

Sendbird 로 메시지 기능을 마이그레이션하여 메시지 사용경험을 향상시킨 Accolade

4주

마이그레이션 기간

215%

사용자 일인당
전송되는 일일 메시지
수 증가

1.3배

일일 메시지 수

2.6배

메시지 사용자 수 증가

“제대로 된 인앱 메시지 기능은 참여도를 높여
맞춤형 치료를 제공하는 열쇠입니다. Sendbird의
개발자 친화적인 채팅 API와 SDK 덕분에 사용자가
원하는 즉각적이고 안정적인 메시지 기능을 빠르게
구축할 수 있었습니다.”

Hiren Bhavsar, Accolade 제품 관리 이사

배경

포브스 선정 '미국의 전도 유망한 25대 기업' 중 하나인 Accolade는 고용주와 직원, 가족들에게 혁신적인 맞춤형 의료 혜택 솔루션을 제공합니다. 하나로 통합된 의료 서비스 채널을 제공하는 Accolade는 친절한 자문단, 의료 전문성과 스마트 기술을 결합하여 멤버들이 받는 혜택을 이해하고 효율적으로 이용하도록 돕습니다. 맞춤형 지원을 제공하는 Accolade 건강 관리사와 간호사는 모든 의료 과정에서 멤버들의 의료 서비스 경험을 개선하기 위해 서비스 제공자와 협력합니다.



도전 과제

멤버들이 메시지 기능을 통해 Accolade 건강 관리사나 간호사와 편리하게 의사 소통할 수 있다고 판단한 이 회사는 모바일 앱에 타사 메시지 솔루션을 도입했습니다. Accolade Mobile의 메시지 기능은 멤버 참여를 극대화하여 의료 서비스 경험을 보다 효율적이고 친절하고 접근하기 쉽게 만들었습니다.

아쉽게도 Accolade의 기존 메시지 솔루션은 회사에 필요한 수준의 확장성과 안정성을 제공하지 못했습니다. 메시지 기능은 회사의 비즈니스 모델에 필수적인 의사 소통 채널이었기 때문에, Accolade는 엄격한 제품 표준과 향후 성장 가능성에 맞는 인앱 메시지 서비스를 원했습니다.

그러나 메시지 솔루션 마이그레이션은 불편하고 지루한 과정입니다. 활동 중인 사용자 기반으로 Accolade Mobile을 즉시 업그레이드하려면 가동 중지 시간이 상당히 길어집니다.

Accolade는 멤버들이 활발하게 새로운 메시지 서비스를 사용하는 동시에 가동 중지 시간이나 데이터 손실 없이 과거의 모든 메시지 데이터를 마이그레이션할 수 있는 인앱 메시지 서비스를 필요로 했습니다. HIPAA 규정을 준수할 정도로 안정적이고 대기 시간이 짧으며 안전해야 했습니다.

해결책

뛰어난 성능과 안정성에서 보안 및 HIPAA 준수에 이르기까지, 모든 요구에 부합하는 인앱 메시지 기능을 제공하기 위해 Accolade는 Sendbird의 기술을 선택했습니다. 누구나 손 안에서 실제 건강 관리사와 접촉할 수 있도록 한 것입니다.

Sendbird는 수십만 사용자와 대화, 수백만 건의 메시지가 포함된 Accolade의 기존 메시지 솔루션을 안전하게 마이그레이션하도록 직접적인 지원을 제공했습니다. Accolade는 Sendbird의 솔루션 엔지니어링 및 고객 성공 팀과 긴밀히 협력하여 가동 중지 시간이나 데이터 손실 없이 새로운 메시지 솔루션으로 원활하게 전환할 수 있었습니다.

의료 서비스 기업에게 보안은 매우 중요하기 때문에 Sendbird는 SFTP(Secure File Transfer Protocol)를 사용하여 전체 마이그레이션을 진행하고 Accolade의 메시지 트래픽 전용 인스턴스를 배포하는 한편, SAML을 사용해 SSO(single sign-on)를 구현했습니다. 전자식 개인 의료 정보를 보호하는 파트너로서 Accolade와 Sendbird는 BAA(Business Associate Agreement)에 서명함으로써 HIPAA에 규정된 엄격한 보안을 위해 상호 협력하기로 했습니다.

Sendbird의 독점 인프라를 사용한 Accolade는 사용자 메시지와 웹훅의 지연 시간을 줄여 메시지 이벤트에 대해 분석할 수 있었습니다. Accolade는 Sendbird의 iOS 및 Android SDK를 사용하는 모바일 애플리케이션과 JavaScript SDK를 사용하는 건강 관리사의 화면 모두에 원활하게 대화 기능을 구축했습니다.

결과

SendBird의 메시지 플랫폼을 충분히 경험한 Accolade는 한 달 이내에 메시지를 마이그레이션했습니다. 메시지와 채널 생성에서 웹훅에 이르기까지 뛰어난 성능을 기반으로 훌륭한 사용 환경을 구축하는 데 집중하고 있습니다.

그 결과, Accolade는 HIPAA를 준수하는 SendBird의 메시지 기능, 전용 인스턴스 및 SFTP 지원 마이그레이션을 통해 SendBird에 대해 확신을 갖게 되어 안전하게 의사 소통하는 한편 최고의 의료 서비스 환경을 제공하고 있습니다.

