

Maui Jim은 Akamai Image & Video Manager로 고객 경험을 지속적으로 혁신합니다.



“ 모든 디지털 자산은 우수한 경험을 제공해야 합니다. 우리는 Image & Video Manager를
통해 아무런 어려움 없이 쾌적한 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.”

— 짐 페롤로(Jim Ferolo), CIO, Maui Jim

배경

Akamai Image & Video Manager는 알고리즘 복잡도와 유연성의 독특한 조합을 통해 우수한 사용자 경험을 가장 간편하게 제공하도록 지원합니다. 또한 다른 Akamai 제품과 원활하게 연동됩니다. Maui Jim은 Image & Video Manager를 통해 큰 노력을 들이지 않고 최대 효과를 거둘 수 있다는 사실을 확인했습니다.

민첩성을 유지하면서 고객 기대치 충족

해당 분야를 대표하는 모든 브랜드들은 지속적으로 차별화된 고객 경험과 브랜드 경험을 제공해야 하는 부담감을 끊임 없이 느끼고 있습니다. 35년 넘게 선글라스를 판매해 왔으며 최근에는 자사 안경 제품군에 혁신적인 렌즈를 지속적으로 선보이고 있는 Maui Jim 역시 마찬가지입니다. 다른 동료들과 마찬가지로 이 회사의 CIO인 짐 페롤로(Jim Ferolo)는 Maui Jim을 리더 기업으로서 차별화하고 자사 고객 및 파트너가 기대하는 온라인 경험을 제공하기 위해 모든 노력을 기울이고 있습니다.

Maui Jim은 제품 마케팅과 서비스를 위해 4가지 디지털 프로퍼티를 중점적으로 활용하고 있습니다. 첫째, D2C(Direct-to-Consumer) 웹사이트, 의학용 선글라스와 광학 글라스를 제공하는 눈 관리 전문가들을 위한 B2B(Business-to-Business) 사이트, 제품 수리를 위한 포털, 모바일 애플리케이션입니다. 소비자는 Maui Jim 모바일 카탈로그 애플리케이션을 통해 제품을 확인하고 구매할 수 있으며 Maui Jim의 고객 관리 담당자는 모바일 앱을 이용하여 거래 계정을 지원합니다. 이 디지털 애플리케이션은 매달 수백만 건의 방문자 세션을 처리합니다.

Maui Jim은 민첩성과 역동성을 통해 경쟁우위를 유지하기 위해 노력해 왔고 최고 수준의 리테일 사이트 특성을 보여주었습니다. 하지만 5,000개 이상의 SKU에 연결된 여러 이미지의 관리 및 업데이트가 복잡하고 번거롭다는 점을 발견하면서 문제가 심각해졌습니다.



고객

Maui Jim
피오리아, 일리노이주
www.mauijim.com

업종

미디어·엔터테인먼트

솔루션

Image & Video Manager

비즈니스 효과

- 모바일 및 데스크톱에서 이미지 크기 최대 75% 감소
- 이미지 변환 및 파생 이미지 생성의 필요성 제거
- 이미지 품질 저하 없이 성능 개선
- Google 페이지 속도 인덱스 및 SEO 순위 상승
- 전환율 증가

Maui Jim은 Akamai Image & Video Manager로 고객 경험을 지속적으로 혁신합니다.

“우리는 이미지 성능과 품질을 한 단계 향상시켜 각 사이트 및 앱 방문자에게 최고의 성능을 지원하는 디지털 경험을 제공하고 싶습니다.”

— 짐 페롤로(Jim Ferolo), CIO, Maui Jim

디바이스에 상관 없이 최고의 사용자 경험을 보장하기 위해 글로벌 성능을 개선하는데 특히 관심이 많았습니다. 이 목적을 달성하기 위해 사이트 재구성 설계 및 개발 단계에서 베이스라인 성능 테스트, 합성 테스트, 실제 사용자 모니터링을 진행했습니다. 이러한 테스트를 통해 Maui Jim이 기존의 이미지 관리 솔루션으로 이미지 성능 및 품질을 최적화할 때 한계에 부딪혔다는 점이 밝혀졌습니다.

"우리는 이미지 성능과 품질을 한 단계 향상시켜 각 사이트 및 앱 방문자에게 최고의 성능을 지원하는 디지털 경험을 제공하고 싶습니다. 기존의 솔루션을 활용하여 이 목표를 달성할 수도 있었겠지만 과도한 시간과 노력이 필요했습니다."라고 짐 페롤로는 언급합니다.

Akamai Image & Video Manager

Maui Jim은 이미지를 푸시하는 JavaScript를 사용해 에이전트 탐지를 기반으로 탄력적으로 로딩하는 방법을 고려했습니다. 실제로 과거에 동일한 방법으로 이미지를 최적화 했었지만 현실적인 접근방법이 아니라고 판단했습니다. "디바이스 플랫폼, 브라우저, 이미지 품질 개선, 이미지 압축 알고리즘은 모두 빠르게 변화합니다. 이런 상황에서 특정 디바이스의 디스플레이에 맞게 이미지를 최적화하는 것은 거의 불가능합니다. 적어도 경제성과 효율성 측면에서는 불가능합니다."라고 짐 페롤로는 말합니다.

짐 페롤로는 인력이 부족한 디지털 그룹을 강화하기 위해 모든 이미지 최적화 요구 사항을 동적으로 처리하는 탄력적인 플랫폼을 원했습니다. Maui Jim은 Akamai 성능 향상 솔루션을 사용하고 있었기 때문에 자연스럽게 Akamai Image & Video Manager를 고려했습니다. 짐 페롤로와 그의 팀이 Image & Video Manager 데모를 확인한 순간 선택은 명확해졌습니다.

짐 페롤로는 Akamai 엔지니어가 디바이스 및 플랫폼에 맞춰 Image & Video Manager를 연속적으로 조정하여 최종 사용자 디바이스의 연결 속도를 최적으로 처리한다는 사실에 깊은 감명을 받았습니다. 짐 페롤로는 "사용자의 환경적 요인을 고려하는 일은 우리에게 매우 어려운 과제였지만, 바로 이것이 Akamai가 할 수 있는 핵심 역할이었습니다."라고 설명합니다.

보다 우수한 이미지 최적화 경험 추구

Maui Jim은 신제품을 출시할 때 고품질 이미지로 채워진 랜딩 페이지를 제공하는 마이크로사이트를 런칭합니다. 콘텐츠 코디네이터는 모든 사이트 및 앱 방문자를 위해 이미지가 신속하게 렌더링되도록 이미지 관리 책임을 맡고 있습니다. 하지만 안타깝게도 Maui Jim이 사용했던 이미지 관리 툴은 기대에 미치지 못했습니다. 다양한 디바이스 및 사용자 시나리오에 맞춰 이미지를 업로드하고 프로필을 설정하는 일은 시간 소모적이고 까다로운 작업이었습니다.

Maui Jim은 성능을 개선하고 신규 해외 시장을 지원하기 위해 자사 사이트를 재구성하는 작업을 진행하고 있었습니다. 지역이나

“사용자의 환경적 요인을 고려하는 일은 우리에게 매우 어려운 과제였지만, 바로 이것이 Akamai가 할 수 있는 핵심 역할이었습니다.”

— 짐 페롤로(Jim Ferolo), CIO, Maui Jim

Maui Jim은 Akamai Image & Video Manager로 고객 경험을 지속적으로 혁신합니다.

또한 짐 페롤로는 "Akamai Image & Video Manager는 알고리즘 복잡도와 유연성의 독특한 조합을 통해 우수한 사용자 경험을 가장 간편하게 제공하도록 지원합니다. 또한 다른 Akamai 제품과 원활하게 연동됩니다. 우리는 Image & Video Manager를 통해 큰 노력을 들이지 않고 최대 효과를 거둘 수 있다는 사실을 확인했습니다." 라고 언급합니다.

신뢰할 수 있는 기술과 파트너를 통해 이미지 최적화 자동화

Maui Jim은 Image & Video Manager를 적용한 후 사용자 요청에 따라 이미지를 변환하고 파생 이미지를 생성할 필요가 없어졌습니다. Image & Video Manager가 이 작업을 자동으로 처리하기 때문입니다. 또한 이미지 품질의 저하 없이 모바일 및 데스크톱 사이트의 이미지 바이트를 최대 75% 줄였습니다. 짐 페롤로가 설명한 대로 Maui Jim은 Akamai 솔루션을 통해 보다 우수한 경험을 제공할 수 있었습니다. 결과적으로 사이트를 다시 런칭할 때 Image & Video Manager를 적용하면서 Google 페이지 속도 인덱스와 SEO 순위가 상승했고 전환율 역시 증가했습니다.

짐 페롤로의 표현에 따르면 우수한 사용자 경험을 구현할 수 있었던 이유는 적절한 고품질 콘텐츠가 신속하게 로딩되었기 때문입니다. 하지만 우수한 사용자 경험을 전송하려면 콘텐츠를 전송하는 플랫폼의 가용성과 업타임이 유지되어야 한다고 짐 페롤로는 강조합니다. "Akamai는 우수할 뿐만 아니라 항상 가용한 제품을 제공합니다. 이것이 바로 운영 측면에서 Akamai의 차별화 포인트입니다."라고 짐 페롤로는 말합니다.

특히 Maui Jim 브랜드의 경우 웹 및 디지털 경험이 비주얼 중심으로 계속 발전할 것으로 전망됩니다. 지금 Maui Jim이 관리하고 퍼블리싱하는 이미지 개수는 많지 않습니다. 하지만 카탈로그 이미지가 백만 개로 증가한다 하더라도 Image & Video Manager를 확실하게 신뢰할 것이라고 말합니다.

"대부분의 D2C(Direct-to-Consumer) 브랜드는 고객 중심 방식을 차별화 포인트라고 말하지만 우리는 35년 동안 고객에게 집중해 왔습니다. 이것이 바로 고객을 다시 돌아오게 만드는 원동력입니다. 언제나 상황에 맞게 적시에 일을 처리해야 경쟁력을 유지할 수 있습니다. 말하기는 쉽지만 실천하기는 어렵습니다. 하지만 이것은 제가 업무적 관계를 구축하고 기술을 구매할 때 고려하는 사항입니다. 그리고 Akamai에서 해결책을 찾을 수 있었습니다"라고 말합니다.



Maui Jim의 Google 페이지 속도
인덱스 및 SEO 순위 상승



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) 또는 블로그(blogs.akamai.com)를 방문하거나 Twitter에서 @Akamai를 팔로우하시기 바랍니다. 전 세계 Akamai 연락처 정보는 www.akamai.com/locations에서 확인할 수 있습니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표전화는 02-2193-7200입니다. 2020년 02월 발행.