



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

Как построить аналитику B2B-портала с данными на собственном сервере

techart.ru | promo.techart.ru

2 0 2 3

1 9 9 9

Многообразие аналитической деятельности



Продуктовая аналитика

Частный случай веб-аналитики с фокусом на взаимодействие пользователя с продуктом (сайтом, личным кабинетом, приложением и пр.).

Объекты анализа

- Интерфейсы: какие элементы продукта используются/игнорируются.
- Сценарии: какие действия приводят к покупке/отказам.
- Пользователи: сбор и выделение сегментов по различным характеристикам.
- Продукт и его обновления: как изменяется поведение после публикации обновлений портала.
- Источники: оптимизация расходов и др.

Примеры метрик

- Выполненные действия/использование функций (фич);
- Активность пользователей (DAU, WAU, MAU, Sickiness);
- Коэффициенты удержания и оттока (Retention and Churn Rates);
- Средний чек;
- Ценность клиента (LTV).



Продуктовая аналитика

Сферы, где продуктовая аналитика широко используется:

1. E-commerce.
2. Банки (fintech).
3. Связь.
4. Образование (edtech).
5. Логистика.
6. SaaS.

Нетиповые продукты:

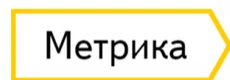
- B2B-порталы: личные кабинеты, торговые площадки.
- Продукты без прямой монетизации или некоммерческие продукты (напр., HR-портал).
- Внутренние продукты организации (системы управления проектами).

Сервисы для отслеживания

05



Яндекс

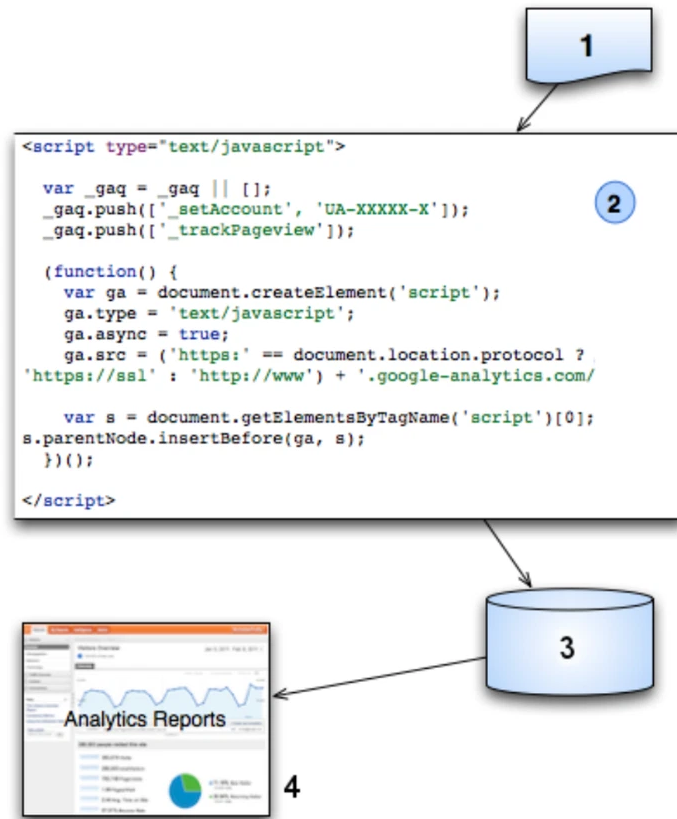


Механика отслеживания

06

Современные системы отслеживают действия пользователей, в т.ч. в закрытых частях сайта.

Если продукт развернут во внутренней сети без выхода в интернет, то нужны специальные программные решения.



Matomo: общие сведения

Matomo (до 2018 Piwik) — система веб-аналитики с открытым исходным кодом. Поставляется в двух вариантах: cloud (\$) и on-premise.

Ключевые преимущества:

- конфиденциальность — устанавливается на серверы заказчика;
- открытость исходного кода — контроль над системой, гибкость настройки;
- стоимость;
- схожесть с Google Analytics;
- богатый набор функций;
- открытый API — программный интерфейс;
- маркетплейс плагинов для расширения функциональности.

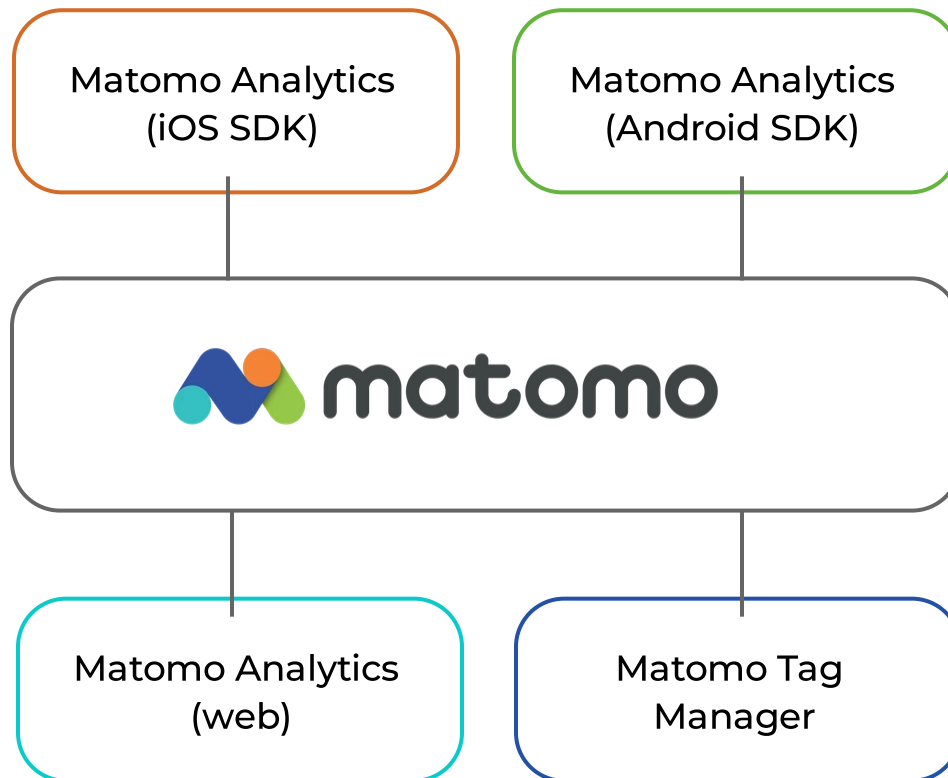


[Официальный сайт](#)

[База знаний](#)

[Видео-гайд](#) (~2ч, eng.)

Matomo: экосистема



Какие данные отслеживает Matomo?

По умолчанию отслеживаются следующие параметры:

- дата и время обращения к сайту;
- IP-адрес пользователя;
- заголовок и URL загруженной страницы;
- URL страницы, откуда произошел переход на сайт;
- разрешение экрана;
- скачанные файлы;
- клики по внешним ссылкам;
- время загрузки страницы;
- геолокация пользователя (страна, область, город, примерные координаты);
- язык браузера;
- заголовок User-Agent;
- уникальный внутренний ID пользователя в Matomo;
- время первого и последнего визита;
- количество визитов.



При необходимости и наличии разработчиков можно отследить практически любые действия.

Ключевые компоненты и сущности Matomo

Дашборды — это информационные сводки из нескольких панелей (визуализаций), которые позволяют группировать разные типы аналитических данных на одну страницу для упрощения анализа.

Дашборды создаются с учетом потребностей в различных срезах аналитики.

Посетители	Содержание	Источники
Журнал посещений	Страницы	Все каналы
Реальное время	Страница входа	Поисковые системы и ключевые слова
Карта в реальном времени	Страница выхода	Сайты
Локации	Заголовки страниц	Социальные сети
Устройства	Поиск по сайту	Кампании
Программы	Исходящие ссылки	
По времени	Загрузки	
	События	
	Публикации	
	Повторные посещения	
	Переходы	

Журнал посещений

Отчет, который позволяет анализировать путь каждого посетителя по вашему сайту. Строится в хронологическом порядке, пока пользователь заходит на сайт с кого же устройства и браузера.

Можно смотреть профиль **конкретного пользователя** со всеми его посещениями сайта.

Также в этой группе отчетов можно проанализировать:

- местоположение посетителей;
- устройства, которые они используют;
- программное обеспечение;
- посещаемость по времени суток.

Журнал посещений



Профиль посетителя

ID ba5004caf580b1ff

Россия

Windows 7

Chrome 99.0

1920x1080

Сводный отчёт

Провел в общей сложности 4 час 58 мин на веб-сайте и совершил 553 действий (28 Просмотры страниц, 420 События, 5 Поиски) за 2 посещения.

Целей достигнуто: 10 (10 Регистрация причины. Кнопка).

Поисковые ключевые слова сайта: *

В среднем требовалось 0.594s у этого посетителя для полной загрузки страницы.

Пользовательские размеры (Посещение)

Логин: _____

Полное имя: _____

Роль: Sys_KM_Main_Content_UG

Первое посещение

Вторник, 7 февраля 2023 г. - 0 дней назад

Последнее посещение

Вторник, 7 февраля 2023 г. - 0 дней назад

Устройства

2 посещения с Desktop-приложение устройств: Общий Desktop-приложение (2x)

Локация

2 посещения - Россия



Did you know? With [Heatmap & Session Recording](#) you can record all clicks, mouse movements, scrolls and form interactions of your

Посещение #2

Среда, 8 февраля 2023 г. 00:00:00

129 действий за 58 мин 23 сек

- Article - Клик по радиокнопке - Планирует восстанавливать
- Article - Клик по радиокнопке - Меньше 5
- Article - Регистрация причины. Кнопка - problem
- Регистрация причины. Кнопка**
- Article - Вкладки статей - Телефония, поиск сети
- Article - Клик по радиокнопке
- Article - Клик по радиокнопке
- Article - Клик по радиокнопке
- Show 18 more actions that occurred on this page...
- Регистрация причины. Кнопка**

Сравнение с популярными системами аналитики

13



Яндекс

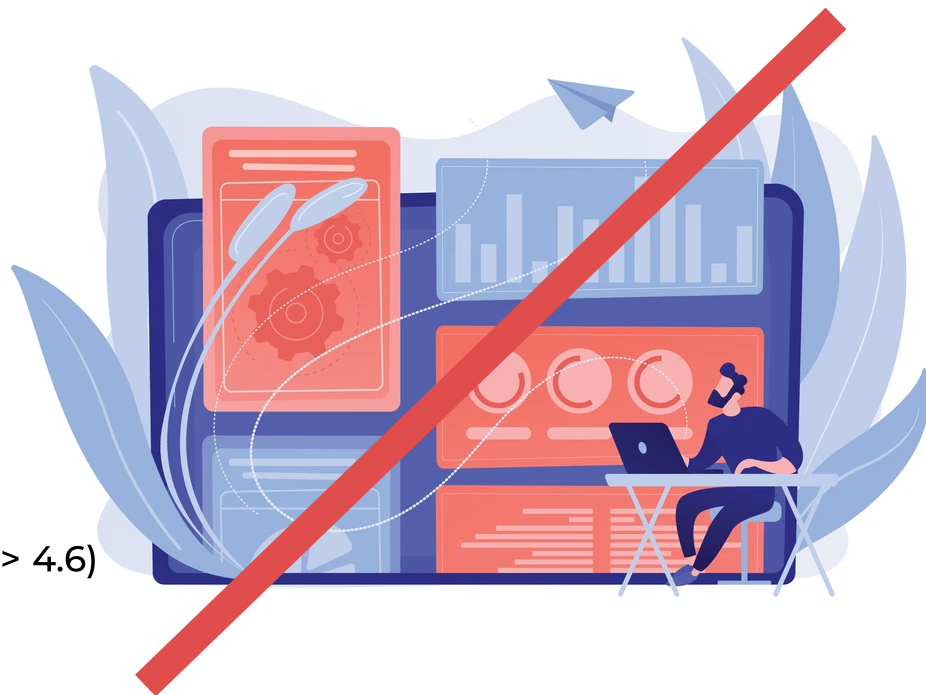
Метрика



Отслеживание конверсий	+	+	+
Отслеживание электронной торговли	+	+	+
Отчеты по событиям	+	-	+
Карта кликов	-	+	\$
Аналитика форм	-	+	\$
Вебвизор	-	+	\$
Многоканальная атрибуция	+	+	+
Отслеживание поиска	+	+	+
Поддержка utm-меток	+	+	+
Офлайн конверсии	+	+	+

Факторы, препятствующие сбору статистики

1. Блокировщики рекламы (AdBlock, Ghostery).
2. Режим «инкогнито»/DNT.
3. Отключенный JS/cookie.
4. Ошибки JS на странице.
5. Медленная/нестабильная работа сети.
6. Отсутствие кода отслеживания на странице.
7. Использование Internet Explorer (для Matomo > 4.6)



Требования к инфраструктуре

- **ОС:** Linux (Ubuntu, RedHat, CentOS, Raspberry Pi OS, etc.), Windows, macOS Server или FreeBSD.
- **Сервер:** Apache, Nginx, IIS, LiteSpeed и т.п.
- **Среда:** PHP 8

Ранние версии Matomo 3.x требуют PHP 5.5.9

Matomo 4.x — 7.2.5.

- **База данных:** MySQL (5.5+), MariaDB

Требования к инфраструктуре

16

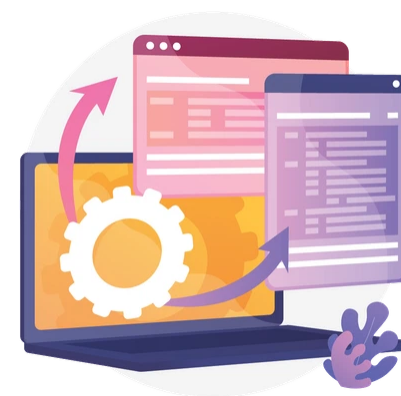
Прогнозируемое кол-во просмотров в месяц	База данных	Приложение	Доп.	Стоимость от (руб./мес.)
до 100 000	Может быть развернута на одном сервере с приложением	2 CPU, 2 GB RAM, 50GB SSD disk	-	850
до 1 000 000	Может быть развернута на одном сервере с приложением	4 CPU, 8 GB RAM, 250GB SSD disk	-	2 800
до 10 000 000	8 CPUs, 16 GB RAM, 400GB SSD disk	8 CPUs, 16 GB RAM, 100GB SSD disk	-	8 100
до 100 000 000	16 CPUs, 32 GB RAM, 1 TB SSD disk	3 сервера, каждый из которых: 16 CPUs, 16+ GB RAM, 100GB SSD disk	1 x Load balancer 1 x CDN recommended	19 000
от 100 000 000	2 сервера, каждый из которых: 16 CPUs, 32 GB RAM, 1 TB SSD disk	3 сервера, каждый из которых: 16 CPUs, 16+ GB RAM, 100GB SSD disk	1 x Load balancer 1 x CDN recommended	30 000

Заказчик #1: разработчик программного обеспечения

Объект анализа личный кабинет партнера (дистрибьютора/покупателя)

Отслеживаемые действия

- регистрации,
- авторизации,
- скачивания документации,
- скачивание дистрибутивов ПО (с разбивкой по продуктам),
- отправка тикетов в service desk,
- просмотры страниц определённых разделов.



Срезы

- компания-партнёр,
 - продукт,
 - период,
 - версия сайта (eng/de).
-

Прочее

еженедельная автоматическая рассылка сводного отчета (pdf).

Примеры проектов

Языковая версия кабинета

Eng+De [Eng](#) [De](#)

Данные по конкретному партнёру

Выберите партнёра

Выберите дату:

21 окт. 2021 г. - 28 июн. 2022 г.

Авторизации
505

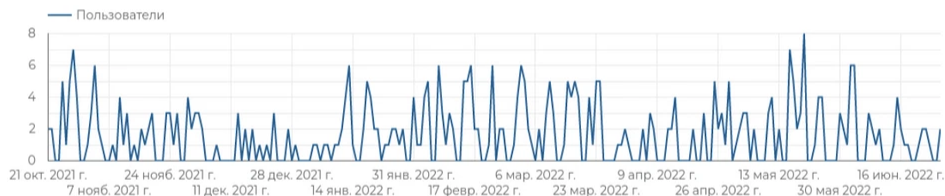
Скачивания ПО
75

Скачивания док-и
53

Регистрации
21

Пользователи
151

Динамика посещаемости личного кабинета



Авторизовавшиеся партнёры

Partner Name	Авторизации	Пользователи
1. [Redacted]	302	31
2. [Redacted]	63	25
3. [Redacted]	21	11
4. [Redacted]	19	13
5. [Redacted]	14	10
6. [Redacted]	13	8
7. [Redacted]	11	11

Стек:



Google Tag Manager



Примеры проектов

Заказчик #2: производитель строительных материалов

Объект анализа личный кабинет партнеров производителя строительных материалов

Отслеживаемые действия

- регистрации;
- авторизации;
- просмотр/скачивание промо-материалов;
- прохождение тестов о продукции;
- оформление заказа;
- связь с компанией через формы и чат.



Отслеживаемые свойства

- логин, компания, должность пользователя;
- состав заказа (позиции, количество);
- цены позиций, скидки;
- склад отгрузки;
- тип доставки;
- транспортная компания;
- и пр.

Примеры проектов



Стек:

03



+



+



+



Примеры проектов

Отчет по работе

Выберите год
2022

Выберите месяц
Октябрь

Компания
Все

Менеджер
Все

Консультант
Все

120
Авторизации

64
Просмотров презентаций

64
Просмотров видео

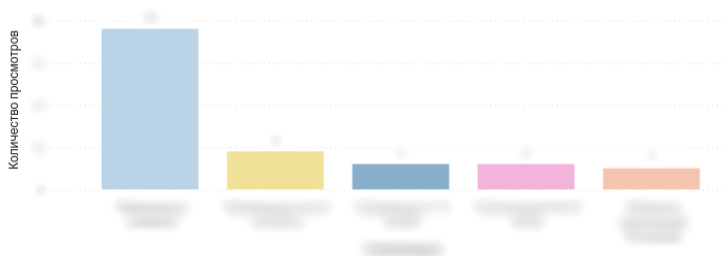
Просмотр презентаций

Менеджер	Количество просмотров
Иванов И.И.	15
Петров П.П.	10
Сидоров С.С.	8
Климов К.К.	7
Васильев В.В.	6
Мухоморов М.М.	5
Иванов И.И.	4
Петров П.П.	3
Сидоров С.С.	2
Климов К.К.	1
Васильев В.В.	1
Мухоморов М.М.	1

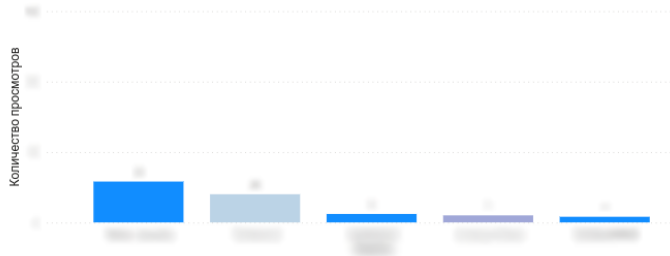
Просмотр видео

Менеджер	Количество просмотров
Иванов И.И.	12
Петров П.П.	8
Сидоров С.С.	6
Климов К.К.	5
Васильев В.В.	4
Мухоморов М.М.	3
Иванов И.И.	2
Петров П.П.	1
Сидоров С.С.	1
Климов К.К.	1
Васильев В.В.	1
Мухоморов М.М.	1

Просмотр презентаций



Популярные бренды (просмотр)



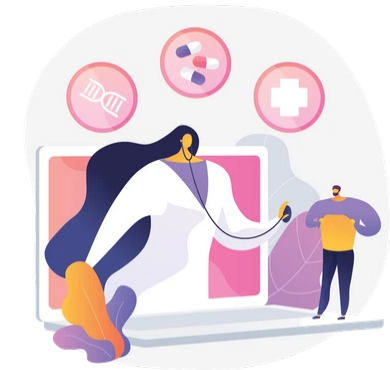
Примеры проектов

Заказчик #3: многопрофильный медицинский центр

Объект анализа личный кабинет пациента

Отслеживаемые действия

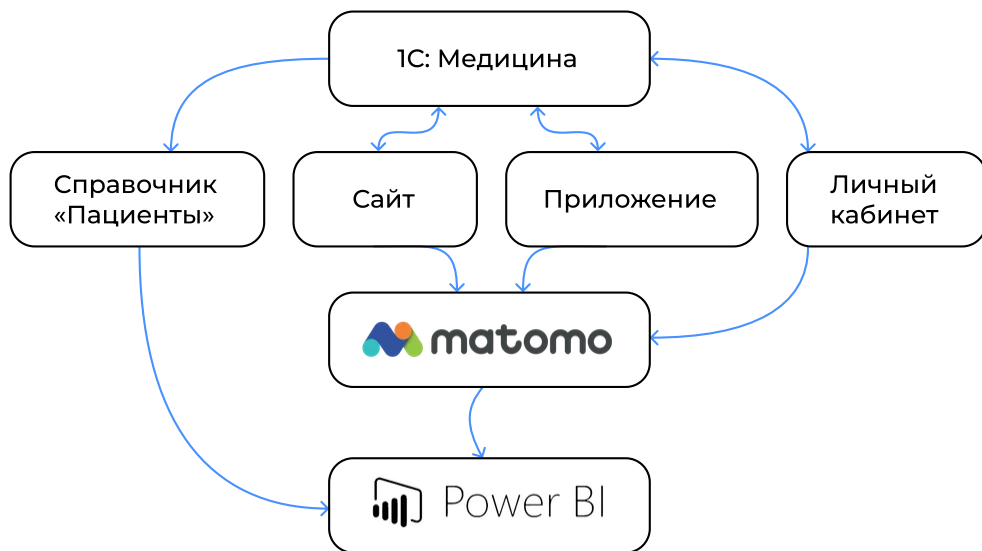
- регистрации,
- авторизации,
- запись на приём,
- отмена записи,
- оплата приёма,
- отмена оплаты.



Отслеживаемые свойства

- ФИО пациента, который осуществляет запись;
- ФИО пациента, которого записывают на приём;
- идентификатор записи;
- дата и время, на которое оформляется запись;
- ФИО специалиста;
- услуга;
- сумма оплаты;
- источники трафика, рекламные кампании и т.п.

Примеры проектов



Стек:

23

 matomo

+



+

 1С·БИТРИКС

+



Примеры проектов

Заказчик #4: телеком оператор

Объект анализа корпоративная база знаний

Отслеживаемые действия

- поиск по сайту (поисковые запросы, позиция в выдаче, тип выдачи и пр.);
- взаимодействие с материалами (внесение правок, контроль версий, макеты и пр.);
- использование различных функций (запросы, отзывы, отправка сообщений и пр.);
- нажатие на различные элементы интерфейса;
- сравнение материалов и др. сущностей;
- использование фильтров;
- и т.д.



Срезы

- период;
- логин;
- роль;
- ФИО.

Прочее

- база знаний развернута в закрытой сети заказчика и не обращается в интернет.
- В среднем 500 активных пользователей одновременно работает на портале.
- Более 2 млн просмотров страниц в месяц.

Примеры проектов

Счётчик посетителей в реальном времени

494

494 посещения и 3509 действий (просмотры страниц, загрузки, внешние переходы) за последние 3 минуты

Действия: Действия событий

ДЕЙСТВИЕ СОБЫТИЯ	СОБЫТИЯ	ЗНАЧЕНИЕ СОБЫТИЯ
⊕ Клик по радиокнопке	252 598	-
⊕ Тип страницы: [blurred]	93 235	-
⊕ Вкладки статей	75 903	-
⊕ Поля статей	71 240	-
⊕ Тип страницы: [blurred]	65 313	-
⊕ Тип страницы: [blurred]	34 380	-
⊕ [blurred]	33 120	-
Клик по результату на стра...	15 564	-
⊕ Переход из результатов ...	8 306	-
⊕ Переход из подсказок	6 448	-

1-10 из 49 [Далее >](#)

Поисковые ключевые слова сайта

КЛЮЧЕВОЕ СЛОВО	ПОИСКИ	СТРАНИЦЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ПОИСКА	% УХОДОВ С ПОИСКА
[blurred]	28,2 % 7 355	13,1	32 %
[blurred]	1,4 % 359	1,4	3 %
[blurred]	0,9 % 229	1,3	3 %
[blurred]	0,8 % 202	1,2	0 %
[blurred]	0,7 % 183	1,4	1 %
[blurred]	0,7 % 179	1,2	2 %
[blurred]	0,7 % 174	1,1	0 %
[blurred]	0,6 % 167	1,2	1 %
[blurred]	0,6 % 156	1,1	10 %
[blurred]	0,6 % 152	1,1	3 %

1-10 из 6119 [Далее >](#)

Примеры проектов

26

Заголовки страниц

ЗАГОЛОВОК СТРАНИЦЫ	УНИКАЛЬНЫЕ ПРОСМОТРЫ СТРАНИЦ	AVG. NETWORK TIME	AVG. SERVER TIME	AVG. TRANSFER TIME	AVG. DOM PROCESSING TIME	AVG. DOM COMPLETION TIME	AVG. ON LOAD TIME	AVG. PAGE LOAD TIME
...	5 357	0,03 с	0,07 с	0,02 с	0,31 с	0,96 с	0,02 с	1,41 с
...	2 146	0,28 с	0,13 с	0,008 с	0,74 с	1 с	0,06 с	2,23 с
...	1 587	0,001 с	0,06 с	0,001 с	0,21 с	0,07 с	0,02 с	0,36 с
...	1 283	0,001 с	0,06 с	0,001 с	0,2 с	0,07 с	0,02 с	0,35 с
...	1 141	0,001 с	0,06 с	0,001 с	0,22 с	0,07 с	0,02 с	0,38 с
...	1 034	0,003 с	1,25 с	0,01 с	0,3 с	0,42 с	0,22 с	2,21 с
...	929	0,001 с	0,06 с	0,001 с	0,21 с	0,06 с	0,02 с	0,36 с
...	856	0,003 с	0,07 с	0,001 с	0,23 с	0,08 с	0,02 с	0,4 с
...	848	0,001 с	0,06 с	0,001 с	0,2 с	0,06 с	0,02 с	0,35 с
...	829	0,002 с	0,07 с	0,001 с	0,21 с	0,08 с	0,02 с	0,38 с
...	824	0,001 с	0,07 с	0,001 с	0,2 с	0,11 с	0,02 с	0,4 с

Логин

ЛОГИН	ПОСЕЩЕНИЯ	УНИКАЛЬНЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ	ДЕЙСТВИЯ	ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОСЕЩЕНИЕ	СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ НА САЙТЕ	ПОКАЗАТЕЛЬ ОТКАЗОВ
...	27	15	695	25,7	16 мин 17 сек	7 %
...	11	6	1 329	120,8	1 час 18 мин	0 %
...	8	6	1 098	137,3	1 час 29 мин	0 %
...	6	6	133	22,2	18 мин 20 сек	0 %
...	7	5	181	25,9	3 мин 44 сек	0 %
...	7	5	275	39,3	21 мин 38 сек	0 %
...	6	5	734	122,3	1 час 13 мин	0 %
...	5	5	485	97	59 мин 25 сек	0 %
...	13	4	479	36,8	22 мин 23 сек	15 %
...	12	4	508	42,3	17 мин 6 сек	0 %

1-10 из 4728 [Далее >](#)

Резюме

1. Отслеживание действий пользователей на сайтах, закрытых авторизацией, возможна.
2. Продуктовая аналитика в B2B также может дать инсайты и гипотезы для продуктовых менеджеров, маркетологов, дизайнеров, аналитиков и пр.
3. Технологические решения значительно опережают возможности бизнеса по их применению.
4. Следует исключить передачу персональных данных в системы аналитики: email, почтовые адреса, телефонные номера, полные имена или логины, налоговая информация, информация о точном местоположении пользователя.
5. Ни одна система не даёт 100% полноты данных, фокусируйтесь на трендах и относительных показателях.
6. Matomo, Google Analytics, Яндекс.Метрика и другие системы предоставляют статистику.



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



Андрей Титенко

Зам. директора по маркетингу,
руководитель практики технологического маркетинга

titenko@techart.ru

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование

research.techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR

promo.techart.ru

Дизайн-бюро

design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка

web.techart.ru

Фотоагентство

photo.techart.ru

Работа в «Текарт»

hr.techart.ru



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