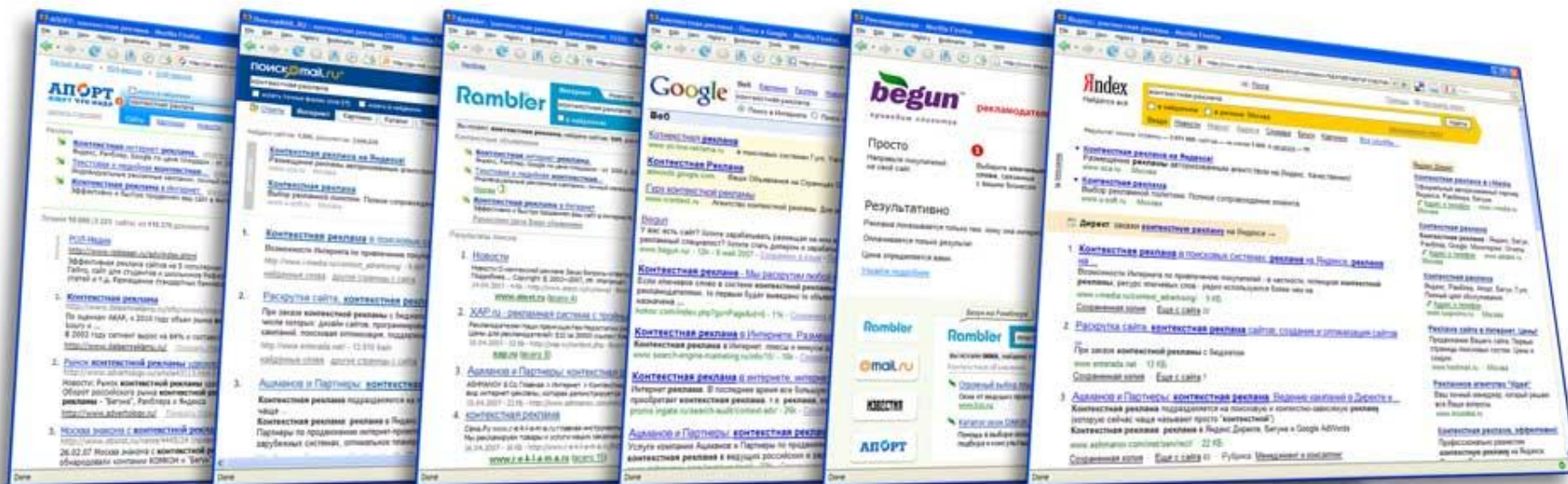


# Веб-аналитика в 2011 году

## Горячие новости



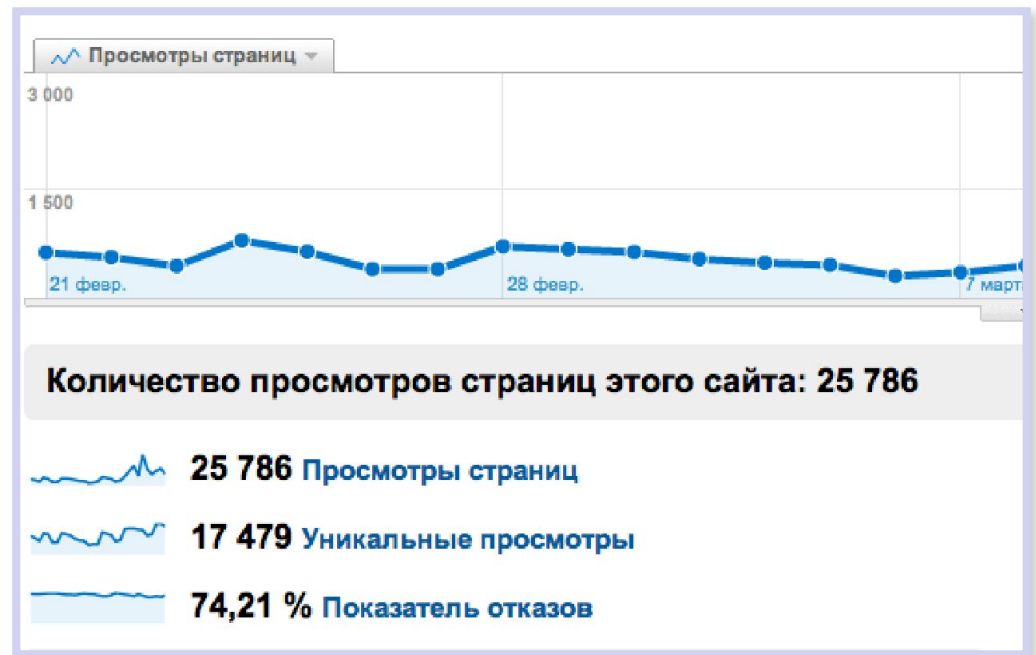
# Веб-аналитика: не о цифрах, а о людях

Развитие средств веб-аналитики  
направлено на то, чтобы узнать  
больше о людях и их мыслях



# Три вопроса веб-аналитики

Кто и что  
делал на сайте?



# Три вопроса веб-аналитики

Кто и что  
делал на сайте?

Почему  
они вели себя так?



# Три вопроса веб-аналитики

Кто и что  
делал на сайте?

Почему  
они вели себя так?

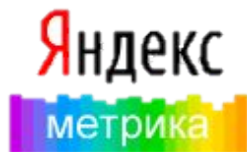
Как  
улучшить ситуацию?



# Веб-аналитика в Рунете



отслеживание ROI  
гибкость установки и настройки



in-page аналитика  
возможности Яндекса



оффлайн-конверсии  
специфические задачи клиентов



конкурентный анализ



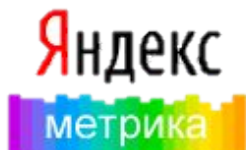
# Куда движемся?

---

1. Развитие инструментария
2. Новые направления
3. Культура веб-аналитики



# Развитие инструментария: In-page



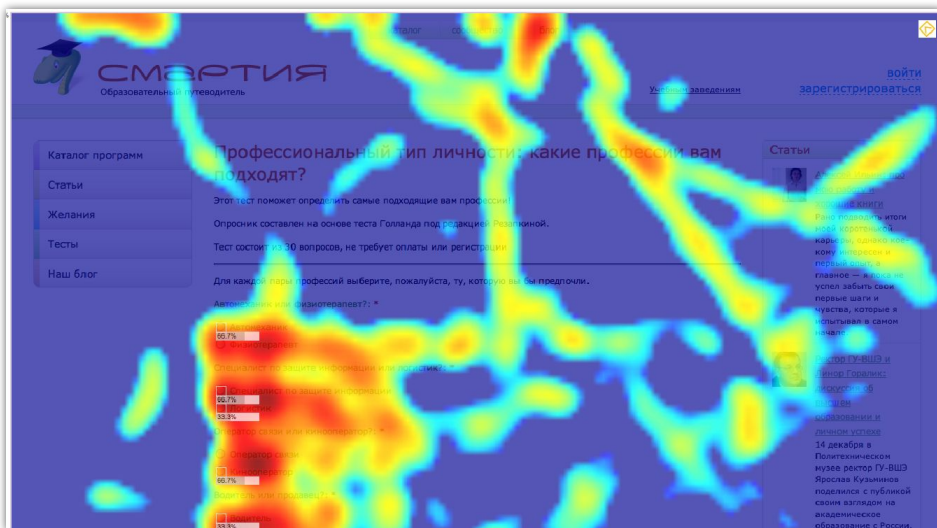
## Карта кликов



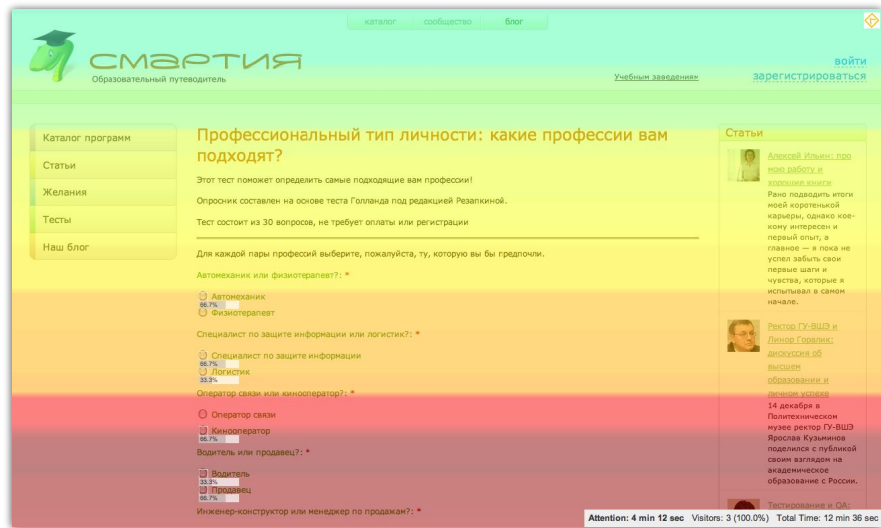


# Развитие инструментария: In-page

— Больше и нагляднее!



Карты курсора

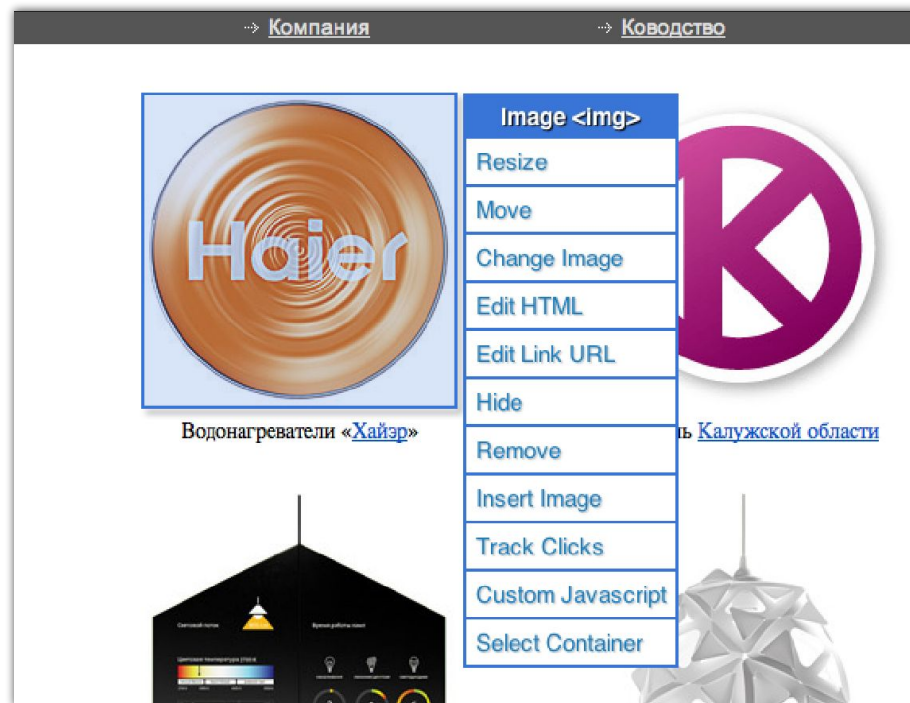


Карты внимания



# Развитие инструментария: А/В-тесты

– Проще и быстрее!



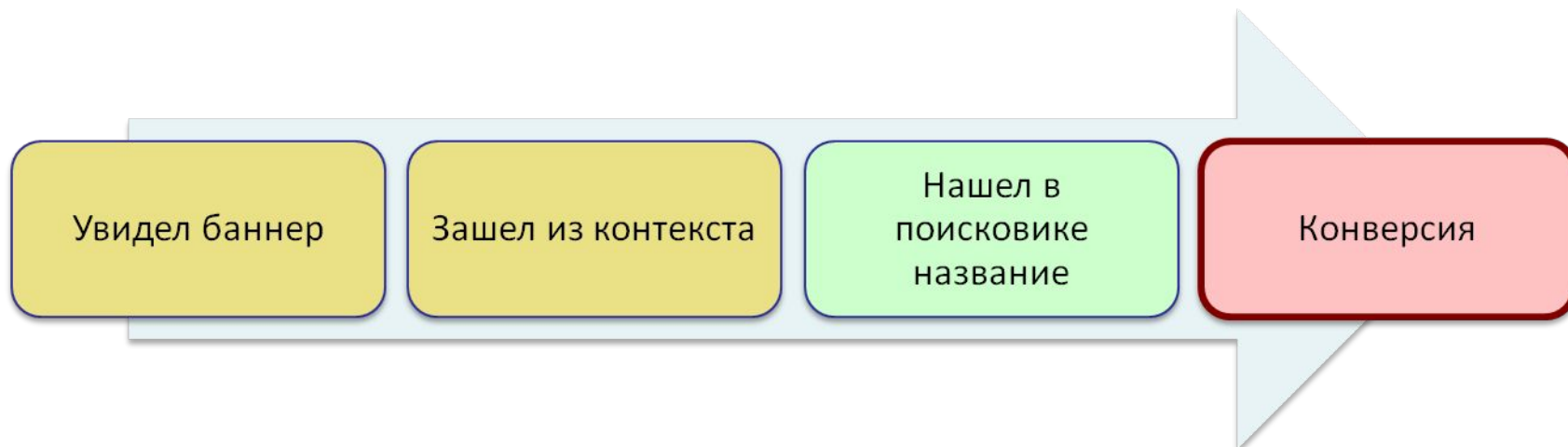
# Развитие: Multitouch-аналитика



Классические средства веб-аналитики засчитают конверсию на счет последнего источника в цепочке



# Развитие: Multitouch-аналитика



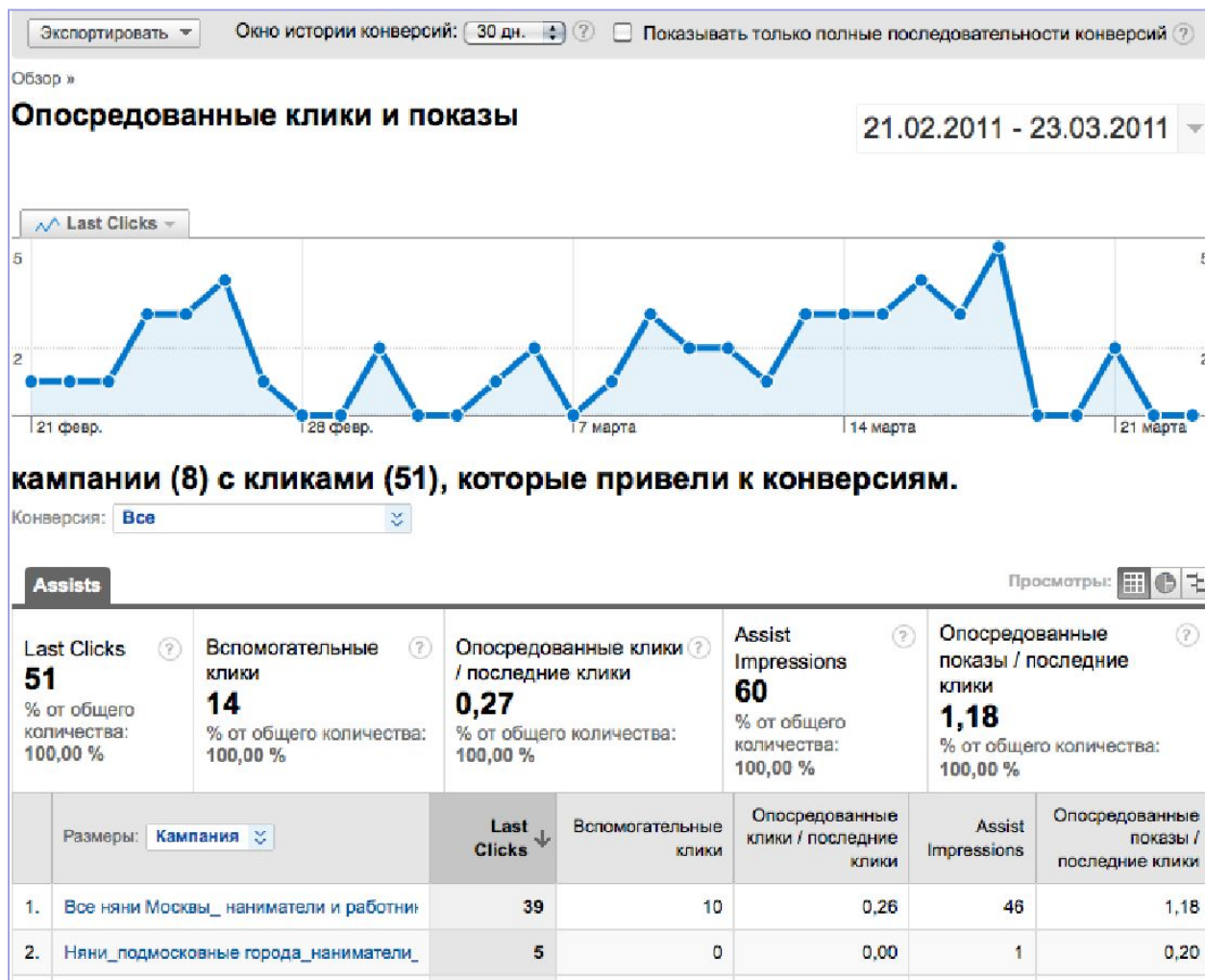
 +0.3 баннеру     +0.2 контексту     +0.5 органике

Мультитач-аналитика запомнит вклад каждого источника



# Развитие инструментария: Multitouch

Google AdWords



# Новые направления: опросы



Уважаемый Михаил!

Позвольте мне выразить Вам свою благодарность за то, что Вы выбрали Альфа-Банк в качестве своего банка.

Мы ценим Ваше доверие и стремимся разрабатывать услуги, которые будут актуальны и полезны для Вас. Для этого мы бы хотели узнать Вас лучше и будем признательны, если Вы сможете принять участие в небольшом исследовании, целью которого является изучение Вашего отношения к финансам.

Уделите нам, пожалуйста, всего 5 минут, чтобы ответить на вопросы анкеты. Для этого достаточно просто перейти по этой ссылке: <http://alfabank.ru/retail/poll/?s=0000000>

Опрос проводится анонимно и не требует предоставления персональной информации. Все полученные ответы будут использованы в обобщенном виде.

Я заранее благодарю Вас за участие в исследовании. Уверен, что с Вашей помощью мы сделаем банк лучше для Вас и других клиентов.

С уважением,

Алексей Марей  
Член правления,  
Руководитель блока "Розничный бизнес"  
ОАО "Альфа-Банк"

ОАО «АЛЬФА-БАНК» ОГРН 1027700067328 Генеральная лицензия Банка России  
на осуществление банковских операций №1326 от 29.01.1998г.  
107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27

## Нет, не такие!

- Максимально краткие
- Открытые вопросы
- Для тех, кто не стал клиентом




# Новые направления: опросы

процесс **Windows Update** и принудительно завершите кнопку **Завершить процесс**. После этого попробуйте проигрыватель Windows Media.

**ВНИМАНИЕ!** Убедитесь, что вы завершаете именно этот процесс. Отключение другого процесса может привести к последствиям для компьютера.

Рассказать друзьям



Информация была полезной? [Отзывы пользователей](#)

Да  Нет  Немного



**Спасибо.**

Что, по вашему мнению, необходимо улучшить?

## Важные вопросы:

- Зачем вы пришли?
- Достигли ли вы цели?
- Что вам помешало?



# Человеческий фактор

Для успеха аналитики  
нужно, чтобы выводы  
слышали и использовали в  
компании

Руководство компании  
должно быть готово к  
экспериментам

Аналитика должна быть  
встроена в процессы  
разработки и изменения  
веб-стратегии



Кейс использования данных  
аналитики  
совместно с юзабилити-анализом  
от UI Modeling Company

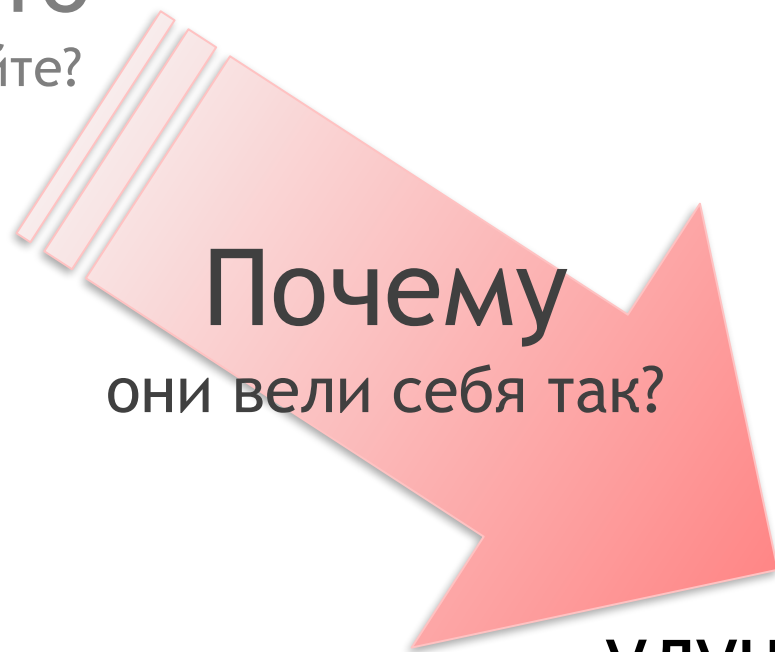
<http://goo.gl/8P2U1>





# Куда развиваться нам самим

Кто и что  
делал на сайте?



Почему  
они вели себя так?

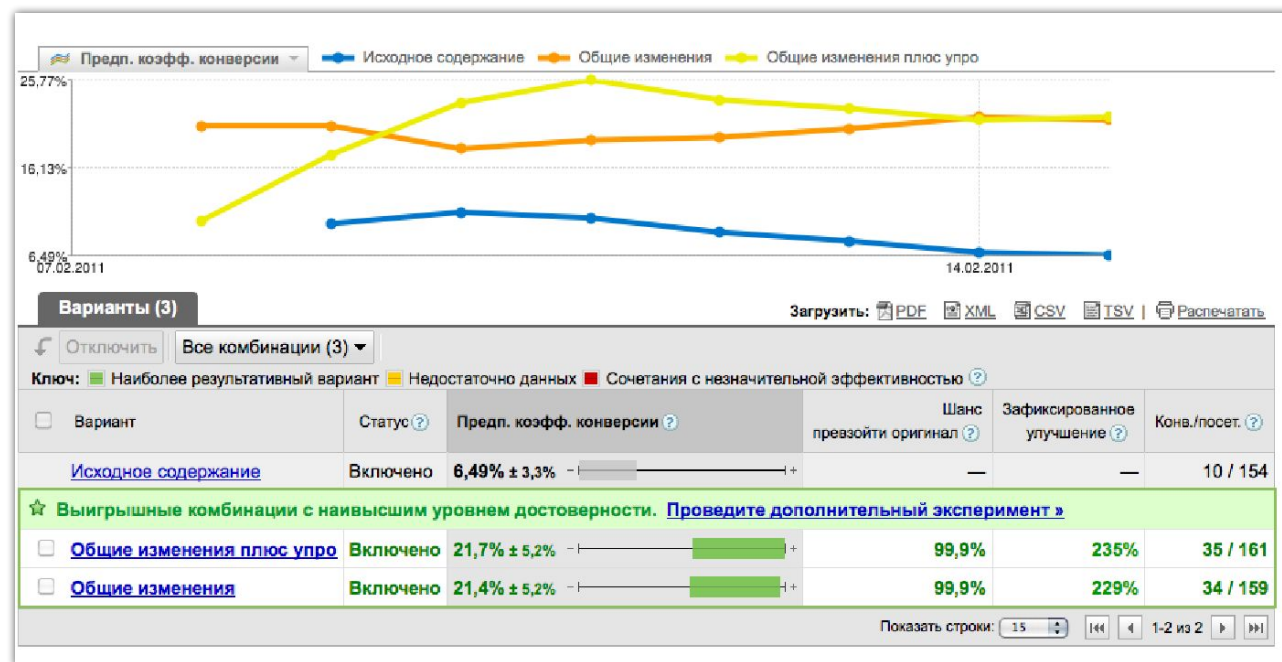
Как  
улучшить ситуацию?

Нет готовых ответов? Экспериментируйте!



# Экспериментируйте!

1. С помощью Google Analytics находим слабое место на сайте
2. Строим гипотезу о причинах частых уходов
3. Тестируем новые варианты страниц
4. 188% PROFIT!



# Прошу задавать вопросы!

---

Руководитель отдела консалтинга

iConText

**Алексей Ильин**

**[a.ilyin@icontext.ru](mailto:a.ilyin@icontext.ru)**

