

# Оптимизация конверсии

как повысить эффективность сайта без  
редизайна

**icontext**  
АГЕНТСТВО КОНТЕКСТНОЙ РЕКЛАМЫ

Алексей Ильин, 2010



# Что такое конверсия?

- Это процент посетителей, совершивших полезное действие на сайте, ко всем посетителям
- Конверсия - производное от понятия "цель", а цель - это производное от понятия "ключевой показатель эффективности"
- Конверсия выражается в процентном отношении и характеризуется стоимостью
- Показателем конверсии характеризуются источники трафика



# Зачем оптимизировать конверсию?



Довести всех посетителей до покупки нельзя никогда....  
Но увеличить число конверсий вполне возможно!



# Что дает оптимизация?

Было 2%, стало 4%:

- В 2 раза больше продаж
- В 2 раза дешевле реклама

Инструмент конкурентной борьбы:

- Позволяет сохранить прибыльность при борьбе ставок
- Позволяет снизить цены при сохранении прибыльности

А еще:

- Увеличиваем продажи, когда весь трафик выбран



# Что влияет на конверсию

- Продукт
- Аудитория
- Предложение



# Влияние на конверсию: Продукт

Считаем неизменной величиной



...хотя хотим собирать статистику пожеланий пользователя



# Влияние на конверсию: Аудитория

Что за люди?  
От чего их оторвали?  
Что им пообещали?

№ M-6494594

## Велосипеды в Красноярске

Горные, дорожные велосипеды и велоаксессуары в Красноярске. Univega jar-technika.ru

Регионы: Красноярский край

[Показать график](#)  
[Редактировать объявление](#)  
[Остановить объявление](#)

<u>Дата</u> ▲	<u>Показы</u>	<u>Клики</u>	<u>CTR (%)</u>	<u>Средняя цена за клик (р.)</u>	<u>Средняя стоимость за лид (р.)</u>	<u>Средняя стоимость за конверсию (р.)</u>	<u>Конверсия (%)</u>	<u>Цена цели (y.e.)</u>
09.06.2010	6437	37	0.57	5.21	0.14	6.59	0.00	—
10.06.2010	6686	43	0.64	5.51	0.13	4.63	3.33	4.97
11.06.2010	5381	32	0.59	5.08	0.16	4.33	0.00	—
12.06.2010	4621	27	0.58	2.40	0.09	7.55	10.00	0.97
13.06.2010	5554	48	0.86	6.72	0.14	4.79	5.88	3.21
14.06.2010	6076	50	0.82	5.61	0.11	7.20	2.50	5.26
15.06.2010	6169	41	0.66	4.42	0.11	5.88	5.88	2.12
16.06.2010	5840	41	0.70	5.93	0.14	6.67	0.00	—
<b>Итого:</b>	<b>46764</b>	<b>319</b>	<b>0.68</b>	<b>40.88</b>	<b>0.13</b>	<b>6.07</b>	<b>3.54</b>	<b>4.32</b>



# Влияние на конверсию: Предложение

Предложение - ответ на вопросы пользователей:

- Что это такое?
- Что оно делает?
- Нужно ли оно мне?
- Могу ли я его себе позволить?
- Могу ли я доверять продавцу?



# Хорошее предложение

MacBook

Дизайн    Функции    Почему MacBook?    Окружающая среда    Спецификации    [Купить](#)

## Ноутбук для всех. Теперь быстрее, мощнее и с более долговечным аккумулятором.

Ещё больше причин полюбить MacBook.



Посмотреть галерею MacBook

360°

**НОВИНКА**

### Графика NVIDIA нового поколения.

Новые высокопроизводительные графические процессоры NVIDIA обеспечивают высокую скорость и эффективность работы на MacBook. [Подробнее](#)



**НОВИНКА**

### Долговечный аккумулятор на 10 часов работы.

Встроенный аккумулятор работает теперь до 10 часов без подзарядки! — вы сможете быть мобильным ещё дольше. [Подробнее](#)



### Трекпад Multi-Touch из стекла.

Большой трекпад обеспечивает достаточно места для движений, поддерживает жесты Multi-Touch и инерционную прокрутку страниц. [Подробнее](#)



### Прочный корпус unibody.

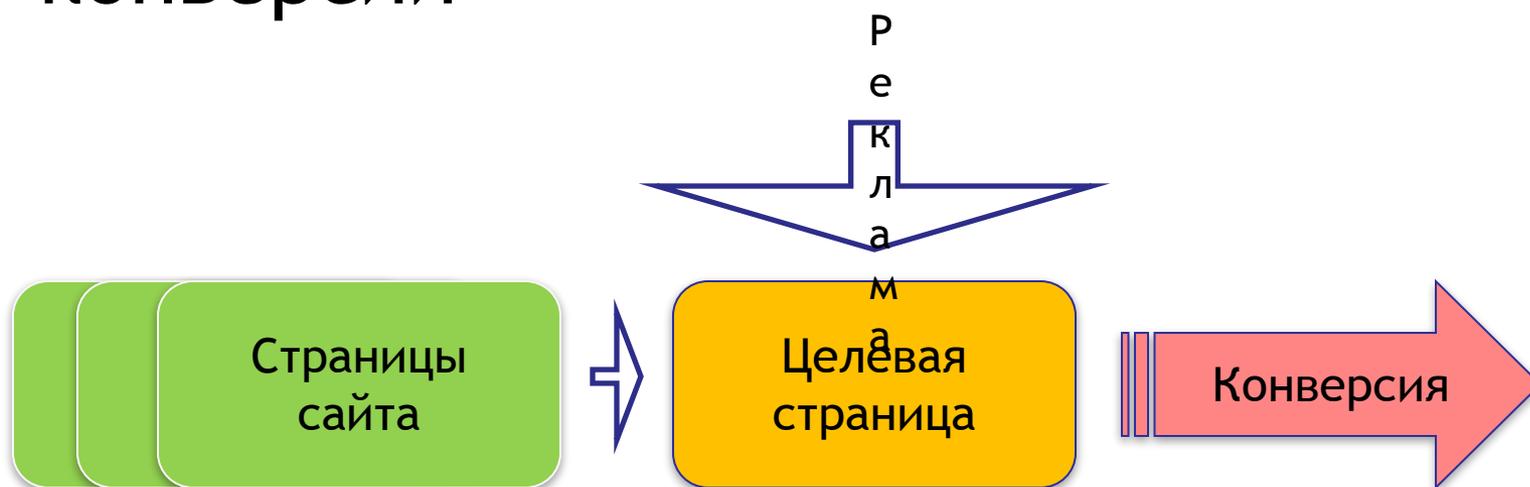
Новый MacBook представлен в изящном и прочном корпусе unibody толщиной 2,74 см и весом всего 2,13 кг. Он легко поместится и в сумку, и в рюкзак. [Подробнее](#)



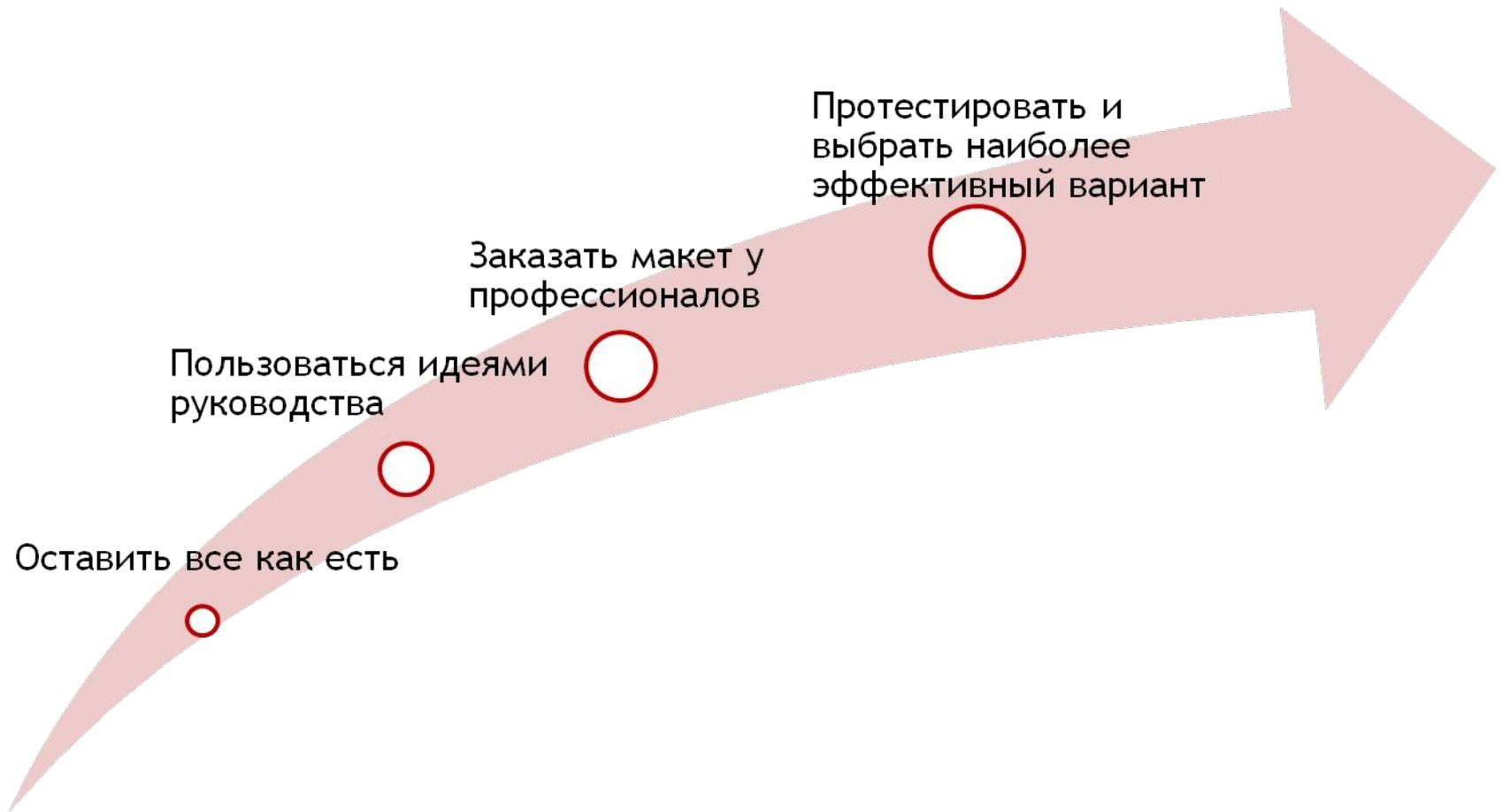


# Выделение целевой страницы

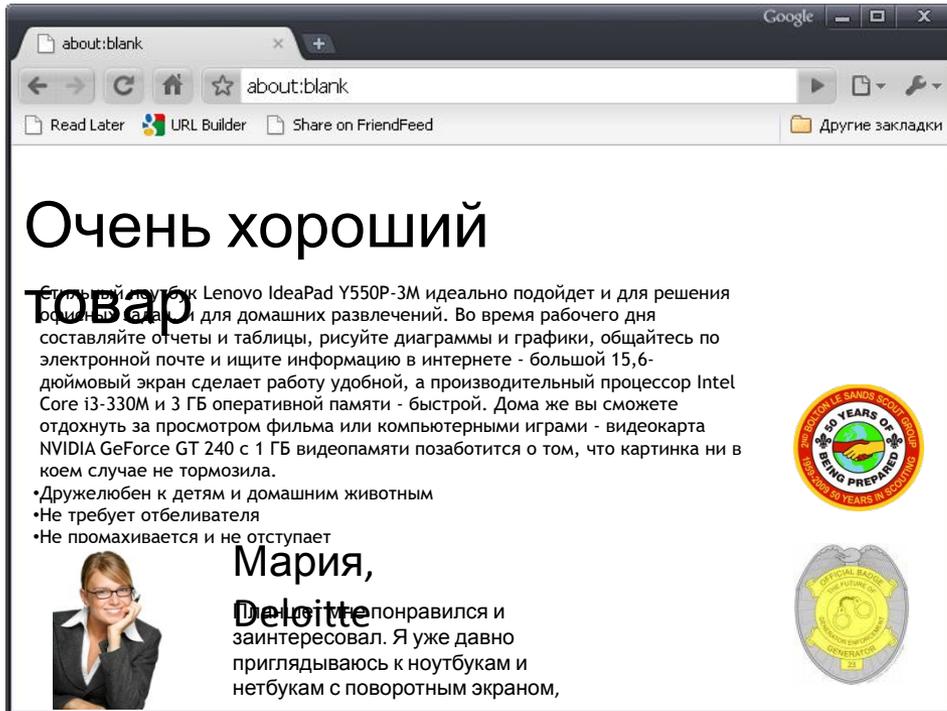
- Содержит предложение
- Действие на странице приводит к конверсии



# Способы повышения конверсии



# Дилемма интернет-маркетолога



Очень хороший товар

Стильный ноутбук Lenovo IdeaPad Y550P-3M идеально подойдет и для решения рабочих задач и для домашних развлечений. Во время рабочего дня составляйте отчеты и таблицы, рисуйте диаграммы и графики, общайтесь по электронной почте и ищите информацию в интернете - большой 15,6-дюймовый экран делает работу удобной, а производительный процессор Intel Core i3-330M и 3 ГБ оперативной памяти - быстрый. Дома же вы сможете отдохнуть за просмотром фильма или компьютерными играми - видеокарта NVIDIA GeForce GT 240 с 1 ГБ видеопамати позаботится о том, что картинка ни в коем случае не тормозила.

- Дружелюбен к детям и домашним животным
- Не требует отбеливателя
- Не промахивается и не отстывает

Мария,  
Deloitte

Директору понравился и заинтересовал. Я уже давно приглядываюсь к ноутбукам и нетбукам с поворотным экраном,



- Нравится директору
- Отдел маркетинга писал тексты
- Но эффективность кажется низкой

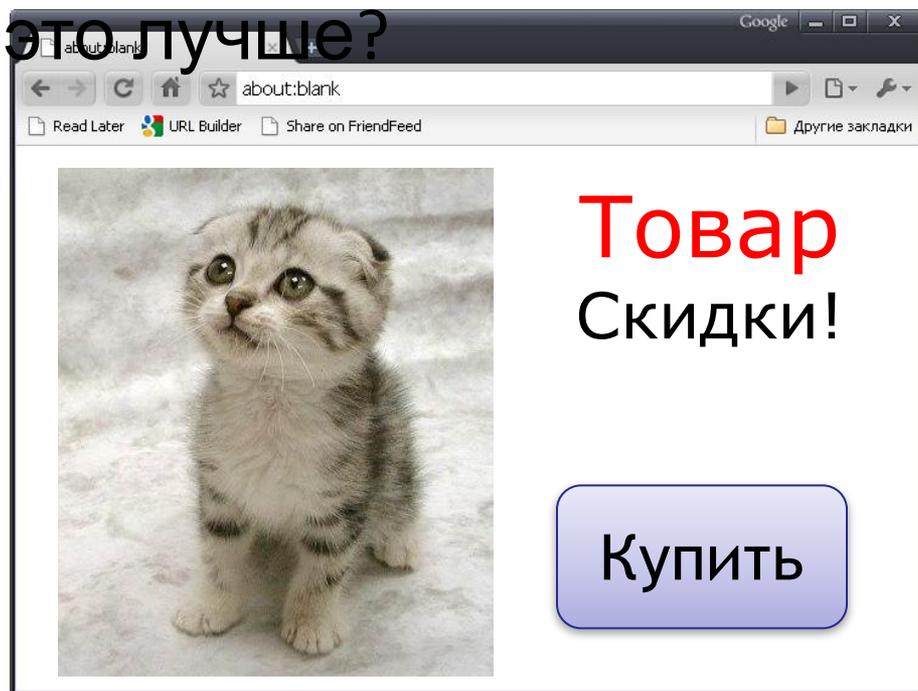


# Дилемма интернет-маркетолога

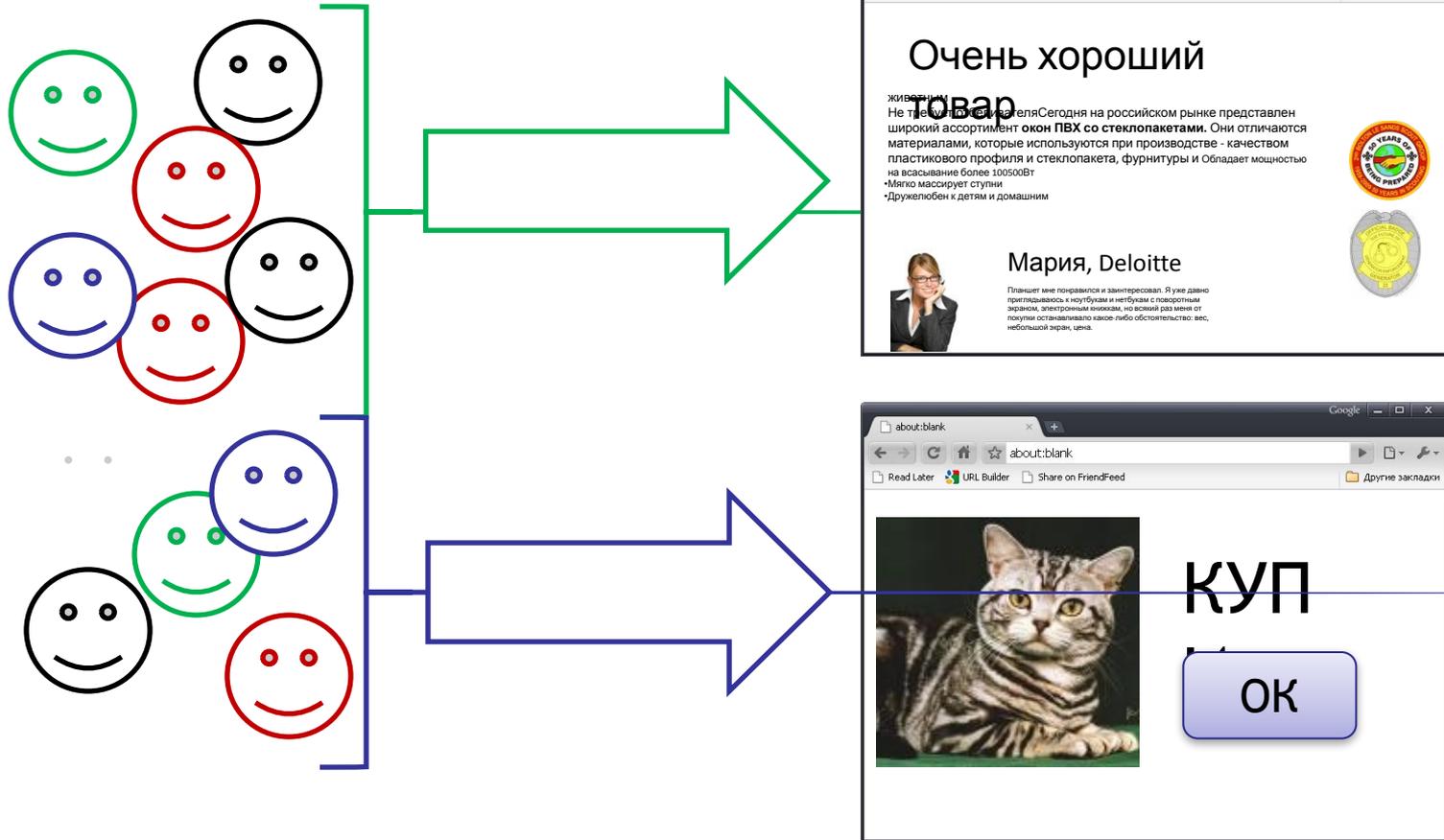
Может сработать лучше!

Или не сработает? Тогда мы теряем деньги....

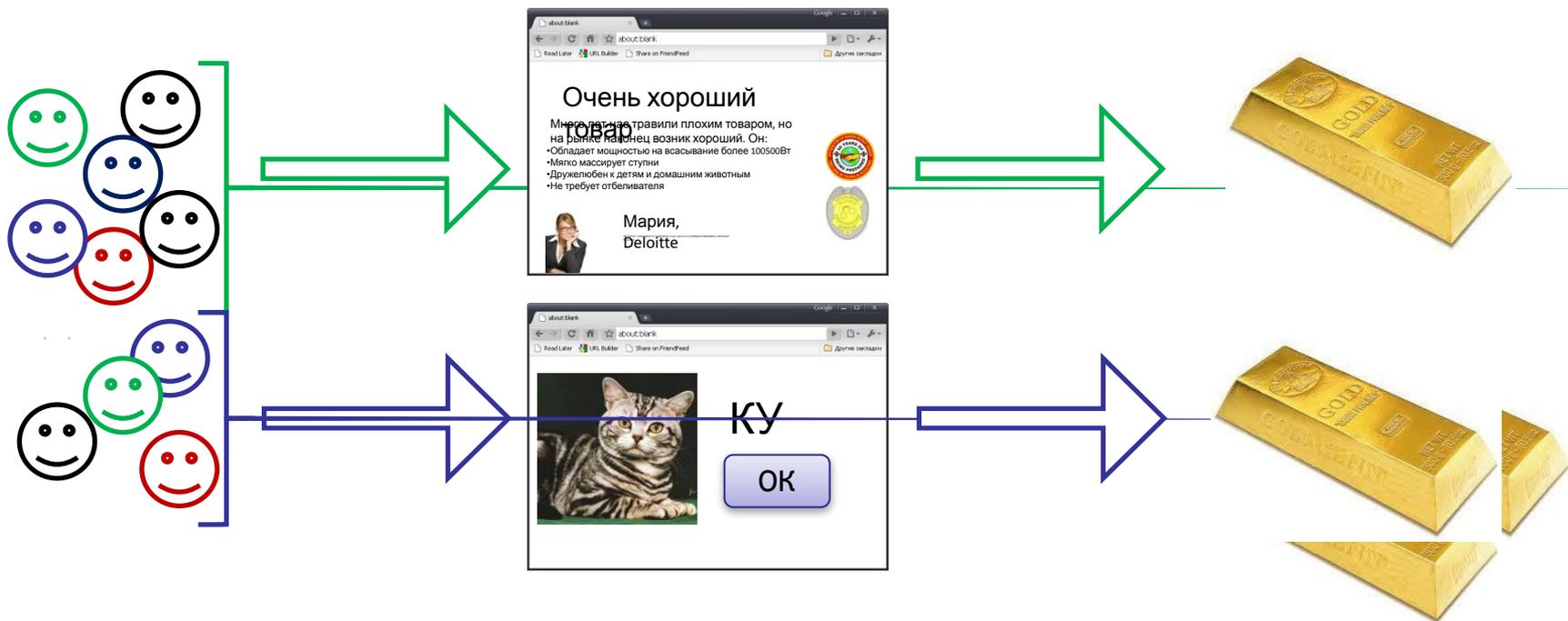
...И как доказать, что это лучше?



# Сплит-тестирование



# Сплит-тестирование



# Сплит-тестирование

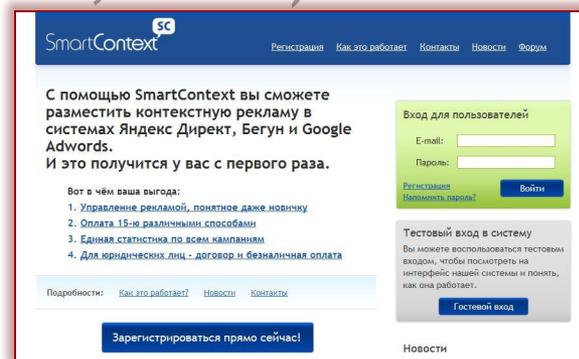
- Тестируем на настоящих пользователях
- Имеем неопровержимые результаты
- Получаем точные цифры
- Обычно очень недорого

Fail Fast

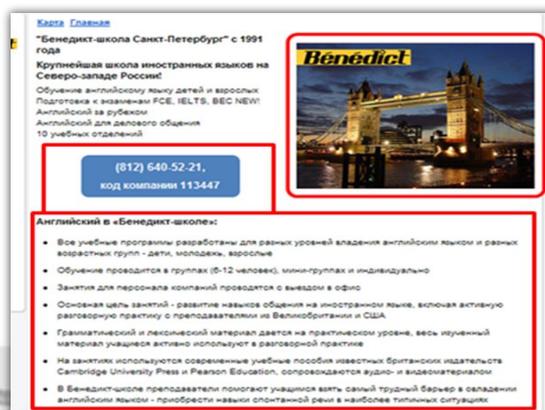


# Методики

## А/В-тестирование (С, D, E....)



## Мультивариантное тестирование



# Никто не знает заранее!

Picasa™ Picture Simplicity from Google

Home | About Picasa | Help

New for Mac & Windows! Picasa Web Albums

## Find, organize and share your photos.

Picasa is a free software download from Google that helps you:

- Locate and organize all the photos on your computer.
- Edit and add effects to your photos with a few simple clicks.
- Share your photos with others through email, prints, and [on the web](#): it's fast, easy and free.

Take your photos further with Picasa from Google. [Learn more](#)

**Get Google Pack**  
Windows XP only  
The fast, easy way to get Picasa and more

Picasa™ Picture Simplicity from Google

Home | About Picasa | Help

New for Mac & Windows! Picasa Web Albums

## The easy way to share and manage your photos.

Picasa is a free software download from Google that helps you:

- Locate and organize all the photos on your computer.
- Edit and add effects to your photos with a few simple clicks.
- Share your photos with others through email, prints, and [on the web](#): it's fast, easy and free.

Take your photos further with Picasa from Google. [Learn more](#)

**Try Picasa Now**  
New! Now with Picasa Web Albums!  
For Windows 2000/XP/Vista  
Linux version now on Google Labs

**Get Google Pack**  
Windows XP only  
The fast, easy way to get Picasa and more

Даже Google!



# Сплит-тестирование

**Picasa™** Picture Simplicity from Google

Home | About Picasa | Help New for Mac & Windows! Picasa Web Albums

## Find, organize and share your photos.

Picasa is a free software download from Google that helps you:

- Locate and organize all the photos on your computer.
- Edit and add effects to your photos with a few simple clicks.
- Share your photos with others through email, prints, and on the web: it's fast, easy and free.

Take your photos further with Picasa from Google. [Learn more](#)

[Get Google Pack](#)  
Windows XP only  
The fast, easy way to get Picasa and more

Google's photo organizer, Picasa  
Try Picasa for the first time or upgrade now.

**Free Download**  
New! Now with Picasa Web Albums!

For Windows 2000/XP/Vista  
[Linux version now on Google Labs](#)

**Продающий текст**  
**Картинка**  
**«Бесплатно!»**



# Сплит-тестирование

The image shows a split-test comparison of the Picasa website homepage. The left side represents the original design, and the right side represents a new design.

**Original Design (Left):**

- Logo: Picasa™ Picture Simplicity
- Navigation: Home | About Picasa | Help
- Headline: The easy way to share and manage your photos.
- Text: Picasa is a free software download from Google that helps you:
- List:
  - Locate and organize all the photos on your computer.
  - Edit and add effects to your photos with a few simple clicks.
  - Share your photos with others through email, prints, and on the web; it's fast, easy and free.
- Text: Take your photos further with Picasa from Google. [Learn more](#)
- Call to Action: [Get Google Pack](#) (Windows XP only) - The fast, easy way to get Picasa and more

**New Design (Right):**

- Text: from Google
- Text: New for Mac & Windows! Picasa Web Albums
- Text: Google's photo organizer, Picasa. Try Picasa for the first time or upgrade now.
- Call to Action: Try Picasa Now
- Text: New! Now with Picasa Web Albums!
- Text: For Windows 2000/XP/Vista
- Text: Linux version now on Google Labs

**Annotation:** A red-bordered box with a green background contains the text: На 30% эффективнее



# Что именно работает?

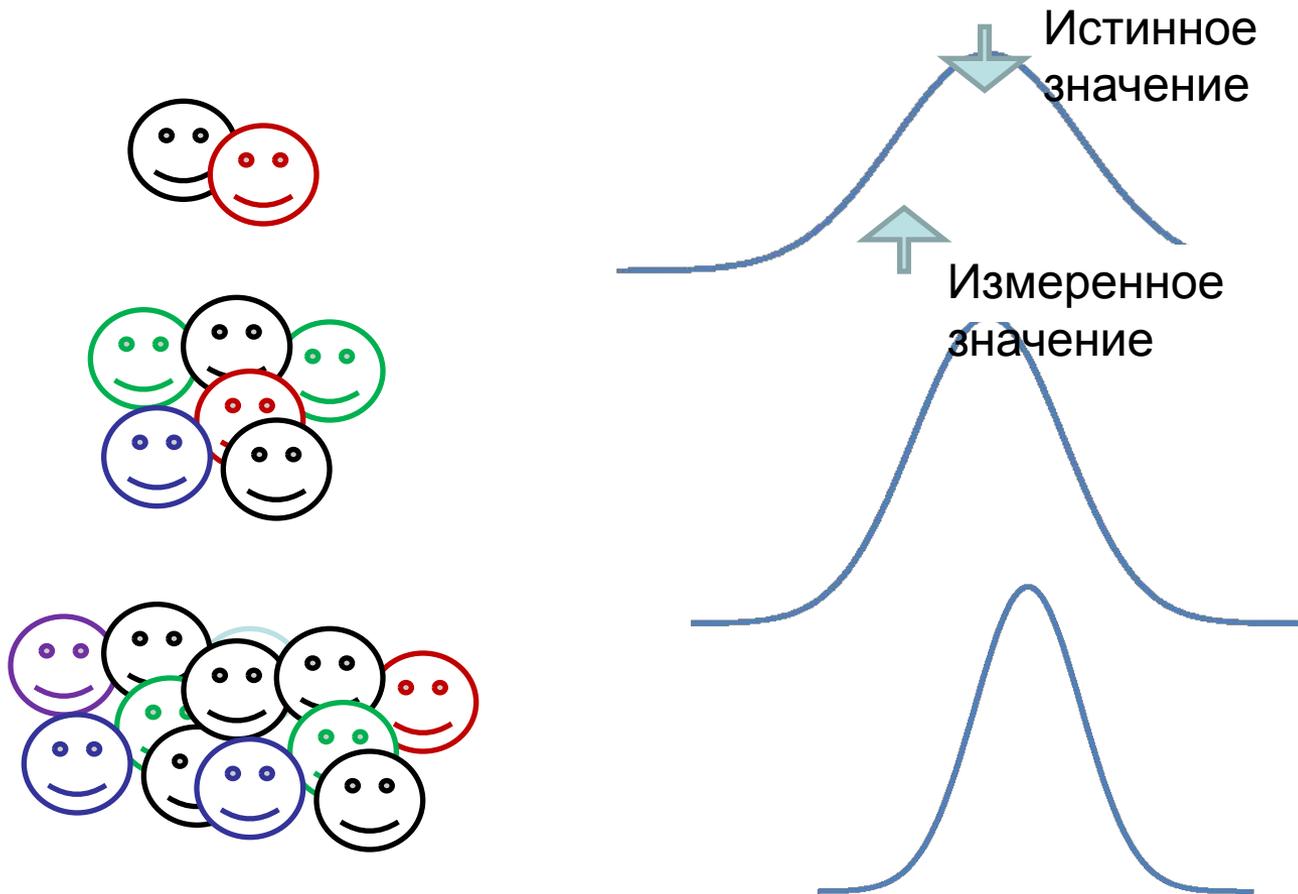
The screenshot shows the Picasa website homepage. The main navigation bar includes the Picasa logo, the tagline "Picture Simplicity", and the text "from Google". Below the navigation bar, there are links for "Home", "About Picasa", and "Help". A red box highlights the main headline: "Find, organize and share your photos." Below this, a sub-headline reads: "Picasa is a free software download from Google that helps you:". A list of features is provided: "Locate and organize all the photos on your computer", "Edit and add effects to your photos with a few simple clicks", and "Share your photos with others through email, prints, and on the web: it's fast, easy and free." Another red box highlights a "Free Download" button with the text "Google's photo organizer, Picasa Try Picasa for the first time or upgrade now." Below the button, it says "New! Now with Picasa Web Albums!" and "For Windows 2000/XP/Vista". A link for "Linux version now on Google Labs" is also present. A third red box highlights a "Get Google Pack" button with the text "Windows XP only" and "The fast, easy way to get Picasa and more". At the bottom, there is a screenshot of the Picasa software interface showing a photo gallery and a large photo of a garden path.

The screenshot shows the Picasa website homepage. The main navigation bar includes the Picasa logo, the tagline "Picture Simplicity", and the text "from Google". Below the navigation bar, there are links for "Home", "About Picasa", and "Help". A yellow box highlights the main headline: "The easy way to share and manage your photos." Below this, a sub-headline reads: "Picasa is a free software download from Google that helps you:". A list of features is provided: "Locate and organize all the photos on your computer.", "Edit and add effects to your photos with a few simple clicks.", and "Share your photos with others through email, prints, and on the web: it's fast, easy and free." Another yellow box highlights a "Try Picasa Now" button with the text "Google's photo organizer, Picasa Try Picasa for the first time or upgrade now." Below the button, it says "New! Now with Picasa Web Albums!" and "For Windows 2000/XP/Vista". A link for "Linux version now on Google Labs" is also present. At the bottom, there is a "Get Google Pack" button with the text "Windows XP only" and "The fast, easy way to get Picasa and more".

- Делим страницу на блоки
- Тестируем независимо каждый элемент



# Сколько нужно трафика?



Ошибка уменьшается при увеличении выборки



# Пока не станет ясен победитель...

Вероятность

ь



# Трафик нужно распределить случайно:

- По времени



- По источнику
- По истории посещений

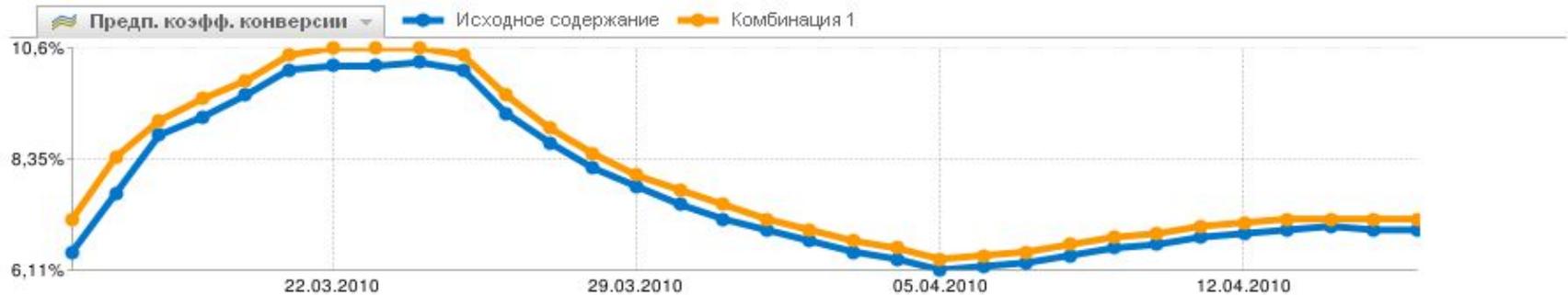
Одному пользователю - один вариант



# Google Website Optimizer

★ Комбинация 1 имеет шанс превзойти исходную с вероятностью 99,2%

[Проведите дополнительный эксперимент, чтобы проверить результаты »](#)



Комбинации (2)

Разделы страницы (1)

Загрузить: PDF XML CSV TSV | Распечатать

Отключить Все комбинации (2)

Ключ: ■ Наиболее результативный вариант ■ Недостаточно данных ■ Сочетания с незначительной эффективностью ?

<input type="checkbox"/> Комбинация	Статус ?	Предп. коэфф. конверсии ?	Шанс превзойти оригинал ?	Зафиксированное улучшение ?	Конв. Лосет. ?
<a href="#">Исходное содержание</a>	Включено	6,95% ± 0,1%	—	—	10278 / 147834

★ Комбинация 1 имеет шанс превзойти исходную с вероятностью 99,2%. [Проведите дополнительный эксперимент »](#)

<input type="checkbox"/> <a href="#">Комбинация 1 - index2.php</a>	Включено	7,18% ± 0,1%	99,2%	3,22%	10975 / 152936
--	----------	--------------	-------	-------	----------------



# Google Website Optimizer

- Распределяет трафик между посетителями
- Вычисляет доверительные интервалы и сигнализирует о получении статистически достоверного результата

16.2% ± 1.0%	— ————— + ■	98.6%	16.5%	888 / 5489
16.2% ± 1.1%	— ————— + ■	98.6%	16.4%	871 / 5389
15.8% ± 1.0%	— ————— + ■	96.7%	13.7%	856 / 5422
15.3% ± 1.0%	— ————— + ■	91.6%	10.2%	840 / 5489
14.3% ± 1.0%	— ————— + ■	65.6%	2.92%	777 / 5437
14.1% ± 1.0%	— ————— + ■	59.4%	1.73%	771 / 5458
14.1% ± 1.0%	— ————— + ■	58.4%	1.55%	759 / 5383
9.84% ± 0.9%	— ————— + ■	0.00%	-29.1%	519 / 5274
9.65% ± 0.8%	— ————— + ■	0.00%	-30.5%	528 / 5470
9.41% ± 0.8%	— ————— + ■	0.00%	-32.2%	522 / 5547



# Пример А/В теста

SmartContext

Клиентам    Агентствам

— Что это такое?  
• Как это работает?

• Преимущества системы  
• Кому подойдет SmartContext?

• Сколько стоит и как оплатить?

## Что такое SmartContext?

Вся поисковая реклама SmartContext («умный код») — это уникальный сервис для контекстными и поисковыми площадках Google Adwords.

Теперь вам не нужно озадачиваться системами и разбираться в тонкостях Google Adwords, Яндекс. Директ, Бегун, собственный удобный интерфейс и инструменты для контекстной рекламы.

Читаем дальше: [Как работает SmartContext](#)

SmartContext

Регистрация    Как это работает    Контакты    Новости    Форум

## С помощью SmartContext вы сможете разместить контекстную рекламу в системах Яндекс Директ, Бегун и Google Adwords.

...получится у вас с первого раза.

...ваша выгода:

...рекламой, понятное даже новичку

...различными способами

...статистика по всем кампаниям

### 4. Для юридических лиц - договор и безналичная оплата

Подробнее: [Как это работает?](#)    [Новости](#)    [Контакты](#)

[Зарегистрироваться прямо сейчас!](#)

Вход для пользователей

E-mail:

Пароль:

[Регистрация](#)    [Напомнить пароль?](#)    [Войти](#)

Тестовый вход в систему

Вы можете воспользоваться тестовым входом, чтобы посмотреть на интерфейс нашей системы и понять, как она работает.

[Гостевой вход](#)

Новости

- Сайт полностью изменен
- Меньше графики, акцент на call-to-action
- Добавлен гостевой вход
- Google WebSite Optimizer показывает разным посетителям абсолютно разные варианты сайта

**Результат:**  
**конверсия увеличилась с 1.5% до 5%**



# Пример А/В теста

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ИПОТЕЧНОМУ КРЕДИТУ**

Город: \*  регион расположения закладываемого объекта недвижимости

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество: \*

Возраст: \*

Адрес электронной почты: \*

Контактный телефон: \*  (000) xxxxxxxx

Дополнительный телефон: \*  (000) xxxxxxxx

Предпочтительное время связи:  в пределах с 10:00 до 17:00 по рабочим дням

Место работы: \*

Общий трудовой стаж: \*  лет

Стаж на последнем месте работы: \*  месяц (ев)

Ежемесячный доход:

Стоимость квартиры:

Первоначальный взнос:

Оплата за счет продажи существующей квартиры:

Адрес регистрации: \*

Адрес регистрации: \*

Дополнительная информация:  что вы бы хотели узнать и/или сообщить банку

Откуда вы узнали о кредитных карта:

**ОТПРАВИТЬ >**

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ИПОТЕЧНОМУ КРЕДИТУ**

Город: \*  регион расположения закладываемого объекта недвижимости

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество: \*

Возраст: \*

Адрес электронной почты: \*

Контактный телефон: \*  (000) xxxxxxxx

Предпочтительное время связи:  в пределах с 10:00 до 17:00 по рабочим дням

Общий трудовой стаж: \*  лет

Стаж на последнем месте работы: \*  месяц (ев)

Ежемесячный доход:

Стоимость квартиры:

Первоначальный взнос:

Дополнительная информация:  что вы бы хотели узнать и/или сообщить банку

Откуда вы узнали о кредитных карта:

**ОТПРАВИТЬ >**

**Сократили форму заявки на кредит:  
Количество заполненных форм  
увеличилось на 30%**



# Пример мультивариантного теста

ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК КАРТА КАТАЛОГ ФИРМ Регион Санкт-Петербург и Ленинградская обл.

ЖЕЛТЫЕ СТРАНИЦЫ YELL.RU Что Где Найти  
ВЫСТРЫЙ ПОИСК. ТОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. Название компании, род деятельности, телефон Улица, район, станция метро расширенный поиск

### БЕНЕДИКТ-ШКОЛА САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Адрес Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб., д. 4  
Метро Гостинный Двор Садовая Невский Проспект  
Телефон +7(812) 322-06-06\_код\_компании\_113447

**Benedict**

**Рубрики**  
[иностранные языки - курсы, учебные организации](#)  
[персонал - обучение](#)  
[обучение за рубежом](#)

**Ключевые слова**  
[Курсы иностранных языков, Иностранные языки, Курсы английского языка, Английский](#)  
[Английский для детей, Школа с углубленным изучением английского языка, Английский язык, Иностранные языки](#)

[печатать](#)  
[поместить страницу в избранное](#)  
[сообщить об ошибке](#)

[Карта](#) [Главная](#)

**«Бenedикт-школа Санкт-Петербург» с 1991 года крупнейшая школа иностранных языков на северо-западе России!**

Обучение английскому языку детей и взрослых подготовка к экзаменам FCE, IELTS, BEC NEW! Английский за рубежом Английский для делового общения 10 учебных отделений

**Английский в «Бenedикт-школе»:**

- Все учебные программы разработаны для разных уровней владения английским языком и разных возрастных групп - дети, молодежь, взрослые
- Обучение проводится в группах (6-12 человек), мини-группах и индивидуально
- Занятия для персонала компаний проводятся с выездом в офис
- Основная цель занятий - развитие навыков общения на иностранном языке, включая активную разговорную практику с преподавателями из Великобритании и США
- Грамматический и лексический материал дается на практическом уровне, весь изученный материал учащиеся активно используют в разговорной практике
- На занятиях используются современные учебные пособия известных британских издательств Cambridge University Press и Pearson Education сопровождаются аудио- и видеоматериалом
- В Benedикт-школе преподаватели помогают учащимся взять самый трудный барьер в овладении английским языком - приобрести навыки спонтанной речи в наиболее типичных ситуациях



**Запись на курсы ПО ТЕЛЕФОНУ!**

**Английский язык – наша специализация!**  
Учебные материалы преподавателей!



# Пример мультивариантного теста

Регион Санкт-Петербург и Ленинградская обл.

Где

Имя, род деятельности, телефон Улица, район, станция метро [расширенный поиск](#)

[Карта](#) [Главная](#)

**"Бенедикт-школа Санкт-Петербург" с 1991 года**  
**Крупнейшая школа иностранных языков на Северо-западе России!**

Обучение английскому языку детей и взрослых  
Подготовка к экзаменам FCE, IELTS, BEC NEW!  
Английский за рубежом  
Английский для делового общения  
10 учебных отделений



**Английский в «Бенедикт-школе»:**

- Все учебные программы разработаны для разных уровней владения английским языком и разных возрастных групп - дети, молодежь, взрослые
- Обучение проводится в группах (6-12 человек), мини-группах и индивидуально
- Занятия для персонала компаний проводятся с выездом в офис
- Основная цель занятий - развитие навыков общения на иностранном языке, включая активную разговорную практику с преподавателями из Великобритании и США
- Грамматический и лексический материал дается на практическом уровне, весь изученный материал учащиеся активно используют в разговорной практике
- На занятиях используются современные учебные пособия известных британских издательств Cambridge University Press и Pearson Education, сопровождаются аудио- и видеоматериалом
- В Бенедикт-школе преподаватели помогают учащимся взять самый трудный барьер в овладении английским языком - приобрести навыки спонтанной речи в наиболее типичных ситуациях

**Английский язык – наша специализация!**  
Узнайте о наших программах!

Регион Санкт-Петербург и Ленинградская обл.

Где

Имя, род деятельности, телефон Улица, район, станция метро [расширенный поиск](#)

[Карта](#) [Главная](#)

**«Бенедикт-школа Санкт-Петербург» - крупнейшая школа иностранных языков на Северо-Западе России! Работает с 1991 года**

Обучаем английскому языку и детей, и взрослых  
Подготовим к экзаменам FCE, IELTS, BEC NEW  
Обучаем английскому за рубежом  
Преподаем курсы делового английского  
У нас 10 учебных отделений – учебных мест хватит для всех!  
Звоните сегодня и проходите **бесплатное тестирование!**



**Изучайте английский в «Бенедикт-школе»:**

- Все наши учебные программы разработаны для разных уровней владения языком – от начинающих до профессионалов, которые хотят повысить свой уровень
- Основная цель занятий - развитие навыков общения на иностранном языке, поэтому наши студенты практикуются с преподавателями из Великобритании и США
- На занятиях используются современные учебные пособия известных британских издательств Cambridge University Press и Pearson Education, сопровождаются аудио- и видеоматериалом
- Обучение проводится для разных возрастов - детей, молодежи и взрослых
- Обучение проводится в группах (6-12 человек), мини-группах и индивидуально
- Проводятся занятия для персонала компаний с выездом в офис
- Весь изученный материал учащиеся активно используют в разговорной практике
- В Бенедикт-школе преподаватели помогают учащимся взять самый трудный барьер в овладении английским языком - приобрести навыки спонтанной речи в наиболее типичных ситуациях



# Что требуется?

Умение дешево генерировать страницы  
Правильные идеи для экспериментов



# Источники инсайтов

- Советы НОЗ (Начальников с Огромной Зарплатой)
- Умные книги по юзабилити
- A/BTests.com
- Здравый смысл
- Коридорное тестирование



# Точки приложения усилий

- Понятна ли суть предложения?
- Подчеркнуты ли выгоды?
- Четко ли понятно, что нужно сделать пользователю?
- Представлен ли товар лицом?



# Юзабилити и повышение конверсии

1. Эксперты в разработке интерфейсов предлагают вариант страницы
2. Сплит-тестирование помогает оценить его настоящее качество

Это экономит деньги на тестирование, но главное - помогает получить достоверные данные



# Ловушка тестирования

Был

Запрос коммерческого предложения

**Звоните! (499) 929-85-95**

Ваше имя

E-mail

Телефон

Комментарий

Стал

Запрос коммерческого предложения

Заполните форму, и в течение рабочего дня наши специалисты свяжутся с вами. Вам будет предложен план рекламной кампании с указанием сроков, стоимости и результата, который вы получите.

Ваше имя

E-mail

Телефон

Комментарий

Заполнений форм стало больше, но общая конверсия ухудшилась!



# Ограничения технологии

- Тестируется только одна страница
- Только пользователи с JavaScript
- Выясняются результаты, а не причины
- Посетители не сегментируются
- Рассчитываются явления первого порядка



# Когда останавливаться?

Никогда!



# Спасибо!

Отвечаю на вопросы

Алексей Ильин

[a.ilyin@icontext.ru](mailto:a.ilyin@icontext.ru)

**icontext**  
АГЕНТСТВО КОНТЕКСТНОЙ РЕКЛАМЫ

