



## **WebVisor. Как управлять поведением интернет-покупателей?**

**Анастасия МЕДВЕДЕВА**, руководитель отдела развития  
WebVisor



# Что такое WebVisor?

Уникальный сервис для ЗАПИСИ и АНАЛИЗА ДЕЙСТВИЙ посетителей вашего сайта.

WebVisor знает о посетителях все и даже больше:

- Движения мышью
- Клики
- Прокрутка страниц
- Нажатия клавиш и заполнение форм
- Взаимодействие с интерфейсом

## Зачем это нужно?

- Персонализированный поведенческий анализ
- Юзабилити-анализ сайта
- Повышение качества сайта
- Оценка эффективности рекламных кампаний
- Увеличение конверсии

Особенно актуально в нынешних условиях снижения платежеспособного спроса, когда приходится «нянчиться» с каждым посетителем сайта.

# Интерфейс WebVisor.

## Список посещений



webvisor.ru

Баланс счета: 533.06 arturus Помощь

Воспроизвести | Получить ссылку | История посетителя | В избранное | Экспорт в Excel

Фильтр	Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели	Активность
	16:33, 29 май.	3 сек.	1				23 ч. 13 мин.	15		
	16:32, 29 май.	8 мин. 45 сек.	11		be1.ru	Москва		1		
	16:25, 29 май.	6 мин. 29 сек.	1			Москва		1		
	16:24, 29 май.	2 мин. 4 сек.	4			Москва	1 дн. 0 ч. 14 мин.	4		
	16:22, 29 май.	29 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва		1		
	16:22, 29 май.	6 сек.	1				1 дн. 4 ч. 42 мин.	18		
	16:20, 29 май.	30 сек.	1			Санкт-Петербург		1		
	16:19, 29 май.	4 мин. 57 сек.	2			Москва		1		
	16:14, 29 май.	7 мин. 20 сек.	2			Москва	1 дн. 4 ч. 32 мин.	4		
	16:09, 29 май.	15 мин. 7 сек.	5	WebVisor				1		
	16:06, 29 май.	53 мин. 40 сек.	3			Краснодар	23 ч. 11 мин.	66		
	16:01, 29 май.	12 мин. 59 сек.	10					1		
	16:01, 29 май.	17 сек.	1			Самара	22 дн. 23 ч. 2 мин.	8		
	15:59, 29 май.	1 мин. 40 сек.	1					1		
	15:58, 29 май.	1 ч. 53 мин. 7 сек.	6		www.bdbd.ru	Москва		1		
	15:56, 29 май.	10 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва		1		
	15:55, 29 май.	10 сек.	1		mail.vandex.ru	Москва	2 дн. 22 ч. 57 мин.	4		

Страница 3 из 212

Отображаются записи с 101 по 150, всего 10573

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
/price.html	Стоимость услуг WebVisor	00:01		
/register-client.html	Регистрация	02:48		
/register-client-success.html	Заявка на регистрацию принята	00:05		
/	WebVisor: Запись и анализ действий посетителей сайта	01:28		

# Интерфейс WebVisor. История посещения



The screenshot displays the WebVisor interface with a table of visitor history and a pop-up window for a specific visitor.

**История посетителя (Pop-up window):**

- www.bdbd.ru**  
Посещений всего: 21  
Последнее посещение:  
Посещений, доступных для просмотра: 5
- webprofy.ru**  
Посещений всего: 7  
Последнее посещение:  
Посещений, доступных для просмотра: 1

**Таблица истории посещений (Table):**

Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели	Активность
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.bdbd.ru	Псков		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.bdbd.ru	Москва	24 дн. 2 ч. 39 мин.	3		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		реклама	Москва	2 ч. 38 мин.	5		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.rb.ru	Киров	8 ч. 40 мин.	144		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		webprofy.ru	Санкт-Петербург	18 ч. 54 мин.	192		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		webprofy.ru	Москва		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		сайта в поиск	Москва		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		программа Ad	Комсомольск-на-		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.naturaxl.ru	Москва	20 ч. 31 мин.	5		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.naturaxl.ru	Москва	149 дн. 0 ч. 42 мин.	2		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.avito.ru	Екатеринбург		1		
20:16, 13 июл.	16 сек.	1		www.avito.ru	Москва		1		
20:29, 13 июл.	52 сек.	1		продажа контекстной рекла	Ярославль		1		
20:26, 13 июл.	3 мин. 15 сек.	1		sticker.yadro.ru	Москва		1		
20:26, 13 июл.	44 сек.	1		www.oaosadovod.ru	Москва		1		
20:25, 13 июл.	1 мин. 1 сек.	1		как разместить рекламу в i	Москва		1		
20:25, 13 июл.	36 сек.	2		www.rbsgroup.ru	Москва		1		

Страница 2 из 3384. Отображаются записи с 51 по 100, всего 169196.

Адрес: /conversion/webvisor/ | Заголовок: WebVisor — система анализа посетителей сайта | Продолжить: 00:46 | Активность: ||||| | Переход с: http://www.seo-study.ru

# Интерфейс WebVisor.

## Фильтры



Скриншот интерфейса WebVisor, демонстрирующий панель фильтров посещений и таблицу логов.

**Панель фильтров посещений:**

- Добавить условие
- Сохранить
- Избранные посещения
- Достиженные цели
- Продолжительность посещения
- Количество просмотров страниц
- Просмотр заданной страницы
- По дате посещения
- Посещения за последние дни
- По номеру посещения
- Источники трафика
- Переходы с сайтов
- Поисковые системы
- Переходы по запросам
- IP адреса
- Браузеры
- Регионы
- Страны
- Операционные системы

**Таблица логов:**

Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ
15:54, 29 июн.	1 сек.	1			Москва	3 ч. 3 мин.	
15:52, 29 июн.	3 сек.	1			Москва	53 мин.	
15:46, 29 июн.	7 мин. 3 сек.	4		www.bdbd.ru	Москва		
15:46, 29 июн.	1 мин. 34 сек.	9		www.miralinks.ru	Москва		
15:41, 29 июн.	9 сек.	1		win.mail.ru	Москва		
15:38, 29 июн.	8 сек.	1		www.miralinks.ru	Москва		
15:35, 29 июн.	21 мин. 16 сек.	1				4 ч. 38 мин.	
15:35, 29 июн.	1 мин. 14 сек.	1			Санкт-Петербург		
15:32, 29 июн.	2 сек.	1			Москва	2 дн. 20 ч. 46 мин.	
15:27, 29 июн.	30 сек.	1	webvisor		Москва		
15:23, 29 июн.	1 сек.	1			Москва	5 ч. 16 мин.	
15:22, 29 июн.	31 мин. 36 сек.	12			Санкт-Петербург		

Страница 2 из 176. Отображаются записи с 51 по 100, всего 8771.

**Таблица активности:**

Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
WebVisor: Запись и анализ действий посетителей сайта	00:18		<a href="http://www.miralinks.ru/grounds/view/3394">http://www.miralinks.ru/grounds/view/3394</a>
Регистрация	00:24		
Заявка на регистрацию принята	00:10		
Стоимость услуг WebVisor	00:14		
Заявка на регистрацию принята	00:00		
Регистрация	00:00		
WebVisor: Запись и анализ действий посетителей сайта	00:04		<a href="http://www.miralinks.ru/grounds/view/3394">http://www.miralinks.ru/grounds/view/3394</a>
О сервисе	00:10		

# Интерфейс WebVisor. Просмотр посещения



20:06 из 29:51 | Страница: /order/

Контактное лицо: Волков Александр

Телефон: 8-918-519-81-06

E-mail: info@worldtrading.ru

URL сайта: http://worldtrading.ru

Номер купона на 2% скидку:

- оптимизация и продвижение сайта
- контекстная реклама
- маркетинговый аудит сайта
- создание сайта
- WebVisor

Дополнительная информация:

**Отправить**

/contadvert/	Поисковая контекстная интернет реклама: Яндекс Директ, Бегун, Рамблер, Google Adwords — агентство размещения рекламы в интернете.	13:22
/conversion/	Повышение конверсии	03:00
/contadvert/	Поисковая контекстная интернет реклама: Яндекс Директ, Бегун, Рамблер, Google Adwords — агентство размещения рекламы в интернете.	00:35
/contadvert/stages/	Контекстная реклама, этапы работ	05:11
/contadvert/prices/	Интернет реклама, стоимость услуг	14:32
/news/200809301/	Осень. Падают листья и наши цены! Теперь продвижение в 3 раза дешевле!	00:40
/order/	Заказать	29:52
/webforms/posted/	Сообщение отправлено	00:21
/	Поисковая оптимизация, раскрутка, продвижение сайта, контекстная реклама, комплексный интернет маркетинг веб сайтов в поисковых системах	00:02
/webforms/posted/	Сообщение отправлено	00:21

**Корпорация РБС в цифрах и фактах**

[Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе

Обратите внимание! Мы продвигаем от 2 недель по цене от 19.824 руб.!

У нас есть 9 замечательных аргументов в пользу того, чтобы работать с нами!

Мы обеспечиваем 15.000.000 переходов в месяц по 100.000 ключевым словам для более чем 1.000 клиентов.

Версия страницы: Текущая версия | Запись от 16.03.2009 14:21:25 | Нажатия клавиш: дравствуйте. [Enter][Enter]Есть несколько вопросов по контекстной рекламе



# Анализ поведения посетителей сайта

С сайтом взаимодействуют **реальные люди**, а не абстрактные пользователи интернета.

Недостаточно знать, что за неделю наш сайт посетили 1000 человек, из них 100 сделали заказ, а 900 – нет.

Важно понять, **ПОЧЕМУ** одни посетители заказ сделали, а другие – нет.

Поэтому владелец сайта должен знать об этих людях и их поведении все, чтобы:

- **сделать сайт удобным** для посетителей, и как следствие
- **увеличить отдачу** от сайта.



# Жизненный цикл покупателя

Как выглядит жизненный цикл интернет-покупателя?

- Желание купить
- Активный и пассивный поиск информации (поисковики, контекстная реклама, взаимодействие с рекламными каналами)
- Переход на несколько сайтов, отвечающих запросам
- Изучение информации на сайтах
- Анализ предложений
- Принятие окончательного решение
- Покупка

# Жизненный цикл покупателя (упрощенно)

*Потенциальный интерес*



*Активный интерес*



*Принятие решения*



*Покупка*

# Управление поведением покупателя на каждом этапе жизненного цикла

Этап жизненного цикла	Действия посетителя
<i>Потенциальный интерес</i>	Переход на сайт из рекламного канала
<i>Активный интерес</i>	Взаимодействие с сайтом
<i>Принятие решения</i>	Повторное посещение и взаимодействие с другими рекламными каналами. Восприятие компании в контексте конкурентов, цен, имиджа компании и пр. факторов
<i>Покупка / Заказ</i>	Взаимодействие с интерфейсом «корзины», заполнение формы заявки.

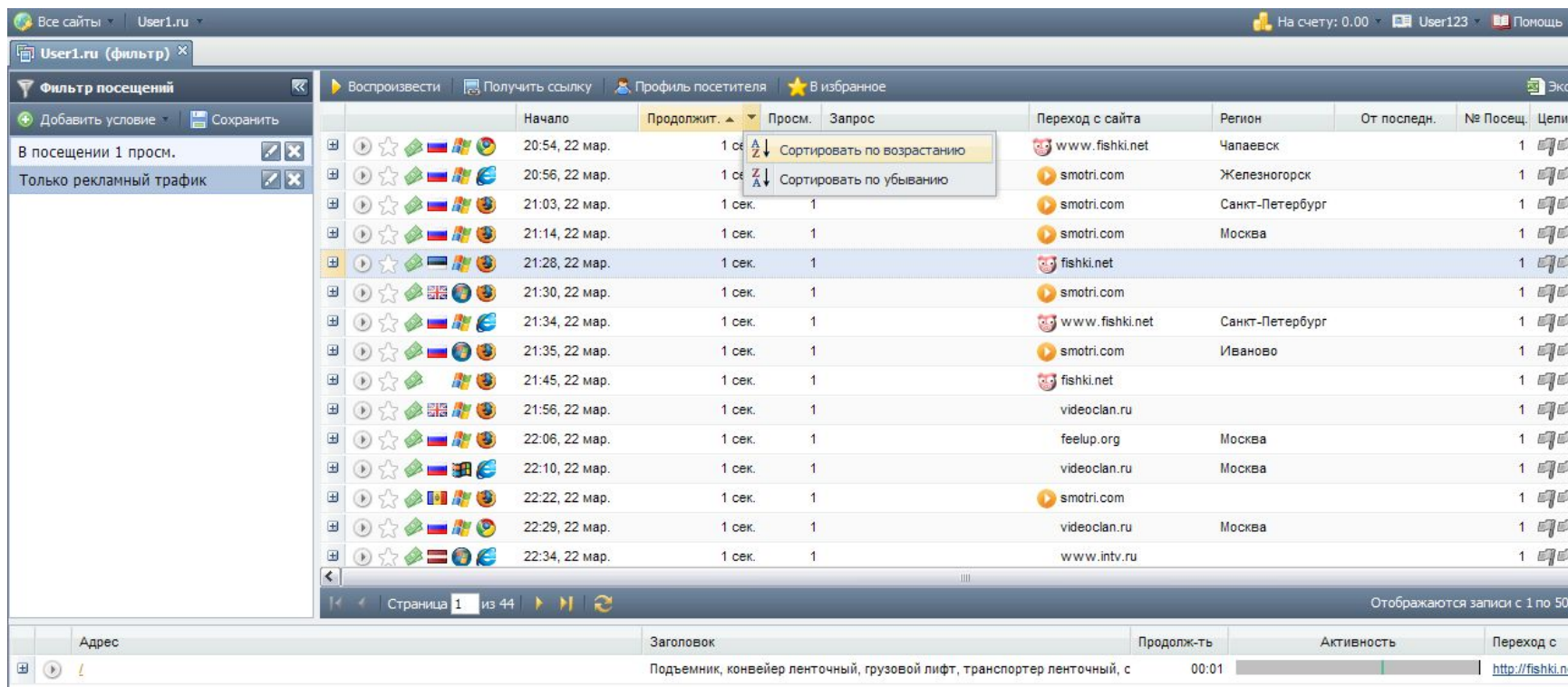
# 1. Переход посетителя на сайт

- Оптимизация трафика
- Оптимизация страниц входа
- Анализ эффективности рекламных кампаний (по площадкам, по ключевым словам, по объявлениям). Оценка конверсии

Результатом этих действий должно стать **отсечение «мусорного» трафика** и **перенаправление средств** в эффективные рекламные каналы.

# 1. Переход посетителя на сайт.

## Пример. Отсев «мусорного» трафика



Иконки	Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	20:54, 22 мар.	1 сек.	1	1	www.fishki.net	Чапaeвск		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	20:56, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com	Железногорск		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:03, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com	Санкт-Петербург		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:14, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com	Москва		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:28, 22 мар.	1 сек.	1	1	fishki.net			1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:30, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com			1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:34, 22 мар.	1 сек.	1	1	www.fishki.net	Санкт-Петербург		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:35, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com	Иваново		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:45, 22 мар.	1 сек.	1	1	fishki.net			1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	21:56, 22 мар.	1 сек.	1	1	videoclan.ru			1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	22:06, 22 мар.	1 сек.	1	1	feelup.org	Москва		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	22:10, 22 мар.	1 сек.	1	1	videoclan.ru	Москва		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	22:22, 22 мар.	1 сек.	1	1	smotri.com			1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	22:29, 22 мар.	1 сек.	1	1	videoclan.ru	Москва		1	
🇷🇺 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠 🌐 🌟 🏠	22:34, 22 мар.	1 сек.	1	1	www.intv.ru			1	

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
http://fishki.net	Подъемник, конвейер ленточный, грузовой лифт, транспортер ленточный, с	00:01		http://fishki.net

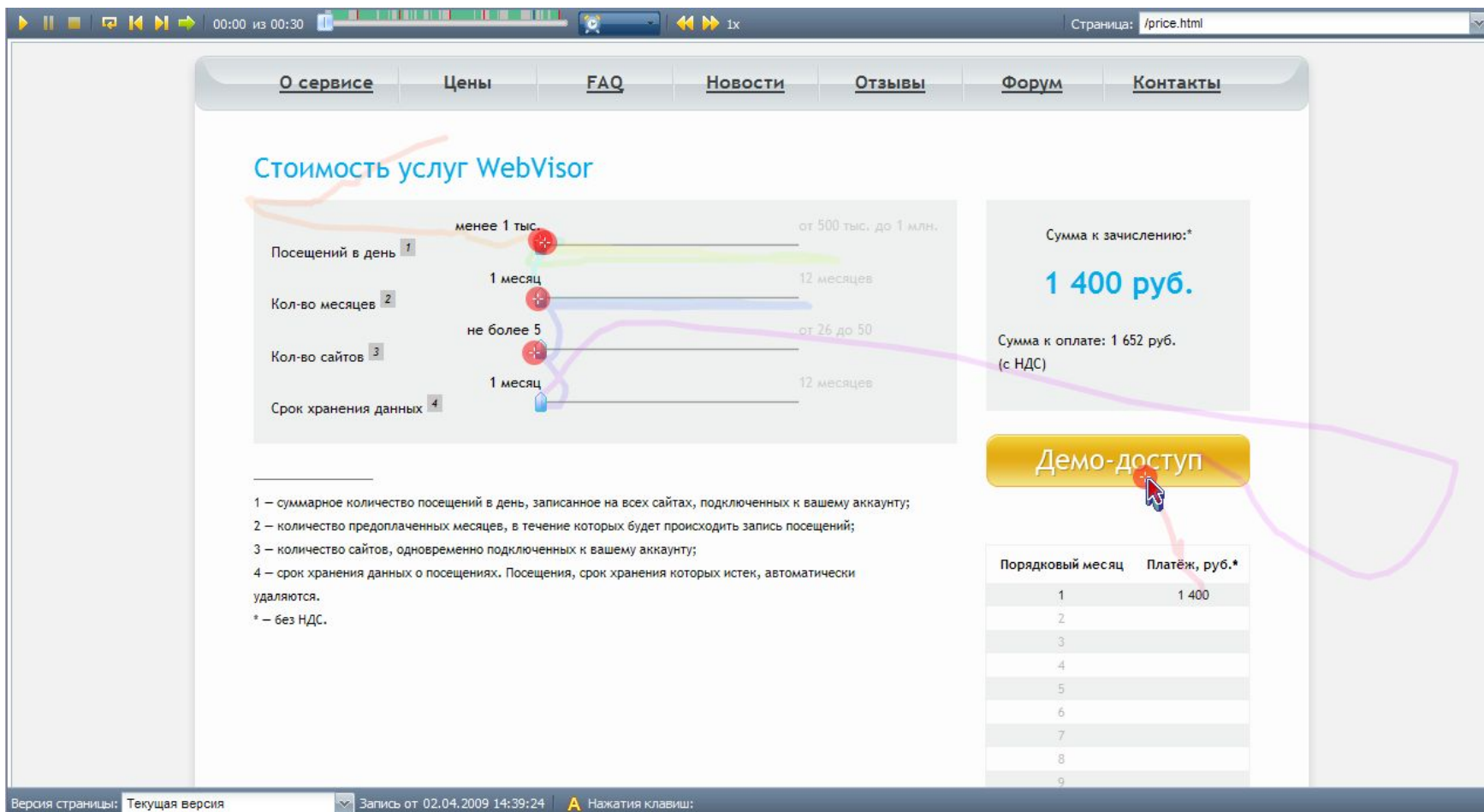
- Малая глубина посещения и продолжительность просмотра.
- Почти нулевая активность, подтвержденная шкалой активности.
- Незаинтересованность в контенте, подтвержденная просмотром посещений.

## 2. Взаимодействие посетителя с сайтом

Юзабилити-анализ и выявление поведенческих паттернов помогают:

- формировать и поддерживать интерес посетителей;
- вести посетителей к целям;
- оправдывать ожидания посетителей.

## 2. Взаимодействие посетителя с сайтом. Пример. Ведем к цели



О сервисе | Цены | FAQ | Новости | Отзывы | Форум | Контакты

### Стоимость услуг WebVisor

Посещений в день <sup>1</sup> | менее 1 тыс. | от 500 тыс. до 1 млн.

Кол-во месяцев <sup>2</sup> | 1 месяц | 12 месяцев

Кол-во сайтов <sup>3</sup> | не более 5 | от 26 до 50

Срок хранения данных <sup>4</sup> | 1 месяц | 12 месяцев

Сумма к зачислению:  
**1 400 руб.**

Сумма к оплате: 1 652 руб.  
(с НДС)

**Демо-доступ**

1 – суммарное количество посещений в день, записанное на всех сайтах, подключенных к вашему аккаунту;  
2 – количество предоплаченных месяцев, в течение которых будет происходить запись посещений;  
3 – количество сайтов, одновременно подключенных к вашему аккаунту;  
4 – срок хранения данных о посещениях. Посещения, срок хранения которых истек, автоматически удаляются.  
\* – без НДС.

Порядковый месяц	Платёж, руб.*
1	1 400
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Версия страницы: Текущая версия | Запись от 02.04.2009 14:39:24 | Нажатия клавиш:

Результат – конверсия по цели «Регистрация» выросла в 1,5 раза.

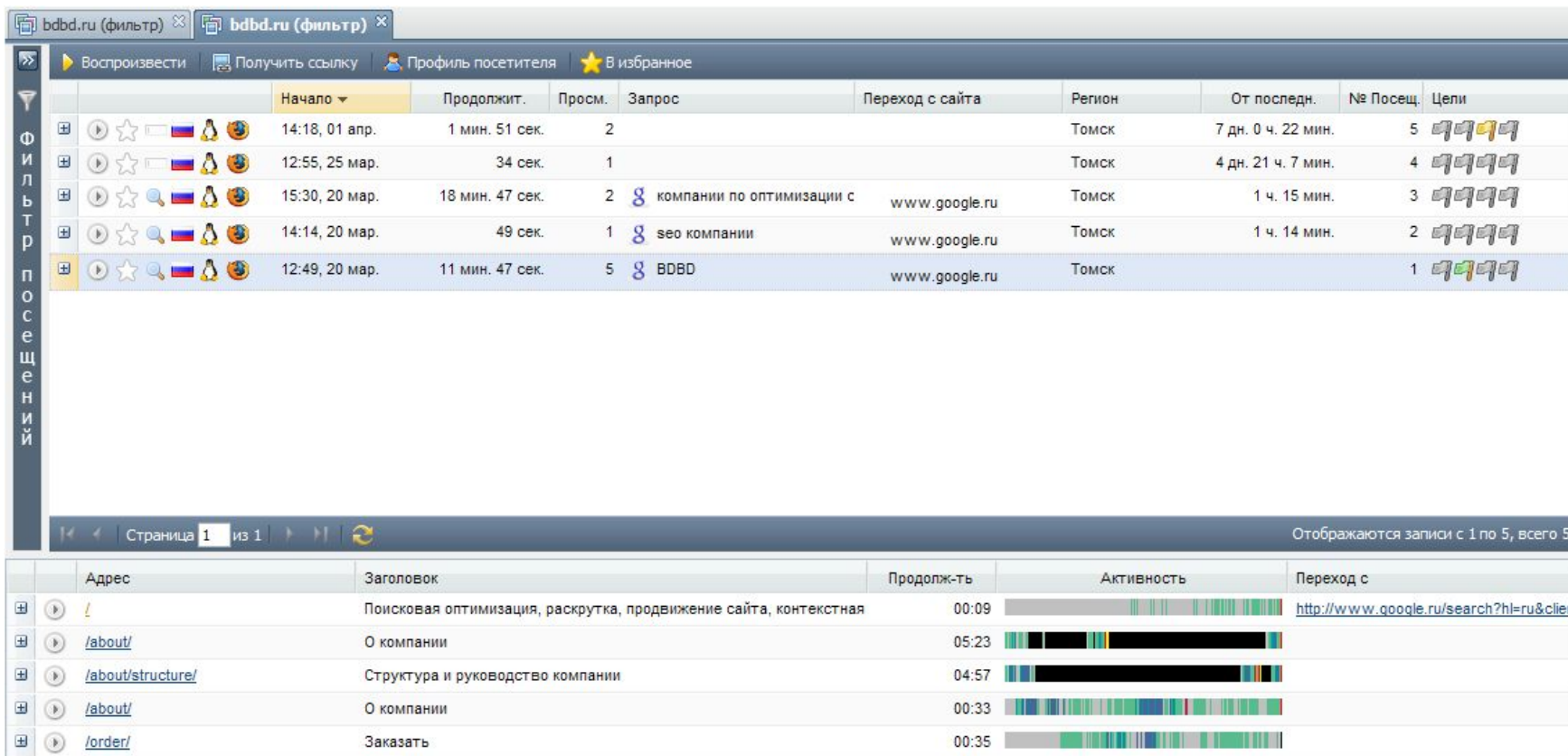
### 3. Принятие окончательного решения

- Ретроспективный анализ поведения посетителей.
- Значение имиджа компании. Управление имиджем.
- Другие факторы, играющие важную роль при принятии решения о покупке:
  - видимость сайта компании в поисковиках,
  - переходы из дублирующих рекламных каналов,
  - информация в разделе «О компании»,
  - список клиентов,
  - подробные контактные данные и т.д.



# 3. Принятие окончательного решения.






## Пример.



The screenshot shows the Yandex Webvisor interface with two main tables. The top table is a visitor history log, and the bottom table is a site activity log.

Начало	Продолжит.	Просм.	Запрос	Переход с сайта	Регион	От последн.	№ Посещ.	Цели
14:18, 01 апр.	1 мин. 51 сек.	2			Томск	7 дн. 0 ч. 22 мин.	5	👍👍👍👍
12:55, 25 мар.	34 сек.	1			Томск	4 дн. 21 ч. 7 мин.	4	👍👍👍👍
15:30, 20 мар.	18 мин. 47 сек.	2	🔍 компании по оптимизации с	www.google.ru	Томск	1 ч. 15 мин.	3	👍👍👍👍
14:14, 20 мар.	49 сек.	1	🔍 seo компании	www.google.ru	Томск	1 ч. 14 мин.	2	👍👍👍👍
12:49, 20 мар.	11 мин. 47 сек.	5	🔍 BDBD	www.google.ru	Томск		1	👍👍👍👍

Адрес	Заголовок	Продолж-ть	Активность	Переход с
/	Поисковая оптимизация, раскрутка, продвижение сайта, контекстная	00:09		<a href="http://www.google.ru/search?hl=ru&amp;client">http://www.google.ru/search?hl=ru&amp;client</a>
/about/	О компании	05:23		
/about/structure/	Структура и руководство компании	04:57		
/about/	О компании	00:33		
/order/	Заказать	00:35		

Серьезные заказы не делаются при первом посещении сайта

## 4. Покупка / заказ

- Упрощение процесса покупки.  
Быстрая покупка, достаточная информация о товаре, контактные данные, описание процесса покупки.
- Продажи на основе поведения клиента на сайте. Особенно актуально для товаров/услуг, чья стоимость не способствует спонтанной онлайн-покупке.

# 4. Заказ услуги. Особенности поведения. Пример



Страница: /order/

24:35 из 36:38 8x

Контактное лицо:  
Филипп

Телефон:  
9095

E-mail:  
@gmail.com

URL сайта:

Номер купона на 23% скидку:  
нужна реально ощутимая скидка=шеф дятел жмотливый!

оптимизация и продвижение сайта  
 контекстная реклама  
 маркетинговый аудит сайта  
 создание сайта  
 WebVisor

Дополнительная информация:  
что такое маркетинговый аудит сайта?  
что такое WebVisor?  
может быть надо и то и другое!  
еще есть нед

Отправить

поисковой оптимизации

MediaGuru – сертифицированное агентство Яндекса

WebVisor – система анализа эффективности сайтов и рекламы

Webprofy – профессиональная студия веб-дизайна

Корпорация РБС в цифрах и фактах

продвижение сайта – 3 место  
раскрутка сайта – 2 место  
оптимизация сайта – 1 место  
поисковая оптимизация – 1 место  
поисковое продвижение – 1 место

и еще несколько десятков запросов в ТОПе.

\*\*\*

Мы – сертифицированное агентство, 30 наших сотрудников сертифицированы Яндексом в области интернет-рекламы.

\*\*\*

Обратите внимание! Мы продвигаем от 2 недель по цене от 19.824 руб.!

\*\*\*

У нас есть 9 замечательных аргументов, в пользу того, чтобы работать с нами!

\*\*\*

Мы обеспечиваем 15.000.000 переходов в месяц по 100.000 ключевым словам для более чем 1.000 клиентов.  
Присоединяйтесь!

Наши клиенты. Интервью

Версия страницы: Текущая версия

Запись от 16.03.2009 0:07:38

Нажатия клавиш: ная(систем)[Enter]-сделать легкую [Backspace][Backspace][Backspace]ий файл

-сделать легкую [Backspace][Backspace][Backspace]ий файл

# Методика анализа поведения посетителей

## *Подготовительный этап:*

- подключить WebVisor
- определить бизнес-задачи сайта
- назначить цели в соответствии с задачами сайта. В зависимости от жизненного цикла посетителя они могут быть следующими:
  - Глубина и длительность просмотра,
  - Повторные посещения,
  - Посещение страниц с контактами, ценами, спецпредложениями,
  - Оформление заказа или отправка заявки.

# Методика анализа поведения посетителей

## *Аналитический этап:*

- Фильтровать посещения по различным параметрам: достигшие цели и не достигшие, по источникам трафика, с разной глубиной просмотра, в разные периоды (до внесения изменений и после).
- Анализировать поведение выделенных фокус-групп.
- Выявлять поведенческие паттерны.
- Выдвигать гипотезы и проверять их достоверность.

# Методика анализа поведения посетителей

## *Этап внедрения:*

- На основе полученных данных оптимизировать рекламные кампании и улучшать юзабилити сайта.
- Оценивать результат.

Вышеуказанные процедуры рекомендуется периодически повторять, поскольку рынок развивается, конкуренты не дремлют, а предпочтения покупателей изменяются.

# Спасибо за внимание!

Для продолжения темы посетите [webvisor.ru](http://webvisor.ru)