

Soluções Marktest

para Internet Banking



Lisboa, Forum Picoas
15 de Fevereiro 2005

net/panel



NETSCOPE



Abertura

- Paulo Caldeira – Director Comercial da MARKTEST

NETSCOPE

- O estado-da-arte da tecnologia *site-centric* por TAGs e a experiência francesa na banca
 - Luís Castanho – Director Internacional da WEBORAMA
- Apresentação do sistema de medição *site-centric*
 - Vitor Cabeça – Responsável Técnico do Netscope - MARKTEST

NETPANEL

- A Evolução da INTERNET em Portugal
- Apresentação do sistema de medição *user-centric*
 - Informação sobre a utilização a partir do Lar
 - A utilização no Lar e no Local de Trabalho
 - Helena Barbas – Directora de Estudos de Meios da MARKTEST

NETPANEL/NETSCOPE:

- A conjugação dos dois sistemas (*Site e User Centric*)
 - António Fatela – Director de Desenvolvimento Informático da MARKTEST
- Condições comerciais dos sistemas apresentados
 - Paulo Caldeira – Director Comercial da MARKTEST
- 12H35 – Debate
- 13H00 – Encerramento



Apresentação

Weborama

Fonte de e-novação

- ◆ Empresa francesa, criada em 1998, com sucursal em Espanha e acordo com Marktest para Portugal
- ◆ Fornecedor europeu de soluções para a medição de audiência de sites:
 - ◆ Internet, Intranet, Extranet
 - ◆ Outros meios com acesso internet (Palm tops, WAP,...)
- ◆ Alto perfil científico e tecnológico
- ◆ Soluções Weboscope/Netscope usando a tecnologia de medição site centric por *tags*
- ◆ Tecnologia compatível com
 - ◆ todos os organismos de europeus de certificação de medição de tráfego Internet e com
 - ◆ IFABC (desde 2000, em França)
- ◆ Mais de 32.000 web sites auditados em:
 - ◆ Todos os países de língua francesa
 - ◆ 15 outros países

- ◆ Reconhecido *know-how* tecnológico em soluções de medição de tráfego e de optimização das actividades de e-marketing
 - ◆ Resultantes de 7 anos de experiência na área das novas tecnologias da informação e da comunicação
- ◆ O *know-how* da Weborama assegura:
 - ◆ Precisão e estabilidade da tecnologia da Weborama
 - ◆ Grande capacidade de recolha e tratamento dos dados
 - ◆ Alta acessibilidade da arquitectura técnica (99,97%)
 - ◆ Alta segurança do sistema (recolha & disponibilização)
- ◆ Soluções que permitem a integração de dados de perfis sócio-demográficos dos cibernautas
- ◆ Soluções para Internet, Intranet, Extranet & novos Meios
- ◆ Soluções de medição em 5 línguas
 - ◆ PT, FR, UK, IT, ES



NETSCOPE

Certificação de tráfego: padrões internacionais











- ◆ **TAGs é a tecnologia dominante na certificação de tráfego**
- ◆ Principal tecnologia utilizada por sites americanos e europeus
- ◆ A tecnologia e as soluções Weboscope/Netscope respondem aos critérios de certificação de todos os países europeus
- ◆ A tendência internacional é a de procurar integrar, nos estudos *user-centric*, a informação obtida pela medição *site-centric* por TAGs

Certificação







| Países | TAGs |
|------------|------|
| Alemanha | ü |
| Áustria | Ü |
| França | ü |
| Suiça | ü |
| Bélgica | ü |
| Holanda | ü |
| Inglaterra | ü |
| Espanha | ü |
| Itália | ü |
| Portugal | ? |

A experiência da Weborama com a banca em França









 Maior fornecedor de soluções de medição de tráfego dos sites Internet para o sector da banca:

- | | |
|--|---|
|  Grupo BNP Paribas |  BRED |
|  Grupo Société Générale |  Carte-Bleue Groupe – Visa |
|  Grupo Crédit Lyonnais |  Cetelem |
|  Grupo des Banques Populaires |  Natexis |
|  Grupo Crédit du Nord |  Fédération Française Bancaire |

 Factores de sucesso da Weborama, para responder às necessidades da banca online:

-  Solução estável e segura
-  Transferência de dados brutos para os *data warehouse*,
-  Medição dos Intranets,
-  Segmentação dos visitantes por perfis à medida,
-  Serviços de alerta
-  Etc.

O que são os TAGs (marcadores)

-  Sistema invisível de marcação de páginas
-  Sem necessidade instalar ou actualizar software
-  Sem efeito de *proxy* ou *cache*
-  Compatível com
 -  todas as tecnologias de sites (CGI, ASP, PHP, Flash, etc.)
 -  Todos os suportes (Rich Media, WAP, etc.)
-  Independente do servidor hospedeiro
-  Mede tráfego em tempo real

Soluções Marktest

para **Internet
Banking**

net/panel



NETSCOPE

Estudo centrado nos utilizadores

(user-centric)

Medição de audiências Internet dos cibernautas portugueses por amostragem

- Estudo de Audimetria dos cibernautas portugueses: painelistas aceitam ter, no seu pc, programa de registo da sua navegação



Estudo centrado no site

(site-centric)

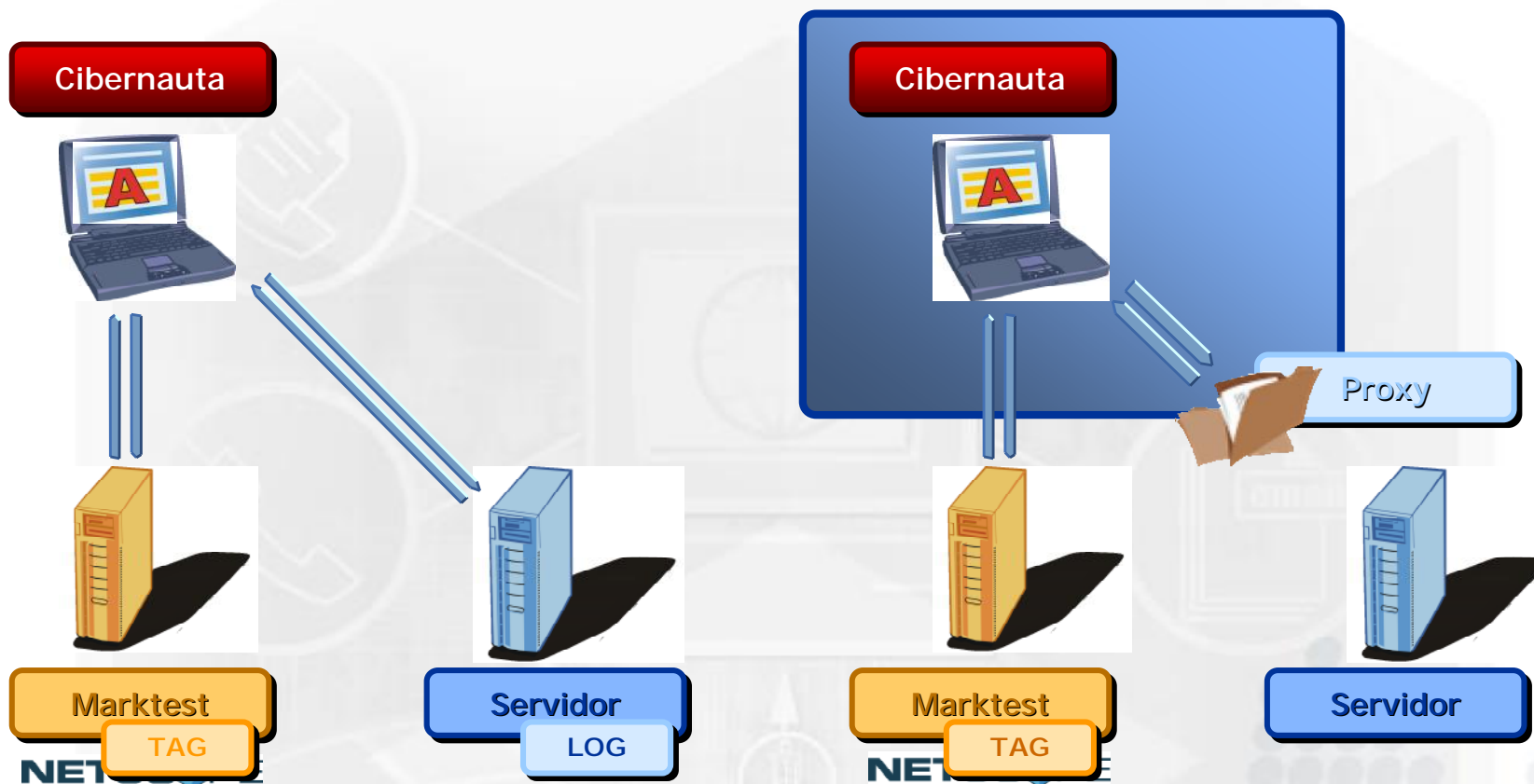
Medição aprofundada e total do tráfego de um site.

- Medição total dos acessos ao conteúdo do site (internet/intranet/extranet)

NETSCOPE






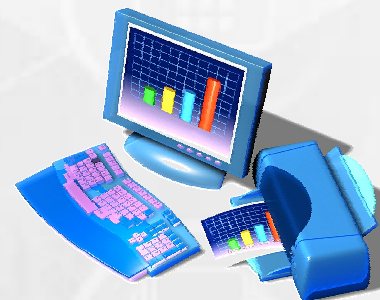
Como funciona a medição de tráfego



LOGs não quantificam visualizações de páginas guardadas em proxies.
Perda de tráfego empresarial, escolar e de locais públicos

Objectivos do Netscope

-  **Medição e caracterização do tráfego de sites**
para a optimização das estratégias internet
-  **Certificação oficial do tráfego**
através de um critério padrão para a medição de *sites*
 -  **Ranking oficial de tráfego,**
por áreas de negócio.



Soluções
Marktest

para **Internet
Banking**

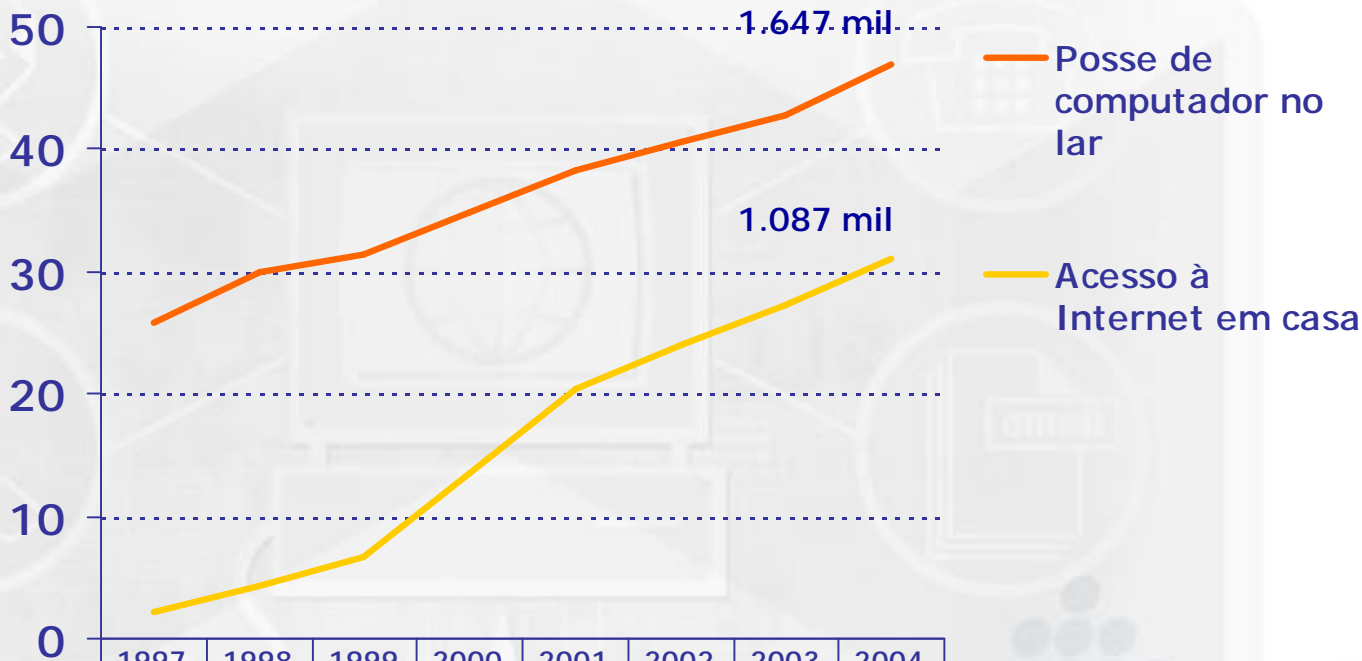
net/panel

A evolução da Internet em Portugal



A Evolução da Internet em Portugal

Computador e Internet



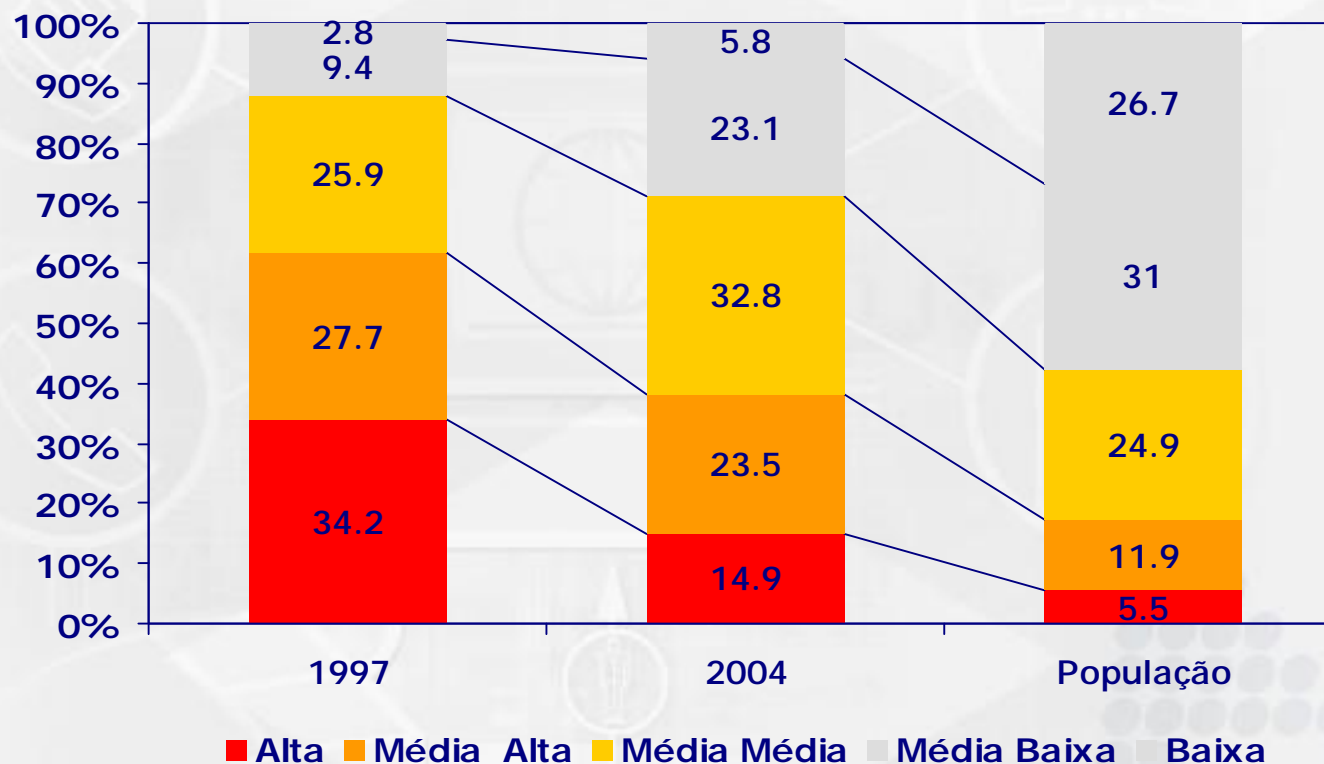
| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| — Posse de computador no lar | 25.8 | 30 | 31.4 | 34.8 | 38.2 | 40.6 | 42.8 | 47 |
| — Acesso à Internet em casa | 2.2 | 4.3 | 6.7 | 13.6 | 20.4 | 24 | 27.2 | 31 |

Universo de Lares - 3.505 mil

Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST

A Evolução da Internet em Portugal

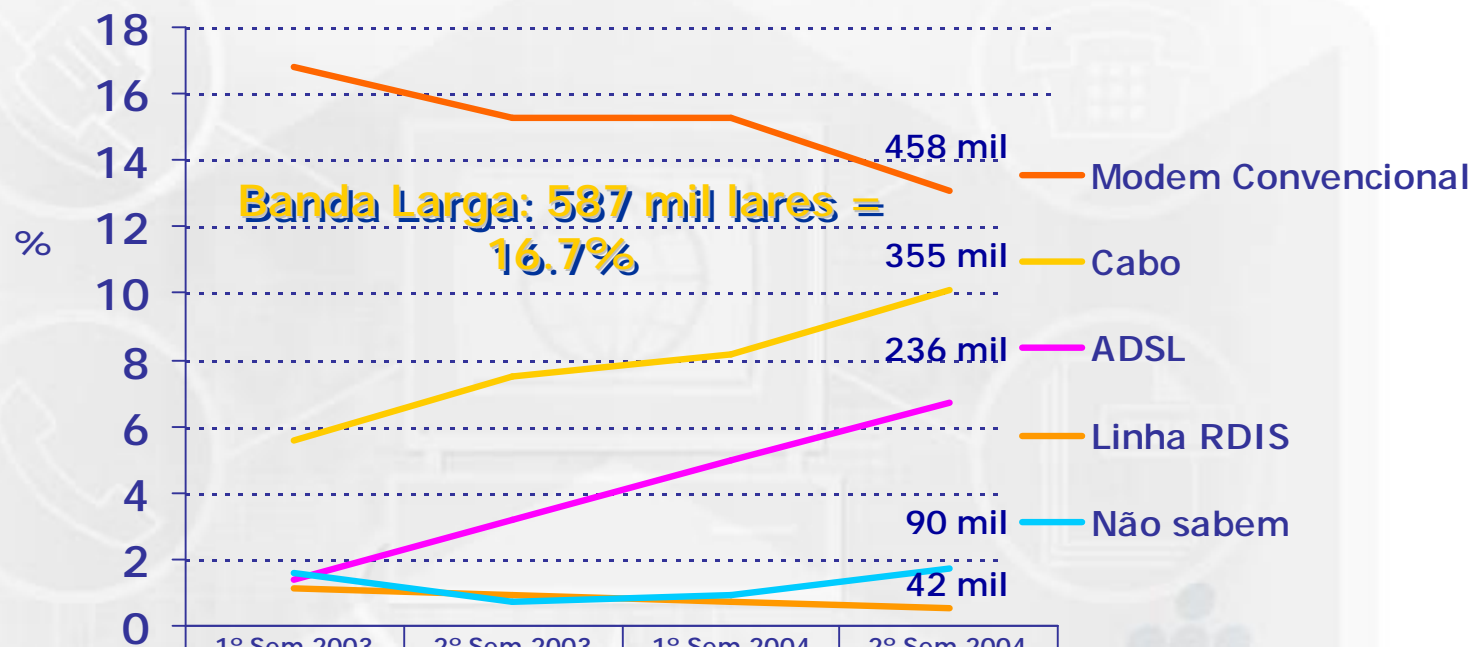
Perfil dos Lares com acesso à Internet Classe Social



Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST

A Evolução da Internet em Portugal

Tipo de Ligação à Internet, em casa



| | 1º Sem 2003 | 2º Sem 2003 | 1º Sem 2004 | 2º Sem 2004 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Modem Convencional | 16.8 | 15.3 | 15.3 | 13.1 |
| Cabo | 5.6 | 7.5 | 8.2 | 10.1 |
| ADSL | 1.4 | 3.2 | 5 | 6.7 |
| Linha RDIS | 1.1 | 0.9 | 0.7 | 0.5 |
| Não sabem | 1.6 | 0.7 | 0.9 | 1.7 |

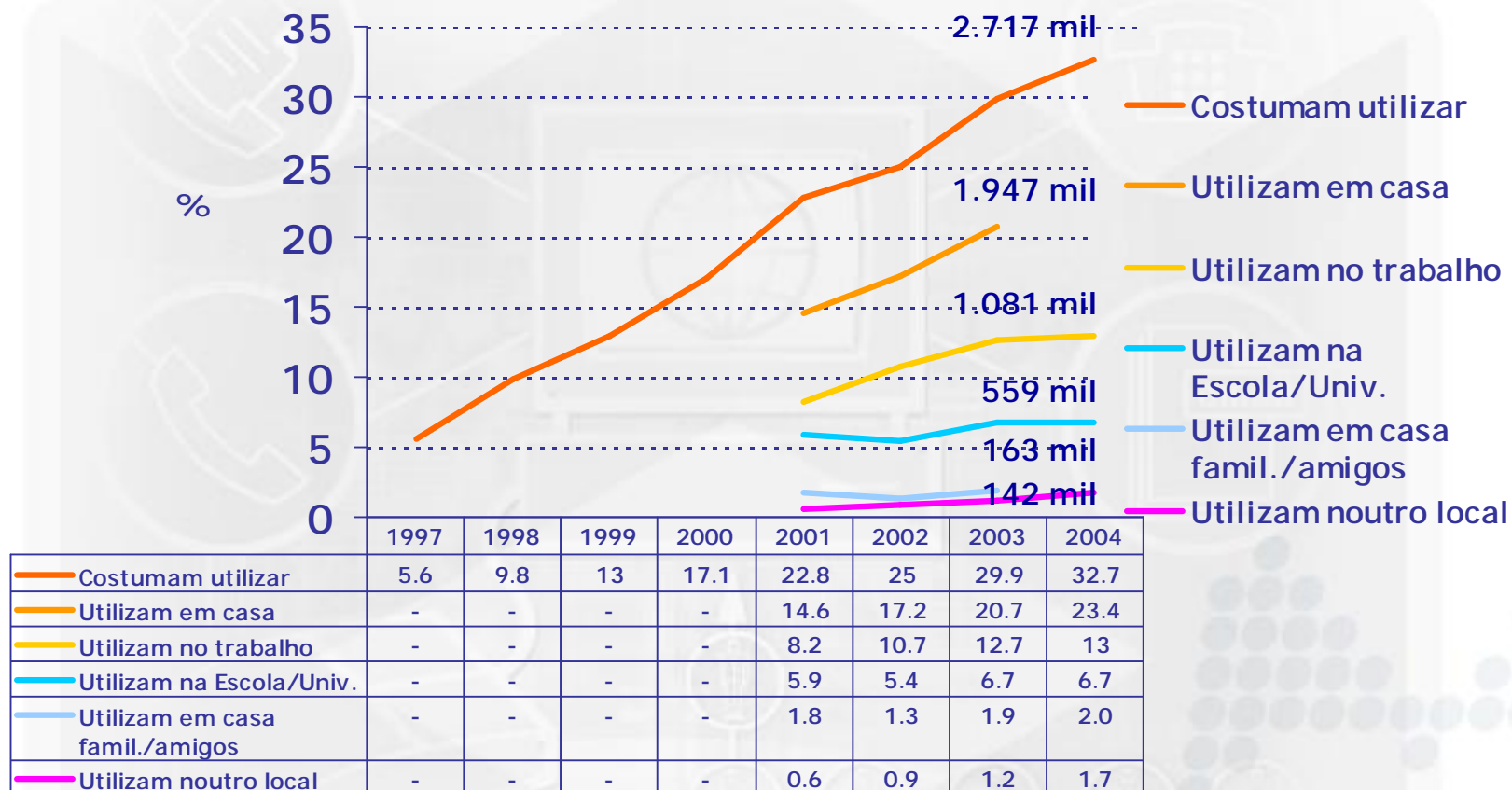
Universo de Lares - 3.505 mil

Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST



A Evolução da Internet em Portugal

Utilização da Internet

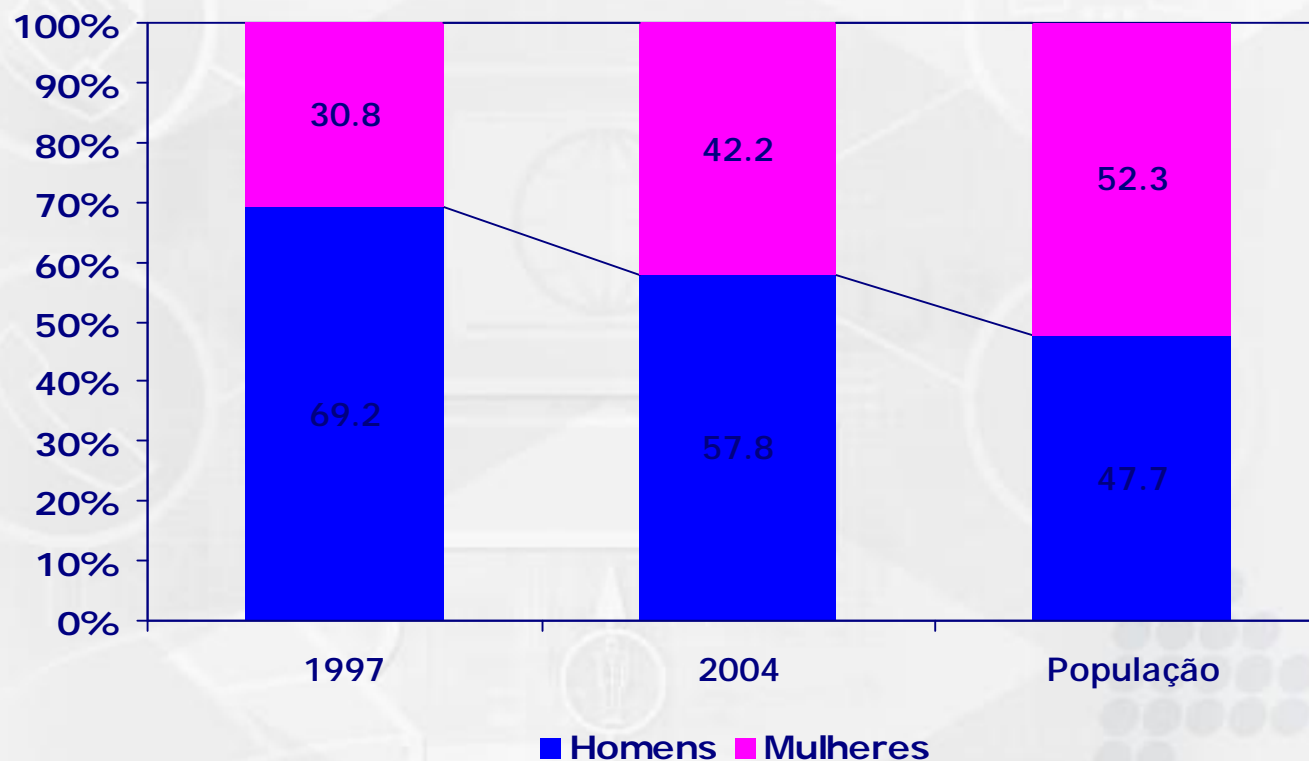


Universo de Indivíduos - 8.311 mil

Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST

Perfil dos Utilizadores de Internet

Sexo

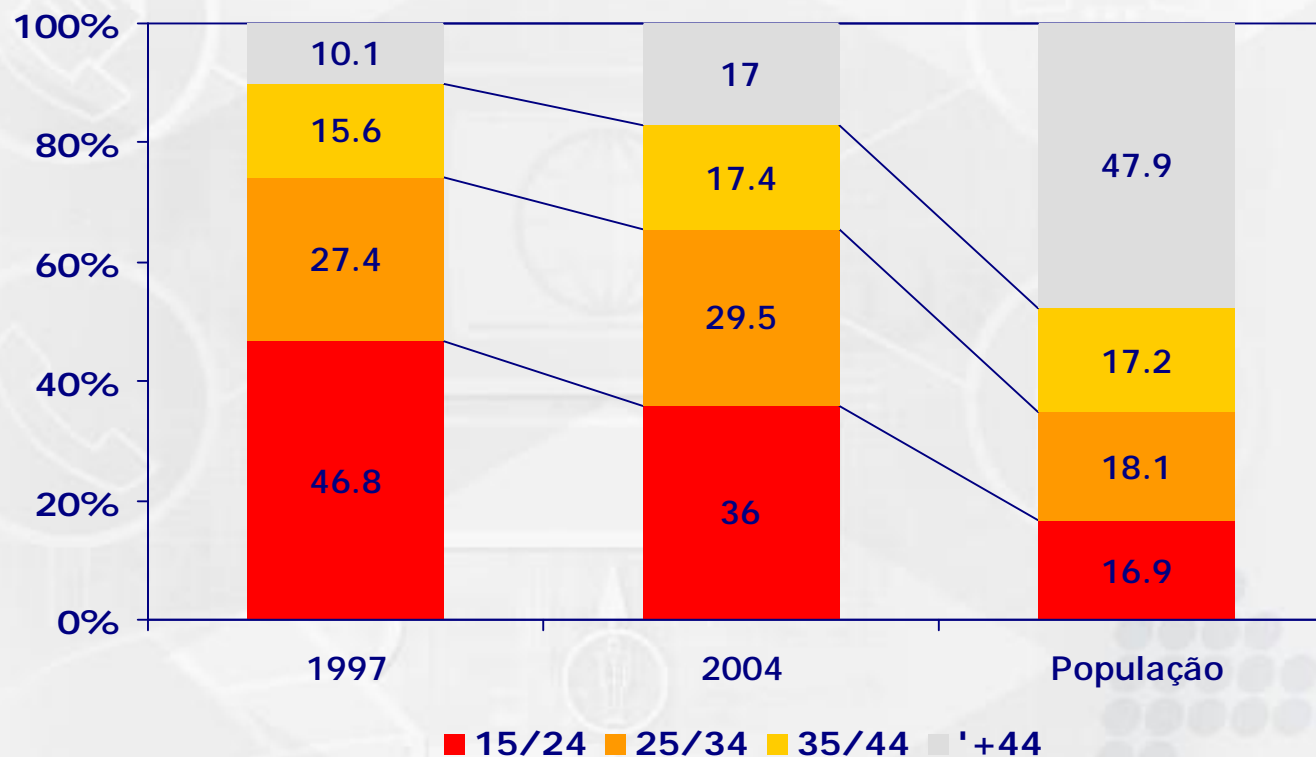


Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST

A Evolução da Internet em Portugal

Perfil dos Utilizadores de Internet

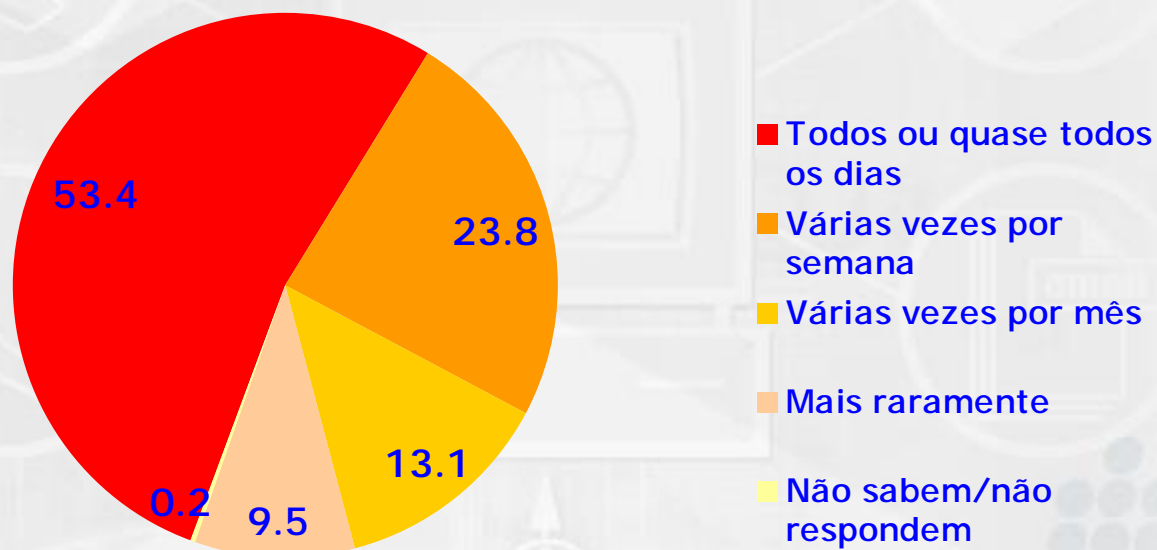
Idade



Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST

A Evolução da Internet em Portugal

Frequência de Utilização da Internet 2004

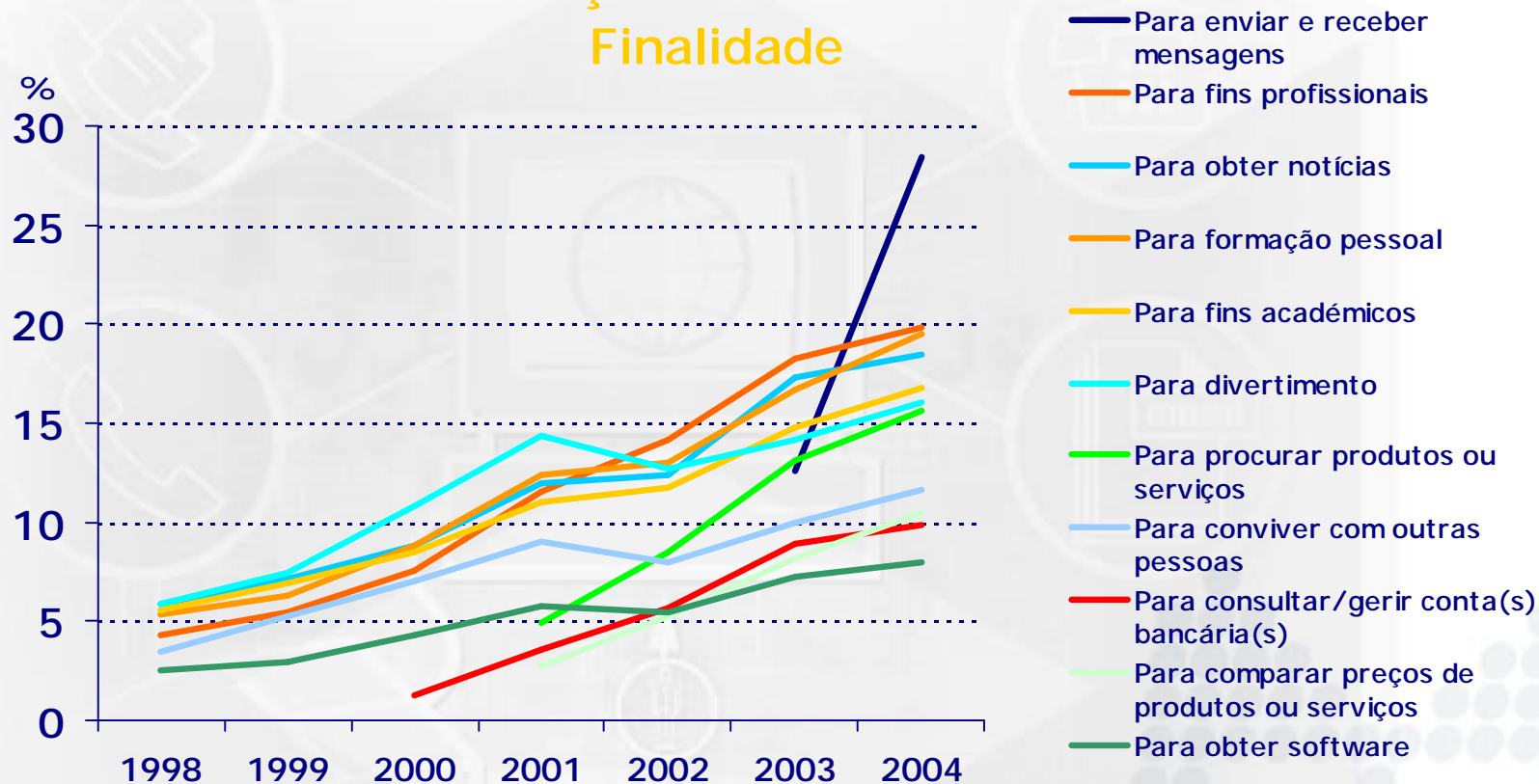


Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST



A Evolução da Internet em Portugal

Utilização da Internet Finalidade



Universo de Indivíduos - 8.311 mil

Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - MARKTEST



net/panel

Solução User Centric

Soluções
Marktest
para
Internet

Marktest

- **Análise do comportamento individual na Internet**
 - Base: Painel de Lares
 - Sistema independente
 - Permite:
 - Medir a actividade na Internet, a partir de todos os computadores utilizados por cada indivíduo
 - Obter perfis dos utilizadores.

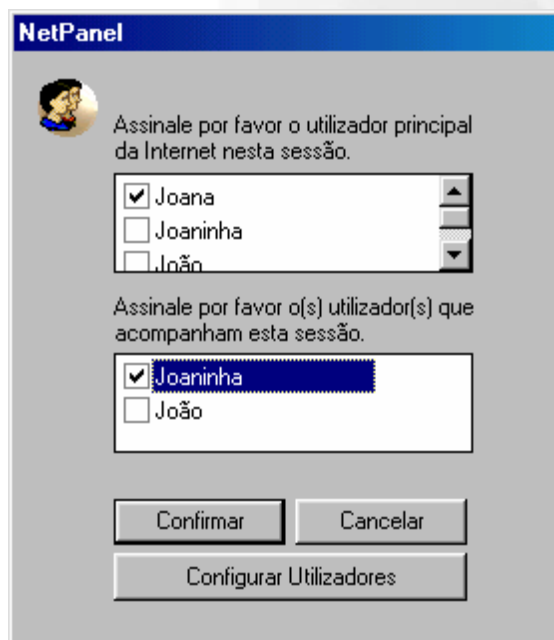
■ Lares do painel

- Representativos da população em estudo
- Recrutados aleatoriamente
- Incentivados a participar (brindes)
- Geridos por um sistema integrado
- Máximo de 3 anos de permanência

■ NetPanel Online (NOL)

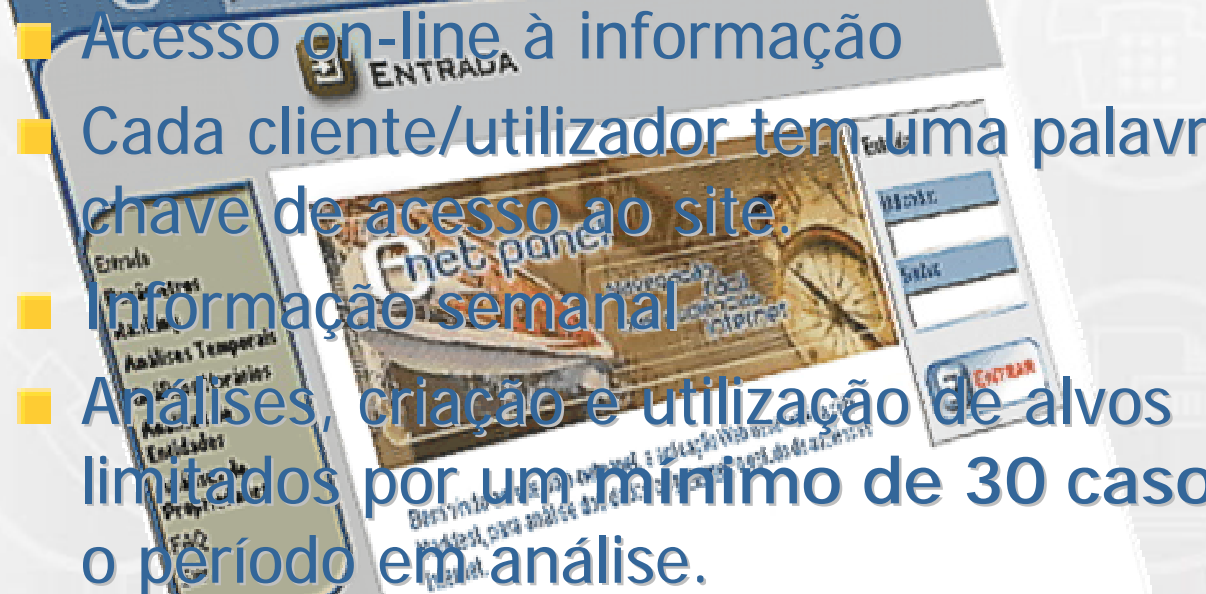
A navegação dos painelistas é acompanhada por um programa desenvolvido pela Marktest

- Instalado nas máquinas onde os painelistas acedem à INTERNET
- Recolhe informação de toda a actividade do computador, quando há acesso à Internet: *páginas, imagens, applets, objectos, tempos...*
- Regista os membros presentes em cada sessão, de Internet.
- Envia informação em tempo real
- Actualiza-se automaticamente



- **Informação recolhida, também permite:**
 - **Analisar o comportamento dos membros do painel**
 - **Validar os dados recolhidos (critérios pré-definidos)**
 - **Ponderar e extrapolar dados para o(s) universo(s)**
 - **Classificar os Sites por áreas (Tipologias)**

- **A caracterização dos universos é feita a partir do**
Estudo de Base para o NetPanel
 - Realizado em contínuo, com *reporting* semestral
 - Permite quantificar e actualizar os universos utilizados no NetPanel
 - Universo de Lares
 - Universo de Indivíduo
 - Com acesso à Internet
 - Utilizadores efectivos.

- 
- Acesso on-line à informação
 - Cada cliente/utilizador tem uma palavra-chave de acesso ao site.
 - Informação semanal
 - Análises, criação e utilização de alvos limitados por um mínimo de 30 casos para o período em análise.

■ www.e-netpanel.com

Aplicação online que permite aos utilizadores analisar e trabalhar os resultados do estudo.

■ Ranking (com diversos indicadores)



PROP

- Propriedades



TLD

- TLDs (Domínios de Topo)



SLD

- SLDs (Domínios Secundários)



DOM

- Domínios



SITE

- Sites

■ Análises Temporais

■ Gráficos Horários

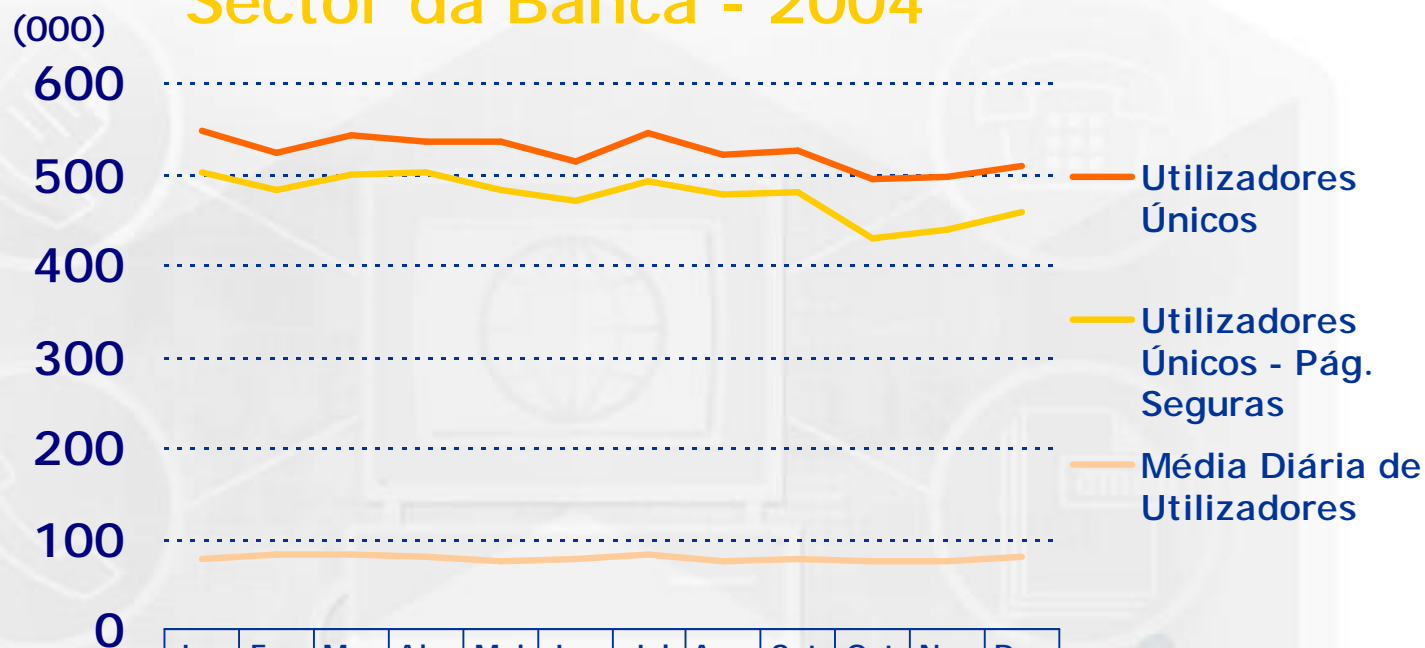
Análises que permitem visualizar o comportamento dos indivíduos ao longo do dia.

- **Análises de Mobilidade**
Origem e destino dos visitantes de uma entidade
- **Análises de Duplicações**
Análise e quantificação do número de indivíduos que contactam duas entidades no período em análise.
- **Análises de perfil**
Sexo, Grupo Etário, Classe Social e Região
- **Evolutivos**
 - Semanais
 - Mensais.

■ **Relatórios em formato Excel**

- Globais
- Por Áreas/Sectores
 - Banca
 - Comunicação Social
 - ...

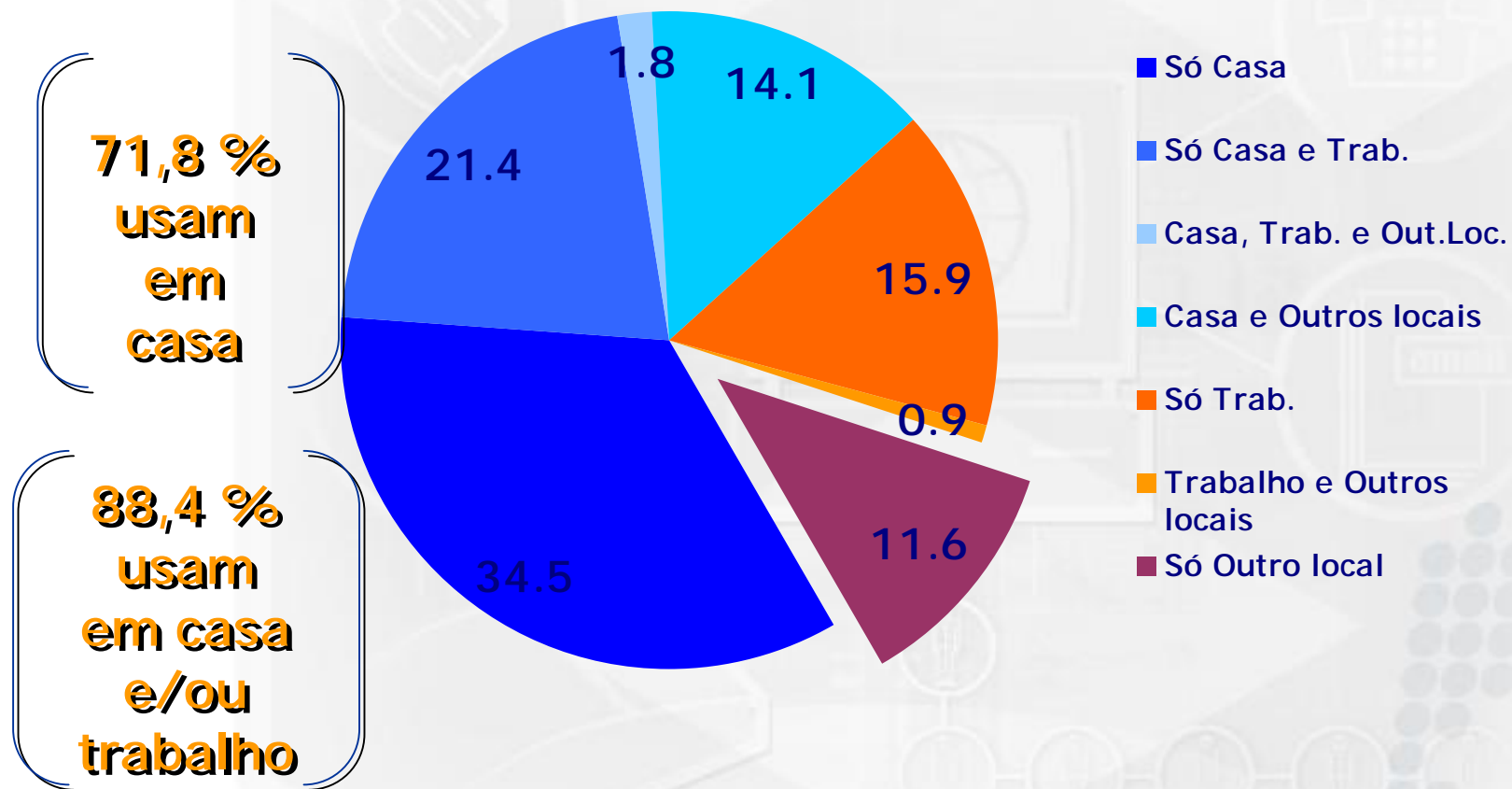
Sector da Banca - 2004



| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Utilizadores Únicos | 548 | 522 | 542 | 536 | 536 | 514 | 545 | 520 | 526 | 495 | 497 | 509 |
| Utilizadores Únicos - Pág. Seguras | 502 | 482 | 499 | 502 | 482 | 470 | 491 | 478 | 479 | 428 | 438 | 458 |
| Média Diária de Utilizadores | 76 | 82 | 81 | 80 | 75 | 76 | 83 | 74 | 76 | 75 | 75 | 80 |

Fonte: NetPanel - MARKTEST

Internet - Locais de utilização



Fonte: Estudo de Base para o NetPanel - 2004 - MARKTEST

- **Proposta MARKTEST**
 - Painel representativo do consumo em Casa e no Local de Trabalho
 - Fonte única de informação
 - Análise de consumos por local
 - Análise de perfis por local
 - Análise de duplicações

■ Painel a obter

- Casa e não trabalho: 676 lares
- Casa e Trabalho: 324 lares
- Trabalho e não casa: 1000 Lares
- Trabalho e não casa: 234 lares
- TOTAL: 1234 lares

Soluções
Marktest

para **Internet
Banking**

A conjugação
dos dois
sistemas
(Site e User Centric)

net panel







NETSCOPE





Objectivo

-  Analisar perfis no Netscope
-  Ponderar acessos no Netpanel
 -  por site
 -  por zona de site

Netscope

❖ Para os níveis

- ❖ Site
- ❖ Zona
- ❖ SubZona

❖ Indicadores:

- ❖ Visitantes únicos (máquinas)
- ❖ Sessões
- ❖ Páginas
- ❖ Tempo dispendido

Netpanel

❖ Para os níveis

- ❖ Site
- ❖ Pasta
- ❖ Página

❖ Indicadores:

- ❖ Visitantes únicos (pessoas)
- ❖ Sessões
- ❖ Páginas
- ❖ Tempo dispendido

Netpanel + Netscope

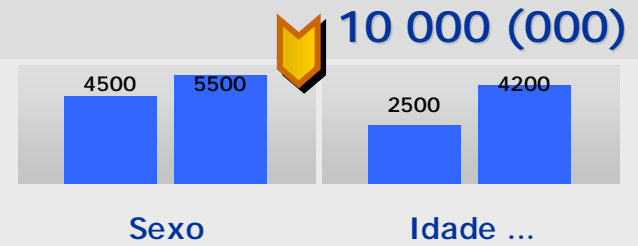
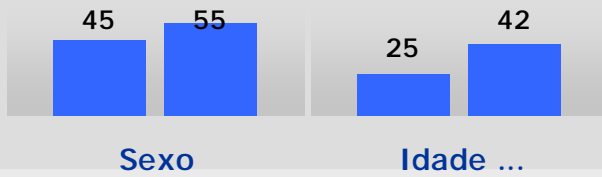
❖ Para os níveis

- ❖ Zona
- ❖ SubZona

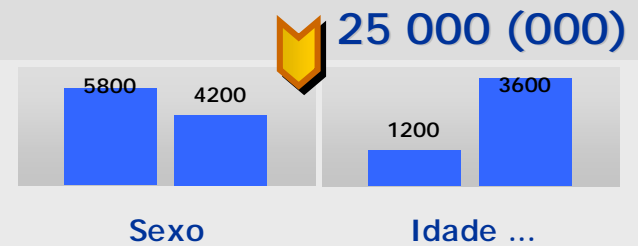
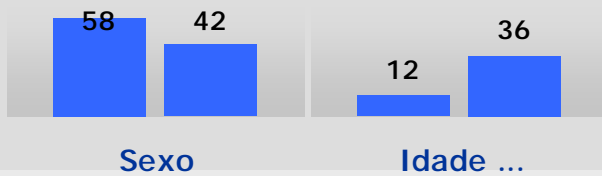


Site

Notícias



Produtos



Total



O que será possível no Netscope:



- ◆ Perfilagem de sites com representatividade no Netpanel
 - ◆ Sexo
 - ◆ Idade
 - ◆ Região
 - ◆ Classe Social

O que será possível no Netpanel



- ❖ Para sites estudados no Netscope:
 - ❖ Dados totais de Portugal (casa+trabalho+ensino+...)
 - ❖ ajustados pela medição Netscope



net panel



Soluções
Marktest
para a
internet banking