

Слагаемые успешного продвижения бизнеса в интернете

Организация процесса веб-аналитики

Сергей Бизикин, интернет-маркетолог



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

PR

Web

Design

Photo

Branding

Цель веб-аналитики

Повышение удобства пользования сайтом его посетителями

Это не технология для создания отчетов

Это процесс, позволяющий оптимизировать работу сайта



Процесс веб-аналитики

6 основных этапов

- Определение целей сайта
- Построение ключевых показателей эффективности (KPI)
- Сбор данных
- Анализ данных
- Тестирование
- Внедрение

Схема процесса веб-аналитики



1. Определение целей сайта

Для чего существует сайт?

- Каждый сайт имеет свой собственный набор уникальных целей
- Цели совершенно необходимы для того, чтобы начать процесс веб-аналитики
- Очень важно постоянно пересматривать цели после проведенного анализа сайта и его оптимизации



2. Построение ключевых показателей эффективности (KPI)

Измерение достижения цели

- KPI, в большинстве случаев, это коэффициент, процент или среднее значение
- Каждая цель, определенная на первом этапе процесса веб-аналитики должна иметь соответствующий ей KPI
- Своевременность принятия решений
- Выбранные показатели не должны оставлять равнодушными, потому что если это так, значит используются неправильные KPI

2. Построение ключевых показателей эффективности (KPI)

Примеры KPI

- Средняя прибыль от посетителя
- Среднее количество загрузок прайс-листа
- Процент новых и возвратившихся посетителей
- Процент конверсии по всем источникам трафика и по каждому из них в отдельности (поисковые системы, контекстная реклама и т. д.)
- Показатель отказов

3. Сбор данных

Два основных вопроса

- Я собираю все нужные данные?
- Являются ли собираемые данные точными?



4. Анализ данных

Основные тезисы при анализе данных

- Не нужно сравнивать свой сайт с другими
- Показатель отказов отображает качество трафика, привлеченного на сайт
- Ключевые слова по которым пользователи попадают на сайт многое говорят об их целях
- Внутренний поиск по сайту говорит именно о том, что посетители хотят от сайта
- Визуализация данных позволяет более четко видеть динамику основных показателей эффективности сайта

4. Анализ данных

Результаты анализа данных

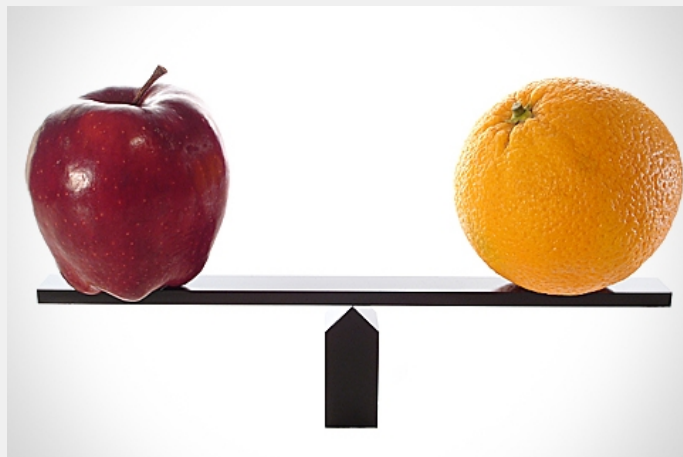
- Оперативное устранение неполадок: обнаружение ошибок или страниц сайта, которые не конвертируются по очевидным причинам
- Гипотеза относительно низкой конверсии целевой страницы сайта: это может привести, например, к проведению A/B тестирования
- Ошибочность собираемых данных: важные данные могут отсутствовать или быть неточными

5. Тестирование

Цель проведения тестирования

Самое ценное в экспериментах, это не конечный результат, а возможность понять пользователя, узнать что ему нравится, а что нет, и что в конечном счете приведет к увеличению или уменьшению конверсии.

Для понимания выбора клиента необходимо проводить постоянные тестирования всего, что это заслуживает.



5. Тестирование

Советы по проведению тестирования

- Тестирование не ограничивается целевыми страницами
- Использование различных инструментов (или идей) тестирования
- Измерение несколько целей
- Тестирование различных сегментов

6. Внедрение

Последний и самый важный этап

- Внедрение идей и исправление ошибок, полученных на этапах тестирования и анализа данных
- Убеждение клиента (или руководства) к принятию изменений на сайте
- Начать с малого, переходя к более глобальным изменениям
- Техническая реализация

Заключение

Как с помощью сайта можно убедить посетителя купить продукт или прочитать статью?

Посмотрите на данные и постарайтесь понять, что происходит на сайте, услышьте голоса пользователей и оптимизируйте сайт для повышения удобства работы с ним, ведь именно посетители являются причиной существования самого сайта.

Клиенты должны сказать нам что делать, а не консультанты и друзья. Собираемые данные и результаты онлайн-опросов являются средством изучения потребностей клиентов.

Слагаемые успешного продвижения бизнеса в интернете

Сергей Бизикин, интернет-маркетолог
mailto: bizikin@techart.ru



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

PR

Web

Design

Photo

Branding