

Кому на рынке
недвижимости
с коллтрекингом
жить хорошо

Исследование 423 сайтов наших клиентов

июль 2018 - июнь 2019. 1 147 тыс. обращений, 324 тыс. являются целевыми

Эконом

1.43%
Конверсия
в лиды

40.12%
% QL

8.5K
CPA руб

Типы обращений



Комфорт

1.64%
Конверсия
в лиды

35.02%
% QL

10K
CPA руб

Типы обращений



Исследование 423 сайтов наших клиентов

Больше данных. Полная версия исследования есть на нашем сайте

Бизнес

1.12%

Конверсия
в лиды

39.04%

% QL

13K

CPA руб

Типы обращений



Элитное

1.18%

Конверсия
в лиды

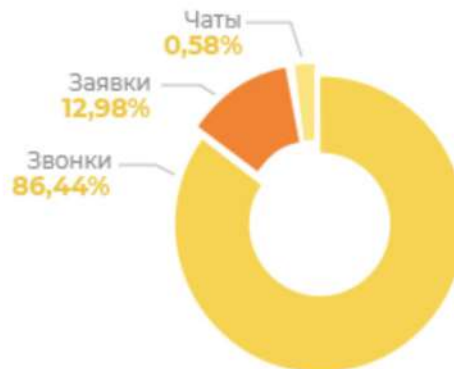
31.53%

% QL

19K

CPA руб

Типы обращений

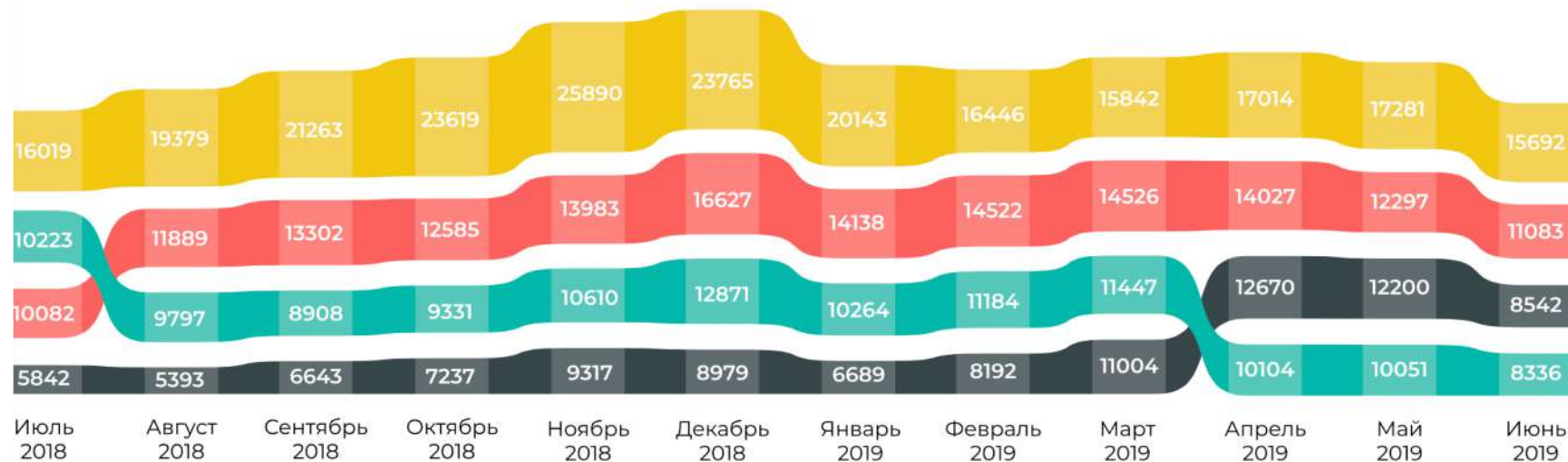


Характерная особенность

Высокая стоимость. Целевое обращение за такие деньги **нельзя терять**

СРА по месяцам и классам жилья, руб

● Эконом ● Комфорт ● Бизнес ● Элитное

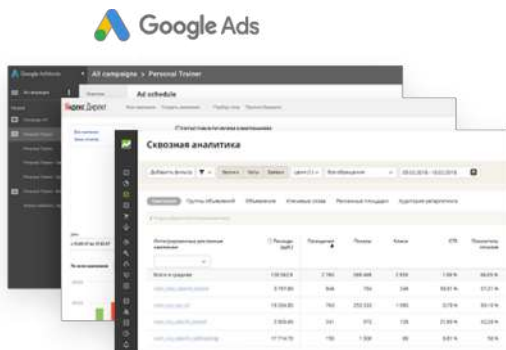


Ключевые причины потери “звонящих” клиентов

1. Неэффективное управление рекламой (вкладываем деньги “не туда”).
2. Пропущенные звонки (в среднем около 20% от общего количества).
3. Проблемы в работе колл-центра (несоблюдение правил/сценариев разговора операторами колл-центра, etc.).

Коллтрекинг: эффективное управление рекламой

1. Учитывать и квалифицировать звонки по любым рекламным кампаниям

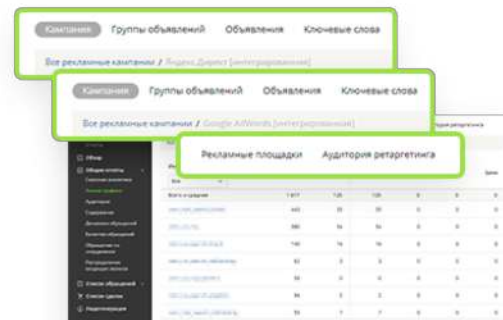


Яндекс Директ

2. Управлять рекламой на основе данных о стоимости звонка (QR, CPA, MQL)

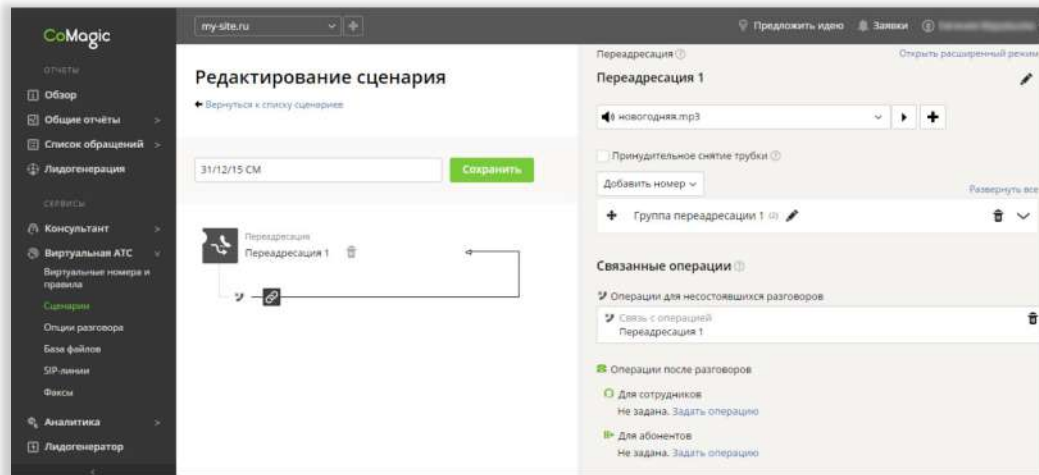


3. Оптимизировать рекламу на любом уровне (вплоть до ключевого слова)



CoMagic

Коллтрекинг + телефония = нет пропущенных звонков



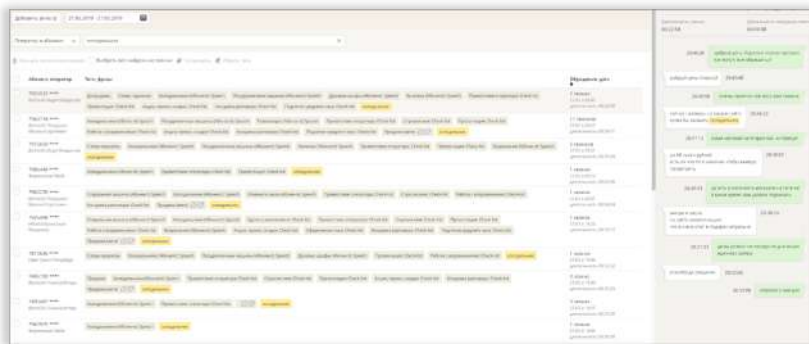
1. Автоперезвон

- Ловит пропущенные звонки.
- Сам перезванивает!
- Среднее время дозвона - 10 минут.

2. Телефония

- Управляет потоком звонков.
- Автоматизирует работу колл-центра.
- Контролирует сотрудников.

Коллтрекинг + речевая аналитика = повышение конверсии в сделку



Сотрудник	Общая оценка	Приветствие оператора: Check-list	Спросил имя: Check-list	Сделать комплимент: Check-list	Выявление потребностей: Check-list
Артём Петрович	53% +8.7%	100% +1.3%	98% +10.5%	4% +213.7%	29% +30.7%
Дмитрий	38% -5.0%	89% +4.8%	54% +10.0%	0% -100.0%	14% -17.1%
Игорь	56% +5.8%	94% -3.3%	44% -30.0%	0%	6% -22.2%
Дмитрий	36% +5.0%	91% +16.6%	13% -31.5%	7%	11% +12.7%
Зина	31% -8.4%	81% -2.6%	16% -60.4%	0%	14% +13.2%
Галина	28% -6.7%	85% 0.0%	22% -21.7%	0% -100.0%	4% -50.0%
Александр	26% -0.1%	49% -0.7%	42% +25.0%	2%	11% +16.1%

Речевая аналитика

1. Автоматизирует контроль работы колл-центра.
2. Сократит расходы на прослушку.
3. Выявляет звонки нужных типов (конфликт, продажа, несоблюдение сценария, etc.) и автоматически тегирует.

Работа с колтрекингом в недвижимости

Пример №1 В 3 раза увеличить конверсию из звонков в продажу за 1,5 года для проекта Кортрос «Дом № 128»

Задача

Найти драйверы роста продаж,
которые дадут + 40%

Решение

1. Оптимизация рекламного бюджета на основе данных по звонкам
2. Настройка правила автоперезвона по заявкам из Facebook и Instagram в личном кабинете CoMagic для снижения количества пропущенных звонков
3. Аудит “Тайным покупателем”

Месяц	2018												2019						Общий итог
	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сен	Окт	Ноя	Дек	Янв	Фев	Мар	Апр	Май	Июн	Июл	Авг		
Продажи (ДДУ)	6	7	1	12	14	16	11	14	11	2	3	11	13	9	10	16	14	170	
Конверсия общая (%)	2,23	4,27	0,44	4,69	5,91	6,40	3,34	5,13	4,01	1,70	1,29	4,06	7,22	4,92	6,10	6,87	8,59	4,38%	

	Предыдущие периоды с другими РА							Общий итог
	Сен 2017	Окт 2017	Ноя 2017	Дек 2017	Янв 2018	Фев 2018	Фев 2018	
Продажи (ДДУ)	0	1	0	7	5	3	8	24
Конверсия общая (%)	0,00	0,55	0,00	2,18	2,09	1,34	1,71	1,36%

Результат

1. В 2 раза больше продаж
2. В 3 раза выше конверсия звонков в продажи
3. На 114% больше успешных перезвонов по заявкам из Facebook и Instagram

Работа с колтрекингом в недвижимости

Пример №2 Повысить конверсию в продажи на 12% для MR Group



Конверсия в звонок



Конверсия в визит



Конверсия в продажу

Задача

Повысить конверсию в продажи на **10%** с помощью персонализированных предложений

Результат

Рост конверсии в продажи 12%

Решение

1. Связали данные из CoMagic и Weborama
Интеграция настроена с помощью дополнения скрипта CoMagic и отправки http-уведомлений на сервер
2. Отслежили конверсии в Microsoft Dynamics
Интеграция реализована через http-уведомления, в которых используются utm-метки, номер абонента, дата и название проекта для сквозной аналитики
3. Персонализировали предложения
Использовали данные по сегментам Weborama для персонализации предложений в ремаркетинге и таргетированной рекламе

Успеть первым: что ждет коллтрекинг

1. **Прогнозная аналитика:** не ждать звонков, чтобы определить, как работает рекламная кампания.
2. **Фильтрация спам-трафика:** избавление call-центра от бесполезных звонков.
3. **Кроссдевайс на базе знаний** о том, с каких устройств звонит номер.
4. **Речевая аналитика:** автоматизация контроля качества работы колл-центра и квалификации лидов.
5. **Телефония:** интеграция коллтрекинга с телефонией (кейсы: USA + realtime-переадресация).



Наши планы на ближайшее будущее

1. Усилить аналитику за счет охвата ключевых рекламных систем

Нативная интеграция с ВКонтакте и myTarget для отслеживания статистики и учета расходов по данным рекламным кампаниям

2. Пути конверсий

Цепочки взаимодействий, которые привели к конверсиям, а также количество и ценность конверсий в каждой последовательности, чтобы понять, как осуществляется взаимодействие между каналами на пути конверсии

3. Кроссдоменное отслеживание

Учет и анализ в статистике ассоциированного влияния рекламного продвижения на лендингах

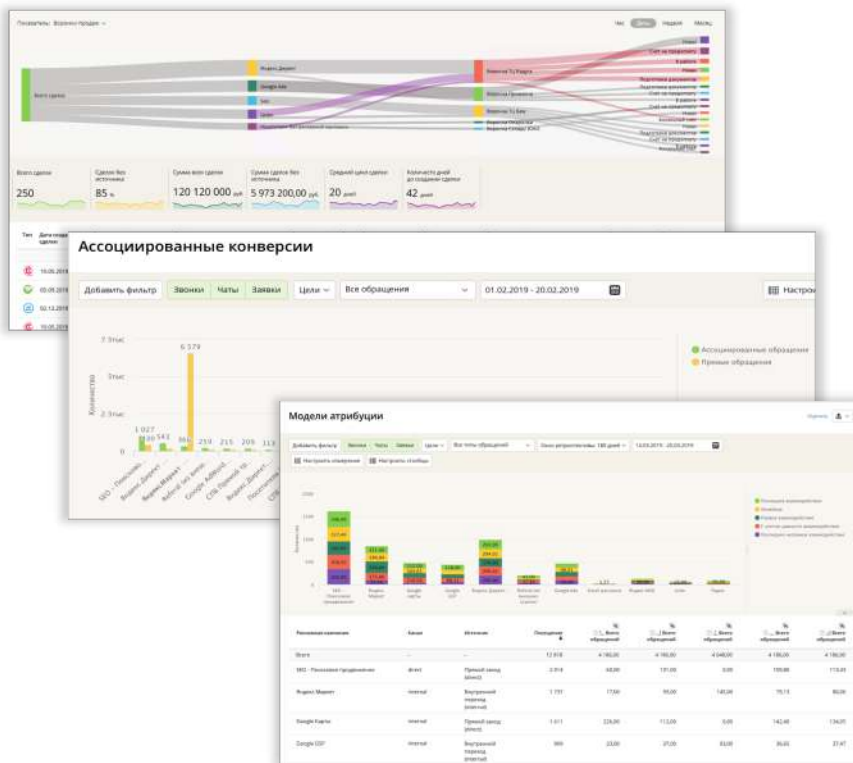


Построить **сквозную**
аналитику так, чтобы
получать пользу!

Сквозная аналитика “внутри CoMagic”

NEW!

Больше. Целевых звонков, которые приводят к продажам



1. **Воронки продаж:** загружайте все сделки со всеми статусами из любой CRM и проводите анализ с помощью CoMagic.
2. **Мультиканальная аналитика:** покажет, какая реклама на самом деле работает.
3. **Передача данных из CRM в CoMagic:** и обратно с помощью нативных интеграций и API для решения любых задач сквозной аналитики.

CoMagic



CoMagic

CoMagic в 2019-м году

Платформа для аналитики маркетинга и продаж

+ high-end решение для сквозной аналитики в сфере недвижимости



CoMagic

Спасибо за внимание!

Пишите - я рядом и рад помочь! :)



Дмитрий Кудинов

d.kudinov@comagic.ru

facebook.com/dmitry.kudinov.1

CoMagic