

웹사이트의 측정과 분석 - part4 (p.178 ~ 끝)

작성일: 20.04.22

작성자: 도원진

- **XML Data Feed**
 - DW에 적재하거나 외부 응용프로그램에서 데이터처리할 경우 사용
- **확장사용자 변수**
 - 사용자의 필요에 의해 자체적으로 변수를 정의 및 활용
- **자동분석보고서**
 - 레이아웃을 사용자가 설계
 - 사용자의 의도에 따른 레포트 지정
- **이벤트 트리거**
 - 마케팅메세지를 이메일 발송할 때 쓰이는 방법
- **자동 입찰관리 시스템과 연동**
 - CPC광고의 경우 입찰업무가 존재함. CPC광고에 대한 웹분석결과를 이용하여 광고키워드별 효과분석진행
 - 이후, 광고를 자동 입찰하는 솔루션과 연동

3.3. 웹분석을 위한 관리기능

3.3.1. 웹분석의 설정 및 관리 기능의 구성

- **설정 및 관리기능의 필요성**
 - 측정, 분석, 확장, 유연한 리포팅, 데이터의 보안과 통제를 위해서는 강력한 관리가 필요함
- **분석기능 분야**
 - **Profile 설정**
 - 제품을 이용하는 고객사 웹서비스의 호스트명, 도메인을 입력
 - TimeZone, 국가, 언어를 설정
 - **제외영역설정**
 - 분석하지 않을 웹서비스나 페이지, 도메인명, URL패턴을 설정
 - **기한표현방법의 설정**
 - 1년의 시작이 되는 월을 기업마다 다르게 보고 있음
 - **통화단위, 숫자표현법**
 - **비즈니스 목표**
 - **전환단계(단계별 목표성취 여부)**
 - 마케팅 캠페인 설정
 - 추적URL, 추적파라미터를 생성하기 위한 설정
 - **KPI대시보드**
 - 사용할 측정지표를 선택하고 나열하며 각 측정지표별 목표값을 입력하여 관리되도록 함
 - **사용자 가 정의할 수 있는**

- 범주(구간값 설정)
 - 측정지표
 - 레포트
- 각종 대량데이터 BULK입력 및 출력
 - 다량의 광고분석을 위한 설정값들을 Excel, CSV 파일을 업로드하여 설정하는 방법
- 일일 자동보고서의 수신자 설정
 - 설정값
 - 메일 수신자
 - 수신자가 받아볼 레포트
- 권한설정
 - 사용자별 UI
 - 사용자별 편의기능
 - 부계정의 생성과 권한 설정
- 분석도구 분야
 - 작동상태 모니터링
 - 24시간 동작하는 엔터프라이즈급 웹분석도구에 대해 모니터링 화면을 제공
 - 예상 부하량 예측
 - 정해진 양을 초과할 경우 관리자에게 알람을 보내는 기능
 - 패턴데이터 관리
 - 인터넷 환경변화에 따라 변경해줘야할 패턴정보들 (검색엔진, ip별 지역정보, os, 웹브라우저)

3.3.2. 웹분석 도구의 적용과 관리에서의 지원가능

- 역할: 웹분석도구와 함께 쓰이는 추가적인 도구
- 웹분석을 위한 자동 페이지 태깅 도구
 - HTML태그와 함께 분석스크립트를 포함시키기 위해 플러그인 방식으로 제공
 - 웹서버에 대한 부하의 증가와 모든 웹서버의 최신버전에 대하여 플러그인을 추가개발해야하는 부담
- 웹분석 설정 검증도구
 - 분석데이터의 수집이 제대로 이뤄졌는지 검사하는 도구
- 페이지 URL 및 파라미터의 맵핑
 - 로그파일 및 패킷스니핑 방식의 경우 필수적인 작업
- 비정상데이터 차단
 - 고의적인 비정상적 데이터 생성을 위한 접근을 차단
 - 무한 반복 reload, http프로토콜 변형

4. 웹 분석 리포트의 활용

4.1 웹 분석 리포트의 분류별 접근

4.1.1 웹 분석 리포트의 세 가지 분류

- 측정대상, 측정지표에 따른 분류

- 웹분석 사용자에게 따른 분류
- 웹분석 활용단계에 따른 분류

단계	본래의 정의	웹사이트 분석에서의 측정방법	비고
계획	고객을 얻기위한 계획수립	해당없음	
도달	잠재고객에게 메시지 전달	유입된 방문자수, 노출 수, 조회 수	
획득	제품제시	잠재고객화, 회원등록	
전환	구매결정	구매, 회원등록, 서핑, 장바구니	
유지	고객유지	재방문, 체류시간, 재구매간격	

4.1.2 Overview 리포트

- **리포트 목적** : 결과를 쉽고 빠르게 이해할 수 있도록 돕는 기능, 실무에서 직접적으로 활용할 수 있는 데이터를 제공
- **KPI리포트**
 - 운영목표에 따른 중요 측정지표를 나열
 - 즉각적 파악
 - 운영보고서, 성과보고서에 적합
- **대시보드**
 - KPI와 유사함
 - 시각적 요소, 시각적 표현방법이 들어있음
- **요약리포트**
 - KPI 와 비교했을 때, 보다 더 상세한 데이터를 제시
 - 분석의견, 자동 코멘트기능, 미래상황 예측값 제시

4.1.2 마케팅

- **목적** : 효율적인 성과를 위해 어떤 마케팅 채널을 선택하고 집중해야 하는지를 분석하기 위한 분야
- **트래픽**
 - **페이지뷰, 방문, 순방문자 리포트**
 - 모든 리포트에서 참조
 - **유효방문수**
 - 마케팅활동을 통해 실제 관심을 갖고 방문한 방문수
 - **처음방문, 반복방문**
 - **처음방문자, 재방문자**
 - **처음방문자비율**
 - 웹사이트의 방문자 획득성향을 판단
 - 첫손님 대 단골의 비율
 - **획득성향**
 - 어느 정도로 신규고객을 유치하고 성장하는지 알려주는 지표

- 방문횟수
- 참조도메인, 참조호스트, 참조페이지
 - 어떤 페이지의 콘텐츠에 영향을 받았는지 파악
- 방문자
 - 인구통계학적 특성과 인터넷 이용환경의 특성이 측정대상
 - 내부콘텐츠 관심도와 네비게이션, 전환단계별 분석이 중점

4.1.3 참여

- 목적 : 웹사이트에 대한 충성도와 참여정도, 참여가능성 분석
- 온라인, 사회에서 어느 정도로 추천과 호감, 브랜드위상을 갖고 있는지 조사
- 방문자 참여
 - 방문자의 참여는 웹사이트의 '획득 효율성'을 나타내는 방법
 - 고객의 충성도 높은 웹서핑활동을 측정
 - 사회연관도
 - 웹사이트 내부가 아닌 외부에 존재하는 다양한 요소들과의 연관관계를 통해 얻을 수 있는 항목

4.1.4 콘텐츠

- 콘텐츠 소비패턴을 분석 및 콘텐츠에 달린 피드백 수집
- RSS에 의한 콘텐츠
 - 웹사이트의 틀에 갇혀있지 않고 다양한 방법으로 이용이 가능해짐.
- 이동경로
 - 네비게이션 맵, 페이지 흐름
 - 트리형태와 같이 시각적으로 표현한 리포트
 - 목표페이지 도달 경로
 - 목표페이지 접근성
 - 유입, 유출
- 클릭
 - HTML페이지가 갖는 DOM객체를 이용하여 추적하거나, 각 입력항목에 대해 명시적으로 클릭이벤트 또는 키보드 입력 이벤트를 잡는 방법이 있음
- 운영체제, 웹브라우저
 - 웹표준화로 인해 OS와 브라우저에 독립적인 추세로 이어짐. 몇몇 경우에만 웹브라우저와 OS 정보가 필요함
- 디바이스 크기, 해상도

4.1.6 전환

- 목적 : 목표된 콘텐츠를 이용, 정해진 작업을 수행한 비용을 표현. 결과에 중점
- 단계별 전환율
 - 전환 시나리오

- 연속된 단계로 전환율을 분석한 것
- 각종 차원에 의한 세분화를 통한 접근이 필요
- 독립적인 측정방법
 - 다음단계 완료 된 건수 / 전 단계 측정값
- 종속적인 측정방법
 - 장바구니를 담아 놓으면 다음 번 접속시, 상품을 둘러볼 일이 없음
 - 이 경우, 한 프로세스안에서 진행되는 이전 단계(상품서핑, 장바구니 담기)와 다음단계가 이어지지 않기 때문에 누락이 발생할 수 있음

4.1.7 커머스

- 목적
 - 브랜딩, 커뮤니티, 마케팅을 위한 웹사이트의 분석주제
 - 매출실적에 가장 직접적인 '판매'가 분석의 핵심 주제.
- 구매
 - 측정지표
 - 매출, 주문수, 수량
 - 리스트형 데이터
 - 상품카테고리, 상품리스트, 상품 하위특성
- 상품
 - 인기상품
 - 상품전환율
 - 주문횟수를 통한 주문전환율 계산
 - 상품 매출기여도 지수
 - 구매가능성을 높여주는 다른 부가 상품을 발굴
- 장바구니
 - 방문당 평균 장바구니 수
 - 장바구니 / 위시리스트 담긴 상품 또는 버려진 상품
 - 장바구니 전환
 - 위시리스트의 상품금액

4.1.8 회원 및 고객

- 목적
 - eCRM의 기능을 수행하기 위한 기반
 - 타겟마케팅과 고객관리를 직접적으로 수행할 수 있음
- 순방문 회원수
- 회원특성
 - 대표회원 특성
 - 막연하게 인지되는 타겟고객의 특성을 명확히 정리하여 표현
 - 회원ID추출
 - 별도의 DB, CSV파일로 다운로드 및 보관할 수 있게함.
- 고객

- 회원중 구매를 일으킨 회원
- **생애가치**
 - 다양한 검색 및 필터조건을 제공해주는 것이 좋음.

4.1.9 지원

- 웹사이트를 통한 지원
- 평균응답시간
 - 카테고리, 분야별 응답 시간을 기록, 분석함.
- 고객지원 만족도
 - 검색결과에 대한 만족도
 - FAQ 항목에 대한 만족도
- 전화지원
 - 전화지원 트래픽
 - 콜에 대한 통화량을 추세형태로 나타낸 리포트
 - 통화량은 횟수와 시간을 표현
 - 평균 통화시간
 - 통화 발신처
 - 평균 응답시간
 - 고객이 대기하는 시간을 나타냄
 - 고객지원이탈율
 - 전화, ARS로 목적달성을 하지 못하고 전화를 중도포기하는 고객이 많음