

**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**
www.techart.ru

КОЛЛ-ТРЕКИНГ И ДРУГИЕ СПОСОБЫ ОТСЛЕЖИВАНИЯ ЗВОНКОВ

Борисов Андрей
проект-менеджер МГ «Текарт»

13/03/2014



Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ЧТО ТАКОЕ CALL TRACKING?

/ Посетителям, пришедшим с разных
источников, показываются разные
телефонные номера

/ Все звонки переадресовываются
на основной телефон компании

/ Доступна информация по кол-ву звонков
с каждого источника





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ЗАЧЕМ НУЖЕН CALL TRACKING?

/ Понять, работает реклама/другие каналы или нет?

/ С помощью независимой системы разрешить спор между отделом продаж и отделом маркетинга (подрядчиком)

/ Контролировать работу отдела продаж





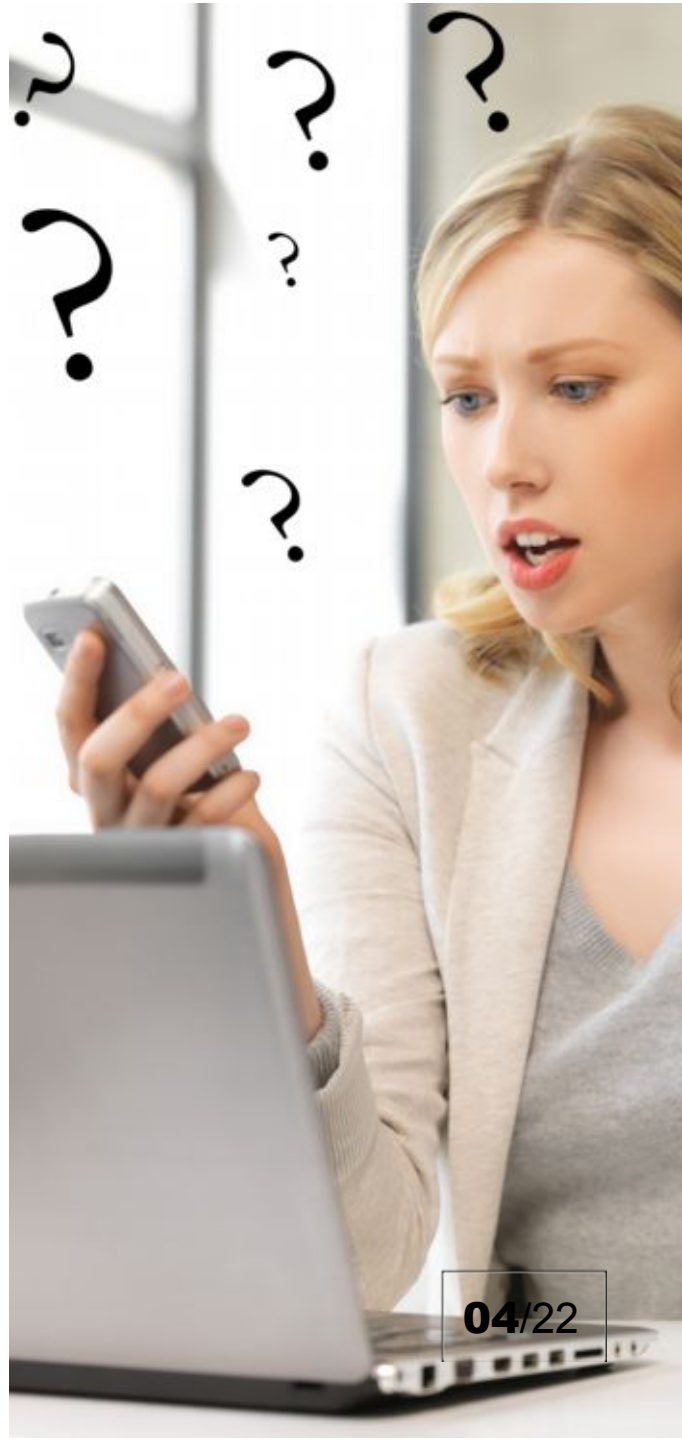
Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ПОЧЕМУ НЕ СТОИТ БОЯТЬСЯ ЗАМЕНЫ НОМЕРА?

/ Во многих бизнесах люди звонят сразу с сайта
и не запоминают номер

/ Переадресацию можно продлить
за 150-200 руб/мес на один телефонный номер

/ После деактивации номера согласно закону о
связи он отправляется в буфер хранения на
6 месяцев





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

/ Один источник/условие - один номер
телефона

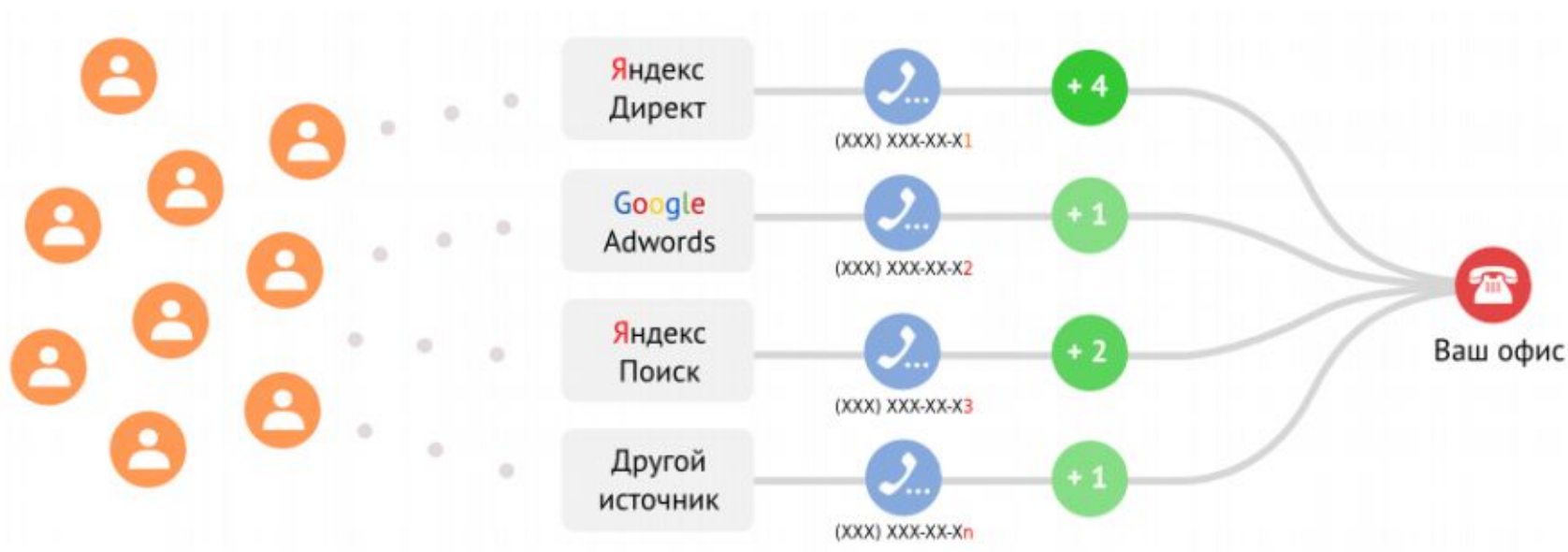
/ Разные посетители, пришедшие с одного
источника, получают **ОДИНАКОВЫЕ** номера





КАК РАБОТАЕТ СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING?

СХЕМА РАБОТЫ





СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING. ПРИМЕР ОТЧЕТА

ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ СЕРВИСА «ЦЕЛЕВОЙ ЗВОНОК» ЯНДЕКС.МЕТРИКИ

	▼ Дата	Время ?	Входящий номер ?	Номер подмены ?	Внутренний номер ?	Время ожидания ?	Длительность разговора ?
1.	25.10.2013 ПТ	15:30:05	(812) 454-05-54	+7 (812) 244-53-36	+7 (812) 313-22-46	0:01	1:30
2.	23.10.2013 СР	14:13:46	(921) 935-02-38	+7 (812) 244-53-32	+7 (812) 313-22-46	0:01	1:28
3.	23.10.2013 СР	12:43:15	(921) 935-02-38	+7 (812) 244-53-32	+7 (812) 313-22-46	0:01	3:20
4.	22.10.2013 БТ	12:51:46	(921) 303-50-40	+7 (812) 244-53-33	+7 (812) 313-22-46	0:01	2:02
5.	21.10.2013 ПН	09:27:13	(911) 760-45-81	+7 (812) 244-53-36	+7 (812) 313-22-46	0:01	3:55
6.	20.10.2013 ВС	16:03:32	(812) 383-53-82	+7 (812) 244-53-30	+7 (812) 313-22-46	0:02	1:27



Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

ПРЕИМУЩЕСТВА

/ Отслеживание одного источника стоит не дорого (один номер/источник от 350 руб/мес)

/ Высокая точность

/ Не нужно предоставлять доступ к системам аналитики

НЕДОСТАТКИ

/ Низкая детализация (нет информации по ключевым словам, времени на сайте и т.д.)

/ Все посетители с одного источника отслеживаются как единое целое





Колл-трекинг и другие способы отслеживания звонков

СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

ПРИМЕРЫ СЕРВИСОВ



Телфин



Яндекс

метрика



Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

СТАТИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Целевой звонок Яндекс.Метрики

ДОСТОИНСТВА

/ Независимый сервис

/ Низкая стоимость (350 руб/мес за номер)

НЕДОСТАТОК

/ Нет записи разговоров (если нужна запись, то
рекомендуем воспользоваться сервисом
<http://calltracking.ru/>)





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

/ Один источник - множество телефонных
номеров

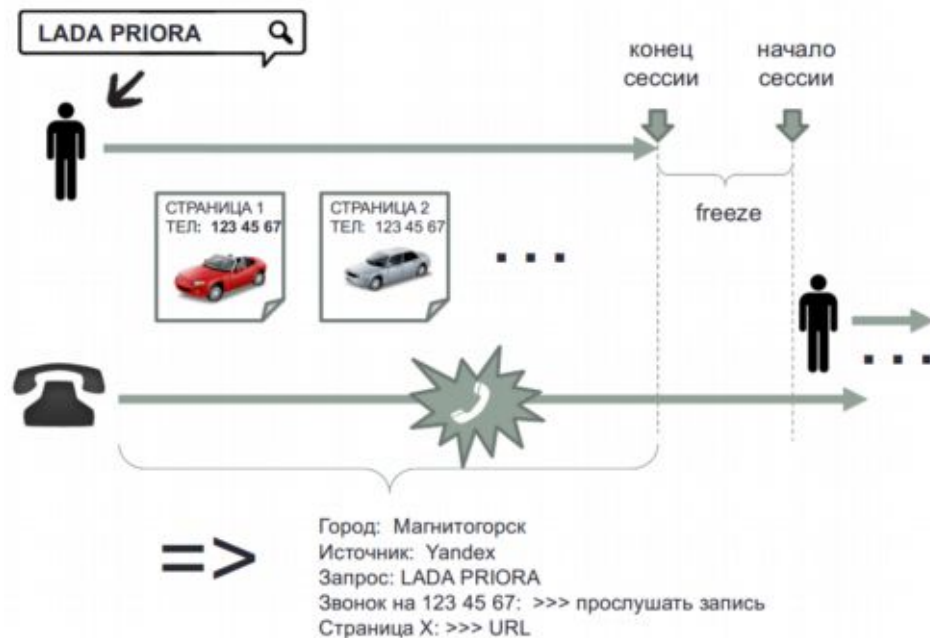
/ Разные посетители, пришедшие с одного
источника, получают РАЗНЫЕ номера





КАК РАБОТАЕТ ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING?

СХЕМА РАБОТЫ СЕРВИСА CALL TOUCH





ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING. ПРИМЕР ОТЧЕТА

ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ СЕРВИСА CALL TOUCH

★	4	79039663523	google organic (ra)	Куда: www.v-mama.ru Откуда: www.google.ru Keyword: (not provided) Город: Moscow(Russia)
★	5	79039663523	google organic (ra)	Куда: www.v-mama.ru Откуда: www.google.ru Keyword: (not provided) Город: Moscow(Russia)
★	6	79639912154	yandex organic (ra)	Куда: www.v-mama.ru Откуда: yandex.ru Keyword: агентство вторая мама Город: Moscow(Russia)
★	7	74953316756	yandex organic (ra)	Куда: www.v-mama.ru Откуда: yandex.ru Keyword: http://www.v-mama.ru/competitor/gubernantka Город: Kostroma(Russia)
★	8	74959457059	google organic (ra)	Куда: www.v-mama.ru Откуда: www.google.ru Keyword: (not provided) Город: Moscow(Russia)



Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

ПРЕИМУЩЕСТВА

/ Высокая детализация (ключевые слова, время на сайте, путь по сайту и т.д.)

/ Анализ каждого посетителя отдельно

НЕДОСТАТКИ

/ Ограничение по времени принятия решения о звонке

/ Вероятностная модель определения источника

/ Необходимость давать доступ к системам аналитики

/ Более дорогое решение (на 1 источник/100 посетителей в сутки и 15 мин на звонок от 4 000 руб)





Колл-трекинг и другие способы отслеживания звонков

ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING

ПРИМЕРЫ СЕРВИСОВ





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ (ПРОМО КОД)

/ Каждый посетитель получает уникальный номер, который привязывается к истории посещений

/ Номер показывается на всех страницах сайта

/ При звонке оператор спрашивает номер

/ По отчетам операторов понятно, какой посетитель позвонил





КАК РАБОТАЕТ НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ?

СХЕМА РАБОТЫ СЕРВИСА «НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ»

/ Для новых посетителей генерируется уникальный номер и запоминается в cookies, а для старых берется из cookies

/ По каждому посетителю ведется подробная статистика (источники переходов, путь по сайту, IP-адрес и другая информация о посетителе)

/ Номер показывается на сайте, а оператор при звонке спрашивает номер и заносит в CRM

/ После загрузки данных из CRM в сервис «Номер посетителя» по каждому звонку можно определить источник и другую информацию о посетителе



Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ

ПРЕИМУЩЕСТВА

/ Бесплатно

/ Максимально подробная статистика

НЕДОСТАТКИ

/ Необходимость спрашивать номер у звонящих

/ Вероятностная модель определения
источника для всех звонков





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Собственный сервис МГ «Текарт»

/ Программный модуль для TAO.CMS

/ Решение для сайтов сторонних разработчиков





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ДИНАМИЧЕСКИЙ CALL TRACKING. ОПТИМАЛЬНОЕ ВНЕДРЕНИЕ

СЕРВИС CALL TRACKING + НОМЕР ПОСЕТИТЕЛЯ

/ Анализ точности работы CALL TRACKING
сервиса

/ Получение обратной связи при изменении
настроек CALL TRACKING сервиса

/ Через 2-3 мес. от сервиса «Номера
посетителя» можно отказаться





Колл-трекинг и другие способы
отслеживания звонков

ЧТО НАС ЖДЕТ В БУДУЩЕМ?

/ Автоматическая связь посетителя
сайта/приложения и покупателя (мобильное
устройство — WiFi/3G/4G точка доступа)

/ Персонализированная продажа (глубокая
связь мобильных устройств/лиц с
информацией о посетителе и CRM)





**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**
www.techart.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ ПОЖАЛУЙСТА, ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.

Борисов Андрей
проект-менеджер МГ «Текарт»

(495) 790-7591
info@techart.ru
www.techart.ru
<http://twitter.com/techart/>
<http://www.facebook.com/techartgroup>