



Audiomania
Хороший звук от А до Я!

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Шиколенков Тимофей

*Руководитель отдела маркетинга
компании Аудиомания*

twitter: @timshick facebook.com/tim.russia



РИФ+КИБ 2011

20-22 АПРЕЛЯ 2011 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»



Audiomania
Хороший звук от А до Я!



Audiomania

Хороший звук от А до Я!



Компания «Аудиомания» была основана в 1997 году. Ранее ориентированная только на продажи Hi-Fi и High End акустики, электроники и аксессуаров, несколько месяцев назад «Аудиомания» выдвинула для себя новый главный ориентир — оказание превосходного сервиса для своих клиентов.



РИФ + КИБ 2011

20-22 АПРЕЛЯ 2011 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»



Audiomania
Хороший звук от А до Я!



Audiomania

Хороший звук от А до Я!



Поэтапная реализация запланированной стратегии развития приближает сервис, оказываемый компанией «Аудиомания», к уровню лучших мировых салонов Hi-Fi и High End. Это подтверждается дипломами и наградами: в 2010 году сайт audiomania.ru был признан «лучшим сайтом по оценке мировых производителей».



РИФ + КИБ 2011

20-22 АПРЕЛЯ 2011 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»



Audiomania
Хороший звук от А до Я!



Audiomania

Хороший звук от А до Я!



«Аудиомания» предлагает несколько уникальных для российского рынка аудио и видео услуг, таких, как бесплатная доставка техники в регионы, акустический трейд-ин, замена брака в течение месяца вместо положенных по закону 15 дней.

А в шоурумах компании регулярно проводятся презентации самых именитых производителей техники.



РИФ + КИБ 2011

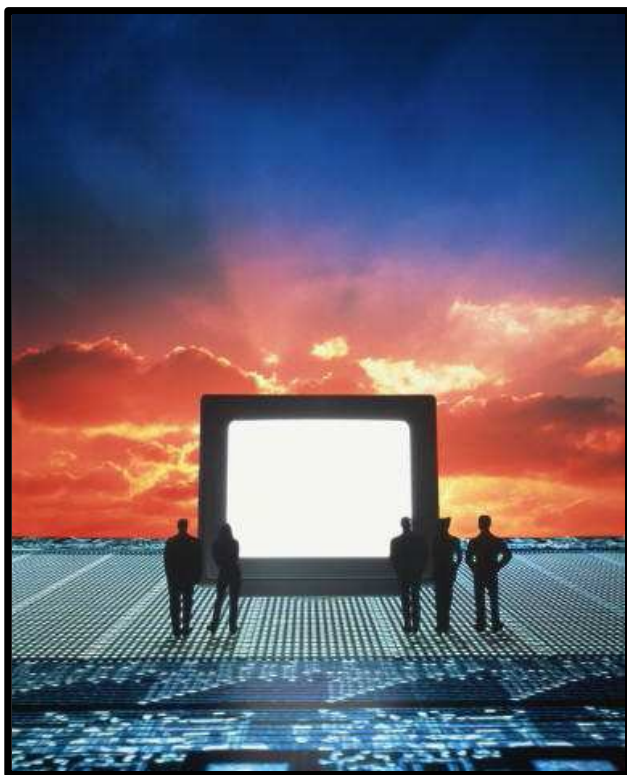
20-22 АПРЕЛЯ 2011 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»



Audiomania
Хороший звук от А до Я!

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Рыночная ситуация, доступные инструменты



- LiveInternet
- Google Analytics
- Яндекс.Метрика
- Openstat
- LOG анализаторы
- Встраиваемые решения

Какими образами оперируют все эти системы? Кого они считают?

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Реалии современной статистики



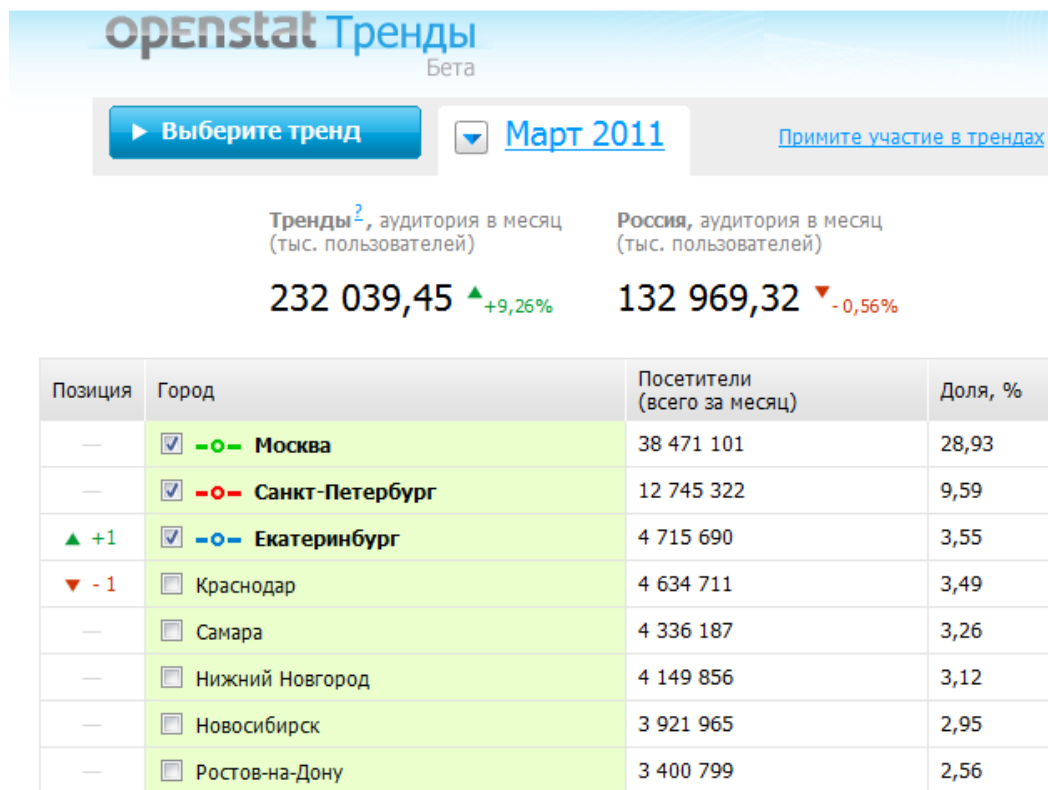
Анализируя пути по сайту, рефереры, IP адреса, регистрации..

можем ли мы быть уверены, что именно эта площадка или ключевой запрос продающий?

По данным нашей статистики средний клиент делает **десятки** переходов из разных мест, прежде, чем оформит заказ!

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Реалии современной статистики











Российская интернет аудитория 133 млн?

В Москве 38 млн пользователей?

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Реалии современной статистики

| Общие | | Цели | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|---------------|----------------|
| Поисковая фраза | | | Визиты ▼ ? | Просмотры ? |
| Итого и средние | | | 87 460 | 382 941 |
| 8001. | бюджетный av ресивер |  | 1 | 10 |
| 8002. | вертикальная стойка для аппаратуры |  | 1 | 10 |
| 8360. | где купить предварительный усилитель |  | 1 | 9 |
| 8361. | головка динамическая 12" |  | 1 | 9 |
| 8362. | динамики eas8pl159a |  | 1 | 9 |
| 8363. | динамики fape |  | 1 | 9 |
| 8364. | динамики peerless киев |  | 1 | 9 |
| 8365. | динамики влагозащищенные в слб купить |  | 1 | 9 |
| 8366. | прочие | | 40 526 | 77 153 |

Страницы ← Ctrl [предыдущая](#) следующая Ctrl →

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#)

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Система статистики компании Аудиомания



- Полный отказ от работы с «посетителями» в пользу работы с «живыми» клиентами
- Интеграция статистики и аналитики в CRM
- Сбор всей возможной информации о клиенте, включая телефонные звонки, визиты в магазины, консультации, обратную связь, электронные консультации
- Попытки идентифицировать клиентов при заказе по телефону.
- Ориентирование персонала на индивидуальный подход к клиенту исходя из статистики

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Система статистики компании Аудиомания



Учитываем всех, даже тех, кто не делает заказ на сайте.

Клиенты реагируют на это спокойно.

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Потребности современного продавца



- Пользуются ли ваши продавцы статистикой?
- Может ли обычная статистика увеличить продажи?
- Какие данные нужны продавцу?

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

| Информация о заказчике | |
|--------------------------|---|
| Имя | [Имя скрыто] |
| ДК | [ДК скрыта], 3%, выдана 31.08.2010 |
| Оборот покупателя | 5597.10 рублей / 3 отраб. заказ(ов) |
| Телефон | +7-[Телефон скрыт] Входящие звонки от клиента: время у покупателя: 04:08 18.04.2011 10:08 с [Телефон скрыт] 3516 [01:41] |
| Электронная почта | [Почта скрыта]@yandex.ru |
| Оптимальный способ связи | По E-mail |
| Почтовый индекс | 678900 |
| Адрес | Республика Саха (Якутия), [Адрес скрыт] |
| Примечания | город Алдан. |
| ID посетителя | <input type="text"/> <input type="button" value="OK"/> |

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

| | |
|--|--|
| Просмотрено страниц | 82 |
| Первый заход | 14.03.2010 (примерно 7 месяц(ев) 4 дней назад) |
| Кол-во дней, в которые посетитель был на сайте | 13 подробно |
| Заходы с Яндекса и Гугла | Я: усилитель мощности 150 вт 14.03.2010 21:21 |



| | Арт. | Наименование | Цена | Кол-во | Сумма |
|---|-------------------------------------|--|---------------|-------------|----------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4300 Ткань акустическая Audiomania 101-14 (черная) | 768.75 | 1.00 | 768.75 |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 8786 Доставка службой ЕМС Почта России | 530.00 | 1.00 | 530.00 |
| | | | ИТОГО: | 2.00 | 1298.75 |

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

| | |
|--|--|
| Разрешения экрана | 1280x1024 px |
| Просмотрено страниц | 887 |
| Первый заход | 02.05.2010 (примерно 11 месяц(ев) 22 дней назад) |
| Кол-во дней, в которые посетитель был на сайте | 134 подробно |
| Внутренний поиск по сайту | 1209 11.02.2011 00:59, 1 тов. cat 308 15.01.2011 01:30, 1 тов. mdt30 14.01.2011 21:43, 0 тов. mw142 14.01.2011 21:38, 0 тов. |
| Заходы с Яндекса и Гугла | G: Rega P3-24 02.01.2011 12:41 G: межблочные кабели тест 12.12.2010 21:06 G: обзор операционных усилителей ad823 31.10.2010 16:58 G: Audyn 06.10.2010 19:45 G: MKP Jantzen Cross Cap 27.06.2010 21:48 G: MKP Jantzen Cross Cap 27.06.2010 21:41 G: Supra Sky 23.06.2010 21:12 G: Intertechnik BR/TR60 19.06.2010 19:48 G: br 19.24 18.06.2010 19:08 G: scan speak D2905/9700 13.06.2010 14:22 G: proac клон 02.05.2010 20:41 |
| Заходы/источники | type-in (177) vegalab.ru (16, перейти) google.ru (11, перейти) audiotest.ru (4, перейти) geokrilov.com (1, перейти) jantzen.ru (1, перейти) |

| | |
|--|---|
| Онлайн консультации | <p>С 30.08.2010 17:04, 6 вопрос(а,ов), около 12 мин. С 23.08.2010 18:28, 15 вопрос(а,ов), около 23 мин. С 23.08.2010 14:26, 9 вопрос(а,ов), около 17 мин. С 21.09.2010 16:35, 1 вопрос(а,ов), меньше минуты С 18.08.2010 10:48, 1 вопрос(а,ов), меньше минуты С 18.08.2010 10:47, 11 вопрос(а,ов), около 26 мин.</p> |
| IP адреса | 79.133.69.4 .10 .12 .22 |
| Просмотрено страниц | 3552 |
| Первый заход | 01.12.2008 (примерно 1 год 10 месяц(ев) назад) |
| Кол-во дней, в которые посетитель был на сайте | 188 подробно |
| Заходы с Яндекса и Гугла | <p>Я: Clone ProAc Response 2.5 06.02.2010 13:08 Я: Clone ProAc Response 2.5 06.02.2010 13:08 Я: Clone ProAc Response 2.5 06.02.2010 13:08 Я: audiomania.ru 21.01.2010 11:15 Я: QED.ru 17.01.2010 12:18 Я: audiomania.ru 16.01.2010 05:07 Я: Systems and Magic 28.09.2009 15:47 Я: PURE AV BELKIN 25.09.2009 15:27 Я: Розетки стенные Европа 23.09.2009 16:59 Я: Denon 1500 22.09.2009 17:20 Я: Analysis Plus Oval 12 22.09.2009 13:14</p> |
| Заходы/источники | <p>type-in (235) mail.yandex.ru (94, перейти) yandex.ru (86, перейти) images.yandex.ru (3, перейти) market.yandex.ru (3, перейти) go.mail.ru (2, перейти) analysis-plus.ru (2, перейти) hifisale.narod.ru (2, перейти) ya.ru (2, перейти) torg.mail.ru (1, перейти) hittech.ru (1, перейти) mixcat.ru (1, перейти) audio.vsemkupit.ru (1, перейти) audiportal.su (1, перейти)</p> |

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

| | |
|---|--|
| Операционная система | unknown, Win2000, WinXP |
| Браузер | IE 6.0, Opera 9.2, Opera 9.5 |
| Этот же посетитель делал заказы под другими ID: | 670 671 1303 |
| Пользователь форума |  Валерий Марков (0 постов)  ValeraM (3 постов) |
| Опросы | Какой журнал про Hi-Fi вы читаете? Stereo & Video (03.03.2010) Какой журнал про Hi-Fi вы читаете? Не читаю Hi-Fi журналов (30.03.2010) |
| Комментарии | Группа: Супертвитер Elac 4PI PLUS.2 03.08.2010 16:04, Несогласный без заголовка читать комментарий Те, для кого 80 тыс = 1/4 стоимости машины, точно не будут это покупать Новость: Аудиомания даёт жару - 2 30.07.2010 12:10, Покупант Эх, не успел, всё раскупили :(читать комментарий |

IP адрес 62.181.59.6

С данного IP к нам заходили следующие клиенты:

- Марков Валерий Валерьевич
- Маркова Ирина



РИФ+КИБ 2011

20-22 АПРЕЛЯ 2011 ПАНСИОНАТ «ЛЕСНЫЕ ДАЛИ»



Audiomania
Хороший звук от А до Я!

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

| Информация о заказах пользователя | | | | | | | | |
|--|---------------------|----------------------|--------|-----------|------------|----------|------------------------------|-------------------|
| Номер заказа | Дата | Менеджер | Кол-во | Стоимость | Тип оплаты | Оплата | Отгрузка | Статус заказа |
| 144723 | 14.04.2011 22:31 | Татьяна Лукьянова | 5 | 2433.56 | БезналФМ | Нет | Нет | Ждёт товара |
| Информация о других заказах посетителя | | | | | | | | |
| Номер заказа | Дата | Менеджер | Кол-во | Стоимость | Тип оплаты | Оплата | Отгрузка | Статус заказа |
| 61220 | 29.11.2010 11:54 | Михаил Севагин | 1 | 3654.90 | БезналФМ | 3654.90 | Накл. 1811 от 04.12.2010; | Отработан |
| 61115 | 29.11.2010 03:40 | Михаил Севагин | 2 | 3085.80 | БезналФМ | Нет | Нет | Тестовый заказ |
| 52699 | 02.11.2010 12:24 | Михаил Севагин | 3 | 5894.40 | БезналФМ | 5894.40 | Накл. 1812 от 04.12.2010; | Отработан |
| 50124 | 24.10.2010 12:30 | Михаил Севагин | 23 | 17088.70 | БезналФМ | 17088.70 | Накл. 1621 от 09.11.2010; | Отработан |

| | | |
|---|---|--|
| | Оборот покупателя | 369880.81 рублей / 14 отработ. заказ(ов) |
| смотреть детальную статистику | | |
| ID посетителя | 240340 1518517 2488295 2706709 2779727 | |
| Операционная система | WinXP | |
| Браузер | IE 6.0, IE 7.0 | |
| IP адреса | 2.94.0.150 2.94.3.70 .98 .103 2.94.4.25 2.94.5.21 .88 2.94.6.132 2.94.7.50 .59 2.94.9.17 <i>показать все</i> | |
| Разрешения экрана | 1280x1024 px 1680x1050 px 1920x1080 px | |
| Просмотрено страниц | 775 | |
| Первый заход | 01.12.2008 (примерно 2 года 4 месяц(ев) назад) | |
| Кол-во дней, в которые посетитель был на сайте | 103 подробно | |
| | G: Monitor Audio Platinum PL300 14.04.2011 13:13 G: Monitor Audio Platinum PL200 14.04.2011 13:12 Я: самоделка.ru 10.04.2011 17:01 Я: самоделка.ru 10.04.2011 16:57 G: AMC 2100as 07.04.2011 17:15 | |



«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»

Ближайшее будущее статистики Аудиомании



Кадр из фильма «Назад в будущее»

- Клиенты, пришедшие по ключевому слову (или его части) с поисковых систем
- Заказы/продажи товаров по конкретным ключевым словам (или их частям)
- Всё тоже самое для URL-ов.

«Статистика интернет-магазина как способ повышения продаж»



Спасибо за внимание!

Вопросы?

Вопросы!

Вопросы!