

Веб-аналитика в отрыве от потока кликов

Проблемы веб-аналитики

1. Отслеживаем сессии, а не посетителей
2. Считаем, что у одного посетителя - один компьютер
3. Отслеживаем не качество рекламы, а последний источник
5. Оффлайн живет отдельно от онлайна

Отслеживание посетителей

Проблемная тематика: автомобили



На сайтах дилеров нету явной конверсии

Посещения и посетители

eCommerce поначалу достаточно посещений



Визит 1



Визит 2



Визит 3

Конверсия на автомобильном сайте

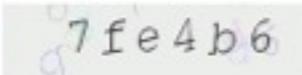
Тест-драйв - познакомьтесь с вашим автомобилем

 Мне нравится  Dmitry Faizov, Margo Gurnitsky и 2 620 другим нравится это.

Пробная поездка — лучший способ познакомиться с автомобилем, который вас заинтересовал. Тест-драйв поможет вам сделать выбор уверенно!

В каждом дилерском центре «РОЛЬФ» представлены автомобили для пробных поездок. Приглашаем испытать ваш будущий автомобиль вместе с нами.

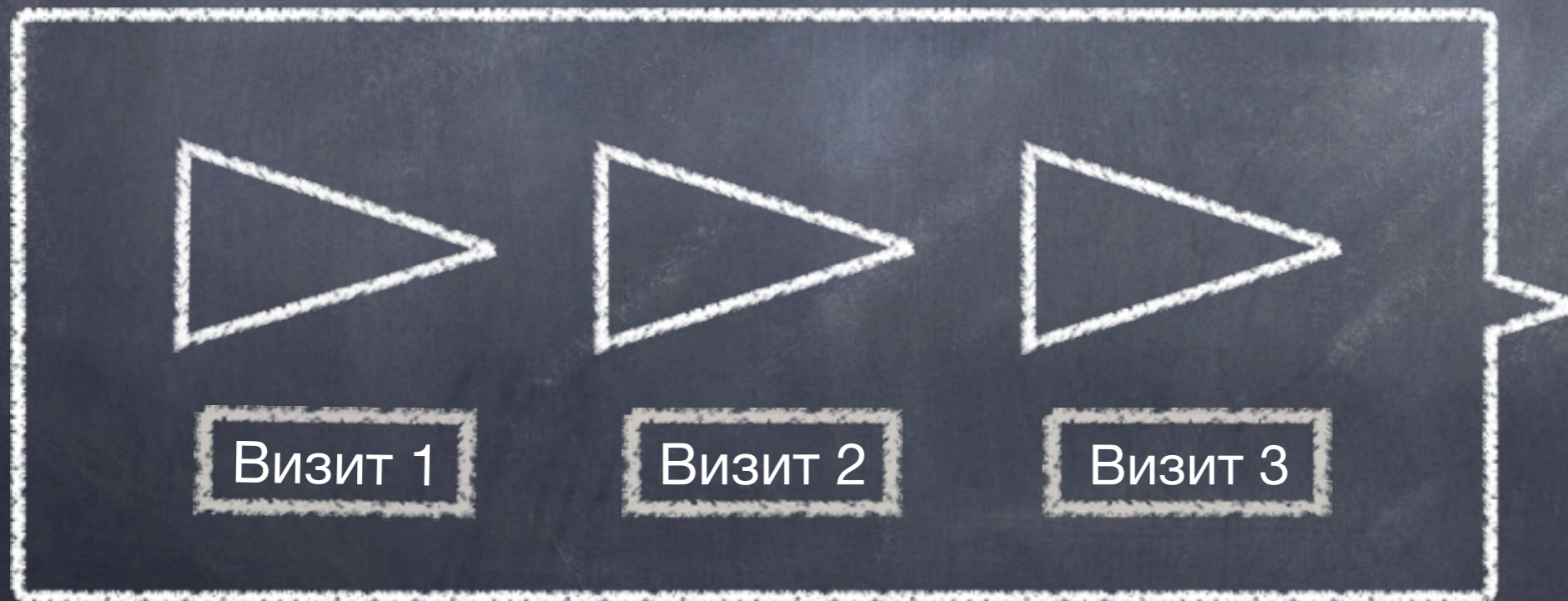
Для вашего удобства вы можете записаться на тест-драйв по телефону в дилерских центрах «РОЛЬФ» или с помощью интерактивной формы записи.

Марка *	<input type="text" value="Выберите марку"/>
Модель *	<input type="text" value="Выберите модель"/>
Город *	<input type="text" value="Выберите город"/>
Дилерский центр *	<input type="text" value="Выберите дилера"/>
Имя *	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Телефон *	<input type="text"/>
Дополнительно	<input type="text"/>
Введите код: 	<input type="text"/>
<input type="button" value="Отправить"/>	

* обязательно для заполнения

Посещения и посетители

В автомобильной тематике сразу нужны
люди



Проблема

	Посещения	Посетители
Google Analytics	+	⊘
Яндекс.Метрика	+	⊘
LiveInternet	+	⊘

Проблема

Мы никогда не свяжем
разные посещения, если
посетитель сам не сделает
нам подсказку

Подсказки

1. Использование виджетов соц. сетей
2. Вход на сайт
3. Идентификация сторонним образом (e-mail для комментария)
4. Паттерн поведения

НОВЫЕ СИСТЕМЫ АНАЛИТИКИ: KissMetrics

Show Results

Save Report

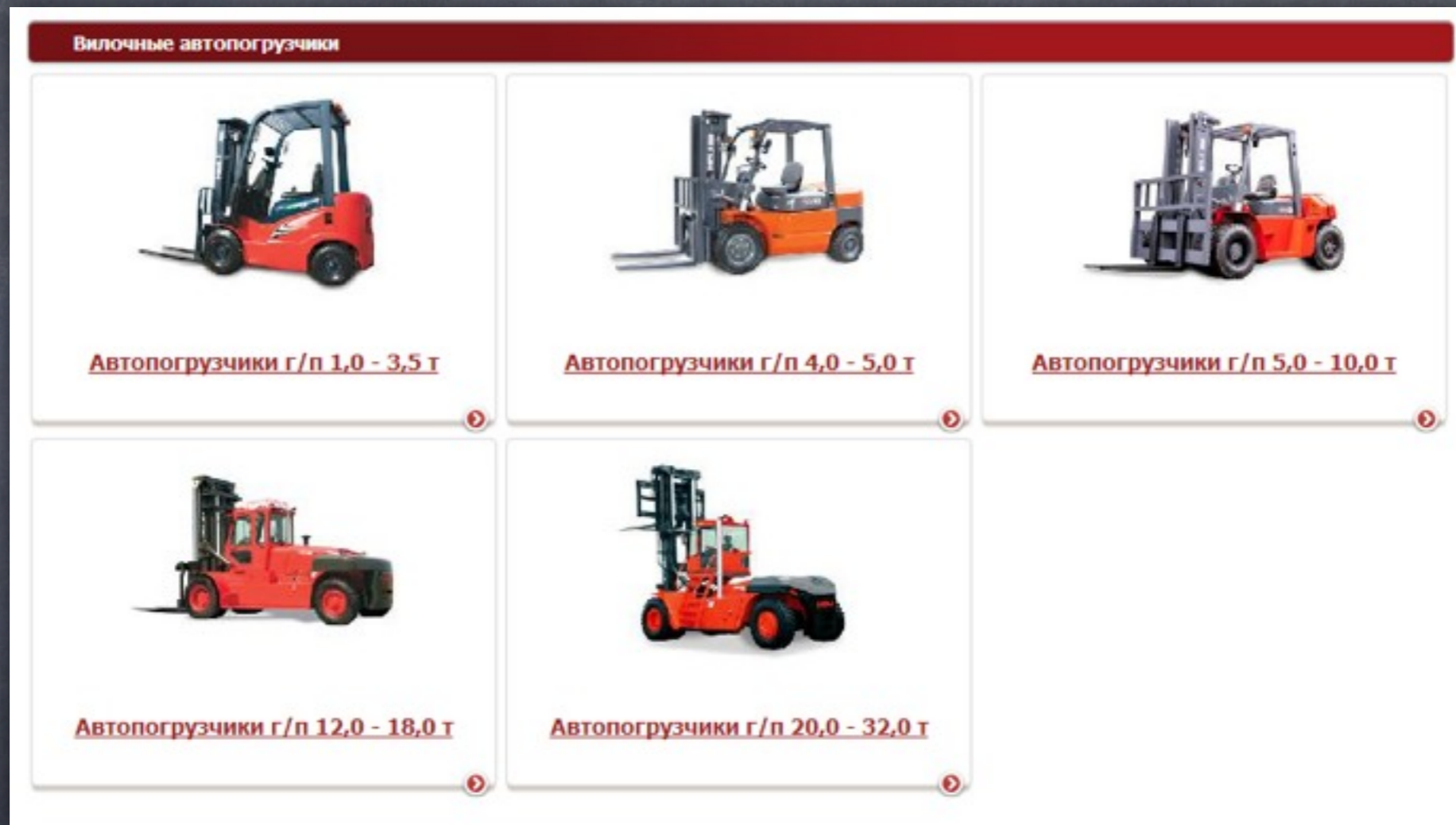
		Event: Visited site		Prop: Campaign name	
Person	# of times	First occurrence	Last occurrence	First value	Last value
eric@apple.com	2	Mar 8, 2012	Mar 18, 2012	twitter outreach	email promo
steve@haagendasz.com	4	Mar 10, 2012	Mar 15, 2012	email promo	twitter outreach
michael@salesforce.com	18	Mar 13, 2012	Mar 31, 2012	new feature banner	conference coupon code
derek@climbersanon.com	5	Mar 13, 2012	Apr 3, 2012	Direct traffic	email promo
ben@salesbeast.com	3	Mar 8, 2012	Mar 11, 2012	email promo	twitter outreach
hiten@foundersclub.com	4	Mar 5, 2012	Mar 9, 2012	Direct traffic	twitter outreach
mka@support247.com	27	Mar 9, 2012	Apr 4, 2012	conference coupon code	new feature banner
stephen@pizzalove.com	4	Mar 6, 2012	Mar 7, 2012	email promo	Direct traffic
ian@sweetdesigns.com	8	Mar 4, 2012	Apr 3, 2012	twitter outreach	Direct traffic
john@oregontrail.com	7	Mar 3, 2012	Mar 13, 2012	Direct traffic	new feature banner

[Export to CSV](#) Showing: 1 - 10 of 222

Новые системы аналитики: KissMetrics



Проблемная тематика: малый бизнес с ограниченными продажами

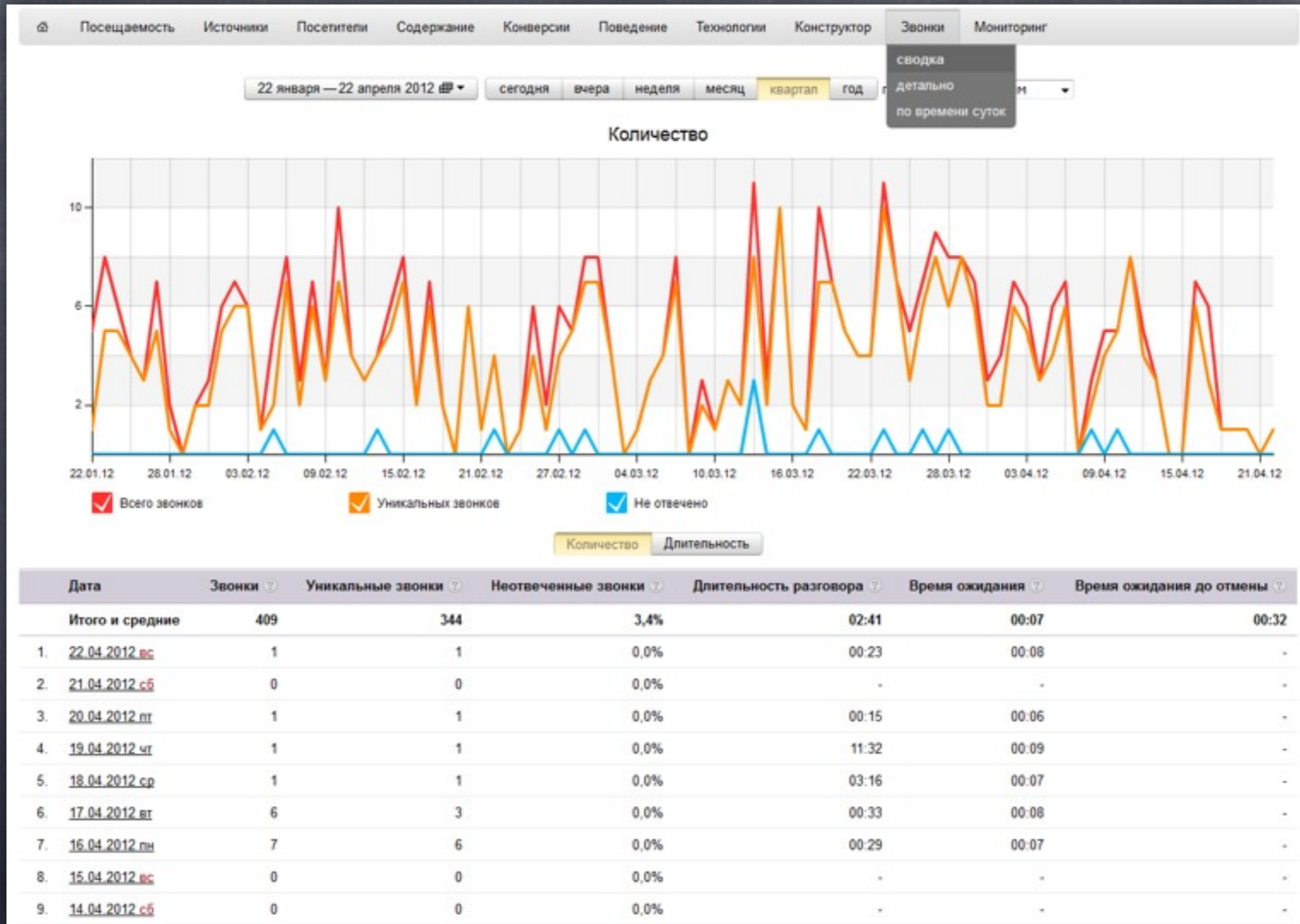


Автопогрузчики не покупают через онлайн-формы!

Проблема

	Звонки
Google Analytics	
Яндекс.Метрика	
LiveInternet	

Целевой звонок



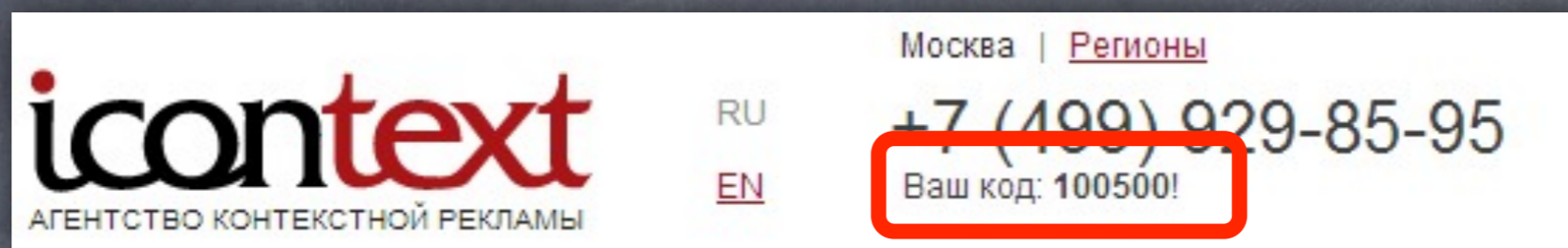
В Україні недоступен



Что делать?

1. Считать только часть звонков
2. Добавить на сайт кнопку
«показать номер телефона»
3. Придумать что-то еще

Промо-коды



The screenshot shows the header of the iconcontext website. On the left is the logo 'iconcontext' with the tagline 'АГЕНТСТВО КОНТЕКСТНОЙ РЕКЛАМЫ'. To the right are language links 'RU' and 'EN'. Further right is the text 'Москва | Регионы' followed by the phone number '+7 (499) 929-85-95'. Below the phone number, the promo code 'Ваш код: 100500!' is highlighted with a red rectangular box.

- Полумера, но зачастую работает
- Сейлзы забывают спрашивать коды
- Приходится придумывать стимул для звонящего, чтобы он их называл.

Промо-коды: howto

1. Берем любой счетчик статистики (напр. Google Analytics)
2. Смотрим ему в cookie, что там написано про текущую сессию
3. Показываем соответствующий промо-код

Виртуальные номера телефонов

Объявления - Почему мне показаны эти объявления?

[Онлайн реклама в AdWords | services.google.com](#)
[services.google.com/AdWords](#)
Мир новых возможностей в сети 1000 рублей для новичков в подарок!

[Реклама сайта - 4000 руб. - Все поисковые системы.](#)
[www.centro.ru](#)
Сайт и хостинг - в подарок.



+7 (499) 929-85-98
Оставьте номер, и мы позвоним вам!

- Не отвлекает посетителя
- Меньше шансов, что кто-то совершит глупость
- Стоит денег

Виртуальные номера: howto

1. Берем любой счетчик статистики (напр. Google Analytics)
2. Смотрим ему в cookie, что там написано про текущую сессию
3. Показываем соответствующий номер

Как оценить качество решения?

The image shows a screenshot of the CallRail website and its dashboard. The website header includes the CallRail logo, navigation links for PRICING, FEATURES, SIGN UP, CONTACT, AGENCIES, and LOGIN. The main heading reads "Know What Makes Your Phone Ring" followed by "Phone Call Tracking, Recording, & Analytics". A prominent button says "See Pricing & Get Started Now →" with a subtext: "Every account comes with a free 14-day trial." Below this, a dashboard screenshot displays a "Calls by Day" line chart for the period 08/16/2011 to 09/16/2011, showing call volume over time. The dashboard also indicates "33 active numbers" and "276 minutes since 08/08/2011".

Сравните с callrail.com

Оценка удовлетворенности

Что такое?

The image shows a user interface for a feedback form. The main form is titled "How do you feel about this site?" and features a row of five emoji icons: a red angry face, a yellow sad face, a yellow neutral face, a yellow happy face, and a yellow sunglasses face. Below the title, it says "Select your feedback topic below" and lists three options: "Payment Process" (with a shopping cart icon), "Price" (with a dollar sign icon), and "Suggestions" (with a lightbulb icon). The "Price" option is selected, and the text "Too expensive" is visible above a text input field containing "your prices are too high". A "«Back" link is to the right of the input field. At the bottom of the form are "Send" and "Cancel" buttons. Overlaid on the bottom left is a smaller dialog box titled "Your feedback is important to us!". It asks "Would you be willing to give us a short (1 minute) feedback?" and has "Yes" and "No" buttons. Below these are a "Remind me later" link, a "Thank you for helping us improve our website" message, and a logo for "Feedback Analytics by SurveyMonkey".

Два типа опросников

Page-level	Session-level
Спрашивает о странице, на которой находится посетитель	Спрашивает о визите посетителя
На каждой странице может быть свой опросник	Опросник дается в целом по сайту
Для оценки того, что делать со страницей	Для оценки того, что делать с сайтом

Опросник уровня страницы

The screenshot shows the website for icontext, an agency for contextual advertising. The header includes the logo, contact information for Moscow (+7 (499) 929-85-95), and the tagline 'РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ ОТ КОНТЕКСТНОГО АГЕНТСТВА №1'. A navigation bar lists services: DIGITAL MARKETING, КОНСАЛТИНГ, ICONTEXT LIGHT, ПОИСКОВАЯ ОПТИМИЗАЦИЯ, and EFFICIENT FRONTIER. The main banner features the headline 'Эффективная контекстная реклама' and a call to action: 'Обращайтесь к нам за бесплатным медиапланом и расчетом эффективности!'. A white box with a red pushpin icon contains text: 'Агентство icontext разместит вашу рекламу в поисковых системах Яндекс, Google, begun, в социальных сетях facebook, КОНТАКТЕ, а также проведет расчет эффективности и поисковую оптимизацию сайта (SEO) с оплатой за результат!'. On the right, a dark survey overlay asks 'How can you participate in helping us improve this product?' with options: 'Being interviewed via phone (no more than 10 minutes)', 'Being interviewed via IM chat (no more than 10 minutes)', 'Giving feedback on screenshot or demo previews', and 'Participating in online surveys or user testing'. Below the survey is an email input field and a 'SEND' button. The footer of the website includes sections for 'Скоро курсы' (Courses), 'Контекстная реклама' (Contextual advertising), and 'Заказ коммерческого предложения' (Request for proposal).

<https://qualaroo.com/>

Результат

Какую еще информацию вы хотели бы видеть на этой странице? 6 responses

October 28, 2010

<input type="checkbox"/>	1:53 pm	Этой странице не хватает голых женщин
<input type="checkbox"/>	1:54 pm	sdfsdfs
<input type="checkbox"/>	2:00 pm	ыаыа
<input type="checkbox"/>	2:00 pm	голых женщин

October 29, 2010

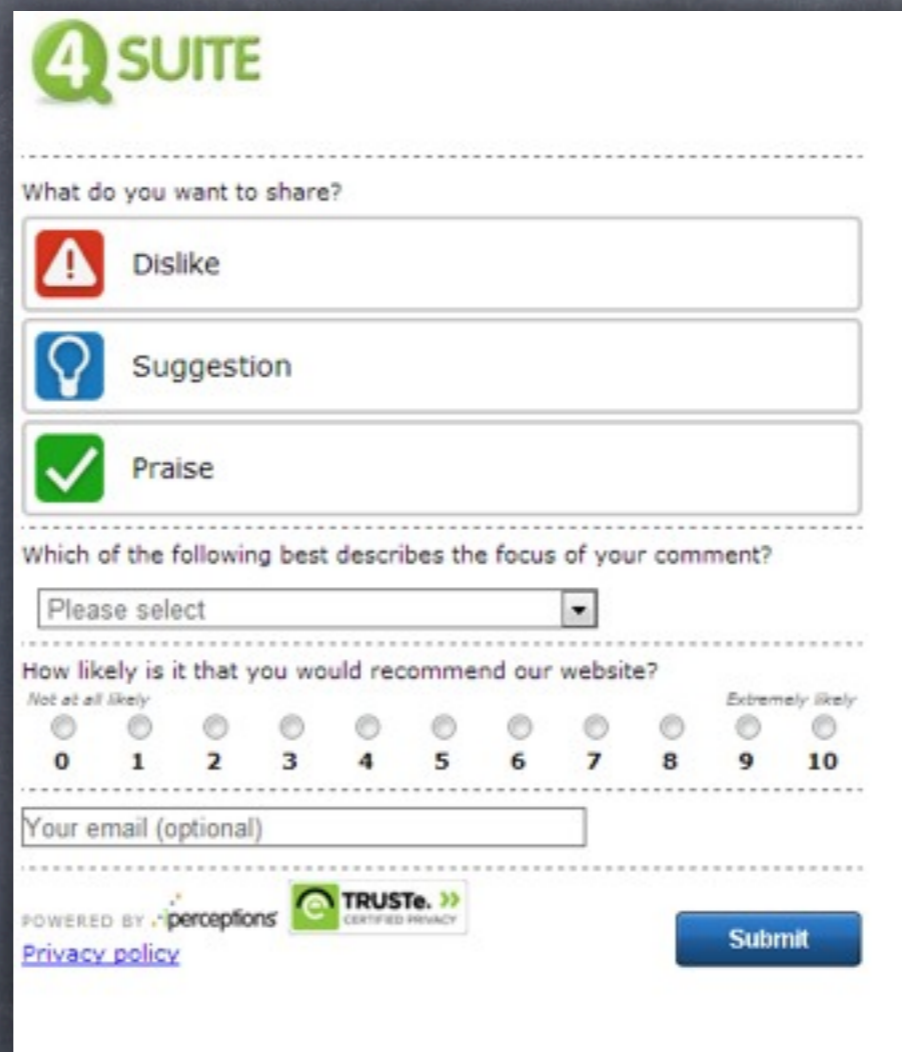
<input type="checkbox"/>	2:54 pm	ааа
--------------------------	---------	-----

November 02, 2010

<input type="checkbox"/>	5:09 pm	Почему сменили бренд ЗАФИГАЧИТЬ на Попплыли?..
--------------------------	---------	------------------------------------------------

[Delete selected responses](#)

Опросник уровня посещения



The image shows a feedback form titled "4Q SUITE". The form is divided into several sections by dashed lines. The first section asks "What do you want to share?" and has three radio button options: "Dislike" (with a red warning icon), "Suggestion" (with a blue lightbulb icon), and "Praise" (with a green checkmark icon). The second section asks "Which of the following best describes the focus of your comment?" and has a dropdown menu with "Please select" as the current selection. The third section asks "How likely is it that you would recommend our website?" and features a 10-point Likert scale from 0 to 10. The scale is labeled "Not at all likely" at 0 and "Extremely likely" at 10. The fourth section is a text input field for "Your email (optional)". At the bottom, there are logos for "perceptions" and "TRUSTe. CERTIFIED PRIVACY", a "Privacy policy" link, and a blue "Submit" button.

<http://4qsuite.com/>

СКОЛЬКО СТОИТ?

Два лучших бесплатных инструмента:

- Qualaroo – от \$0 до \$50
- 4Q – от \$0 до \$400

Платные:

- iPerceptions WebValidator
- Keynote

Александр Иванов
iConText

a.ivanov@icontext.ru