

Matomo 分析服务订阅

本文由 matomo 中文网(www.matomo.net.cn)翻译自《Matomo Analytics Support Subscriptions - Product sheet - InnoCraft》。在官网购买插件或者云服务的时候，请说明是从本站 (matomo.net.cn) 推荐的，您会获得更及时的技术支持。

我们清楚地认识到，您的成功依赖于如何高效地将分析技术应用到工作中。提供最高水平的技术支持、帮助您达成商业目标是我们的使命。

我们提供两种不同级别的年度订阅服务，一种是 Business 套餐，另一种是 Enterprise 套餐。您可以根据实际需要选择适合自己的一款。

基于 Business 年度服务套餐，我们会提供技术支持服务和产品维护服务。

Enterprise 年度服务套餐是 Business 套餐的升级版。基于此套餐，我们提供电话支持的选项以帮助您应对以下需要：严重问题、快速支持、问题优先处理及远程诊断。

Matomo 分析订阅服务是非常完美的。它适合所有 Matomo 商务及企业用户，适合所有需要充分挖掘 Matomo 平台功能的系统集成人员，适合所有给客户id提供 Matomo 分析服务的技术提供者。

不同套餐对比

套餐计划	免费	Business 套餐	Enterprise 套餐
在线支持			
在线 email 支持	-	√	√
查看用户指南和常见问题	√	√	√
社区论坛	√	√	√

服务承诺			
严重问题响应时间	-	1 个工作日	12 小时
非严重问题响应时间	-	3 个工作日	2 个工作日
服务内容			
远程诊断	-	-	√
工作日电话支持	-	-	√
严重问题支持	-	-	√ 7x24 小时
专职客户经理	-	-	√
访问付费插件的详细文档	-	√	√
安全发布邮件提醒	-	√	√
平台 7x24 小时远程监控	-	联系我们	√
用户培训	-	联系我们	√
数据追踪核对	-	联系我们	联系我们
定制开发服务	联系我们	联系我们	联系我们
包含的付费插件			
User Flow	-	√	√
Funnels	-	√	√
Media Analytics	-	√	√
Form Analytics	-	√	√
A/B Testing	-	√	√
Search Keywords Performance	-	√	√

Roll-Up Reporting	-	√	√
White Label	-	√	√
Audit Log	-	√	√
Heatmap Analytics	-	√	√
Session Recording & Replay	-	√	√
SAML and LDAP integration	-	√	√
Microsoft SharePoint Analytics	-	-	√
涵盖的产品			
长期支持版本和最新版本	√	√	√
Matomo.org 官方插件	√	√	√
单个 Matomo 系统支持上限	-	每月 5 千万活动	每月 5 亿活动
年服务费	-	19000 USD	联系我们
年服务小时数	0	8	16
额外每小时付费	170 USD	150 USD	-

付费产品

作为订阅服务的一部分，您可以访问我们提供的所有付费产品及其培训材料。它们将给您的团队带来巨大的价值，并能帮助您获取更多的转化和年收入。

- **Heatmap Analytics (热点分析)** : 您网站的热力情况、用户滑动和点击情况会以覆盖图层的方式展示在漂亮的热力图中。
- **Session Recording (会话录制)** 让您可以记录所有访问者的真实页面活动，包括点击、鼠标移动、滚动条滑动、窗口缩放、页面变换及表单互动。然后，您可以

通过视频的方式回放这些互动,这样您就可以清晰地看到访客是如何与网站互动了。

- **Custom Reports (自定义报告)** 让您可以结合维度和度量指标创建任何报表,这样可以保证您快速准确地获取所需要的信息。
- **A/B Testing 平台** 让您可以设计实验,进而优化网站、应用或市场活动。A/B 测试可以帮您提高转化率。
- **Form Analytics (表单分析)** 让您可以洞悉能让表单获取更多转化的所有信息。通过它,您可以看到访客是在何时何地离开表单的。
- **Media Analytics (媒体分析)** 能够给您强大的洞察力,帮您了解受众是如何看视频、听音频的。
- **Conversion Funnels(转化漏斗)** 可以帮助您了解访客是在网页什么地方流失的。这样您就可以在现有流量的基础上提高转化、销售和年收入。
- **Multi Channel Conversion Attribution (多渠道转化归因)** 可以让您清楚地了解每条市场渠道的价值如何。这样可以帮您明智地将资源投入到正确的市场渠道。
- **User Flow** 是以可视化的方式展示用户浏览网站或应用的热门路径。通过分析这些路径、分析在这些路径上用户是如何跳出网站的,您可以洞察很多有价值的信息。
- **Audit Log(审计日志)** 可以显示您的 Matomo 分析平台上所有用户的操作记录。这样,系统会更安全,问题更容易定位。
- **Search Engine Keywords Performance (搜索引擎关键词性能)** 可以让您看到所有来自搜索引擎(如谷歌、必应、雅虎)的用户所使用的搜索关键词是怎样的。它是“Keyword not defined(关键词未定义)”问题的终极解决方案。
- **Roll-Up Reporting** 可以帮助您将来自多个网站、APP 和商店的数据汇总到一个(或多个)汇总站点。这样,您可以洞察更多的信息,并且非常省时间。

- **SAML integration** 可以让您的用户通过其他身份认证系统登录到 Matomo，比如 OneLogin、Okta、Ping Identity、ADFS、Google、Salesforce、SharePoint。
- **White Label** 可以让您在转售 Matomo 的时候，客户看到的是您自己的品牌。

服务范围

我们的订阅服务目的是为了在您的系统架构下协助安装、配置和优化 Matomo。同时，协助您定位和解决在使用 Matomo 分析平台过程中所遇到的特定问题。

Business (商务) 或 Enterprise (企业) 套餐包括：

- 来自 Matomo 开发人员的、高质量的、友好的技术支持。
- 在您的系统架构下配置 Matomo，并让其平滑运行。
- 升级 Matomo 到最新版本。
- 帮助您了解 Matomo 的具体特性。
- 帮助您使用 Matomo 的所有特性，包括页面追踪、自定义事件、存储自定义维度、追踪目标及漏斗、追踪表单及媒体播放器等。
- 将 Matomo 与其他系统进行集成 (比如通过 LDAP 进行鉴权)。
- 回答您关于特定流程的细节，比如讨论可用特性、选项及限制。
- 同 Matomo 工程师团队一起隔离、文档化及规避已经被报道的软件缺陷。
- 通过文档解决任何问题，包括提供额外的例子 (如果需要的话) 或澄清概念的解释。
- 对硬件调优和 Matomo 配置优化进行概述，以达到最佳的性能和扩展性。
- 对报表所呈现的数据不一致情况进行澄清。
- 实时监控以保证 Matomo 分析平台始终保持最新状态。

Enterprise (企业) 套餐还包括：

- 培训您的团队成员以保证最大限度地利用 Matomo 分析平台。
- 在工作日（新西兰标准时间 9am~5pm ,也就是北京时间 5am~1pm ），我们的专家可以电话支持。
- 7x24 小时对系统的严重紧急问题进行响应。
- 由专门的客户经理处理您的请求。
- 享受微软 SharePoint 分析的一站式解决方案。

我们会帮助您解决挑战，更好地理解业务产品与服务，进而让您更成功。

严重等级

提交到技术支持团队的问题首先会由我们的支持工程师进行处理。他们将与您一起确认和解决问题。我们的响应时间将取决于所报问题的严重程度，如下。

严重问题

以下情况将被视为严重问题：

- 生产环境的 Matomo 分析平台宕机或完全不工作了，并且无任何规避方法；多个客户受影响并且生产环境的业务系统无法工作。
- Matomo 分析平台的组件无法工作，造成了操作方面的重大影响。

对 Enterprise 套餐来说，严重问题的响应时间是 12 小时。而 Business 套餐是 1 个工作日。

问题的解决方案每天会有一次更新。

非严重问题

以下情况被视为非严重问题：

- Matomo 分析平台的组件不能像文档一样执行；出现预期之外的结果；问题可以被规避；只有一定程度甚至更小的影响。
- 关于使用方面的问题或者文档的澄清。
- 客户提出关于新产品特性或者系统优化的建议或请求。

对于 Enterprise 套餐来说，非严重问题的响应时间是 2 个工作日。而 Business 套餐是 3 个工作日。

超出支持范围的内容

以下内容一般不被支持：

- Matomo 软件的替换及修改。
- 标签方案的定制或者标签策略的部署。
- 对于操作系统、第三方应用、自定义 Matomo 插件，我们很乐意将我们所知道的知识传递给您，但我们无法为其他厂商的软件提供支持。

如果需要安装部署或者定制，请选择我们的其他服务或合作伙伴。

解决问题

我们会竭尽全力地、快速高效地解决问题。

由于软件开发和操作环境固有的复杂性，我们无法保证解决问题的时间。除此之外，如果您无法准确提供信息，甚至或者拒绝提供远程访问相关网络或系统的权限，我们的响应时间可能会受影响。我们保留要求您升级 Matomo 到最新版本的权利，以求解决已知难题或技术问题。

支持的语言

默认情况下，我们使用英语进行支持。有时候我们还提供德语和法语的支持，这取决于您的客户经理。

折扣

折扣只针对公共机关、非盈利组织、教育机构。联系我们获取更多信息。

关于我们

我们是 Matomo 的创造者。Matomo 的专家团队强调高质量的客户服务，努力构建良好的客户关系。

我们会帮助客户起步、配置、监控并最大限度地使用 Matomo 分析服务。

我们提供一系列独一无二的分析产品和服务。它们可以帮您扩展业务到全球、可以满足您从小规模，到中等规模甚至大规模的业务需要，如：

- 针对商务和企业的付费服务
- 终端用户培训
- 分析功能的定制开发
- Matomo 云服务：[14 天免费试用](#)
- 付费特性如热力图 (Heatmaps)，会话录制 (Session Recording)，搜索关键词性能 (Search Keywords Performance)，自定义报表 (Custom Reports)，A/B 测试(A/B Testing)，漏斗 (Funnels)，用户流 (User Flow)，汇总报表 (Roll-Up Reporting)，品牌标识 (White Label)，表单分析 (Form Analytics)，媒体分析 (Media Analytics) 和多渠道转化归因 (Multi Channel Conversion

Attribution)。

我们的办公室在大洋洲（新西兰）和欧洲（德国）。

联系我们

邮箱：contact@innocraft.com

InnoCraft/Matomo

150 Willis St

Level 6, Catalyst IT

Wellington 6011

New Zealand

网站：www.innocraft.com