



WEBPROFITERS
ЭФФЕКТИВНЫЙ МАРКЕТИНГ

Развиваем Ваш Бизнес в
интернете

ANALYTICS

.....
AUTHORIZED
CONSULTANT
.....



Веб-аналитика

Как повысить эффективность сайта
и рекламной кампании?

Андрей Юнисов
Управляющий партнер

Ситуация сейчас



Веб-аналитика – что и зачем?

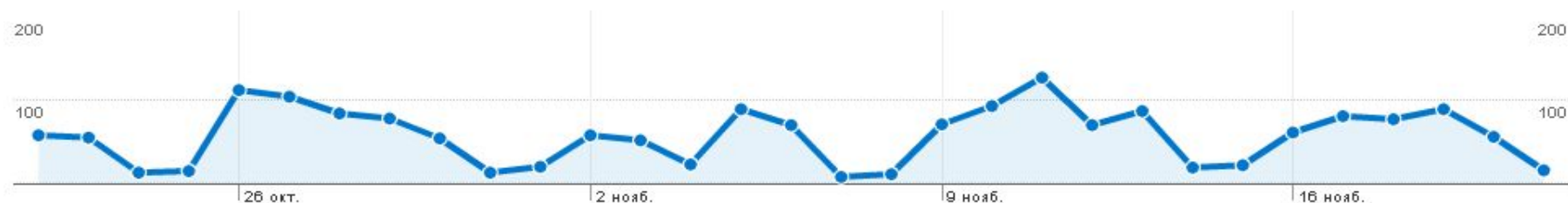
- **Веб-аналитика** – объективное отслеживание, сбор, измерение, оповещение и анализ количественных интернет-данных с целью оптимизации сайтов и инициатив интернет-маркетинга (Web Analytics Association)

Было: 1-3% клиенты / 40-50% отказы

Стало: 5-10% клиенты / 15-20% отказы – это реально на поддержке продуктов и услуг



Что обычно делается по веб-анализу?




Использование сайта

 **1 786** Посещения

 **5 439** Просмотры страниц

 **3,05** Страниц/посещение

 **47,26 %** Показатель отказов

 **00:02:57** Средняя длительность пребывания на сайте

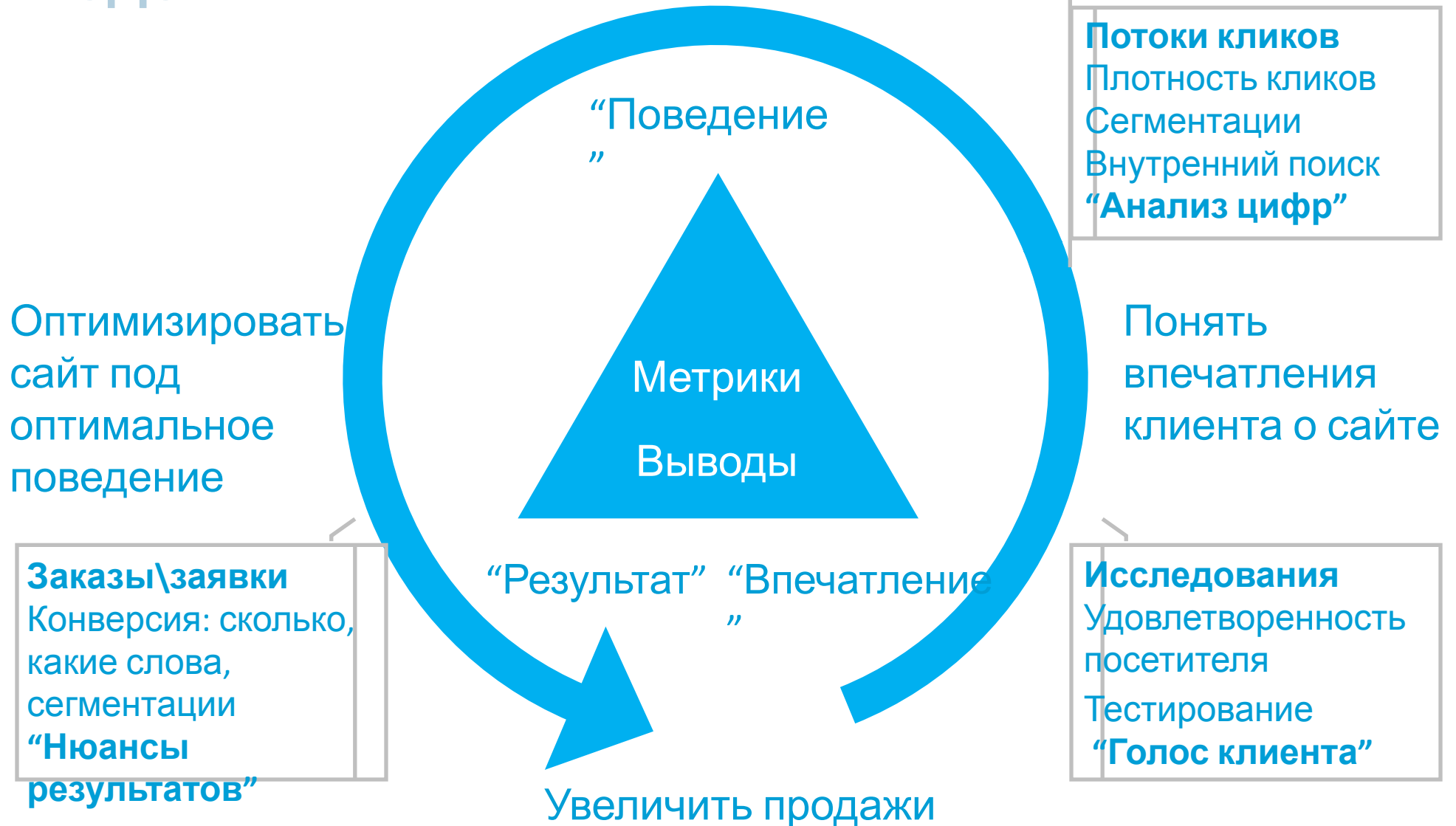
 **59,69 %** Процент новых посетителей

- Стандартные отчеты о посещаемости – лишь ответ на вопрос «Что происходит?»
- Миссия веб-аналитики – ответить на вопрос «**Почему это происходит и что делать дальше?**»

Цифры – не более, чем просто цифры...

- **Большое число просмотров страниц**
Это хороший контент или сложная навигация?
- **Популярные страницы выхода с сайта**
Так и должно быть или плохой контент страницы?
- **Высокий % новых посетителей**
Хорошая тенденция или отсутствие повторных покупателей?
- **Большое время на сайте**
Считаю, что оно вообще считается некорректно

Полный цикл веб-анализа или «Тринити-модель»



Спросите посетителя о его ощущениях

- **Опросы посетителей** – главный способ интерпретировать данные счетчика статистики
- **Тестирование** (Google Website Optimizer) – A\B, MVT и сплит-тестирование

Какой опрос предложить на сайте?

- Зачем Вы пришли на наш сайт? (варианты ответа)
- Было ли посещение сайта успешным? (Да\Нет)
(Это не конверсия, а коэффициент выполнения задачи - TCR)
- Быстро ли Вы нашли необходимую информацию? (Да\Нет)
- Достаточно ли Вам было размещенной на сайте информации? (Да\Нет)
- Понятным ли Вам было изложение информации? (Да\Нет)
- Что бы Вы предложили изменить на сайте? (варианты ответа)

Пример реализации опроса

Опрос посетителей сайта Клуба "Союз Композиторов" (полная конфиденциальность гарантируется)

1. В чем заключается Ваша главная причина посещения сайта?

- Покупка билета на мероприятие
- Просмотр афиши мероприятий клуба
- Получение информации по конкретному мероприятию
- Получение информации о меню клуба
- Получение информации о корпоративных сервиса клуба

Другое (пожалуйста, укажите)

2. Было ли посещение сайта успешным?

- Да
- Нет

3. Быстро ли Вы нашли необходимую информацию?

- Да
- Нет

Пример MVT-тестирования



Показатель	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Посетители	1/3	1/3	1/3
Показатель отказа	46%	41%	34%
Заявки с сайта	1,8%	1,6%	3,3%

• Победил вариант 3

• Экономия расходов на рекламу – 12%

• Рост числа заявок – в 2 раза













Проверка ключевых слов

1.	прогулочные коляски capella	527	-8,94 %
2.	купить коляску детскую	50	-43,55 %
3.	ходунки детские купить	14	-77,60 %
4.	capella s-901 wfm dg aqua	12	-73,86 %
5.	kukushop	12	-100,00 %
6.	где купить коляску в московской области graco qi	12	35,23 %
7.	baby care london	11	-71,49 %
8.	детское автокресло интернет магазин	11	-42,98 %
9.	коляски капелла	11	-71,49 %
10.	где купить коляску в болашехе graco quattro tour d	10	50,91 %
11.	детское автокресло интернет-магазин	10	82,27 %

- Отвечаем на вопрос: «Какие ключевые слова наиболее неэффективны и почему?»
- Оптимизируем посадочные страницы сайта и/или меняем ключевые слова

Проверка популярных страниц

	Страница	Источник	Просмотры	Страница: Показате по сравнению со средним значением для сайта
1.	 /	YandexDirect	203	-26,33 %
2.	 /	(direct)	153	-0,93 %
3.	 /	yandex	151	-19,87 %
4.	 /	factorings.ru	127	-71,69 %
5.	 /factoring-contacts/	YandexDirect	124	35,29 %
6.	 /factoring/	YandexDirect	116	3,86 %
7.	 /factoring-about/	YandexDirect	86	10,08 %
8.	 /factoring-about/	yandex	62	35,09 %
9.	 /factoring-company/	YandexDirect	61	65,11 %
10.	 /	diogenes.ru	57	73,37 %

- Отвечаем на вопрос: «**Какие страницы наиболее неэффективны?**»
- **Следующим шагом является выявление причин неэффективности страницы**

Почему страница неэффективна?

1.	рхост	323	235	00:01:08	49,23 %	21,05 %	0,00 \$	
2.	rhost	310	237	00:01:13	49,37 %	24,84 %	0,00 \$	
3.	хостинг	201	167	00:02:04	73,86 %	45,27 %	0,00 \$	
4.	host.ru	128	68	00:02:15	33,33 %	10,94 %	0,00 \$	
5.	<u>покупка домена</u>	83	38	00:01:07	0,00 %	1,20 %	0,00 \$	
6.	<u>host как перенести хост</u>	73	54	00:01:04	25,00 %	12,33 %	0,00 \$	
7.	<u>рхост phpmyadmin</u>	70	35	00:00:40	0,00 %	1,43 %	0,00 \$	
8.	host.ru]	50	49	00:00:22	0,00 %	2,00 %	0,00 \$	
9.	ьфьеукрашеюкг	40	16	00:00:58	0,00 %	2,50 %	0,00 \$	
10.	<u>регистрация домена</u>	29	16	00:01:25	33,33 %	13,79 %	0,00 \$	% кликов
11.	хост	28	22	00:04:14	61,54 %	46,43 %	0,00 \$	16,85 %
12.	host установить Joomla	21	12	00:03:26	0,00 %	9,52 %	0,00 \$	14,61 %
13.	<u>ssh доступ к базам данных</u>	19	8	00:00:51	0,00 %	5,26 %	0,00 \$	14,61 %
14.	хостинг Санкт-Петербург	14	13	00:01:53	66,67 %	42,86 %	0,00 \$	12,36 %
15.	hos.ru	13	9	00:01:03	0,00 %	7,69 %	0,00 \$	10,11 %
16.	vps +windows с тестовым периодом	12	5	00:00:30	0,00 %	8,33 %	0,00 \$	6,74 %
17.	<u>регистрация доменов</u>	10	8	00:02:16	0,00 %	10,00 %	0,00 \$	5,62 %
18.	хостинг сайта для учебных заведений на Joomla	10	8	00:00:46	0,00 %	10,00 %	0,00 \$	3,37 %
19.	хостинг центре Санкт-Петербург	10	7	00:00:06	0,00 %	10,00 %	0,00 \$	3,37 %
20.	vfcnthjcn	9	8	00:01:03	33,33 %	33,33 %	0,00 \$	2,25 %
21.	<u>зарегистрировать домен ru</u>	9	9	00:00:00	100,00 %	100,00 %	0,00 \$	1,12 %
22.	host.ru	8	8	00:00:21	0,00 %	12,50 %	0,00 \$	
23.	<u>ошибка 403</u>	8	6	00:01:56	33,33 %	37,50 %	0,00 \$	

Пост-кликерный анализ

• Пр
кл

• От
эл

РУССКАЯ
ФАКТОРИНГОВАЯ
КОМПАНИЯ

Новый Фактор развития бизнеса

(495) 6171756

17% АНИИ | 8,2% ИНГОВЫЕ УСЛУГИ | 1,0% ЛИЕНТОМ | 2,9% РИНГЕ | 15% ГЫ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Реверсив

• **Новости на сайте никто не читает (центр страницы пустует)**

• **Генерируются отказы посетителей сайта**

2,6% [с регрессом,](#)
1,0% [без регресса,](#)
1,0% [ый факторинг,](#)
1,6% [ие дебиторской задолженностью.](#)

Факторинг позволит Вашей компании эффективно решить проблему финансирования и управления дебиторской задолженностью.

Факторинговые услуги от **17%** [Факторинговой Компании](#) - это разумные тарифы и высокий уровень сервиса.

21.10.2009
Русская Факторинговая Компания открыла первое региональное представительство в Санкт-Петербурге.

2,1%

К сожалению, нет. Факторинговые компании работают только с текущей дебиторской задолженностью.

Последствия оптимизации сайта



РУССКАЯ
ФАКТОРИНГОВАЯ
КОМПАНИЯ

Новый фактор развития бизнеса

[О компании](#) | [Услуги](#) | [Стать клиентом](#) | [О факторинге](#) | [Контакты](#)



495
617 17 56

[Получить деньги →](#)



■ Профессионализм + индивидуальный подход



— Сравнение с кредитом

[Задавайте вопросы →](#)

Новости

18.01.2010 — По итогам 2009 года совокупный оборот по факторингу в Русской факторинговой Компании составил 2 583,2 млн.руб.

15.01.2010 — Русская Факторинговая Компания получила кредит в размере 300 миллионов рублей от Российского банка развития.



Карты теплоты веб-страниц ClickTale



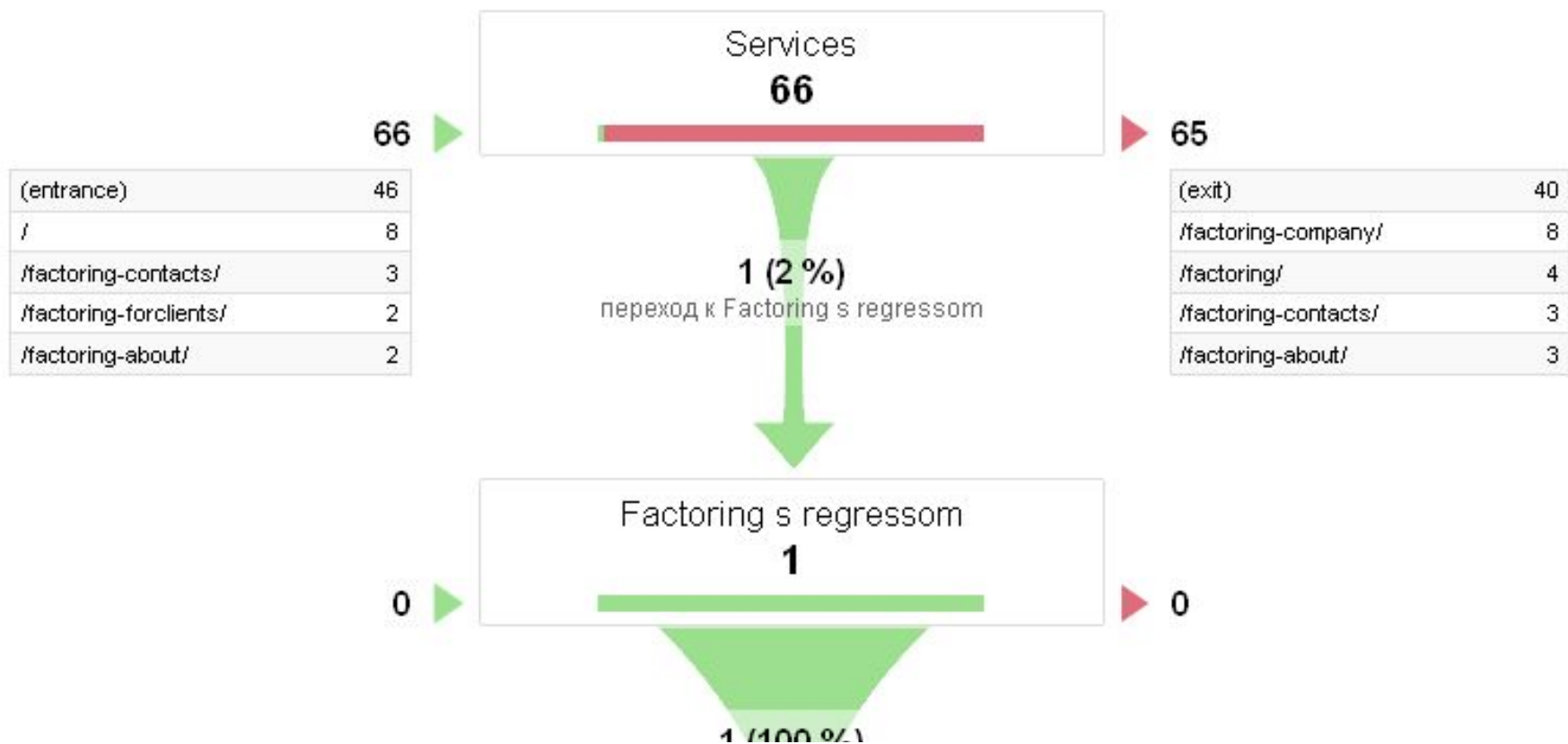
Внутренний поиск на сайте

Просмотры страниц	Уникальные просмотры	Средн. длительность					
34 % пол 9,38	1. почта	265	1,05	15,09 %	13,26 %	00:03:44	2,40
	2. phpmyadmin	100	1,03	11,00 %	4,85 %	00:01:57	2,44
	3. ftp	84	1,10	5,95 %	14,13 %	00:07:05	4,00
	4. настройка почты	81	1,01	2,47 %	4,88 %	00:02:04	1,36
	5. cron	77	1,06	5,19 %	10,98 %	00:05:21	2,97
	6. ssh	74	1,11	6,76 %	21,95 %	00:05:12	4,30
	7. chmod	70	1,04	4,29 %	4,11 %	00:04:12	1,97
	8. Joomla	60	1,07	5,00 %	15,62 %	00:05:16	4,93
	9. FTP-клиента	57	1,00	17,54 %	0,00 %	00:00:28	1,39
	10. zend	55	1,05	1,82 %	17,24 %	00:09:11	4,49
	11. dns	52	1,04	9,62 %	14,81 %	00:03:31	4,67
	12. mysql	48	1,04	0,00 %	14,00 %	00:05:42	4,77
	13. smtp	34	1,15	8,82 %	25,64 %	00:02:24	1,97
	14. You don't have permission to acces	31	1,10	45,16 %	0,00 %	00:00:57	0,61
	15. mail	27	1,04	7,41 %	14,29 %	00:03:09	2,89
	10. index.php?categoryID=250&search=1&search_name=&	385	349	00:00:42	0,00 %	7,27 %	0,00 \$

ИЦ

• Анализ поиска – ключ к пониманию качества навигации сайта и необходимости написания текстов

Анализ тоннелирования посетителей



- **Внутри тоннеля услуг проходит 1\66 или 2% - очень мало, нужно смотреть страницу входа в тоннель**

Эффективность форм ввода данных

On-line заявка:

Фамилия Имя Отчество

Название компании

например: (495) 617-17-56

Контактный телефон

Контактный e-mail

Текст сообщения

Отправить

Всего событий

68

% общей суммы, полученной на сайте:
36,17 %

Уникальные события

5

% общей суммы, полученной на сайте:
20,83 %

Пол

0

% о
0,00

	Действие по событию	Нет	Всего событий ↓
1.	Фамилия Имя Отчество		16
2.	Контактный телефон		14
3.	Название компании		14
4.	Контактный e-mail		12
5.	Текст сообщения		12

Особенности для интернет-магазинов

- **Site abandonment rate** – коэффициент снижения количества посетителей = $1 - (\text{общее кол-во заказов} / \text{общее число кликов по ссылкам «В корзину»})$
- Отвечает на вопрос: «**В каком месте корзины «отваливаются» посетители?**»
- **Для повышения конверсии достаточно выявить это место, посмотреть карту кликов и исправить ситуацию**

Непрерывный процесс усовершенствования



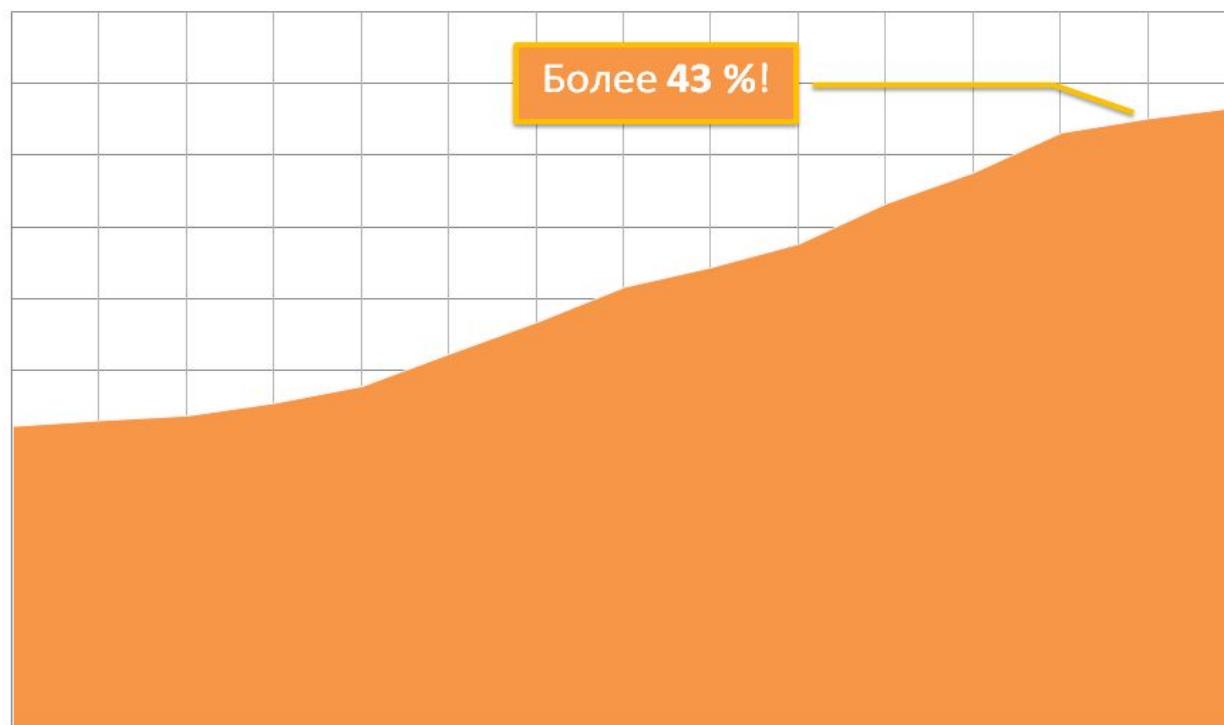
Спасибо за внимание!
Вопросы?

Андрей Юнисов
andrey@webprofiters.ru
+7 (903) 783-6448

До и после кризиса

- Компании пытаются **оптимизировать расходы и повысить эффективность**
- Это надо сделать **быстрее конкурентов**

Количество клиентов Яндекс.Директа, пользующихся Яндекс.Метрикой



*данные Яндекса, e-Target'09

Проблемы точности веб-данных

- Способы сбора данных: серверные логи или JS-теги
- У каждого – свои плюсы и минусы
- JS-дескрипторы используют cookie-файлы

Cookie-файлы	Серверные логи	JS-теги
Удаление файлов cookie из браузера	Каждый IP-адрес - один посетитель	Потери тегов на страницах
Проблема «пользователь-компьютер»	Кешированные страницы считаются по одному разу	Ошибки JS на страницах и отключенный JS
	Поисковые роботы «портят» данные	Блокирование тегов файерволлами

Почему данные LI и GA разные?

- Cookie: first-party или third-party
- JS-теги: различия в простановке
- Тайм-аут сессии
- Корректность простановки JS-тегов
- Корректность и идентичность фильтров
- Соотнесение источников трафика в отчетах

Автоматическая адаптация сайтов

The screenshot shows the El Dorado website interface. At the top, there is a red navigation bar with the El Dorado logo and several menu items: [Адреса магазинов](#), [Помощь покупателю](#), [Условия доставки](#), [Подарочные карты](#), [Клуб Эльдорато](#), [Вакансии](#), [Личный кабинет](#), and [Мои заказы](#). Below this is a dark navigation bar with categories: [ЭЛЕКТРОНИКА](#), [БЫТОВАЯ ТЕХНИКА](#), [ВСТРАИВАЕМАЯ ТЕХНИКА](#), [МЕЛКАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА](#), [КОМПЬЮТЕРЫ](#), [ФОТО И ВИДЕО](#), [ТЕЛЕФОНЫ И СВЯЗЬ](#), and [ИГ РАЭ](#). A search bar is located below the navigation bar, with the text 'Поиск' and a search button labeled 'ИСКАТЬ'. The main content area features several promotional banners. The leftmost banner is for hitechnic.ru, advertising a free installation and removal of washing machines with a 1500 ruble discount. The middle banner is for Samsung LED TVs, advertising a 3799 ruble price and a free delivery and installation. The rightmost banner is for Krups coffee machines, advertising a 9000 ruble price. Below the banners, there are four product cards: 'EXPLAY TXT.Book.B62', 'TOSHIBA 40LV655PK', 'Кофемашинa KRUPS XP 9000', and 'Стире...'. Each card includes a small image of the product and a brief description.

- Запрос «купить стиральную машину»