다 28% 높은 수치이며, 전체 업계에서는 두 번째로 높습니다.

옴저버빌리티가 어떤 방식으로 삶을 개선하는 데 도움을 주는지 묻는 질문에 IT 의사 결정권자(ITDM)들은 비즈니스 핵심 성과 지표(KPI)(42%)와 기술 KPI(38%) 달성에 도움이 된다는 점을 들었습니다. 실무자들은 생산성이 향상되어 문제를 더 빠르게 찾아 해결할 수 있고(38%) 복잡하고 분산된 기술 스택을 관리할 때 추측이 덜 필요하다는 점(37%)을 들었습니다. 옴저버빌리티의 목적이 인지던트 대응이나 보험(19%)이라고 답한 응답자보다 핵심 사업 목표(46%)를 위한 것이라고 답한 응답자가 두 배 이상 많았습니다.



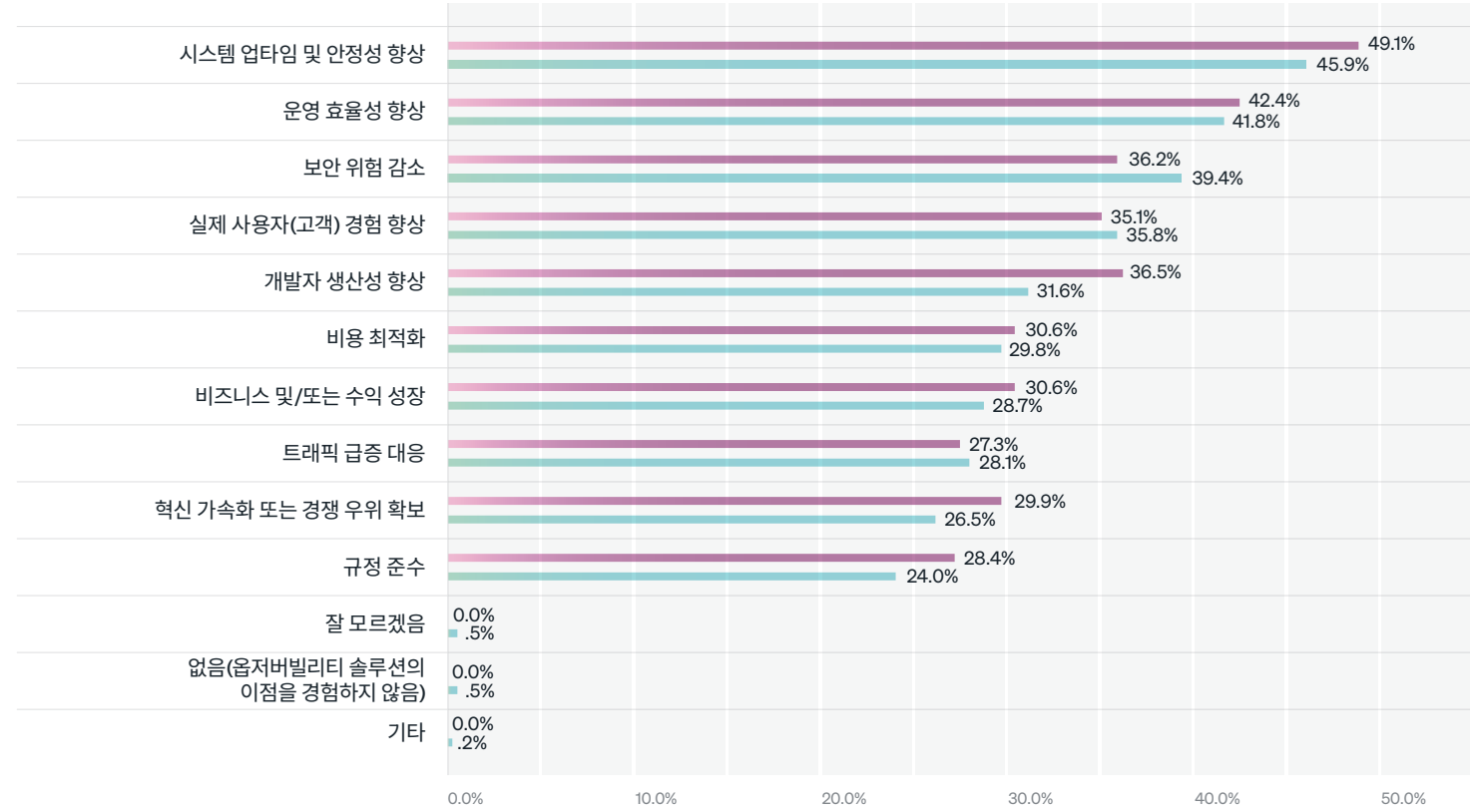
옹저버빌리티의 이점에 대해 금융 서비스 및 보험 응답자의 거의 절반(49%)이 옹저버빌리티가 시스템 업타임과 안정성을 향상해준다고 답했으며, 42%는 운영 효율성을 높인다고 답했습니다. 또한 3분의 1 이상은 옹저버빌리티가 개발자 생산성을 향상하고(37%) 보안 위험을 줄여준다고 답했습니다(36%).

조직이 연간 옹저버빌리티 투자를 통해 얻는 총 가치가 얼마인지 묻는 질문에, 88%는 50만 달러 이상이라고 답했고, 78%는 100만 달러 이상이라고 답했습니다. 금융 서비스 및 보험 조직들은 다른 업계들보다 옹저버빌리티를 통해 얻은 연간 총 가치가 가장 높았으며, 평균값은 1,015만 달러였습니다.

연간 지출과 연간 가치 추정치를 기준으로 할 때, 금융 서비스/보험 조직의 연간 투자 수익률(ROI)은 297%로, 평균값의 4배에 달합니다.

49%

옹저버빌리티가 시스템
업타임을 개선해줌



옹저버빌리티 솔루션이 제공하는 주요 혜택

Financial Services/Insurance Respondents
All Respondents

옴저버빌리티 목표

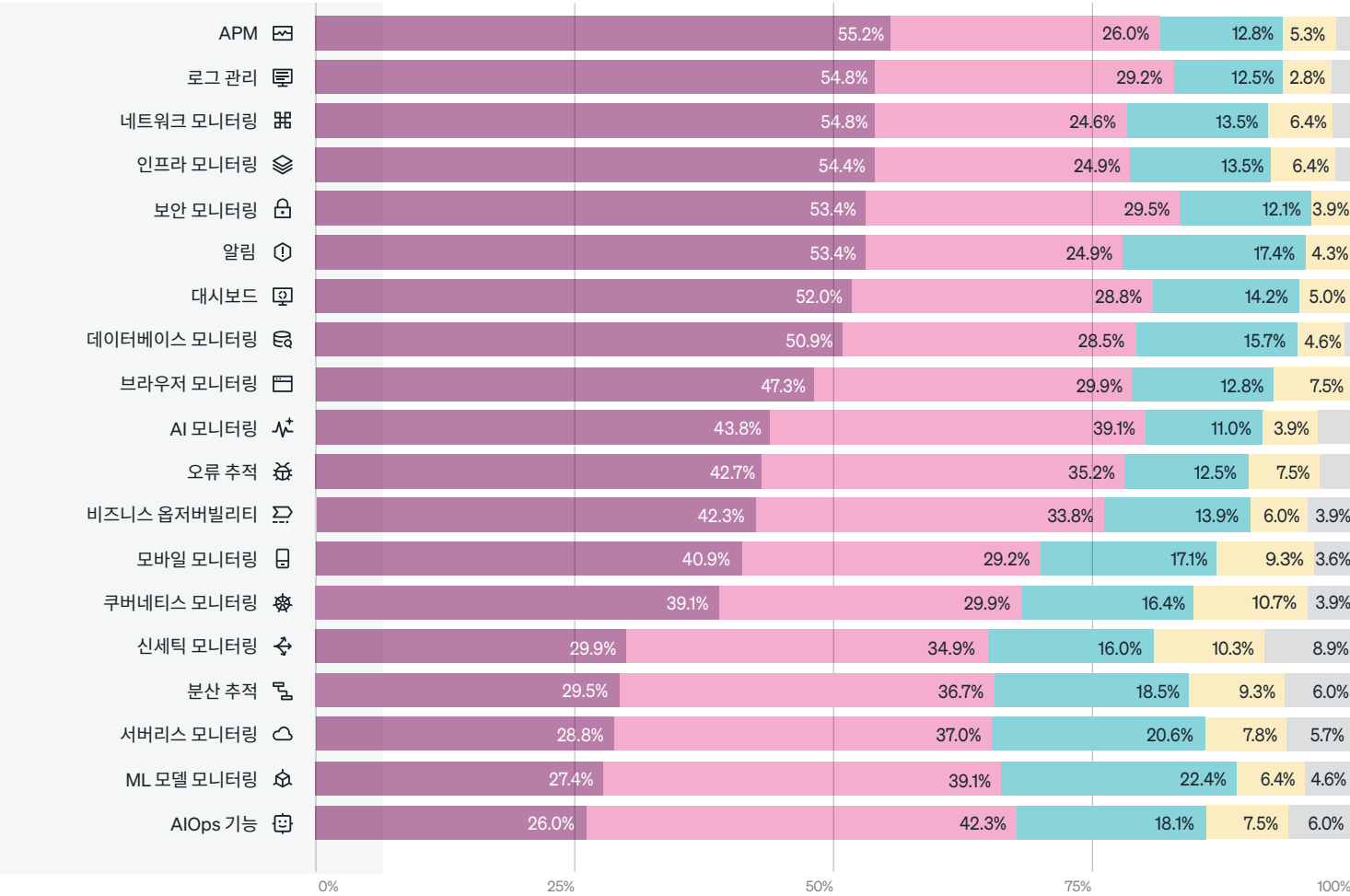
금융 서비스/보험 조직들은 향후 1-3년 동안 야심 찬 옴저버빌리티 배포 계획을 세워 두었습니다. 예를 들어, 2027년 중반까지 로그 관리(97%), 알림(96%), 데이터베이스 모니터링(95%), 대시보드(95%) 및 보안 모니터링(95%)을 배포할 예정입니다.

또한 대부분은 인프라 모니터링(93%), APM(94%), 쿠버네티스 모니터링(85%) 등의 기능을 백엔드 및 핵심 बैं킹 시스템 운영에 구현하고, 브라우저 모니터링(90%), 모바일 모니터링(87%), 신세틱 모니터링(81%) 같은 디지털 경험 모니터링 기능을 구현할 계획입니다.

내년에 옴저버빌리티 지출에서 최대한 가치를 얻기 위해 응답 조직의 47%는 옴저버빌리티 툴을 가장 효과적으로 사용할 수 있도록 직원 교육을 실시할 계획이고, 43%는 엔지니어링 팀 규모를 최적화할 계획이며, 42%는 툴을 통합할 계획을 세웠습니다.

97%

2027년 중반까지
로그 관리 구현, 배포가
있을 것으로 예상됩니다.



2024년부터 2027년까지 금융 서비스/보험 업계의 옴저버빌리티 기능 배포 요약

- 현재 배포함
- 현재 배포하지 않았지만
향후 2-3년 내에 추가할 계획이 있음
- 현재 배포하지 않았으며
추가할 계획도 없음
- 잘 모르겠음

요약

금융 서비스/보험 조직은 고객 확보와 새로운 제품 및 서비스 제공에 중점을 두고 **시장의 커다란 변화에** 대처해 나가고 있습니다. 또한 옴저버빌리티를 활용해 업타임, 안정성, 성능, 효율성, 원활한 고객 경험 및 최첨단 혁신을 보장하고 있습니다.

금융 서비스 및 보험 업계의 옴저버빌리티 현황 보고서에 따르면, 이 업계의 조직들은 상대적으로 빈번하게 중단이 발생하고, 평균감지시간(MTTD) 및 평균해결시간(MTTR)이 길며, 다운타임 비용도 높습니다. 무분별한 톨 확장과 사일로화된 데이터는 어려운 도전과제이지만, 이 업계의 조직들은 풀스택 옴저버빌리티와 통합 톨의 비즈니스 가치를 잘 알고 있고 이를 달성하고자 노력하고 있습니다. 엔지니어들은 옴저버빌리티에 크게 의존하여 빠른 속도로 현대화와 혁신을 추진하며 조직의 보안을 유지하고 복잡한 기술 스택 전반에서 엔드-투-엔드 가시성을 확보하고 있습니다.

조사 결과는 금융 서비스 및 보험 업계 응답자들이 옴저버빌리티를 비즈니스 및 기술 KPI 달성과 생산성 향상에 중요한 요소로 간주하고 있음을 보여줍니다. 금융 서비스 및 보험 조직의 향후 계획에는 옴저버빌리티 톨에 대한 직원 교육 강화, 엔지니어링 팀 최적화, 톨 통합 등이 포함됩니다.



다음 단계

금융 서비스 및 보험 업계의 조직들을 위해, 뉴렐릭은 디지털 트랜스포메이션 이니셔티브의 전, 도중, 후를 지원하고 최종 사용자의 디지털 경험을 개선하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

APM, 쿠버네티스, 디지털 경험 모니터링, 보안 모니터링을 포함한 인프라 모니터링 기능과 뉴렐릭의 지능형 오피저빌리티 플랫폼을 사용해 금융 및 보험 업계 조직은 핵심 बैं킹 시스템 운영에 중요한 프로세스를 구현할 수 있습니다.

ATM(현금자동화기) 네트워크, 웹 기반 플랫폼, 타사 API 및 결제 게이트웨이 같은 체계화된 데이터 소스를 계측하면, 순고객추천지수, 이탈률, 매출 손실을 같은 중요한 지표를 모니터링하고 신속하게 대응할 수 있습니다.

팀은 뉴렐릭 브라우저 모니터링을 사용하여 사이트의 코어 웹 바이탈을 모니터링하고 점수가 낮은 부분에 대한 조치를 취할 수 있습니다.

뉴렐릭 Pathpoint를 사용하면 운영이 언제 중단되었고 어디서 발생했는지, 그리고 이러한 중단으로 분당 얼마나 수익 손실이 발생했는지 알 수 있습니다. 업계 최고의 비즈니스 오피저빌리티 앱은 고객, 제품 및 서비스 경로를 결합하여 단일 비즈니스 여정을 만들고, 이를 통해 비즈니스 메트릭이 미치는 재정적 영향을 정량화할 수 있도록 해줍니다.

서비스 수준 관리 및 디지털 경험 모니터링(브라우저, 모바일, 신세틱)같은 기능을 통해 FSI나 보험사의 IT 팀은 문제가 소비자에게 영향을 미치기 전에 감지하고 해결할 수 있습니다.

뉴렐릭은 오피저빌리티 데이터와 보안 인사이트를 상호 연관시켜 보안 위험을 최소화하고 민감한 금융 및 보험 데이터를 강력하게 보호하는 데 유용한 통합된 뷰를 제공합니다. 로그 관리 기능은 보안 감사 및 규정 준수 노력을 한층 더 강화해줍니다.

잠재적인 비즈니스 결과에는 전체 고객 여정의 시각화, 패턴 및 불만 사항 식별, 고객 행동 예측, 맞춤형된 제품 및 서비스 제공, 규정 준수 보장 등이 포함됩니다.

뉴렐릭의 플랫폼으로 톨을 통합하면, 고객 경험의 각 단계에서 훨씬 더 큰 인사이트를 확보할 수 있을 뿐만 아니라 전체 기술 스택에 대한 가시성을 높일 수 있습니다.



코어 웹 바이탈(Core Web Vitals)은 Google이 전반적인 사이트 사용자 경험을 측정하기 위해 사용하는 메트릭으로, 사이트의 검색 엔진 최적화(SEO) 순위에 영향을 미치며, 사용자가 비즈니스를 인지하는 방식에 대한 귀중한 인사이트를 제공합니다. 코어 웹 바이탈을 이해하면 사용자 경험 및 SEO 향상, 성능 최적화, 인사이트 및 분석 향상, 비즈니스 가치 증가 등 다양한 이점을 얻을 수 있습니다.

"고객에게 높은 성능, 사용성, 접근성을 갖춘 디지털 경험을 제공해야 합니다. 뉴렐릭은 내부 의사 결정에 사용되는 주요 톨로, 기술적 의사 결정뿐만 아니라 전략적 의사 결정에도 많은 도움을 줍니다."

카를로스 페드로사(Carlos Pedrosa)
IT 디렉터, Banco Inter

까다로운 기술적인 문제에 대한 해결책을 찾고 경쟁력 있는 요금 정보를 얻으려면:



데모 신청하기

보고서 소개

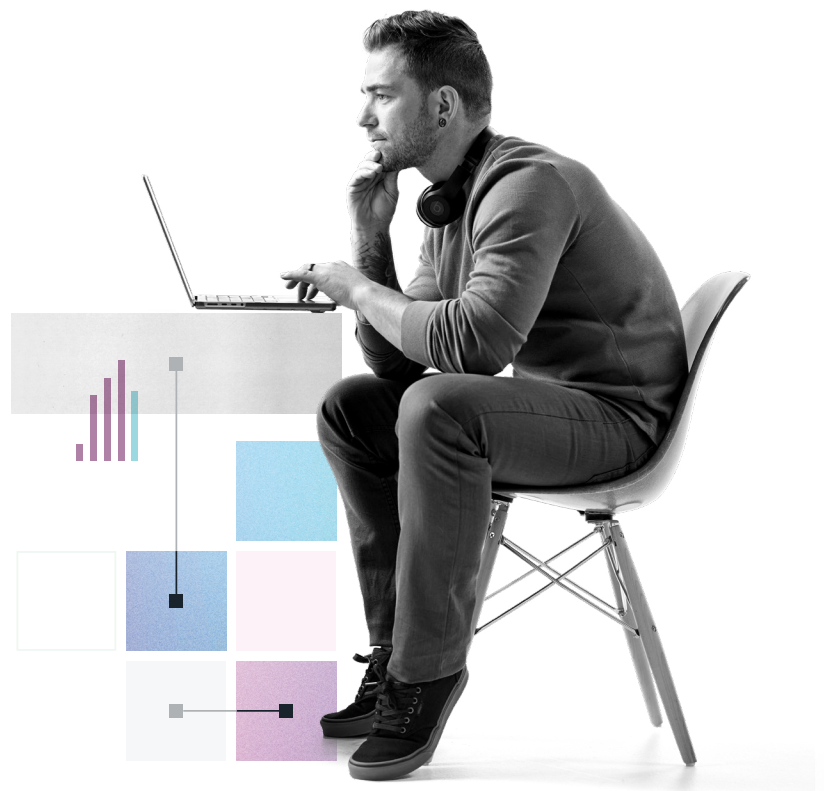
이 보고서의 모든 데이터는 2024 오피버빌리티 전망 보고서 출간을 위한 작업의 일환으로 2024년 4월부터 5월까지 현장에 실시된 설문 조사에서 도출한 것입니다.

2024년 오피버빌리티 전망 조사에서 금융 서비스 및 보험 분야의 응답자는 전체 응답자 중 281명(17%)이었습니다.

ETR은 관련 전문 지식을 바탕으로 설문 조사 참여자들을 검증했습니다. ETR은 거주국과 조직에서의 역할 유형(실무자 및 IT 의사결정권자)을 기준으로 응답자의 샘플 사이즈를 계산하기 위해 할당량 샘플링이라는 비확률 샘플링을 수행했습니다. 지리적 대표성 할당은 주요 16개국을 대상으로 했습니다. 이 보고서의 모든 달러 금액은 미화(USD) 기준입니다.

용어 정의

이 보고서에 사용된 용어의 정의를 확인해보십시오.



ETR 소개

ETR은 IT 시장 조사 기관으로 타깃화된 IT 의사 결정권자(ITDM) 커뮤니티에서 확보한 독점 데이터를 활용하여 예산 지출 의도와 업계 동향에 대한 실행 가능한 인사이트를 제공합니다. 2010년부터 ETR은 기업 연구에서 불완전하거나 편향적이며 통계적으로 유의하지 않은 데이터로 형성되는 의견의 필요성을 제거한다는 목표를 달성하기 위해 매진해 왔습니다.

ETR의 ITDM 커뮤니티 업계 최고의 고객/평가자의 관점을 제공할 수 있는 독보적인 입지에 있습니다. 이 커뮤니티가 제공하는 독점 데이터와 인사이트를 통해 기관 투자자, 기술 기업 및 ITDM들은 확장되고 있는 시장에서 복잡한 엔터프라이즈 기술 환경을 헤쳐나갈 수 있습니다.



뉴렐릭 소개

뉴렐릭의 지능형 오피버빌리티 플랫폼은 기업이 중단 없는 디지털 경험을 제공하는 데 도움이 됩니다. 뉴렐릭은 텔레메트리 데이터를 통합하고 상호 연관시켜 전체 디지털 자산에 대한 명확한 가시성을 제공하는 유일한 AI 내장 플랫폼입니다. 뉴렐릭은 적시에 올바른 데이터를 처리함으로써 기업이 문제 사후 대응을 선제적 대응으로 전환하여 가치를 극대화하고 비용을 절감할 수 있도록 지원합니다.

Adidas Runtastic, Domino's, GoTo Group, Ryanair, Topgolf, William Hill 등 전 세계 우수 기업들이 뉴렐릭을 통해 혁신을 추진하고, 신뢰도를 높이며, 탁월한 고객 경험을 제공하여 성장을 가속화하고 있습니다. 보다 자세한 정보는 www.newrelic.com을 확인하십시오.



지능형 오피버빌리티에 대해 자세히 알아보기

