



Занятие № 9

Статистика, аналитика и анализ активности в социальных сетях

#DigitalGarden

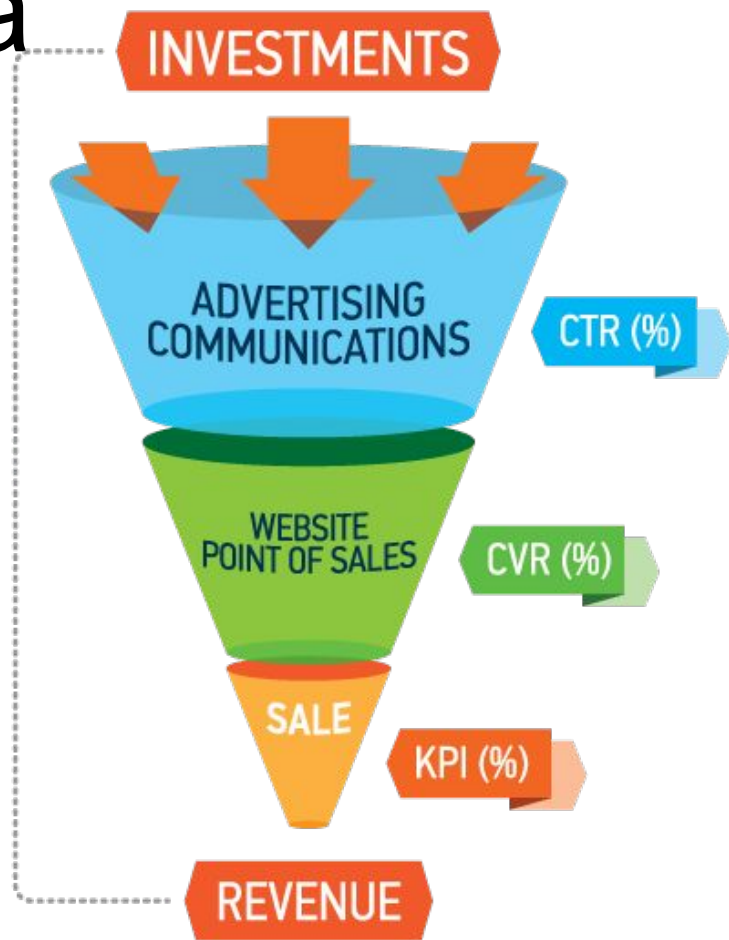
Цели аналитики

- Окупаемость инвестиций. ROI (return on investment) – финансовый коэффициент, иллюстрирующий уровень доходности или убыточности бизнеса. Он же – прибыль на инвестированный капитал.
- Отношение суммы прибыли к сумме инвестиций.
- Затратили 5000 – заработали 10 000 рублей. $10\ 000/5000*100\%=200\%$



Воронка

Сколько мы готовы
заплатить за
продажу,
заполнение
заявки, клик?





- CTR – Click Through Rate - Показатель эффективности рекламной кампании / сообщения
- CVR – Conversion Rate - Показатель эффективности сайта или точки продаж
- KPI – Key Performance Indicator – Показатель эффективности продаж
- ROMI – Return On Marketing Investments – Показатель эффективности маркетинга

Как отследить продажи?

- Цели на сайте или оставление данных. UTM-метки
- Уникальный номер телефона Call Tracking
- Опросы, статистика
- Доля в рекламных каналах



Как оценить эффективность Вашего сообщества?

Показатель - измеритель
достижения конечной
цели

Оценку достижения цели
нужно проводить
учитывая **набор
показателей**

KPI - Целевое значение



Показатели сообщества для установки КРІ



1) Количество участников сообщества и изменение статусов активности пользователей

Активность – среднее количество реакций на одного участника сообщества

Статусы: не взаимодействовал, взаимодействовал но не в сообществе, в сообществе, активный участник сообщества

2) Ядра активной аудитории (показатель лояльности)

Ядро – участники сообщества, реагирующие на контент

Импульсы активности. 1-2-3 – количество реакций

Показатели сообщества для установки KPI



3) Активность аудитории, реакции на контент

Количество лайков, репостов.

4) **Вовлеченность** аудитории
(Engagement Rate)

Среднее количество реакций на пост одного участника сообщества

Индексы вовлечения: индекс одобрения, индекс усиления, индекс общения

Индексы



Индекс одобрения

Среднее количество лайков на пост

Индекс усиления

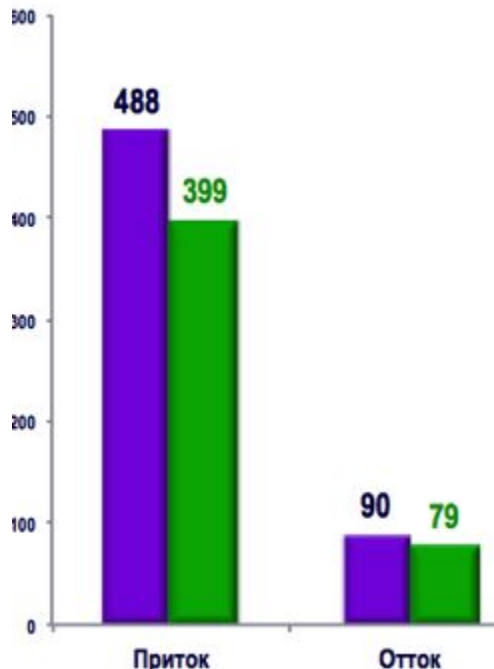
Среднее количество репостов на пост

Индекс общения

Среднее количество комментариев на пост

Дополнительные показатели

- Показатели охвата аудитории (просмотревшие новости, общая численность групп)
- Поло-возрастные показатели
- География
- Отток и приток участников



Репутационные показатели



- Динамика упоминаний о бренде
- Количество и доля положительных отзывов
- Количество и доля нейтральных отзывов
- Количество и доля негативных отзывов

Установка KPI

На чем базируется установка KPI?

Обычно:

Прошлый опыт (удачный и неудачный)

Желание руководства

Заблуждения и мифы

Как надо:

Аналитика+опыт



Бенчмаркинг

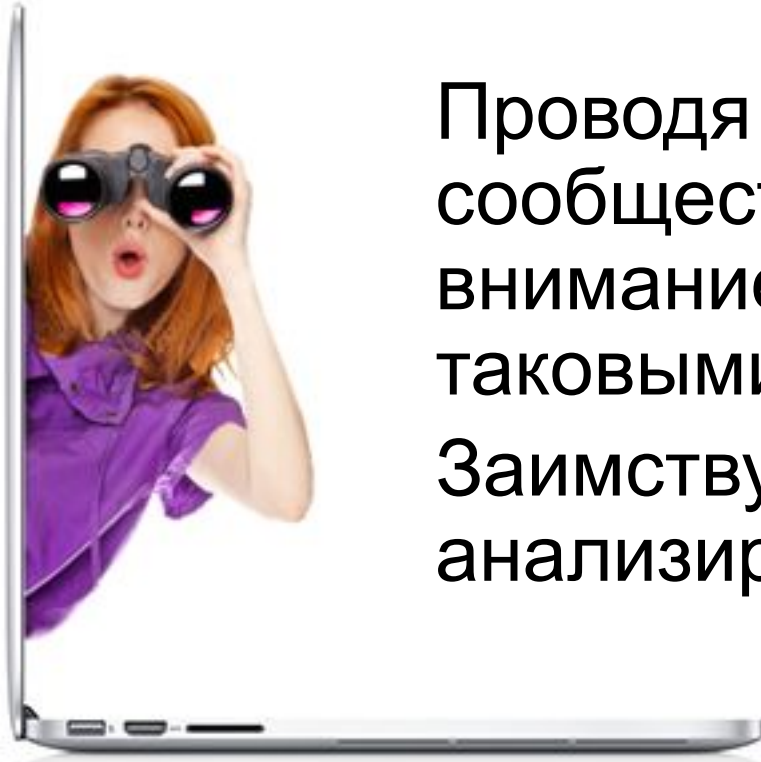
- Бенчмаркинг – оценивание и сопоставление сообществ конкурентов, игроков отрасли по показателям
- Итог бенчмаркинга – определение лидеров, средних значений показателей всех сообществ, ближайших к Вам конкурентов
- Главное – можно определиться с KPI по показателям

ПРИМЕР БЕНЧМАРКИНГА

Показатель	ТКС	Промсвязьбанк	Альфа-Банк
Количество подписчиков	28987	9193	21441
Ядро К5	146	100	31
<i>Доля Ядра К5 от общего количества пользователей</i>	0,50%	1,09%	0,14%
Вовлеченность	0,24%	0,44%	0,06%
<i>Вовлеченность на посты</i>	0,71%	0,38%	0,08%
Индекс одобрения	66,71	22,60	12,62
<i>Индекс усиления</i>	11,29	4,38	3,83
Индекс общения	128,57	7,70	0,00
<i>В среднем вовлечений на посты</i>	206,57	34,68	16,50

Анализ помогает выбрать механики

Проводя глубокий анализ сообществ лидеров, обратите внимание, за счет чего они стали таковыми?
Заимствуем, улучшаем, внедряем, анализируем



Бюджет и КРІ

КРІ от целей

Цель оправдывает средства. Бюджет не ограничен

КРІ от бюджета

Бюджет ограничен. Довольствуемся тем, что имеем

SMART в SMM

- Specific - конкретная
- Measurable- измеримая
- Achievable - достижимая
- Realistic - реалистичная
- Timed – определенная во времени



Пример: «Увеличить количество пользователей Ядра КЗ до 1000 за счет новых пользователей и улучшения качества контента в сообществе»

Как считать?

Вручную, калькулятор;)

Данные рекламных кабинетов

Автоматические средства

Делайте промежуточный мониторинг,
корректируйте стратегию

Сервисы

Инстаграм

<http://iconosquare.com>

ВКонтакте

<http://socialstats.ru>

JagaJam

<http://www.jagajam.com/ru>

ВКонтакте,
Одноклассники, Фейсбук,
Инстаграм, Твиттер



ICONOSQUARE
Formerly Statigram

SocialStats.ru



**Jaga
Jam**

Плюсы JagaJam



*Jaga
Jam*

- Анализ собственного сообщества
- Анализ сообществ конкурентов
- Бенчмаркинг
- Сравнение сообществ в динамике
- Пересечение аудиторий разных сообществ

Анализ аудитории и контента

- Более 50 показателей
- Самые активные участники
- Самые популярные посты
- Активность и вовлеченность
- Анализ конкурентных механик
- Сегментированный ретаргетинг



*Jaga
Jam*



**Jaga
Jam**

Тарифы JagaJam. Аналитика

	Старт 800,00 руб. / мес.	Стандарт 3 750,00 руб. / мес.	Профи 9 000,00 руб. / мес.	Индивидуальный 44 300,00 руб. / мес.
Сообщества 	1	3	6	<input type="text" value="30"/>
Сравнения 		1	2	<input type="text" value="1"/>
Пересечения 			2	<input type="text" value="1"/>
Время удаления 	7 дней	7 дней	7 дней	<input type="text" value="7 дней"/> 
Выгрузка отчетов 				<input checked="" type="checkbox"/>
	ВЫБРАТЬ	ВЫБРАТЬ	ВЫБРАТЬ	ВЫБРАТЬ

Рекламы е кабинеты

Уникальные посетители и просмотры

Среднее суточное количество уникальных посетителей за последние 30 дней: **1 025**

Общее количество уникальных посетителей за последние 30 дней: **14 600**

15 Августа 2014

по дням

по месяцам



Домашняя работа

- 1) Изучить инструменты статистики
- 2) Выделить КРІ по своему проекту
- 3) Изучить программы для анализа статистики

