

글 _ 임진권(마케팅전략연구소 소장)

마케팅 실전, 웹 로그분석 제대로 알기



지 금 우리는 인터넷이라는 인프라를 이용해 사업을 영위해 나가고 있다. 그러나 복잡한 메커니즘을 갖고 있는 인터넷 환경에서 철저한 조사와 분석 없이 전략을 펼쳐나가기란 여간 힘든 일이 아니다. 이를 위해선 매출부진 이유에서 원인분석까지 일괄된 조사분석이 가능한 웹 로그분석을 이용해 e비즈니스에 힘을 실어줄 필요가 있다.

e비즈니스의 성공 열쇠, 분석의 기술

‘원인’을 알기 위해서는 분석이 필요하다. ‘분석’은 수집된 데이터를 통해서 가능하며, ‘데이터 수집’은 쇼핑물 관련 서적, 주위사람들의 경험담, 경쟁 쇼핑물의 현황이나 기타 신문자료 등을 통해서 모을 수도 있지만 가장 중요한 것은 회원들의 직접적인 분석이기도 하다. 사이트에 방문한 방문객에 대한 직접적인 반응을 분석하는 것이 핵심의 포인트이며, 그에 대한 명확한 답을 찾을 수 있게 데이터를 수집하고 분석하는 것이 바로 웹 로그분석이란 것이다.

온라인 사업은 웹사이트 방문, 상품의 검색, 조회, 쇼핑카트 이용, 결제 등 일련의 구매행위가 눈에 보이지 않는 가상의 세계에서 이루어지고 있어, 가상의 세계에서 일어나는 방문·구매패턴 분석이 더욱 절실하다. 과거의 오프라인 사업은 경험과 노하우로 했지만 현재 온라인 사업은 과학적인 분석 작업 없이는 사업을 꾸려나갈 수 없는 것이다. 있다 하더라도 지금과 같은 e비즈니스 환경의 시대엔 과학적인 시스템 및 안정적인 성장의 패턴을 그리기가 매우 어렵다.

지금은 거래의 많은 부분이 인터넷이라는 가상의 공간을 통해 이루어지고 있으며, 2004년 인터넷 거래규모만 보더라도 300조원이나 되고, 그 중 전자상거래가 차지하는 비중은 19.1%에 이른다(2004년 산업자원부 자료). 이러한 상황에서 사이트를 분석하고 고객의 특징 및 패턴 등을 분석하는 일은 매우 중요하다.

웹 로그분석으로 사이트의 문제점 진단

우리는 정보의 홍수 속에서 살아가고 있다. 불특정 다수의 사용자가 사이트를 방문했을 때 고객이 되느냐 되지 않느냐 여부는 단 몇 초 안에 판가름이 되고 있으며, 해당 사이트가 방문자에게 북마크가 되느냐 되지 않느냐의 선택은 회사 매출은 물론 브랜드화에 있어 매우 중요한 일임에 분명하다.

이러한 문제 부분들을 해소하기 위해서 웹 로그분석이 필수적이며, 그 분석을 통해 정확한 마케팅 및 운영방안을 만들어 낼 수 있다. 좀 더 웹 로그분석에 대한 이해를 돕기 위해 실전에 필요한 매트릭스를 만들어 보았으니 실전에 많은 도움이 되길 바란다.

페이지뷰	방문자	실고객	현상	대응 방안
증가↑	증가↑	증가↑	적절한 마케팅과 서비스 운영	틈새전략 지속강구, 브랜드화 강화
증가↑	증가↑	감소↓	마케팅은 우수하나 실제서비스 취약	취약분석, 수익연계, 가망고객 유입전략
증가↑	감소↓	증가↑	서비스 운영에 의한 일시적 현상	고객관계성 개선 및 서비스 개선
증가↑	감소↓	감소↓	마케팅 취약, 고장방문객만 있음	서비스 강화, 사용자층 확대 전략
감소↓	증가↑	증가↑	서비스 고착화 현상	차별화 및 서비스 개선을 통한 방문유도
감소↓	증가↑	감소↓	일반사용자 중심의 관심 증가	서비스 개선을 통한 수익화 전략
감소↓	감소↓	증가↑	서비스 운영을 통한 일시적 현상	마케팅 및 서비스 개편 필요
감소↓	감소↓	감소↓	마케팅, 서비스 취약	사업 전반에 대한 재검토

웹 로그분석보다 더 중요한 것은 왜 분석해야 하는지의 문제이며, 조사와 분석을 통해 무엇을 얻어낼 것인가이다.

비용만 나가는 로그데이터로 남을 것인지, 비용을 만들어 내는 로그 데이터로 만들어 낼 것인지는 마케터뿐만 아니라 경영자와 직원 모두가 함께 고민하고 해결해야 할 우선과제임을 명심하자.