



Конференция 18 сентября 2013 года

Интернет- КОНСАЛТИНГ

Стратегия эффективного присутствия в интернете

Внедрение аналитики в e-commerce-проекты: от стратегии к метрикам

Владислав Флакс, OWOX

Организаторы:



маркетинговая группа



OWOX

Специализация — разработка и развитие e-commerce-проектов



Первый и единственный в СНГ и восточной Европе Google Analytics Premium Authorized Reseller

Нужно принимать решения?



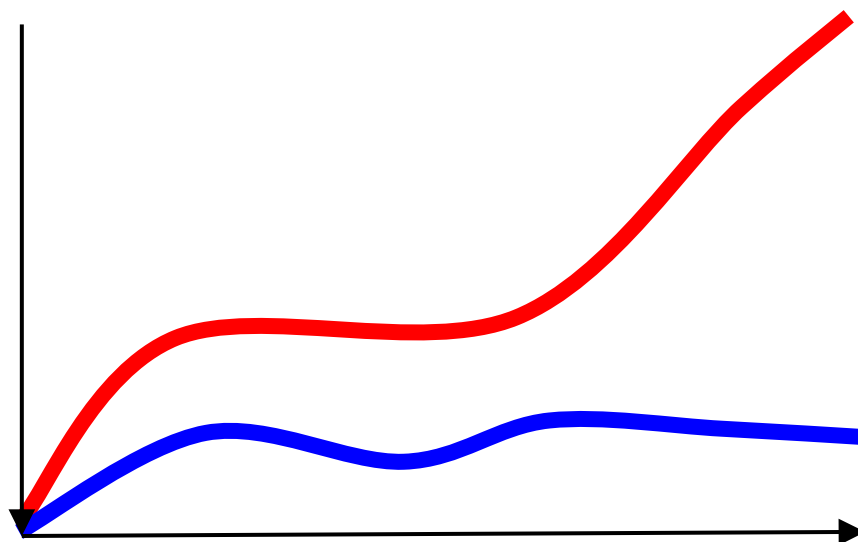
Стало легче?



Только то, что нужно для решения

Правильная аналитика позволяет принимать правильные решения вовремя

Campaign	Acquisition			Behavior			Conversions eCommerce		
	Visits	% New Visits	New	% of Total	Avg. Visit Duration	Transactions	Revenue	Ecommerce Conversion Rate	
	25,013	61.47%	15,376	56.37%	3.24	216	\$364,109.77	0.86%	
	<small>% of Total: 30.65% (81,453)</small>		<small>% of Total: 29.49% (83,074)</small>	<small>Site Avg: 58.16% (-3.88%)</small>	<small>Site Avg: 3.48 (+7.39%)</small>	<small>% of Total: 0.50% (487)</small>	<small>% of Total: 42.11% (866,728.77)</small>	<small>Site Avg: 0.50% (50,000)</small>	
1. Категория new Квас	6,126	24.5%	4,287	45.22%	4.60	14	\$8,442.77	0.23%	
2. Ref	3,477	54.01%	2,386	57.59%	2.70	27	\$83,223.00	0.77%	
3. washer	5,147	56.75%	3,511	54.72%	3.07	11	\$54,168.00	1.09%	
4. Категория+Бренд	1,000	58.82%	588	56.50%	3.48	0	\$3,905.00	0.22%	
5. Oven	1,000	53.20%	534	53.20%	3.00	0	\$34,267.00	0.87%	
6. sew	1,000	51.31%	517	51.31%	2.55	0	\$20,308.00	1.31%	
7. multivarki	1,000	64.81%	665	64.33%	2.28	0	\$9,398.00	1.17%	
8. juice	1,000	60.73%	607	56.73%	0.02:21	0	\$18,220.00	1.89%	
9. TV-LCD	1,000	62.69%	627	64.20%	0.01:49	11	\$28,428.00	1.51%	
10. freezers	577	56.13%	324	52.35%	2.92	11	\$26,820.00	1.91%	
11. Meat-cutters	547	52.00%	286	63.80%	2.57	8	\$7,579.00	1.46%	
12. kushka-dlya-produktov	477	55.00%	266	53.04%	2.60	11	\$7,903.00	2.31%	
13. TV	444	65.77%	292	64.19%	2.29	3	\$2,538.00	0.68%	
14. Vac	435	65.75%	285	65.75%	0.02:11	10	\$10,848.00	2.30%	
15. ya_holod	423	74.70%	316	87.00%	1.44	1	\$1,469.00	0.24%	



Кто принимает решения?



От стратегии к аналитике

Стратегия

Куда мы идем?

Зоны
ответственности

Кто принимает решение?

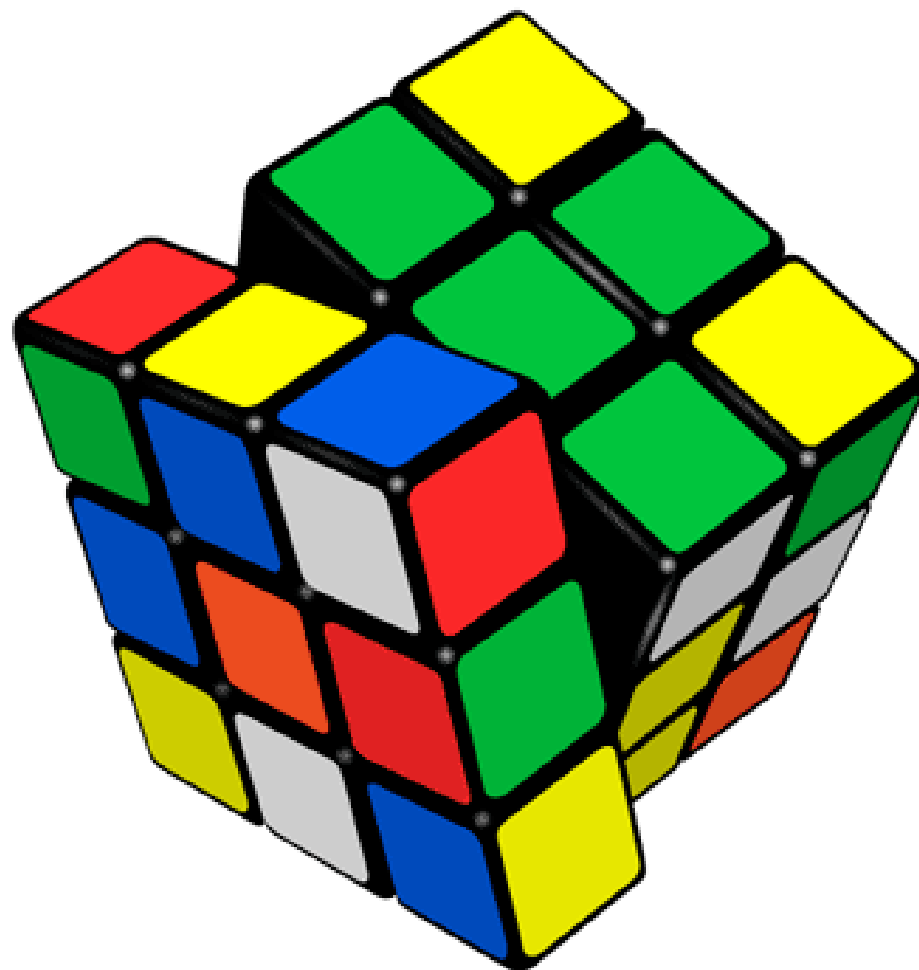
Бизнес-задачи

Какую задачу мы решаем?

Аналитика

Как изменяется доля...

Инструменты



Преимущества Google Universal Analytics

- Кросс-платформенная аналитика *благодаря архитектуре, выстроенной вокруг пользователя и SDK для iOS, Android*
- Двухсторонний обмен с CRM и импорт offline-транзакций *благодаря Measurement protocol и API*
- Большие возможности для сегментации покупателей *благодаря 20-ти настраиваемым измерениям и метрикам*
- Высокая скорость работы *благодаря single-cookie с id пользователя*



Преимущества Google Tag Manager

Позволяет управлять тегами отслеживания без программистов

- Высокая скорость загрузки страниц *для благодаря асинхронному коду*
- Поддержка пользовательских тегов *для более тонкой настройки*
- Теги систем ретаргетинга можно загружать только на определенных разделах сайта
- Установка predefined шаблонов тегов (*Google Analytics, AdWords, DoubleClick*) *в пару кликов*
- Удобное тестирование изменений *благодаря режиму тестированию и истории версий*

Кейс

Бизнес-задача: повысить качество работы служб доставки

Аналитическая задача: найти пункты самовывоза с аномально низким NPS от доставки

Письмо после заказа

ALVIERO MARTINI 1A CLASSE GEO CLASSIC MAP SMALL SHOPPING BAG N054 NEW COLLECTION 🌞

Item # 281051446133

[\[order details \]](#)



Seller: **cuoiera** (26645 ★) **me** 📱

Registered as a Business Seller

Payment date: Mar-15-13

Item condition: New with tags ?

Shipping: **Free shipping**

Rate this transaction

Positive Neutral Negative I'll leave Feedback later

Tell us more

80 characters left

Rate details about this purchase

How accurate was the item description?



How satisfied were you with the seller's communication?



[Why can't I enter this rating?](#)

How quickly did the seller ship the item?



How reasonable were the shipping and handling charges?



[Why can't I enter this rating?](#)

Письмо после заказа



Hi Vladyslav Flaks, will you please take a minute to share your experience?

You Purchased:



**Elma Men's Touch Screen Nappa Leather Winter Gloves
Iphone Ipad Smart Phone (Brown, L) (New)**



**Elma Men's Touch Screen Nappa Leather Winter Gloves
Iphone Ipad Smart Phone (Black, L) (New)**

From Sunshine Gloves

Estimated delivery date: 15 December 2012 - 21 December 2012

How did the seller do?

- Items arrived by 21 December 2012? Yes No
- Items as described by the seller? Yes No
- Prompt and courteous service? Yes No Did not contact
- How would you rate the seller?
- 5 (Excellent) ★★★★★
 - 4 (Good) ★★★★☆
 - 3 (Fair) ★★★☆☆
 - 2 (Poor) ★★☆☆☆
 - 1 (Awful) ★☆☆☆☆

Письмо после заказа



ROZETKA
интернет-супермаркет

Здравствуйте, Владислав Флакс!

Вы недавно совершили покупку в интернет-магазине Rozetka.ua.

Пожалуйста, оцените работу нашего интернет-магазина:



Супер

Обслуживание
очень понравилось



Обычно

Как везде, ничего
примечательного



Плохо

Обслуживание
не понравилось


Ваша оценка работы нашего магазина очень важна для нас. С вашей помощью мы сможем улучшить свой сервис!


Форма оценки


Ваша оценка интернет-магазина Rozetka.ua



Владислав Флак, пожалуйста, уточните свою оценку, для нас это очень важно:

Удобство выбора товара: 
[Прокомментировать](#)

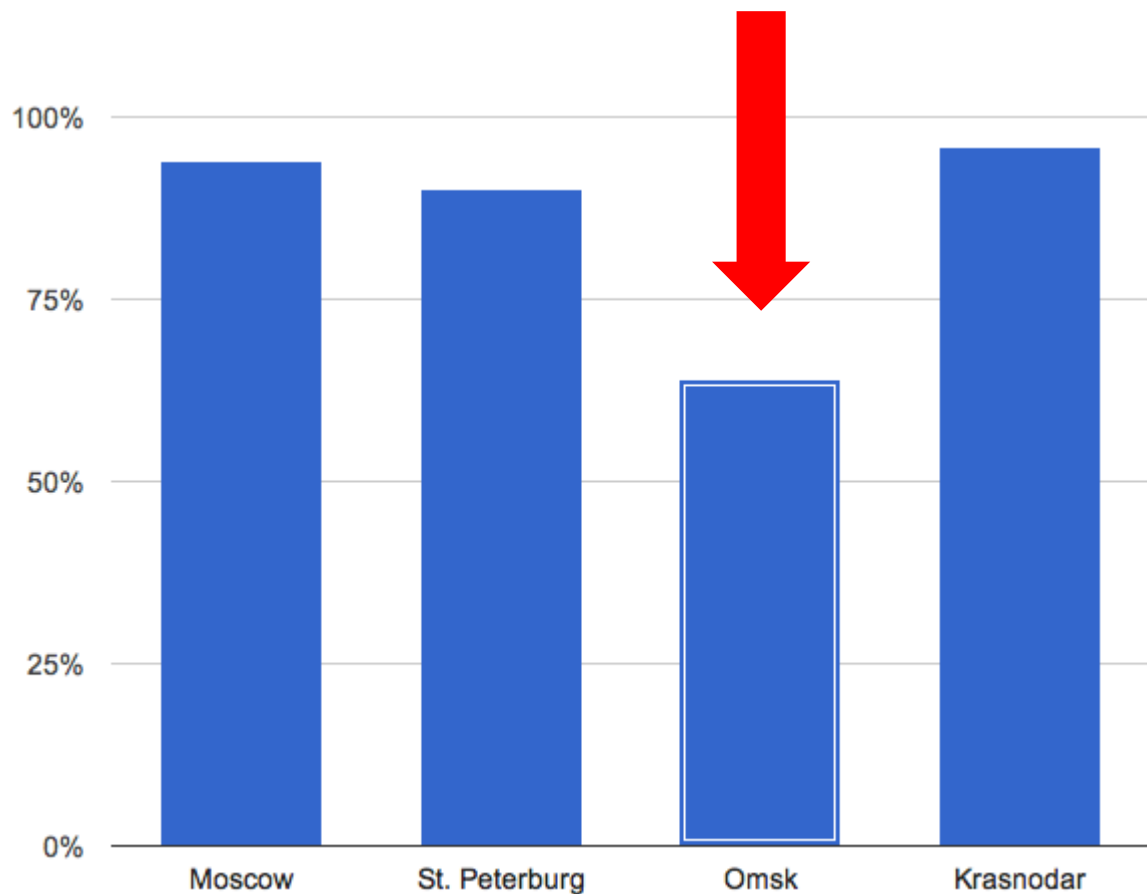
Консультация менеджера: 
[Прокомментировать](#)

Доставка товара:  **Хорошо**
[Прокомментировать](#) **Хорошо**

Процесс оплаты: 
[Прокомментировать](#)

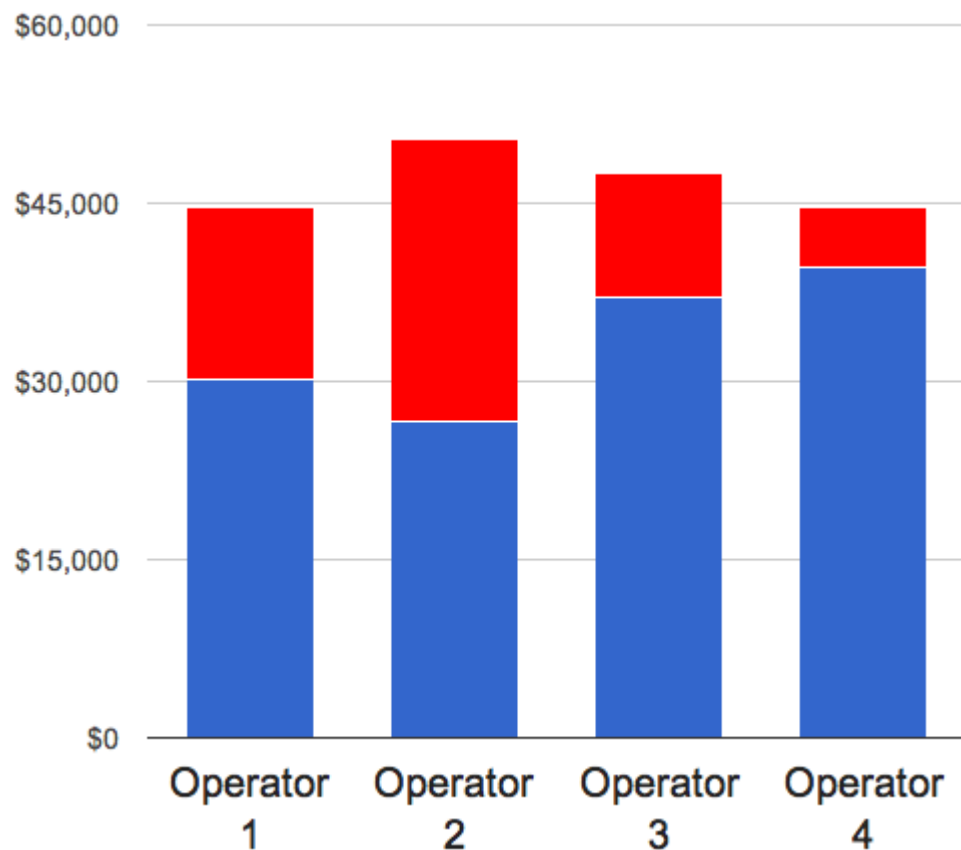
Сохранить

В каком городе больше всего недовольны доставкой?



Сравнение NPS
для доставки по
— городам
— службам доставки
— пунктам самовывоза

Как синхронизировать цели компании и операторов call-центра?



■ — продажи через call-центр

■ — продажи на сайте, после консультации в call-центр с конкретным оператором

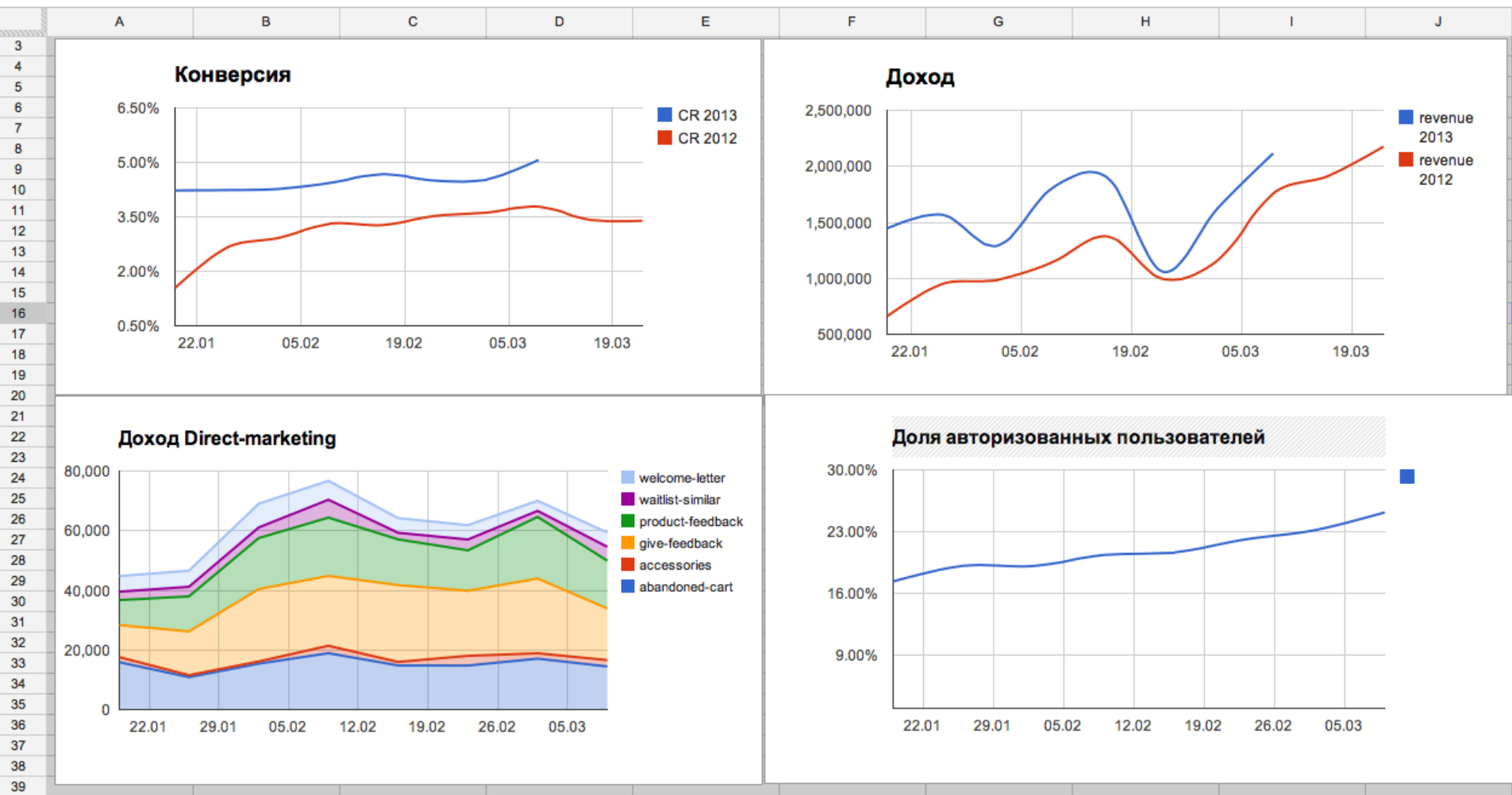
И тут вдруг... Новый Год!



Путь к счастью

1. Провести стратегическую сессию и сформулировать **ключевые вопросы** в рамках зон ответственности
1. Определить **формат данных и графиков**, необходимых для принятия решения
2. Разработать **систему метрик** для сбор необходимых данных
- ...
1. Провести **корпоративный тренинг** на основе реальных данных для внедрения аналитики в массы

Пример dashboard



Спасибо за внимание

Владислав Флакс

fv@owox.ru

www.owox.ru



twitter.com/owox



facebook.com/owoxua



youtube.com/owoxua

