

UNIACE SEO ANALYTICS REPORT

Prepared by

Võ Xuân Đạt



MỤC LỤC

| | | |
|------|--|----|
| I. | GIỚI THIỆU..... | 1 |
| 1. | <i>UNIACE</i> | 1 |
| 2. | <i>Mục tiêu</i> | 1 |
| II. | CÁC BƯỚC THỰC HIỆN..... | 2 |
| 1. | <i>Nhập dữ liệu đầu vào</i> | 2 |
| 2. | <i>Xử lý dữ liệu thô</i> | 3 |
| 3. | <i>Biến đổi dữ liệu để khai thác thêm từ dữ liệu gốc</i> | 3 |
| III. | TRỰC QUAN HÓA VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU..... | 5 |
| IV. | TÓM TẮT PHÂN TÍCH VÀ GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT | 17 |

I. GIỚI THIỆU

1. UNIACE

UNIACE là một nền tảng trực tuyến toàn diện, kết nối nhu cầu học tập, làm việc và chia sẻ tri thức. UNIACE chuyên cung cấp các khóa học ngắn hạn, dài hạn, chuyên sâu và các chương trình đào tạo cho sinh viên, người đi làm, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu

Vào ngày 1/8 Uniace đã phát động chiến dịch Marketing liên quan đến các chương trình và khóa học kỹ năng, báo cáo đưa ra:

- Các chỉ số đánh giá tương tác của khách hàng trên website để phân tích hiệu quả chiến dịch Marketing và giúp nắm rõ nhu cầu và hành vi khách hàng.
- Đưa ra giải pháp giúp cải thiện website và thúc đẩy doanh số.

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

1. Nhập dữ liệu đầu vào

- File '**Data_uniace**': mô tả thông tin hành vi tương tác của khách hàng trên website trong tháng 8/2021:

| # | TÊN CỘT | KIỂU DỮ LIỆU | DỮ LIỆU MẪU | MÔ TẢ | MÔ TẢ DỮ LIỆU 'null' |
|----|--------------------|--------------|--|--|---|
| 1 | email | text | dothuhoai.mfr@gmail.com | tài khoản của user | user không/ chưa đăng ký |
| 2 | type | text | page | click vào nội dung nào | |
| 3 | name | text | HIGH PERFORMER - uniace.vn | tên bài viết , tên chủ đề | |
| 4 | title | text | HIGH PERFORMER - uniace.vn | tương tự như name | |
| 5 | ma_url | text | https://uniace.vn/uhp/ | nơi chứa đường link | user đang thực thi tác vụ -> tác vụ có thể suy ra trong tag |
| 6 | ma_referer | text | https://uniace.vn/vyt | click vào từ đâu bên thứ 3 | user vào trực tiếp, không qua bên thứ 3 |
| 7 | ma_path | text | /uhp/ | path của website | |
| 8 | ip_address | text | 8.39.127.67 | địa chỉ IP của user | |
| 9 | cuid | text | 402ea359-7b26-4853-9ea8-4cfe8a8a4175 | 1 user nào đó vào web sẽ tạo ra 1 'concurrency user id' và không thay đổi trong thời gian lướt web | |
| 10 | date | timestamp | 1/8/2021 | thời gian diễn ra hành động | |
| 11 | message_id | text | 202107311901.51353354173@smtp-relay.mailin.fr | tin nhắn, thông báo xuất hiện | |
| 12 | template_id | text | 21 | | |
| 13 | list_id | text | 41 | | |
| 14 | form_id | text | 5 | | |
| 15 | campaign_id | text | 47 | | |
| 16 | scenario_id | text | 21 | | |

| | | | | | |
|----|-------------|------|---|--|--|
| 17 | url | text | https://uniace.vn/my-account/?password-reset=true | | |
| 18 | link | text | https://uniace.vn/my-account/lost-password/?key=LydnvpSiv5pm9gk9ZbM2&id=6300 | | |
| 19 | tag | text | ["young-talent"] | | |

- File **`Data_ipaddress`**: được tạo thêm lưu trữ thông tin của ip phục vụ phân tích

| # | TÊN CỘT | Kiểu Dữ Liệu | DỮ LIỆU MẪU | MÔ TẢ |
|---|------------------------|--------------|-----------------------------|--|
| 1 | ip_address | varchar | 183.91.15.0, ... | Địa chỉ IP |
| 2 | country_name | varchar | Vietnam, United States, ... | Quốc gia tra từ địa chỉ IP |
| 3 | city | varchar | Ha Noi, Hai Phong, ... | Thành phố tra từ địa chỉ IP |
| 4 | foreign_vietnam | varchar | Vietnam, Foreign | Địa chỉ IP của Việt Nam hay nước ngoài |

2. Xử lý dữ liệu thô

| # | VẤN ĐỀ | CÁCH XỬ LÝ |
|---|---|--|
| 1 | Dữ liệu cột date sai định dạng | |
| 2 | Lịch dữ liệu: <ul style="list-style-type: none"> - Dữ liệu cột `ip_address`, `cuid` lại là của cột `date` - Dữ liệu cột `date` lại là của cột `ip_address`, `template_id` và `cuid` | Fix lại vị trí cột |
| 3 | Định dạng cột `date` sai | Dùng hàm <code>try_convert (datetime2, [date], 103)</code> đưa về đúng định dạng |

3. Biến đổi dữ liệu để khai thác thêm từ dữ liệu gốc

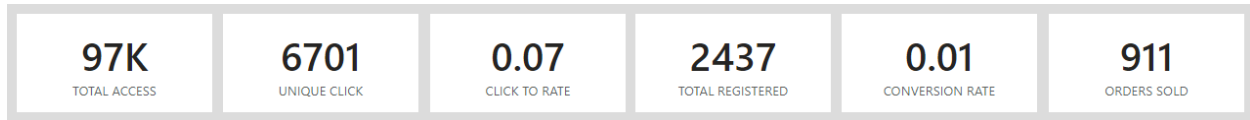
- Sử dụng SQL để xử lý, biến đổi dữ liệu: [link script](#)

| # | CỘT ĐƯỢC THÊM | KIỂU DỮ LIỆU | MÔ TẢ |
|----|-------------------------|--------------|---|
| 1 | hour | int | Biến đổi từ cột `date` để thêm thông tin giờ khách hàng truy cập |
| 2 | weekday | int | Biến đổi từ cột `date` để thêm thông tin thứ trong tuần khách hàng truy cập |
| 3 | guest_registered | varchar | Biến đổi từ cột `email` để thêm thông tin về khách đó là 'Guest' hay 'Registered' |
| 4 | customer_type | varchar | Dựa trên đuôi email từ cột `email` để phân nhóm khách hàng là 'Student', 'Worker' hay 'Not registered' |
| 5 | school | varchar | Dựa trên đuôi email có chứa 'edu' phân tách để lấy thêm thông tin về trường đại học của 'Student' |
| 6 | content_type | varchar | Dựa trên cột `name` để phân nhóm các bài viết, chủ đề mà users truy cập thành 'Dữ liệu', 'Lập trình', 'Thuật toán', 'Sales', ... |
| 7 | web_ma_referrer | varchar | Dựa trên cột `ma_referrer` để lấy thêm thông tin đường dẫn users truy cập từ 'Google', 'Yahoo', 'Facebook', 'Instagram', Messenger', 'Zalo', ... |
| 8 | country_name | varchar | Kết hợp với file Data_ipaddress để xác định tên quốc gia nơi users truy cập |
| 9 | city_name | varchar | Kết hợp với file Data_ipaddress để xác định tên thành phố nơi users truy cập |
| 10 | vietnam_foreign | varchar | Kết hợp với file Data_ipaddress để xác định nơi users truy cập là 'Vietnam' hay 'Foreign' |

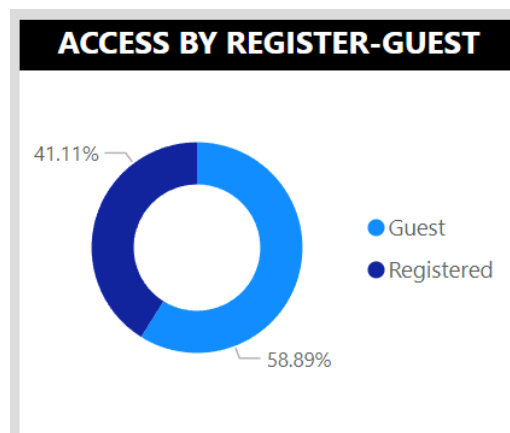
III. TRỰC QUAN HÓA VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Sử dụng PowerBI: [link dashboard](#)

➤ OVERVIEW

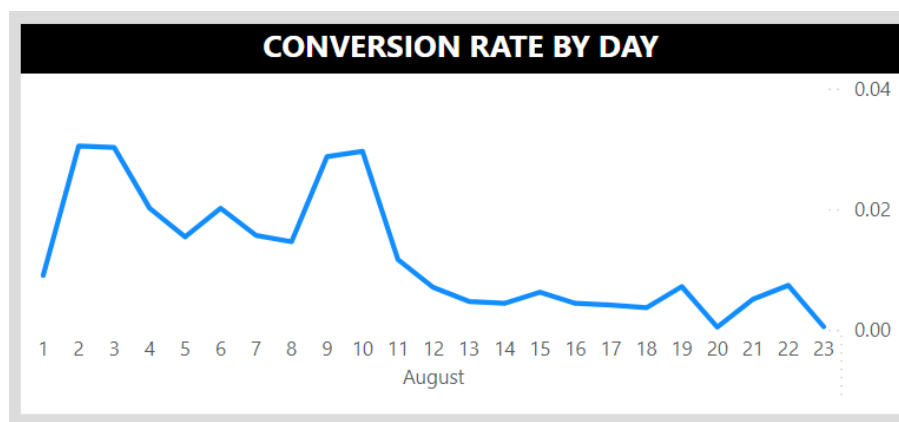


Dữ liệu cho thấy hành vi truy cập và tương tác của người dùng ở website này vào tháng 8/2021. Có 97K lượt truy cập trong đó, **59.07% người dùng không đăng nhập (Guest)**

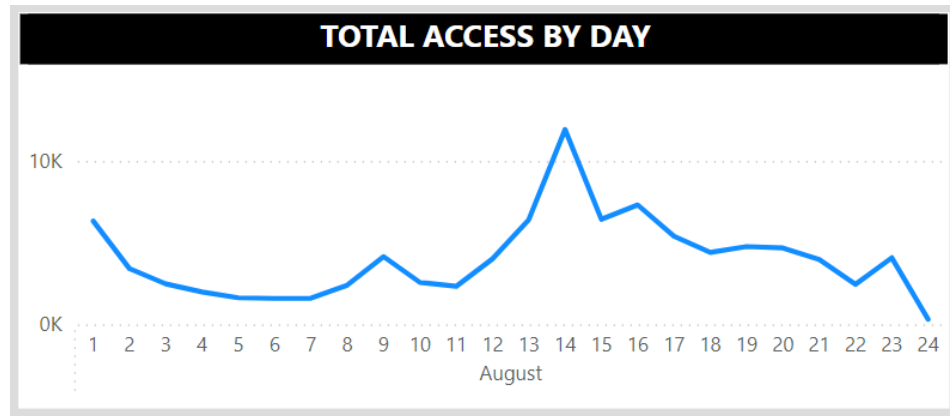


⇒ Cần có các chiến lược marketing để **chuyển khách hàng chưa đăng ký này thành người dùng**

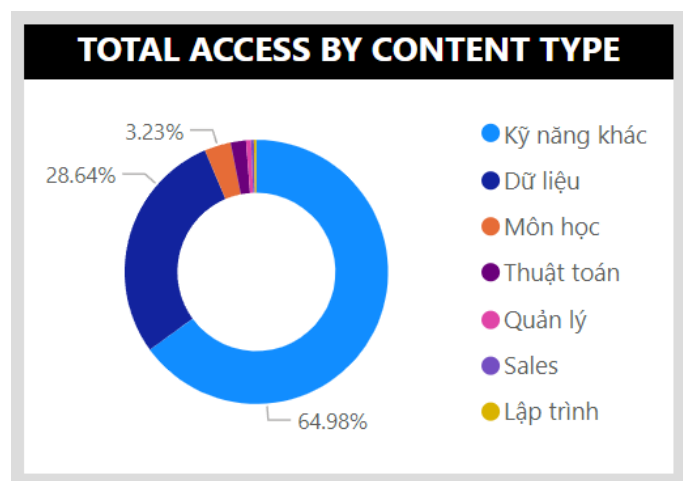
Trong số người dùng đăng nhập, 911 orders được bán dẫn đến **Conversion rate đạt 0.01**



Trong tháng 8 này, ngày 14-15 chứng kiến số lượt truy cập tăng đột biến, sau đó số lượt truy cập giảm dần đều, tuy nhiên lượng đơn hàng được chốt nhiều nhất nằm vào đầu tháng và ngày 9-10

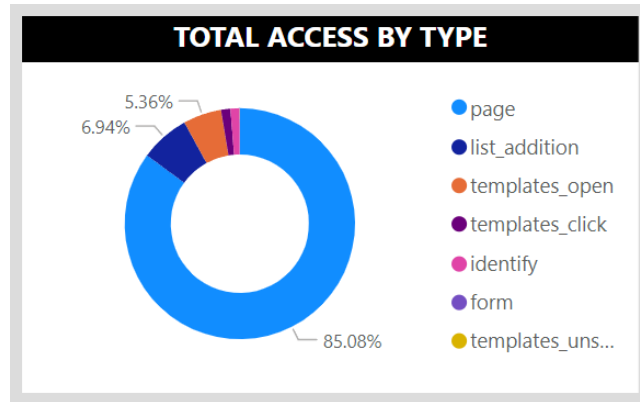


Chủ yếu người dùng truy cập tìm hiểu các khoá học kỹ năng, chương trình của Uniace. Phần lớn có nội dung về Analytics, hướng dẫn về Excel và Young Talent Program



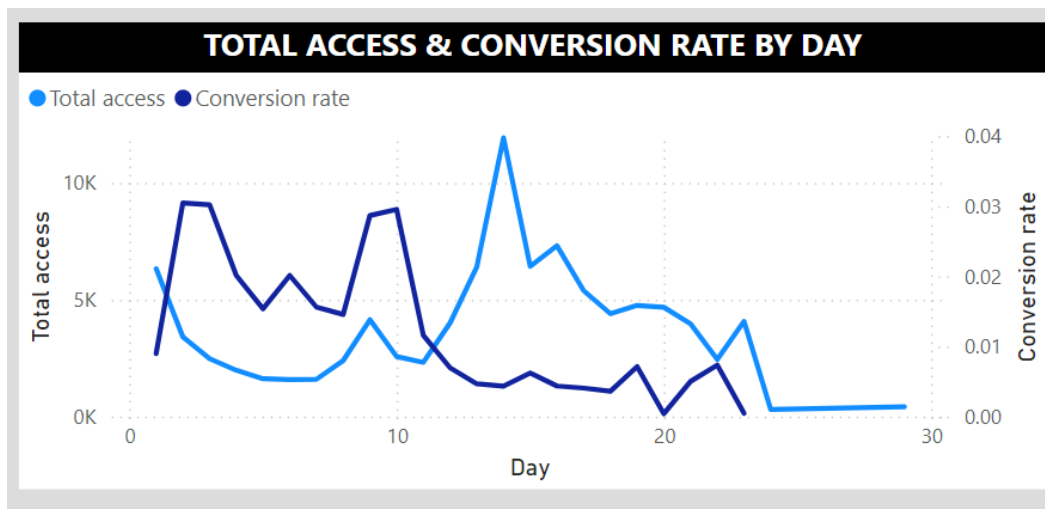
Phần lớn người dùng truy cập chỉ dừng ở website (85.14%), có lướt qua thông tin nhưng chưa có nhu cầu tìm hiểu kỹ hoặc click nhằm

list_addition là lượng truy cập website đăng ký course hoặc programme với 6700 lượt (chỉ chiếm 6.91%) dẫn đến **tỉ lệ Click to rate còn thấp 0.07**

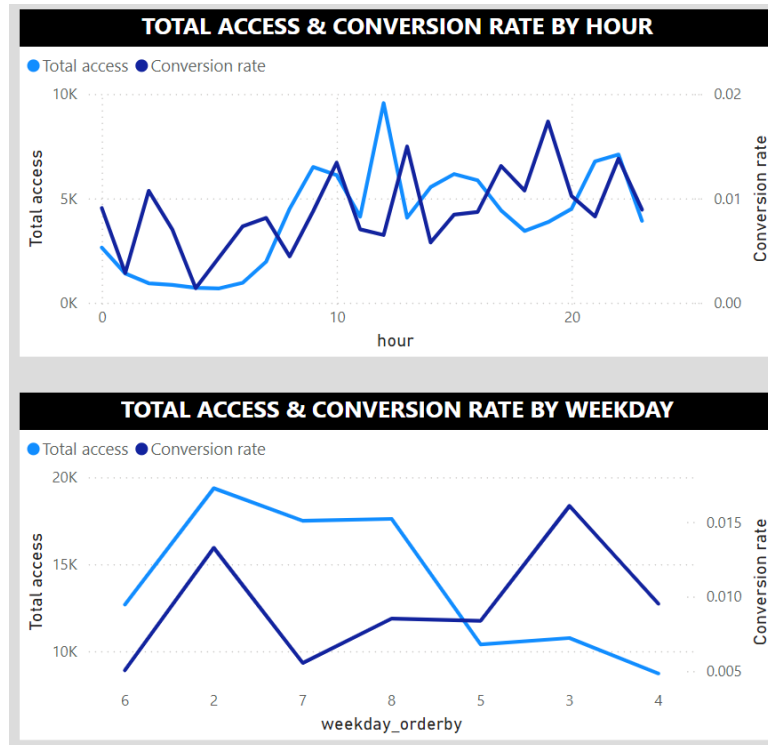


➤ CONVERSION RATE

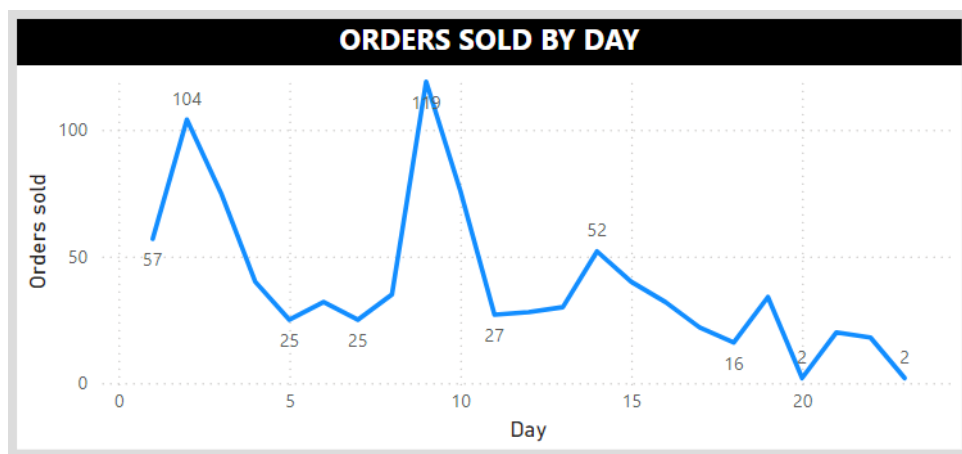
Một số ngày đầu tháng 8 này dù chứng kiến lượng truy cập thấp nhưng lại conversion rate lại khá cao, điều này ngược lại hoàn toàn với ngày 14-15/8 thời điểm chứng kiến lượt truy cập đạt đỉnh nhưng conversion rate chỉ đạt 0.01



⇒ *Không phải lượng truy cập lớn đồng nghĩa tỉ lệ chuyển đổi cao* và các khoá học online của Uniace *đang giảm dần về doanh thu* theo các ngày trong tháng

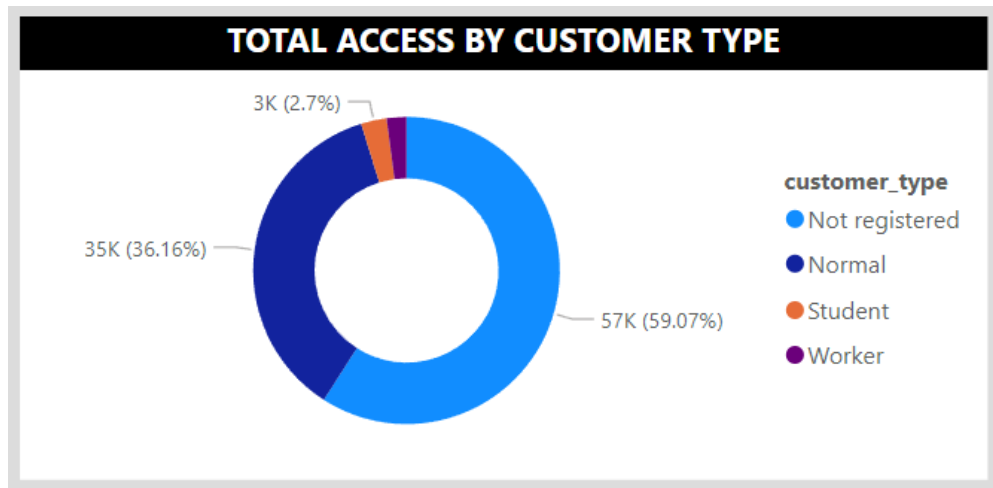


Tỉ lệ chuyển đổi theo giờ thời điểm ban ngày và tối không quá chênh lệch, trong khi theo ngày trong tuần người sử dụng có xu hướng mua khoá học và cuối tuần (thời điểm rảnh rỗi) và đầu tuần (thời điểm năng suất cao cho công việc)

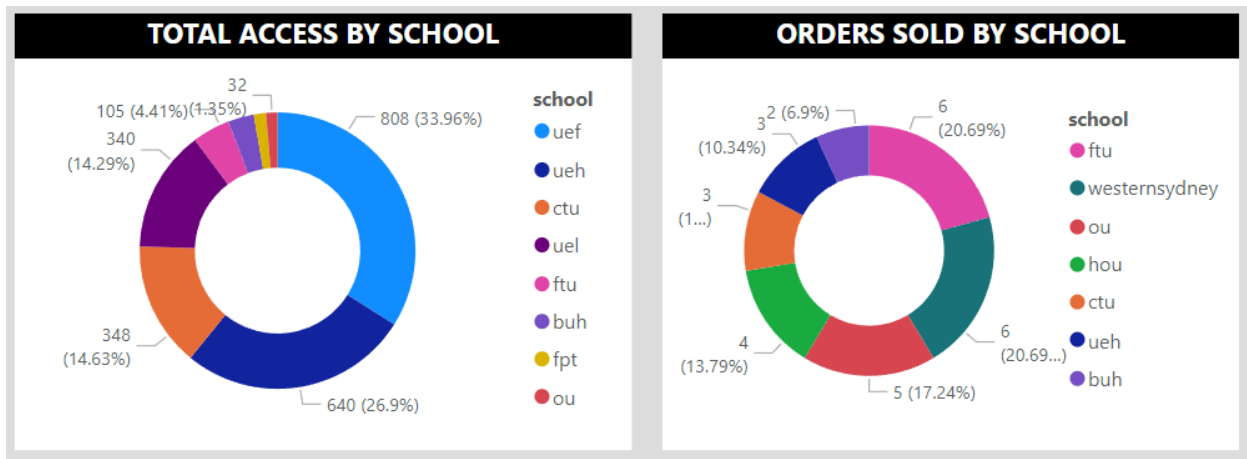


➤ USER ANALYSIS

Số người truy cập web có đăng nhập thì loại email chủ yếu là gmail, có 1 lượng nhỏ là học sinh (các đuôi dạng edu hoặc có tên miền trường đại học) và người đi làm (các đuôi dạng outlook) tổng chiếm gần 5%



Lượng truy cập trung bình đạt 6.49 / mỗi người dùng. Trong đó, các trường kinh tế như UEF và UEH tương tác với website nhiều nhất (chiếm khoảng 60%), nhưng các trường FTU, WesternSydney mua các khoá học nhiều nhất (chiếm hơn 40%)

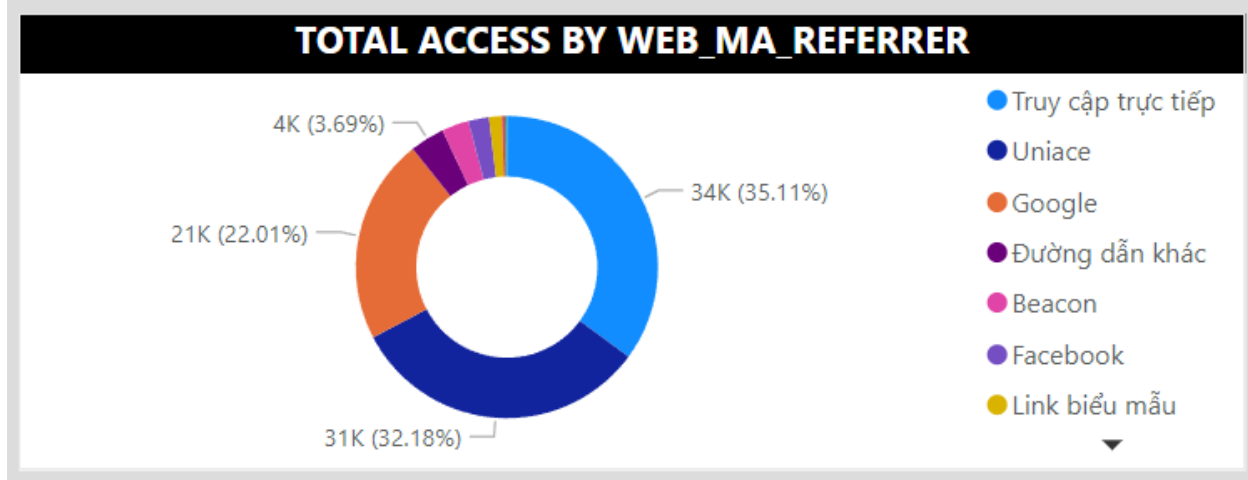


Trong các nhóm người có Orders Sold, chỉ có khảng **gần 10 người có lượt mua trên 10 lần** (cao nhất là 42 lần), hầu hết người dùng chỉ thanh toán dưới 10 Orders sold. Số lượng học sinh mua khoá học vẫn còn tương đối ít

| EMAIL | TOTAL ACCESS | EMAIL | TOTAL ORDERS |
|-----------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| kieuanh4003@gmail.com | 1368 | yenphat149@gmail.com | 42 |
| hoangyen4394@gmail.com | 1207 | thngan.bo@gmail.com | 36 |
| vothingocthao2001@gmail.com | 1023 | dodaccaoc0509@gmail.com | 20 |
| nm.hoang19@gmail.com | 883 | vothingocthao2001@gmail.com | 19 |
| hieubh19@uef.edu.vn | 766 | teolu2001@gmail.com | 17 |
| baongandong@gmail.com | 624 | ngockhanh.nkn27@gmail.com | 15 |
| hathunguyen0105@gmail.com | 617 | hanahuynh.598@gmail.com | 12 |
| nhat@uniace.vn | 617 | tran.annathanhvan@gmail.com | 12 |
| uniace6@outlook.com | 562 | vutrang0711@gmail.com | 11 |
| hieudiu.31191025944@st.ueh.edu.vn | 558 | nguyenphuongthao2019st@gmail.com | 10 |
| ha.hth@outlook.com.vn | 528 | nguyenthilan20111999@gmail.com | 10 |
| Total | 39719 | Total | 911 |

⇒ Xây dựng chương trình khuyến mãi, ưu đãi cho nhóm khách hàng là học sinh, sinh viên và người mới đi làm

➤ TRAFFIC

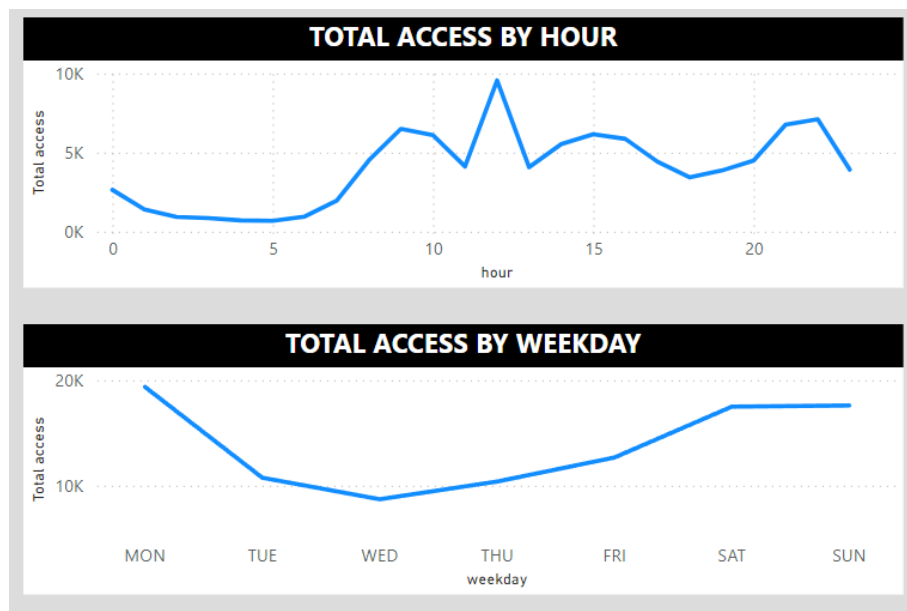


Ngoài Truy cập trực tiếp thông qua website của Uniace (hơn 68%) thì **phần lớn người dùng truy cập qua Google (22.01%)**. Bên cạnh đó Beacon và Facebook cũng đóng vai trò quan trọng tuy không quá nhiều

| MA_REFERRER | TOTAL ACCESS |
|--|--------------|
| https://www.google.com/ | 15727 |
| https://uniace.vn/my-account/my-courses/ | 3478 |
| https://uniace.vn/ | 2703 |
| https://www.google.com.vn | 2441 |
| https://uniace.vn/shop/ | 2270 |
| https://uniace.vn/my-account/ | 2035 |
| Total | 62965 |

⇒ Tỷ lệ người dùng dừng ở list_addition mới chủ yếu ở Truy cập trực tiếp thông qua website của Uniace, **cần đẩy mạnh Marketing ở Google, Beacon, Facebook để thu hút được khách hàng**

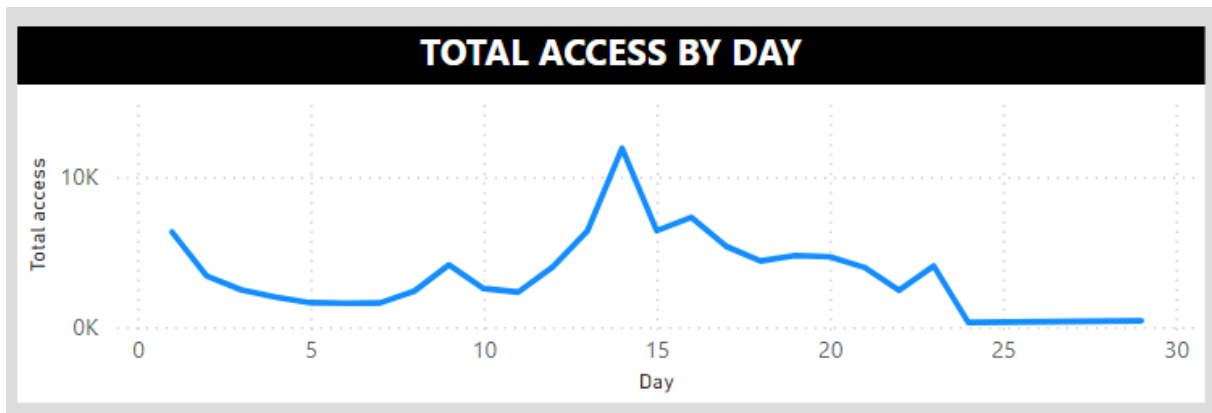
Lượt truy cập chủ yếu vào các khung giờ 9h-10h, 12h, 14h-16h, 21h-22h và vào các ngày Thứ 2, Thứ 7, Chủ Nhật



⇒ Đây là các khoảng thời gian phù hợp để học tập, làm việc và có thể tranh thủ thời gian nghỉ ngơi, cuối tuần của người truy cập

⇒ **Team Marketing có thể chạy ads mạnh và những thời điểm này**

Ngoài ra, ta có thể thấy ngày 14/8 website chứng kiến lượt truy cập đỉnh điểm, đây là thời điểm mà các bài viết và chương trình Young Talent Program tăng đột biến



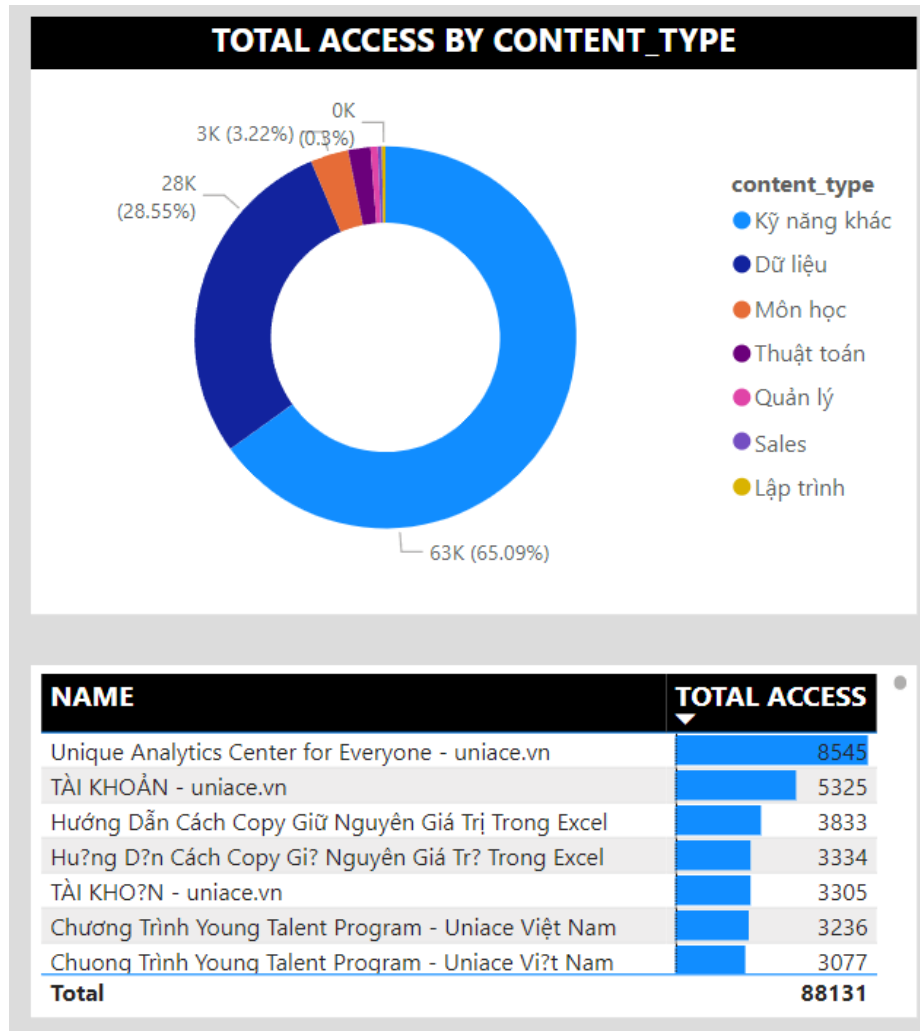
⇒ Nghiên cứu sâu hơn về cách thực hiện chiến dịch Marketing thành công cho Young Talent Program để áp dụng cho các chương trình khác

➤ CONTENT ANALYSIS

Theo loại người dùng:

Người dùng là **Học sinh** chủ yếu học các nội dung liên quan đến Analytics và chương trình Young Talent

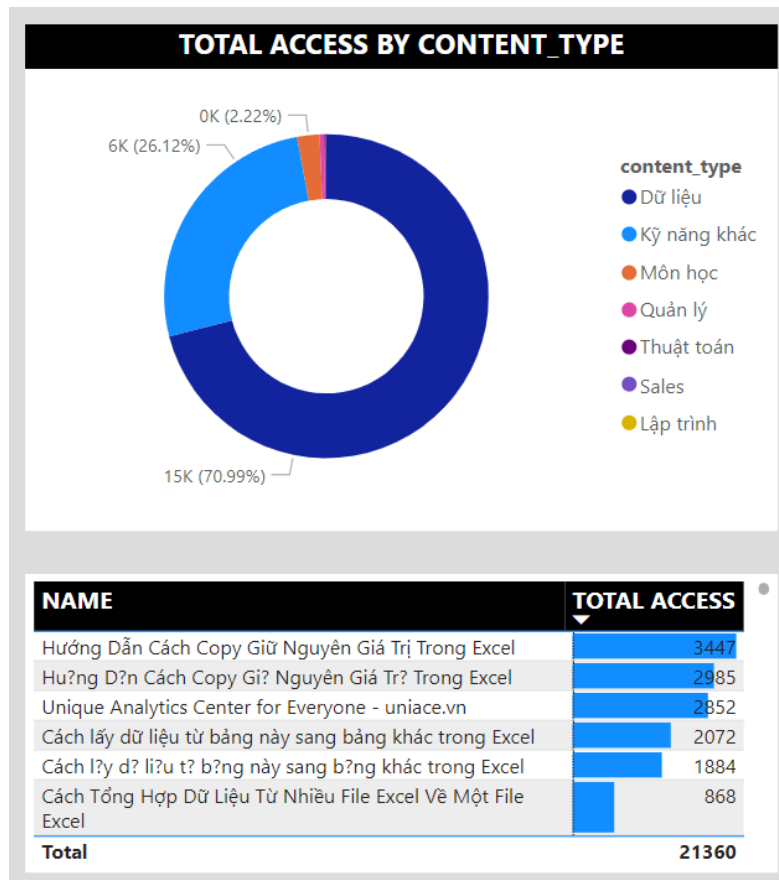
Người dùng là **Người đi làm** học các **nội dung đa dạng** hơn từ Analytics đến Kỹ năng, Quản lý, Lập trình



Theo loại liên kết:

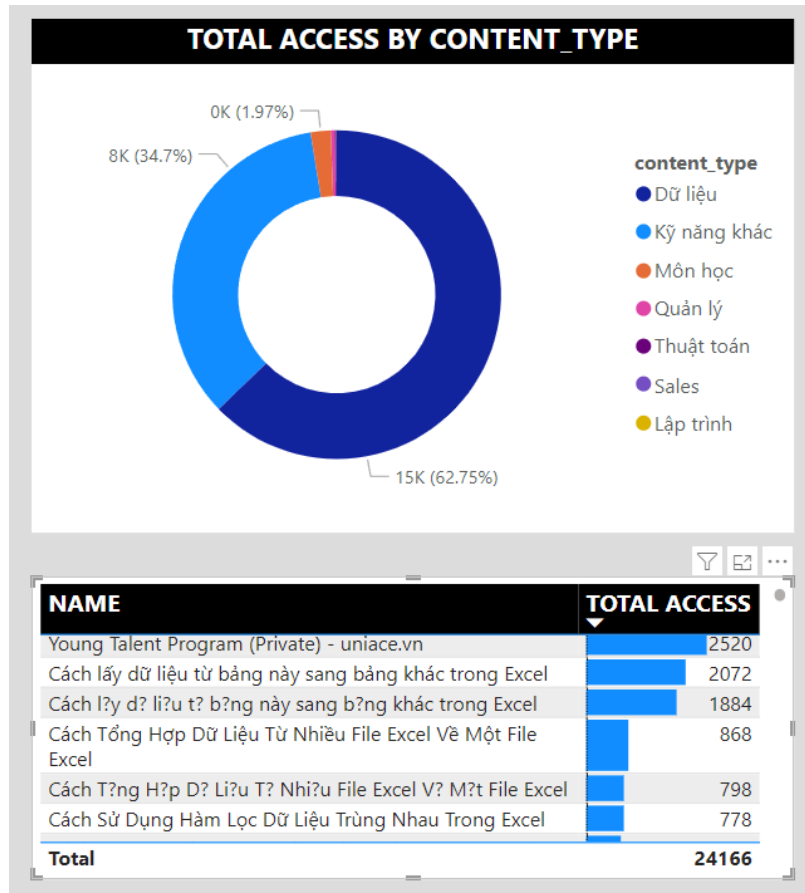
Nhóm người dùng từ Google chủ yếu quan tâm đến Excel

⇒ Khả năng cao là những Người đi làm học thêm các kỹ năng để phục vụ công việc

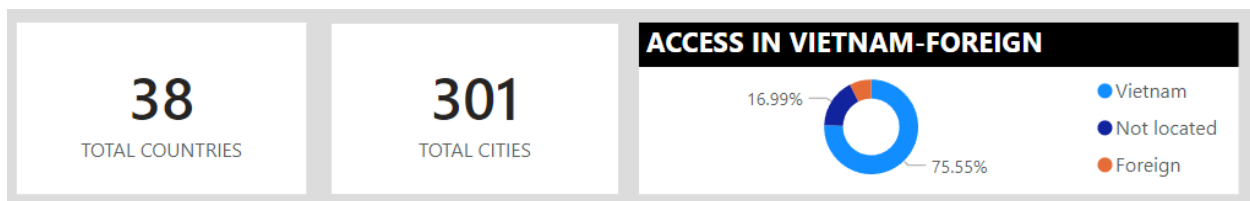


Nhóm người dùng từ Beacon và Facebook chủ yếu quan tâm đến các chương trình Young Talent và Phân tích dữ liệu

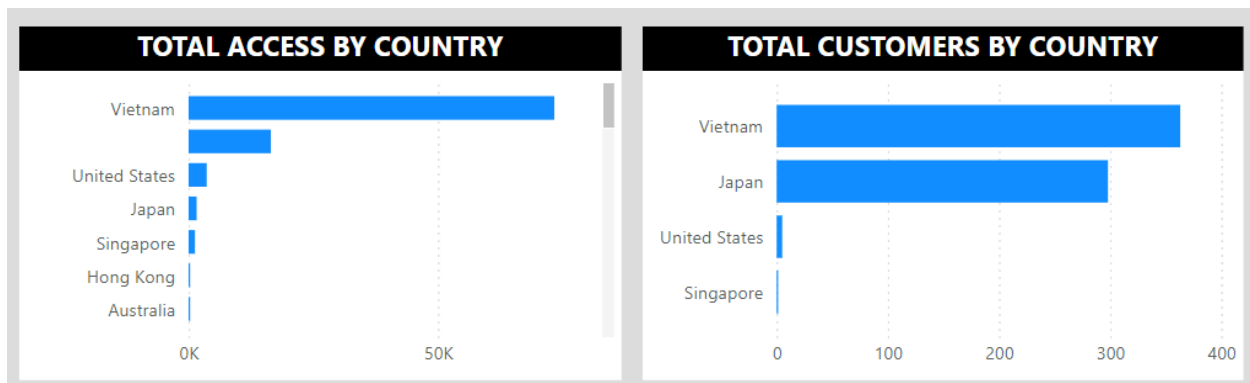
⇒ Khả năng cao là những Học sinh quan tâm đến hoặc yêu thích mong muốn theo đuổi ngành Analytics



➤ LOCATION ANALYSIS

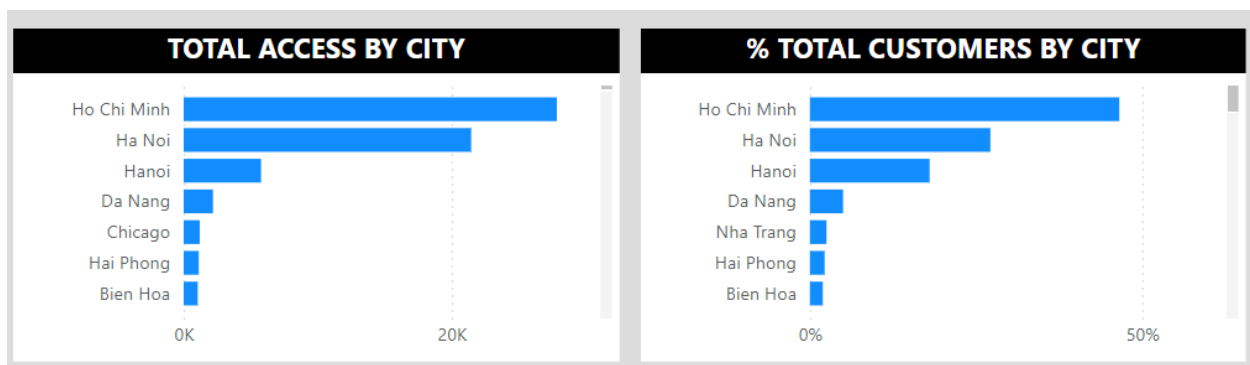


Tổng cộng người dùng truy cập website của Uniace tới từ 38 đất nước và 302 thành phố. Trong đó lượng truy cập chủ yếu tới từ Việt Nam (Chiếm 75.55% tổng lượng truy cập), số lượng truy cập từ nước ngoài không cao (7.45%), còn lại là người dùng ẩn danh



Do đó khá dễ hiểu khi chủ yếu khách hàng của Uniace đến từ Việt Nam. **Cụ thể là Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh chiếm đa số**

⇒ Đây sẽ là **2 thị trường chính mà Uniace nên tập trung** vào các chiến lược Marketing để thu hút khách hàng



IV. TÓM TẮT PHÂN TÍCH VÀ GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT

Trong khoảng thời gian tháng 8 này, Uniace đã thu hút 1 lượng truy cập lớn, chủ yếu từ website và theo đó là từ google, beacon, facebook tuy nhiên tỉ lệ chuyển đổi chưa cao

- ⇒ Cần có các chiến lược marketing để chuyển khách hàng chưa đăng ký này thành người dùng, đặc biệt là các ưu đãi cho các đối tượng người đi làm hay giảm giá khoá học, giảm giá theo nhóm cho học sinh, sinh viên

Ngày truy cập đỉnh điểm đi đôi với chương trình Young Talent Program được quan tâm nhiều nhất. Ngoài ra các nội dung liên quan đến Phân tích dữ liệu, Excel cũng có lượng truy cập lớn

- ⇒ Thời gian tới nên tập trung quảng cáo, đưa ra thêm các bài viết và sản phẩm liên quan đến các nội dung này hơn, đặc biệt vào các khung giờ: 9h-10h, 12h, 14h-16h, 21h-22h chứng kiến số lượng truy cập nhiều
- ⇒ HN và Tp. Hồ Chí Minh là 2 thị trường chính mà Uniace nên tập trung vào các chiến lược Marketing để thu hút khách hàng