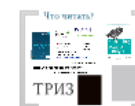


Повышаем качество коммерческого сайта

от слов к цифрам, действиям и результатам

@Яндекс.Вебмастерская, 20.04.2013

Михаил Сливинский
руководитель отдела поисковой
и маркетинговой аналитики, Викимарт



Спасибо за внимание.
Вопросы?

Михаил Сливинский, Викимарт
mikhail.slavin@yandex.ru
+7 495 709 9999
http://www.vikimart.ru

Повышаем качество коммерческого сайта

от слов к цифрам, действиям и результатам


@Яндекс.Вебмастерская, 20.04.2013


Михаил Сливинский

руководитель отдела поисковой
и маркетинговой аналитики, Викимарт

Что такое Викимарт?





Доставка и оплата [Распродажа](#) [Скидки дня](#) Войти [Регистрация](#) Город: Москва [Корзина](#) № 970-784

 **wikimart**
онлайн торговый центр

Поиск товаров в 1416 магазинах 
например, Беспроводная клавиатура

8 495 641-58-85
принимая заказы с 10:00 до 18:00

Бытовая техника Электроника Компьютеры Телефоны Детям Спорт Авто Дом и ремонт Дача Одежда Еще

Почему Викимарт?  2 000 000 товаров по выгодным ценам  Подтвердим заказ за час  Доставим. Вовремя.  Гарантируем возврат

Все для дачи и активного отдыха

Акция от магазина Sarafan

Товары магазина Neverrest

Недели детства на Викимарте

ЛУЧШАЯ ВЕСНА В ИНТЕРНЕТЕ!

2000 товаров со скидками до **35%**

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА В ПОДАРОК


2790 руб. БЕЗОПЛАТНО

3790 руб. БЕЗОПЛАТНО

4944 руб. 3200 руб. **Мангал Oozoz**

2648 руб. **5000 руб.** Тент water Green Glade 1050

К покупкам >

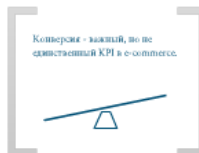
Скидки дня  Найдете дешевле, вернем разницу! [Все товары](#)

Как сформулирована маркетинговая задача?

ПОЗИЦИИ В ПОИСКЕ
ВИДИМОСТЬ
трафик
лиды

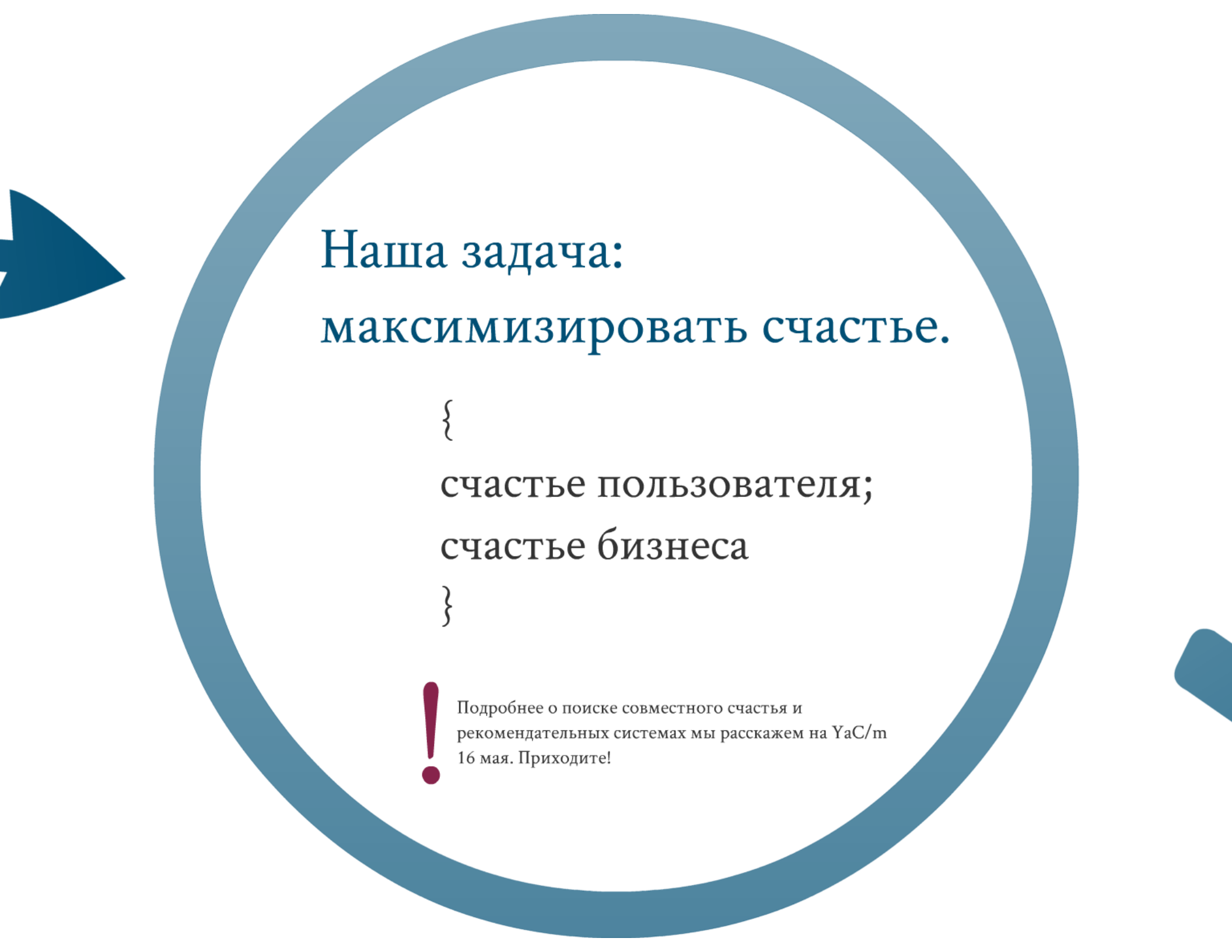


конверсии
средний чек
маржа
lifetime value



Конверсия - важный, но не
единственный KPI в e-commerce.





Наша задача: максимизировать счастье.

{
счастье пользователя;
счастье бизнеса
}



Подробнее о поиске совместного счастья и
рекомендательных системах мы расскажем на YaC/m
16 мая. Приходите!




- аналитика
- фокусировка
 - фильтрация
 - приоритизация
- процессы и автоматы
- обратная связь

Признаки качества коммерческого сайта

- удобство выбора
- доверие
- качество услуги
- дизайн сайта

Кирилл Николаев
Яндекс, 2011



Наша задача:
максимизировать счастье.

{
счастье пользователя;
счастье бизнеса
}



Подробнее о поиске совместного счастья и
рекомендательных системах мы расскажем на YaC/m
16 мая. Приходите!

Online vs Offline

- измерения
- a/b тестирование
- push-маркетинг не работает

Особенности крупных проектов



нужна фокусировка и автоматизация

Измеряем и улучшаем



Документы неоднородны



Документная аналитика

Измерьте качество документов входа

Коммерческие метрики



Поведенческие метрики



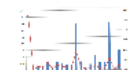
Формальные критерии



Кто виноват?

- 1 Распределение документов по типу документа
- 2 Сравнение документов с базой эффективности в теме
- 3 Документы были выложены ранее в архиве

Кто виноват?



Что делать?

- Фильтровать
- Ранжировать

Документы неоднородны



Сравнить

GPS-навигатор Digma DS602N

Артикул: 4469023 | 1 предложение от 2 650 р.

Тип: 4x3206дт
Связь: GSM/GPRS — M3206дт
Функции: поиск по маршруту
Дисплей: M3206дт
Сенсорный экран:
Пробки

2 650 р. **В корзину**

Модель
DS602N
★★★★★
Доставка
Российская
Самостоятельно



Сравнить

GPS-навигатор Neoline Moto

Артикул: 8760474 | 3 предложения от 5 800 р.

Тип: M3206дт
Связь: GSM/GPRS — M3206дт
Функции: поиск по маршруту
Дисплей: M3206дт
Сенсорный экран:
Пробки

5 800 р. **В корзину**

Модель
M3206
★★★★★
Доставка
Российская
Самостоятельно



Сравнить

GPS-навигатор Garmin Nuvi 50

Артикул: 3126084 | 3 предложения от 3 670 р.

Тип: 4x3206дт
Связь: GSM/GPRS — M3206дт
Функции: поиск по маршруту
Дисплей: M3206дт
Сенсорный экран:
Пробки

3 670 р. **В корзину**

Модель
M3206
★★★★★
Доставка
Российская
Самостоятельно

★★★★★ — [Загрузка](#) удобные карты, простота и скорость загрузки, быстро пересчитывает маршрут.



Сравнить

GPS-навигатор Prestigio GeoVision 4500

Артикул: 5241165

Тип: M3206дт
Связь: GSM/GPRS — M3206дт
Функции: поиск по маршруту
Дисплей: M3206дт
Сенсорный экран:
Пробки

3 100 р. **В корзину**

Модель
M3206
★★★★★
Доставка
Российская
Самостоятельно



Сравнить

Артикул: 5030470

Подгузники Merries S, 4-8 кг, 82 шт.

★★★★★ 2 отзыва | Цена: 839 р. | 1 700 р. | [Доставка по РФ](#) | [Сравнить](#) | [Информация о товаре](#)

800 р.
839 р. **Купить**

Импортировано из
Малайзия **Самсунг** ★★★★★

Почему дешевле?

Доставка

Курьерская доставка Москва — бесплатно. Ограничения доставки: от 0 до 10 кг.
Курьерская доставка по области: Московская область — от 400 р. Ограничение доставки: от 0 до 10 кг.
Самовывоз: Москва, Ленинградский проспект д. 15, корпус 3/р. 23 в будничное время — 20 р. 1904-Москва 1250257 в 09:00-12:00
По России: ТК «Почта России» — 300 р.
По России: Транспортная компания ТПС — 200 р.
По России: Курьерская служба СДЭК — 300 р.
Подарочная упаковка от производителя — бесплатно.

Бесплатный возврат
в течение 7 дней

В течение часа
подтвердит ваш заказ

И другие [14 преимуществ](#) по цене **839 _1 280 р.**



[Сравнить](#)

[GPS-навигатор Digma DS502N](#)

Артикул: 44642023 | 4 предложения от 2 650 р.

Тип - <389>
Область применения - <390>
Функция расчета маршрута
Дисплей - <399>
Сенсорный экран
Пробки

2 650 р.

[В корзину](#)

Магазин
СИТИЛИНК
★★★★★

[Доставка](#)
Курьерская
Самовывоз



[Сравнить](#)

[GPS-навигатор Neoline Moto](#)

Артикул: 61601474 | 5 предложений от 5 800 р.

Тип - <389>
Область применения - <390>
Функция расчета маршрута
Дисплей - <399>
Сенсорный экран
Пробки

5 800 р.

[В корзину](#)

Магазин
avall
★★★★★

[Доставка](#)
Курьерская
Самовывоз



[Сравнить](#)

[GPS-навигатор Garmin Nuvi 50](#)

Артикул: 31730384 | 21 предложение от 3 670 р.

Тип - <389>
Область применения - <390>
Функция расчета маршрута
Дисплей - <399>
Сенсорный экран
Пробки

3 670 р.

[В корзину](#)

Магазин
hdhouse
★★★★★

[Доставка](#)
Курьерская
Самовывоз

★★★★★ — [1 отзыв](#) удобная карта, простой в использовании, быстро пересчитывает маршрут .



[Сравнить](#)

[GPS-навигатор Prestigio GeoVision 4500](#)

Артикул: 5241106

Тип - <389>
Область применения - <390>
Функция расчета маршрута
Дисплей - <399>
Сенсорный экран
Пробки

3 100 р.

[В корзину](#)

Магазин
avall
★★★★★

[Доставка](#)
Курьерская
Самовывоз

- 51 р.



[Сравнить](#)

Артикул: 58904782

Подгузники Merries S, 4-8 кг. 82 шт.

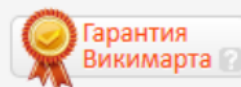
★★★★★ [2 отзыва](#) [Цены: 839 ...1 289 р.](#) [Характеристики](#) [Описание](#) [Популярные аналоги](#)

~~890 р.~~

839 р. [Купить](#)

В наличии **IIIIII**

Магазин: [Викимарт](#) ★★★★★



Доставка

- **Курьерская доставка:** Москва — **бесплатно**, ближайшая доставка **в субботу, 13 апреля**
- **Курьерская доставка по области:** Московская область — от **490 р.**, ближайшая доставка **в субботу, 13 апреля**
- **Самовывоз:** Москва, Ленинградский проспект, д. 15, корп./стр. 28, м. Белорусская — **90 р.**, товар можно забрать **в субботу, 13 апреля**
- **По России:** EMS Почта России — **338 р.**
- **По России:** Транспортная компания DPD — **238 р.**
- **По России:** Курьерская доставка B2C — **306 р.**

[Подробнее о доставке от магазина «Викимарт»](#)



Бесплатный возврат
в течение 7 дней



В течение часа
подтвердим ваш заказ

В других [11 магазинах](#) по цене
839 ...1 289 р.

Измерьте качество документов входа

Коммерческие метрики

- показатель конверсии
- средний чек
- монетизация трафика



Поведенческие метрики

Имя	Ссылка	Путь	Средняя оценка	Средняя цена	Монетизация	Показатель
1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2
1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3
1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4
1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6
1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7
1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8
1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9
1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10

"содержание" / "страницы входа"

Формальные критерии

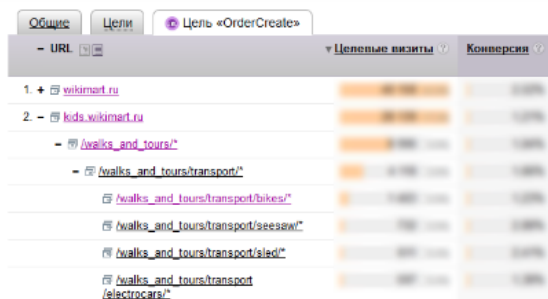


Вы тоже видите рекламу?



Коммерческие метрики

- показатель конверсии
- средний чек
- монетизация трафика



The screenshot shows the Google Analytics interface for a goal named 'OrderCreate'. The table displays the following data:

URL	Целевые визиты	Конверсии
1. + wikimart.ru	10000	1000
2. - kids.wikimart.ru	10000	1000
- /walks_and_tours/	10000	1000
- /walks_and_tours/transport/	10000	1000
/walks_and_tours/transport/bikes/	10000	1000
/walks_and_tours/transport/seesaw/	10000	1000
/walks_and_tours/transport/sled/	10000	1000
/walks_and_tours/transport/electrocars/	10000	1000

Общие

Цели

URL Цель «OrderCreate»

- URL

▼ Целевые визиты ?

Конверсия ?

1. + wikimart.ru

2. - kids.wikimart.ru

- [/walks_and_tours/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/)*

- [/walks_and_tours/transport/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/transport/)*

[/walks_and_tours/transport/bikes/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/transport/bikes/)*

[/walks_and_tours/transport/seesaw/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/transport/seesaw/)*

[/walks_and_tours/transport/sled/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/transport/sled/)*

[/walks_and_tours/transport/electrocars/](http://wikimart.ru/walks_and_tours/transport/electrocars/)*

Поведенческие метрики

Отказы ?	Глубина просмотра ?	Время на сайте ?
52,5%	3,1	0:15:46
54,1%	2,8	0:15:21
52,8%	3,1	0:15:59
54,2%	2,9	0:15:22
50,1%	3,4	0:17:25
50,2%	3,3	0:17:04
64,6%	2,3	0:17:04
38,3%	3,9	0:14:38
36,5%	4,0	0:16:05
30,4%	5,7	0:21:52
37,6%	5,7	0:32:18
53,4%	3,0	0:15:21
56,6%	2,7	0:15:10
48,5%	3,2	0:15:16
48,2%	3,5	0:16:23
70,9%	1,7	0:09:19
69,2%	1,8	0:11:08
56,9%	2,6	0:12:51

Страниц/посещение	Ср. продолж .посещ.	Новые посещения, %	Показатель отказов
2,17	00:02:10	46,48 %	55,28 %
1,53	00:00:55	73,60 %	63,20 %
3,09	00:04:16	70,64 %	28,44 %
2,09	00:00:47	92,63 %	48,42 %
1,53	00:01:07	67,44 %	69,77 %
2,83	00:01:06	15,38 %	53,85 %
2,27	00:04:56	39,22 %	13,73 %
1,34	00:00:05	96,00 %	82,00 %
1,89	00:04:25	67,86 %	53,57 %
1,44	00:02:28	77,78 %	74,07 %

"содержание" / "страницы входа"

<u>Отказы</u> ?	<u>Глубина просмотра</u> ?	<u>Время на сайте</u> ?
52,5%	3,1	0:15:46
54,1%	2,8	0:15:21
52,8%	3,1	0:15:59
54,2%	2,9	0:15:22
50,1%	3,4	0:17:25
50,2%	3,3	0:17:04
64,6%	2,3	0:17:04
38,3%	3,9	0:14:38
36,5%	4,0	0:16:05
30,4%	5,7	0:21:52
37,6%	5,7	0:32:18
53,4%	3,0	0:15:21
56,6%	2,7	0:15:10
48,5%	3,2	0:15:16
48,2%	3,5	0:16:23



<http://forum.guitarplayer.ru>




<http://nashpilkah.com.ua>

Вы тоже видите разницу?

Или чуть серьезнее. Сравните:



Фотограф: Сергей Сморовоз

 [Отзывы](#) пользователей, мнения о товаре [ABS PRO R 30 V slim](#)
Отзывы 0. Обзоры 0. Обсуждение 0. Похожие 0. Сопутствующие 0.
[Каталог товаров](#) > [Бытовая техника](#) > [Домашняя техника](#) > ...[Комментарии](#)

ИЛИ...



[Отзывы](#) 222

| [Обзоры](#) 38

| [Обсуждение](#) 7092

Кто виноват?

1

Рассчитаем эффективность

каждого документа: $\text{Rank} = \frac{\text{Профит}}{\text{Расходы}}$

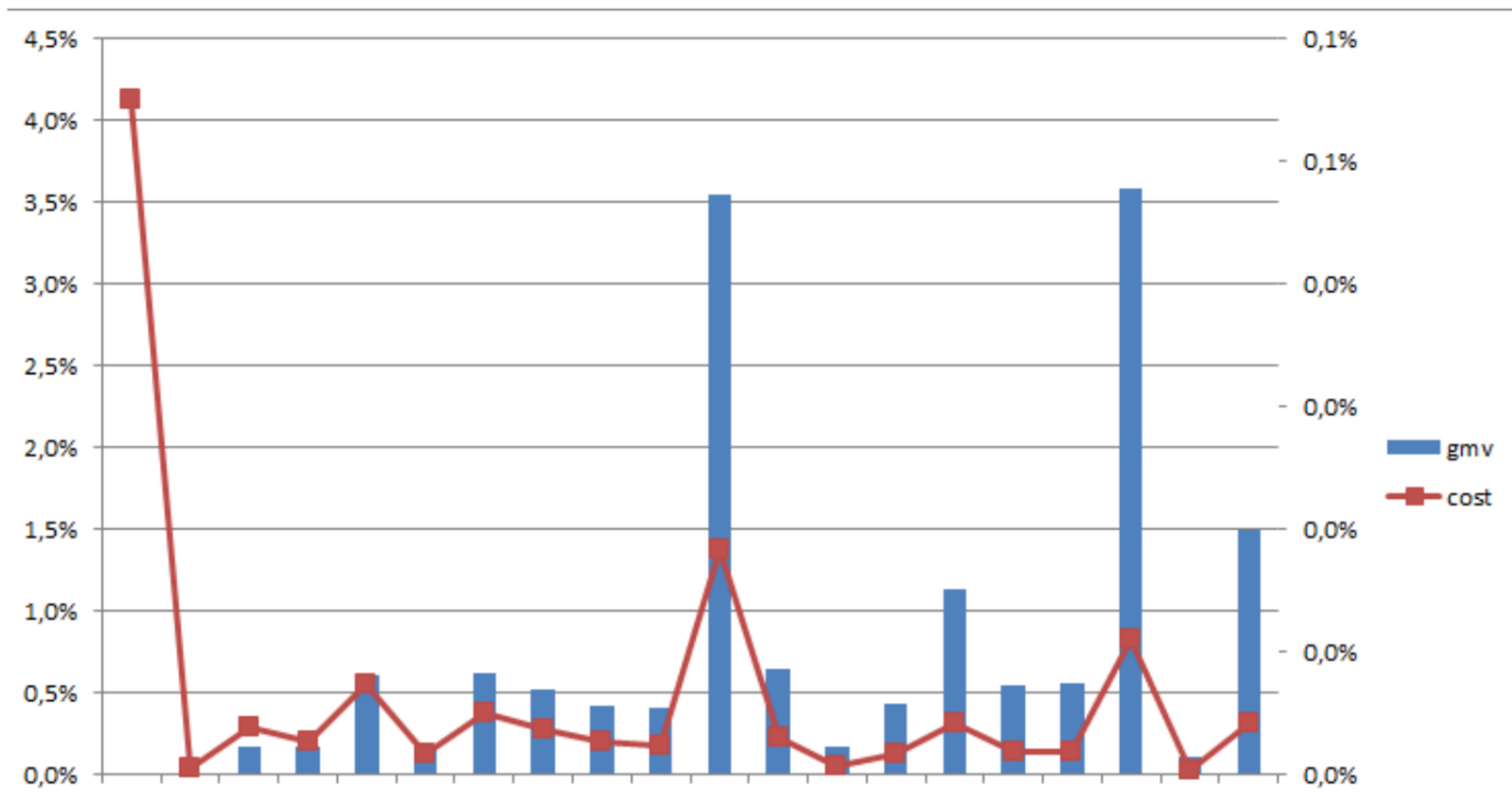
2

Сгруппируем документы с
близкой эффективностью в блоки.

3

Для каждого блока выводим
профит и расходы.

КТО ВИНОВАТ?



Что делать?

- Фильтровать
- Ранжировать

Какой маркер обеспечит
лучшую конверсию?

samsung > самсунг

Какой маркер обеспечит
лучшую конверсию?

айфон = iphone

Итак, вот реализация:
показываем эффективность
по каждому сопоставлению и документам.

Но что делать, если техника
показывает разные результаты?

Аргументы:

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...

Запросная аналитика

Какой маркер обеспечит
лучшую конверсию?

магазин >> купить

магазин -бренд > купить

магазин -бренд -купить = купить

У вас все иначе.

Измеряйте!

Вот способ:



Идеальное решение -
измерить экономическую эффективность
по каждому словосочетанию и документу.

Но что делать, если точных позапросных данных недостаточно?

Агрегируем.

- 1. резиновые сапоги женские
- 2. резиновые сапоги
- 3. купить резиновые сапоги женские
- 4. резиновые сапоги купить
- 5. резиновые сапоги интернет магазин
- 6. купить резиновые сапоги
- 7. резиновые сапоги keddo
- 8. резиновые сапоги мужские
- 9. резиновые сапоги женские keddo
- 10. мужские резиновые сапоги
- 11. женские резиновые сапоги
- 12. купить резиновые сапоги женские недорого

- 1. резиновые сапоги женские
- 2. резиновые сапоги
- 3. купить резиновые сапоги женские
- 4. резиновые сапоги купить
- 5. резиновые сапоги интернет магазин
- 6. купить резиновые сапоги
- 7. резиновые сапоги keddo
- 8. резиновые сапоги мужские
- 9. резиновые сапоги женские keddo
- 10. мужские резиновые сапоги
- 11. женские резиновые сапоги
- 12. купить резиновые сапоги женские недорого

Какой маркер обеспечит
лучшую конверсию?

айфон = iphone

Какой маркер обеспечит
лучшую конверсию?

samsung > самсунг

Какой маркер обеспечит лучшую конверсию?

магазин >> купить

магазин -бренд > купить

магазин -бренд -купить = купить

У вас все иначе.

Измеряйте!

Вот способ:

Edit Custom Report

General Information

Title

Report Content

Эффективность запросов ×

[+ add report tab](#)

Name

Type **Explorer** Flat Table Map Overlay

Metric Groups

☰ Transactions ×

☰ Visits ×

[+ Add metric group](#)

Dimension Drilldowns

☰ Keyword ×

[+ add dimension](#)

не Вредные советы:

1

Выступайте
квалифицированным заказчиком

2

Тестируйте и измеряйте

3

Фокусируйтесь

Что читать?



SIGIR
Special Interest Group
on Information Retrieval

**Yet another
Conference**

seo-аналитики и
сотрудники поиска

http://community.livejournal.com/ru_ir/

веб, конференции,
хранилища информации

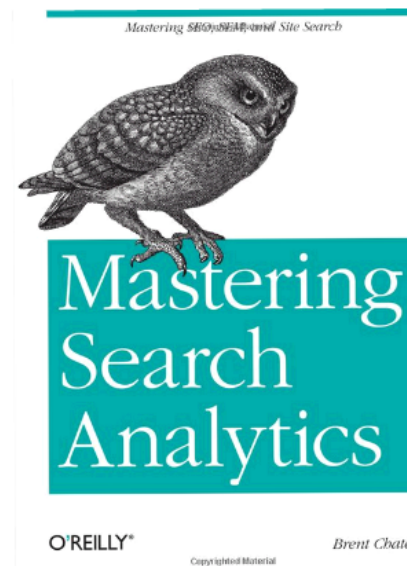
<http://research.microsoft.com>

<http://research.google.com>

ТРИЗ

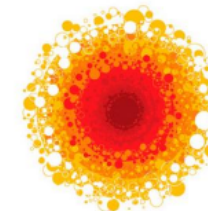
РОМИП
С Е М И Н А Р
<http://trec.nist.gov>

Патенты
**Google,
Yahoo,
Microsoft**



Copyrighted Material

AVINASH KAUSHIK



Web Analytics 2.0

[THE ART OF ONLINE ACCOUNTABILITY
& SCIENCE OF CUSTOMER CENTRICITY]

SYBEX

SERIOUS SKILLS. Copyrighted Material

INSIDE
Your Google AdWords™
Gift Card Worth \$25



Спасибо за внимание.

Вопросы?

Михаил Сливинский, Викимарт

email: mikhail.slivinskiy@wikimart.ru

блог: i-seoexpert.ru

твиттер: [@iseoexpertru](https://twitter.com/iseoexpertru)