

Navy Federal Credit Union, 회원 경험을 실시간으로 모니터링

세계 최대 규모의 신용 조합이 1400만 회원의 디지털 경험을 개선하기 위해 TrafficPeak를 사용해 실시간 성능 인사이트를 확보하고 있습니다.



2주 만에 서비스 개시



실시간 가시성 확보



해결 시간 단축

1400만 명의 회원을 위한 미션 달성

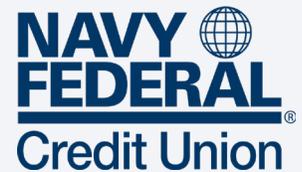
비영리 금융 협동 조합의 선도 기업인 Navy Federal Credit Union은 군 전 지부, 재향군인, 국방부 직원, 그리고 그 가족을 대상으로 최고의 금융 서비스를 온라인과 오프라인에서 제공하는 데 전념하고 있습니다. 디지털 서비스가 확장됨에 따라 Navy Federal Credit Union은 TrafficPeak를 도입해 디지털 서비스 전반에 걸친 실시간 옹저버빌리티를 확보하고 새로운 수준의 운영 인사이트를 얻었습니다.

분산된 데이터로 인해 가시성 격차 발생

Navy Federal Credit Union은 항상 옹저버빌리티를 우선시해 왔지만, 다양한 모니터링 툴에 의존하다 보니 디지털 성능을 통합적으로 파악하기가 어려웠습니다. Navy Federal Credit Union의 사이버 보안 기술 공학 부문 매니저인 브렛 사이드보텀(Brett Sidebottom)은 이렇게 말합니다. "신세틱 모니터링(Synthetic Monitoring)을 포함한 성능 모니터링 툴을 사용해 왔지만, 이런 툴은 특정 시점의 데이터만 표시됐습니다. 실제로 회원들이 실시간으로 어떤 경험을 하고 있는지는 전혀 알 수 없었습니다."

여러 툴 간의 데이터를 연계하는 작업은 번거롭고 비효율적이어서 문제 해결 속도가 늦어지는 경우가 자주 발생했습니다. Navy Federal Credit Union이 모바일 및 온라인 banking 인프라를 재구축하는 과정에서 이러한 가시성 격차는 더욱 심각한 문제로 떠올랐습니다.

사이드보텀은 이렇게 덧붙였습니다. "충분한 정보를 원하는 만큼 빠르게 파악하지 못하는 경우가 있었습니다. 회원들이 온라인상에서 겪는 상황을 시스템 전반적으로 파악할 수 없었습니다."



위치

버지니아주 비엔나
navyfederal.org

업계

금융 서비스

솔루션

TrafficPeak



구축의 필요성을 줄인 빠른 배포

Navy Federal Credit Union은 다양한 옵션을 검토한 끝에 자체 오피저버빌리티 플랫폼을 구축하는 방안은 곧바로 배제했습니다. "ELK Stack을 구축해서 데이터를 가져올 수도 있지만, 그러려면 전문성과 노력, 막대한 FTE 시간이 필요합니다. 또한 데이터 수집, 저장, 연산 비용까지 직접 관리해야 합니다. 성공이 보장되지 않은 위험한 길입니다."라고 사이드보텀은 강조했습니다.

이미 mPulse 및 Akamai App & API Protector를 사용하고 있었던 Navy Federal Credit Union은 Akamai Cloud의 TrafficPeak으로 전환하고 원활하게 통합했습니다. 사이드보텀은 "플랫폼 트래픽이 이미 모두 Akamai를 거치고 있었기 때문에 TrafficPeak을 도입하기로 쉽게 결정할 수 있었고 실행도 간단했습니다"라고 말했습니다.

TrafficPeak는 대규모 로그 데이터(월 1테라바이트 이상)를 수집, 보관, 분석하고 성능 및 보안 인사이트를 단일 대시보드에 제공하는 매니지드 오피저버빌리티 서비스입니다. TrafficPeak는 데이터를 실시간으로 수집하고, 모든 데이터를 초당 쿼리가 가능한 상태로 유지하고, 기존 공급업체보다 75% 저렴한 비용으로 서비스를 제공합니다. 따라서 Navy Federal Credit Union과 같은 기업은 최종 사용자가 문제를 인지하기 전에 즉시 문제를 발견하고 해결할 수 있으며, 동시에 오피저버빌리티 비용을 절감할 수 있습니다.

빠르고 원활한 배포

TrafficPeak의 개념 증명(PoC)은 빠르게 가치를 증명했습니다. TrafficPeak는 매니지드 서비스이기 때문에 Akamai는 설정 및 수집, 로그 전달, 데이터 및 표시 레이어를 담당했습니다. 또한 대시보드와 교육도 제공했습니다.

사이드보텀은 "2주 안에 운영을 시작할 수 있었습니다. Navy Federal Credit Union의 엄격한 요구사항을 준수할 필요가 없었다면 이틀 만에도 가능했을 겁니다. Akamai는 맞춤형 서비스를 제공했습니다. 지금까지 사용해본 어떤 제품보다도 만족스러운 구축이었습니다."라고 말했습니다.

자체 솔루션을 구축하는 것과 비교하면, TrafficPeak의 가치 창출 시간은 비교할 수 없을 정도로 빨랐습니다. 사이드보텀은 "자체 솔루션을 구축했다면 첫 번째 로그 전달에만 수 주가 걸렸을 것입니다. 게다가 TrafficPeak처럼 대규모, 지리적으로 분산된 회원 기반 전반에 거의 실시간으로 데이터를 제공하는 기능은 구현할 수 없었을 겁니다."라고 말했습니다.



TrafficPeak를 단일 소스로 사용해 온라인 경험을 제공하고 있습니다. 한마디로 대체할 수 없는 톨입니다.

- 브렛 사이드보텀
(Brett Sidebottom)
Navy Federal Credit Union 사이버
보안 기술 엔지니어링 담당 매니저



"서비스형 오피저버빌리티로 더 쉽고 빠르게 큰 성공을 거두었습니다. TrafficPeak의 비용은? 빅 데이터 업체들과 비교할 때 당연히 선택할 수밖에 없습니다."

— 브렛 사이드보텀(Brett Sideboward), Navy Federal Credit Union 사이버 보안 기술 엔지니어링 매니저

빠른 가치 창출, 즉각적인 인사이트 제공

사이드보텀과 Navy Federal Credit Union에게 TrafficPeak는 엄청난 속도로 가치를 제공해 큰 변화를 가져왔습니다. 이 솔루션은 즉시 핵심적인 공백을 메워주었습니다. 사이드보텀은 "5~10초마다 최신 데이터를 받아볼 수 있습니다. 이제 클라우드 엔지니어링, API, 디지털 बैं킹 팀뿐만 아니라 경영진까지도 회원들에게 제공하는 서비스의 품질을 거의 실시간으로 명확히 확인할 수 있게 되었습니다."라고 설명했습니다.

Navy Federal Credit Union은 TrafficPeak를 통해 성능 및 안정성 문제를 즉시 파악하고, 그 영향이 전체 애플리케이션 경험에 어떻게 확산되는지 추적할 수 있습니다. 사이드보텀은 약 15개의 핵심 서비스 호출을 모니터링하는 '중요 컴포넌트(Critical Components)' 대시보드를 통해 다양한 백분위수의 성능 지표를 추적합니다.

"모든 것을 한눈에 파악하면서 여러 애플리케이션 호출에서 발생하는 문제를 연계해 볼 수 있기 때문에, 문제가 확산되기 전에 조기에 탐지할 수 있고, 그 어느 때보다 빠르게 인시던트로부터 복구할 수 있게 되었습니다."라고 덧붙였습니다.

사이드보텀은 문제가 발생하면 추측하거나 팀원을 호출해 전 세계에 분산된 회원의 경험을 파악하려 애쓰지 않습니다. "문제가 발생한 정확한 시점과 그 여파를 빠르게 확인한 후, 정확한 시간 표시가 된 데이터를 적절한 팀에 전달해 신속한 조치를 취할 수 있게 되었습니다."

이러한 실시간 오피저버빌리티로 Navy Federal Credit Union은 시간과 비용을 모두 절약하고, 문제 해결 시간도 크게 단축할 수 있었습니다. "TrafficPeak는 필요할 때 알맞은 가시성을 제공합니다. 모든 기능의 상태를 실시간으로 모니터링할 수 있어 문제 해결 시간을 크게 단축할 수 있었습니다."



수백만 명의 디지털 경험 개선

가장 큰 수혜자는 Navy Federal Credit Union의 회원입니다. Navy Federal Credit Union은 성능과 가용성에 대한 명확한 가시성을 통해 원활한 디지털 뱅킹 운영을 보장하고 사용자 경험을 적극적으로 개선할 수 있습니다.

자주 업데이트되는 기능은 Navy Federal Credit Union의 혁신 전략의 핵심 요소입니다. 하지만 새로운 릴리스가 문제를 일으키면 TrafficPeak이 이를 즉시 탐지합니다. 사이드보텀은 "문제에 대한 즉각적인 인사이트를 통해 안정적인 버전으로 빠르게 롤백할 수 있습니다."라고 설명했습니다.

사이드보텀에게 TrafficPeak가 없는 삶은 상상할 수 없습니다. 그는 "현재 시스템에 대한 신뢰, 즉 시스템의 정확한 상태를 실시간에 가깝게 파악할 수 있게 된 것은 매우 큰 발전입니다. TrafficPeak가 없다면 중세 시대에 머물러 있을 것입니다. 회원들의 경험을 진정으로 이해하고 현재와 같은 속도로 문제에 대응하지 못할 것입니다."라고 말했습니다.

Navy Federal Credit Union 전체로 성공 확산

다행히도 TrafficPeak는 계속해서 핵심적인 역할을 담당할 예정입니다. 실제로 그 영향력은 더욱 커지고 있습니다. 사이드보텀은 "TrafficPeak 접속 권한을 Navy Federal Credit Union 내 더 많은 팀으로 확장하고 있습니다."라고 설명했습니다.

Navy Federal Credit Union은 실시간 가시성과 지속적인 개선에 대한 헌신을 바탕으로, 원활하고, 신뢰할 수 있고, 미래에 대비한 디지털 뱅킹 환경을 구축해 나가고 있습니다. 사이드보텀은 "TrafficPeak를 사용하는 사람이 많아질수록 Navy Federal Credit Union과 1400만 회원에게 미치는 혜택도 커집니다."라고 결론지었습니다.



1933년 7명의 회원으로 설립된 Navy Federal Credit Union은 현재 전 세계 1400만 명 이상의 회원에게 서비스를 제공하는 세계 최대의 신용조합으로 성장했습니다. 회원 소유의 비영리 기관으로서 Navy Federal Credit Union은 언제나 회원의 재정적 요구를 최우선으로 생각합니다. 회원 자격은 미 국방부 및 해안경비대 현역 군인, 퇴역 군인, 민간인 직원과 계약직 직원, 그리고 그들의 가족에게 열려 있습니다. 서비스 제공에 헌신하는 Navy Federal Credit Union은 2만 4000여 명의 직원과 전 세계 360개 이상의 지점을 갖춘 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다. Navy Federal Credit Union에 대한 자세한 정보는 navyfederal.org를 방문하세요.