

Анализ поведения аудитории на сайте www.buderus.ru

В отчете рассматриваются данные о посещаемости с 1 августа по 30 сентября 2011 года.

1. Рассмотрим общие показатели вовлечения аудитории:

Использование сайта



- Среднее количество просмотренных страниц за одно посещение – 3,84, среднее время 3 минуты 42 секунды. Это достаточно средние показатели, которые, на наш взгляд должны быть больше для такого сайта;
- Показатель отказов – 40%, что говорит о том, что 40% посетителей покидают сайта, просмотрев на нем не более одной страницы. Этот показатель достаточно хороший для Рунета.
- Количество новых посещений не велико, всего 58%. С одной стороны это говорит, что сайт является отличной площадкой для посетителей, которые знакомятся с брендом, с другой стороны может говорить о том, что посетители не находят на нем такой важной информации как, например, точки продаж продукции, после чего не возвращаются на сайте.

2. Рассмотрим ключевые слова, которые приводят к переходам на сайт из поисковых систем и их показатели:

| | Ключевое слово <input type="text" value="Нет"/> | Посещения ↓ | Кол-во просмотренных страниц за посещение | Среднее время пребывания на сайте | Новые посещения, % | Показатель отказов |
|-----|---|-------------|---|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| 1. | <u>buderus</u> | 5 654 | 5,70 | 00:06:39 | 40,91 % | 25,20 % |
| 2. | <u>будерус</u> | 4 790 | 5,71 | 00:07:03 | 34,51 % | 23,86 % |
| 3. | <u>будерус отопительная техника</u> | 1 692 | 6,11 | 00:04:57 | 35,17 % | 19,27 % |
| 4. | <u>buderus.ru</u> | 1 128 | 6,76 | 00:06:33 | 43,26 % | 16,31 % |
| 5. | радиаторы отопления | 901 | 2,19 | 00:01:00 | 85,90 % | 50,61 % |
| 6. | <u>будерус официальный сайт</u> | 812 | 6,76 | 00:06:29 | 42,61 % | 17,49 % |
| 7. | <u>котлы buderus</u> | 785 | 5,59 | 00:05:05 | 45,48 % | 26,62 % |
| 8. | <u>котлы будерус</u> | 676 | 5,91 | 00:06:16 | 53,11 % | 26,33 % |
| 9. | солнечный коллектор | 597 | 2,66 | 00:02:52 | 76,72 % | 46,06 % |
| 10. | газовые котлы отопления | 563 | 3,87 | 00:02:49 | 81,71 % | 27,18 % |
| 11. | газовые котлы | 418 | 2,96 | 00:02:09 | 67,70 % | 39,71 % |
| 12. | солнечные коллекторы | 404 | 2,79 | 00:02:53 | 75,00 % | 45,30 % |
| 13. | отопительные котлы | 396 | 3,20 | 00:02:35 | 78,79 % | 38,64 % |
| 14. | тепловые насосы | 365 | 2,78 | 00:02:40 | 63,84 % | 54,25 % |
| 15. | отопительные системы для дома | 340 | 2,18 | 00:01:38 | 85,88 % | 63,24 % |

- Хорошо видно, что наиболее популярные по посещаемости запросы связаны с брендом (отмечены синим). При этом общее количество таких посещений составляет всего 40% от общей посещаемости из поисковых систем.
 - Брендовые запросы отличаются хорошими показателями использования сайта (время на сайте, количество страниц и отказы). Показатели общих запросов значительно хуже.
 - Кроме показателей использования у данных сегментов сильно отличаются проценты новых посетителей. Брендовый сегмент имеет низкий процент новых посетителей, что говорит о том, что общие запросы необходимы для привлечения новой аудитории, которая далее возвращается на сайт через брендовые запросы. Благодаря этому расширяется объем лояльной аудитории бренда.
3. Список наиболее популярных страниц на сайте выглядит следующим образом:

| | Страница Нет | Просмотры страниц ↓ |
|-----|--|---------------------|
| 1. | / | 39 668 |
| 2. | /sistemy_otoplenija_doma/ | 38 352 |
| 3. | /sistemy_otoplenija_doma/kotly/ | 33 039 |
| 4. | /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdotoplivnye_kotly_12-45_kv | 13 480 |
| 5. | /infocenter/kontakty/ | 10 399 |
| 6. | /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennye_gazovye_otopitelnye_kotly_7_2 | 9 131 |
| 7. | /sistemy_otoplenija_doma/radiatory_otoplenija/ | 7 751 |
| 8. | /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_chugunnye_gazovie_kotly_20_7 | 7 316 |
| 9. | /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennye_gazovye_kondensacionnye_ko | 7 153 |
| 10. | /service/ | 7 045 |

Таким образом, популярность продуктов выстраивается следующим образом:

- Напольные твердотопливные котлы;
- Настенные газовые котлы;
- Радиаторы;
- Напольные чугунные газовые котлы;
- Настенные газовые конденсационные котлы.

4. Наиболее популярные страницы входа и их показатели:

| Страница | Входы ↓ | Отказы | Показатель отказов |
|---|---------|--------|--------------------|
| 1. / | 32 221 | 4 739 | 14,71 % |
| 2. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/ | 9 585 | 3 604 | 37,60 % |
| 3. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdoplivnyye_kotly_12-45_ | 5 012 | 1 886 | 37,63 % |
| 4. /sistemy_otoplenija_doma/ | 3 504 | 1 581 | 45,12 % |
| 5. /sistemy_otoplenija_doma/radiatory_otoplenija/ | 3 226 | 1 573 | 48,76 % |
| 6. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennyye_gazovyye_otopitelnye_kotly_ | 2 500 | 1 498 | 59,92 % |
| 7. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdoplivnyye_kotly_12-45_ | 2 232 | 1 484 | 66,49 % |
| 8. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/elektricheskie_kotly_4_60_kvт/ | 1 987 | 680 | 34,22 % |
| 9. /infocenter/otoplenie_doma.html | 1 890 | 1 341 | 70,95 % |
| 10. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennyye_gazovyye_otopitelnye_kotly_ | 1 812 | 807 | 44,54 % |

- Главная страница – основная страница для входов посетителей. Ее показатель отказов 14%, что весьма положительно характеризует и страницу и качество аудитории, которая на нее попадает.
- Красным выделены наиболее проблемные страницы. В большей степени эти страницы имеют большой показатель отказа по причине нерелевантного трафика на них.
- Стоит отметить, что проблемы с первыми двумя страницами в сентябре и октябре начали исправляться и их показатель отказов начал падать. Основная проблема со страницей http://www.buderus.ru/infocenter/otoplenie_doma/, которая связана с тем, что на данную страницу приходят посетители по общим запросам по отоплению дома. Они получают достаточно большой кусок текста на странице, в котором не за что зацепиться глазами – нет выделений, картинок и ссылок, которые могли бы их заинтересовать. В данном случае это отражает неудобства, созданные системой управления сайта, которая не позволяет добавлять такие элементы на страницу. В дальнейшем мы предложим ссылки, которые можно добавить в боковой блок этой страницы.

5. Страницы с наибольшим процентом выходов:

| Страница | Просмотры страниц | Уникальные просмотры страниц | Средн. длительность просмотра страницы | Показатель отказов | % выходов ↓ |
|---|-------------------|------------------------------|--|--------------------|-------------|
| 1. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdotopl | 6 926 | 5 697 | 00:02:42 | 66,49 % | 50,38 % |
| 2. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennye_gazovye | 6 198 | 5 092 | 00:03:38 | 59,92 % | 49,29 % |
| 3. /infocenter/kontakty/ | 10 399 | 8 538 | 00:02:36 | 61,56 % | 46,79 % |
| 4. /sistemy_otoplenija_doma/katalogi_otopitelnoji_tekhn | 6 939 | 6 135 | 00:02:16 | 73,81 % | 46,02 % |
| 5. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdotopl | 6 813 | 5 515 | 00:02:16 | 60,24 % | 41,22 % |
| 6. /sistemy_otoplenija_doma/radiatory_otoplenija/ | 7 751 | 6 425 | 00:00:43 | 48,76 % | 32,01 % |
| 7. /about-us/ | 6 522 | 5 461 | 00:03:45 | 48,39 % | 27,83 % |
| 8. /sistemy_otoplenija_doma/vodonagrevateli_boylery/ | 6 236 | 5 180 | 00:00:49 | 53,67 % | 24,89 % |
| 9. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/napolnye_tverdotopl | 13 480 | 10 359 | 00:00:59 | 37,63 % | 22,18 % |
| 10. /sistemy_otoplenija_doma/kotly/nastennye_gazovye | 9 131 | 7 212 | 00:01:05 | 44,54 % | 18,77 % |

В таблице выбраны страницы с наибольшим количеством просмотров и отсортированы они по проценту выходов.

- Высоко в списке стоит страница контактов – это хороший признак, поскольку это является логичной конечной целью посетителей;
- Стоит отметить, что среди страниц с наибольшим процентом выходов большая часть страниц, это продуктовые страницы, на которых представлены непосредственно модели продукции. Таким образом, посетитель доходит до выбора модели, но из-за отсутствия возможностей какого-либо дальнейшего движения выходит с сайта. **Мы рекомендуем добавить на сайт страницы с перечнем мест возможной покупки техники. В этом случае потребности посетителя будут полностью выполняться и сайт будет более динамично влиять на продажи.**

Кроме этого имеет смысл добавить опрос посетителей на сайте для выявления их реальных потребностей и возможных недовольств по поводу сайта. Данные из него станут поводом для размышления о дальнейшем развитии сайта в целях удовлетворения потребностей посетителей. Пример такого опроса есть на нашем сайте в правом верхнем углу – www.webprofitters.ru.