

# Měřicí plán



# Měřicí plán

# Co by měl obsahovat?

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cesta zákazníka
4. Procesy
5. Specifikace

# Co by měl obsahovat?

1. **Byznys model, KPIs**
2. Příjemci dat
3. Cesta zákazníka
4. Procesy
5. Specifikace

# Byznys model

- Jak firma vydělává?
  - prodej zboží
  - prodej licencí
  - prodej návštěvnosti
  - ...
- Funguje to? Jak?

# KPIs

- klíčové metriky, nezbytné k úspěchu firmy
  - KPI vs vanity metric
- jsme na jejich základě schopni dělat rozhodnutí
- srozumitelnost metrik

# Co by měl obsahovat?

1. Byznys model, KPIs
- 2. Příjemci dat**
3. Cesta zákazníka
4. Procesy
5. Specifikace

# Příjemci dat

- kdo?
- jaká je jejich pozice?
- jaká data potřebují?
- jak moc rozumí datům a metrikám?
- v jaké granularitě a s jakým zpožděním potřebují data?



# Příjemci dat - výstupy

- upřesňuje rozsah toho, co musí být uděláno
  - jaká data budeme potřebovat?
  - bude potřeba vytvářet reporty?
  - jak moc mají být interaktivní?
  - jaký nástroj vybrat?
  - bude potřeba lidi proškolit?

# Co by měl obsahovat?

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
- 3. Cesta zákazníka**
4. Procesy
5. Specifikace

# Úvodní zmapování cesty zákazníka

- projít s klientem celý proces - jak se dostanou lidé k produktu/službě, jak vypadá nákupní proces, jak se se zákazníkem pracuje po nákupu;
- celé si to zkusit projít sám, případně uživatelské testování

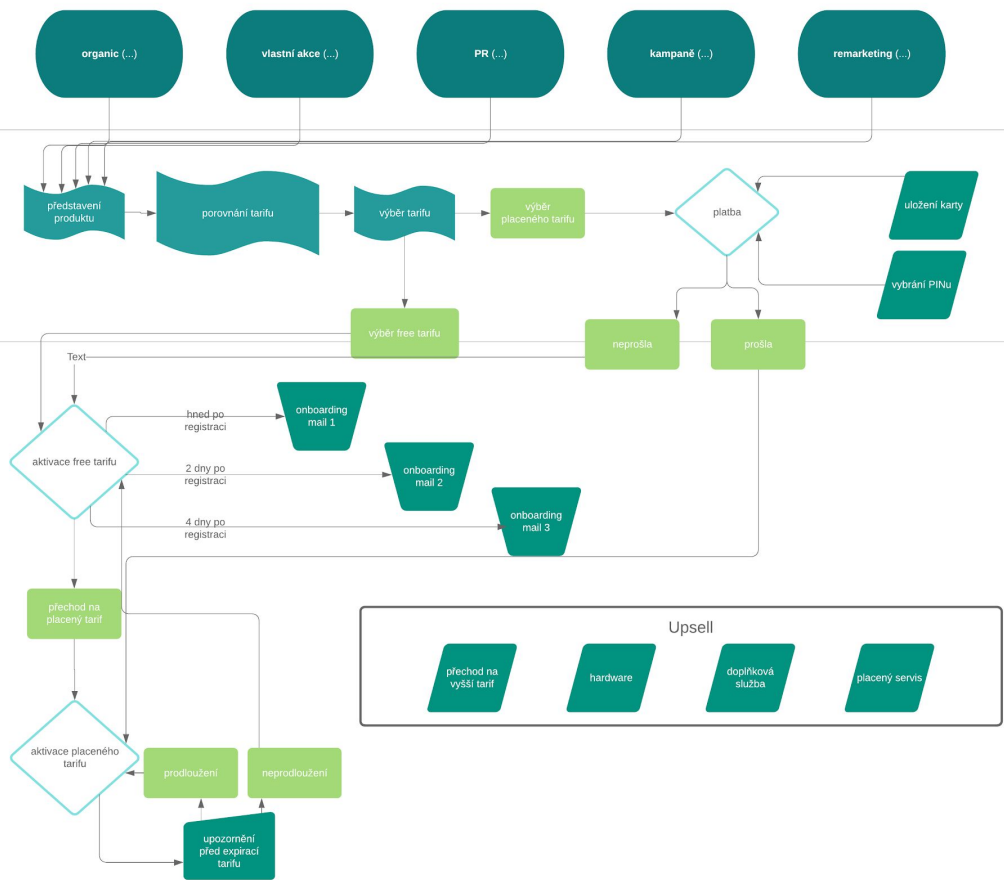
# Zmapování cesty zákazníka

- vyznačení důležitých bodů na trase - co je pro klienta důležité, co vypadá příliš složitě, s čím měli největší potíže lidé při testování;
- zaznačení cesty zákazníka do diagramu (zpočátku nízká úroveň detailu s komplexnějším zpracováním důležitých bodů/oblastí);
- identifikace businessově nejdůležitějších částí;
- detailnější rozpracování těchto částí.

OSLOVENÍ

REGISTRACE

POUŽÍVÁNÍ



# Co by měl obsahovat?

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cesta zákazníka
- 4. Procesy**
5. Specifikace

# Procesy

- technologie
  - vývoj webu, nasazování úprav, schvalování
- marketing
  - interní tým / agentura (-y)
- vedení firmy
  - jak často se schází, co řeší

# Co by měl obsahovat?

1. Byznys model, KPIs
2. Příjemci dat
3. Cesta zákazníka
4. Procesy
- 5. Specifikace**



# Specifikace

- postup nasazování změn, zadání pro vývojáře, dokumentace měření;
- metodika značení kampaní;
- informace pro právníky - ochrana os. údajů
  - jaké nástroje;
  - jaká data;
  - jak s nimi pracují;
  - zapisují / čtou něco ze zařízení návštěvníka

# Bonus

- plán práce s chybějícími daty
  - akceptovaná chybovost
  - dopočítávání
  - predikce

# Úkol - zpracování zjedn. měřícího plánu

1. Byznys model, KPIs
2. Cesta zákazníka

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

E-shop s prodejny  
<https://www.sephora.cz/>

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

**Díky za  
pozornost!**