

BIZSPRING

ADMONSTER_error guide_1.0

애드몬스터 고객센터

[애드몬스터] 오류 의심 상황 별 대처가이드

작성일: 2019년 02월 12일

작성: 비즈스프링 애드몬스터 고객센터

기본 애드몬스터 매뉴얼은 아래의 링크를 참고하세요. ^^

참고자료: 애드몬스터 시작하기> www.admonster.co.kr/html/manual/BizSpring_Admonster_StartManual.pdf

애드몬스터 매뉴얼> www.admonster.co.kr/html/manual/BizSpring_Admonster_UserManual.pdf

애드몬스터 고객들로부터 문의가 많은 건들을 추려서 오류가 의심되는 상황 별 대처 가이드를 작성했습니다.

애드몬스터 사용 중에 문제 발생 시, 아래 가이드를 참고하여 빠르게 해결하시길 바랍니다.

아래의 가이드에도 해결할 수 없는 문제들은 애드몬스터 고객센터(svc@admonster.co.kr) 나 서비스 내 신고기능을 통해 문의주세요!

Q. 애드몬스터 입찰을 진행하는데 ‘순위조회실패’ 결과가 뜹니다.

‘순위조회실패’란 입찰을 하기 위해 매체사에서 현재 순위정보를 가지고 오는 과정에서 실패하는 경우로 일시적인 현상인 경우입니다.

매체사(네이버, 다음)의 광고노출이 정상적으로 이뤄지지 않아 키워드 정보를 가지고 오지 못하는 경우가 대부분입니다. 이 경우는 광고가 노출되지 않는 정확한 사유는 네이버 고객센터에서 확인해야 합니다.

순위조회실패가 되면 애드몬스터는 일정시간 후에 재입찰을 시도합니다. 또한 꾸준히 시스템을 업데이트하여 위와 같은 상황이 자주 발생하지 않도록 개선하고 있습니다.

하나의 키워드가 오랫동안 순위조회실패로 나오는 경우에는 먼저 아래의 경우인지 확인을 해보시기 바랍니다.

네이버나 다음의 키워드 광고에 문제가 없음에도 순위조회실패가 뜬다면 애드몬스터의 신고하기 기능으로 알려주세요!

원인	가이드
계정에 매체사(네이버나 다음)의 광고 관리권한이 없는 경우	애드몬스터 계정의 매체정보에 연동한 매체사 광고 계정에 애드몬스터를 통해 관리하고자 하는 광고주 계정의 관리권한이 설정되지 않았거나, 권한이 중간에 끊어진 경우에도 애드몬스터의 자동입찰이 이뤄지지 않습니다.

	<p>애드몬스터 계정과 연결된 매체사(네이버, 다음) 광고 계정에 관리하고자 하는 광고주 계정의 관리권한이 설정되어 있는지 한번 확인바랍니다.</p> <p>네이버를 예로 들자면, 애드몬스터와 연결된 네이버 키워드 광고id로 '네이버 광고주센터'에 로그인 하신 다음, '권한설정' 부분에서 관리를 하고자 하는 계정과의 권한설정 여부를 조회 가능합니다.</p>	
<p>지역 순위 정보 불러오기 실패한 경우</p>	<p>지역설정이 되어 있는 키워드의 경우, 일시적으로 특정지역의 순위정보를 가지고 올 수 없는 상태가 오기도 합니다. 이 경우에는 다른 지역으로 설정하여 광고를 집행해 주시거나 입찰을 잠시 멈추고 애드몬스터로 신고를 해주시기 바랍니다.</p>	

Q. 입찰 순위가 목표순위와 안 맞습니다.

애드몬스터 입찰에서 목표순위가 설정된 키워드는 대부분 목표순위에 도달합니다.

목표순위를 벗어난 경우에도 다시 입찰가를 조정하며 목표순위에 도달할 때까지 재입찰을 합니다.

그러나 네이버 광고시스템에서 그룹 전략 등 키워드 광고 노출 전략이 설정되어 있는 경우, 입찰이 정상적으로 적용되지 않을 수 있으니 이 점 참고해주시기 바랍니다.

혹시 목표순위까지 도달하는 시간이 너무 오래 걸리거나 순위가 계속 내려가는 등 이상징후가 보인다면, 다음의 경우가 아닌지 살펴보기 바랍니다.

원인	가이드
CPC변동이 심한 키워드	시간대 별로 CPC변동이 심한 키워드일 경우 순위 유지 시간이 짧을 수 있습니다. 목표순위와 현재순위가 동일하지 않을 경우 입찰가를 조정하여 목표순위에 더 빨리 도달할 수 있도록 해도 됩니다.

<p>목표순위와 현재순위가 많이 떨어져 있음</p> <p>① 현재입찰가를 직접 목표순위에 근접한 정도로 수정하여 입찰을 진행하는 방법과</p> <p>② 키워드의 '수정' > '입찰옵션'에서 입찰 조정가를 수정하는 방법이 있습니다.</p> <p>'입찰옵션'에서 직접설정을 선택할 경우, 입찰가를 올릴 때/내릴 때의 금액을 직접 설정할 수 있도록 되어 있습니다. 이때 너무 많은 금액이나 너무 적은 금액으로 등록할 경우, 목표순위에 정확하게 도달할 수 없을 수도 있으니 이 부분을 참고하여 주시기 바랍니다.</p> <p>애드몬스터 입찰관리 화면의 키워드 별 '수정' > 입찰옵션의 '입찰조정금' 직접설정</p>	<p>자동입찰의 목표순위를 설정하기 이전에 목표순위와 매우 떨어진 순위에 있었다면 목표순위에 도달하는 시간이 오래 걸립니다. 중간에 기다리는 시간을 줄이고 입찰을 빠르게 진행하기 위해서는</p> <p>애드몬스터 입찰관리 화면의 현재입찰가 조정바</p>	<p>The image shows two screenshots from the Admonster bidding management interface. The top screenshot shows a table with columns for '운영상태' (Operational Status), '현재입찰가' (Current Bid Price), '최대입찰가' (Maximum Bid Price), and '노출' (Exposure). The '현재입찰가' column has a red dashed box around it, and a red arrow points to the '5000' value. The bottom screenshot shows the '입찰 수정하기' (Modify Bid) form. The '입찰 조정금' (Bid Adjustment) section has a red box around the '직접설정' (Direct Setting) option, which is selected. The '직접설정' option has a yellow highlight around the '10' value in the '원' (KRW) field.</p>
<p>일반입찰의 조건</p>	<p>일반입찰의 경우 브라우저와 재생버튼이 ON 상태여야 입찰이 진행됩니다. 입찰이 멈춘 것 같다면 꼭 브라우저를 확인해보세요.</p>	

매체사(네이버, 다음)의 광고충전금 잔액부족	매체사의 광고충전금의 잔액이 부족해 키워드광고가 진행되지 않는 동안에는 애드몬스터 입찰도 진행될 수 없습니다. 이 경우에는 다시 광고충전금이 충전되어 광고재개가 되면 입찰은 재개됩니다.
동일 대행사 내의 관리자 간 광고계정 권한이전	대행사에서 관리하는 특정 광고계정의 권한이 관리자 계정 A에서 B로 내부적인 권한이전이 있을 경우 애드몬스터 고객센터 (svc@admonster.co.kr) 로 전달 부탁드립니다.
그 밖에..	애드몬스터의 입찰상태가 OFF인지 확인하고, ON으로 바꿔주세요.

Q. 최종 입찰시간이 오래됐어요.

입찰 키워드별 상황이 다르기 때문에 동시에 자동입찰을 시작해도 입찰이 완료되는 시각은 키워드마다 다를 수 있습니다. 조금 더 목표를 향해 입찰이 이뤄지고 있는지 살펴보고, 너무 오래 걸린다면 아래의 경우가 아닌지 살펴보세요.

원인	가이드
매체사(네이버나 다음) 광고시스템 설정과 애드몬스터의 설정이 다른 경우	<p>매체사(네이버나 다음)의 광고시스템에서 특정 그룹에 입찰전략, 입찰스케줄, 특정지역노출 설정 등을 한 경우, 애드몬스터에서 그것과 다른 설정으로 광고 입찰을 설정을 한다 해도 애드몬스터 자동입찰에 반영되지 않습니다.</p> <p>네이버로 예를 들면 다음과 같은 경우입니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 네이버 광고시스템에서 해당 그룹에 일예산이 전부 소모되었거나, 특정시간대에 on/off되도록 광고 스케줄 설정이 되어 있는 경우입니다. 이 경우에는 애드몬스터에서도 특정 그룹의 키워드들이 일정시간에 동시에 입찰이 중지되는 현상이 일어납니다. 그 시간 동안은 애드몬스터에서 광고 입찰을 진행해도 네이버 광고가 노출되지 않습니다. ② 네이버 광고시스템과 애드몬스터의 지역설정이 맞지 않는 경우입니다. 애드몬스터의 지역설정은 실제 광고가 노출되고 있는 지역과 동일하거나 포함되어야 하며 전국으로 광고가 노출되는 중이라면 네이버에서 제공하는 기본값인 서울 중구 태평로1가로 설정하는 것을 권장합니다.

	<p>참고하세요! 매체사에서 광고 노출 지역을 설정한 경우 아래의 표를 참고하여 설정해주시기 바랍니다.</p> <table border="1" data-bbox="555 284 1413 469"> <thead> <tr> <th>지역 설정</th> <th>행정구역/기타</th> <th>시/군/구</th> <th>읍/면/동</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>미설정 / 전국</td> <td>서울특별시</td> <td>종구</td> <td>태평로1가</td> </tr> <tr> <td>경기도</td> <td>경기도</td> <td>임의 선택</td> <td>임의 선택</td> </tr> <tr> <td>경기도 안양시 만안구</td> <td>경기도</td> <td>안양시 만안구</td> <td>임의 선택</td> </tr> <tr> <td>경기도 안양시 만안구 석수동</td> <td>경기도</td> <td>안양시 만안구</td> <td>석수동</td> </tr> </tbody> </table> <p>** 두개 이상의 지역을 설정한 경우, 하나의 지역을 선택하여 선택한 지역과 동일하게 설정합니다.</p> <p>※ 주의사항 매체사에서 지역 전략을 사용하고 있다면 애드몬스터에 반드시 동일하게 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 입찰가가 상한가에 도달하여 입찰이 패스되오니 이 점 주의하시기 바랍니다.</p>	지역 설정	행정구역/기타	시/군/구	읍/면/동	미설정 / 전국	서울특별시	종구	태평로1가	경기도	경기도	임의 선택	임의 선택	경기도 안양시 만안구	경기도	안양시 만안구	임의 선택	경기도 안양시 만안구 석수동	경기도	안양시 만안구	석수동	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>매체사와 애드몬스터의 노출지역 설정은 옆의 표를 참고하시어 설정바랍니다.</p> </div>
지역 설정	행정구역/기타	시/군/구	읍/면/동																			
미설정 / 전국	서울특별시	종구	태평로1가																			
경기도	경기도	임의 선택	임의 선택																			
경기도 안양시 만안구	경기도	안양시 만안구	임의 선택																			
경기도 안양시 만안구 석수동	경기도	안양시 만안구	석수동																			
<p>클릭순위 입찰의 경우</p>	<p>혹여 매체사의 광고시스템과 동일한 전략설정에도 불구하고 계속해서 입찰이 안된다면 고객센터로 신고 부탁드립니다.</p> <p>클릭순위 입찰의 경우, ① 광고 랜딩페이지에 입찰용 스크립트가 설치되고, ② 광고 매체사(네이버 등)의 추적url이 추적 가능한 상태여야 제대로 입찰이 진행합니다. 혹시 애드몬스터에서 스크립트 발급을 받지 못하셨다면 svc@admonster.co.kr 로 안내 요청주세요. 스크립트를 태깅하고, 추적URL을 ON으로 설정해주시면 광고가 클릭될 때마다 입찰이 진행될 것입니다..</p>																					
<p>일반입찰은 브라우저와 재생버튼을 확인하세요!</p>	<p>일반입찰은 브라우저를 띄운 상태에서 입찰재생버튼 ON상태로 두어야 정상적으로 입찰이 진행됩니다.</p>																					
<p>견적이 입찰은 간격이 1 시간이라 입찰이 멈춘 것으로 보일 수도 있습니다.</p>	<p>견적이 입찰은 목표순위에 해당하는 시간대별 견적가를 기반으로 입찰합니다. 견적이 입찰의 입찰간격은 1시간으로 일반입찰이나 노출순위 입찰에 비해 입찰간격이 길어 입찰이 멈춘 것으로 보일수도 있습니다. 입찰가를 변경하고 싶은 경우 목표순위 변경 또는 입찰 방법을 변경해주시기 바랍니다. 감사합니다.</p>																					

Q. 목표순위에 도달하지 않았는데 ‘입찰가패스’가 됩니다.

‘입찰가패스’가 되는 경우는 다음과 같습니다.

원인	가이드																				
순위일치	목표순위와 현재순위가 일치하는 경우입니다. 두 순위가 일치할 경우에는 입찰을 패스하고, 현재순위가 변경되면 입찰을 재개합니다.																				
상한가 도달	상한가 도달이란 목표순위에 도달하지는 못하여도 현재입찰가와 최대입찰가가 동일한 상태여서 더 이상 현재입찰가를 올릴 수 없는 상태입니다. 이 경우에는 최대입찰가를 올려서 원하는 순위에 노출되도록 조정하시는 수밖에 없습니다. 최대입찰가를 현재보다 높게 설정하거나 목표순위를 보다 낮게 설정하면 입찰이 재개될 것입니다. 만약 네이버나 다음에서 광고노출 지역을 설정한 경우라면, 애드몬스터에서는 다음과 같이 지역설정을 맞춰주셔야 상한가 도달로 입찰이 패스되지 않습니다. <div data-bbox="544 810 1444 1257" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>참고하세요! 애체사에서 광고 노출 지역을 설정한 경우 아래의 표를 참고하여 설정해주시기 바랍니다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>지역 설정</th> <th>행정구역/기타</th> <th>시/군/구</th> <th>읍/면/동</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>미설정 / 전국</td> <td>서울특별시</td> <td>종구</td> <td>태평로1가</td> </tr> <tr> <td>경기도</td> <td>경기도</td> <td>임의 선택</td> <td>임의 선택</td> </tr> <tr> <td>경기도 안양시 만안구</td> <td>경기도</td> <td>안양시 만안구</td> <td>임의 선택</td> </tr> <tr> <td>경기도 안양시 만안구 석수동</td> <td>경기도</td> <td>안양시 만안구</td> <td>석수동</td> </tr> </tbody> </table> <p>•• 두개 이상의 지역을 설정한 경우, 하나의 지역을 선택하여 선택한 지역과 동일하게 설정합니다.</p> <p>※주의사항 애체사에서 지역 전략을 사용하고 있다면 애드몬스터에 반드시 동일하게 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 입찰가가 상한가에 도달하여 입찰이 패스되오니 이 점 주의하시기 바랍니다.</p> </div>	지역 설정	행정구역/기타	시/군/구	읍/면/동	미설정 / 전국	서울특별시	종구	태평로1가	경기도	경기도	임의 선택	임의 선택	경기도 안양시 만안구	경기도	안양시 만안구	임의 선택	경기도 안양시 만안구 석수동	경기도	안양시 만안구	석수동
지역 설정	행정구역/기타	시/군/구	읍/면/동																		
미설정 / 전국	서울특별시	종구	태평로1가																		
경기도	경기도	임의 선택	임의 선택																		
경기도 안양시 만안구	경기도	안양시 만안구	임의 선택																		
경기도 안양시 만안구 석수동	경기도	안양시 만안구	석수동																		
하한가 도달	목표순위의 입찰가가 최저입찰가인 70원 미만인 경우에도 입찰이 패스 됩니다.																				

Q. 동기화가 안됩니다.

원인	가이드
매체사의 권한설정이 안 된 경우	현재 애드몬스터와 매체 연결하기 되어있는 광고계정에 관리하고자 하는 계정의 관리권한이 부여되어 있는지 확인해보세요.

Q. 입찰가능순위가 0위로 뜨고, 현재순위도 0위로 뜹니다.

가이드
순위가 0위로 뜨는 이유는 일시적인 현상으로 매체사에서 현재 순위를 일시적으로 가지고 올 수 없는 상태입니다. 일정 시간이 지나면 입찰이 정상적으로 진행됩니다.

Q. 키워드입찰가가 목표순위에 도달하지도 않았는데 계속 떨어지고 있습니다.

원인	가이드
애드몬스터 입찰화면의 목표순위와 입찰 스케줄 설정의 목표순위가 다른 경우	<p>애드몬스터 입찰관리 화면의 목표순위의 설정과 입찰 스케줄설정에서의 목표순위의 설정이 다른 경우입니다. 양쪽의 목표순위가 다른 경우에는 애드몬스터가 목표순위를 제대로 인식 못하고 입찰가가 떨어지게 됩니다.</p> <p>이 경우에는</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 입찰관리 화면의 키워드의 목표순위를 변경해 주시거나, ② 키워드의 설정(푸른 톱니바퀴 버튼)>수정>스케줄설정에서 목표순위를 변경해 맞춰 주시기 바랍니다. <p>계속해서 입찰이 맞지 않거나 다른 문제 사항이 있으시면 문의 주시기 바랍니다.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;"> 애드몬스터 입찰관리 화면의 키워드 별 '수정'버튼 </div> 

<p>애드몬스터를 이용해 동일한 도메인 주소를 가진 동일 키워드 입찰할 경우</p>	<p>동일한 도메인 주소를 가진 복수의 동일한 키워드를 입찰하는 경우, 간혹 애드몬스터로 네이버나 다음의 입찰정보를 가져오는 과정에서 시스템이 먼저 가져온 키워드의 입찰정보만을 반영하고 다른 키워드의 입찰정보를 누락하는 일이 있습니다. 그렇게 되면 입찰정보가 제대로 반영되지 않은 키워드는 제대로 입찰이 되지 않고 입찰가가 계속 내려가게 됩니다. 이 경우 입찰이 제대로 이뤄지지 않은 다른 키워드의 도메인 주소를 변경해주시면 다시 정상적으로 입찰이 이뤄집니다.</p>
--	--

Q. 네이버 키워드광고 시스템과 애드몬스터의 입찰가가 맞지 않습니다.

가이드
<p>실제 네이버 화면과 함께 정확한 시각을 캡처하여 svc@admonster.co.kr 로 보내주시기 바랍니다. 확인 후 답변 드리도록 하겠습니다.</p>

Q. 키워드 대량입찰등록을 했으나 애드몬스터 입찰관리화면에 반영되지 않습니다.

원인	가이드
<p>사용개수를 초과하는 키워드를 대량등록한 경우</p>	<p>계약한 사용개수를 초과하는 키워드 수를 대량 입찰 등록할 경우, 전체 대량 입찰 키워드가 제대로 등록되지 않습니다. 사용개수 한도 내의 대량입찰 등록을 하거나, 한도를 정확히 측정하기 어려운 경우에는 하나하나 개별 입찰 등록하는 방식을 취해주시기 바랍니다.</p>
<p>매체사(네이버나 다음)에 원인이 있는 경우</p>	<p>애드몬스터에서는 매체광고에 입찰을 시도할 때 가장 마지막으로 잔액조회를 합니다. 잔액 조회과정에서 네이버의 경우, 문제가 있다면 ASJB85N31PILL 등의 코드로 답변이 오고 있습니다. 이러한 코드는 매체사인 네이버에서 발행하는 것으로 네이버에 문의해야 합니다.</p>
<p>그 외의 사유라면..</p>	<p>대량등록 용도로 업로드 하신 csv파일을 svc@admonster.co.kr 로 보내주시면 확인하여 답변 드리도록 하겠습니다.</p>

Q. 키워드를 등록하려고 하면 사용개수 초과 등록으로 뜹니다.

원인	가이드
계약되어 있는 키워드 입찰의 사용개수를 모두 사용하고 있는 경우	계약되어 있는 키워드 입찰의 사용개수를 모두 사용하고 있는 경우입니다. 애드몬스터는 대행사고객인 경우, 관리하는 계정 전부가 대행사가 계약한 전체 입찰개수를 사용 가능합니다. 동일 고객사의 다른 관리계정에서 많은 수의 입찰 등록을 했다면 개수가 다 소진되어 등록이 어려울 수 있습니다. 이 경우, 불필요한 입찰을 중지하거나 필요한 입찰 개수를 더 구매하시길 권합니다.

Q. 견적이 입찰을 사용 중입니다. 모바일 키워드의 견적가는 어떻게 아나요?

가이드
<p>모바일에 노출되는 키워드는 광고 개수가 3개~5개정도로 1위부터 3~5위까지만 노출이 가능하며, 일정 순위 이하로는 견적가가 제공되지 않습니다. 모바일 광고 키워드의 스케줄 설정 시 목표순위가 6위이면 네이버에서 해당 순위에 대한 견적가를 제공하지 않습니다.</p> <p>애드몬스터의 견적이 입찰에서 키워드의 순위별 예상 견적가는 키워드 수정 시 입찰기준 옆에 있는 '견적이 확인' 버튼을 클릭하여 확인해주시기 바랍니다.</p> <div data-bbox="208 869 1433 1189" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> </div> <div data-bbox="1473 1061 1998 1165" style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p>애드몬스터 입찰관리 화면의 키워드 별 '수정' > '입찰수정하기' > 입찰기준 '견적이 확인'</p> </div> <p>만일 순위에 해당하는 입찰금을 변경하고 싶을 경우에는 스케줄 설정에서 시간대별 입찰금을 조정하여 사용할 수 있는 입찰 조정기능이 있으니 참고하시기 바랍니다.</p>

스케줄 설정

키워드 입찰을 진행할 시간과 요일을 설정합니다.
시간대/요일별 목표순위와 운영상태를 각각 설정할 수 있습니다.

자동 요일/시간대별 설정

- 운영상태: 키워드 입찰의 상태를 설정합니다.
- 목표순위: 선택한 순위에 해당하는 견적금으로 입찰합니다.
- 입찰조정: 화살표를 클릭하여 +/- 금액을 설정하면, 목표순위에 해당하는 견적금에서 입찰조정금이 계산되어진 금액으로 입찰합니다.

애드몬스터 입찰관리 화면의 키워드 별 '수정'>'입찰옵션'>'스케줄 설정'

	00시	01시	02시	03시	04시	05시	06시	07시	08시	09시	10시	11시	12시	13시	14시	15시	16시	17시	18시	19시	20시	21시	22시	23시
일요일	Y 2 0																							
월요일	Y 2 0																							
화요일	Y 2 0																							
수요일	Y 2 0																							
목요일	Y 2 0																							
금요일	Y 2 0																							
토요일	Y 2 0																							

취소 적용

Q. 그 밖에

원인	가이드
<p>키워드를 삭제하시면 오류내역 확인이 불가능합니다.</p>	<p>키워드가 삭제되면 입찰 데이터도 함께 삭제되기 때문에 신고내역에 대해 확인이 불가능합니다. 애드몬스터 입찰운영상태를 OFF로 설정해도 키워드 광고는 계속해서 노출되고 다만 애드몬스터의 자동입찰이 중지될 뿐입니다. 자동입찰이 잘 이뤄지지 않는다고 문제 키워드를 삭제하지 마시고, 애드몬스터 입찰운영을 OFF한 후 애드몬스터 고객센터에 신고해 주세요.</p>