



Mieux connaître ses clients VEL avec Google Analytics

Webinaire Zoom, le 19 Mai 2020

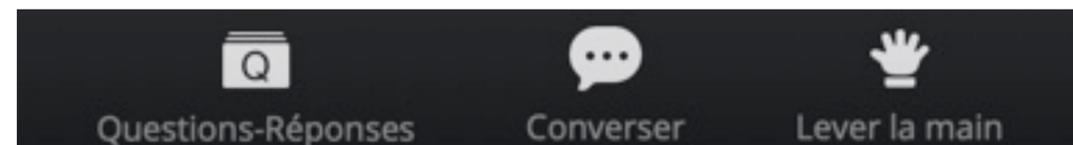
Vous donnez les clés pour utiliser Google Analytics

- ★ Une Initiation, pas une formation ...
- ★ ... mais vous pourrez facilement creuser le sujet
- ★ Sites marchands : Google Analytics est systématiquement installé (cf Valraiso)

L'intervention

- ★ Constituée de présentations et de démonstrations
- ★ Deux sondages seront proposés (début et fin)
- ★ Demander à intervenir en utilisant le bouton «Lever la main »
- ★ Poser des questions avec le bouton « Questions-Réponses »

Sondage !





Agenda

Introduction

Pourquoi Google Analytics ?

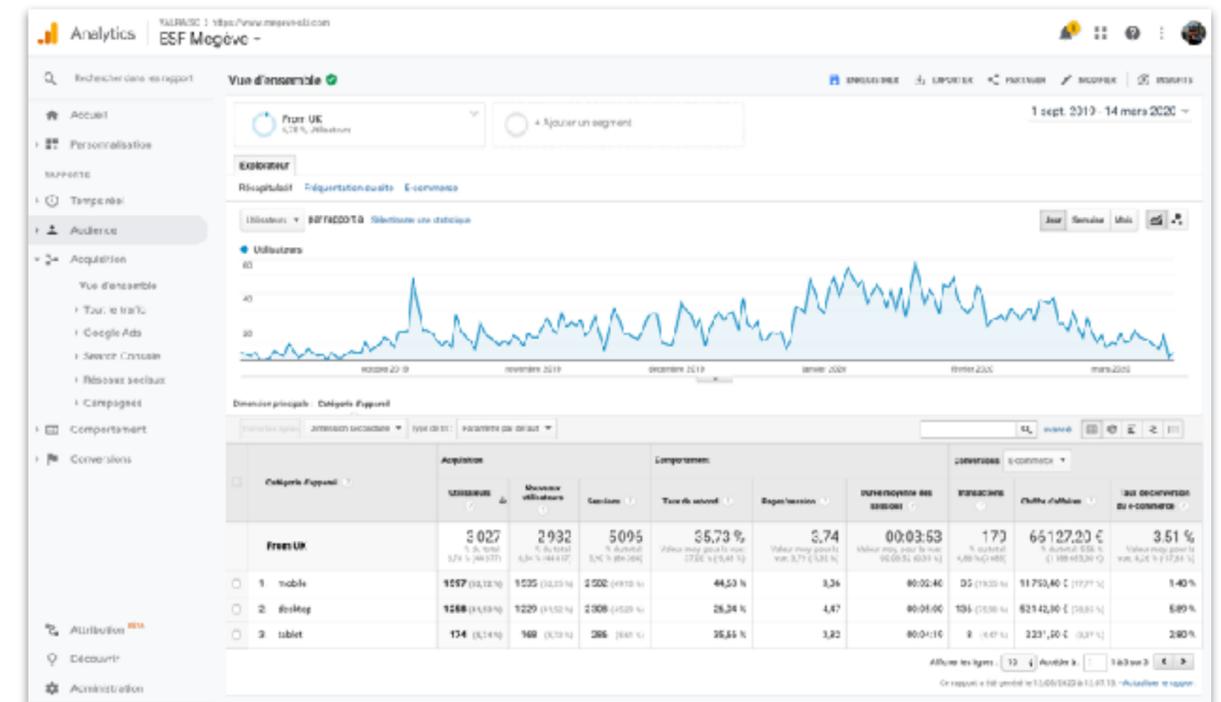
L'impact du RGPD sur les statistiques

Se connecter et comprendre comment l'outil fonctionne

Les 10 points essentiels à connaître pour un Directeur ESF

Outil gratuit d'analyse de site Internet

- ★ Pour comprendre d'où viennent vos visiteurs
 - Géographie, Canaux de communication,...
- ★ Pour savoir comment ils naviguent
 - SmartPhone, ordinateur, Tablette ?
- ★ Pour savoir ce qu'ils font sur votre site
 - Pages, Temps, Rebond,...
- ★ Pour détecter si il y a des problèmes
 - Abandon lors de l'achat ? Endroits où ils ne cliquent pas ?
- ★ Pour mesurer la Performance du site de vente
 - Taux de transformation



Comment Google Analytics fonctionne ?

Outil gratuit ?

> Parce que c'est intéressant pour Google !

- ★ On installe un code de tracking sur le site (développeur)
- ★ Google enregistre des Cookies sur l'ordinateur du visiteur
- ★ Les données sont collectées pendant que l'utilisateur navigue sur le site
- ★ Un outil permet d'analyser le comportement des utilisateurs



Que se passe-t-il quand le visiteur n'accepte pas les Cookies ?

Le RGPD a introduit de nouvelles règles

- ★ A l'origine, seul le refus suspendait la collecte de données
- ★ Aujourd'hui, tant que les Cookies ne sont pas acceptés, il n'y a pas de Tracking
- ★ Dans ce cas, aucune donnée statistique n'est collectée par Analytics



★ Multiples conséquences :

- ▶ Volumes de fréquentation ne sont plus significatifs en valeur absolue (environ -20%)
- ▶ Seuls les ratios peuvent être interprétés (Part de trafic, Taux de conversion,...)

Un compte Google :

★ Soit vous avez un compte Gmail ou GoogleDoc

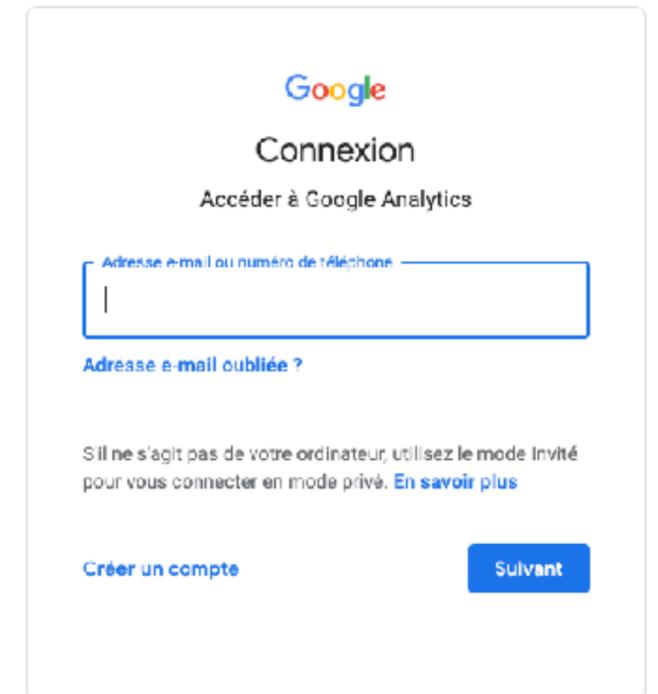
- ▶ Il suffit d'utiliser votre adresse mail et votre mot de passe
- ▶ <http://analytics.google.com/>

★ Soit vous créez un compte Google

- ▶ <https://accounts.google.com/signup/v2/webcreateaccount?flowName=GlifWebSignIn&flowEntry=SignUp>

★ Soit vous déclarez votre adresse eMail pour qu'elle devienne un compte Google

- ▶ <https://accounts.google.com/signup/v2/webcreateaccount?flowName=GlifWebSignIn&flowEntry=SignUp>



The screenshot shows the Google Analytics login interface. At the top, the Google logo is displayed, followed by the text 'Connexion' and 'Accéder à Google Analytics'. Below this is a text input field labeled 'Adresse e-mail ou numéro de téléphone'. Underneath the input field is a link that says 'Adresse e-mail oubliée ?'. Further down, there is a note: 'Si il ne s'agit pas de votre ordinateur, utilisez le mode Invité pour vous connecter en mode privé. En savoir plus'. At the bottom left, there is a link 'Créer un compte', and at the bottom right, there is a blue button labeled 'Suivant'.

Déclarer son compte dans Analytics

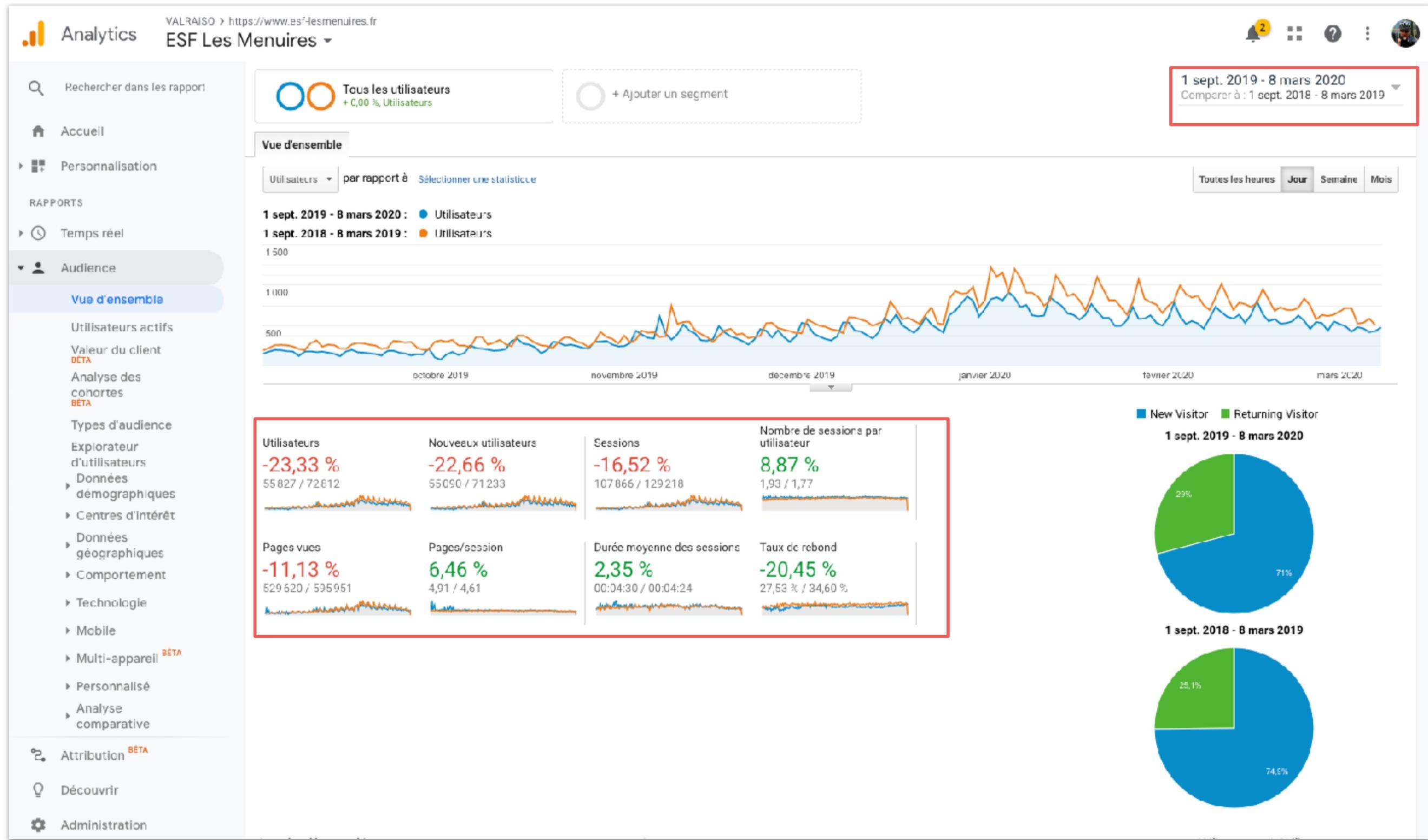
- ★ C'est l'administrateur du compte Analytics qui ajoute votre adresse eMail et qui vous donne les droits (Admin, Collaboration, Lecture)



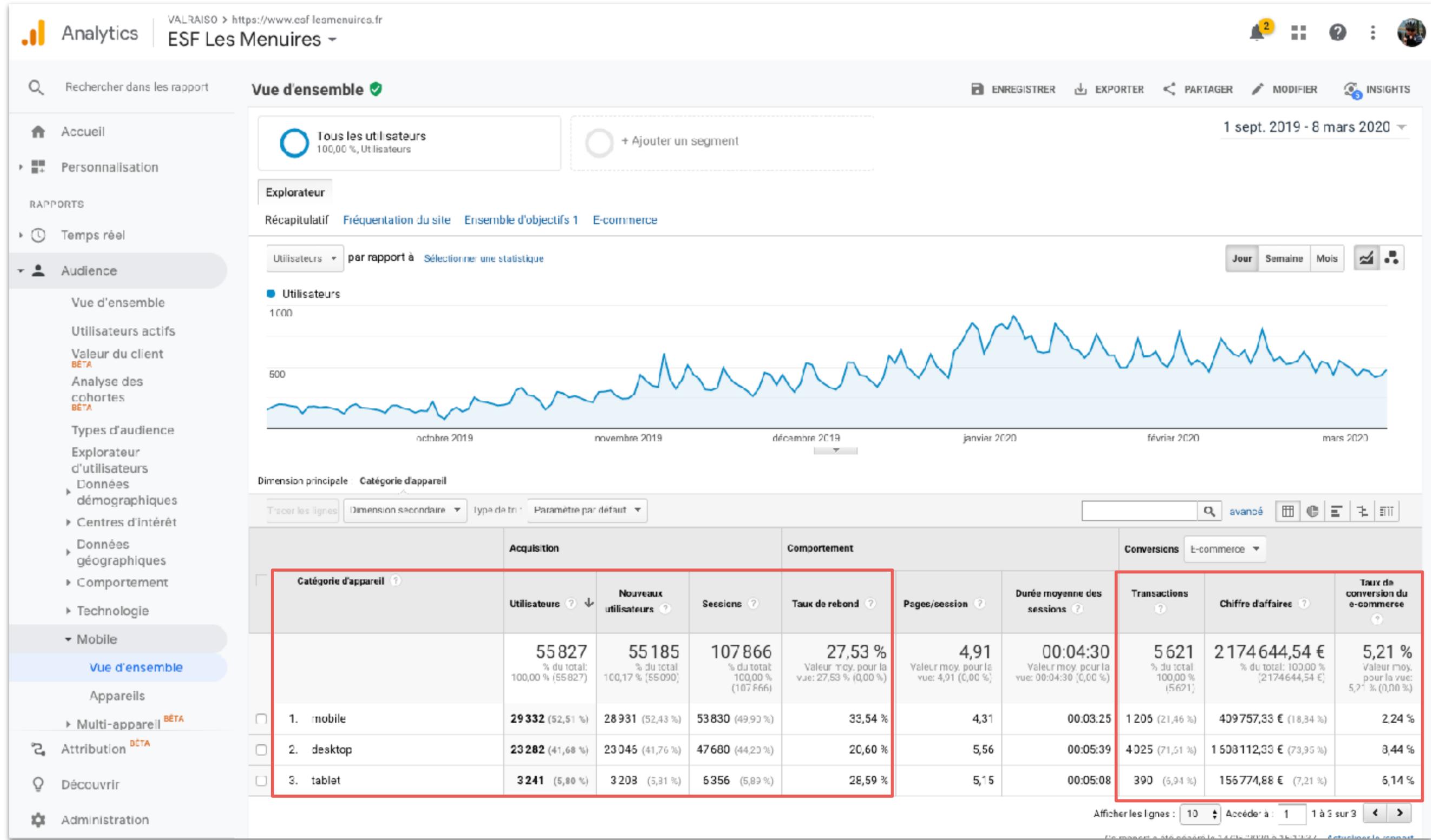
Les 10 analyses utiles pour une ESF

1. Connaître le Trafic global de votre site
2. Quels Terminaux sont utilisés ?
3. D'où viennent mes visiteurs ?
4. Quelles sont les sources de trafic ?
5. Quels mots clés de recherche utilisent mes clients ?
6. Que vous apportent vos partenaires ?
7. Quelles pages sont les plus consultées ?
8. Quel trafic pour chaque rubrique
9. Analyser le trafic d'un Segment de marché
10. Analyser le parcours de mes clients

1. Consultez le Trafic global de votre site



2. Quels terminaux sont utilisés ?



3. D'où viennent mes visiteurs

Analytics | VALRAISC > https://www.esf-leamenuires.fr | ESF Les Menuires

Rechercher dans les rapport

Accueil

Personnalisation

RAPPORTS

Temps réel

Audience

Vue d'ensemble

Utilisateurs actifs

Valeur du client BETA

Analyse des cohortes BETA

Types d'audience

Explorateur d'utilisateurs

Données démographiques

Centres d'intérêt

Données géographiques

Langue

Zone géographique

Comportement

Technologie

Mobile

Multi-appareil BETA

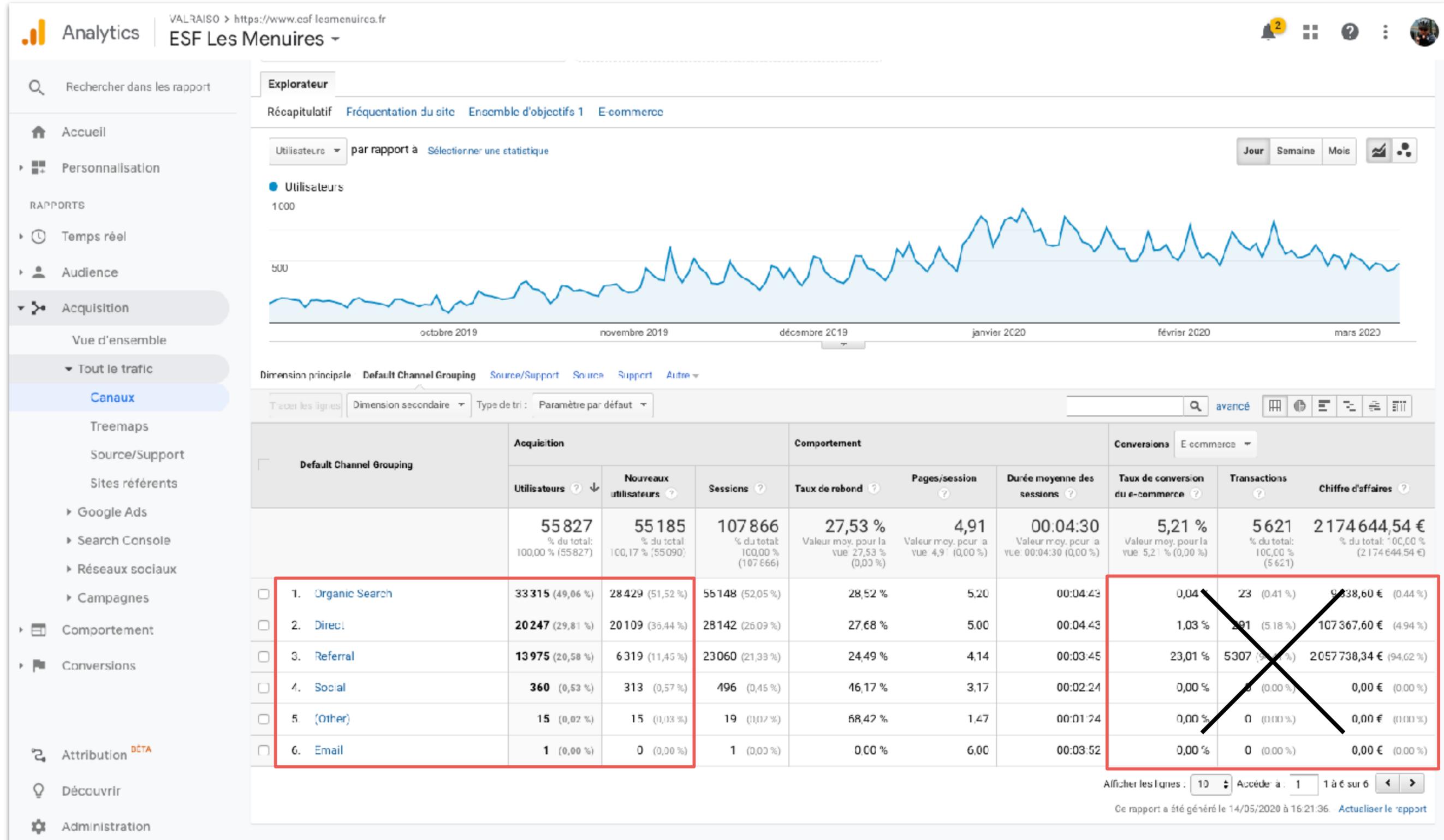
Attribution BETA

Découvrir

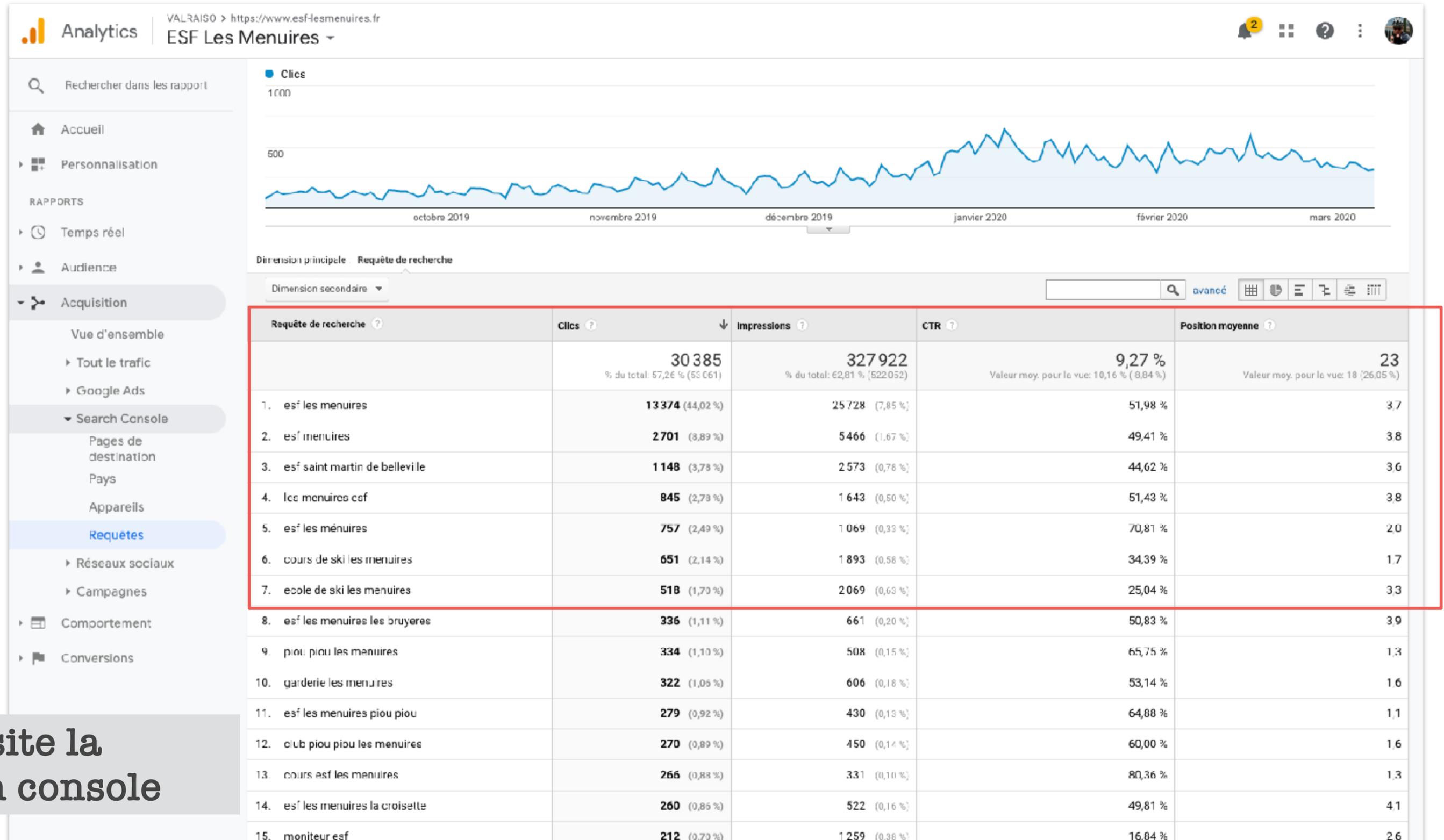
Administration

Pays ?	Acquisition			Comportement			Conversions E-commerce		
	Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?	Pages/session ?	Durée moyenne des sessions ?	Transactions ?	Chiffre d'affaires ?	Taux de conversion du e-commerce ?
	55827 % du total: 100,00 % (55 827)	55185 % du total: 100,17 % (55 185)	107866 % du total: 100,00 % (107 866)	27,53 % Valeur moy. pour la vue: 27,53 % (0,00 %)	4,91 Valeur moy. pour la vue: 4,91 (0,00 %)	00:04:30 Valeur moy. pour la vue: 00:04:30 (0,00 %)	5621 % du total: 100,00 % (5 621)	2 174 644,54 € % du total: 100,00 % (2 174 644,54 €)	5,21 % Valeur moy. pour la vue: 5,21 % (0,00 %)
1. France	38 772 (69,77 %)	38016 (68,83 %)	77366 (71,72 %)	26,99 %	4,97	00:04:31	4306 (76,61 %)	1 607 529,70 € (73,92 %)	5,57 %
2. United Kingdom	5857 (10,39 %)	5744 (10,41 %)	10363 (9,61 %)	29,88 %	4,51	00:04:09	402 (7,15 %)	170 485,99 € (7,84 %)	3,88 %
3. Belgium	4882 (8,65 %)	4793 (8,63 %)	8893 (8,24 %)	25,31 %	5,20	00:04:53	508 (9,04 %)	222 011,34 € (10,21 %)	5,71 %
4. Netherlands	2170 (3,85 %)	2138 (3,87 %)	3428 (3,18 %)	31,51 %	4,58	00:04:00	88 (1,57 %)	34 301,90 € (1,58 %)	2,57 %
5. Germany	682 (1,21 %)	663 (1,20 %)	1096 (1,02 %)	28,01 %	4,72	00:04:19	41 (0,73 %)	14 484,35 € (0,67 %)	3,74 %
6. Switzerland	576 (1,02 %)	547 (0,99 %)	989 (0,92 %)	29,02 %	4,55	00:04:18	50 (0,89 %)	21 385,70 € (0,98 %)	5,06 %
7. United States	317 (0,55 %)	297 (0,54 %)	488 (0,45 %)	37,50 %	4,28	00:04:02	16 (0,28 %)	8 056,20 € (0,37 %)	3,28 %
8. Luxembourg	309 (0,55 %)	295 (0,53 %)	508 (0,47 %)	26,77 %	4,90	00:04:15	32 (0,57 %)	11 949,00 € (0,55 %)	6,30 %
9. Russia	257 (0,45 %)	255 (0,45 %)	474 (0,44 %)	31,86 %	4,14	00:04:48	19 (0,34 %)	7 393,75 € (0,34 %)	4,01 %
10. Spain	236 (0,42 %)	223 (0,40 %)	376 (0,35 %)	32,71 %	4,34	00:03:46	17 (0,30 %)	6 809,80 € (0,31 %)	4,52 %
11. Ireland	196 (0,35 %)	193 (0,35 %)	303 (0,28 %)	25,08 %	4,85	00:04:00	14 (0,25 %)	4 955,00 € (0,23 %)	4,62 %
12. Israel	181 (0,32 %)	177 (0,32 %)	344 (0,32 %)	34,86 %	4,59	00:04:13	8 (0,14 %)	5 150,00 € (0,24 %)	2,33 %
13. Italy	126 (0,22 %)	111 (0,20 %)	181 (0,17 %)	30,94 %	4,57	00:04:20	4 (0,07 %)	2 038,40 € (0,09 %)	2,21 %
14. Hong Kong	114 (0,20 %)	110 (0,20 %)	226 (0,21 %)	34,07 %	5,00	00:05:39	11 (0,20 %)	5 153,83 € (0,24 %)	4,87 %
15. Poland	97 (0,17 %)	94 (0,17 %)	174 (0,16 %)	32,76 %	3,94	00:04:23	9 (0,16 %)	3 532,80 € (0,16 %)	5,17 %
16. (not set)	91 (0,15 %)	83 (0,15 %)	139 (0,13 %)	33,81 %	4,22	00:03:44	7 (0,12 %)	2 468,40 € (0,11 %)	5,04 %
17. Australia	84 (0,15 %)	85 (0,15 %)	119 (0,11 %)	26,05 %	5,08	00:04:26	3 (0,05 %)	1 403,50 € (0,06 %)	2,52 %
18. Réunion	84 (0,15 %)	81 (0,15 %)	151 (0,14 %)	24,50 %	5,53	00:05:59	7 (0,12 %)	2 830,20 € (0,13 %)	4,64 %
19. Denmark	82 (0,15 %)	77 (0,14 %)	130 (0,12 %)	31,54 %	4,75	00:04:01	6 (0,11 %)	3 902,00 € (0,18 %)	4,62 %
20. United Arab Emirates	81 (0,14 %)	76 (0,14 %)	126 (0,12 %)	29,37 %	4,08	00:04:28	5 (0,09 %)	2 533,30 € (0,12 %)	3,97 %

4. Quelles sont les sources de trafic ?



5. Quels Mots-clés m'apportent du trafic ?



Nécessite la
Search console

6. Quels sont vos partenaires ?

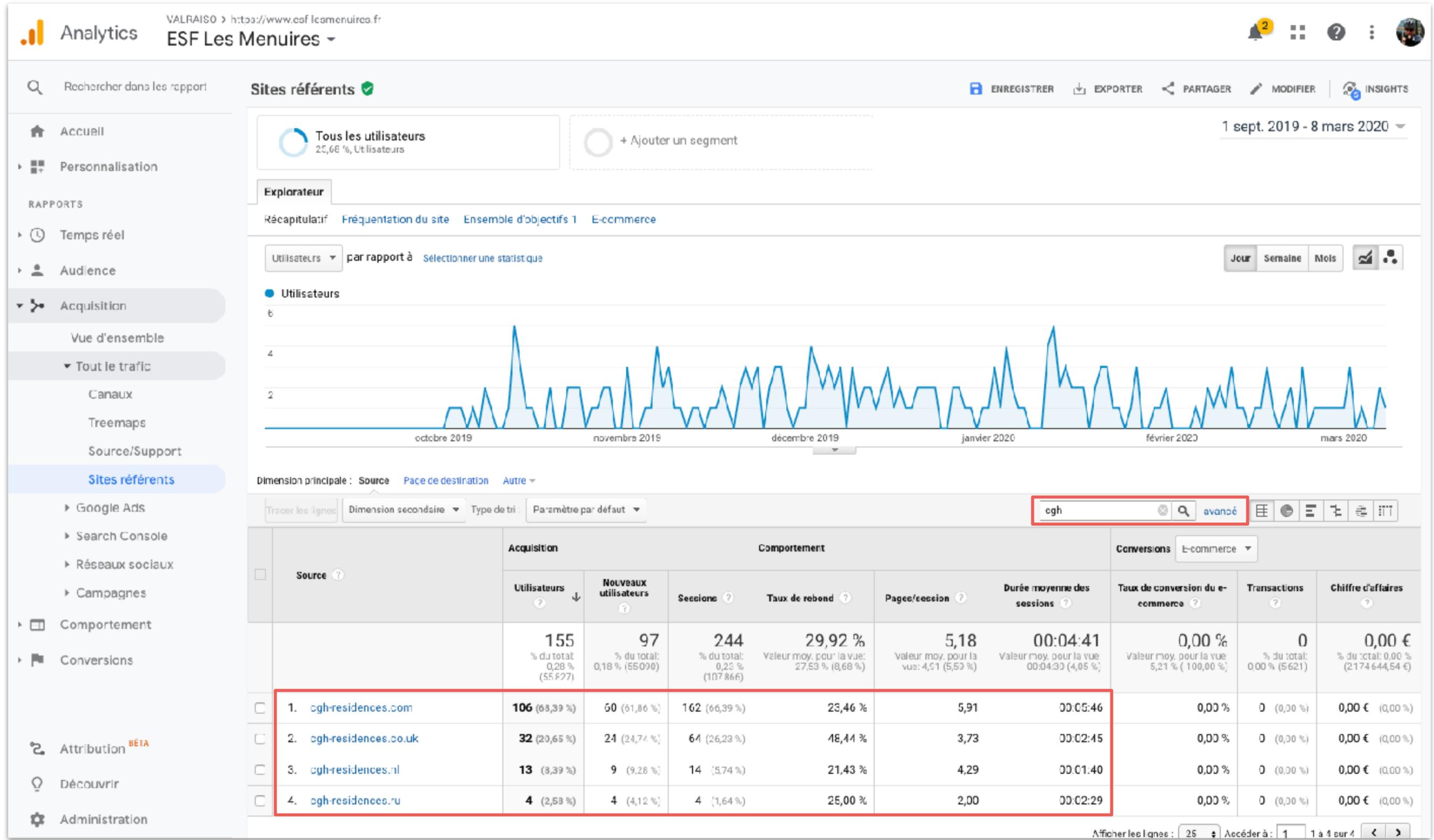
Analytics | VALRAISC > https://www.esf-lesmenuires.fr | ESF Les Menuires

Rechercher dans les rapport

Tracer les lignes | Dimension secondaire | Type de tri : Paramètre par défaut | Filtre avancé ACTIVE

Source	Acquisition			Comportement			Conversions E-commerce			
	Utilisateurs	Nouveaux utilisateurs	Sessions	Taux de rebond	Pages/session	Durée moyenne des sessions	Taux de conversion du e-commerce	Transactions	Chiffre d'affaires	
	8761 % du total: 15,69 % (55827)	6586 % du total: 11,95 % (55090)	15457 % du total: 14,33 % (107866)	24,32 % Valeur moy. pour la vue: 27,53 % (-11,66 %)	5,10 Valeur moy. pour la vue: 4,51 (3,94 %)	00:04:46 Valeur moy. pour la vue: 00:04:30 (5,73 %)	2,29 % Valeur moy. pour la vue: 5,21 % (-56,05 %)	354 % du total: 5,30 % (5621)	131 652,45 € % du total: 6,05 % (2174644,54 €)	
1. lesmenuires.com	3751 (40,67 %)	2945 (44,72 %)	5620 (36,36 %)	23,15 %	4,98	00:04:19	0,02 %	1 (0,28 %)	591,00 € (0,45 %)	
2. esf-lesmenuires.fr	2179 (23,62 %)	1734 (25,33 %)	3986 (25,79 %)	23,31 %	5,31	00:05:04	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
3. st-marlin-belleville.com	568 (6,16 %)	417 (6,33 %)	764 (4,94 %)	26,05 %	5,51	00:04:45	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
4. esf-lesmenuires.com	491 (5,32 %)	294 (4,46 %)	1849 (11,96 %)	21,36 %	5,15	00:06:30	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
5. les3vallees.com	251 (2,72 %)	199 (3,02 %)	326 (2,11 %)	22,70 %	5,55	00:04:32	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
6. m.facebook.com	209 (2,27 %)	193 (2,93 %)	277 (1,79 %)	42,24 %	3,45	00:02:35	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
7. esf-uk.co.uk	179 (1,94 %)	135 (2,05 %)	266 (1,72 %)	13,91 %	5,56	00:06:56	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
8. skischool-lesmenuires.nl	148 (1,60 %)	64 (0,97 %)	200 (1,29 %)	25,00 %	4,94	00:04:35	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
9. cgh-residences.com	106 (1,15 %)	60 (0,91 %)	167 (1,05 %)	23,46 %	5,91	00:05:46	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
10. qwant.com	100 (1,08 %)	70 (1,06 %)	153 (0,99 %)	21,57 %	5,76	00:05:36	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
11. carraneige.com	70 (0,76 %)	41 (0,62 %)	75 (0,49 %)	29,33 %	3,57	00:02:13	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
12. clicksafe.lloydstsb.com	63 (0,68 %)	0 (0,00 %)	81 (0,52 %)	39,51 %	1,57	00:01:40	45,63 %	3 (10,45 %)	16001,00 € (12,15 %)	
13. fr.search.yahoo.com	61 (0,66 %)	32 (0,49 %)	87 (0,56 %)	9,20 %	6,80	00:07:00	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
14. e-ingbank.pl	56 (0,61 %)	0 (0,00 %)	68 (0,44 %)	29,41 %	1,79	00:00:33	57,35 %	39 (11,02 %)	13205,25 € (10,03 %)	
15. est.net	51 (0,55 %)	36 (0,55 %)	81 (0,52 %)	28,40 %	5,17	00:05:20	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
16. bicualifski-moutiers.blogspot.com	47 (0,51 %)	42 (0,64 %)	95 (0,61 %)	72,63 %	1,72	00:01:34	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	
17. aces1.3ds.modurum.com	43 (0,47 %)	0 (0,00 %)	53 (0,34 %)	13,21 %	1,72	00:01:28	75,47 %	40 (11,30 %)	14464,55 € (10,99 %)	
18. tsys.arcol.com	42 (0,46 %)	0 (0,00 %)	67 (0,43 %)	29,85 %	3,27	00:02:24	31,34 %	21 (5,93 %)	8210,80 € (6,31 %)	
19. search.lilo.org	41 (0,44 %)	35 (0,53 %)	96 (0,62 %)	39,58 %	4,23	00:04:18	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)	

6. Est-ce qu'un partenaire m'apporte du trafic ?



7. Quelles pages sont les plus consultées ?

Analytics VALRAISO > https://www.megeve-ski.com
ESF Megève

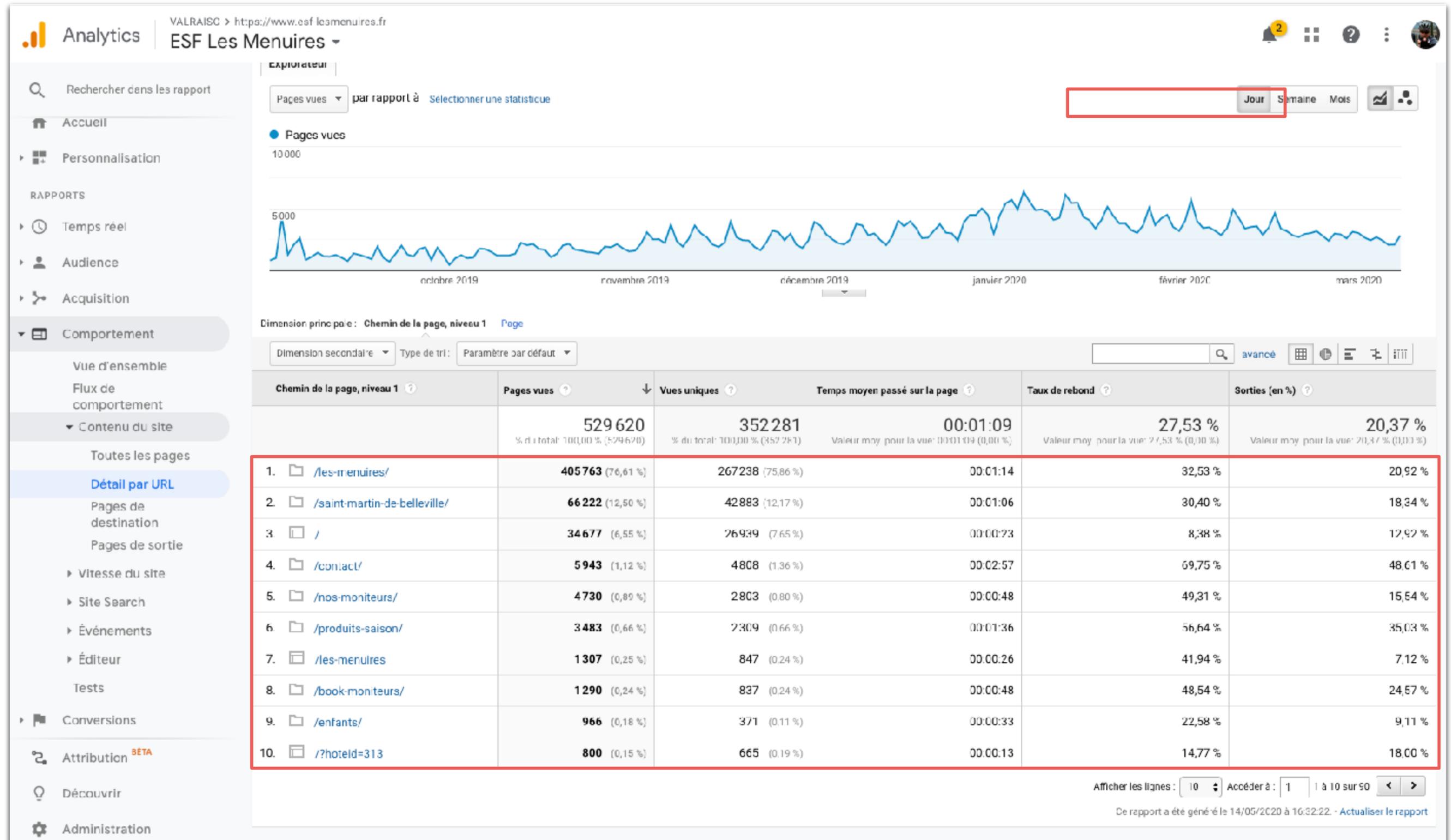
Rechercher dans les rapports

Dimension principale: Page Titre de page Autre

Tracer les lignes Dimension secondaire Type de tri Paramètre par défaut

Page	Pages vues	Vues uniques	Temps moyen passé sur la page	Entrées	Taux de rebond	Sorties (en %)	Valeur de la page
	327 121 % du total: 100,00 % (327 121)	227 551 % du total: 100,00 % (227 551)	00:01:23 Valeur moy. pour la vue: 00:01:23 (0,00 %)	86 361 % du total: 100,00 % (86 361)	37,02 % Valeur moy. pour la vue: 37,02 % (0,00 %)	26,40 % Valeur moy. pour la vue: 26,40 % (0,00 %)	7,20 € % du total: 100,00 % (7,20 €)
1. /	52 785 (16,14 %)	37 749 (16,59 %)	00:00:40	33 341 (38,61 %)	15,14 %	15,71 %	1,24 € (17,21 %)
2. /enfants/cours-collectifs-ski	32 341 (9,89 %)	19 794 (8,70 %)	00:02:57	4 516 (5,35 %)	58,97 %	31,69 %	2,03 € (28,15 %)
3. /enfants	28 736 (8,78 %)	18 005 (7,91 %)	00:00:18	3 951 (4,59 %)	9,04 %	4,59 %	2,67 € (37,09 %)
4. /panier	20 633 (6,31 %)	9 429 (4,14 %)	00:01:32	1 176 (1,35 %)	47,28 %	32,41 %	12,79 € (177,73 %)
5. /sur-mesure/reservez-votre-moniteur	13 220 (4,04 %)	8 217 (3,61 %)	00:02:33	1 305 (1,51 %)	65,21 %	35,53 %	0,13 € (1,78 %)
6. /petits	12 299 (3,76 %)	8 309 (3,65 %)	00:00:24	2 177 (2,52 %)	11,07 %	6,47 %	0,59 € (8,19 %)
7. /petits/picupiou-formule-2h	9 996 (3,06 %)	6 737 (2,96 %)	00:02:17	1 823 (2,11 %)	47,07 %	27,32 %	0,60 € (8,34 %)
8. /petits/formule-club-enfants	9 109 (2,78 %)	6 584 (2,89 %)	00:02:33	1 554 (1,82 %)	66,63 %	35,49 %	0,21 € (2,85 %)
9. /infos-pratiques/plan-pistes	8 963 (2,74 %)	7 800 (3,43 %)	00:03:30	7 183 (8,32 %)	81,40 %	76,86 %	0,00 € (0,00 %)
10. /sur-mesure	6 963 (2,13 %)	5 660 (2,49 %)	00:00:21	577 (0,67 %)	17,33 %	5,86 %	0,00 € (0,00 %)
11. /direct-esf/courses-direct	6 678 (2,04 %)	4 886 (2,15 %)	00:02:33	3 135 (3,63 %)	66,12 %	58,52 %	0,00 € (0,00 %)
12. /sur-mesure/moniteur-particulier-neure	6 334 (1,94 %)	5 066 (2,23 %)	00:01:51	833 (0,95 %)	75,51 %	38,17 %	0,03 € (0,43 %)
13. /contact	6 027 (1,84 %)	4 576 (2,01 %)	00:03:09	392 (0,45 %)	67,71 %	47,42 %	0,22 € (3,00 %)
14. /adultes	5 093 (1,56 %)	3 710 (1,63 %)	00:00:17	369 (0,43 %)	17,07 %	6,79 %	1,00 € (13,95 %)
15. /sitemap	4 857 (1,48 %)	2 385 (1,05 %)	00:02:13	392 (0,45 %)	16,84 %	36,44 %	0,00 € (0,00 %)
16. /ados-jeunes	4 760 (1,46 %)	3 139 (1,38 %)	00:00:20	340 (0,39 %)	12,94 %	3,93 %	1,55 € (21,49 %)
17. /enfants/moniteur-particulier	4 557 (1,39 %)	3 584 (1,58 %)	00:01:58	574 (0,67 %)	63,20 %	29,67 %	0,29 € (4,09 %)
18. /adultes/cours-collectifs-ski	4 252 (1,30 %)	3 007 (1,32 %)	00:02:23	388 (0,45 %)	59,54 %	28,97 %	0,93 € (12,90 %)
19. /petits/moniteur-particulier	4 226 (1,29 %)	3 398 (1,49 %)	00:01:40	1 169 (1,35 %)	55,52 %	30,31 %	0,00 € (0,00 %)
20. /book-moniteurs	4 197 (1,28 %)	2 889 (1,27 %)	00:02:06	1 353 (1,57 %)	47,67 %	25,19 %	0,00 € (0,00 %)

8. Quel trafic pour chaque rubrique ?



9. Analyser le trafic d'un segment de visiteurs ?

The screenshot displays the Analytics dashboard for 'ESF Les Menuires'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Accueil', 'Personnalisation', and 'Audience'. The main content area shows a segment selection interface with a table of existing segments. The 'From UK' segment is selected. Below the table, there is an 'Explorateur' section with a line chart comparing 'Utilisateurs (From UK)' and 'Utilisateurs (From FR)' over time.

Segment Selection Interface:

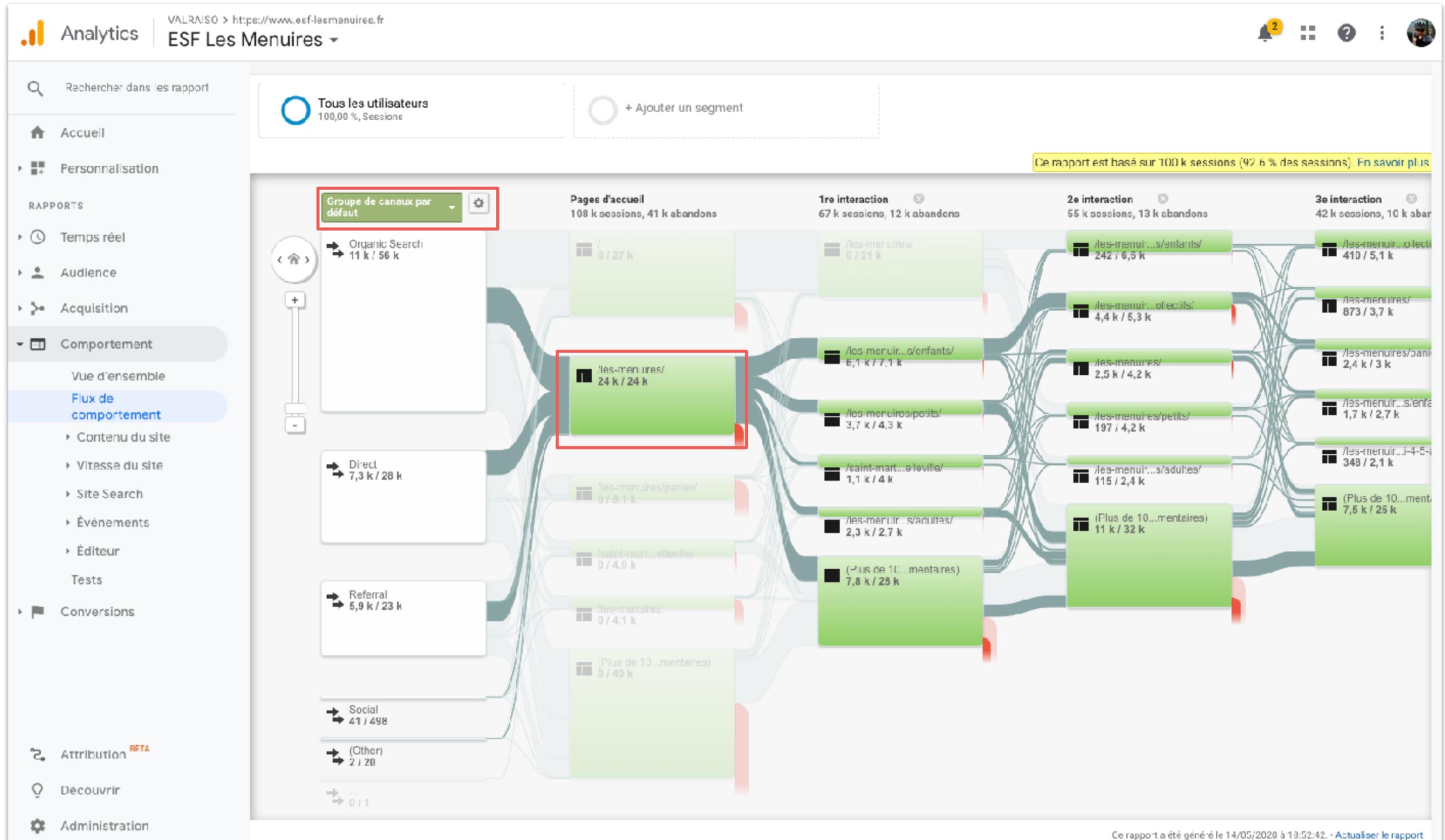
- Buttons: **+ NOUVEAU SEGMENT**, Importer depuis la galerie, Partager des segments
- Search: Rechercher des segments

AFFICHER LES SEGMENTS	Nom du segment	Créé	Modifié	Actions
Tous	From OT to HOME	23 NOV 2016	14 OCT 2016	Actions
Segments système	<input type="checkbox"/> From Other countries	24 avr. 2015	3 mai 2015	Actions
Personnalisés	<input type="checkbox"/> From RU	1 avr. 2014	15 avr. 2014	Actions
Segments partagés	<input checked="" type="checkbox"/> From UK	22 mars 2014	4 févr. 2016	Actions
Favoris	<input type="checkbox"/> From UK hors esfarosiere.com	1 avr. 2014	1 avr. 2014	Actions
Segments sélectionnés	<input type="checkbox"/> From US	8 oct. 2019	8 oct. 2019	Actions
	<input type="checkbox"/> From USA	7 févr. 2018	7 févr. 2018	Actions
	<input type="checkbox"/> From USA	28 mai 2019	28 mai 2019	Actions
	<input type="checkbox"/> Hors FR UK BE	28 janv. 2016	4 févr. 2016	Actions

Explorateur:

- Récapitulatif: Fréquentation du site, Ensemble d'objectifs 1, F-commerce
- Statistiques: Utilisateurs (From UK), Utilisateurs (From FR)
- Graphique: Flux d'utilisateurs comparés (From UK en bleu, From FR en orange) sur une échelle de 0 à 1000.

10. Analyser le parcours des clients ?





Conclusions

Vous savez l'essentiel

Il existe de nombreuses autres possibilités

Mais c'est un peu plus compliqué
et pas forcément nécessaire :)

Sondage !