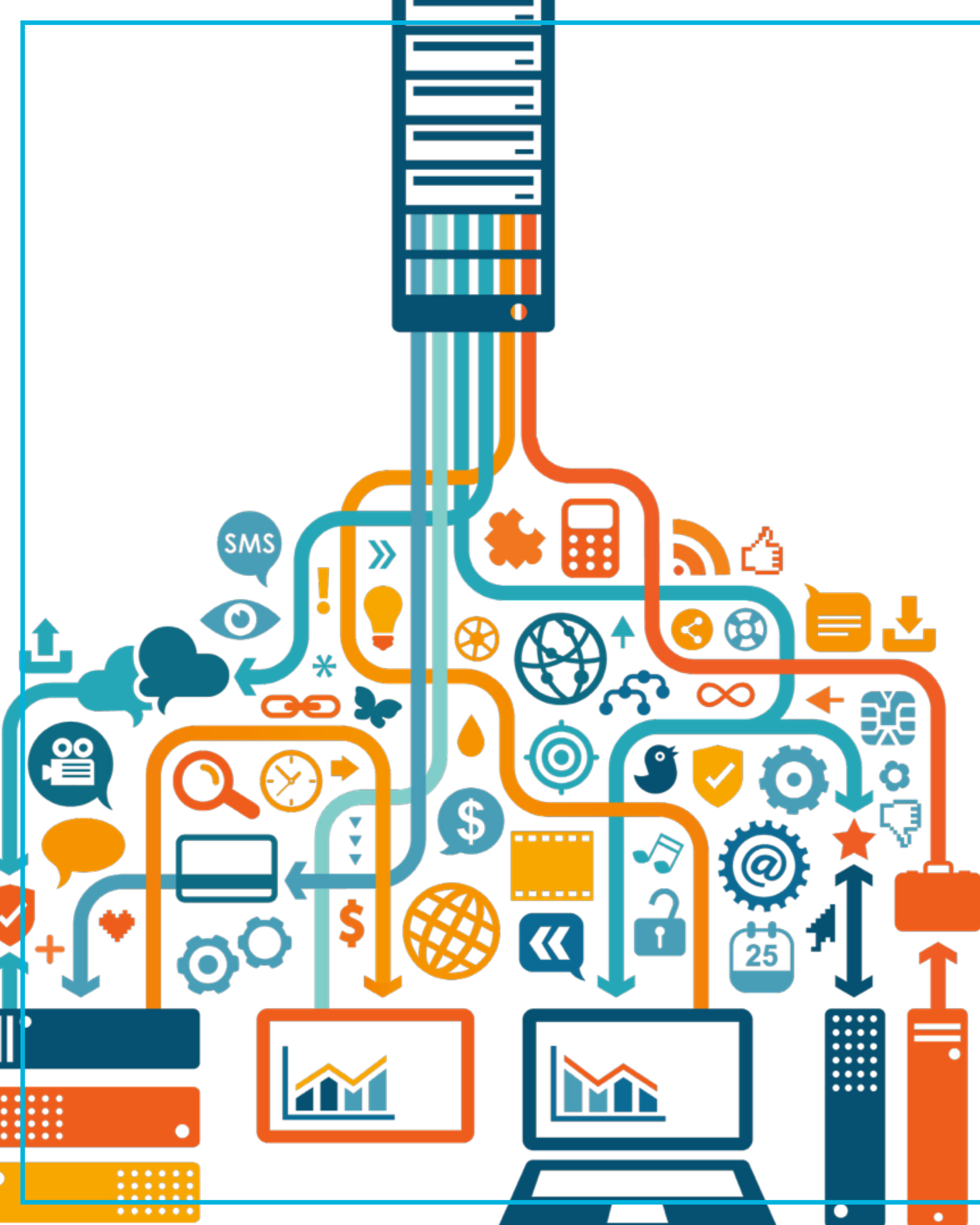


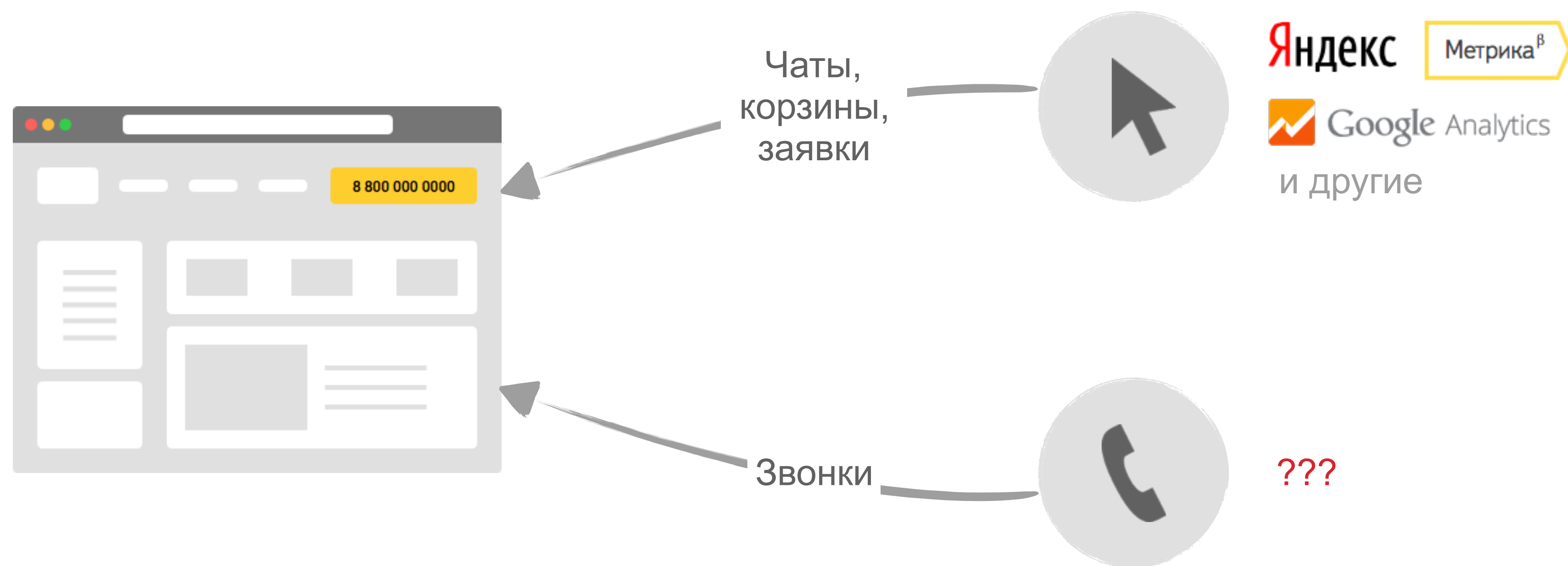
ОТСЛЕЖИВАНИЕ ВСЕХ ЦЕЛЕВЫХ ОБРАЩЕНИЙ С САЙТА ЗВОНКОВ И ЗАЯВОК

 **CALLTOUCH**



ОТКУДА БРАТЬ ДАННЫЕ?

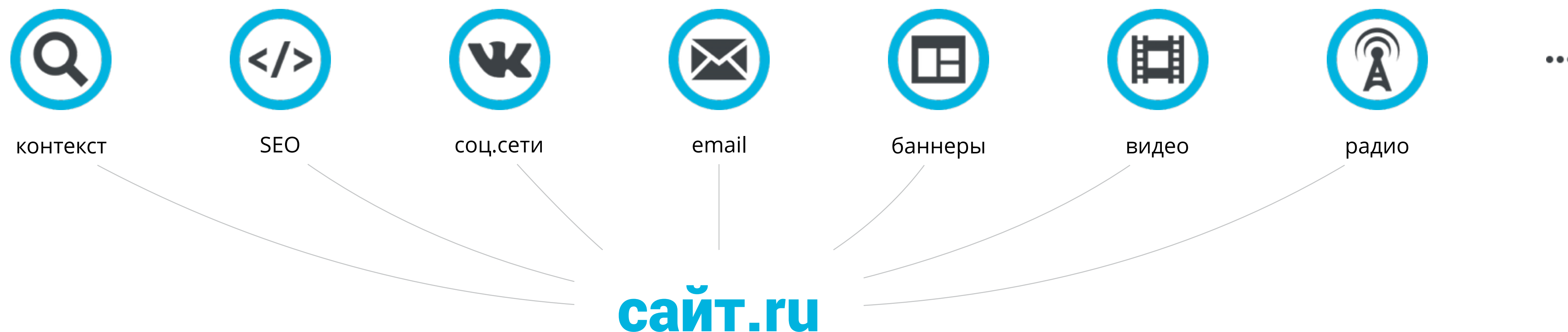
Системы аналитики показывают источники онлайн-конверсий



**ОТКУДА ИДУТ
ЗВОНКИ?**



КОЛЛТРЕКИНГ



**ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ИСТОЧНИКА ЗВОНКА**

СТАТИЧЕСКИЙ КОЛЛТРЕКИНГ

SEO

+7 495 000 00 01

Баннеры

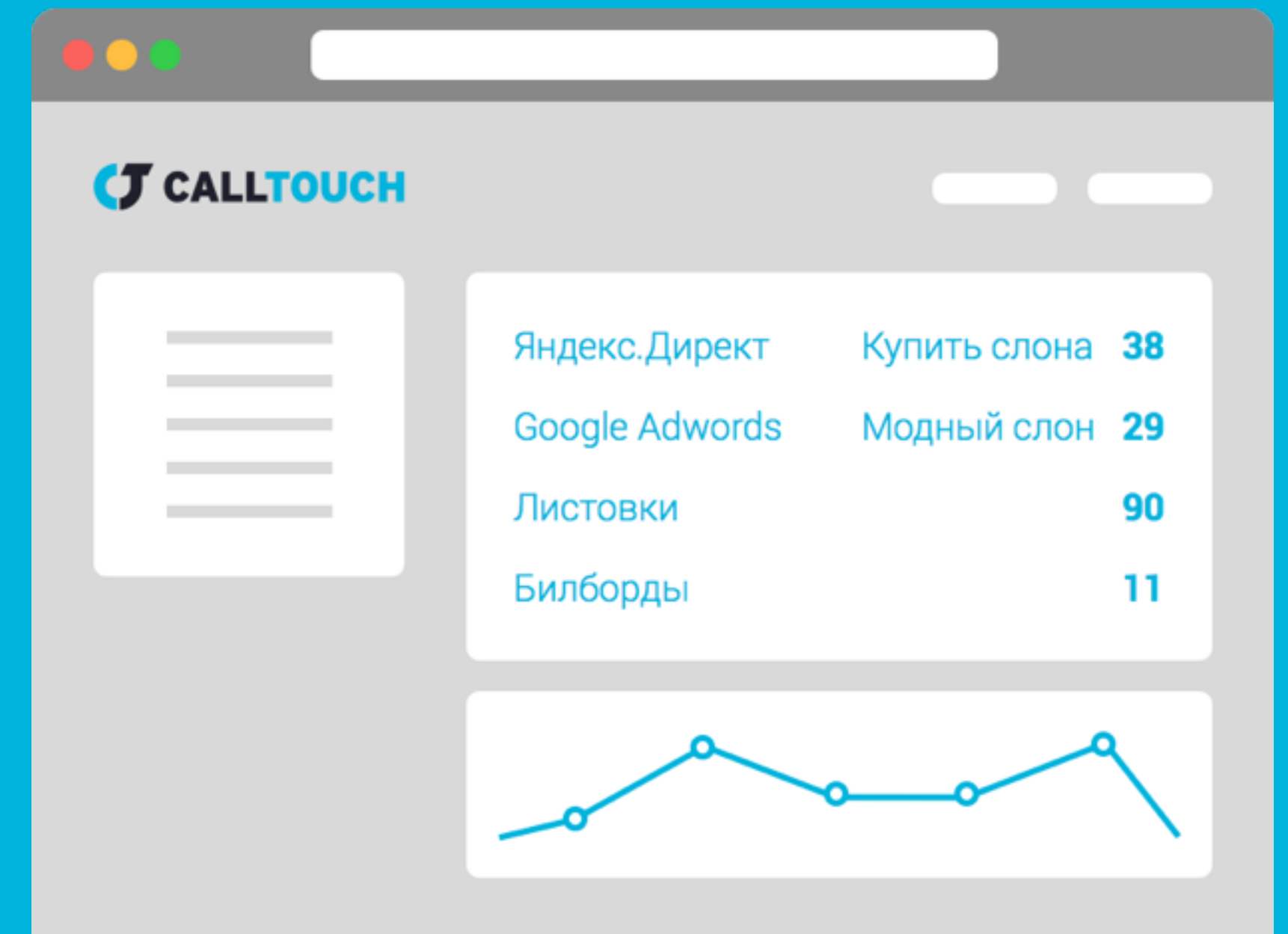
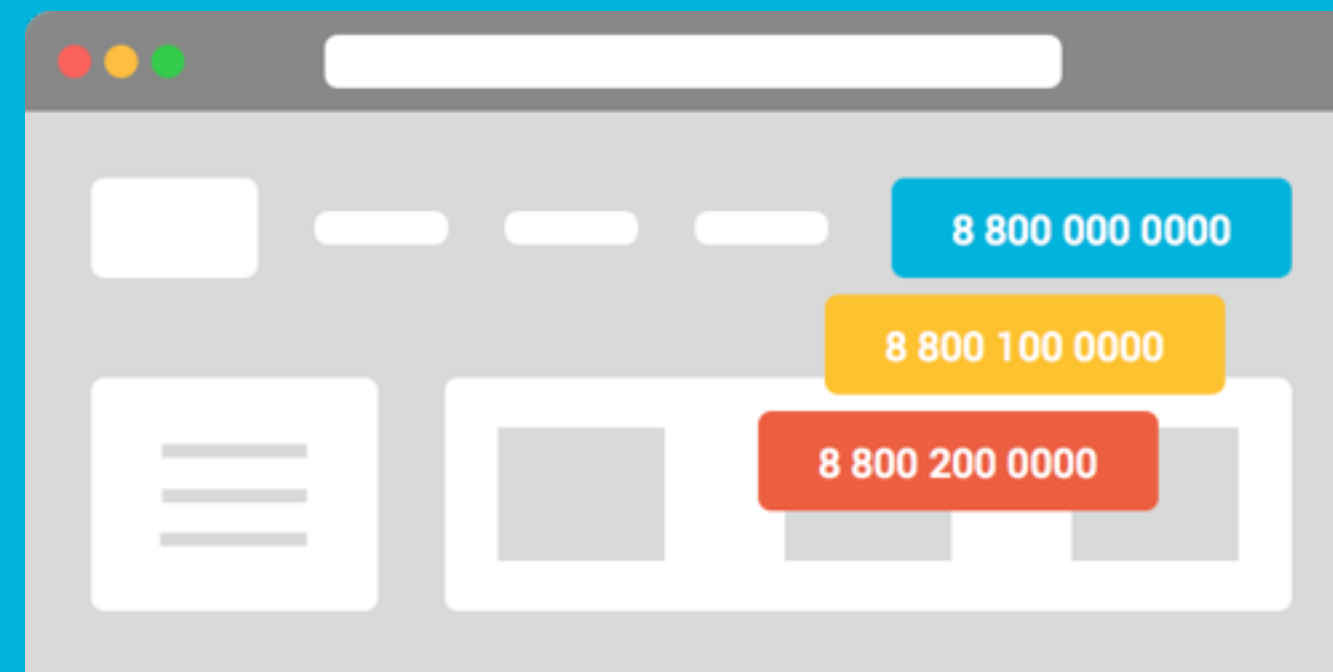
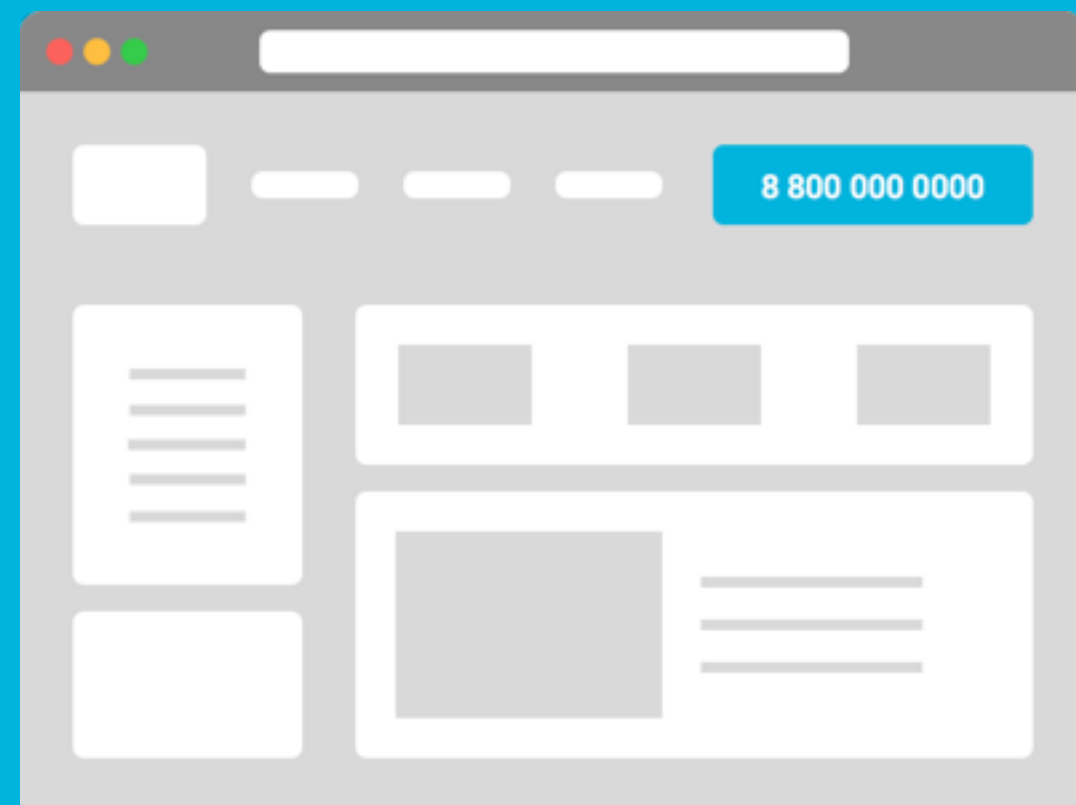
+7 495 000 00 02

Контекст

+7 495 000 00 03

Один источник = один телефонный номер

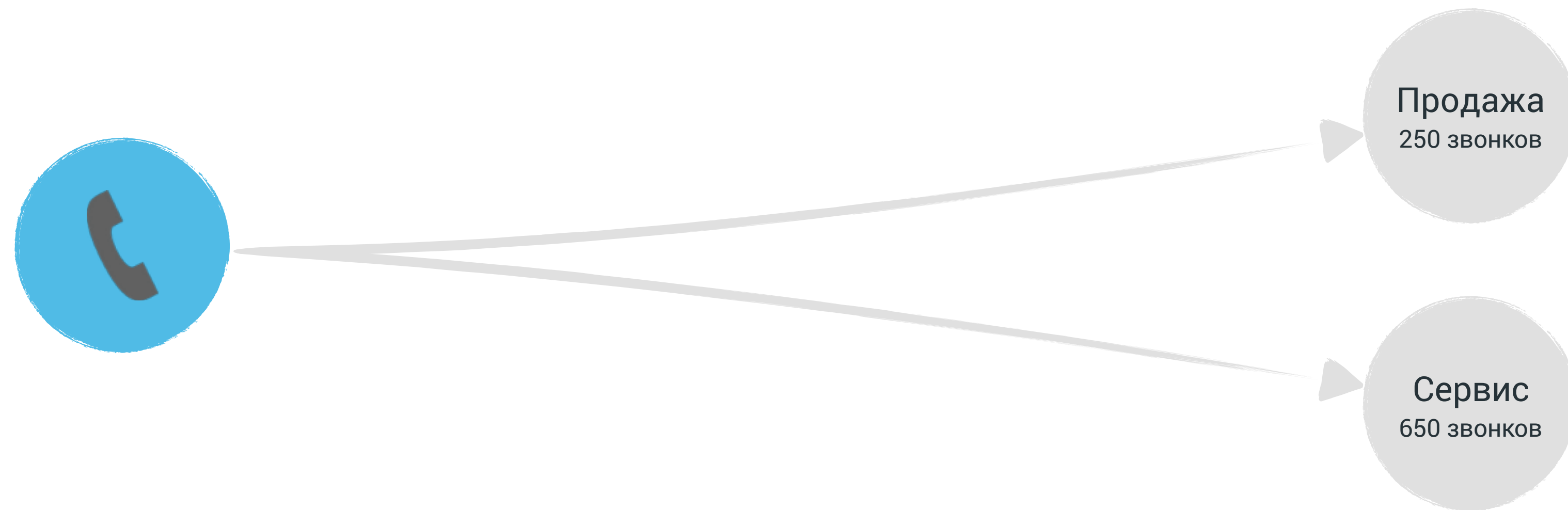
ДИНАМИЧЕСКИЙ КОЛЛТРЕКИНГ



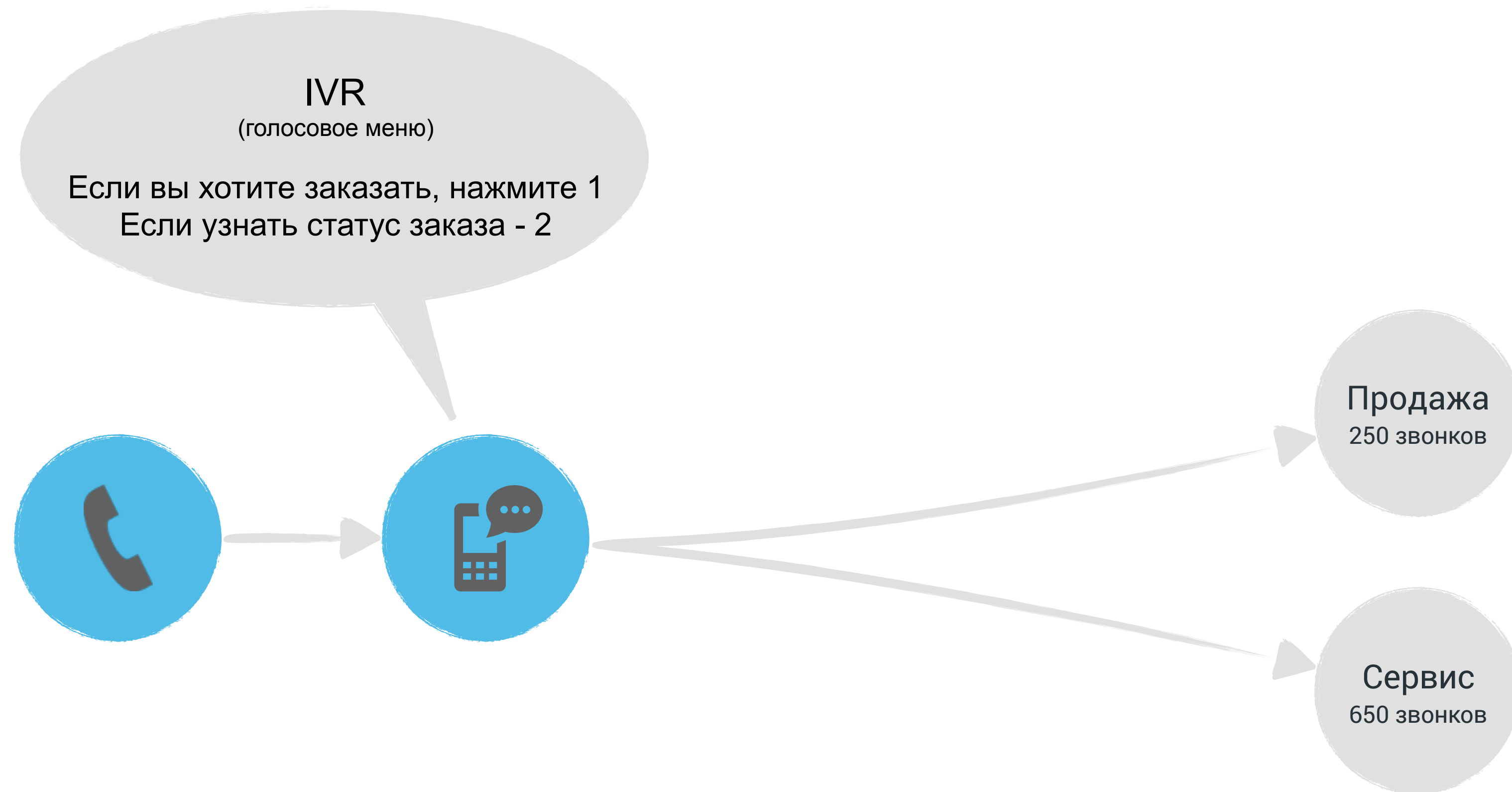
ТОЧКА ВХОДА (ВПЛОТЬ ДО КЛЮЧЕВИКА)
ИСТОРИЯ ПОСЕЩЕНИЙ
ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ
БРАУЗЕР, ОС и т.п.



Не все звонки одинаково полезны



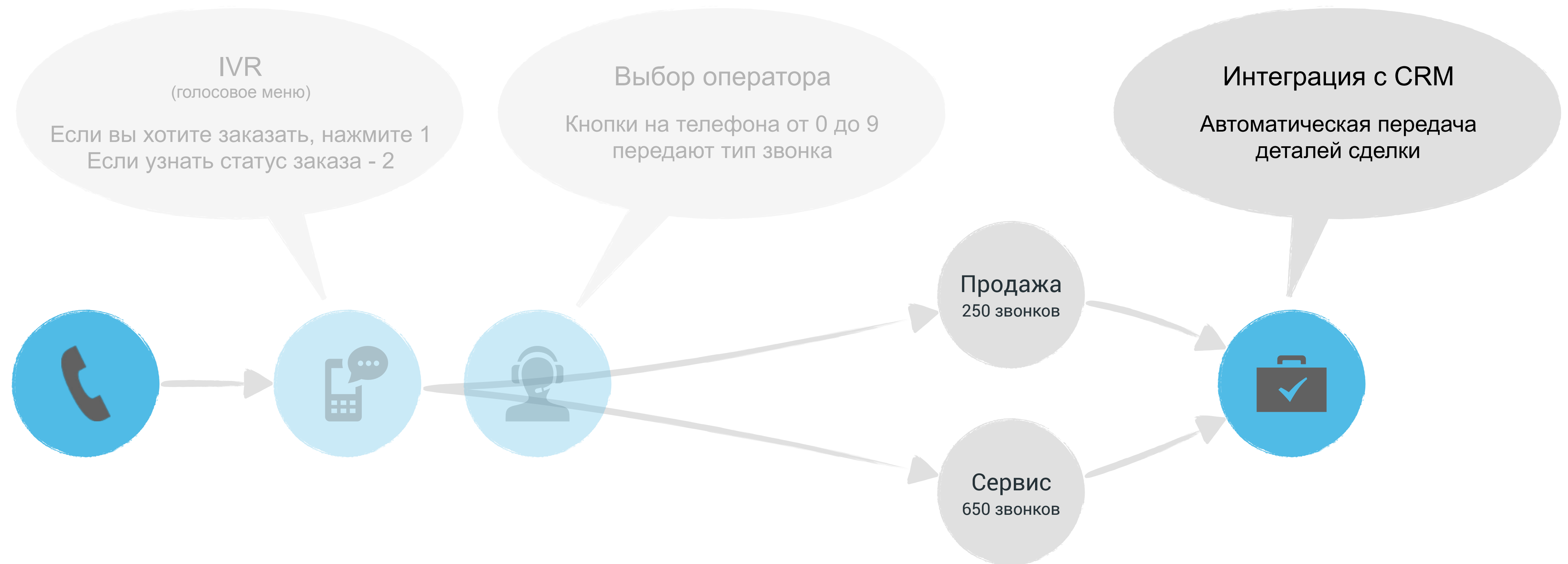
Выделяем целевые звонки



Выделяем целевые звонки



Выделяем целевые звонки



ОПРЕДЕЛЯЕМ ИСТОЧНИКИ

№	Источник	Тип источника	Число обращений (заявки + звонки)	Затраты на источник	Стоимость обращения
1	Выставка	Оффлайн	140	250 000	1 786
2	Яндекс	Органика	287	50 000	174
3	Яндекс.Директ	Контекст	131	139 158	1 062
4	Прямой заход	Прямой	92	0	0
5	Листовки	Оффлайн	43	150 000	3 488
6	Баннерная реклама	Онлайн	32	90 000	2 813
Показать остальные источники (ещё 37)					

РАБОТАЕМ С НЕЭФФЕКТИВНЫМИ КАНАЛАМИ

УСИЛИВАЕМ ЭФФЕКТИВНЫЕ

ОПРЕДЕЛЯЕМ ЭФФЕКТИВНЫЕ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

UTM Campaign

UTM Medium

UTM Content

UTM Term

UTM Source

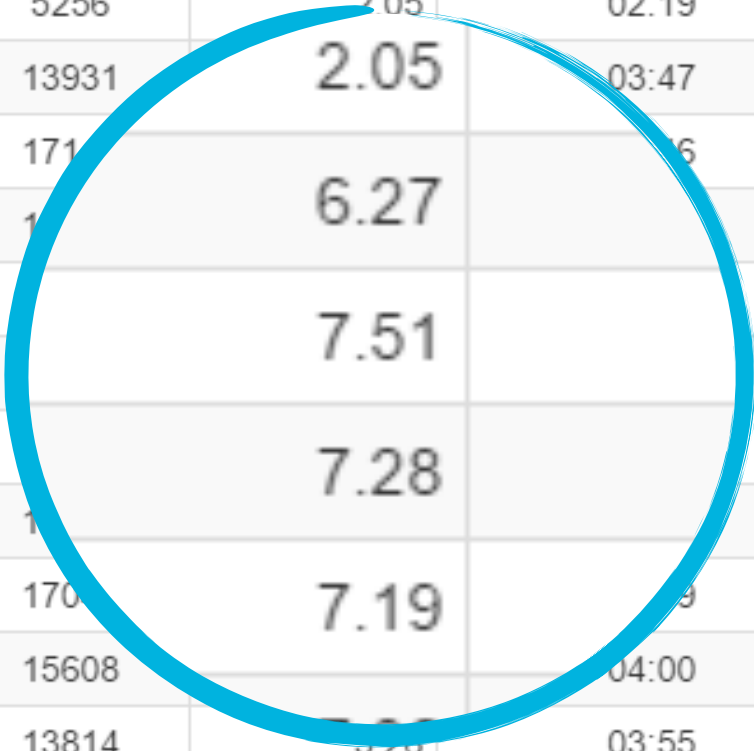
#	Значение UTM метки ?	Уникальные звонки ?	Онлайн-заявки ?	Число посещений ?	Затраты в РСЯ ?	Затраты на поиск в Я.Директ ?	Затраты в Google AdWords ?	Соотношение показов Спец/Гарантия Я.Директ	Обращения ?	Стоимость обращения ?
		54 Всего за период	72 Всего за период	7822 Всего за период	28473,00 Всего за период	65659,80 Всего за период	20019,70 Всего за период	2,19% Всего за период	126 Всего за период	905,97 Всего за период
33	CallTouch_SearchPlus_Msk_Effek...	–	1	86	–	5384,70	–	68%	1	5384,70
3	CallTouch_Context_Regiony_RSYA...	1	2	375	10581,00	–	–	–	3	3527,00
26	CallTouch_SearchPlus_RegionyMa...	–	1	113	–	3438,30	–	72%	1	3438,30
16	Remarketing	–	1	159	–	–	2878,42	–	1	2878,42

ВЫЯВЛЯЕМ ЭФФЕКТИВНЫЕ КЛЮЧЕВИКИ
ПОВЫШАЕМ СТАВКУ, ВЫВОДИМ В СПЕЦ

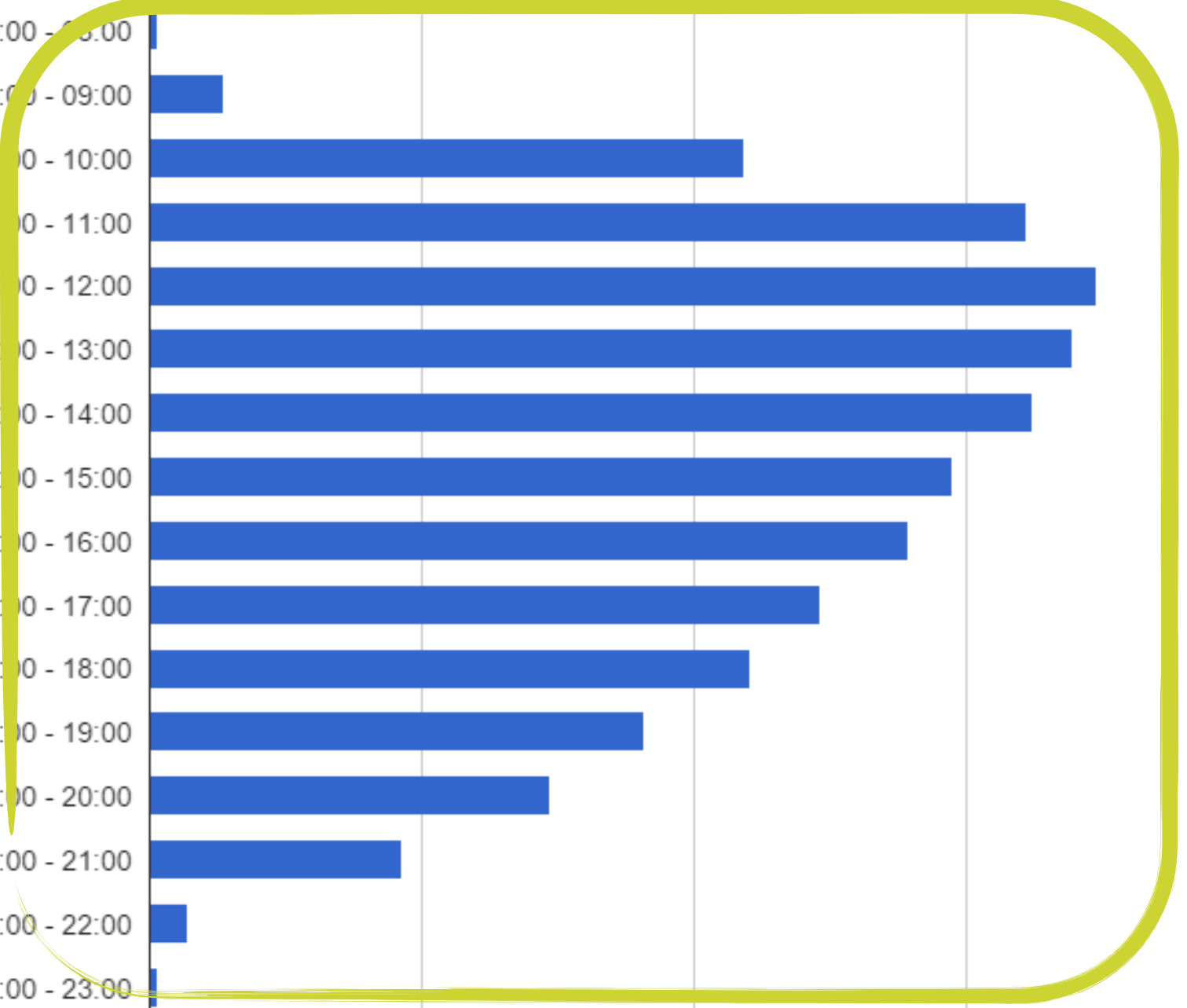
НАСТРАИВАЕМ НАИЛУЧШЕЕ ВРЕМЯ ПОКАЗА

Время (ч)	Звонки в %	Количество звонков	Количество посещений	Конверсия, %	Средняя длительность звонка
		12 242	246 741	4,96%	03:55
		Всего за период	Всего за период	% от посещений за период	За период (минут:секунд)
00:00-01:00	0.01%	1	4620	0.02	00:01
01:00-02:00	0.00%	0	2807	0.00	--
02:00-03:00	0.00%	0	1731	0.00	--
03:00-04:00	0.00%	0	1252	0.00	--
04:00-05:00	0.00%	0	979	0.00	--
05:00-06:00	0.00%	0	1078	0.00	--
06:00-07:00	0.00%	1	1394	0.07	00:01
07:00-08:00	0.09%	11	2455	0.45	01:33
08:00-09:00	1.08%	108	5256	2.05	02:19
09:00-10:00	7.13%	871	13931	2.05	03:47
10:00-11:00	11.35%	1287	17111	6.27	03:56
11:00-12:00	11.07%	1355	17111	7.51	03:56
12:00-13:00	10.60%	1298	17111	7.28	03:56
13:00-14:00	9.64%	1180	17111	7.28	03:56
14:00-15:00	9.10%	1114	17111	7.19	03:56
15:00-16:00	8.04%	984	17111	7.19	03:56
16:00-17:00	7.21%	883	15608	7.21	04:00
17:00-18:00	5.94%	727	13814	5.26	03:55
18:00-19:00	4.80%	588	13506	4.35	04:15
19:00-20:00	3.02%	370	13834	2.67	04:12
20:00-21:00	0.47%	57	13186	0.43	01:10
21:00-22:00	0.10%	12	8501	0.14	03:21
22:00-23:00	0.02%	3	6515	0.05	00:02

В часы максимальной конверсии стоит повысить ставку



Время показа объявлений в зависимости от времени конверсий



ОЦЕНИВАЕМ ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС

Значение UTM метки	Всего обращений ?	Первичные обращения ?	Отложенные обращения ?	Посещений ?	Переходов из Я.Директ ?	Потрачено в Я.Директ ?
	136 Всего за период	116 Всего за период	20 Всего за период	6230 Всего за период	2519 Всего за период	75682.8 Всего за период
CallTouch_SearchPlus_Msk_Brend 12794497	21	18	3	464	421	10720.2
5343722	1	1	0	379	--	--
breakfast_13082015	25	23	2	281	--	--
CallTouch_Context_Regiony_RSYA-povedenie 12836496	4	2	2	276	362	9107.4
CallTouch_Context_RegionyMain_RSYA-povedenie 12829097	2	0	2	223	214	5731.5

ВЫЯВЛЯЕМ ОТЛОЖЕННЫЕ КОНВЕРСИИ
ПОЛУЧАЕМ БОЛЕЕ ТОЧНЫЕ ДАННЫЕ

ВЫСТРАИВАЕМ SEO-СТРАТЕГИЮ

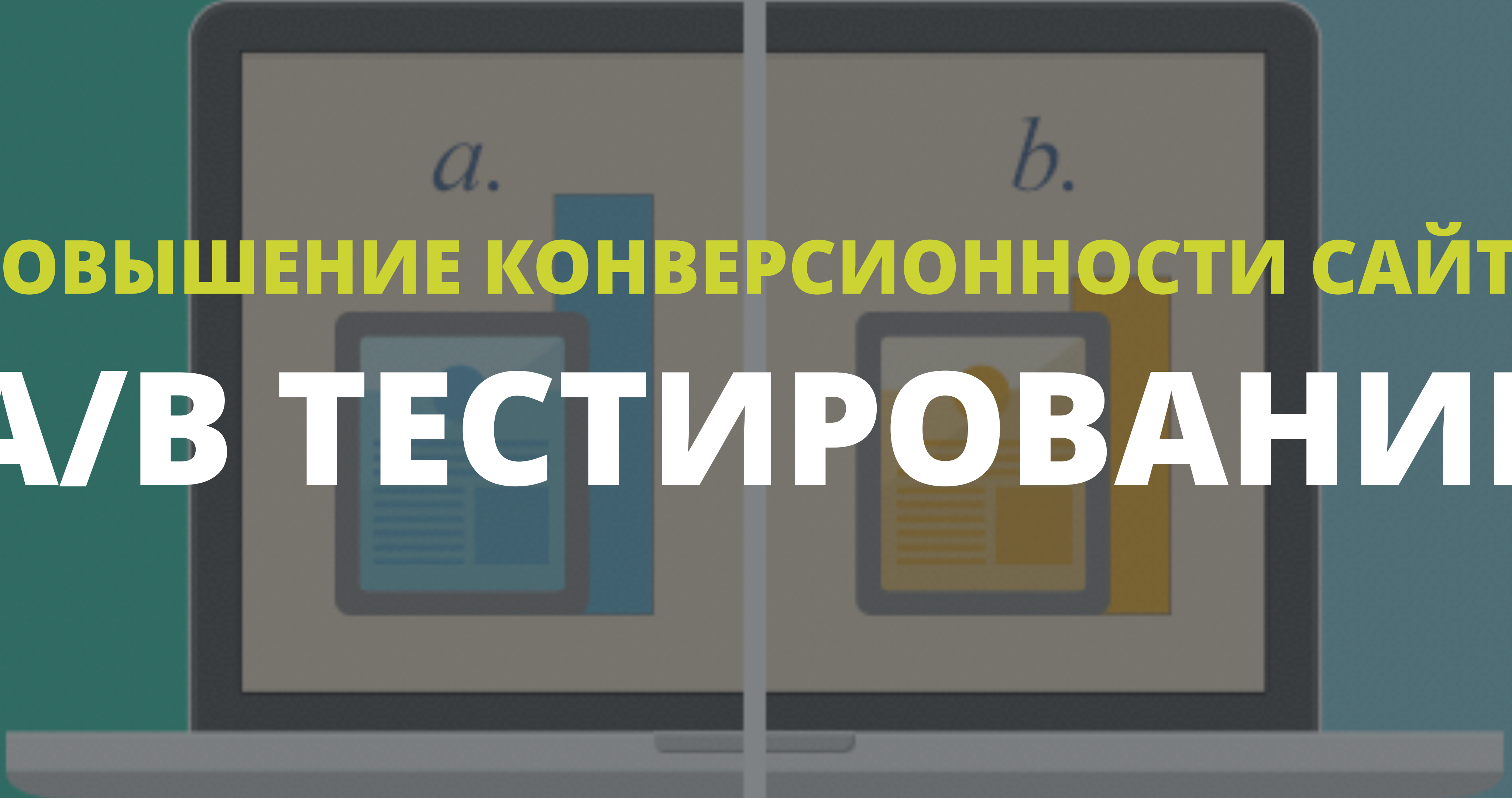
Смотрите на слова, с которых идут звонки и работайте над их оптимизацией

Смотрите на эффективные запросы в контекстной рекламе и формируйте на основе этих данных семантическое ядро

Анализируйте запросы, присутствующие и в поисковой выдаче, и в контексте и принимайте решение о целесообразности контекста

ТО ЖЕ САМОЕ С МЕДИЙКОЙ И РЕФЕРАЛАМИ

ОПТИМИЗИРУЕМ НЕЭФФЕКТИВНЫЕ ИСТОЧНИКИ



ПОВЫШЕНИЕ КОНВЕРСИОННОСТИ САЙТА
A/B ТЕСТИРОВАНИЕ

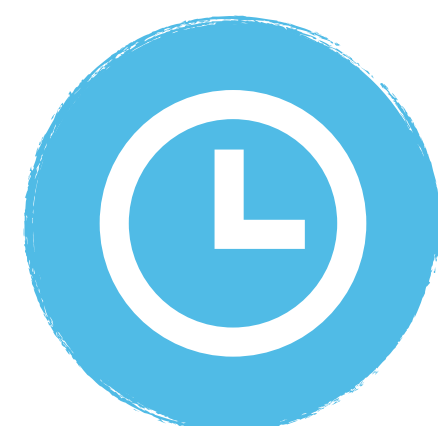
Настраиваем работу колл-центра



Прослушивайте разговоры и анализируйте скрипты



Анализируйте работу с возражениями



Настраивайте оптимальное время работы

РЕЗУЛЬТАТ



Hoff!



АВТОДОМ
Официальный дилер BMW



РОЛЬФ
ОТЛИЧНАЯ КОМПАНИЯ ДЛЯ ОТЛИЧНЫХ ЛЮДЕЙ



СМ-Клиника
менеджерский медицинский холдинг

Звонки ↗ **в 2 раза**

CPA ↘ **в 2,5 раза**

Звонки ↗ **в 4 раза**

CPA ↘ **в 3 раза**

Звонки ↗ **в 3,6 раз**

расходы ↘ **в 3,3 раза**

Конверсия ↗ **в 2 раза**

Hoff!

11

гипермаркетов
в России

11,3
млрд. ₺

выручка сети
в 2014*

1,3
млрд. ₺

выручка им
в 2014



30% от дохода - заказы по телефону

30%

Hoff Гипермаркеты мебели и товаров для дома
Ваш город: Москва

Напишите нам!

Введите что-нибудь, например «угловые диваны»

ИНФОРМАЦИОННАЯ СЛУЖБА
+7 (495) 407-72-71

0 руб. КОРЗИНА

Гостиная | Спальня | Кухня | Детская | Домашний офис | Прихожая | Ванная | Товары для дома | Садовая мебель | Услуги | Акции

МЕСЯЦ ДИВАНОВ Скидки до 30% со 2 по 31 марта

Доставка на следующий день

Оплата банковскими картами, наличными и в кредит

Сервисы: от сборки мебели до пошива штор

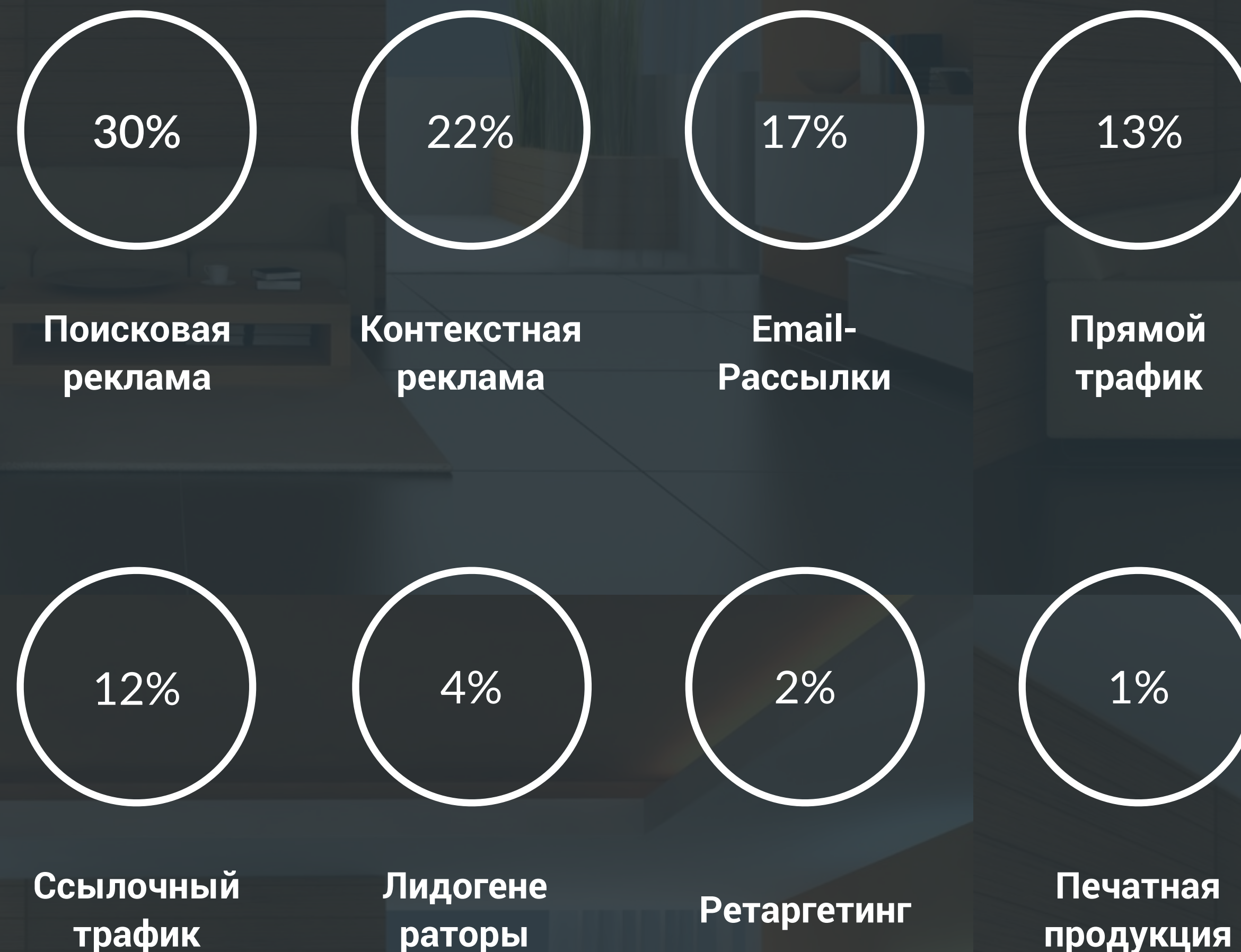
- Диваны
- Кровати
- Матрасы
- Шкафы
- Гостиные гарнитуры
- Обеденные группы
- Детская мебель
- Мебель для прихожей

Кровати со скидками
Матрасы со скидками
Наматрасники
Постельное белье

РАСКЛАДЫВАЕТСЯ
ЯЩИК ДЛЯ БЕЛЬЯ

Варианты цветов:

Проанализировали эффективность всех источников в звонках



Разграничили разные типы звонков с помощью автотегирования



На основе данных по звонкам начали оптимизировать контекст

Яндекс

купить диван — 13 млн ответов



Найти

Поиск

HOFF - Купите Диван от 4 990 руб! / hoff.ru

Реклама hoff.ru Адрес и телефон, м. Автозаводская

Скидки на Диваны! Прямые и раскладные. Гарантия качества + Доставим завтра!

HOFF - 70 Угловых Диванов 100 Раскладных Диванов Акции Дарим 500 руб.

+7 (495) 401-78-58 · Пн-вс 10:00-22:00

Картинки

Видео

Карты

Маркет

Мягкие диваны и кушетки

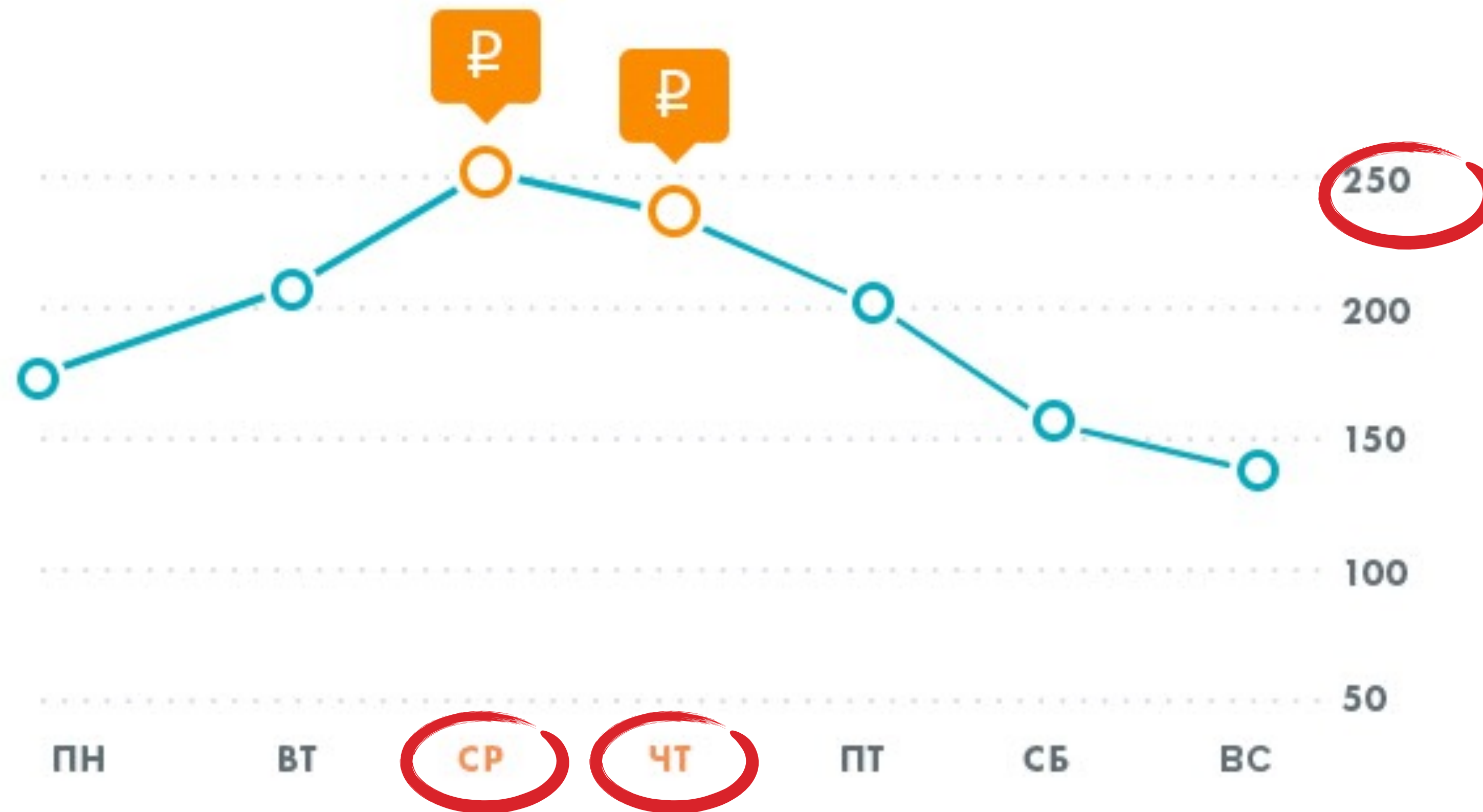
market.yandex.ru > Мягкие диваны и кушетки

15 791 предложение от 209 магазинов. Удобный поиск по цене и параметрам, учитывающий рейтинг магазина и предлагаемые им условия.

Элегия Good-Mebel Woodcraft

Ещё

Увидели, что в среду и четверг звонков больше. Увеличили бюджет



Отключили запросы, которые не приносили звонков

Увеличили бюджет на результативные запросы

+20%
ЗВОНКОВ

Ключевые слова	Звонки	Заказы	Размещение
Диваны угловые	55	18	1 Спец
Двухспальные кровати	50	22	1 Спец
Набор посуды	2	0	Отключить
Стол со стульями	20	5	Вход в Спец
Шкаф-купе	1	0	Отключить
Кровать	20	0	Гарантия

Начали оптимизировать SEO-стратегию

Ключевые слова	Звонки	Яндекс	Размещение	Что делаем
Диван	141	Топ 3	1 Спец	Все хорошо
Диваны угловые	55	15 место	Вход в Спец	Не срочно
Двухспальные кровати	50	Топ 10	1 Спец	Выводим в Топ 5
Кровать 90 200	18	40 место	Отключить	Не берем
Стол со стульями	12	78 место	Отключить	Не берем

Задумались над обратным звонком...

Остались вопросы?

Оставьте свой номер,
и мы перезвоним вам через

00:30

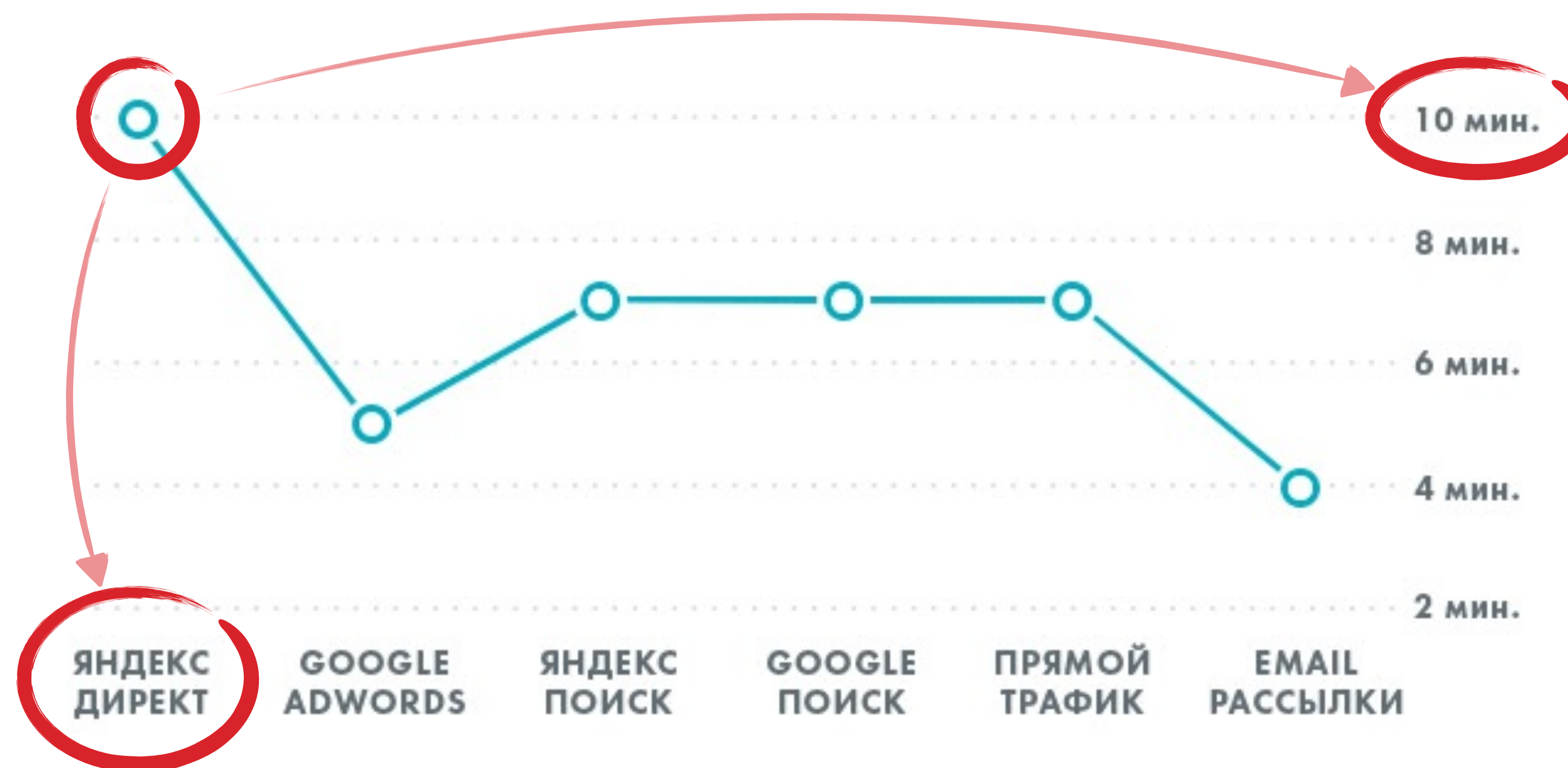
+7 (___) ____-____

Звоните!

Сделали обратный звонок, который появляется, когда нужно

Узнали, сколько нужно времени
до звонка с каждого канала

+10%
ЗВОНКОВ



введение / типы колтрекинга / применение / кейс

Оптимизировали работу колл-центра

Прослушали разговоры и улучшили скрипты

Разобрали разговоры с возражениями

Настроили оптимальное время работы
колл-центра

В итоге...



В 2 раза увеличилось количество
клиентов



На 30% уменьшились затраты на контекстную
рекламу и стоимость онлайн-заказа



На 60% уменьшилась стоимость
привлечения одного звонка

Посмотрите на CALLTOUCH в действии в демо-кабинете

calltouch.ru

The screenshot shows the CALLTOUCH demo cabinet interface. At the top right, it displays 'Аккаунт: calltouch' and 'Выход'. The main header includes the CALLTOUCH logo with the phone number '+7 (495) 308-01-00' and navigation links for 'УВЕДОМЛЕНИЯ' and 'СПИСОК САЙТОВ'. A teal notification bubble says 'Добро пожаловать в ДЕМО-кабинет'. Below this, there is a date filter '2015-03-09', a dropdown menu 'По всем сегментам', and a 'Показать' button. The left sidebar has sections for 'Источники' (with 'Все источники'), 'Сегменты' (with 'Все сегменты (9)'), and 'Источники'. The main content area shows a breadcrumb trail 'calltouch > calltouch.ru > Источники' and two buttons: 'Скачать статистику XLS' and 'Скачать статистику PDF'. At the bottom, there is a bar chart icon and the text 'САЙТ CALLTOUCH.RU Все источники'.