

## CIAM vs IAM:

고객을 위해 기존의 IAM을

사용하지 말아야 하는 이유



### CIAM과 IAM 간의 차이점 이해하기

디지털 ID는 모든 기업의 디지털 혁신에서 핵심적인 역할을 합니다. 고객 ID와 연계된 고객 프로필 데이터의 가치가 크게 증가하고 있으며 현재 많은 기업들에게 중요한 성공 요인이 되고 있습니다. 이러한 데이터는 첫 사용에서 구매 결정, 장기적인 브랜드 충성도에 이르기까지 소비자의 행동과 여정을 분석, 이해, 예측하는 토대를 구축합니다.

고객 ID 및 접속 관리(CIAM) 기술이 기존의 ID 접속 관리(IAM) 기술과 같다는 잘못된 인식이 있습니다. 기존의 IAM 솔루션(기업, 직원 또는 인력 IAM이라고도 함)은 기업 내의 인력 또는 알려진 비즈니스 파트너에게만 기업의 네트워크와 해당 리소스에 접속할 수 있도록 보장하는 IT 시스템입니다.

기존의 IAM은 일반적으로 잘 구축되어 있어 몇몇 기업은 '이 기술을 사내에 이미 보유하고 있기 때문에 고객에게 확장하는 것이 그다지 어렵지 않을 것'이라는 잘못된 가정을 하게 됩니다. 이러한 접근 방식의 근원은 인력 IAM과 고객 IAM 간의 차이에 대한 극단적인 과소 평가와 기업의 공공 디지털 자산에 대한 고객 ID 관리의 복잡성에 기인합니다. CIAM은 인력 IAM보다 이질적이고 훨씬 까다로운 요건을 갖고 있으므로 인력 IAM 솔루션의 용도 변경은 문제를 초래하는 접근 방식이 될 수 있습니다.

기존의 IAM은 사용자가 누구인지, 어떤 행동을 하는지, 사용자의 디지털 행동에 어떤 데이터가 영향을 미치는지 등에 대한 인사이트를 제공할 수 없습니다.

## CIAM을 위한 해결책이 될 수 없는 기존 IAM의 용도 변경

기존의 IAM은 직원의 내부 시스템 접속을 위해 설계되어 사용자가 누구인지에 대한 인사이트를 제공할 수 없습니다. 실제로 ID를 가정할 수 있으며 고급 데이터(사용자가 취하는 행동, 디지털 영역 내에서의 사용자의 여정과 행동에 영향을 주는 항목)를 추적할 수 없습니다. 그러나 기업은 이러한 유형의 데이터 인사이트를 통해 고객을 이해하고 디지털 마켓 공간에서 경쟁해야 합니다.



게다가, 대기업 다수의 기존 IAM 시스템은 최대 수만 명의 직원 ID 관리를 책임져야 합니다. 사용량이 많은 브랜드는 수십만 개에서 수백만 개에 이르는 고객 계정을 동시에 처리해야 합니다. 현대의 소비자는 제약이 없는 원활한 서비스를 기대합니다. 워크로드를 인지할 수 있는 지연 시간이 거의 없거나 전혀 없도록 ID 솔루션의 수직적·수평적 확장이 필요합니다.

최근 Akamai의 조사에 따르면 웹 페이지 로드 시간이 2초 지연되면 이탈률이 103% 증가하며, 모바일 사이트 방문자의 53%는 페이지 로드 시간이 3초 이상 걸리면 페이지를 이탈합니다.<sup>1</sup> 따라서 ID 관리 시스템에 오류가 발생하거나 로드를 처리할 수 없어 속도가 느려지면 구매 전환율과 수익에 문제가 발생할 수 있습니다. 역설적이게도 최대 부하와 고객 트래픽의 증가는 보통 성공적인 캠페인에 의해 발생합니다. 즉, ID 관리 시스템이 느려졌다는 것은 기업의 신중하고 치열한 노력에 적극적으로 대응하고 있음을 의미합니다.

ID 관리 시스템이 느려졌다는 것은 기업의 신중하고 치열한 노력에 적극적으로 대응하고 있음을 의미합니다.

Akamai Identity Cloud 와 같은 전용 CIAM 플랫폼은 기업이 고객 프로필 데이터를 통해 최대의 가치를 창출할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 솔루션은 원활한 고객 경험을 제공하므로 로그인, 인증 또는 선호도 관리와 같은 작업이 고객의 행동을 방해하지 않습니다. 또한, CIAM 기술은 퍼블릭 네트워크 전반에 걸친 개인 데이터를 위해 반드시 필요한 보안을 제공할 뿐만 아니라 글로벌 기업이 지속적으로 변화하는 다양한 개인정보 규제를 준수할 수 있도록 지원합니다.

다음 표는 기존의 IAM과 CIAM 간의 주요 차이점과 적용 분야에 대해 설명합니다.

기존의 IAM 	고객 IAM 
기업 내의 직원 ID를 관리합니다.	디지털 상에서 고객이 직면하는 다양한 채널(웹, 모바일, IoT)에서 고객 ID를 관리합니다.
사용자는 기업이 등록하며 HR 또는 IT에서 주요 프로필 데이터를 작성합니다.	사용자가 스스로 등록하고 자신의 사용자 데이터를 생성합니다.
내부 디렉토리 서비스와 비교하여 인증합니다.	OpenID, 소셜 미디어와 같은 공용 서비스뿐 아니라 디렉토리 서비스와 외부 인증정보 확인 서비스와 비교하여 인증합니다.
직원, 계약자, 파트너 등 사용자가 알려져 있으며 종속되어 있습니다. ID를 가정할 수 있습니다.	사용자는 등록할 때까지 알려지지 않으며 여러 개의 위장 계정을 생성할 수 있습니다. ID를 가정할 수 없습니다.
인력 사용자는 대부분 대안이 없기 때문에 성능 지연이나 저하에 더욱 관대합니다.	고객과 잠재 고객은 성능 저하에 관대하지 않으며 매력적인 다른 대안들이 많습니다.
10명에서 수십만 명의 사용자로 확장 가능하며 한 명당 1개의 ID가 존재합니다.	최대 수십억 개의 고객 ID를 가진 최대 수억 명의 사용자로 확장할 수 있습니다.
기존의 IdP(Identity Provider)는 일반적으로 하나의 중앙 집중식 내부 IT 시스템입니다.	대부분 분산형 IdP이며 기존의 로그인 방식은 물론 Facebook, Google, LinkedIn 등을 통한 소셜 로그인을 지원합니다.
폐쇄된 기업 네트워크 상에 여러 기기종 IT 시스템이 있습니다.	퍼블릭 네트워크 상(인터넷)에 여러 기기종 IT 시스템이 있습니다.
관리 및 운영 목적으로 직원 프로필 데이터를 수집합니다.	주요 비즈니스 목적(거래, 마케팅, 개인 맞춤화, 분석, 비즈니스 인텔리전스)을 위해 고객 프로필 데이터를 수집합니다.
HR 및 ERP 시스템과 통합됩니다.	광범위한 마케팅·판매 자동화 기술, 분석 시스템, 보안 및 규정 준수 솔루션과의 통합
개인 데이터 및 사용자 개인정보·선호도·동의의 관리는 엄격하게 통제되는 하나의 기업 환경 내에서만 이루어집니다.	개인 데이터의 처리는 사용자가 선호도 및 동의 설정을 확인, 수정, 취소할 수 있도록 요구하는 광범위한 개인정보 보호·데이터 보호 규정을 따라야 합니다.



구축 vs 구입: 고객 ID 및 접속 관리 가이드에서 CIAM 솔루션에 대해 자세히 알아보거나 [akamai.com/identitycloud](https://www.akamai.com/identitycloud)를 방문하여 Akamai의 CIAM을 통해 최종 사용자에게 신뢰할 수 있는 디지털 경험을 제공하는 방법을 알아보시기 바랍니다.

**출처**

1) <https://www.akamai.com/kr/ko/about/news/press/2017-press/akamai-releases-spring-2017-state-of-online-retail-performance-report.jsp>



Akamai는 가장 신뢰를 받는 세계 최대 규모의 클라우드 전송 플랫폼을 기반으로 고객이 사용하는 장소와 디바이스에 상관없이 안전하고 쾌적한 디지털 경험을 손쉽게 제공할 수 있도록 지원합니다. 전 세계 각지에 촘촘히 분산 배치된 Akamai 플랫폼은 고객에게 탁월한 성능을 제공하고 위협을 방어합니다. 웹·모바일 성능 향상, 클라우드 보안, 기업 접속, 비디오 전송 솔루션으로 구성된 Akamai의 솔루션은 우수한 고객 서비스와 24시간 연중무휴 모니터링 서비스를 제공합니다. 대표적인 금융 기관, 온라인 유통업체, 미디어·엔터테인먼트 사업자, 정부 기관이 Akamai를 신뢰하는 이유를 알아보려면 Akamai 홈페이지([www.akamai.co.kr](http://www.akamai.co.kr)) 또는 블로그([blogs.akamai.com/kr/](https://blogs.akamai.com/kr/))를 방문하거나 Twitter에서 @Akamai를 팔로우하시기 바랍니다. 2019년 04월 발행.