

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 ”

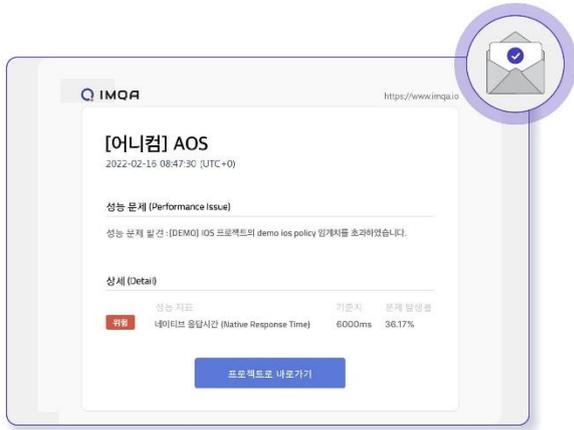
B사의 앱은 이용 1억 건을 돌파할 정도로 유입수가 많은 앱입니다. 특히 특정 시간대에 사용자가 몰리는 앱인데요, 많은 고객들이 문제없이 사용할 수 있도록 해당 시간 전후로는 집중 모니터링이 필요했습니다.

Solution : A 통신사에서만 발생하는 성능 이슈임을 확인!

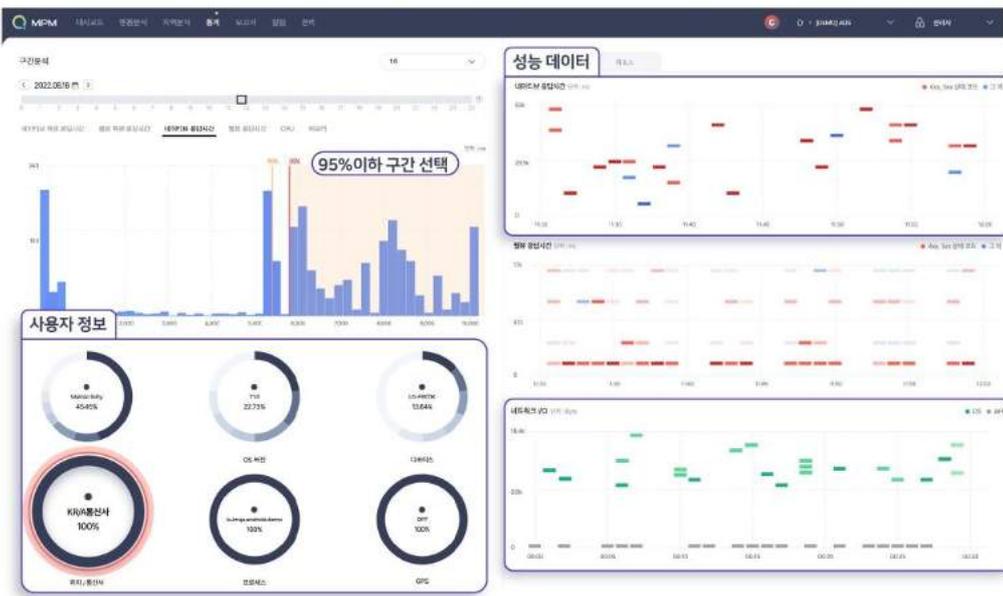
지역 분석을 통해 특정 지역에서만 발생하고 있는 것을 확인!

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.

네이티브 I/O 상세

이름	영역	OS 버전	통신사	위치	사용자 수
loginActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776
RegisterActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776
RegisterActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776
loginActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776
RegisterActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776
loginActivity	16	8.0.0	KT	서울	1776

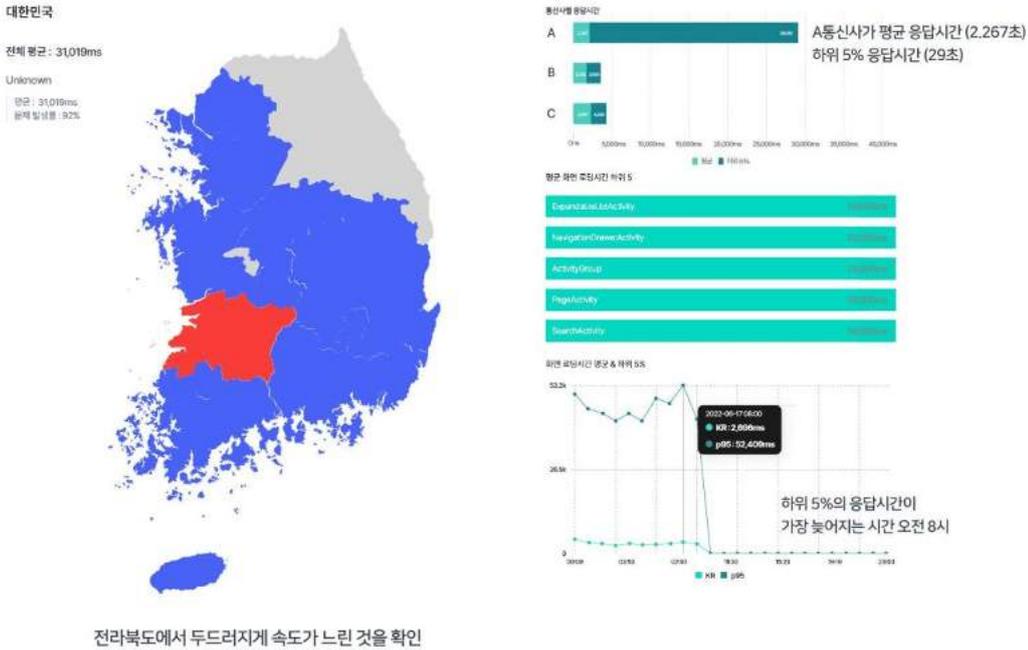
응답시간 상세

이름	영역	OS 버전	통신사	위치	응답시간(ms)	사용자 수
demo.imqa.io/verify	16	8.0.0	KT	서울	341	1
demo.imqa.io/verify	16	4.4.4	SK	서울	938	1
imqa.io/verify	16	8.0.0	KT	서울	938	1
demo.imqa.io/verify	16	7.0	KT	서울	896	1
demo.imqa.io/verify	16	4.4.4	SK	서울	864	1
demo.imqa.io/verify	16	8.0.0	KT	서울	864	1
demo.imqa.io/verify	16	7.0	KT	서울	840	1
demo.imqa.io/verify	16	7.0	KT	서울	836	1

요청 상세

아이디	메소드	호스트	길이	결과	응답시간(ms)
1569241	GET	facebook.com	404	(partially) denied	1018
1569241	GET	26k8m.co	200	success	717
1569241	GET	icloud.com	300	success	1013
1899241	GET	facebook.com	200	success	1017

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



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)