

크래시 및 오류 모니터링에 관해 확인해야 할 5가지 사항

지속적 배포와 제품 릴리스 가속화라는 추세가 심화하면서
이제 소프트웨어 버그는 개발 사이클의 모든 단계에서
피할 수 없는 현실이 되었습니다.

오류 관리의 문제점

출처: Cambridge University, Information Technology Intelligence Consulting

 (dev) 개발자 시간

50%

디버깅에 할애

 운영 중단 비용

\$300K

시간당

1

초기 개발 단계에서 오류 모니터링 시스템을 적용하는 일이 제품의 성공에 어떤 도움이 되나요?

개발 및 초기 릴리스 단계의 오류 모니터링은 다음과 같은 세 가지 이점을
제공합니다.



새로운 기능 개발 및 제품
개선에 더 많은 시간 투자



프로덕션으로 릴리스되는
버그 수 감소



개발 사이클 가속화

2

향상된 게임 품질이 회사의 경쟁력에 어떤 영향을 미치나요?

핵심은 고객 리텐션

고객 만족도가 높아지면서 고객
충성도를 최대

37%

향상할 수 있습니다.

출처: Harvard Business School

신규 고객을 확보하는 것보다
기존 고객을 유지하는 비용이

6배

더 저렴하므로 리텐션은 매우
중요한 수익원입니다.

사용자 경험 향상

모니터링은 제품 및 엔지니어링
관리자들이 문제의 발생 시기를
파악함으로써 MTTR을 이해하고,
체계적인 정리와 우선순위 관리를
할 수 있도록 해줍니다.

문제를 심도 있게 분석하고 동료와
자동화된 협업을 수행하며 MTTR을
개선할 수 있습니다.

다운타임 감소

오류 모니터링은 다운타임을
줄이는 중요한 툴입니다.
크래시와 운영 중단, SLA 누락이
발생하기 전에 버그와 오류를
추적하여 문제를 해결할 수
있습니다.

3

오류 모니터링에 대한 ROI를 개선하려면 다음 중 어떤 KPI를 추적해야 하나요?

다음 KPI는 ROI 극대화에 도움이 됩니다.



총 오류 수



오류의 영향을 받는
사용자 수



새로운 소프트웨어 릴리스
이후에 발생한 오류 수



애플리케이션 모듈당
오류 수



첫 5분 동안 애플리케이션을
사용하며 발생하는 오류 수

4

특정 문제의 영향을 받는 고객은 누구이며, 내 비즈니스 목표에 어떤 영향을 미치나요?

Bain and Company 연구에 따르면 **고객의 5%만 유지해도
수익을 거의 95%까지 늘릴 수 있습니다.**

심각한 문제와 사소한
문제 구분

특정 버그의 영향을
받는 사용자의 수를
파악하는 것이
중요합니다. 그러면
어떤 버그를
우선적으로 해결해야
할지를 올바르게
결정할 수 있습니다.

내부 문제와 사용자
문제 구분

오류 모니터링을 통해
내부 문제가 아니라
사용자의 문제인
경우를 파악할 수
있습니다.

고객이탈
예방

모니터링을 사용하면
어떤 유형의 고객에게
문제가 발생하는지
파악할 수 있는
통찰력을 얻을 수
있습니다.

5

크래시 및 에러 모니터링 솔루션을 구축하기에 적합한 시점은 언제일까요?

에러 모니터링 시스템은 소프트웨어 버그에 대한 정확한 기록을 제공하므로, 팀은 이를
바탕으로 오류의 근본 원인을 찾아낼 수 있습니다.

에러 모니터링은 성숙 단계의 제품에서도 중요합니다. 원래 기능을 개선하고 새로운 기능을
추가하는 과정에서 기존에 안정적이었던 제품에서도 불가피하게 새로운 버그가 발생할 수
있습니다.

모니터링 솔루션을 구매함으로써 비용 효율성과 손쉬운 구현이라는 중요한 혜택을 얻을 수
있으므로, 팀이 모니터링 시스템이 아닌 제품 개발에 집중할 수 있습니다.

Backtrace는 엔지니어와 관리자가 모두 쉽게 사용할 수 있도록 설계되었습니다.