

# 특정 시간대 사용자가 몰리는 B사의 회원수 330만 명 유입수가 많은 앱의 접속장애 해결 사례

**"성능 저하 원인, 가장 빠르고 정확하게 알려줘요."**

**Challenge :** 유입이 집중되는 시간에 발생한 접속 장애

IMQA 로 모니터링하는 중 응답 시간 지연 알림을 확인하였습니다. 접속을 성공한 사용자는 최대 29 초까지 걸리기도 했는데요. 문제는 사용자가 몰리는 시간대에 발생하여 많은 고객들이 불편함을 겪기 전 빠른 개선이 필요했습니다.



## 모니터링 대상 서비스는?

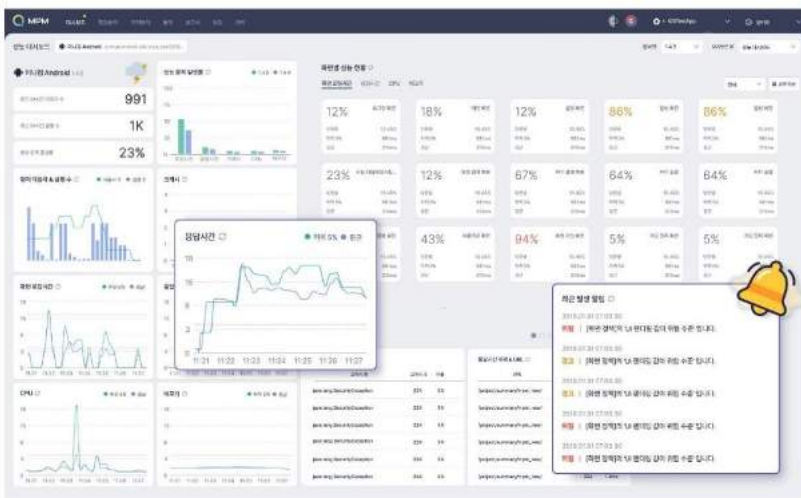
“ 회원 수 330만 명의 유입수가 많은 앱 ”

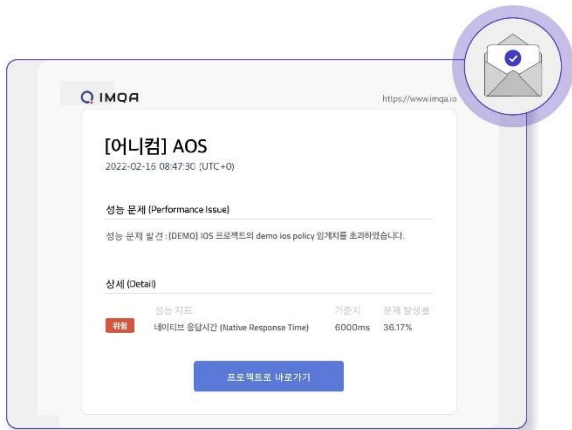
B사의 앱은 이용 1억 건을 돌파할 정도로 유입수가 많은 앱입니다. 특히 특정 시간대에 사용자가 몰리는 앱인데요, 많은 고객들이 문제없이 사용할 수 있도록 해당 시간 전후로는 집중 모니터링이 필요했습니다.

**Solution :** A 통신사에서만 발생하는 성능 이슈임을 확인!

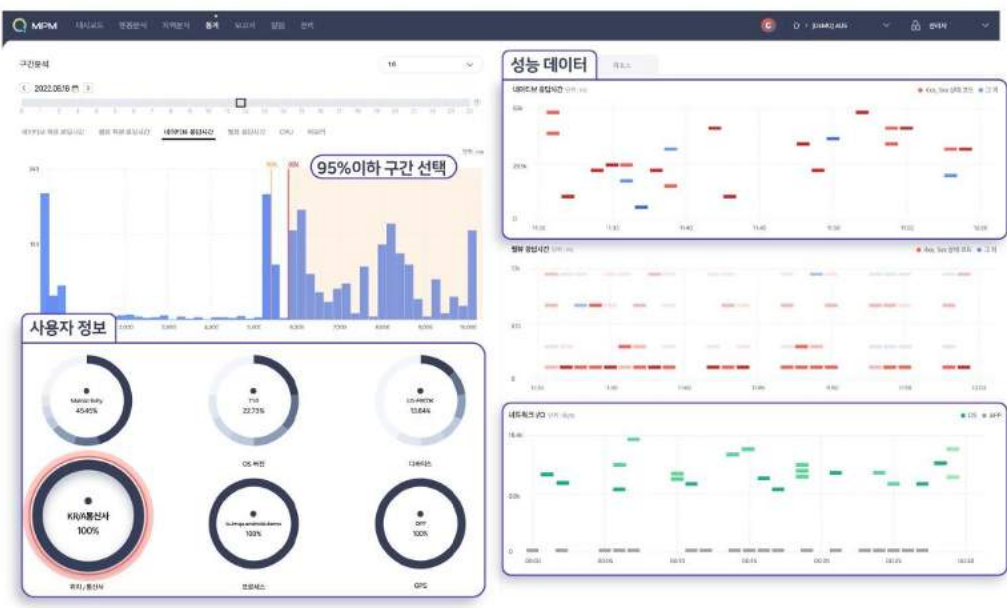
지역 분석을 통해 특정 지역에서만 발생하고 있는 것을 확인!

네트워크 응답시간이 설정한 기준치 이상이 되자 이메일로 알림이 왔고, 대시보드에서도 확인할 수 있었습니다.





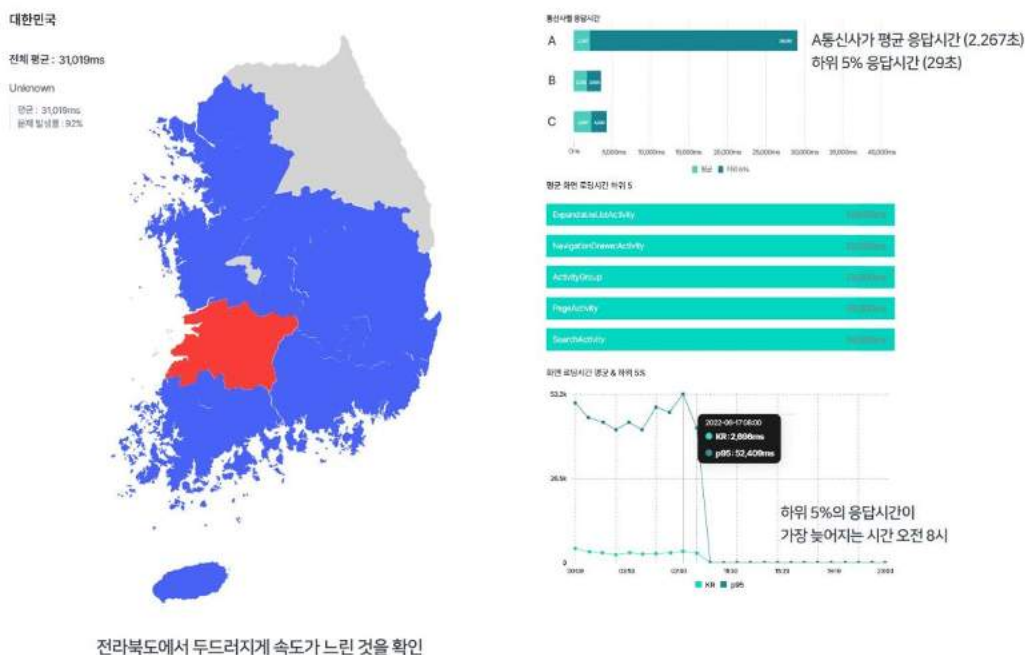
통계>구간 분석에서 해당 시간대의 응답시간 95% 구간을 선택하여 긴 응답시간을 경험한 사용자 정보를 확인하였습니다. 그 결과 공통적으로 A 통신사에서만 발생한 것을 파악하였습니다. 정확한 확인을 위해 네이티브/웹뷰 응답시간과 네트워크 I/O 히트맵에서 성능이 저하된 (=긴 응답시간) 데이터를 확인하였습니다



응답시간과 네트워크 I/O 상세분석을 통해 모두 같은 위치/통신사에서 발생했음을 확인하였습니다.

이벤트 ID	이벤트 이름	이벤트 타입	이벤트 카테고리	이벤트 하위 카테고리	이벤트 발생 위치	이벤트 발생 시간	이벤트 발생 횟수
1562241	DET	facebook.com	404	(particresult/bonni)	1018		
1566241	DET	26k8m.co	200	(angus/grope/surika	717		
1565241	DET	ickidemo.co	300	(medic/~/shes/consta...	1013		
1883241	DET	facebook.com	200	(www/ucts/r/ctm)	1017		

해당 문제가 전체적으로 발생하는 것인지, 일부 지역에서만 일어나고 있는 문제인지 알아보기 위해 **지역분석**에 들어갔습니다. 확인 결과 특정지역에서만 발생하는 문제임을 알 수 있었습니다.



전라북도에서 두드러지게 속도가 느린 것을 확인

IMQA 를 통해 실시간으로 응답 시간이 느린 것을 확인할 수 있었고, 통신사 문제로 성능 저하가 발생하고 있다는 것을 알 수 있었습니다. 나아가 지역분석을 통해 특정 지역에서만 발생하고 있다는 것까지 확인할 수 있었습니다.

빠른 원인 분석 덕분에 SNS 를 통해 관련 사항을 실시간으로 안내하고 공지 팝업을 띄어 고객 불편과 CS 를 최소화할 수 있었습니다.

현재는 실시간으로 앱의 성능을 모니터링하고, 문제 발생 시 원인을 분석하는 툴로 활용하고 있습니다. 문제 발생 시 소스 코드 레벨로 정확한 원인 분석이 가능하여 빠른 대처가 가능해졌고, 이로 인해 고객 이탈율까지 줄일 수 있었습니다. 더 나아가 수집되는 데이터를 기반으로 앱 성능을 고도화 시키는 용도로 사용하고 있습니다.

문제가 발생했을 때 원인을 몰라 어려움을 겪은 적 있으신가요? 나아가 늦은 대응으로 피해 보신 적 있으신가요? 그렇다면, 지금 바로 IMQA 로 성능 이슈가 발생하지 않도록 모니터링하시길 바랍니다!

느리고 답답한 앱

**이제 무료로 관리하세요!**

에러 확인은 **크래시**

성능 관리는 **모니터링**

LITE

무료 사용이 가능한 IMQA LITE 로 성능 모니터링을 시작해 보세요!

이런 문제가 고민이라면 무료로 성능 모니터링이 가능한 IMQA LITE 를 사용해 보세요. 사용자가 실제 방문한 화면에 성능 문제가 발생한 경우 알림을 통해 빠르게 확인할 수 있습니다.

어렵게 유입시킨 고객을 긴 화면 로딩시간 때문에 놓치지 마세요!

- IMQA MPM 을 통해 웹뷰 성능 개선 방법이 궁금하시다면, '[IMQA 로 웹뷰 성능 개선하기](#)(클릭)'를 확인해 보세요!
- 누구나 무료로 성능 모니터링이 가능한 [IMQA LITE 자세히 보기](#) (클릭)