

MAIS DADOS E MENOS PALPITES

Transformar visitas em vendas com GA4

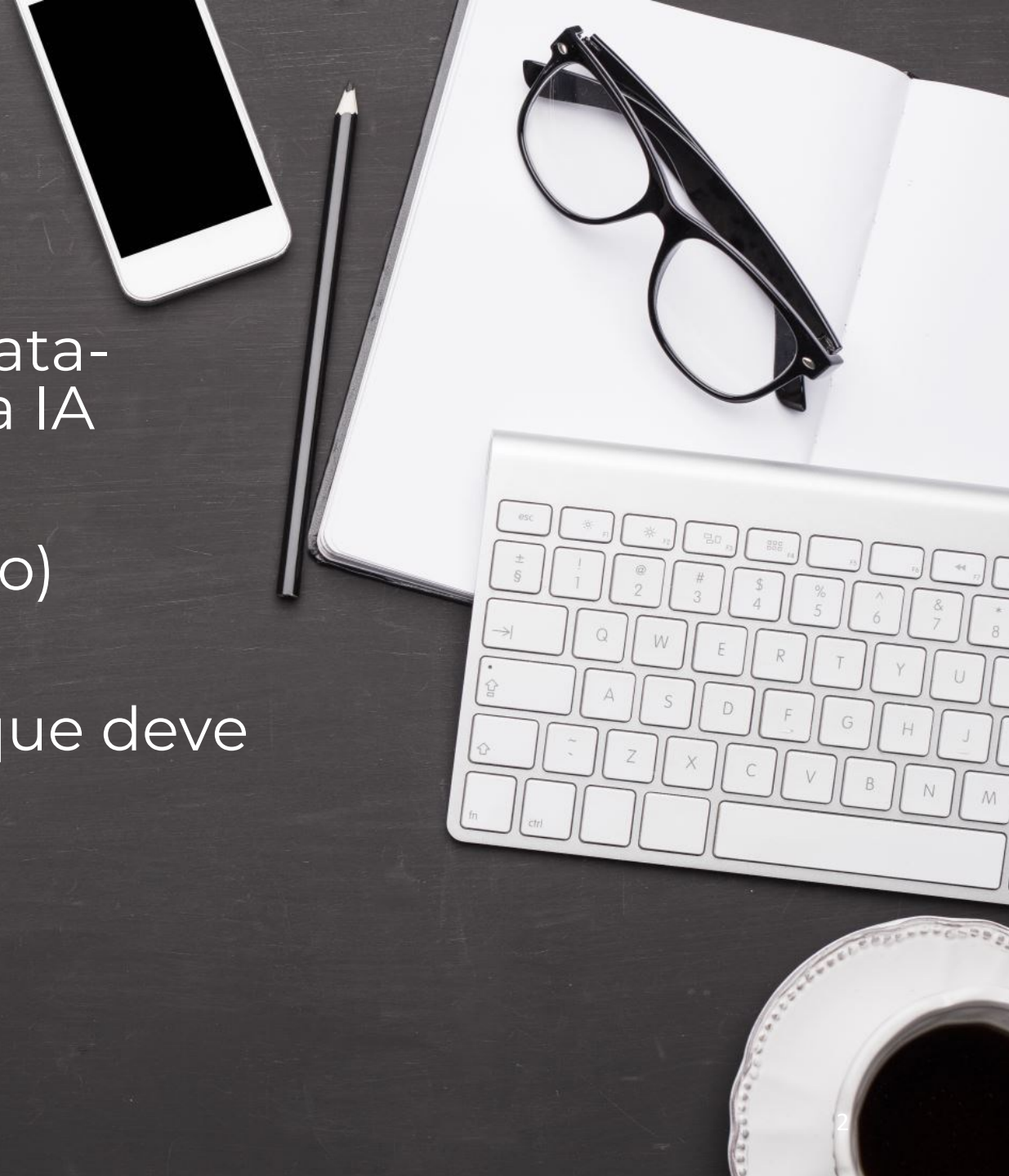
JORGE CUNHA

- Fundador e Sênior Partner da IT Tech BuZ, consultora especializada em Corporate Analytics & Metrics para a indústria digital.
- Especialista em projetos de data-driven marketing, com ampla experiência em formação, consultoria e implementação.
- Certificado em Web Analytics pela University of British Columbia e pela Google Analytics Academy (desde 2010).
- Orador convidado em seminários, conferências e workshops sobre medição e análise de Marketing Digital.
- Coautor do livro Marketing Digital & E-Commerce #3 (2020), com foco em Google Analytics e YouTube Analytics.
- Colabora com marcas e organizações como ANACOM, BMW, Via Verde, Media Capital Digital, Montepio Crédito, entre outras, liderando projetos e partilhando conhecimento.



Agenda

- A importância de uma Cultura data-driven Marketing e a Explosão da IA
- Ecosystema digital
- Jornada do consumidor (exemplo)
- Gestão do conteúdo
- 10 Indicadores de performance que deve ter em conta!
- GA4 - painel
- Bonus Chat com o GA4
- Q&A



IT Tech BuZ

Uma consultora especializada em projetos e prestação de serviços de Corporate Marketing analytics & Metrics desde 2012.

Adeptos de determinadas máximas, temos por lema:

- “É necessário medir para gerir !”
- “*Tomar decisões informadas com os insights do Analytics*”.
- “*Utilizar a IA para acelerar a tomada decisão*”



Desafios na Gestão de Marketing

Falta de Estratégia clara, no estabelecimento de objetivos



Dificuldades a segmentar o público-alvo



Monitorização e Análise insuficientes



Recursos Humanos Limitados



Investimentos com pouca eficácia e mal direcionados



Cultura Data - Driven



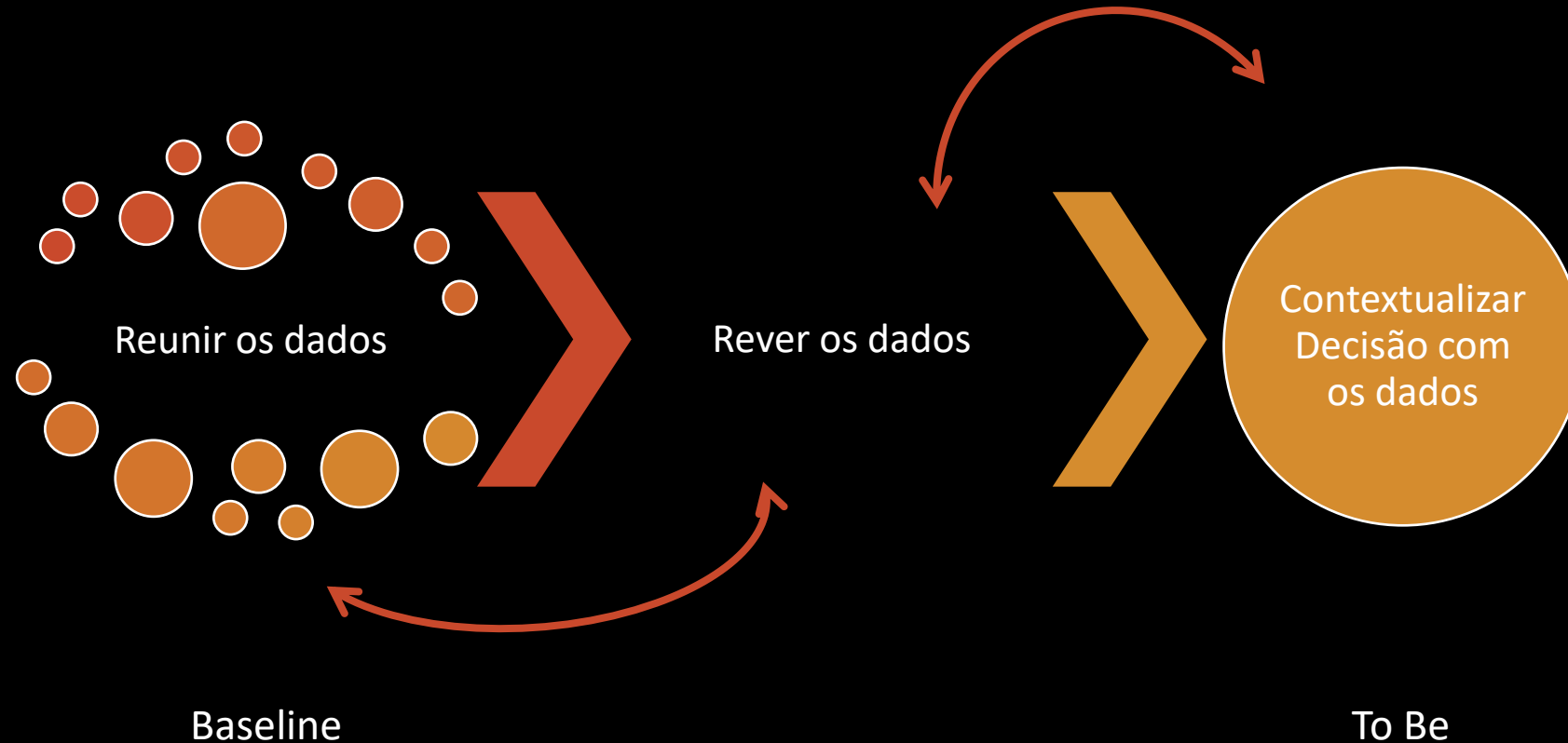
O que realmente importa...

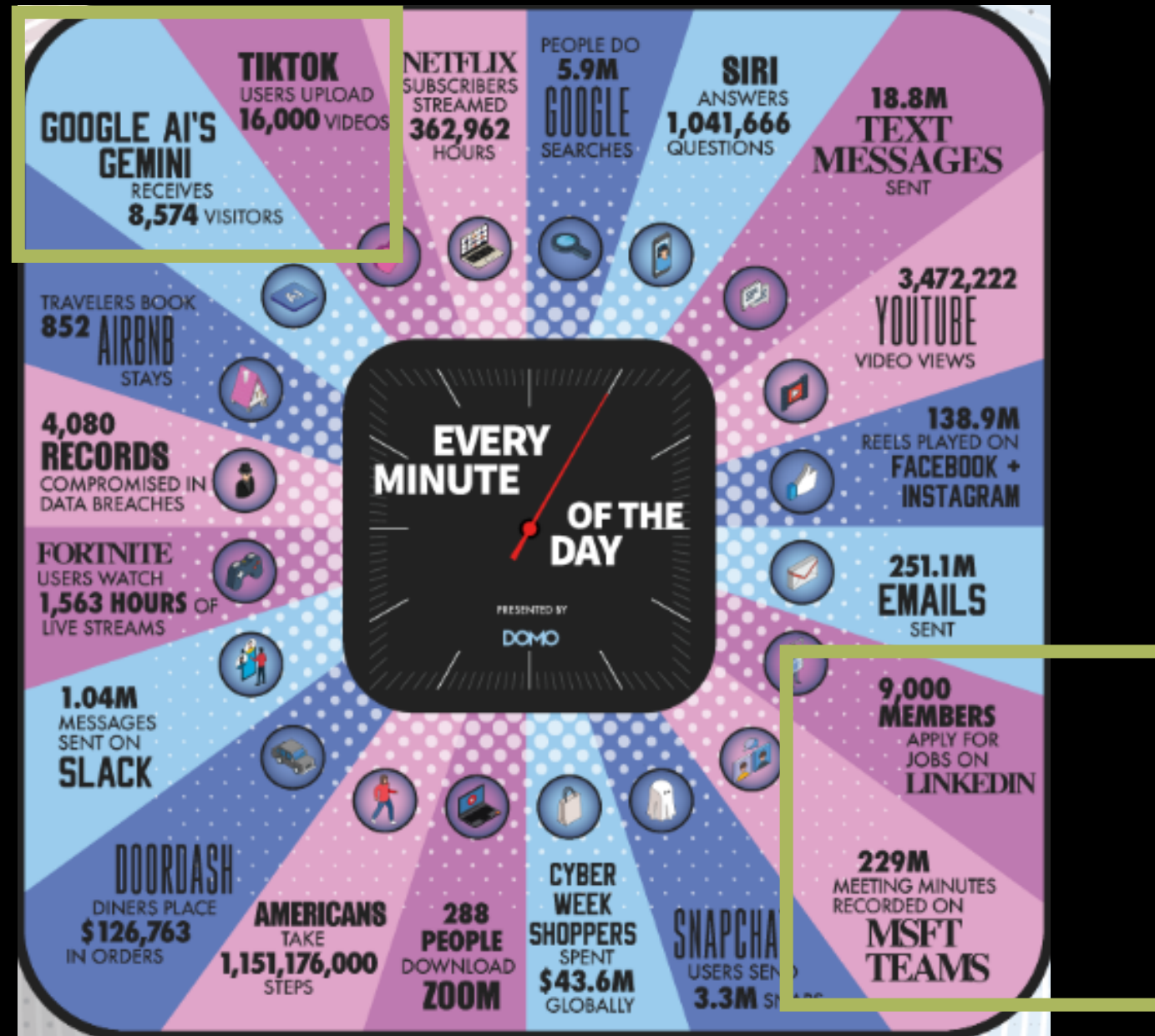
Big data
3 V's

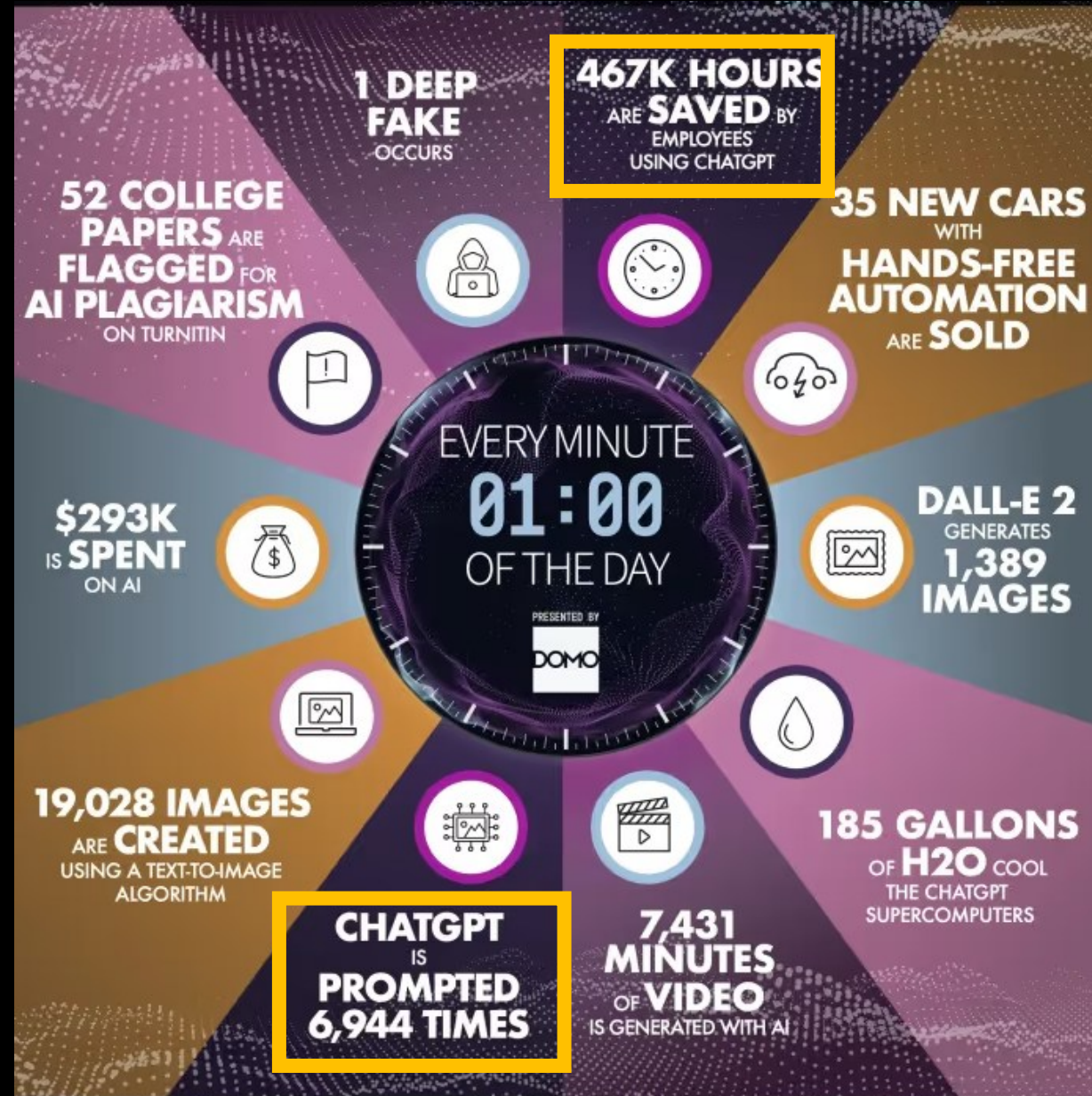
Business Intelligence
3 V's

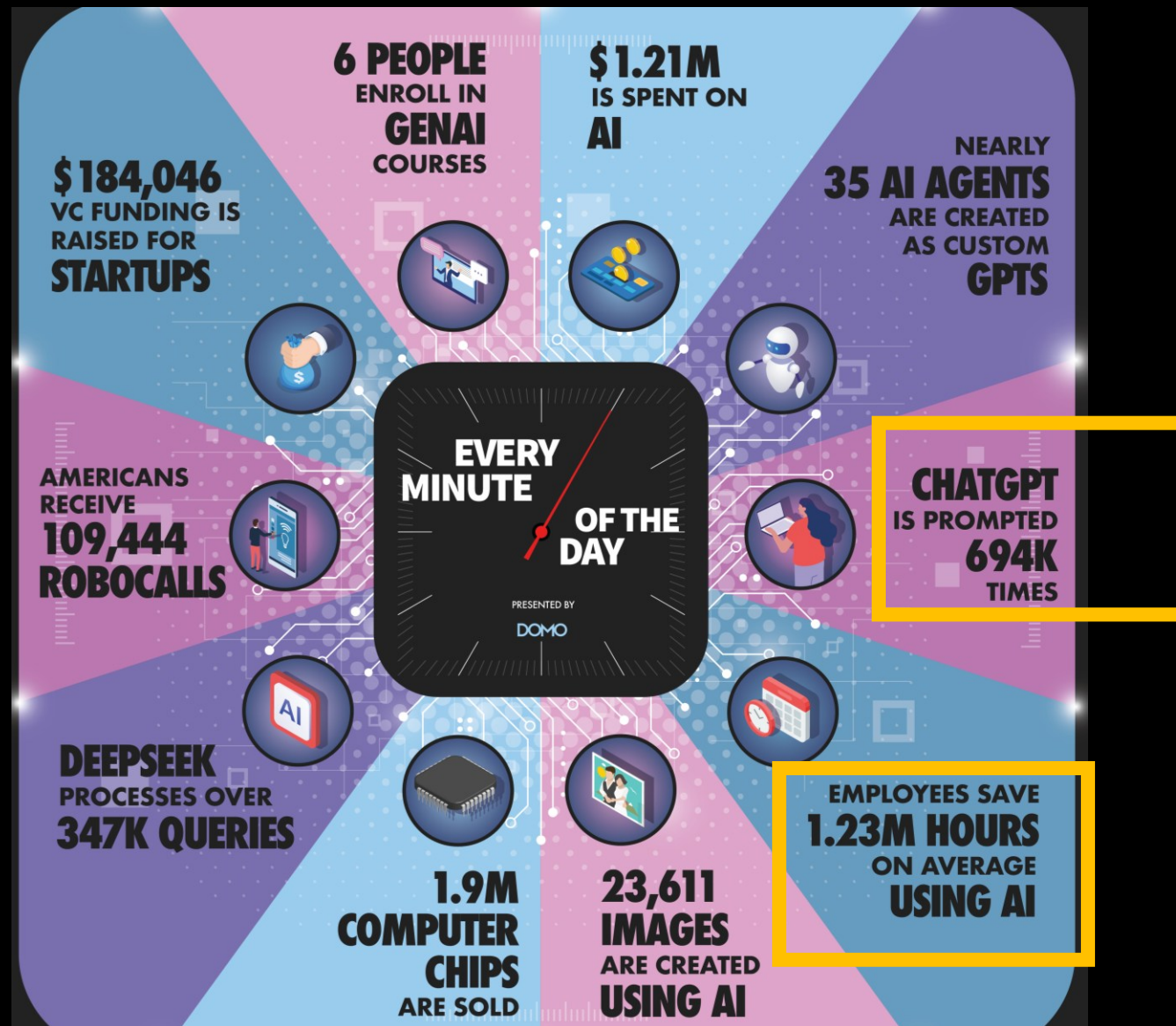
Big data 3 V's			Business Intelligence 3 V's		
VOLUME	VARIETY	VELOCITY	VERACITY	VALUE	VARIABILITY
The amount of data from myriad sources.	The types of data: structured, semi-structured, unstructured.	The speed at which big data is generated.	The degree to which big data can be trusted.	The business value of the data collected.	The ways in which the big data can be used and formatted.
					

Uma decisão típica numa organização na área de marketing e vendas

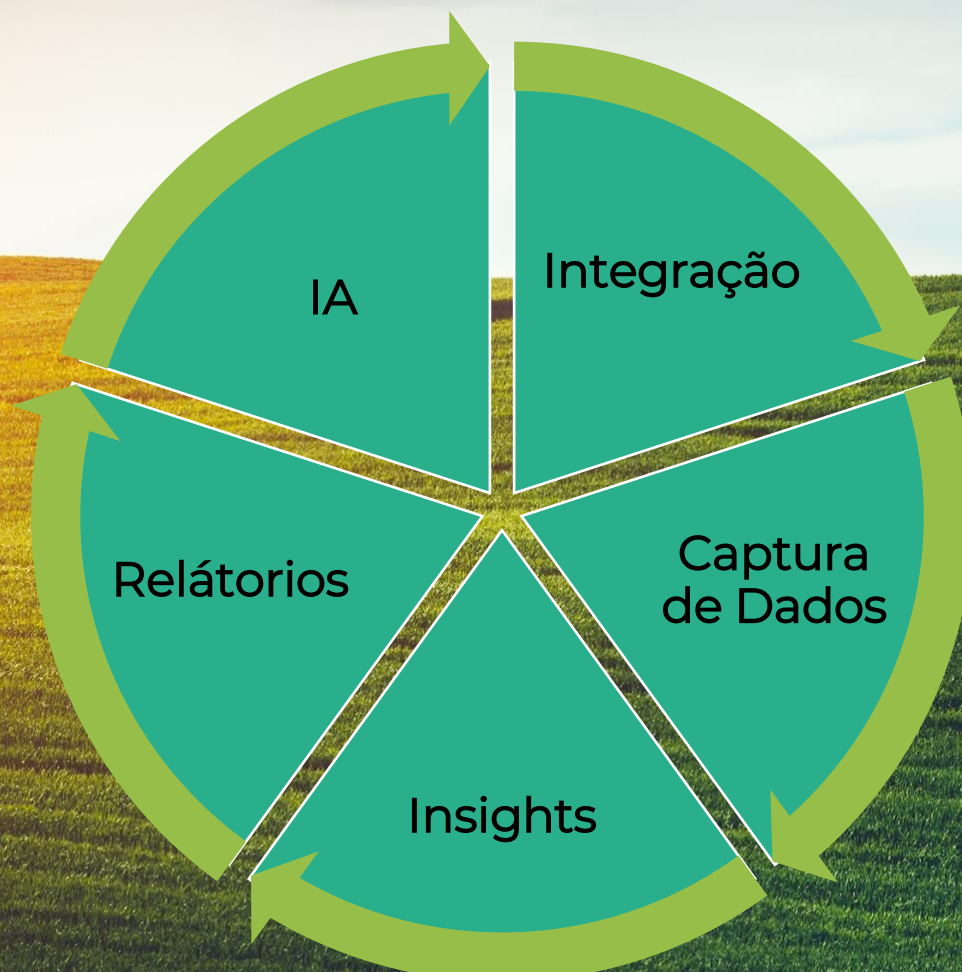








IDIRA[®]

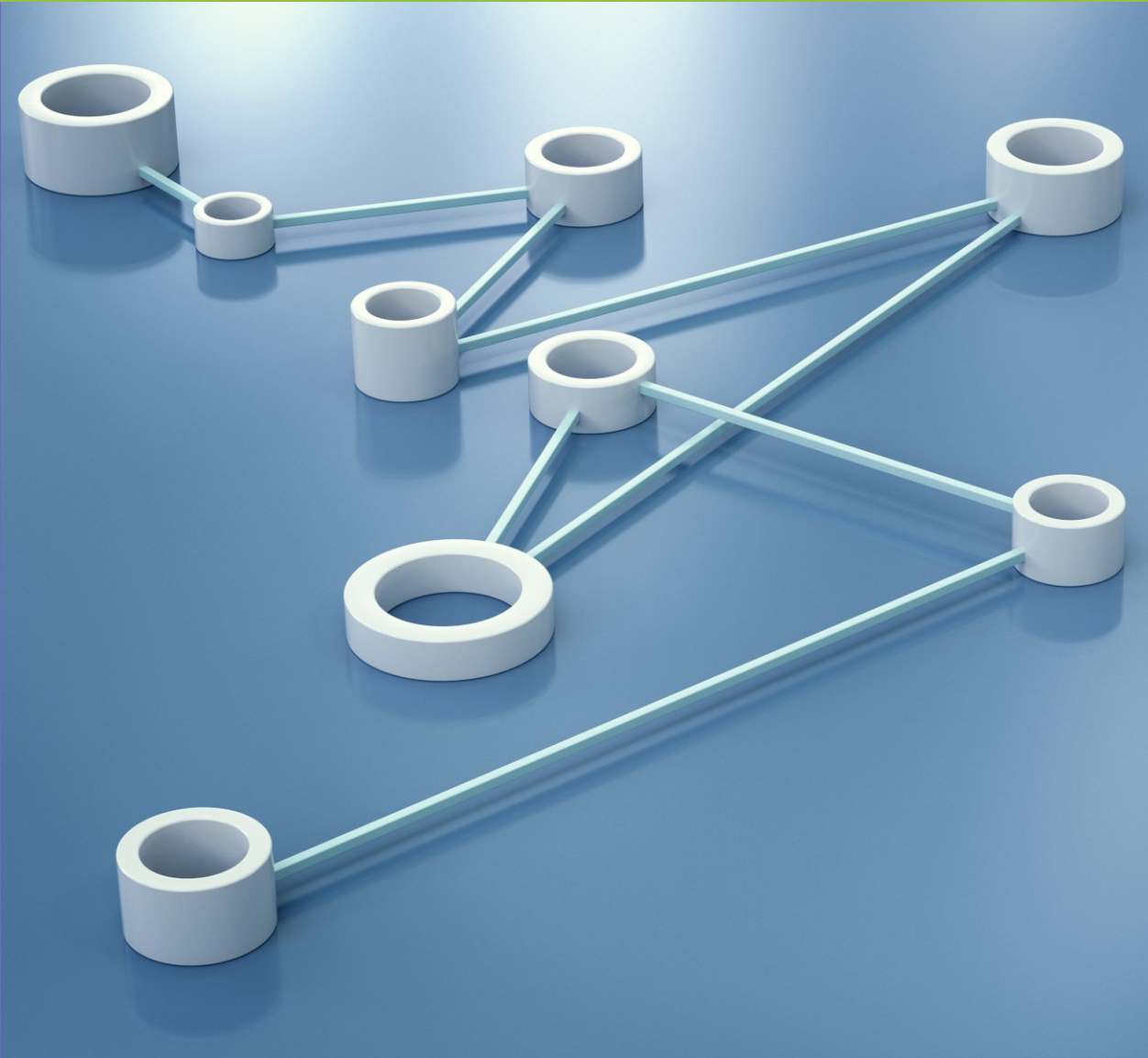


- ✓ Otimização de estratégias
- ✓ Eficiência na segmentação de audiências
- ✓ Aceleração na tomada de decisões
- ✓ Marketing framework desenhada para ir de encontro a centralidade do cliente

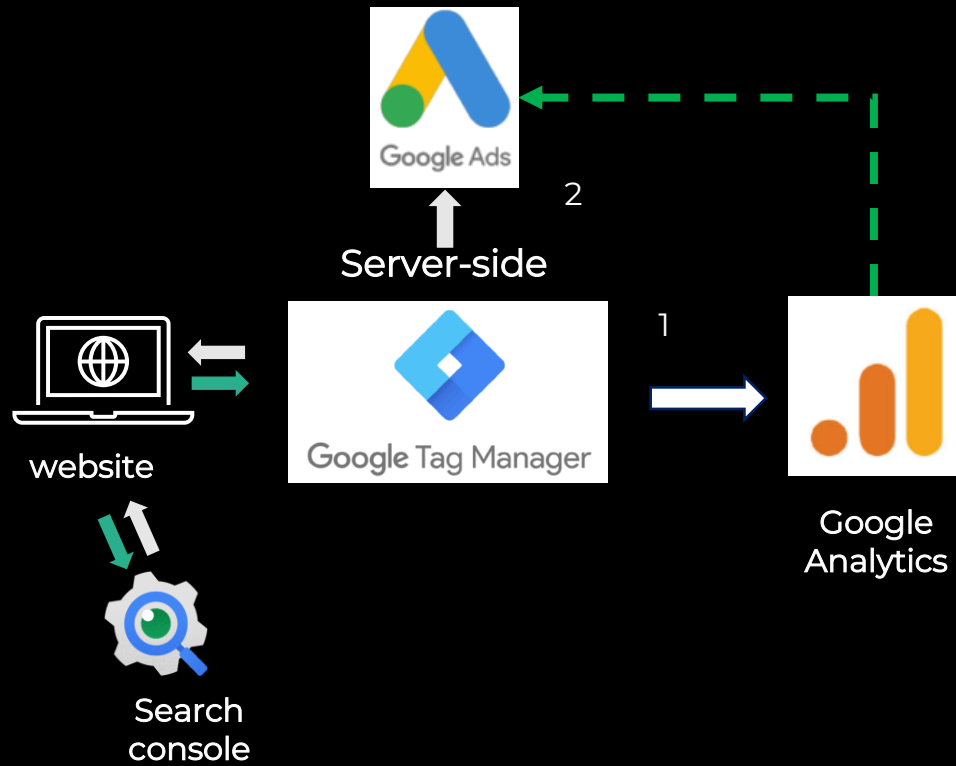
Ter confiança nos
dados para tomar
decisões
fundamentadas !



Ecosystema Digital Data-Driven

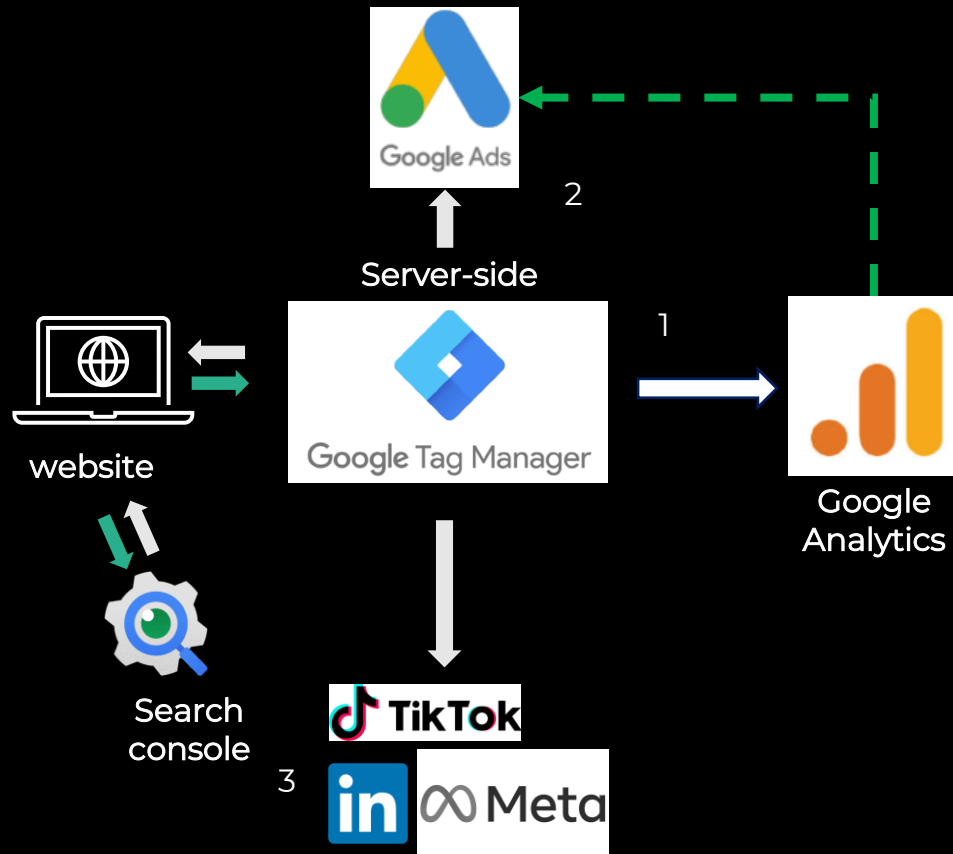


Data-Driven Marketing Ecosystem

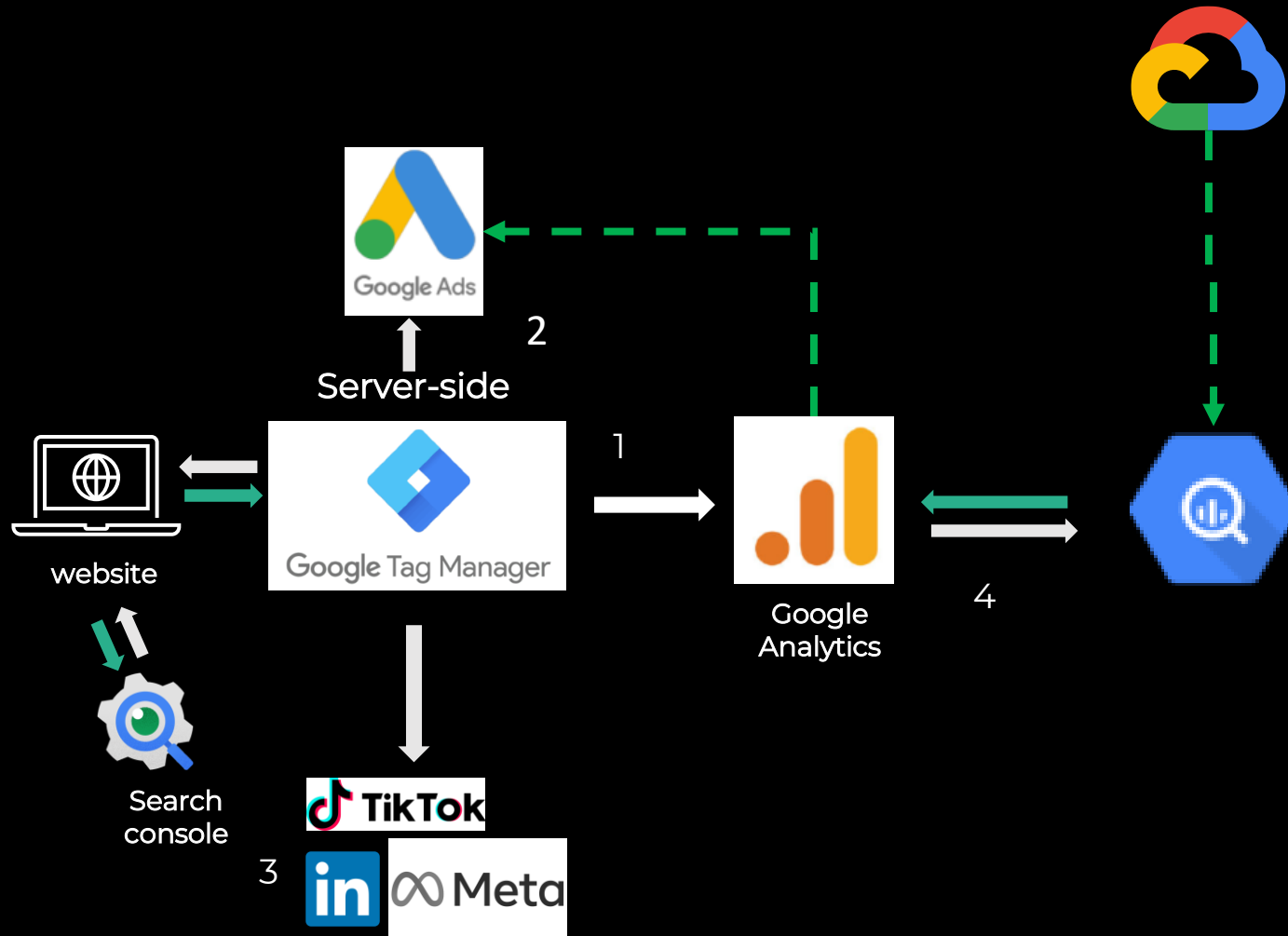


Digital Marketing

Data-Driven Marketing Ecosystem

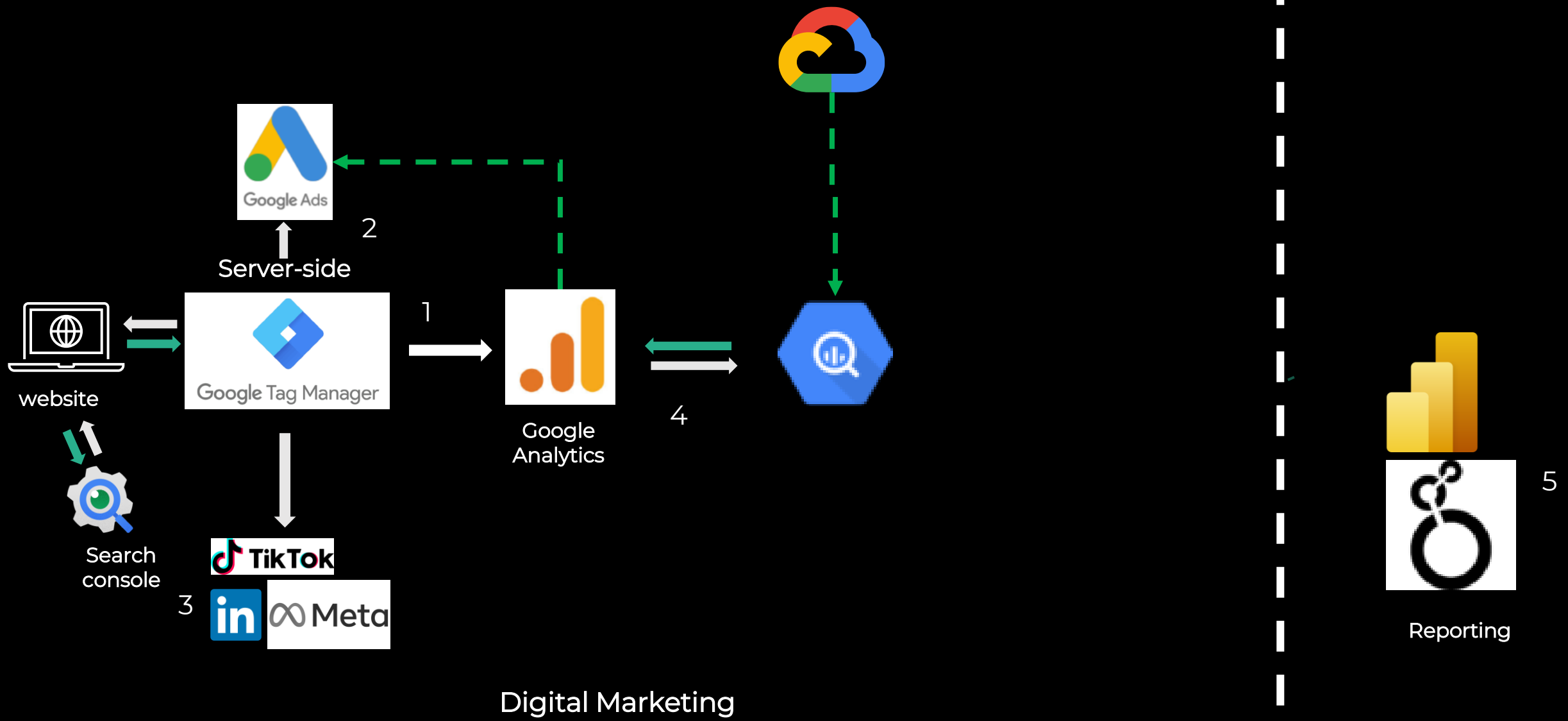


Data-Driven Marketing Ecosystem



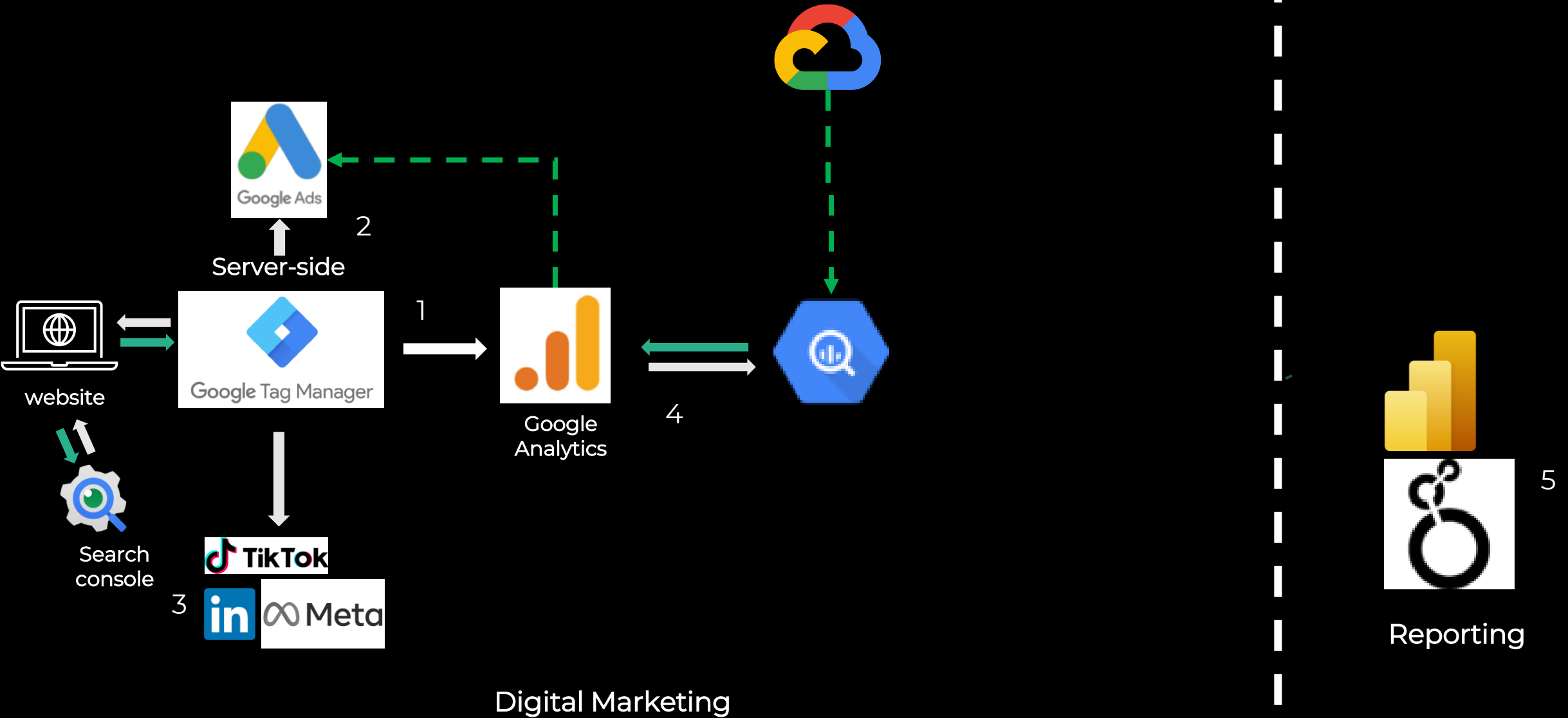
4 – Link Google Analytics 4 → Google Big Query in Google Cloud

Data-Driven Marketing Ecosystem



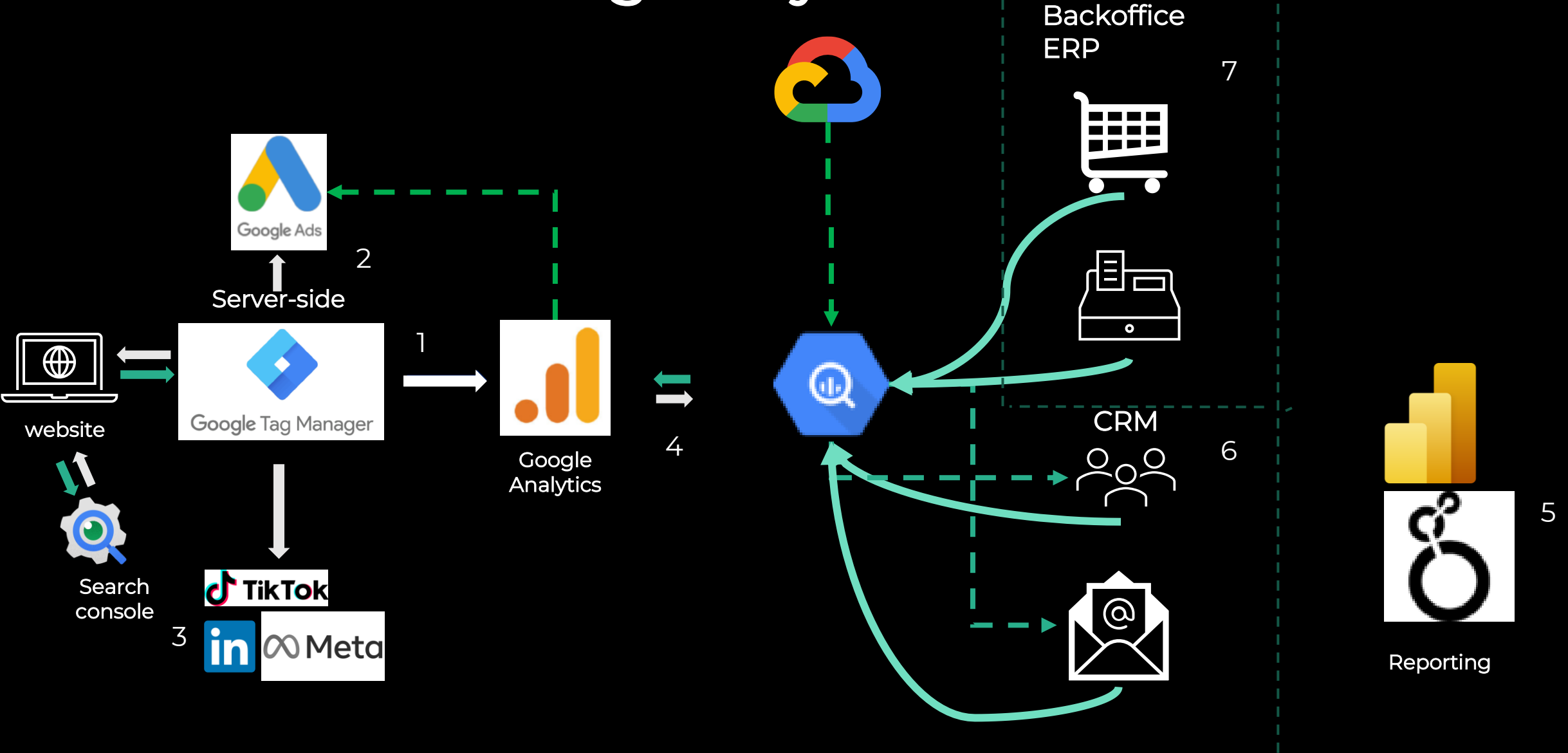
5 – Reporting linked to Google Big Query in Power BI or Google Looker Studio

Data-Driven Marketing Ecosystem



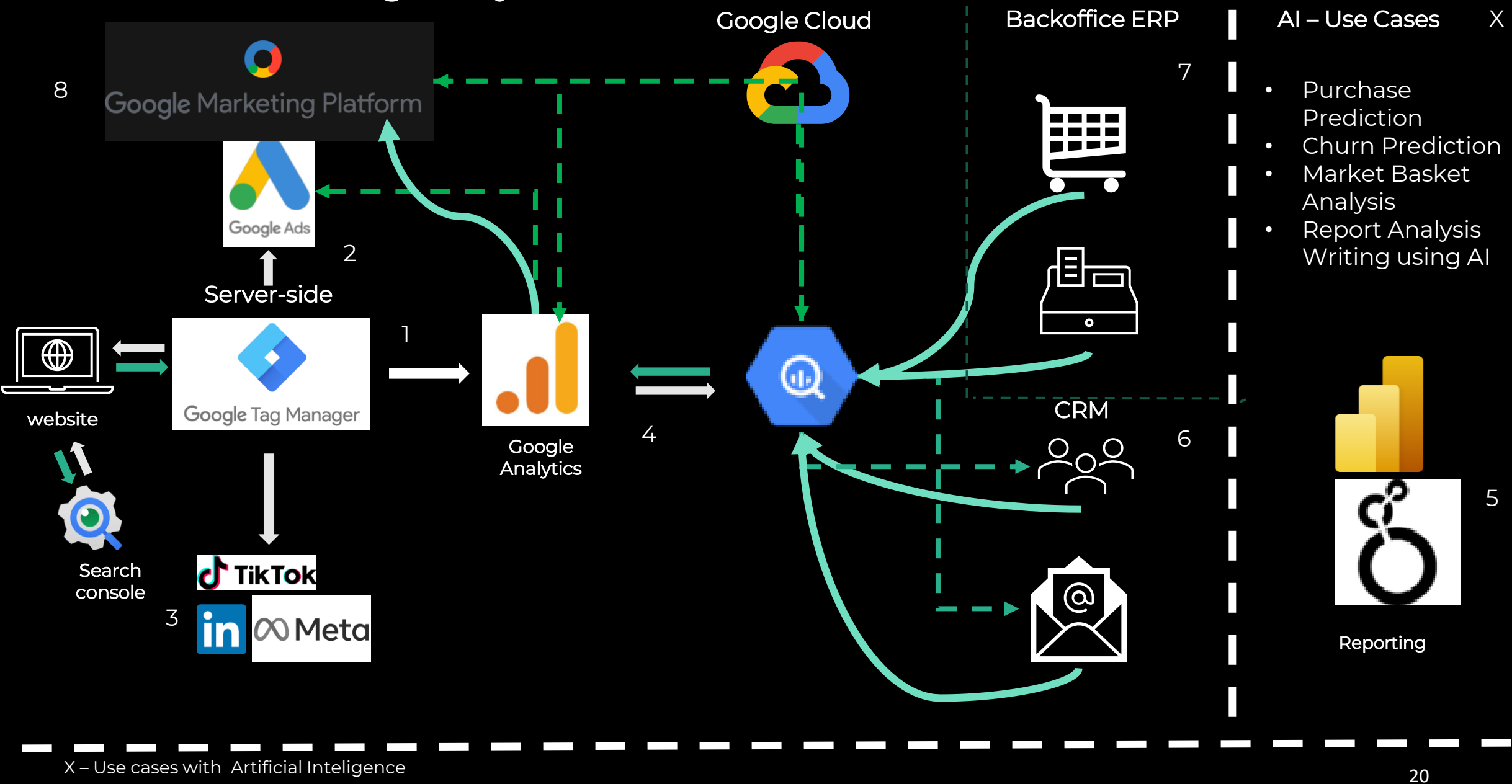
5 – Reporting linked to Google Big Query in Power BI or Google Looker Studio

Data-Driven Marketing Ecosystem



7 – Point of Sales data integration (sales/ fidelity programs)

Data-Driven Marketing Ecosystem





Determinar métricas no Customer Journey



Awareness

Whitepapers
Eventos
Artigos
Anúncios
Redes Sociais



Consideração

Pesquisa
Word of mouth
Avaliações
Oferta de produtos
e serviços
Rating → Serviço
pós-venda



Venda

Online
Offline



Retenção

FAQ's
Newsletters
Foruns
Blog
Serviço pós-venda



Repetição

Redes Sociais
Email Marketing
Promoções
Eventos
Serviço pós-venda

Determinar métricas no Customer Journey

Awareness

Whitepapers
Eventos
Artigos
Anúncios
Redes Sociais

Alguns exemplos:

- Impressões
- Aberturas de email
- Inscrição de eventos
- Interações nas redes sociais

Determinar métricas no Customer Journey

Consideração

Pesquisa

Word of mouth

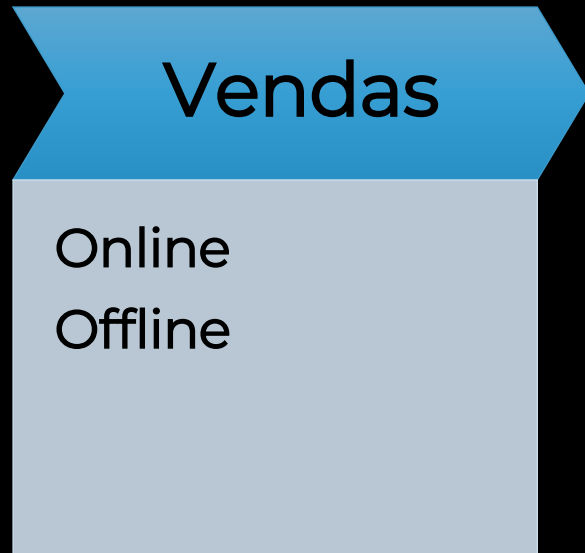
Avaliações

Oferta de
produtos e
serviços

Rating → Serviço
pós-venda

- Pedidos de informação
- Avaliações
- Intenção na Pesquisa “long tail”
- Tráfego de referência

Determinar métricas no Customer Journey



- Venda via ecommerce
- Venda em Ponto de venda

Determinar métricas no Customer Journey

Retenção

FAQ's
Newsletters
Foruns
Blog
Serviço pós-venda

- Páginas por sessão
- N° de subscritores ativos
- N° de posts e comentários
- Visualização de páginas
- Resolução à primeira do pedido de serviço

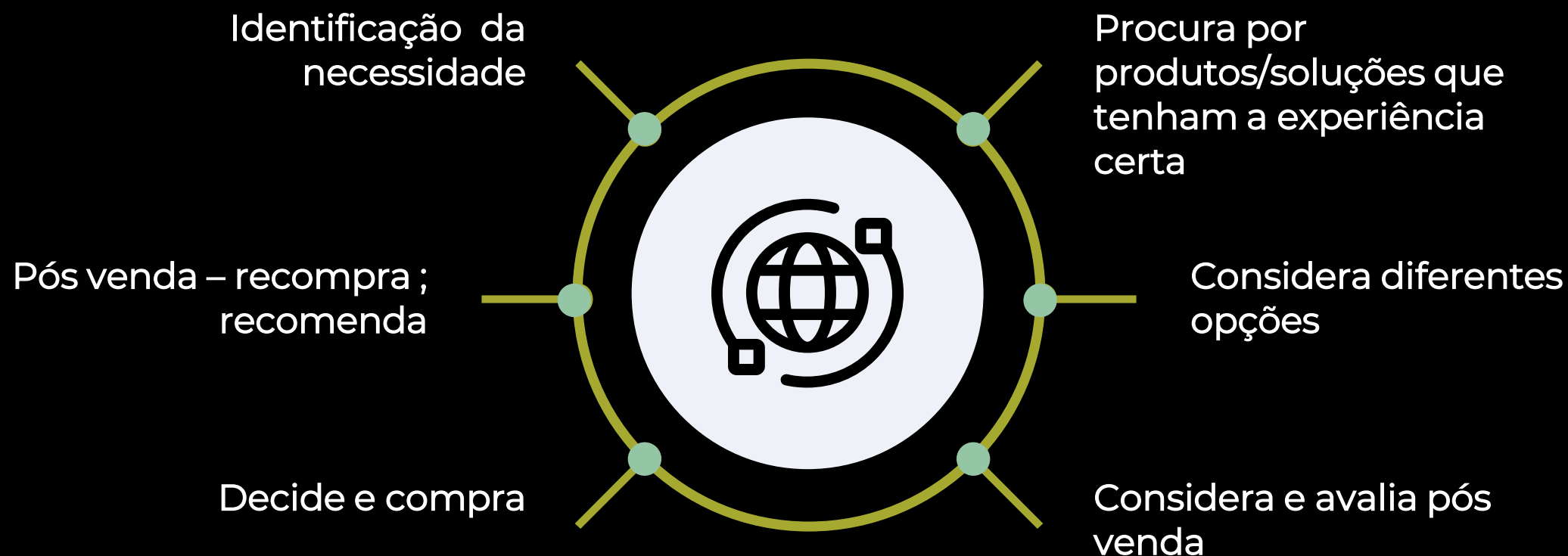
Determinar métricas no Customer Journey

Repetição

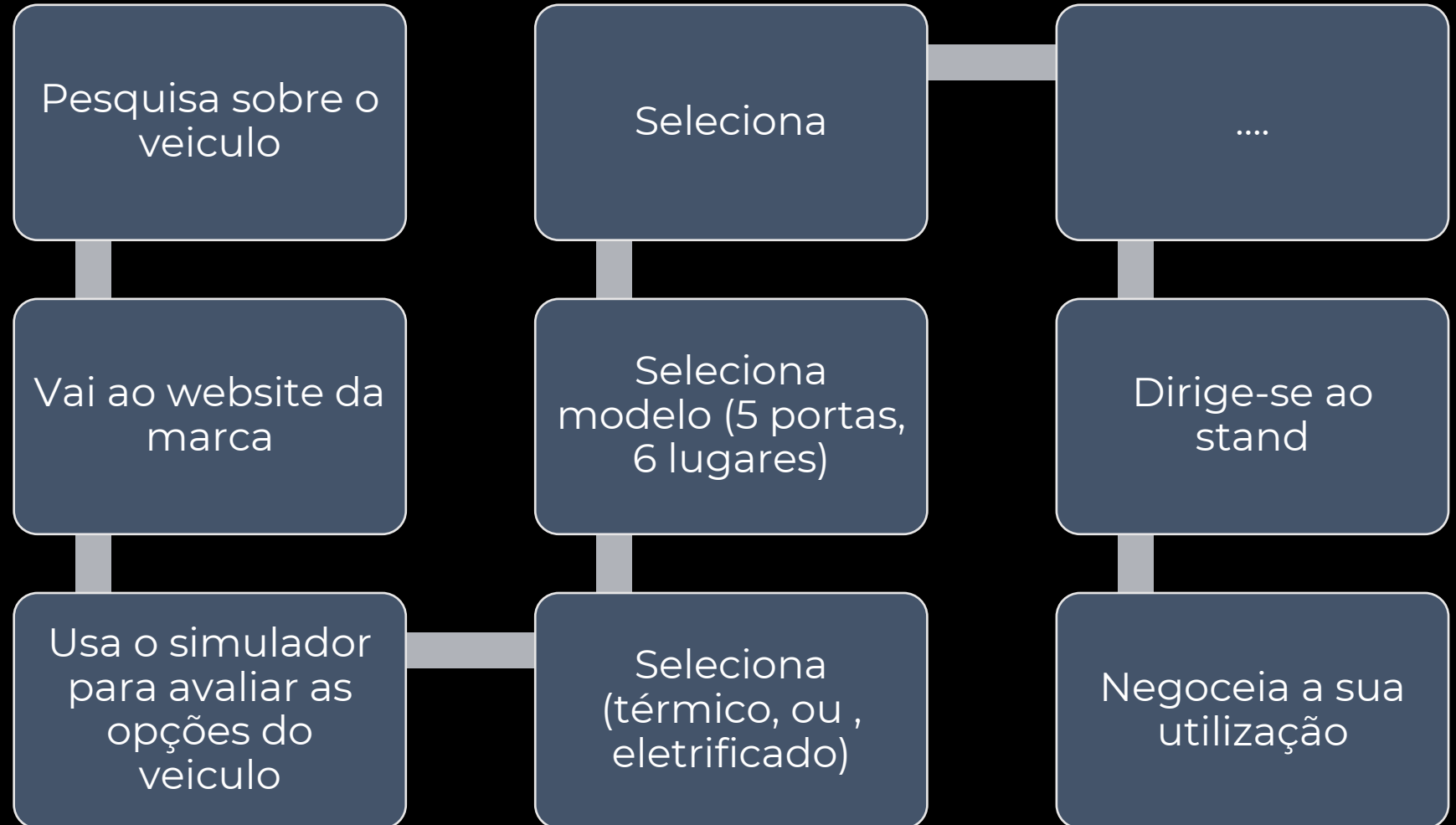
Redes Sociais
Email Marketing
Promoções
Eventos
Serviço pós-venda

- Interações por audiência ativa (Redes Sociais)
- N° de subscritores (email)
- Repetição de venda dos VIP's
- Resolução à primeira do pedido de serviço
- Net Promoter Score (Serviço pós venda)

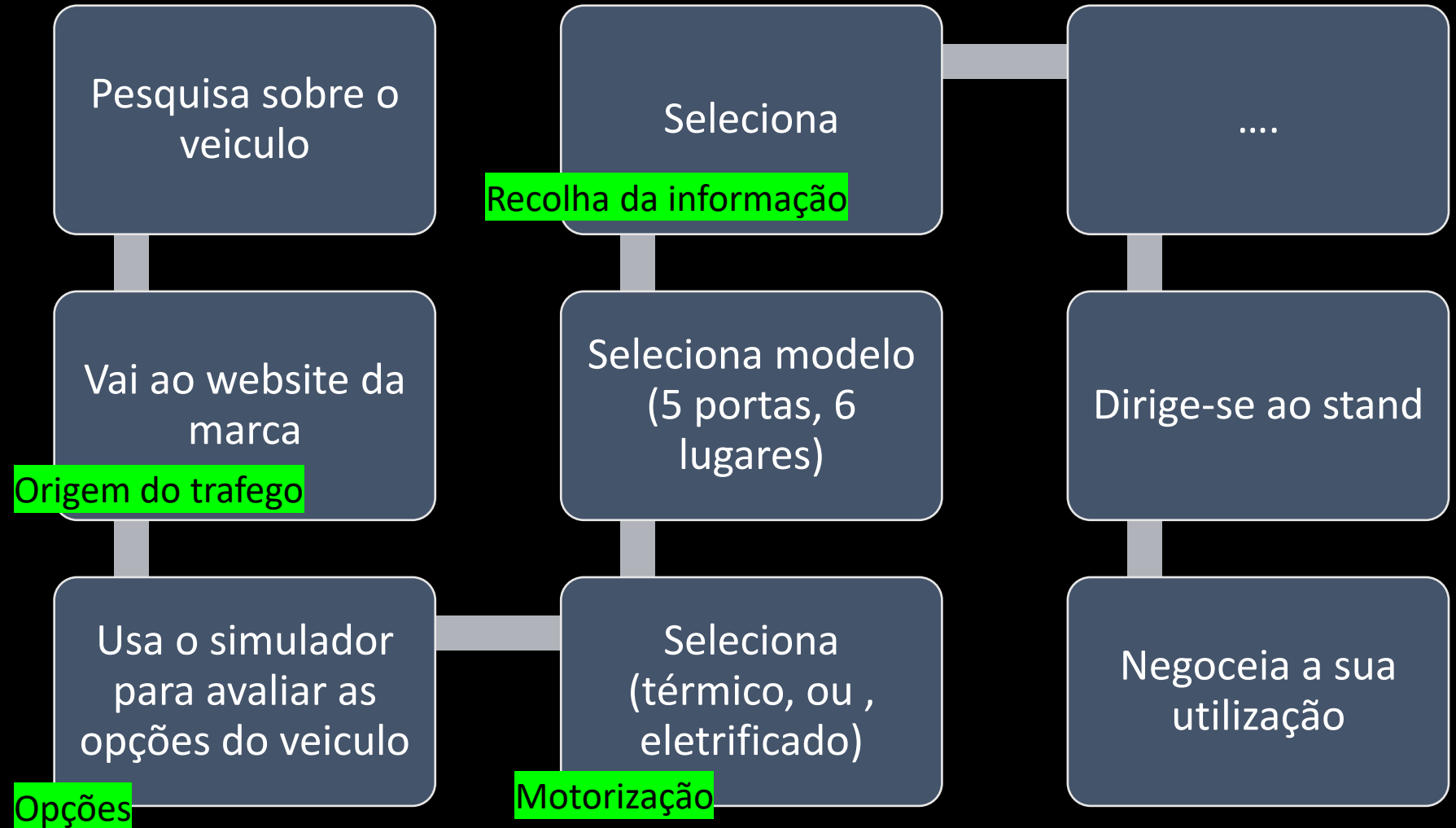
Jornada do Consumidor não é redonda, é comportamental



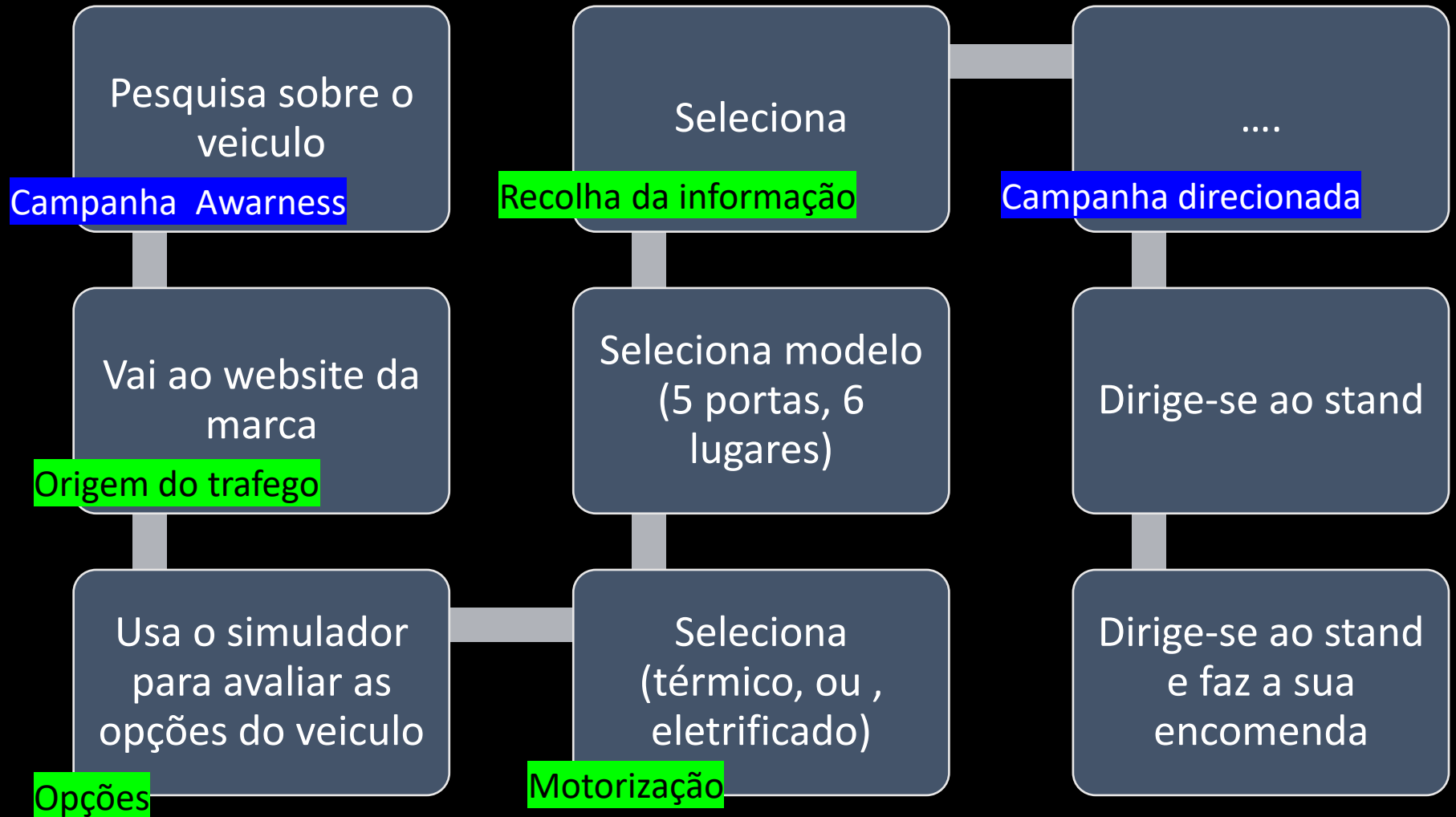
Um exemplo típico do setor Auto, visto pelo olhar do consumidor



Um exemplo típico do setor Auto, visto pelo olhar de um analista



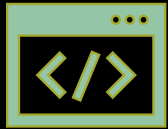
Colocando ao serviço do Marketing...





Gestão do Conteúdo

Identificação de dados através da categorização



Tipo de conteúdo:

- Blog
- Ficha de artigo
- Landing page
- Montra promoção



Categorização:

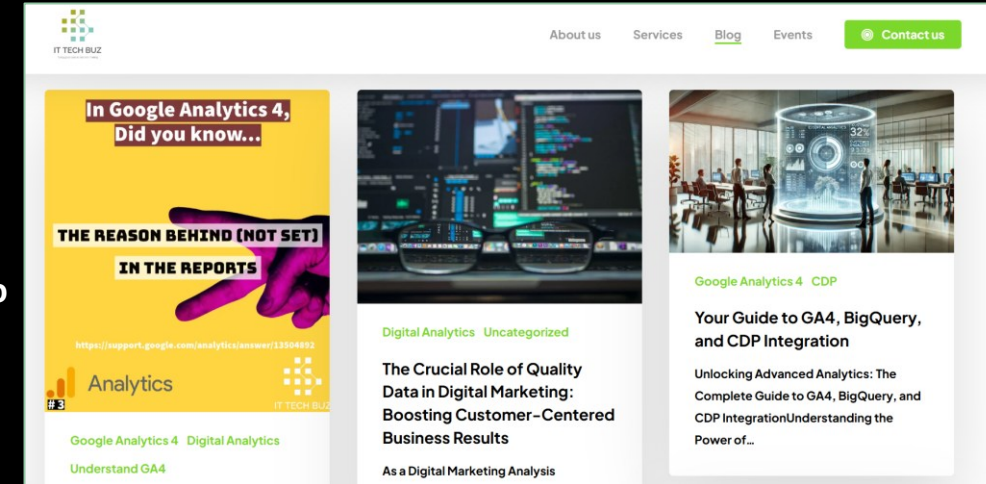
- interativo
- Persuasivo,
- Expositivo



Qualificação

- Curto, ou longo > 150 palavras
- Autoria
- Produto
- Tags

```
window.dataLayer = window.dataLayer || [];  
window.dataLayer.push({  
  'event': 'content_view',  
  'content': {  
    'category': 'blog',  
    'type': ['texto', 'video'],  
    'title': 'Exemplo de DataLayer para Blog com Texto  
e Vídeo',  
    'author': 'Nome do Autor',  
    'publish_date': '2025-02-12',  
    'tags': ['marketing digital', 'google tag manager'],  
    'video': {  
      'present': true,  
      'duration': 120, // duração do vídeo em segundos  
      'provider': 'YouTube',  
      'video_id': 'abcd1234'  
    }  
  }  
});
```



Indicadores de Performance



Tabela de Indicadores e-commerce

	Quantitativos	Qualitativos
Utilizadores	X	
% utilizadores (*)		X
Vendas	X	
% Vendas (*)		X
Taxa de Conversão de e-commerce (*)		X
Taxa de Recompra(*)		X
Taxa de Abandono do checkout (*)		X
Customer acquisition cost (CAC) (*)		X
Receita por sessão(*)		X
Contribuição do mix de investimento em Campanhas de Marketing(*)		X
Churn (*)		X

(*) Comparar Mês e Ano Anterior

Tabela de Indicadores Leads

	Quantitativos	Qualitativos
Utilizadores	X	
% utilizadores (*)		X
Leads	X	
% leads (*)		X
% Leads não qualificadas (lixo) (*)		X
Customer acquisition cost (CAC) (*)		X
Receita por sessão e por lead (*)		X
Contribuição do mix de investimento em Campanhas de Marketing(*)		X

(*) Comparar Mês e Ano Anterior



OBRIGADO !

Jorge Cunha

Senior Marketing Consultant

jorge.cunha@ittechbuz.com

+ 351 96 822 55 82

www.ittechbuz.com

<https://idira.pt>

<https://linkedin.com/in/jorgecunha>

Rua Henrique Paiva Couceiro, 10 S.87
2700-451 AMADORA

