

AKAMAI 고객 사례

# SMU의 안전하고, 빠르고, 신뢰할 수 있는 온라인 슈퍼마켓

칠레의 대형 슈퍼마켓 SMU, 탁월한 온라인 쇼핑  
경험을 위해 Akamai 선택

< 60초

새로운 도메인 활성화



현지 언어 지원

0

웹사이트 다운타임

SMU는 칠레 슈퍼마켓 리테일 업계의 주요 기업 중 하나입니다. 최종 고객과 판매자의 요구사항을 충족하는 데 주력하는 Unimarc, Mayorista 10, Alvi, Super10 등의 자회사로 구성되어 있습니다. 칠레에 약 400개의 매장과 2만4000명의 직원을 보유하고 있으며, 고객의 다양한 구매 수요를 충족시킬 수 있는 멀티 포맷 전략을 통해 칠레 전 지역을 커버하고 있습니다.

페루에서는 피우라, 리마, 이카 지역에 위치한 22개의 MaxiAhorro 체인점(소프트 할인 포맷)과 6개의 Mayorsa 매장(현금 거래 포맷)을 통해 사업을 운영하고 있습니다. 2021년 SMU는 고객이 디지털 방식으로 구매할 수 있는 Unimac.cl 이커머스 채널과 Unimarc 앱을 출시해 칠레의 모든 지역에 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

2022년에는 주로 Alvi의 판매 파트너에게 혜택을 제공하는 Club Alvi Compras 이커머스 플랫폼을 출시해 파트너가 비즈니스 중단 없이 매장에 상품을 공급할 수 있도록 했습니다.

SMU는 또한 Mercado Libre와 Cornershop, Rappi, PedidosYa 같은 라스트마일 애플리케이션과도 제휴를 유지하고 있습니다.

# SMU

SMU

칠레 산티아고  
[www.smu.cl](http://www.smu.cl)

업계

이커머스

솔루션

- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator
- Edge DNS



## 리테일 업계: 이커머스 도전 과제

리테일 업계는 최근 몇 년 동안 전 세계적으로 큰 어려움을 겪었으며, 특히 코로나19 팬데믹으로 인해 소비자와 슈퍼마켓 모두 오프라인으로 물건을 구매하기가 힘들었습니다. SMU도 예외는 아니었습니다. 2019년과 2020년에 칠레의 "사회적 폭발"로 인해 거리에서 연이어 정치적 시위가 벌어지면서 많은 유통회사들이 운영에 큰 어려움을 겪었습니다.

SMU의 IT 아키텍처 및 인프라 부관리자 하비에르 베라 듀란(Javier Vera Duran)은 "이로 인해 슈퍼마켓의 모습이 크게 달라졌습니다. 이런 일이 다시 일어날 것에 대비해 창문을 가리고 보안문을 사용하는 등 많은 슈퍼마켓들이 스스로를 보호하기 시작했습니다. 직원 관리와 안전을 위해 완전히 문을 닫는 슈퍼마켓도 많았습니다. 사회적 폭발 이후에는 팬데믹이 시작되었지만 SMU에는 디지털 채널이 없었습니다."라며 "슈퍼마켓 문을 닫으면 판매가 중단되는 것이나 마찬가지기 때문에 새로운 디지털 판매 채널을 만들고 활성화해야 했습니다."고 설명했습니다.

이커머스가 이러한 문제를 해결할 수 있는 강력한 옵션으로 떠오르면서 SMU는 새로운 온라인 리테일 채널과 전략을 구축하기로 결정했습니다. 슈퍼마켓 제품의 온라인 판매 구축은 메인 사이트인 Unimarc에서 시작되었습니다. 그러나 라틴 아메리카의 이커머스 발전이 제한적이고 구매자가 온라인에서 슈퍼마켓 제품을 구매하는 것을 꺼리는 등의 외부 요인으로 인해 SMU는 원하는 결과를 얻지 못했습니다.

SMU는 이커머스 여정을 시작하기로 결정했을 때 웹 사이트의 성능과 기능이라는 또 다른 도전 과제에 직면했습니다. 베라 듀란은 "이전 공급업체를 사용하던 초기에는 서비스 중단이 발생해도 그 이유를 알 수 없는 경우가 많았습니다. 또한 저희의 요구사항에 맞는 SLA를 제공할 수 있는 서비스 센터도 없었습니다."라고 말했습니다.

현지 이커머스가 크게 발달하지 않은 상황이었음에도 라틴 아메리카에 배달 서비스 앱이 등장하기 시작하면서, 가장 빠른 제품 배송을 위한 치열한 경쟁이 벌어졌습니다. 그러나 앱은 단순한 중개자 역할을 할 뿐이었습니다. SMU는 이미 구매 수요를 충족하는 데 필요한 재고를 보유하고 있었습니다. 배송 시간과 웹 주문 시스템을 개선하여 차별화에 성공하면 고객이 온라인 구매를 선택하도록 할 수 있었습니다.

SMU는 이런 생각을 바탕으로 기술적인 어려움에도 불구하고 이커머스 여정을 계속했고, 고객에게 새로운 선택지를 제공해 온라인 채널의 쇼핑 경험을 개선하기로 결정했습니다.



SMU는 Akamai를 선택하고 온라인 및 보안 분야에서 많은 성장을 이루었습니다. 이를 통해 고객에게 품질과 안정성에 기반하여 신뢰감을 주는 제품을 제공할 수 있었습니다.

하비에르 베라 듀란  
(Javier Vera Duran)  
SMU IT 아키텍처 및 인프라 부매니저

## 맞춤형 디지털 로열티 전략

칠레 시장에서 SMU의 특징은 시장 세분화부터 소비자 유형별 다양한 매장 운영, 온라인 고객을 위한 맞춤형 제안 및 프로모션에 이르기까지 각 고객 프로필에 맞는 다양한 전략을 개발했다는 점입니다.

SMU는 도매업체(B2B 모델)를 대상으로 한 Alvi나 Unimar와 Super10(비즈니스-투-소비자 모델) 같은 브랜드를 통해 각 시장의 구체적인 요구사항에 맞는 리워드를 제공하려고 노력했습니다. SMU는 맞춤형 전략을 수립할 때 판매 채널만 고려하지 않습니다.

Club Ahorro 같은 로열티 프로그램을 통해 고객 맞춤형 혜택으로 보답합니다. 베라 듀란은 "맞춤형 전략에 집중합니다. 개인 맞춤형 혜택은 구매 행동을 기반으로 하며, 고객이 구매 시 비용을 절약할 수 있도록 쿠폰을 제공합니다."라며 "SMU는 고객에게 각자의 쇼핑 패턴에 따라 개인 맞춤형 혜택을 활용할 것을 권장합니다. 예를 들어, 특정 품목을 정기적으로 구매하는 고객은 다음 달에 해당 품목에 대한 쿠폰을 받고 절약 효과를 극대화할 수 있습니다."라고 설명했습니다.

## 리테일 업계에서 이커머스의 부가 가치

SMU는 지속적으로 개선하는 방식을 선택하고 두 가지 KPI를 통해 경쟁 우위를 점하려 했습니다. 첫 번째는 주문 배송의 완전성과 효과입니다. 두 번째는 배송 속도입니다. 이 두 가지 요소와 고객별 개인 맞춤형 경험 덕분에 SMU는 온라인 쇼핑 채널에 성공적으로 진출할 수 있었습니다.

SMU는 이러한 노력의 과정에서 Akamai를 전략적 파트너로 선정했습니다. 베라 듀란은 품질과 이전 경험에 중점을 두고 SMU가 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 Akamai가 제공하는 솔루션과 툴을 사용하기로 결정했습니다. SMU가 즉각적으로 경험한 장점 중 하나는 Akamai 솔루션의 속도였습니다. 베라 듀란에 따르면 리테일 비즈니스의 핵심은 디지털 구매 채널을 활성화하는 것이며, 이를 통해 훨씬 빠르고 안전한 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

Akamai 솔루션 덕분에 디지털 리테일 채널의 끊임없는 혁신도 SMU의 성과에 중요한 요소로 작용했습니다. 고객 경험에 영향을 주지 않으면서 변경 사항과 개선 사항을 더 빠르게 구축할 수 있는 사전 프로덕션 환경은 지속적으로 우수한 고객 서비스를 제공하는 데 필수적입니다.

Akamai는 SMU와 함께 기술 이전 프로젝트와 개별 사례 테스트를 진행했습니다. 오늘날 SMU 내부의 모든 개발 작업은 사전 프로덕션 환경에서 이뤄집니다. 베라 듀란은 "다른 회사에서는 이러한 프로세스의 속도가 훨씬 느리고 작동하는 데 며칠이 소요되기도 합니다."라고 말했습니다.

마지막으로, Akamai가 스페인어로 제공한 보안과 지원 뿐만 아니라 고객과 소통하는 역량은 SMU에 매우 중요했습니다. "SMU는 보안 문제를 해결해야 했습니다. 저희 팀은 적극적으로 개발하고 프로세스에 참여하는 방식을 선호하기 때문에 업무가 영어로 진행되거나 높은 단계의 서비스 수준 계약(SLA)이 이뤄질 경우 문제가 복잡해질 수 있습니다. 이 때문에 Akamai는 스페인어권 국가에서 다른 경쟁사에 비해 매우 강력한 우위를 확보하고 있습니다."



## Akamai가 SMU에 제공한 맞춤형 솔루션

Edge DNS는 SMU 이커머스 서비스를 지원하는 첨단 솔루션 중 하나입니다. SMU는 Akamai 덕분에 48시간이 걸리던 새로운 도메인 활성화를 60초 이내로 단축할 수 있었습니다.

베라 듀란은 "현재 자동 DNS 레코드를 실행하고 있습니다. 새로운 포인트가 생성되면 즉시 DNS 레코드가 게시되는데 단 몇 초면 충분하죠. 이 툴 덕분에 큰 도움을 받았습니다."라고 말했습니다.

인증서 프로비저닝 시스템(CPS)을 통해 SMU는 도메인 인증서를 간소화하고 보호할 수 있습니다. Akamai 이전에는 SMU 인증서가 중앙 집중식으로 관리되고 자동 갱신되었습니다. "인증서가 만료되었지만 언제 만료되었는지 아무도 몰랐습니다. 결국 인증서를 지속적으로 갱신해야 했고 모든 도메인을 하나의 인증서로 관리할 수 없었습니다. 결과적으로 Akamai의 간편하고 안전한 솔루션 덕분에 상당한 개선 효과를 볼 수 있었습니다."

이와 더불어 DoS(Denial-of-Service), 크립토 해킹, 고객의 브라우저와 슈퍼마켓 사이의 중개자로부터 고객을 보호함으로써 SMU는 경쟁 우위와 고객 경험을 개선할 수 있었습니다.

마지막으로, Akamai의 Global Traffic Management 덕분에 SMU는 지능형 룰로 강화된 다양한 환경의 인프라를 동시에 제어할 수 있었습니다. 한 환경에서 장애가 발생하면 사용자를 가장 가까운 환경으로 자동 리디렉션해 타임아웃을 최적화했습니다. 이러한 구축 작업 이후 SMU에는 웹 사이트 다운타임이 발생하지 않았습니다. 중개자가 멈추더라도 자동으로 리디렉션이 이루어집니다.

베라 듀란은 "항상 사용할 수 있는 이커머스 사이트를 보유하는 것은 항상 열려 있는 오프라인 매장을 보유하는 것과 같습니다. 더 이상 판매 중단이 없기 때문에 소비자가 24시간 내내 구매할 수 있고, 이는 비즈니스에 매우 중요한 요소입니다."라고 강조했습니다.

## 향후 계획

SMU는 고객 경험을 지속적으로 개선하고 효율성을 높이기 위한 노력의 일환으로 Akamai가 관리하는 도메인의 수를 두 배로 늘릴 계획입니다. 이러한 결정에는 도메인 생성 속도가 중요한 역할을 했습니다. 베라 듀란은 "요즘에는 무언가를 완성하는 데 이틀이 걸린다는 건 상상도 할 수 없습니다. 같은 작업을 Akamai는 60초 이내에 완료할 수 있으니까요."라고 말했습니다.

Akamai 솔루션을 구축한 이후 SMU는 리테일 업계의 위기, 금융 위기, 기업 내외부의 끊임없는 변화에 직면했지만 현재 업계에서 가장 안전하고 빠르게 신뢰할 수 있는 이커머스 옵션 중 하나로 거듭났습니다.



항상 사용할 수 있는 이커머스 사이트를 보유하는 것은 항상 열려 있는 오프라인 매장을 보유하는 것과 같습니다. 더 이상 판매 중단이 없기 때문에 소비자가 24시간 내내 구매할 수 있고, 이는 비즈니스에 매우 중요한 요소입니다.

하비에르 베라 듀란  
(Javier Vera Duran)  
SMU IT 아키텍처 및 인프라 부매니저



SMU는 2007년 이후 60개 이상의 기업을 인수하며 현재 칠레에서 가장 넓은 커버리지를 갖고 있으며 가장 큰 슈퍼마켓 체인을 보유한 기업으로 성장했습니다. 멀티 포맷 전략을 통해 최고의 솔루션과 제품을 공급하고 고객에게 최고의 서비스를 제공함으로써 다양한 방식으로 구매하는 고객들을 만족시키고 있습니다. 현재 SMU는 칠레에서 세 번째로 큰 리테일 기업입니다. 아리카부터 폰타 아레나스까지 고객의 삶을 더 편리하게 만들기 위해 열정과 친밀감으로 매일 기꺼이 봉사하는 약 2만4000명의 직원들의 노력과 헌신 덕분에 이러한 성과를 달성할 수 있었습니다.  
[www.smu.cl](http://www.smu.cl)