

tu negocio

Crece con Google

EN CASA

g.co/CreceConGoogleEnCasa

Juan Cruz Agüero



¿A qué me dedico?

Trabajo como estratega de cuentas con Pymes de Argentina.

Associate, Account Strategist

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

Toma Decisiones de Negocios Informadas con Google Analytics

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

○ **COMPRENDE LOS DATOS**

Aprende a reconocer las métricas más útiles

○ **FUNDAMENTOS BÁSICOS DE GOOGLE ANALYTICS**

Entiende cómo Google Analytics ayuda a las empresas a tomar decisiones

○ **HAZ LAS PREGUNTAS CORRECTAS.**

Qué preguntas debes hacer para entender mejor a tus clientes

○ **UTILIZA LOS INFORMES PARA OBTENER INSIGHTS**

Identifica los informes que responden a las preguntas correctas

“ Los datos llenan tus informes, los insights llenan tus bolsillos. ”

– Niall Fitzgerald, [Expresidente de Unilever](#)

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

Para poder generar nuevas oportunidades,
los insights deben ser



Novedosos



Creíbles



Útiles

tu negocio
Crece con Google

EN CASA

Utiliza los datos



Datos = hechos o estadísticas de referencia.



Analíticas = patrones y tendencias.



Insights = valor accionable



Basa tus **decisiones**
de negocios en los
datos y no en tu
opinión o tu instinto.

Google analytics

Usa Google Analytics para obtener insights valiosos, que te ayuden a tomar decisiones de negocios más estratégicas.



Consejo rápido:

Configura Google Analytics

g.co/analytics



Observa cuáles son los términos de búsqueda y las fuentes que generan más tráfico



Mira la información demográfica de tus clientes más rentables



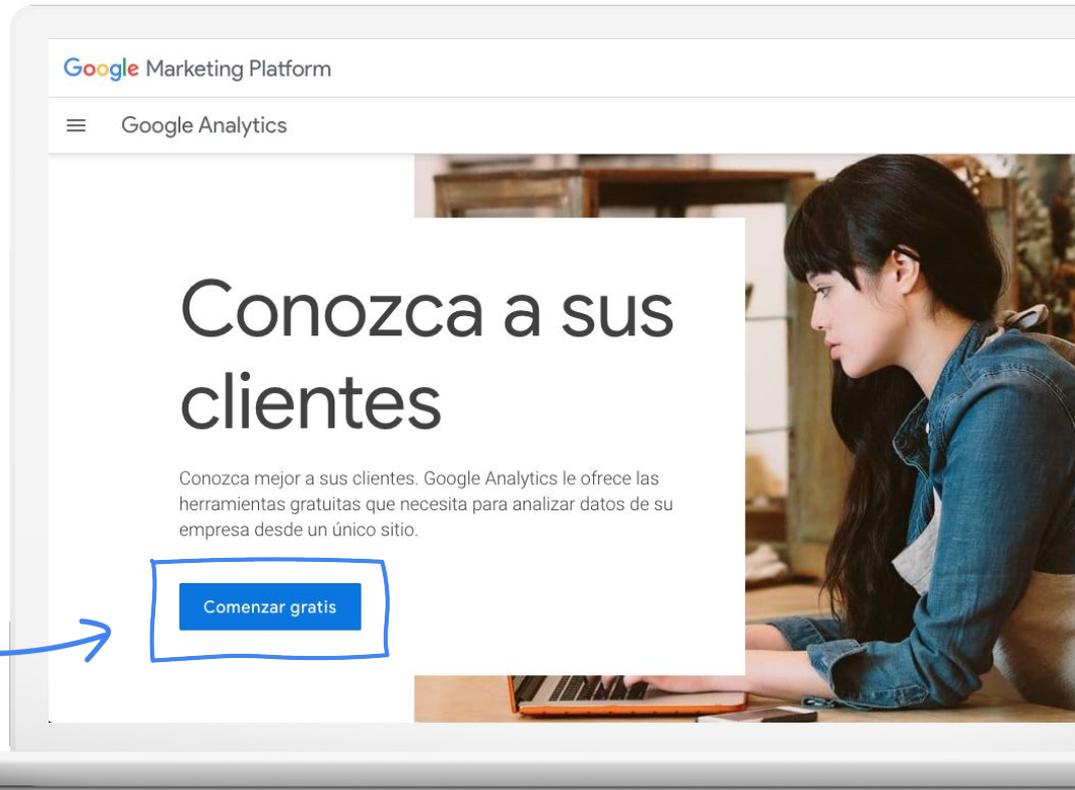
Comprende cuál es el contenido que más le interesa a tu público



Evalúa qué canales generan más conversiones

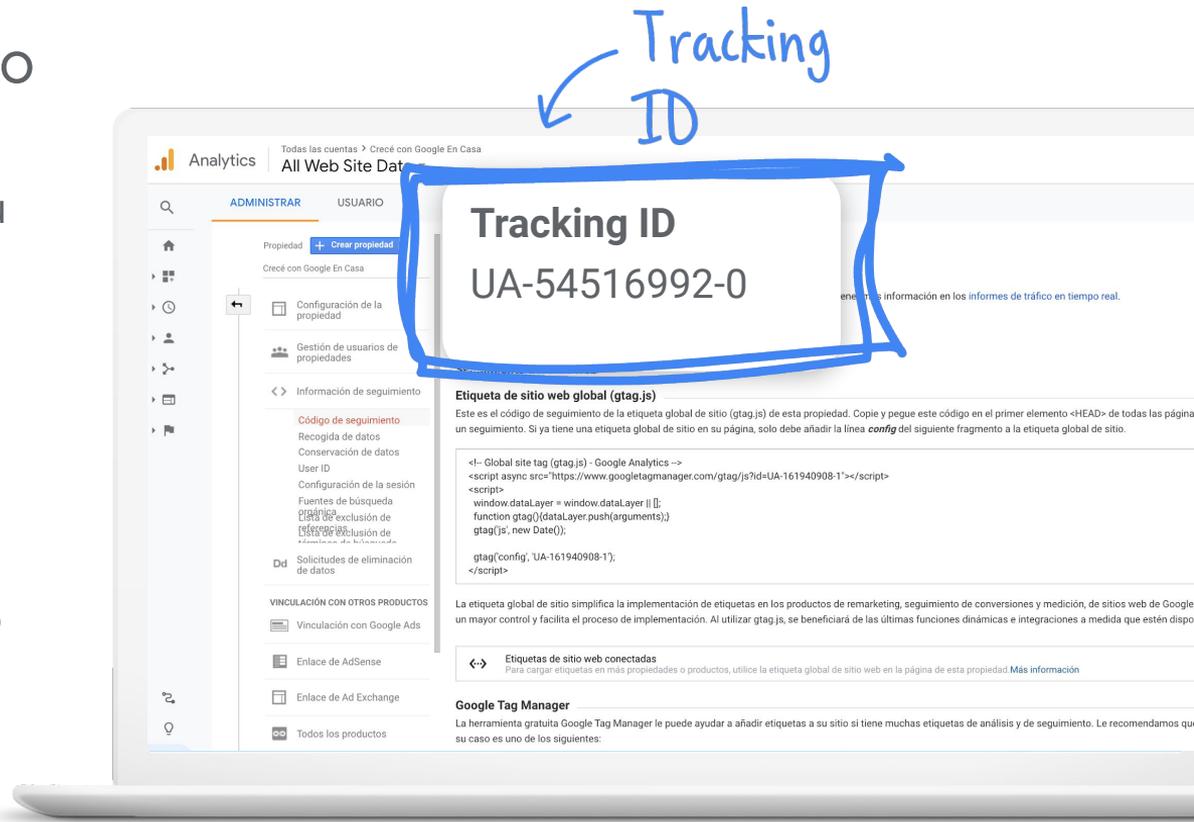
Configura Google Analytics

- Entra a g.co/analytics
- Para crear una cuenta haz clic en **Comenzar gratis**
- Configura una propiedad en tu cuenta de Analytics



ID/código de seguimiento

- Haz clic en **Administrar** en tu nueva cuenta
- **Selecciona una propiedad** en el menú de la columna propiedad
- En propiedad, haz clic en **Información de seguimiento** > **Código de seguimiento**



Conoce a Eva y Ricardo



Usando el instinto

- Crearon un **nuevo diseño** de camiseta que les encantó, e inmediatamente **lo añadieron al banner de la página web**
- **Bajaron el precio** cuando las ventas disminuyeron
- **Pensaron que el público objetivo** de su negocio eran las mujeres, de 35 a 44 años.

COMENZANDO A UTILIZAR LOS DATOS

PASO 1: DEFINE LOS OBJETIVOS

¿Qué quieres lograr?

Lo que más deseas que hagan sus clientes.

PASO 2: HAZ PREGUNTAS

¿Qué respuestas necesitas?

¿Qué información necesitas conocer para alcanzar los objetivos?

PASO 3: MIRA LOS INFORMES

¿Cómo puedes encontrar esas respuestas?

Piensa en las herramientas e informes que pueden ayudarte a obtener esas respuestas.

Paso 1: Define los objetivos

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

¿Qué hace a un objetivo "inteligente"?

-  **Específico**
-  **Medible**
-  **Alcanzable**
-  **Relevante**
-  **Realista en tiempo**

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA



OBJETIVO

Disminuir el porcentaje de abandono del carrito de compra a menos del 60%.



¿Cuáles son tus objetivos?

Ideas:

Clientes potenciales, reuniones, ventas en línea, llamadas telefónicas, visitas a la tienda descargas, etc.

Paso 2: Haz Preguntas

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

Diferentes categorías de preguntas



Alcanzar

¿Cuál es tu público?
¿Cómo llegas a ellos?



Convertir

¿Los clientes potenciales se transforman en clientes?



Interactuar

¿Pueden tus clientes encontrar respuestas?



Fidelizar

¿Las personas se vuelven clientes habituales?

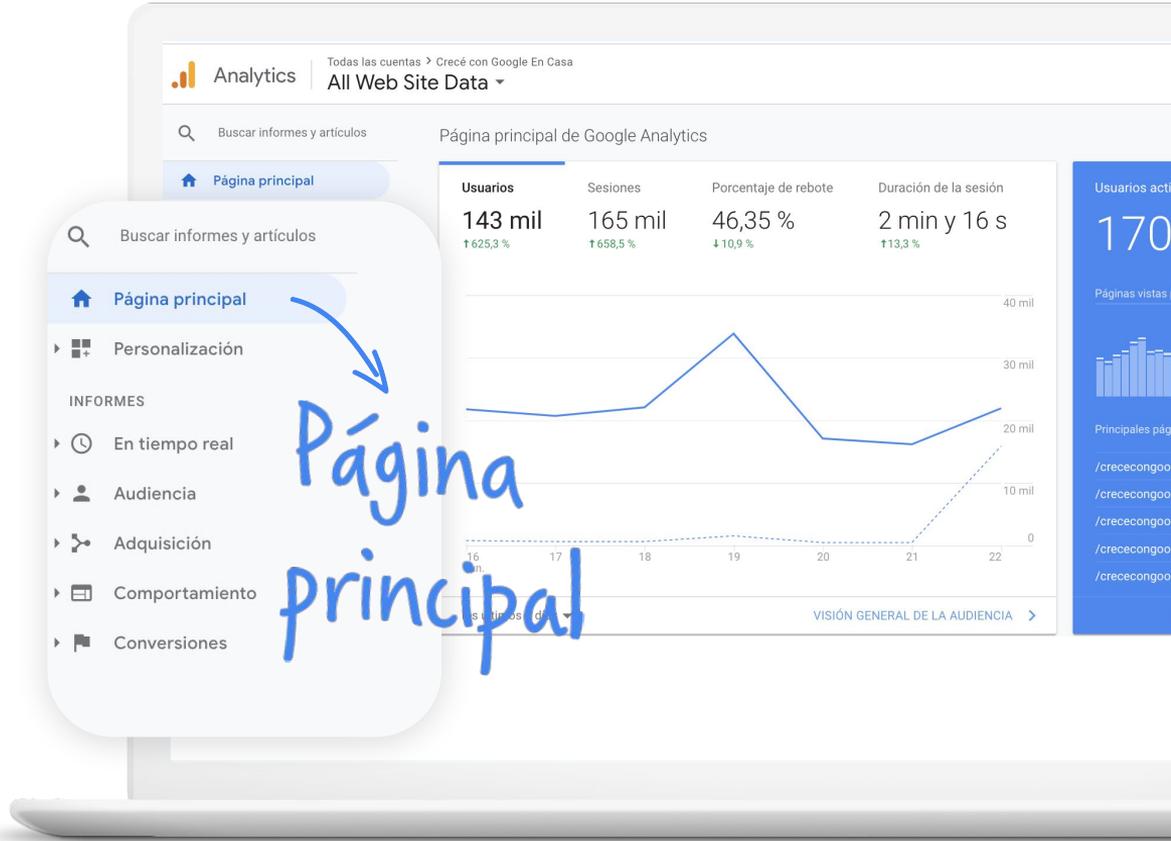
Esta gráfica representa las diferentes etapas de la relación entre un negocio y sus clientes.

Paso 3: Mira los informes

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

Paneles de control de Google Analytics

- Mira los informes y las métricas más significativas
- Revisa rápidamente la situación de tus cuentas
- Crea, personaliza y comparte los paneles



TIPOS DE INSIGHTS



Tiempo real

¿Qué está pasando ahora?



Comportamiento

¿Qué hace la gente en mi sitio?



Audiencia

¿Quiénes visitan mi sitio web?



Conversiones

¿Mi página es exitosa?



Adquisición

¿De dónde vienen?

Diferentes tipos de información que están disponibles en Google Analytics

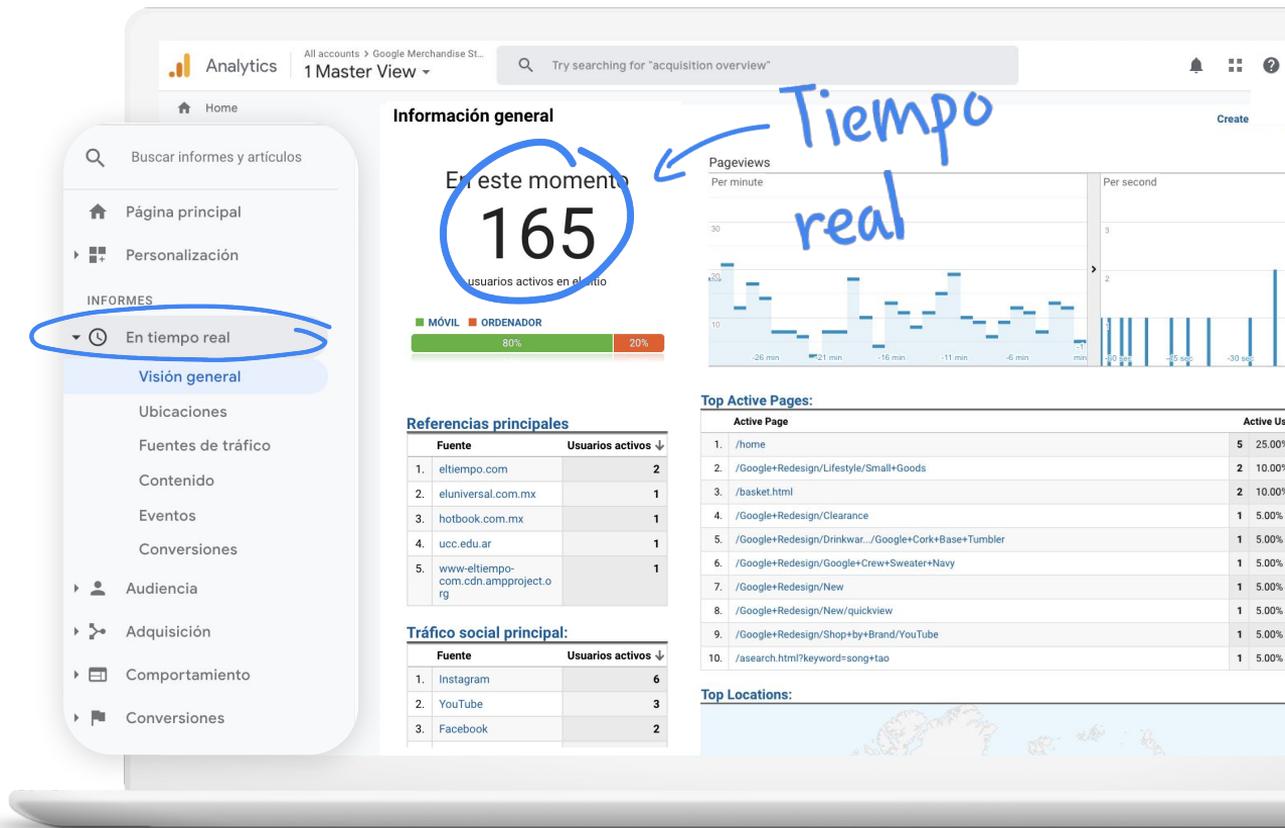
tu negocio
Crece con Google

EN CASA

TIEMPO REAL ¿QUÉ ESTÁ PASANDO AHORA?

- Testea los cambios mirando si ayudan a cumplir tus objetivos
- Mira si los nuevos contenidos del sitio atraen más tráfico
- Comprueba si una promoción aumenta el tráfico

tu negocio
Crece con Google
EN CASA



PREGUNTAS SOBRE EL ALCANCE

- ¿Qué está buscando la gente?
- ¿Quién es tu público?
- ¿Cómo te encuentran en Internet?



Alcanzar



Interactuar



Convertir



Fidelizar

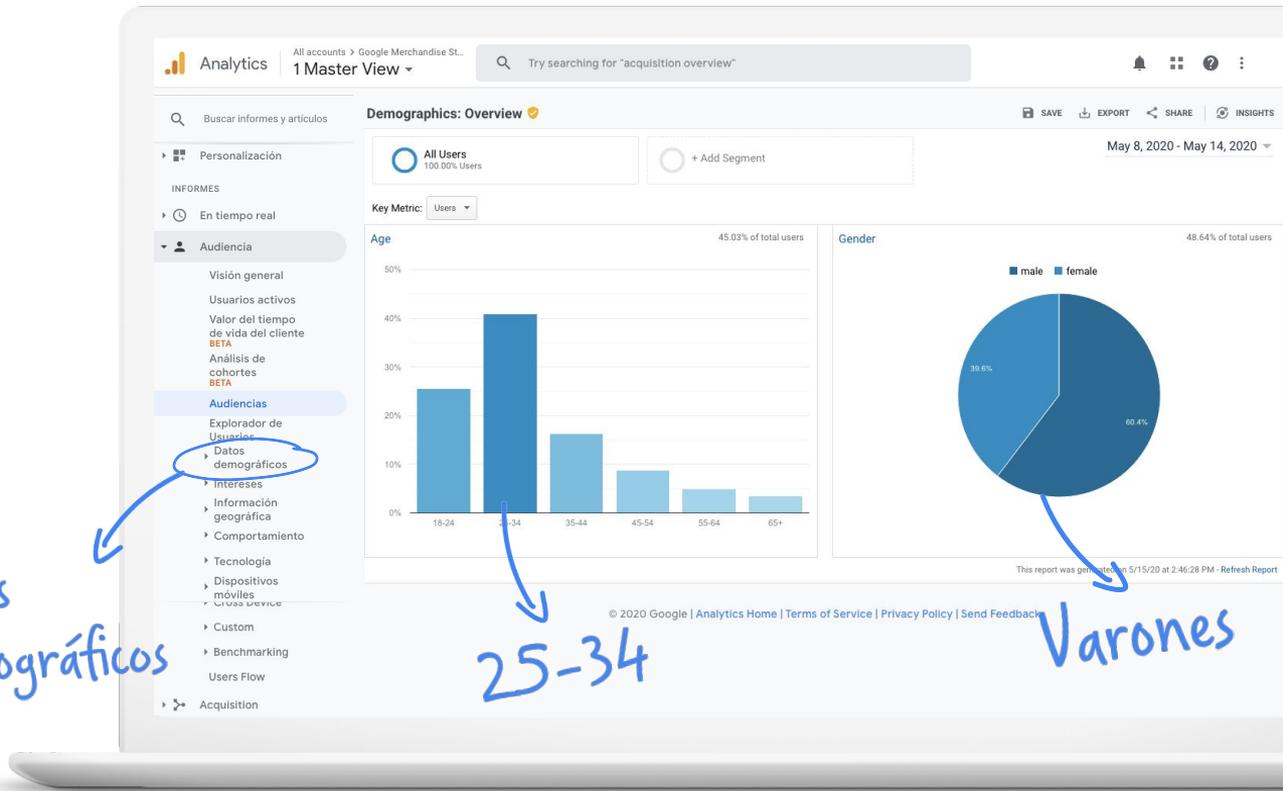
AUDIENCIA ¿QUIÉNES VISITAN TU SITIO WEB?

- Comprende las características de los usuarios
- Observa los datos demográficos, los intereses, la ubicación, el idioma, y los dispositivos

Datos demográficos

25-34

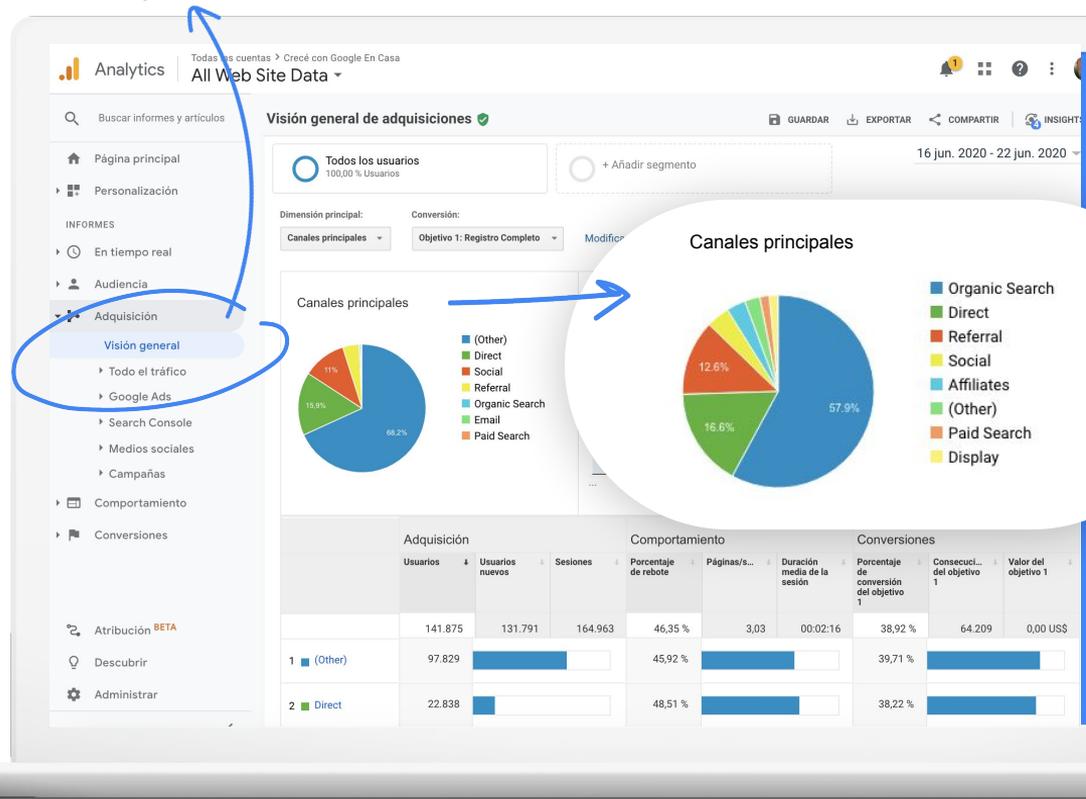
Varones



ADQUISICIÓN: ¿DE DÓNDE VIENEN TUS CLIENTES?

- Descubre cómo consigues tus usuarios
- Identifica los patrones de conversión
- Averigua cómo te encuentra la gente a través de la búsqueda

Adquisición



PREGUNTAS SOBRE LA INTERACCIÓN

- ¿Qué hace la gente una vez que te encuentra?
- ¿Dónde interactúan los clientes con tu negocio?
- ¿Cómo interactúas con los clientes en línea?

Crece con 



Alcanzar



Interactuar



Convertir



Fidelizar

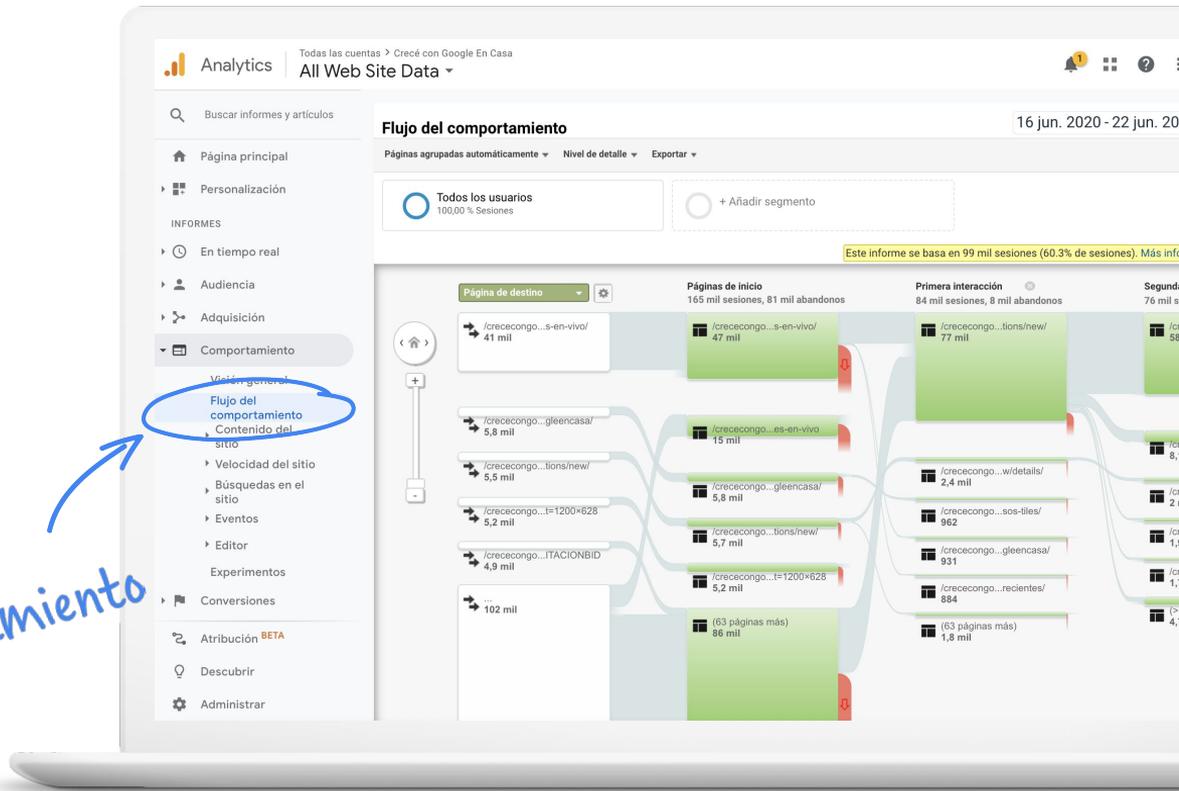
COMPORTAMIENTO: ¿QUÉ HACE LA GENTE EN TU SITIO?

- Visualiza el recorrido que los usuarios hacen desde una página o un evento al siguiente.
- Comprende cómo los cambios afectan al embudo de conversión

Flujo de comportamiento

tu negocio
Crece con Google

EN CASA



PREGUNTAS SOBRE LA CONVERSIÓN

- ¿Qué canales impulsan las conversiones?
- ¿Qué llamadas a la acción impulsan conversiones?
- ¿Qué canales tienen un mejor retorno de la inversión?

Crece con 



Alcanzar



Interactuar



Convertir

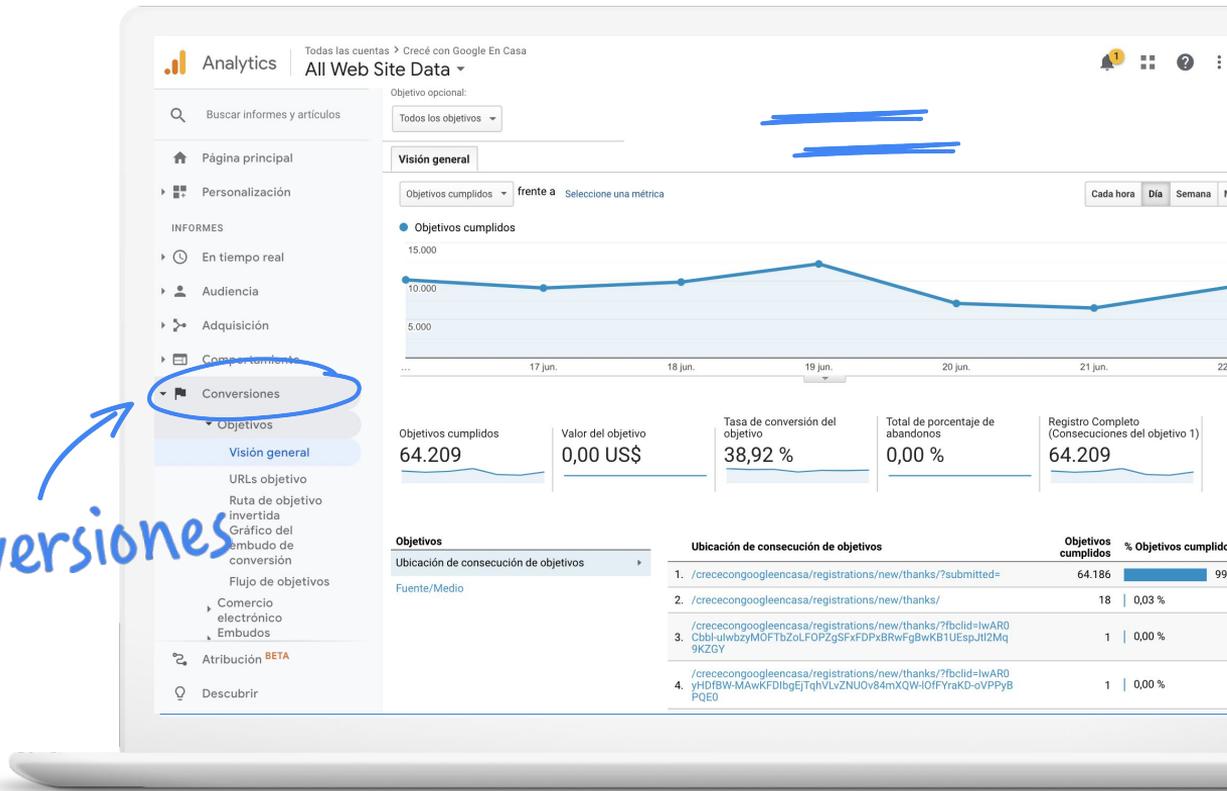


Fidelizar

CONVERSIONES: ¿TIENE ÉXITO EL SITIO WEB?

- Observa cómo todos sus canales trabajan juntos para la conversión
- Mira cómo las nuevas funciones aumentan o disminuyen las conversiones

Conversiones



PREGUNTAS SOBRE LA FIDELIZACIÓN

- ¿La gente sigue interactuando? ¿Dónde?
- ¿Respondes? ¿Con qué rapidez?
- ¿Le das a la gente una razón para volver?



Alcanzar



Interactuar



Convertir



Fidelizar

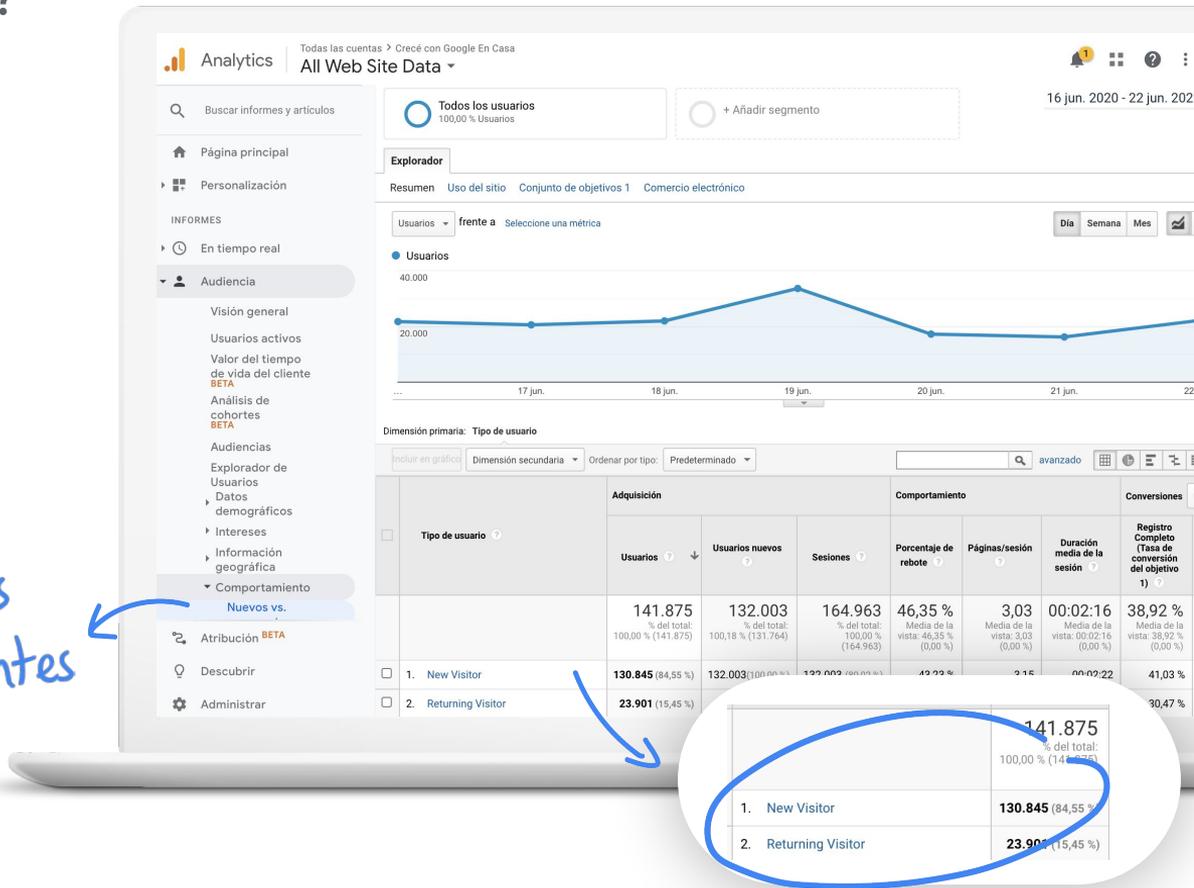
NUEVOS VS RECURRENTE: ¿QUÉ TAN FIELES SON TUS CLIENTES?

- Mira cuántos de tus clientes vuelven después de la primera visita
- Compara el comportamiento de los visitantes ocasionales con el de los clientes habituales

Nuevos vs Recurrentes

tu negocio
Crece con Google

EN CASA



GOOGLE ANALYTICS: LO QUE APRENDIERON EVA Y RICARDO

Presunciones intuitivas

Público primario: mayormente mujeres de 35-44 años .

El principal impulsor del tráfico son los anuncios de pago.

La mayoría de las compras son de clientes habituales

Datos de Google Analytics

Público primario: mayormente hombres entre 25 y 34 años

El principal impulsor de tráfico es la búsqueda orgánica.

La mayoría de las compras son de cliente nuevos

Acciones posibles:

1

Revisar la **creatividad** para que refleje los datos demográficos de la audiencia.

2

Incorporar **productos** para adaptar el catálogo a todos los perfiles demográficos

3

Revisar las **consultas de búsqueda** y ajustar las ofertas y la **creatividad** en consecuencia

4

Ofrecer **promociones** o un programa de fidelización para hacer que los clientes vuelvan

¿Cómo seguir?



Definir objetivos



Elegir herramientas



Hacer preguntas.



Medir resultados,
actuar

Preguntas

g.co/GoogleParaPymes



tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA

¡Muchas Gracias!

g.co/GoogleParaPyMEs

tu negocio
Crece con Google
^
EN CASA