

웹사이트를 튜업하기 위한 7가지 포인트

불경기 가운데서도 기업이 매출을 확대하고 성공의 기회를 늘리기 위해서는 e-비즈니스 역량을 증대시킬 필요가 있다. 특히, 온라인 기업들은 물론 온-오프라인 병행기업들에게 있어서도, e-비즈니스의 실현도구가 되고 있는 웹사이트에 대한 점검을 통해 온라인 활동의 효과를 높여나가는 것이 성공적인 경영을 위해 중요한 과제이다.

하루가 다르게 급변하는 경영환경 속에서 요구되는 기업 웹사이트의 튜업은 아래의 7가지 포인트들을 중심으로 진행할 수가 있다.

1. 사이트가 모든 시장에 대해 매력도를 지니는가?

회사의 제품이나 서비스에 대해 서로 다른 잠재적 구매자 계층이 존재하는가? 사이트상의 콘텐츠가 이들 구매자 계층별로 적합하도록 구성되어 있는가? 웹의 방문자가 기존의 오프라인 소비자들과는 다를 수 있다는 점을 고려해 보았는가? 그리고 고려해 보았다면, 어떻게 그 점을 활용해 매출기반을 확대할 수 있는지 생각해 보았는가?

2. 콘텐츠가 방문자들의 관심을 유발하는가?

사이트의 콘텐츠는 회사 관점보다는 방문자 관점에서 개발되어야 한다. 이용자의 방문의도가 무엇인지를 홈페이지가 명확히 인식하고 있는가(가령, 이용자 관점에서의 사이트 가치 및 유용성 등)? 또, 이용자들이 겪을 수 있는 문제점으로는 어떤 것들이 있으며, 이 문제를 해결하기 위한 방안은 무엇인가?

3. 잠재고객에게 신뢰를 주고 있는가?

회사의 상품이나 서비스가 외도된 효과를 낼 수 있다고 주장한다면, 사이트상에 이를 증빙할 수 있는 명확한 콘텐츠가 존재하는가? 사례연구, 샘플 고객리스트, 만족해하는 고객의 증언 등을 제시하고 있는가? 제3자의 추천은 회사 자체의 판촉 문구보다 훨씬 더 효과적이며, 이 메시지는 몇몇 방문자들만이 볼 수 있는 특정 페이지보다는 사이트 전체에 스며들어 있어야 한다.

4. 회사의 전문성이 부각되고 있는가?

정보의 노출을 극대화하기 위한 가장 효과적인 방법들 중의 하나는 사업아이템과 관련한 분야의 전문성을 부각시킬 수 있도록 기사 및 화이트페이퍼 등의 전문자료를 사이트에 게재하는 것이다. 제품을 구매한 고객이 제품을 최대한 잘 활용할 수 있도록 이들 자료가 안내자 역할을 한다면 큰 도움이 될 수 있다. 사이트상의 전문 자료들은 검색엔진에 의해 발견되게 되므로 사이트 홍보에 기여할 수 있다. 또

타겟 시장이 주로 읽는 온라인 출간물에 이들 자료를 게재함으로써 잠재고객들의 사이트 방문을 유도하는 것도 회사 전문성을 부각시킬 수 있는 또 하나의 방법이다.

5. 사이트가 비즈니스로 연결되고 있는가?

사이트로부터 원하는 결과가 무엇이 됐든, 사이트가 그 의도된 결과를 만들어 낼 수 있어야 한다. 웹 페이지들 상당수가 너무 미약하게 작성돼 이용자측의 행동을 효과적으로 유발시키지 못하는 문제점을 흔히 안고 있다. 방문자가 다음 단계에서 무엇을 해야 할지 결정하게 만들지 말아야 한다. 또 그렇게 한다고 해도 이들은 절대 결정하려 하지도 않는다. 사이트에 존재하는 한 페이지 한 페이지가 각기 전략을 필요로 한다. 즉, 방문자가 사이트와 상호작용을 하도록 하거나 다음 페이지로 이동하도록 구성하여야 하며, 이 과정은 편리하고도 명백하도록 구현되어야 한다.

6. 다각화된 판촉전략이 존재하는가?

트래픽을 발생시키기 위한 목적으로 단순히 무료 검색엔진에만 의존하지 말라. 사이트를 홍보할 수 있는 기타 방법들을 탐색해 보았는가? 이를테면, 콘텐츠 및 전문자료를 이용하거나, 웹진에 광고를 한 다든지, 이메일에 홍보문구를 추가해서 발송한다든지, 데이터베이스의 신규자료를 정기적으로 발송한다든지 혹은 전통적 마케팅을 온라인 활동과 통합시킨다든지 하는 방법들을 검토해 볼 필요가 있다.

7. 트래픽 분석결과를 지속적으로 모니터링하고 있는가?

끝으로, 웹사이트 트래픽 보고서는 온라인 기반에서 시도하고 있는 노력 중 어떤 것이 효과가 있고 또 어떤 것이 효과가 없는지를 보여준다. 이 정보 없이는 어떠한 고객유치 노력도 방향성을 잃게 마련이다. 가령, 애써서 힘들게 확보한 방문자들 대다수가 만일 회사 사이트의 메인페이지에만 머물 뿐 하위페이지에는 절대 이동하지 않는다는 사실을 트래픽 보고서를 통해 발견하게 된다면, 즉시 필요한 대응조치를 취할 수가 있을 것이다.

[작성: 한국웹사이트평가개발원 조사연구부]

[일자: 2005-4-23]