

Оценка эффективности маркетинга и веб-аналитика

Андрей Титенко

замдиректора практики интегрированного маркетинга,
руководитель группы технологического маркетинга

План вебинара

1. Метрики оценки эффективности маркетинга.
2. Современные решения цифровой аналитики для web и mobile.
3. Наиболее часто используемые отчеты.
4. Переход к сквозной аналитике.
5. Автоматизация отчетности.

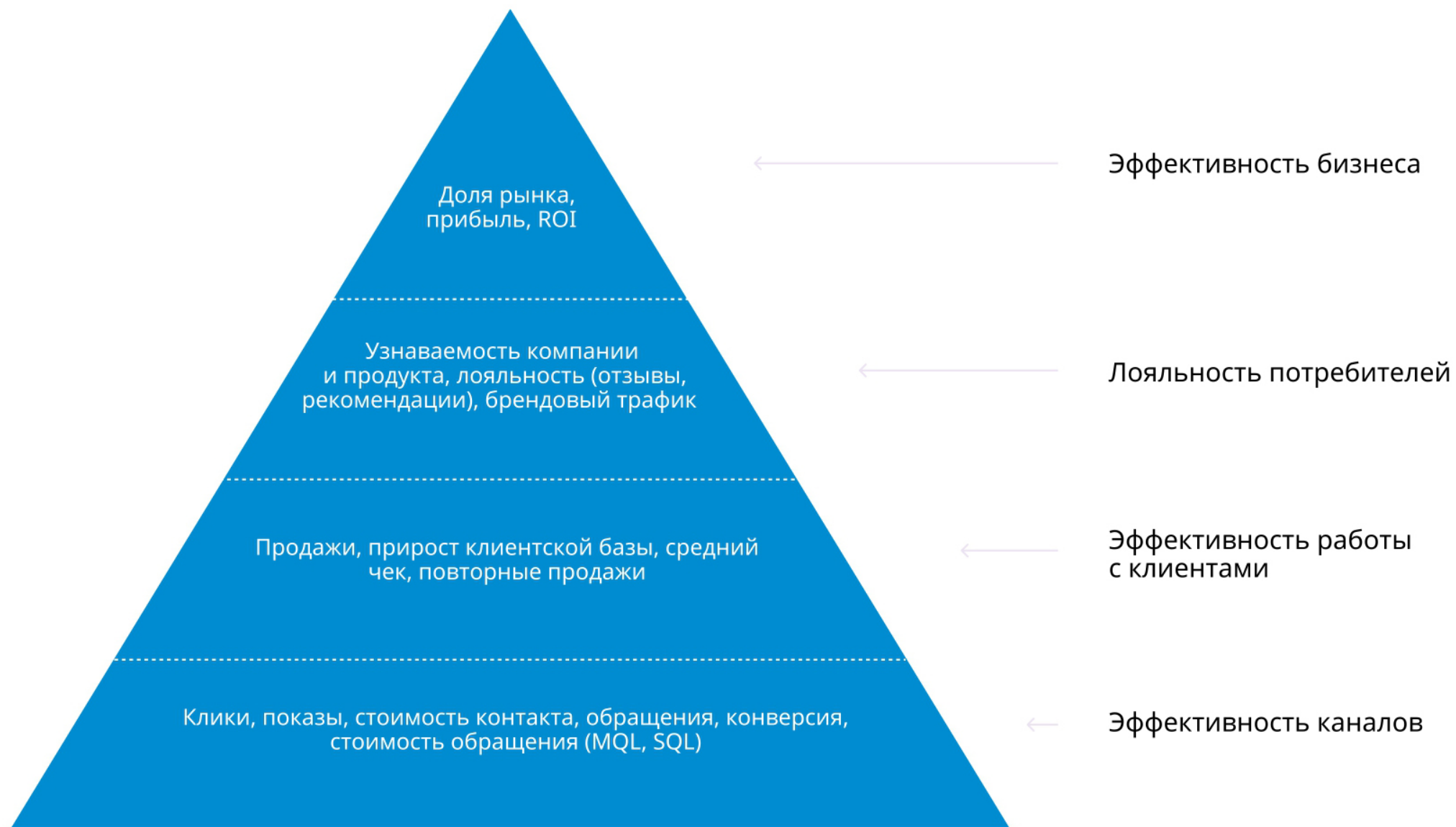
Методы оценки маркетинговой деятельности

1. Маркетинговые исследования
2. Матрицы BCG и McKinsey
3. SWOT — анализ
4. Анализ конкурентных сил Портера
5. Бенчмаркинг

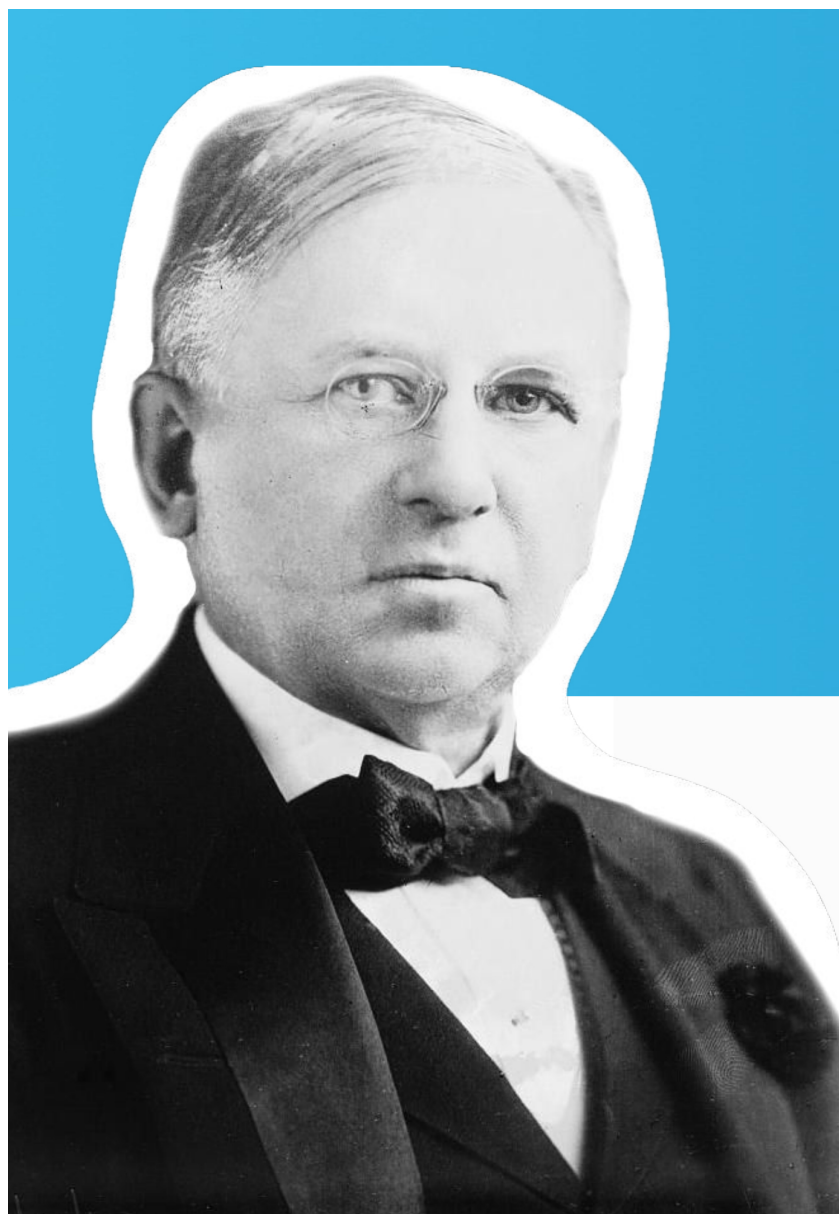


Включают качественную оценку показателей, определяющих стратегический вектор планирования маркетинга.

Методы оценки маркетинговой деятельности



Современные инструменты веб-аналитики



Половина денег, что я трачу на рекламу, пропадает впустую. Беда в том, что я не знаю, какая это половина»

Джон Уонамейкер
Основоположник современного рекламного дела

Современные инструменты веб-аналитики

Базовый набор для веб-сайтов:



Google Tag Manager

Яндекс

Метрика

Яндекс

Вебмастер



Google Analytics



Topvisor

CoMagic



Современные инструменты веб-аналитики

Базовый набор для приложений (iOS, Android):



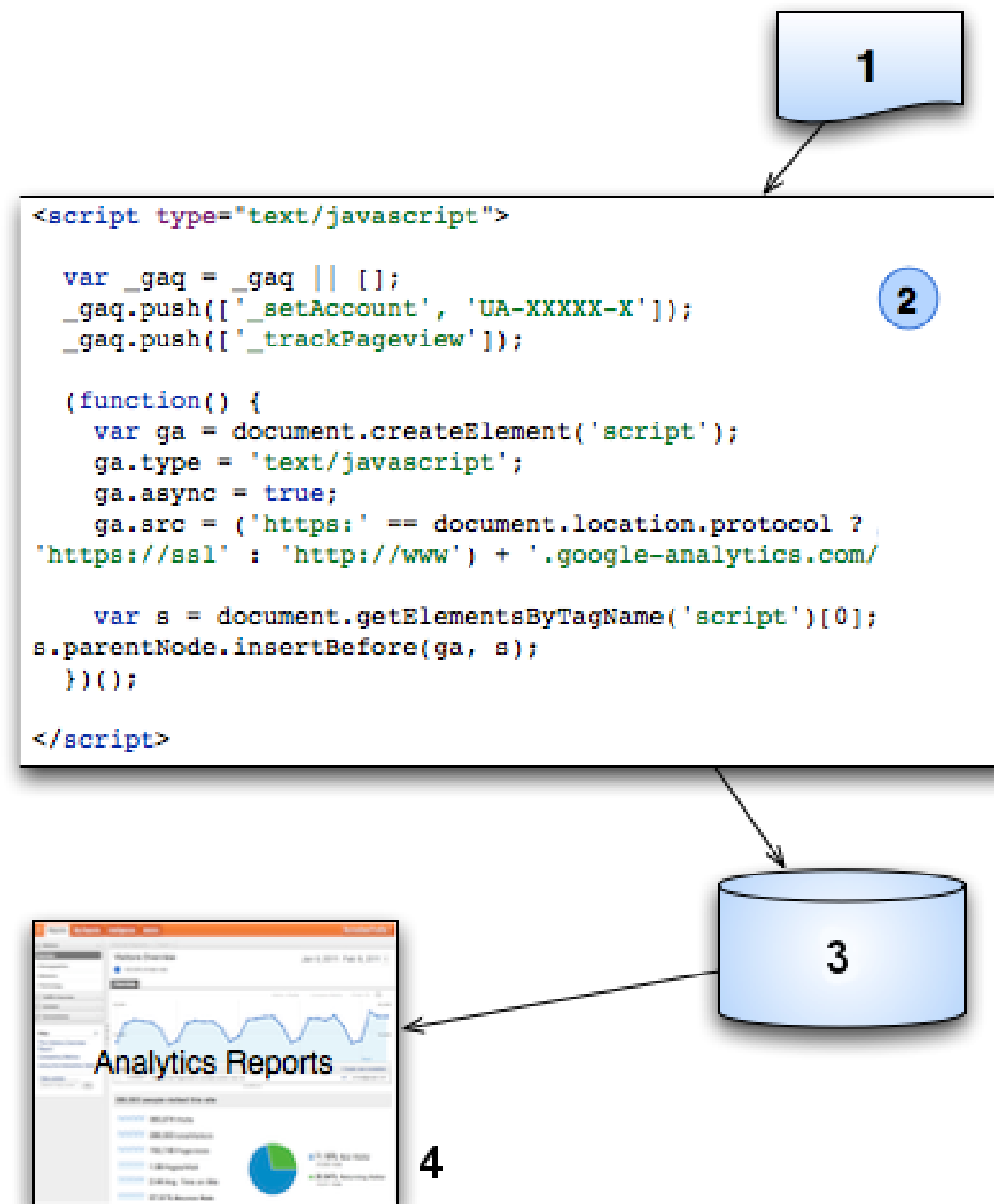
Современные инструменты веб-аналитики

Этапы внедрения систем веб-аналитики



Современные инструменты веб-аналитики

Принцип работы систем веб-аналитики



Современные инструменты веб-аналитики

Факторы, препятствующие корректному сбору статистики:

1. Блокировщики рекламы*
2. Режим «инкогнито»
3. Отключенный JS
4. Ошибки JS на странице
5. Медленная/нестабильная работа сети
6. Отсутствие кода отслеживания на странице



* Можно проверить в Яндекс.Метрике, отчет «Технологии» > «Наличие блокировщиков рекламы»

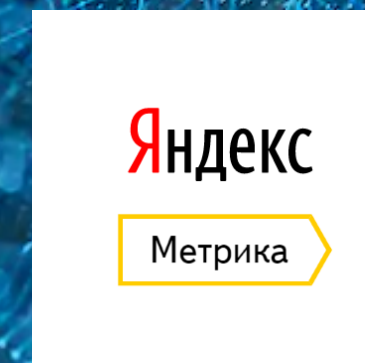
Современные инструменты веб-аналитики

1. Характеристики аудитории:

- Тип (новый/вернувшийся);
- Регион;
- ОС;
- Девайс;
- Источники;
- Пол/возраст;
- Интересы и пр.

2. Анализ поведения:

- Выполнение определенных действий (цели/события)
- Электронная торговля (просмотры > клики > заказы)
- Карты поведения
- Вебвизор
- Аналитика форм.



Google Analytics VS Яндекс Метрика

Сравнение ключевых функций



Яндекс

Метрика

	+ / -	+ / -
Поисковые запросы	+ / -	+ / -
Отчеты по контекстной рекламе	+	+
Отслеживание целевых действий	+	+
Отслеживание электронной торговли	+	+
Отчеты по событиям	+	-
A/B-тесты («Эксперименты»)	+	-
Карта кликов	-	+
Аналитика форм	-	+
Вебвизор	-	+
Многоканальные последовательности	+	-
Коллтрекинг	-	+

Google Analytics VS Яндекс Метрика

Базовые показатели в системах веб-аналитики

 Google Analytics

Яндекс 

Просмотры страниц	Просмотры	Количество загруженных страниц с установленным кодом отслеживания
Сеансы	Визиты	Последовательность действий одного посетителя на сайте
Пользователи	Посетители	Неповторяющиеся посетители сайта.
Показатель отказов	Отказы	Сеансы с просмотром одной страницы, когда пользователи открывали её, но не взаимодействовали с ней (GA) ИЛИ доля визитов, в рамках которых состоялся лишь один просмотр страницы, продолжавшийся менее 15 секунд (ЯМ).
Время сеанса	Время сеанса	
Страниц/сеанс	Глубина просмотра	Количество страниц, просмотренных посетителем во время визита.
Достигнутые цели	Достижения цели	Количество выполненных пользователями целевых действий.
Коэф. конверсии	Конверсия	Отношение числа достигнутых целей к общему трафику. (%)

Google Analytics ~~VS~~ & Яндекс Метрика



Google Analytics

~~VS~~ &

Яндекс

Метрика



Важно использовать возможности обеих систем!

Google Analytics & Яндекс Метрика

Обратите внимание:

1. Фильтрация IP (собственных и подрядчика)
2. GA: Администратор › Настройки представления › Исключить обращения роботов и «пауков»

Фильтрация роботов

Исключить обращения роботов и "пауков"

3. ЯМ: Настройка › Фильтры › Фильтрация роботов

Фильтрация роботов

- учитывать визиты всех роботов
- фильтровать роботов только по строгим правилам
- фильтровать роботов по строгим правилам и по поведению

4. Как связать ресурс Google Аналитики (Universal Analytics) с аккаунтом Google Рекламы
5. Подключение отчетов по Директу



Системы веб-аналитики предназначены для анализа относительных данных (трендов), а не сравнения абсолютных показателей.

Современные инструменты веб-аналитики

Сравните эффективность источников привлечения трафика на сайт

Google Аналитика

Все аккаунты > Google Merchandise Store

1 Master View

Поиск в отчетах и Справке

Основной параметр: Источник или канал | Источник | Канал | Ключевое слово | Другое

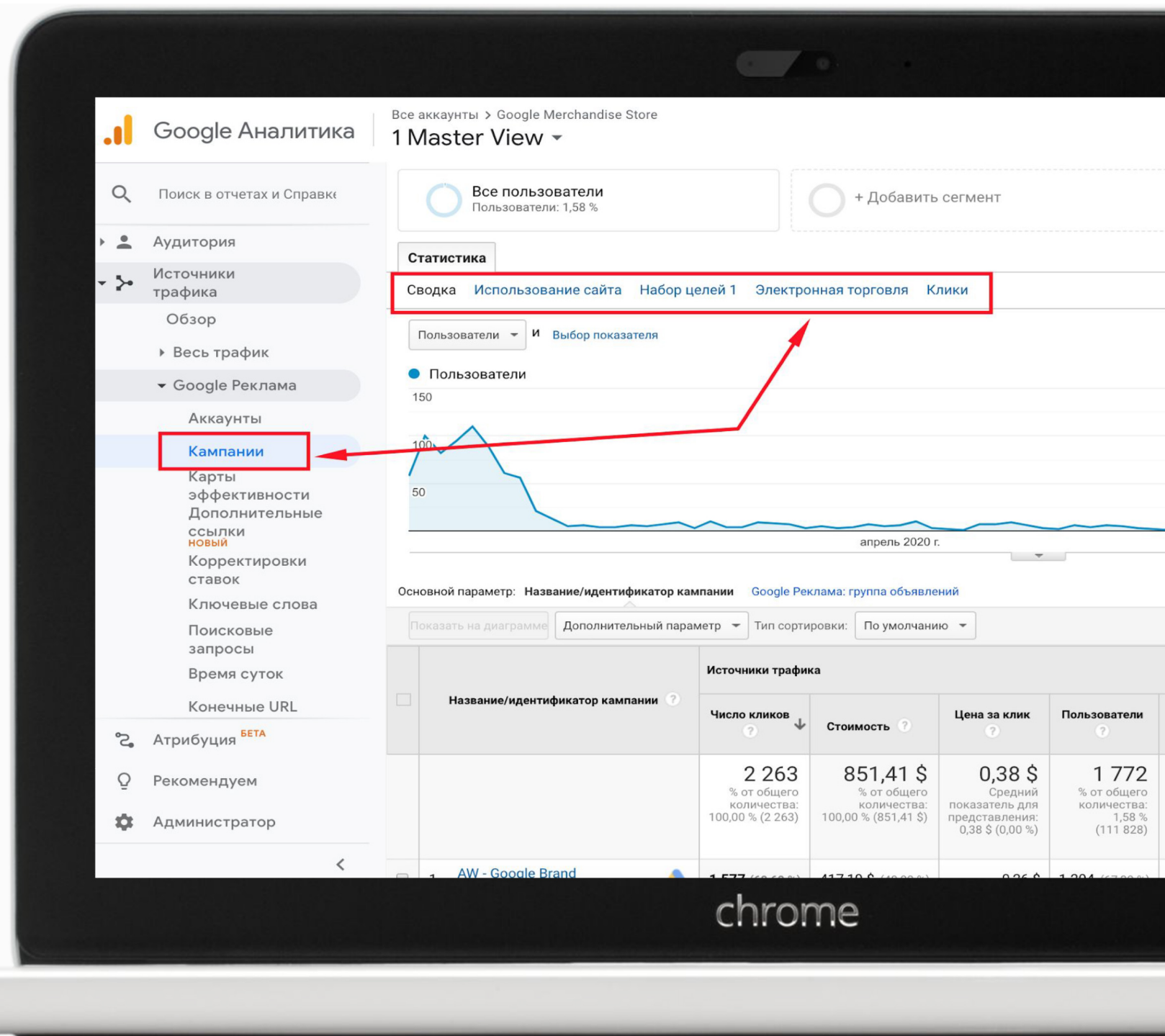
Показать на диаграмме | Дополнительный параметр | Тип сортировки: По умолчанию

Источник или канал	Источники трафика			Действия		
	Пользователи	Новые пользователи	Сеансы	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Средняя продолжительность сеанса
Итого	12 711 % от общего количества: 100,00 % (12 711)	11 232 % от общего количества: 100,11 % (11 220)	15 572 % от общего количества: 100,00 % (15 572)	47,91 % Средний показатель для представления: 47,91 % (0,00 %)	4,51 Средний показатель для представления: 4,51 (0,00 %)	00:00 Средний показатель для представления: 00:00 (0,00 %)
1. google / organic	7 315 (55,55 %)	6 388 (56,87 %)	8 526 (54,75 %)	53,31 %	3,80	00:00
2. (direct) / (none)	2 207 (16,76 %)	2 032 (18,09 %)	2 693 (17,29 %)	36,06 %	5,39	00:00
3. analytics.google.com / referral	742 (5,63 %)	549 (4,89 %)	895 (5,75 %)	54,30 %	2,92	00:00
4. mall.googleplex.com / referral	644 (4,89 %)	390 (3,47 %)	862 (5,54 %)	14,50 %	10,55	00:00
5. creatoracademy.youtube.com / referral	497 (3,77 %)	480 (4,27 %)	517 (3,32 %)	58,03 %	3,56	00:00
6. Partners / affiliate	400 (3,04 %)	348 (3,10 %)	478 (3,07 %)	58,37 %	2,68	00:00
7. google.com / referral	340 (2,58 %)	210 (1,87 %)	434 (2,79 %)	22,35 %	9,87	00:00
8. dfa / cpm	338 (2,57 %)	314 (2,80 %)	378 (2,43 %)	70,90 %	2,82	00:00
9. (not set) / (not set)	190 (1,44 %)	121 (1,08 %)	211 (1,35 %)	35,07 %	5,00	00:00
10. baidu / organic	156 (1,18 %)	147 (1,31 %)	177 (1,14 %)	70,62 %	1,92	00:00

chrome

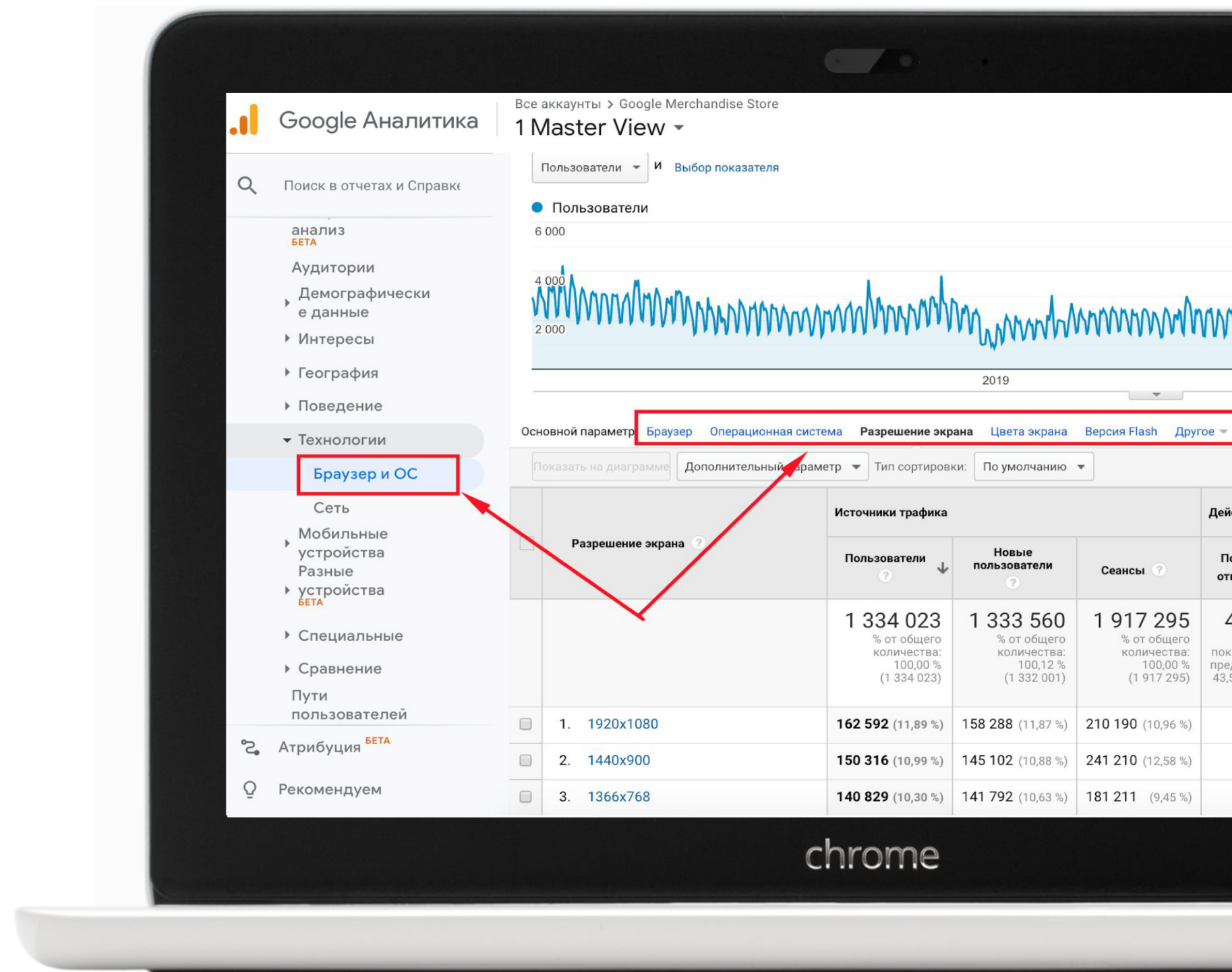
Современные инструменты веб-аналитики

Помните про дополнительные вкладки



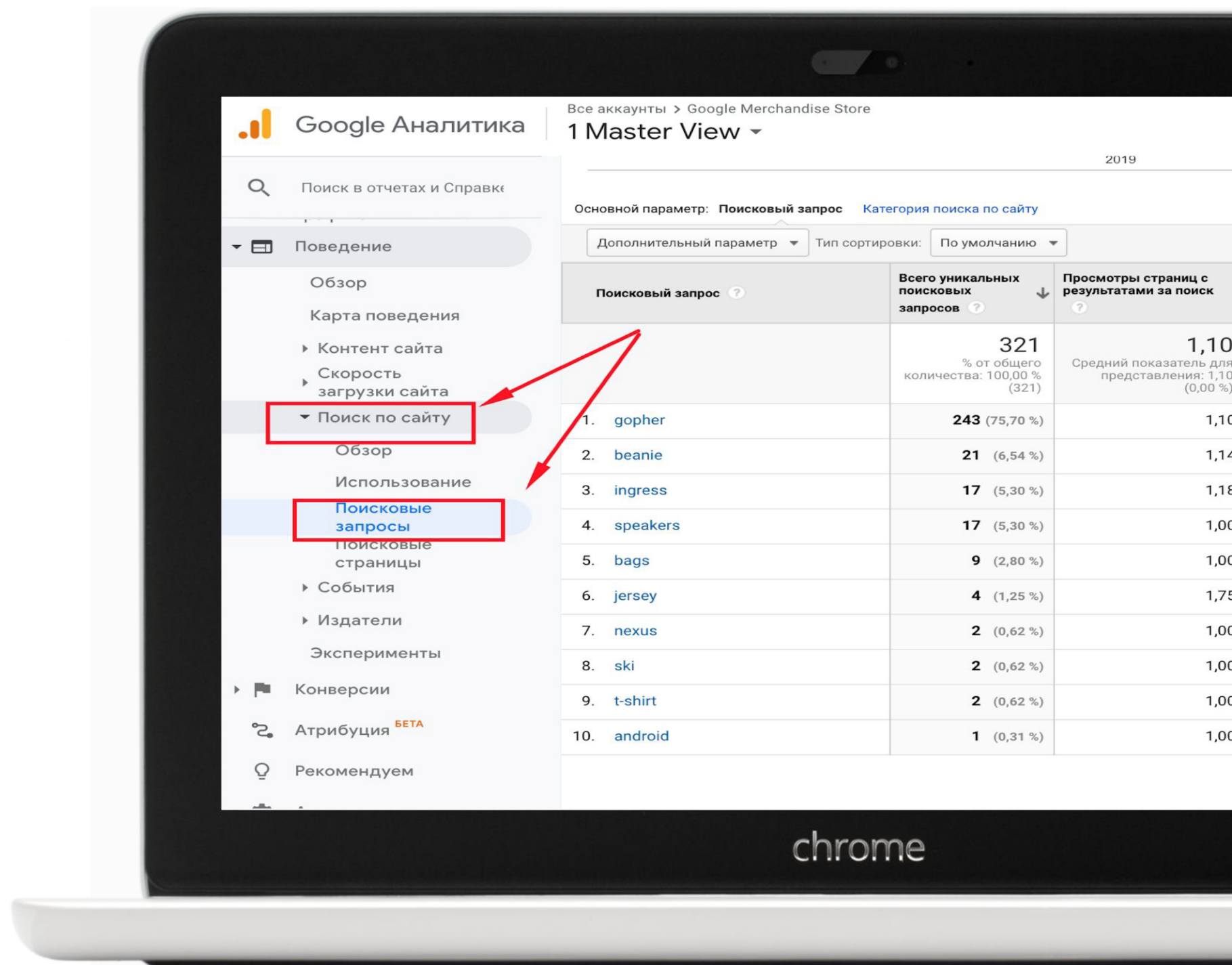
Современные инструменты веб-аналитики

Узнайте про удобство вашего сайта в разрезе технологий



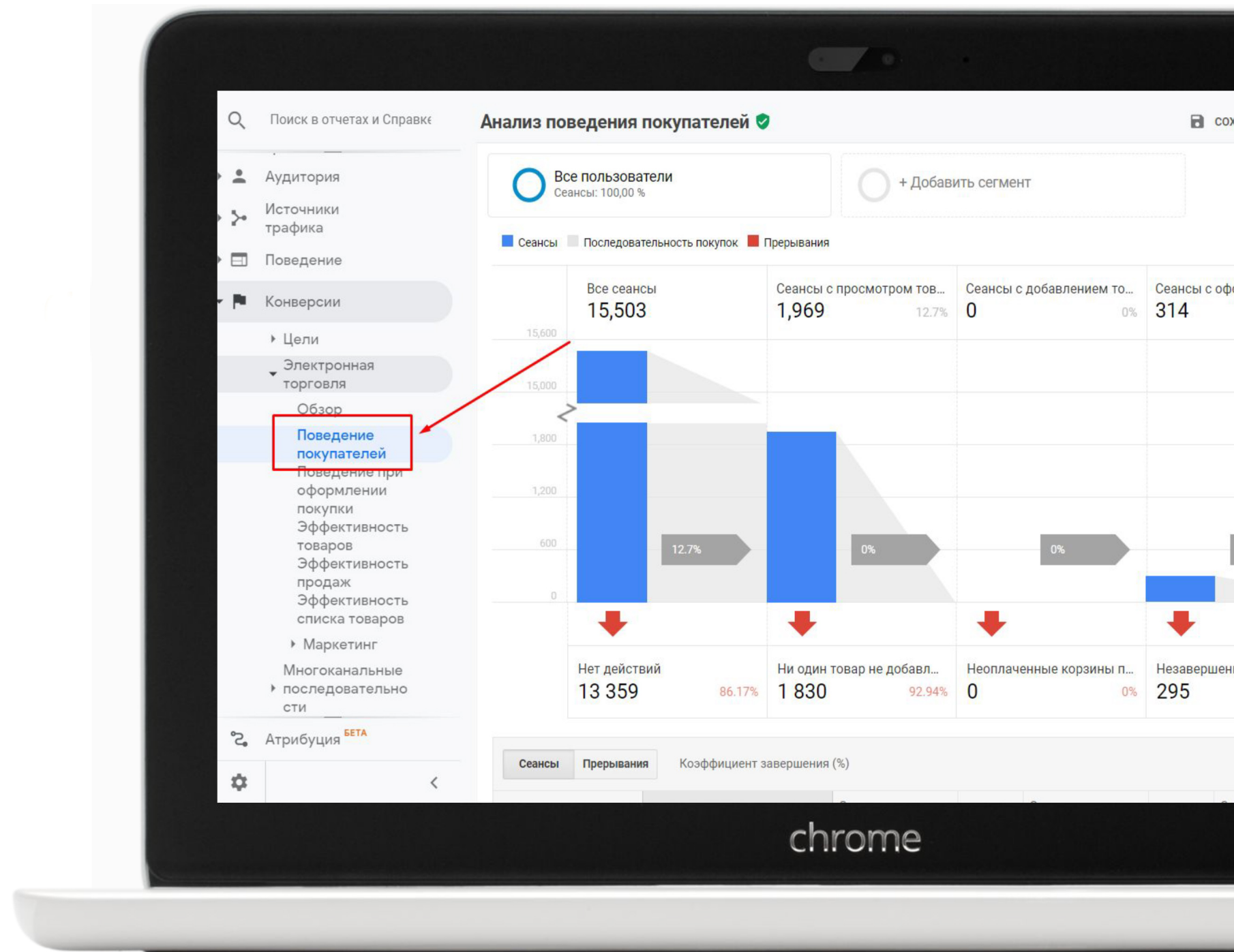
Современные инструменты веб-аналитики

Узнайте, что ищут на вашем сайте ваши клиенты



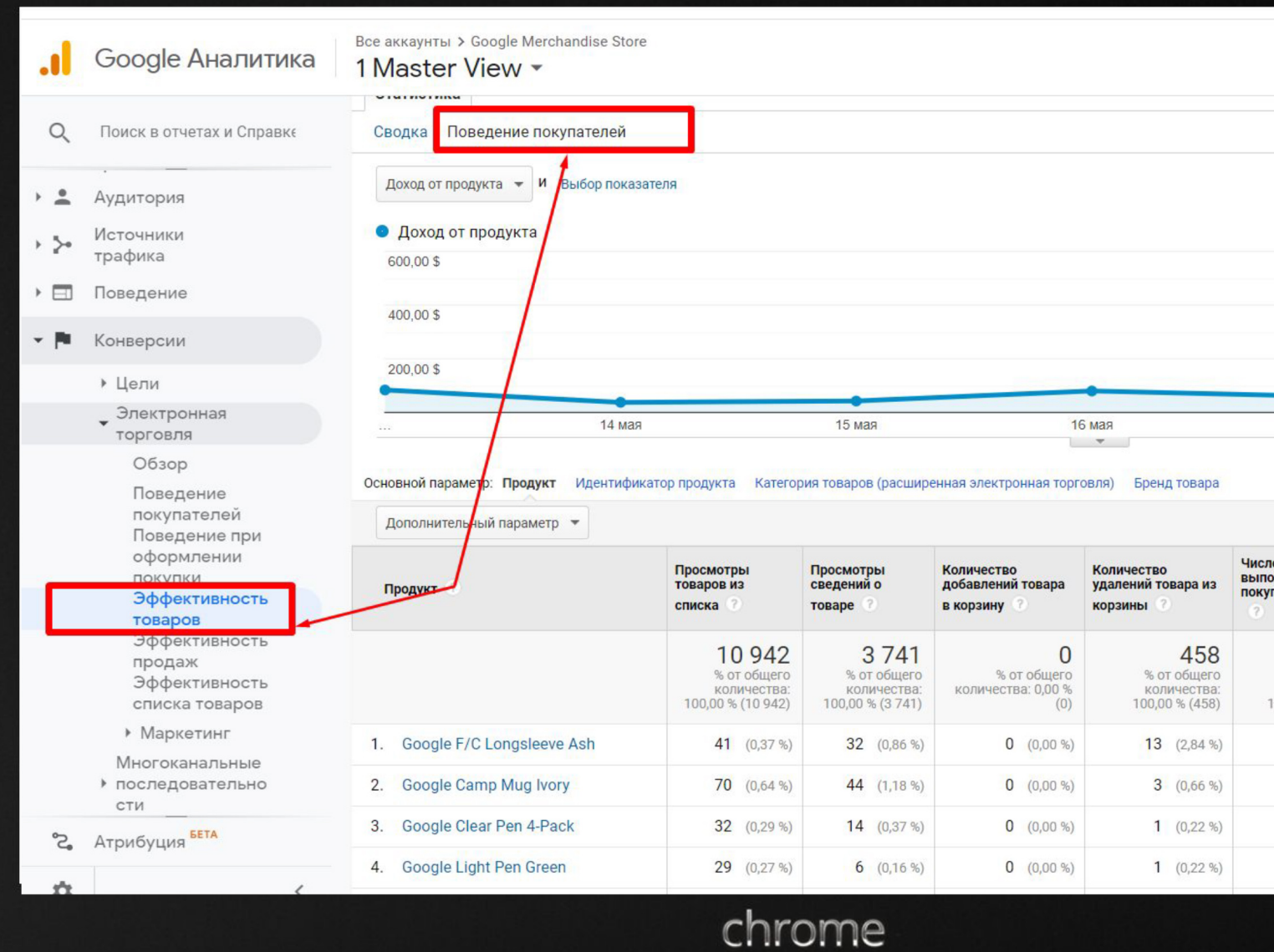
Современные инструменты веб-аналитики

Как ведут себя покупатели



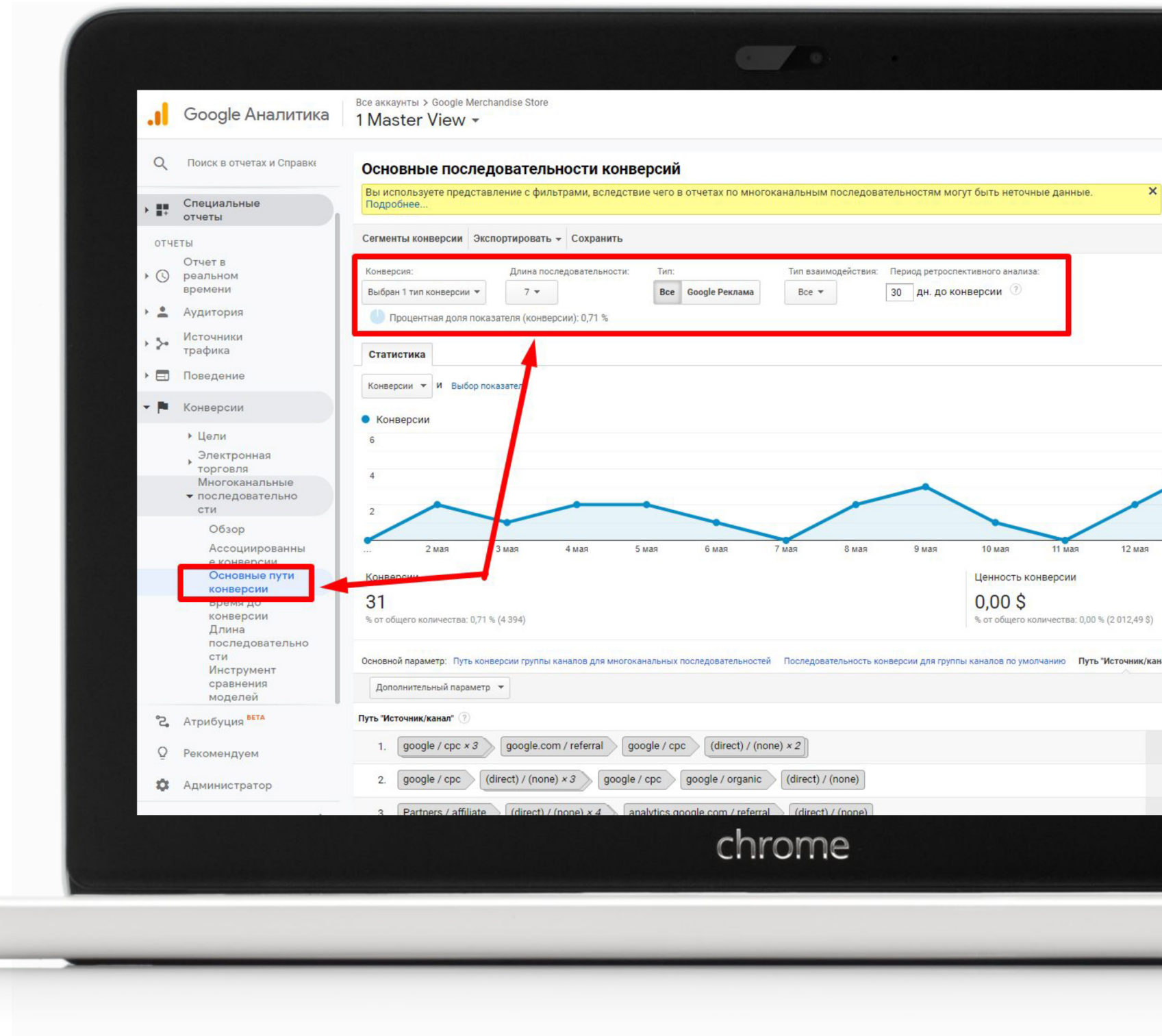
Современные инструменты веб-аналитики

Как взаимодействуют с вашим товаром



Современные инструменты веб-аналитики

Сколько и каких точек касания с клиентом до конверсии



Современные инструменты веб-аналитики

UTM-метки — небольшие фрагменты текста, которые добавляются в URL, ведущие на ваш ресурс.

www.example.com/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=NY-sale2020



Современные инструменты веб-аналитики

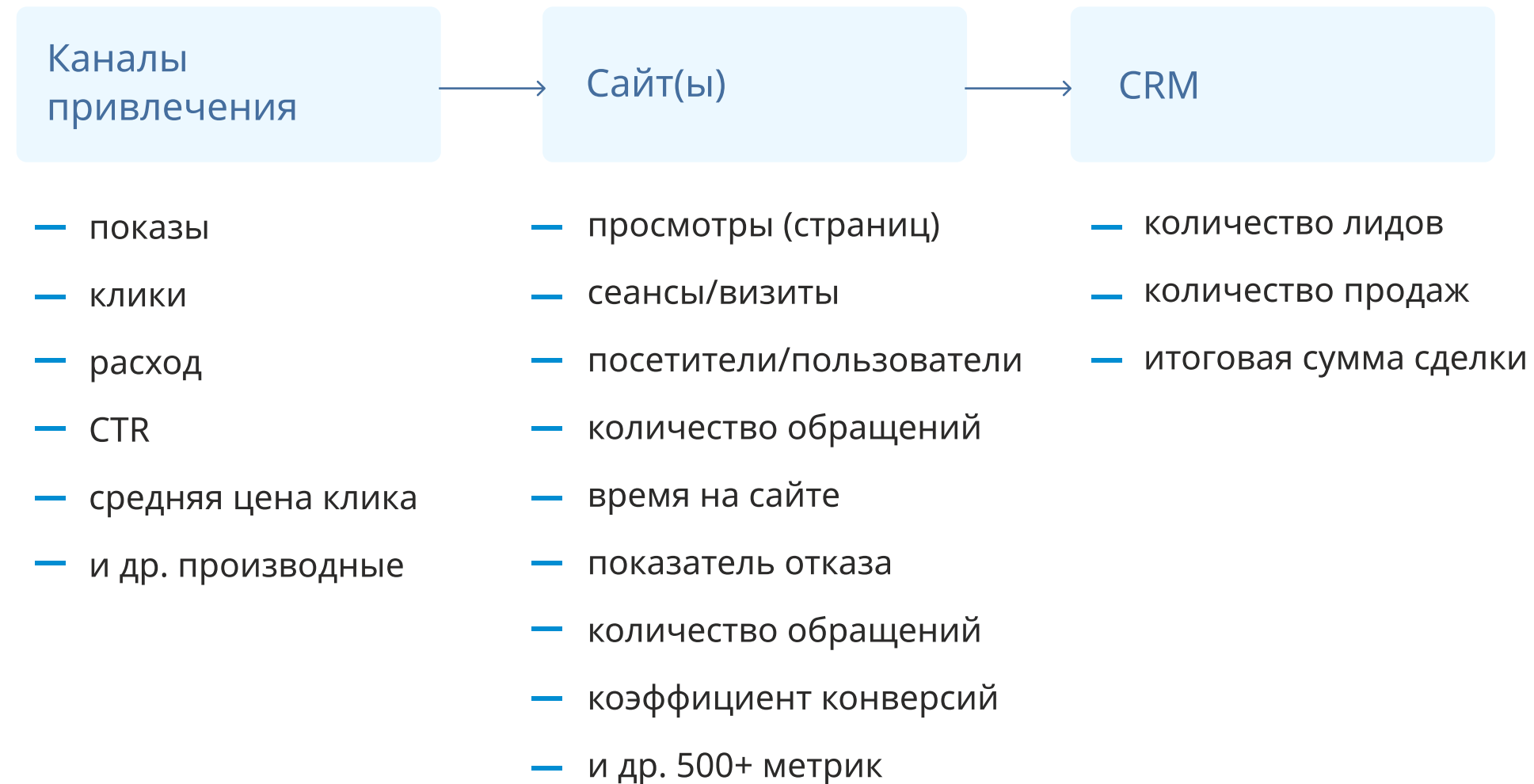
Инструмент для формирования utm-меток:

<https://ga-dev-tools.appspot.com/campaign-url-builder/>

UTM-метка	Описание	Пример
Обязательные (метки, которые должны всегда присутствовать в ссылке)		
utm_source	Рекламная система, например: Яндекс.Директ Bing Ads Google Ads	utm_source=yandex-direc utm_source=bing utm_source=google
utm_medium	Тип трафика, например: cpc cpm email-рассылка	utm_medium=cpc utm_medium=cpm utm_medium=email
utm_campaign	Название рекламной кампании, например: Электрогитары Укулеле	utm_campaign=electric_guitars utm_campaign=ukuleles
Оptionальные (метки, которые используются по необходимости)		
utm_term	Ключевое слово, которое инициировало показ объявления	utm_term=buy_shoes utm_term=keyword
utm_content	Информация, которая помогает различать объявления, если совпадают другие параметры	utm_content=text utm_content=link

Сквозная аналитика

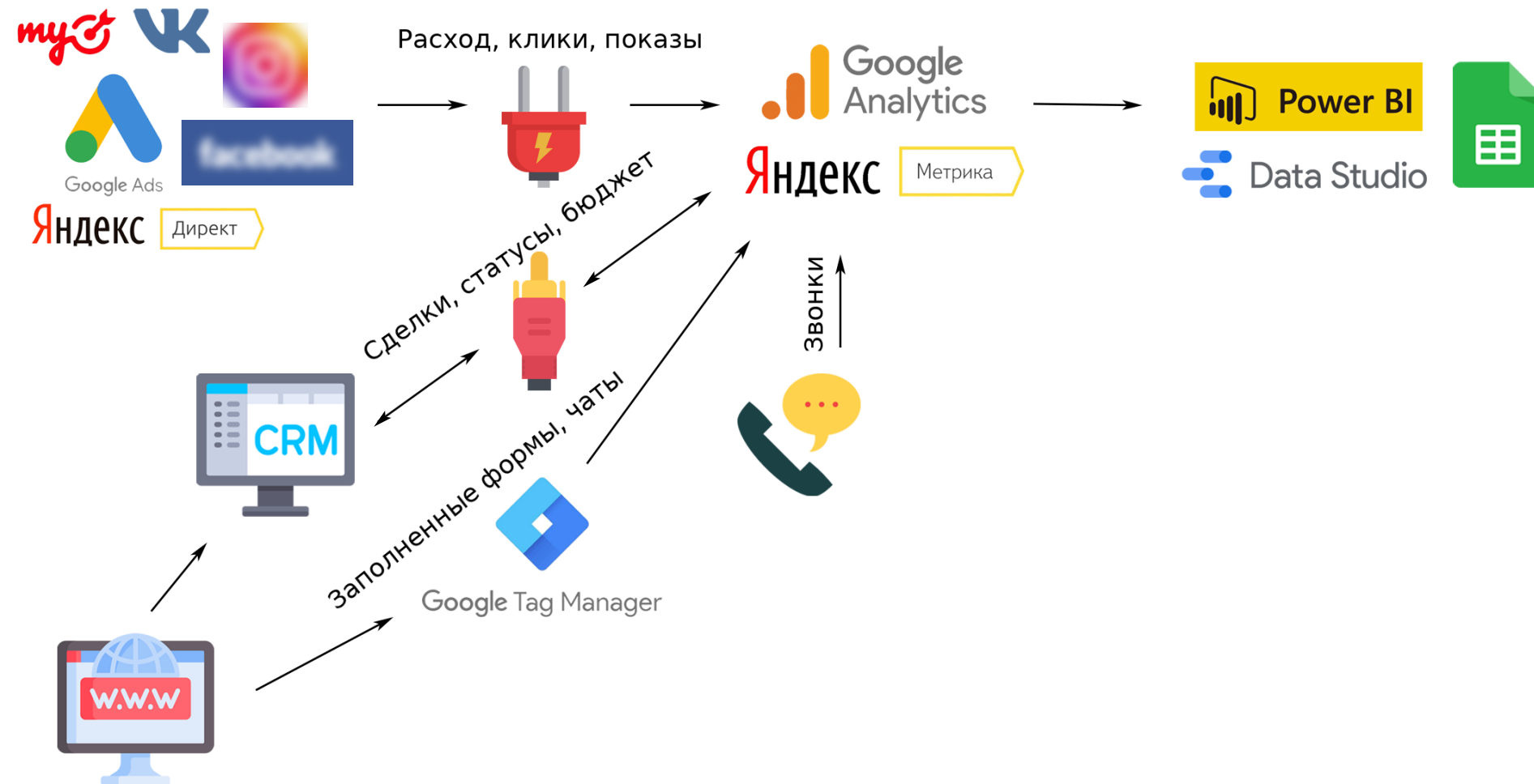
Источники сбора ключевых показателей эффективности:



ROI (ROMI)
Return Of Investments
 Окупаемость инвестиций
 (возврат инвестиций)

$$\text{ROI} = \frac{\text{Доход} - \text{Расход}}{\text{Расход}} * 100\%$$

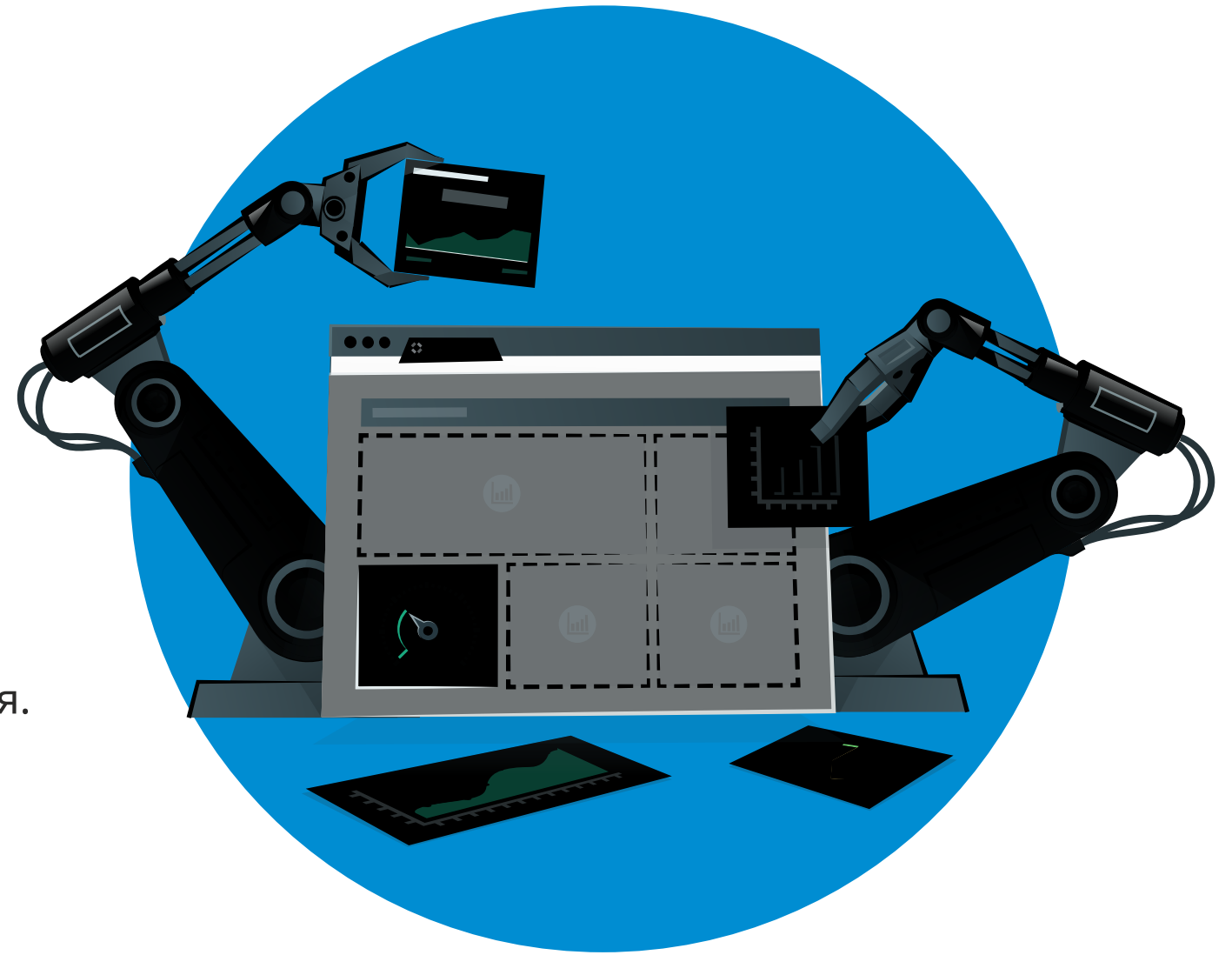
Сквозная аналитика



Автоматизация отчетности

Подходы к автоматизации:

1. Отправка отчетов на email по расписанию.
2. Выгрузка данных в «облачные» таблицы.
3. Визуализация через собственные системы.
4. Построение дашбордов через внешние решения.



Автоматизация отчетности

1. Отправка отчетов на email по расписанию

[Подготовка отчетов по расписанию](#)
(Яндекс.Метрика)

[Экспорт отчетов и их отправка по электронной почте](#) (Google Analytics)

Отправка отчета по электронной почте: *Обзор аудитории* ×

От


Кому

Тема

Приложения

Частота

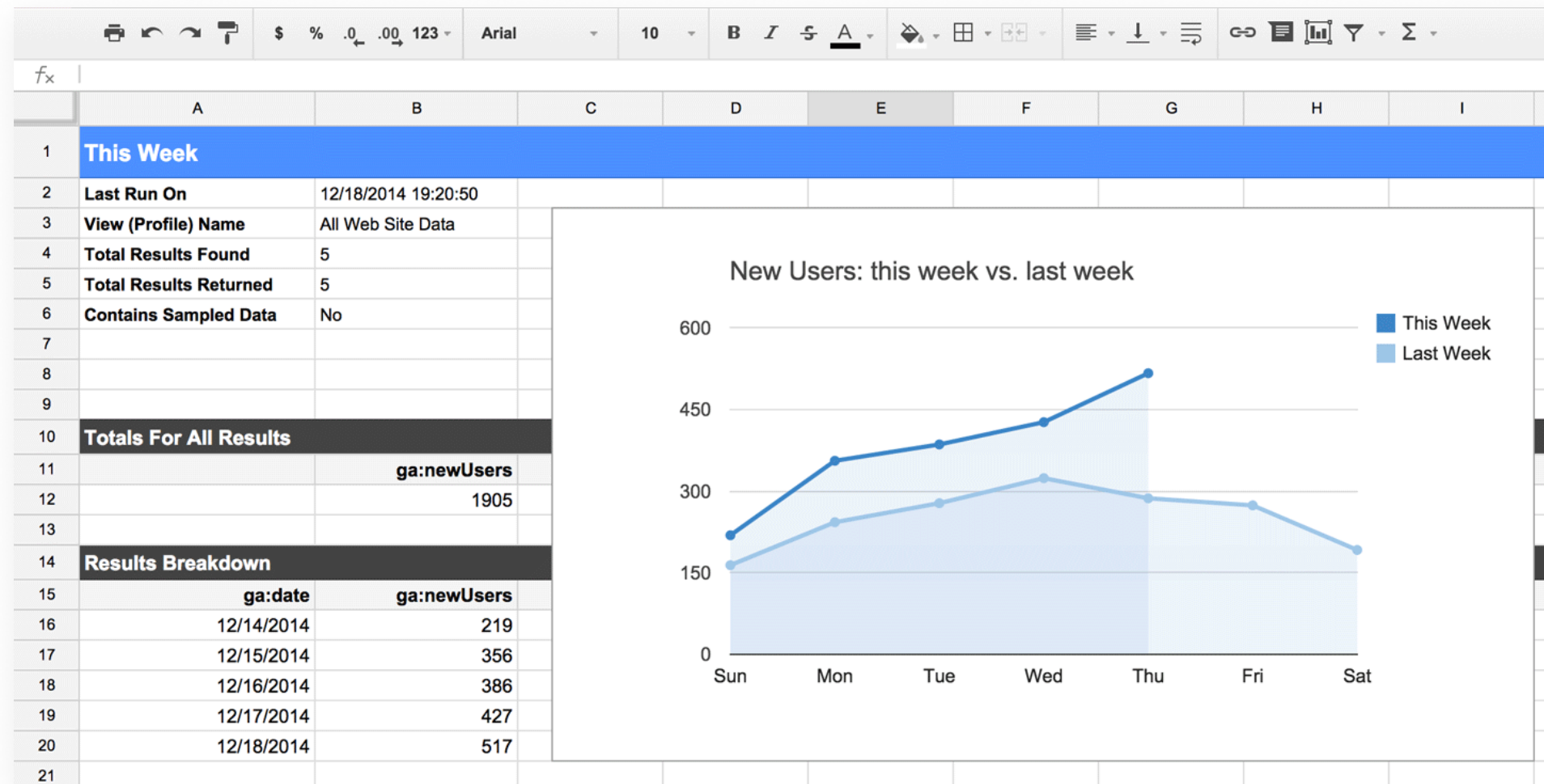
▶ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НАСТРОЙКИ

Я не робот  reCAPTCHA
Конфиденциальность - Условия использования

Автоматизация отчетности

2. Выгрузка данных в «облачные» таблицы.

[Google Analytics Spreadsheet Add-on](#)



Автоматизация отчетности

3. Визуализация через собственные системы.

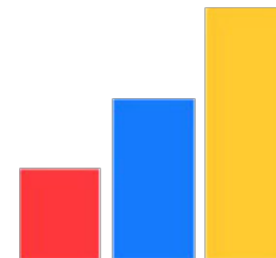
[Пример дашборда №1](#)

[Пример дашборда №2](#)



Google Data Studio

Yandex DataLens



Автоматизация отчетности

4. Построение дашбордов через внешние решения.



Спасибо за внимание



Андрей Титенко

замдиректора практики интегрированного маркетинга,
руководитель группы технологического маркетинга

titenko@techart.ru

techart.ru/press/titenko пресс-портрет

t.me/techart_ru авторский telegram-канал
«Системное развитие бизнеса»

Достижения «Текарт»

Консалтинг и стратегия

2 место

Рейтинг ведущих консалтинговых компаний в области маркетинга и PR (RAEX)

15 место

Рейтинг ведущих консалтинговых компаний в категории «IT-консалтинг: управленческий консалтинг» (RAEX)

15 место

Рейтинг ведущих консалтинговых компаний в категории в области управления персоналом (RAEX)

19 место

Рейтинг ведущих консалтинговых компаний в области стратегического планирования (RAEX)

Агентства полного цикла

6 место

Рейтинг агентств по созданию и продвижению сайтов / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

8 место

ТОП-100 Digital-агентств России (PPAP)

15 место

Рейтинг Digital-агентств / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

17 место

Рейтинг Digital-агентств полного цикла (Ruward)

29 место

Рейтинг агентств брендинга (Рейтинг Рунета)

30 место

Рейтинг знания бренда / полный цикл (Adindex)

Веб-разработка

2 место

Рейтинг качества в сегменте «Web-продакшен» (Adindex)

4 место

Интегральный рейтинг в сегменте «Web-продакшен» (Adindex)

8 место

Рейтинг разработчиков интернет-магазинов / средний ценовой сегмент (Рейтинг Рунета)

8 место

Рейтинг сотрудничества Web-продакшн (Adindex)

12 место

Рейтинг веб-студий / средний ценовой сегмент (Рейтинг Рунета)

20 место

Рейтинг веб-студий / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

Интернет-маркетинг

3 место

Рейтинг агентств интернет-маркетинга / верхний ценовой сегмент (Рейтинг Рунета)

5 место

Рейтинг качества сервиса SEO (Adindex)

8 место

Рейтинг SEO-компаний / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

9 место

Интегральный рейтинг SEO (Adindex)

10 место

Рейтинг агентств интернет-маркетинга / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

12 место

Рейтинг SEO-компаний (Ruward)

SMM / PR / SERM

9 место

Рейтинг сотрудничества в сегменте SMM/PR/SERM (Adindex)

10 место

Рейтинг PR-агентств (Рейтинг Рунета)

11 место

Рейтинг SMM-агентств / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

16 место

Интегральный рейтинг SMM / PR / SERM (Adindex)

27 место

Рейтинг SMM-агентств (Рейтинг Рунета)

27 место

Репутационный маркетинг в цифровой среде ORM / SERM (Ruward)

Реклама

8 место

Рейтинг агентств контекстной рекламы / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

11 место

Рейтинг агентств таргетированной рекламы / крупный бизнес (Рейтинг Рунета)

20 место

Рейтинг агентств контекстной рекламы / премиальный ценовой сегмент (Рейтинг Рунета)

24 место

Рейтинг знания бренда / CPA (Adindex)

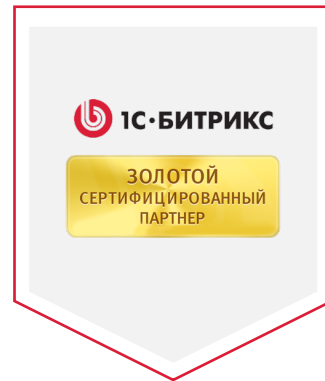
30 место

Рейтинг агентств контекстной рекламы (Ruward)

Партнеры



Сертифицированное
рекламное агентство



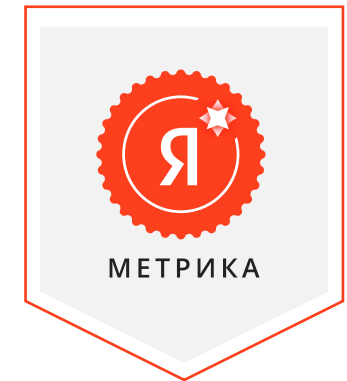
Золотой
сертифицированный
партнер «1С-Битрикс»



Партнер
Google Adwords



Сертифицированный
партнер Google



Сервис веб-аналитики
Яндекс.Метрика



Аккредитованный
партнер



Сертифицированный
партнер CoMagic



Официальный
партнер программы
amoSTART



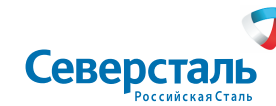
Сертифицированное
агентство
Яндекс.Директ



Аккредитованный
партнер Российского
экспортного центра

Экосистема «Текарт»

36000+ клиентов и партнеров





Консалтинг, цифровая трансформация,
интеграция бизнес-процессов, маркетинга
и оргразвития

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Аналитика
и бизнес-планирование

research.techart.ru

Интегрированный
маркетинг и PR

promo.techart.ru

IT-решения
и веб-разработка

web.techart.ru

Инсайты, аналитика

techart.ru/insights

Дизайн-бюро

design.techart.ru

Фотоагентство

photo.techart.ru

📌 Авторский telegram-канал «Системное развитие бизнеса» t.me/techart_ru