



Taller pràctic de Creació de Quadre de Comandaments Online

Prof. Montserrat Peñarroya

Maig 2016



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Servei de
Desenvolupament
Empresarial

sde



Què veurem en aquest curs?

- Què és un CCIO?
- Com es determina l'estratègia d'una empresa
- Com es fixen els objectius a Google Analytics
- Com es crea el quadre de comandaments

SOM-HI!



Què és un quadre de comandaments

- Def. Acadèmica: instrument d'intel·ligència empresarial basat en un **sistema d'indicadors** que faciliten la **presa de decisió i control**.

→ Una eina que ens permet en un sol cop d'ull saber si estem anant bé o no.



Per què és important

- Ens informa de com està anant la feina que fem.
- Ens recorda els objectius.
- Millora la motivació dels treballadors.
- Ens fa ser més eficients a nivell econòmic.
- Permet identificar la teva posició respecte als teus competidors (benchmarking)

Permet preveure el futur !!!



DEFINIR I FIXAR L'ESTRATÈGIA DE L'EMPRESA



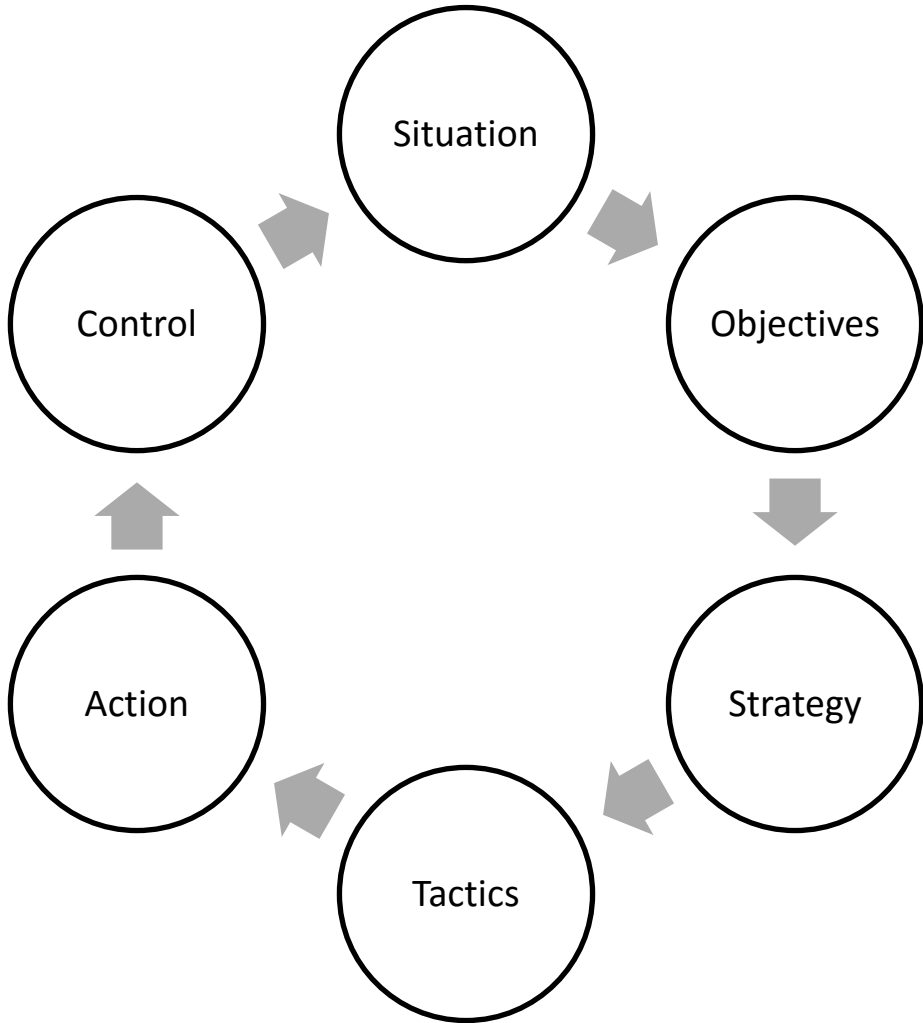
La visió de l'empresa


- Quina és la nostra visió sobre el negoci que estem portant?
- On volem arribar?
- En què volem ser especials?

A photograph of two men. The man on the left is wearing a white cap backwards, a plaid shirt over a white t-shirt, and has a cigarette in his mouth. The man on the right is wearing a white cap forwards, a pink shirt over a white t-shirt, and has a mustache. A white text box is overlaid on the image.

Posem-nos “*manos a la obra*” per aconseguir-ho

EL SOSTAC



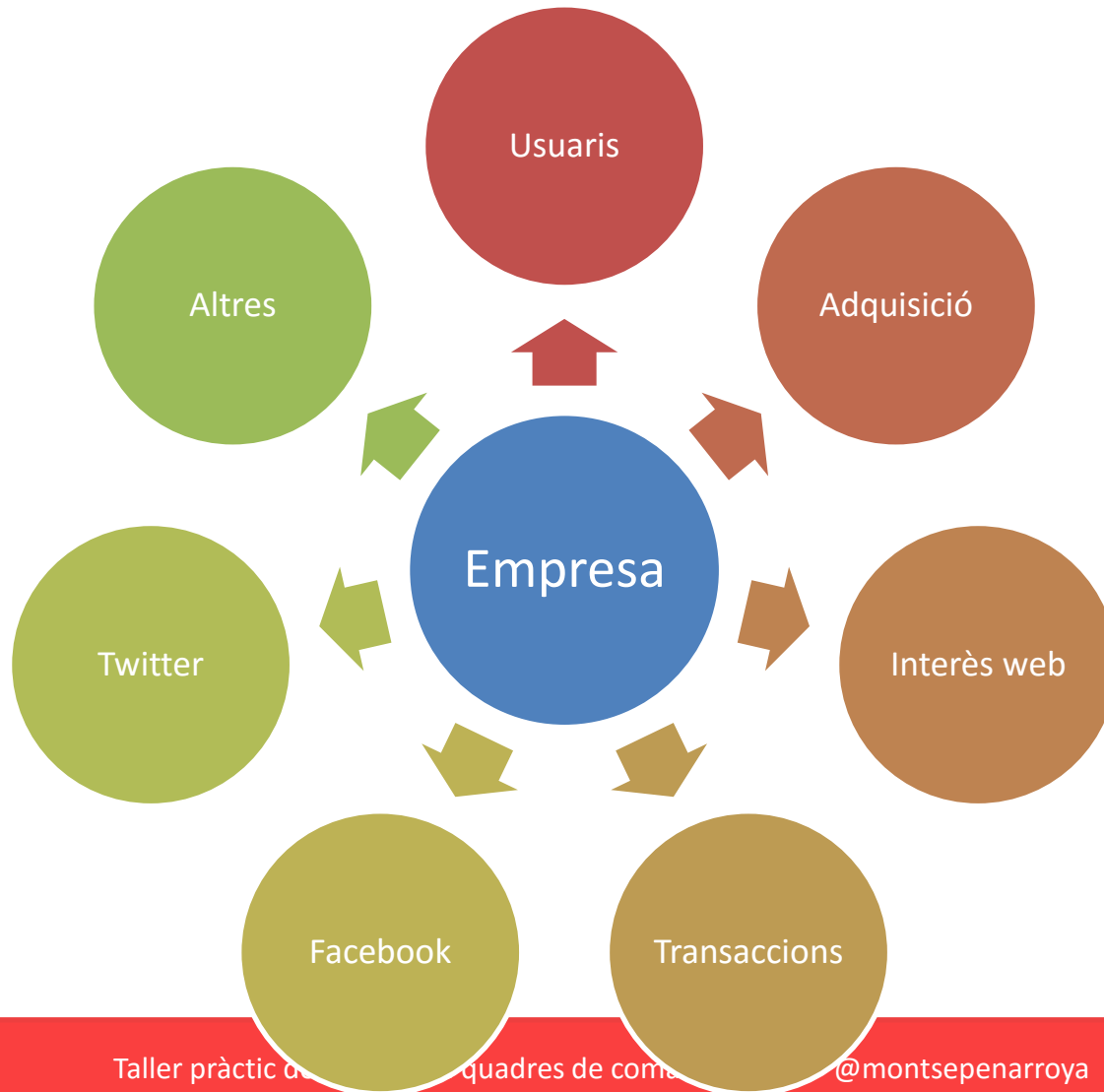


Les mètriques que necessitem dependran dels objectius que ens proposem

- Alguns exemples:
 - **Objectiu 1** – Incrementar les vendes un 10% el proper trimestre.
 - **Objectiu 2** – Augmentar la ràtio de conversió un 2% el proper any.
 - **Objectiu 3** – Augmentar el trànsit al lloc web un 20% el proper any.

INDICADORS QUE CAL SEGUIR (KPI - KEY PERFORMANCE INDICATORS)

Què mesurarem?





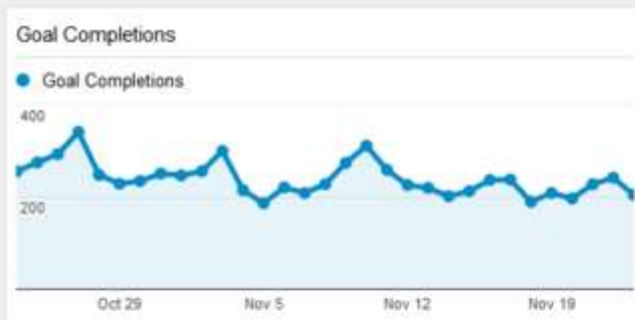
Ús del lloc web

- Quantes visites té i quantes pàgines vistes
- D'on venen les visites
- Quins continguts agraden més
 - Zoom → Revisar les pàgines que tenen un rebot alt.
- Transaccions realitzades.



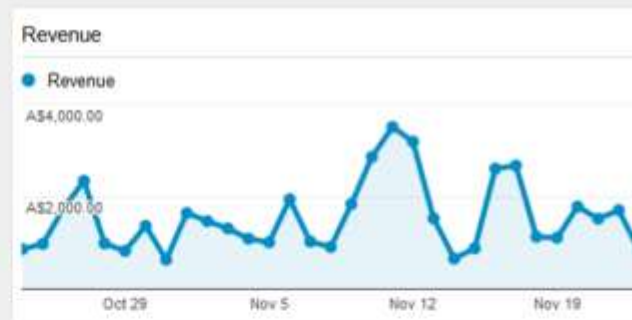
Les vendes

- Sobre els compradors:
 - Qui compra
 - Com són
 - D'on venen
 - Quina pàgina del nostre lloc web visiten abans de comprar.
- Sobre les transaccions:
 - Número de transaccions
 - Ingressos totals



goals

- > Goal Completions
- > Conversion Rate
- > Book Online
- > Online Enquiry, Email
- > Subscribe
- > Downloads
- > Goal By Keyword
- > By Referral Site
- > By City
- > By Social Network



revenue (if applicable)

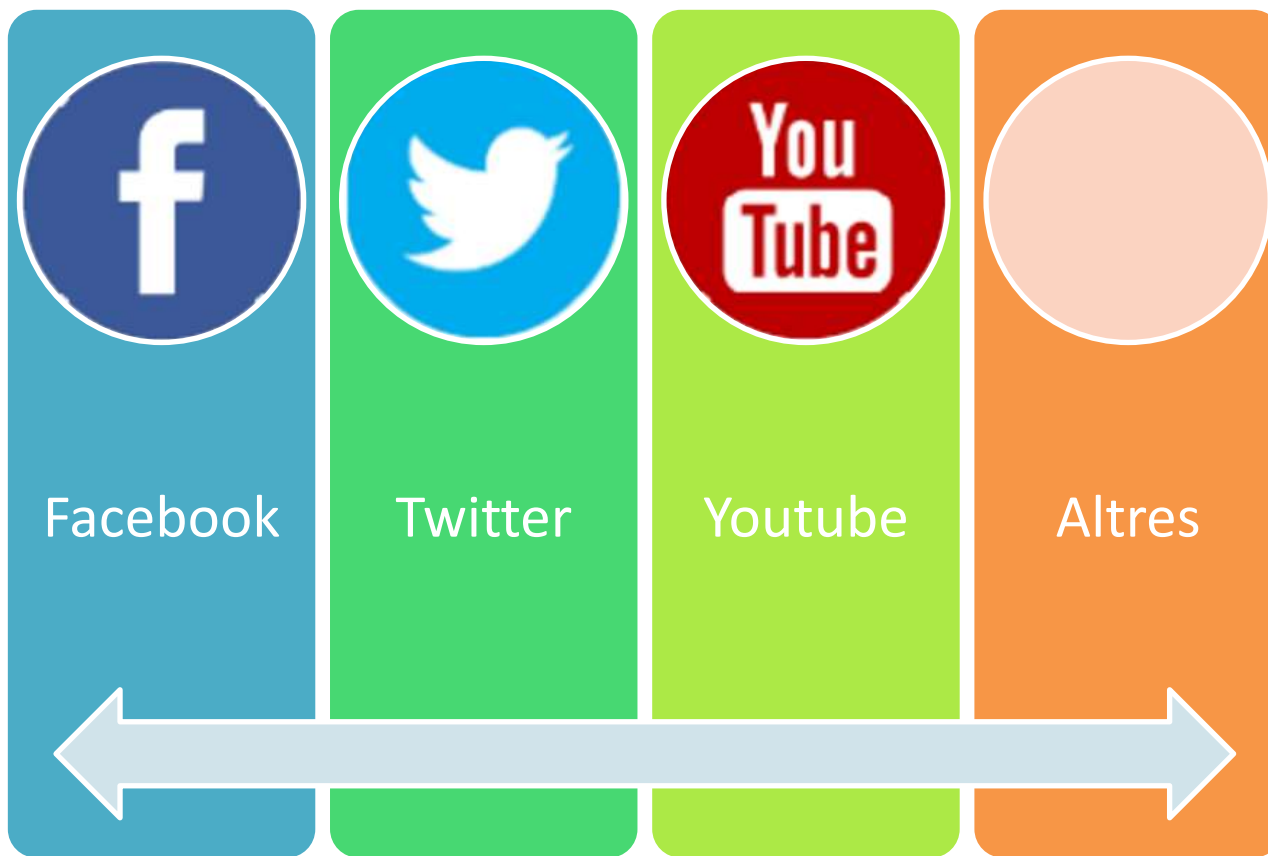
- > Overall Revenue
- > Conversion Rate
- > Transactions
- > By New/Returning Visitor
- > By Referral
- > By Product & Quantity
- > By City
- > By Social Network



La notorietat

- Quanta gent parla de nosaltres
 - Ho mirem a Google Analytics: Adquisició → optimització als cercadors → consultes.
 - Ho mirem a Google monitoritzant totes les webs que surten al cercar pel nostre nom.

Notorietat a les xarxes socials





Mètriques a seguir

- A Facebook:
 - Reach total
 - Interaccions
 - Likes
- A Twitter:
 - Reach
 - Suma d'interaccions
- A Youtube:
 - Reproduccions del canal
 - Suma d'Interaccions

EINES



Google Analytics

- Es la nostra principal eina per analitzar la *performance* del nostre lloc web.
- Podem crear panells de control personalitzats
- Podem importar panells de controls fets per tercers.



Enllaços des dels que descarregar-se panells

- Quadre de comandaments de Social Media:
<https://www.google.com/analytics/web/template?uid=62jgLU2tToC3T-eAEIXQDQ>
- Quadre per SEO:
<https://www.google.com/analytics/web/template?uid=l8esCTykRiCVXQvvJ3JUfw>
- Quadre per a una botiga:
<https://www.google.com/analytics/web/template?uid=TMJJEBZuRTSR1s98p7bszw>
- (per trobar-ne més, cercar a Google “Google analytics dashboard for...”)

Es pot enviar per email

Página principal **Informes** Personalización Administrador mpenarroya@gmail.com
<http://www.montsepenarroya.com> - <http://montsepenarroya.com>

3 mar. 2016 - 2 ab

Personalizar panel

Informe de correo electrónico: *Cuadro de mando SEO*

De: mpenarroya@gmail.com

Para:

Asunto: Cuadro de mando SEO

Archivos adjuntos: PDF **CUADRO DE MANDO SEO**

Frecuencia: Semanalmente Día de la semana: D L M X J V S

► OPCIONES AVANZADAS

Enviar Cancelar

Source of Organic Visits

- google
- bing
- yahoo
- ask
- images.google
- Otras

98.8%

12.0 % del

NOM

Palabras clave

(no ded)

como hacer un res

14 0 300



Recursos per Google Analytics

- Llistat de recursos que ofereix Google:
<https://www.google.com/analytics/gallery/#landing/start/>




Información general

Últimos 28 días

Exportar

- Me gusta
- Alcance
- Visitas a la página
- Acciones en la página
- Publicaciones
- Videos
- Personas

<p>Personas</p> <p>6 de marzo-2 de abril</p> <p>Mujeres 35-44</p> <p>Público máximo (31 %)</p> <p>Dispositivos móvi...</p> <p>Dispositivo más frecuente (75 %)</p>	<p>Alcance</p> <p>6 de marzo-2 de abril</p> <p>97 985</p> <p>Personas alcanzadas ▼64%</p> <p>2373</p> <p>Interacción con la publicación ▼46%</p>	<p>Me gusta de la página</p> <p>6 de marzo-2 de abril</p> <p>488</p> <p>Me gusta de la página ▲6%</p> 
<p>Acciones en la página</p> <p>6 de marzo-2 de abril</p> <p>18</p> <p>Acciones totales en la página ▼40%</p> 	<p>Videos</p> <p>6 de marzo-2 de abril</p> <p>9493</p> <p>Reproducciones de video totales ▼83%</p> 	

Tus 5 publicaciones más recientes



Account home

Montserrat Peñarroya @montsepenarroya

Page updated d

28 day summary with change over previous period



Apr 2016 • 2 days so far...

TWEET HIGHLIGHTS

Top Tweet earned 215 impressions

A punto de empezar: Máster en Marketing Digital Internacional Enero - Marzo 2015 ESCI

♥ 1

View Tweet activity

View all Tweet activity

Top mention earned 1 engagements



CC Baix Ebre

@CCBaixEbre - Mar 29

.@montsepenarroya explica com fer un pla estratègic en e-màrqueting a empresaris i emprenedors del #BaixEbre.
pic.twitter.com/jxO9nmqzU2



APR 2016 SUMMARY



Top Follower followed by 6,716 people

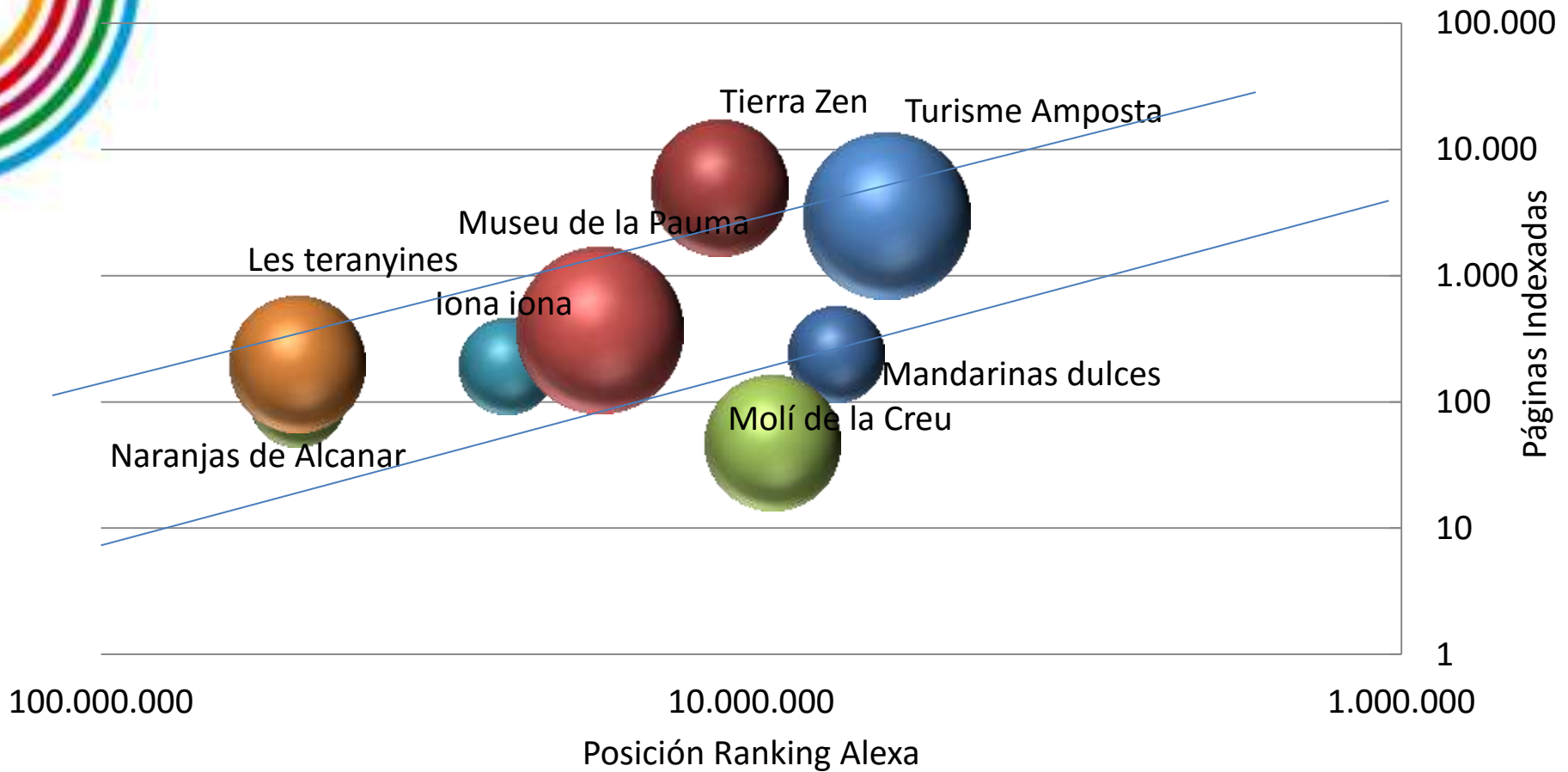
**ANEM A CREAR EL
CCIO...**



(Veure PPT adjunt i Excel)

**FIXAR ELS OBJECTIUS EN
BASE A LA COMPETÈNCIA I
EL MERCAT**

(veure excel)



... I ARA QUÈ?



Avaluació de l'eficàcia per centre de responsabilitat

- Es poden vincular els resultats amb incentius econòmics.



Com s'integra dins l'empresa

- Necessitem un CCI per a tota l'empresa (que inclogui l'online)
- Cal incloure indicadors per: finances, comercial, compres, RRHH, qualitat, sistema web i xarxes socials.

Moltes gràcies



Montserrat Peñarroya

@montsepenarroya Sabadell

Especialista en Marketing Digital Internacional.

http://www.montsepenarroya.com?utm_campaign=TwitterProfile

Tel. 935377605 - Mòb. 639141269

montse@quadrantalfa.com

www.montsepenarroya.com

www.facebook.com/Montserrat.Penarroya

www.Twitter.com/montsepenarroya



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Servei de
Desenvolupament
Empresarial

sde