

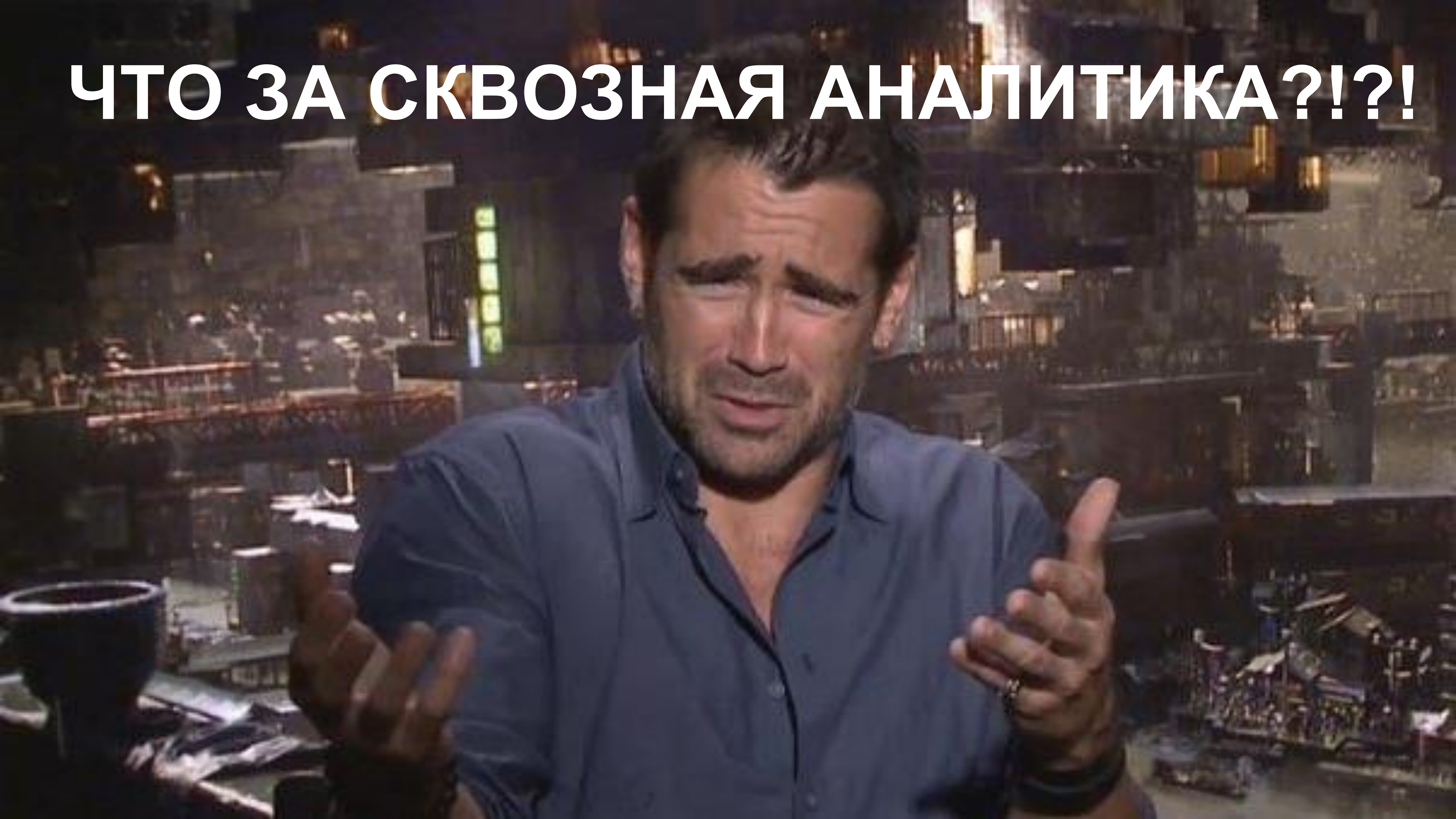
БЕЗ СКВОЗНОЙ АНАЛИТИКИ УЖЕ  
НЕ ОБОЙТИСЬ



Calltouch



**ЧТО ЗА СКВОЗНАЯ АНАЛИТИКА?!?!**





# ЖИЗНЬ СДЕЛКИ В ОНЛАЙНЕ

Посетители с рекламных каналов



# ЖИЗНЬ СДЕЛКИ В ОНЛАЙНЕ

Посетители с рекламных каналов

Сайт

- звонок
- заявка
- чат
- колбек
- целевое действие

# ЖИЗНЬ СДЕЛКИ В ОНЛАЙНЕ

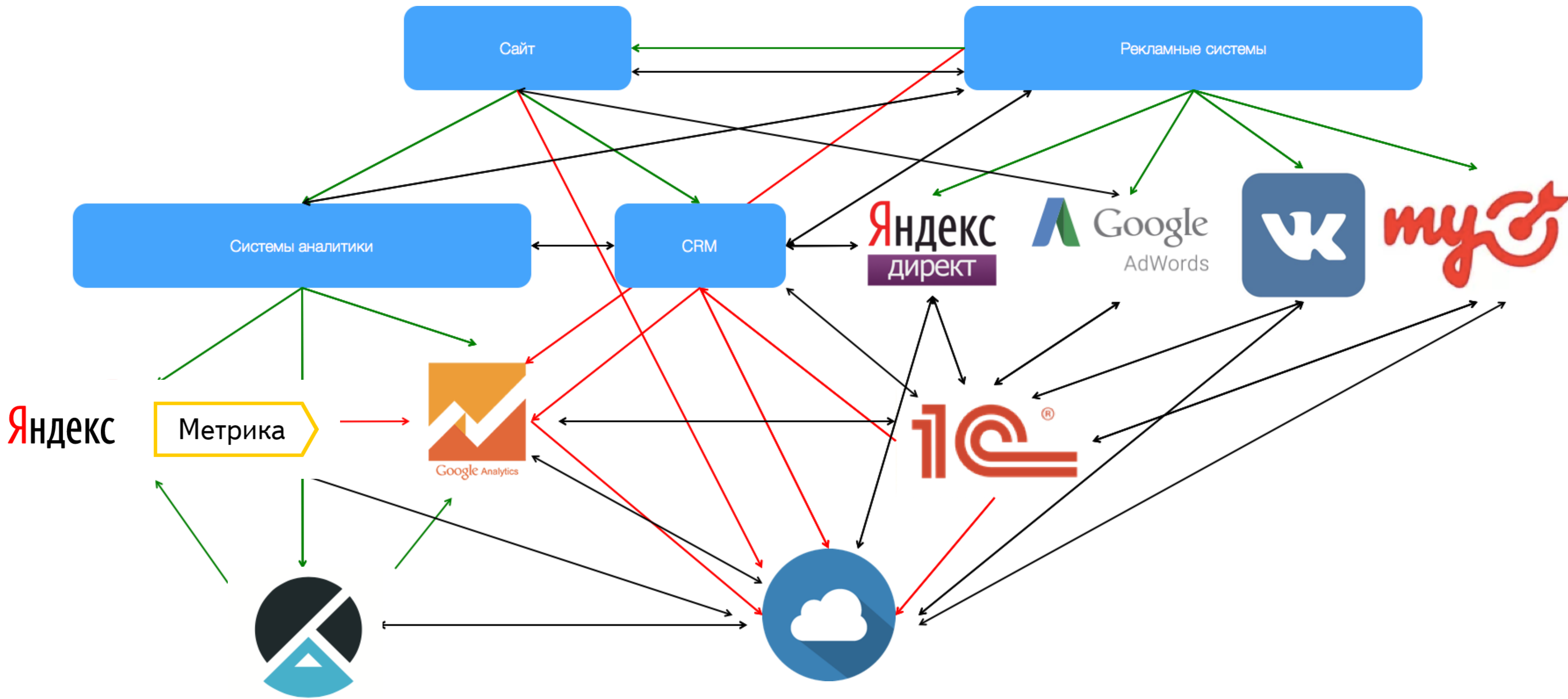
Посетители с рекламных каналов

Сайт

- звонок
- заявка
- чат
- колбек
- целевое действие

Продажа

**Сквозная аналитика - это анализ  
эффективности рекламных  
кампаний на основе данных о  
продажах.**



# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ

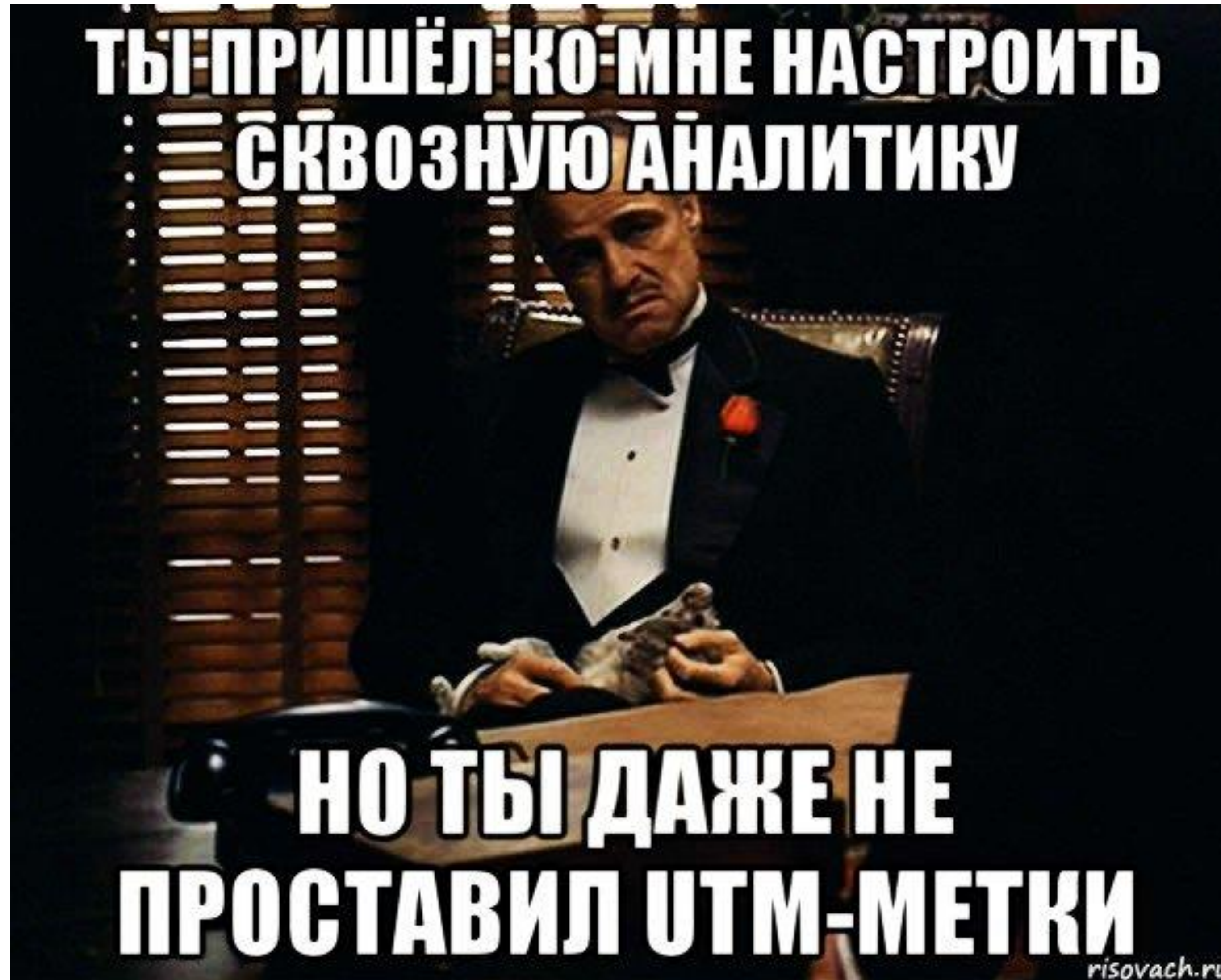


Яндекс

Метрика



# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ



http://river-park.ru/?utm\_campaign=13338974&utm\_medium=cpc&utm\_source=yandex.direct&utm\_content=3706480609\_999820625\_premium\_1\_desktop&cm\_id=13338974\_761919233\_999820625\_3706480609\_\_none\_search\_type1\_no\_desktop\_premium\_213&yclid=5245087798680095735

Шаблон UTM-разметки

Устанавливать рекомендованные значения

UTM-метки будут добавлены во всех объявления аккаунта.

Изменены/добавлены будут только выбранные поля.

Значения невыбранных контейнеров UTM-меток останутся без изменений.

utm\_medium:

cpc

utm\_source:

yandex

utm\_campaign:

#campaign\_translit#\_{campaign\_id}

Совет: Используйте #campaign\_translit# чтобы вставить в метку транслитерированное название кампании

utm\_content:

{keyword}

utm\_term:

Сохранить шаблон

Отмена

Автоматическая  
разметка  
Calltouch

Включена

Выключить

## Системы аналитики:

### Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics

Только скрипт для  
передачи данных

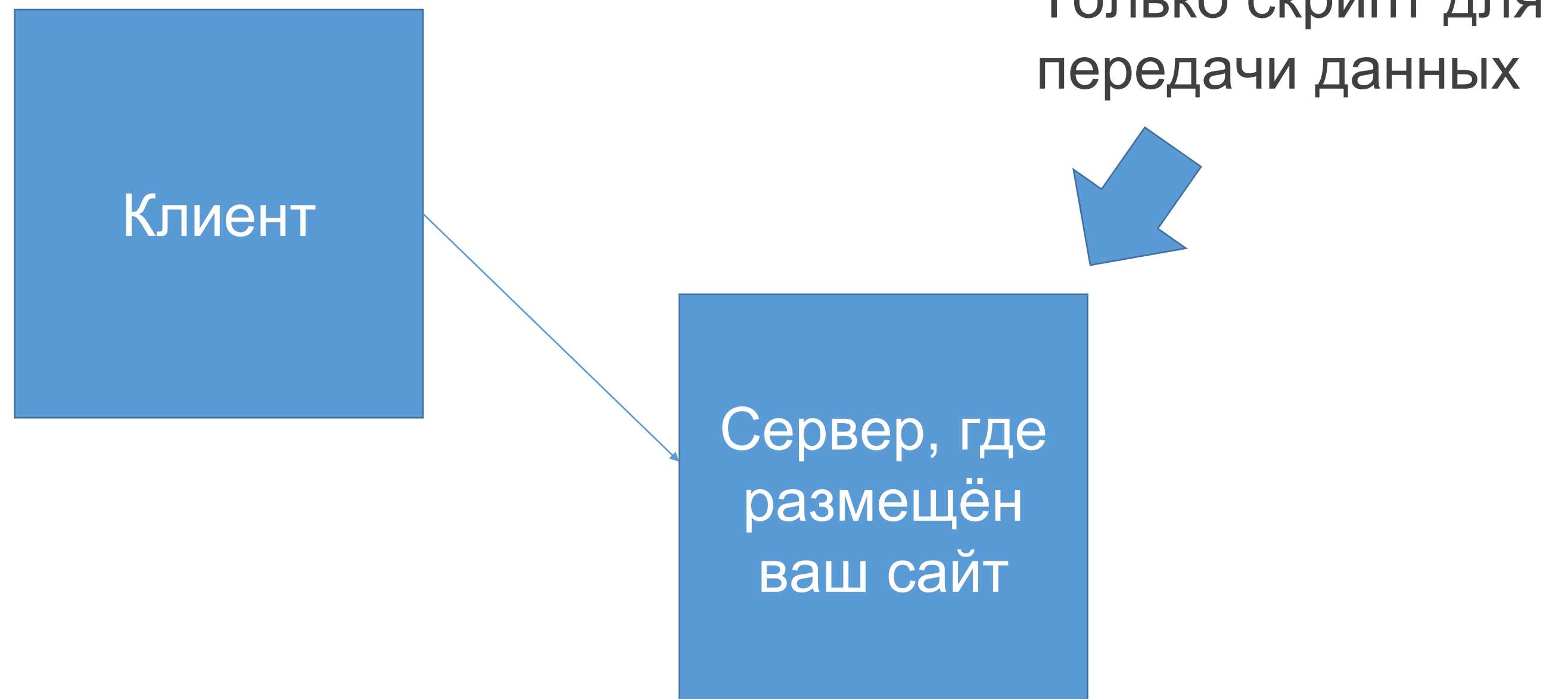


Сервер, где  
размещён  
ваш сайт



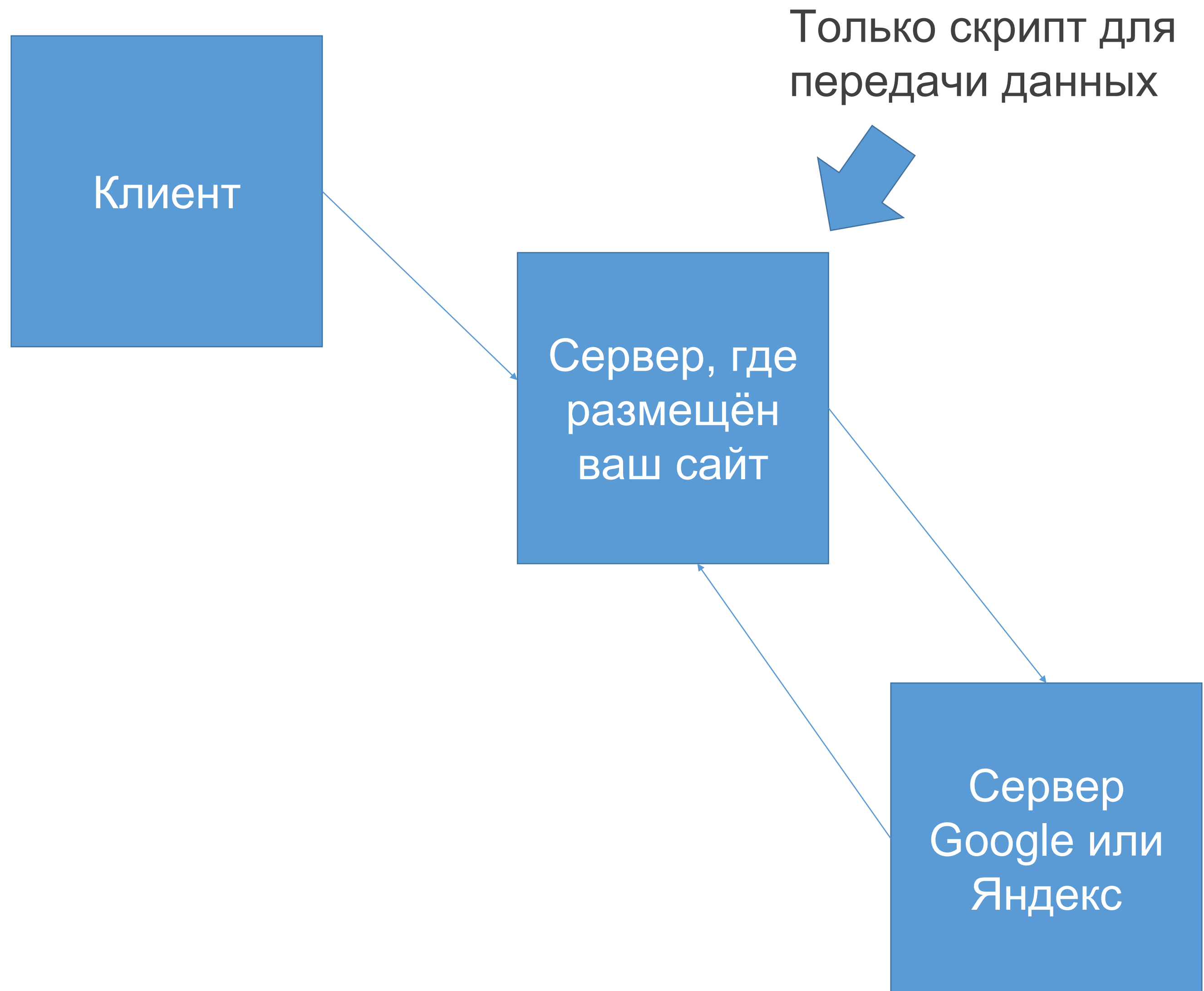
## Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics



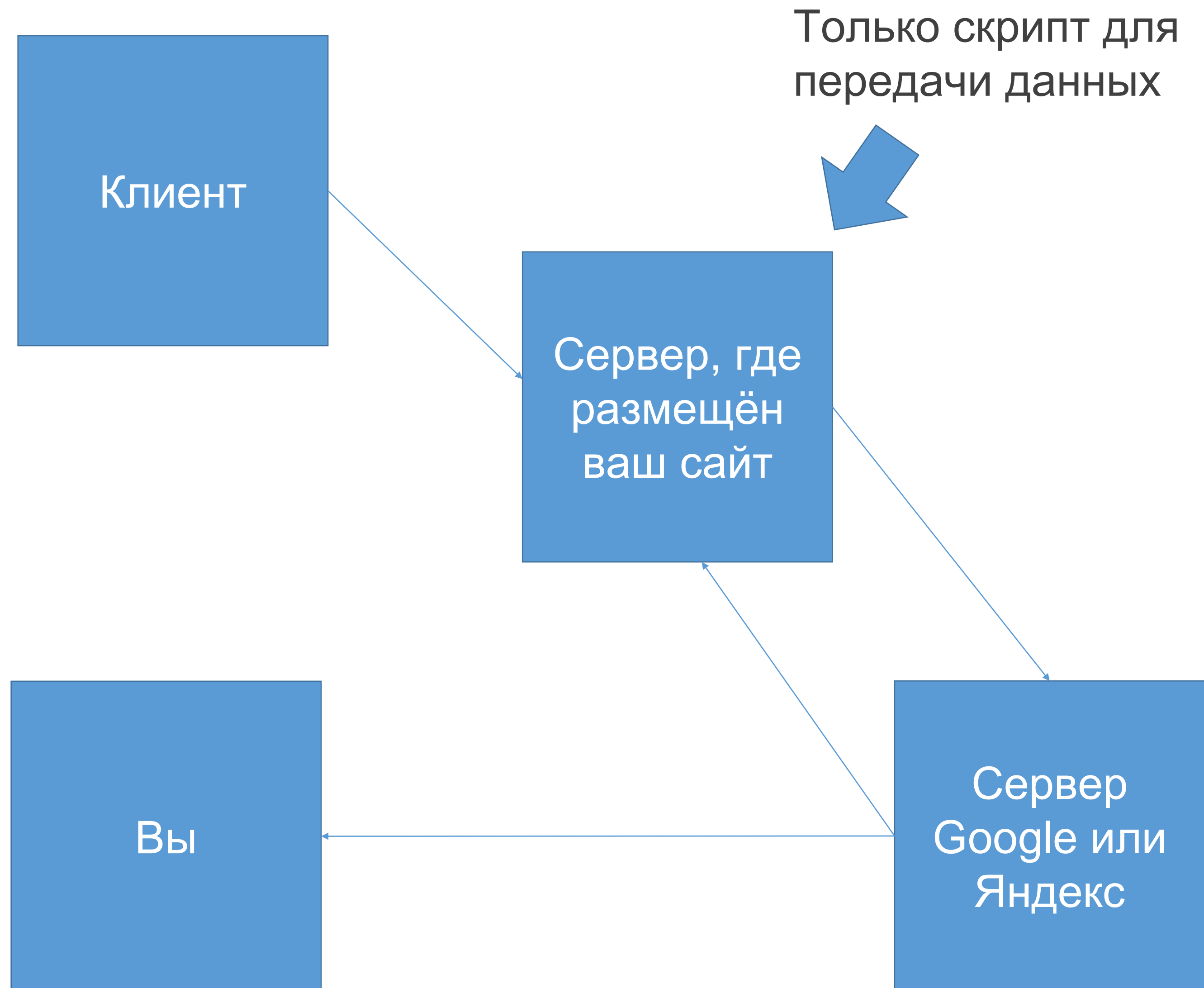
## Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics



# Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics

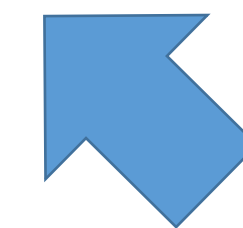




## Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics
- 3) Piwik
- 4) KissMetrics

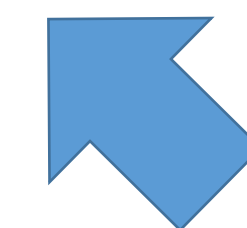
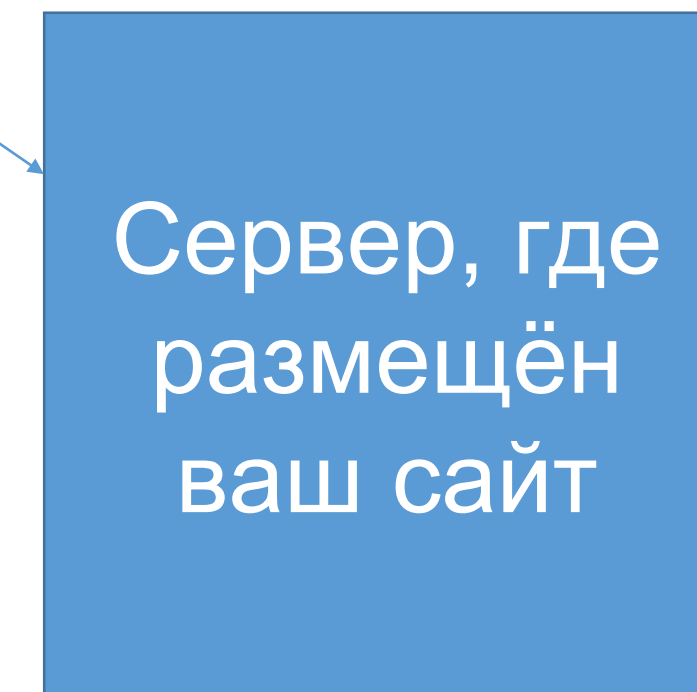
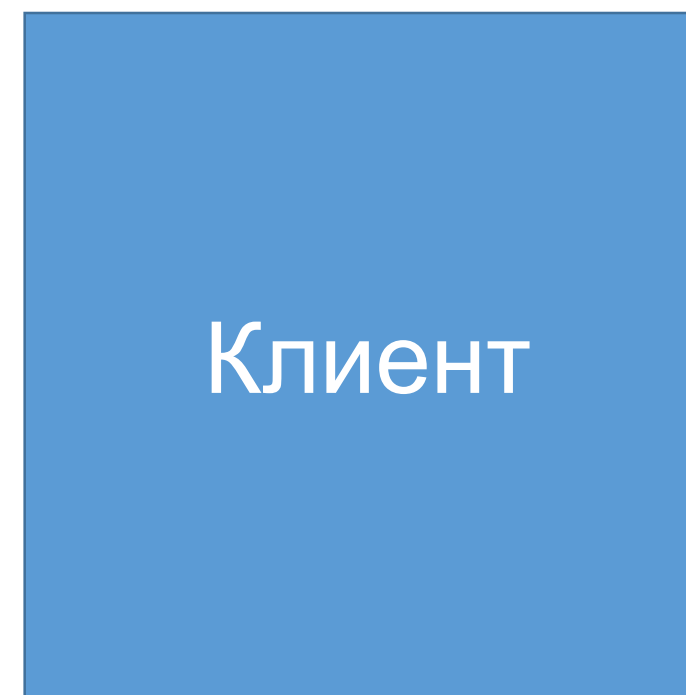
Сервер, где  
размещён  
ваш сайт



Система аналитики  
установлена на этом  
же сервере

## Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics
- 3) Piwik
- 4) KissMetrics



Система аналитики  
установлена на этом  
же сервере

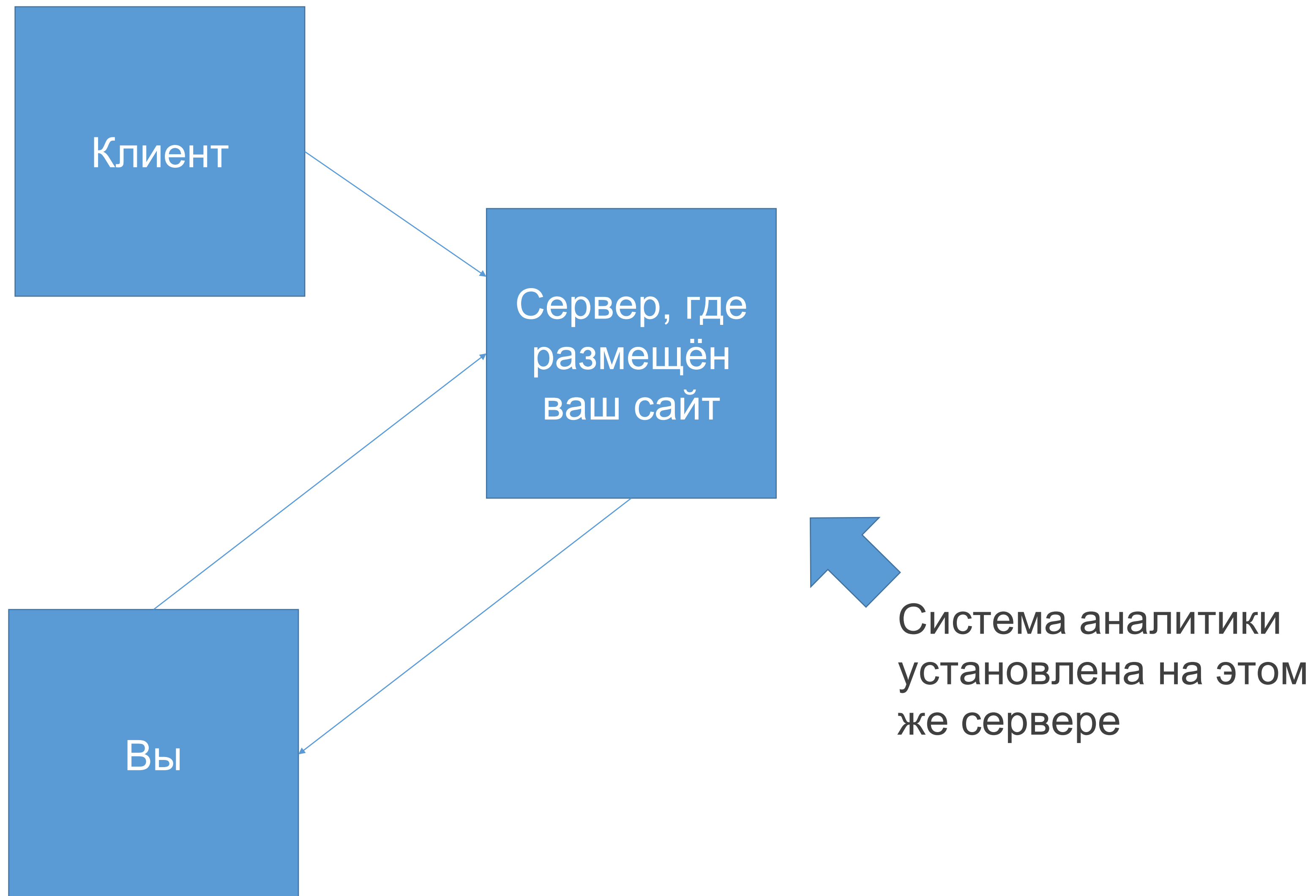
## Системы аналитики: Учет и аналитика всех переходов и их параметров

1) Яндекс Метрика

2) Google Analytics

3) Piwik

4) KissMetrics



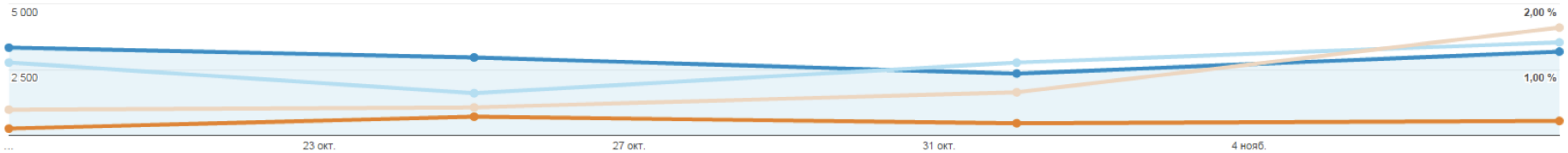


# Системы аналитики:

## Учет и аналитика всех переходов и их параметров

- 1) Яндекс Метрика
- 2) Google Analytics
- 3) Piwik
- 4) KissMetrics
- 5) Другие платные и бесплатные
- 6) EXCEL

трафик без мобильных: ● Сеансы ● Звонок СТ/СМ/СВН (Коэффициент конверсии для цели 17)  
 трафик мобильный: ● Сеансы ● Звонок СТ/СМ/СВН (Коэффициент конверсии для цели 17)



Основной параметр: Источник или канал Другое

Показать на диаграмме Дополнительный параметр Тип сортировки: По умолчанию Ещё...

Источник или канал	Источники трафика			Действия			Конверсии <span>Цель 2: Посмотрел &gt;5 страниц</span>		
	Сеансы	Новые сеансы, %	Новые пользователи	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Сред. длительность сеанса	Посмотрел >5 страниц (Коэффициент конверсии для цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Достигнутые переходы к цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Ценность цели 2)
<b>Браузер - трафик без мобильных</b>	11 830 % от общего количества: ( )	58,42 % Средний показатель для представления: 56,88 % (2,71 %)	6 911 % от общего количества: ( )	32,21 % Средний показатель для представления: 32,43 % (-0,66 %)	4,04 Средний показатель для представления: 4,23 (-4,47 %)	00:02:49 Средний показатель для представления: 00:03:03 (-7,58 %)	22,87 % Средний показатель для представления: 22,71 % (0,73 %)	2 706 % от общего количества: ( )	количе ( )
<b>Браузер - трафик мобильный</b>	1 970 % от общего количества: ( )	83,05 % Средний показатель для представления: 56,88 % (46,01 %)	1 636 % от общего количества: ( )	67,11 % Средний показатель для представления: 32,43 % (106,93 %)	2,28 Средний показатель для представления: 4,23 (-45,97 %)	00:01:08 Средний показатель для представления: 00:03:03 (-62,64 %)	8,78 % Средний показатель для представления: 22,71 % (-61,33 %)	173 % от общего количества: ( )	количе ( )

# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ



Яндекс

Метрика



Calltouch

и другие)

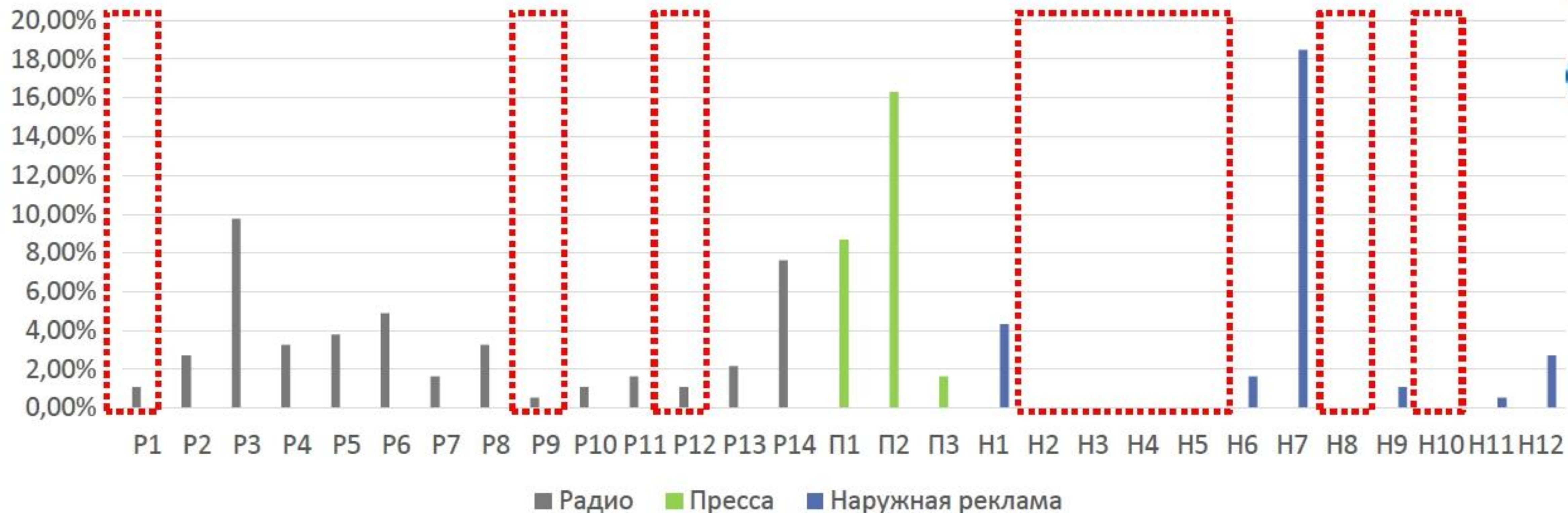
## Статический коллтрекинг



Один источник = один телефонный номер. Для каждого филиала 3 номера.



# ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОФФЛАЙН РЕКЛАМЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ КОНВЕРСИИ

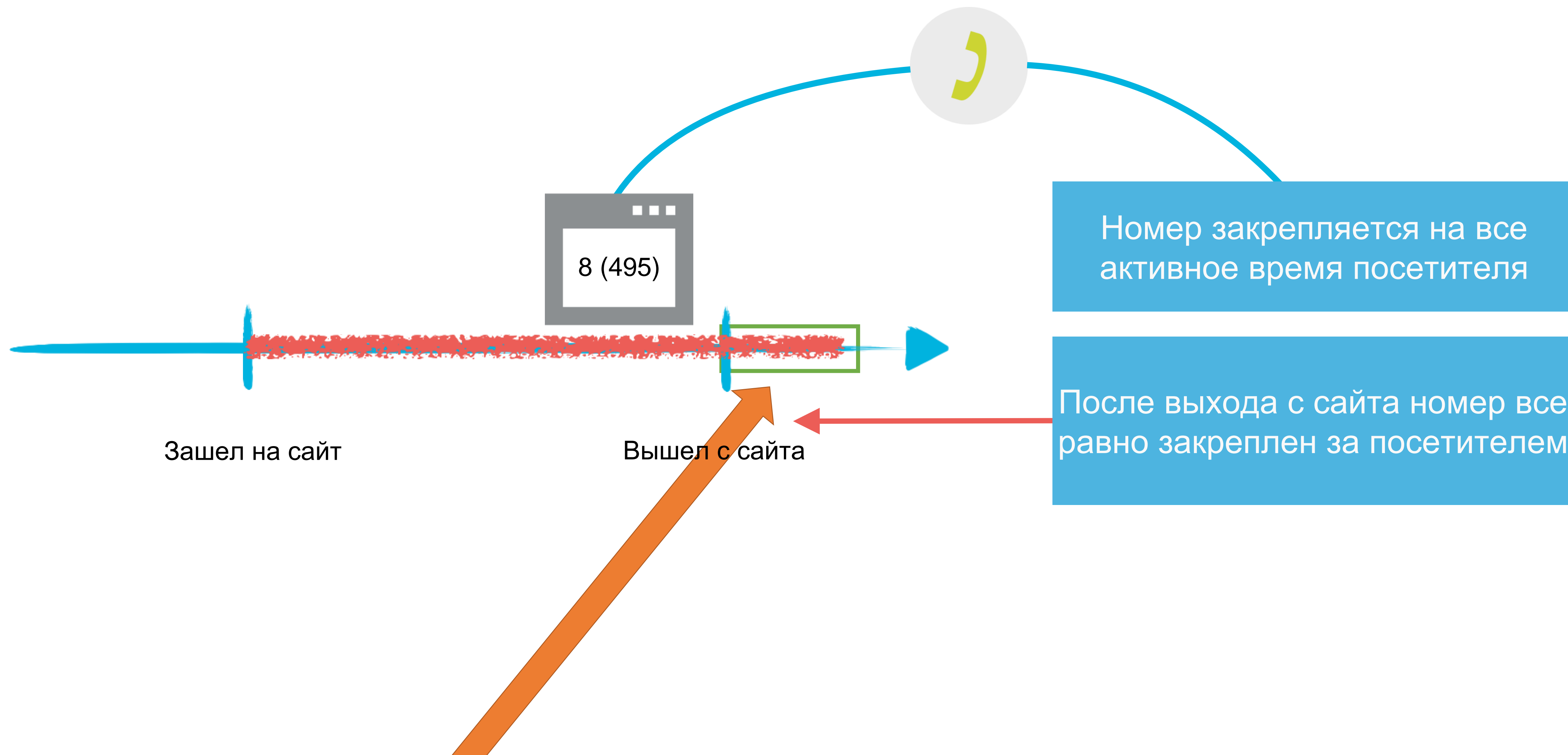


Благодаря выделению статических номеров под каждый источник мы можем видеть, какие размещения мы можем отключать в будущем периоде и сохранять бюджет на более конверсионные инструменты.

**...самолет**  
девелопмент



# Динамическая подмена



## Конверсия в звонок с мобильных обгоняет конверсию с десктопов

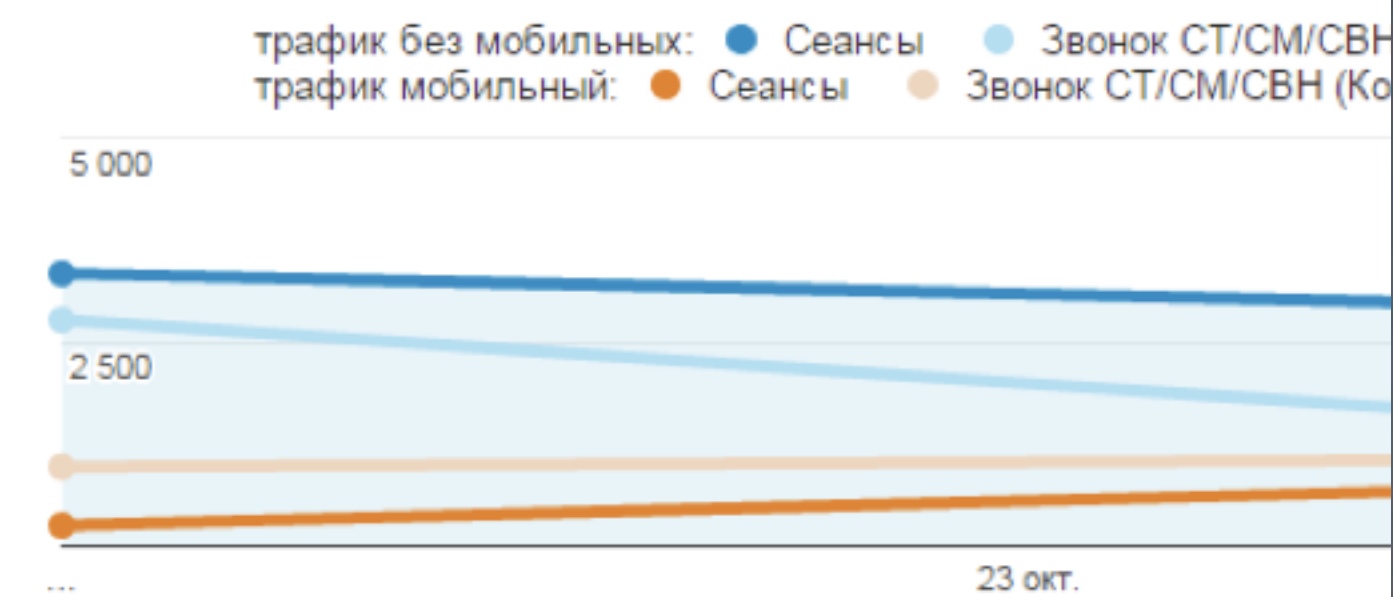


Основной параметр: Источник или канал Другое

Показать на диаграмме    Дополнительный параметр    Тип сортировки: По умолчанию

Источник или канал	Источники трафика			Действия			Конверсии		
	Сеансы	Новые сеансы, %	Новые пользователи	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Сред. длительность сеанса	Посмотрел >5 страниц (Коэффициент конверсии для цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Достигнутые переходы к цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Ценность цели 2)
Источники - трафик без мобильных	11 830 % от общего количества: ( )	58,42 % Средний показатель для представления: 56,88 % (2,71 %)	6 911 % от общего количества: ( )	32,21 % Средний показатель для представления: 32,43 % (-0,66 %)	4,04 Средний показатель для представления: 4,23 (-4,47 %)	00:02:49 Средний показатель для представления: 00:03:03 (-7,58 %)	22,87 % Средний показатель для представления: 22,71 % (0,73 %)	2 706 % от общего количества: ( )	количе ( )
Источники - трафик мобильный	1 970 % от общего количества: ( )	83,05 % Средний показатель для представления: 56,88 % (46,01 %)	1 636 % от общего количества: ( )	67,11 % Средний показатель для представления: 32,43 % (106,93 %)	2,28 Средний показатель для представления: 4,23 (-45,97 %)	00:01:08 Средний показатель для представления: 00:03:03 (-62,64 %)	8,78 % Средний показатель для представления: 22,71 % (-61,33 %)	173 % от общего количества: ( )	количе ( )

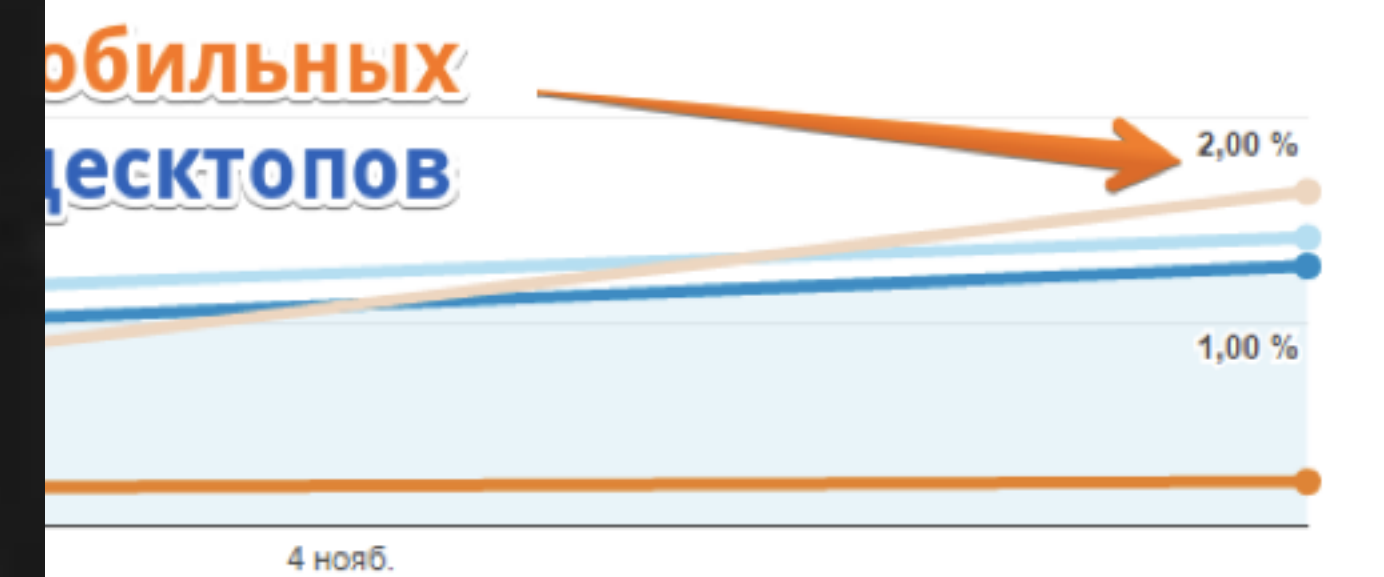




Основной параметр: Источник или канал Другое

Показать на диаграмме | Дополнительный параметр | Тип сортировки: По умолчанию

Источник или канал	Источники трафика	
	Сеансы	Новые с
... - трафик без мобильных	11 830 % от общего количества: ...	Средни предст
... - трафик мобильный	1 970 % от общего количества: ...	Средни предст



Ещё...

Цель 2: Посмотрел >5 страниц

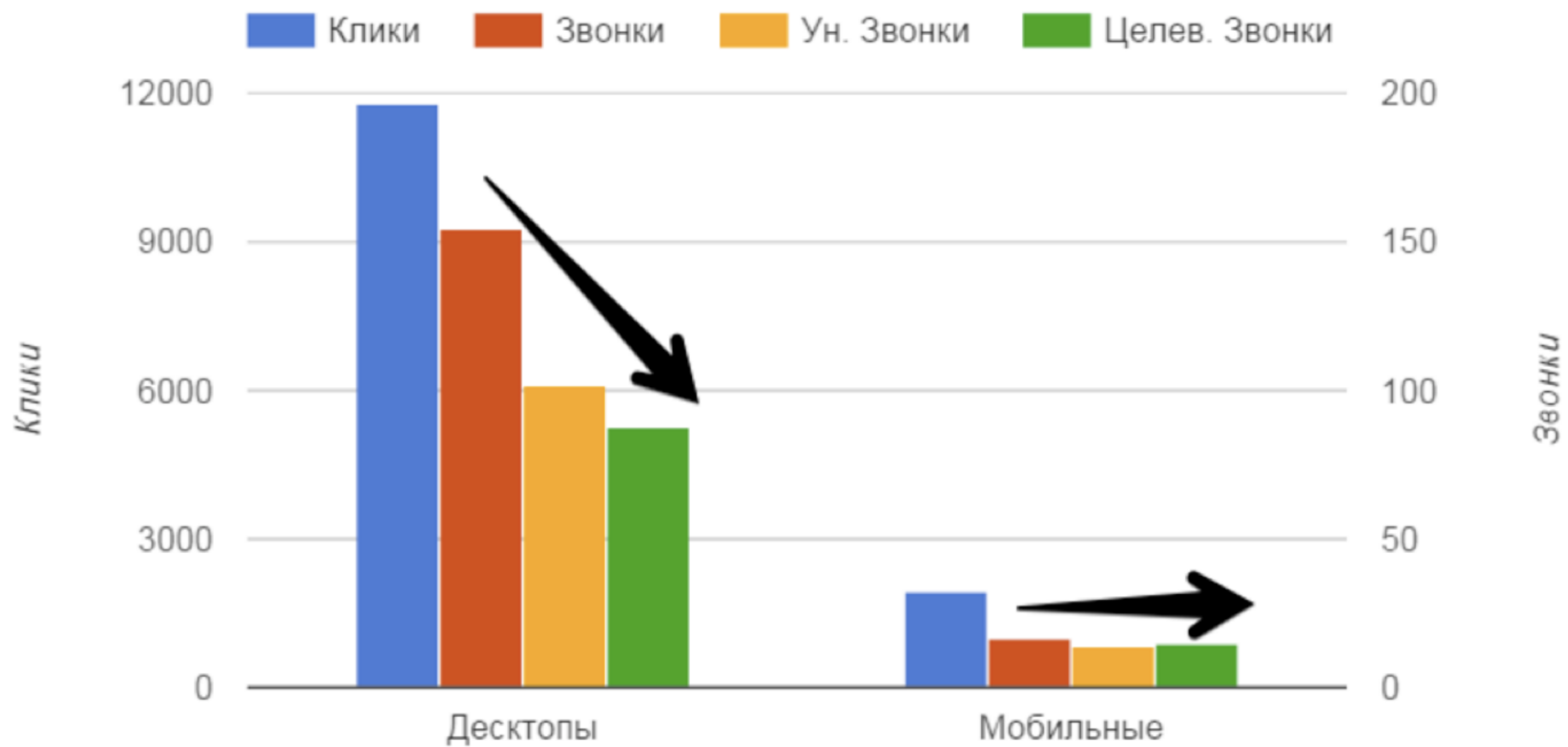
Посмотрел >5 страниц (Коэффициент конверсии для цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Достигнутые переходы к цели 2)	Посмотрел >5 страниц (Ценность цели 2)
22,87 % Средний показатель для представления: 22,71 % (0,73 %)	2 706 % от общего количества: ...	количе
8,78 % Средний показатель для представления: 22,71 % (-61,33 %)	173 % от общего количества: ...	количе

**ВОТ ЭТО**

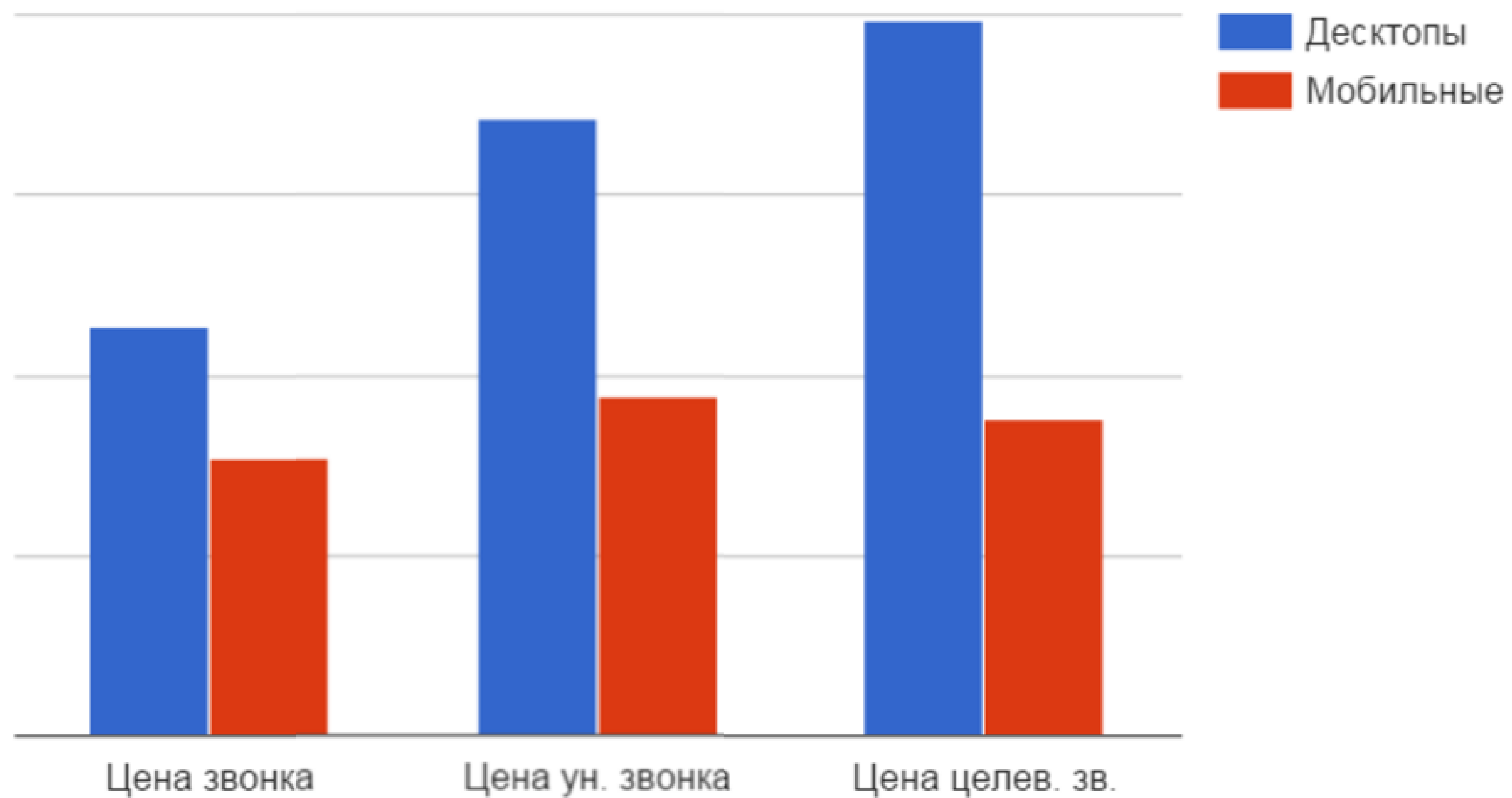
**ПОВОРОТ**



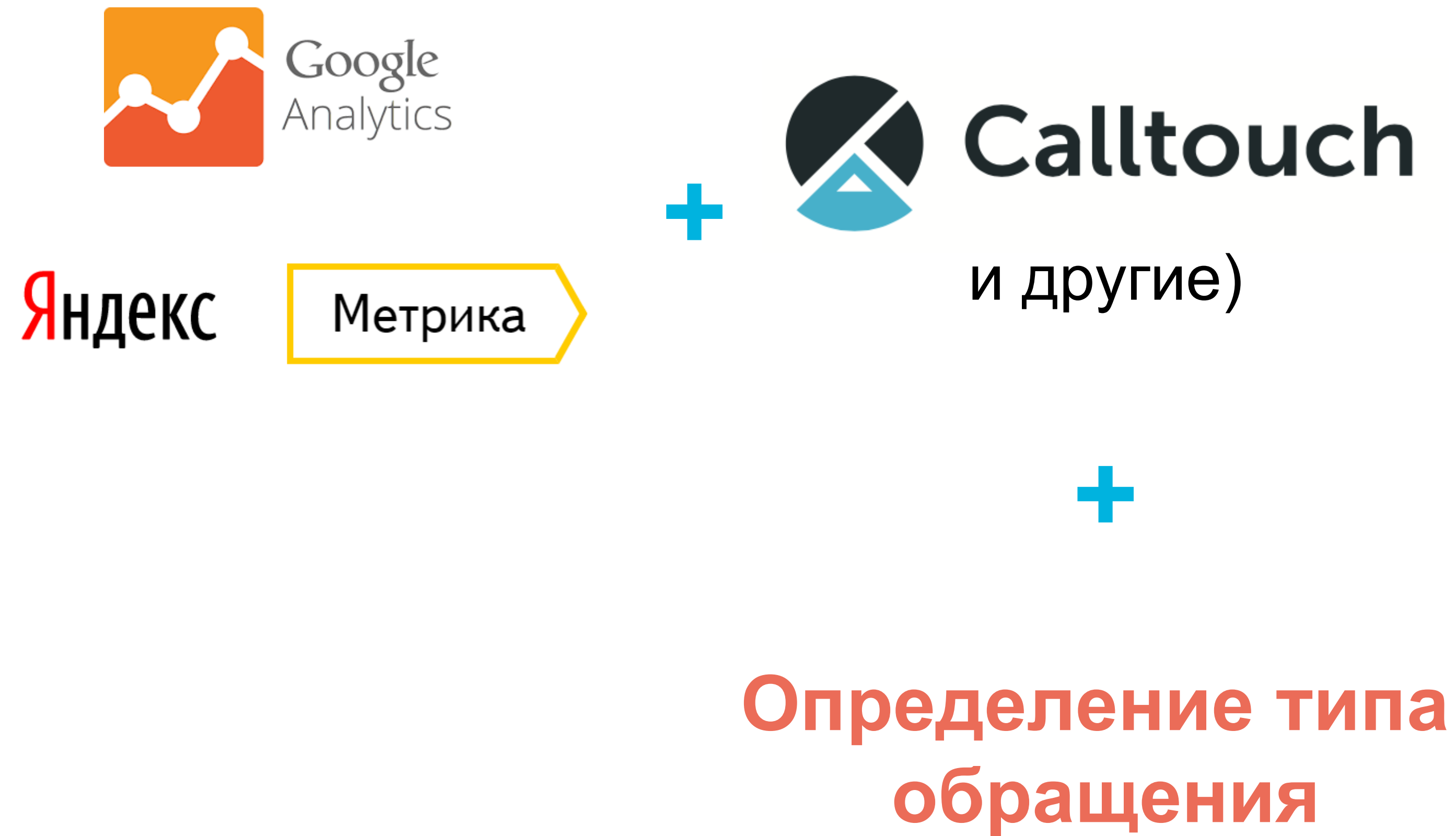
## Десктопы и Мобильные



## Цена звонков



# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ

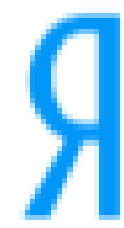


# Как оценить телефонный трафик?

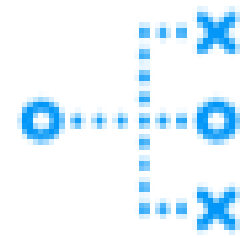




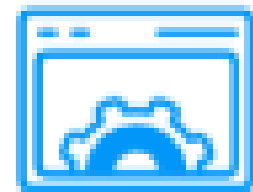
# CALLTOUCH PREDICT



ЯНДЕКС.SPEECHKIT



ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ АЛГОРИТМЫ



МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ



**Автоматическое  
распознавание  
качества звонков**

Целевых: 30, Обратных: 22  
 В среднем за месяц: 2.00%, Норма: 4.00%

14.03.2017 Вторник 14:04:35 Повторный

★★★★★

Проверенные × Нецелевой ×

Добавить теги

⏪ Предыдущий звонок Следующий ⏩

00:01 24:37

00:00

▶▶▶ 🔊

Пропускать первые 0 сек

⬇️ Скачать 📧 Отправить по почте

📘 Информация ⬆️

Город: moscow  
 Домен: www.calltouch.ru  
 IP: 78.41.100.194  
 Страница входа: http://www.calltouch.ru/?utm\_source=google&utm\_medium=cp...  
 Браузер: Chrome  
 Операционная система: Windows  
 Тип устройства: ПК  
 SessionID: 1030412385  
 ClientID: 1794158799.1489489453

Дата Время	Длительность Ожидание	Номер звонящего Номер подмены	Сессии Звонки	Рейтинг	Теги	Источник Канал Кампания Запрос
14.03.2017 Вторник						
15:08:34	▶ 02:17 00:01	+7 913 985 xx xx +7 800 222 13 76	📞 1 📞 1	★★★★★	Проверенные Целевой	yandex cpc calltracking_regioni_... что такое коллтрекин
15:03:02	▶ 00:51 00:01	+7 495 993 xx xx +7 495 241 85 69	📞 1 📞 2	★★★★★	Проверенные Целевой	yandex cpc zvonki_spb_seti_ya подмена номера
14:17:43	▶ 00:15 00:01	+7 812 777 xx xx +7 812 209 06 39	📞 - 📞 1	★★★★★	Сомнительные Целевой	google cpc brendovaya_tel_spb_g <не указано>
14:04:35	▶ 24:37 00:01	+7 842 275 xx xx +7 495 308 81 65	📞 1 📞 2	★★★★★	Проверенные Нецелевой	google cpc brendovaya_regiony_p calltouch
13:52:30	▶ 04:39 00:01	+7 800 500 xx xx +7 495 308 81 60	📞 2 📞 1	★★★★★	Проверенные Продажи Целевой	yandex cpc brendovaya_msk_pois calltouch
13:30:41	▶ 03:16 00:00	+7 915 287 xx xx +7 495 308 81 60	📞 2 📞 4	★★★★★	Аккаунтинг На проверке Нецелевой	yandex cpc brendovaya_msk_pois calltouch
11:54:16	▶ 00:12 00:01	+7 495 419 xx xx +7 800 222 13 81	📞 3 📞 20	★★★★★	Проверенные Целевой	google cpc calltracking_spb_poisk calltracking

# ЗАЧЕМ?

## 1. Больше данных, чем в CRM

- для оптимизации рекламы важно знать именно о целевых обращениях, а не только о продажах

## 2. Информация в онлайн-режиме

- не нужно ждать завершения сделки

## 3. Контроль качества

- выявление негативных звонков

# ГК «А101»: снижение стоимости и увеличение количества конверсий

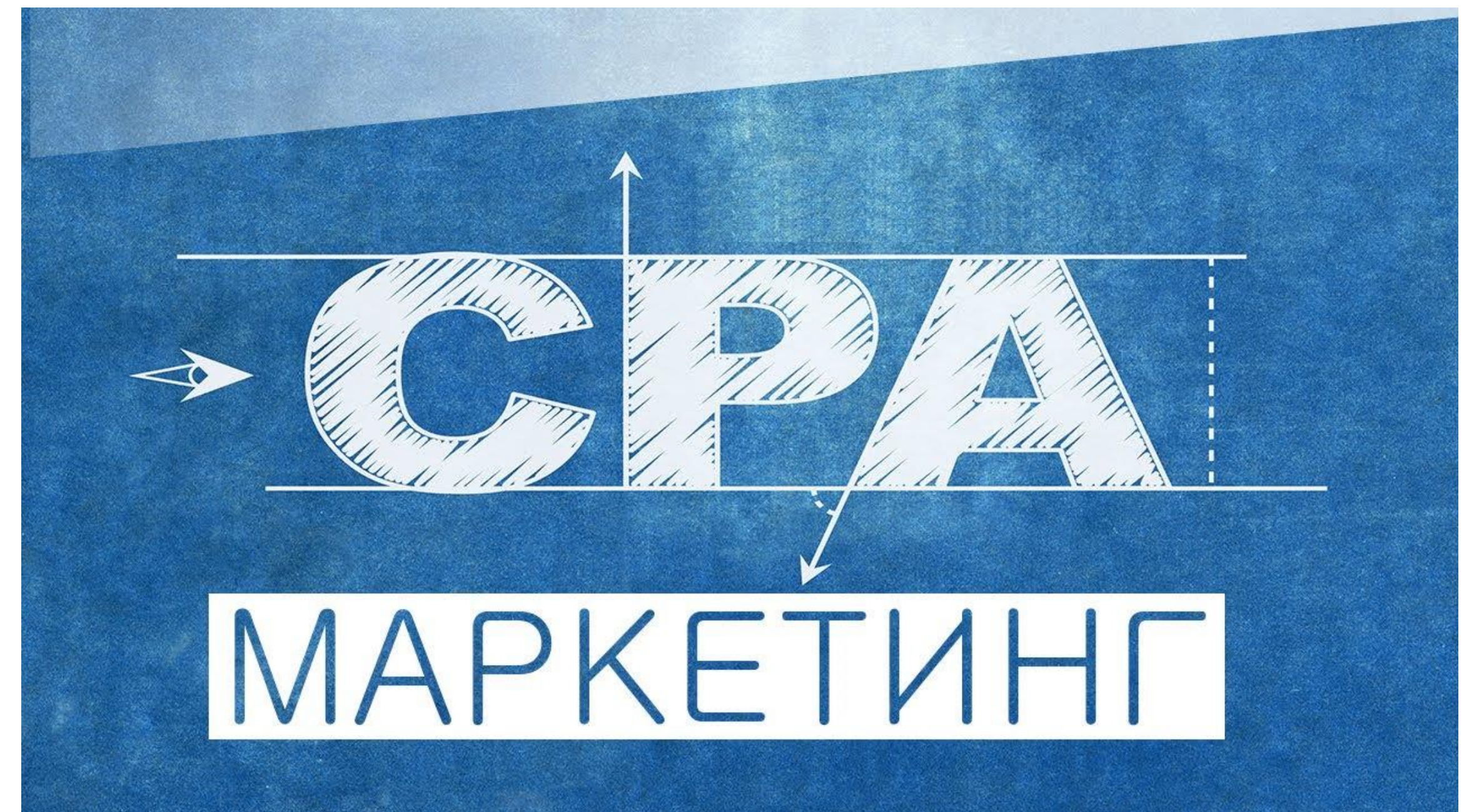
**Цель тестирования: снижение стоимости конверсии в уникальный звонок с тегом «целевой» на 33% от текущего значения при обеспечении максимального количества конверсий.**





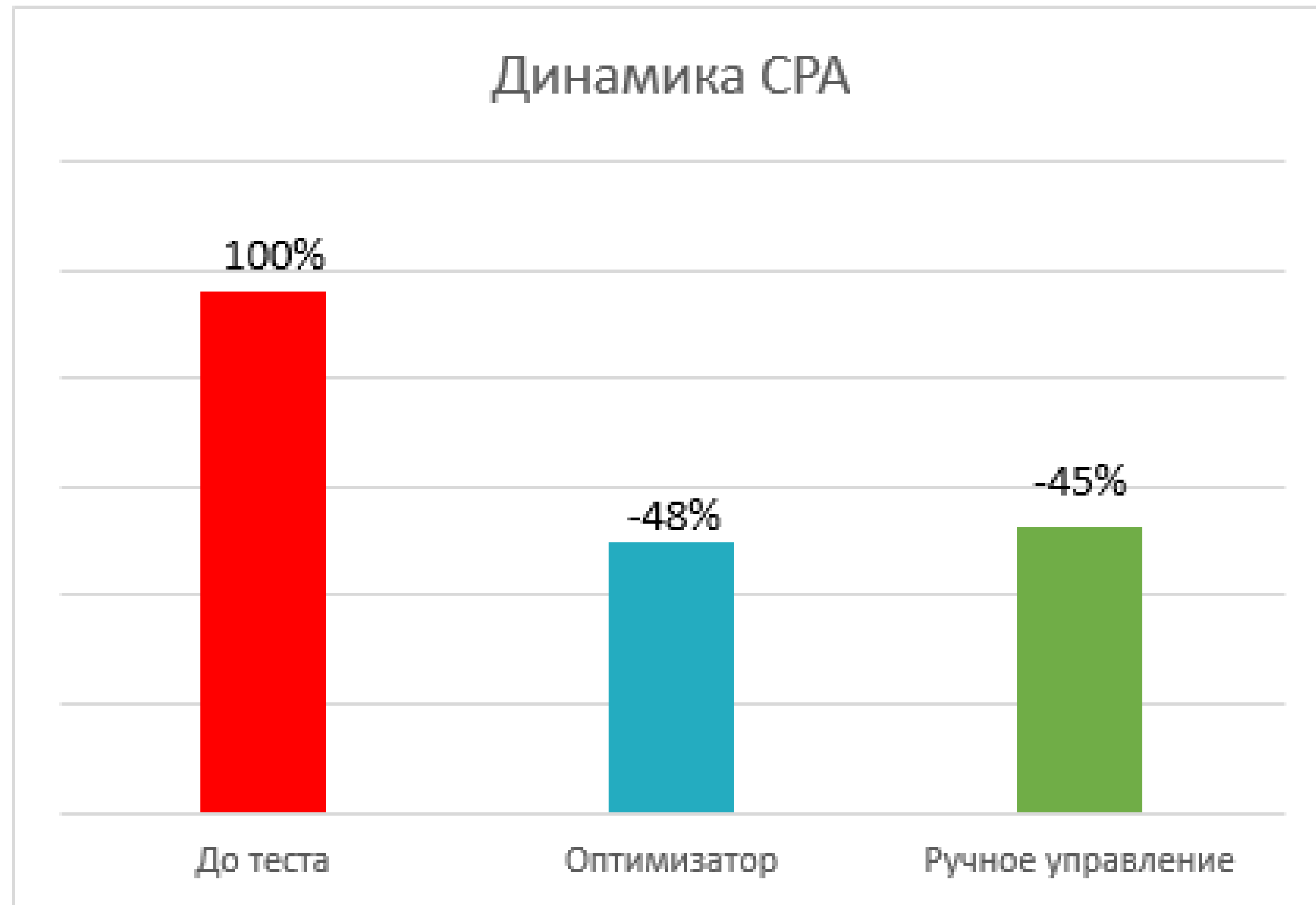
# Результаты тестирования: Стоимость конверсии

Подключая рекламные кампании к Оптимизатору Calltouch, клиент рассчитывал сократить стоимость конверсии в уникальный звонок с тегом «целевой» на **33%**, при этом получить максимум конверсий. Оптимизатор успешно справился с задачей, обеспечив средний CPA на **48%** ниже, чем исходный (до тестирования). При этом в кампаниях, оставшихся на ручном управлении, CPA тоже снизился, но на **45%**.





# Результаты тестирования: Стоимость конверсии



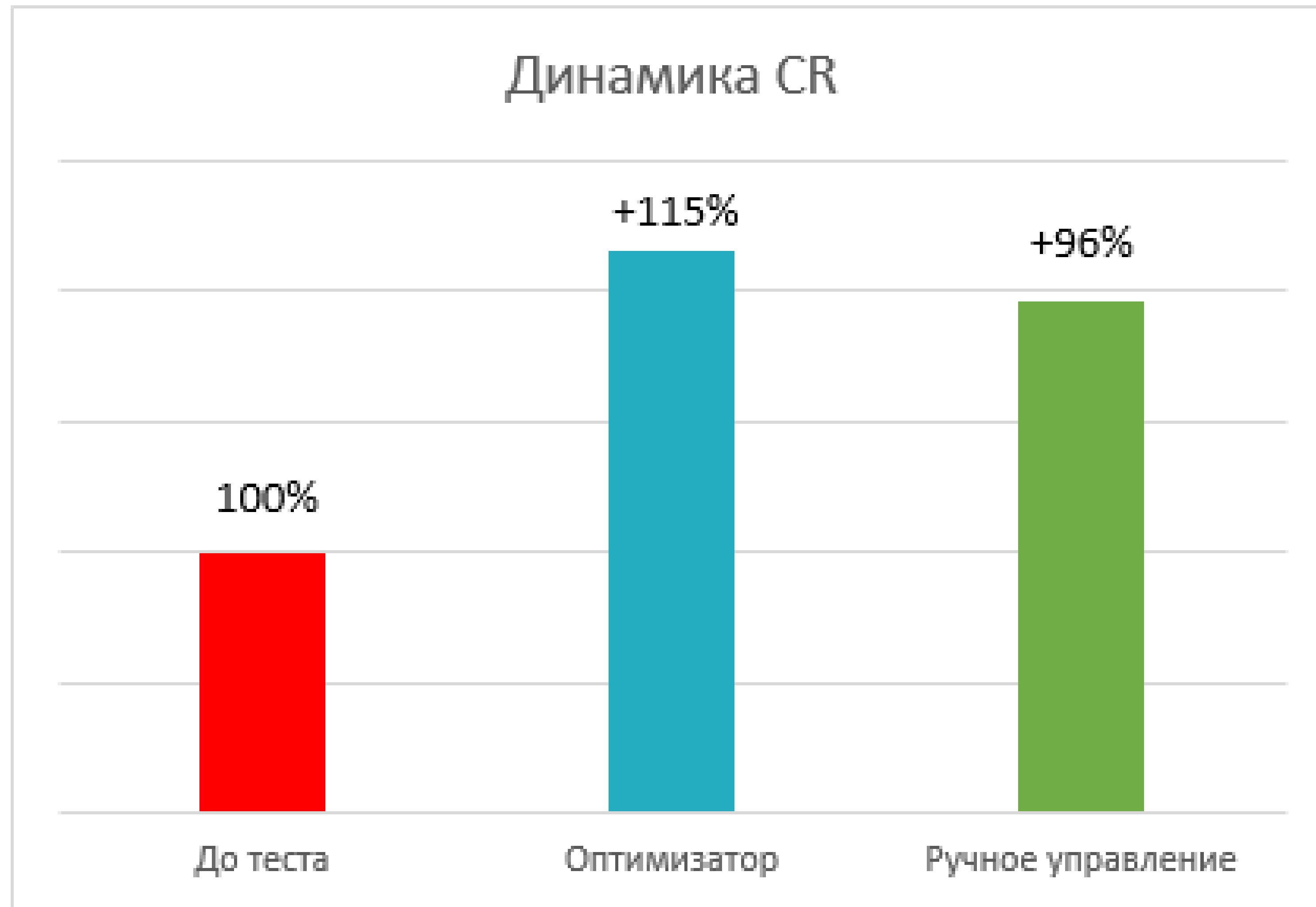
# Результаты тестирования: Коэффициент конверсии

На рекламных кампаниях, подключенных к Оптимизатору Calltouch, коэффициент конверсии за период теста вырос на **115%**.  
На рекламных кампаниях на ручном управлении (по всем кампаниям совокупно) также наблюдается рост CR, и он составил **96%** от исходного значения.





# Результаты тестирования: Коэффициент конверсии



# Результаты тестирования: Количество конверсий

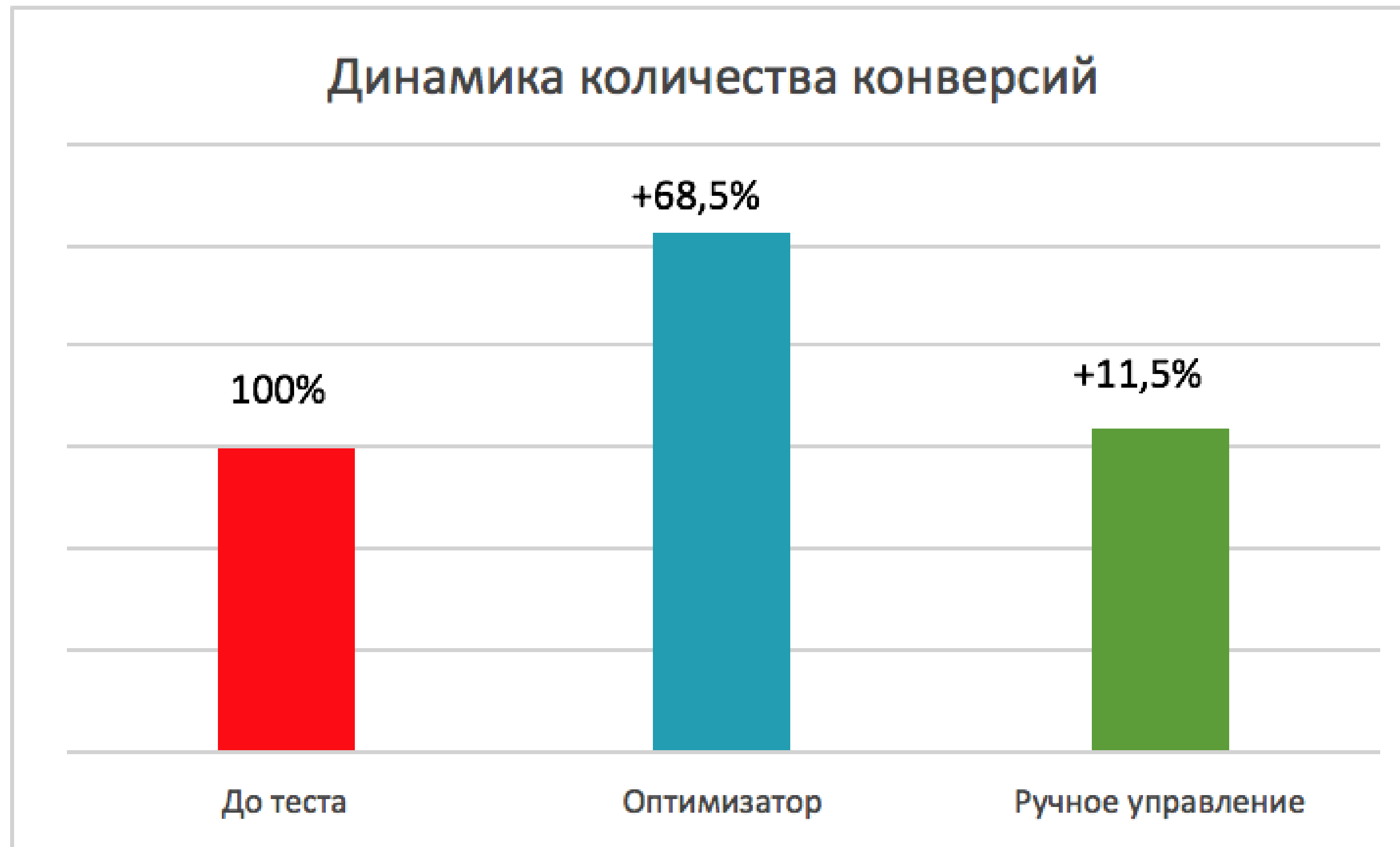
На тестируемом наборе кампаний с подключенным Оптимизатором за период теста количество конверсий на **68,5%** выше, чем до начала тестирования.

В рекламных кампаниях на ручном управлении количество конверсий выросло на **11,5%** по сравнению с периодом для начала теста.

## НИЧОСИ



# Результаты тестирования: Количество конверсий





# Результаты тестирования: итоги

Показатель	Оптимизатор Calltouch	Ручное управление
CPA	Снизился на 48%	Снизился на 45%
CR	Вырос на 115%	Вырос на 96%
Количество конверсий	<b>Выросло на 68,5%</b>	Выросло на 11,5%

# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ



CallTouch :: Входящий звонок ➔ Битрикс24 :: Новый контакт

работает



CallTouch :: Входящий звонок ➔ Битрикс24 :: Новый лид

приостановлено



CallTouch :: Входящий звонок ➔ Битрикс24 :: Новая сделка

приостановлено



Битрикс24 :: Данные сделки ➔ CallTouch :: Данные по заказу

приостановлено





# ЭВОЛЮЦИЯ АНАЛИТИКИ



# ВОРОНКА ПРОДАЖ

**1000 посетителей**

**50 обращений**

**30 целевых  
обращений**

**10 продаж**



# ВОРОНКА ПРОДАЖ

1000 посетителей

50 обращений

30 целевых  
обращений

10 продаж

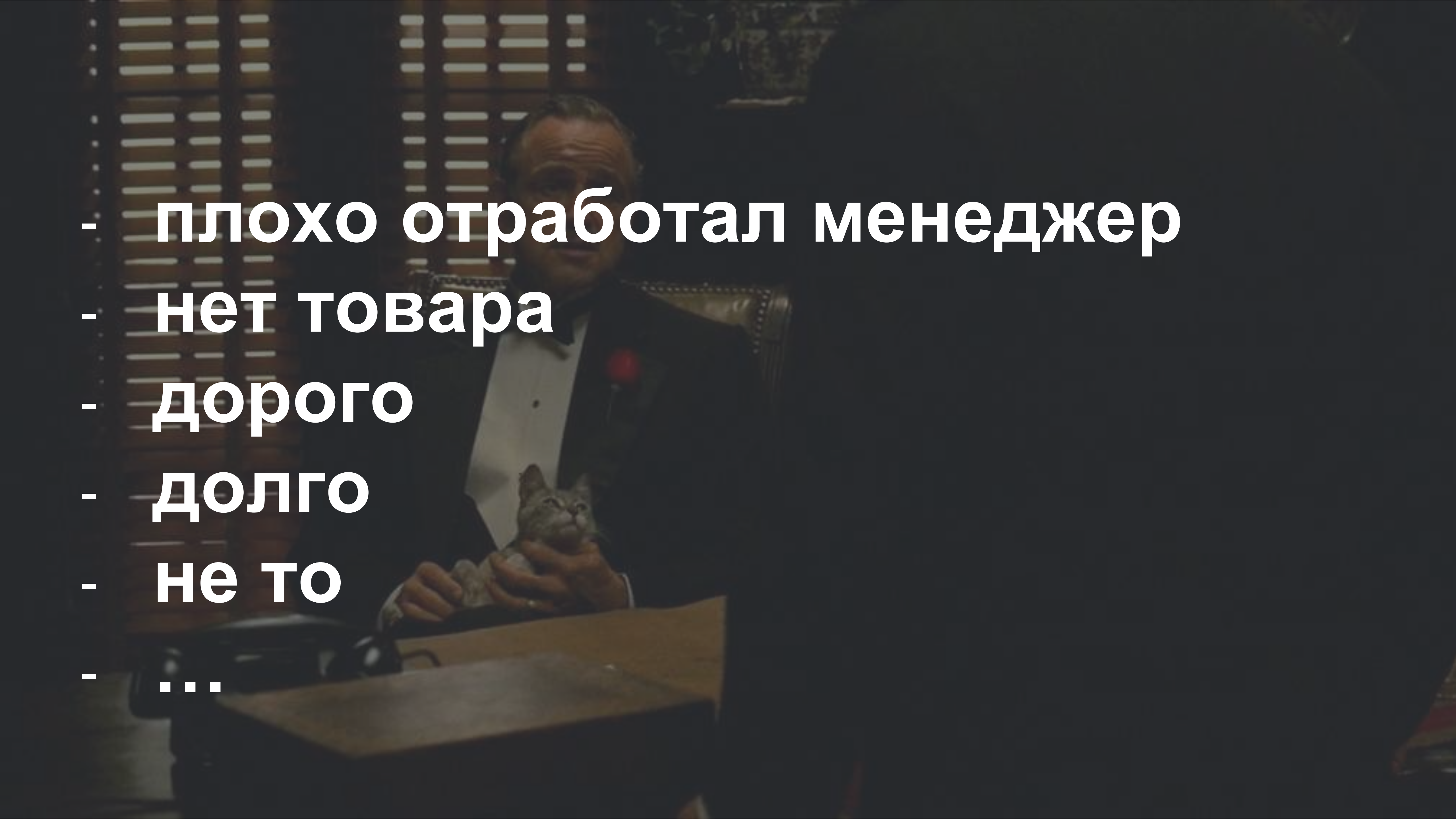




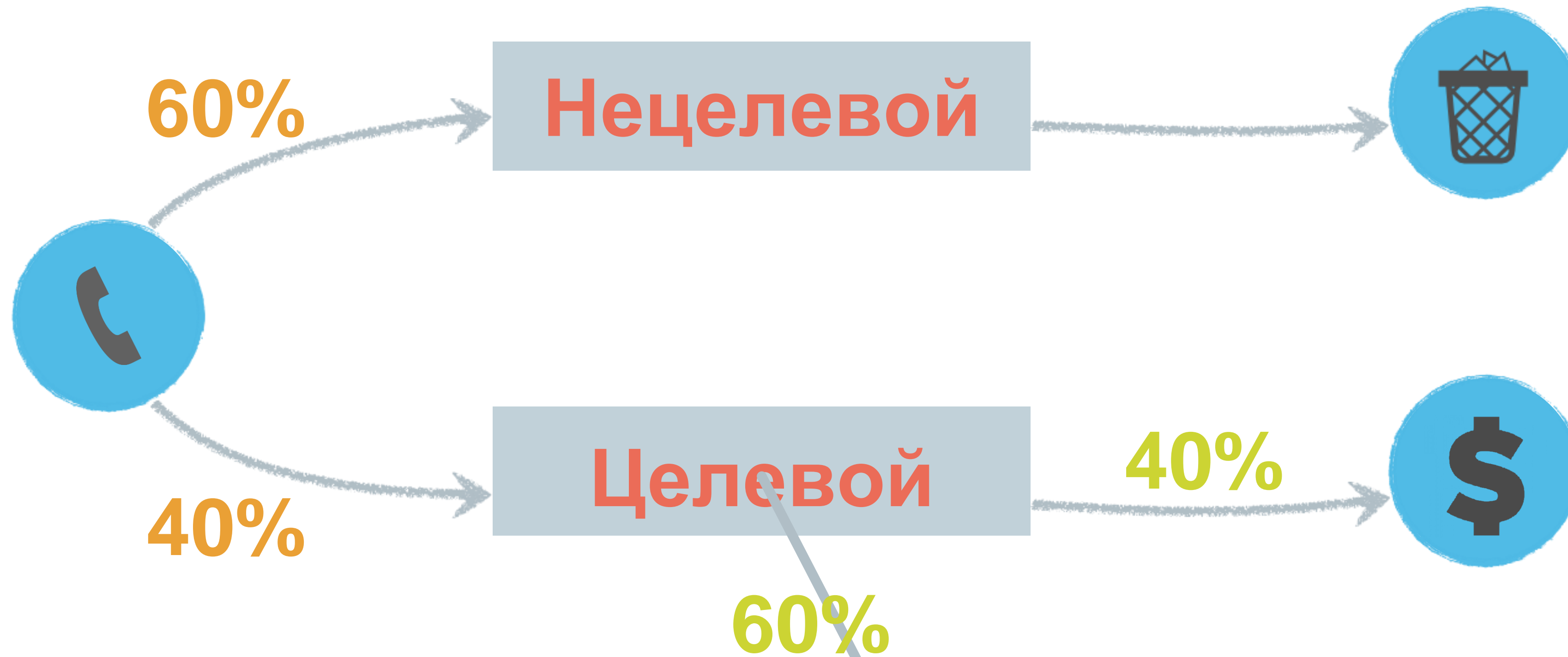
A man in a black tuxedo with a white shirt and black bow tie is sitting in a leather chair. He is holding a small, light-colored cat in his hands. The background features dark wooden blinds with light streaming through them. The overall atmosphere is dark and moody.

**ГДЕ ДЕНЬГИ?!**



- 
- A man in a tuxedo is sitting at a desk, holding a small kitten in a cardboard box. He has a red boutonniere on his lapel. The background is a window with blinds. The text is overlaid on the left side of the image.
- плохо отработал менеджер
  - нет товара
  - дорого
  - долго
  - не то
  - ...

# «БРОШЕННЫЕ ЗВОНКИ»?



**Пропадают безвозмездно**

Спасибо за внимание!



Дмитрий Бойко  
Event-менеджер /  
Евангелист