

Веб-аналітика інтернет-магазину: знайти прихований потенціал та уникнути помилок



Олег Гаврилюк



Веб-аналітика - вимір, збір, представлення кількісних і якісних даних відвідуваності веб-ресурсу з наступним аналізом з ціллю оптимізації сайту і маркетингових ініціатив.

Конверсії в інтернет-магазині

Конверсія – 1-3%



Конверсії в інтернет-магазині

Конверсія – 1-3%

Bounce Rate – 41%

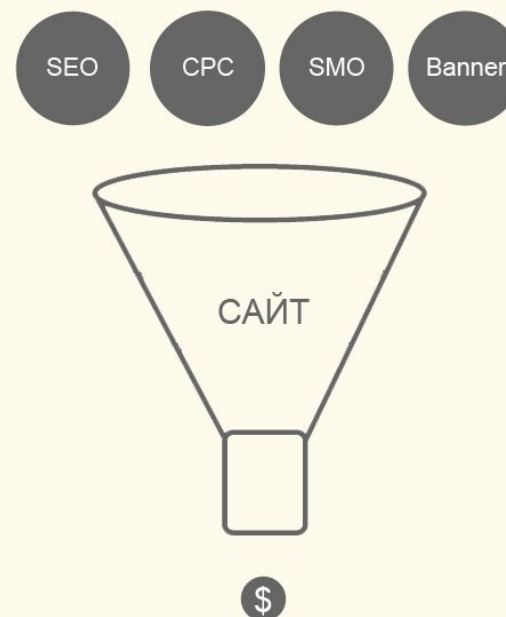


Конверсії в інтернет-магазині

Конверсія – 1-3%

Bounce Rate – 41%

“Втрачені переходи” – 56%



Проблеми веб-аналітики

- ✓ більше 100 звітів в інструментах веб-аналітики
- ✓ більше 50 метрик в інструментах веб-аналітики

Проблеми веб-аналітики

- ✓ більше 100 звітів в інструментах веб-аналітики
- ✓ більше 50 метрик в інструментах веб-аналітики

Що робити?

Ідеальна модель аналізу (Модель Trinity 1.0)



Етапи аудиту-вебналітки

- ✓ Визначення цілей сайту

Етапи аудиту-вебналітки

- ✓ Визначення цілей сайту
- ✓ Налаштування системи веб-аналітики

Етапи аудиту-вебналітки

- ✓ Визначення цілей сайту
- ✓ Налаштування системи веб-аналітики
- ✓ Аналіз отриманих даних, формування гіпотез

Етапи аудиту-вебналітки

- ✓ Визначення цілей сайту
- ✓ Налаштування системи веб-аналітики
- ✓ Аналіз отриманих даних, формування гіпотез
- ✓ Тестування, підтвердження гіпотез

Задачі інтернет-магазинів

- ✓ Збільшення прибутку

Задачі інтернет-магазинів

- ✓ Збільшення прибутку
- ✓ Зниження затрат

Задачі інтернет-магазинів

- ✓ Збільшення прибутку
- ✓ Зниження затрат
- ✓ Підвищення лояльності

Налаштування системи Google Analytics

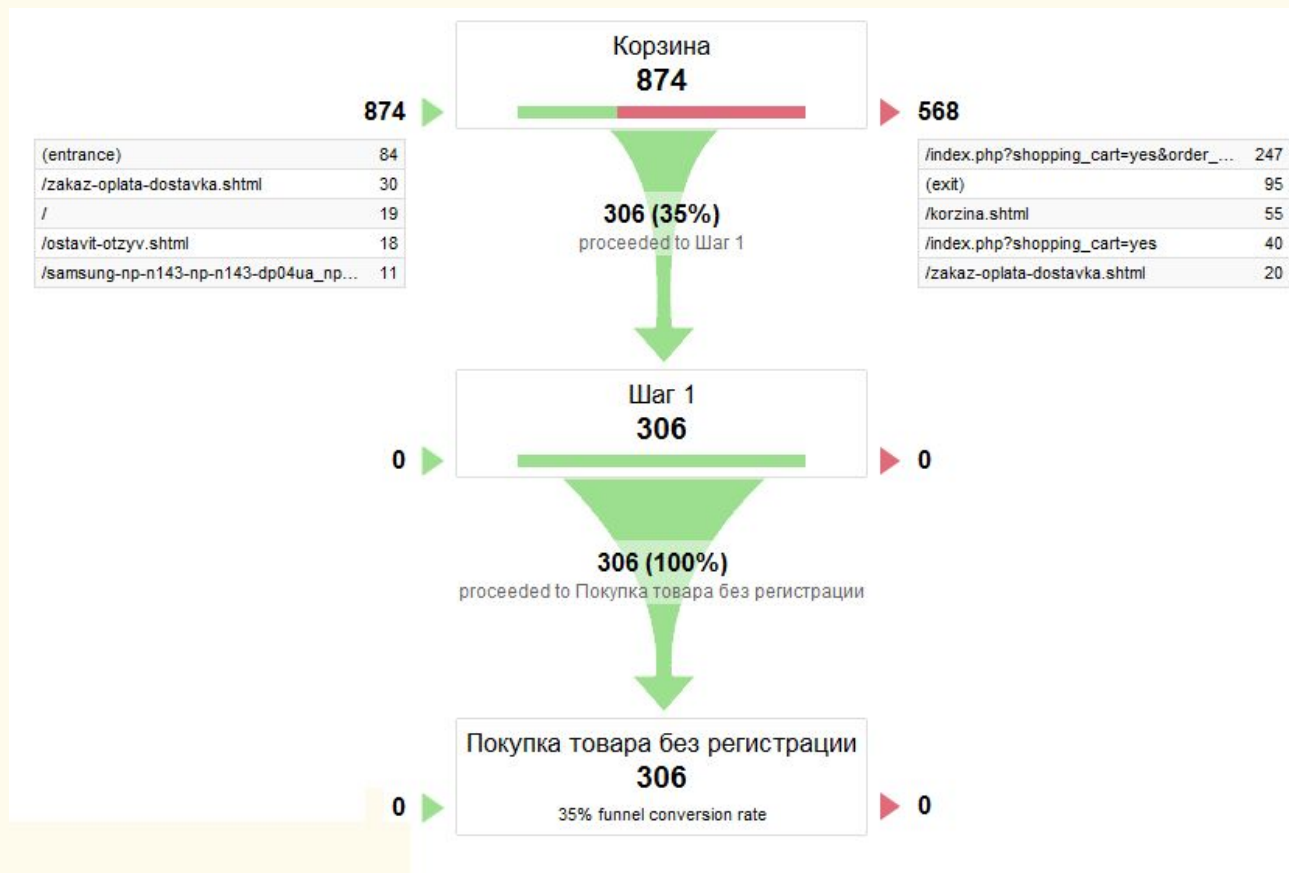
- ✓ Установка асинхронного кода
 - ✓ Підвищенна точність вимірів
 - ✓ Підвищенна швидкість завантаження
 - ✓ Нові функції (вимір швидкості завантаження...)
- ✓ Розпізнання регіональних пошукових систем

Налаштування цілей

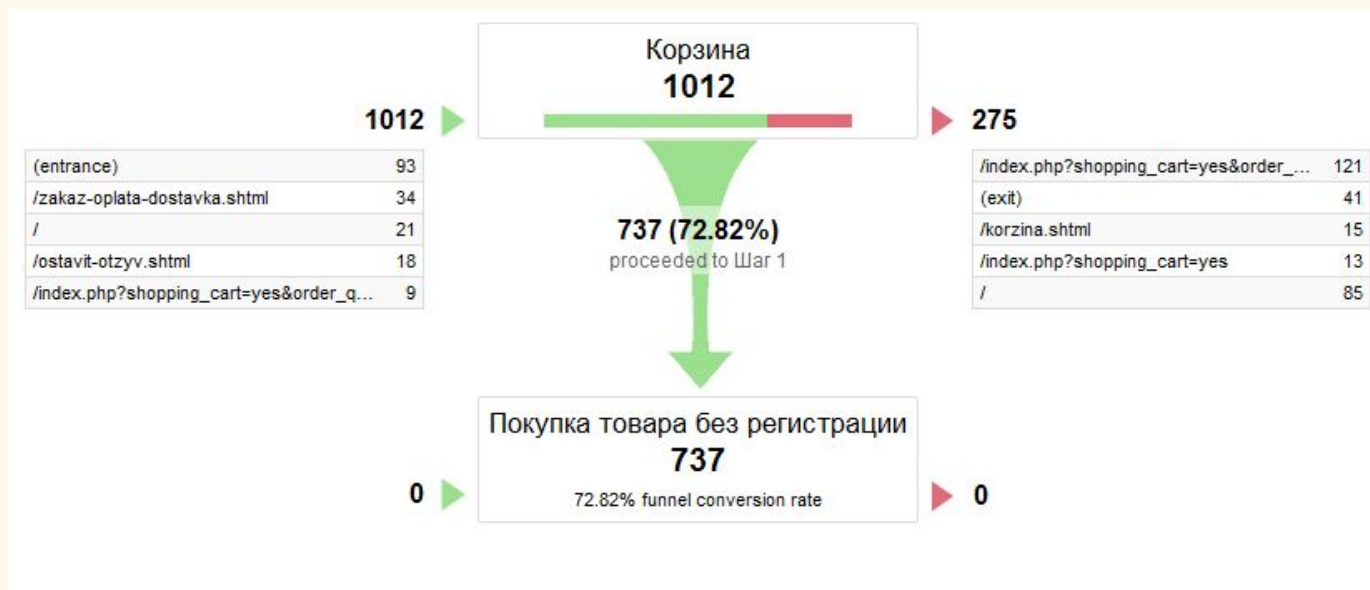
- ✓ Оформлення заявки на покупку
- ✓ Реєстрація на сайті
- ✓ Підписка на розсилку
- ✓ Коментування товару
- ✓ ...

*Обов'язково налаштовувати
послідовності досягнення цілей*

Послідовність досягнення цілі



Послідовність досягнення цілі (оптимізація)



Налаштування E-commerce

- Панель инструментов
- Оповещения Бета-версия
- Посетители
- Источники трафика
- Содержание
- Цели
- Электронная торговля**
 - Обзор
 - Общий доход
 - Кoeffициент конверсии
 - Средняя стоимость заказа
 - Эффективность продукта
 - Транзакции
 - Посещения до покупки
 - Число дней до покупки

Відстеження транзакцій по конкретним товарам та категоріям, розрахунок ROI, Revenue



Налаштування E-commerce

Site Usage		Goal Set 1	Goal Set 2	Ecommerce		Views:	
Visits 26,979 % of Site Total: 100.00%	Revenue \$716,211.95 % of Site Total: 100.00%	Transactions 357 % of Site Total: 100.00%	Average Value \$2,006.20 Site Avg: \$2,006.20 (0.00%)	Ecommerce Conversion Rate 1.32% Site Avg: 0.44% (0.00%)	Per Visit Value \$26.54 Site Avg: \$8.74 (0.00%)		
Source/Medium	None	Visits	Revenue ↓	Transactions	Average Value	Ecommerce Conversion Rate	Per Visit Value
1.	hotline.ua / referral	4,176	\$255,050.44	100	\$2,550.50	2.39%	\$61.08
2.	google / organic	18,003	\$137,729.05	79	\$1,743.41	0.44%	\$7.65
3.	(direct) / (none)	41,174	\$116,589.02	57	\$2,045.42	0.14%	\$2.83
4.	yandex / organic	8,042	\$58,212.02	32	\$1,819.13	0.40%	\$7.24
5.	market.yandex.ua / referral	2,644	\$42,782.58	25	\$1,711.30	0.95%	\$16.18
6.	google / cpc	1,116	\$23,734.91	4	\$5,933.73	0.36%	\$21.27
7.	freemail.ukr.net / referral	29	\$11,271.70	5	\$2,254.34	17.24%	\$388.68
8.	dom.hotline.ua / referral	903	\$10,509.46	9	\$1,167.72	1.00%	\$11.64
9.	av.hotline.ua / referral	388	\$10,407.41	5	\$2,081.48	1.29%	\$26.82
10.	bt.hotline.ua / referral	452	\$10,106.30	16	\$631.64	3.54%	\$22.36

Налаштування E-commerce

	Keyword <input type="text" value="None"/>	Visits	Revenue	Transactions ↓	Average Value	Ecommerce Conversion Rate	Per Visit Value
1.	лопата штыковая	33	\$1,007.53	3	\$335.84	9.09%	\$30.53
2.	сапон i-sensys mf4580dn отзывы	2	\$4,507.75	2	\$2,253.88	100.00%	\$2,253.88
3.	varta solar charger 57082 ni-mh отзывы	2	\$734.52	2	\$367.26	100.00%	\$367.26
4.	блендер braun mr 320 baby	6	\$1,009.90	2	\$504.95	33.33%	\$168.32
5.	купить aa-pb4nc6b	2	\$1,460.70	2	\$730.35	100.00%	\$730.35
6.	мотокоса «husqvarna» 128г отзывы	2	\$4,940.00	2	\$2,470.00	100.00%	\$2,470.00
7.	соковарка	32	\$544.04	2	\$272.02	6.25%	\$17.00
8.	587706-121 ua	1	\$1,505.10	1	\$1,505.10	100.00%	\$1,505.10
9.	a4tech xl-747h usb цена	19	\$219.18	1	\$219.18	5.26%	\$11.54
10.	acer aspire 5742g-383g50 киев купить	6	\$5,510.48	1	\$5,510.48	16.67%	\$918.41

Advanced Filters **Active** Clear Filter Edit Filter

Go to: Show rows: 1 - 10 of 19,625

Внутрішній пошук

Відстеження запитів по пошуку на сайті, та стартових сторінок пошуку.

- Панель инструментов
- Оповещения Бета-версия
- Посетители
- Источники трафика
- Содержание**
 - Обзор
 - Самое популярное содержание
 - Содержание по заголовкам
 - Развернутый просмотр содержания
 - Самые популярные целевые страницы.
 - Самые популярные страницы выхода
 - Статистика страницы Бета-версия
- Поиск по сайту**
 - Обзор**
 - Использование
 - Поисковые слова
 - Стартовые страницы
 - Страницы назначения
 - Категории
 - Тенденции
- Отслеживание событий



Внутрішній пошук

Site Search Usage		Goal Set 1	Goal Set 2	Ecommerce	Views:		
Total Unique Searches 3,042 % of Site Total: 100.00%	Results Pageviews/Search 1.21 Site Avg: 1.21 (0.00%)	% Search Exits 26.63% Site Avg: 26.63% (0.00%)	% Search Refinements 30.20% Site Avg: 30.20% (0.00%)	Time after Search 00:02:40 Site Avg: 00:02:40 (0.00%)	Search Depth 2.39 Site Avg: 2.39 (0.00%)		
Search Term	None	Total Unique Searches	Results Pageviews/Search	% Search Exits	% Search Refinements	Time after Search	Search Depth
1. пылесос		61	1.02	9.84%	0.00%	00:00:42	2.00
2. LG 42LX6500		51	1.00	100.00%	0.00%	00:00:00	0.00
3. KAISER EH 6963		33	1.09	63.64%	30.56%	00:01:25	1.06
4. LG		21	1.29	19.05%	33.33%	00:04:36	5.19
5. SAMSUNG		21	1.33	9.52%	32.14%	00:05:20	5.95
6. самсунг		18	1.06	27.78%	36.84%	00:01:54	2.33
7. KAISER KG 6971 Rg		16	1.25	37.50%	55.00%	00:00:32	0.38
8. мобильный кондиционер		14	1.07	21.43%	13.33%	00:01:51	2.79
9. отзывы		13	1.00	23.08%	30.77%	00:00:33	1.15
10. lg		10	1.50	20.00%	26.67%	00:02:13	3.80

Внутрішній пошук (оптимізація)

Site Search Usage		Goal Set 1	Goal Set 2	Ecommerce	Views:		
Total Unique Searches	Results Pageviews/Search	% Search Exits	% Search Refinements	Time after Search	Search Depth		
11 % of Site Total: 1.12%	2.11 Site Avg: 1.20	73.47% Site Avg: 30.39%	0.00% Site Avg: 28.19%	00:00:10 Site Avg: 00:02:48	0.65 Site Avg: 2.59		
<input type="text" value="Search Term"/>	<input type="text" value="None"/>	Total Unique Searches	Results Pageviews/Search	% Search Exits	% Search Refinements	Time after Search	Search Depth
1. пылесос		11	2.11	73.47%	0.00%	00:00:10	0.65
Filter Search Term:	<input type="text" value="containing"/>	<input type="text" value="^пылесос\$"/>	<input type="button" value="Go"/>	Advanced Filter			

Відстеження подій (Events)

Event - дія, виконна на сайті, яка не приводить до перезавантаження сторінки.

- ✓ Перегляд збільшеної версії ілюстрації
- ✓ Перехід між закладками (tab) в описі товару
- ✓ Голосування за товар
- ✓ Перебування на сторінці 37 секунд
- ✓ Перегляд відео-матеріалів

Відстеження Custom Variables

- ✓ Користувачі які зареєстрованні на сайті
- ✓ Користувачі які виконували покупки
- ✓ Адміністрація сайту
- ✓ Повторні візити з контекстної реклами

Custom Variables

Відстеження повторних візитів користувачів з контекстної реклами

Посещения [?] 129 766	Обращения [?] 2 305 025	Кол-во просмотренных страниц за посещение [?] 14,60	Среднее время пребывания на сайте [?] 00:08:59	% Новые посещения [?] 57,50 %	Показатель отказов [?] 0,40 %		
Переменная, заданная пользователем	<input type="text" value="Нет"/>	Посещения ↓	Обращения	Кол-во просмотренных страниц за посещение	Среднее время пребывания на сайте	% Новые посещения	Показатель отказов
1.	Google AdWords	124 087	2 090 649	13,86	00:08:26	59,74 %	0,42 %
2.	Yandex Direct	5 679	214 376	30,79	00:21:13	8,70 %	0,00 %

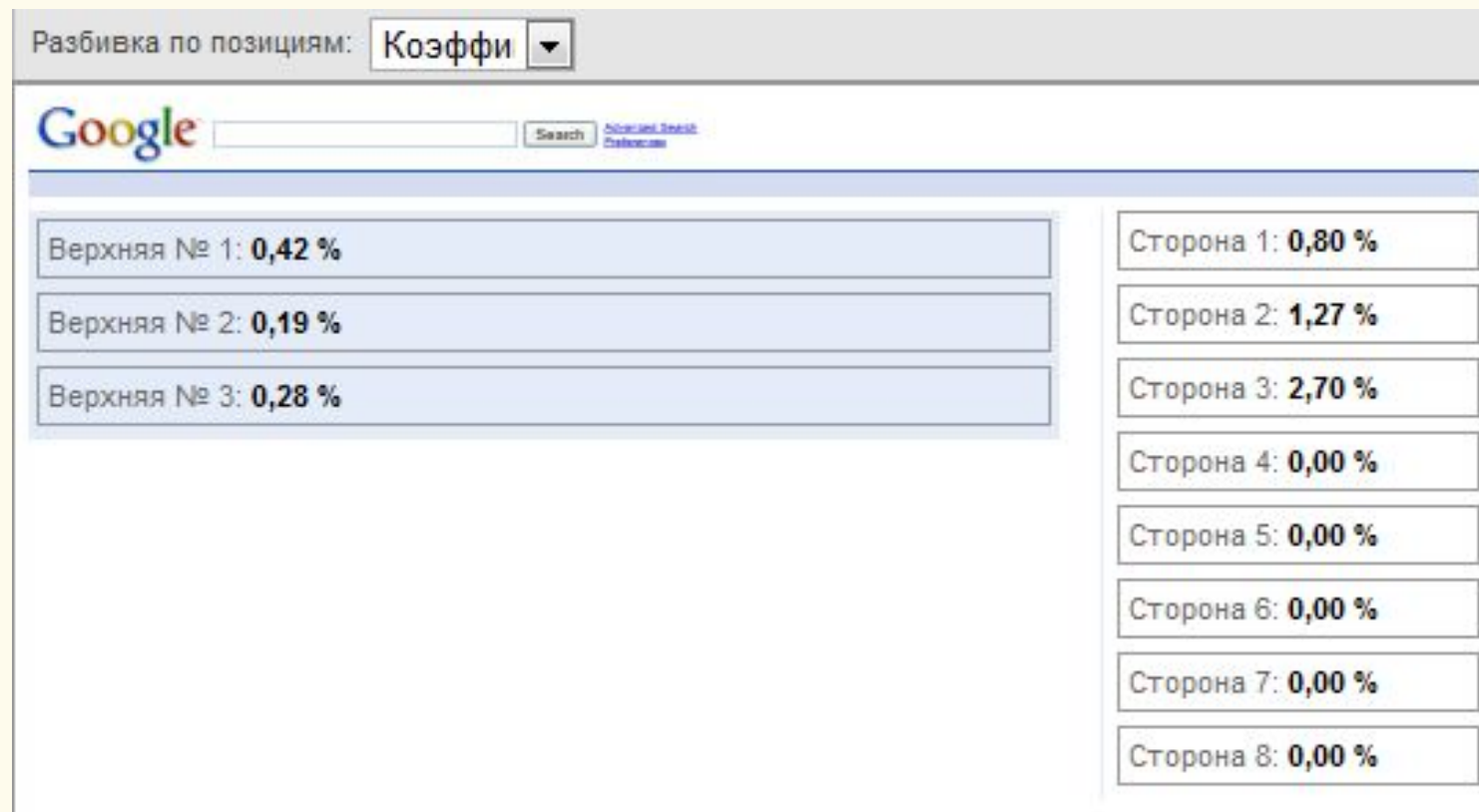
Інтеграція з Google AdWords

- ✓ Імпорт даних по витратам з Google AdWords
- ✓ Показники в залежності від позицій в AdWords
- ✓ Метрики в залежності від часу
- ✓ Поглиблена аналітика переходів з контекстно-медійної мережі

Аналіз ефективності місць розміщення в контекстно-медійній мережі

Домен места размещения		Нет	Посеще	Отдельное Домен места размещения: Показат по сравнению со средним значением для сайта
1.	slando.com.ua		320	66,40 %
2.	obx.com.ua		240	77,28 %
3.	look4design.ru		145	-17,19 %
4.	google.com		110	-21,69 %
5.	bronedveriunik.com.ua		85	-20,16 %
6.	topstyle.com.ua		83	-34,28 %
7.	meget.kiev.ua		78	154,33 %
8.	sdelajsam.ru		71	-37,50 %
9.	e-lviv.net		68	68,89 %
10.	dverimarket.kiev.ua		66	-28,81 %

Аналіз ефективності позицій об'яв



Аналіз ефективності цільових сторінок

Посещения [?] 9 450 % всего сайта: 100,00 %		Кол-во просмотренных страниц за посещение [?] 10,01 Сайт средн: 10,01 (0,00 %)		Среднее время пребывания на сайте [?] 00:06:39 Сайт средн: 00:06:39 (0,00 %)		% Новые посещения [?] 51,92 % Сайт средн: 51,92 % (0,00 %)		Показатель отказов [?] 31,90 % Сайт средн: 31,90 % (0,00 %)		Всего достигнутых целей [?] 50 % всего сайта: 100,00 %		Доход [?] 1 184,00 \$ % всего сайта: 100,00 %	
URL назначения <input type="text" value="Нет"/>		Посещения ↓	Кол-во просмотренных страниц за посещение	Среднее время пребывания на сайте	% Новые посещения	Показатель отказов	Всего достигнутых целей	Доход					
1.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/1	4 703	11,18	00:07:06	51,58 %	28,68 %	56	3 184,00 \$					
2.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/1	1 323	12,68	00:07:31	48,45 %	32,58 %	33	1 140,00 \$					
3.	http://www.dorlex.com.ua/	1 228	6,56	00:04:38	63,27 %	38,03 %	21	931,00 \$					
4.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/2	754	6,53	00:04:43	59,68 %	35,54 %	19	841,00 \$					
5.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/1_2/Pdf_sour...	481	8,80	00:07:06	47,19 %	32,43 %	5	114,00 \$					
6.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/2/2	161	5,49	00:05:02	62,11 %	49,69 %	0	0,00 \$					
7.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/1_1/Pdf_sour...	127	5,64	00:04:53	35,43 %	49,61 %	1	0,00 \$					
8.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/2_4/4	97	14,36	00:09:05	35,05 %	27,84 %	2	0,00 \$					
9.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/1_2/Pdf_sour...	92	9,11	00:09:42	38,04 %	15,22 %	1	0,00 \$					
10.	http://www.dorlex.com.ua/Pdf/2_2/Pdf_sour...	79	6,15	00:10:22	17,72 %	36,71 %	0	0,00 \$					

Тегування зовнішніх посилань

Маркування URL для відстеження і подальшого аналізу баннерної реклами, розсилки, контекстної реклами в сторонніх система

`http://site.com.ua/?utm_source=yande37&utm_medium=cpc&utm_campaign=massazh`

URL Builder Tool:

<http://www.google.com/support/analytics/bin/answer.py?answer=55578>

Аналіз даних інструментами веб-аналітики

- ✓ Сегментація даних
- ✓ Аналіз даних в контексті
- ✓ Аналіз тенденцій
- ✓ Порівняння (конкурентна розвідка)

Непреривний процес веб-аналітики



Що далі?

- ✓ Реалізація правок на сайті
- ✓ Вимір кількості дзвінків
- ✓ Тестування
- ✓ Multi touch attribution
- ✓ «Почути голос клієнта»

Олег Гаврилюк
www.aweb.ua
gavryliuk@aweb.ua
(044) 538-01-61

<http://www.aweb.com.ua/seo-blog/>

