Группа компаний ФАТУМ:
Учебный центр «Эдукор»
Агентство «Яковлев и Ко»
(проект Seo-Study)

Как повысить прибыль интернет - магазина за 3 месяца

Игорь Остюченко
Генеральный директор ЗАО НПК «Фатум»,

E-mail: igor@educore.ru

Взгляд веб-аналитика

Задача 1. Как увеличить продажи (конверсии)

(увеличить число покупателей, а не посетителей)

Задача 2. Как снизить расходы на рекламу интернет-магазина

(расходы на SEO, Контекстную рекламу, SMM, Direct mail)

Инструментарий веб-аналитика

Системы веб-аналитики

На основе javascript и файлов куки

- Google Analytics
- Яндекс Метрика
- Openstat
- Piwik

- не будут учитываться те посетители, которые отключили возможность использовать файлы куки или исполнение скриптов в своем браузере

На основе последовательной обработки логов севера, журнала посещений.

- Awstats
- Webalizer

- в качестве посетителей будут считаться еще и боты, увеличивая статистику, а посетители, работающие через прокси-сервер будут считаться одним посетителем

План мероприятий на 3 месяца

Этого срока достаточно чтобы:

Шаг 1. Установить и тьюнинговать систему веб-аналитики для интернет-магазина,
Шаг 2. Замерить качество каждого из трафиковых каналов (seo, ppc, smm, direct mail) средствами веб-аналитики для анализа ситуации «как есть»,
Шаг 3. Провести анализ поведения посетителей на страницах для формирования гипотез по улучшению продающих свойств магазина,
Шаг 4. Провести мультивариантное или сплит тестирование целевых страниц и выбрать лучшую по результатам тестов,
Шаг 5. Провести коррекцию каждого из трафиковых каналов,
Шаг 6. При необходимости, написать и установить персональные ассистивные скрипты для работы с выделенными группами посетителей «по индивидуальной программе»,
Шаг 7. Убедиться, что за 3 месяца снизились расходы на

Шаг 1. Установить и тьюнинговать систему веб-аналитики для интернет-магазина

на примере Google Analytics

«конверт с документами»

Объект транзакции

- идентификатор заказа
- сумма всего заказа
- адрес для выставления счета
- расходы по доставке

Описание товара 1

- идентификатор транзакции
- название товара
- цена товара

Описание товара 2

- идентификатор транзакции
- название товара
- цена товара

. . .

Шаг 0. Включаем отслеживание в профиле

Шаг 1. Создание объекта транзакции

метод _addTrans
(orderID, имя магазина, сумма, налог, стоимость доставки, город, область, страна)

Шаг 2. Добавление товара в транзакцию

метод _addItem
(orderId, код товара, название товара, категория, цена, количество этого товара)

Шаг 3. Отправка транзакции на сервер GA

метод _trackTrans()

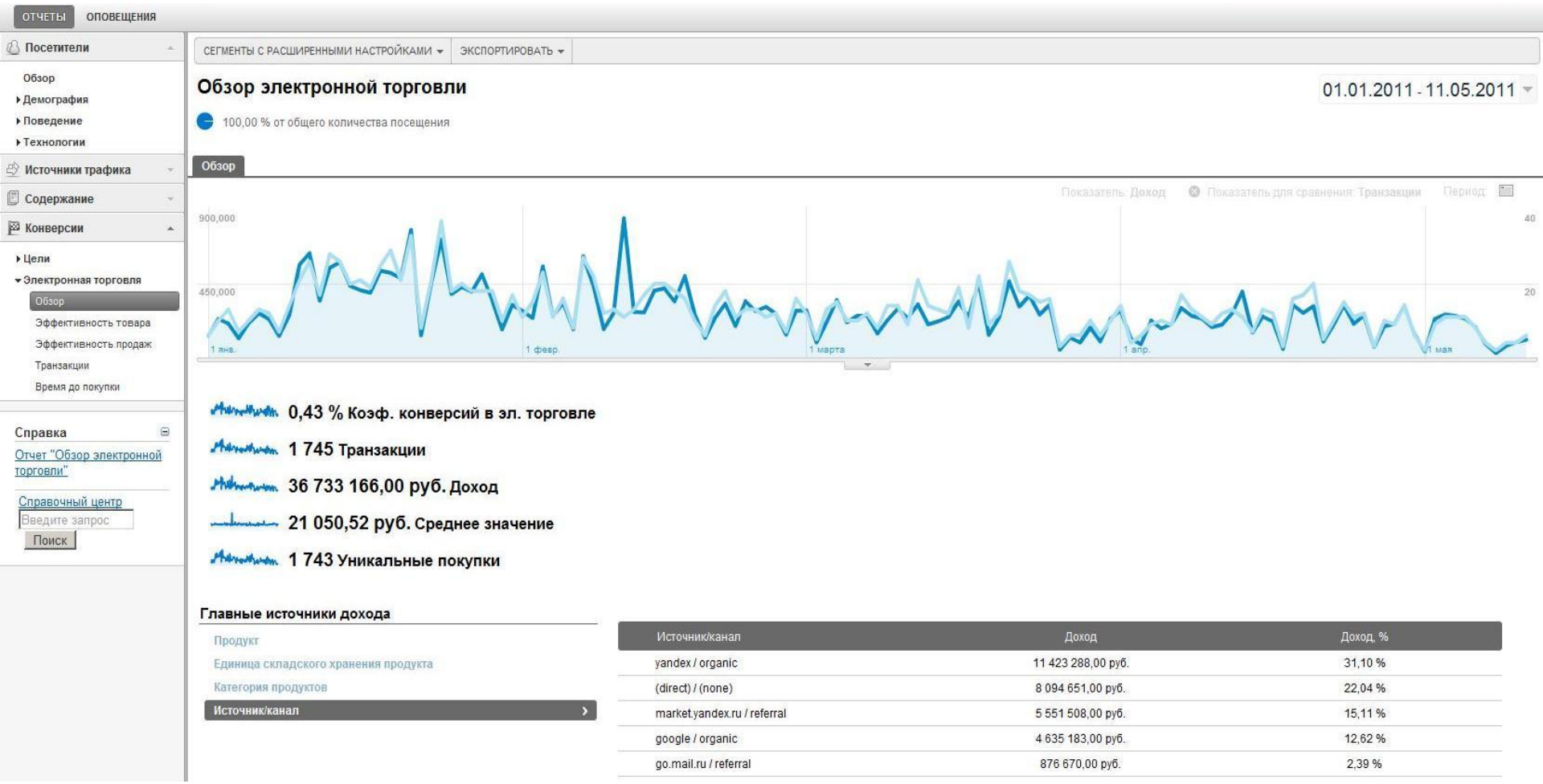
Отслеживание электронной торговли

_gaq.push(['_addTrans', ⟸ Создаем объект транзакции («конверт»)
‘37533234', // order ID – номер транзакции
‘Магазин игрушек', // имя магазина
‘3400.00', // сумма, всего
’520.00', // налог
‘120.00', // стоимость доставки
‘Санкт-Петербург', // город
‘Санкт-Петербург', // область
‘Россия']); // страна

_gaq.push(['_addItem', ⟸ Добавляем информацию о каждом товаре
' 37533234 ', // order ID – номер транзакции
‘AA-231', // номер товара
‘Детский шлем', // название товара
‘Детские товары’ // категория
‘260.00', // цена товара
‘2']); // количество товара

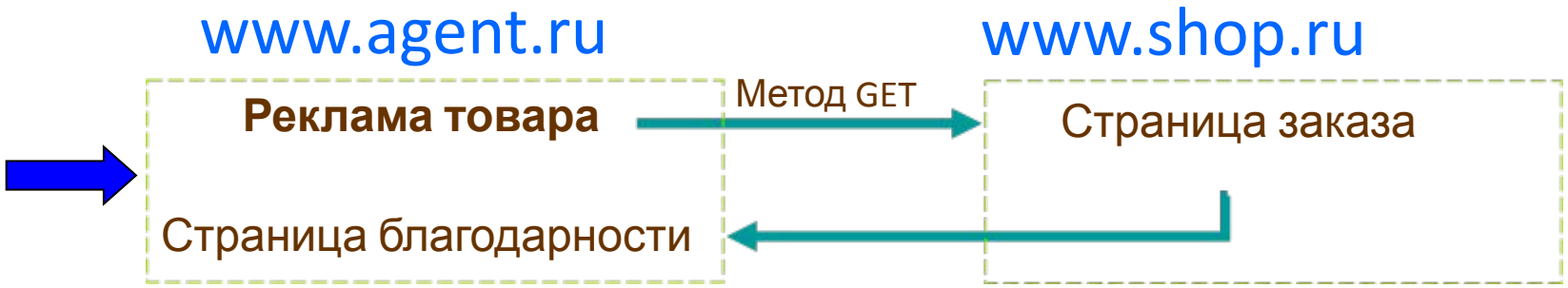
_gaq.push(['_trackTrans']); ⟸ Отправляем информацию на сервер

Результат для веб-аналитика



Настройка системы веб-аналитики

Междоменное отслеживание GET-запросов.



<a href=http://shop.ru/страница заказа onclick=
"_gaq.push(['**_link**', 'http://shop.ru/страница заказа']); return false;“
>купить товар в магазине

www.agent.ru

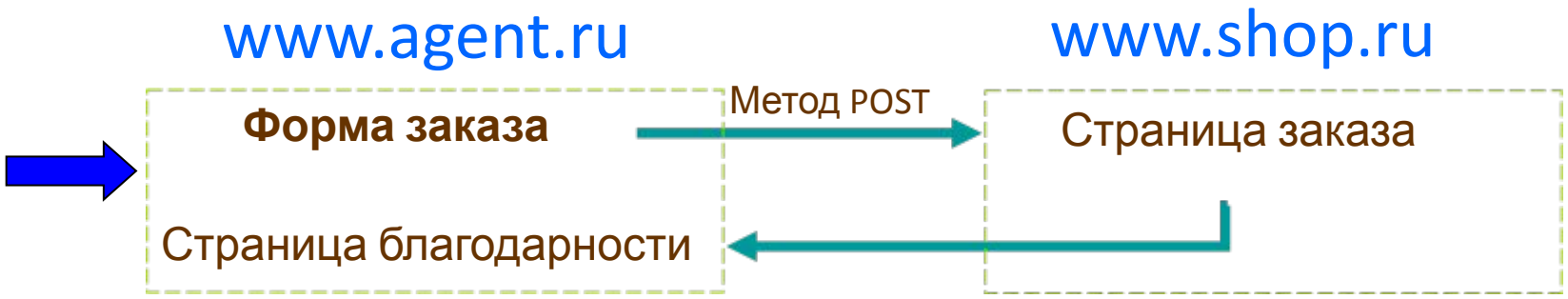
```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', ‘.agent.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

www.shop.ru

```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', ‘.shop.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

Настройка системы веб-аналитики

Междоменное отслеживание POST-запросов.



купить товар в магазине

www.agent.ru

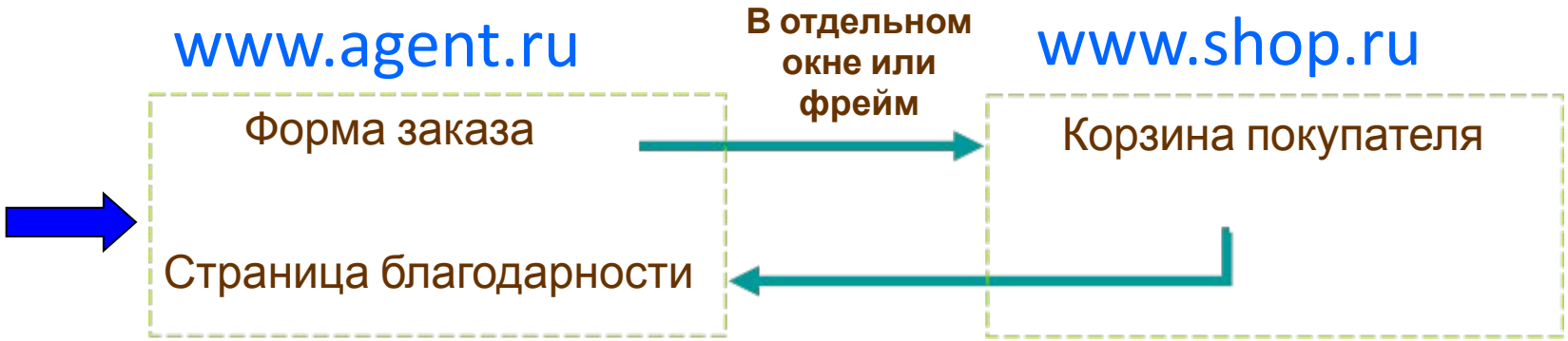
```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', ‘.agent.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

www.magazin.ru

```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', ‘.shop.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

Настройка системы веб-аналитики

Междоменное отслеживание фреймов



_gaq.push(['**_getLinkerUrl**', 'http://www.shop.ru/корзина/'])

www.agent.ru

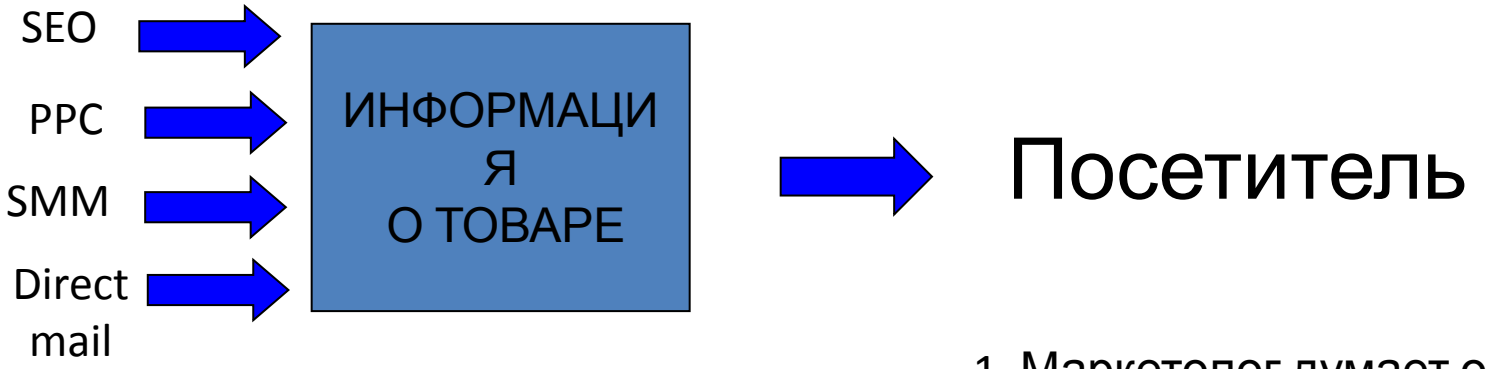
```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', '.agent.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

www.shop.ru

```
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXX-X']);
_gaq.push(['_setDomainName', '.shop.ru']);
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]);
_gaq.push(['_setAllowHash', false]);
_gaq.push(['_trackPageview()'])
```

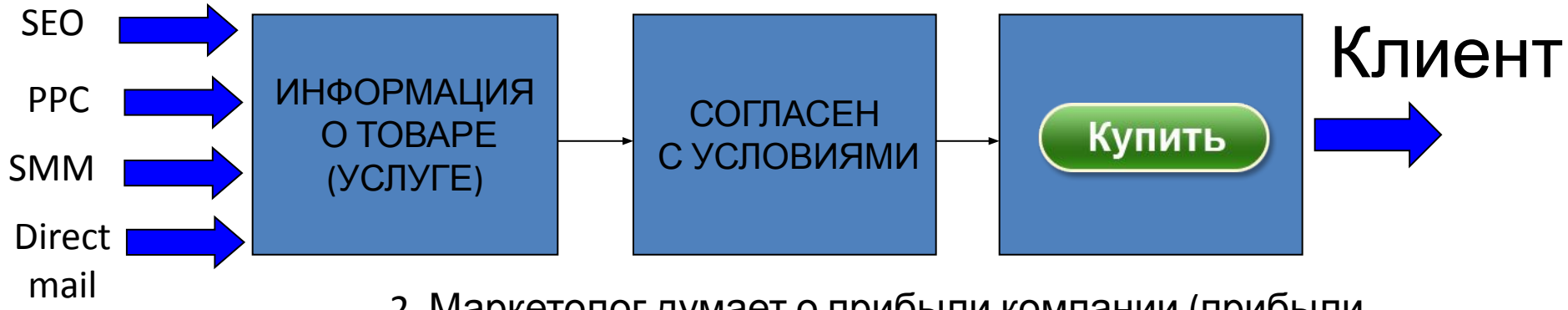
Шаг 2. Замеряем качество каждого из каналов (seo, ppc, smm, direct mail) средствами веб-аналитики

Целевая страница



1. Маркетолог думает о своей прибыли

Последовательность переходов к цели



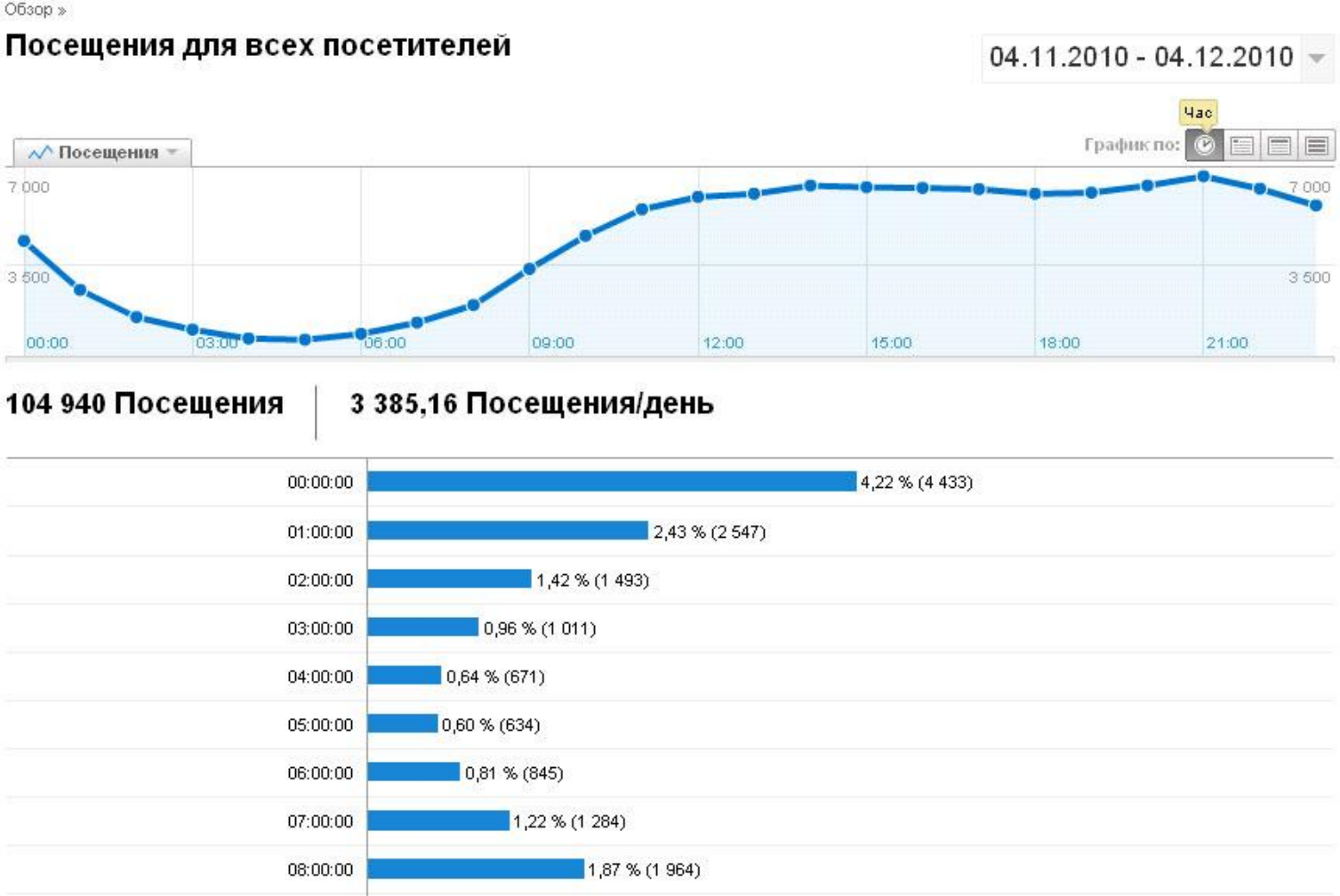
2. Маркетолог думает о прибыли компании (прибыли

Создание сегментов и отчетов (на примере Google Analytics)

Показать на практике на примере Google Analytics при необходимости

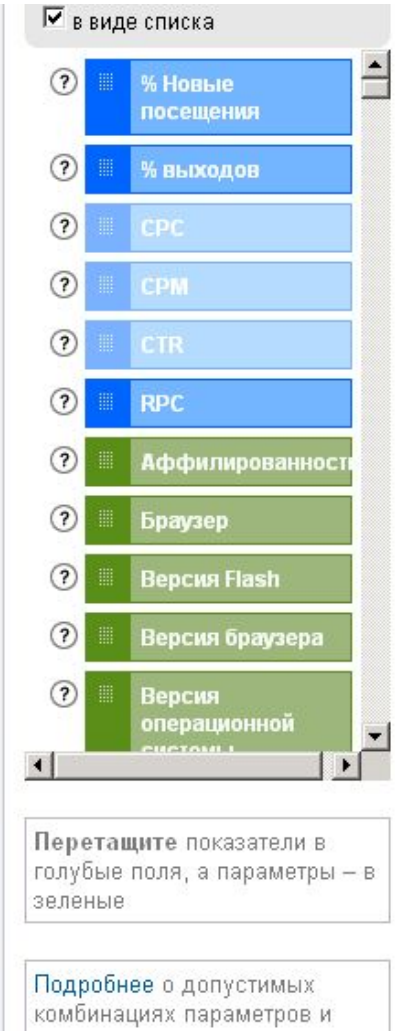
Отчет по часам

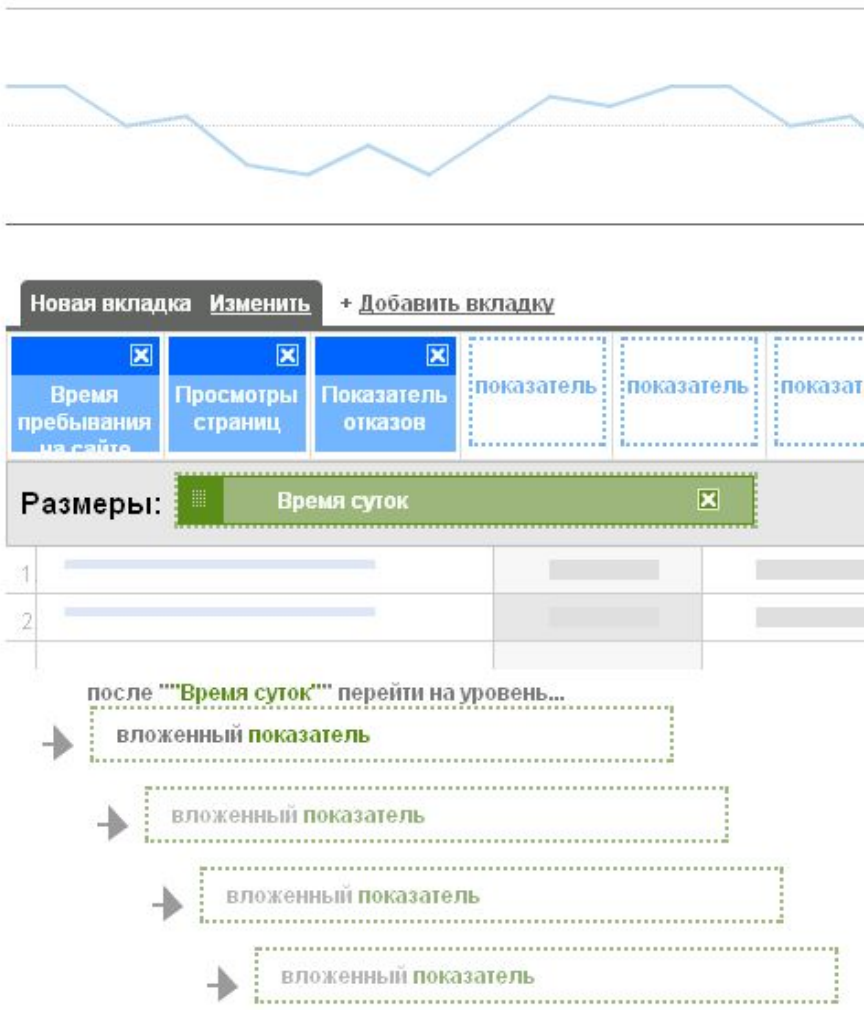
В отчетах Посетители/Тенденции поведения посетителей/Посещения и Электронная торговля/Общий доход есть дополнительная возможность: данные можно просмотреть по часам



Пользовательские отчеты

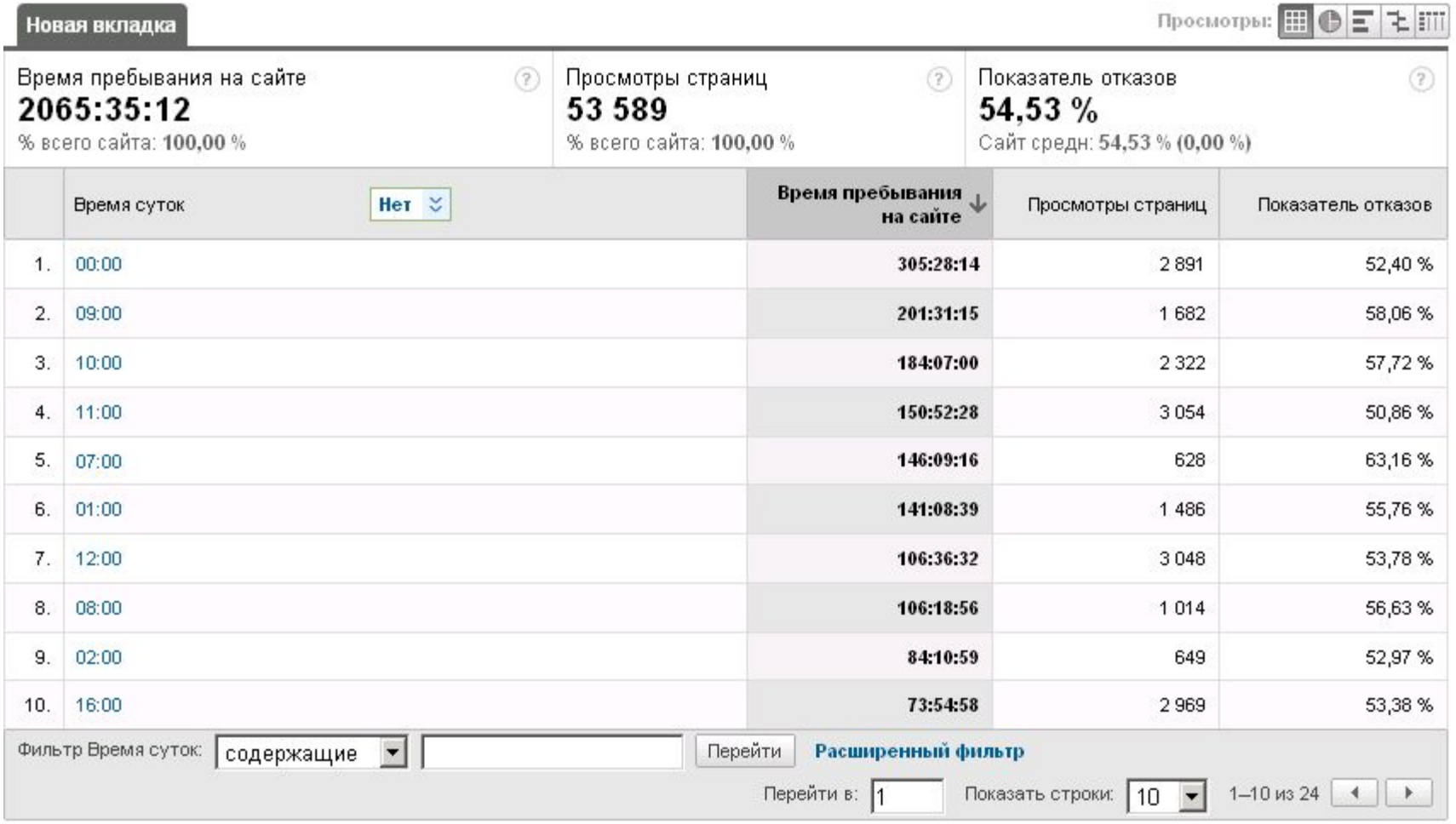
1. Качество трафика с разбивкой по часам (полезно при работе с контекстной рекламой)





Пользовательские отчеты

1. Качество трафика с разбивкой по часам (полезно при работе с контекстной рекламой)



Новая вкладка

Просмотры:

Время пребывания на сайте	Просмотры страниц	Показатель отказов
2065:35:12	**53 589**	**54,53 %**
% всего сайта: 100,00 %	% всего сайта: 100,00 %	Сайт средн: 54,53 % (0,00 %)

	Время суток (Нет)	Время пребывания на сайте	Просмотры страниц	Показатель отказов
1.	00:00	305:28:14	2 891	52,40 %
2.	09:00	201:31:15	1 682	58,06 %
3.	10:00	184:07:00	2 322	57,72 %
4.	11:00	150:52:28	3 054	50,86 %
5.	07:00	146:09:16	628	63,16 %
6.	01:00	141:08:39	1 486	55,76 %
7.	12:00	106:36:32	3 048	53,78 %
8.	08:00	106:18:56	1 014	56,63 %
9.	02:00	84:10:59	649	52,97 %
10.	16:00	73:54:58	2 969	53,38 %

Фильтр Время суток: содержащие | Перейти | Расширенный фильтр

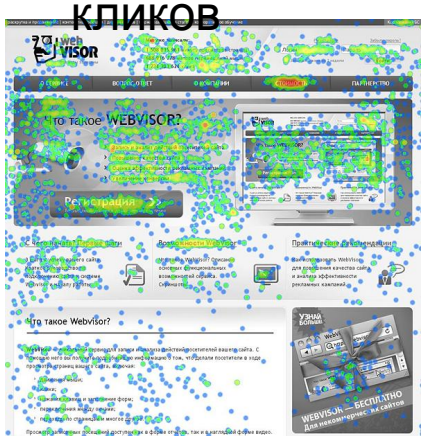
Перейти в: 1 | Показать строки: 10 | 1–10 из 24

Шаг 3. Провести анализ поведения посетителей на страницах для формирования гипотез по улучшению интернет-магазина

На примере ClickTale, Webvisor

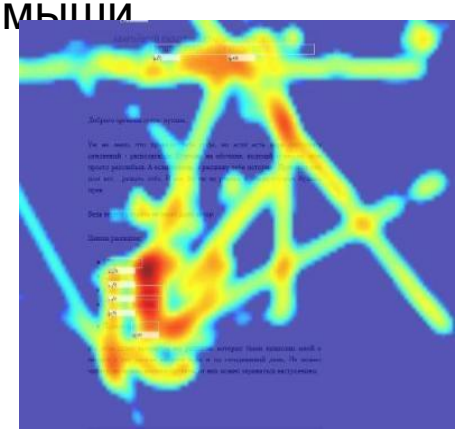
Карта внимания

Карта кликов



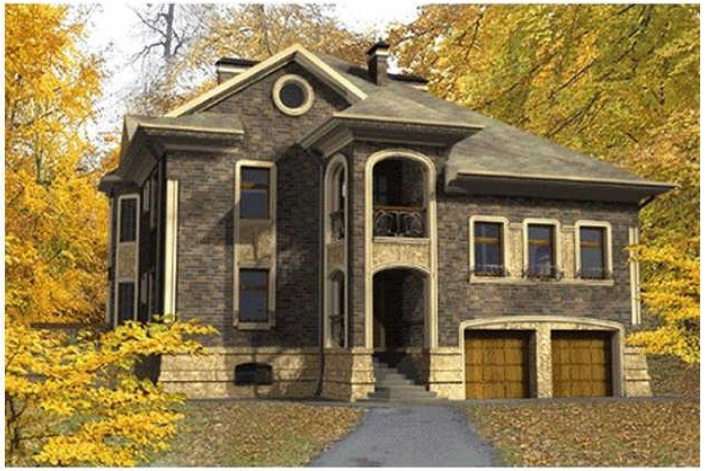
Карта скроллинга

Карта движения мыши



Отслеживание наведение курсора

На примере Гугл Аналитикс



$product=“Дом 1”

$product = “Дом 2”

onMouseOver="**_gaq.push(['_trackEvent', ‘Выбор', ‘Проект', $product]);**"

Форма отчета о наведении курсора на объект

Дом 1	543 наведений
Дом 2	175 наведений

Отслеживание заполняемости форм

Ваше Имя		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Первое поле'']);"
Ваша фамилия		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Второе поле'']);"
Ваше отчество		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Третье поле'']);"
Ваша страна		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Четвертое поле'']);"
Ваш индекс		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Пятое поле'']);"
Ваш город		onSubmit="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Форма', ‘Шестое поле'']);"

Отслеживание скачиваний на страице

```
<a href="http://сайт.рф/каталог/ну_погоди.flv"
onClick="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Видео', ‘Скачивание', ‘Ну погоди']);"
>Скачать</a>
```

Не потеряйте статистику!

```
<a href="http://сайт.рф/каталог/ну_погоди.flv"
onMouseUp="_gaq.push(['_trackEvent', ‘Видео', ‘Скачивание', ‘Ну погоди']);"
>Скачать</a>
```

Отслеживание взгляда (уже не в интернете)

Конъяк	1023 человек
Молоко	65 человек

Отслеживание флеш и видео

Какое содержание флеш можно отслеживать?

- Flash-виджеты, встроенные в HTML-страницы;
- Автономные приложения Flex или Flash-сайты, размещаемые на HTML-страницах;
- Распространяемые игры или программы в формате Flex/Flash, в которых разработчик не может контролировать место размещения виджетов.

Какие режимы отслеживания бывают?

Режим моста: если есть код отслеживания в html

Режим AS3: если нет связи с кодом отслеживания сайта

Примеры отслеживания нажатий внутри флеша

Шаг 1. Скачиваем компонент GA для Adobe Flash
http://code.google.com/p/gaforflash/

- lib/analytics_flash.swc – компонент Analytics (для разработчиков FLASH);
- lib/analytics.swc – компонент Analytics Library (для разработчиков AS3)

Шаг 2. В Adobe Flash добавьте и настройте компонент в инспекторе компонентов
В Adobe Flex включите компонент MXML, который необходимо сконфигурировать, из файла MXML)

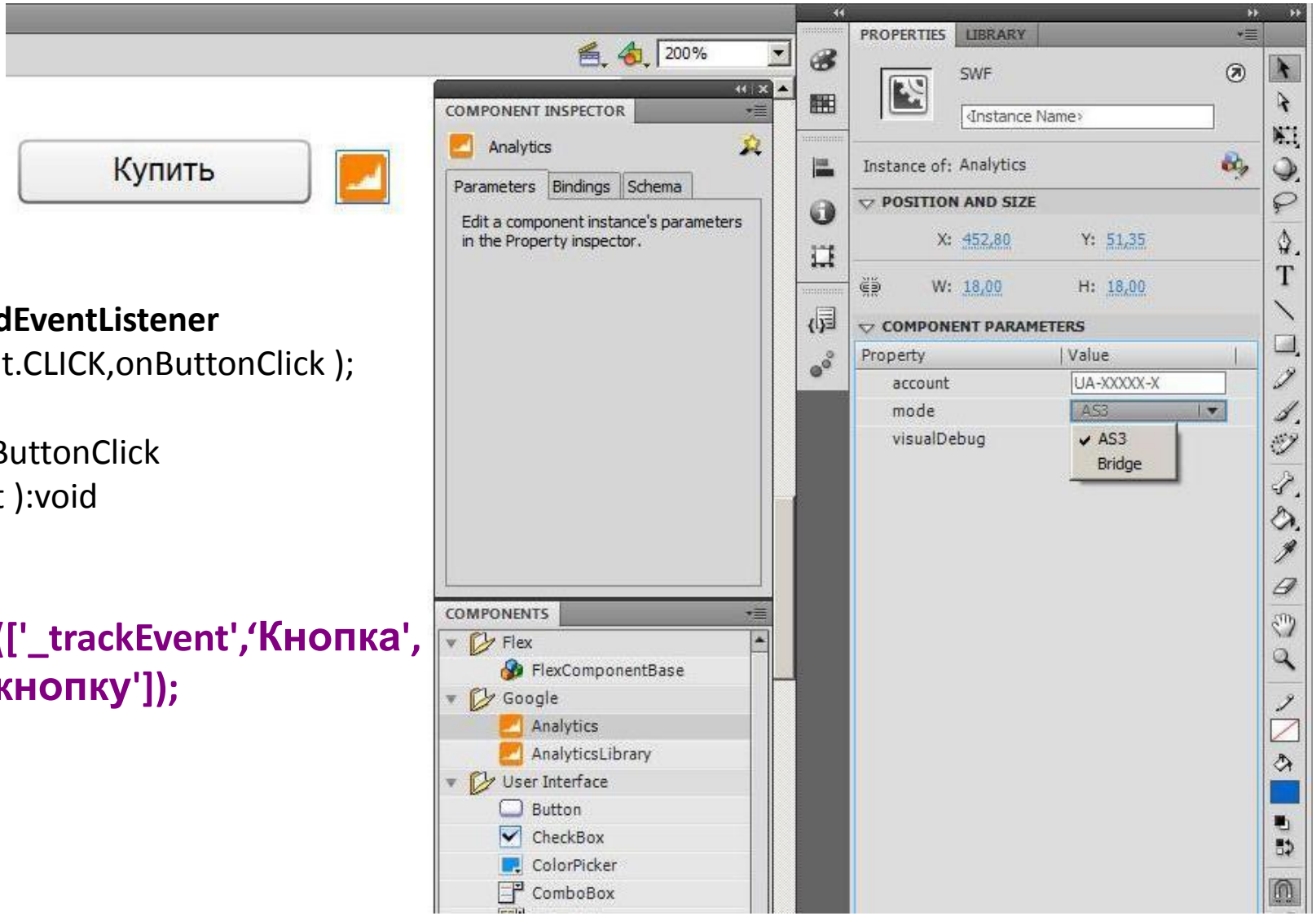
Шаг 3. Перетащите его в рабочую область.

Шаг 4. Настройте:

- Идентификатор веб-ресурса (или номер UA) кода отслеживания
- Режим отслеживания: выберите режим моста или AS3.
- Режим отладки: можно включить режим отладки

Отслеживание Flash доступно для любого содержания Flash.
Нет отслеживание данных из Adobe Air, Shockwave или через Flash IDE.

Отслеживание нажатий внутри флеша



Купить.addEventListener
(MouseEvent.CLICK,onButtonClick);

function onButtonClick
(event:Event):void

{
_gaq.push(['_trackEvent',‘Кнопка',
'Нажали кнопку']);
}

Отслеживание времени видео

TimeTracker()

http://code.google.com/apis/analytics/samples/time-tracker.js

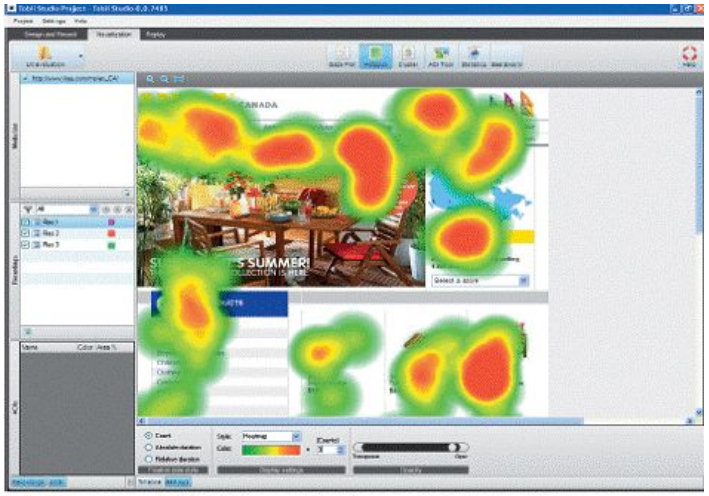
```
<body>
<script type="text/javascript" src="http://www.сайт.ru/time-tracker.js"></script>
<script type="text/javascript">
var timeTracker = new TimeTracker();
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-XXXXXXXX-X']);
</script>
<input type="button" value=«Старт" onclick="timeTracker._recordStartTime();"/>
<input type="button" value=«Стоп" onclick="timeTracker._recordEndTime();"/>
<input type="button" value=«OK!" onclick="timeTracker._track </body>
```

Отслеживание взгляда

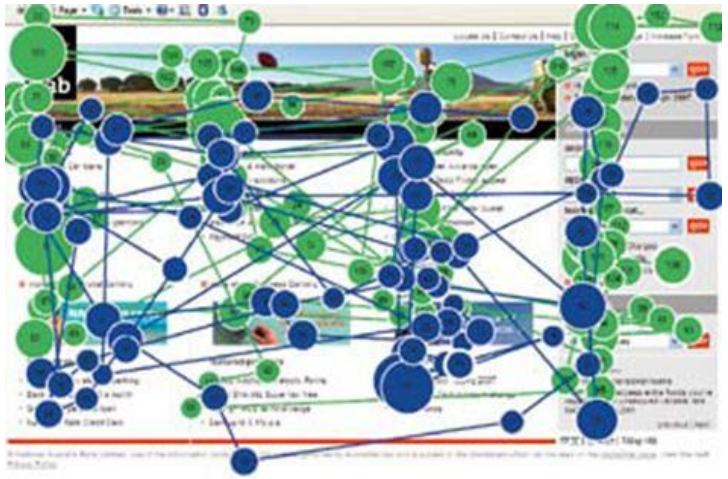
Оборудование Tobii (фото из Интернета)

Оборудование ЗАО НПК ФАТУМ

- Эксперимент проводится с группой не менее 50 человек



Tobii Studio™ gaze analysis software, showing the Heat map tool

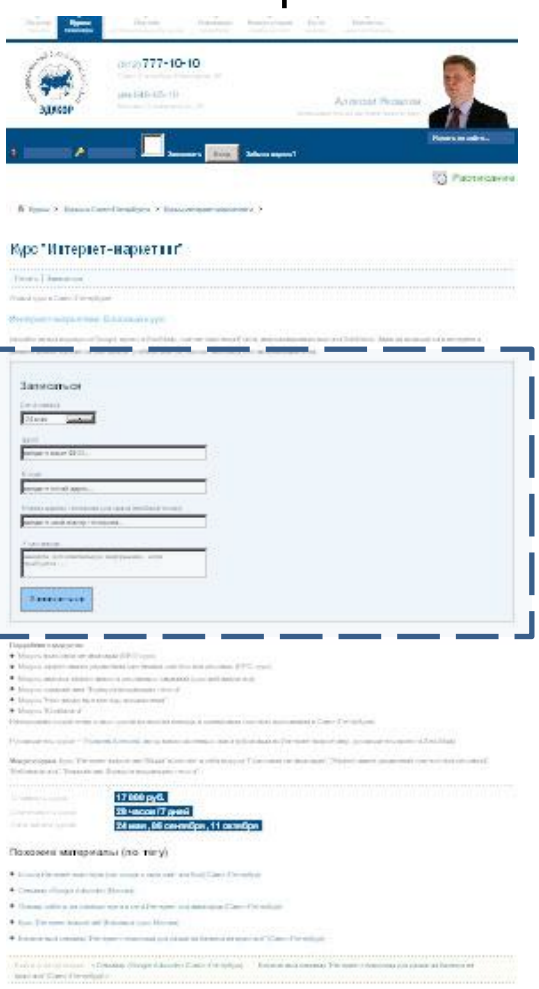


Шаг 4. Мультивариантное и сплит-тестирование целевых страниц

Оригинал

1 комбинация

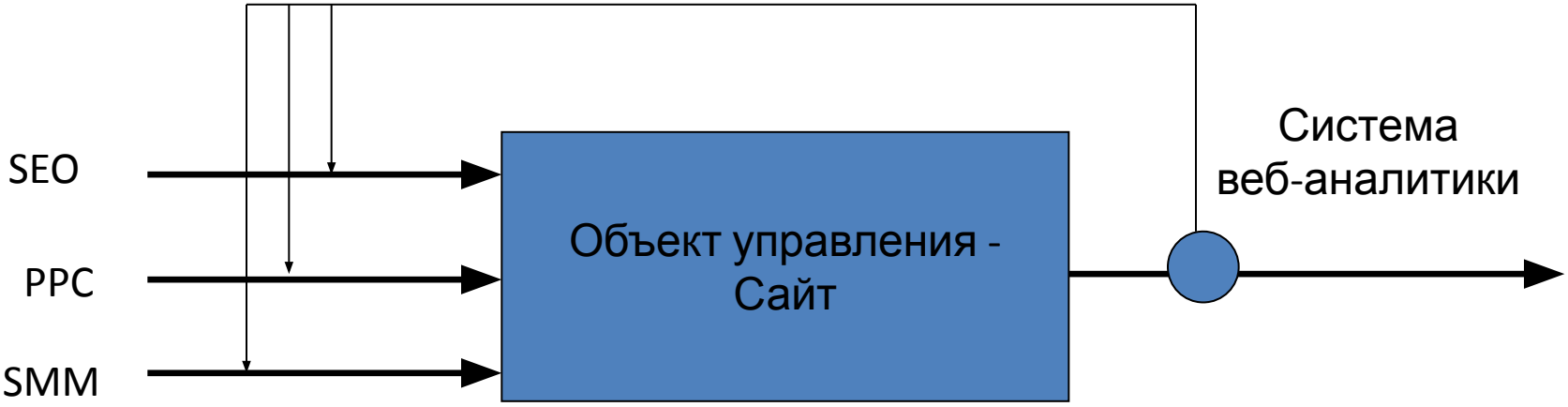
2 комбинация



Шаг 5. Провести коррекцию каждого из трафиковых каналов

Управление без обратной связи

Управление с обратной связью



Внешние факторы

- **Как повысить качество канала SEO**

(за какие позиции нужна борьба, нужна ли вообще борьба за позиции, автоматизация при формировании семантического ядра)

- **Как повысить качество канала PPC**

(какие стратегии ppc работают, нужен ли высокий ctr, автоматическое включение и выключение не эффективных объявлений через API)

- **Как повысить качество канала SMM**

(в тех ли целевых группах мы присутствуем? Есть ли лояльность пользователей? Динамика распространения в соцсетях)

- **Как повысить качество канала Direct mail**

(интересна ли она? Что именно интересно, какие разделы читают)

Внимание! Веб-аналитик должен иметь достаточно полномочий чтобы влиять на процесс

Внутренние факторы

- Длина маршрута до целевой страницы
- Юзабилити страниц
- Качество, убедительность контента (текст, видео, картинки)
- Ассистивные скрипты

Шаг 6. Персональные ассистивные скрипты для работы с выделенными группами посетителей «по индивидуальной программе»,

На примере Google Analytics

Пометить посетителя специальной меткой

onclick=" _gaq.push(['_setCustomVar', 1,‘Удалил товар?', ‘Да', 2]);”

Теперь мы сможем анализировать поведение покупателя, удаливших товар из корзины, а также предоставлять ему отдельную информацию.

Пример классификации

- Часто хожу, а не покупаю – ему надо спецпредложение или поговорить,
- Раньше покупал, но давно уже не покупал – узнать что не так,
- Пришел по партнерской программе и необходимо спецобслуживание,
- Опять пришел покупатель на большую сумму – ему предъявить телефон менеджера по вип-клиентам,
- Пришел конкурент, ему просто передать привет
- Любая другая установленная метка может быть опознана ассистивным скриптом и выполнено индивидуальное действие.

Техническая реализация

Пример скрипта, который управляет информацией в интернет-магазине в зависимости от информации из системы аналитики об источнике информации о магазине

```
<?php
$output = '';
$__utmz = explode('.',$_COOKIE['__utmz']);
$__utmz = explode('|',$__utmz[4]);
$param = array();

foreach ($__utmz as $value)
 {$value = explode('=',$value);
 $param[$value[0]] = $value[1];
 }

if ($param['utmcsr'] == 'yandex')
 {$output = 'Раз вы пришли из Яндекса вот тел. (812) 777-10-10 E-mail: yandex@educore.ru';}
if ($output == '') {$output = 'Вижу что вы не из Яндекса. Телефон: (812) 498-19-56
E-mail:noyandex@educore.ru'; }
echo $output;
?>
```

Техническая реализация

Пример скрипта, который автоматически формирует эффективное семантическое ядро через Data Export API Google Analytica в зависимости от заданного уровня конверсий или заданного объема продаж.

```
<?php
define('ga_email',’*******@gmail.com');
define('ga_password',‘**********');
define('ga_profile_id','21303939');
define('c_rate’,’6.5%');
require 'gapi.class.php';
$ga = new gapi(ga_email,ga_password);
$filter = 'country == Russia ';
$ga->requestReportData(ga_profile_id,array …..
…
скрипт не поместился
```

Этот и другие полезные скрипты мы предоставляем выпускникам нашего учебного центра Эдукор бесплатно www.educore.ru

Вывод – за 3 месяца можно успеть:

Шаг 1. Установить и тьюнинговать систему веб-аналитики для интернет-магазина,
Шаг 2. Замерить качество каждого из трафиковых каналов (seo, ppc, smm, direct mail) средствами веб-аналитики для анализа ситуации «как есть»,
Шаг 3. Провести анализ поведения посетителей на страницах для формирования гипотез по улучшению продающих свойств магазина,
Шаг 4. Провести мультивариантное или сплит тестирование целевых страниц и выбрать лучшую по результатам тестов,
Шаг 5. Провести коррекцию каждого из трафиковых каналов,
Шаг 6. При необходимости, написать и установить персональные ассистивные скрипты для работы с выделенными группами посетителей «по индивидуальной программе»,
Шаг 7. Убеждаемся, что за 3 месяца снизились расходы на интернет-рекламу при увеличении числа покупателей.

Обращайтесь!

- Настроим системы веб-аналитики, тьюнинг кода отслеживания,
- Применим комплексный подход и повысим качество трафика,
- Напишем персональные ассистивные скрипты на основе информации из систем аналитики
- Научим на наших курсах применять на практике технологии веб-аналитики.

SEO STUDY.RU
ЗДЕСЬ НАЧИНАЕТСЯ ОПТИМИЗАЦИЯ

МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ЭДУКОР

Остались вопросы?

Углубленные курсы веб-аналитики в Эдукор – очный и дистанционный!
Курсы Интернет-маркетинга – 7 дней
Семинары по SEO, контекстной рекламе, копирайтингу, юзабилити – очно и дистанционно!

В любое время! - Услуги в области интернет-маркетинга

ADWORDS
СЕРТИФИЦИРОВАННЫЙ КОНСУЛЬТАНТ
Google

www.educore.ru
+7 (812) 777-10-10
+7 (495) 648-65-10
igor@fatum-spb.ru

Google ANALYTICS
CERTIFIED PARTNER