

# Как мы работаем с данными веб-аналитики и что из этого получается

Маргарита Титова,  
[onlinetours.ru](http://onlinetours.ru)



# Мы – интернет магазин путешествий

The screenshot displays the homepage of the 'onlinetours' website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'onlinetours' and links for 'Туры', 'О нас', 'Акции', and 'Способы оплаты'. A phone number '+7 (495) 988-33-79' and a time range '10:00—21:00' are also present. The location is set to 'Москва' and the user is logged in as 'Моё'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Подбор путешествий из Москвы' and a search icon. A filter bar shows 'Где хотите отдохнуть?' with icons for a couple and a family. The dates '05—07.05.2014' and a 'Найти' button are also visible. The main content area features a navigation menu with 'Акции' (highlighted), 'Виза не нужна', 'На пляж', 'Экскурсии', 'DeLuxe', 'С детьми', 'Потусить', 'Майские', 'Хит продаж!', 'Всё включено', and 'Раннее бронир.'. Below the menu are four promotional cards, each with a title, a description, an image, travel details, a price, and a 'Подробнее' button.

**Акции** Виза не нужна На пляж Экскурсии DeLuxe С детьми Потусить Майские Хит продаж! Всё включено Раннее бронир. **Все**

Наши суперпредложения

**Идеальное предложение: Родос и виза в подарок!**  
о. Родос, Греция



Вылеты 1 июня — 31 июля  
7 ночей, 2 отеля на выбор **18 400** руб чел **Подробнее**

**Все краски Италии за 8 дней!**  
Италия



Вылеты 19 апреля — 28 июня  
7 ночей **16 490** руб чел **Подробнее**

**Неделя в потрясающей Праге! Просто праздник, а не цена!**  
Прага, Чехия



Вылеты 23 апреля — 27 июля  
7 ночей, 5 отелей на выбор **14 800** руб чел **Подробнее**

**Турецкая «фортуна»: удача Вам обязательно улыбнется!**  
Турция



Вылеты 9 мая — 6 июля  
7 ночей, 3 отеля на выбор **11 990** руб чел **Подробнее**

Лето 2013. Первая версия сайта

Осень 2013. Новая версия главной и результатов поиска

Сейчас. Постепенно обновляем ключевые страницы, основываясь на аналитике и общении с пользователями и менеджерами



# Часто обращаемся к веб-аналитике

Счетчики стоят и Яндекс.Метрики,  
и Google Analytics.

Используем Google Analytics.



# Когда используем

Для анализа воронки продаж. Нам важна конверсия.

Для отслеживания эффективности рекламы и интерфейсных решений.

Для диагностики провалов на конверсионном пути.

Для проверки своих гипотез.



Проверяем свои гипотезы

# И ? ИЛИ

- Виза не нужна
- С детьми
- Всё включено
- Майские
- DeLuxe
- Хит продаж!
- Раннее бронир.
- Потусить
- Экскурсии
- На пляж

Все страны ↓

Все месяцы ↓

Идеальное предложение: Родос и виза в подарок!

о. Родос, Греция



Вылеты 1 июня — 31 июля  
7 ночей, 2 отеля на выбор

18 400 руб  
чел

[Подробнее](#)

%Шок-цена!% Майские на Крите в отелях Mitsis 5\* на «всё включено»

о. Крит, Греция



Вылеты 27 апреля — 7 мая  
3 ночи, 2 отеля на выбор

12 490 руб  
чел

[Подробнее](#)

# И

---

[Всё включено, Виза не нужна](#)

---

Всё включено, С детьми

---

На пляж, Виза не нужна

---

Виза не нужна, На пляж

---

Потусить

---

Всё включено, С детьми, На пляж

---

С детьми, На пляж

---

Всё включено, Раннее бронир.

---

Всё включено, Виза не нужна, На пляж

---

Всё включено, На пляж, Виза не нужна

# Обработка ошибок

Подбор путешествий из Москвы

<b>Rixos Sharm El Sheikh</b> Египет Шарм-эль-Шейх	5★	
<b>Rixos Downtown Antalya</b> Турция Анталья	5★	
<b>Rixos Sungate</b> Турция Бельдиби	5★	
<b>Rixos Lares</b> Турция Лара	5★	
<b>Rixos Bab Al Bahr</b> ОАЭ Рас-аль-Хайма	5★	

# Обработка ошибок

страна + курорт + отель

Турция 5\*

Итальянская классика

страна + страна

---

Sea Beach Resort & Aqua Park

---

SEA CLUB AQUA PARK

---

Thavorn Palm Beach Resort Отель

---

# Туров не найдено

1. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 20001; destination\_type = Wizard::Suggestion; destination\_id = 19; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-10-24; start\_to = 2014-10-24; duration\_from = 12; duration\_to = 12
2. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 10694; destination\_type = Region; destination\_id = 239; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-05-17; start\_to = 2014-05-17; duration\_from = 5; duration\_to = 7
3. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 10623; destination\_type = Region; destination\_id = 1641; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-05-31; start\_to = 2014-06-08; duration\_from = 10; duration\_to = 12
4. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 10692; destination\_type = Region; destination\_id = 352; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-05-01; start\_to = 2014-05-30; duration\_from = 7; duration\_to = 10
5. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 10751; destination\_type = Region; destination\_id = 1558; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-02-15; start\_to = 2014-02-25; duration\_from = 7; duration\_to = 10
6. link\_data = null; tag = main\_form; source\_id = 20001; destination\_type = Region; destination\_id = 23352; adults = 2; kids = 0; start\_from = 0; start\_to = 0; duration\_from = 0; duration\_to = 0
7. link\_data = {"advert": "141", "keyword": ""}; tag = main\_form; source\_id = 20001; destination\_type = Region; destination\_id = 36924; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-10-01; start\_to = 2014-10-31; duration\_from = 5; duration\_to = 7
8. link\_data = {"advert": "141", "keyword": "%D0%BE%D0%BD%D0%BB%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D1%82%D1%83%D1%80%D1%81"}; tag = main\_form; source\_id = 20001; destination\_type = Wizard::Suggestion; destination\_id = 18; adults = 2; kids = 0; start\_from = 2014-03-24; start\_to = 2014-03-24; duration\_from = 7; duration\_to = 7

# Диагностика провалов

Количество  
покупок



# Эксперименты

A/B тесты

## Подбор путешествий

ОнлайнТурс — это:



Лучшая цена на рынке



Покупка путешествий онлайн и не только



Гарантия доступных мест

Покупать путешествия выгодно:



Введите данные загранпаспортов туристов



Оплатите картой или в офисе



Получите документы (по почте или лично) и готовьтесь к путешествию!

## Заявка на подбор тура

[Найти тур самостоятельно](#)



1 из 3 причин рассчитать тур у нас: Полный охват предложений

Работая в тесном пространстве с туроператорами, мы всегда в курсе актуальных цен, наличия мест и специальных предложений.



Куда:

Вылет возможен:

с  ↓ по  ↓

На сколько ночей?

—

Сколько вас?

↓ взрослых  ↓ детей

Класс отеля:

2 ★★★  5 ★★★★★  
 3 ★★★★  Без звёзд  
 4 ★★★★★  Хостел

Бюджет:

на всех

[→ Продолжить](#)

# 4 шага

Подбор путешествий

ОнлайнТурс — это:

- Лучшая цена на рынке
- Покупка путешествий онлайн и не только
- Гарантия доступных мест

Почитать путешествия выгодно:

- Введите данные загранпаспортов туристов
- Оплатите картой или в офисе
- Получите документы (по почте или лично) и готовьтесь к путешествию!

Заявка на подбор тура [Найти тур самостоятельно](#)

1 из 3 причин рассчитать тур у нас: Полный охват предложений

Работая в тесном пространстве с туроператорами, мы всегда в курсе актуальных цен, наличия мест и специальных предложений.

1 — 2 — 3 —

Куда:

Вылет возможен: с  по

На сколько ночей?  —

Сколько вас?  взрослых  детей

Класс отеля:

2 ★  3 ★★  4 ★★★  5 ★★★★  Без звёзд  Хостел

Бюджет:  на всех

[→ Продолжить](#)

Подбор путешествий

ОнлайнТурс — это:

- Лучшая цена на рынке
- Покупка путешествий онлайн и не только
- Гарантия доступных мест

Почитать путешествия выгодно:

- Введите данные загранпаспортов туристов
- Оплатите картой или в офисе
- Получите документы (по почте или лично) и готовьтесь к путешествию!

Заявка на подбор тура [Найти тур самостоятельно](#)

2 из 3 причин рассчитать тур у нас: Конкурентная цена

Онлайн доступ к базам предложений туроператоров и наше техническое оснащение позволит быстро найти лучшее предложение среди сотен миллионов

1 — 2 — 3 —

Помещения и отдых:

Где и как Вам удобнее купить тур?

У меня есть мели ОнлайнТурс:

У меня есть промо-код:

[← Назад](#) [→ Продолжить](#)

Заявка на подбор тура [Найти тур самостоятельно](#)

3 из 3 причин рассчитать тур у нас: Внимательное и качественное обслуживание

Мы внимательно следим за уровнем сервиса. Что-то не устраивает — просто позвоните нам, и мы немедленно примем меры.

1 — 2 — 3 —

Ваше имя:  Мы хотим обратиться к вам по имени :)

Ваш телефон:  Наша практика показывает, что хорошие туры раскупаются в течение нескольких часов.

Эл. почта:  Мы подбираем для Вас лучшие варианты, поэтому нам необходимо постоянно быть на связи с Вами.

Хочу получать спецпредложения и горящие туры на почту

[← Назад](#) [→ Завершить](#)

## Благодарим за ваш выбор

Ваша заявка направлена специалисту по выбранному направлению. В ближайшее время он свяжется с Вами и предложит варианты актуальных туров по наилучшей цене.

Вы можете в любой момент получить дополнительную информацию по телефону: +7 (495) 988-33-79

[Вернуться на главную](#)

Вы также можете самостоятельно посмотреть наши предложения

По этой ссылке наши специальные предложения с лучшими ценами:  
[http://www.onlinetours.ru/special\\_offers](http://www.onlinetours.ru/special_offers)

# 3 шага ? 4 шага

Подбор путешествий

ОлайнТурс — это:

- Лучшая цена на рынке
- Популярный туристический онлайн и не только
- Гарантия доступных мест

Почему путешествуем выгодно:

- Введите данные загранпаспортов туристов
- Оплатите картой или в офисе
- Получите документы (по почте или лично) и готовьтесь к путешествию!

Заявка на подбор тура Найти тур самостоятельно

1 из 3 причин рассчитать тур у нас. Полный охват предложений

Работая в тесном пространстве с туроператорами, мы всегда в курсе актуальных цен, наличия мест и специальных предложений.

1 — 2 — 3

Куда:

Вылет возможен: с 24 апреля 2014 по 1 мая 2014

На сколько ночей? 7 — 10

Сколько вас? 2 взрослых 0 детей

Класс отеля:  2  3  4  5  Без звезд  Хостел

Бюджет:  на всех

[→ Продолжить](#)

Подбор путешествий

ОлайнТурс — это:

- Лучшая цена на рынке
- Популярный туристический онлайн и не только
- Гарантия доступных мест

Почему путешествуем выгодно:

- Введите данные загранпаспортов туристов
- Оплатите картой или в офисе
- Получите документы (по почте или лично) и готовьтесь к путешествию!

Заявка на подбор тура Найти тур самостоятельно

2 из 3 причин рассчитать тур у нас. Конкурентная цена

Онлайн доступ к базам предложений туроператоров и наше техническое оснащение позволит быстро найти лучшее предложение среди сотен миллионов.

1 — 2 — 3

Помещения и отдых:

Где и как Вам удобнее купить тур? Москва ОлайнТурс на Кузнецком, м. Кузнецкий Мост

У меня есть мели ОлайнТурс:

У меня есть промо-код:

[← Назад](#) [→ Продолжить](#)

Заявка на подбор тура Найти тур самостоятельно

3 из 3 причин рассчитать тур у нас. Внимательное и качественное обслуживание

Мы внимательно следим за уровнем сервиса. Что-то не устраивает — просто позвоните нам, и мы немедленно примем меры.

1 — 2 — 3

Ваше имя:  Мы хотим обращаться к вам по имени :)

Ваш телефон:  Наша практика показывает, что хорошие туры раскупаются в течение нескольких часов.

Эл. почта:  Мы подбираем для Вас лучшие варианты, поэтому нам необходимо постоянно быть на связи с Вами.

Хочу получать спецпредложения и горящие туры на почту

[← Назад](#) [→ Завершить](#)

Благодарим за ваш выбор

Ваша заявка направлена специалисту по выбранному направлению. В ближайшее время он свяжется с Вами и предложит варианты актуальных туров по наилучшей цене.

Вы можете в любой момент получить дополнительную информацию по телефону: +7 (495) 988-33-79

[Вернуться на главную](#)

Вы также можете самостоятельно посмотреть наши предложения

По этой ссылке наши специальные предложения с лучшими ценами: [http://www.onlinetours.ru/special\\_offers](http://www.onlinetours.ru/special_offers)

Заявка на подбор тура

1 шаг — 2 шаг

Онлайн доступ к базам предложений туроператоров и наше техническое оснащение позволит быстро найти лучшее предложение среди сотен миллионов.

Куда:

Вылет возможен: с 24 апреля 2014 по 1 мая 2014

На сколько ночей? 7 — 10

Сколько вас? 2 взрослых 0 детей

Класс отеля:  2  3  4  5  Без звезд  Хостел

Бюджет:  на всех

[→ Продолжить](#)

Заявка на подбор тура

1 шаг — 2 шаг

Онлайн доступ к базам предложений туроператоров и наше техническое оснащение позволит быстро найти лучшее предложение среди сотен миллионов.

Оставьте ваши контакты и наш специалист подберет вам путешествие

Помещения и отдых:

Ваше имя:   Хочу получать спецпредложения и горящие туры на почту

Эл. почта:

Ваш телефон:

[Отправить](#)

Вы также можете самостоятельно посмотреть туры, которые мы подобрали

Туры по вашим параметрам: [www.onlinetours.ru/tours/778x13714x3812x14x5x71x60x](http://www.onlinetours.ru/tours/778x13714x3812x14x5x71x60x)

Благодарим за ваш выбор

Ваша заявка направлена специалисту по выбранному направлению. В ближайшее время он свяжется с Вами и предложит варианты актуальных туров по наилучшей цене.

Вы можете в любой момент получить дополнительную информацию по телефону: +7 (495) 988-33-79

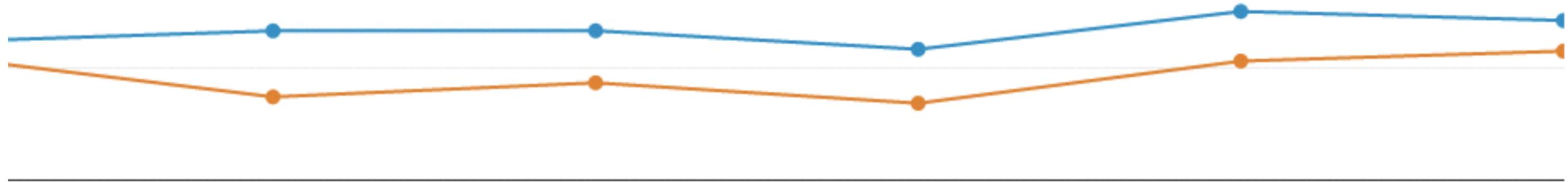
[Вернуться на главную](#)

Вы также можете самостоятельно посмотреть наши предложения

По этой ссылке наши специальные предложения с лучшими ценами: [http://www.onlinetours.ru/special\\_offers](http://www.onlinetours.ru/special_offers)

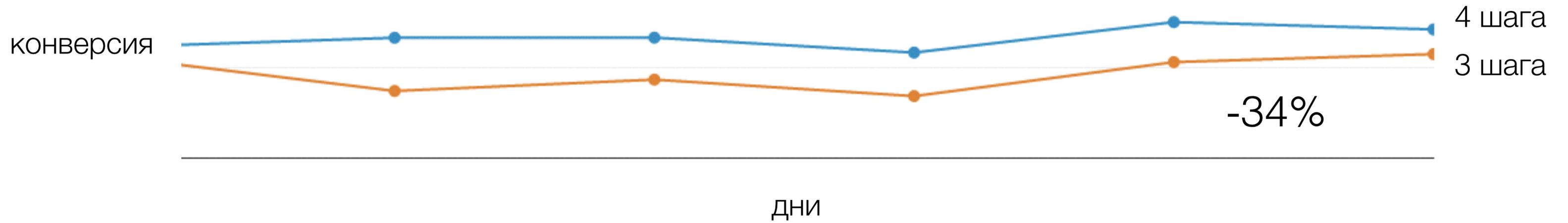
# 3 шага ? 4 шага

конверсия



дни

# 3 шага ? 4 шага



# Заявка на подбор тура

Onlinetours.ru — отдых на любой вкус. 500 авиакомпаний, 100 000 отелей, 10 000 000 турпакетов. Низкие тарифы — результат договоренностей с более чем 300 партнерами.

Куда

Туда, где тепло

Вылет возможен

24.4.2014 ↓

1.5.2014 ↓

На сколько ночей

7

11

Сколько вас



Класс отеля

5\*  4\*  3\*  2\* и меньше

1 шаг из 3

**Продолжить**

Не хотите писать — звоните! Наши специалисты всегда помогут Вам.

+7 (495) 988-33-79

# «Играем текстом»

**onlinetours** Туры О нас Акции Способы оплаты +7 (495) 988-33-79 10:00—21:00 Москва Моё

## Заявка на подбор тура

Найти тур самостоятельно

1 из 3 причин рассчитать тур у нас: Полный охват предложений  
Работая в тесном пространстве с туроператорами, мы всегда в курсе актуальных цен, наличия мест и специальных предложений.

1 — 2 — 3 —

Куда:

Вылет возможен: с 24 апреля 2014 по 1 мая 2014

На сколько ночей? 7 — 10

Сколько вас? 2 взрослых 0 детей

Класс отеля:  2 ★  3 ★  4 ★  5 ★  Без звёзд  Хостел

Бюджет:  на всех

[→ Продолжить](#)

Вам с нами крупно повезло!

70 млн туров на все четыре стороны света

27 000 горящих предложений ежедневно

76 000 повторных обращений

9 750 писем с благодарностями

16 500 фотографий с улыбками

967 магнитиков-подарков на нашем холодильнике

215 менеджеров в нашей дружной команде

**onlinetours** Туры О нас Акции Способы оплаты +7 (495) 988-33-79 10:00—21:00 Москва Моё

## Утонули в море туров?

Onlinetours спешит на помощь на всех парусах!

Совсем скоро наш спасатель оживит Вас парой-тройкой по-настоящему выгодных спецпредложений! Они придутся Вам впору, как плавки нужного размера. Ведь будут 100% лучшая цена, и учтены все Ваши пожелания к отдыху!



1 — 2 — 3 —

Куда:

Вылет возможен: с 24 апреля 2014 по 1 мая 2014

На сколько ночей? 7 — 10

Сколько вас? 2 взрослых 0 детей

Класс отеля:  2 ★  3 ★  4 ★  5 ★  Без звёзд  Хостел

Бюджет:  на всех

[→ Продолжить](#)

Вам с нами крупно повезло!

70 млн туров на все четыре стороны света

27 000 горящих предложений ежедневно

76 000 повторных обращений

9 750 писем с благодарностями

16 500 фотографий с улыбками

967 магнитиков-подарков на нашем холодильнике

215 менеджеров в нашей дружной команде

# «Играем текстом» и выигрываем

... ведь мы работаем в онлайн.  
Скорость обработки заказов –  
наш конёк. А внимание к деталям  
– как у рыбы-молота: 360-  
градусный обзор в любое время  
суток!

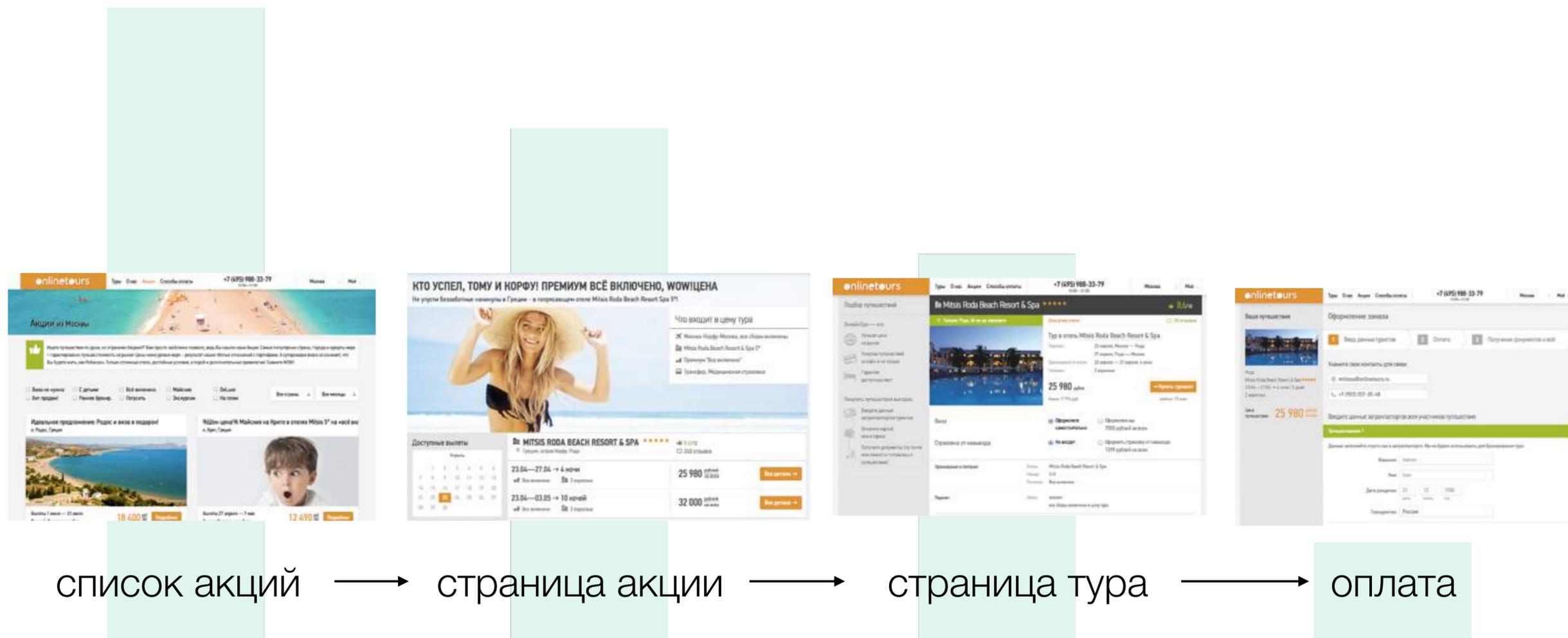
Говорит, зная имя, он не спасёт  
кого-нибудь другого =

Ваша эл. почта. На случай, если  
под водой Вы не услышите  
звонка.

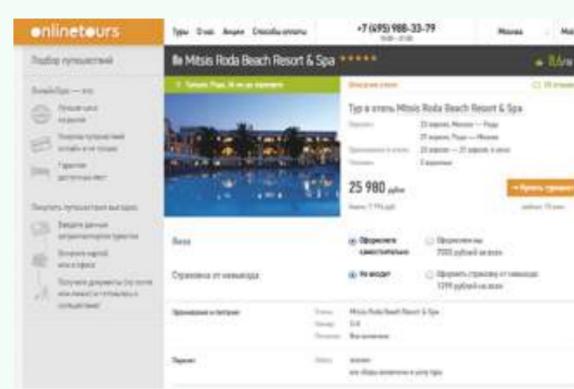
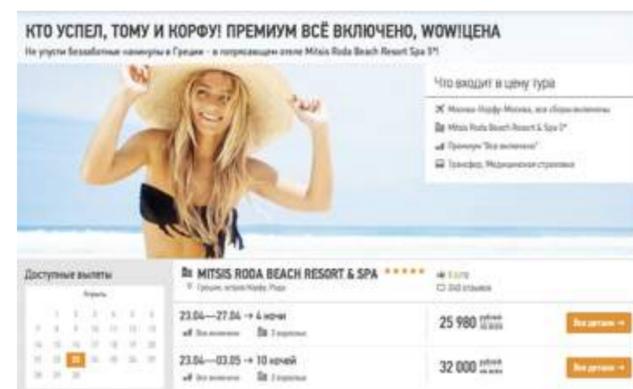
Конверсионный путь

# Конверсионный путь

ищите узкие места



# Конверсионный путь



список акций



страница акции



страница тура



оплата

большое количество выходов

Основные гипотезы:

1. Просто не готовы еще покупать
2. Неправильные ожидания
3. ...

# Все детали или Купить

## КТО УСПЕЛ, ТОМУ И КОРФУ! ПРЕМИУМ ВСЁ ВКЛЮЧЕНО, WOW!ЦЕНА

Не упusti беззаботные каникулы в Греции - в потрясающем отеле Mitsis Roda Beach Resort Spa 5\*!



### Что входит в цену тура

- ✈ Москва-Корфу-Москва, все сборы включены
- 🏨 Mitsis Roda Beach Resort & Spa 5\*
- 🍹 Премиум "Все включено"
- 🚗 Трансфер, Медицинская страховка

### Доступные вылеты

Апрель						
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

### 🏨 **MITSIS RODA BEACH RESORT & SPA** ★★★★★

📍 Греция, остров Корфу, Рода

👍 8.6/10

💬 240 отзывов

23.04—27.04 → 4 ночи

🍹 Все включено 🏨 2 взрослых

25 980 рублей  
на всех

Все детали →

23.04—03.05 → 10 ночей

🍹 Все включено 🏨 2 взрослых

32 000 рублей  
на всех

Все детали →

# Все детали или Купить

Все детали

Купить

В 3 раза меньше  
КЛИКОВ

# Все детали или Купить

Все детали

Купить

В 3 раза меньше  
КЛИКОВ

Количество покупок примерно одинаковое

# Комплексный подход

Веб-аналитика + пользователи + менеджеры  
+ видение по развитию продукта + ...

**КТО УСПЕЛ, ТОМУ И КОРФУ! ПРЕМИУМ ВСЁ ВКЛЮЧЕНО, WOW!ЦЕНА**  
Не упusti беззаботные каникулы в Греции - в потрясающем отеле Mitsis Roda Beach Resort Spa 5\*!



Что входит в цену тура

- ✈ Москва-Корфу-Москва, все сборы включены
- 🏨 Mitsis Roda Beach Resort & Spa 5\*
- 🍹 Премиум "Все включено"
- 🚗 Трансфер, Медицинская страховка

# Дерзайте!



Маргарита Титова,  
[facebook.com/titova.margarita](https://www.facebook.com/titova.margarita)