

Look Sharp, Look Deep

赋予成功未来



Professional Partner for Your Website Success

# WebNibbler 在旅游网站之应用范例

By CCMedia

Don't scratch the surface, scratch deep

Blindfolded? / In the dark? / Lost?

Try WebNibbler

## 旅游网站之应用范例

完整的服务内容

## 旅游网站之应用范例

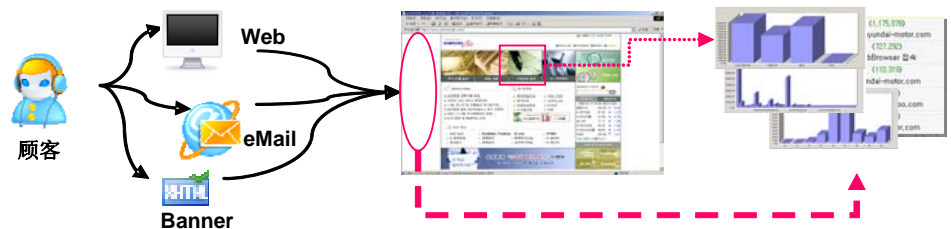
韩国因特网应用普及，其具领先的网站分析技术不啻应用在网站，也应用于证券下单系统、手机、PDA 及在线实时简讯等。WebNibbler 在韩国素以强大的整合分析技术居领先地位，于韩国的代表客户也皆为知名企业，如三星证券(Samsung Securities)、LG 证券(LG Securities)、现代证券(Hyundai Securities)、三星电子(Samsung Electronics)、韩国最受欢迎网络银行 Hana Bank，知名拍卖网站 eBay、韩国第二大甩卖网站 OK cashbag、现代汽车(Hyundai)等。而以分析工具来了解客户需求与提升服务质量的作法上，则是目前韩国经营网站所普遍采取的方式。针对 WebNibbler 建置项目所累积之经验，兹将其在房仲网站之应用范例整理如下：

### ■ 检视不同营销活动成效，藉以了解各式营销活动最适当之营销管道

藉 WebNibbler 提供的外部网站转介总览，了解由哪一外部网站所转介进来的浏览网页数最多，依此结果作为营销资源配置的初步依据。

透过 WebNibbler 的外部网站特定流程分析，了解在外部网站所推展之营销活动实质效益，如于入口网站网页放置相关加入会员连结，透过 WebNibbler 得知最终加入会员成功之访客比率；同外部广告效益分析，电子营销邮件的实质效益同样亦被检视。配合相关媒体曝光活动，如于电视广告播出时段，以网站总览及首次造访比率检视于该时期之访客数变化，检视广告播出前后之效益比较。

图例：WebNibbler 能分析从不同媒体连结而来的访客



配合投入成本与实际利润贡献的计算，获得不同营销活动的 ROI；并以过去依不同营销管道对不同族群所做的营销活动 ROI 分析信息，作为未来选择营销活动管道的重要决策参考。

同样的信息亦被使用在与外部营销管道作价格谈判的重要依据。

### ■ 将网站架构及内容配置最优化，让浏览者很轻易地找到相关信息，以提高再访频率、维系客户忠诚度

透过首次造访与再次造访比率了解客户基本组成，若再次造访比率偏低，则进一步研究浏览者不再造访的原因。

藉 WebNibbler 的热门点选网页排行，规划首页内容，作为改善与调整网站架构内容的依据。

### 旅游网站之应用范例

完整的服务内容

透过 WebNibbler 的网页路径分析，检视客户浏览路径与网站规划是否符合，据以改善网站架构。

藉由 WebNibbler 平均每次造访时间及离站网页排行，判断客户对网站内容是否感兴趣，据以改善网站内容。

透过分类网页浏览网页数分析不同网页主题的点阅次数，评估客户对网页信息的满意程度。

图例：网站首页版位规划



最新促销消息

产品讯息

会员登入、匿名者造访  
透过 WebNibbler 分析顾客于网站的使用率，决定内容的设计与摆放

#### ■ 检视重要网页内容使用程度，以利营销活动及网站改善规划

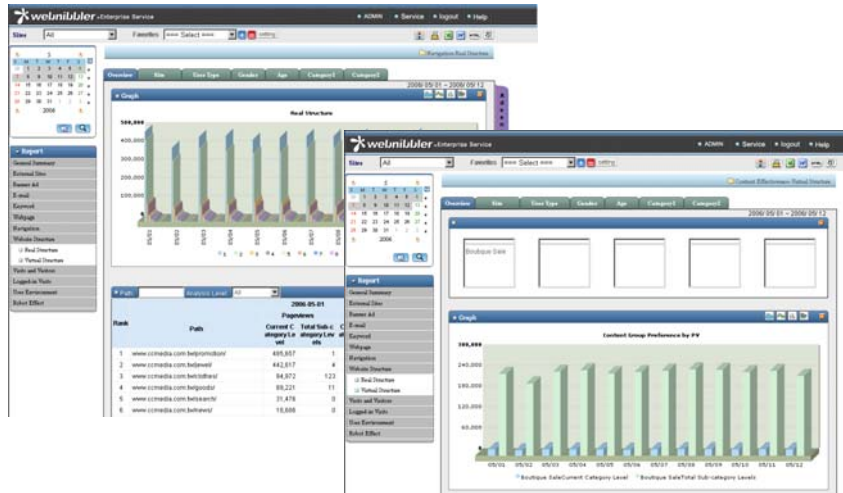
利用分类网页喜好分析将网站提供的内容分类，了解不同分类主题之使用状况。

利用 WebNibbler 分类网页浏览网页数了解客户的点阅率，分析各网页分类造访率高低，并比较实际业绩，了解造访率低者的问题是否纯因产品本身的占有率，或是源自于网页架构内容设计上的缺失，作为未来改善网站架构或产品内容，或营销活动规划之依据。

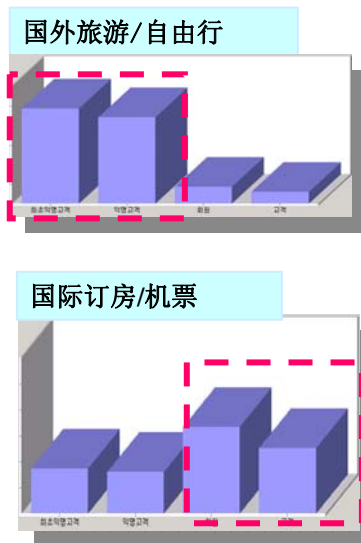
跳脱实体网站架构，以 WebNibbler 分类网页功能针对企业商业需求进行分析，有效改善网站架构内容。

旅游网站之应用范例  
完整的服务内容

图例：WebNibbler 分类网页喜好分析报表



图例：不同类型访客对网页内容的偏好



< 分析 >

初次造訪與非會員訪客對“國外旅遊、自由行等”有興趣，而一般會員與優秀顧客則對網站服務有關的項目（“國際訂房、機票”）有興趣。

< 策略 >

在非會員關心的類別集中配置可引導登錄為會員的內容，促使會員消費。

■ 加速客户层次提升

藉 WebNibbler 提供的预设访客类型—初次造访者、再次造访者、会员分析了解各族群浏览网站状况，检视各族群间转换率。

以特定流程分析检视新会员注册流程到达比率，针对流失率高的页面，检讨网页内容并加以改善。

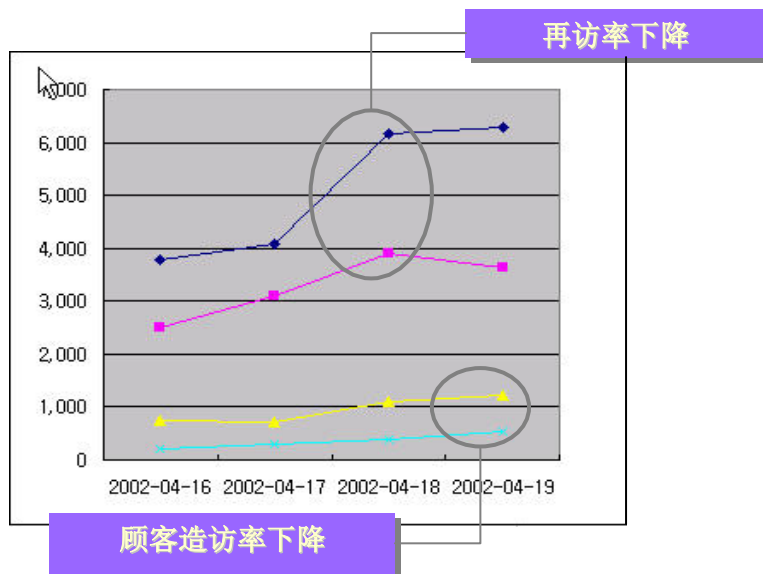
针对手机网站既有的会员等级自设访客层级，检视不同等级会员的使用状况。

针对转换率低的族群，辅以 WebNibbler 之营销活动效益，分析检视网站架构及内容，协助提升转换率。



Professional Partner for Your Website Success

旅游网站之应用范例  
完整的服务内容



客户类型	策略
初访者	把握初访者的浏览数据，拟订持续性的诱导策略
再访者	提高再访率，强化内容与修正网页路径
一般会员	强化网站活动与会员服务

■ 提升优质会员数量

以 WebNibbler 提供的自设访客类型，区隔会员不同属性层级。

对贡献度高的会员，藉 WebNibbler 的热门点选网页排行，适当调整各页内容，以提升服务质量。

透过 WebNibbler 的网页路径分析，检视不同层级会员浏览路径与网站规划是否符合，据以改善网站架构。

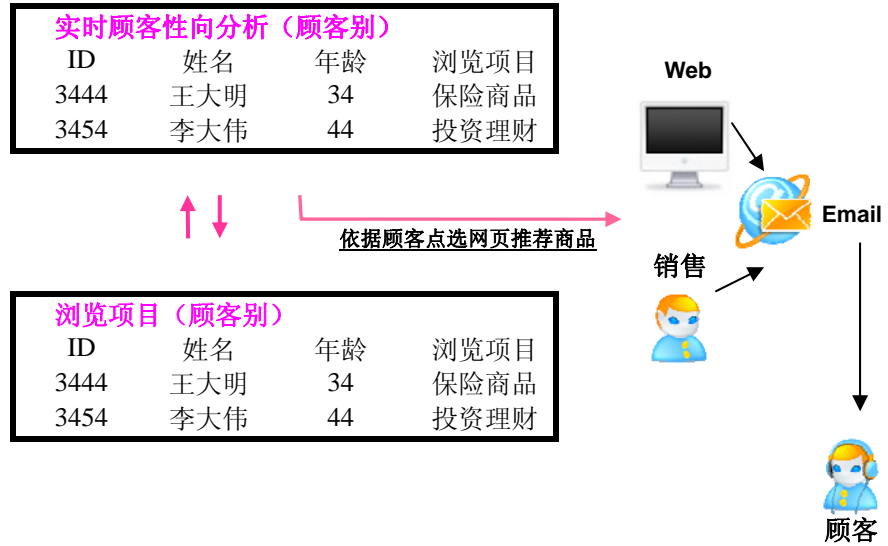
藉 WebNibbler 平均每次造访时间及平均每次造访次数，检视不同层级会员对网站内容的关注程度及造访网站频率，作为改善及提升服务品质的依据。

跳脱实体网站架构，以 WebNibbler 分类网页功能针对不同层级会员的需求进行分析，了解其需求所在。

配合商业策略运用，辅以上述方式检视为企业政策所重视的客层之浏览行为。

图例：取得会员分析资料，作为实际业务推广之参考

旅游网站之应用范例  
完整的服务内容



### 完整的服务内容

WebNibbler 提供整合分析各种 eChannel 的技术，并对客户所有在线行为作完整分析的 eCRM 解决方案，其领先的分析技术不仅能应用在网站使用行为，更可应用于 e-Mail、在线实时通讯软件、证券下单系统、手机 WAP 及 PDA 系统等。



Professional Partner for Your Website Success

**CCMedia Technology Company**

Tel: 886-2-26552828

Fax: 886-2-26551919

Address: Nangang Software Park, 12F, No.19-2, Sanchung Rd, Nangang District, Taipei 115, Taiwan.

Website: [www.ccmmedia.com.tw](http://www.ccmmedia.com.tw)

E-mail : [webnibbler\\_sales@ccmedia.com.tw](mailto:webnibbler_sales@ccmedia.com.tw)