WebVisor. Как управлять поведением интернет-покупателей?

Анастасия МЕДВЕДЕВА, руководитель отдела развития WebVisor

©2008 Российские Бизнес Системы

Что такое WebVisor?

Уникальный сервис для ЗАПИСИ и АНАЛИЗА ДЕЙСТВИЙ посетителей вашего сайта.

WebVisor знает о посетителях все и даже больше:

- Движения мышью
- Клики
- Прокрутка страниц
- Нажатия клавиш и заполнение форм
- Взаимодействие с интерфейсом

©2009 Российские Бизнес Системы

Зачем это нужно?

- Персонализированный поведенческий анализ
- Юзабилити-анализ сайта
- Повышение качества сайта
- Оценка эффективности рекламных кампаний
- Увеличение конверсии

©2009 Российские Бизнес Системы

Интерфейс WebVisor. Список посещений

Все сайты | webvisor.ru | Баланс счета: 533.06 | arturus | Помощь

webvisor.ru

Воспроизвести | Получить ссылку | История посетителя | В избранное | Экспорт в Excel

Фильтр посещений

Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели	Активность
16:33, 29 май.	3 сек.	1				23 ч. 13 мин.	15		
16:32, 29 май.	8 мин. 45 сек.	11		be1.ru	Москва		1		
16:25, 29 май.	6 мин. 29 сек.	1			Москва		1		
16:24, 29 май.	2 мин. 4 сек.	4			Москва	1 дн. 0 ч. 14 мин.	4		
16:22, 29 май.	29 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва		1		
16:22, 29 май.	6 сек.	1				1 дн. 4 ч. 42 мин.	18		
16:20, 29 май.	30 сек.	1			Санкт-Петербург		1		
16:19, 29 май.	4 мин. 57 сек.	2			Москва		1		
16:14, 29 май.	7 мин. 20 сек.	2			Москва	1 дн. 4 ч. 32 мин.	4		
16:09, 29 май.	15 мин. 7 сек.	5	WebVisor				1		
16:06, 29 май.	53 мин. 40 сек.	3			Краснодар	23 ч. 11 мин.	66		
16:01, 29 май.	12 мин. 59 сек.	10					1		
16:01, 29 май.	17 сек.	1			Самара	22 дн. 23 ч. 2 мин.	8		
15:59, 29 май.	1 мин. 40 сек.	1					1		
15:58, 29 май.	1 ч. 53 мин. 7 сек.	6		www.bdbd.ru	Москва		1		
15:56, 29 май.	10 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва		1		
15:55, 29 май.	10 сек.	1		mail.yandex.ru	Москва	2 дн. 22 ч. 57 мин.	4		

Страница 3 из 212

Отображаются записи с 101 по 150, всего 10573

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
/price.html	Стоимость услуг WebVisor	00:01		
/register-client.html	Регистрация	02:48		
/register-client-success.html	Заявка на регистрацию принята	00:05		
/	WebVisor: Запись и анализ действий посетителей сайта	01:28		

©2009 Российские Бизнес Системы

Интерфейс WebVisor. Воспроизведение посещения

20:06 из 29:51 4x Страница: /order/

/contadvert/	Поисковая контекстная интернет реклама: Яндекс Директ, Бегун, Рамблер, Google Adwords — агентство размещения рекламы в интернете.	13:22
/conversion/	Повышение конверсии	03:00
/contadvert/	Поисковая контекстная интернет реклама: Яндекс Директ, Бегун, Рамблер, Google Adwords — агентство размещения рекламы в интернете.	00:35
/contadvert/stages/	Контекстная реклама, этапы работ	05:11
/contadvert/prices/	Интернет реклама, стоимость услуг	14:32
/news/200809301/	Осень. Падают листья и наши цены! Теперь продвижение в 3 раза дешевле!	00:40
/order/	Заказать	29:52
/webforms/posted/	Сообщение отправлено	00:21
/	Поисковая оптимизация, раскрутка, продвижение сайта, контекстная реклама, комплексный интернет маркетинг веб сайтов в поисковых системах	00:02
/webforms/posted/	Сообщение отправлено	00:21

Контактное лицо:
Волков Александр

Телефон:
8-918-519-81-06

E-mail:
info@worldtrading.ru

URL сайта:
http://worldtrading.ru

Номер купона на 2% скидку:

- [ ] оптимизация и продвижение сайта
- [x] контекстная реклама
- [ ] маркетинговый аудит сайта
- [ ] создание сайта
- [ ] WebVisor

Дополнительная информация:

Отправить

[Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе

Корпорация РБС в цифрах и фактах

Обратите внимание! Мы продвигаем от 2 недель по цене от 19.824 руб.!

У нас есть 9 замечательных аргументов в пользу того, чтобы работать с нами!

Мы обеспечиваем 15.000.000 переходов в месяц по 100.000 ключевым словам для более чем 1.000 клиентов.

Версия страницы: Текущая версия Запись от 16.03.2009 14:21:25 Нажатия клавиш: дравствуйте.[Enter][Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе

©2009 Российские Бизнес Системы

Анализ поведения посетителей сайта

С сайтом взаимодействуют **реальные люди**, а не абстрактные пользователи интернета.

Недостаточно знать, что за неделю наш сайт посетили 1.000 человек, из них 100 сделали заказ, а 900 — нет.

Важно понять, **ПОЧЕМУ** одни посетители заказ сделали, а другие – нет.

Поэтому владелец сайта должен знать об этих людях и их поведении все, чтобы:

— **сделать сайт удобным** для посетителей и, как следствие

— **увеличить отдачу** от сайта.

©2009 Российские Бизнес Системы

Жизненный цикл покупателя

Как выглядит жизненный цикл интернет-покупателя?

- Желание купить
- Активный и пассивный поиск информации (поисковики, контекстная реклама, взаимодействие с рекламными каналами)
- Переход на несколько сайтов, отвечающих запросам
- Изучение информации на сайтах
- Анализ предложений
- Принятие окончательного решения
- Покупка

©2009 Российские Бизнес Системы

Жизненный цикл покупателя (упрощенно)

Потенциальный интерес

↓

Активный интерес

↓

Принятие решения

↓

Покупка

©2009 Российские Бизнес Системы

Управление поведением покупателя на каждом этапе жизненного цикла

Этап жизненного цикла	Действия посетителя
Потенциальный интерес	Переход на сайт из рекламного канала
Активный интерес	Взаимодействие с сайтом
Принятие решения	Повторное посещение и взаимодействие с другими рекламными каналами. Восприятие компании в контексте конкурентов, цен, имиджа компании и пр. факторов
Покупка / Заказ	Взаимодействие с интерфейсом «корзины», заполнение формы заявки.

©2009 Российские Бизнес Системы

1. Переход посетителя на сайт

- Оптимизация трафика
- Оптимизация страниц входа
- Анализ эффективности рекламных кампаний (по площадкам, по ключевым словам, по объявлениям). Оценка конверсии

©2009 Российские Бизнес Системы

1. Переход посетителя на сайт. Пример. Отсев «мусорного» трафика

Все сайты | User1.ru | На счету: 0.00 | User123 | Помощь

User1.ru (фильтр)

Фильтр посещений

Добавить условие | Сохранить

В посещении 1 просм.

Только рекламный трафик

Воспроизвести | Получить ссылку | Профиль посетителя | В избранное

Сортировать по возрастанию

Сортировать по убыванию

Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели
20:54, 22 мар.	1 се			www.fishki.net	Чапаевск		1	
20:56, 22 мар.	1 се			smotri.com	Железногорск		1	
21:03, 22 мар.	1 сек.	1		smotri.com	Санкт-Петербург		1	
21:14, 22 мар.	1 сек.	1		smotri.com	Москва		1	
21:28, 22 мар.	1 сек.	1		fishki.net			1	
21:30, 22 мар.	1 сек.	1		smotri.com			1	
21:34, 22 мар.	1 сек.	1		www.fishki.net	Санкт-Петербург		1	
21:35, 22 мар.	1 сек.	1		smotri.com	Иваново		1	
21:45, 22 мар.	1 сек.	1		fishki.net			1	
21:56, 22 мар.	1 сек.	1		videoclan.ru			1	
22:06, 22 мар.	1 сек.	1		feelup.org	Москва		1	
22:10, 22 мар.	1 сек.	1		videoclan.ru	Москва		1	
22:22, 22 мар.	1 сек.	1		smotri.com			1	
22:29, 22 мар.	1 сек.	1		videoclan.ru	Москва		1	
22:34, 22 мар.	1 сек.	1		www.intv.ru			1	

Страница 1 из 44 | Отображаются записи с 1 по 50

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
/	Подъемник, конвейер ленточный, грузовой лифт, транспортер ленточный, с	00:01		http://fishki.ne

- Малая глубина посещения и продолжительность просмотра
- Почти нулевая активность, подтвержденная шкалой активности
- Незаинтересованность в контенте, подтвержденная просмотром посещений

2. Взаимодействие посетителя с сайтом

Юзабилити-анализ и выявление поведенческих паттернов помогают:

— формировать и поддерживать интерес посетителей;

— вести посетителей к целям;

— оправдывать ожидания посетителей.

©2009 Российские Бизнес Системы

2. Взаимодействие посетителя с сайтом. Пример. Ведем к цели

00:00 из 00:30 1x Страница: /price.html

О сервисе | Цены | FAQ | Новости | Отзывы | Форум | Контакты

Стоимость услуг WebVisor

Посещений в день 1 — менее 1 тыс. — от 500 тыс. до 1 млн.

Кол-во месяцев 2 — 1 месяц — 12 месяцев

Кол-во сайтов 3 — не более 5 — от 26 до 50

Срок хранения данных 4 — 1 месяц — 12 месяцев

Сумма к зачислению:*

1 400 руб.

Сумма к оплате: 1 652 руб. (с НДС)

Демо-доступ

1 – суммарное количество посещений в день, записанное на всех сайтах, подключенных к вашему аккаунту;
2 – количество предоплаченных месяцев, в течение которых будет происходить запись посещений;
3 – количество сайтов, одновременно подключенных к вашему аккаунту;
4 – срок хранения данных о посещениях. Посещения, срок хранения которых истек, автоматически удаляются.
* – без НДС.

Порядковый месяц	Платёж, руб.*
1	1 400
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Версия страницы: Текущая версия | Запись от 02.04.2009 14:39:24 | Нажатия клавиш:

Результат – конверсия по цели «Регистрация» выросла в 1,5 раза.

©2009 Российские Бизнес Системы

3. Принятие окончательного решения

- Ретроспективный анализ поведения посетителей.
- Значение имиджа компании. Управление имиджем.
- Другие факторы, играющие важную роль при принятии решения о покупке:
  - видимость сайта компании в поисковиках,
  - переходы из дублирующих рекламных каналов,
  - информация в разделе «О компании»,
  - список клиентов,
  - подробные контактные данные и т.д.

©2009 Российские Бизнес Системы

3. Принятие окончательного решения. Пример.

bdbd.ru (фильтр) | bdbd.ru (фильтр)

Воспроизвести | Получить ссылку | Профиль посетителя | В избранное

Фильтр посещений

	Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели
	14:18, 01 апр.	1 мин. 51 сек.	2			Томск	7 дн. 0 ч. 22 мин.	5	
	12:55, 25 мар.	34 сек.	1			Томск	4 дн. 21 ч. 7 мин.	4	
	15:30, 20 мар.	18 мин. 47 сек.	2	компании по оптимизации с	www.google.ru	Томск	1 ч. 15 мин.	3	
	14:14, 20 мар.	49 сек.	1	seo компании	www.google.ru	Томск	1 ч. 14 мин.	2	
	12:49, 20 мар.	11 мин. 47 сек.	5	BDBD	www.google.ru	Томск		1	

Страница 1 из 1 — Отображаются записи с 1 по 5, всего 5

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
/	Поисковая оптимизация, раскрутка, продвижение сайта, контекстная	00:09		http://www.google.ru/search?hl=ru&clien
/about/	О компании	05:23		
/about/structure/	Структура и руководство компании	04:57		
/about/	О компании	00:33		
/order/	Заказать	00:35		

Серьезные заказы не делаются при первом посещении сайта

©2009 Российские Бизнес Системы

4. Покупка / заказ

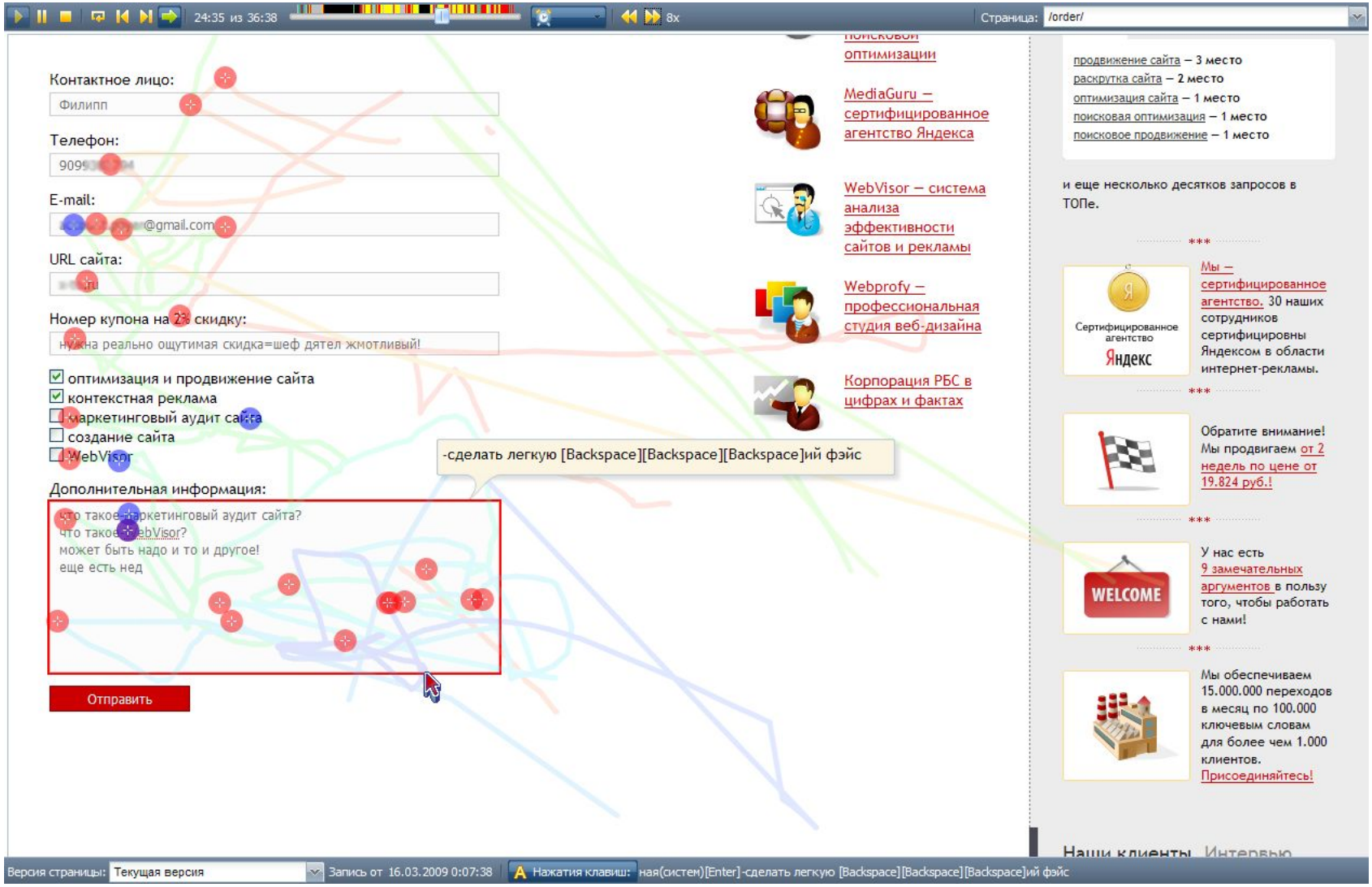
- Упрощение процесса покупки.

  Быстрая покупка, достаточная информация о товаре, контактные данные, описание процесса покупки.

- Продажи на основе поведения клиента на сайте. Особенно актуально для товаров / услуг, чья стоимость не способствует спонтанной онлайн-покупке.

©2009 Российские Бизнес Системы

4. Заказ услуги. Особенности поведения. Пример



Методика анализа поведения посетителей

Подготовительный этап:

- Подключить WebVisor.
- Определить бизнес-задачи сайта.
- Назначить цели в соответствии с задачами сайта. В зависимости от жизненного цикла посетителя они могут быть следующими:
  - глубина и длительность просмотра;
  - повторные посещения;
  - посещение страниц с контактами, ценами, спецпредложениями;
  - оформление заказа или отправка заявки.

©2009 Российские Бизнес Системы

Методика анализа поведения посетителей

Аналитический этап:

- Фильтровать посещения по различным параметрам: достигшие цели и не достигшие, по источникам трафика, с разной глубиной просмотра, в разные периоды (до внесения изменений и после).
- Анализировать поведение выделенных фокус-групп.
- Выявлять поведенческие паттерны.
- Выдвигать гипотезы и проверять их достоверность.

©2009 Российские Бизнес Системы

Методика анализа поведения посетителей

Этап внедрения:

- На основе полученных данных оптимизировать рекламные кампании и улучшать юзабилити сайта.
- Оценивать результат.

Вышеуказанные процедуры рекомендуется периодически повторять, поскольку рынок развивается, конкуренты не дремлют, а предпочтения покупателей изменяются.

©2009 Российские Бизнес Системы

Спасибо за внимание!

Для продолжения темы посетите

Корпорация РБС
115191, Россия, Москва,
ул. Б. Тульская, д. 13, 4-й этаж ТЦ «Ереван Плаза»
Телефон: (495) 772-97-91 (многоканальный)
ICQ-консультант: 377-169-437
http://rbsgroup.ruhttp://rbsgroup.ru | http://bdbd.ruhttp://rbsgroup.ru | http://bdbd.ru | http://mediaguru.ruhttp://rbsgroup.ru | http://bdbd.ru | http://mediaguru.ru | http://webvisor.ru