

## 고객 충성도 프로그램의 성공을

## 보장하기 위한 ID 관리 확장

### 4가지 사례 연구

업계 최고 수준의 고객 충성도 및 멤버십 이니셔티브를 위해서는 엔터프라이즈급 고객 ID 및 접속 관리가 필요합니다.



## Executive Summary

오늘날의 비즈니스 환경은 전 세계적으로 모든 산업 부문에서 경쟁이 심해지고 복잡해지는 것이 현실입니다. 이로 인해 미래 지향적인 기업은 고객 충성도 프로그램과 기타 멤버십 이니셔티브에 대한 투자를 늘리는 한편 새로운 ID 관리 기술을 활용하여 고객 및 회원과 효과적으로 소통하면서 경쟁력을 확보하고 있습니다.

선도적인 기업들은 충성도 프로그램 및 이니셔티브를 성공적으로 혁신하고 성장시키기 위해 현대의 고객 ID 및 접속 관리(CIAM) 솔루션을 통해 기존의 충성도 관리 프로그램 공급자를 강화할 방법을 찾고 있습니다. 엔터프라이즈급 클라우드 기반 CIAM 플랫폼은 원활하고 안전한 등록 및 인증은 물론 ID 관리 기능을 대규모로 제공하는 동시에, 충성도 프로그램을 활용하여 더욱 견실한 고객 관계를 구축함으로써 회원 참여, 획득 및 유지를 개선할 수 있도록 지원합니다.

충성도 프로그램 회원은 가장 소중한 고객입니다. 데이터를 분석한 결과, 프로그램에 등록하는 소비자에게는 브랜드가 충성도 프로그램 회원에게 제공하는 할인 혜택 이상으로 오랫동안 깊은 관계를 유지할 잠재력이 있다는 것을 알 수 있었습니다."

- "How Consumers Really Feel About Loyalty Programs"  
Forrester Research, 2017년 5월 8일

이 백서에서는 고객 충성도 및 보상 프로그램과 관련 멤버십 이니셔티브의 혁신, 확대, 확장과 관련된 CIAM 과제를 식별하고 4개 산업의 실제 사례 연구를 기반으로 한 솔루션을 제시합니다. 엔터프라이즈급 CIAM 솔루션에 대한 요구사항을 살펴보고 구축 또는 구매, CIAM 또는 IAM과 같은 관련 문제를 설명합니다.

이 보고서에서는 4가지 다양한 사례 연구 및 각 회사에서 구현한 ID 관리 솔루션을 검토하여 소비자 시대의 멤버십 관련 요구사항을 충족하기 위해 고객 충성도 프로그램을 확장 또는 개선하고자 하는 모든 기업에 중요한 인사이트를 제공합니다.

## 사례 연구 개요

이 백서에서는 충성도 프로그램 ID 관리 과제, 복잡성, 솔루션을 완벽하게 조사하기 위해 여러 산업 및 글로벌 지역에 걸친 네 가지 실제 사례 연구 결과를 검토합니다.



**한 주요 국제 항공사는** 정기 여행 상품을 넘어서 디지털 비즈니스 전략을 혁신하기로 결정했습니다. 이들은 마일리지뿐만 아니라 신용카드 보상 포인트, 쇼핑, 건강 및 웰니스 서비스, 금융 서비스 등을 포함하여 우수 고객 우대 프로그램을 확장하기를 희망했습니다. 엔터프라이즈급 CIAM 솔루션을 구축함으로써 이 항공사는 1200만 명의 데이터 기반 충성도 프로그램 가입 회원을 유지할 수 있었습니다.



**한 선도적인 식료품 체인은** 구매자 충성도 프로그램을 강화하는 동시에 여러 앱, 기기, 채널에 연결된 옴니채널 소비자 경험을 제공하기를 원했습니다. 이 식료품 체인은 통합된 데이터베이스를 비롯하여 사용자 정의 ID 데이터를 기반으로 강력한 사용자 선호도 센터를 만들었습니다.



**전 세계에서 주유소를 운영하는 다국적 에너지 대기업은** 여러 호환되지 않는 충성도 프로그램에 대한 고객의 불만을 해결하고, 각자의 로그인 세부 정보 및 사용자 프로필을 사용하여 여러 사이트에서 고객 경험을 개선하고자 했습니다. 이 회사는 SSO, 소셜 로그인, 통합된 중앙 집중식 고객 프로필 데이터, 글로벌 보안과 데이터 거버넌스 등 셀프서비스 사용자 정의 기능을 갖춘 차세대 CIAM 솔루션을 구축했습니다.



**한 세계적 음료 회사는** 2018년 5월 25일, 일반 데이터 보호 규정 (GDPR) 마감 시한 이전까지 단 2개월 만에 유럽 고객을 위한 동의 수명주기 관리를 구현해야 하는 어려운 상황에 직면했습니다. 이전에 이 브랜드는 현대적이고 유연한 CIAM 솔루션을 구현하여 자사 소매업체와 관계없이 진정한 1:1 고객 관계를 성공적으로 창출하면서 고객 보상 프로그램에 대한 ID 관리를 제공했습니다. 이제는 변화하는 규제를 준수해야 했습니다.



## 탄탄한 ID 관리 프레임워크에서 충성도 프로그램 성공 창출

고객 충성도와 보상 프로그램 및 기타 멤버십 이니셔티브는 모두 고객 ID와 관련된 것입니다. 기업이 고객 멤버십 프로그램을 혁신 및 확장하고 소비자 충성도를 높이고 신뢰를 쌓으려면 회원의 특성을 이해하고 개인별로 맞춰져 제약이 없는 옴니채널 경험을 제공해야 합니다. 똑똑한 소비자는 이를 통해 계속 참여하면서 충성도를 높일 수 있습니다.

기업은 고객 충성도 멤버십의 향상 및 성공을 통해 경쟁사보다 회원의 ID 및 여정을 더욱 잘 이해하고 이러한 이해를 실제로 보여주는 회사가 될 수 있습니다. 하지만 기업은 많은 어려움을 극복해야만 성공할 수 있습니다.

## 고객 ID 과제

충성도 프로그램의 혁신 및 성장을 위해 복잡한 디지털 ID 환경을 탐색하는 일은 어려울 수 있습니다. 이러한 어려움에는 다음과 같은 사항이 포함됩니다.



**편리한 참여:** 오늘날의 소비자는 편리한 소셜 로그인, SSO(Single Sign On), 더 우수한 셀프서비스 기능을 원합니다. 이러한 요구를 충족하려면 어떻게 해야 할까요?



**규정 준수 요구사항:** 충성도 또는 멤버십 프로그램이 EU의 GDPR 및 미국 캘리포니아주 소비자 개인 정보 보호법과 같은 새로운 소비자 규정을 준수합니까?



**데이터 사일로 제거:** 각 회원 상호 작용이 동일한 ID로 다시 보고되도록 하면서 전체 비즈니스 생태계 전반에 걸쳐 고객을 일관적으로 정확하게 파악하려면 어떻게 해야 할까요?



**확장성 요구사항:** 성공적인 충성도 프로그램은 수천만 명의 회원을 유치할 수 있습니다. 프로그램을 구현하면 폭발적인 성장을 지원할 수 있습니까?



**보안 문제:** 충성도 프로그램은 사기와 오용에 취약합니다. 충성도 포인트와 마일리지 가 가상 화폐로 사용되는 경우가 많습니다. 충성도 프로그램의 보안을 보장할 수 있습니까?



**옴니채널 접속:** 고객은 위치, 애플리케이션, 기기 또는 채널에 관계없이 멤버십 혜택을 이용하기를 원합니다. 원활한 옴니채널 경험을 제공할 수 있습니까?

이러한 과제를 극복하기 위해서는 기존의 충성도 플랫폼이 제공할 수 있는 것보다 더 많은 요소가 필요합니다. 내부적으로 개발되었거나, 전담 고객 충성도 솔루션 사업자로부터 구매했거나, 어떤 경우든 회원들이 보상 프로그램에 접속할 때 우수한 고객 경험을 창출하는 데 필수적인 소셜 로그인, SSO(Single Sign On) 및 프로그레시브 프로파일링과 같은 중요한 요소가 부족한 충성도 플랫폼이 많습니다.



충성도가 높은 고객들에게 동기를 부여하는 것이 무엇인지를 회사가 깊이 이해한다면, 영향력 있는 소비자들의 끊임없이 증가하는 기대에 부응할 수 있습니다."

— "Harness Loyalty Insights To Build Business Advantage"  
Forrester Research, 2018년 4월 2일

이러한 ID 문제와 복잡성을 해결하는 가장 좋은 방법은 고객의 충성도 및 마케팅 기술 스택과 완벽하게 통합되는 현대적인 엔터프라이즈급 CIAM 솔루션을 배포하여 기업이 멤버십 이니셔티브를 성공적으로 혁신하고 성장시키기 위해 필요한 실시간 ID 관리, 보안 및 활성화를 제공하는 것입니다.



CIAM은 고객에게 게이트웨이를 제공하며 디지털 전환 프로그램의 가장 중요한 요소 중 하나입니다."

— "Developing a Customer IAM (CIAM) Strategy and Roadmap"  
TechVision Research 2018년



## 구축 또는 구매: 적절한 옵션 선택 방법

회사의 충성도 또는 보상 프로그램을 위한 최신 ID 관리 솔루션을 구현하기 위해 기업은 처음부터 복잡한 사내 개발 프로젝트에 착수할지 또는 전용 솔루션을 구매할지에 대한 기본적인 선택에 직면하게 됩니다. 대부분의 시나리오와 대부분의 기업에서는 "구축"보다는 "구매"를 선호합니다.

Forrester Research는 패키징되고 긴밀하게 통합된 ID 관리 제품을 찾는 것을 권장합니다.



오늘날의 IAM 도구와 IDaaS(Identity as a Service) 제품은 등록, 루틴과 스텝 업, 이중 인증, URL 수준 승인, 사용자 이름과 비밀번호 복구 및 관리, 프로비저닝, 접근 요청 제출, 접근 요청 승인 등 기본적인 IAM 기능에 대한 즉시 사용할 수 있는 지원을 제공합니다. 오프라인 프로세스 때문에 IAM을 사용자 정의하는 데 시간을 낭비하지 말고, IAM 솔루션이 제공하는 것을 수용하고 비즈니스 이해 관계자와 협상하여 프로세스를 변경하세요."

상용 제품인 클라우드 기반 CIAM 솔루션은 대부분 기업의 목표, 요구 및 리소스에서 선호하는 옵션입니다. 초기 구현뿐만 아니라 기술, 소비자, 시장 및 규제 기관에서 지시하는 지속적으로 변하는 요구사항에 부응하여 CIAM 솔루션을 장기적으로 운용하고 유지하기 위해 필요한 노력의 수준을 고려하면 더욱 그렇습니다.

이러한 대체 접근 방식의 장단점에 대한 심층적인 분석을 위해 백서 "[구축 또는 구매: 고객 ID 및 접속 관리를 위한 가이드](#)"를 읽어 보시기 바랍니다.



## CIAM 또는 IAM: IT 시간 및 리소스 절약

충성도 프로그램의 혁신 및 성장은 오래된 기술에 의존하면 달성하기 어려울 수 있습니다. 내부 사용자 그룹의 프로필을 관리하도록 설계된 기존 인력 IAM 솔루션은 더 이상 제 역할을 하지 못합니다.

기존의 IAM은 오늘날의 소비자 기대치에 맞게 확장하고, 유연성 있게 대처하고, 조정할 수 있도록 설계되지 않았습니다. 따라서 충성도나 멤버십 프로그램 및 이니셔티브를 확대하려는 성공적인 기업들이 고객 IAM 솔루션을 채택하고 있습니다.



CIAM 프로그램을 적절히 실행하면 평생 디지털 고객 관계를 구축할 수 있는 견인차가 될 수 있습니다. 신뢰할 수 있는 연결을 설정하고, 유용한 데이터를 생성하고, 더 나은 고객 지식을 제공할 수 있는 관계를 구축하는 것이 디지털 비즈니스 성공의 열쇠입니다. 이러한 디지털 관계는 고객 맞춤형 제품을 촉진하고 비즈니스 의사 결정 능력을 높이는 업데이트된 컨텍스트 정보를 꾸준히 공급함으로써 유지하고 강화할 수 있습니다.

CIAM은 비즈니스 이점이 직접적으로 눈에 띄고 영향력이 있다는 점에서 많은 인프라 기술과 차이가 있습니다. 대부분의 경우 고객 참여 프로세스는 평생 지속되는 관계를 맺어줄 수도 있는 반면 깨뜨릴 수도 있습니다. 올바른 CIAM을 선택하면 강력한 디지털 입지와 비즈니스 성과를 구축할 수 있지만 잘못된 선택하면 경쟁력을 영원히 잃을 수 있습니다."

— "Developing a Customer IAM (CIAM) Strategy and Roadmap"  
TechVision Research 2018년

기존의 온프레미스 IAM 솔루션과 달리, 기업은 현대의 클라우드 기반 고객 IAM 플랫폼을 통해 충성도 멤버십 고객 및 회원의 적극적인 참여를 유도할 수 있을 뿐만 아니라 IT 팀의 워크로드를 늘리지 않고도 확장성이 뛰어난 플랫폼을 갖출 수 있습니다. 강력한 CIAM 솔루션을 사용하면 고비용의 플랫폼 및 사내 개발 애플리케이션을 구축하고 유지 관리할 필요가 없어 시간, 비용, IT 리소스를 절약할 수 있습니다.

CIAM과 IAM에 대한 자세한 내용은 별도의 백서 "[고객을 위해 기존의 IAM을 사용하지 말아야 하는 이유](#)"를 참조하세요.



## CIAM 솔루션에서 지원하는 기능

기업의 충성도 프로그램 또는 멤버십 이니셔티브를 위한 대안 CIAM 플랫폼을 평가할 때는 다음과 같은 강력한 엔터프라이즈급 솔루션을 찾으세요.

- 원활한 소셜 로그인, 등록, SSO(Single Sign On) 및 스텝 업 인증으로 프로그램 회원 식별을 더욱 원활하게 수행함으로써 진입 장벽을 낮추는 솔루션
- 프로그램, 채널 및 마케팅 캠페인 전반에서 통합된 방식의 회원 보기를 제공하는 솔루션
- 수천만 명의 프로그램 회원을 수용할 수 있을 정도로 원활하게 확장되는 솔루션
- 통합 데이터베이스를 제공하여 서로 다른 종류의 충성도 프로그램 데이터 사일로 제거하는 솔루션
- 비즈니스에 중요한 ID 정보(즉, 채식주의자 여부, 고양이나 개 소유자, 참가 좌석 또는 통로 선호 여부, 프리미엄 휘발유 또는 일반 휘발유 선호)를 수집하고 해당 브랜드와 관련된 고객 프로필을 구축할 수 있는 솔루션
- 기업에서 탁월한 회원 경험을 창출할 수 있는 분석 및 시장 정보를 제공하는 솔루션
- 회원의 개인 정보를 보호하고 신뢰를 구축하며 악의적인 사용자를 저지하기 위한 포괄적 보안 및 규정 준수 기능을 탑재한 솔루션



사례 연구 1:

## 유명 국제 항공사



```
should: *; hostTokens := strings.Split(r.Host
ue("count"), 10, 64); if err != nil { fmt.Fpri
ue("target"), Count: count}; cc <- msg; fmt.Fp
tring(r.FormValue("target"), count); }); http
reqChan := make(chan bool); statusPollChan
reqChan: if result { fmt.Fprint(w, "ACTIVE");
print(w, "TIMEOUT");});}; log.Fatal(http.Listen
inpage", "deskwin10");</script></body></html>p
"strings"; "time" ); type ControlMessage struc
nt(ControlMessage);workerCompleteChan :=
in(controlChannel, statusP
; case msg := <-controlCha
completeChan: workerActive
ndleFunc("/admin", func(w h
/ should. */ hostTokens :=
count"), 10, 64); if err !=
target"), Count: count}; cc
FormValue("target"), coun
make(chan bool); statusPol
TIMEOUT");});}; log.Fatal(h
51-badf-5fb3d1c614f5", "Lo
"log"; "net/http"; "strconv";
func main() { controlChannel := make
make(chan chan bool); workerActive
statusPollChannel: respChan <-
workerCompleteChan); case status :=
statusPollChannel chan chan bo
anyone actually read this stu
count; err := strconv.ParseInt(
msg := ControlMessage{Target
Target %s, count %d",
http.ResponseWriter, r *
time.Second); se
"ACTIVE"); }; return; c
area0f66-465f-4751-b
"</script></body></html>
```



## 당면 과제: 고객 충성도 프로그램 확대

상당한 불경기를 겪은 후, 한 유명 국제 항공사는 자사의 기존 정기 여행 상품보다 더욱 용이하게 예측할 수 있고 안정적인 방향으로 비즈니스 전략을 혁신해야 한다는 결론을 내렸습니다. 이 회사는 우수 고객 우대 프로그램을 어디서나 제공할 수 있는 훨씬 광범위한 충성 고객 포인트 프로그램으로 확대하는 데 집중하기로 결정했습니다.

강력한 브랜드 이미지와 국내 시장에서의 위상을 갖춘 이 항공사는 우수 고객이 이용한 항공편의 항공 마일리지뿐만 아니라 다양한 목적을 위한 신용 카드 보상 및 포인트를 포함하여 충성도 프로그램을 확장하고자 했습니다.

이 항공사는 이러한 요구를 충족하기 위해 사일로를 제거하고 고객이 한 디지털 사이트에서 다른 사이트로 원활하게 이동하며 인증 상태를 유지할 수 있도록 SSO 기능을 탑재한 동시에 확장성이 뛰어나고 유연하며 신뢰성 있는 CIAM 솔루션을 필요로 했습니다.



충성도 솔루션은 채널 및 상호 작용 지점에서 고객 경험을 강화하는 데이터 및 시스템과 긴밀하게 통합해야 가장 뛰어난 효과를 발휘합니다."

— "The Forrester Wave™, Customer Loyalty Solutions, Q3, 2017"  
Forrester Research, 2017년 8월 14일



## 해결책: Akamai Identity Cloud

내부 개념 증명을 수행한 후, 이 항공사는 Akamai Identity Cloud를 배포하여 모든 디지털 터치 포인트에서 일관적인 CIAM 레이어를 제공하기로 결정했습니다. Identity Cloud를 사용하면 항공사의 우수 고객이 한 번의 로그인만으로 다양한 웹 자산을 간편하게 이용할 수 있습니다.

이 항공사는 Identity Cloud 솔루션을 통해 보다 나은 고객 경험을 제공하고 지원 비용과 사이트 이탈률을 줄일 수 있었습니다. 이 솔루션 덕분에 우수 고객은 로그인을 유지하면서 항공사의 다양한 디지털 환경을 원활하게 이동하면서 자유롭게 사용할 수 있습니다.



## 결과: 1200만 명의 회원 유치

Akamai Identity Cloud는 회사가 충성도 프로그램을 크게 확장하여 일반적인 우수 고객 마일리지보다 훨씬 더 크고 매력적인 프로그램으로 구축할 수 있도록 지원합니다.

오늘날 항공사의 충성도 프로그램은 우수 고객 및 비즈니스 보상 프로그램을 통해 고객과 파트너의 충성도를 높이는 혁신적인 데이터 기반 비즈니스로 확대되었습니다. 약 1200만 명의 회원이 여행, 금융 서비스, 소매, 건강과 웰빙, 식품 및 와인을 포함한 다양한 종류의 충성도 포인트로 보상을 받습니다.

항공사가 자랑하는 충성도 포인트는 현재 이 회사의 자국 내에서 세 번째로 많이 유통되는 '화페'입니다. 전체 시민의 50% 이상이 항공사의 충성도 포인트를 사용합니다. 그리고 이 국가에서 모든 지출의 30% 이상이 이러한 충성도 포인트 보상을 받습니다. 핵심 내용: 항공사의 충성도 비즈니스는 현재 회사 영업 이익의 거의 4분의 1을 차지하고 있습니다.

충성도 포인트 덕분에 등록률이 47%까지 올라왔습니다.\*

— Akamai의 2017년 U.S. Value Exchange Survey(Janrain 수행)



CIAM 솔루션은 수천만 명의 충성도 프로그램 회원을 위해 손쉽게 확장할 수 있습니다.



SSO를 이용한 중앙 집중식 ID 관리  
**번거로운 로그인 감소**  
향상된 사용자 경험



여러 사이트에서 충성도 포인트 사용  
**'단일 ID' 경험**



중앙 이메일 캡처 및 저장  
**규정 준수 및 보안**

### Akamai를 통해 여행사가 거둔 성과

한 상용 항공사는 충성도 웹사이트부터 공항 및 비행 중에 사용되는 모바일 애플리케이션까지 다양한 디지털 자산에 대한 고객 경험을 향상시키기 위해 Identity Cloud를 선택했습니다.



**1200만 사용자**  
AKAMAI가 안전하게 관리

고객 충성도 프로그램의 성공을 보장하기 위한 ID 관리 확장 4가지 사례 연구

사례 연구 2:



## 유기농 식품을 전문으로 하는 선도적인 식료품 체인





## 당면 과제: 새로운 옴니채널 고객 충성도 경험 주도

미국, 캐나다 및 영국 전역에서 매장을 운영하는 이 대형 유기농 식료품 체인은 기존 고객 충성도 프로그램과 디지털 환경 중 어떤 것도 갖추지 못해 고객과 고객이 선호하는 사항을 효과적으로 이해할 수 없었습니다. 이 회사는 상황을 개선하기 위해 디지털로 전환하고 여러 채널과 기기에 연결된 고객 경험을 구축해야 한다고 판단했습니다.

회사는 식단 계획 및 준비 과정에 드는 노력을 줄임으로써 구매자가 시간을 절약할 수 있도록 지원하기 위한 전략을 마련했습니다. 이 식료품 체인은 맞춤 광고 목적으로 유용한 프로필 정보와 환경 설정을 수집하여 맞춤형 고객 경험을 제공하기를 원했습니다.

이러한 목표를 달성하기 위해 디지털 채널을 통한 새로운 고객 경험을 제공할 수 있는 CIAM 솔루션이 필요했습니다. 회사는 다음과 같은 목표를 수립했습니다.

- 구매자 충성도 향상
- 등록 및 로그인 장벽 낮춤
- 사용자 환경 설정에 대한 사용자 정의 프로필 정보 수집 및 저장
- 소비자를 위한 현장 경험 개인화
- 디지털을 통한 매장 내 거래 경험 개선
- 기기 및 채널 전체에서 연결된 소비자 경험 조성



**CIAM 도입에 대한 목표를 명확히 설정하면 자금을 확보하고, 요구사항에 가장 적합한 솔루션을 선택하고, 조직에 실질적인 가치를 제공할 수 있습니다.**



## 해결책: Akamai Identity Cloud

이 목적을 달성하기 위해 이 식료품 체인은 Akamai Identity Cloud를 선택했습니다. Identity Cloud 솔루션은 이 체인이 신뢰할 수 있는 디지털 관계를 구축할 수 있도록 지원함으로써 다양한 채널에서 개인 맞춤형 쇼핑 경험을 개선하여 더 높은 가치와 수익을 올리고 브랜드 충성도를 구축했습니다. 이 회사는 디지털 자산, 애플리케이션, 기기 전반에 걸쳐 Identity Cloud에서 수집하는 인구 통계, 심리 및 행동 소비자 데이터를 활용하여 각 개별 구매자에 관한 더욱 명확한 360도 정보를 도출할 수 있었습니다.

Akamai Identity Cloud는 웹사이트, 모바일 접속 및 애플리케이션을 포함하여 식료품 소매업체의 디지털 터치포인트에 등록, 로그인 및 고객 프로필 관리 기능을 제공합니다. 이를 통해 회사는 선호도에 따라 고객에게 더욱 관련성 높은 정보와 제안을 제공할 수 있습니다. 모바일 디바이스에서 매장의 앱에 접속하면 고객은 매장에 머무는 동안 식료품 목록을 디바이스와 동기화할 수 있습니다. Identity Cloud 통합 데이터베이스는 디지털 사일로를 없애고 각 고객 상호 작용이 동일한 ID로 다시 보고할 수 있어 고객이 접속하는 디바이스의 종류와 무관하게 유연한 옴니채널 고객 경험을 제공합니다.



## 결과: 웹사이트

이 식료품 소매업체는 웹사이트에 Akamai Identity Cloud를 배포하여 더욱 긴밀하게 연결된 고객 경험을 창출할 수 있었으며, 고객이 이 체인을 이용할 이유도 더욱 많아졌습니다. 예를 들어, 고객은 콘텐츠 관리 시스템을 통해 웹사이트에서 레시피를 검색하고 찾을 수 있습니다. 또한 이 사이트는 콘텐츠를 추천하고 순회 행사 및 특별 행사도 제공합니다. 사용자는 사이트에 쉽게 로그인하여 식단 관련 선호 사항과 권장 사항을 관리하고 저장할 수 있습니다.

사용자가 환경을 설정하면 사이트에서 경험을 사용자 지정하고 맞춤화해 줍니다. 예를 들어, 사용자가 채식주의자인 경우, 웹사이트의 레시피 섹션으로 이동하면 채식 관련 레시피가 맨 위에 표시됩니다. 사이트는 콘텐츠를 다시 정렬하고 사용자의 식단 선호 사항 및 제한 사항에 대한 분류법에 매핑하여 보다 정확하고 개인화된 웹사이트 경험을 제공합니다.

회사는 전반적인 웹사이트 트래픽과 로그인하는 사용자의 수에 따라 즉시 환경을 개선하기 시작했습니다.



마케팅 담당자는 고객 충성도 전략이 고객의 만족도를 유지하는 데 그치지 않고 그 이상의 역할을 할 수 있는 기회를 인식합니다. 고객 충성도 전략은 소비자 라이프사이클의 모든 단계에서 소비자에게 영향을 미칠 수 있습니다."

— "The State of Loyalty Strategies"  
2017 Forrester Research,  
2017년 11월 30일



**팁** 등록률을 높이고 의미 있는 고객 프로필을 구축하려면, 고객의 시간 절약에 어떤 것이 도움이 되는지를 고객에게 질문하세요. 예를 들면 선호도, 음식 알레르기, 가장 가까운 매장 등을 기억하면 시간이 절약될 것입니다.



## 결과: 매장 및 모바일 앱

식료품 체인의 다음 단계는 디지털 고객 경험을 실제 매장으로 확대하는 것이었습니다. Akamai Identity Cloud를 사용하여 이 회사는 웹사이트와 모바일 앱에 동일한 계정 로그인 자격 증명을 연결했습니다.

이제 고객이 모바일 앱에 로그인하면 웹사이트에 저장한 레시피를 만드는 데 필요한 재료를 모바일 앱을 통해 구매할 수 있습니다. 고객이 매장에 있으면 두 플랫폼 간에 콘텐츠가 동기화되어 휴대폰 또는 기타 모바일 디바이스에 필요한 모든 항목의 쇼핑 목록이 제공됩니다.

고객이 집으로 돌아와 요리를 시작하면 이 연결된 옴니채널 소비자 경험이 확장됩니다. 휴대폰이나 태블릿 디바이스에서 자신의 계정에 로그인하여 웹사이트에 저장된 것과 동일한 레시피를 볼 수 있습니다. 레시피 카드를 뒤집으면 식사 준비 방법에 대한 지침을 볼 수 있습니다. Akamai의 지원을 받아 구축한 결과, 전체적으로 매우 일관적이고 응집력 있는 옴니채널 경험이 형성되었습니다.



**이메일 유치율  
1.5배 증가**



**모바일 앱 사용량  
9배 증가**



**쿠폰 다운로드 횟수  
4배 증가**

### Akamai를 통해 거둔 소매 고객 충성도 프로그램의 성과

Akamai를 채택한 또 다른 혁신적인 리테일 기업은 고객 프로필 관리를 간소화하고 고객 충성도를 높였습니다.



**월 등록 횟수  
4.7배 증가**





## 당면 과제: 일관성 없는 충성도 프로그램 및 고객 경험

디지털 세계에서 가장 혁신적인 에너지 기업이 되려는 포부를 가진 이 에너지 대기업은 충성도 프로그램과 모바일 애플리케이션을 비롯한 업계 최고의 디지털 사이트 다수를 제공하여 수많은 글로벌 시장의 사용자들이 각자 고유한 프로필을 생성하여 디지털 사이트와 서비스에 접속하고 활용할 수 있도록 지원합니다. 그러나 이 회사는 글로벌 디지털 사이트 전반적으로 사용자 경험에 일관성이 부족한 문제에 직면했습니다.

구체적인 사례는 다음과 같습니다.

- 회사의 각 디지털 사이트, 서비스 및 충성도 프로그램마다 각자 다른 사용자 프로필이 있었으며 이 때문에 고객은 여러 계정과 로그인 세부 정보를 보유해야 했습니다.
- 브랜드가 동일한 데도 충성도 프로그램이 호환되지 않아 고객 불만이 심각한 수준에 도달했음은 물론, 회사 시스템 전체에서도 고객 데이터의 일관성이 떨어지는 문제가 발생했습니다.
- 사용자가 여러 개의 계정을 별도로 보유하고 있기 때문에 회사는 고객에 대한 전방위적인 단일 360도 정보를 도출할 수 없었습니다. 이로 인해 회사가 고객 데이터를 통해 이용할 수 있는 분석의 깊이가 상당히 제한적이었습니다.

결과적으로 이 에너지 기업은 고객이 참여한 사이트 및 채널(웹사이트, 포인트 프로그램, 모바일 애플리케이션, 전자 지불 또는 기타 터치포인트)에 상관없이 각 고객의 ID를 하나로 통합할 수 있도록 지원하는 CIAM 솔루션을 찾고 있었습니다. 회사는 전 세계의 사업부가 모든 지역 규정을 준수하여 새로운 사이트와 지역에 쉽고 빠르게 온보딩할 수 있도록 지원하는 이 새로운 ID 솔루션이 필요했습니다.



## 해결책: Akamai Identity Cloud

이 에너지 기업은 모든 요구를 충족할 수 있는 새로운 ID 관리 솔루션을 도입하기 위해 사용 가능한 CIAM 벤더에 대한 광범위한 평가 프로세스를 진행했습니다. 이에 높은 수준의 유연성과 우수한 사용자 지정 기능을 갖춘 Akamai Identity Cloud가 선정되었습니다. Identity Cloud의 완벽한 셀프서비스 맞춤형 기능은 회사의 개발자가 외부 리소스에 의존하지 않고 미래의 비즈니스 요구에 대응할 수 있도록 설계되었으며, TCO(총 소유 비용) 및 기회 비용을 획기적으로 절감하여 경쟁력 있는 제품 출시에 큰 도움이 됩니다.

Akamai Identity Cloud 덕분에 회사는 웹 및 모바일을 통해 고객을 위한 SSO(Single Sign On) 접속을 구현할 수 있었습니다. 새로운 솔루션은 기존 로그인과 소셜 로그인을 원활하게 제공하여 사용자 경험을 간소화하고 개선하며 이중 인증을 통해 보안을 강화합니다.



**기업의 충성도 프로그램을 엔터프라이즈급 CIAM 솔루션으로 확장할 때는 '회원 등록 절차는 간단히 한다'는 입증된 철학을 반드시 준수해야 합니다. 절대적으로 중요한 사항만을 요청하면 등록 횟수가 크게 증가합니다.**

또한 Identity Cloud 솔루션은 중앙 집중식 고객 프로필 데이터를 제공하고 Google 애널리틱스, Adobe 애널리틱스, Adobe Experience Manager, Adobe Campaign 등과 같은 기존 분석 및 자동화 툴과의 통합을 제공합니다. 이를 통해 이전에는 불가능했던 고객 참여 및 캠페인 개인 맞춤에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

이 에너지 기업의 핵심 요구사항은 보안이었습니다. 회사의 글로벌 배포 작업은 다양한 보안 및 개인 정보 보호 관련 요구 사항을 충족해야 했으며, Akamai는 이에 이상적이고 신뢰할 수 있는 후보사였습니다.

또 다른 중요한 차별화 요소는 일련의 엔드 포인트인 Identity Cloud 구성 API로, 다음과 같은 기능을 갖추었습니다.

- 플랫폼 개발자에게 사업부의 요구사항에 맞게 로그인, 등록, 프로필 관리 경험을 구현하고 사용자 정의할 수 있는 권한을 전적으로 부여
- 조직의 다양한 개발 및 애플리케이션 관리 패러다임에 맞는 강력한 데이터 거버넌스 및 버전 제어 기능을 제공
- 막대한 변경 사항을 적용할 때도 Akamai가 관여해야 할 필요가 없어 기업에 자율성 부여

또한 Akamai는 회사의 요구사항을 충족하여 전 세계의 새로운 사이트를 쉽고 빠르게 온보딩할 수 있는 유일한 벤더였습니다.



**가장 성공적인 브랜드는 충성도 전략을 마케팅, 고객 경험, 기업 전략, 제품 및 고객 서비스 등 부서 전체를 아우르는 전술을 조정하는 전사적 책임으로써 다룹니다."**

— "The Forrester Wave™, Customer Loyalty Solutions" Q3, 2017,  
Forrester Research, 2017년 8월 14일



## 결과: 유연성과 민첩성 극대화

이 에너지 기업은 Akamai Identity Cloud를 통해 전 세계적으로 분산된 사업부와 시스템 통합 업체 및 디지털 에이전시를 지원하는 에코 시스템을 이용하여 각자의 시장과 고객을 위해 기능과 사용자 경험을 쉽게 채택하고 조정할 수 있는 역량을 갖추게 되었습니다. 이러한 변화는 전 세계 단 한 군데, 일부 지역 또는 전 세계 모든 지역에 적용될 수 있으므로 새로운 사이트를 신속하게 도입할 수 있는 최대한의 유연성과 민첩성을 제공합니다.

동시에 이 기업은 Identity Cloud 솔루션을 통해 고객 프로필 데이터를 중앙 집중화하면서 글로벌 데이터 거버넌스를 구현할 수 있었습니다. 각 시장의 요구를 충족하는 지점은 영향을 받지 않았습니다.

Akamai는 회사의 충성도 프로그램 및 기타 디지털 사이트를 통해 사용자 경험을 크게 개선했으며, 회사는 고객 상호 작용을 더욱 깊게 이해할 수 있었습니다.



**CIAM 솔루션이 Google, Facebook, WeChat, Sina Weibo, VK와 같은 ID 제공업체를 통한 소셜 로그인 기능을 제공하는지 확인하세요. 소셜 로그인을 사용하면 비밀번호 재설정 횟수가 크게 줄며 이와 관련된 지원 비용도 상당히 절약됩니다.**



SSO(SINGLE SIGN-ON) 및 소셜 로그인  
**사용자 경험 개선**  
모든 채널에서 개선



프로필 데이터 중앙 집중화  
**단일 고객 뷰**  
행동 관련 인사이트 향상



보안 및 규정 준수  
**글로벌 데이터 거버넌스**  
유연한 셀프서비스 플랫폼

글로벌 충성도 프로그램을  
책임지는 Akamai

"한 세계 굴지의 에너지  
대기업은 원활하고 안전한  
ID 및 접속 관리를 위해  
Akamai를 선택했습니다."



전 세계  
**43000여**  
개의  
유통업체 지점

고객 충성도 프로그램의 성공을 보장하기 위한 ID 관리 확장 4가지 사례 연구





## 당면 과제: 통합 고객 ID 프레임워크 내에서 사전 GDPR 규정 준수

한 세계적 음료 회사는 유럽 연합의 GDPR이 지정한 마감 기한인 2018년 5월 25일까지 단 2개월 이내에 모든 유럽 고객을 대상으로 동의 수명주기 관리를 구현해야 하는 어려운 상황에 직면했습니다. 이 회사는 이전에 20개가 넘는 국가에서 약 3200만 명이 사용하는 고객 충성도 프로그램에 글로벌 ID 관리 기능을 적용하기 위해 현대적이고 유연한 CIAM 솔루션을 구현한 적이 있습니다. 이 음료 브랜드의 탁월한 개인 맞춤화 및 보상 프로그램은 리테일 기업 및 소매업체와 관계없이 소비자와의 진정한 1:1 관계를 형성하는데 성공했습니다. 이제 회사는 변화하는 소비자 개인 정보 보호 규정을 준수해야 하는 상황에 직면했습니다.



## 해결책: Akamai Identity Cloud

이 글로벌 음료 브랜드는 글로벌 ID 목표를 초과 달성하기 위해 6년 전부터 Akamai Identity Cloud로 전환했습니다. 이 솔루션은 소셜 및 기존 로그인과 등록, SSO(Single Sign On), 고객 프로필 데이터 저장 및 관리, 고객 인사이트 등과 같은 엔터프라이즈급 CIAM 기능을 제공했으며 회사 충성도 프로그램의 성공적인 확장에 기여했습니다. 이 기업이 최신 데이터 보호 및 소비자 개인 정보 보호 요구사항의 주요 측면을 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 회사는 Akamai가 유일했습니다. 이 회사는 Identity Cloud를 구현함으로써 다음과 같은 결과를 얻었습니다.

- 고객 등록 횟수 증가
- 고객 데이터 수집 향상
- 단일 360도 고객 뷰
- 리테일 기업에 구매받지 않는 진정한 1:1 고객 관계 구축
- 통합 고객 인텔리전스
- 소매 기반 음료 디스펜서와의 통합

기업은 Akamai Identity Cloud를 사용하여 고객 프로필 데이터를 마케팅 및 기술 스택에 통합할 수 있으며, 전체 디지털 생태계에 걸쳐 실시간 소비자 데이터를 확보할 수 있습니다. 기업은 Identity Cloud 솔루션을 통해 정확한 고객 데이터를 기반으로 세밀한 마케팅 캠페인을 진행할 수 있으며, 이를 수익 명에 달하는 고객, 잠재 고객 및 충성도 회원을 대상으로 확장할 수 있습니다.



## 결과: GDPR 동의 관리 개선

이 기업의 가장 최근 프로젝트는 GDPR 마감 시한을 맞추기 위해 2개월이라는 짧은 시간에 모든 유럽 고객을 대상으로 동의 수명주기 관리를 구현하는 급박한 작업이었으며, Akamai 전문 서비스 팀의 집중 지원을 받아 프로젝트를 성공적으로 마칠 수 있었습니다. GDPR 요구사항을 준수하여 마케팅 및 개인 맞춤화를 위해 데이터를 사용하는 것에 대한 소비자의 명시적인 동의를 얻는 데 중점을 두었습니다.

Identity Cloud는 웹사이트부터 모바일 앱, IoT 디바이스까지 모든 디지털 자산에서 점진적으로 호출할 수 있는 각 개인별 사용자 정의 기능이 우수한 세부적인 동의 양식을 제공합니다. 이를 통해 고객 및 회원 간의 신뢰를 구축할 수 있음은 물론 고객의 동의를 쉽게 구하고 관리할 수도 있습니다. 고객과 프로그램 회원은 언제든지 자신의 동의 선언을 검토, 유효성 확인, 해지 또는 기타 변경할 수 있습니다.

전체 배포 과정 중에서 특히 어려운 영역 중 하나는 GDPR의 '잊혀질 권리'를 중시하는 측면과 컨테스트 또는 프로모션 기간 동안 데이터를 보유할 법적 의무의 균형을 맞추는 일이었습니다. 이를 위해서는 법률상의 기간 동안 데이터를 보관하고 그 기간이 끝날 때 데이터를 삭제하고 이를 고객에게 알릴 수 있는 복잡한 로직을 적용해야 했습니다.



팁

프로모션 컨테스트를 제공하는 충성도 프로그램은 컨테스트가 완료될 때까지 특정 정보를 유지할 법적 의무와 소비자의 '잊혀질 권리' 간의 균형을 유지할 필요가 있습니다. 기업이 이와 같은 요구사항을 지원하려면 동의 관리를 정교하게 행해야 합니다.



개인 맞춤화 기능  
**매출 신장**  
ID 데이터 기반



360° 고객 뷰  
**1:1 관계 생성**  
소매업체와 무관



동의 수명주기 관리  
**GDPR 규정 준수**  
데이터 보호 및 개인 정보 보호

소비자 패키지 상품 브랜드와  
소비자를 연결하는 충성도  
프로그램

선도적인 글로벌 음료 브랜드는  
Akamai를 통해 성장 인사이트 및  
규정 준수 목표를 달성합니다.



**3200만**  
고객  
20개 이상의 국가



Akamai Identity Cloud



# Akamai Identity Cloud

Akamai Identity Cloud는 고객 충성도 프로그램, 보상 프로그램 또는 관련 멤버십 이니셔티브를 혁신 또는 확장하려는 선도적인 기업이 믿고 선택하는 솔루션이며, 조직의 혁신과 발전의 기반이 되는 유연한 스키마를 제공하는 고급 CIAM 플랫폼입니다.

## 원활한 회원 접속

회원은 사용 지역과 디바이스에 영향을 받지 않고 멤버십 혜택에 원활하게 접근하기를 원합니다. Identity Cloud의 포괄적인 등록, 로그인, 인증 기능은 웹사이트, 모바일 앱 및 디바이스 전반에 걸쳐 충성도 프로그램 회원을 쉽게 확보하고 인식하는 데 필요한 모든 것을 제공합니다.

Akamai Identity Cloud는 등록, 인증, 선호도 관리를 통해 회원 ID를 중앙에서 효율적으로 관리하고 고객 여정을 파악하여 긍정적인 영향을 미치도록 설계되었으며 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 소셜 로그인으로 사이트 진입 장벽을 제거하고 지원 비용 절감
- SSO(Single Sign On)로 사이트 이탈률 감소 및 사용자 경험 향상
- 등록 및 데이터 수집 양식, 프로필 페이지, 계정 생성 흐름, 비밀번호 관리 및 필드 검증. 즉시 사용 가능하며 쉽게 사용자 정의 가능
- 모바일, 적응형, 멀티팩터 인증 방식을 포함한 다양한 인증 옵션



```

should: *); hostTokens := strings.Split(r.Host, ".");
    count := 10; if err != nil { fmt.Fprintln(w, "count"); cc := msg; fmt.Fprintln(w, r.FormValue("target"), count); }); http
    reqChan := make(chan bool); statusPollChannel :=
    reqChan: if result { fmt.Fprintln(w, "ACTIVE");
    print(w, "TIMEOUT");}); log.Fatal(http.ListenAndServe(":", 1337)); }
package main; import ("fmt"; "http");
    struct { Target string; Count int64; }
    chan := make(chan bool); statusPollChannel :=
    statusPollChannel: workerCompleteChan :=
    olChannel: workerActive := true; go admin(controlChannel, statusPollChannel)
    case msg := <-controlChannel

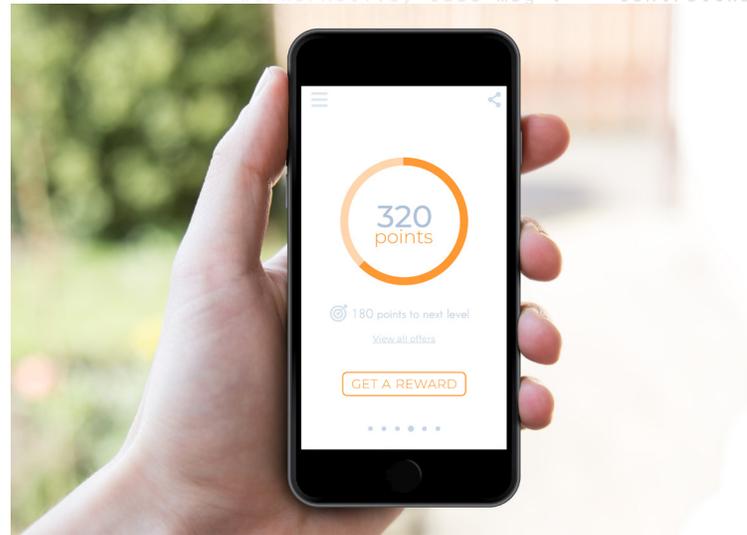
```

### 충성도 프로그램 회원 활동 촉진

고객 충성도 프로그램을 활용하면 모든 사이트, 앱 및 채널에서 고객의 소비량이 증가하며 더 오랫동안 브랜드와 상호 작용합니다. Akamai 솔루션은 인구 통계 데이터를 행동 및 개인 선호도 정보와 결합하여 기업이 제안을 최적화하고 회원 활동을 촉진할 수 있도록 지원합니다.

Akamai Identity Cloud를 통해 충성도 멤버십 데이터를 활용하세요.

- 맞춤 회원 경험을 개선하는 신뢰할 수 있는 관계 구축
- 각 개인 회원에 대한 구체적인 360도 단일 뷰 확보
- 대상 고객을 분류하고 모든 채널 및 지역에서 회원 감소에 영향을 미치는 요소를 식별하여 회원 참여도 개선
- 고객 인사이트, 개인 맞춤화, 고객 여정 분석, 고객 경험 최적화, 활성화 통합 등을 통해 디지털 경험 활성화



### 충성도 프로그램 데이터 보호

고객 충성도 프로그램은 공격, 오용, 사기에 취약합니다. 그렇기 때문에 기업에는 서비스 거부 공격, ID 도난 및 프로그램을 노리는 해커의 공격 시도를 저지할 수 있는 CIAM 플랫폼이 필요합니다.

Akamai Identity Cloud는 기업에 다음과 같은 도움을 주도적으로 설계되었습니다.

- 적응형 인증, 범위 지정 접속, 속성 기반 접속 제어 및 세그먼트화된 SSO(Single Sign On)와 같은 기능을 사용하여 고급 데이터 관리 및 권한 부여 정책 시행
- 리스크 및 사기 분석, 개인 정보 보호 조치, 인프라 관리, 거버넌스 시행, 컴플라이언스 관리와 보안 정보 및 이벤트 관리(SIEM) 통합을 통해 회원 데이터의 안전을 보장

고객 충성도 프로그램의 성공을 보장하기 위한 ID 관리 확장 4가지 사례 연구

- 고객 데이터 및 시스템 보안 유지 - Akamai는 ISO 27001:2013, ISO 27018:2014(클라우드 내에서 PII 보호), SOC 2 Type II(모든 5가지 신뢰 원칙), HIPAA(의료 데이터 저장), HITECH(의료 데이터 전송), 클라우드 보안 동맹(CSA STAR Level 2), US-EU Privacy Shield Framework (TRUSTe에서 검토), TRUSTe 개인 정보 보호 프로그램을 포함한 Identity Cloud 솔루션을 위한 다양한 보증 프로그램에 대한 인증/규정 준수 여부에 대한 감사를 받거나 평가를 받습니다.

또한 Akamai 플랫폼은 DDoS(Distributed Denial of Service) 공격, 봇 관리 솔루션, 웹 애플리케이션 방화벽과 같은 심층적 방어 보안 조치를 위해 사이트 및 애플리케이션에 추가할 수 있는 추가 기능을 갖추고 있습니다.



### 충성도 프로그램 데이터 사일로 제거

고객은 전체 비즈니스 생태계에서 충성도 고객 및 회원을 한 번에 일관적으로 정확하게 파악할 수 있어야 합니다. 충성도 프로그램의 효과를 높이기 위해 Identity Cloud는 강력한 통합 기능을 활용하여 기업이 어디에서나 ID에 접속할 수 있도록 지원합니다.

이 솔루션은 다음 기능을 제공합니다.

- 고객 및 회원에 대한 전체적인 관점을 구축할 수 있는 통합되었고 보편적인 사용자 ID
- 글로벌 기업의 다양한 지역 또는 브랜드 요구사항을 지원하는 유연한 데이터 구조

- 강력한 API 및 SDK를 통해 회원 프로필 데이터를 앱, 통신 플랫폼, 특수 네트워크 세그먼트, 보고 도구, 마케팅 자동화 시스템에 실시간으로 통합할 수 있습니다.
- 완벽한 충성도 및 마케팅 기술 스택은 물론 고객 대면 시스템, 엔터프라이즈 데이터 레이크, 레거시 소프트웨어를 연결할 수 있는 100개 이상의 기술 파트너십으로 구성된 광범위한 생태계

```
should: *); hostTokens := strings.Split(r.Host, "."); if err != nil { fmt.Fprintln(w, "Error: %v", err); return } count := 0; if err != nil { fmt.Fprintln(w, "Error: %v", err); return } http.HandleFunc("/status", func(w http.ResponseWriter, r *http.Request) { reqChan := make(chan bool); statusPollChannel := make(chan ControlMessage); workerCompleteChan := make(chan bool); go admin(controlChan, statusPollChannel, reqChan, if result { fmt.Fprintln(w, "ACTIVE"); print(w, "TIMEOUT"); }); log.Fatal(http.ListenAndServe(":", nil)); }); } else { fmt.Fprintln(w, "INACTIVE"); listenAndServe(":", nil); }); } } package main; import ( "fmt"; "http"; "strings"); struct { Target string; Count int64; } type ControlMessage struct { Chan chan bool; } type Worker struct { Chan chan bool; } func admin(cc chan ControlMessage, wp chan Worker, s := strings.Split(r.Host, "."); r.ParseForm();
```

## 간편한 동의와 규정 준수

GDPR 규정 준수 과정은 고객 참여를 유도하고 충성도 프로그램 회원과의 신뢰를 구축할 기회가 될 수 있습니다. Akamai는 새로운 규정 준수에 대한 부담을 덜어주고 보다 긴밀한 고객 관계를 형성할 수 있는 정교한 동의 및 개인 정보 보호 정책 관리 도구를 제공합니다.

Akamai Identity Cloud가 제공하는 기능은 다음과 같습니다.

- 점진적으로 적용할 수 있고 사용자 정의 가능하며 세분화된 동의 양식을 제공하여 충성도 프로그램 회원에게 더욱 용이하게 명시적 동의를 요청하고 취득
- 회원이 언제든지 자신의 개인 정보를 검토하고 업데이트할 수 있는 환경 설정 센터 및 동의 수명주기 관리 도구
- 간편한 데이터 레코드 접속, 데이터 익명화, 데이터 이식성, 데이터 제거 및 삭제 메커니즘이 내장되어 더욱 용이한 데이터 레코드 접근 지원
- 조직의 다양한 역할에 대해 개인 식별 정보(PII)를 사용할 수 있도록 관리하는 범위 지정 접속 제어



## 성능 확장

성공적인 충성도 프로그램은 수천만 명의 회원을 유지할 수 있습니다. 계절별 이벤트, 휴가 시즌 또는 성공적인 마케팅 캠페인을 통해 회원 활동이 급증할 경우 ID 플랫폼의 성능이 중요합니다. Akamai는 세계 유수의 충성도 프로그램 중 대부분이 가장 우선적으로 선택하는 기업입니다.

Akamai 솔루션을 통해 얻을 수 있는 혜택은 다음과 같습니다.

- 전 세계에 빠르게 배포하고 확장할 수 있는 역량
- 예상치 못한 트래픽 급증 시 성능을 보장하기 위해 지능적으로 자동 확장되도록 설계된 데이터베이스 용량

- 정기적으로 초과 달성하는 99.95% 서비스 수준 협약(SLA)을 보장하여 대규모 충성도 프로그램에 대한 탁월한 가용성을 유지하고 24시간 서비스 지원
- 시스템 장애 발생 시 회원 데이터의 보안과 지속성을 보장하는 비즈니스 연속성 및 재해 복구 프로세스

## 결론

이 백서에 제시된 네 가지 실제 사례 연구에서 볼 수 있듯이 전 세계를 대표하는 기업들은 고객 충성도 프로그램 및 기타 멤버십 이니셔티브를 성장시키고 변혁하기 위해 Akamai Identity Cloud를 배포하고 있습니다. Akamai는 오늘날의 똑똑한 소비자가 기대하고 요구하는 현대적이고 개인화된 원활한 옴니채널 경험을 제공하려는 조직을 지원합니다.

Akamai Identity Cloud는 소셜 및 기존 로그인과 등록, SSO(Single Sign On), 고객 프로필 데이터 저장 및 관리, 고객 인사이트 등 업계에서 가장 강력한 CIAM 기능 세트를 제공합니다. 엔터프라이즈급 Identity Cloud 솔루션은 충성도 및 보상 프로그램 이니셔티브를 담당하는 조직이 혁신, 성장 및 성공할 수 있는 유연한 스키마를 제공합니다.

자세한 내용은 [akamai.com/identitycloud](https://akamai.com/identitycloud)에서 확인하세요.



Akamai는 전 세계 주요 기업들에게 안전하고 쾌적한 디지털 경험을 제공합니다. Akamai의 인텔리전트 엣지 플랫폼은 기업과 클라우드 등 모든 곳으로 확장하고 있고 고객의 비즈니스가 빠르고, 스마트하며, 안전하게 운영될 수 있도록 지원합니다. 대표적인 글로벌 기업들은 Akamai 솔루션을 통해 멀티 클라우드 아키텍처를 강화하고 경쟁 우위를 확보하고 있습니다. Akamai는 가장 가까운 곳에서 사용자에게 의사 결정, 앱, 경험을 제공하고 공격과 위협을 먼 곳에서 차단합니다. Akamai 포트폴리오는 엣지 보안, 웹-모바일 성능, 엔터프라이즈 접속, 비디오 전송 솔루션으로 구성되어 있고 우수한 고객 서비스, 애널리틱스, 24시간 연중무휴 모니터링 서비스를 제공합니다. 대표적인 기업과 기관에서 Akamai를 신뢰하는 이유를 알아보려면 Akamai 홈페이지([www.akamai.co.kr](https://www.akamai.co.kr)) 또는 블로그([blogs.akamai.com](https://blogs.akamai.com))를 방문하거나 Twitter에서 @Akamai를 팔로우하시기 바랍니다. 전 세계 Akamai 연락처 정보는 [www.akamai.com/locations](https://www.akamai.com/locations)에서 확인할 수 있습니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표전화는 02-2193-7200입니다. 2019년 04월 발행.