



## 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

webvisor.ru

Баланс счета: 533.06 arturus Помощь

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

	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**

\*\*\*  
 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.

[Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе

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

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

Страница 1 из 44

Отображаются записи с 1 по 50

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

- 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

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

### Стоимость услуг WebVisor

Посещений в день <sup>1</sup> | менее 1 тыс. | от 500 тыс. до 1 млн.

Кол-во месяцев <sup>2</sup> | 1 месяц | 12 месяцев

Кол-во сайтов <sup>3</sup> | не более 5 | от 26 до 50

Срок хранения данных <sup>4</sup> | 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.

The screenshot displays a web analytics interface with two main sections: a visitor history table and a site activity table.

**Visitor History Table:**

		Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели
Фильтр	▶	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	г компании по оптимизации с	www.google.ru	Томск	1 ч. 15 мин.	3	■■■■■	
▶	14:14, 20 мар.	49 сек.	1	г seo компании	www.google.ru	Томск	1 ч. 14 мин.	2	■■■■■	
▶	12:49, 20 мар.	11 мин. 47 сек.	5	г BDBD	www.google.ru	Томск		1	■■■■■	

**Site Activity Table:**

	Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
▶	/	Поисковая оптимизация, раскрутка, продвижение сайта, контекстная	00:09	■■■■■	<a href="http://www.google.ru/search?hl=ru&amp;clien">http://www.google.ru/search?hl=ru&amp;clien</a>
▶	/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 23% 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

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



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