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

Андрей Борисов,
проект-менеджер

etarget

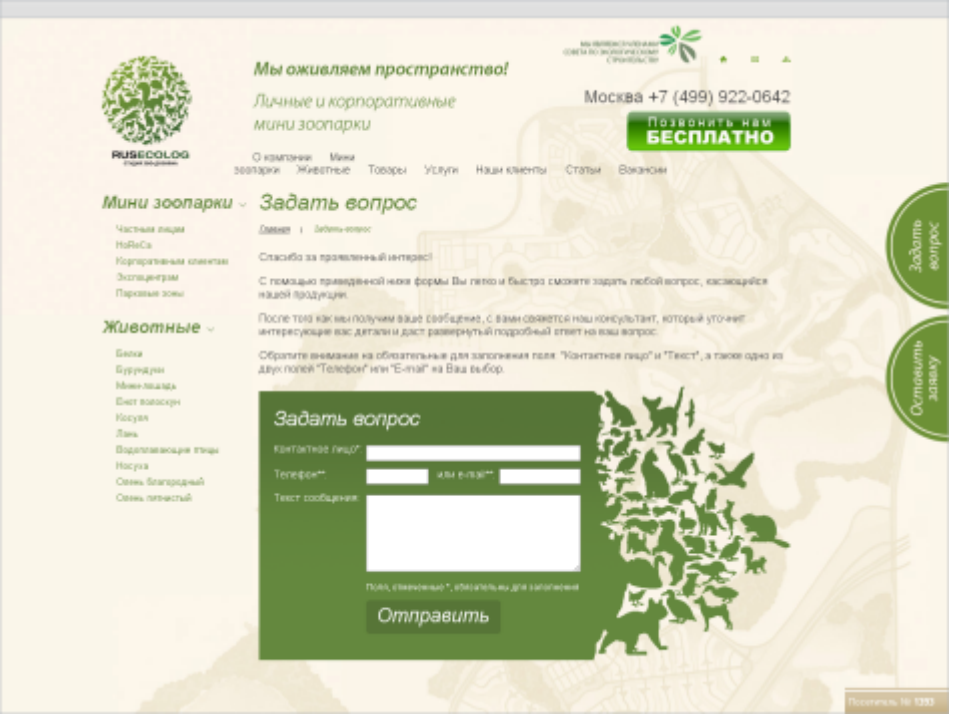
Techart

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.

Яндекс директ	(495) 777-77-**71**
Яндекс маркет	(495) 777-77-**72**
Google AdWords	(495) 777-77-**73**
begun Приводим клиентов	(495) 777-77-**74**

Яндекс метрика

	Дата	Звонки	Уникальные звонки	Неотвеченные звонки	Длительность разговора	Время ожидания	Время ожидания до отмены
	Итого и среднее	58	58	15.5%	04:02	00:07	01:41
1	04.05.2011 ср	64	4	0.0%	06:08	00:08	-
2	03.05.2011 вт	49	17	15.8%	03:34	00:07	01:44
3	02.05.2011 пн	15	3	100.0%	-	-	00:58
4	01.05.2011 вс	12	2	80.0%	06:38	00:06	06:09
5	30.04.2011 сб	12	2	0.0%	03:39	00:06	-
6	29.04.2011 пт	69	8	0.0%	03:43	00:08	-
7	28.04.2011 чт	77	14	0.0%	04:03	00:07	-

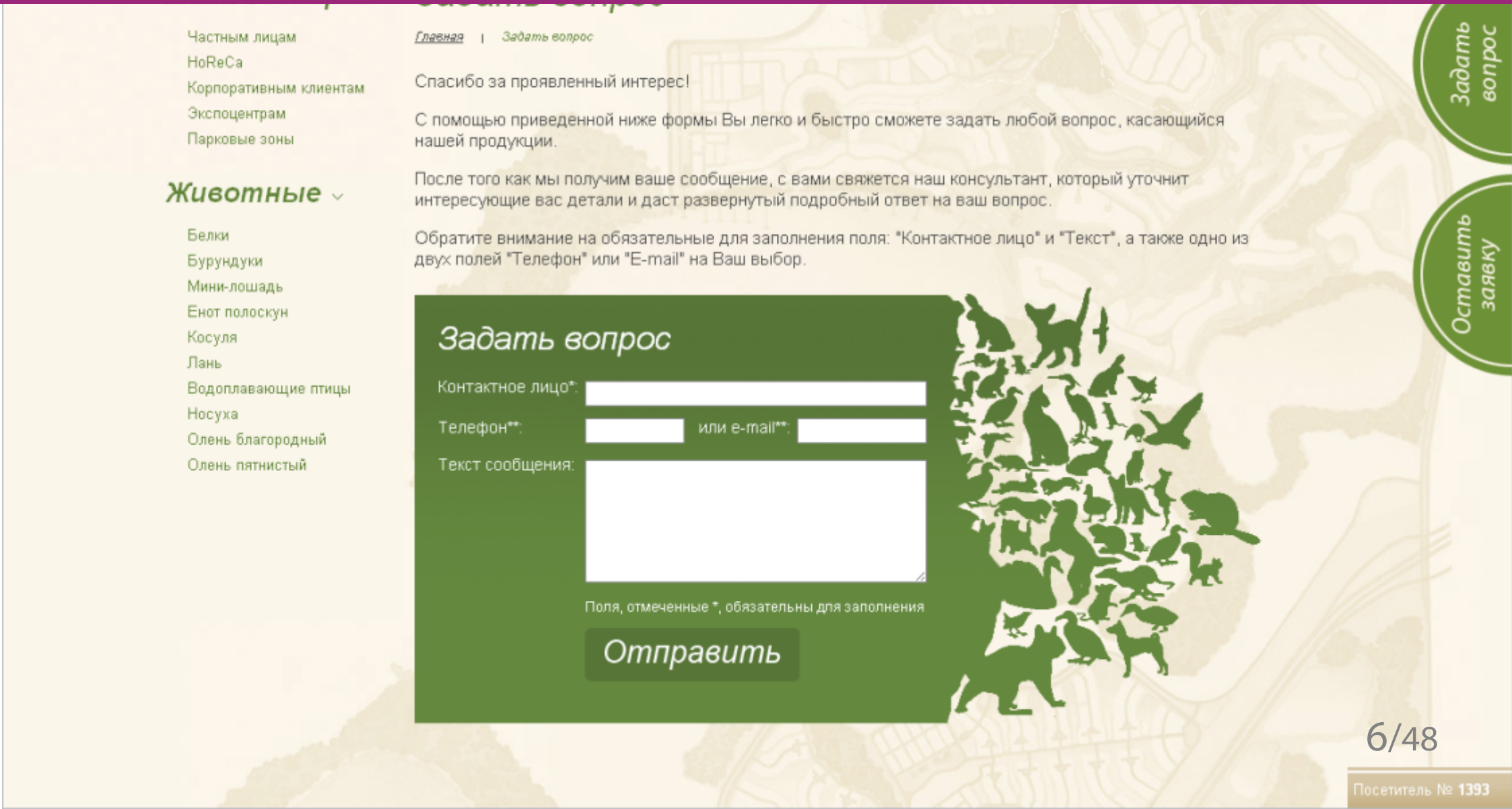
Источник определяется с помощью:

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

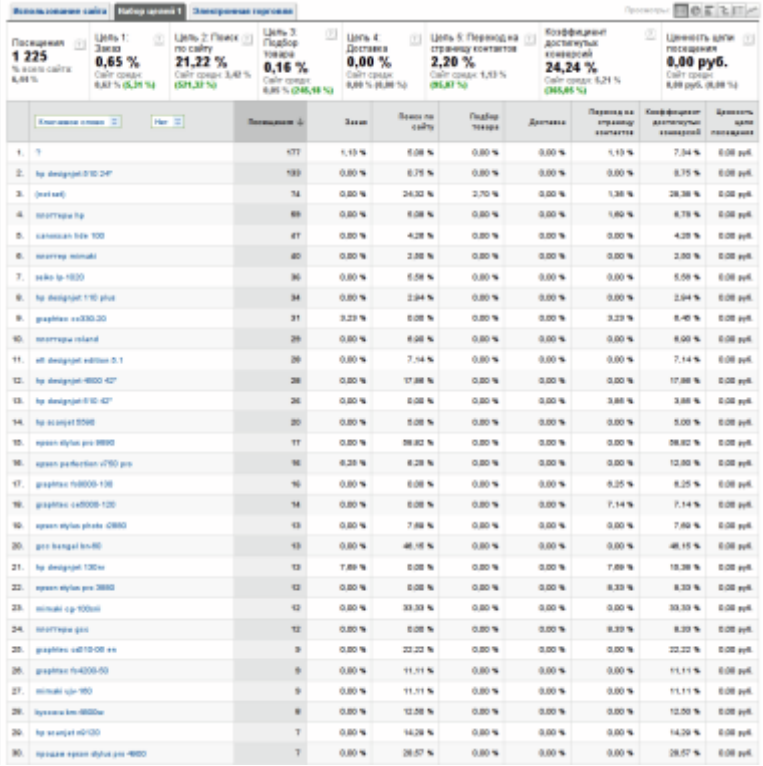
Письмо на e-mail, сообщение по ICQ и т.д.

Источник определяется с помощью
- уточнения ответа у написавшего

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



Google Analytics



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

CMS-сайта

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

Яндекс директ (495) 777-77-**71**

Яндекс маркет (495) 777-77-**72**

Google AdWords (495) 777-77-**73**

begun Приводим клиентов (495) 777-77-**74**

Плюсы:

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

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

Сервис «Целевой звонок» системы Яндекс.Метрика

Яндекс метрика

	Дата	Звонки	Уникальные звонки	Неотвеченные звонки	Длительность разговора	Время ожидания	Время ожидания до отмены
	Итого и средние	58	50	15,5%	04:02	00:07	01:41
1.	04.05.2011 ср	64	4	0,0%	06:08	00:08	-
2.	03.05.2011 вт	49	17	15,8%	03:34	00:07	01:44
3.	02.05.2011 пн	15	3	100,0%	-	-	00:58
4.	01.05.2011 вс	12	2	80,0%	06:38	00:05	05:09
5.	30.04.2011 сб	12	2	0,0%	03:39	00:06	-
6.	29.04.2011 пт	69	8	0,0%	03:43	00:08	-
7.	28.04.2011 чт	77	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:

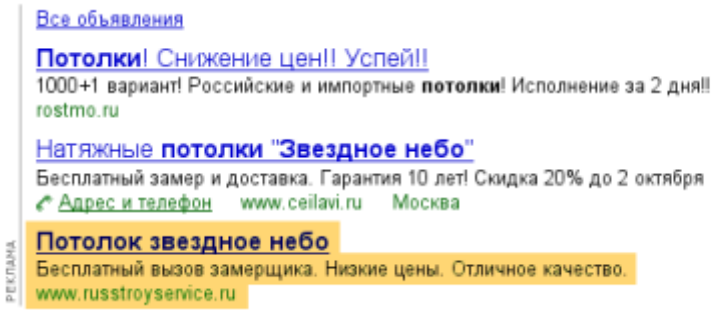
- Лишняя нагрузка на клиентов компании (ответ на вопрос о номере посетителя)
- Необходимо привлекать программиста

Почему номер посетителя - лучшее решение?

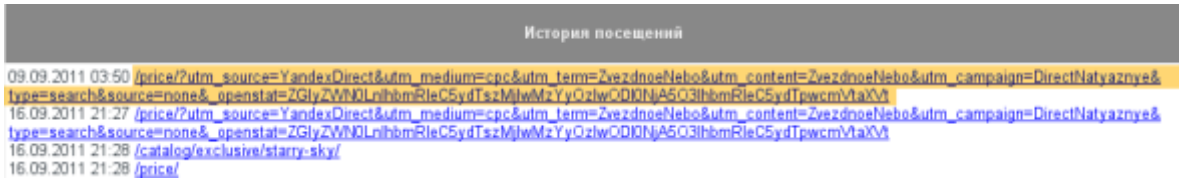
Отслеживает фразы (товары), с которых был сделан переход

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

=

ID	Дата	№ заказа	Источник	Результат	Причина отказа	ФИО	E-mail	Телефон	Стоимость заказа	Затраты	№ посетителя
2569	17.09.2011 16:50		интернет	не определен		Наталья		[redacted]			1349
2568	15.09.2011 16:40		интернет	консультация				[redacted]			0
2566	15.09.2011 12:50		интернет	заказ		Марина	заказ на ремонт	[redacted]			862
2565	15.09.2011 11:50		интернет	заказ		Антон	заказ на ремонт	[redacted]			2300
2567	15.09.2011 10:30		интернет	консультация		Алексей		[redacted]			2669
2564	15.09.2011 09:16	1109/61	интернет	заказ		Кирилл		[redacted]			217
2563	14.09.2011 21:48		интернет	консультация		Алёна	kosa_ska@list.ru	[redacted]			2374
2557	14.09.2011 16:36		интернет	консультация		Артём.	fil-artyom@yandex.ru				1661
2535	14.09.2011 13:12		интернет	заказ		Иван	заказ на ремонт	[redacted]			856
2537	14.09.2011 12:57	1109/58	интернет	заказ							734
2534	14.09.2011 11:50		интернет	консультация							2607
2522	14.09.2011 11:06	1109/56	интернет	заказ							0
2521	14.09.2011 08:47		интернет	консультация		чепур андрей анатольевич	andrei.chepur@mail.ru	[redacted]			216

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 обращени	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

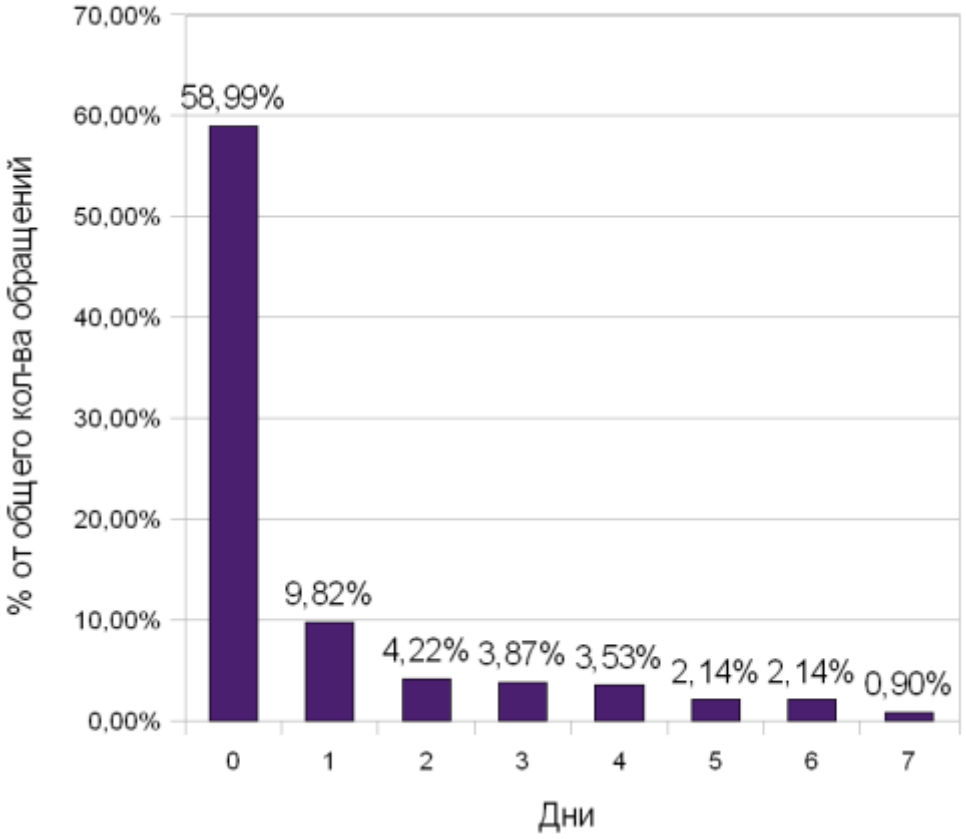
Запрос	Число переходов	Конверсия
доктор веб	832	0,44
nod32 antivirus	951	0,63
kaspersky internet security 2011	300	0,52
нод 32 антивирус	183	0,00
нод 32 секьюрити	51	0,00

Регионы (все источники)

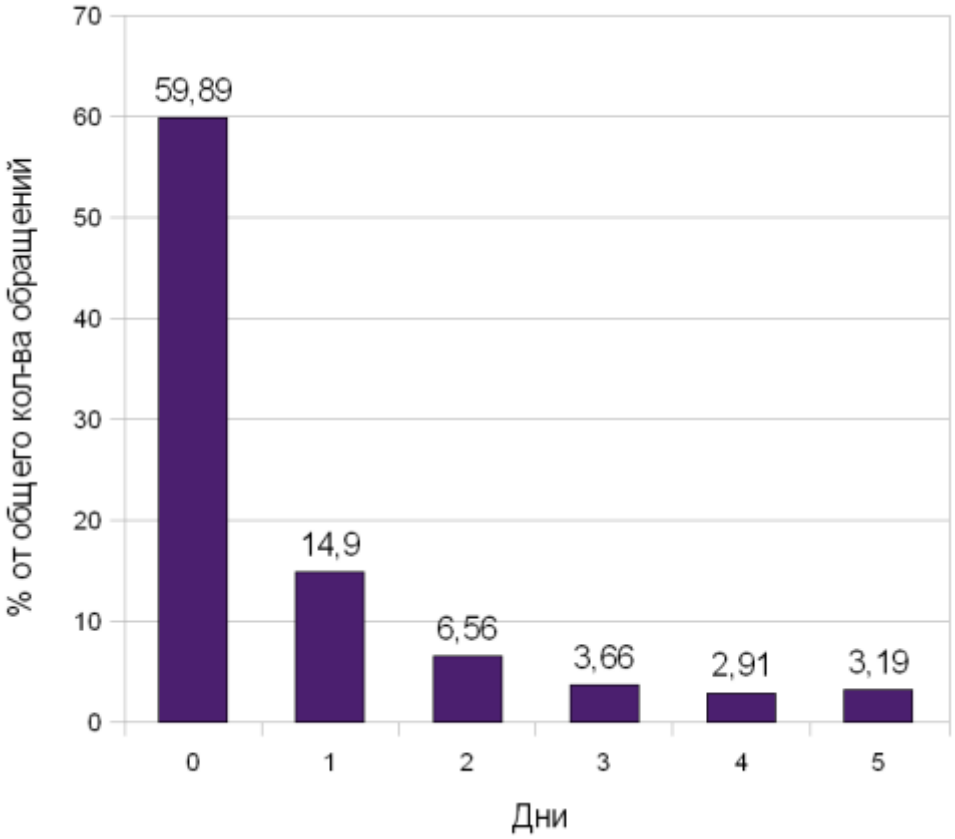
Регион	Кол-во посещений	Страниц за посещение	Ср. время пребывания на сайте	% новых посещений	Показатель отказов, %	Кол-во обращений	Конверсия (посетители в обращения),%
Респ. Чувашия			нет данных			3	-
Респ. Чечня			нет данных			1	-
СПБ и Ленинградская обл.	2188	5,57	00:03:10	76,92	32,5	20	0,91
Москва 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

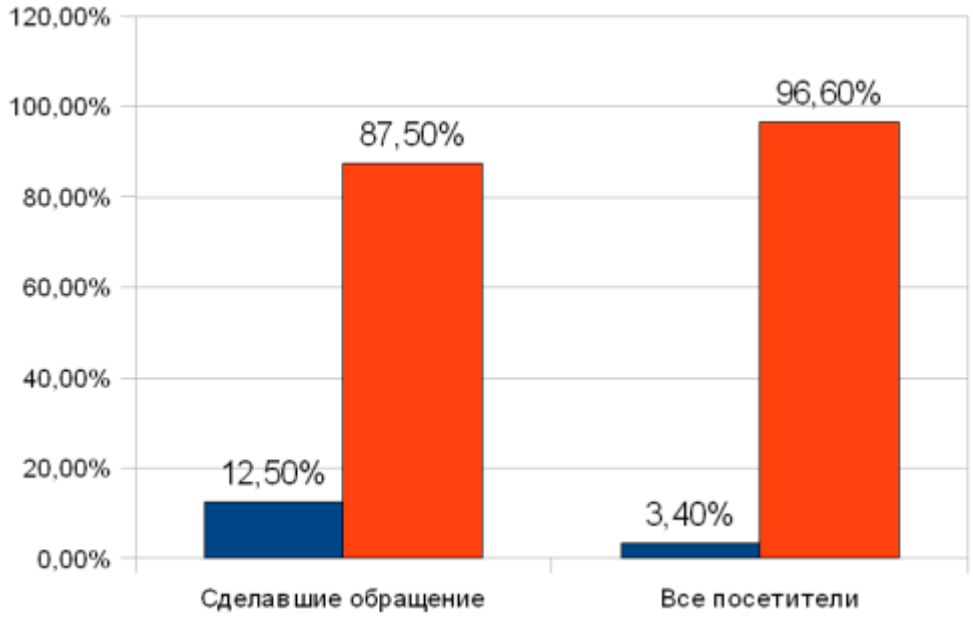


Натяжные потолки

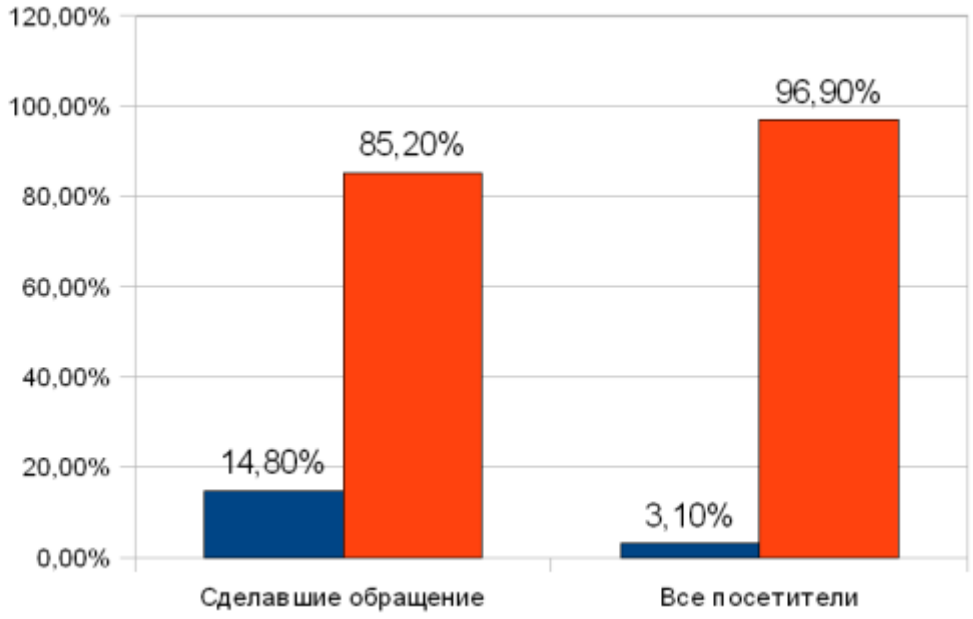


Интерес к акциям

Итальянские двери



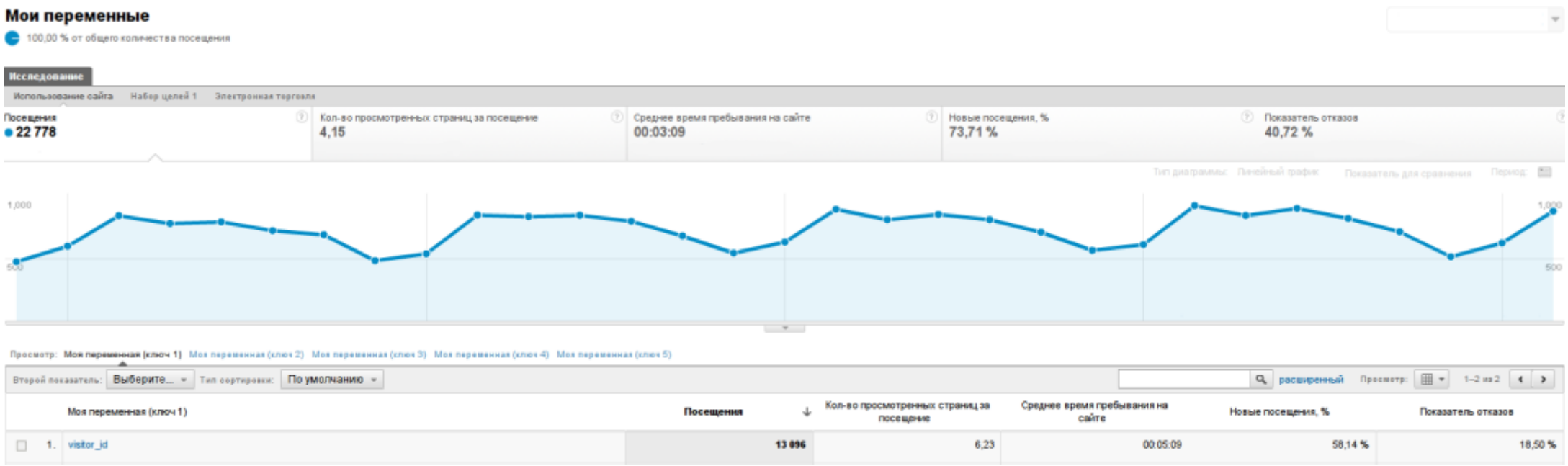
Натяжные потолки



Как интегрировать номер посетителя в Google Analytics?

Google™ Analytics

Создать пользовательские переменные

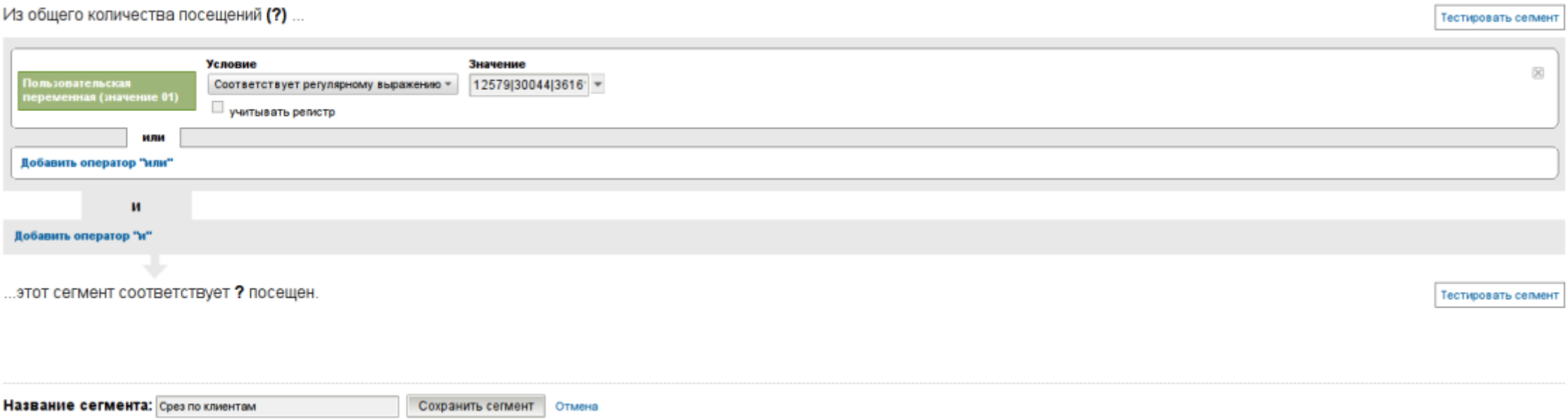


Запоминать номер посетителя

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



Пользоваться всеми отчетами в созданном сегменте

Обзор посетителей

31.01.2011 - 17.03.2011

Посещения | Срез по клиентам февраль | График по:

Посещений, полученных этим сайтом: 120 в сегменте "Срез по клиентам февраль"

120 Посещения

Недоступно Абсолютно уникальные посетители

3 255 Просмотры страниц

27,12 Среднее число просмотров страниц

00:28:35 Время пребывания на сайте

1,67 % Показатель отказов

42,50 % Новые посещения

Сегментация посетителей

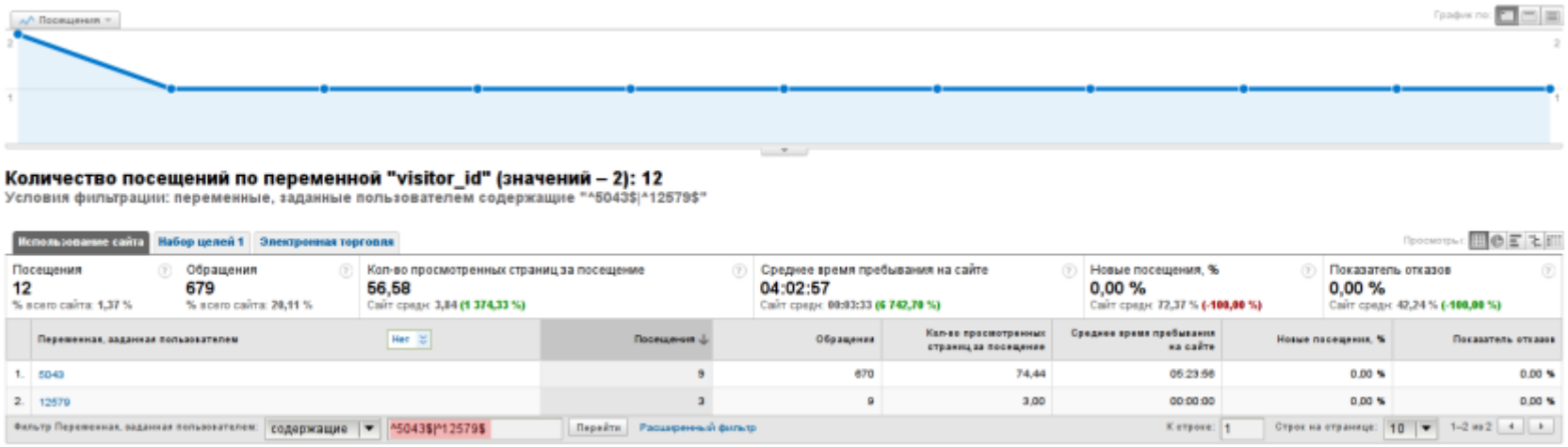
Профиль посетителей: языки, местоположения в сети, пользовательский

Профиль браузера: браузеры, операционные системы, браузер и операционные системы, цвета экрана, разрешения экрана, поддержка Java, Flash

Наложение данных на карту
Визуализация географических местоположений

Применить фильтр к отчету

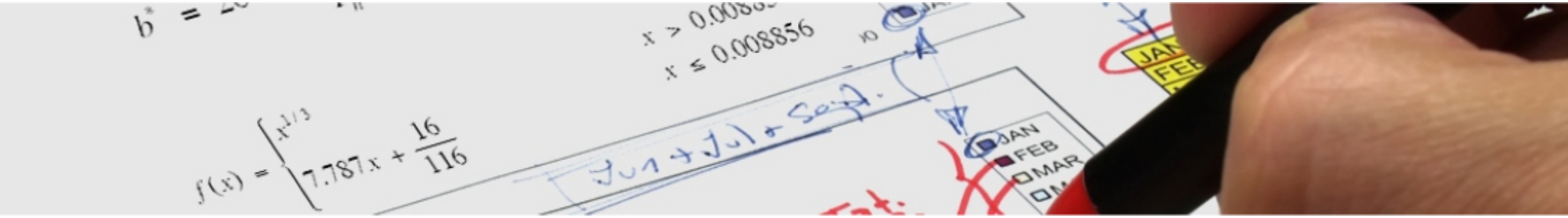
Получаем информацию по каждому пользователю с указанным номером, а также общие данные



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~5043|12579
&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 обращени	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 обращени	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%

Выяснять причины высокой стоимости обращения и снижать её

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращени	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%

Выделять минимальные по стоимости обращения запросы и добавлять похожие

1	Площадка	Ключевой запрос	Переходы	Цена клика	Бюджет	Обращения	Цена обращени	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%

Отключать запросы, по которым нет информации о стоимости обращения

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

Обычно это низкочастотные запросы

Усилить рекламу товаров по акции

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%

dir / cpc	плоттер роланд	14	6,50	00:05:11	50,00 %	35,71 %
dir / cpc	(not set)	13	3,46	00:02:36	61,54 %	76,92 %
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 %
	мфу ксерокс	11	2,18	00:01:33	100,00 %	54,55 %
	canon ipf605	10	2,40	00:01:44	60,00 %	60,00 %
	hp designjet t790	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	88,89 %	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 %

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

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

Яндекс директ

Google AdWords

Google Analytics

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