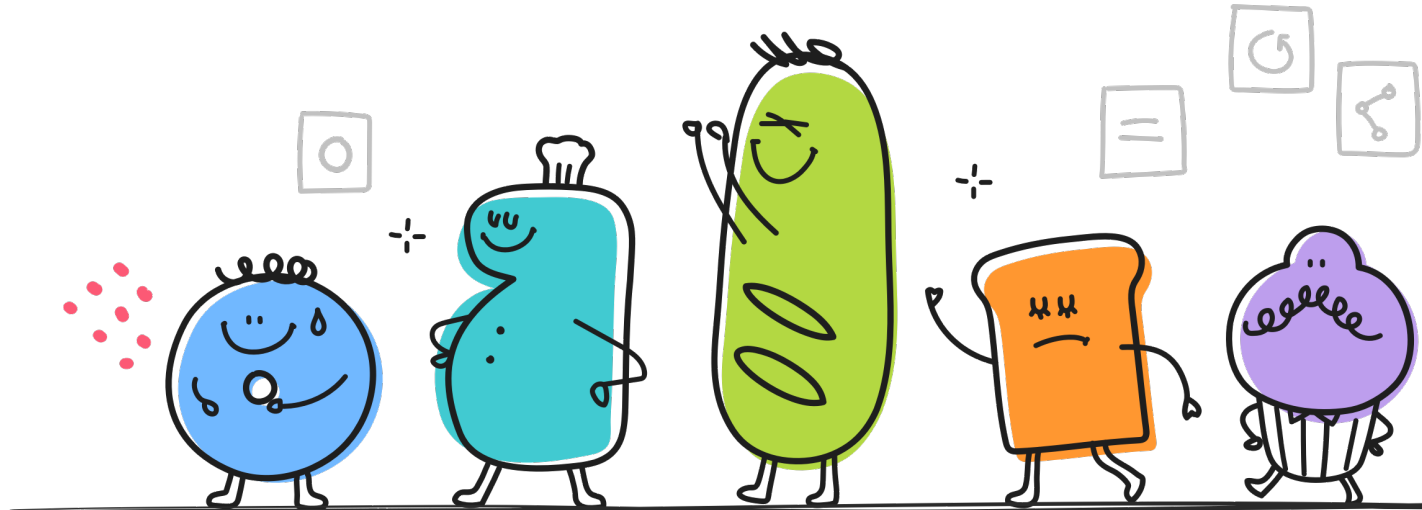


바로 보이는 고객 여정!

Journey Map

The All-New Customer Journey Analysis Solution



CONTENTS

'고객 여정'을 바로 볼 수 있습니다.	3
'고객 여정' 왜 중요할까요?	4
Journey Map! 고객 여정을 바로 보다.	5
Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요?	6
Journey Map 으로 숲을 보고, Heatmap 으로 나무를 보다.	11
요금 안내	12
CONTACT	13

Journey Map은 복잡한 세팅X 과 공부X ‘고객 여정’이 바로 보입니다.

고객 여정이란 고객이 서비스를 탐색하는 일련의 과정을 말합니다.

이 과정에는 서비스 유입부터 이탈까지 고객의 총체적인 경험이 담겨 있습니다.



‘고객 여정’ 왜 중요할까요?

어렵게 유입시킨 고객! 유입 이후는 잘 모르신다고요?

고객은 보이지 않는 곳에서 지금도 실패를 경험하고 있습니다.

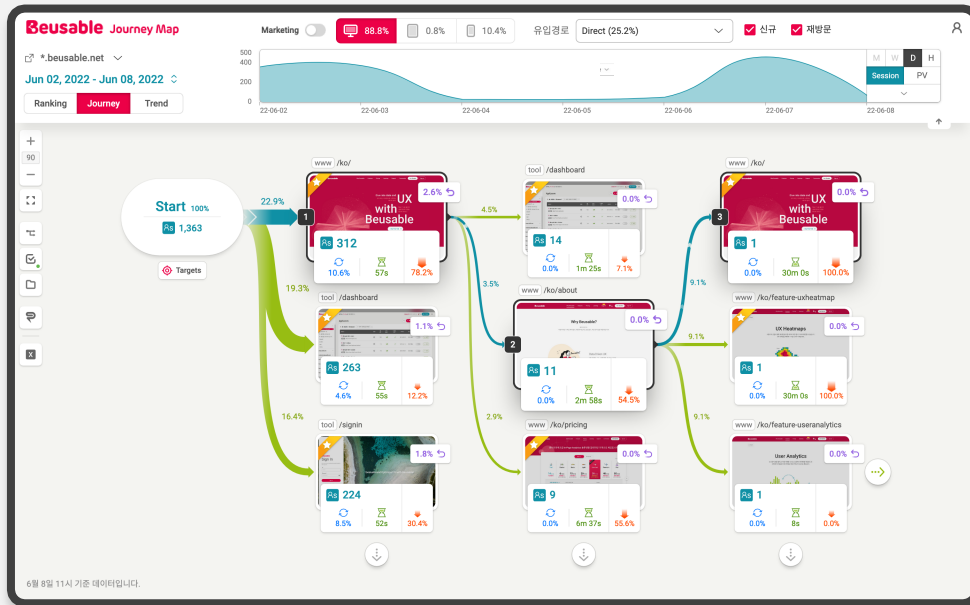
반복적인 실패의 경험은 어렵게 유입시킨 고객을 영영 떠나버리게 할 수도 있습니다.



Journey Map! 고객 여정을 바로 보다.

Journey Map는 서비스 내 고객 여정 분석에 최적화된 기능입니다.

보이지 않는 곳에서 지금도 실패를 경험하고 있는 고객을 찾아 바로 보고, 바로 분석 할 수 있습니다.



▲ Journey Map을 활용한 고객 여정 분석 예시 이미지

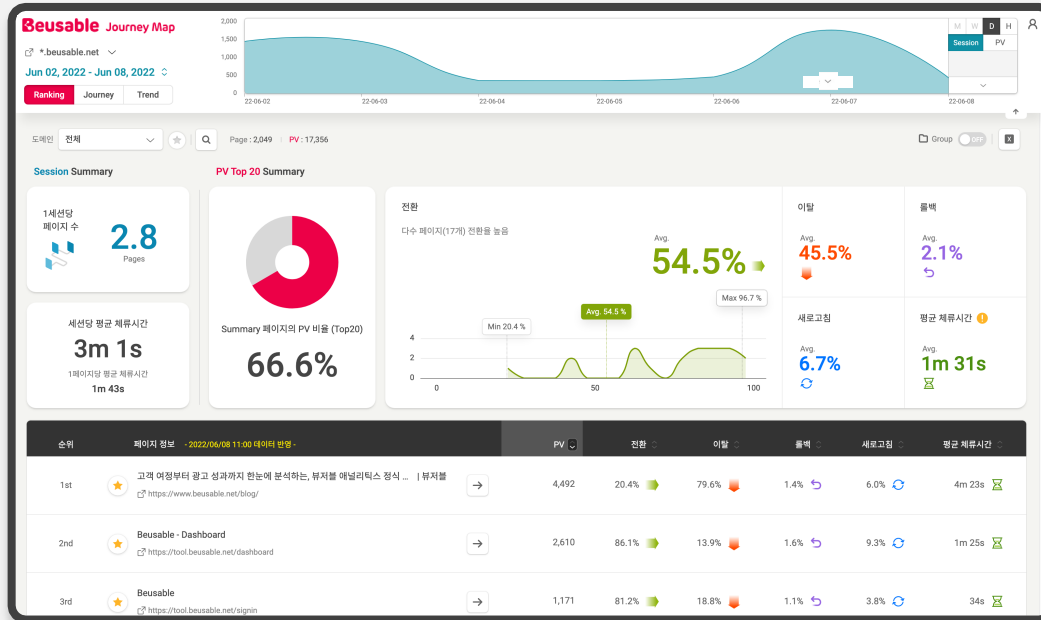
1 고객 여정을 살펴보자!

서비스 전체를 한눈에 보는 것만큼 강력한 모니터링 방법은 없습니다. 고객은 상품 페이지에 어떻게 접근할까요? 과연 결제까지 여정을 이어갈까요? 추측이 아닌 고객의 실제 여정을 눈으로 확인하세요!

2 고객별로 다른 흐름을 발견하다!

동일한 서비스의 고객일지라도 상황과 조건에 따라 서로 다른 모습을 보입니다. 광고를 통한 유입, 결제를 완료한 고객 등 다양한 흐름을 발견할 수 있는 강력한 세그먼트 기능을 제공합니다.

Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (1/6)



서비스 전체를 한눈에 모니터링하다.

1 Ranking

‘Ranking’은 서비스 전체를 모니터링할 수 있도록 합니다. 우리 서비스의 지표를 어떻게 판단 해야할지 고민하지 마세요! 요약 대시보드와 페이지 리스트는 데이터 분석을 위한 길라잡이가 되어줍니다.



세션 요약

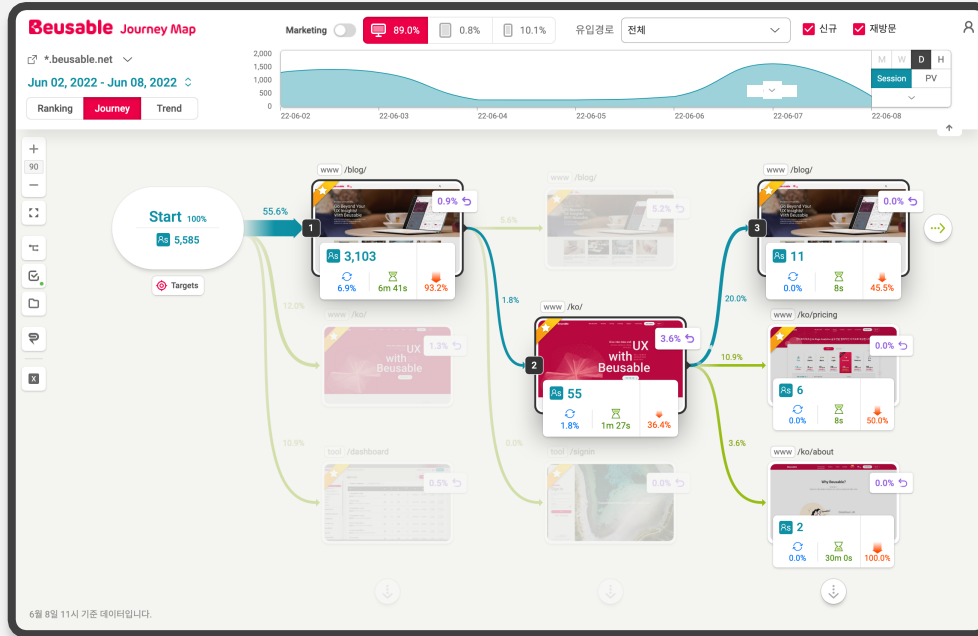
고객들이 얼마나 서비스에 머무르고 많은 페이지들을 둘러보는 지 확인할 수 있습니다.



PV 요약

주요 페이지들의 지표 현황을 확인하고 서비스 내 문제점을 빠르게 확인할 수 있습니다.

Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (2/6)



고객의 전체 여정을 보다.

2 General Journey

Journey Map은 방문 고객의 전체 여정을 있는 그대로 보여줍니다. 복잡한 URL이 아닌, 우리 서비스의 썸네일로 여정을 바로 보세요! 실제 고객의 여정을 쫓아가면 무엇을 점검하고, 개선해야 하는 지 알 수 있습니다.



전환

서비스에서 지속적인 탐색을 이어나간 고객 규모를 알 수 있습니다.



이탈

여정 단계 별로 탐색을 종료하는 지점과 고객 규모를 알 수 있습니다.



롤백(Rollback)

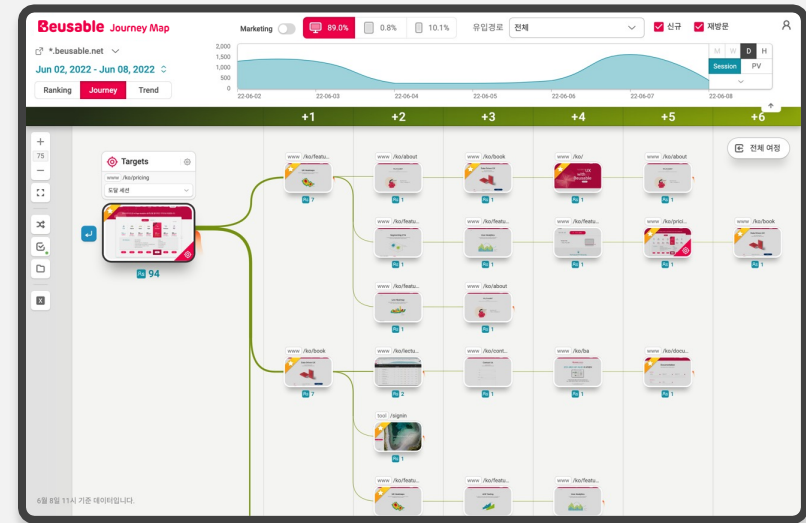
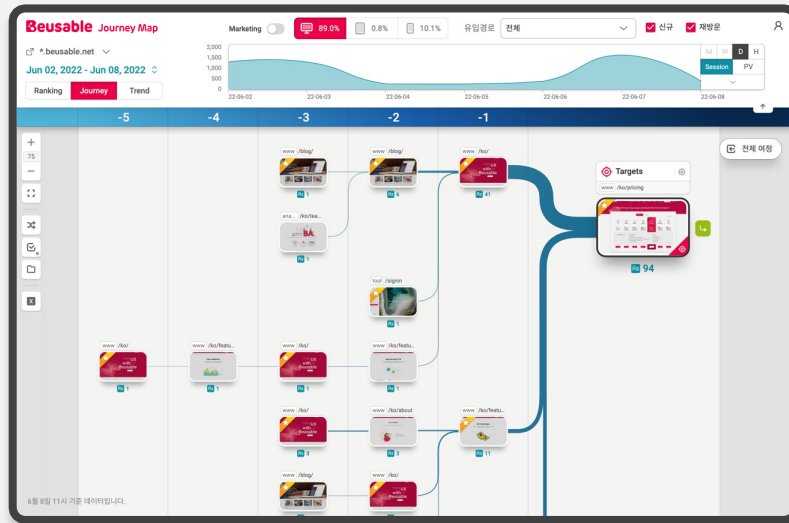
전환을 취소하고 이전 페이지로 되돌아온 고객을 통해, 전환을 방해하는 요인을 점검할 수 있습니다.



새로고침

동일한 페이지를 반복적으로 요청한 패턴을 통해 기술적인 문제를 점검할 수 있습니다.

Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (3/6)



목표까지 도달한 고객 여정을 확인하다.

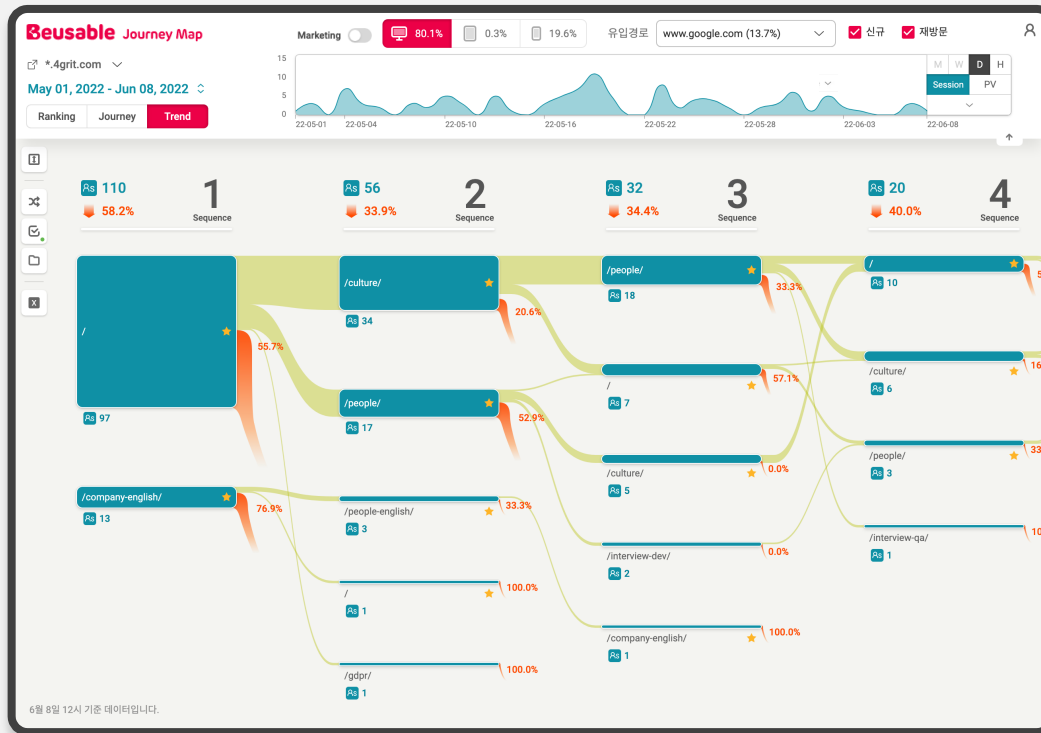
3 Targeting Journey

장바구니까지 어떻게 접근할까요? 과연 결제까지 여정이 이어질까요?

‘Target’은 목표 페이지에 도달하기 이전/이후의 여정을 확인할 수 있습니다.

추측이 아닌, 고객의 실제 여정을 추적해 보세요!

Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (4/6)



서비스의 트렌드를 파악하다.

4 Trend

단계별로 고객이 많이 방문하는 페이지는 어디일까요? 페이지들은 서로 어떻게 연관되어 있을까요?

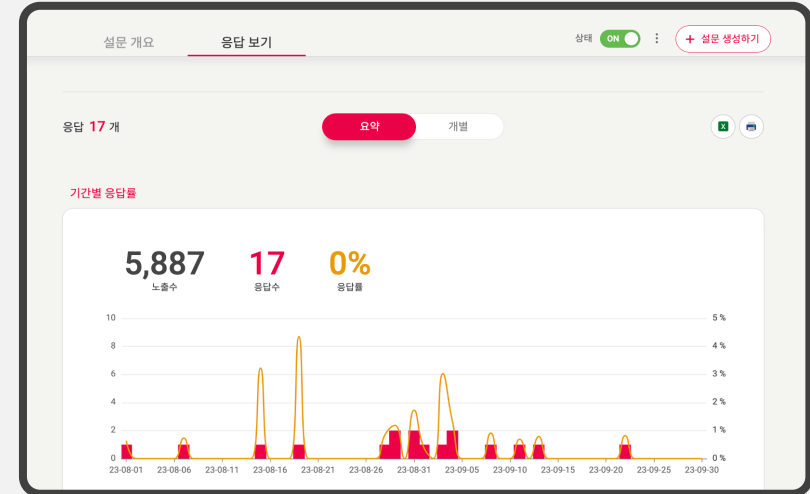
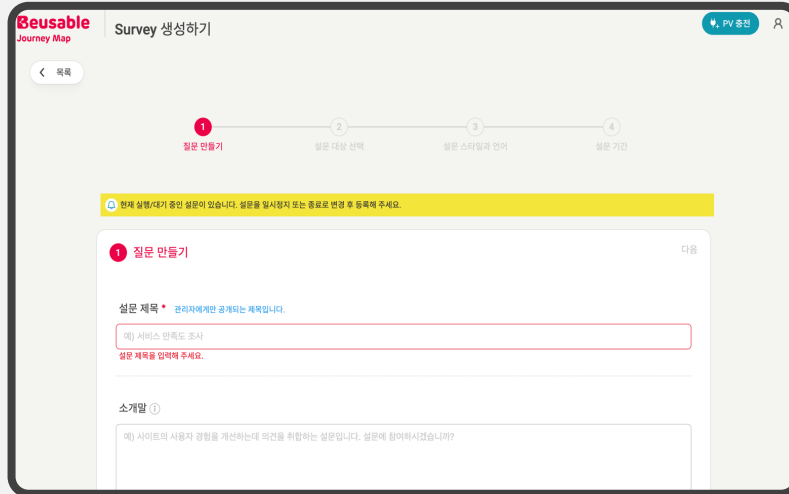
‘Journey’에서 고객의 전체 여정을 자세히 확인했다면, ‘Trend’는 서비스의 경향을 파악할 수 있도록 도와줍니다.

Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (5/6)

실제 사용자의 목소리로 여정을 살펴보다.

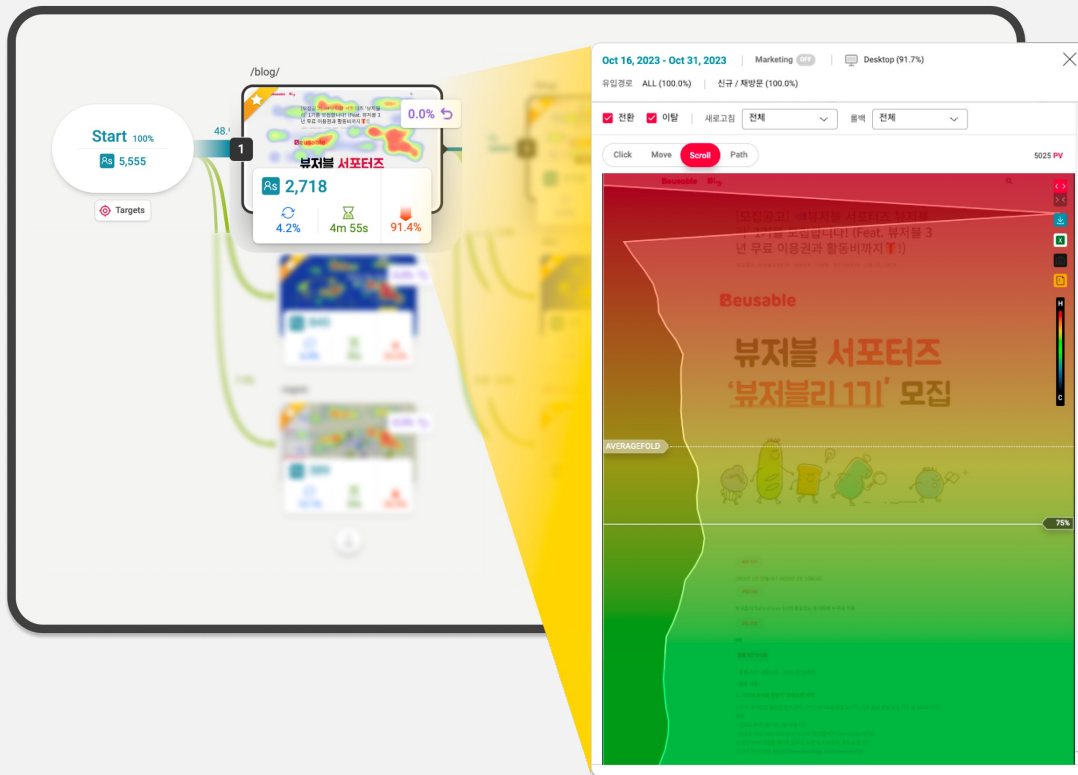
- 5 Survey** 원하는 시점에 원하는 고객에게 직접 물어보세요.
번거로운 과정 없이 직접 설문 조사를 만들고
특정 페이지와 고객에게 띄울 수 있습니다.

설문에 응답한 지표를 한 눈에 볼 수 있을 뿐만 아니라
응답 데이터를 바탕으로 고객 여정까지 세분화할 수
있다는 사실!



Journey Map은 무엇을 가능하게 할까요? (6/6)

저니맵에서 히트맵 데이터까지 분석하다.



6 CX Heatmap

특정 여정을 거쳐온 사용자의 UX데이터를 히트맵으로 바로 볼 수는 없을까요?

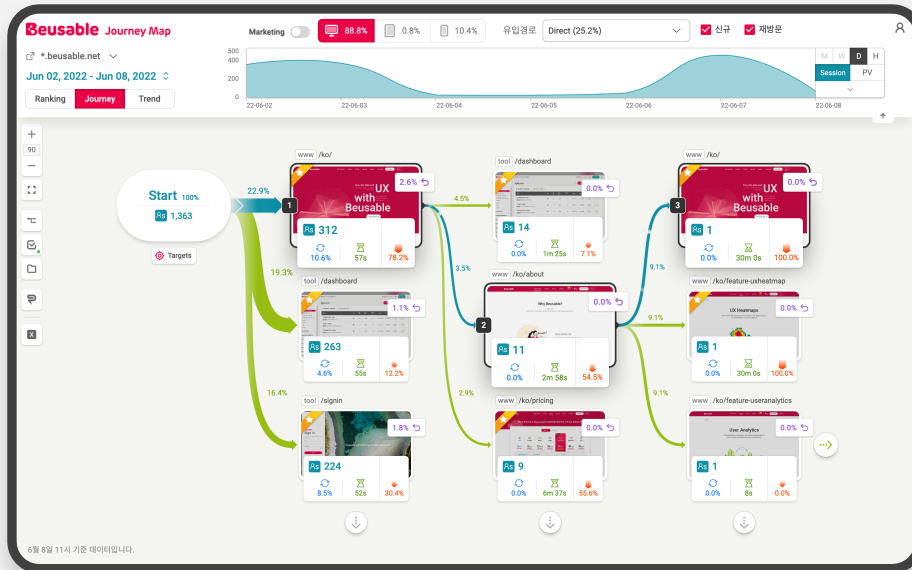
이제는 저니맵의 CX Heatmap을 활용해보세요. 똑같은 페이지라도 어떤 여정을 거쳤는지에 따라 다른 행동패턴을 보일 수 있습니다. 페이지에 어떤 여정이 가장 효과적인지 분석하고, 전체 흐름을 설계하세요!

Journey Map으로 숲을 보고, UX Heatmap으로 나무를 보다.

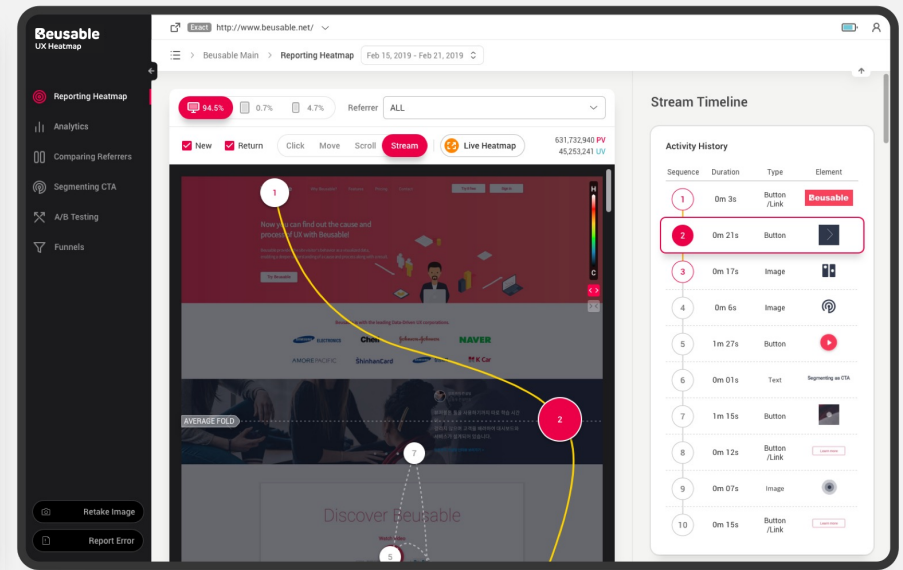
Journey Map과 UX Heatmap이 만드는 시너지 효과

Journey Map은 서비스 전체(=숲)에서 고객이 경험하고 있는 실패의 규모와 패턴을 파악할 수 있습니다.

이 때 UX Heatmap을 통해 해당 고객의 실패 구간을 페이지 단위(=나무)로 함께 분석한다면 보다 쉽고 빠르게 효과적인 서비스 개선을 이룰 수 있습니다.



Journey Map



UX Heatmap

요금 안내

Everyone



300,000 PV / 월

무료

분석 PV	월 30만 PV부터
고객 여정 분석	여정 + 타겟 기본 분석

Pro



300,000 PV / 월

90,000 원 / 월 (VAT별도)

분석 PV	월 30만 PV부터
고객 여정 분석	여정 + 타겟 심화 분석
마케팅 분석	UTM & 서베이
웨비나	신청 가능

* 연간 결제와 무통장 입금 방식은 별도로 문의해 주세요!

나에게 맞는 ‘요금제’ 선택하기

서비스와 방문 고객의 규모, 광고 분석 필요 여부에 따라 나에게 맞는 요금제를 선택해 고객 여정 분석을 시작할 수 있습니다.

이메일
beusable@4grit.com

플랜 안내
beusable.net/userjourneymap/pricing

CONTACT



홈페이지	beusable.net/ko/
포럼	https://forum.beusable.net/ko
페이스북	www.facebook.com/beusable
인스타그램	www.instagram.com/with_4grit
블로그	www.beusable.net/blog
유튜브	www.youtube.com/@beusable
회사 주소	경기도 성남시 분당구 판교역로 136, 1100호(백현동)

서비스 이용	031-625-4395, 4396
관련 문의	beusable@4grit.com

The All-New Customer Journey Analysis Solution