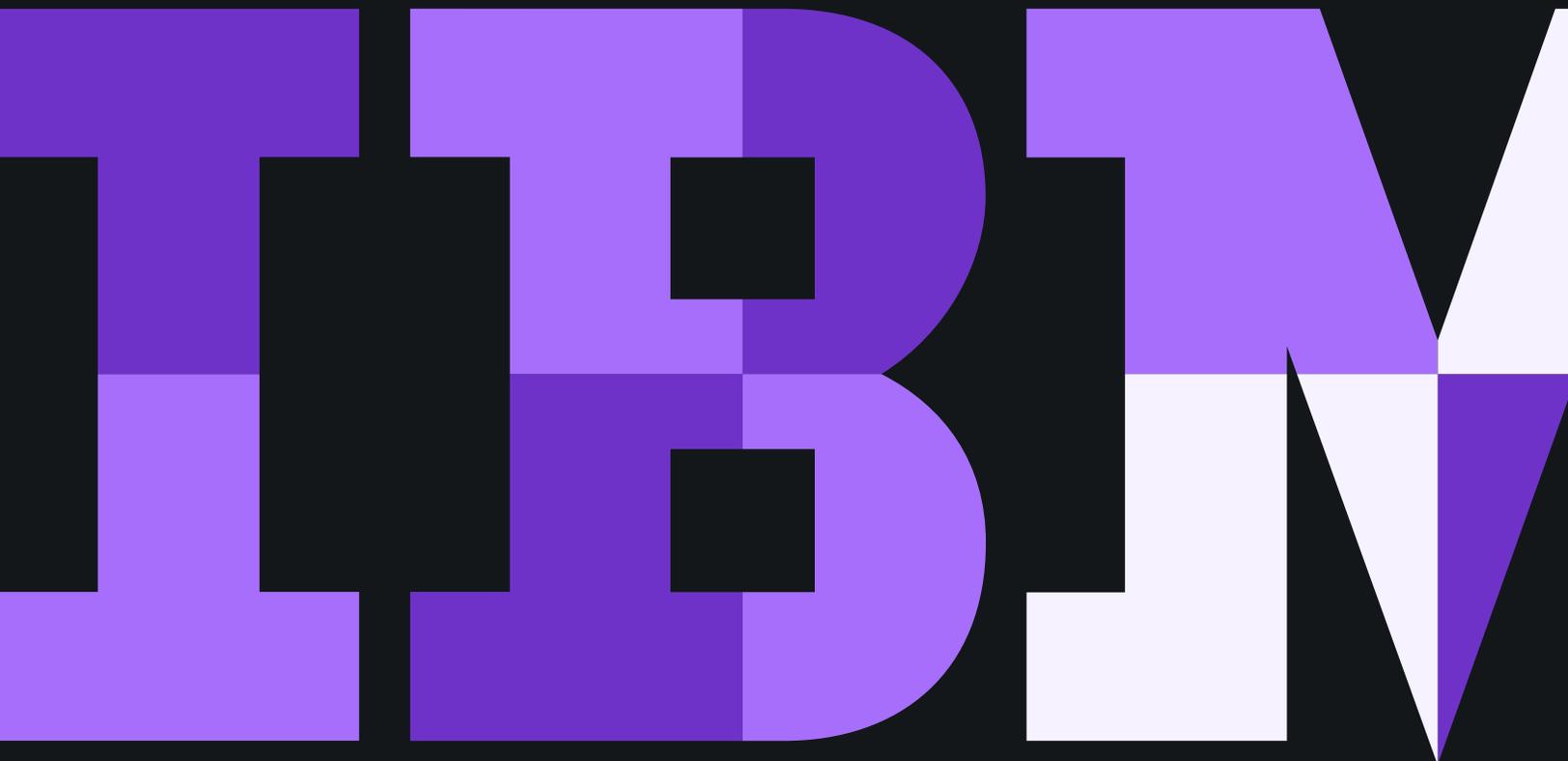


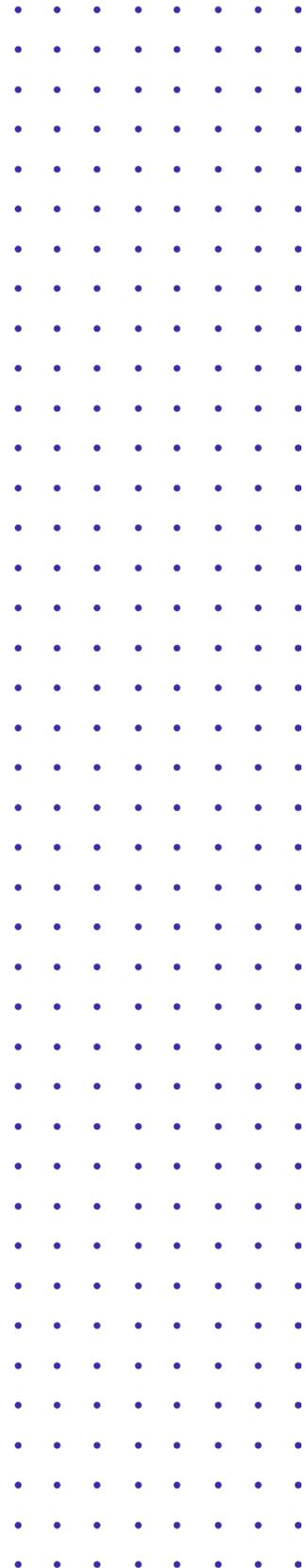
IBM Consumer Identity and Access Management (CIAM)

원활한 ID 관리를 통한 고객 경험 향상 및 신뢰 구축



목차

- 3 신뢰를 기반으로 구축되는 최고의 관계
- 3 좋은 첫인상의 중요성
- 4 신뢰를 구축하려면 소비자의 개인정보와 동의를 중요시
- 5 마찰 없는 ID 관리를 통해 일관성 있고 탁월한 경험 구현
- 5 애플리케이션에 내장형 ID 관리 적용
- 6 쉬운 사과 때문에 좋은 고객 내치지 않기
- 6 미래를 보는 눈으로 IAM 검토
- 7 IAM 솔루션은 IBM



신뢰를 기반으로 구축되는 최고의 관계

우리는 디지털 연결이 대면 커뮤니케이션을 대체하는 세상에 살고 있습니다. 그러나 디지털 디바이스, 사용자 이름, 로그인 이면에는 인간적 소통과 이해에 대한 갈망이 있습니다. 소비자들은 관계를 맺는 방식이 변했음지라도 기업이 개인정보를 보호하고 각자의 신원을 알아주기를 기대합니다. 이러한 요구는 지나쳐 보일 수 있지만 소비자는 그 대신 기업에게 매우 가치 있는 것, 즉 신뢰를 줍니다.

디지털 세상에서 신뢰의 기반은 소비자 ID 및 액세스 관리(CIAM, Consumer Identity and Access Management)를 바탕으로 형성됩니다. 엔터프라이즈 IAM은 폐쇄된 네트워크와 어느 정도의 신뢰로 출발하지만 소비자 IAM은 그렇지 않습니다. 소비자 IAM은 개방되어 있으므로 소비자와의 상호작용이 있는 동안 계속해서 신뢰를 쌓고 또 쌓아야 합니다. 이러한 특성은 기업이 고객에게 원활한 옴니 채널 경험을 제공하고 점점 더 모바일 방식으로 변하고 있는 관계를 지원하며 훨씬 더 개인화된 서비스에 초점을 맞춘 새로운 애플리케이션을 배포함에 따라, 해당 기업에 고유의 과제를 제시합니다. 간단히 말해, 기업은 고객이 누구인지 또는 어디에 다녀왔는지를 놓치지 않음과 동시에, 점점 더 늘어나는 디지털 접점 전체에서 개인정보를 보호해야 합니다.

좋은 첫인상의 중요성

소비자는 ID를 입증하려면 신원 확인이 필요하다는 것을 압니다. 많은 경우 신원 확인은 소비자와 브랜드 간의 관계를 정립할 때 첫 단계로 실시됩니다. 그러나 **등록이나 계정 생성 프로세스가 복잡하여 신원 확인 과정에서 불편감이 커지면 이러한 관계는 곧 무너질 수 있습니다.**

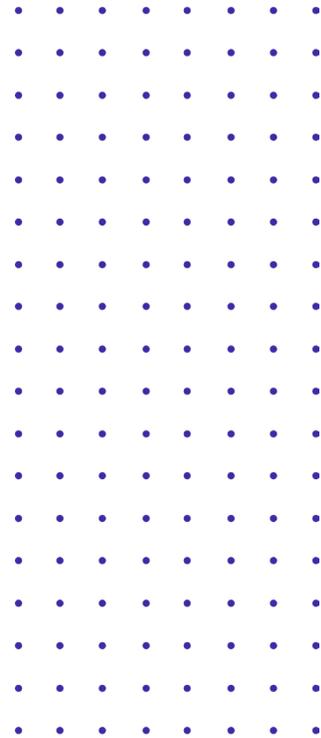
물론 간소한 절차를 추구하느라 보안을 저해해서는 안 되며 ID 관리를 기술 문제로만 여겨서도 안 됩니다. 산업마다, 그리고 애플리케이션마다 등록 요구사항이 다릅니다. 예컨대 온라인 음악 구독 서비스의 로그인 프로세스는 모바일 banking 앱과 매우 다르게 보일 것입니다. 기업은 애플리케이션과 브랜드 고유의 개성을 고려하여 보안 베스트 프랙티스와 등급 최고의 기술을 결합해야 합니다.

CIAM 솔루션은 보안 검사 이상의 기능을 수행합니다. 바로 고객 관계의 바탕을 형성합니다. 이러한 관계가 지속됨에 따라 CIAM 솔루션은 여러 디바이스, 채널, 위치 및 애플리케이션에 걸쳐 원활하고 일관되며 조용한 ID 보증 서비스를 제공하여 신뢰를 구축해야 합니다. 올바른 CIAM은 첫 만남부터 정보를 찾기 위한 수색 작업이 아니라 친근한 악수와 같은 느낌을 주어야 합니다.

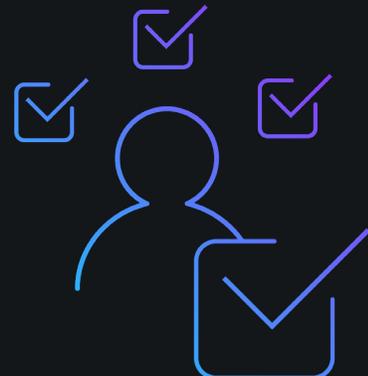
신뢰를 구축하려면 소비자의 개인정보와 동의를 중요시

소비자는 더 강력한 온라인 보안과 개인정보 보호를 요구하고 있습니다. 부탁이 아니라 요구입니다. 그러나 이 소비자들은 개인정보와 익명성이 보장된다는 조건 하에, 보다 개인화된 경험을 위해 연락처 정보, 소셜 미디어 계정, 위치 등의 개인 데이터를 기꺼이 공유하려고 합니다. **개인정보는 기업이 고객에 대한 이해를 높이고 탁월한 고객 경험을 제공하도록 돕는 수단입니다.** 그러나 이를 방해하는 것은 많은 기업이 소비자의 동의를 효과적으로 얻어내고 추적할 수 있는 프로세스를 마련하지 못했다는 사실입니다.

CIAM 솔루션은 여러 채널에 걸쳐 상호작용이 일어날 때 고객의 동의를 구하고 일관성 있게 규제를 준수하도록 하여 개인화와 개인정보 보호 사이의 균형을 유지해야 합니다. 이러한 균형 유지는 등록 및 인증 프로세스에서부터 적용되어야 하며 소비자 스스로가 개인정보 보호 및 동의 설정을 수정할 수 있는 분명한 기회를 제공하여 소비자의 라이프사이클 전반으로 확장되어야 합니다. 이 과정에서 투명성은 필수입니다. 개인정보 보호와 동의 획득은 읽기 어려운 작은 글씨로 된 정보를 전달하는 과정이 아니라 소비자의 권리를 적극적으로 보호하도록 요구하는 과정입니다.



이 과정에서 투명성은 필수입니다. 개인정보 보호와 동의 획득은 읽기 어려운 작은 글씨로 된 정보를 전달하는 과정이 아니라 소비자의 권리를 적극적으로 보호하도록 요구하는 과정입니다.



마찰 없는 ID 관리를 통해 일관성 있고 탁월한 경험 구현

우리는 모두 경험했습니다. 콜센터에 전화를 걸고 상담원 또는 자동 시스템을 통해 허들을 통과하듯 여러 단계의 신원 확인 절차를 거치고, 다른 부서로 연결된 후 다시 이 과정을 반복했던 경험 말입니다. 이러한 과정은 비효율적일 뿐만 아니라 분노도 유발합니다. 각 고객 채널의 목표는 고객을 알아가는 것이지 화나게 하는 것이 아닙니다.

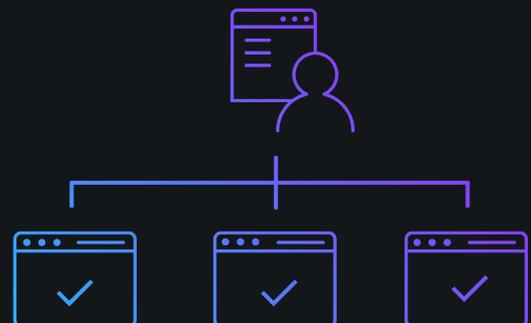
탁월한 고객 경험을 지원하는 CIAM 솔루션은 단 한번에 끝나는 인증을 위한 싱글사인온 기능을 사용합니다. 이러한 CIAM 솔루션은 고객이 사용자 이름과 비밀번호를 다시 만들도록 하는 대신 소셜 ID를 사용하여 로그인할 수 있는 옵션을 제공합니다. 그리고 사용자가 여러 개의 자격 증명을 기억하도록 요구하는 대신 클라우드를 활용하여 여러 애플리케이션에 대한 안전하고 원활한 모바일 액세스를 제공합니다. 이러한 CIAM 솔루션은 알려진 사용자가 다른 채널을 통과하거나 새로운 세션을 시작할 때마다 프로세스를 다시 반복하도록 하는 대신 더 많은 서비스에 쉽게 액세스할 수 있는 창구를 열어줍니다.

애플리케이션에 내장형 ID 관리 적용

보안에 대한 고려를 나중에 미뤄서는 안 됩니다. 현명한 기업이라면 1일차부터가 아니라 개발 라이프사이클 동안 애플리케이션과 서비스가 보안, 개인정보 보호, ID를 지원하는 방식에 대해 생각합니다. 또한 이러한 기업은 더 많은 고객을 유치하여 서비스를 제공하게 될 경우에 대비해 신속하게 확장할 수 있는 CIAM 솔루션을 선택하여 성공을 위한 계획을 세웁니다. 트래픽이 많은 기간 동안 액세스가 지연되면 고객이 불만을 갖게 되고 심지어 떠날 수도 있기 때문에 규모에 맞는 고객 온보딩을 모든 CIAM 전략에서 반드시 고려해야 합니다.

최적의 CIAM 솔루션은 IAM과 개인정보 보호 제어 기능을 애플리케이션과 서비스에 간편하게 적용하고 통합하도록 지원하는 강력한 SDK와 사용하기 쉬운 API로 애플리케이션 개발자를 지원합니다. 또한 클라우드에 호스팅된 CIAM 플랫폼은 어디에서나 어느 디바이스를 사용하든 많은 등록 및 인증 작업을 처리할 수 있는 규모와 속도를 제공합니다.

CIAM 솔루션은 고객이 사용자 이름과 비밀번호를 다시 만드는 대신 소셜 ID를 사용하여 로그인할 수 있는 옵션을 제공합니다.



썩은 사과 때문에 좋은 고객 내치지 않기

기업은 사이버 범죄자를 막기 위해 강력한 인증 방법을 사용해야 합니다. 그러나 0.05%의 사용자만이 썩은 사과로 의심될 때는 모든 사용자를 의심하는 제로 트러스트 보안 접근법은 적절하지 않습니다. 기업은 악의적 행위자를 조용히 숙아내면서 좋은 고객에게는 빠르고 원활한 경험을 제공하며 환영하는, 절묘한 균형을 유지해야 합니다. IBM은 이러한 접근법을 조용한 보안이라고 부릅니다. **조용한 보안 (Silent Security)**이란 실시간으로 사용자를 조사 및 인증하지만, 해당 사용자는 알 수 없도록 배후에서 작동하는 첨단기술을 적용하는 것을 말합니다.

마찰 없는 조용한 경험을 지원하는 CIAM 솔루션은 위험한 행동을 선별하기 위해 적응형 액세스 제어(Adaptive Access Control)를 사용할 수 있습니다. 이러한 제어는 사용자의 위치, 디바이스, 심지어 행동 등 변화하는 요인들(예: 사용자가 디바이스를 드는 방식, 사용자가 키를 평소보다 더 세게 누르는지 여부)에 따라 유연하게 조정됩니다. 적응형 액세스 제어는 사용자를 보호하면서 탁월한 고객 경험을 제공할 수 있는 새로운 세대의 CIAM 솔루션의 특징 중 하나입니다.

미래를 보는 눈으로 IAM 검토

보안 기술은 여러분이 이 문서를 읽고 있는 지금 이 순간에도 진화하고 있습니다. 소비자가 자신의 ID를 제어하는 방법을 찾고 있으므로 **멀지 않은 미래에 디지털 ID는 네트워크 코어에서 네트워크 엣지로 이동하며 탈중앙화될 수 있습니다.** 현재 일부 은행은 사용자를 검증하기 위해 생체정보를 이용한 다단계 인증을 사용하고 있으며 운전자의 ID와 자동차를 연결하려는 자동차 제조사도 있습니다. 블록체인, IDaaS(Identity-as-a-Service)와 같은 기술은 새로운 세대의 CIAM 솔루션의 핵심 요소이며 IBM은 이미 이러한 기술들을 활용하고 있습니다.

기업들 역시 고객과 마찬가지로 여정을 진행 중이라는 점을 인식해야 합니다. 변화하는 디지털 세상에서 신뢰를 유지하는 것은 이러한 여정에서 없어서는 안 될 부분입니다. 지금은 신뢰를 유지하는 방법이 조용한 인증일 수 있지만, 미래에는 그 방법이 범용 디지털 ID를 사용하는 공유 ID 검증 플랫폼이 될지도 모릅니다.

CIAM 솔루션은 위험한 행동을 선별하기 위해 사용자의 위치, 디바이스, 행동(예: 사용자가 휴대전화를 들고 있는 방식) 등 변화하는 요인들에 맞게 조정됩니다.



IAM 솔루션은 IBM

KuppingerCole이 소비자 인증 분야의 제품 및 혁신 부문에서 리더로 선정한 IBM만큼 IAM을 잘 아는 기업은 분명히 없습니다.¹ IBM은 다음과 같은 이점을 제공하는 CIAM 솔루션으로 기업이 소비자 신뢰를 구축하고 개인정보를 보호하며 탁월한 고객 경험을 제공하도록 지원할 수 있습니다.

- 쉽게 맞춤화할 수 있도록 사전 구축된 소비자 로그인/등록 및 SDK 템플릿을 사용하여 좋은 첫인상을 형성합니다.
- 기업이 개인정보에 관한 동의를 얻은 후 추적하고 새로운 규제 요구사항에 신속하게 적응하도록 지원하며 소비자가 개인정보 설정을 관리하도록 도움으로써 개인정보를 보호합니다.
- 여러 애플리케이션에서의 싱글사인은 활용부터 원활한 옴니채널 상호작용까지 탁월한 고객 경험을 선사합니다.
- 의심스러운 사용자는 조용하게 경고하고 진짜 고객은 환영하는 적응형 액세스 제어를 통해 좋은 고객을 받아들입니다.
- 블록체인 기술 및 클라우드 기반 보안 모델 등의 영역에서 첨단 연구를 통해 미래에 대비합니다.

올바른 CIAM 솔루션은 탁월한 사용자 경험 여정 전반을 위한 기반을 마련할 수 있습니다. 이러한 솔루션은 소비자가 브랜드와의 관계 형성 여정의 어느 단계에 있든지 ID 확인을 위해 끝없는 질문을 던지는 과정이 아니라 모든 소비자가 원하는 안전하고 고유하며 개인적인 연관성을 재확인하는, 한계 없는 답변을 제공하는 과정으로 간주합니다. IBM Security는 소비자 IAM을 성공적으로 구현하도록 통합된 솔루션과 전문 서비스를 통해 사용자 경험 여정 전반에서 원활한 ID 및 액세스 관리를 실현하는 방법을 제공합니다.

소비자 ID 및 액세스 관리를 위한 IBM 서비스와 솔루션에는 다음이 포함됩니다.

IBM Identity and Access Management Services: 4,000명 이상의 전문가로 구성된 글로벌 팀이 고객의 요구사항을 혁신의 핵심 요소로 고려하는 상담 및 협업 접근법을 통해 IAM 프로그램을 계획, 설계, 배포, 실행하도록 지원합니다.

IBM Cloud Identity: 클라우드에서 제공되는 싱글사인온(SSO), 적응형 다단계 인증 및 사용자 등록 기능을 제공하여 통합된 고객 여정을 지원합니다.



출처

1. KuppingerCole Report. Leadership
Compass by John Tolbert. September 26,
2019

© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
2020년 1월
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다.

이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록 상표 또는 일반 법적 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 저작권 및 상표 정보(ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다. 기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다.

본 문서에서 IBM의 제품 또는 서비스를 언급하는 것이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 이를 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다.



재활용하세요