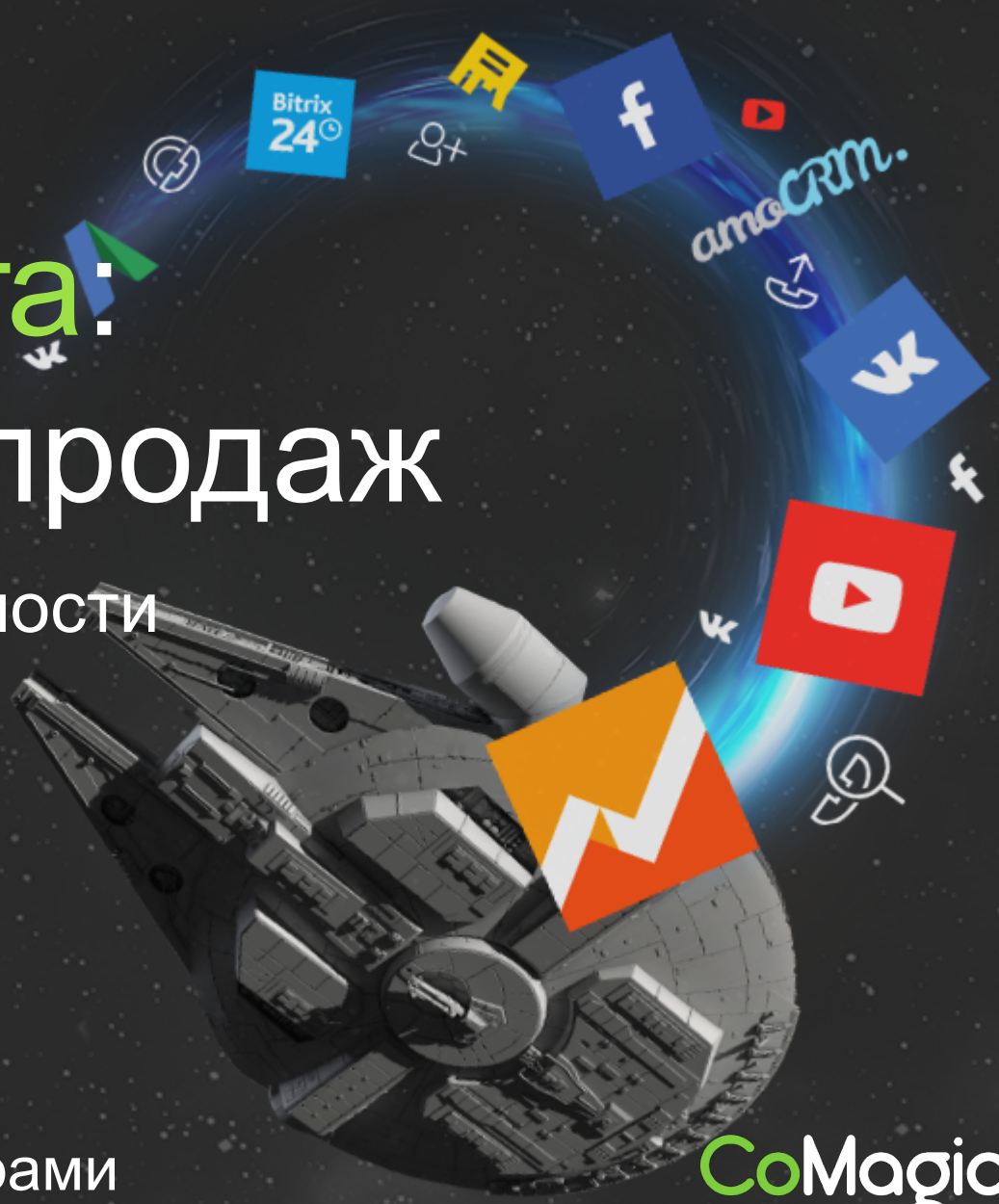
Эпоха коллтрекинга: маркетинг против продаж

Методики отслеживания эффективности



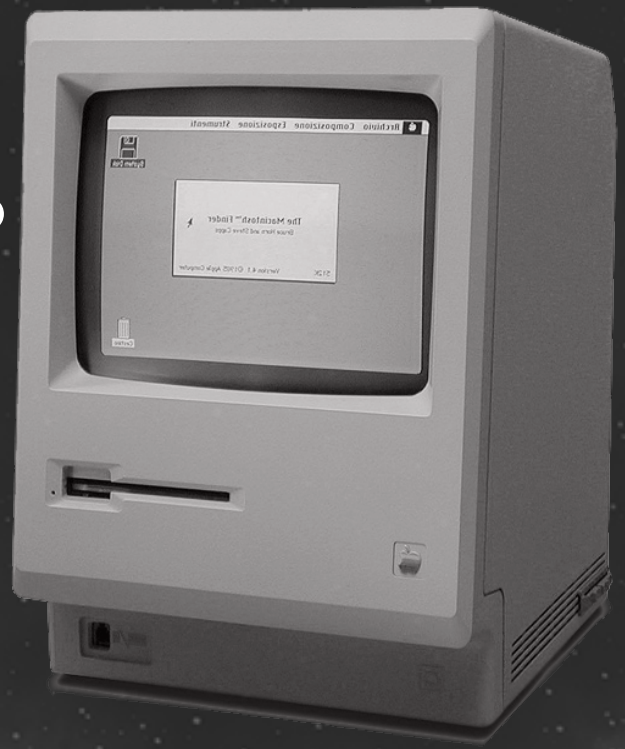
Юлия Севастьянова

Руководитель отдела по работе с партнёрами

CoMagic

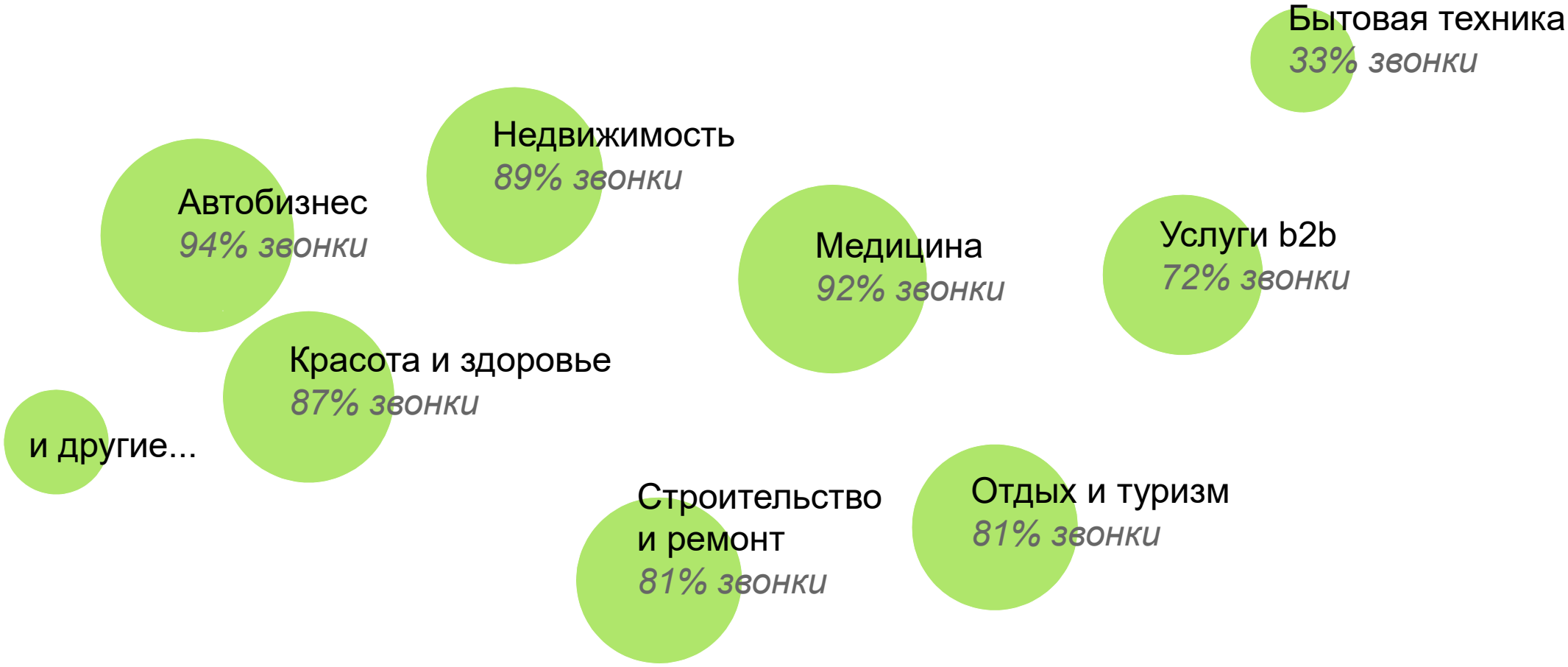
Жизнь до коллтрекинга

Почему web-аналитики недостаточно?



CoMagic

Потому что



CoMagic

Показатели качества трафика

- Время на сайте
- Глубина
- → Показатель отказа
- Коэффициент конверсии
- События и цели

CoMagic

KPI рекламных кампаний

Цели и события, как основной критерий оценки качества трафика.

⟶ Страница «**Контакты**»

⟶ **Онлайн**-заявка

CoMagic

- Продажи отчитались о продажах
- Отдел рекламы отчитался по трафику
- Маркетинг отчитался за всех

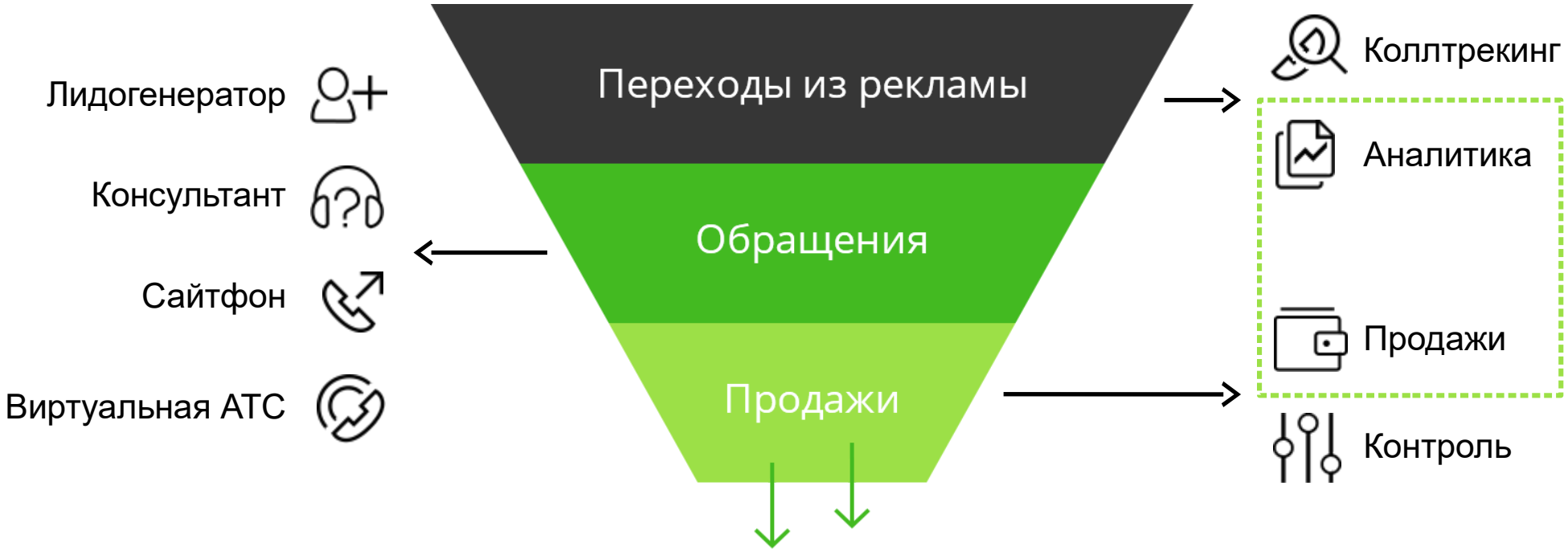
ВЫВОДЫ

Обратить внимание на технологии, которые помогают делать выводы.

CoMagic

Технологии

Коллтрекинг (calltracking) - это технология, которая позволяет связывать входящие телефонные звонки с источником рекламы.



CoMagic

Отдел продаж под ключ

Причины низкой конверсии трафика в звонки

CoMagic

Телефония

Параметры:

- Надёжный оператор связи
- SIP-телефония
- ВАТС

CoMagic

Кейс: интернет-магазин divan.ru

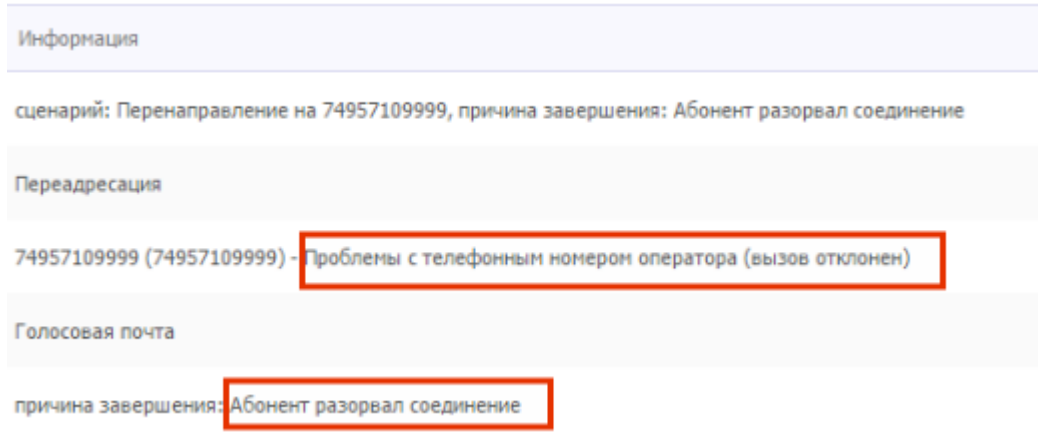
Цели:

- сбор статистики звонков по каналам
- отслеживание трафика и его конверсии в звонки
- настройка контекстной рекламы
- прослушивание звонков

CoMagic

Неожиданная проблема

Потерянные звонки:



Кейс: интернет-магазин divan.ru

CoMagic

Решение:

Подключение SIP
+
тегирование звонков

Кейс: интернет-магазин divan.ru

CoMagic

Результаты:

x 3 раза

Конверсия из обращений
в звонки за 3 месяца

на 30%

Увеличилось число
звонков

Кейс: интернет-магазин divan.ru

CoMagic

Pay Per Call

Оценка эффективности рекламных кампаний

CoMagic

Предложение по рекламным размещениям для компании "NNN" (сентябрь 2016

Площадки	Рекомендуемые размещения	Соцдем и R&F	Формат размещения	Формат расчетов	Показов за период	Охват / просмотры	Цена за единицу (без НДС)	Статика/ динамика	Срок оказания услуг	44	45	46	47	48	Стоимость без НДС	Стоимость с НДС	Сезонный коэф-нт	Скидка	Стоимость после скидки с учетом НДС
Gismeteo.ru	Сквозной баннер справа с таргетингом на СПб	СПб	240x400	CPM	250 000		350,00р.	динамика							109 375,00р.	129 062,50р.	1,25	40%	77 437,50р.
Новостные ресурсы																			
Fontanka.Ru	Сквозное размещение по всем внутренним страницам, справа, над «Лентой новостей» (первый экран).	естественный гео СП	330x240	CPM	300 000		224,00р.	ика (недельный пакет)							94 080,00р.	111 014,40р.	1,4	20%	88 811,52р.
Rbc.ru	Все страницы РБК-Новости РБК СПб	СПб	240x400	CPM	150 000		390,00р.	динамика (недельный пакет)							73 125,00р.	86 287,50р.	1,25	45%	47 458,13р.
dp.ru	Внутренние страницы, центральный баннер	естественный гео СПб	750x150	CPM	100 000		460,00р.	динамика (недельный пакет)							46 000,00р.	54 280,00р.	нет	35%	35 282,00р.
AdSmart Business	Пакетное размещение: Kommersant.ru, Bfm.ru	СПб	100%x240	CPM	100 000		832,88р.	динамика							83 288,00р.	98 279,84р.	1	40%	58 967,90р.
RTB																			
Яндекс Аукцион	Размещение с таргетингом на аудиторию по интересам/ или по соц-дему на проектах Yandex и РСЯ	ГЕО, интересы, пол/возраст, доход	300x250, 240x400, 728x90, 160x600	CPM	2 500 000		50,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						125 000,00р.	147 500,00р.	нет	X	147 500,00р.
RTB begun	Размещение с таргетингом на аудиторию по интересам/ или по соц-дему на проектах Yandex и РСЯ	ГЕО, интересы, пол/возраст, доход	300x250, 240x400, 728x90, 160x600	CPM	2 500 000		50,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						125 000,00р.	147 500,00р.	нет	X	147 500,00р.
mail.ru	Аукционный продукт с таргетингом на аудиторию	Гео, интересы, сайты, контент, соц.-дем., R&F и т.д.	240x400	CPM	1 000 000		20,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						20 000,00р.	23 600,00р.	нет	X	23 600,00р.
ТВ Яндекс	Баннер на страницах сайта справа	СПб	300x250	CPM	300 000		100,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						30 000,00р.	35 400,00р.	нет	10%	31 860,00р.
avito.ru	Баннер в результатах поиска по тематике	Гео, интересы, сайты, контент, соц.-дем., R&F и т.д.	728x90	CPM	300 000		70,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						21 000,00р.	24 780,00р.	нет	10%	22 302,00р.
DoubleClick Bid Manager (DBM)	Аукционный продукт с таргетингом на аудиторию	Гео, интересы, сайты, контент, соц.-дем., R&F и т.д.	300x250, 240x400, 728x90, 160x600	CPM	1 500 000		80,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						120 000,00р.	141 600,00р.	нет	X	141 600,00р.
ViHub				CPM	300 000		70,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						21 000,00р.	24 780,00р.	нет	X	24 780,00р.
Getintend				CPM	300 000		70,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						21 000,00р.	24 780,00р.	нет	X	24 780,00р.
EXEBID				CPM	1 500 000		80,00р.	динамика	01.11-30.11.2016						120 000,00р.	141 600,00р.	нет	X	141 600,00р.
Таргетированая реклама																			
		ГЕО, Возраст, Пол																	

Самый главный шаг

Настройки:

- Метрики (цели, события)
- Интеграции (CRM, рекламные кампании, счётчики)
- Наладить каналы коммуникации с пользователем (обратный звонок, чат, заявка)

CoMagic

Второй самый главный

Отдел продаж:

- Знает продукт
- Имеет эффективные скрипты продаж
- Умеет работать с клиентской базой (CRM)

CoMagic

Контекст

- UTM-метки
- Семантическое ядро
- Минус-слова
- Кампании и группы-объявлений
- A/B — тесты объявлений

CoMagic

Медийка

Утром тесты

Вечером флайты

CoMagic

Кейс: микрофинансовая организация ФинИнКон

Цель:

- 1500 заявок за 6 месяцев

CoMagic

Этап 1: динамический коллтрекинг

Рекламная кампания	Длительность	Длительность ожидания	ID посетителя	Номер обращения
Jcat (текущее размещение)	00:00:51	00:00:15		2
Jcat (текущее размещение)	00:00:33	00:00:05		1
Jcat (текущее размещение)	00:02:00	00:00:13		1
Яндекс Директ (текущее размещение)	00:06:48	00:00:09	94855619	2
Яндекс Директ (текущее размещение)	00:07:42	00:00:12	94855619	1
Jcat (текущее размещение)	00:03:58	00:00:03		2

Кейс: микрофинансовая организация ФинИнКон

CoMagic

Этап 2: ретаргетинг

Всё больше клиентов возвращалось на сайт

Кейс: микрофинансовая организация ФинИнКон

CoMagic

Этап 3: прицельный таргетинг

Механика:

- Эффективные ключи с положительной конверсией
- Таргетинг по интересам, площадкам, тематикам, ключам
- Look-a-like

Кейс: микрофинансовая организация ФинИнКон

CoMagic

Результаты:

1 826

Заявок за 6 месяцев работы

в 2,4 раза

Снизилась стоимость привлечения заявки

Кейс: микрофинансовая организация ФинИнКон

CoMagic

Кейс: жилая недвижимость UrbanGroup

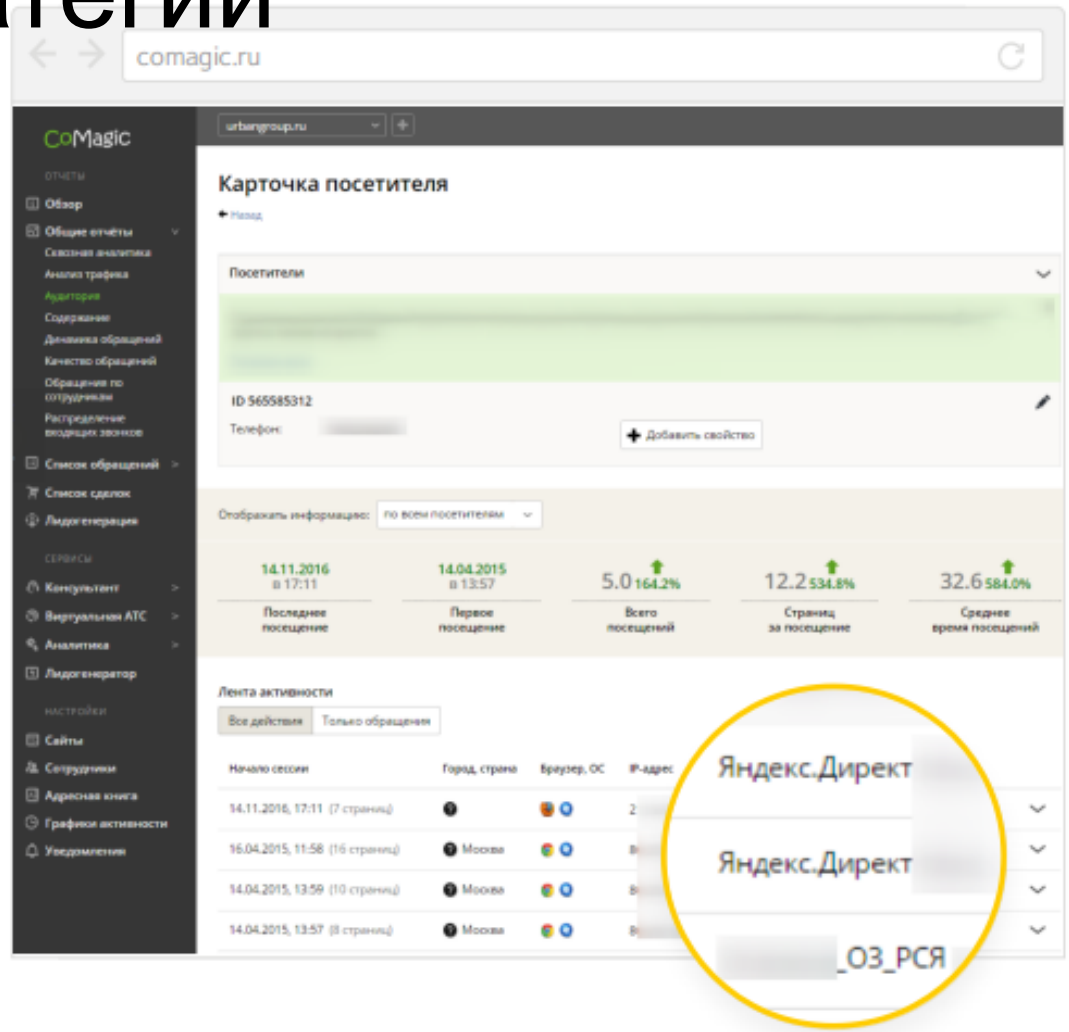
Задачи:

- Анализ эффективности интернет-маркетинга
- Максимальная конверсия с каждого объявления

CoMagic

Этап 1: определение стратегии

- Динамический коллтрекинг
- Сквозная аналитика



Кейс: жилая недвижимость UrbanGroup

CoMagic

Этап 2: основной вывод

Каждое третье обращение из РСЯ*

*потерянные или некачественные обращения не учитывались

Этап 3: работа с объявлениями

Кейс: жилая недвижимость UrbanGroup

CoMagic

Результаты:

на 30%

Больше целевых обращений

+23%

Дополнительных обращений

Кейс: жилая недвижимость UrbanGroup

CoMagic

О технологии коллтрекинга

Как работает и как применять?

CoMagic

Коллтрекинг

Статический	Динамический
1 к↔1	1 к↔n

CoMagic

Статика

- онлайн-реклама
- радио
- ТВ
- наружка
- газеты
- реклама на транспорте
- и так далее

Динамика

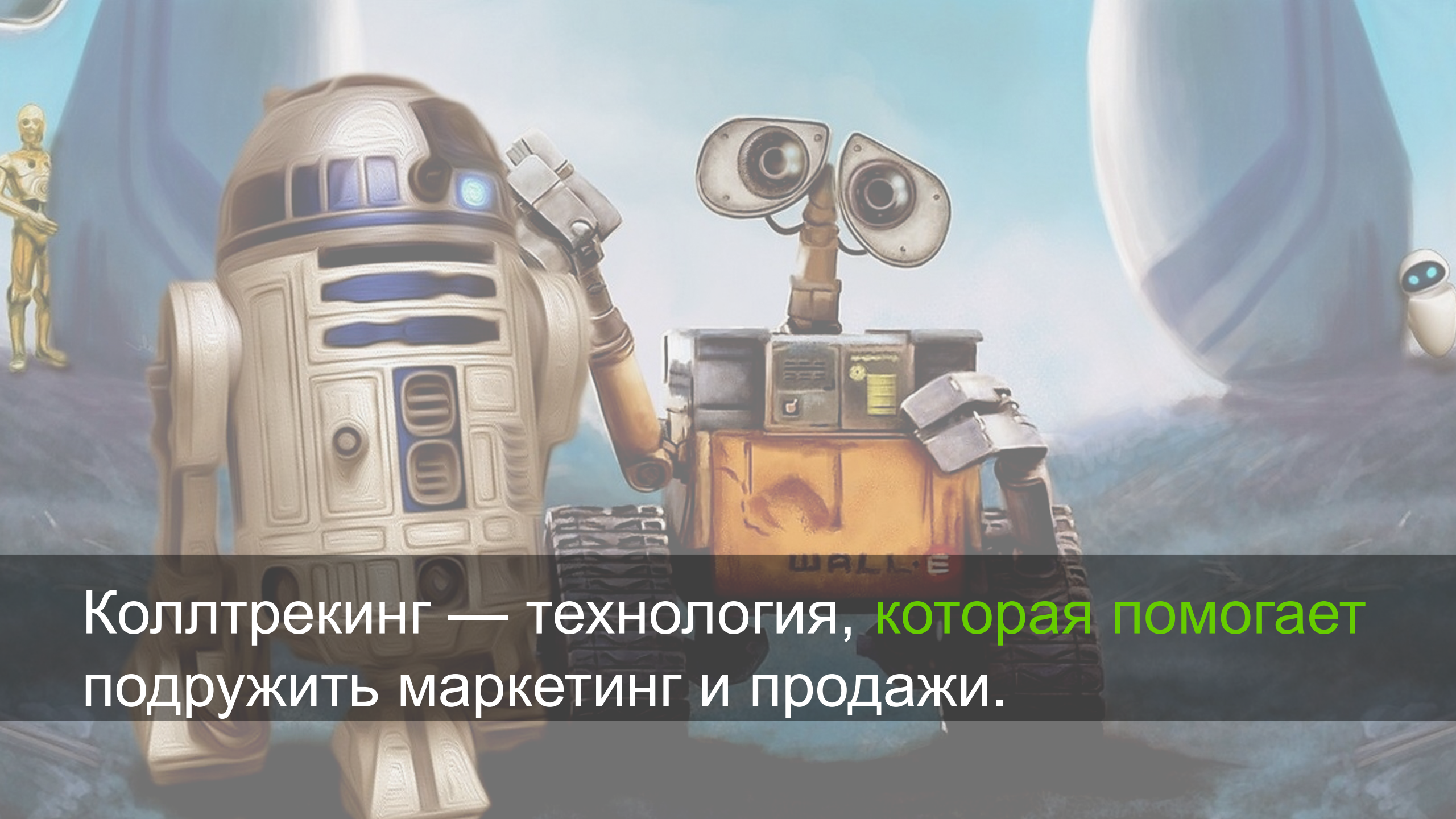
- онлайн-реклама до ключевого слова, UTM-метки, ID-пользователя и т.д.

CoMagic

Стоимость одного номера внутри региона — от 250 руб.

Стоимость одного номера 8-800 — от 800 руб.

CoMagic



Коллтрекинг — технология, которая помогает подружить маркетинг и продажи.

Спасибо за внимание!

Да пребудет с вами сила.

Юлия Севастьянова

s.julia@uiscom.ru

facebook.com/julia.v.shee

CoMagic