

Словник термінів

✓ **AIDA**: це позначення воронки продажів (маркетингової воронки, автоворонки), аббревіатура від назв етапів:

Attention/**A**wareness (звернути увагу),

Interest (викликати інтерес),

Desire (розпалити бажання),

Action (зробити дію покупки/ реєстрації)

Її аналог: **See Think Do Care**

✓ **BR: Bounce Rate** (показник відмов, показник виходу з сайту). Вивчається у модулі з Аналізу ринку, цільової аудиторії, конкурентів. Показник відмов лендингу/сайту: відсоток людей, які перейшли на сторінку і одразу залишили її. Це може говорити про те, що контент на сайті не відповідає очікуванням відвідувачів або повільно завантажується сторінка і т.д.

✓ **CAC: Customer Acquisition Cost** (вартість залучення клієнта). Це загальний критерій для маркетингу та продажу.

✓ **CLV: Customer Lifetime Value** (цінність клієнта для бізнесу). Загальний обсяг продажу або сумарний прибуток, принесений клієнтом за час, який він користується послугами компанії.

Розглядається також із показником Lifetime Value, див. далі LTV

✓ **CPA: Cost-per-Action** (оплата за дію)

Модель оплати реклами. Перевага: рекламодавець платить не за покази та кліки, а лише за користувача, який вчинив необхідну дію (купівлю, реєстрацію, завантажив запропонований контент, скористався сервісом тощо).

✓ **CPC: Cost-per-Click** (оплата за клік)

Модель оплати за рекламу, коли рекламодавець платить за клік по рекламному оголошенню, а не показ, наприклад.

✓ **CPL: Cost-per-Lead** (оплата за лід)

Сума, яку рекламодавець платить за отримання одного ліда.

✓ **CPM: Cost-per-Mile** (оплата за 1 000 показів)

Модель оплати за рекламу за 1000 показів

✓ **CPS** (cost per sale) - оплата за продаж товару/послуги

✓ **CPV** (cost per view) - оплата за перегляд оголошення;

✓ **CR** (від англійського Conversion Ratio, CR) - коефіцієнт конверсії.

Співвідношення відвідувачів інтернет-ресурсу, які вчинили на ньому дію, яка безпосередньо або згодом принесе прибуток власнику сайту (замовлення товару, дзвінок, реєстрацію, клік, підписку, стрибку чогось тощо) до загальної аудиторії сайту.

✓ **CRM** - скорочення від Customer Relationship Management. CRM є особливою системою, яка займається управлінням зв'язками з клієнтами.

✓ Якщо ви знаєте ваш сумарний дохід, ви можете розрахувати ваш дохід за кожен:

- клік (**EPC** - earning per click)

- лід (**EPL** - earning per lead)

✓ **Baseline** - базовий рівень конверсії сайту, який намагаються покращити за допомогою A/B тестів.

✓ **Clickbait**

Контент із епатажним наповненням. Насамперед – заголовки.

✓ **CTA**: Call-to-Action (заклик до дії)

Текстове посилання, кнопка, зображення або будь-який інший елемент, який спонукає користувача до цільової дії: завантажити безкоштовний контент, зареєструватися, купити прямо зараз і т.д.

✓ **CTR**: Click Through Rate (рейтинг кліків)

CTR — відношення натискань (кліків) на банер або рекламне оголошення, до загальної кількості показів банера.

✓ **KPI**: Key Performance Indicator (ключові показники ефективності). Показник допомагає визначити ефективність лендингу (сайту, рекламної кампанії чи бізнесу загалом), оцінити стан і рівень реалізації маркетингової стратегії.

✓ **LTV**: Lifetime Value (цінність життєвого циклу)

✓ **Community management** — управління спільнотою - взаємодія з цільовою аудиторією компанії через ведення та просування інтернет-спільнот.

✓ **PPC**: Pay-per-Click (оплата за клік)

Широко поширена модель інтернет-реклами, при якій рекламодавець розміщує рекламу на сторонніх сайтах та сервісах контекстної реклами пошукових машин, таких як Google Adwords.

✓ **ROI**: Return On Investment (окупність інвестицій)

✓ **SMM**: Social Media Marketing (маркетинг у соціальних мережах). Просування бренду чи продукту через соціальні платформи.

✓ **A/B** тестування — підхід до тестування декількох різних варіантів аудиторії сайту (трафіку) між цими варіантами для перевірки конверсії кожного з них та вибору найбільш конверсійного.

✓ **Глибина перегляду** — кількість сторінок, які переглянув один користувач за одне відвідування (сесію).

✓ **Тривалість відвідування** (Visit Duration) – час одного відвідування користувачем вашого сайту. Зазвичай розраховується як різниця між часом останньої активності користувача на сайті та часом його першої дії.

✓ **Таргетинг** (таргетована реклама) - налаштування рекламної кампанії, формування демонстрації рекламного повідомлення групам людей за певними ознаками.

✓ **Лід-магніт** (Lead magnet) — зазвичай це щось безкоштовне, що ви даєте людині, щоб натомість отримати її контактні дані.

✓ **Retargeting** — Ретаргетинг — Ремаркетинг — спосіб створення рекламного повідомлення для тих, хто вже колись відвідував вашу сторінку або сайт. Інакше інтернет маркетологи її називають ще "переслідує" або "наздоганяє" реклама.

✓ **Customer engagement** — залучення клієнтів / встановлення контакту зі споживачами – це зв'язок споживача та бізнесу через різні канали взаємодії. Цей зв'язок може бути реакцією, взаємодією або досвідом користувача, який стався онлайн або офлайн.

✓ **Content marketing** — контент-маркетинг - маркетингова технологія створення та розповсюдження цінного, релевантного контенту для залучення та утримання користувачів з певної цільової аудиторії - з метою стимулювання користувачів до

здійснення потрібної комерційної дії.

✓ **Customer retention rate** — рівень утримання клієнтів — показник, що визначає кількість лояльних споживачів. Розраховується за формулою: $RR = ((CE - CN) / CS) \times 100$, де:

CE = кількість клієнтів на кінець періоду;

CN = кількість нових клієнтів у період;

CS = кількість клієнтів на початку періоду.

✓ **Customer journey** — шлях клієнта - це кроки, які робить будь-яка людина перед тим, як прийняти рішення про покупку. Використовується маркетологами для опису послідовності дій цільової аудиторії від виникнення потреби у продукті до покупки та використання. На кожному кроці потрібно виділяти точки взаємодії бізнесу з цільовою аудиторією.

✓ **Distinct seasonality** — яскраво виражена сезонність.

✓ **link juice** — вага посилань — термін використовується для визначення важливості сторінок в алгоритмі Page Rank. Чим більше посилальної ваги отримує сторінка, тим вона важливіша в інтернеті.

✓ **link popularity** — кількість посилань, що вказують на сайт, термін використовується при порівнянні сайтів. Чим більше посилань на сайт, тим він «популярніший».

✓ **linkbuilding** — лінкбїлдинг - процес нарощування якісної зовнішньої маси посилань на сайт з метою пошукового просування.

✓ **linking strategy** — схема/стратегія нарощування зовнішньої маси посилань — стратегія, за якою оптимізатор видобуває посилання на сайт. Стратегія враховує тип посилань, якість донорів, тематику донорів тощо..

✓ **quality link** — якісне посилання.

✓ **reciprocal links** — посилання по обміну — посилання, які вебмайстри розміщують «один на одного».

✓ **tracking of internal links** — відстеження переходів за внутрішніми посиланнями — відстеження переходів користувачів за внутрішніми посиланнями за допомогою систем аналітики.

✓ **link farm** — посилальна ферма - спеціально створюваний сайт (зазвичай -

велика кількість сайтів), що не несе корисного контенту, мета якого - накрутка індексу цитування третього сайту (сайтів) шляхом розміщення посилань на нього (ix).

✓ **link baiting** — отримання натуральних посилань шляхом створення контенту, на який люди посилаються - в даному контексті bait означає "наживка". Зазвичай використовується вірусний (скандал, незвичайна новина/заява, розважальне відео) або корисний контент (інфографіки, дослідження), яким користувачі активно діляться і посилаються на джерело.

✓ **e-commerce** (електронна комерція) Так називають бізнес або комерційну діяльність, що ґрунтуються на ІТ, тобто бізнес в Інтернет. За допомогою електронної комерції можна здійснювати покупки, щось продавати, здійснювати сервісне обслуговування, проводити маркетингові заходи найрізноманітнішого напрямку, використовуючи можливості Всесвітньої Мережі.

✓ **IP-адрес** - Походить від англ. Internet Protocol Address
Адреса комп'ютера, підключеного до Інтернету.

✓ **Usability** - "юзабіліті сайту" термін, що означає зручність користування сайтом.

✓ **Traffic** – Трафік - у рамках інтернет-тематики виділяється два значення терміна "трафік".

1) Обсяг даних, прийнятих або надісланих комп'ютером користувача або сервером, на якому знаходиться веб-ресурс. Вимірюється в кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах тощо.

2) Кількість відвідувачів сайту в одиницю часу (як правило, говорять про добову відвідуваність сайту, або обліковий запис). Жаргонне вираження "лити трафік"

✓ **Конверсія** - відношення числа відвідувачів сайту, які скористалися запропонованою на сайті послугою, до користувачів, які побачили рекламу сайту, або послуги; перетворення відвідувачів веб-ресурсу на покупців або користувачів певних сервісів (послуг), яким присвячений даний веб-сайт.