



Webmetrics & Webtrends

1-Conceitos – Logs, Principais Métricas

A - O WebTrends é um software de análise de log:

Log é um arquivo texto gerado por um WebServer no qual são registradas todas as suas requisições (hits). Existem vários formatos de logs, sendo os mais comuns NCSA e Extended. Estes formatos diferem-se entre si pela quantidade de informações que eles trazem. Se um log não possuir o campo de “browser”, por exemplo, o WebTrends não trará as estatísticas dos “Top Browsers”

B – Principais Métricas – Hits, Page Views, Unique Visitors (Unique Users) e Visits (User Sessions):

I) Hits:

Um hit é qualquer requisição ao Web Server. Imaginemos uma página html que possui um frameset [index.htm](#), uma imagem [logo.gif](#) e uma página [conteúdo.htm](#). Quando o usuário digitar [www.siteXYZ.com](#), irá visualizar a Home Page. Quando ele digitou a URL em questão, fez requisições ao WebServer dos arquivos [index.htm](#), [logo.gif](#) e [conteúdo.htm](#). Cada requisição desta é um hit e é registrado com uma linha no log.

II) Page Views:

O WebTrends possui uma lista configurável de extensões de arquivos, as quais ele classificará como correspondentes à de “páginas”. **Assim, cada hit para um arquivo “entendido” como página pelo WebTrends contabilizará um Page View.** Assim, pode-se dizer que um Page View é uma requisição ao servidor de um arquivo “considerado” página, sendo esta classificação totalmente configurável.

Por default, o WebTrends traz as seguintes extensões como relacionadas a Page Views: asa , asp , cdx , cer , cfm , dbm , dll , htm , html , htms , htp , htpl , htr , htw , ida , idc , idq , mdl , sht , shtm , shtml , stm e txt.

Assim, se for de interesse que alguma destas não contabilize Page Views, ou que extensões diferentes destas passem a contabilizar, isto será perfeitamente possível, mas deverá ser pré-acordado com o Administrador do WebTrends para que as configurações possam ser efetuadas antes da produção dos relatórios.

III) Unique Visitors:

Unique Visitors são visitantes distintos que acessaram o site durante o período considerado em uma análise. Os Unique Visitors podem ser rastreados por dois métodos: IP ou Cookie, sendo este último mais apurado, uma vez que vários visitantes podem estar acessando o site com o mesmo IP ou um único visitante por estar utilizando DHCP e acessando o site com vários IPs distintos. Quanto menos frequentes forem às expirações dos cookies, mais apuradas serão as estatísticas envolvendo Unique Users.

O número de Unique Users de um dia não pode ser somado com o número de outro dia. Exemplo: No dia 19/02 o site foi visitado pelos visitantes A, B e C e, portanto, houve três Unique Users. No dia seguinte, pelos visitantes A, B, C e D e, portanto,

quatro Unique Users. Se formos considerar o período da análise os dois dias juntos (19 e 20), quatro visitantes distintos navegaram no site, e não sete (caso fosse efetuada uma soma).

IV) Visits:

Toda a sessão de um usuário no site é considerada uma visita (Visit). No log não existe um campo específico indicando que uma visita foi encerrada, pois o log registra toda a atividade do webserver do site em questão e, se o usuário deixa o site para ir a um outro ou simplesmente fecha o browser, não há como esta informação ser registrada neste log. A estratégia adotada pelo WebTrends para solucionar este problema foi à consideração do tempo de inatividade de um usuário como indicador de que a sessão foi encerrada. Assim, existe um tempo default do WebTrends (que pode ser alterado) de 30 minutos de inatividade para se encerrar uma sessão. Por exemplo, durante a análise do log, o WebTrends lê as seguintes informações: primeiro hit do usuário XYZ aconteceu as 14:00; o segundo aconteceu as 14:02; o terceiro as 15:00 e o quarto as 15:29. Com estes dados, o WebTrends irá supor que o usuário XYZ visitou 2 vezes o site em questão (visita1=das14:00as14:02 e visita2=das15:00as15:29).

Concluindo, **uma visita é toda uma sessão em um site onde os hits se sucedem num intervalo de tempo menor do que 30 minutos**, sendo este tempo algo configurável.

2-Recursos da Ferramenta – Casos Típicos

A – Sessões do WebTrends:

Segue abaixo as explicações de cada sessão do WebTrends com alguns exemplos:

General Statistics:

Contém informações como Page Views, Visits (User Sessions) e Unique Visitors (Unique Users). Além destas, pode-se extrair também Average Visit Length (média de duração das visitas), Visitors Who Visited Once (visitantes que vieram ao site, no período analisado, apenas uma vez) e Visitors Who Visited More Than Once (visitantes que vieram ao site, no período analisado, mais de uma vez).

Page Views Over Time:

Page Views ao longo do tempo. Exemplo: Page Views por dia do mês.

Top Pages by Visits:

As principais páginas associadas ao número de visitas (user sessions)

Advertising Click Through Rate:

Esta sessão lista a porcentagem dos anúncios (Banners) que foram clicados em relação às vezes em que foram vistos.

Hits Over Time:

Esta sessão lista o número de hits, distribuídos ao longo do tempo. Assim, se estivermos analisando um relatório mensal, poderei saber o número de hits por cada dia do mês. Se for diário, por horas do dia e etc...

Visitors Over Time:

Visits(User Sessions) e Unique Visitors ao longo do tempo. Exemplo: Visits(User Sessions) e Unique Visitors por dia do mês.

Top Visitors:

Listagem daqueles que mais acessaram o site e o número de visitas correspondente.

Top Referring Sites by Visits:

Os sites mais visitados (imediatamente antes de o usuário cair em seu site) associado ao número de visitas.

Exemplo: O usuário navegava no site da UOL e caiu no site do Banco, imediatamente depois, registrando 1 na contabilização (nas estatísticas do Banco) de Referrer para www.uol.com.br.

Este tipo de informação pode ser útil para sabermos, por exemplo, se alguns parceiros estão enviando usuários para seu site através de links ou banners.

Top Browsers by Visits:

Principais Browsers Utilizados pelos usuários associados ao número de Visitas.

Top Pages (by Visits, by Visits Over Time, by Views, by Views Over Time):

Páginas mais acessadas associadas ao número de Page Views ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

OBS: O grupo "Pages" engloba tanto páginas estáticas quanto dinâmicas e, por isso, é comum encontrarmos, às vezes, a mesma URL apresentada 2 vezes (estáticas+dinâmicas) na listagem. As páginas estáticas compreendem o grupo "Documents" e as dinâmicas compreendem o grupo "Dynamic Pages&Forms".

Top Documents (by Visits, by Visits Over Time, by Views, by Views Over Time):

Documentos (Páginas Estáticas) mais acessados associados ao número de Page Views ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

OBS: É comum encontrarmos a mesma página em "Top Documents" e em "Dynamic Pages&Forms" associadas a valores distintos. Isto acontece quando uma página é vista, em algumas ocasiões, sem parâmetros (pág. estática) e, em outras, associada a parâmetros (pág. dinâmica).

Dynamic Pages and Forms (by Visits, by Visits Over Time, by Views, by Views Over Time):

Páginas Dinâmicas ou Formulários mais acessados associados ao número de Page Views ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Uma página é considerada dinâmica quando, no log, vem associada a qualquer anotação no campo de parâmetros e é considerada um formulário se vier associada a uma submissão (submit), a qual, no log, é representada por um comando "POST".

OBS: É comum encontrarmos a mesma página em "Top Documents" e em "Dynamic Pages&Forms" associadas a valores distintos. Isto acontece quando uma página é vista, em

algumas ocasiões, sem parâmetros (pág. estática) e, em outras, associada a parâmetros (pág. dinâmica).

Top Content Groups (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Principais Grupos de Conteúdo associados ao número de Hits ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Um Grupo de Conteúdo (Content Group) serve para juntar nas estatísticas todas as requisições para um determinado assunto, quando o mesmo encontra-se espalhado pelo site.

Por Exemplo: O Web Master do site da Gazeta Esportiva quer saber quantos torcedores palmeirenses estão acessando seu web site; mas há várias sessões diferentes no site referindo-se a “Palmeiras”. Existem diretórios /palmeiras em locais distintos. Existem páginas palmeiras.htm. Existem parâmetros de páginas dinâmicas id=palmeiras. Tudo isso poderá ser agrupado numa só sessão estatística e me trazer o número de visitantes acessando sessões referentes a “Palmeiras” no site.

Top Entry Pages (by Visits, by Visits Over Time):

As principais páginas de entrada do site associado ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Serve para sabermos por onde os usuários estão chegando no site.

Least Entry Pages (by Visits, by Visits Over Time):

As páginas que menos serviram como páginas de entrada do site associado ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Top Exit Pages (by Visits, by Visits Over Time):

As principais páginas de saída do site associado ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Serve para sabermos por onde os usuários estão saindo do site.

Single Access Pages (by Visits, by Visits Over Time):

Esta sessão serve para identificar as páginas pelas quais os usuários entraram no site e logo saíram, sem ver nenhuma outra página do site. Quando isto acontece, a visita do usuário se resume a apenas a página em questão.

As Single Access Pages são listadas associadas ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Page Views Over Time:

Esta sessão lista o número de Page Views, distribuídos ao longo do tempo. Assim, se estivermos analisando um relatório mensal, poderei saber o número de hits por cada dia do mês. Se for diário, por horas do dia e etc...

Top Paths Through Site by Visits:

Identifica os principais caminhos percorridos pelos usuários no site. Pode-se também configurar uma página de origem e traçar quais foram os caminhos percorridos a partir dela.

Top Destination Paths Through Site:

Identifica os principais caminhos percorridos pelos usuários no site até uma página pré-definida. Assim, por exemplo, posso trilhar que caminhos os usuários mais fazem para chegar na página *obrigado_por_comprar.htm*

Top Directories (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Lista os principais diretórios associados ao número de Hits ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Top Directories by Kbytes Transferred:

Lista os principais diretórios associado aos Kbytes transferidos.

Most Downloaded Files (+, Over Time, by Visits, by Visits Over Time):

Lista os arquivos mais baixados pelos usuários associados ao número de downloads ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Most Accessed File Types:

Lista o número de requisições ao servidor para arquivos das extensões listadas na sessão. Exemplo: arquivos swf → 15443 requisições ; arquivos mp3 → 15993 requisições.

Most Accessed File Types by Kbytes Transferred:

Lista o número de requisições ao servidor para arquivos das extensões listadas na sessão, associadas ao total de kbytes transferidos. Exemplo: arquivos swf → 15443 requisições ; arquivos mp3 → 15993 requisições.

Most Uploaded Files (+, by Visits):

Lista os arquivos mais “enviados” (uploaded) pelos usuários associados ao número de uploads ou de visitas, dependendo da sessão.

Top Entry Files (by Visits, by Visits Over Time):

Esta sessão serve para identificar os arquivos pelos quais os usuários entraram no site, associados ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Exemplo: http://www.banco.com.br/images/leao_rib.swf → 829 visits

Least Requested Entry Files (by Visits, by Visits Over Time):

Esta sessão serve para identificar os arquivos menos acessados no que diz respeito à entrada no site, associados ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

URL 1D Parameter Analysis (by Visits, by Hits):

Corresponde a análise de parâmetros. Assim, se eu tenho uma página dinâmica (por exemplo, carros.asp) e ela passa parâmetros (Expl: carros.asp?id=vectra), eu posso analisar quantas requisições houveram para cada um dos parâmetros da página dinâmica.

Assim, no exemplo acima, teria: ---- parâmetro=id ---- vectra → 2117 acessos || palio → 3411 acessos || corsa → 3322 acessos.

OBS: Existe ainda a opção de substituir o nome do parâmetro de id para modelo, por exemplo, o que é bem mais auto-explicativo.

O URL 1D Parameter Analysis pode vir associado ao número de hits para os parâmetros em questão, ou associado ao número de visits.

URL 2D Parameter Analysis:

Pode-se analisar dois parâmetros associados.

Exemplo: A página dinâmica carros.asp possui dois parâmetros: modelo e cor. Assim, poderei saber quantos acessos houveram para vectra amarelo ou corsa preto, por exemplo.

Advertising (Views e/ou Clicks, by Visits, by Views, by Visits Over Time, by Views Over Time):

Um Advertising (Ad) é um anúncio, por exemplo, um Banner.

Assim, digamos que haja um Banner no site do Banco que tem por função levar visitantes para a UOL. O WebTrends, analisando o log do site do Banco permite a contabilização de quantas vezes este Banner foi visto (Ad Views) e quantas vezes foi clicado (Ad Clicks).

Os números de Ad Views e de Ad Clicks podem vir associados entre si, ou a número de Views, ou de Visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Top Visitors (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Lista os usuários que mais visitaram o site associados ao número de Hit ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

New vs. Returning Visitors (+, Over Time):

Faz uma listagem de quais usuários são novos e quais são reincidentes, ou seja, que já visitaram seu site anteriormente.

OBS: O WebTrends faz este tipo de cálculo utilizando-se de cookies. Assim, se o site não estiver liberando cookies, ou se os mesmos não estiverem listados no WebTrends para serem rastreados, o WebTrends não trará estas estatísticas.

O número de New vs. Returning Visitors vem associado ao número de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Top Authenticated Usernames (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Lista dos principais usuários autenticados associados ao número de Hit ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão. OBS: É importante salientar que para que um usuário seja considerado "Authenticated", ele deve ter sido autenticado por direito de página. Existem muitas outras formas de se fazer autenticação de usuários e, nestes casos, os usuários não virão classificados em "Top Authenticated Usernames" pelo simples fato de que não serão anotados no log como usuários autenticados. Tais usuários serão listados como visitantes comuns.

Visitors Over Time:

Traz o número de Visits e Unique Users ao longo do tempo. Por exemplo, num relatório mensal, posso rastrear os acessos dia a dia e num diário, por hora do dia.

Visits Over Time:

Traz o número de Visits ao longo do tempo. Por exemplo, num relatório mensal, posso rastrear os acessos dia a dia e num diário, por hora do dia.

Visitors by Number of Visits:

Traz uma tabela contendo quantos Unique Visitors fizeram 1 visita, quantos fizeram 2 visitas, e assim por diante.

Top Geographic Regions; Most Active Countries; North American States and Provinces; Most Active Cities:

Estas sessões trazem as principais regiões geográficas, ou países, ou estados norte-americanos, ou cidades norte-americanas associadas ao número de visitas. Exemplo: houveram 15034 visitas provenientes dos EUA.

OBS: É necessário termos em mente que se um usuário brasileiro estiver navegando na Internet por um provedor que esteja alocado nos EUA, ele será contabilizado como um visitante norte-americano.

OBS2: É importante salientar que este tipo de sessão requer que a máquina onde o WebTrends está rodando esteja apontando para um servidor de DNS. Assim, o WebTrends pode ser configurado para executar um DNS Lookup, ou seja, para “traduzir” endereços IP em nomes de domínio. Caso a máquina não esteja apontando para um servidor de DNS, o WebTrends não tem como executar o DNS lookup, e os “Top Visitors” serão sempre endereços IP, além de informações geográficas e organizacionais não serem fornecidas.

Most Active Organizations; Top Level Domain Types (by Visits, by Hits):

Estas sessões trazem as principais organizações e tipos de domínio (.com, .edu, .mil, etc...) que acessaram o site associadas ao número de visitas ou de hits, dependendo da sessão. Exemplo: houveram 18542 visitas provenientes de instituições educacionais (.edu) e 11223 visitas provenientes de instituições comerciais (.com).

OBS: É necessário termos em mente que se um usuário brasileiro estiver navegando na Internet por um provedor “.com”, ele será contabilizado como um visitante proveniente de instituição comercial.

OBS2: É importante salientar que este tipo de sessão requer que a máquina onde o WebTrends está rodando esteja apontando para um servidor de DNS. Assim, o WebTrends pode ser configurado para executar um DNS Lookup, ou seja, para “traduzir” endereços IP em nomes de domínio. Caso a máquina não esteja apontando para um servidor de DNS, o WebTrends não tem como executar o DNS lookup, e os “Top Visitors” serão sempre endereços IP, além de informações geográficas e organizacionais não serem fornecidas.

Summary of Activity for Report Period:

Esta sessão traz inúmeras informações interessantes, tais como: Número médio de visitantes e de hits por dia (nos dias da semana e nos fins de semana), o dia mais e o dia menos ativo da semana, o dia mais e o dia menos ativo do total e a hora mais e hora menos ativa do dia.

Visits by Number of Pages Viewed:

Nesta sessão pode-se saber quantas visitas que se deram em apenas 1 página, ou em 2, ou 3 e assim por diante.

Assim, pode-se ter uma estimativa de quantas páginas, em média, os usuários estão visualizando no meu site.

Bandwidth: Kbytes Transferred Over Time:

Esta sessão traz o consumo de banda ao longo do tempo.

Average Time to Serve Documents:

Esta sessão lista o tempo médio (em milissegundos) que as páginas estáticas estão levando para serem disponibilizadas em cada dia do mês, por exemplo.

Average Time to Serve Dynamic Pages and Forms:

Esta sessão lista o tempo médio (em milissegundos) que as páginas dinâmicas estão levando para serem disponibilizadas em cada dia do mês, por exemplo.

Visits (ou Hits) by Day of the Week:

Estas sessões trazem quantas visitas ou hits houveram em cada dia da semana (soma das visitas).

Visits (ou Hits) by Hour of the Day:

Estas sessões trazem quantas visitas ou hits houveram em cada hora do dia (somatória das visitas).

Visits by Length of Visit:

Nesta sessão pode-se saber quantas visitas tiveram nos intervalos de tempo: de 0-1min, de 1-2min., de 2-3min, etc...

É uma excelente sessão para se saber quanto tempo os usuários estão ficando no seu site.

Page Views by Length of Visit:

Nesta sessão pode-se saber quantos Page Views tiveram nos intervalos de tempo: de 0-1min, de 1-2min., de 2-3min, etc...

Server Cluster Load Balance (by Hits, by Kbytes Transferred):

Pode-se ter uma idéia do balanceamento de carga do load balancer, ou seja, quanto de carga foi transferida por cada servidor.

Technical Statistics and Analysis:

Esta tabela traz um comparativo do total de hits com os hits de sucesso, hits que falharam e hits cacheados.

Client Errors; Dynamic Pages&forms Errors:

Lista os principais erros de clientes e de páginas dinâmicas e formulários, respectivamente.

File Not Found Errors:

Lista quantos erros de “arquivo página não encontrada” houveram.

OBS: Quando uma imagem não é disposta corretamente (por não ter sido encontrada) em uma página, resulta em um erro 404 (page or file not found).

Server Errors:

Lista os principais erros de servidor.

Top Referring (Sites, URLs) by Visits:

Lista os Sites e as URLs dos sites que mais levaram visitantes ao seu site.

Top Search Engines:

Lista os principais mecanismos de busca que levaram visitantes a seu site.

Top Search (Phrases, Keywords):

Lista as palavras ou frases mais digitadas nos mecanismos de busca que levaram visitantes ao seu site.

(Top, Microsoft Internet Explorer, Netscape) Browsers (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Apresenta os Browsers (dos usuários) mais utilizados na navegação do site associados ao número de Hit ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Top Spiders (by Visits, by Visits Over Time, by Hits, by Hits Over Time):

Apresenta os principais Spiders e Robots que vasculharam seu site associados ao número de Hit ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

Spiders e Robots são robôs utilizados por sites de busca que varrem a Internet em busca de palavras-chave, adicionando Page Views que não refletem páginas vistas por usuários, mas sim, páginas acessadas por robôs que varrem o site em busca de conteúdo.

Top Platforms (by Visits , by Visits Over Time , by Hits , by Hits Over Time):

Esta sessão traz os principais Sistemas Operacionais dos usuários que navegaram seu site associados ao número de Hit ou de visitas, ao longo do tempo ou não, dependendo da sessão.

WAP e PALM:

O WebTrends também é capaz de analisar outros tipos de log, como os logs gerados por navegação por PALM ou WAP.

Glossary:

Traz a explicação dos termos presentes no Relatório WebTrends.

B –Casos Típicos:

Segue abaixo alguns casos típicos relacionados com as sessões do WebTrends que contém os dados necessários para a resolução dos casos:

Caso 1:

Para gerenciar o website, o Departamento de Marketing precisa saber quais páginas Clientemente interessam ao visitante.

Qual tabela fornece estes dados?

Resposta: Top Pages

Caso 2:

O Departamento de Marketing está tentando determinar os meios mais efetivos para atrair visitantes.

Estão vindo de outros sites ou de mecanismos de busca?

Quais tabelas fornecem estes dados?

Resposta: Top Referring Sites; Top Referring URLs; Top Search engines

Caso 3:

Por quanto tempo os visitantes permanecem no site? As informações são interessantes o suficiente para mantê-los no site por um período longo?

Quais tabelas fornecem estes dados?

Resposta: Activity Level by Length of Visit; General Statistics

Caso 4: