

Применение веб-аналитики для улучшения UX

Полина Небова



ANALYST
DAYS #11
analystdays.com

О развитии инструментов веб-аналитики



**ANALYST
DAYS #11**
analystdays.com

о развитии инструментов веб-аналитики

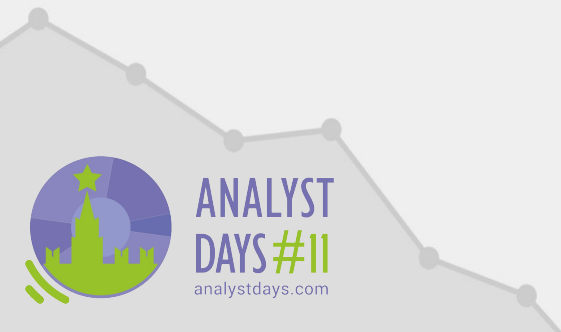
о росте интереса к исследованиям со стороны бизнеса



ANALYST
DAYS #11
analystdays.com

ИСТОРИЯ ПОЯВЛЕНИЯ

2017





История появления. Цель

Найти узкие места интерфейса,
чтобы улучшить UX

ИНСТРУМЕНТЫ



ANALYST
DAYS #11
analystdays.com

ИНСТРУМЕНТЫ

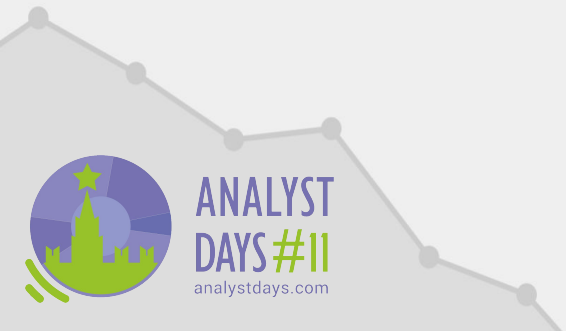


ИНСТРУМЕНТЫ



Нулевая задача - сбор данных

2017



Нулевая задача. Цель

Знать о каждом действии пользователя
на главной странице

Нулевая задача. План

ДАННЫЕ

- анализ
- узкие места
- улучшения интерфейса

Нулевая задача. Проблемы сбора данных

- разделение тестовых и реальных данных

Нулевая задача. Проблемы сбора данных

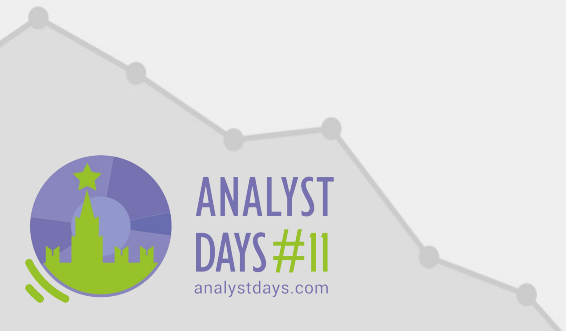
- разделение тестовых и реальных данных
- разделение данных по пользователям

Нулевая задача. Проблемы сбора данных

- разделение тестовых и реальных данных
- разделение данных по пользователям
- отправка событий

первая задача – воронка

2017



Сегодня

2 149,40 ₽

ООО Солнышко

13 141,05 ₽

ИП Александров Игнат Олегович

13 баллов



За поддержание остатка на рублёвых счетах

13 авг.

Интересно

Расчёт налогов стал проще

Мы упростили расчёт налога на УСН

22 апр.

-1 250 ₽

УФК по Свердловской области

1 000 ₽

ООО Солнышко

-10 ₽

ООО Солнышко

пример ленты операций
в интернет-банке



Первая задача. Конверсия воронки

- увидел
- раскрыл
- ПОДКЛЮЧИЛ



Первая задача. Конверсия воронки

- увидел `view_element`
- раскрыл
- ПОДКЛЮЧИЛ

Первая задача. Конверсия воронки

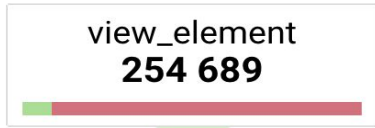
- увидел `view_element`
- раскрыл `click_element`
- ПОДКЛЮЧИЛ

Первая задача. Конверсия воронки

- увидел `view_element`
- раскрыл `click_element`
- подключил `connect_service`

/tochka/	156 903
(entrance)	35 223
/app.base.home	33 644
/?accountant-main=	18 112
/app.base.transactions	1 807

254 689



232 368

/?accountant-main=	135 959
/tochka/	32 541
(exit)	15 808
/app.base.home	8 810
/payment.rub.pay	6 673

22 321 (8,76 %)
следующий шаг: раскрытие



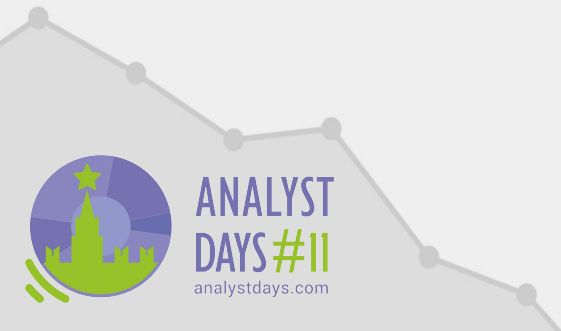
1 113

/tochka/	600
(entrance)	306
/app.base.transactions	25
/payment.rub.success	25
/app.base.settings.notifications	17

Дата отправки	Тема	Отправки	Просмотры	Раскрытия	Подключения
2018-03-02	Пора платить налоги	1000	782	159	6
2018-03-09	С чего начать	1000	834	170	2
2018-03-16	Пора платить налоги	1000	698	139	3
2018-03-23	Изменения порядка уплаты	1000	875	182	11
2018-03-30	С чего начать	1000	417	97	4
2018-04-06	С чего начать	1000	424	104	1

Вторая задача – скролл ленты

2018



Вторая задача. Скролл ленты событий

- сколько скроллят?
- зачем скроллят?

Вторая задача. Скролл ленты событий

название события `scrollTimeline`

ярлык события `N_запрошенной_страницы`

СОМНЕНИЯ

2018



**ANALYST
DAYS #11**
analystdays.com

Сомнения. Минусы Google Analytics

- СКУДНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ АНАЛИЗА ДАННЫХ

Сомнения. Минусы Google Analytics

- скудные возможности для анализа данных
- невозможность интегрироваться с нашей BI-системой

Сомнения. Минусы Google Analytics

- скудные возможности для анализа данных
- невозможность интегрироваться с нашей BI-системой
- цена платного аккаунта

Сомнения. Минусы Google Analytics

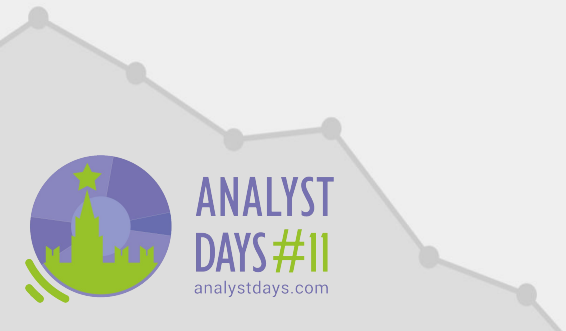
- скудные возможности для анализа данных
- невозможность интегрироваться с нашей BI-системой
- цена платного аккаунта
- сэмплирование

Сомнения. Минусы Google Analytics

- скудные возможности для анализа данных
- невозможность интегрироваться с нашей BI-системой
- цена платного аккаунта
- сэмплирование
- размещение данных на стороне Google

муки выбора

2018



Муки выбора. Критерии

- выгрузка сырых данных в нашу BI-систему
- хранение данных на своей стороне
- цена

Муки выбора. Сравнение систем

- Mixpanel
- Matomo Analytics
- Yandex.Metrica

Муки выбора. Сравнение систем

	Mixpanel	Yandex.Metrica	Matomo Analytics
выгрузка сырых данных	есть	есть API	есть доступ к БД
размещение внутри	нет	нет	есть
цена	платно, цены зависят от количества данных	бесплатно	бесплатно

Муки выбора. Сравнение систем

	Mixpanel	Yandex.Metrica	Matomo Analytics
выгрузка сырых данных	есть	есть API	есть доступ к БД
размещение внутри	нет	нет	есть
цена	платно, цены зависят от количества данных	бесплатно	бесплатно

Муки выбора. Новые возможности

- SQL для анализа данны
- Tableau для визуализации
- обогащение данных для проверки более сложных гипотез

Вторая задача - скролл ленты решение

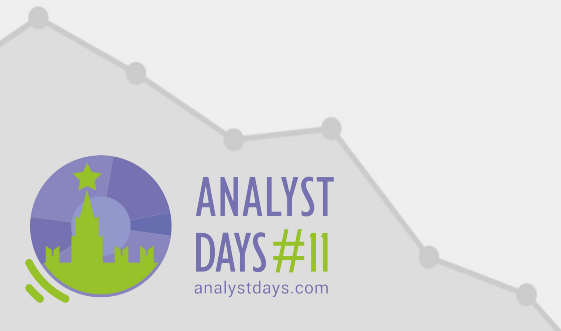
2019

Вторая задача. Выводы

Пользователи просматривают 400 операций,
чтобы найти нужный платёж и повторить его

ВЫВОДЫ

2020



Выводы

2017

анализ простых
воронки

GA, GTM,
Excel

2018

увеличение
сложности задач

GA, GTM, локальные
базы данных

2019

переходный
период

Matomo, свой BI,
Tableau

2020

массовое
применение

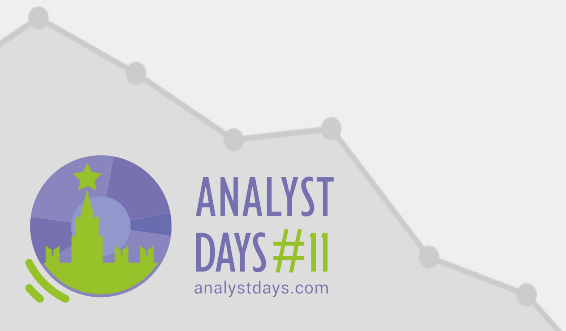
BI, Tableau,
Python

Выводы. Главные вопросы при выборе инструментов

какие задачи нужно решать?

сколько пользователей и как растёт их количество?

где будем анализировать?



polina.nebova - fb

polina_nebova - tg