



WEBPROFITERS
ЭФФЕКТИВНЫЙ МАРКЕТИНГ

Развиваем Ваш Бизнес в
интернете



Веб-аналитика

Как повысить эффективность сайта
и рекламной кампании?

Александр Кузьмин

Коммерческий директор WebProfitters

Ситуация сейчас



Что такое веб-аналитика?

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

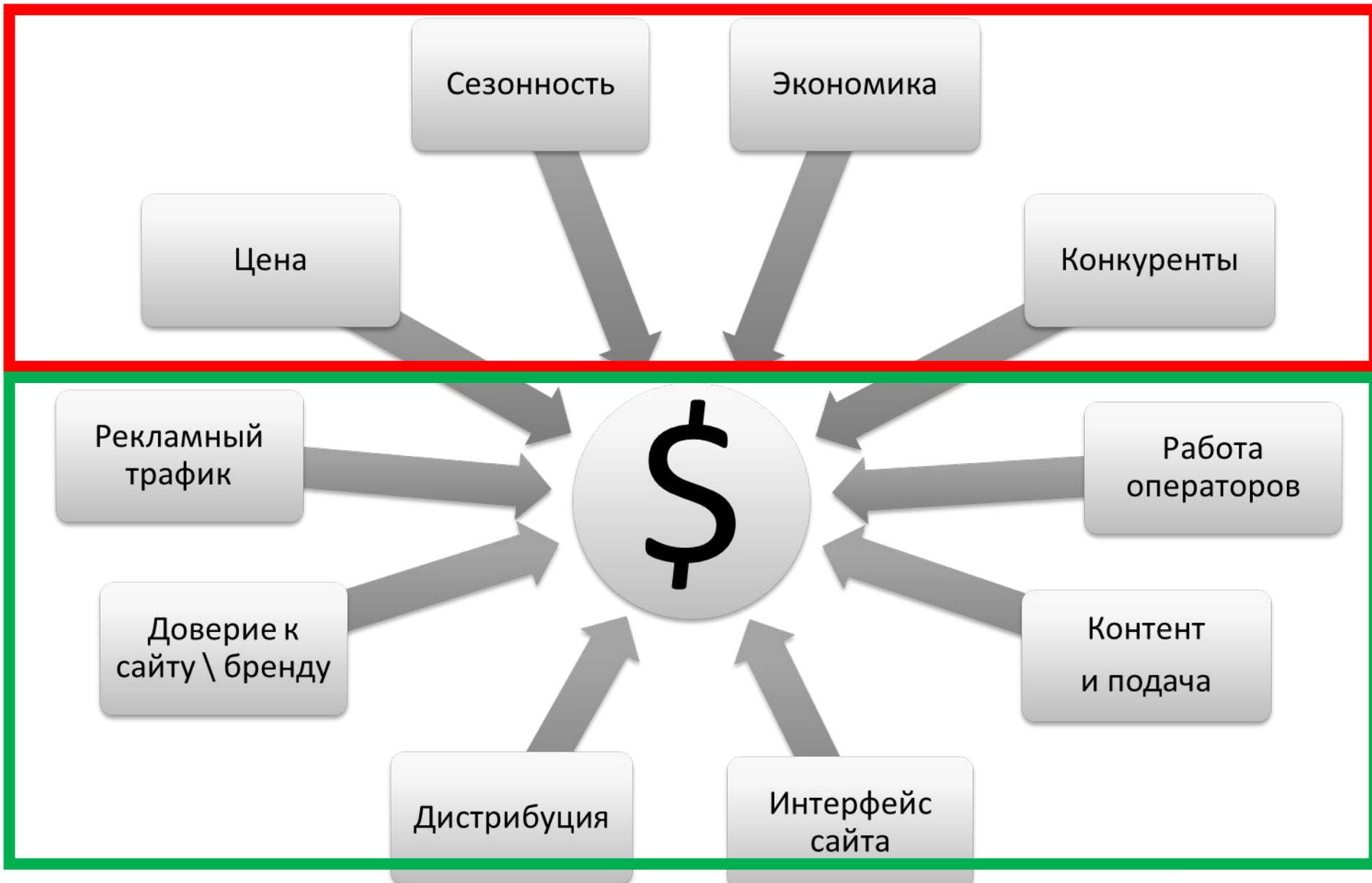
Стало: 5-10% клиенты / 15-20% отказы



Связь привлечения клиентов и сайта



**Сначала следует построить
правильный сайт, а затем начинать
привлекать на него целевых
посетителей**



Дистрибуция



[Блог](#)
[Конкурсы](#)
[Покупателю](#)

(044) 498-98-98

[Обратный звонок](#)
[Online-консультация](#)

[Контакты](#)
Мы на связи!

[Время работы](#)
Наших офисов



[Бытовая техника](#)



[Компьютерная техника](#)



[Фото и видеотехника](#)



[Теле-аудио техника](#)



[Телефония и навигация](#)

Поиск по каталогу ...

[Витрина](#) / [Музыкальные центры](#) /

К сожалению, ничего не найдено, попробуйте другие параметры поиска или посмотрите [товары](#) на распродаже!

Нет в наличии – высокая конверсия обеспечена

Дистрибуция – ключ к успеху

OZON.ru
онлайн мегамаркет №1

8 495 510 27 27
8 800 100 05 56

 Корзи
товар
отлож
ожд

Добро пожаловать, Андрей
Смотрите ваши персональные рекомендации.

Все разделы сайта

Более 1 500 000 товаров

Найти

Жар-цены

Спорт и отдых

Ролики, Скейтборды

Ролики раздвижные "Larsen" Energy. Размер 40-43

Мне нравится

Мне не нравится

У меня это есть

Подписка на отзывы

Хочу в подарок

Хочу подарить



OZON.RU

Ролики раздвижные "Larsen" Energy.

ID 5104576

Спортивные товары

[Дополнительные характеристики](#)

СООБЩИТЬ
О ПОСТУПЛЕНИИ



Дарим 500 рублей*

Получите скидку на лето уже сегодня!

Дарим 500 рублей в июне при заказе на 2 500 рублей в мае.

Доверие к сайту

Яндекс

Нашлось
8 млн ответов

bt.kiev.ua отзывы

в найденном только на украинских сайтах в Киеве

расширенный поиск

-  [Интернет-магазин бытовой техники **BT.Kiev.Ua** с доставкой по Украине.](#)
[Заказ и доставка](#) [Двухкамерные холодильники](#) [Уцененный товар](#)
Доставка: **Киев**
Интернет-магазин бытовой техники **Bt.Kiev.Ua** Бытовая Техника с доставкой по Украине низкие цены бытовая техника, холодильники, стиральные машины, мелкая бытовая техника...
 [Киев, ул. Петропавловская, 6](#) +380 (44) 537-67-15
[bt.kiev.ua](#) [копия](#) [ещё](#)
-  [...потребительский портал - **отзывы**, мнения потребителей - **BT.kiev.ua**](#)
Независимый потребительский сайт с **отзывами** про магазины и торговые марки, обсуждениями вопросов обслуживания покупателей. ... сайт **BT.kiev.ua** Киев **отзывы** мнение покупателей bt.kiev.ua.
[bestportal.com.ua > profiles/bt/](#) [копия](#) [ещё](#)
-  [bt.kiev.ua. Интернет-магазин **bt.kiev.ua** на **hotline.ua**](#)
Информация об интернет-магазине. Город. Киев. Сайт. [www.bt.kiev.ua](#). ... Акции Прайс-лист (7.05.12) О магазине **Отзывы** покупателей (13).
[hotline.ua > up/1887/](#) [копия](#) [ещё](#)
-  [BT.KIEV.UA — **Отзывы** о магазинах : все интернет магазины Украины...](#)
Отзывы о магазине **BT.KIEV.UA**. Дмитрий. #3566.
[stopshop.com.ua > BT.KIEV.UA](#) [копия](#) [ещё](#)
-  [Отзывы **BT.kiev.ua**. Комментарии покупателей о работе интернет-магазине...](#)
Ужасно. продали неработающий очиститель воздуха. фирма-производитель говорит обращаться к продавцу, а в **bt.kiev.ua** просто отказываются возвращать деньги. в результате- \$200 подарены магазину. купите на них себе хорошие **отзывы** в Интернете.
[vsepro.ua > Каталог магазинов > bt Kiev.ua \(rating\)](#) [копия](#) [ещё](#)

Zoom in

[Отзывы BT.kiev.ua. Комментарии покупателей о работе интернет-магазине...](#)

Ужасно. продали неработающий очиститель воздуха. фирма-производитель говорит обращаться к продавцу, а в **bt.kiev.ua** просто отказываются возвращать деньги. в результате- \$200 подарены магазину. купите на них себе хорошие **отзывы** в Интернете [vsene.ua](#) > [Каталог магазинов](#) > [btkievua/rating](#) [копия](#) [ещё](#)

Высокая конверсия обеспечена

Мы верим, что:

- Нужно понимать, что происходит
- На основе понимания нужно что-то делать
- Последствия действий нужно отслеживать

Тогда будет **результат**, независимо от области деятельности

Google Analytics как самый мощный бесплатный счетчик статистики и система веб-аналитики

- 7 лет на рынке, ранее – Urchin Analytics
- Сообщество аналитиков-партнеров
- Постоянное развитие
- Инфраструктура Google
- Место в стратегии Google
- Бесплатно
- API и богатые возможности настройки

Как работает?

```
<title>Парфюмерия и косметика Faberlic</title>
<link href="/favicon.ico" rel="shortcut icon" type="image/x-icon" />
<script type="text/javascript" src="/plugins/system/mtupgrade/mootools.js"></script>
<script type="text/javascript" src="/media/system/js/caption.js"></script>
<script type="text/javascript" src="/modules/mod_banners/js/banners.js"></script>
<script type="text/javascript" src="/modules/mod_share/js/mod_share.js"></script>
```

```
<script type="text/javascript">

var _gaq = _gaq || [];
_gaq.push(['_setAccount', 'UA-32068954-1']);
_gaq.push(['_trackPageview']);
_gaq.push (['_addOrganic', 'mail.ru', 'q']);
_gaq.push (['_addOrganic', 'blogs.yandex.ru', 'text']);
_gaq.push (['_addOrganic', 'images.yandex.ru', 'r']);
(function() {
  var ga = document.createElement('script'); ga.type = 'text/javascript'; ga.async = true;
  ga.src = ('https:' == document.location.protocol ? 'https://ssl' : 'http://www') + '.google-analytics.com/ga.js';
  var s = document.getElementsByTagName('script')[0]; s.parentNode.insertBefore(ga, s);
})();

</script>

</head>
<body>
```

Наглядный пример

- Компания ведет контекстную рекламу и продвижение
- Бюджет на 4 запроса по контексту – **15 т.р. / месяц**
- Бюджет продвижения – **50 т.р. / месяц**

Как работают с данными веб-аналитики?

	Ключевое слово	Источник	Посеще	Ключевое слово – индивидуальная эффективность: Показат
1.	данхаус	yandex	258	23,26 %
2.	проекты частных домов	Yandex.Direct	256	38,28 %
3.	датские дома	Yandex.Direct	243	43,62 %
4.	danhaus	yandex	193	8,29 %
5.	датский дом	yandex	181	40,33 %
6.	проекты домов	Google.Adwords	155	25,81 %
7.	датские дома	yandex	146	25,34 %
8.	(not set)	Google.Adwords	121	33,06 %
9.	каркасные дома	Yandex.Direct	100	96,00 %
10.	проекты деревянных домов	Yandex.Direct	96	39,58 %

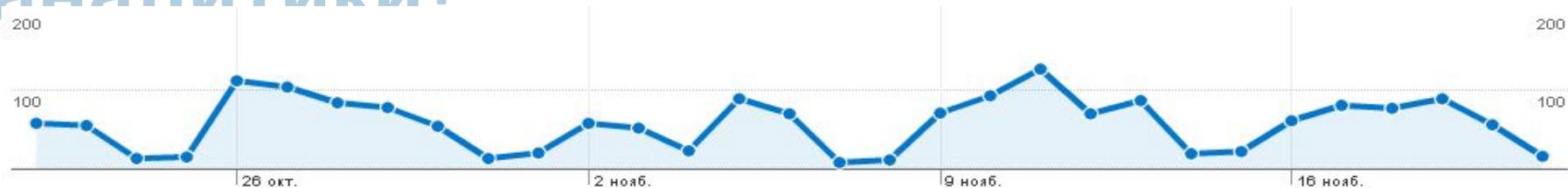
	Источник/средство	Нет	Посещен	Источник/средство: Показат	по сравнению со средним значением для сайта
1.	YandexDirect / cpc		544	1,94 %	
2.	(direct) / (none)		261		-4,39 %
3.	yandex / organic		246	82,42 %	

Наглядный пример

- Компания ведет контекстную рекламу и продвижение
- Бюджет на 4 запроса по контексту – **15 т.р. / месяц**
- Бюджет продвижения – **50 т.р. / месяц**
- Потери в контексте (54% моментально) ~ **7 500 руб. / месяц**
- Потери в продвижении (82% моментально) ~ **41 250 руб. / месяц**

Просто так потеряли **48 750 руб. / месяц** или более **70%** рекламного бюджета впустую

Как работают с данными веб-аналитики?



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

- Сегментационный анализ
- Трендовый анализ

Проверка источников трафика

Источник или канал	Посещения	↓	Показатель отказов (по сравнению со средним значением для сайта)
1. subscrcsb / email	2 471		-26,87 %
2. sub2 / email	2 197		-36,67 %
3. Yandex / cpc	1 481		47,23 %
4. yandex / organic	1 290		18,60 %
5. (direct) / (none)	886		28,15 %
6. google / organic	644		40,77 %
7. subscrcsb / email	401		-49,68 %
8. Agava / brandingpage	257		89,85 %
9. vkontakte / banner	188		-15,09 %
10. go.mail.ru / referral	153		-27,17 %

- Отвечаем на вопрос: «Какие источники трафика наиболее неэффективны и почему?»
- **Оптимизируем рекламные настройки кампаний**

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

Пример проблемы с посадочной страницей

Яндекс

Нашлось
3 млн ответов

Поиск [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#)

фитнес клубы москвы

Найти

в найденном в Москве

[расширенный поиск](#)

[Все объявления](#)

[Фитнес-клубы Gold's Gym.](#)

Жги калории, а не деньги! Бескомпромиссное предложение.

[Адрес и телефон](#) goldsgym.ru [Динамо](#)

[Фитнес-Клубы ФизКульт в Москве](#)

Вторая фитнес карта в подарок до 29 февраля! Занимайтесь вдвоём!

[Адрес и телефон](#) fizkult.ru

[Фитнес-клуб PLATINUM FITNESS](#)

Акция. 6 мес. в подарок !!! Рязанский проспект, Северное Медведково.

[Адрес и телефон](#) platinumfitness.ru [Рязанский проспект](#)

РЕКЛАМА

[Фитнес-клубы в Москве — 594 адреса](#)

[круглосуточно](#) [бассейн](#) [групповые занятия](#)

[Dr.Loder](#)

ул. Остоженка, 25, +7 (495) 637-40-76

1. [World Class](#)

Смоленская пл., 3, +7 (495) 937-81-40

2. [ФизКульт](#)

ул. Памьяна Белого, 1 корп 2 +7 (495) 221-73-73



[Яндекс.Директ](#)

[Фитнес-клуб. Помесячная оплата!](#)

Фитнес-клуб "ZarЯДКА"! 2300/мес.

Неограниченное посещение! м. Теплый Стан!

[zaryadkaclub.ru](#)

[СпортЛэнд - сеть фитнес клубов](#)

До 14 февраля ко Дню Всех Влюбленных

2 карты по цене 1. Фитнес в Жулебино

[sportland-club.ru](#)

[Фитнес-клуб "Онегинь" на](#)

[Полянке](#)

Фитнес-клуб с бассейном. В праздники спецпредложение на клубные карты!

[oneginclub.ru](#)

[Фитнес-клуб в центре Москвы!](#)

Фитнес в центре **Москвы** со скидкой

25%! м. Баррикадная м. ул. 1905 г.

[start7.ru](#)

Посадочная страница под акцию

www.start7.ru

[Клуб на Баррикадной](#)



[Клуб на 1905 года](#)

Кто мы?

[Клуб на Баррикадной](#)

[О клубе](#)

[Новости](#)

[Услуги](#)

[Клубные карты](#)

Сеть фитнес-клубов «Старт 7»

Спортивный клуб «Старт 7» основан в 1994 году с целью привлечения взрослых и детей к занятиям физкультурой и спортом, а также пропагандой идеи здорового образа жизни среди широких слоев населения. Со времени основания и по сегодняшний день мы предлагаем самый широкий выбор спортивных тренировок как для детей, так для



Верная посадочная страница

Специальное предложение

[О клубе](#)

[Новости](#)

[Услуги](#)

[Клубные карты](#)

[Команда](#)

[Корпоративные программы](#)

[Фотогалерея](#)

[Специальное предложение](#)

[Контактные данные](#)

СТАРТ 7

Только с 7 по 14 февраля!

*В честь дня
Святого Валентина!*

Для всех влюбленных!

Скидка на клубные карты

для двоих до 35%

Пример проблемы с нерелевантным ключевым словом

Яндекс

Нашлось
5 млн ответов

администратор в фитнес клуб

Найти

в найденном в Москве

расширенный поиск

[Все объявления](#)

[СпортЛэнд - сеть фитнес клубов](#)

До 14 февраля ко Дню Всех Влюбленных 2 карты по цене 1. Фитнес в Жулебино
[sportland-club.ru](#)

РЕКЛАМА

[Администратор в фитнес клуб!](#)

Fitnesshunter.ru База вакансий в сфере фитнеса красоты и здоровья.
[fitnesshunter.ru](#)

[«Фитнес клуб» — 67 вакансий в Москве](#)

Уровень зарплаты от 15 до 40 тыс. руб.
Подбор вакансий компании по зарплате, специализациям и другим параметрам.
[rabota.yandex.ru](#) Москва

[hh. Вакансия Администратор в фитнес клуб, работа в World Class](#)

В сеть фитнес клубов "World Class" и "ФизКульт" приглашаются на работу администраторы.
Обязанности
[hh.ru > vacansy/2564761](#) Москва [копия](#) [ещё](#)

[z Работа: Администратор в фитнес клуб | Москва | Вакансия...](#)

Отправка резюме. Администратор в фитнес клуб, от 18 000 до 22 000 р. Образование. Среднее.
[zarplata.ru > v11947167/](#) [копия](#) [ещё](#)

[Администратор рецепции фитнес-клуба](#)

Обязанности. Работа на рецепции фитнес-клуба, прием и переадресация входящих телефонных

[Яндекс Директ](#)

[Твой спорт](#)

Интернет-магазин спортивного снаряжения. Сезон скидок!!!! Каяк, шлем и т.д.
[твойспорт.рф](#)

[Фитнес со скидкой 68%!](#)

3 месяца в фитнес-клубе RaiSport всего за 1900 руб.! Акция на Sellberry!
[sellberry.ru](#)

[Футболки "Fitness"](#)

Прикольные майки от 480 руб, сумки, толстовки с кап.-1000р, кружки, значки.
[прикольныевещи.рф](#)

[Акции и скидки в фитнес-клубах](#)

Скидки до 90% на годовые карты и абонементы, на услуги фитнес-центров.
[rasprodaga.ru](#)

[Вакансии администратора!](#)

Большая база открытых вакансий администратора с з/п от 40 т.р. Спешите!
[actualvacansia.ru](#)

Проверка популярных страниц

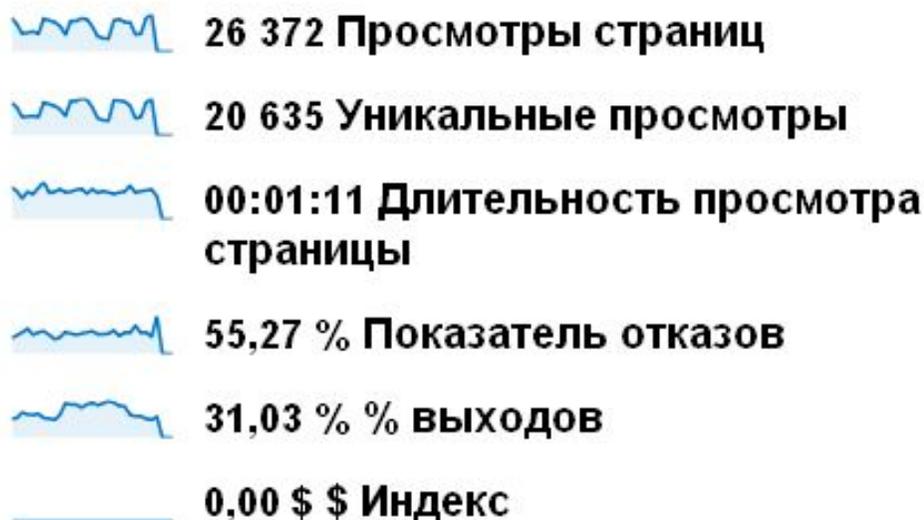
Страница	Просмо:	Отдельное Страница:	Показат	по сравнению со средним значением для сайта
1. /ru/home.asp	2 990			-70,19 %
2. /ru/products-services/browse-products.asp	1 171		6,47 %	
3. /ru/steam-academy/calculators.asp	888			-60,08 %
4. /ru/about/sales-contacts.asp	860		3,49 %	
5. /ru/products-services/products/control-systems/control-valves.asp	573		31,35 %	
6. /ru/products-services/products/control-systems/safety-valves.asp	506		34,38 %	
7. /ru/products-services/products/control-systems/pressure-reducing-a	474		28,54 %	
8. /ru/products-services/products/pipeline-ancillaries/check-valves.asp	444		31,33 %	
9. /ru/steam-academy/steam-tables.asp	368			-68,06 %
10. /ru/products-services/product-literature-search.asp	322			-69,05 %

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

Почему страница неэффективна?

Просмотров страницы: 26 372

 [Перейдите на эту страницу](#) Анализировать: **Сведения о содержании** Содержание: **/service/hosting/** **Нет**



Анализ навигации

-  **Сводка по навигации**
Как посетители нашли ваше содержание
-  **Пути входа**
Пути, по которым посетители пришли к вашему содержанию

Оптимизация страниц входа

-  **Источники входа**
Самые популярные источники на странице
-  **Ключевые слова входа**
Популярные ключевые слова на странице

Распределение кликов

-  **Наложение данных на сайт**
Выберите данные, находящиеся наверху страницы

Почему страница неэффективна?

Перейдите на эту страницу Анализировать: **Сводка по навигации** Содержание **/what-esteem/**

11,82 % Входы

88,18 % Предыдущие страницы

Содержание	% кликов
/factoring-contacts/	16,36 %
/factoring-about/	15,45 %
/what-esteem/detail.php?ID=70	8,18 %
/what-esteem/detail.php?ID=73	5,45 %
/factoring-forclients/	4,55 %
/what-esteem/detail.php?ID=74	4,55 %
/factoring-company/	4,55 %
/factoring-order/	3,64 %
/what-esteem/detail.php?ID=72	3,64 %
/factoring/	2,73 %

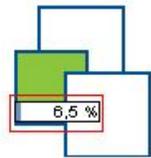


0,00 % Выходы

100,00 % Следующие страницы

Содержание	% кликов
/what-esteem/detail.php?ID=73	16,85 %
/what-esteem/detail.php?ID=70	14,61 %
/what-esteem/detail.php?ID=74	14,61 %
/what-esteem/detail.php?ID=72	12,36 %
/factoring-about/	10,11 %
/what-esteem/detail.php?ID=71	6,74 %
/what-esteem/detail.php?ID=78	5,62 %
/factoring-company/	3,37 %
/factoring-contacts/	3,37 %
/factoring/factoring-seti/?from_banne	2,25 %
/what-esteem/index.php?bitrix_includ	1,12 %

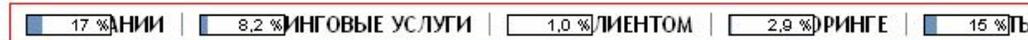
Пост-кликерный анализ



РУССКАЯ
ФАКТОРИНГОВАЯ
КОМПАНИЯ

Новый Фактор развития бизнеса

(495) 6171756



АЙН-ЗАЯВКА



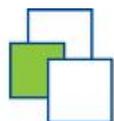
- **Новости на сайте никто не читает (центр страницы пустует)**
- **Правая центральная зона некликабельна (генерит отказы)**

[1,0% без регресса](#)
[1,0% ный 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 →](#)



для поставщиков
сетей

[Узнать подробности →](#)

- [Поставки в сети](#)
- [Сезонный рост продаж](#)

- [Актуальность в кризис](#)
- [Кто использует факторинг](#)
- [Почему не банк](#)
- [Безопасность для партнеров](#)
- [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.



Уход из тоннеля конверсии

Прерванные последовательности перехода к цели

11.08.2010 - 10.09.2010

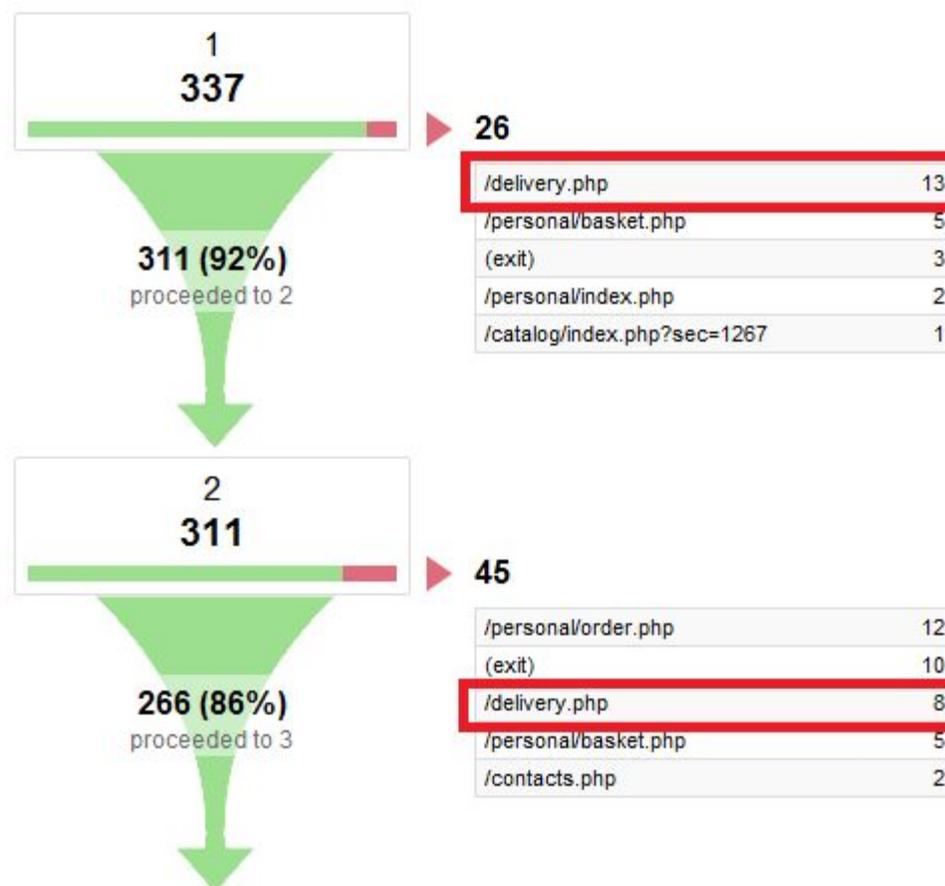


63,91 % Кoeffициент прерывания "Shop basket complete"

- Фиксируем ~64% «обрывов» заказов в корзине магазина
- Как исправить ситуацию и поднять конверсию?

Уход из туннеля конверсии

- Настраиваем туннельную цель в Google Analytics
- На каждом шаге видим уход на /delivery.php
- Обратных входов с /delivery.php нет



Уход из тоннеля конверсии

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

! **УВАЖАЕМЫЕ ПОКУПАТЕЛИ!** Перед оформлением заказа внимательно изучите раздел **"Условия доставки"** и ознакомьтесь с нашими **тарифами**. Стоимость доставки не входит в итоговую сумму заказа!

Процедура оформления заказа отличается для разных типов покупателей.

Личные сведения, полученные в распоряжение интернет-магазина при регистрации или каким-либо иным образом, не будут без разрешения пользователей передаваться третьим организациям и лицам за исключением ситуаций, когда этого требует закон или судебное решение.

1 2 3 4 5

- Персональный раздел
- Заказы
- Корзина
- Профили покупателя
- Параметры пользователя
- Подписка

Новый профиль

Адрес доставки

E-Mail: *

Конт. телефон: *

Доставка по: *

Город:

Указывайте город, только если вы не нашли своего города в списке.

Индекс:

Адрес (без города): *

Уход из тоннеля конверсии

Прерванные последовательности перехода к цели



41,16 % Коэффициент прерывания "Shop basket complete"

- После модернизации корзины – снижение уходов до ~40%
- **Расширение пропускной способности корзины на 20%**

Уход с форм ввода данных в ClickTale

Предварительная on-line заявка*

Персональные данные	
Фамилия *	<input type="text"/>
Имя *	<input type="text"/>
Пол *	<input type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский
Сколько вам полных лет? *	<input type="text"/>
Гражданство*	<input type="text"/>
Регион фактического проживания *	Выберите вариант
Регион трудоустройства*	Выберите вариант
Тип занятости *	Выберите вариант
Контактная информация	
Мобильный тел. *	+7 (<input type="text"/>) <input type="text"/>
Дополнительный тел. * (домашний, рабочий)	+7 (<input type="text"/>) <input type="text"/>
Электронная почта	<input type="text"/> На электронную почту вам будет выслан список необходимых документов для оформления кредита и адреса отделений и офисов продаж нашего Банка.
Дополнительная информация	
Желаемая сумма кредита, руб. (пример: 30000)	<input type="text"/>
Документы	
Для оформления кредита обязательно предъявление паспорта гражданина РФ *	<input type="checkbox"/> Паспорт гражданина РФ*
1. Дополнительный документ	Выберите вариант
2. Дополнительный документ	Выберите вариант
3. Дополнительный документ	Выберите вариант

Показать тарифы

Для получения кредита наличными «Оптимальный» предъявите:

- паспорт гражданина РФ;
- копию трудовой книжки**;
- справку о доходах (2 НДФЛ, справка по форме банка, справка в свободной форме)***;
- документ, подтверждающий адрес фактического проживания****;

Кто может получить кредит наличными «Оптимальный»?

Граждане России в возрасте от 24 до 59 лет включительно, которые:

- имеют постоянную регистрацию в любом регионе России,
- работают и фактически проживают в регионе, в котором получают кредит, или в соседнем регионе,
- имеют стаж работы в текущей организации не менее 6 месяцев, а общий стаж работы не менее 3 лет*****;
- получают ежемесячную заработную плату не менее 20 000 рублей (после вычета налогов).

Для получения кредита наличными «Классический» предъявите:

- паспорт гражданина РФ;

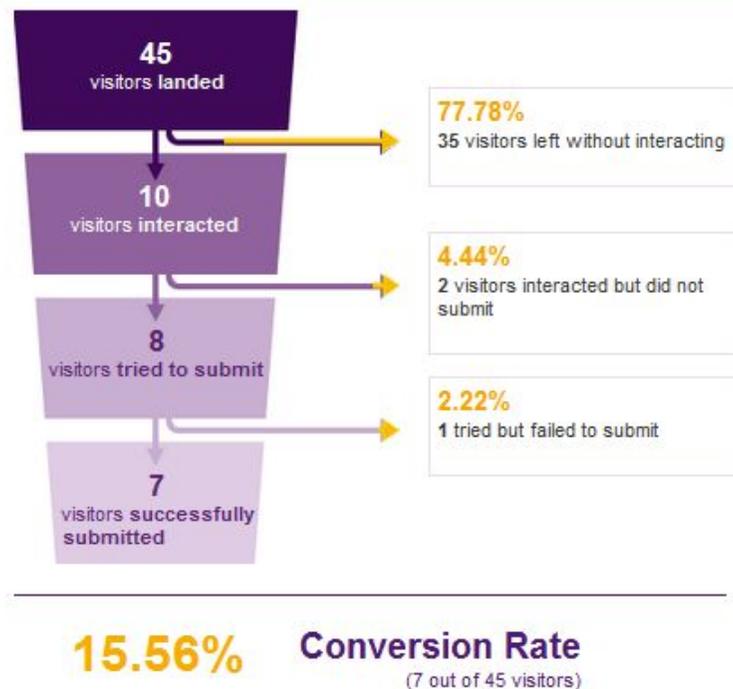
Кто может получить кредит наличными «Классический»?

Граждане России в возрасте - женщины от 18 до 59 лет включительно, мужчины от 21 года до 59 лет включительно, которые:

- имеют постоянную регистрацию в любом регионе России;
- имеют официальное трудоустройство;
- работают и фактически проживают в регионе, в котором получают кредит

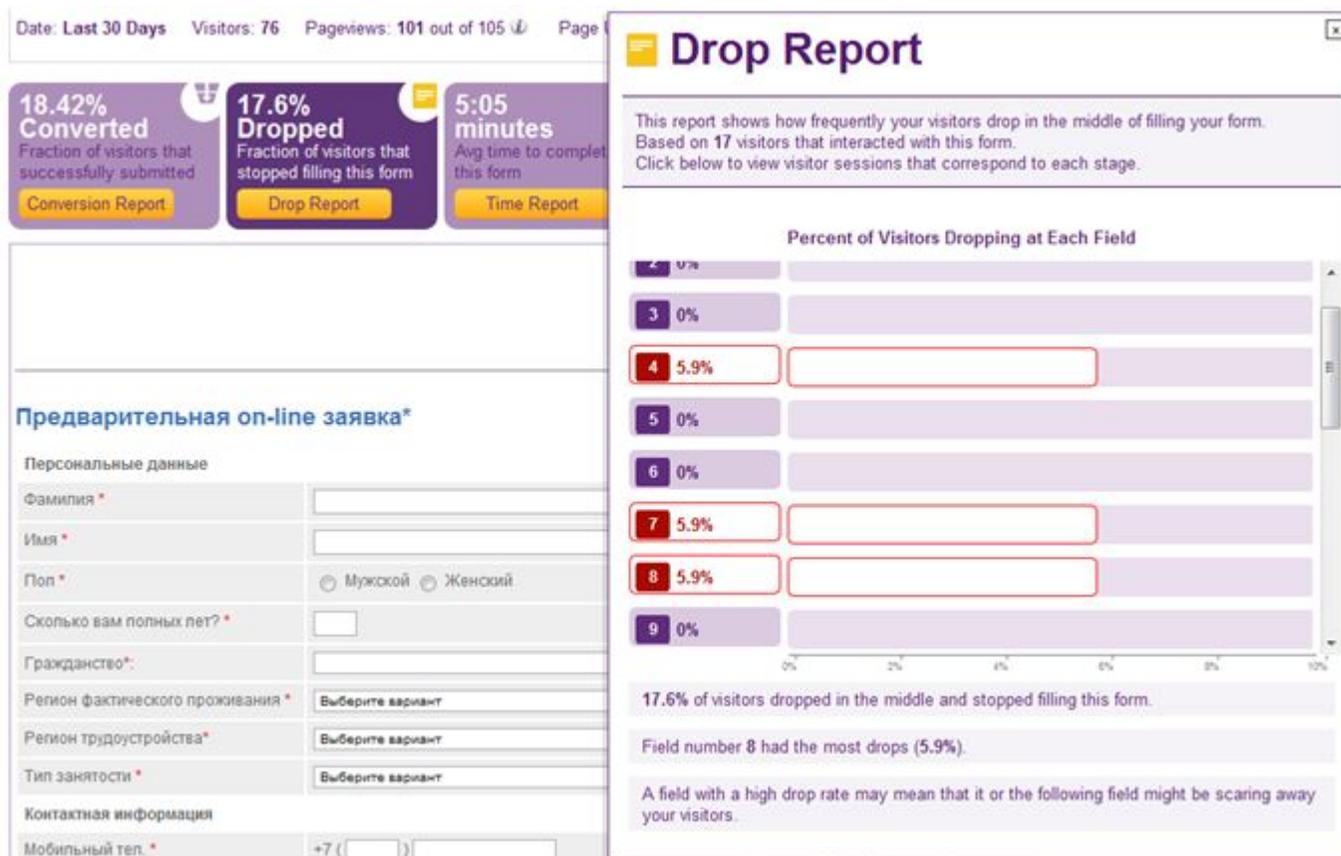
Conversion Report

This report shows how many visitors completed or abandoned each stage of your form. Click below to view visitor sessions that correspond to each stage.



- **Первичный анализ – сколько % вообще приступило к заполнению формы**

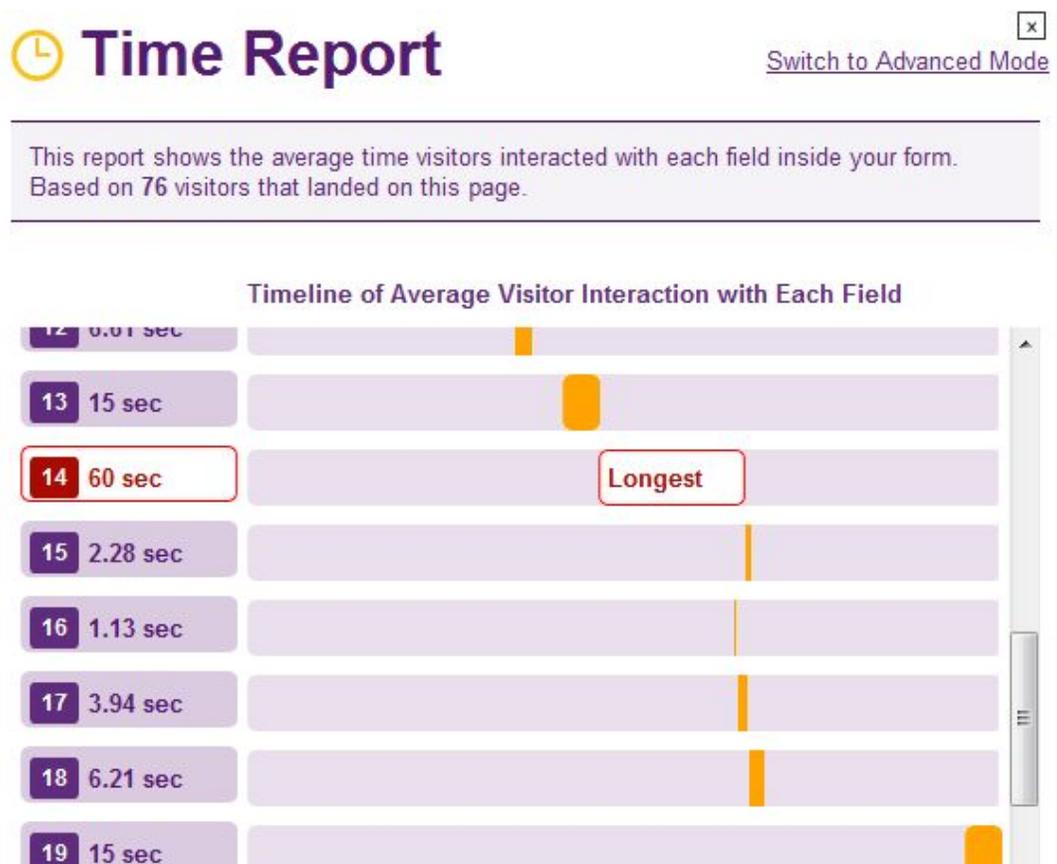
Уход с форм ввода данных в ClickTale



- Поля 4, 7 и 8 вызывают уходы с формы
- 4 – является стоппером и обеспечивает качество заявок
- 7 и 8 – нужно сменить местами, поскольку существуют нетрудоустроенные, чтобы увеличить проходимость

Уход с форм ввода данных в ClickTale

Тип занятости *	Выберите вариант
Контактная информация	
Мобильный тел. *	+7 (<input type="text"/>) <input type="text"/>
Дополнительный тел. * (домашний, рабочий)	+7 (<input type="text"/>) <input type="text"/>
Электронная почта	<input type="text"/> На электронную почту вам будут отправлены необходимые документы для оформления кредита по адресу отделений и офисов пр
Дополнительная информация	
Желаемая сумма кредита, руб. (пример: 30000)	<input type="text"/>
Документы	
Для оформления кредита обязательно предъявление паспорта гражданина РФ *	<input type="checkbox"/> Паспорт гражданина РФ*
1. Дополнительный документ	Выберите вариант
2. Дополнительный документ	Выберите вариант
3. Дополнительный документ	Выберите вариант



- Наибольшая задержка при заполнении – поле «Дополнительный документ», **нужно объяснить посетителю, зачем требуется второй документ**

Непрерывный процесс усовершенствования



Спасибо за внимание!
Вопросы?

Запишитесь на
бесплатный аудит Вашего сайта!

Александр Кузьмин

alex.kuzmin@webprofiters.ru

+7 (910) 405-0204

Кейс

Повышение конверсии интернет-магазина издательства «Альпина Паблишер»

The screenshot displays the homepage of the online bookstore alpinabook.ru. The layout includes a top navigation bar with a search bar and a 'Найти' button. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Интернет-магазин', 'Издательство', and 'Онлайн-библиотека'. A left sidebar contains the publisher's logo 'альпина ПАБЛИШЕР' and a menu with categories like 'Новинки', 'Бestsеллеры', and 'Скоро в продаже'. The main content area features two rows of book covers: 'Новинки' (New Arrivals) and 'Бestsеллеры' (Bestsellers). Each book listing includes the title, author, price, and a 'В корзину' button. On the right side, there is a user account section with a phone number '(8 495) 980 80 77', login options, and a shopping cart summary showing 'товаров: 0 на сумму: 0.00'. Below the cart are links for 'Оформить заказ' and 'Мои заказы'. A 'Новости' (News) section follows, with a date of 06.07.2012 and a headline about Egor Altman winning a prize. Another news item is dated 31.05.2012. A 'Мероприятия' (Events) section is partially visible at the bottom right with a date of 06.09.2012.

Задача: Увеличить конверсию посетителей в покупателей без увеличения расходов на рекламу.

Фокусирование усилий в проекте

Анализ потенциальных возможностей роста конверсии



Улучшение процесса заказа



К конверсии приводят два основных этапа:

1. Выбор товара, добавление в корзину и переход к оформлению заказа
2. Оформление заказа

Первая страница корзины

альпина
ПАБЛИШЕР

Новинки
Бестселлеры
Скоро в продаже

Регистрационные данные
Заказы
Профили покупателя
Корзина

Джон Вон Эйкен
Впервые в Санкт-Петербурге!
2 марта, Семинар
«Кризис: остаться в живых!»

Искать

Найти

Интернет-магазин | Издательство | Онлайн-библиотека

Контакты | Мероприятия | Новости | Наши авторы | Блог

Корзина > Оформление > Подтверждение

Вход

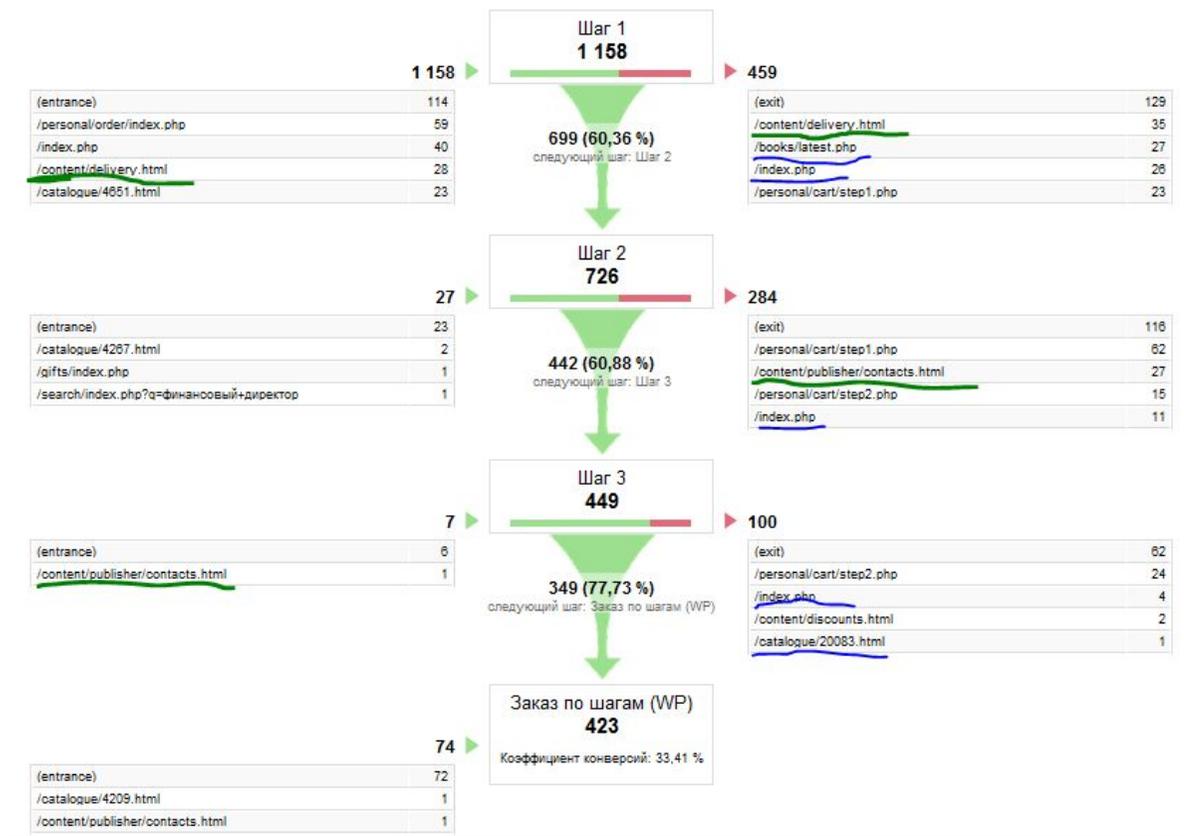
- Я уже зарегистрирован(-а) войти в систему
- Зарегистрироваться и сделать заказ получать накопительные скидки
- Сделать заказ без регистрации

Вы можете быстро оформить заказ без регистрации. Обратите внимание, что система накопительных скидок действует только для зарегистрированных пользователей.

Вид процесса заказа в корзине до работы с конверсией.
Коэффициент прохождения – 33-35%

Навигация в процессе заказа

423 | Коэффициент конверсий: 33,41 %

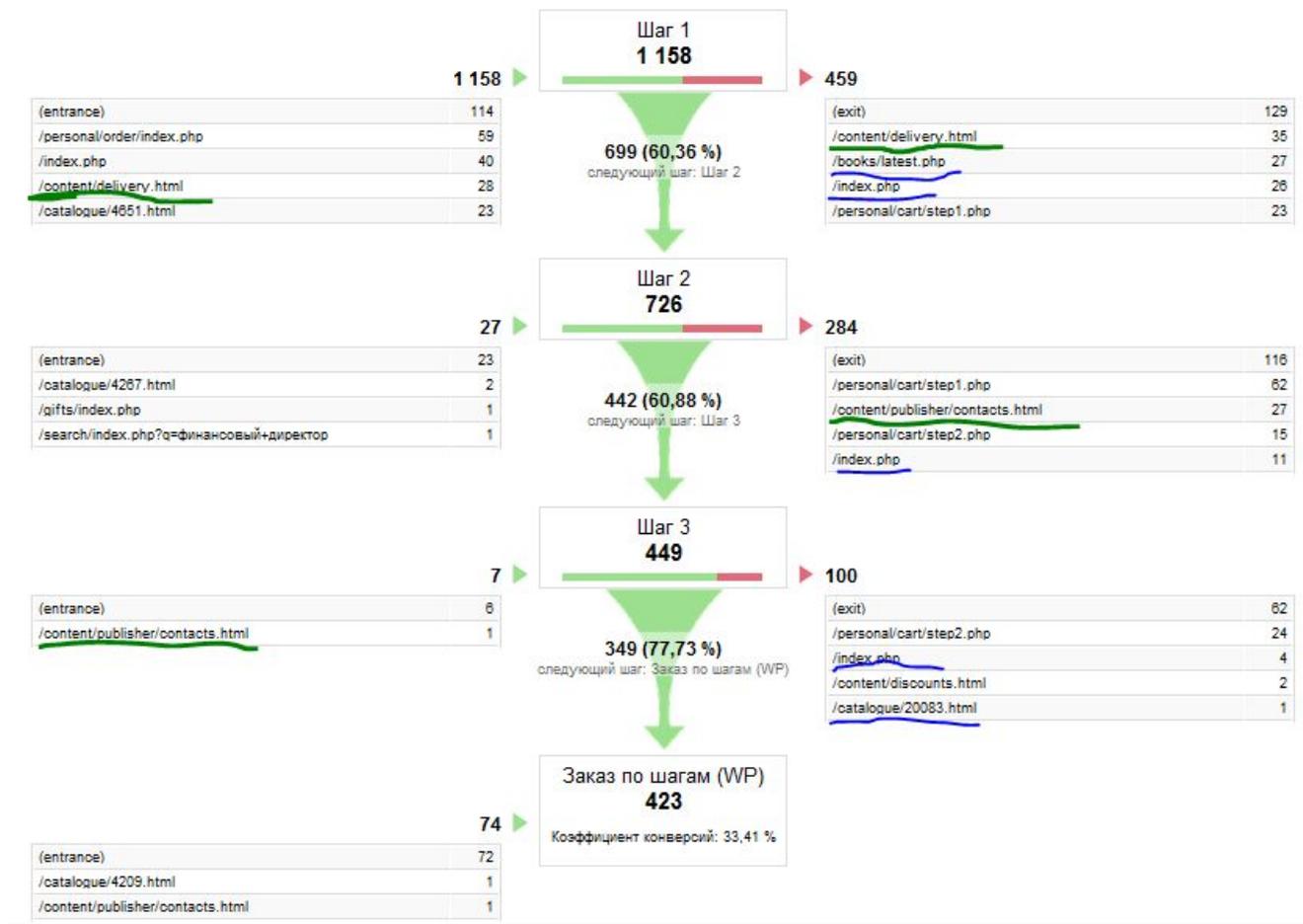


Процент выходов -10%

НО на следующий шаг корзины переходили только 49% посетителей

Интерпретация данных

423 | Коэффициент конверсий: 33,41 %



На какие страницы уходят посетители?

- не связанные с заказом: каталог, «новинки», «бестселлеры» и другие (выделены синим)
- с информацией о заказе, но не дающие явной возможности вернуться в корзину (выделены зеленым).

Решение

Исключить возможность перехода в неверном направлении:

Удалены все ненужные элементы:

- Баннер сверху, строка поиска, горизонтальное меню (Интернет-магазин, Издательство, Онлайн-библиотека);
- В левой колонке - ссылки на «Новинки», «Бестселлеры», «Скоро в продаже»;
- И другие

При этом сохранить необходимую функциональность

Полезные страницы оформлены в виде всплывающих фреймов в верхней и нижней частях страницы:

- «Доставка», «Оплата», «Скидки», «Об издательстве», «Адрес офиса».

Корзина после работы с конверсией

альпина ПУБЛИШЕР

[Контакты](#) [Доставка](#) [Способы оплаты](#) [Об издательстве](#)

Товаров: 1 На сумму: 480.00 руб.

Корзина > Оформление > Подтверждение

Таже Вам могут быть интересны...

[Работа в пресс-службе](#)
Добавить к заказу

№	Наименование	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.	
1	Работа в пресс-службе. Журналистика для пресс-секретарей	<input type="text" value="1"/>	480.00	480.00	X Удалить
Итого		1		480.00	

Общая стоимость заказа: 480.00 руб.

[Продолжить →](#)

[Есть промо-код?](#)

Функциональность процесс заказа:

Проблема

- Посетители часто переключали различные варианты доставки и оплаты. Это свидетельствовало о непонимании особенностей каждого способа без дополнительной информации;
- Окончание сессии на втором шаге корзины, как правило, происходило в момент взаимодействия посетителя с полями для ввода информации о доставке и оплате.

Функциональность процесса заказа - Решение

Для каждого элемента добавлена справочная информация при наведении курсора

Доставка

- Самовывоз (Москва)
- Курьер (в пределах МКАД)
- Курьер (Москва за МКАД, ближайшее Подмосковье) От 2 до 4 рабочих дней.
- Почта России
- EMS почта
- Международная экспресс-доставка

Стоимость доставки зависит от удаленности от МКАД (150 или 250 руб.).

Предварительно с Вами свяжется специалист курьерской службы

Вы можете забрать товар в офисе.

Доставка оплачивается отдельно. Срок доставки - 2 дня. Срок доставки по акции Группон 6 рабочих дней.

150–250 руб., стоимость и срок доставки зависит от удаленности от МКАД

та стоимости доставки введите данные в форме ниже. Срок доставки зависит от удаленности региона. Вес посылки не более 9 кг.

та стоимости доставки введите данные в форме ниже. Срок доставки зависит от удаленности региона.

при оформлении заказа оператор свяжется с Вами для уточнения сроков доставки. [Рассчитать примерную стоимость доставки.](#)

Оплата

Функциональность процесса заказа - Решение

Переработано поведение формы при ошибках в заполнении полей

Исправьте, пожалуйста, ошибки в
заполнении формы:
Неверный формат Телефона

Страна *	<input type="text" value="Россия"/>	Комментарий к заказу <input type="text"/>
Город *	<input type="text" value="Москва"/>	
Удобный день для доставки	<input type="text"/>	
Получатель *	<input type="text" value="Имя"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
Телефон для связи *	<input type="text" value="+7 (495) 9808077"/> <small>формат телефона: +7 495 9808077</small>	
Дополнительный телефон	<input type="text" value="+7 (495) 9805354"/> <small>формат телефона: +7 495 9805354</small>	

Вы можете забрать свой заказ по адресу 4-я Магистральная ул., 5, метро «Полежаевская»

Звездочкой * помечены обязательные поля

Страница «Оформление заказа» после работы с конверсией

Контакты [Доставка](#) [Способы оплаты](#) [Об издательстве](#)

Корзина > **Оформление** > Подтверждение

Вход

- Я уже зарегистрирован(-а)
войти в систему
- Зарегистрироваться и сделать заказ
получать накопительные скидки
- Сделать заказ без регистрации**

Быстрый способ сделать заказ!

Вы можете быстро оформить заказ без регистрации. Обратите внимание, что система накопительных скидок действует только для зарегистрированных пользователей.

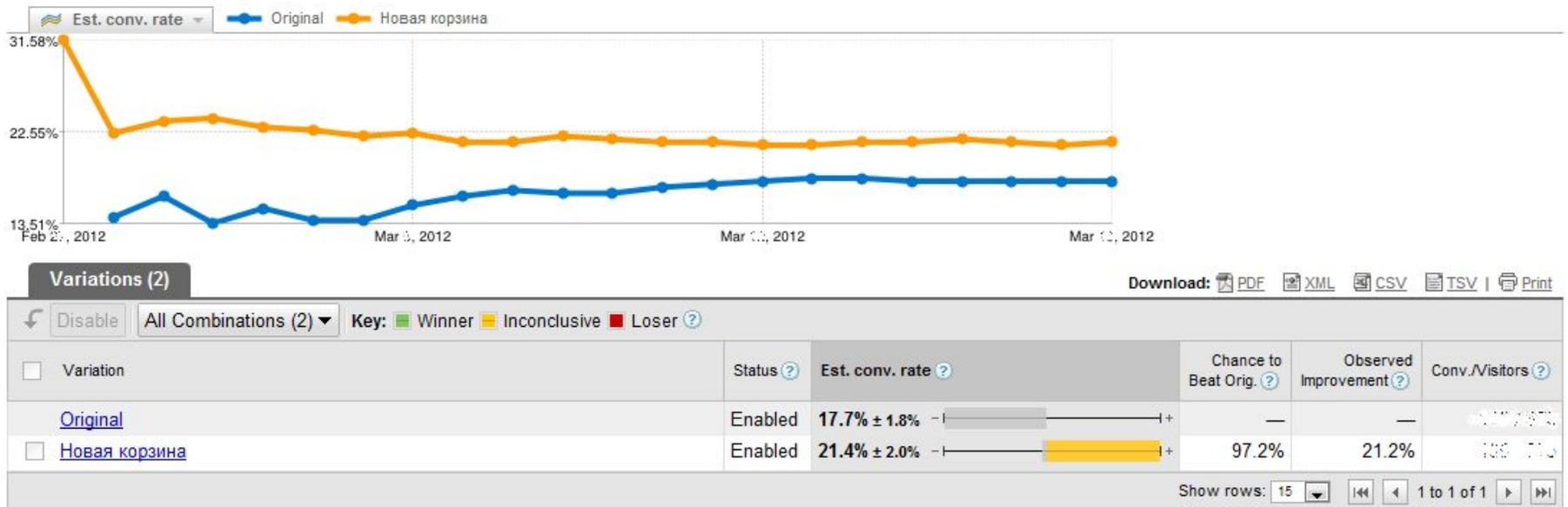
альпина
ПАБЛИШЕР

Вы недавно смотрели

Управление стрессом
В корзину

alpinabook.ru - Результаты

Увеличение конверсии посетителей в клиентов на 2



A/B – тестирование старого и нового образца страницы заказа