

The logo for SMARTIS, featuring the word "SMARTIS" in a white, sans-serif font with a small asterisk above the letter 'A'. The text is centered within a solid green square.

SMARTIS

Фрод и накрутка

Как обманывают застройщиков

Игорь Балашов, CEO, Co-founder

5

Лет
опыта

45+

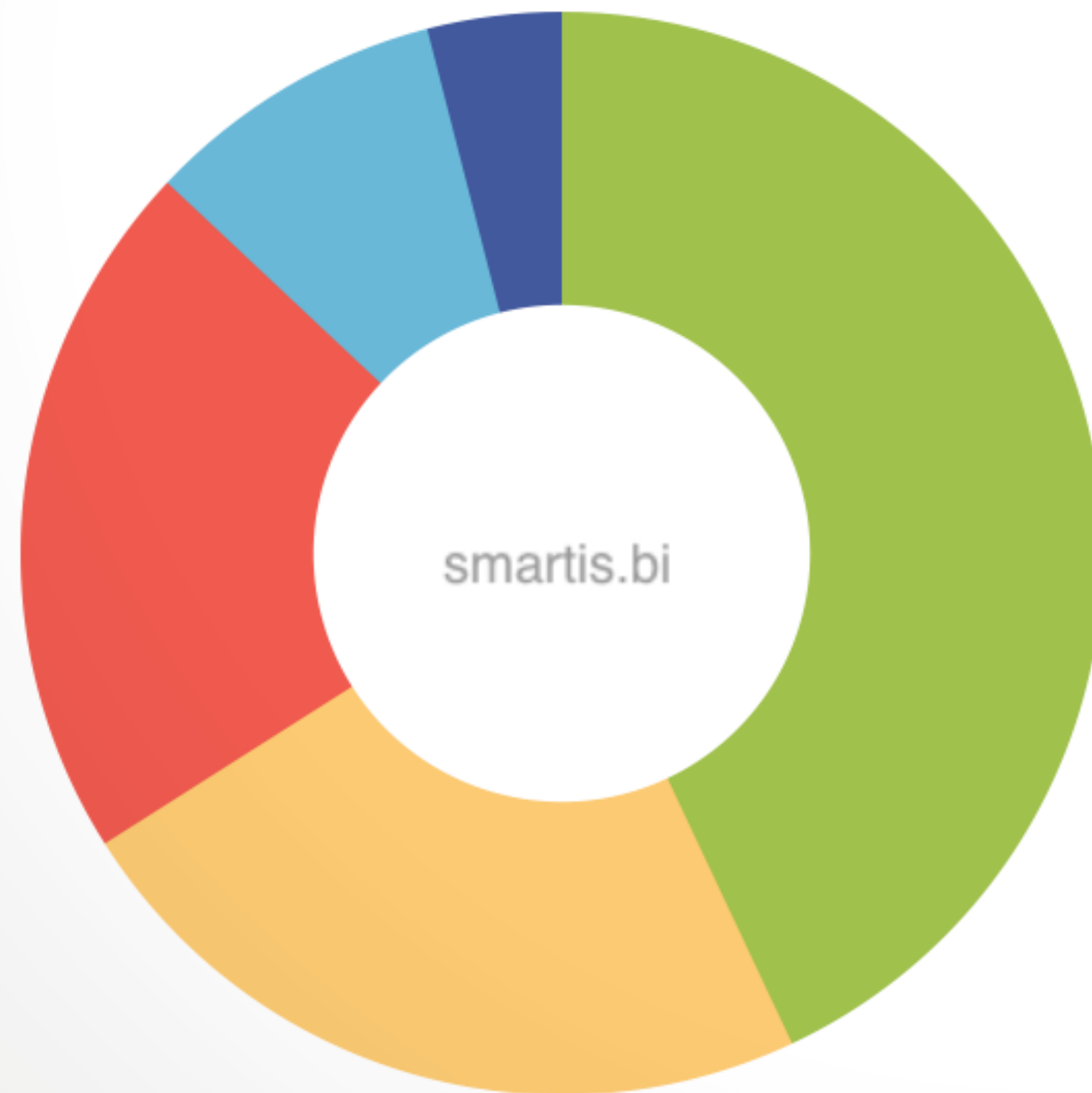
Enterprise
внедрений

30+

Сервисов в одном
окне



Распределение рекламных бюджетов по моделям оплаты на рынке недвижимости



43% CPC (Cost Per Click)

23% CPT (Cost Per Time)

21% PPC (Pay Per Call)

9% CPM (Cost Per Mile)

4% Другое (CPV, CPS)

Как находить фрод - классический подход

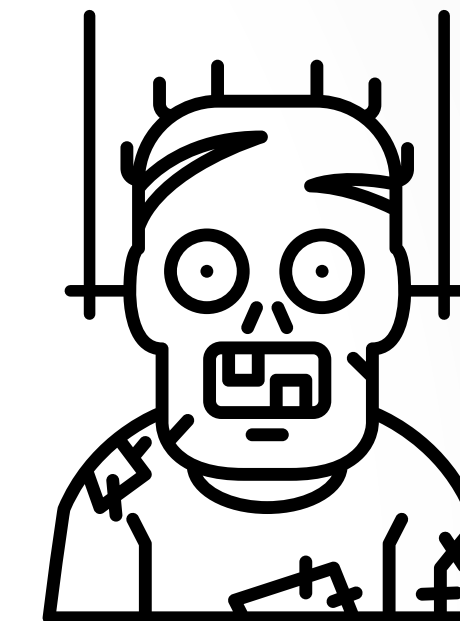
- Прослушивать звонки
- Позванивать после звонка
- Анализ номеров клиентов
- Искать номера клиентов в интернете
- SMS-пинг, HLR-запросы
- Аномалии в статистике

Как находить фрод - классический подход

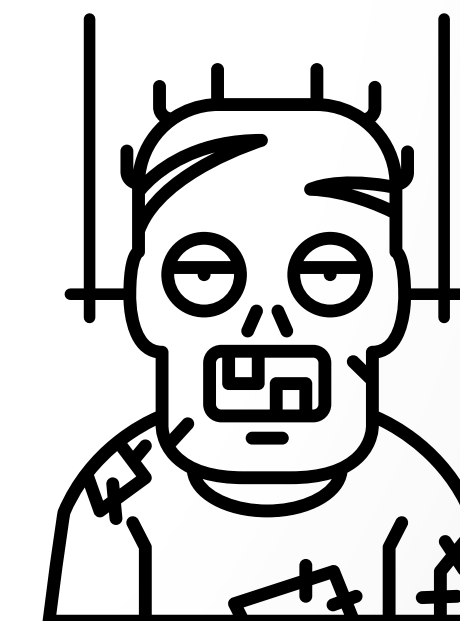
- Прослушивать звонки **Программы изменения голоса**
- Позванивать после звонка **Переадресация на один номер**
- Анализ номеров клиентов **Покупка виртуальных**
- Искать номера клиентов в интернете **Малоэффективно**
- SMS-пинг, HLR-запросы
- Аномалии в статистике

Аномалии в статистике - % Бот-трафика

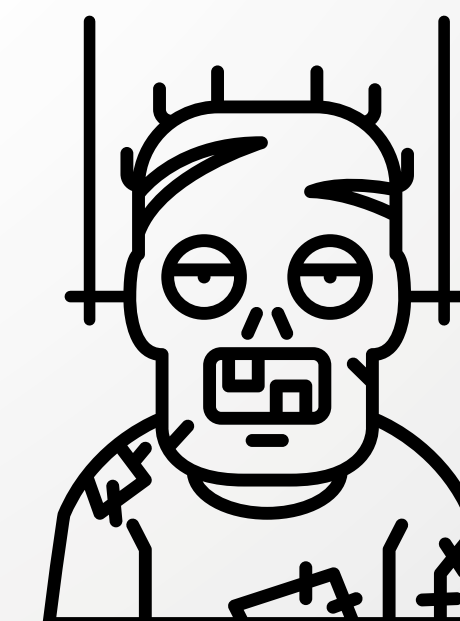
Площадки	% Бот-трафика
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	100
[blurred]	98.20
Google.Adwords	76.92
[blurred]	75
[blurred]	70
[blurred]	59.74
[blurred]	58.69
[blurred]	57.75
Яндекс. Директ	44.66
Справочник 2ГИС	33.70
[blurred]	28.37
[blurred]	18.18



76%



44%




33%



Аномалии в статистике - % Бот-трафика

Добавить столбцы 

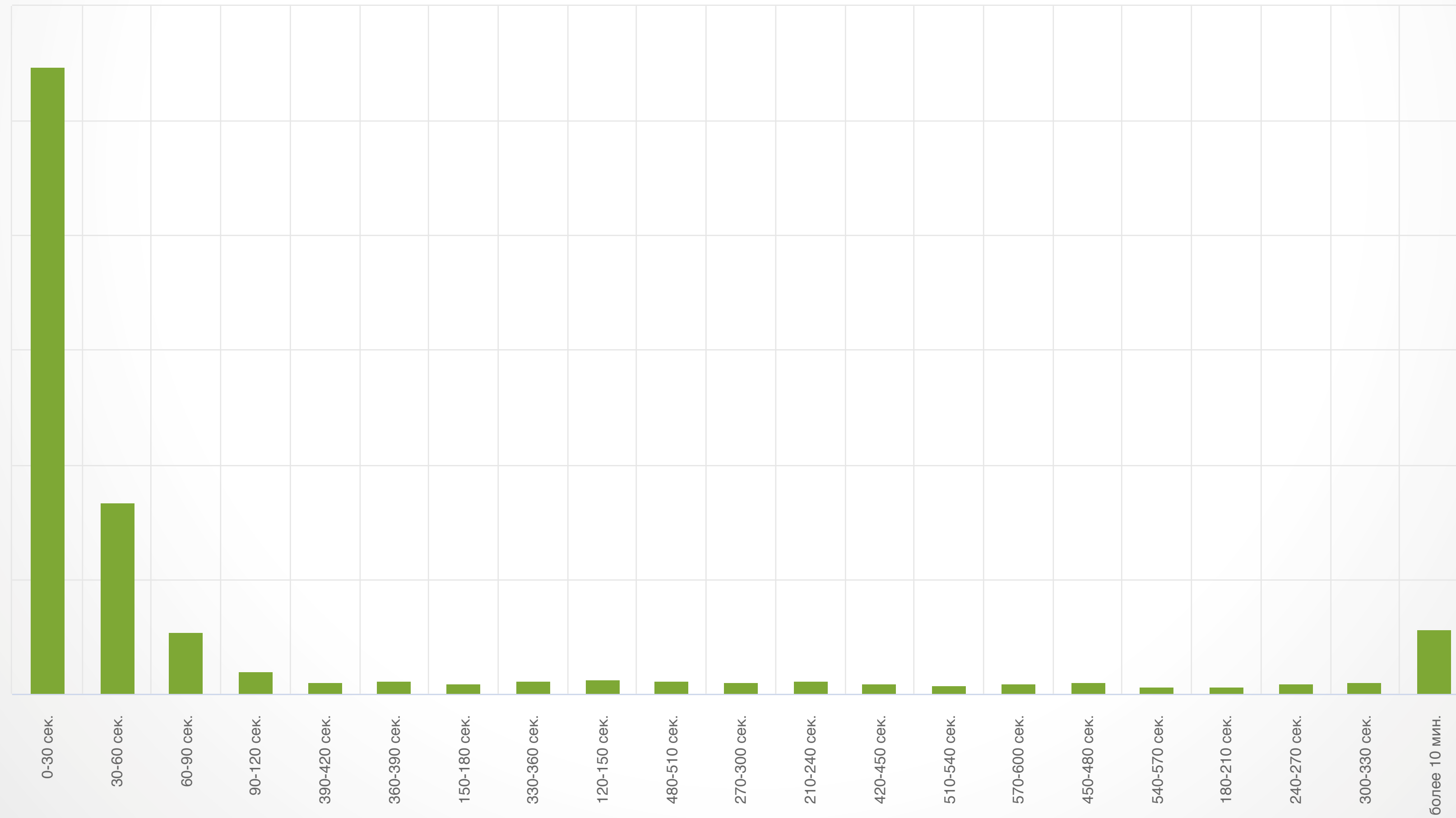
ID	Дата и время начала сессии 	Устройство	Браузер	Робот? и какой	Продолжительность сессии, с	Глубина просмотра	Канал	Площадка	utm_source	utm_medium
583809394	2019-03-19 23:39:19	WebKit	Opera		27	2	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583809359	2019-03-19 23:39:13	iPhone	Safari		516	5	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583809227	2019-03-19 23:38:51	iPad	Safari		21	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583809204	2019-03-19 23:38:48	WebKit	Chrome		2056	13	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583809153	2019-03-19 23:38:38	WebKit	Chrome		811	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583808276	2019-03-19 23:36:05	iPhone	Safari		238	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583808096	2019-03-19 23:35:37	iPhone	Safari		61	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583807863	2019-03-19 23:35:01	WebKit	Chrome		24	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583807817	2019-03-19 23:34:55	WebKit	Chrome		60	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583807780	2019-03-19 23:34:50	WebKit	Chrome		1440	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc
583807624	2019-03-19 23:34:25	Samsung	Chrome		486	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	cpc

Аномалии в статистике - % Бот-трафика

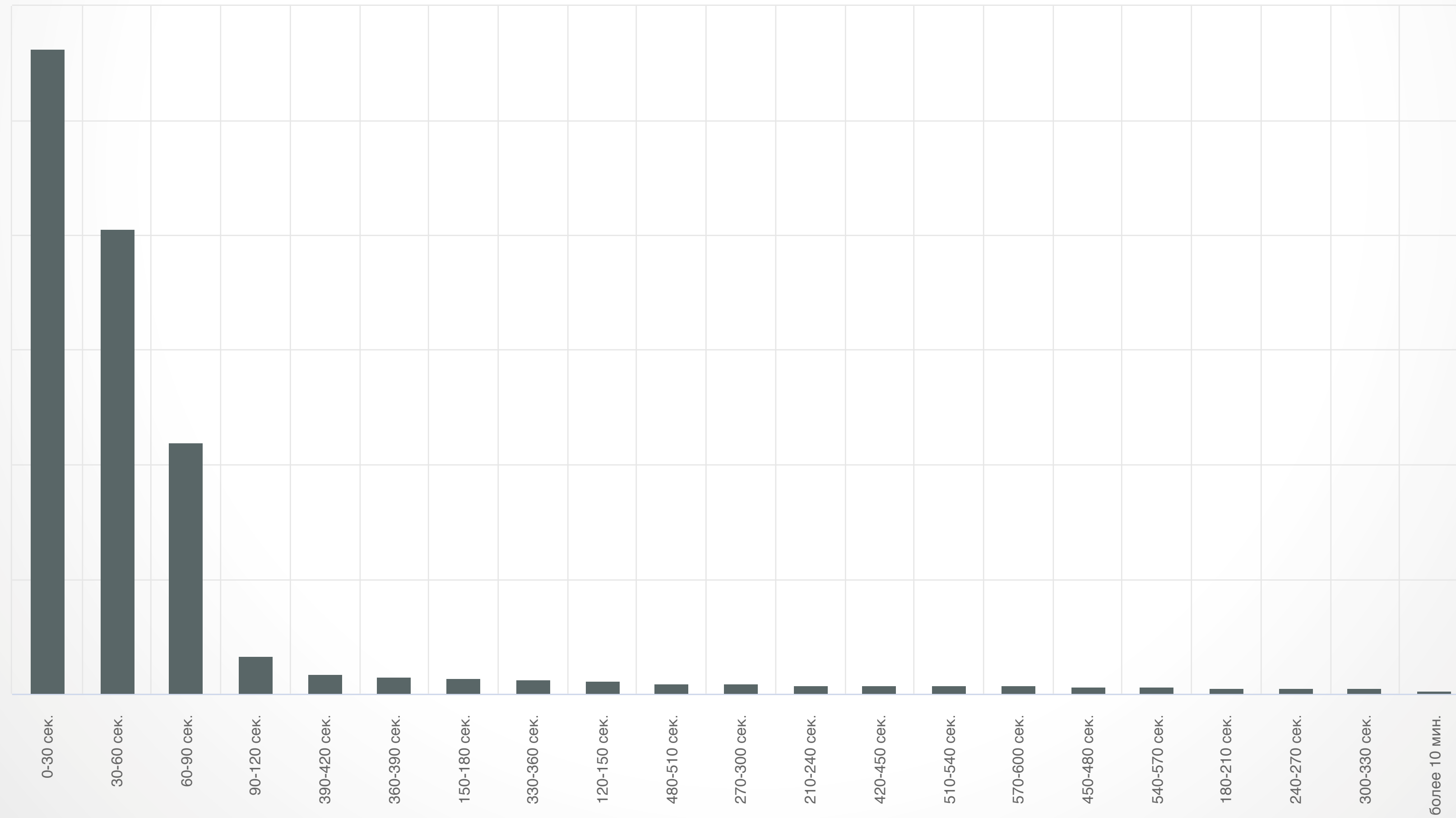
Добавить столбцы

ID	Дата и время начала сессии	Устройство	Браузер	Робот? и какой	Продолжительность сессии, с	Глубина просмотра	Канал	Площадка	utm_source	utm_medium
585267508	2019-03-21 23:59:51	Bot		AdsBot	27	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585266919	2019-03-21 23:58:05	Bot		AdsBot	13	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585266504	2019-03-21 23:56:58	Bot		AdsBot	27	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585266212	2019-03-21 23:56:05	Bot		AdsBot	28	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585265747	2019-03-21 23:54:48	Bot		AdsBot	1	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585265035	2019-03-21 23:52:50	Bot		AdsBot	1	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585264090	2019-03-21 23:50:03	Bot		AdsBot	1	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585263402	2019-03-21 23:48:10	Bot		AdsBot	1	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585263074	2019-03-21 23:47:22	Bot		AdsBot	6	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585261784	2019-03-21 23:44:16	Bot		AdsBot	19	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585260029	2019-03-21 23:39:29	Bot		AdsBot	25	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс
585259648	2019-03-21 23:38:25	Bot		AdsBot	8	1	Контекстная реклама	Google.Adwords	google	срс

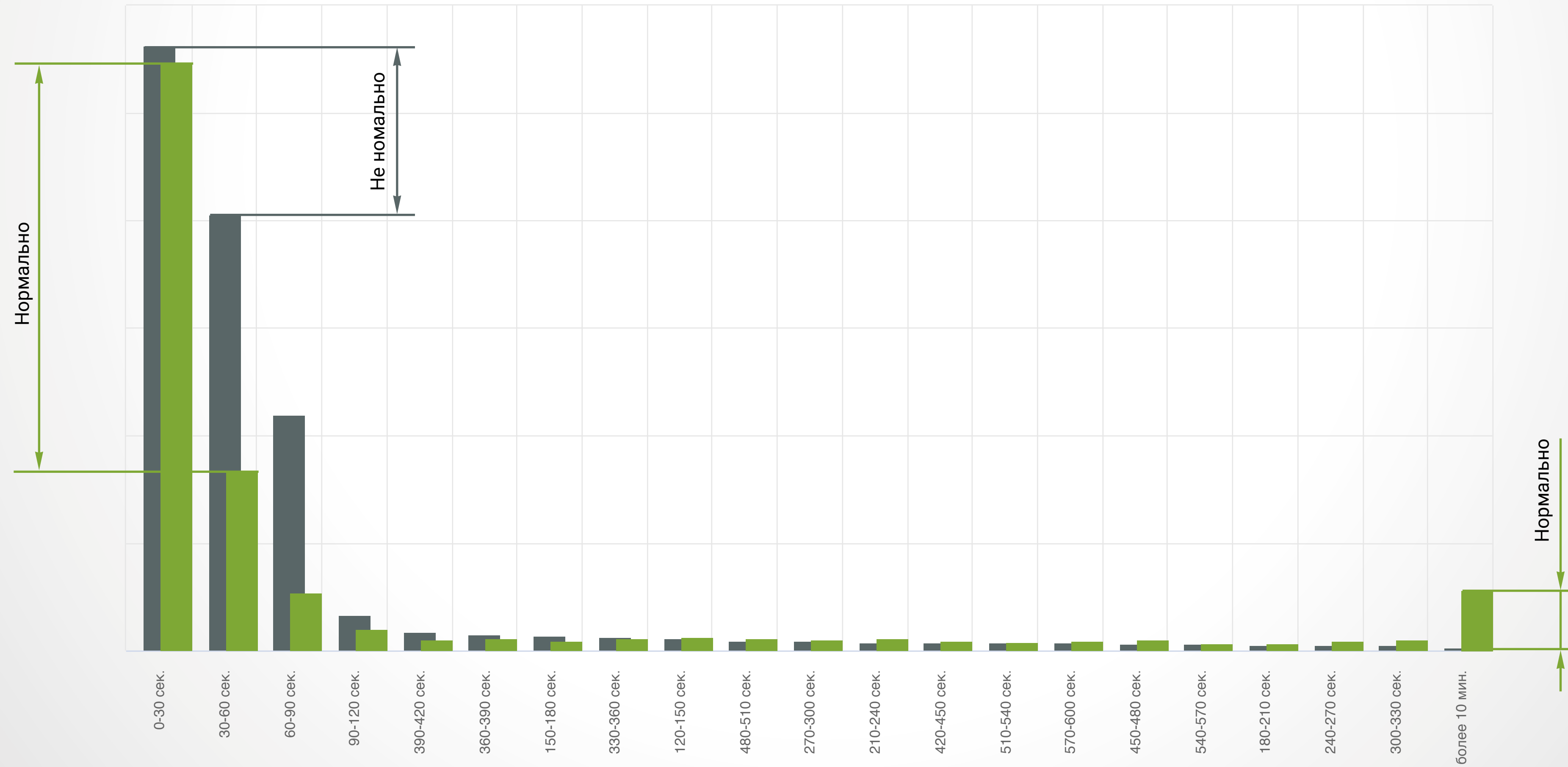
Аномалии в статистике — срез по длительности разговоров



Аномалии в статистике — срез по длительности разговоров



Аномалии в статистике – срез по длительности разговоров





Николай Гаврилович
ЧЕРНЫШЕВСКИЙ

Что делать?

Правильно медиапланировать!

Площадки	План			Факт			CRM		
Площадки	Бюджет (план)	Стоимость целевого обращения (План)	Количество целевых обращений (план)	Бюджет (факт)	Стоимость КЦО	КЦО факт	% выполнения плана по обращениям	Визиты в офисы продаж	Договоры купли-продажи
	1 929 600	4 836.09	399	894 676.65	4 836.09	185	46.366	24.81	7.35
	1 410 000	4 700	300	972 900	4 700	207	69	14.58	3.83
	825 000	5 500	150	649 000	5 500	118	78.667	3.65	1.33
	402 407	6 190.877	65	43 336.139	6 190.877	7	10.769	2.1	0.2
	195 774	10 876.333	18	108 763.33	10 876.333	10	55.556	0	0
	173 362	5 417.563	32	146 274.201	5 417.563	27	84.375	1.1	0.37
	151 985	10 132.333	15	60 793.998	10 132.333	6	40	3.42	0
	141 600	7 080	20	70 800	7 080	10	50	4.37	4.4
	137 396	5 724.833	24	80 147.662	5 724.833	14	58.333	0	1
	137 396	7 633.111	18	76 331.11	7 633.111	10	55.556	0	0
	136 785	9 119	15	191 499	9 119	21	140	1.92	0
	111 582	6 199	18	92 985	6 199	15	83.333	1.2	0
	90 000	6 000	15	24 000	6 000	4	26.667	0.13	0
	48 852	5 428	9	27 140	5 428	5	55.556	1	0.25

Учитывать все касания клиентов в разных моделях атрибуции

🗄️ Месяц 1
💧 Месяц 2
🗑️
☰

Площадки	Бюджет (план)	Стоимость целевого обращения (План)	Бюджет (факт)	Стоимость КЦО	Количество целевых обращений (план)	КЦО факт
	1929600 +60%	4836.09 -0%	894676.65 -12%	4836.09 -0%	399 +60%	185 -11%			
	1410000 -25%	4700 -0%	972900 -35%	4700 -0%	300 -25%	207 -35%			
	825000 -25%	5500 -0%	649000 -26%	5500 -0%	150 -25%	118 -25%			
	402407 -0%	6190.877 -0%	43336.139 +133%	6190.877 -0%	65	7 +133%			
	195774	10876.333	108763.33 -33%	10876.333	18	10 -33%			
	173362	5417.563	146274.201 +35%	5417.563	32	27 +35%			
	151985 ∞	10132.333 ∞	60793.998 ∞	10132.333 ∞	15 ∞	6 +500%			
	141600 -74%	7080 -49%	70800 -71%	7080 -49%	20 -50%	10 -44%			
	137396	7633.111	76331.11 -50%	7633.111	18	10 -50%			
	137396	5724.833	80147.662 -33%	5724.833	24	14 -33%			
	136785 ∞	9119 ∞	191499 ∞	9119 ∞	15 ∞	21 +2000%	140 ∞	1.92 +78%	0 ∞
	111582	6199 -6%	92985 -11%	6199 -6%	18 +6%	15 -6%	83.333 -11%	1.2 ∞	0 ∞
	107718	5385.9	16157.7 -88%	5385.9	20	3 -88%	15 -88%	2.11 ∞	0 ∞
	100818 ∞	7201.286 ∞	0 ∞	0 ∞	14 ∞	0 ∞	0 ∞	0 ∞	0 ∞

Модели атрибуции ℹ️

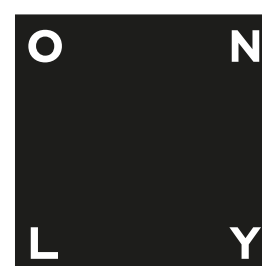
- Последнее взаимодействие 94%
- Первое взаимодействие 83%
- Лнейное распределение 3%
- Давность, прямая %
- Давность, обратная %
- Привязка к позиции ℹ️

За период 90 365 ∞ дней

Включая прямые взаимодействия 7%

Применить

Тотальная война за cost-эффективность



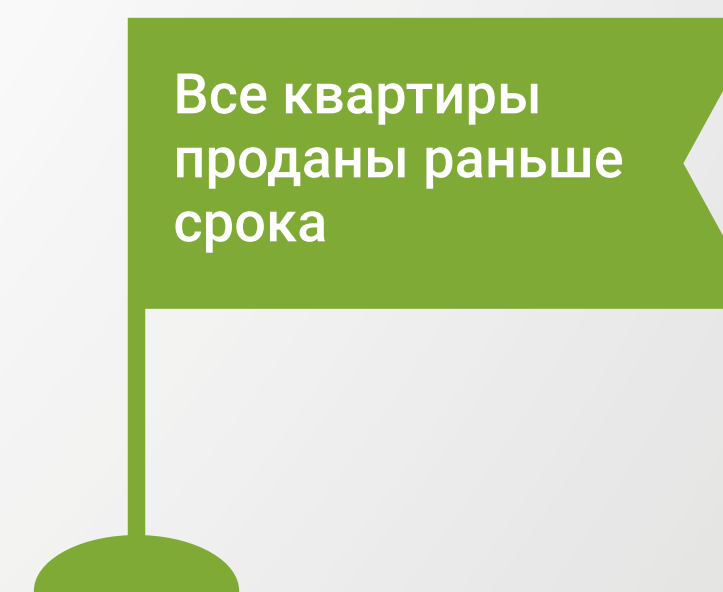
7%

Доля рекламных расходов (ДРР)



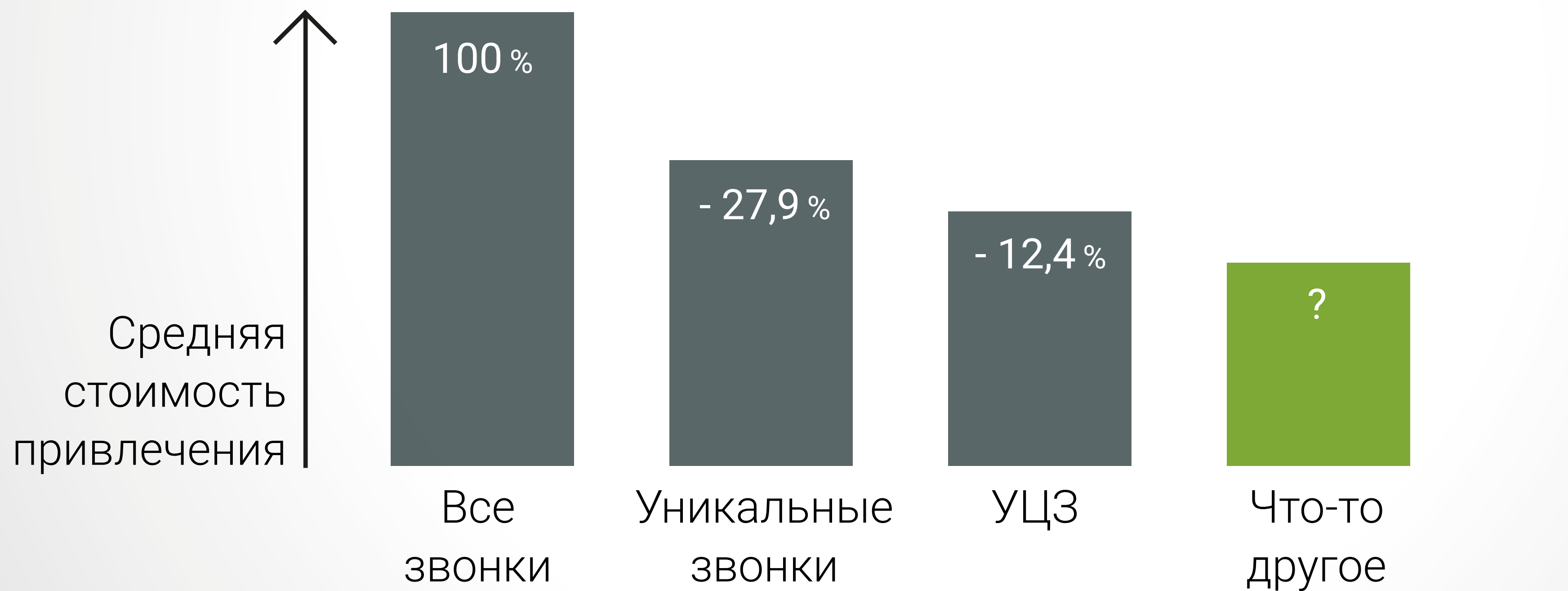
1,4%

Доля рекламных расходов (ДРР)



CPS Cost Per Sale

История изменения модели оплаты за звонок (RPC)



Цели, по которым оптимизируем РК

■ Расход ₹

■ Тайна ₹

Промежуточная модель оплаты PPC-CPS

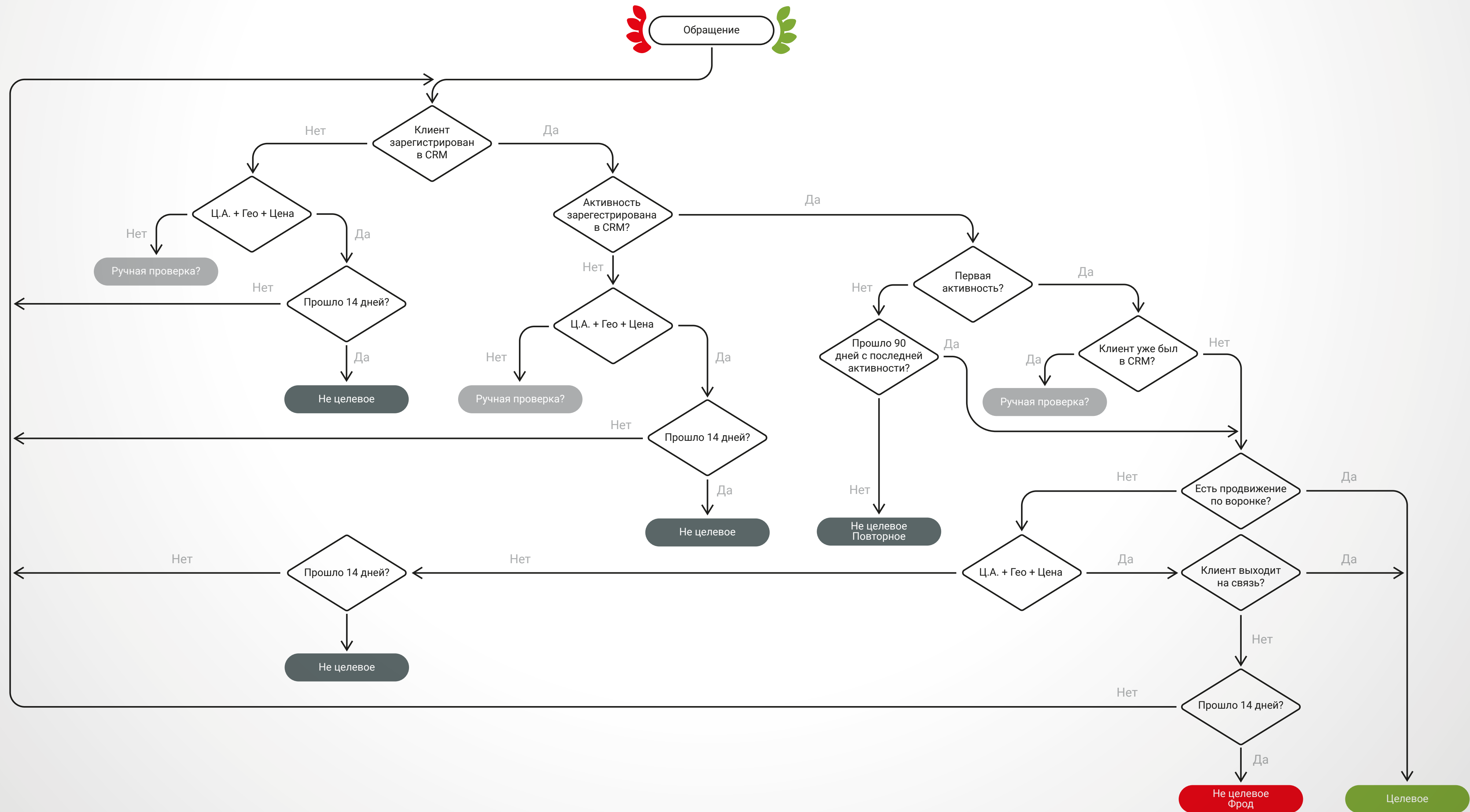


Цели, по которым оптимизируем РК

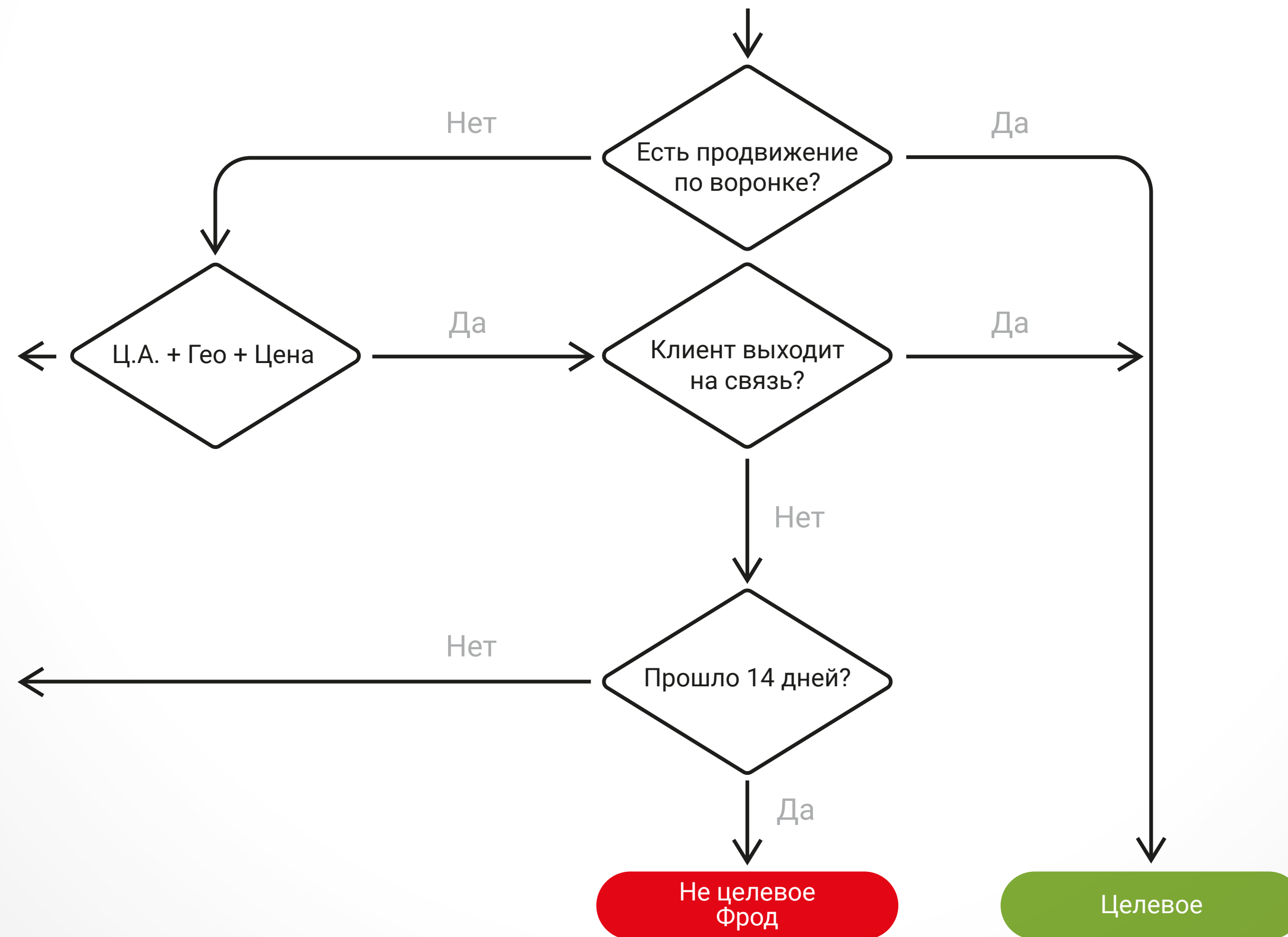
■ Расход ₹

■ Тайна ₹

Автоматизация Антифрода



Автоматизация Антифрода



Интерфейс анализа клиентских историй (Customer Journey Map)

Устройство	Сервис	Статус	Запись разговора	Теги	Канал	Площадка	Итог верификации	Детали верификации	Клиент #4669
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	Голосовая почта	Лидогенерация		ЦЕЛЕВОЙ ЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:47 Проверено	Продвижения по воронке не произошло, но клиент в течение 14 дн выходил на связь	<ul style="list-style-type: none"> Первое касание: 13.02.19 Цикл сделки: > 29 дн. Всего касаний: 18 LTV: 0 руб.
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	целевой Ипотека ДСК-Некрасовка ца гео цена Перезвон остави... Настроение 1-комнатная 2-комнатная 007К	Контекстная реклама	Яндекс.Визитка	ЦЕЛЕВОЙ ЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 13:06 Проверено	Обращение удовлетворяет всем условиям целевого	<ul style="list-style-type: none"> Сессия от 13.02.19 22:51:04 upkvartal.skolkovskiy.ru 3 мин Стандартная от 13.02.19 22:53 Не обработана CoMagic Записи нет Сессия от 13.02.19 23:01:11 skandinavskiy.ru 5 мин Пользовательская от 13.02.19 23:05 Не обработана CoMagic Записи нет Активность #19561325 от 14.02.19 9:31 Сессия от 14.02.19 13:51:56 skandinavskiy.ru 20 ч 7 мин Сессия от 15.02.19 9:59:37 upkvartal.skolkovskiy.ru 7 мин MobileDirect от 15.02.19 10:05 Обработана SmartCallBack Входящий от 15.02.19 10:05 Принятый CoMagic Сессия от 16.02.19 16:00:54 skandinavskiy.ru 4 дн Активность #19760248 от 20.02.19 18:43 Визит #19760556 от 20.02.19 18:43 Активность #20517865 от 04.03.19 12:13
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	Не обработано Нецелевой контакт	Базы недвижимости		НЕЦЕЛЕВОЙ НЕЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:59 Проверено	Активность не первичная и не возобновленная	
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	Выберите тег	Медийная реклама		ЦЕЛЕВОЙ ЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:57 Проверено	Обращение удовлетворяет всем условиям целевого	
📱	СМ	● Принятый	▶ ↓	Не обработано Нецелевой контакт	Контекстная реклама	Яндекс.Директ	НЕЦЕЛЕВОЙ НЕЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 13:16 Проверено	Клиента с таким номером в CRM нет и нет всех обязательных тегов	
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	Выберите тег	Лидогенерация		ЦЕЛЕВОЙ ЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:52 Проверено	Продвижения по воронке не произошло, но клиент в течение 14 дн выходил на связь	
—	СМ	● Принятый	▶ ↓	Сколковский ца гео цена	SEO	SEO - Поисковое Продвижение	НЕЦЕЛЕВОЙ НЕЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:50 Проверено	Нет продвижения по воронке и нет обязательных тегов	
—	🌐	● Обработана	▶ ↓	Поколение ца гео	Прямой трафик		Верификация доступна пока только для CoMagic		
📱	СМ	● Принятый	▶ ↓	ца гео цена Рихард	Контекстная реклама	Яндекс.Директ	ЦЕЛЕВОЙ ЦЕЛЕВОЙ, 03.04.19 12:51 Проверено	Продвижения по воронке не произошло, но клиент в течение 14 дн выходил на связь	

Результат применения модели оплаты PPC-CPS



СТАЛО

-12,7%

рекламного бюджета при том же объеме продаж

The logo for SMARTIS, featuring the word "SMARTIS" in white, uppercase, sans-serif font. The letter "A" is stylized with a small white asterisk above it. The text is centered within a solid green square.

SMARTIS

Сделайте маркетинг и продажи cost-эффективными

Игорь Балашов, CEO, Co-founder

+7(919)761-59-29 | igor@smartis.bi | smartis.bi