

Как правильно оценивать эффективность каналов обращений и снижать стоимость контакта с «продающей» рекламы?

Андрей Борисов,
проект-менеджер



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

PR

Web

Design

Photo

Branding

Как в компанию поступают обращения, и какие основные проблемы в определении их источника?



Отправленная с сайта форма



Google Analytics

Источник определяется с помощью:

- Google Analytics
- CMS-сайта

Звонок по телефону, Skype и т.д.



	(495) 777-77-71
	(495) 777-77-72
	(495) 777-77-73
	(495) 777-77-74



Дата	Данные	Посетители	Уникальные посетители	Среднее время на сайте	Пиковый трафик	Полное количество страниц
1. 01.01.2012	10	5	10.0%	10.00	10.00	10.00
2. 02.01.2012	15	7	13.3%	15.00	15.00	15.00
3. 03.01.2012	20	10	16.7%	20.00	20.00	20.00
4. 04.01.2012	25	12	20.0%	25.00	25.00	25.00
5. 05.01.2012	30	15	23.3%	30.00	30.00	30.00
6. 06.01.2012	35	17	26.7%	35.00	35.00	35.00
7. 07.01.2012	40	20	30.0%	40.00	40.00	40.00
8. 08.01.2012	45	22	33.3%	45.00	45.00	45.00



Источник определяется с помощью:

- уточнения ответа у позвонившего
- замены телефонного номера
- сервиса «Целевой звонок» системы Яндекс.Метрика
- номера посетителя (промо-кода)

Письмо на e-mail, сообщение по ICQ и т.д.



Источник определяется с помощью
- уточнения ответа у написавшего

Какие основные способы определения и источника обращения с формы сайта, и каковы их основные достоинства и недостатки?

Частным лицам
HoBocя
Корпоративным клиентам
Экспоцентрам
Парковые зоны

Животные

Белки
Бурундуки
Мини-лошадь
Енот-полоскун
Касуля
Лань
Водоплавающие птицы
Насуха
Олень благородный
Олень пятнистый

[Главная](#) | [Задать вопрос](#)

Спасибо за проявленный интерес!

С помощью приведенной ниже формы Вы легко и быстро сможете задать любой вопрос, касающийся нашей продукции.

После того как мы получим ваше сообщение, с вами свяжется наш консультант, который уточнит интересующие вас детали и даст развернутый подробный ответ на ваш вопрос.

Обратите внимание на обязательные для заполнения поля: "Контактное лицо" и "Текст", а также одно из двух полей "Телефон" или "E-mail" на Ваш выбор.

Задать вопрос

Контактное лицо*

Телефон** или e-mail**

Текст сообщения:

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Отправить



Задать
вопрос

Оставить
заявку



Какие основные способы определения источника обращения с формы сайта, и каковы их основные достоинства и недостатки?



Источник	Посетители	Входы	Выходы	Время на сайте	Пополнение	Конверсия	Доходы	Доходы с рекламы
1. Direct	112	112	112	112	112	112	112	112
2. Search engines	100	100	100	100	100	100	100	100
3. Social media	70	70	70	70	70	70	70	70
4. Referrals	50	50	50	50	50	50	50	50
5. Email newsletters	30	30	30	30	30	30	30	30
6. Search engines (organic)	20	20	20	20	20	20	20	20
7. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
8. Direct (new)	10	10	10	10	10	10	10	10
9. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
10. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
11. Social media	10	10	10	10	10	10	10	10
12. Referrals	10	10	10	10	10	10	10	10
13. Email newsletters	10	10	10	10	10	10	10	10
14. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
15. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
16. Direct (new)	10	10	10	10	10	10	10	10
17. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
18. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
19. Social media	10	10	10	10	10	10	10	10
20. Referrals	10	10	10	10	10	10	10	10
21. Email newsletters	10	10	10	10	10	10	10	10
22. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
23. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
24. Direct (new)	10	10	10	10	10	10	10	10
25. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
26. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
27. Social media	10	10	10	10	10	10	10	10
28. Referrals	10	10	10	10	10	10	10	10
29. Email newsletters	10	10	10	10	10	10	10	10
30. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
31. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
32. Direct (new)	10	10	10	10	10	10	10	10
33. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
34. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
35. Social media	10	10	10	10	10	10	10	10
36. Referrals	10	10	10	10	10	10	10	10
37. Email newsletters	10	10	10	10	10	10	10	10
38. Search engines (organic)	10	10	10	10	10	10	10	10
39. Search engines (paid)	10	10	10	10	10	10	10	10
40. Direct (new)	10	10	10	10	10	10	10	10

Плюсы:

- + Простота настройки
- + Возможность установки на сайте другого разработчика
- + Нет необходимости привлекать программиста
- + Совершенно бесплатно

Минусы:

- Не отслеживает телефонные звонки
- По нашему мнению, имеет довольно большую погрешность
- Не показывает путь по сайту отдельного посетителя



Какие основные способы определения источника обращения с формы сайта, и каковы их основные достоинства и недостатки?

CMS-сайта

Звонки (обращения) всего - 318

Добавить запись

Дата от: Дата до: Страница: Показывать: Поле: Сортировка: Страница: 1 из 1

№	Дата	Время	Имя	Телефон	Электронная почта	Комментарий	Статус	Действия
100	20.03.2017	10:00	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
101	20.03.2017	10:05	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
102	20.03.2017	10:10	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
103	20.03.2017	10:15	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
104	20.03.2017	10:20	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
105	20.03.2017	10:25	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
106	20.03.2017	10:30	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
107	20.03.2017	10:35	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
108	20.03.2017	10:40	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
109	20.03.2017	10:45	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
110	20.03.2017	10:50	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
111	20.03.2017	10:55	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
112	20.03.2017	11:00	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
113	20.03.2017	11:05	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
114	20.03.2017	11:10	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
115	20.03.2017	11:15	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
116	20.03.2017	11:20	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
117	20.03.2017	11:25	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
118	20.03.2017	11:30	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
119	20.03.2017	11:35	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	
120	20.03.2017	11:40	Иванов	1234567890	ivanov@yandex.ru	Звонок	Входящий	

Плюсы:

- + Высокая точность
- + Информация о пути по сайту

Минусы:

- Не отслеживает телефонные звонки
- Необходимо привлекать программиста

Какие основные способы определения источника телефонного звонка, и каковы их основные достоинства и недостатки?



Уточнение ответа у позвонившего



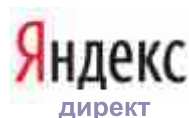
Плюс

+ не нужно никаких дополнительных инструментов

Минусы

- низкая точность
- лишняя нагрузка на позвонившего

Замена телефонного номера



(495) 777-77-71

Плюсы:

- + Учет звонков со всех рекламных площадок
- + Почти 100% точность
- + Никаких лишних вопросов позвонившему



(495) 777-77-72

Минусы:

- Не отслеживает ключевые слова
- Не показывает путь по сайту отдельного посетителя
- Необходимо привлекать программиста
- Необходимо покупать телефонные номера и устанавливать переадресацию
- Телефонный номер постоянно меняется

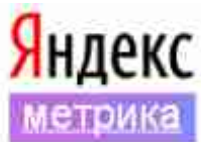


(495) 777-77-73



(495) 777-77-74

Сервис «Целевой звонок» системы Яндекс.Метрика



Дата	Звонок	Уникальные звонки	Наставочные звонки	Длительность разговора	Время ожидания	Время ожидания до ответа
Итого и среднее	58	58	15.5%	04:02	00:07	01:41
1 04.03.2017.00	64	4	0.0%	06:08	00:08	-
2 03.03.2017.00	49	17	11.9%	03:34	00:07	01:44
3 02.03.2017.00	10	3	100.0%	-	-	00:58
4 01.03.2017.00	12	2	80.0%	06:38	00:06	05:09
5 30.04.2017.00	12	2	0.0%	03:39	00:06	-
6 29.04.2017.00	69	8	0.3%	03:43	00:08	-
7 28.04.2017.00	23	14	0.0%	04:03	00:07	-

Плюсы:

- + Почти 100% точность
- + Минимальные действия по интеграции с сайтом
- + Никаких лишних вопросов позвонившему

Минусы:

- Не отслеживает ключевые слова
- Не показывает путь по сайту отдельного посетителя
- Формы сайта приходится анализировать отдельно
- Требуется рекламный бюджет от 6 000 руб/мес
- Анализирует только позвонивших с Яндекс.Директа и Яндекс.Маркета

Промо-код (номер посетителя)



Плюсы:

- + Отслеживание фраз переходов
- + Получение информации по звонкам и формам с сайта
- + Довольно большая точность (если для более чем 70% звонков указаны номера)
- + Получение пути по сайту

Минусы:

- Лишняя нагрузка на клиентов компании (ответ на вопрос о номере посетителя)
- Необходимо привлекать программиста

Почему номер посетителя - лучшее решение?

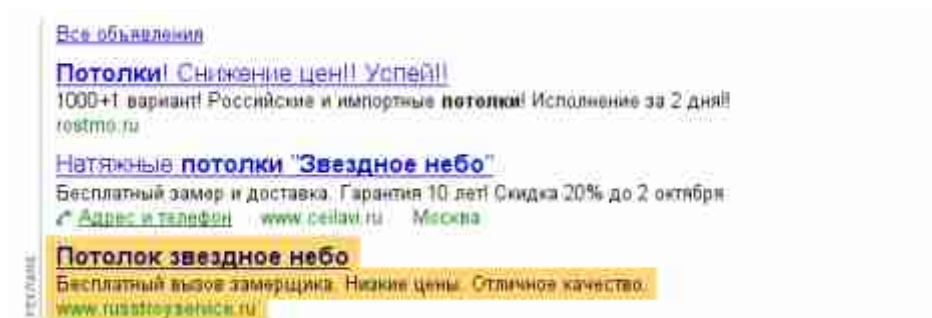


Отслеживает фразы (товары), с которых был сделан переход

Очень важно для отслеживания эффективности систем контекстной рекламы



— Запрос в Яндексе



— Наше объявление в Яндексе



— Источник перехода на наш сайт

Информация по звонкам и формам в одном месте



Задать вопрос

Контактное лицо:

Телефон: или e-mail:

Текст сообщения:

Голос, отправленный * обязательен для оформления

Отправить



ID	Дата	№ заявки	Имя клиента	Рекомендация	Промо-код	Ссылка	Телефон	Ссылка на сайт	Ссылка на форму	№ заявки
17	17.00.2011	10.33	Иванов	не определен	10.33					134
18	18.00.2011	10.45	Иванов	консультация	10.45					135
19	19.00.2011	12.58	Иванов	заявка	12.58					136
20	20.00.2011	11.08	Иванов	заявка	11.08					137
21	21.00.2011	10.33	Иванов	консультация	10.33					138
22	22.00.2011	00.18	Иванов	заявка	00.18					139
23	23.00.2011	21.48	Иванов	консультация	21.48					140
24	24.00.2011	10.36	Иванов	консультация	10.36					141
25	25.00.2011	12.12	Иванов	заявка	12.12					142
26	26.00.2011	12.57	Иванов	заявка	12.57					143
27	27.00.2011	11.50	Иванов	консультация	11.50					144
28	28.00.2011	11.08	Иванов	заявка	11.08					145
29	29.00.2011	00.47	Иванов	консультация	00.47					146

Пути по сайту

```

21.02.2011 15:57: http://yandex.ru/yandsearch?text=тотал скан москва&clid=40316&lr=10743
21.02.2011 15:57: /
21.02.2011 15:57: /services/
21.02.2011 15:57: /contacts.htm
25.02.2011 16:28: http://yandex.ru/yandsearch?text=тотал скан&clid=40316&lr=10743
25.02.2011 16:28: /
25.02.2011 16:28: /catalog/consumables/cartridge/
25.02.2011 16:28: /catalog/consumables/cartridge/?model=2651
28.02.2011 09:36: http://yandex.ru/yandsearch?text=тотал скан&clid=40316&lr=10743
28.02.2011 09:36: /
28.02.2011 09:36: /catalog/consumables/hp.htm
28.02.2011 09:37: /catalog/consumables/paper/hp.htm
28.02.2011 09:37: /catalog/consumables/paper/17/hp.htm
28.02.2011 09:37: /catalog/consumables/paper/17/epson.htm
28.02.2011 09:37: /catalog/consumables/paper/17/hp.htm
28.02.2011 09:38: /catalog/consumables/paper/hp.htm
28.02.2011 09:39: /catalog/consumables/paper/a1/hp-q1396a-item733.htm
28.02.2011 09:39: /catalog/115/hp-designjet-t620-item2651.htm
28.02.2011 09:39: /catalog/consumables/paper/a1/hp-q1396a-item733.htm
28.02.2011 09:40: /catalog/consumables/cartridge/
28.02.2011 09:41: /catalog/consumables/cartridge/hp.htm
28.02.2011 09:41: /catalog/consumables/cartridge/hp.htm?model=2651
28.02.2011 10:06: /order/sendok.htm
02.03.2011 08:38: http://yandex.ru/yandsearch?text=тотал скан&clid=40316&lr=10743
02.03.2011 08:38: /
02.03.2011 08:39: /catalog/search.htm?str=принтеры
02.03.2011 08:39: /catalog/search.htm?str=фотопринтер
02.03.2011 09:01: /catalog/search.htm?str=фотопринтер
02.03.2011 09:38: http://yandex.ru/yandsearch?text=тотал скан&clid=40316&lr=10743
02.03.2011 09:38: /
02.03.2011 09:39: /catalog/search.htm?str=фотопринтеры
02.03.2011 09:39: /catalog/search.htm?str=Фотопринтеры
02.03.2011 09:39: /catalog/plotter/epson.htm
02.03.2011 09:39: /catalog/120/epson.htm
02.03.2011 09:46: /catalog/search.htm?str=Фотопринтеры
02.03.2011 09:47: /catalog/plotter/epson.htm

```

Высокая точность

На вопрос «откуда Вы пришли» может быть дан неверный ответ



Какие отчеты по обращениям самые важные?



Все источники

		2013						
		Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль
Обратная связь								
Контекстная реклама								
	Расход (руб.)	797 576	956 577	1 034 505	981 648	1 014 516	885 928	1 122 402
	Формы с сайта (GA)	95	115	86	177	126	77	122
	Конверсия	1,6	1,2	0,8	1,5	1,0	0,7	0,9
	Стоимость формы	14 501	14 277	20 690	9 531	13 897	19 687	15 808
Баннеры на порталах								
	Расход (руб.)			191 795	324 847	181 591	89 848	162 165
	Формы с сайта (GA)			2	9	3	14	7
	Конверсия			0,4	0,9	0,5	2,9	1,1
	Стоимость формы			191 795	64 969	90 795	11 231	40 541
Порталы (без баннеров)								
	Формы с сайта					2		2
	Конверсия					0,7	0,0	0,9
Поисковый трафик								
	Формы с сайта	19	33	54	90	86	57	71
	Конверсия	1,7	1,9	2,0	2,4	2,5	1,5	1,3

Рекламные площадки

Реклама				
		2011		
		Январь	Февраль	Март
Яндекс.Директ				
	Цена клика (руб.)	23	28	21
	Стоимость учтенных обращений (руб.)	1 883	1 860	1 337
	Стоимость обращения (руб.)	1 365	1 264	932
Межкомнатные двери				
	Цена клика (руб.)	54	38	25
	Стоимость учтенных обращений (руб.)	7 400	4 553	1 646
	Стоимость обращения (руб.)	5 367	3 094	1 147
Google.Adwords				
	Цена клика (руб.)	35	34	31
	Стоимость учтенных обращений (руб.)	2 256	1 779	1 391
	Стоимость обращения (руб.)	1 636	1 209	970

Запросы из контекстной рекламы

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращения	Кол-во страниц	Время на сайте	Отказы
2	Яндекс Директ	межкомнатные двери	8 481	33	620 227	103	2 711	8	00:03:27	36%
3	Adwords	итальянские двери	860	42	80 232	13	2 806	12	00:03:53	30%
4	Adwords	межкомнатные двери	1 351	18	55 299	26	967	7	00:02:30	37%
5	Яндекс Директ	итальянские двери	1 208	18	46 954	55	386	13	00:06:01	26%
6	Яндекс Директ	раздвижные двери	1 083	19	44 697	3	6 253	9	00:03:21	32%
7	Яндекс Директ	итальянские межкомнатные двери	1 253	16	44 515	29	692	15	00:04:44	27%
8	Яндекс Директ	двери италия	1 039	17	38 445	35	489	10	00:05:36	26%
9	Яндекс Директ	элитные двери	693	17	26 026	19	607	15	00:03:41	24%
10	Яндекс Директ	межкомнатные двери на заказ	689	17	25 602	3	3 582	7	00:02:20	31%
11	Яндекс Директ	межкомнатные деревянные двери	604	19	25 602	16	716	7	00:02:16	39%
12	Adwords	итальянские межкомнатные двери	526	22	25 240	19	588	15	00:05:05	21%
13	Яндекс Директ	двери массив	595	19	24 667	23	493	13	00:04:12	31%
14	Яндекс Директ	двери венге	1 285	8	22 474	16	629	6	00:02:48	43%
15	Adwords	межкомнатные деревянные двери	404	25	22 028	13	770	7	00:02:23	37%
16	Яндекс Директ	шпонированные двери	595	17	21 978	10	1 025	7	00:02:23	39%
17	Яндекс Директ	купить межкомнатные двери	341	28	21 173	3	2 962	7	00:01:50	42%
18	Adwords	двери италия	313	28	19 672	16	550	13	00:05:03	26%
19	Яндекс Директ	двери массив дуба	407	20	17 733	10	827	10	00:03:25	26%
20	Яндекс Директ	стеклянные двери	364	20	16 174	6	1 131	9	00:03:00	39%
21	Яндекс Директ	распродажа дверей	825	8	14 209	3	1 988	6	00:02:31	41%
22	Яндекс Директ	двери шпон	512	9	10 790	13	377	6	00:02:52	42%
23	Яндекс Директ	арочные двери	541	6	7 595	23	152	13	00:04:18	21%
24	Яндекс Директ	комнатные двери	635	5	7 247	0	-	5	00:01:42	50%
25	Яндекс Директ	двери скидка	353	9	6 757	3	945	6	00:03:11	35%
26	Яндекс Директ	двери из дерева	263	11	6 448	0	-	7	00:02:13	41%

Поисковые запросы

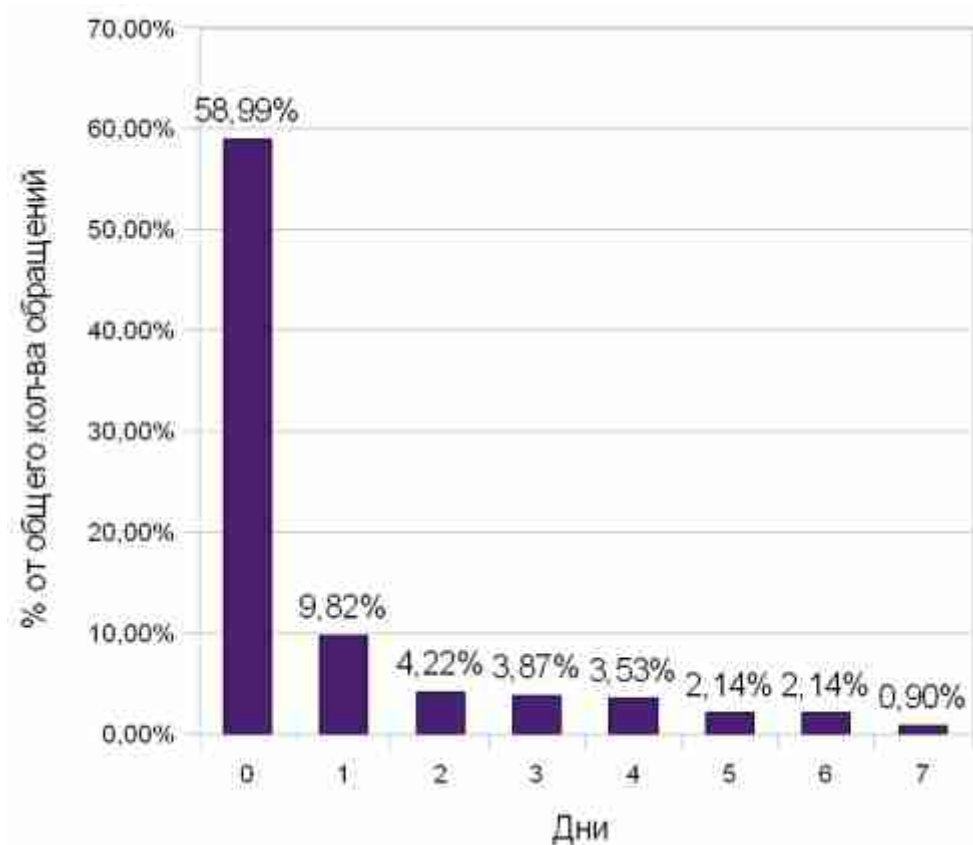
Запрос	Число переходов	Конверсия
доктор веб	832	0,44
nod32 antivirus	951	0,63
kaspersky internet security 2011	300	0,52
нод 32 антивирус	183	0,00
нод 32 секьюрити	51	0,00

Регионы (все источники)

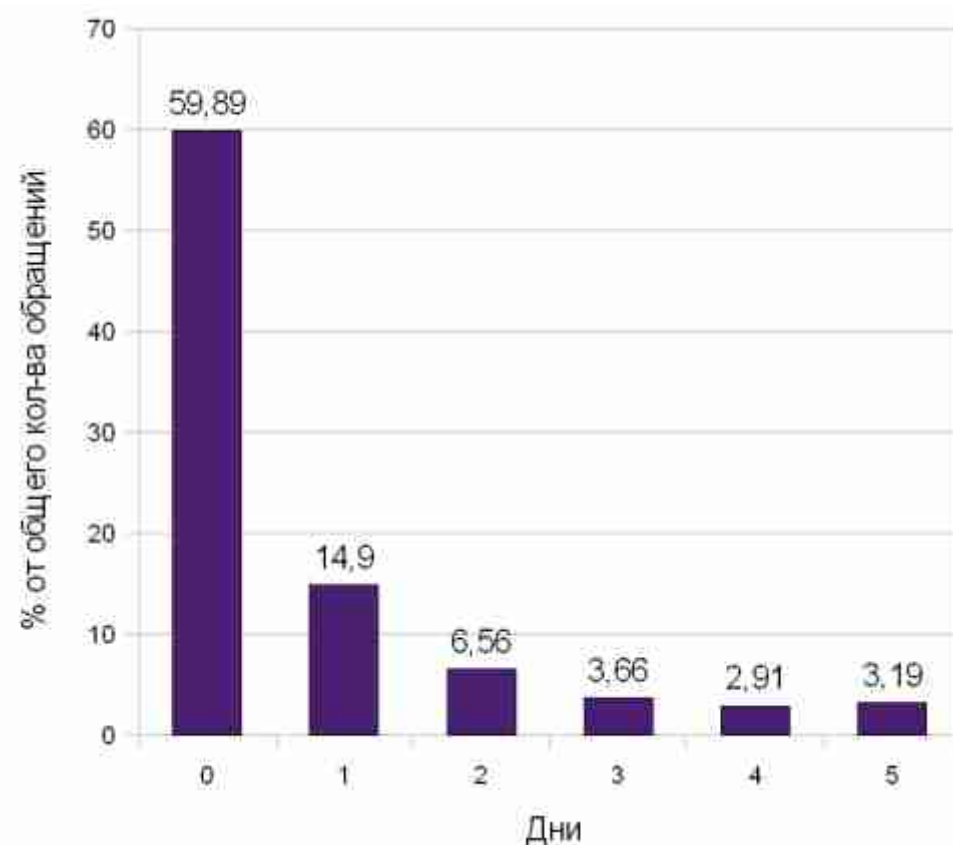
Регион	Кол-во посещений	Страниц за посещение	Ср. время пребывания на сайте	% новых посещений	Показатель отказов, %	Кол-во обращений	Конверсия (посетители в обращения), %
Респ. Чувашия			нет данных			3	-
Респ. Чечня			нет данных			1	-
СПБ и Ленинградская обл.	2188	5,57	00:03:10	76,92	32,5	20	0,91
Москва и МО	1266	2,11	00:00:46	92,5	84,68	17	1,34
Свердловская обл.	900	6,15	00:03:00	74,56	41,44	9	1,00
Нижегородская обл.	495	6,96	00:03:14	76,77	36,77	5	1,01
Самарская обл.	492	6,64	00:03:30	66,87	41,46	4	0,81
Краснодарский край	457	7,61	00:03:57	74,62	30,42	3	0,66
Воронежская обл.	408	4,4	00:11:27	51,96	47,06	2	0,49
Новосибирская обл.	369	8,2	00:04:21	74,25	36,86	1	0,27
Челябинская обл.	333	4,75	00:02:07	83,18	40,84	2	0,60
Респ. Татарстан	331	5,17	00:02:42	84,89	39,27	2	0,60
Ростовская обл.	316	6,29	00:03:08	69,62	34,18	3	0,95
Пермский край	260	6,45	00:03:18	78,08	40,77	5	1,92
Владимирская обл.	256	5,48	00:02:23	46,88	60,16	1	0,39
Волгоградская обл.	240	6,82	00:03:28	76,25	38,75	2	0,83
Респ. Башкортостан	233	4,41	00:02:52	81,12	43,78	1	0,43
Рязанская обл.	202	2,69	00:01:32	34,16	70,79	2	0,99
Саратовская обл.	190	5,48	00:02:32	66,84	48,95	1	0,53
Иркутская обл.	178	6,8	00:03:12	58,99	50,56	1	0,56

Время принятия решения

Итальянские двери

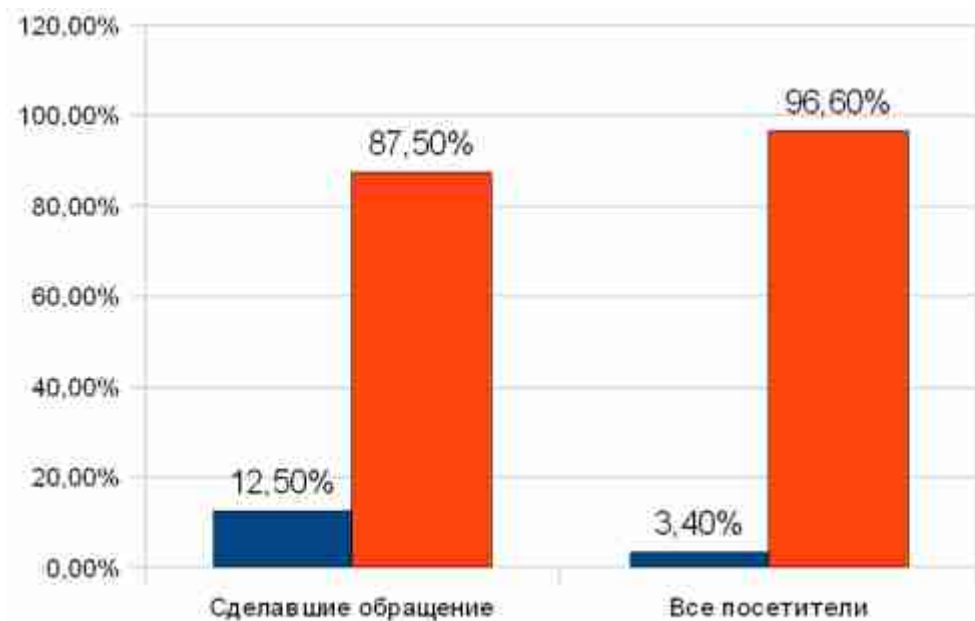


Натяжные потолки

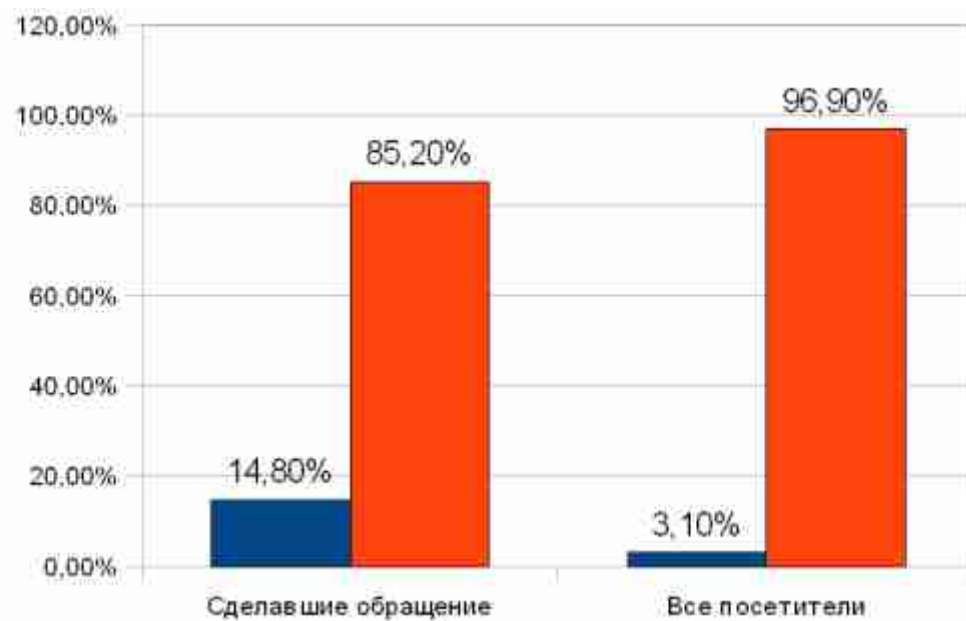


Интерес к акциям

Итальянские двери



Натяжные потолки



Как интегрировать номер посетителя в Google Analytics?



Создать пользовательские переменные



Запоминать номер посетителя

Пользовательская переменная = номер посетителя

```
_setCustomVar (1, "visitor_id", 12345, 1); //Переменная уровня посетителя  
с именем 'visitor_id' со значением '12345' , записывается в первый слот
```

Создать пользовательский сегмент

Из общего количества посещений (?) Тестировать сегмент

Поиск пользовательского сегмента (используйте #)	Условие	Значение
	Соответствует регулярному выражению *	12578(30044)3618 *
☐ учитывать регистр		
или		
Добавить оператор "или"		
и		
Добавить оператор "и"		

Этот сегмент соответствует ? посещен Тестировать сегмент

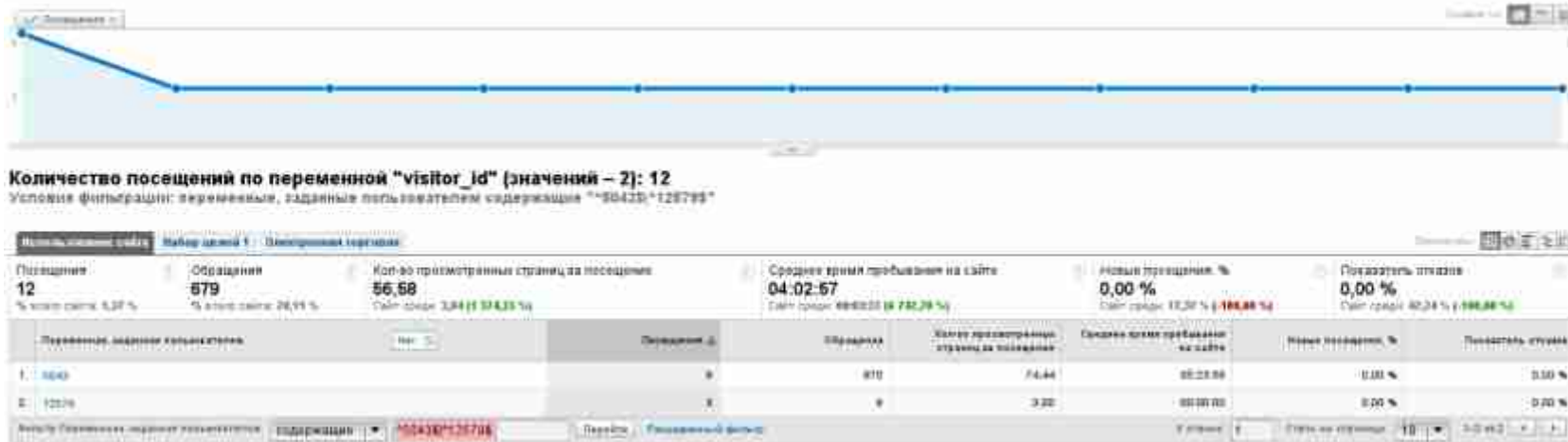
Название сегмента: Сохранить сегмент Отмена

Пользоваться всеми отчетами в созданном сегменте



Применить фильтр к отчету

Получаем информацию по каждому пользователю с указанным номером, а также общие данные

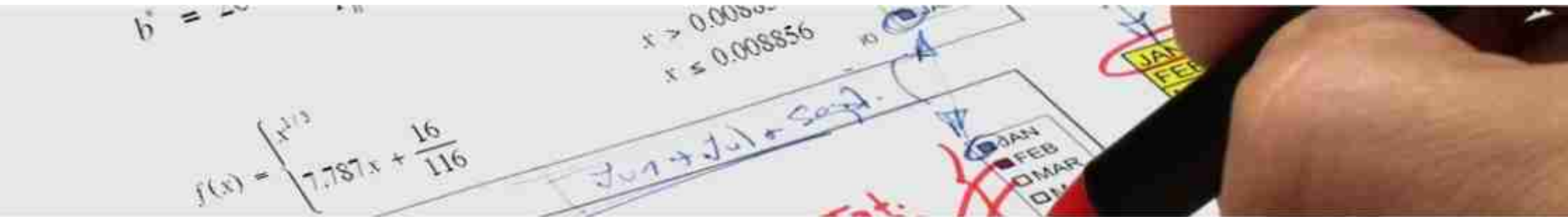


Google Analytics API:
<https://www.google.com/analytics/feeds/data>
 ?ids=ga:12345
 &dimensions=ga:customVarValue1
 &metrics=ga:visits,ga:bounces
 &sort=-ga:visits
 &filters=ga:customVarValue1%3D~50435|125799
 &start-date=2011-09-02
 &end-date=2011-10-04
 &start-index=10
 &max-results=100
 &v=2
 &prettyprint=true

Как повысить эффективность контекстной рекламы?



В чем состоит задача?



Рекламный бюджет ограничен

и хочется потратить его максимально эффективно

Необходимо увеличить количество обращений

обращения = формы с сайта + телефонные звонки

Если звонков более 30% от общего числа обращений, то и без их учета не обойтись

Нужно снижать цену обращения

Стоимость обращения по фразе = бюджет фразы/кол-во обращений с фразы, где:

- **Для Яндекс.Директа**

Стоимость обращения по фразе = траты по фразе из интерфейса * 1.0x

где x - текущий процент скидки

- **Для Google.AdWords**

Стоимость обращения по фразе = траты по фразе из интерфейса * 1.18 (НДС) * 1.0x

где x - комиссия РА

Кол-во обращений с фразы = кол-во зарегистрированных обращений с фразы * 1.0x

где x - % собранных номеров посетителя

Какие знания дают нам большие ВОЗМОЖНОСТИ ПО ОПТИМИЗАЦИИ?

Стоимость обращения по каждой площадке, каждому слову и региону!

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращения	Кол-во страниц	Время на сайте	Отказы
2	Яндекс Директ	межкомнатные двери	8 481	33 ↓	620 227	103	2 711	8	00:03:27	36%
3	Adwords	итальянские двери	860	42	80 232	13	2 806	12	00:03:53	30%
4	Adwords	межкомнатные двери	1 351	18	55 299	26	967	7	00:02:30	37%
5	Яндекс Директ	итальянские двери	1 208	18 ↑	46 954	55	386	13	00:06:01	26%
6	Яндекс Директ	раздвижные двери	1 083	19	44 697	3	6 253	9	00:03:21	32%
7	Яндекс Директ	итальянские межкомнатные двери	1 253	16	44 515	29	692	15	00:04:44	27%
8	Яндекс Директ	двери италия	1 039	17	38 445	35	489	10	00:05:36	26%
9	Яндекс Директ	элитные двери	693	17	26 026	19	607	15	00:03:41	24%
10	Яндекс Директ	межкомнатные двери на заказ	689	17	25 602	3	3 582	7	00:02:20	31%
11	Яндекс Директ	межкомнатные деревянные двери	604	19	25 602	16	716	7	00:02:16	39%
12	Adwords	итальянские межкомнатные двери	526	22	25 240	19	588	15	00:05:05	21%
13	Яндекс Директ	двери массив	595	19	24 667	23	493	13	00:04:12	31%
14	Яндекс Директ	двери венге	1 285	8	22 474	16	629	6	00:02:48	43%
15	Adwords	межкомнатные деревянные двери	404	25	22 028	13	770	7	00:02:23	37%
16	Яндекс Директ	шпонированные двери	595	17	21 978	10	1 025	7	00:02:23	39%
17	Яндекс Директ	купить межкомнатные двери	341	28	21 173	3	2 962	7	00:01:50	42%
18	Adwords	двери италия	313	28	19 672	16	550	13	00:05:03	26%
19	Яндекс Директ	двери массив дуба	407	20	17 733	10	827	10	00:03:25	26%
20	Яндекс Директ	стеклянные двери	364	20	16 174	6	1 131	9	00:03:00	39%
21	Яндекс Директ	распродажа дверей	825	8	14 209	3	1 988	6	00:02:31	41%
22	Яндекс Директ	двери шпон	512	9	10 790	13	377	6	00:02:52	42%
23	Яндекс Директ	арочные двери	541	6 ↑	7 595	23	152	13	00:04:18	21%
24	Яндекс Директ	комнатные двери	635	5	7 247	0	-	5	00:01:42	50%
25	Яндекс Директ	двери скидка	353	9	6 757	3	945	6	00:03:11	35%
26	Яндекс Директ	двери из дерева	263	11	6 448	0	-	7	00:02:13	41%

Выключать малоэффективные запросы, а освободившийся бюджет пускать на более эффективные

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращения	Кол-во страниц	Время на сайте	Отказы
2	Яндекс Директ	межкомнатные двери	8 481	33	620 227	103	2 711	8	00:03:27	36%
3	Adwords	итальянские двери	860	42	80 232	13	2 806	12	00:03:53	30%
4	Adwords	межкомнатные двери	1 351	18	55 299	26	967	7	00:02:30	37%
5	Яндекс Директ	итальянские двери	1 208	18	46 954	55	386	13	00:06:01	26%
6	Яндекс Директ	раздвижные двери	1 083	19	44 697	3	6 253	9	00:03:21	32%
7	Яндекс Директ	итальянские межкомнатные двери	1 253	16	44 515	29	692	15	00:04:44	27%
8	Яндекс Директ	двери италия	1 039	17	38 445	35	489	10	00:05:36	26%
9	Яндекс Директ	элитные двери	693	17	26 026	19	607	15	00:03:41	24%
10	Яндекс Директ	межкомнатные двери на заказ	689	17	25 602	3	3 582	7	00:02:20	31%
11	Яндекс Директ	межкомнатные деревянные двери	604	19	25 602	16	716	7	00:02:16	39%
12	Adwords	итальянские межкомнатные двери	526	22	25 240	19	588	15	00:05:06	21%
13	Яндекс Директ	двери массив	595	19	24 667	23	493	13	00:04:12	31%
14	Яндекс Директ	двери венге	1 285	8	22 474	16	629	6	00:02:48	43%
15	Adwords	межкомнатные деревянные двери	404	25	22 028	13	770	7	00:02:23	37%
16	Яндекс Директ	шпонированные двери	595	17	21 978	10	1 025	7	00:02:23	39%
17	Яндекс Директ	купить межкомнатные двери	341	28	21 173	3	2 962	7	00:01:50	42%
18	Adwords	двери италия	313	28	19 672	16	550	13	00:05:03	26%
19	Яндекс Директ	двери массив дуба	407	20	17 733	10	827	10	00:03:25	26%
20	Яндекс Директ	стеклянные двери	364	20	16 174	6	1 131	9	00:03:00	39%
21	Яндекс Директ	распродажа дверей	825	8	14 209	3	1 988	6	00:02:31	41%
22	Яндекс Директ	двери шпон	512	9	10 790	13	377	6	00:02:52	42%
23	Яндекс Директ	арочные двери	541	6	7 595	23	152	13	00:04:18	21%
24	Яндекс Директ	комнатные двери	635	5	7 247	0	-	5	00:01:42	50%
25	Яндекс Директ	двери скидка	353	9	6 757	3	945	6	00:03:11	35%
26	Яндекс Директ	двери из дерева	263	11	6 448	0	-	7	00:02:13	41%

Выяснять причины высокой стоимости обращения и снижать её

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращения	Кол-во страниц	Время на сайте	Отказы
2	Яндекс Директ	межкомнатные двери	8 481	33	620 227	103	2 711	8	00:03:27	36%
3	Adwords	итальянские двери	860	42	80 232	13	2 806	12	00:03:53	30%
4	Adwords	межкомнатные двери	1 351	18	55 299	26	967	7	00:02:30	37%
5	Яндекс Директ	итальянские двери	1 208	18	46 954	55	386	13	00:06:01	26%
6	Яндекс Директ	раздвижные двери	1 083	19	44 697	3	6 253	9	00:03:21	32%
7	Яндекс Директ	итальянские межкомнатные двери	1 253	16	44 515	29	692	15	00:04:44	27%
8	Яндекс Директ	двери италия	1 039	17	38 445	35	489	10	00:05:36	26%
9	Яндекс Директ	элитные двери	693	17	26 026	19	607	15	00:03:41	24%
10	Яндекс Директ	межкомнатные двери на заказ	689	17	25 602	3	3 582	7	00:02:20	31%
11	Яндекс Директ	межкомнатные деревянные двери	604	19	25 602	16	716	7	00:02:16	39%
12	Adwords	итальянские межкомнатные двери	526	22	25 240	19	588	15	00:05:06	21%
13	Яндекс Директ	двери массив	595	19	24 667	23	493	13	00:04:12	31%
14	Яндекс Директ	двери венге	1 285	8	22 474	16	629	6	00:02:48	43%
15	Adwords	межкомнатные деревянные двери	404	25	22 028	13	770	7	00:02:23	37%
16	Яндекс Директ	шпонированные двери	595	17	21 978	10	1 025	7	00:02:23	39%
17	Яндекс Директ	купить межкомнатные двери	341	28	21 173	3	2 962	7	00:01:50	42%
18	Adwords	двери италия	313	28	19 672	16	550	13	00:05:03	26%
19	Яндекс Директ	двери массив дуба	407	20	17 733	10	827	10	00:03:25	26%
20	Яндекс Директ	стеклянные двери	364	20	16 174	6	1 131	9	00:03:00	39%
21	Яндекс Директ	распродажа дверей	825	8	14 209	3	1 988	6	00:02:31	41%
22	Яндекс Директ	двери шпон	512	9	10 790	13	377	6	00:02:52	42%
23	Яндекс Директ	арочные двери	541	6	7 595	23	152	13	00:04:18	21%
24	Яндекс Директ	комнатные двери	635	5	7 247	0	-	5	00:01:42	50%
25	Яндекс Директ	двери скидка	353	9	6 757	3	945	6	00:03:11	35%
26	Яндекс Директ	двери из дерева	263	11	6 448	0	-	7	00:02:13	41%

Выделять минимальные по стоимости обращения запросы и добавлять похожие

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращения	Кол-во страниц	Время на сайте	Отказы
2	Яндекс Директ	межкомнатные двери	8 481	33	620 227	103	2 711	8	00:03:27	36%
3	Adwords	итальянские двери	860	42	80 232	13	2 806	12	00:03:53	30%
4	Adwords	межкомнатные двери	1 351	18	55 299	26	967	7	00:02:30	37%
5	Яндекс Директ	итальянские двери	1 208	18	46 954	55	386	13	00:06:01	26%
6	Яндекс Директ	раздвижные двери	1 083	19	44 697	3	6 253	9	00:03:21	32%
7	Яндекс Директ	итальянские межкомнатные двери	1 253	16	44 515	29	692	15	00:04:44	27%
8	Яндекс Директ	двери италия	1 039	17	38 445	35	489	10	00:05:36	26%
9	Яндекс Директ	элитные двери	693	17	26 026	19	607	15	00:03:41	24%
10	Яндекс Директ	межкомнатные двери на заказ	689	17	25 602	3	3 582	7	00:02:20	31%
11	Яндекс Директ	межкомнатные деревянные двери	604	19	25 602	16	716	7	00:02:16	39%
12	Adwords	итальянские межкомнатные двери	526	22	25 240	19	588	15	00:05:06	21%
13	Яндекс Директ	двери массив	595	19	24 667	23	493	13	00:04:12	31%
14	Яндекс Директ	двери венге	1 285	8	22 474	16	629	6	00:02:48	43%
15	Adwords	межкомнатные деревянные двери	404	25	22 026	13	770	7	00:02:23	37%
16	Яндекс Директ	шпонированные двери	595	17	21 978	10	1 025	7	00:02:23	39%
17	Яндекс Директ	купить межкомнатные двери	341	28	21 173	3	2 962	7	00:01:50	42%
18	Adwords	двери италия	313	28	19 672	16	550	13	00:05:03	26%
19	Яндекс Директ	двери массив дуба	407	20	17 733	10	827	10	00:03:25	26%
20	Яндекс Директ	стеклянные двери	364	20	16 174	6	1 131	9	00:03:00	39%
21	Яндекс Директ	распродажа дверей	825	8	14 209	3	1 988	6	00:02:31	41%
22	Яндекс Директ	двери шпон	512	9	10 790	13	377	6	00:02:52	42%
23	Яндекс Директ	арочные двери	541	6	7 595	23	152	13	00:04:18	21%
24	Яндекс Директ	комнатные двери	635	5	7 247	0	-	5	00:01:42	50%
25	Яндекс Директ	двери скидка	353	9	6 757	3	945	6	00:03:11	35%
26	Яндекс Директ	двери из дерева	263	11	6 448	0	-	7	00:02:13	41%

Отключать запросы, по которым нет информации о стоимости обращения

- Дверь Европа
- Двери Классика
- Салон дверей
- Двери черешня
- Цветные двери
- Дорогие двери
- Дизайнерские двери
- Двери массив дуба
- Индивидуальные двери
- Двери люкс
- Беленый дуб
- Шпонированные двери
- Филленчатые двери
- Двери шпон
- Двери дуб

Обычно это низкочастотные запросы

Усилить рекламу товаров по акции



The banner features a background of gold coins on the left. A large white arrow points from the discount text towards the product information. The product information is divided into two columns, each featuring a door image and text. The text is in Russian, detailing a 15% discount on two door models, Manolis P and Manolis SV4, with prices in Euros and Russian Rubles. A yellow bar at the bottom left specifies the discount period.

Model	Original Price	Discounted Price
Модель Manolis P	219 € 9 556 руб.	187 € 8 160 руб.
Модель Manolis SV4	299 € 13 047 руб.	255 € 11 127 руб.

НАТУРАЛЬНЫЙ ШПОН

-15%

Скидки только до 31 октября

Сложность с региональностью

Системы контекстной рекламы определяют регион по настройкам пользователей, а системы аналитики (включая "номер посетителя") - по IP-адресу.

Расхождение трафика составляет до 50%!

- *Для каждого региона создать отдельную кампанию со своей меткой*
- *Если регионов много, то в отдельные кампании выделить наиболее затратные*



Проблема с кириллическими запросами

Запросы на кириллице не всегда корректно передаются в системы аналитики

Google AdWords - 1-3%

Яндекс.Директ - 10-20%

- Одно объявление - один запрос (максимум несколько связанных)
- Уникальная UTM-метка content на каждое объявление

dir / cpc	плоттер roland	14	6,50	00:05:11	50,00 %	35,71 %
dir / cpc	(not set)	13	3,46	00:02:36	61,54 %	75,92 %
dir / cpc	<dc >@	13	2,08	00:02:19	92,31 %	53,85 %
dir / cpc	hp designjet 111 roll	12	1,00	00:00:00	0,00 %	100,00 %
	m>=< <dc	11	1,64	00:01:19	100,00 %	72,73 %
	canon dr m140	11	2,00	00:03:12	81,82 %	72,73 %
	epson 9700	11	1,73	00:02:12	45,45 %	63,64 %
	graphtec ce5000 60	11	2,27	00:01:35	18,18 %	72,73 %
	mfu xceronic	11	2,18	00:01:33	100,00 %	54,55 %
	canon ipf605	10	2,40	00:01:44	60,00 %	60,00 %
	hp designjet 1790	10	1,50	00:00:24	60,00 %	80,00 %
dir / cpc	плоттер hp	10	5,80	00:09:09	80,00 %	10,00 %
dir / cpc	сканеры hp	10	4,00	00:02:35	80,00 %	10,00 %
dir / cpc	широкоформатные принтеры epson	10	8,80	00:11:46	30,00 %	30,00 %
dir / cpc	epson stylus pro 7700	9	2,89	00:02:39	68,89 %	55,56 %
dir / cpc	roland lef 12	9	3,11	00:03:26	66,67 %	44,44 %
dir / cpc	сетевые сканеры hp	9	6,00	00:06:37	77,78 %	44,44 %

Несколько каналов до обращения

В 10-30% случаев до обращения более одного канала
Непонятен вклад конкретного канала

- *Самый простой вариант - засчитываем обращение всем каналам*

yandexdirect / cpc → yandex / banner3	3
yandex / banner3 → yandexdirect / cpc → yandex / banner3 × 3	1
yandexdirect / cpc → (direct) / (none) → yandex / banner3	1
yandexdirect / cpc → (direct) / (none) → yandexdirect / cpc → yandex / banner	1
yandexdirect / cpc → yandex / banner2 → yandex / banner3	1
yandexdirect / cpc → yandex / banner310	1
yandexdirect / cpc × 33 → yandex / banner3 → yandexdirect / cpc	1

Как автоматизировать отчетность?



С помощью API систем контекстной рекламы и аналитики



Пример отчета

Яндекс.Директ		
Все кампании		
Периоды	с 2012-07-01 по 2012-07-31	
Действующая скидка, %		10,00
Расход		69642,57
Переходы		5537
CTR (%)		3,52
Цена клика (руб.)		12,58
Страниц/посещение		4,69
Средняя длительность пребывания		00:02:54
Показатель отказов, (%)		41,62
Конверсия (посетители в обращения, %)		0,94
Выручка		373670
Количество транзакций		64
Количество проданных товаров		101
Средняя стоимость товара		3699,7
Средняя стоимость заказа		1088,17
Отношение выручка\траты		5,37
% трат от выручки		18,64
Apple Ipod, №3839362		
Расход		18838,36
Переходы		1426
CTR (%)		7,3
Цена клика (руб.)		13,21
Страниц/посещение		3,68
Средняя длительность пребывания		00:02:29

На что нужно обратить внимание?

- Клиентскую скидку в Яндекс.Директе
- Комиссию и НДС в Google AdWords
- % учтенных номеров посетителей



Спасибо за внимание!
Пожалуйста, задавайте вопросы.

Андрей Борисов, проект-менеджер
тел. (495) 790-7591
mailto:borisov@techart.ru

Подготовлено при участии департаментов МГ «Текарт»:
[Advert.Techart](#) – рекламное агентство
[Promo.Techart](#) – департамент интернет-маркетинга



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

PR

Web

Design

Photo

Branding