

2012年2月
《网上营销跨媒介数据追踪》白皮书



目录	2
简介	3
如何挑选最合适的追踪系统?	3
支持平台	3
有效转化时段	3
追踪数据的设定	3
报告	4
关于 XMO	4
#1. 万能追踪代码 —— 统一代码可追踪一切	4
#2. 客户行为分析 —— 除“出价调整”之外的重要策略	7
#3. 搜索词与关键词 —— 让营销预算最佳分配	8
#4. 实时数据 —— 马上看得见的效果	9
#5. 自动出价 —— 不再为“调整不及时”而担心	9
数据公信力	10
结论	10

简介

在当今的数字世界，营销人员拥有比以往更丰富的渠道来推广他们的产品及品牌。无论他们使用怎样的渠道（例如关键字搜索广告，展示广告，或富媒体广告等），营销人员都需要知道这些途径是如何帮助他们达成商业目标的。数据追踪正是量化广告活动成功与否的根本要素。使用追踪系统后，营销人员就可以根据用户的一系列行为例如，点击、访问页面、注册、在线订购等等，来衡量及提升广告的效益。

如何挑选最适合的追踪系统？

提供追踪技术的系统有许多种，而且具有多种应用功能，包括增加浏览量、寻找目标用户、分配广告预算、优化广告效果、分析用户行为等等。根据华尔街日报的调查显示，美国排名前 50 位的网站上就安装了超过 2000 个追踪代码¹，用以收集丰富的用户行为信息，这些信息能够用以提升广告投递的精准度，让用户在网络上看到他们更感兴趣、关联性更高的广告。不过同时安装多种功能不同的的代码所产生的信息并不对称或关联，最终营销人员只能基于有缺陷的信息，作出模糊的市场决策。（The Wall Street Journal, “The Web’s New Gold Mine: Your Secrets”, July 30, 2010）

挑选追踪系统之关键要素

支持平台

追踪系统通常只支持一种特定类型的广告，例如搜索广告、展示广告或者移动平台。市场上也有专门为网站流量进行分析、或者收集用户行为数据的追踪系统。简单而言，每一种追踪系统，均是建立以实现不同的目标。

有效转化时段

这是一个预先设定的时间区间，用于判定某次转化行为是否应该被记录为有效，而每个不同的行业其“有效转化时段”均有所不同。假设用户首次接触某广告之后，间隔了很长时间后才完成转化，我们是否还相信这次转化是由于用户受到了那次广告的影响呢？例如，用户在订购机票或酒店前，可能会需要一个半月，因为他需要研究目的地、行程计划、机票优惠期、或同类产品对比等。然而，如果用户只是在电子商务网站上购买一个新型的吸尘器，通常耗费的决策时间只需要 2-3 周。因此，一般的酒店业务客户会将“有效转化时段”设定为 60 天，而电子商务客户通常设定为 30 天。营销人员需要留意追踪系统是否具有为每一个广告活动设定“有效转化时段”的功能。

数据追踪的设定

除了能够收集展示量、点击量、及转化量外（注意系统是否能收集到细部的数据，包括每一个关键词的效果数据），一个好的追踪系统还能够纪录隐藏在每一个用户行为背后的信息，包括时间、国家与城市等等辅助资讯，这将有助于营销人

员进行客户行为分析与其转化路径，并作出针对性的调整策略从而提高转化成功的可能性。因此，系统需要针对具体的业务需求和目标而定制追踪指标。

例如，营销人员需要追踪“订单提交成功页”。那么，除了追踪该页面的浏览量外，页面中还包含其他有价值的信息，例如“订单编号”、“订单金额”等。记录“订单编号”，可以防止记录重复刷新订购页面所造成的冗余数据。记录“订单金额”，可以帮助营销人员量化客户价值。另外，营销人员也可以将销售金额设定成其中一项目标，并对此进行 ROI 的优化。因此，一个成熟的追踪系统，在其追踪点击量、展示量等基础信息的同时，也应该追踪例如订单编号，金额等等更多有价值的信息。

报告

这是最基本也是最重要的功能。所有追踪的数据都可以随时以报告的形式呈现给客户，以供其在线浏览或者下载保存；此外，报告的维度可以随时被重新排列组合，让市场营销人员根据需求从多维度透视数字信息；综合性的展示面板，结合可视化的综合视图报表也能够让营销人员一目了然，轻易了解数据背后的意义。

关于 XMO

由爱点击 iClick 自主研发的跨媒介数据追踪系统 XMO，除了上述提到的功能以外，还具备以下的特点：

- 从纵向来看，由用户浏览广告开始，到点击广告、翻看网站、形成转化，整个转化路径都会被一一记录下来
- 从横向来看，XMO 追踪系统能够应用于各种搜索引擎和数字媒体渠道
- 系统所纪录的数据会经过强大的算法模型进行优化，用以提升广告效果 ROI

XMO 的追踪系统能够监测包括每一个关键词的效果数据，其特有的自动出价引擎，能够实时监控波动的市场竞争数据，从而针对优化目标为每一个关键词进行竞价调整。除了自动竞价外，XMO 也会根据海量数据去建立预测算法，为营销人员提供不同媒体渠道的预算分配建议。总括来说，XMO 是一个一站式的平台，涵盖从数据追踪、效果优化、用户分析，到报告建议多项全面性功能，能够提升客户市场营销的整体投资回报率。

1. 万能追踪代码 — 统一代码可追踪一切

XMO 针对各类搜索引擎和数字媒体，均使用统一的追踪代码，让真正的跨平台优化成为现实。无论您使用多少个推广渠道，您只需要在您的网站上安装 XMO 的追踪代码一次，就能够侦测到网站流量的来源，包括付费广告及自然搜索流量。营销人员无需再因为要安装多种不同的追踪代码而烦恼。

A. 完整的转化路径

一个完整的转化路径能够为营销人员透视一个用户在抵达转化漏斗底部以前的行为。很多时候，如果用户在点击搜索广告后，在网站上购买，他们会被归类为付费搜索而来的客户。然而，在大多数的情况下，一般用户都会在浏览或点击多个媒体或广告之后，最终才完成购买。这一切的活动都可以在 XMO 的“最佳转化路径列表”（图一）展示出来。在这个例子中，这个客户最普遍的转换路径有 7 个触点，横跨自然搜索、关键字搜索和展示广告。

（图一）最佳转化路径列表

排名	转化路径				转化量
1	搜索推广: 谷歌	搜索推广: 谷歌	搜索推广: 谷歌	显示广告: 谷歌	329
	搜索推广: 谷歌	搜索推广: 谷歌	非付费搜索: 谷歌		
2	搜索推广: 百度	显示广告: 百度	显示广告: 百度		115
3	非付费搜索: 谷歌	非付费搜索: 百度			15
4	非付费搜索: 谷歌	非付费搜索: 谷歌	非付费搜索: 谷歌	显示广告: 百度	7
5	搜索推广: 百度	搜索推广: 百度	搜索推广: 百度	搜索推广: 百度	4

(*上表之数据纯粹作为表达概念及参考之用)

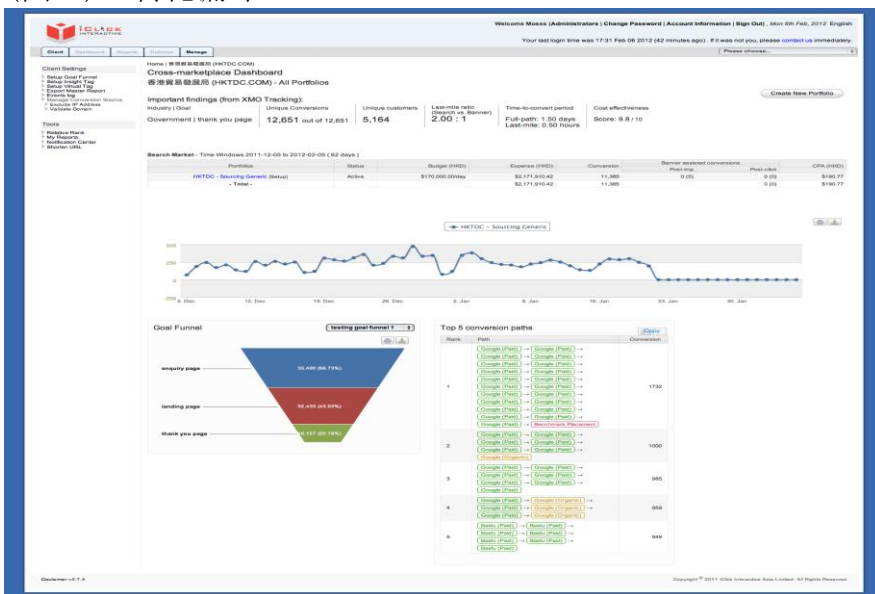
B. 了解网站流量的“转化漏斗”

“转化漏斗”（图二）的概念，能够帮助营销人员评估网站是否能引领用户在进入网站后形成转化。营销人员可以在 XMO 系统中设立多个转化漏斗（例如：新用户的转化漏斗、回访客户的转化漏斗等），以分析用户在网站中是如何形成特定转化。

XMO 的“转化漏斗”除了能够分析网站的流量转向外，每一个转化步骤的浏览 / 流失率也可以反映广告的效率。以下这个例子将能够显示“转化漏斗”的应用。

这个电子商务客户在 XMO 设定 3 个步骤的转化漏斗：登陆页面，注册页、及感谢页面。客户决定把抵达感谢页定义为一个转化，它显示出在 35,490 名访问登陆页面的用户当中，96.73%是从广告点击进来的，这意味着这支广告对于吸引用户进入查询页面非常有效。

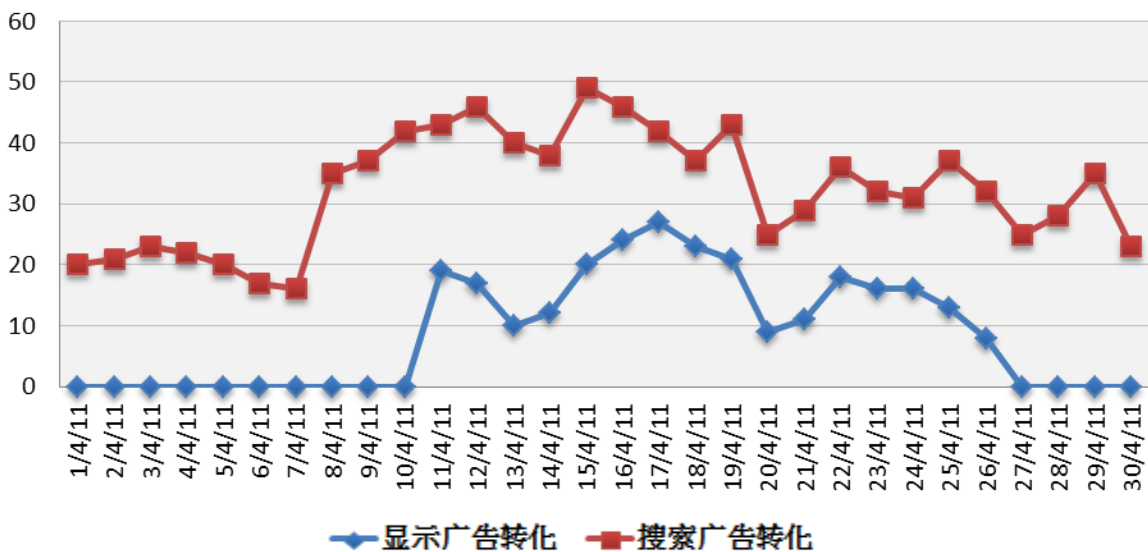
(图二) "转化漏斗"



C. 跨平台控制面板 — 一个可跨渠道的协作平台

XMO 使用万能追踪代码收集数据，并使用统一的基准在统一的平台对数据进行分析，以评测不同渠道的效能表现。跨平台控制面板，可以展示各个渠道之间的协同作用，向用户展示这些渠道是如何互相关联并辅助转化行为的完成。由此，可以最大限度的减少营销人员对同一客户的投入成本。

例如，下面这个客户的搜索广告以及展示广告已经全面交由 XMO 来实施。因此，在一张图表报告中，可以同时展示搜索广告与展示广告两类渠道的数据。我们可以清晰的看到，两周的展示广告对搜索广告的转化有明显的提升趋势。



在展示广告推广之前，搜索广告的平均转化量为 22 个/每天，但是在展示广告上线之后，搜索广告的平均转化量提升为 36 个/每天。

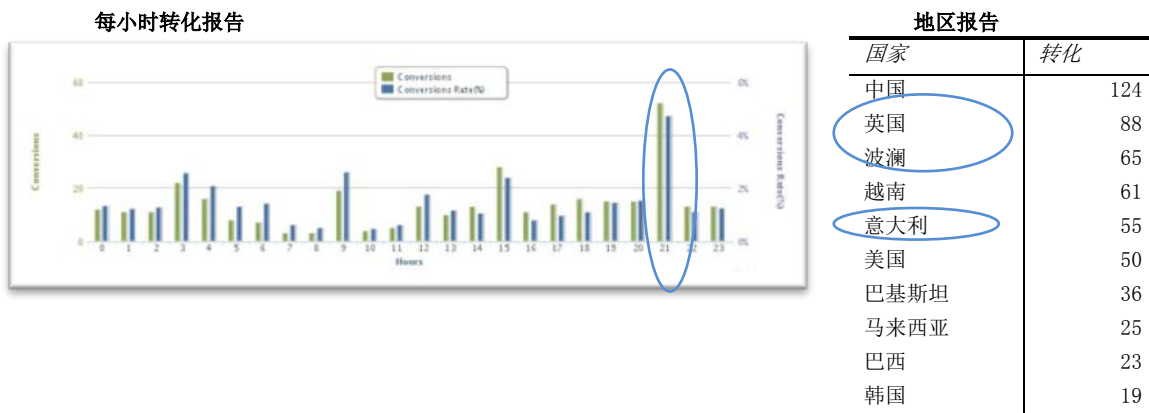
展示广告也能够吸引从前曾经点击过搜索广告，却未有转化的用户，再次回访网站，并完成转化。例如，一个访客在 4 月 7 日点击搜索广告之后，到达了广告主的网站页面，但并未达成任何转化就离开了。此后，在 4 月 10 日，相同的访客在其他页面浏览到同款产品的展示广告，这唤醒了他之前那次搜索行为的记忆，他由此重新进入广告主网站页面，并成功完成了转化行为。XMO 能够识别用户的走向，并能显示各个渠道之间的协同作用。

此外，展示广告推广完结以后，仍然对搜索广告产生推动的效果。你可以看到有平均 28 个/每天的“推广后转化量”，这个数据高于之前搜索广告的 22 个/每天的数值。

2. 客户行为分析 —— 除“出价调整”之外的重要策略

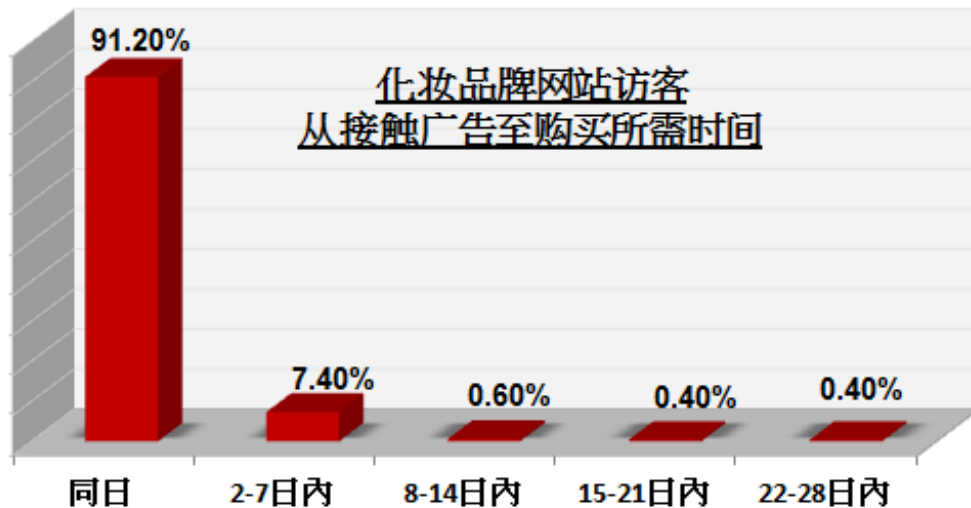
只有当 XMO 成功完成追踪时，系统才能超越“点击”和“展示”捕捉到之后引发的更多数据，以及客户转化行为后的隐藏数据，比如“时间”、“地区”“订单编号”等等。XMO 会对这些数据进行分析，并将其整合到统一的平台上进行消费行为分析，以便于做出更好的效能优化结果。

下面一个说明，展示 XMO 的“每小时转化报告”和“地区报告”是如何完成向客户提供追踪数据的。下面的报告来自一个业务遍及全球市场的客户。我们可以看到，最高的转化发生在夜间，尤其在晚上 9 点至 10 点这段时间，由欧洲市场引发的波动不小。由于时差的存在，转化量猛增的时间表现为当地时间的夜间，但事实上，这些转化实际发生在白天而并非晚间。通过这些追踪到的数据报告，我们将可以更容易的完成地理位置和时区的划分。



品牌化妆品用户的转化时间

“陌生用户”转换为“转化客户”需要多久？或者，用户看到广告后的第一次购买需要多久？这种类型的消费行为也会被 XMO 收集起来。根据爱点击 iClick 一个品牌化妆品客户的数据显示，以品牌词进行搜索的用户，超过 90% 会在点击搜索广告的同一天购买产品；相比起来，以通用词进行搜索的用户，只有少数会在一个星期内进行购买，而且整体而言，只有 6% 客户会在 30 天内回访网站并进行购买。这个数据显示品牌知名度能有效缩短客户的购买周期，另外，广告主也可以通过举行限时抢购、提供产品试用装等活动来提高网站回访率。



3. 搜索词与关键词 - 让营销预算最佳分配

XMO 的另一个强大之处在于，除了追踪付费关键词之外，它还可以追踪实际被搜索并且引发成功转化的非付费搜索词。当某关键词被设置为“广泛匹配”或者“扩展广泛匹配”时，搜索引擎如果认定某输入的搜索词与设定的(广泛匹配)关键词相关联，则会展示广告。这种情况通常会为客户广告带来更多展示机会，不过，广泛匹配通常会比精确匹配花费更多的资本投入。因此，如果用户可以识别这些更易达成转化的被搜索词，将会有效降低其对竞价关键词的资本投入。

下面是一个例子。使用广泛匹配的出价来启用关键词“鞋”，其资本投入为 CPC=\$5，在 XMO 的搜索引擎转化报告中，我们发现用户使用其他的关键词来完成过搜索行为，并发生了转化。尤为需要注意的是，如果我们使用精确匹配来为这些“引发转化的搜索词”出价，则投入的费用实际上低于此前为“鞋”关键词的广泛匹配所付出的费用。如果能理解这一点，将有效的帮助我们合理控制成本，将投入分配在精确匹配的关键词竞价方面。

广泛匹配关键字与搜索词条之间每点击成本的对比

广泛匹配			精确匹配		
关键字	转化	每点击成本	转换搜索词条	转化	每点击成本
鞋	6	\$5.0	皮鞋	2	\$1.6
			男装鞋	2	\$1.1
			女装鞋	1	\$1.2
			运动鞋	1	\$0.9

4. 实时数据 - 马上看得见的效果

XMO 实时收集和分析转化数据，因此能够迅速根据市场情况做出反应，并重新分配预算。正是由于 XMO 对市场波动的敏感性，才有可能对预算的利用做出最有效的优化。当 XMO 代码被正确安装后，您可以在“事件日志”中观看到即时的数据追踪情况。

5. 自动出价 - 不再为“调整不及时”而担心

XMO 自动出价引擎将不断检测市场状态以及效能低下的冗余关键词，立刻做出调整，以确保客户资源持续稳定的优化。虽然客户也可以监控关键词的效能，并人工调整关键词的出价情况，但这并非一个长期有效的优化方式，也不能很好地规模化。当竞价关键词的数目不断增加，人工方式必然无法实时监控其效能并做出正确的出价调整。况且，在这个瞬息万变的市场竞争中，并不是每一次排名波动变化都可以通过人工关注的方式来捕捉到。

下表展示了在一天时间内，某个关键词通过自动出价调整为 CPA 带来的影响。假设目标 CPA 是 \$120，在上午 8 点，XMO 检测到当前的 CPA 在目标预算之上，便立即进行调整，降低关键词的出价金额。通过实时的数据权衡并做出相应调整之后，在下午 3 点我们看到 CPA 达到更加优化的金额。一直到晚上 11 点，CPA 的金额为 \$118，这个数值更加贴近理想的 CPA，以此获得相对多的转化量。当然，如果没有实时数据监测及自动调整出价的模式，那么以上的过程将不会发生。

某关键字每宗交易成本的变化

	费用	平均贴子	每点击成本	转化总量	每宗交易成本
		数量	最高值		
@ 8am	\$396	2.4	3.2	3	\$132
@ 3pm	\$448	3.3	2.5	4	\$112
@11pm	\$708	2.9	2.8	6	\$118

数据的可信性

我们明白数据可信性对于营销人员是十分重要的，因此 XMO 技术的基建及分析方法均符合美国互联网广告局（Interactive Advertising Bureau）所订的标准指引及行业的要求，确保收集的数据包括展示、点击及转化等均符合标准定义，例如 XMO 会减除由爬虫或其他来自非有效用户所产生的点击，及排除由内部测试的转化，让营销人员可更透明了解及审核数据。

总结

在当前的数字世界中，“追踪”已经是一项十分常见的技术。对于营销人员来说，虽然目前有大量的追踪系统可供挑选使用，但是至今为止，没有任何一个追踪系统足以实现“跨媒介”的统一追踪或整合型数据分析。使用 XMO 系统，用户将无需把来自不同平台、不同格式的数据报表进行人工汇总。系统将自动收集跨平台、跨媒体的多维度数据，并对其进行综合的效能优化。实现这一切，只需要用户将 XMO 的万能追踪代码进行必要的安装。最重要的是，XMO 的追踪技术与优化机制，将最大限度的提升客户的投资回报率。