## ПРАКТИКИ ИННОВАЦИОННЫХ ПОДХОДОВ В РАБОТЕ С ИНТЕРНЕТ АНАЛИТИКОЙ

НЕМНОГО НОВОСТЕЙ И ХОРОШО ЗАБЫТОЕ СТАРОЕ

#### ТРЕНДЫ













ОТ СЕССИЙ К ЛЮДЯМ

OT SINGLE- И MULTI CHANNEL K **OMNI CHANNEL** 

ΑΗΑΛΝΤΝΚΑ

МОБИЛЬНАЯ ПРЕДИКТИВНАЯ ΑΗΑΛИΤИΚΑ

СКВОЗНАЯ ΑΗΑΛИΤИΚΑ и...все еще **BIG DATA** 

# ГЛАВНАЯ ОШИБКА МАРКЕТОЛОГОВ

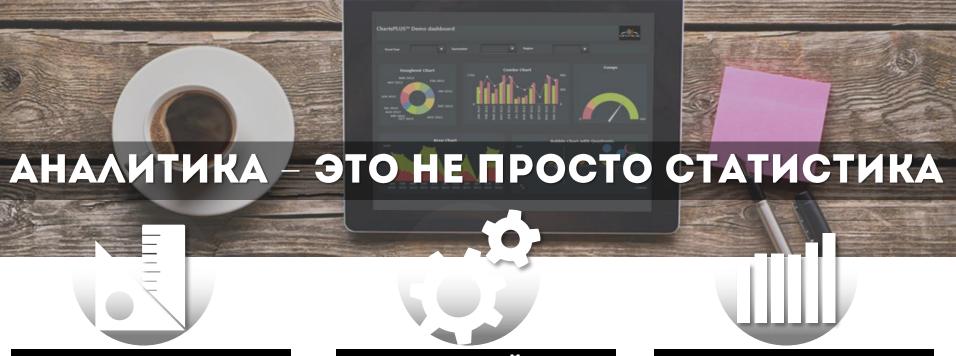
#### **ЛЮБИМЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ?**

#### СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ



#### ПРОЦЕНТЫ





#### **ИНСТРУМЕНТЫ**

СИСТЕМЫ ВЕБ-АНАЛИТИКИ
ОПТИМИЗАТОРЫ КОНВЕРСИЙ.
А/В ТЕСТЫ. КОЛЛТРЕКИНГ.
ТЕЛЕФОНИЯ. CMS. CRM. ERP. 1C.
САЙТ. ОНЛАЙН СЕРВИСЫ.
TABLEAU. MICROSOFT POWER BI

#### НАСТРОЙКИ

GTM. ИНТЕГРАЦИИ. ФИЛЬТРЫ. СКРИПТЫ. ИМПОРТ-ЭКСПОРТ  $\Delta$ АННЫХ

#### **AAHHЫE**

БАЗЫ ДАННЫХ. АГРЕГАЦИЯ ДАННЫХ. ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ДАННЫХ. ДАШБОРДЫ. СКВОЗНАЯ АНАЛИТИКА. АВТОМАТИЗАЦИЯ



### МИФ No 1 ЛУЧШАЯ МЕТРИКА — ПОКАЗАТЕЛЬ ОТКАЗОВ

ОТКАЗОМ СЧИТАЕТСЯ ПОСЕЩЕНИЕ САЙТА С ПРОСМОТРОМ ОДНОЙ СТРАНИЦЫ. НО НА САМОМ ДЕЛЕ, ОТКАЗ ЗАСЧИТЫВАЕТСЯ ТОГДА, КОГДА В ХОДЕ ПОСЕЩЕНИЯ КРОМЕ ПРОСМОТРА СТРАНИЦЫ НЕ БЫЛО ЗАФИКСИРОВАНО НИКАКИХ ДРУГИХ **ДЕЙСТВИЙ.** Т. Е., **ВСЕ ПОСЕЩЕНИЯ**, У КОТОРЫХ ЗАФИКСИРОВАНО ТОЛЬКО ОТКРЫТИЕ СТРАНИЦЫ – ЯВЛЯЮТСЯ ОТКАЗАМИ. ПРИ ЭТОМ **BCEM OTKA3AM ABTOMATHYECKU** ПРИСВАИВАЕТСЯ 00 СЕКУНД ВРЕМЕНИ НА САЙТЕ.

## МЕТОД подсчета % отказа

КОЛ-ВО ОТКАЗОВ / КОЛ-ВО ПОСЕЩЕНИЙ

#### В СРЕДНЕМ ПО БОЛЬНИЦЕ

40-60%
70-90%
20-40%
10-30%
70-98%

## МИФ №1

КОНТЕНТНЫЕ САЙТЫ

ЛЕНДИНГИ

E-COMMERCE

СЕРВИСЫ

БЛОГИ



САМЫЙ НЕПРАВИЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ В ИСТОРИИ

## МИФ №2

УНИКАЛЬНЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ САЙТА ЯВЛЯЮТСЯ РЕАЛЬНЫМИ ЛЮДЬМИ



## **МИФ № КОНВЕРСИЯ 1% ЭТО ПЛОХО**

НЕТ НИКАКОГО ОБЩЕГО ПОКАЗАТЕЛЯ КОНВЕРСИИ ПО САЙТУ! ЕСТЬ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЖДОЙ ОТДЕЛЬНОЙ ЦЕЛИ

#### НЕ СУЩЕСТВУЕТ НИКАКИХ СРЕДНИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,

ПРИМЕНИМЫХ КО ВСЕМ ПРОЕКТАМ ДАЖЕ В РАМКАХ ОДНОЙ КОНКРЕТНОЙ ТЕМАТИКИ

## ЕДИНСТВЕННЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ КОНВЕРСИИ, НА КОТОРЫЙ СТОИТ ОПИРАТЬСЯ - ЭТО ТОТ, КОТОРЫЙ МОЖЕТ СЕБЕ ПОЗВОЛИТЬ ВАШ БИЗНЕС ПРИ ТЕКУЩИХ УСЛОВИЯХ, ЧТОБЫ

ПОЛУЧАТЬ ПРИБЫЛЬ!

### МИФ No3 КОНВЕРСИЯ 1% это плохо

## В НОЯБРЕ УПАЛ ТРАФИК? ВСЕ ПРОПАЛО!



## **МИФ №** 4 ЧЕМ **БОЛЬШЕ КЛИКОВ**, ТЕМ ЛУЧШЕ

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА РЕКЛАМЫ В ИНТЕРНЕТЕ – ПОСЕЩАЕМОСТЬ САЙТА

ТРАФИК = ПРИБЫЛЬ

1000 ПОСЕЩЕНИЙ = 1000 РУБ. 1000 ПОСЕЩЕНИЙ = 100 РУБ. 1000 ПОСЕЩЕНИЙ = 10 РУБ.

ПРИ ЕДИНОМ ОБЪЕМЕ ТРАФИКА ПРИБЫЛЬ РАЗНАЯ. В ФОРМУЛЕ НЕ ХВАТАЕТ КАКОГО-ТО ПАРАМЕТРА, КОТОРЫЙ И МЕНЯЕТ РЕЗУЛЬТАТ ?

#### 1000 ПОСЕЩЕНИЙ \* X = 100 РУБ.

ЧТО ЖЕ ЭТО ЗА ТАИНСТВЕННЫЙ



ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ, КОТОРЫЙ ЗАБЫВАЮТ УКАЗЫВАТЬ В ФОРМУЛЕ УСПЕХА, **X** — ЭТО МАРКЕТИНГ. И БОЛЕЕ ПРАВДИВАЯ ФОРМУЛА УСПЕХА ИНТЕРНЕТ-БИЗНЕСА

БУДЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ ТАК: ТРАФИК\*МАРКЕТИНГ = ПРИБЫЛЬ

ЕСЛИ МАРКЕТИНГ РАВЕН 0, ИЛИ БЛИЗОК К НУЛЮ, ТО В РЕЗУЛЬТАТЕ **ТРАФИК\*0 = 0\$** 

ТРАФИК БЕЗ МАРКЕТИНГА БЕСПОЛЕЗЕН!

ПРИ РАСЧЕТЕ ДЛИТЕЛЬНОСТИ ПРЕБЫВАНИЯ НА САЙТЕ ВРЕМЯ ПРОСМОТРА ПОСЛЕДНЕЙ СТРАНИЦЫ В ТЕЧЕНИЕ ОДНОЙ СЕССИИ СЧИТАЕТСЯ КАК 00:00:00, ПРОСМОТР ТОЛЬКО ОДНОЙ СТРАНИЦЫ ЗА СЕССИЮ ТАКЖЕ СЧИТАЕТСЯ 00:00:00 (ДАЖЕ ЕСЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ЧИТАЛ СТРАНИЦУ 10 МИНУТ).

ПРИ ЭТОМ НУЛЕВОЕ ВРЕМЯ УЧИТЫВАЕТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ СРЕДНЕЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ПОСЕЩЕНИЙ, ЗАНИЖАЯ РЕАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ВРЕМЕНИ НА САЙТЕ!

#### МИФ № 5 ЧЕМ БОЛЬШЕ ПОКАЗАТЕЛЬ ВРЕМЕНИ НА САЙТЕ, ТЕМ ЛУЧПЕ

(10:00)	СТРАНИЦА 1 <b>(9:00)</b>	(14:00)
/ (10:05)	СТРАНИЦА 2 <b>(9:01)</b>	(14:15)
/ (10:06)	СТРАНИЦА 3 <b>(9:06)</b>	(14:16)
Выход	ВЫХОД	ВЫХОД

АNALYTICS СЧИТАЕТ ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ НА СТРАНИЦЕ КАК РАЗНИЦУ МЕЖДУ ВРЕМЕНЕМ ВХОДА НА СТРАНИЦУ И ВРЕМЕНЕМ ПЕРЕХОДА НА СЛЕДУЮЩУЮ СТРАНИЦУ. Т.О., ДЛЯ СТРАНИЦЫ З ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ОПРЕДЕЛИТЬ ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ НА НЕЙ, Т.К. ANALYTICS НЕ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ ВРЕМЯ ВЫХОДА С САЙТА, И ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ ТРЕТЕЙ СТРАНИЦЫ ЗАСЧИТЫВАЕТСЯ КАК 00:00:00 ВО ВСЕХ ТРЕХ СЛУЧАЯХ, ХОТЯ В СТАТИСТИКУ ВНОСИТСЯ ПОЛНОЦЕННЫХ З ПОСЕЩЕНИЯ И 9 ПРОСМОТРОВ.

В ДАННОМ СЛУЧАЕ ПОЛУЧАЕМ: СУММАРНАЯ ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ НА САЙТЕ С УЧЕТОМ ТОЛЬКО СТРАНИЦ 1 И 2:

(10:05-10:00)+(10:06-10:05)+(9:01-9:00)+(10:06-10:01)+(14:15-14:00)+(14:16-14:15) = 5+1+1+5+15+1 = 28 M/HYT.

СРЕДНЯЯ ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ НА САЙТЕ (28 МИНУТ/3 ПОСЕЩЕНИЯ): 9:20.

НА САМОМ ДЕЛЕ ЭТО НЕ ОТВЕЧАЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ.



### МИФ №6 ЧЕМ БОЛЬШЕ ГЛУБИНА ПРОСМОТРА, ТЕМ ЛУЧШЕ



Груп	па каналов для многоканальных последовательностей	Ассоциированные конверсии 🔱	Ценность ассоциированных конверсий ⑦	Конверсии по последнему клику или прямому взаимодействию ?	Ценность конверсий по последнему клику или прямому взаимодействию ?	Ассоциированные конверсии/ конверсии по последнему клику или прямому взаимодействию ?
1.	Прямой	29 135(30,84 %)	188 894,00 \$	29 438(26,24 %)	218 835,00 \$(32,76 %)	0,99
2.	Поисковая реклама	24 303(25,73 %)	207 027,00 \$	36 635(32,65 %)	261 481,00 \$(39,14 %)	0,66
3.	Бесплатный поиск	16 228(17,18 %)	96 139,00 \$	14 571(12,99 %)	97 832,00 \$(14,64 %)	1,11
4.	Переход	10 696(11,32 %)	64 898,00 \$	8 513 (7,59 %)	33 736,00 \$ (5,05 %)	1,26
5.	(Прочие)	<b>10 130</b> (10,72 %)	47 885,00 \$	18 235(16,25 %)	32 050,00 \$ (4,80 %)	0,56
6.	Медийная реклама	3 877(4,10 %)	28 920,00 \$	4 641 (4,14 %)	22 296,00 \$ (3,34 %)	0,84

1 796,00 \$ (0,27 %)

157 (0,14%)

0,62

97(0,10 %)

7. Социальная сеть

#### КТО МОЛОДЕЦ?



**АТРИБУЦИЯ** — 1) ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСТОЧНИКА ТРАФИКА, БЛАГОДАРЯ КОТОРОМУ БЫЛА СОВЕРШЕНА КОНВЕРСИЯ (ЦЕЛЕВОЕ ДЕЙСТВИЕ ИЛИ ПРОДАЖА)

2) ПРАВИЛО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЦЕННОСТИ КОНВЕРСИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ТОЧКАМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ПРОЦЕССЕ ДОСТИЖЕНИЯ ЭТОЙ КОНВЕРСИИ

МОДЕЛИ АТРИБУЦИИ



#### ПОСУЕЙНИЙ КУИК

ПРИСВАИВАЕТ ЦЕННОСТЬ КОНВЕРСИИ ПОСЛЕДНЕМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ПОЛЬ-ЗОВАТЕЛЯ С РЕКЛАМОЙ

#### ПОСЛЕДНИЙ НЕПРЯМОЙ КЛИК

100% ЦЕННОСТИ КОНВЕРСИИ ПРИСВАИВАЕТСЯ ПОСЛЕД-НЕМУ КАНАЛУ В ЦЕПОЧКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ. ТАКАЯ МОДЕЛЬ ХОРОША ДЛЯ ТЕХ, ГДЕ РЕШЕНИЕ О ПОКУПКЕ (ИЛИ ИНОМ ДЕЙСТВИИ) ПРИНИМАЕТСЯ СРАЗУ

#### ПЕРВЫЙ КЛИК

100% ЦЕННОСТИ КОНВЕРСИИ ПРИС-ВАИВАЕТСЯ ПЕРВОМУ КАНАЛУ ЦЕПОЧКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ. ЭТА МОДЕЛЬ MEHEE КОММЕРЧЕСКИ ПРИМЕНИМАЯ. ЕЁ ЛУЧШЕ ИСПОЛЬ-ЗОВАТЬ ПРИ ПЕРВИЧНОМ ВЫХОДЕ НА РЫНОК ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ ДИНАМИКИ ИНТЕРЕСА К НОВОМУ БРЕНДУ ИЛИ НОВОЙ КОМПАНИИ

#### **ЛИНЕЙНАЯ**

ВСЕМ КАНАЛАМ ПРИСВАИВАЕТСЯ ОДИНАКОВАЯ ЦЕННОСТЬ. ОБЫЧНО ИСПОЛЬЗУЕТСЯ КОГДА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПОДВЕРГАЕТСЯ РЕКЛАМНОМУ ВОЗДЕЙСТВИЮ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕГО ЦИКЛА СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ

#### **ВРЕМЕННОЙ РОСТ**

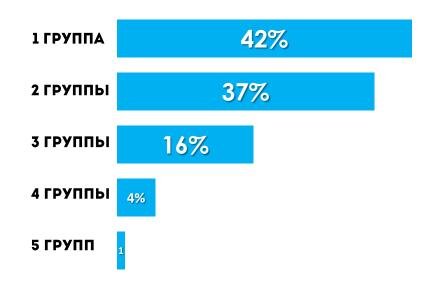
КОГДА КЛИЕНТ ПРИНИМАЕТ РЕШЕНИЕ О ПОКУПКЕ В СЖАТЫЕ СРОКИ. В ОСНОВЕ МОДЕЛИ ЛЕЖИТ ЭКСПОНЕНЦИАЛЬНЫЙ РАСПАД: ЧЕМ БЛИЖЕ К КОНВЕРСИИ НАХОДИТСЯ ТОЧКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ТЕМ БОЛЕЕ ЦЕННОЙ ОНА СЧИТАЕТСЯ. ОСТАЛЬНЫЕ ТОЧКИ ТЕРЯЮТ ЦЕННОСТЬ С УВЕЛИЧЕНИЕМ ВРЕМЕННОГО ИНТЕРВАЛА

#### ЦЕННОСТЬ ПОЗИЦИИ

ПО 40% ПЕРВОМУ И ПОСЛЕДНЕМУ КАНАЛУ. ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ ПРОЦЕНТЫ РАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПОРОВНУ МЕЖДУ ОСТАЛЬНЫМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯМИ. ИСПОЛЬЗУЕТСЯ, ЕСЛИ ИНТЕРЕСНО ОТСЛЕДИТЬ ВСЕ ТОЧКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: ОТ ПЕРВОГО ИНТЕРЕСА ДО ПОСЛЕДНЕГО ДЕЙСТВИЯ, ПРИВЕДШЕГО К КОНВЕРСИИ. ПОЖАЛУЙ, ЭТО САМАЯ БЛИЗКАЯ К РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ МОДЕЛЬ — ОНА ПРИМЕНИМА ПРАКТИЧЕСКИ ВО ВСЕХ СФЕРАХ БИЗНЕСА

#### КАК ВАС ИЩУТ

НЕСКОЛЬКО ГРУПП ЗАПРОСОВ



НАИБОЛЕЕ КОНВЕРСИОННЫЕ ГРУППЫ

БРЕНД ЗАСТРОЙЩИКА + ГЕО БРЕНД ЖК + ГЕО НОВОСТРОЙКА + ГЕО КВАРТИРА С ОТДЕЛКОЙ В ГОТОВЫХ ДОМАХ

#### КАК ВАС ИЩУТ

ПЕРЕСЕЧЕНИЯ ГРУПП ЗАПРОСОВ

ПЕРВАЯ ГРУППА	эконом	ГЕО	ИПОТЕКА	ЦЕНА	ОТДЕЛКА	ОТ ЗАСТРОЙ- ЩИКА	ГОТОВЫЕ ДОМА
ЭКОНОМ	-	20%	20%	11%	15%	23%	22%
ΓΕΟ	41%	-	25%	20%	39%	40%	26%
ИПОТЕКА	4%	2%	-	1%	3%	14%	2%
ЦЕНА	60%	53%	38%	-	60%	53%	81%
ΟΤΔΕΛΚΑ	18%	22%	19%	13%	-	43%	15%
ОТ ЗАСТРОЙЩИКА	3%	2%	10%	1%	4%	-	1%
ГОТОВЫЕ ДОМА	74%	41%	30%	49%	43%	31%	-



## МИФ №7

БОЛЬШЕ ЗВОНКОВ **БОЛЬШЕ ПРОДАЖ** 

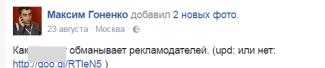
#### КОМУ ЭТО ВЫГОДНО? БИЗНЕСУ

ИЛИ «ПРОДАВЦАМ ЗВОНКОВ»?

В ЧЕМ ПОДВОХ?

ВЫ РАБОТАЕТЕ С ОПЛАТОЙ ЗА ЗВОНКИ?

## ВЫ УВЕРЕНЫ, ЧТО ВАС НЕ ОБМАНЫВАЮТ?



#### Небольшая вводная:

Есть такой способ размещения рекламы как CPL, где рекламодатель платит за звонок или оставленные контакты. Рекламодатель в таком случае, казалось бы, только выигрывает, т.к. тратит деньги только за тех людей, которые действительно интересуются его продуктом. Есть такой сайт Youdo, где можно найти помощника на любую работу, особенно удаленную.

Как можно заработать на всём этом?

Представим, что вы классный новостной портал с неплохой аудиторией. Вы говорите своим клиентам, что можете размещать у себя рекламу с оплатой за действия, клиент соглашается, т.к. обычно медийные площадки на такое не идут.

По опыту скажу, что с баннеров звонков всегда очень мало, но чтобы рекламодатель не ушел, вы идете на небольшие хитрости. Например, размещаете задание на Юду под видом организации тайного покупателя, вот так:

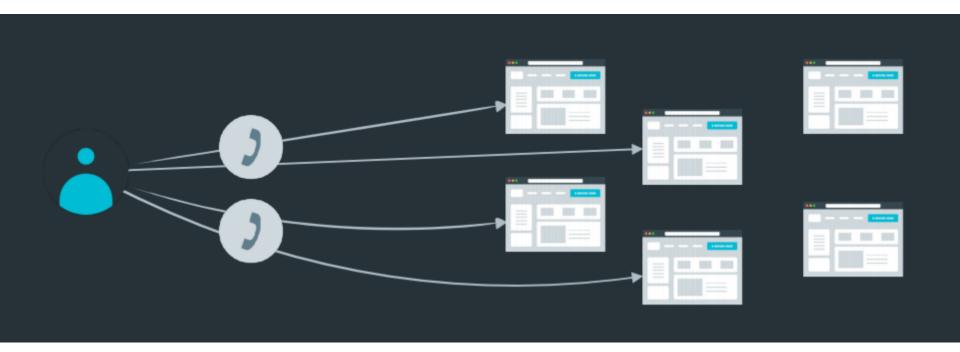
## ЗАСТРОЙЩИКИ, ОБЪЕКТЫ КОТОРЫХ БЫЛИ В ЗАДАНИИ:

АО «ИНГРАД»
БЭСТКОН
ФСК "ЛИДЕР"
ГАЛС-ДЕВЕЛОПМЕНТ
MR GROUP
АБСОЛЮТ НЕДВИЖИМОСТЬ
ЗАВИДОВО ДЕВЕЛОПМЕНТ
ЛИДЕР ГРУПП

#### **А ВОТ И ЗАДАНИЕ**

Скопиров	ать и вставить в браузер	Что нужно сделать	Ключевое слово	
http://i	u/node/780	Нажать на кнопку свободные квартиры или посмотреть планировки, изучить сайт объекта и позвонить задать возникшие вопросы консультантам.	F	форта!
http://i	ru/	Кликнуть на широкий баннер вверху страницы, изучить объект и позвонить	E	
http://i	<u>u/node/10580</u>	Нажать на кнопку свободные квартиры или посмотреть планировки, изучить сайт объекта и позвонить задать возникшие вопросы консультантам.	<b>&gt;</b>	нке
http://i	ru/node/	Нажать на кнопку свободные квартиры или посмотреть планировки, изучить сайт объекта и позвонить задать возникшие вопросы консультантам.	>	low»!
http://i	ru/node/3677	Нажать на кнопку свободные квартиры или посмотреть планировки, изучить сайт объекта и позвонить задать возникшие вопросы консультантам.	3	)»
http://	1	Кликнуть на широкий баннер вверху страницы, изучить объект и позвонить	f	
http://	a/sport.shtml	Кликнуть на прямоугольный баннер справа, изучить объект и позвонить	r	
http://ı	ru/node/15336	Нажать на кнопку свободные квартиры или посмотреть планировки, изучить сайт объекта и позвонить задать возникшие вопросы консультантам.	6	

#### РАССЛЕДОВАНИЕ CALLTOUCH



#### БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО ЗВОНКОВ С ОДНОГО НОМЕРА

СРЕДИ ВСЕХ КЛИЕНТОВ CALLTOUCH СВЫШЕ 50 ЗВОНКОВ В ТЕЧЕНИЕ МЕСЯЦА

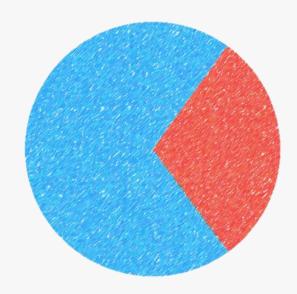
ПО ДАННЫМ CALLTOUCH

СРЕДИ КОМПАНИЙ С СОМНИТЕЛЬНЫМИ ЗВОНКАМИ **7-24%** ЗВОНКОВ С ПЛАТНОГО ТРАФИКА С ОПИСАННЫМИ ПРИЗНАКАМИ

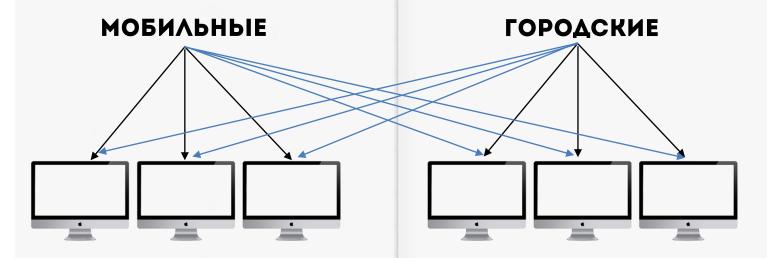
В СРЕДНЕМ 12% ЗВОНКОВ С СРС СОМНИТЕЛЬНЫ

#### ДОЛЯ КЛИЕНТОВ

С ПОДОЗРИТЕЛЬНЫМИ ЗВОНКАМИ



## ЗВОНКИ С **ПОДМЕННЫХ** НОМЕРОВ



ПРОВЕРКА АКТИВНОСТИ НОМЕРА В ТЕЧЕНИЕ НЕДЕЛИ ПОСЛЕ ЗВОНКА



### МИФ N28 ХРЕНЬ ЭТА ВАША

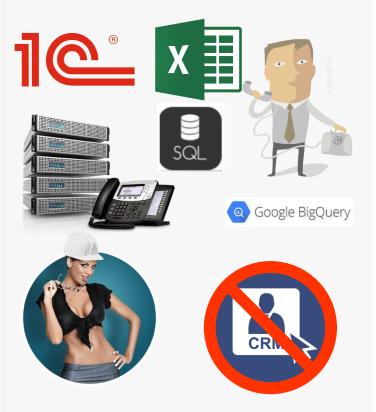
СКВОЗНАЯ АНАЛИТИКА

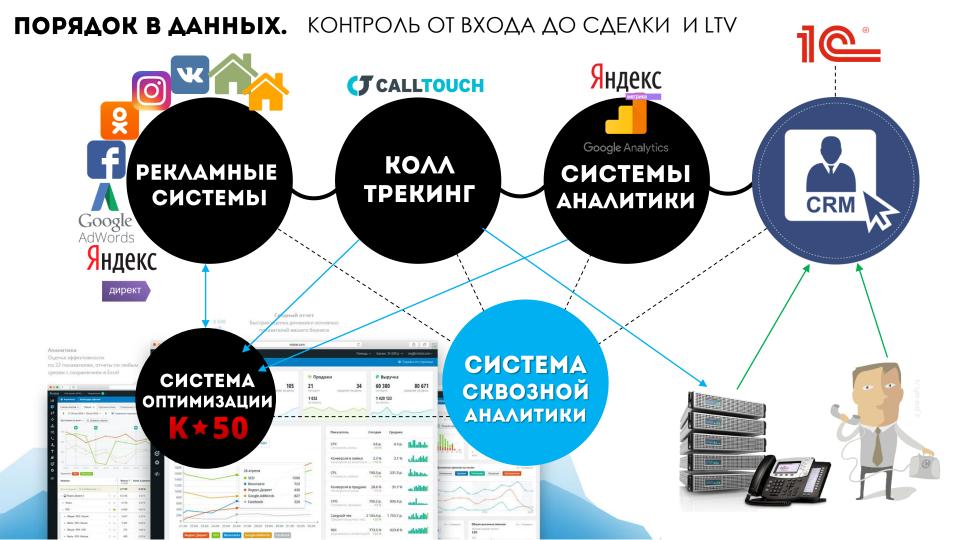
МЫ ВСЕ ВИДИМ В **GA** И **КОЛТРЕКИНГЕ** У НАС ЕСТЬ **1С** И **ЭКСЕЛЬ ДОЛГО** НАСТРАИВАТЬ **ДОРОГО** ОБХОДИТСЯ РЕЗУЛЬТАТОВ **НЕ ПРИНОСИТ** 

#### ХАОС СНАРУЖИ



#### ХАОС ВНУТРИ







EFOP KOWEBHUKOB HEAD OF PPC & SMM PA TOTAL VIEW

KOZHEVNIKOV.E@TOTALVIEW.RU

