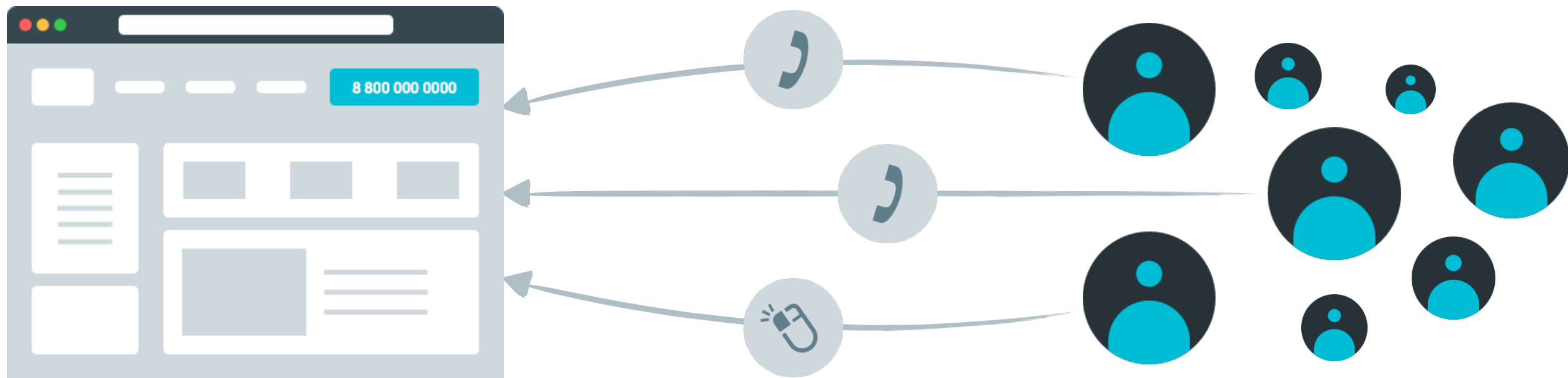


Пересечение онлайн и оффлайна.

Как удвоить продажи за счет умной аналитики на примере Hoff.

Офлайн-конверсии живы. 70% обращений приходят через звонки.*



Вы знаете все о тех, кто кликает, но ничего о тех, кто звонит

Заявка, чат, корзина



Яндекс Метрика[®]

Google Analytics

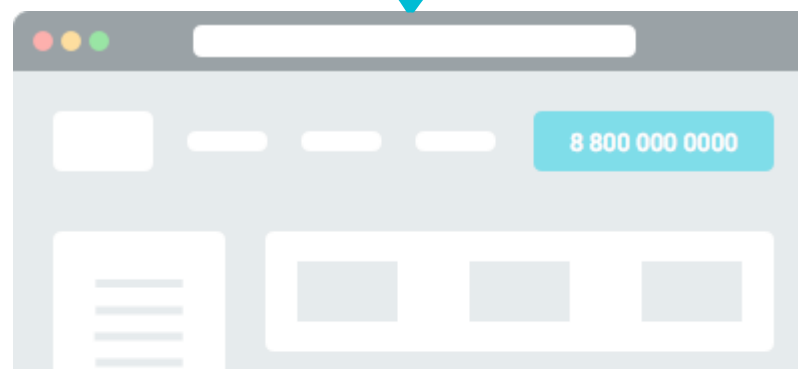
и другие

Звонки



?

Ваш сайт



Коллтрекинг - это технология отслеживания источников звонков.

Заявка, чат, корзина



Яндекс Метрика[®]

Google Analytics

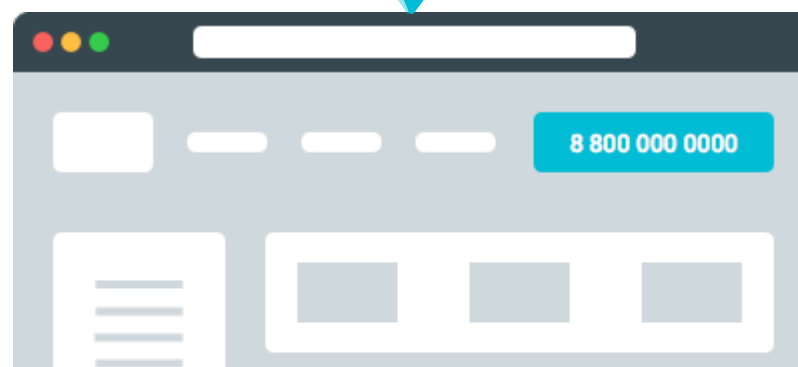
и другие

Звонки



CALLTOUCH

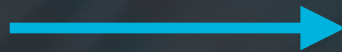
и другие ;)



Статический коллтрекинг.



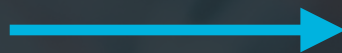
контекст



+7 495 XXX XX **XX**



SEO



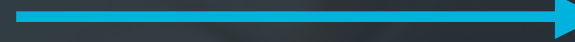
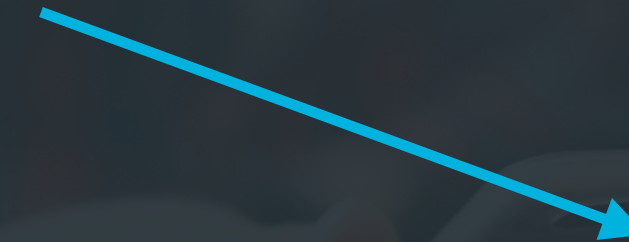
+7 495 XXX XX **YY**



соц.сети



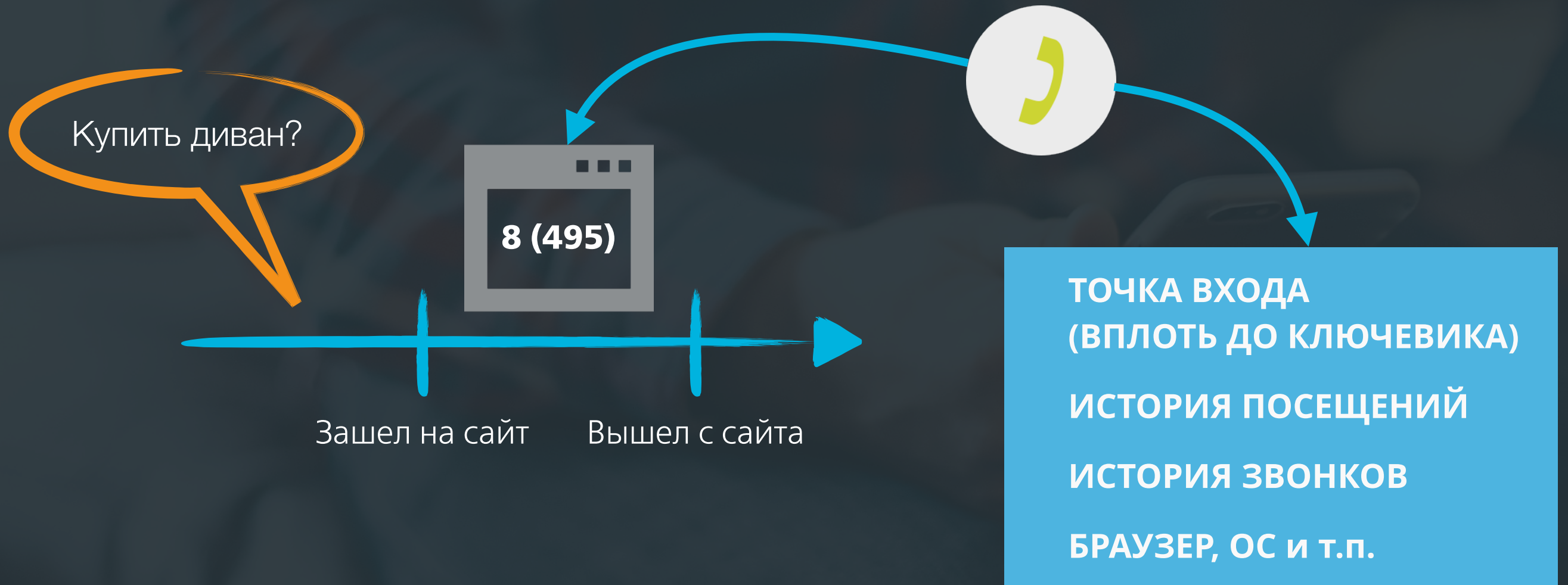
+7 495 XXX XX **ZZ**



сайт.ru

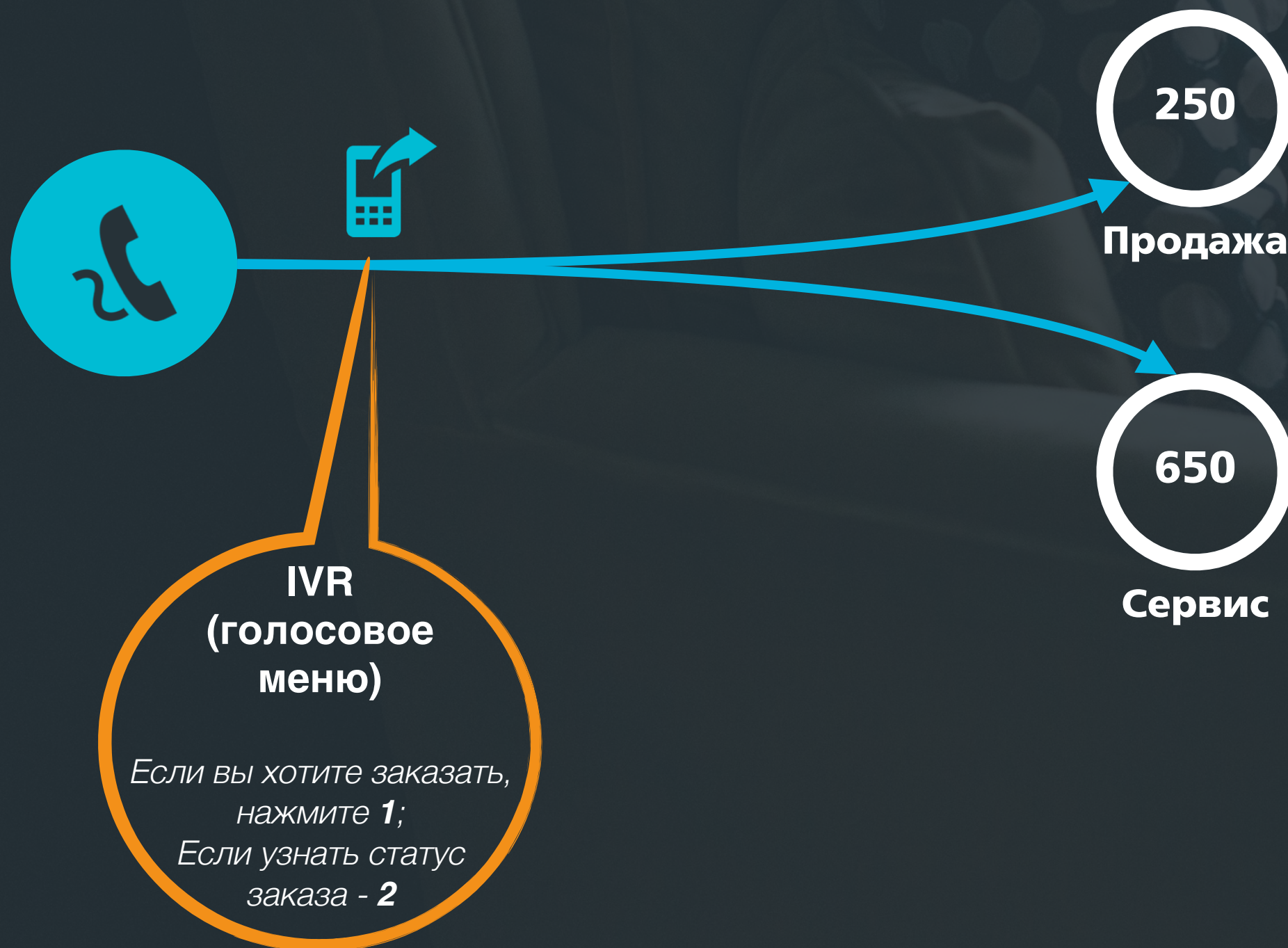
Один рекламный источник = один номер

Динамический коллтрекинг.

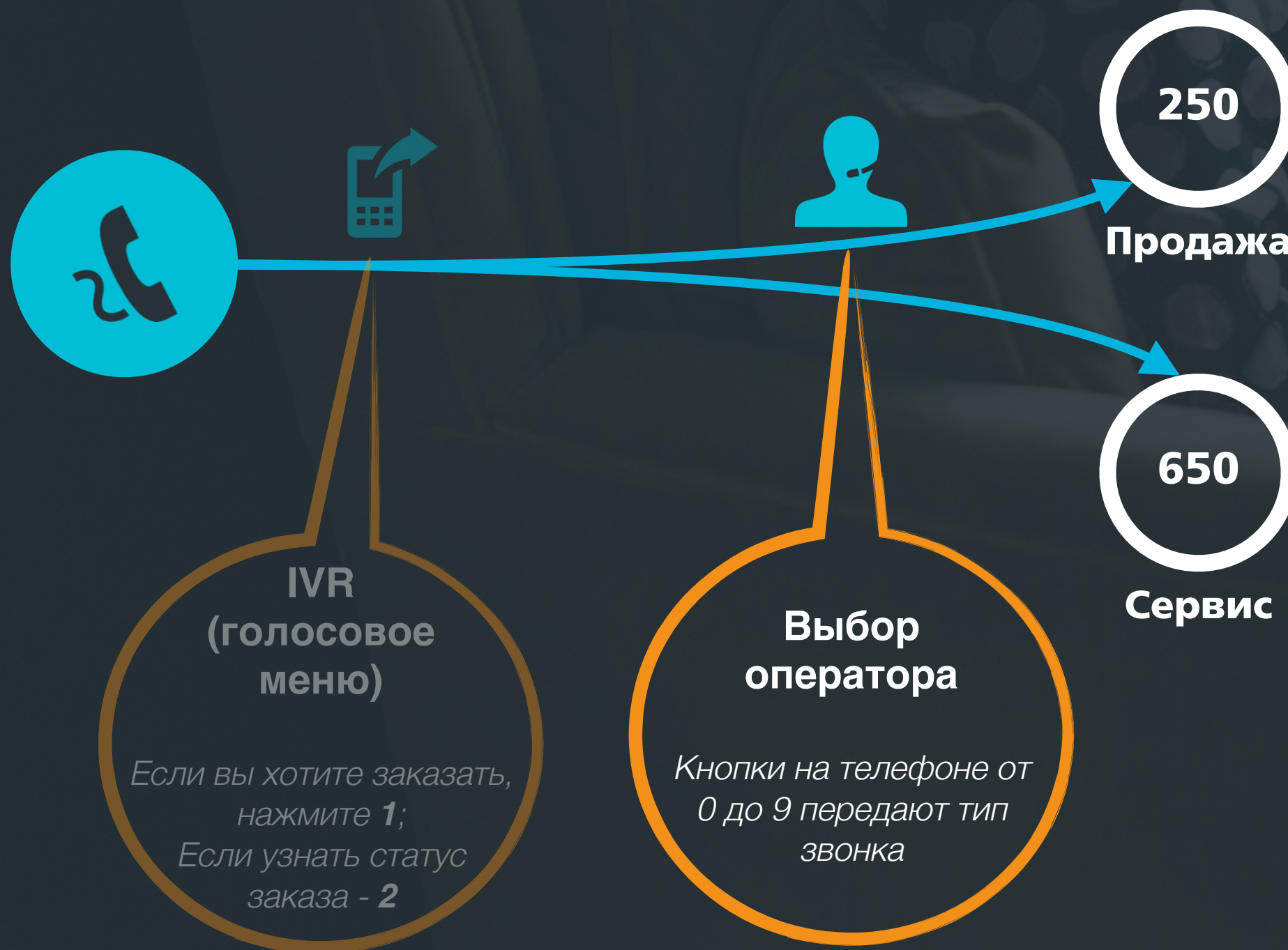


Каждый единовременный посетитель = уникальный номер

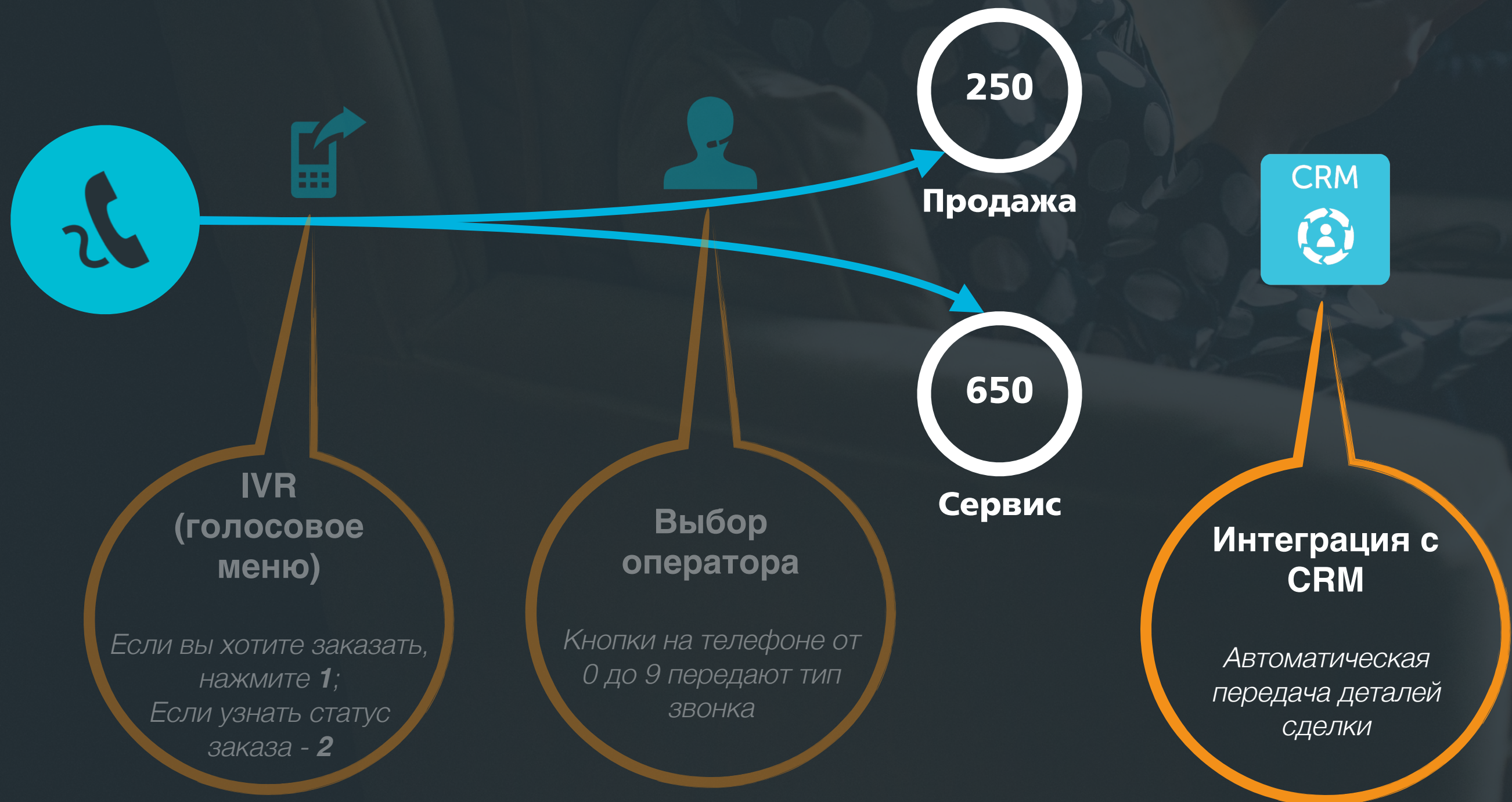
Считайте звонки правильно.



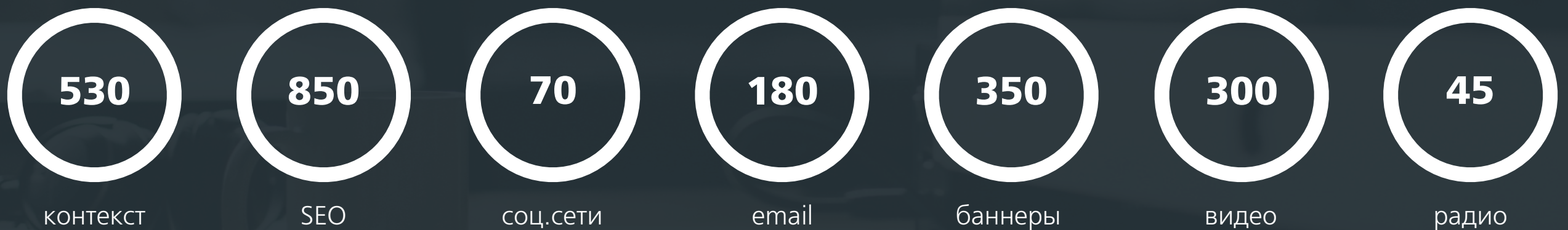
Считайте звонки правильно.



Считайте звонки правильно.



Анализируйте эффективность источников.



Оптимизируйте контекстную рекламу.



Работайте с ключами и РК, которые не приносят целевые действия.



Оценивайте эффективность РК по продающим звонкам.



Настраивайте показ объявлений на то время, когда звонят больше всего (и время, и день недели).

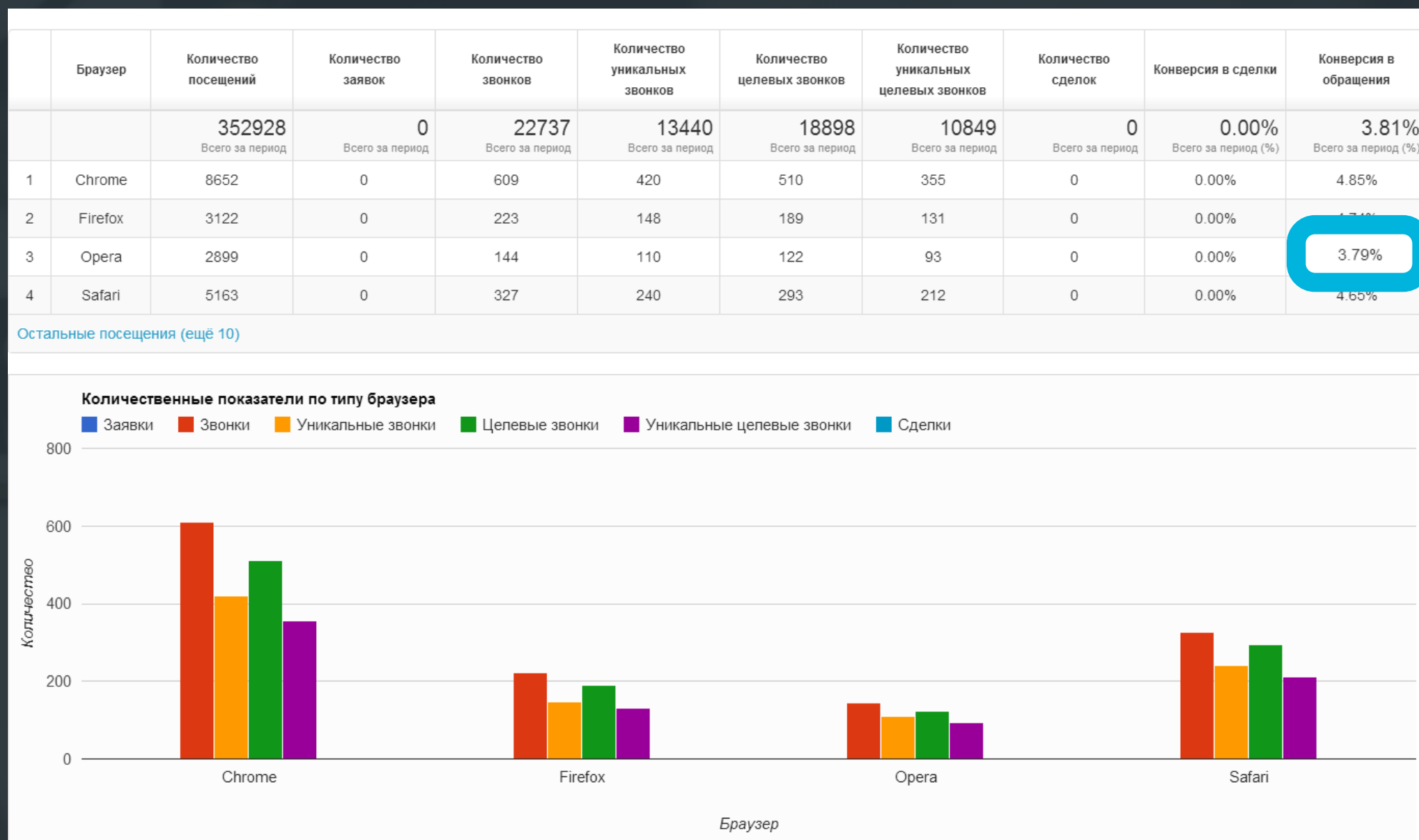
Выстраивайте SEO-стратегию.

Смотрите на слова, с которых идут звонки и [работайте над их оптимизацией](#)

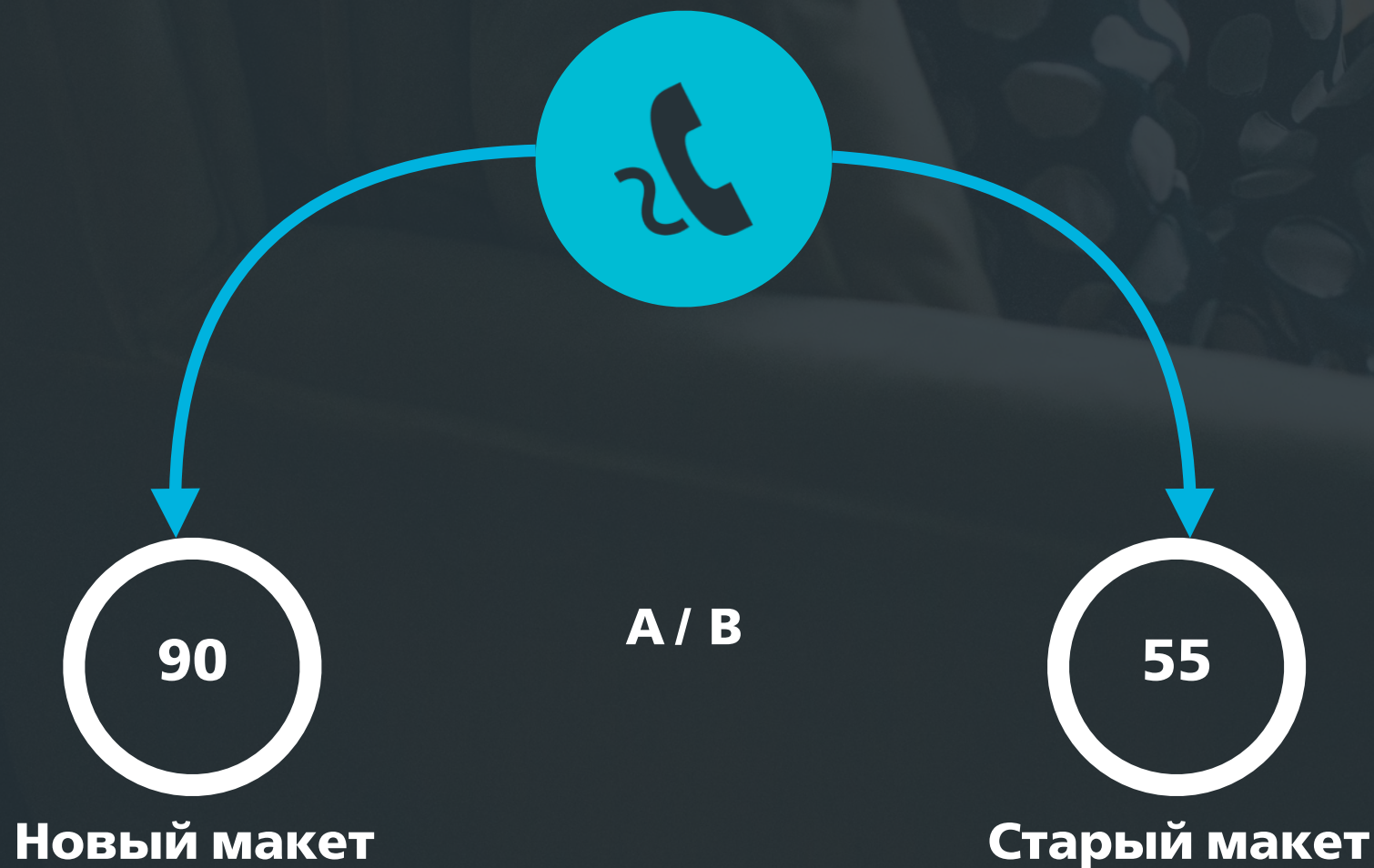
Смотрите на эффективные запросы в контекстной рекламе и [формируйте на основе этих данных семантическое ядро](#)

Анализируйте запросы, присутствующие и в поисковой выдаче, и в контексте и [принимайте решение о целесообразности контекста](#)

Проверяйте конверсию разных устройств и браузеров.



Сравнивайте эффективность экспериментов с дизайном.



Отслеживайте клиента до сделки.

№	Источник	Затраты	Уник. звонки	Стоимость звонка	Доход/ уник.звонки	Всего сделок	Доход	ROI (Доход/ Затраты)
1	Выставка	150000	71	2113	4366	31	310000	207 %
2	Яндекс	50000	77	649	1169	9	90000	180 %
3	Яндекс.Директ	213487	76	2809	2368	18	180000	84 %
4	Google	20000	42	476	3000	13	126000	630 %
5	Баннер	100000	28	3571	3000	8	84000	84 %
6	Google Adwords	92870	53	1752	3000	16	159000	171 %
7	Партнеры	50000	46	1087	2391	11	110000	220 %

Настраивайте работу колл-центра.

ПРОСЛУШИВАНИЕ РАЗГОВОРОВ

АНАЛИЗ СКРИПТОВ

РАЗБОР РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

НАСТРОЙКА ВРЕМЕНИ РАБОТЫ

Практика.

Hoff!

11

ГИПЕРМАРКЕТОВ

11,3 млрд руб^{*}

ВЫРУЧКА СЕТИ В '14г

1,1 млрд руб

ВЫРУЧКА ИМ В '14г

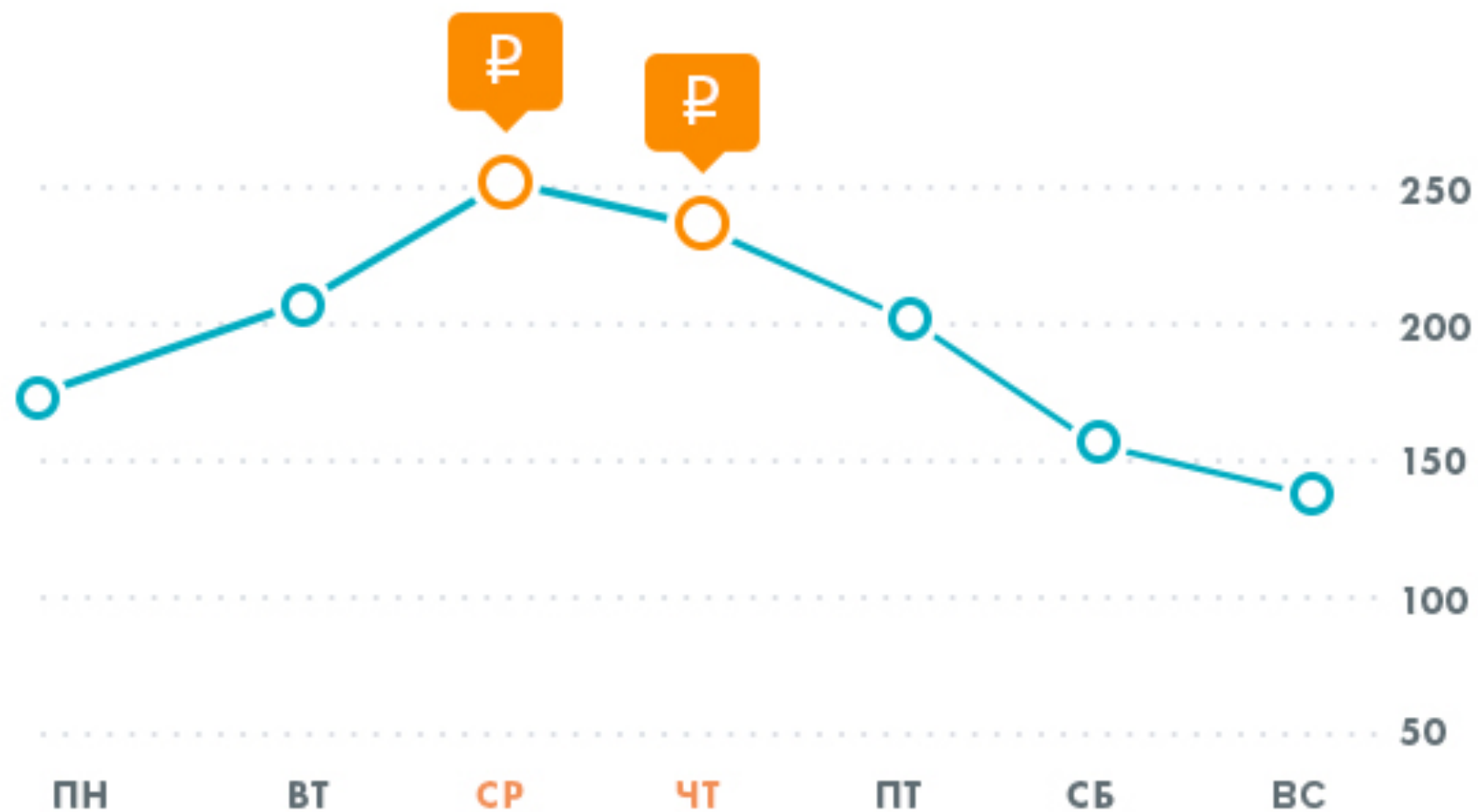
* <http://www.retailer.ru/item/id/110264/>

Проанализировали эффективность источников.

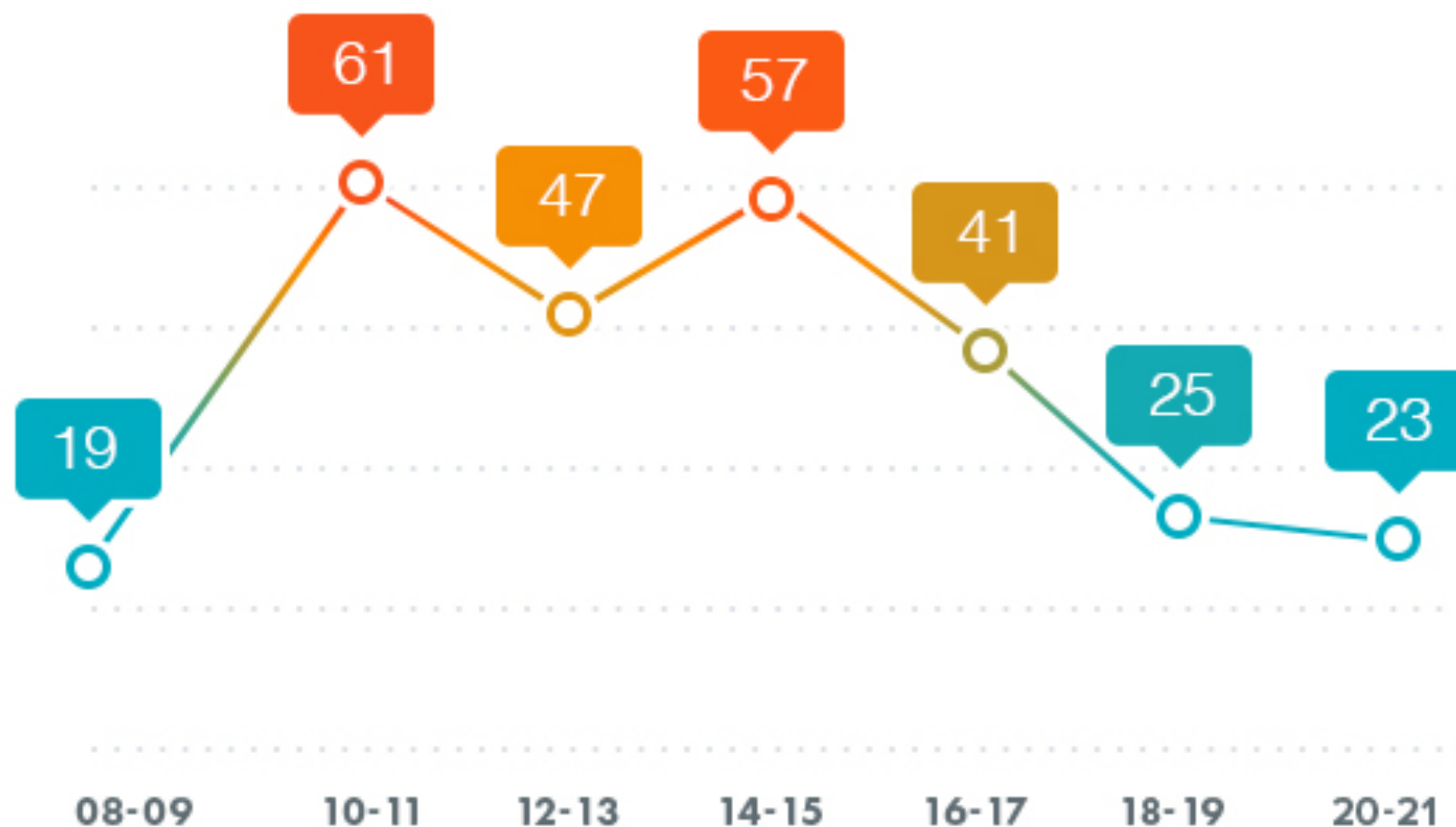


ОПРЕДЕЛИЛИ СТОИМОСТЬ ОБРАЩЕНИЯ ВО ВСЕХ КАНАЛАХ,
ПРИОРИТИЗИРОВАЛИ, РАСПРЕДЕЛИЛИ БЮДЖЕТ

Увеличили бюджет на контекст в среду и четверг, так как конверсия больше.



Оптимизировали работу сотрудников колл-центра.



Отключили неэффективные запросы и увеличили бюджет в пользу результативных.

Увеличили кол-во звонков на 20%

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

Изменили стратегию SEO- продвижения.

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
Кровать	56	22 место	Гарантия	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

Оценили время до обращения. Сделали свой обратный звонок.

Увеличили кол-во звонков на 10%



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