

3세션:

SmartCare™ 서비스 소개

CONTENTS

- 1. BizSpring SmartCare™**
- 2. SmartCare™ 산출물 및 보고서**
- 3. 업체별 분석 사례**

1. BizSpring SmartCare™

1. 현업 웹분석의 문제점
2. 서비스 소개
3. 서비스 특징
4. 프로세스
5. CARE 팀
6. 기대효과

1 현업 웹분석의 문제점

사내 웹분석 전문가의 부재

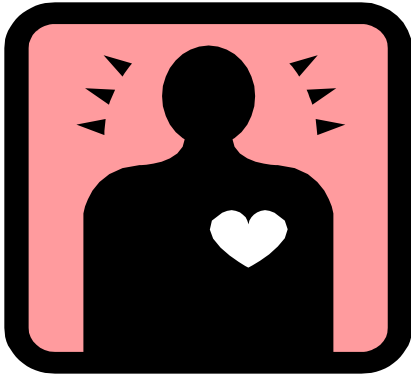
분석 설정 및 스크립트 태깅의 어려움

데이터만 나열된 의미없는 보고서

분석된 데이터의 현업 활용 미비

BizSpring SmartCare™ 1 서비스 소개

웹분석 지원 서비스 – BizSpring SmartCare™



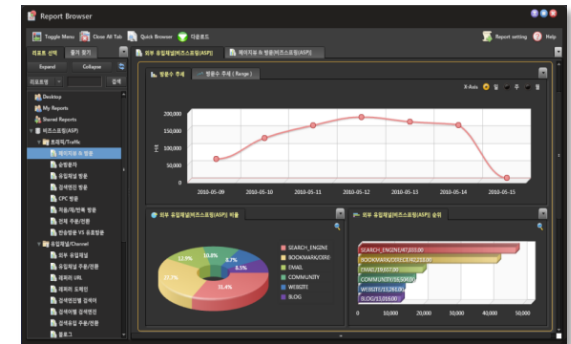
웹분석 지원 서비스입니다.

웹분석이 단지 제품 사용만을 의미하지는 않습니다. e비즈니스를 위한 데이터 수집과 그 활용 과정을 웹분석이라고 합니다. SmartCare™는 e비즈니스 기획/실행에 도움이 되는 의미있는 데이터 도출을 위한 일련의 지원/관리 서비스입니다.



분석 전문가가 함께 합니다.

올바른 데이터 수집을 위해 전문가팀이 고객사의 매니저로 지정됩니다. 자체적인 웹분석 트레이닝을 거친 매니저들이 고객사의 e비즈니스를 연구/조사하여 의미있는 분석 데이터 도출을 가능케 합니다.



BizSpring Insight™가 제공 됩니다.

상당한 기술력을 인정받은 웹분석 제품인 BizSpring Insight™가 제공됩니다. (주)비즈니스프링의 분석 기술이 집약된 제품으로서 분석 서비스와의 시너지를 통해 최적의 퍼포먼스를 발휘합니다.

1

BizSpring SmartCare™

서비스 특징

웹 전반에 대한 다양한 분석 경험으로, 고객이 직면한 e비즈니스에 적합한 분석 이슈를 도출하며 이를 바탕으로 최적의 리포트를 설계합니다.

현업에 바로 적용할 수 있는 분석 데이터는 단순한 보고 이상의 웹분석 활동을 가능케 합니다.

e비즈니스를 고려한 리포트 설계

분석 매니저, 시스템 매니저가 2인 1조가 되어 고객사의 웹분석을 지원합니다.

고객사가 SmartCare™를 도입하고 활용하는 전 과정에 투입되어, 웹분석 활동을 더 효율적으로 진행할 수 있도록 도와드립니다.

담당 매니저의 지속적 지원 및 관리

BizSpring SmartCare™
웹분석 지원서비스

분석 제품의 효과적 사용

서비스와 함께 제공되는 분석 제품인 BizSpring Insight™는 이미 그 기술력을 인정받아 다양한 영역에서 분석 업무를 수행하고 있습니다.

설계에 따른 차원/지표의 리포트 구성이 자유로워, 어떠한 분석 이슈도 리포트로 생성이 가능합니다.

다양한 옵션 기능과 자체적인 설정 기능, 여러 비주얼 리포트는 매니저의 분석 노하우와 만나 최적의 퍼포먼스를 발휘합니다.

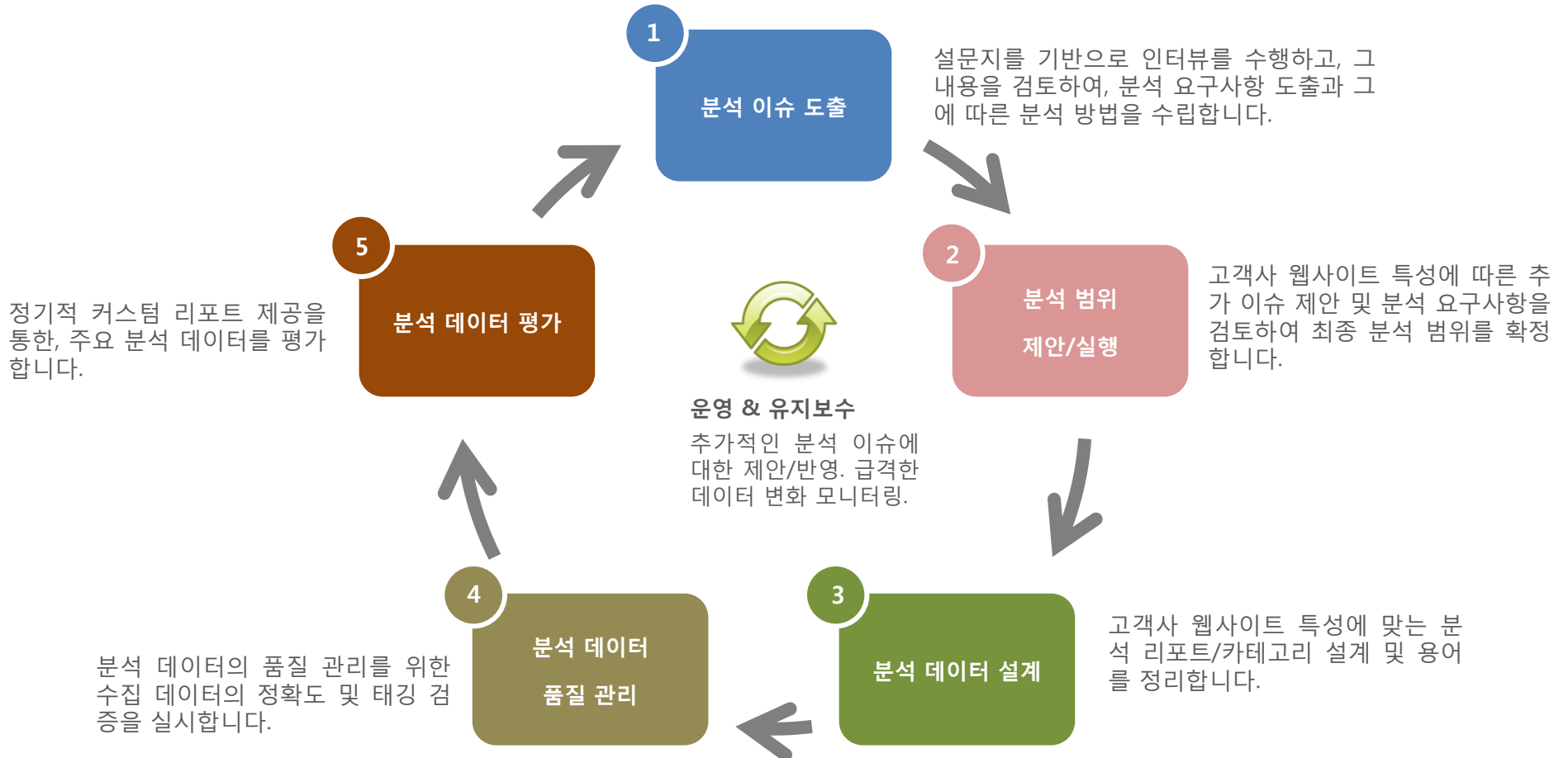
철저한 사후 관리

SmartCare™의 활동은 웹분석 환경 구축으로 끝이 아닙니다. 웹분석 환경 구축 후에도 지속적인 분석 이슈를 도출하여 급변화는 e비즈니스에 대응이 가능하도록 지원합니다.

또한, 커스텀 리포트 제공으로 고객사 분석 데이터를 지속적으로 모니터링하여 데이터 이상 발생시 발빠르게 대응할 수 있도록 합니다.

1 프로세스

10년의 구축 경험을 통해 최적의 웹분석 프로세스를 수립했습니다.



1

BizSpring SmartCare™

CARE 팀

고객사 웹분석 활동을 지원하기 위해 조직된 팀입니다.

시스템 매니저

BizSpring Insight™를 직접 설계/관리하고 있는 엔지니어가 참여합니다.



분석 매니저

고객의 모든 웹분석 이슈를 책임지는 분석 매니저는 고객의 웹분석 활동에 있어 자사의 노하우와 지식을 제공하게 됩니다.

분석 매니저, 시스템 매니저로 구성되는 웹분석 지원팀.

다양한 영역에서 서비스 제공 경험을 가진 전문가들로 구성.

분석, 시스템, 커뮤니케이션 등 프로젝트 전체 영역에서 활동.

자체적인 시장 동향 조사로 최신 인터넷 트렌드에 발 빠르게 대응.

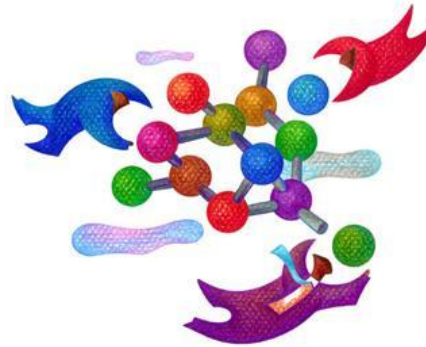
1 기대효과

e비즈니스의 효과적 운영을 위한 데이터 확보



분석 제품 도입의 어려움이 해결됩니다.

다양한 분석 이슈가 포함된 웹분석 제품을 구축하고 운영하는 것은 대단히 어렵습니다. SmartCare™는 고객과의 인터뷰를 통하여 분석 범위를 정하고, 정확한 데이터 수집을 위해 스크립트 태깅 및 설정을 지원합니다.



현업에 필요한 분석 리포트를 얻을 수 있습니다.

담당 매니저와 고객 담당자간의 인터뷰를 통해 고객의 e비즈니스 환경에 적합한 분석 리포트를 설계합니다. 트래픽을 위한 리포트가 아니라 e비즈니스 운영을 위한 리포트를 제공합니다.



웹분석 전문가가 담당자로 지정됩니다.

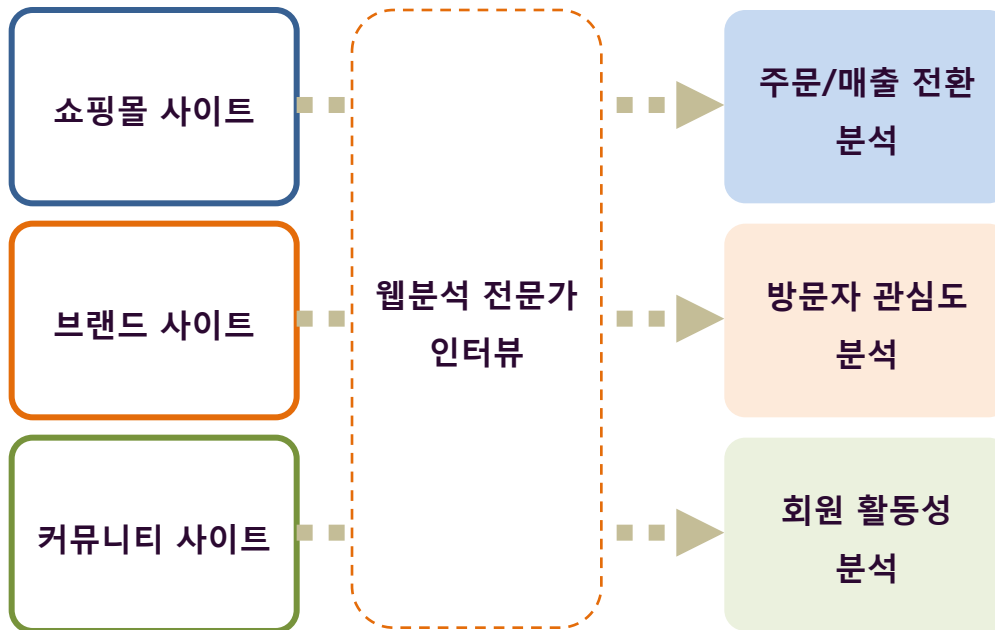
.SmartCare™는 웹분석 전문가와 담당 엔지니어가 매니저로 지정되어 리포트 설계나 운영 등에 따르는 장애나 어려움을 해소시켜 드립니다.

2. SmartCare™ 산출물 및 보고서

1. 분석 범위 정의서
2. 스크립트 태깅 가이드
3. 정기 분석 보고서

2 분석 범위 정의서

웹사이트 특성과 목적에 맞는 분석 범위를 결정



고객사 담당자와의 직접 인터뷰를 통하여 비즈니스에 적합한 분석 범위를 파악하고 정의된 항목을 문서화하여 제공해드립니다.

<Worksheet Sample>

분석 자원	분석 대상	수집 방법	요구사항 코드	분석 구분
회원여부	○	환경변수	REQ-0001	회원방문자 프로파일
성별	○	환경변수	REQ-0002	
연령대	○	환경변수	REQ-0003	
사용자정의 방문자 특성 1	○	환경변수	REQ-0004	
국가/지역	○	자동	REQ-0005	
접속 IP	○	자동	REQ-0006	방문자 접속 관
사용언어	○	자동	REQ-0007	
표준 시간대	○	자동	REQ-0008	
운영체제	○	자동	REQ-0009	
브라우저	○	자동	REQ-0010	
화면해상도	○	자동	REQ-0011	

2 스크립트 태깅 가이드

분석 범위에 대한 분석을 수행하기 위해 방법론을 제안

정의된 분석 범위에 대한 고객사의 이해를 돕습니다.

명확하고 원활한 커뮤니케이션이 가능합니다.

웹분석 전문가가 추가 분석 이슈를 제안합니다.

고객사의 이해를 돕기 위한 분석 제안서와 함께 실제 웹사이트에 쉽게 적용할 수 있는 태깅 가이드 문서를 제공합니다.

<Worksheet Sample>

다운로드	다운로드 상세보기 페이지의 상품코드, 상품명 설정 상품분류 정의 6) 영화 다운로드, 7) TV 다운로드, 8) OST 다운로드	_TRK_PNC	상품 코드	<script
		_TRK_PNC_NM	상품 이름	_TRK_P
		_TRK_PNG	상품 분류	_TRK_P
		_TRK_PI	Page Identity (PDV)	</scrip
이벤트	이벤트 상세페이지의 이벤트명, 코드, 분류속성 설정 /event/running/detail.aspx /event/past/detail.aspx 이벤트 분류속성 정의 1) 스페셜 이벤트, 2) 시상회/예매 이벤트, 3) 무대인사, 4) 문화 이벤트, 5) 제휴 이벤트, 6) 극장 이벤트, 7) 무비클라주, 8) 재난이벤트	_TRK_ICMP	이벤트 코드	<script
		_TRK_ICMP_NM	이벤트 이름	_TRK_I
		_TRK_ICMP_PS	이벤트 시작일자(YYYYMMDD)	_TRK_I
		_TRK_ICMP_PE	이벤트 종료일자(YYYYMMDD)	_TRK_I
		_CMP_ATRC_1	이벤트 분류코드	_TRK_C
		_CMP_ATRN_1	이벤트 분류명	_TRK_C
_TRK_PI	Page Identity (EDV)	</scrip		
검색	검색 결과페이지의 검색어, 검색결과수 설정 /search/searchMovie.aspx	_TRK_IK	검색어	<script
		_TRK_IKWDRS	검색 결과수	_TRK_I
		_TRK_PI	Page Identity (SRV)	</scrip

2 정기 분석 보고서

분석된 데이터를 통한 정기적인 보고서 제공

트래픽 데이터만 나열한 의미없는 보고서가 아닌, 현업에 활용 가능한 보고서

1-3

주문/매출 추세

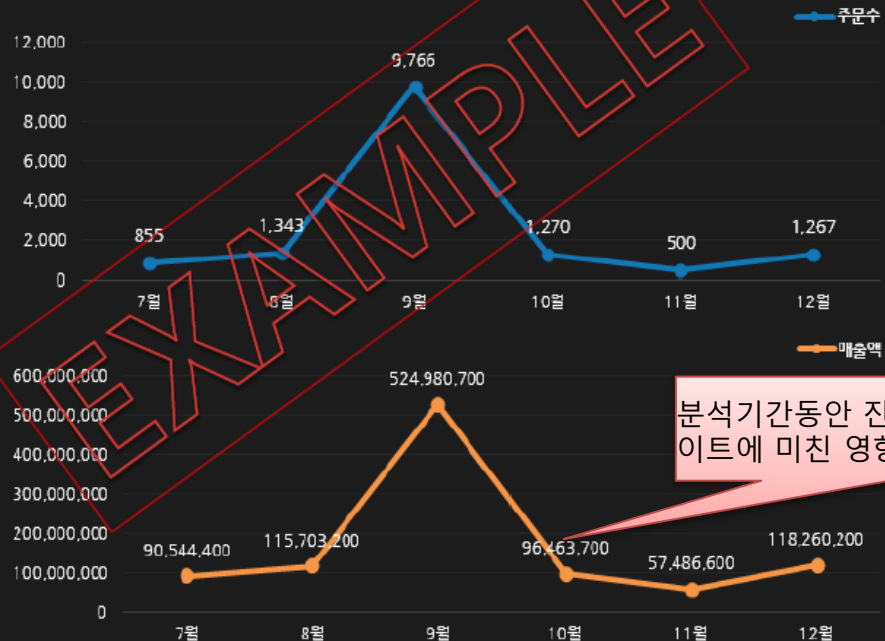
일시적인 매출 5배 성장

9월 달이 방문자수의 상승과 비례하여 주문과 매출 또한 대폭 상승 하였습니다. 매출은 5배 성장했으며 주문량 또한 평균 주문량에 비해 9월 달에 10배 이상 증가한 것으로 분석되었습니다. 이는 9월 달에 미디어 광고 혹은 신규 방문을 끌리기 위한 광고를 집행 했을 가능성이 큽니다. 9월 달에 외부 미디어 광고 혹은 다른 광고를 집행 했다면 그에 대한 효과는 좋았다고 할 수 있습니다.

웹사이트 담당자와의 협의로 보고서 범위 설정

Key Insight:
 이번 달은 월연히 다른 트렌드를 보여주고 있다.
 이번 달은 9월달에 방문자의 경우 방문량이 증가했어도 주문량이 늘지 않았던 반면, 이번 달은 9월달의 경우 늘어난 트래픽과 만큼 주문과 매출이 급증했다.
 특이한 점은 특정 채널에 의한 방문/주문/매출 증가가 아닌 전체적으로 증가 했다는 점이다.
 9월 시점에 진행했던 각종 마케팅이나 프로모션, TV 커머스 등에 대한 구체적인 조사가 필요하다.
 9월 케이스를 주의 깊게 분석하여 1개월의 성과가 아닌 전체적인 수치를 높일 수 있는 방안이 필요하다.
 주문이 많았던 상품에 대해서는 Chapter3 에서 알아 본다.

분석 매니저의 코멘트가 달린 보고서



웹사이트 방문자의 시야에서 수정, 보완할 점 제시

분석기간동안 진행된 이벤트등이 웹사이트에 미친 영향에 대해 파악

3. 업체별 분석 사례

1. A 쇼핑몰
2. B 대학 병원
3. C 금융

CONTACT

BizSpring *SmartCare*TM
웹분석 지원서비스

지금 상담 문의 및 Demo 신청하세요.
비즈스프링에서 더 상세한 제품 설명 및 분석 제안 드립니다.

영업 담당

- 담당자 : 강규호 매니저
- 문의 전화 : 02-6919-5507
- 문의 메일 : sales@bizspring.co.kr
- 웹사이트 : <http://care.bizspring.co.kr>

 [@bizspringinc](https://twitter.com/bizspringinc)  [bizspring](https://facebook.com/bizspring)



(주)비즈스프링

(주)비즈스프링은 2002년 설립된 국내의 대표적인 e-Business 최적화 솔루션 업체로서, 실시간 웹로그분석 솔루션인 BizSpring LoggerTM 와 타겟 메일 발송 효과분석 솔루션 및 웹분석 컨설팅/교육서비스의 제공을 통해, 고객사 e-Business의 '과학적 분석-실측에 근거한 의사결정-효율적 마케팅 진행' 프로세스를 최적화 하는 것에 역점을 두고 있습니다. 솔루션 및 서비스는 대한민국전자정부, 하나은행, NCSOFT, 대한항공, 모토롤라등을 포함한 약 1천여 고객사에 소프트웨어 임대형(ASP/SaaS) 및 공급설치형 Solution으로 제공되고 있으며, 2007년 우수ASP서비스 선정, 2005년 한국정보통신기술협회(TTA) GS인증, 2004년 디지털이노베이션대상 최우수상 수상등을 통해 독자적인 기술과 품질을 인정받고 있습니다. 현재 서울에 본사를 두고 있으며, 일본 해외지사의 사업을 지원하고 있습니다.

URL. www.bizspring.co.kr Email. sales@bizspring.co.kr TEL. 02-6919-5511