



# Data pro byznys, měřicí plán

Webová analytika, ISKM62



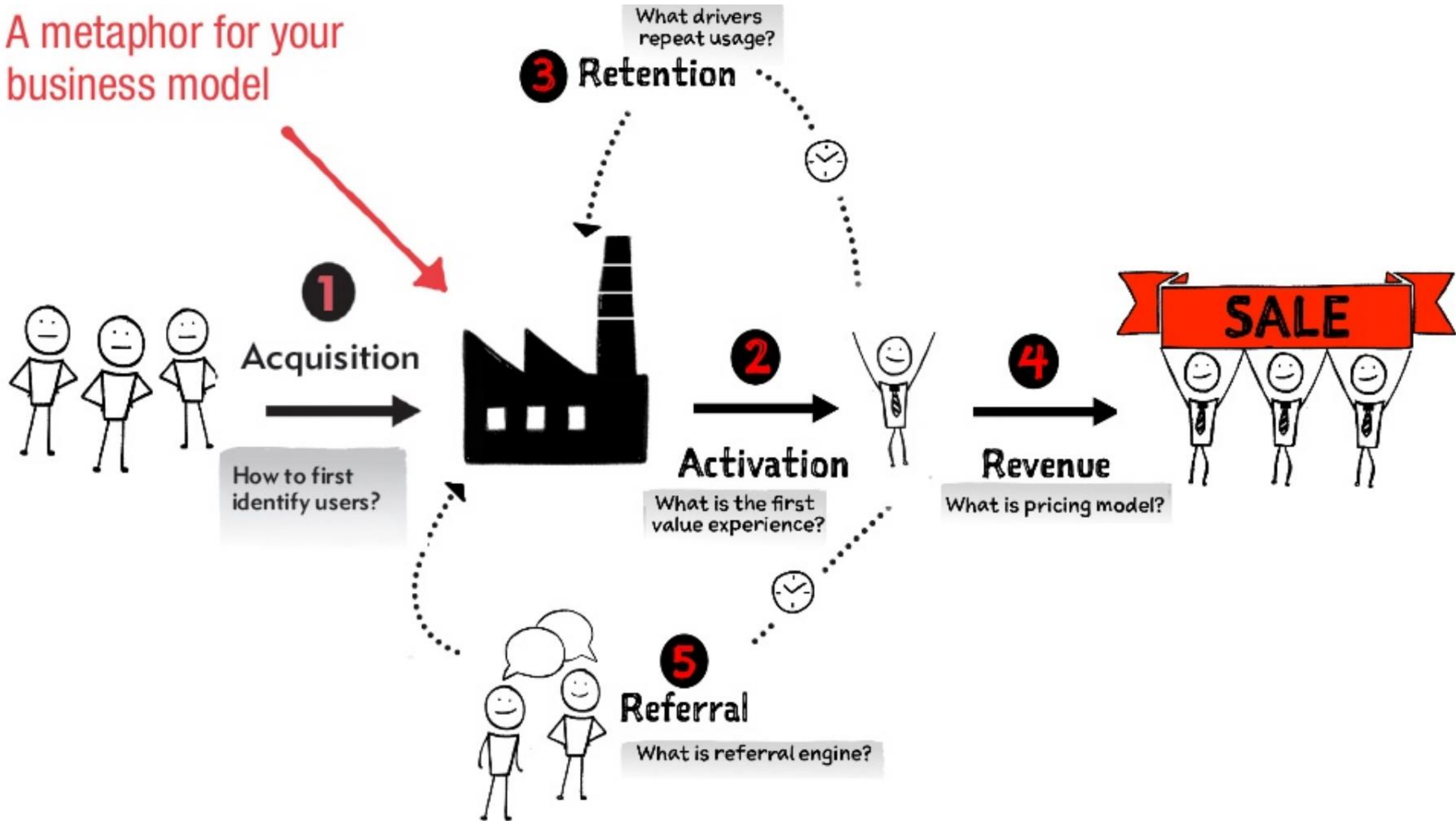
# O čem to bude dnes

- Rekapitulace z minula
- Rozpočet pro firmu
- AARRR
- Měřicí plán

# Byznys jako trychtýř

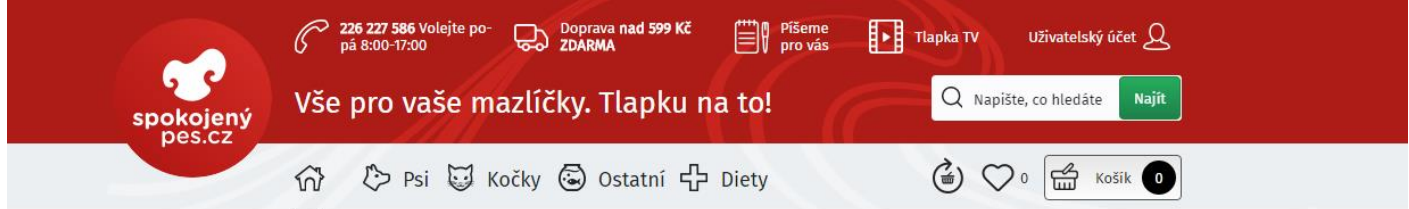
aneb AARRR

# A metaphor for your business model



# Příklady

- Akvizice – nový uživatel na webu
- Aktivace – zobrazí produkt
- Zisk - nákup
- **Retence** – opakovaný nákup
- Doporučení - sdílení



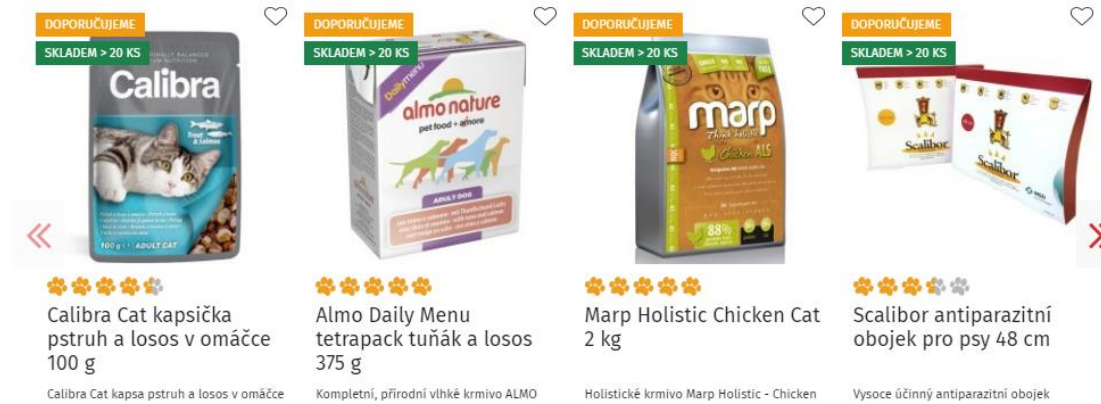
Nekrmte svého psa pšenicí a sójou, a dopřejte mu kvalitní granule za rozumnou cenu:



Můžeme vám poradit?

Cukrovka aneb i pesek diabetik může být šťastný  
Nová generace Flexi vodiček  
[Další články](#)

Vybrali jsme pro vás



# Příklady

- **Akvizice** – nový uživatel na webu
- **Aktivace** – zobrazí produkt
- **Zisk - nákup**
- **Retence** – opakovaný nákup
- **Doporučení** - sdílení

Webové stránky používají k poskytování služeb, personalizaci reklam a analýze návštěvnosti soubory cookie. Informace, jak tyto stránky používáte, jsou sdíleny se společností Google. Používáním souhlasíte s použitím souborů cookie. [Více informací](#)

**DISKONT NÁBYTEK**

Hledaný výraz...

Objednávky:  
eshop@diskontnabytek.cz  
Nonstop  
+420 735 176 053  
Po – Pá: 8.00 – 16.00

Přihlášení Registrace

Polozek 0,- Kč

ÚVOD O NÁS REKLAMAČNÍ PODMÍNKY OBCHODNÍ PODMÍNKY BLOG SPLÁTKOVÝ PRODEJ ČASTÉ DOTAZY KONTAKTY

**% DOPRODEJ ZA VÝHODNÉ CENY**

Zboží skladem  
Akční nabídka  
TIP NA DÁREK

Bytové doplňky  
Český nábytek  
Dánský nábytek  
Dětské, studentské pokoje  
Dětské židle  
Hračky  
Hodiny  
Jídelní sety  
Jídelní stoly  
Jídelní židle  
Kancelářský nábytek  
Kancelářské židle a křesla  
Knihovny, vitríny  
Komody  
Konferenční stoly  
Koupelňový nábytek  
Kuchyně  
Lamelové rošty  
Ložnice  
Matrace  
Nábytek z masivu  
Němi sluhové  
Obývací stěny  
Počítačové stoly  
Pohovky  
Postele  
Předsíňový nábytek  
Psací stoly  
Ratanový nábytek

**AKCE DOPRAVA ZDARMA NA VEŠKERÝ SORTIMENT**

Akční nabídka na Diskont nábytku

**AKCE** Ratanová sedací souprava **Torino 1+2 barevná** -50%  
Ratanová sedací souprava 2+1, barevná, včetně polstrů  
sklad: zboží skladem  
3 380,- Kč

**AKCE** Kuchyňská linka Mini 180/120 **dub sonoma** -40%  
rozměr 180/120 cm, odstín dub sonoma  
sklad: 4-6 týdnů  
5 390,- Kč

**AKCE** Jídelní sestava Montreal **zelená 1+4** -40%  
Moderní jídelní souprava skleněný stůl + 4 židle, zelená  
sklad: zboží skladem  
5 480,- Kč

**AKCE** Konferenční stůl Omega, **bílý lak** -25%  
Konferenční stůl Omega v barvě bílý lak  
sklad: zboží skladem  
1 990,- Kč

**AKCE** Jídelní sestava Montreal **bílá káva 1+4** -40%  
Moderní jídelní souprava skleněný stůl + 4 židle, bílá káva+hnědý stůl  
sklad: zboží skladem  
5 480,- Kč

**AKCE** Sedací souprava Brevia **rozkládací světlá šedá pravá** -20%  
rozkládací, do U, pravé provedení  
sklad: 4-6 týdnů  
17 690,- Kč

**AKCE** Sedací souprava Bára 3+1+1 **hnědá kola/tmavá** -16%  
rozkládací s lůžkem, úložný prostor, 2 křesla+trojsed  
sklad: 4-6 týdnů  
16 889,- Kč

**NÁŠ TIP** Kuchyňská linka Emilia **180/240 bílá vysoký lesk** -15%  
180/240 cm, vysoký lesk bílý  
sklad: zboží skladem  
10 590,- Kč

Otázky?  
Kliknutím sem s námi začnete chatovat

Online - Chatujte s námi

# Příklady

- Akvizice – zájemce o studium přijde na web
- **Aktivace** – přijde na web podruhé
- Zisk – podání přihlášky
- Retence – pokračování v Mgr. programu
- Doporučení – ?

## Přihlášku můžete podávat už jen do 28. 2.

PROHLÉDNĚTE SI OBORY

ROVNOU PODAT E-PŘIHLÁŠKU



VO

MASA

#followm



### Jak si vybrat obor na poslední chvíli? Poradíme

Nasměrujeme nerozhodnuté. Podávat přihlášky na Masarykovu univerzitu je možné ještě do středy 28. února.

ČTĚTE DÁL



Doktorandům Muni se zvýší stipendium. Dostanou 12 tisíc



Tři studenti Muni získali Cenu Wernera von Siemens



Archeologové z Masarykovy univerzity



7 nej Masarykovy univerzity. V čem vyniká



# Úkol



# Udělejte krátkou finanční rozvahu pro svůj (virtuální) eshop. Zboží si vyberte, případně můžete použít hodnoty níže

## Příjmy

- Prodej zboží (např. specializovaná elektronika, průměrná hodnota objednávky je 10 000 Kč, nákupní cena je 4 000 Kč).

## Výdaje

- Provoz webu, programování, plat zaměstnanců; pronájem skladu či kanceláří; služby – právní, účetní, odborné, konzultace, copywriting...; splátky půjček pro rozjetí byznysu; marketing a obchod; provozní náklady – kancelářské potřeby, materiál, cestovní náhrady; zisk (pro majitele, jako prostředky pro expanzi, rezerva pro horší časy)...
- A další – co vás napadne

## Otázky

- Při kolika objednávkách měsíčně splníte finanční rozvahu? Kolik objednávek je to denně (o víkendech je počet objednávek poloviční)?
- Jak bude vycházet zisk, pokud budete mít objednávek o 30 % méně? Co pokud bude o 30 % více?
- Kolik zákazníků musí přijít na web, aby realizovali daný počet objednávek?
- Jaká je maximální cena za 1 zákazníka?

# Souhrn

- Znáte minimální počet objednávek, které musíte mít
- Máte rozpočet na marketing
- Máte nastaveno, kolik ze 100 lidí musí web přesvědčit k nákupu

# Souhrn - metriky

- Hlídáte počet objednávek, které jste realizovali (případně obrat / zisk).
- Hlídáte kolik utrácíte za zisk 1 zákazníka.
- Hlídáte, jaký podíl z návštěvníků webu nakoupil.

A still life photograph with a dark, moody background. In the center, a bright red rotary telephone is partially obscured by a basket of dried, white, pointed leaves. To the left, a bunch of oranges sits on a green leafy branch. In the foreground, two large yellow pumpkins are visible. The scene is decorated with various flowers, including purple and orange ones, and a piece of patterned fabric is in the bottom right corner.

Co potřebuje byznys za data?

# Kontrolovat plnění plánů

- Sleduje plnění KPIs
- Souhrnné statistiky z celé firmy
  - Marketing
  - Výkonnost webu
- Jak se metriky vyvíjí
- Příležitosti

# Úroveň

- Vysokoúrovňový report
- Nepotřebují rozumět do hloubky

A taxidermy specimen of a swan and a peacock is displayed against a dark background. The swan is on the left, and the peacock is on the right. They are surrounded by a bouquet of flowers, including sunflowers, ranunculus, and tulips. The text "Měřicí plán" is overlaid on the image.

# Měřicí plán



# Proč to chci?

- Sjednocení pohledu analytika a byznysu na klíčové věci
- Jistota, že budou řešeny důležité věci
- Úvodní vhled do klientovy firmy
  - pokud je WA řeší externí dodavatel

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. **Byznys model, KPIs**
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# 1) Byznys model, KPIs

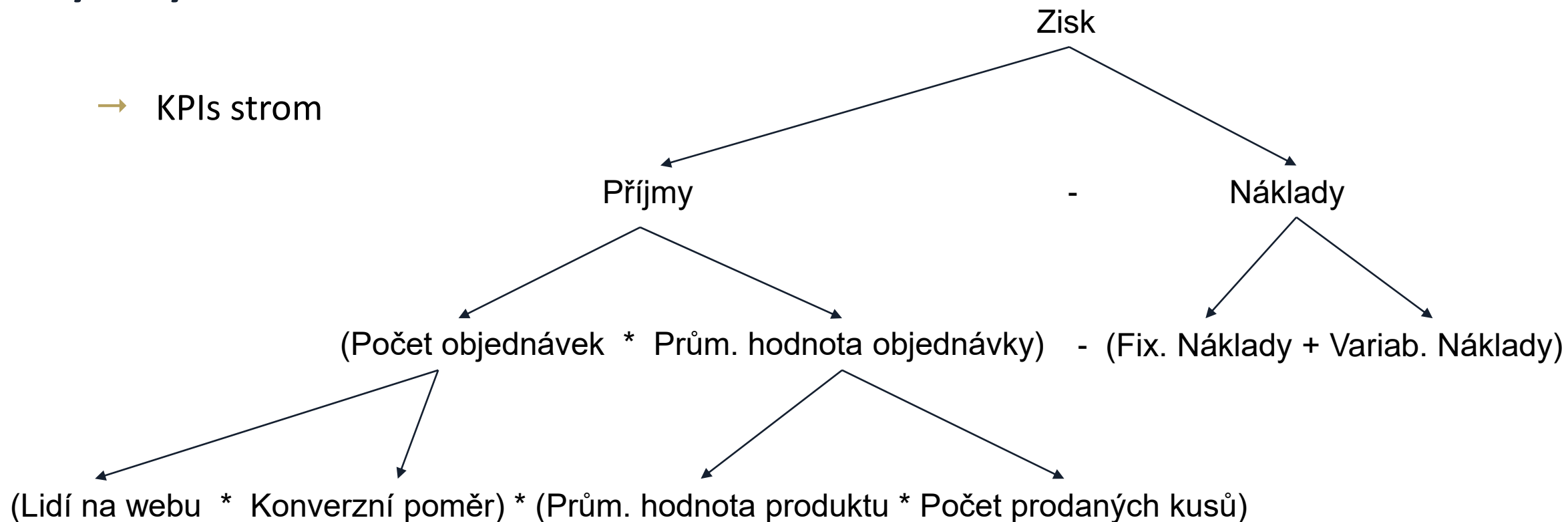
- Byznys model
  - Odkud se ve firmě objevují peníze?
    - Eshop
    - SaaS – placená verze / freemium
    - Reklama
    - ...
  - Funguje to?
  - Bylo to tak vždy? Byly experimenty s jinými modely?

# 1) Byznys model, KPIs

- KPIs
  - Klíčové metriky, které potřebujeme sledovat
- Tipy na vhodné metriky
  - Lean Analytics
  - AARRR
  - KPIs strom

# 1) Byznys model, KPIs

→ KPIs strom



# 1) Byznys model, KPIs

Be SMART!

- |  |            |
|--|------------|
| 1. Je nastavena cílová hodnota metriky?          | Specific   |
| 2. Jsme schopni metriku změřit?                  | Measurable |
| 3. Lze jí vůbec dosáhnout?                       | Achievable |
| 4. Dává dosažení cíle s danými prostředky smysl? | Relevant   |
| 5. Do kdy je třeba cílové hodnoty dosáhnout?     | Time       |

# 1) Byznys model, KPIs

Rozumí všichni metrikám?

- Podíl aktivních uživatelů
- Počet vracejících uživatelů
- NPS
- Virální koeficient



# 1) Byznys model, KPIs

## Sumarizace

1. Zjistěte byznys model
2. Dle Lean Analytics, stromu a citu a diskuze se zákazníkem zvolte KPIs
3. Použijte SMART framework
4. Vysvětlujte metriky

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

## 2) Příjemci dat

- Kdo?
- Jaká je jejich pozice?
- Jaká data potřebují?
- Jak moc rozumí datům a metrikám?
- Co čekají?
  - Přístup do GA nebo nastavený report?

## 2) Příjemci dat

Pozice	Země	Jméno	Jaká data	Jak často	Očekávání
Project owner	DE	Hans	Manažerské shrnutí	Měsíčně, kvartálně detailně	Report GA nezná
Region manager	DE	Walter	Manažerské shrnutí	Měsíčně	Report GA nezná
	CZ	Josef	Manažerské shrnutí	Měsíčně	Report GA nezná
CMO	CZ	Otto	Výkonnost marketingu	Real-time	Stačí přístup do GA
Account	GB	John	Chování uživatelů	Denně	Stačí přístup do GA
	CZ	Radek	Chování uživatelů	Denně	Stačí přístup do GA

## 2) Příjemci dat

### Výstupy

- Upřesňuje rozsah zakázky
  - Všechna data budeme potřebovat?
  - Bude třeba vytvořit reporty?
  - Jsou GA vhodný nástroj, nebo vybereme nějaký jiný?
  - Bude potřeba lidi proškolit?

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. **Cestu zákazníka**
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# Cesta zákazníka

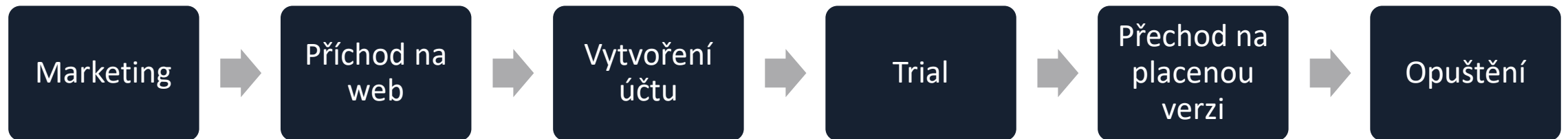
Popisuje průchod zákazníka celou službou – od prvního kontaktu po odchod loajálního zákazníka

# Cesta zákazníka

1. Úvodní zmapování cesty zákazníka
  1. Celé si to zkusit projít sám, případně uživatelské testování
  2. Projít s klientem celý proces - jak se dostanou lidé k produktu/službě, jak vypadá nákupní proces, jak se se zákazníkem pracuje po nákupu



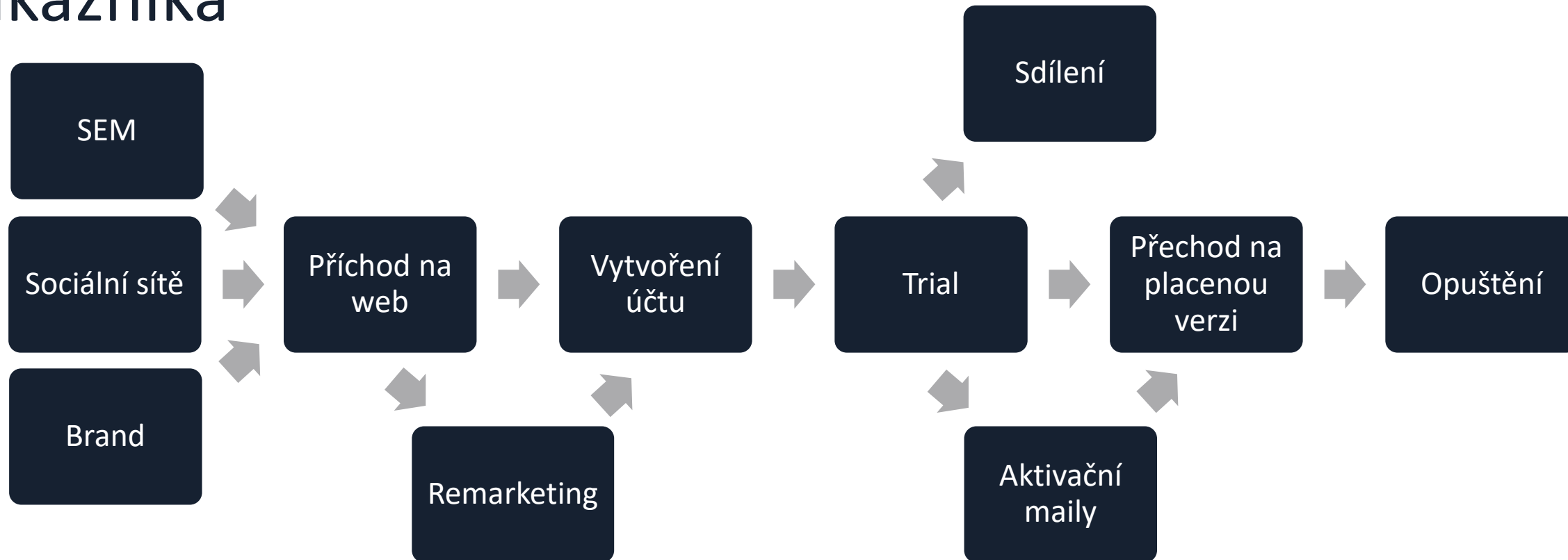
# Cesta zákazníka



# Cesta zákazníka

1. Úvodní zmapování cesty zákazníka
  1. Celé si to zkusit projít sám, případně uživatelské testování
  2. Projít s klientem celý proces - jak se dostanou lidé k produktu/službě, jak vypadá nákupní proces, jak se se zákazníkem pracuje po nákupu
2. Detailní rozpadnutí cesty

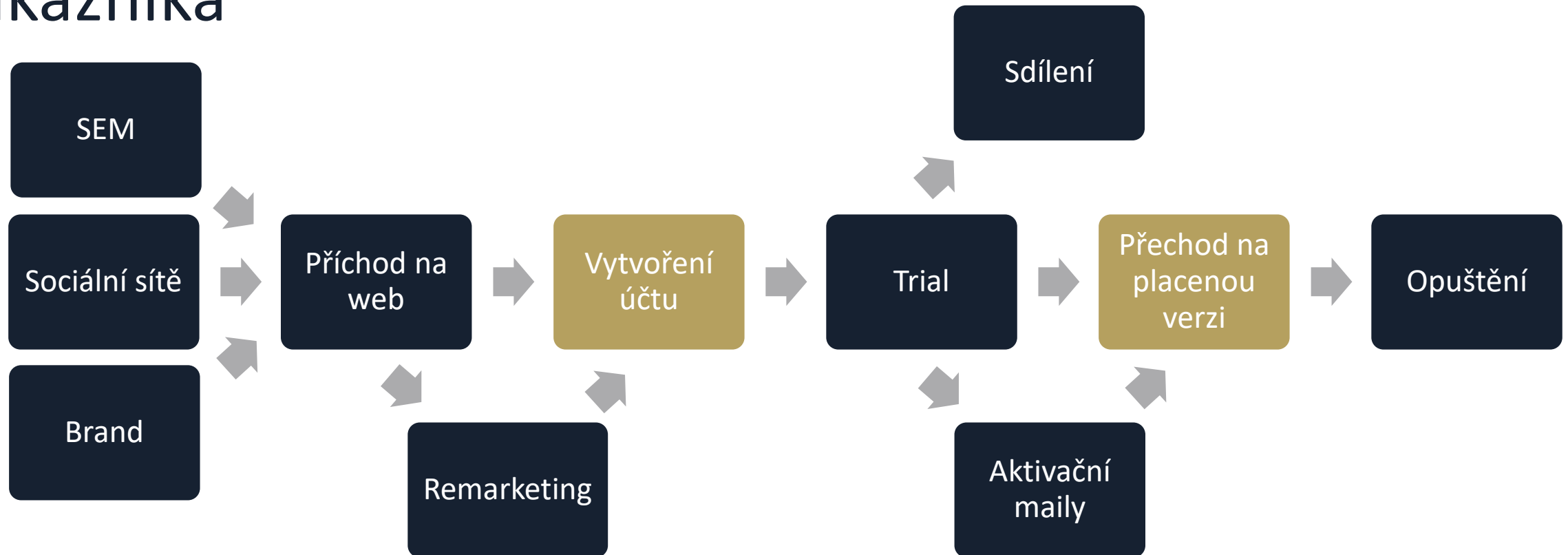
# Cesta zákazníka



# Cesta zákazníka

1. Úvodní zmapování cesty zákazníka
  1. Celé si to zkusit projít sám, případně uživatelské testování
  2. Projít s klientem celý proces - jak se dostanou lidé k produktu/službě, jak vypadá nákupní proces, jak se se zákazníkem pracuje po nákupu
2. Detailní rozpadnutí cesty
3. Vyznačení důležitých bodů na trase - co je pro klienta důležité, co vypadá příliš složitě, s čím měli největší potíže lidé při testování

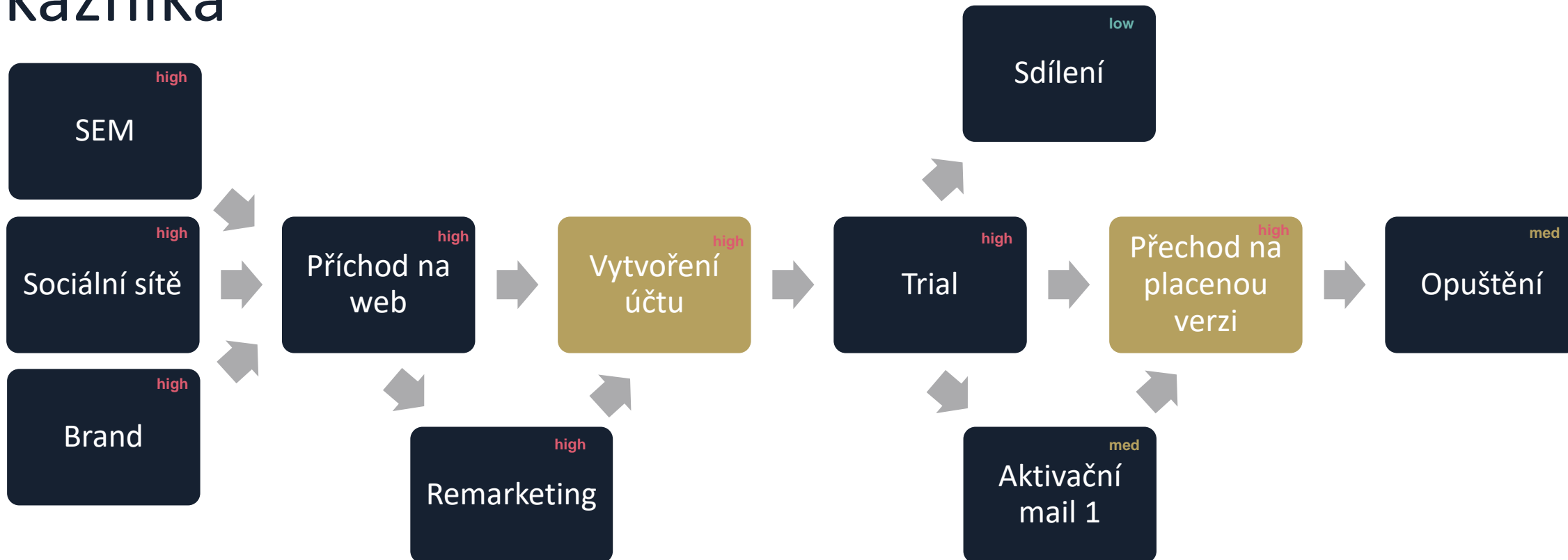
# Cesta zákazníka

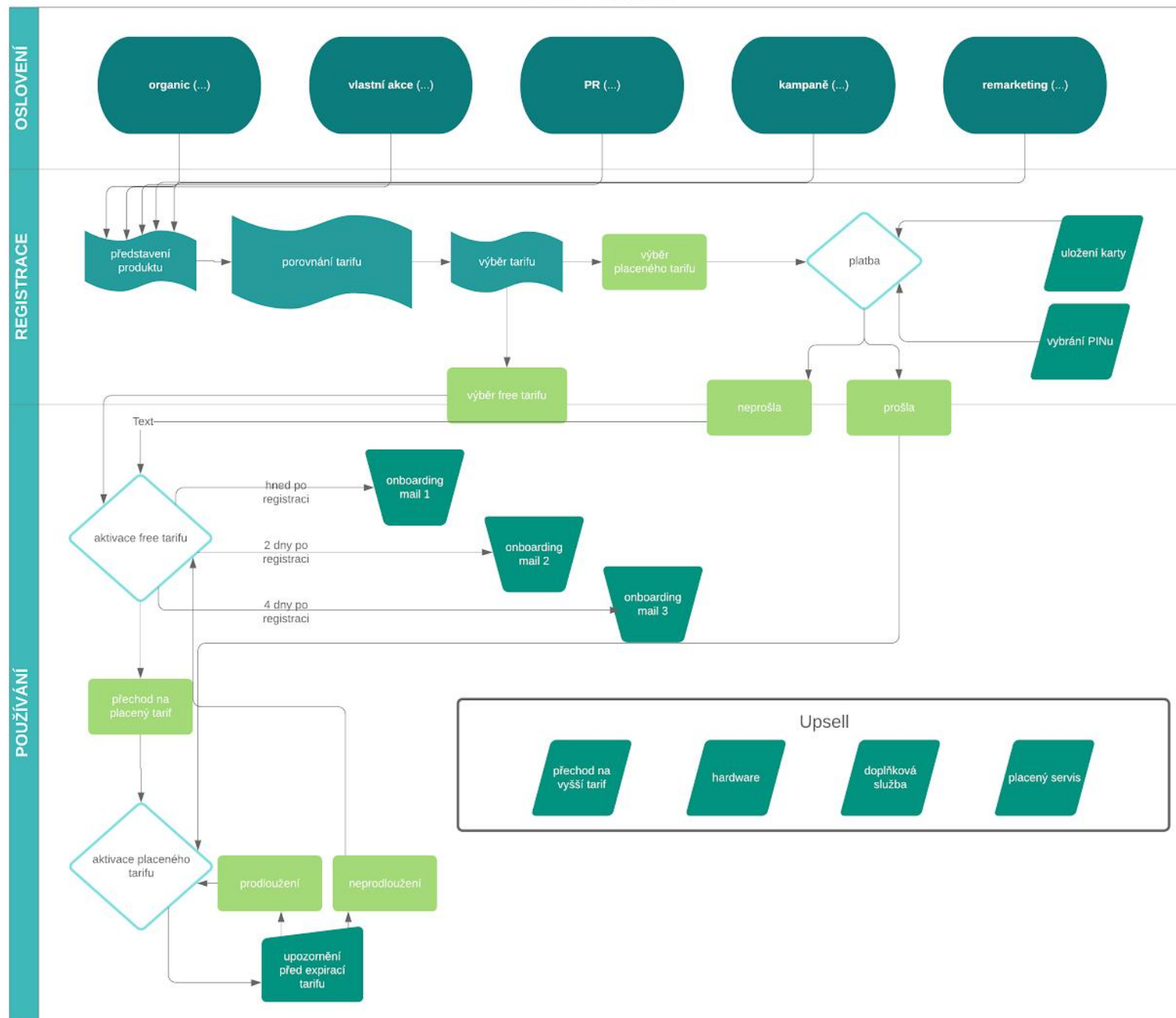


# Cesta zákazníka

1. Úvodní zmapování cesty zákazníka
  1. Celé si to zkusit projít sám, případně uživatelské testování
  2. Projít s klientem celý proces - jak se dostanou lidé k produktu/službě, jak vypadá nákupní proces, jak se se zákazníkem pracuje po nákupu
2. Detailní rozpadnutí cesty
3. Vyznačení důležitých bodů na trase - co je pro klienta důležité, co vypadá příliš složitě, s čím měli největší potíže lidé při testování
4. Dokumentace celé cesty
5. Sestavení priorit k nasazení/opravení měření

# Cesta zákazníka







# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. **Procesy**
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# 4) Procesy

## Jak fungují u klienta procesy

- Technologie
  - Vývoj webu a nasazování úprav
  - Schvalování
- Marketing
  - Řízení marketingu na různých úrovních, testování
- Vedení firmy
  - Jak často se schází vedení, co řeší

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. Doporučené
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# 5) Technická specifikace

Specifikace [www.muni.cz](https://www.muni.cz)

<https://bit.ly/2VifAex>

## 1.x - kódy pro všechny stránky

Tyto kódy jsou obecné. Budou vloženy buď na všechny stránky, nebo větší množství stránek.

1.10	<p><b>Vložení GTM</b> Kód je rozdělen do 2 částí:</p> <p><i>Stránky:</i> všechny na <a href="https://www.muni.cz">www.muni.cz</a> <i>Umístění:</i> co nejvýše v &lt;head&gt;</p> <pre>&lt;!-- Google Tag Manager --&gt; &lt;script&gt;(function(w,d,s,l,i){w[l]=w[l]  [];w[l].push({'gm.start': new Date().getTime(),event:'gm.js'});var f=d.getElementsByTagName(s)[0], j=d.createElement(s),dl=l!='dataLayer'?'&amp;l='+l:'';j.async=true;j.src= 'https://www.googletagmanager.com/gtm.js?id='+i+dl;f.parentNode.insertBefore(j,f); })(window,document,'script','dataLayer','GTM-SLQKVJ');&lt;/script&gt; &lt;!-- End Google Tag Manager --&gt;</pre> <p><i>Stránky:</i> všechny na <a href="https://www.muni.cz">www.muni.cz</a> <i>Umístění:</i> ihned za otevírací značkou &lt;body&gt;</p> <pre>&lt;!-- Google Tag Manager (noscript) --&gt; &lt;noscript&gt;&lt;iframe src="https://www.googletagmanager.com/ns.html?id=GTM-SLQKVJ" height="0" width="0" style="display:none;visibility:hidden"&gt;&lt;/iframe&gt;&lt;/noscript&gt; &lt;!-- End Google Tag Manager (noscript) --&gt;</pre>	done v2 high
1.12	<p><b>Odstranění stávajícího měřicího kódu</b> Měření GA bude řešeno přes GTM. Kód umístěný na webu je třeba odstranit, jinak by docházelo k duplikování měření.</p> <p><i>Stránky:</i> všechny</p> <pre>&lt;script type="text/javascript"&gt; (function(i,s,o,g,r,a,m){ i['GoogleAnalyticsObject']=r;i[r]=i[r]  function(){ (i[r].q=i[r].q  []).push(arguments) },i[r].l=1*new Date();a=s.createElement(o), m=s.getElementsByTagName(o)[0];a.async=1;a.src=g;m.parentNode.insertBefore(a,m) })(window,document,'script','//www.google-analytics.com/analytics.js','ga');  ga('create','UA-10691127-1','www.muni.cz'); ga('send','pageview'); &lt;/script&gt;</pre>	done v1 high
1.20	<p><b>Předávání dat o stránkách</b> Tento kód musí být na každé stránce a bude obsahovat informace o metadatech stránky.</p> <p>Hodnota user.ip je IP adresa uživatele adresa verze 4 nebo 6.</p> <p><i>Stránky:</i> všechny <i>Umístění:</i> před kódem 1.30</p> <pre>dataLayer.push({   'code': {     'v': '2.1'   },   'page': {     'currencyCode': 'CZK',     'locale': 'cs-CZ',     'title': 'Titulek stránky bez SEO suffixu',     'fullPath': null   },   'user': {     'ip': '123.123.1.23'</pre>	done v1 low

# Co by měl obsahovat Měřicí plán

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka
4. Procesy
5. Technickou specifikaci
6. **Doporučené**
  - Vysvětlení customizací měření
  - Metodika pro označení kampaní
  - Informace pro právníky týkající se ochrany osobních údajů

# 6) Doporučeně

## Vysvětlení customizací

- Jaká měříte data specifická pro daný projekt? Co znamenají jednotlivé hodnoty?
- Příklady:
  - Event Category                    „Visibility change“
  - Customer Type                    „Prospect“
  - Page Filters                    {“sorting“:“od nejlevnějšího“}

## 6) Doporučeně

### Metodika pro označení kampaní

- Jednotné pojmenování
  - Emaily můžeme označit jako Email, email, Mail, mail, E-mail, e-mail ☹
  - Cost-per-click kampaně pojmenováváme jako cpc, CPC, ppc, PPC ☹
- Spolupráce více firem
- Udržení kontinuity v čase

## 6) Doporučeně

### **Pokyny ohledně osobních údajů**

- Jaké využíváte nástroje?
- Jaká zpracovávají data?
- Jaké používají cookies?
- Jaké mají možnosti uplatnění práv podle GDPR?



# Poznámka

# Je třeba mít přesah do dalších oborů

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1. Byznys model, KPIs             | Byznys                        |
| 2. Příjemci dat                   | Byznys, Marketing, Design,... |
| 3. Cestu zákazníka                | Byznys, Marketing, Design,... |
| 4. Technickou specifikaci         | Programátor                   |
| 5. Doporučené                     |                               |
| → Vysvětlení customizací měření   | Byznys, Marketing, Design,... |
| → Metodika pro označení kampaní   | Marketing                     |
| → Informace pro právníky týkající | Právníci                      |

# Úkol



## Zpracujte měřicí plán pro jednu ze zvolených klientů

### Filozofická fakulta MUNI

Známe 😊

<https://www.phil.muni.cz/>

### Eshop s nábytkem

Prodává levný nábytek, má síť vlastních prodejen.

<https://www.sconto.cz/>

### Netflix

Služba pro přehrávání filmů.

<https://www.netflix.com/cz/>

Udělejte skupiny po 4 a zkuste sestavit návrh měřicího plánu s prvními body:

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cestu zákazníka

# Suma sumárum



# O čem to bylo dnes?

- Co potřebuje byznys
- Jaká zpracovávají data?
- Jaké používají cookies?
- Jaké mají možnosti uplatnění práv podle GDPR?



Do příště

# Do příští hodiny

- **Projít si kapitolu 3 z kurzu Google Analytics pro začátečníky**  
<https://analytics.google.com/analytics/academy/course/6>



