



Customer Story : 'F5 분산 클라우드 봇 디펜스'로 'PUMA 북미 스니커 봇'을 효과적으로 방어한 성공사례

'F5 분산 클라우드 봇 디펜스'로 'PUMA 북미 스니커 봇'을 효과적으로 방어한 방법과 더 나은 고객경험 실현 성공사례에 대해 알아보겠습니다.

PUMA 북미의 신제품 출시 시즌에 '스니커 봇'(온라인 판매사이트 자동화 소프트웨어)으로 먹통이 되어 사이트가 몇 시간동안 다운되는 일이 발생하였습니다. 그러나 다행히도 'F5 분산 클라우드 봇 디펜스'의 도움으로 공격자들의 공격을 차단하여 PUMA는 충성스러운 매니아 층 고객들에게 더 나은 경험을 제공할 수 있게 되었다고 하는데요. 자세한 내용을 함께 확인해보시죠!



Problem : 비즈니스 도전 과제

'신발봇'이라고도 불리는 스니커 봇은 수요가 많고 공급이 한정된 신발을 사람보다 더 빠르게 구매하는 것으로 업계에 악명이 높은 데, PUMA 또한 이를 피해갈 수 없었고 이러한 공격의 대상이 되었습니다.

이로 인해 초당 수백만 건의 트랜잭션, 즉 평소 거래량의 약 10,000배에 달하는 트래픽이 쏟아져 하루 중 상당시간 플랫폼이 다운되었고 그 결과 매출 손실부터 고객의 불만족스러운 경험까지 많은 피해를 입게 되었습니다.

PUMA 글로벌의 Technical Platform Owner인 Jason Barney는 "평상시에도 물건을 구매하려는 작은 봇들은 있었지만, 올해 초부터는 홍수처럼 봇이 쏟아져 들어왔고 이를 막기엔 역부족이었습니다"라고 밝혔으며, 이에 한계가 있는 기존 솔루션 대신 더 나은 솔루션을 찾아 적용하는 것이 필요한 상황이었습니다.

Why : F5의 봇 방어 솔루션을 선택한 이유

F5 전문가들은 PUMA에 F5 분산 클라우드 봇 디펜스를 사용을 제안하였고, 이를 위해 PUMA의 사용자 정의 헤드리스 플랫폼과의 호환성을 확인하는 검증(PoC)을 진행했습니다.

이를 통해 기존 인프라에 가능한 문제없이 적용되는지와 대규모 공격을 얼마나 효과적으로 대응하는지를 확인하였는데, 약 5일 동안의 POC 평가에서 F5 분산 클라우드 봇 방어는 5000만 건 이상의 트랜잭션을 평가했고, 이 중 95%를 봇의 공격으로 식별했습니다.

그리고 각각의 항목들에 대해서도 파악이 가능했는데 장바구니 추가, 배송 주소 업데이트, 신용카드 거래는 자동화된 트래픽의 훨씬 더 높은 비율을 차지하는 것을 확인할 수 있었습니다.

이후 몇 개월 동안 PUMA 팀은 F5 팀과 협력하여 솔루션을 맞춤화하였고, 새로운 신발 출시 중에도 봇 트래픽을 완화하고 전반적인 성능과 봇 격리를 조정할 수 있게 되었습니다.

PUMA 북미의 전자 상거래 부사장인 Rick Almeida는 그 경험을 통해 F5를 "구현뿐만 아니라 지속적으로 배후에서 우리를 지원하는 훌륭한 파트너"라고 말합니다. F5 솔루션이 PUMA의 미래 성장 목표에 직접적으로 기여하기 때문이죠.

사이트 중단 및 수익 손실 방지 해당 솔루션이 구축된 후에 PUMA 북미는 Melo의 시그니처 라인을 비롯한 여러 인기 있는 신발을 자동화된 트래픽을 통해 사이트 성능이 저하되지 않고 출시할 수 있었고, 이를 통해 PUMA는 마케팅 전략과 판매에만 집중하여 소비자의 기대에 부응할 수 있게 되었습니다.

Benefit : 고객 경험 향상을 통한 비즈니스 성장 지원

F5 분산 클라우드 봇 디펜스를 구현하기 전에는 공격과 그로 인한 중단으로 인해 IT 스태프의 생산성이 크게 감소했고, 사이트가 작동하는 경우에도 스태프가 봇을 차단하려는 시도가 의도하지 않게 일부 원하는 소비자 트래픽을 차단하기도 했다고 합니다. Barney는 "이와 같은 해결책이 없었다면, 우리는 사실상 밀 빠진 독에 물 붓기 같은 방식으로만 대응할 수밖에 없었습니다"라고 말합니다.

지금은 F5의 타겟팅 보안이 PUMA에 효과적으로 작동하면서 관리가 쉬워졌다고 말하는데 그 이유는 F5는 정확하게 나쁜 봇과 정상사용자를 구분하고, 봇이 진화함에 따라 지속적으로 공격 벡터를 검토하고 위협 완화 전략을 수정하여 '봇이 진화함에 따라 이에 맞춰 학습하고 지속적으로 차단'하기 때문입니다.

이를 통해 PUMA는 사이트를 진화하는 봇으로부터 보호하고 동시에 제품을 판매하는 위치에 상관없이 소비자에게 훌륭한 경험을 제공할 수 있게 되었습니다.

그리고 F5 분산 클라우드 붓 디펜스가 더 많은 고객들이 리셀러가 아닌 직접 PUMA 자사 사이트에서 신상 신발을 구매할 수 있도록 도와줌으로써 큰 이익을 얻을 수 있었습니다. 물론, 개선된 사이트 가용성은 다른 PUMA 제품을 찾는 소비자들에게도 중요하며 이 두 가지 경우 모두, 강력한 붓 완화는 PUMA가 충성스러운 팬들을 확보하는 데 도움이 되었습니다.

Almeida(PUMA 전자상거래 부사장)는 "이를 통해 향후 시장에서 브랜드 열기가 고조되는 중요한 순간에 대비할 수 있을 것"이라고 말합니다. F5는 이처럼 고객의 미래 성장 목표에 기여하기 위해 함께 하고 있습니다!