



WebVisor. Как управлять поведением интернет-покупателей?

Анастасия МЕДВЕДЕВА, руководитель отдела развития
WebVisor



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



Зачем это нужно?

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



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 посетителей

		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.vandex.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		



Интерфейс WebVisor. Воспроизведение посещения

20:06 из 29:51

Страница: /order/

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
☒ контекстная реклама
☐ маркетинговый аудит сайта
☐ создание сайта
☐ WebVisor

Дополнительная информация:

Отправить

/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

Корпорация РБС в цифрах и фактах

[Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе

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



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.



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



Жизненный цикл покупателя (упрощенно)

Потенциальный интерес



Активный интерес



Принятие решения



Покупка



Управление поведением покупателя на каждом этапе жизненного цикла

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



1. Переход посетителя на сайт

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



1. Переход посетителя на сайт.

Пример. Отсев «мусорного» трафика

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
www.fishki.net	Подъемник, конвейер ленточный, грузовой лифт, транспортер ленточный, с	00:01		http://fishki.net
smotri.com				
smotri.com				
smotri.com				
fishki.net				
smotri.com				
www.fishki.net				
smotri.com				
fishki.net				
videoclان.ru				
feelup.org				
videoclان.ru				
smotri.com				
videoclان.ru				
www.intv.ru				

- 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.



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 менее 1 тыс. от 500 тыс. до 1 млн.

Кол-во месяцев 1 месяц 12 месяцев

Кол-во сайтов не более 5 от 26 до 50

Срок хранения данных 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.



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.



3. Принятие окончательного решения. Пример.

bdbd.ru (фильтр)

bdbd.ru (фильтр)

Воспроизвести

Получить ссылку

Профиль посетителя

В избранное

Фильтр посетителей

		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



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.



4. Заказ услуги. Особенности поведения. Пример

24:35 из 36:38 8x Страница: /order/

Контактное лицо:
Филипп

Телефон:
909

E-mail:
@gmail.com

URL сайта:

Номер купона на 2% скидку:
нужна реально ощутимая скидка=шеф дятел жмотливый!

☒ оптимизация и продвижение сайта
☒ контекстная реклама
☐ маркетинговый аудит сайта
☐ создание сайта
☐ WebVisor

Дополнительная информация:
что такое маркетинговый аудит сайта?
что такое WebVisor?
может быть надо и то и другое!
еще есть нед

Отправить

поисковой оптимизации

MediaGuru —
сертифицированное
агентство Яндекса

WebVisor — система
анализа
эффективности
сайтов и рекламы

Webprofy —
профессиональная
студия веб-дизайна

Корпорация РБС в
цифрах и фактах

продвижение сайта — 3 место
раскрутка сайта — 2 место
оптимизация сайта — 1 место
поисковая оптимизация — 1 место
поисковое продвижение — 1 место

и еще несколько десятков запросов в
ТОПе.

Мы —
сертифицированное
агентство. 30 наших
сотрудников
сертифицированы
Яндексом в области
интернет-рекламы.

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.
Присоединяйтесь!

Наши клиенты. Интервью

сделать легкую [Backspace][Backspace][Backspace]ий файл

Версия страницы: Текущая версия
Запись от 16.03.2009 0:07:38
Нажатия клавиш: ная(систем)[Enter]-сделать легкую [Backspace][Backspace][Backspace]ий файл



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.



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.



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.



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.ru> <http://rbsgroup.ru> | <http://bdbd.ru> <http://rbsgroup.ru> |
<http://bdbd.ru> | <http://mediaguru.ru> <http://rbsgroup.ru> | <http://bdbd.ru> |
<http://mediaguru.ru> | <http://webvisor.ru>