

## 성공적인 온라인리테일 로열티 프로그램을 위한 5가지 핵심 요소



### 빠르고 제약이 없으며 매력적인 온라인 상호 작용을 통한 고객 충성도 제고

온라인 리테일 기업은 로열티 프로그램을 통해 고객 유지율을 높이고, 교차 판매 및 상향 판매 기회를 늘리고, 마진과 매출을 늘릴 수 있습니다. 그러나 열악한 사용자 경험은 고객 만족도를 떨어뜨릴 수 있으며 로열티 프로그램에 방해가 될 수 있습니다. 오늘날의 소비자는 모든 디바이스에서 빠르고, 제약이 없고, 안전한 상호 작용을 기대합니다. 기업의 로열티 프로그램이 가진 잠재력을 최대한 활용하려면 웹사이트 및 모바일 앱 성능을 가속하고 디지털 참여를 간소화하며 중요한 데이터를 보호해야 합니다. 고객 유지, 브랜드 충성도 제고, 비즈니스 성과 개선을 위한 5가지 확실한 방법을 소개합니다.

#### 1. 빠르고 원활한 사용자 등록 프로세스

등록 프로세스 시간이 너무 오래 걸리면 고객의 불만이 커지며 등록할 생각이 사라질 수 있습니다. 등록 프로세스를 빠르고 쉽게 만들고 모든 자산 전반에서 소셜 로그인과 SSO(Single Sign-On)를 지원함으로써 고객 경험을 개선하고 고객 이탈을 억제할 수 있습니다.

#### 2. 웹사이트 및 모바일 앱 성능 최적화

사용자 경험의 핵심인 웹 성능 사용자 기대치에 부합하지 않는 웹사이트와 모바일 앱은 결국 사라지게 됩니다. 웹 성능을 최적화하고 디바이스와 위치에 상관없이 우수한 사용자 경험을 제공함으로써 고객에게 주는 인상을 개선하고 비즈니스 성과를 높일 수 있습니다.

#### 3. 고품질 이미지와 비디오로 고객 유도

풍부한 미디어 콘텐츠는 쇼핑객들을 매료시키고 충성도를 개선합니다. 하지만 페이지 로딩 속도와 비디오 스트리밍 속도가 느리면 고객이 사이트를 그냥 닫을 수 있으며, 이는 수익에 영향을 미칠 수 있습니다. 적응형 미디어 관리 툴을 사용하여 모바일 장치 및 웹 브라우저에 맞게 이미지 및 비디오 콘텐츠를 최적화함으로써 사용자 경험을 향상시킬 수 있습니다.

#### 4. 인증정보 탈취 및 도용 방지

로열티 프로그램은 사기와 도용 행위에 취약합니다. 해커와 사기꾼은 탈취한 정보를 되팔거나 상환하여 거래의 수익을 챙길 수 있습니다. 한 로열티 사기 방지 그룹은 로열티 프로그램 범죄로 인해 연간 10억 달러의 손실이 발생한다고 추정합니다.<sup>1</sup> 고급 고객 ID 및 접속 관리.봇 관리 솔루션을 구현함으로써 인증정보 도용, 스테핑, 오용을 방지할 수 있습니다.

#### 5. 데이터 개인정보 보호 규정 준수 보장

온라인 리테일 사이트에는 GDPR, CCPA, PCI DSS 등 다양한 데이터 개인정보 보호 규정이 적용됩니다. 강력한 데이터 보안 시스템 및 사례를 구성함으로써 규정 준수를 개선하고 막대한 벌금과 언론의 혹평을 피할 수 있습니다.

## Akamai를 통한 고객 유치, 충성도 제고, 성과 개선

Akamai는 고객 온보딩을 간소화하고, 웹사이트 및 모바일 앱 성능을 가속하고, 기밀 데이터 및 IT 시스템을 보호함으로써 고객사가 디지털 몰입도를 개선하고 리스크를 완화할 수 있도록 지원합니다. Akamai의 포괄적인 지능형 엣지 보안 및 성능 최적화 솔루션 포트폴리오는 경험의 질을 극대화하고, 디지털 신뢰를 높이고, 비즈니스 성과를 향상시킬 수 있도록 지원합니다.

 <p><b>봇 매니저를 통한 인증정보 도용 차단</b></p>	 <p><b>Image &amp; Video Manager를 통한 사용자 경험 최적화</b></p>	 <p><b>Identity Cloud를 통해 규정 준수 및 개인정보 보호 유지</b></p>
<p>봇 트래픽에 대한 세밀한 가시성을 통한 고급 봇 탐지 기능</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 웹사이트, 로그인 페이지, 웹 및 모바일 앱 보호</li> <li>• 사용자 트래픽에서 봇 트래픽을 필터링하여 실제 사용자 행동에 대한 보다 나은 인사이트 제공</li> <li>• 리워드 포인트 도난 및 로열티 카드 잔액 확인 방지</li> <li>• 진화하는 봇 환경을 앞서가는 대응</li> </ul> <p>자세한 내용은 <a href="http://akamai.com/botmandemo">akamai.com/botmandemo</a>에서 확인하시기 바랍니다.</p>	<p>자동적인 미디어 최적화 및 전송</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고품질 이미지 및 비디오를 통한 온라인 몰입도 향상</li> <li>• 우수한 성능을 통해 아름다운 디지털 경험 제공</li> <li>• 장치 화면 크기에 따라 이미지 및 비디오 크기 자동 조정</li> <li>• 더욱 가벼운 용량의 이미지를 동일한 화질로 제공</li> </ul> <p>자세한 내용은 <a href="http://akamai.com/imagemanager">akamai.com/imagemanager</a>에서 확인하시기 바랍니다.</p>	<p>포괄적이고 안전하며 원활한 고객 온보딩</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MFA 및 강력한 보안 제어 기능 소개</li> <li>• GDPR, PCI DSS, CCPA, PIPEDA 등 데이터 개인정보 보호 규정 준수</li> <li>• 수백만 명의 글로벌 고객을 지원하도록 확장 가능</li> <li>• 소셜 로그인 및 SSO(single sign-on) 지원</li> </ul> <p>자세한 내용은 <a href="http://akamai.com/identitycloud">akamai.com/identitycloud</a>에서 확인하시기 바랍니다.</p>

**"Akamai는 페이지 로딩 시간을 대폭 단축하여 당사의 고객 경험을 개선하는 데 큰 도움을 주고 있습니다."**

— 허먼 위드자자 (Herman Widjaja), 대표적인 인도네시아 온라인 리테일 사이트 Tokopedia 수석 부사장



### 출처

- 1) "Why Rewards for Loyal Spenders Are 'a Honey Pot for Hackers,'" *The New York Times*, 2019년 5월 11일



Akamai는 전 세계 주요 기업들에게 안전하고 쾌적한 디지털 경험을 제공합니다. Akamai의 Intelligent Edge Platform은 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.com](http://www.akamai.com)) 또는 블로그([blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com))를 방문하거나 Twitter에서 @Akamai를 팔로우하시기 바랍니다. 전 세계 Akamai 연락처 정보는 [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations)에서 확인할 수 있습니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표전화는 02-2193-7200입니다. 2020년 4월 발행.