



Эффективная работа с digital-агентством.
Покупка клиентов из интернета.

Artsofte недвижИМОСТЬ



Собственные проекты

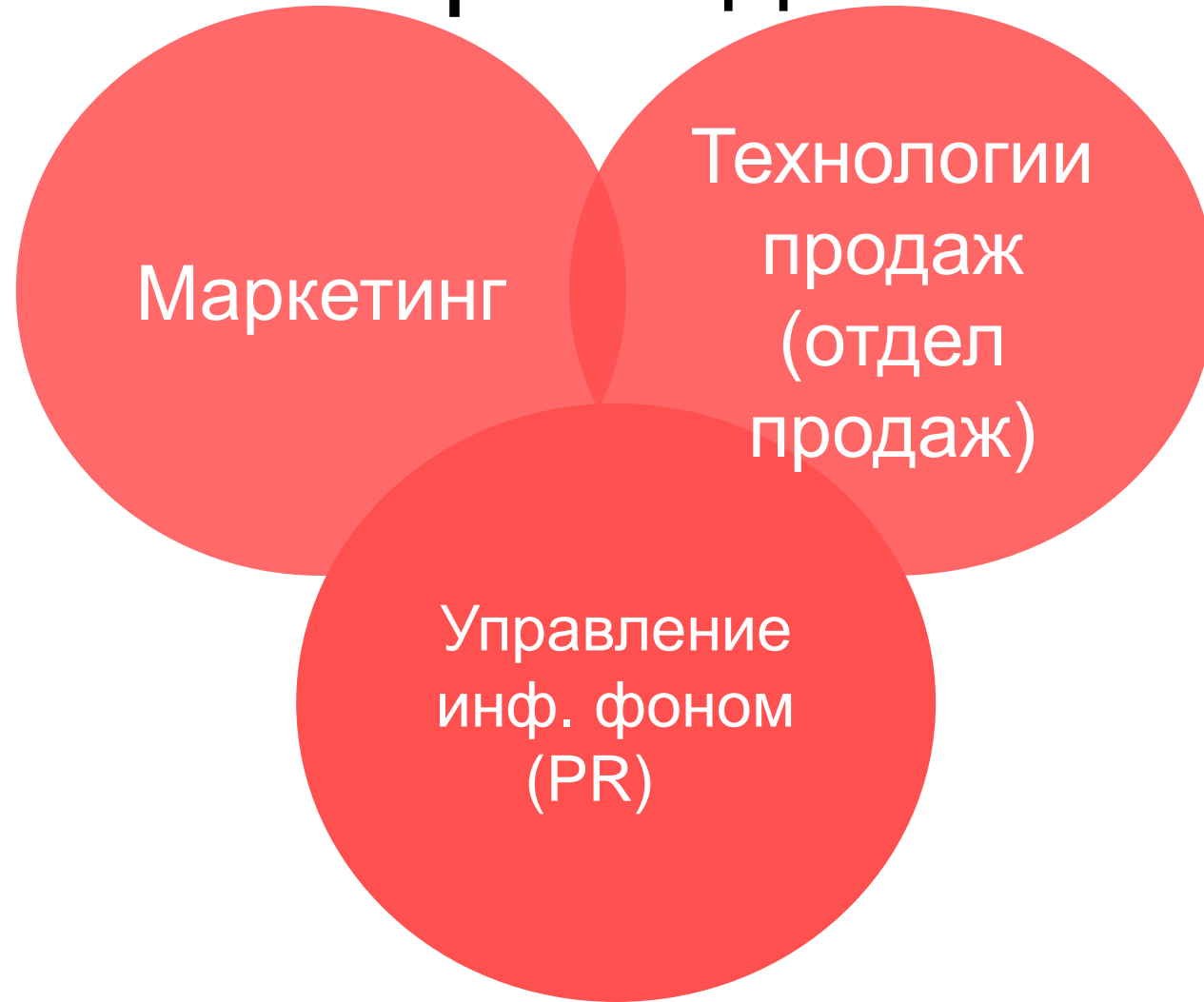


Веб-разработка



Интернет-маркетинг

Зоны взаимодействия с потребителем во время выбора недвижимости



Как видят продвижение наши клиенты



#Кейс: иллюзия эффективности

Лидогенерация для АН:

- Бюджет 270 000 р./мес.
- Объем заявок 300 шт./мес.
- Себестоимость заявки 900 р.



#Кейс: иллюзия эффективности

Заявки на аренду:

- 200 000 р. потрачено
- **250 заявок**
- 800 р. за заявку
- 25 договоров
- 8 000 р. на привл-е договора
- 10 000 р. выручка от услуги
- **2 000 р. профит**

Заявки на продажу-покупку

- 70 000 р. потрачено
- **50 заявок**
- 1 400 р. за заявку
- 15 договоров
- 4 667 р. на привл-е договора
- от 90 000 р. выручка от услуги
- **от 85 333 руб. профит**



Конвейерное производство отвечает за трафик, но не за вашу прибыль.

Как видим продвижение мы




An aerial photograph of a wide river. The left bank is lush with green trees and a small structure is visible. The right bank is a paved walkway. In the distance, a city with buildings and a mountain range are visible under a blue sky with light clouds. The river is divided into two sections by a vertical line, with the left section being a darker, clearer blue and the right section being a lighter, murkier brownish-green.

**Где заканчивается зона ответственности
digital-агентства?**

Где начинается ваша зона ответственности?

КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА ПРИБЫЛЬ?

An aerial photograph of a wide river. The left bank is a steep, green hillside. The right bank is a city with buildings and trees. In the foreground, the water is dark blue, and three kayakers are visible: one in a white kayak on the left, and two in a yellow tandem kayak in the center. The rest of the river is a lighter, turbid brown color. A semi-transparent white box with black text is overlaid on the middle of the image.

**Разберем каждый этап продажи
и найдем ответственных**

Этап заявки и звонки



#Кейс: у нас в колл-центре все хорошо

Клиент: крупный застройщик

- Бюджет на рекламу **700 000 руб/мес.**
- РОП «слышит» колл-центр целый день.
- ***«Нам нужно еще больше звонков, давайте увеличивать бюджет...»***

Дата	Коммент	Статус	Тип	NEW
		ФИЛЬТР		ФИЛЬТР
10 сент. 11:01	...	Целевой	☎	Да
09 сент. 17:50	...	Нет ответа	☎	Нет
09 сент. 17:24	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
09 сент. 16:47	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 16:58	...	Целевой	☎	Нет
08 сент. 16:57	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 16:29	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:52	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:50	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:49	...	Недозвон/сорвался	☎	Нет
08 сент. 15:48	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:48	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:30	...	Повторный целевой	☎	Нет
08 сент. 15:29	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:29	...	Недозвон/сорвался	☎	Да
08 сент. 15:15	...	Нет ответа	☎	Нет
08 сент. 15:05	...	Целевой	☎	Нет
08 сент. 14:08	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 12:28	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 09:47	...	Целевой	☎	Да
08 сент. 09:47	...	Нет ответа	☎	Да
07 сент. 16:29	...	Нет ответа	☎	Да
07 сент. 09:21	...	Нет ответа	☎	Да
06 сент. 16:22	...	Нет ответа	☎	Нет
06 сент. 13:27	...	Нет ответа	☎	Нет

#Кейс: у нас все хорошо

Фиксируем звонки.

1ая выявленная проблема:

- 75% звонков пропущены.

#Кейс: у нас в колл-центре все хорошо

Прослушиваем звонки.

2ая выявленная проблема:

- Отдел продаж = информационное бюро;
- Периодическая дезинформация;
- Дырявые скрипты или отсутствующие?

Что анализируем по заявкам и звонкам?

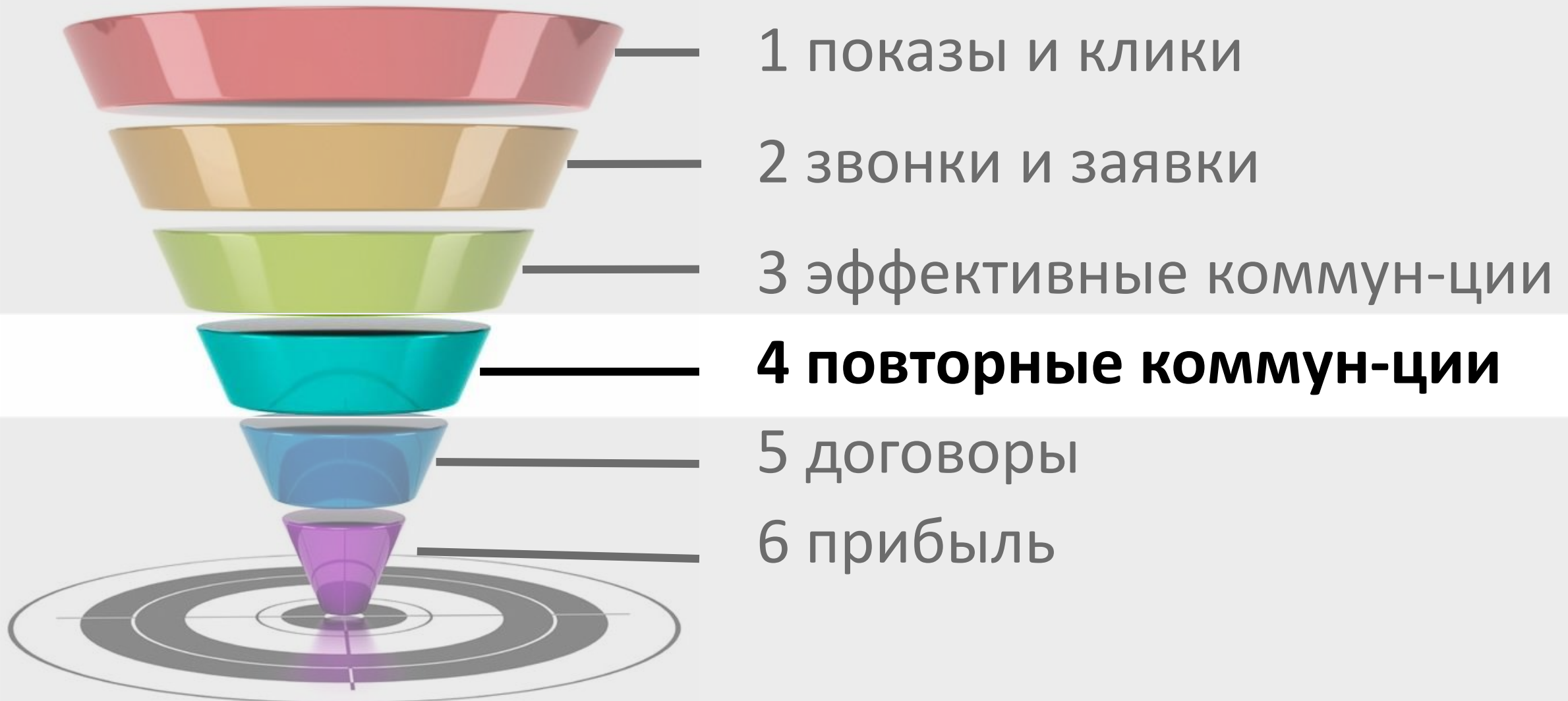
Работа с заявками:

- **скорость отзвона по заявкам;**
- **инф-я получаемая в заявке;**
- **качество, полнота скриптов;**
- **объем нецелевых заявок;**
- **как уменьшить нецелевые заявки;**
- **кол-во потерь в заявках;**
- **причина потерь;**
- **как уменьшить потери.**

Работа со звонками:

- **скорость ответа;**
- **нагрузка по источникам, во времени;**
- **качество, полнота скриптов;**
- **объем нецелевых звонков;**
- **как уменьшить нецелевые звонки;**
- **объем потерь;**
- **причины потерь;**
- **кол-во перезвонов по пропущенным;**
- **как уменьшить потери.**

Этап повторные коммуникации



Особенности рынка

- ✓ Принятие решения до нескольких лет – купил или забыл?

Что делать?

- Сегментирование базы и проработка персональных сценариев по каждому сегменту.

#Кейс: push-механика «далекие» продажи

Пользователю нравится ЖК, но продаваться он начинает через год.

Как не потерять потенциального клиента?

#Кейс: push-механика «далекие» продажи

- ✓ Предлагаем подписаться на sms и email информирование о старте продаж.
- ✓ Приглашаем в сообщество vk.com.
- ✓ Повышаем лояльность за счет положительных отзывов жильцов.
- ✓ Информлируем об этапах строительства – даем.
- ✓ Приглашаем принять участие в выборе отделочных материалов – делаем причастным.

Этап договор-прибыль



Что анализируем, чтобы увеличить прибыль?

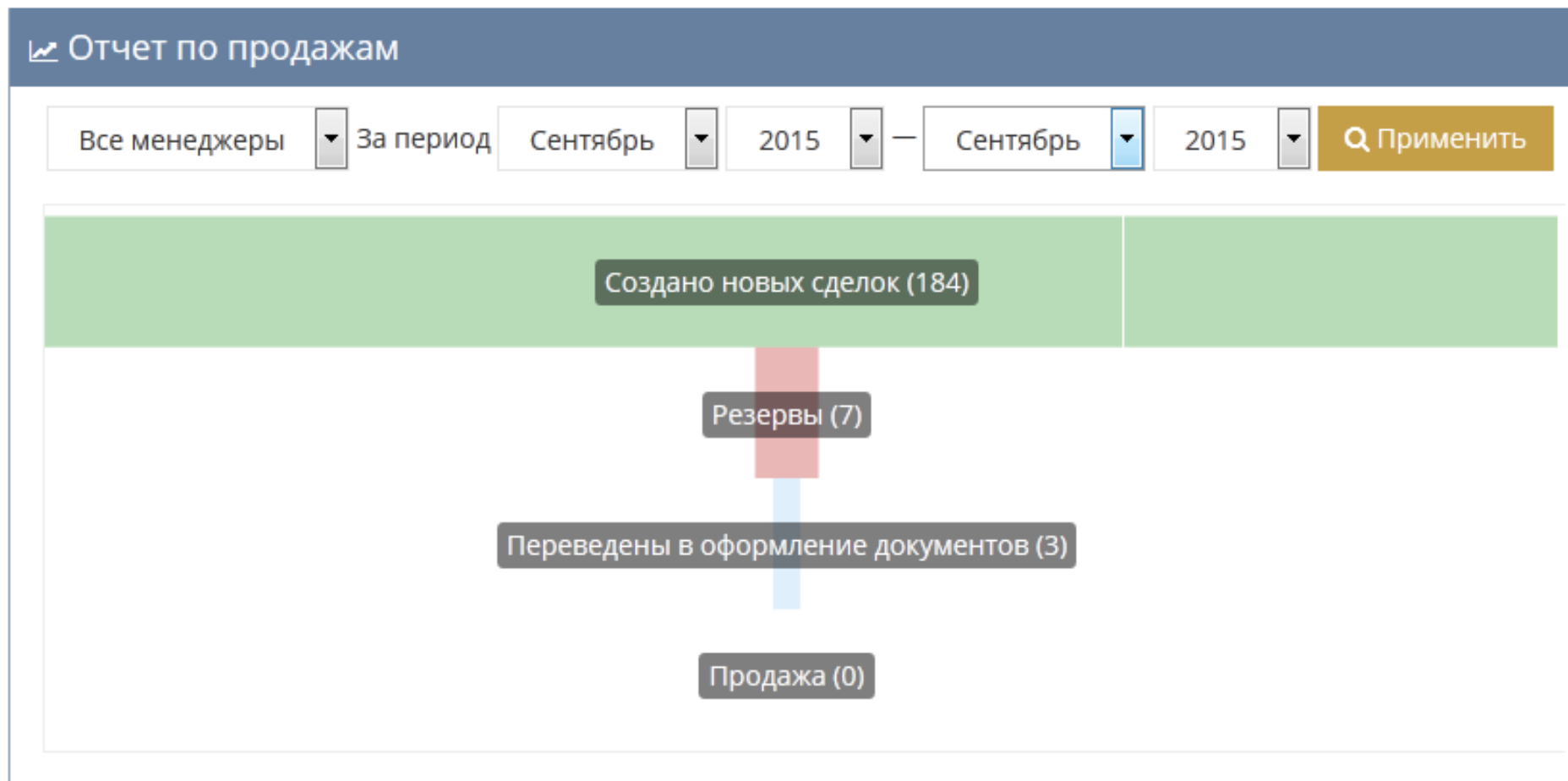
Измеряем:

- Эффективность каждого канала в разрезе прибыли/профита;
- Эффективность каждого менеджера – объем договоров, прибыли, скорость получения результата.
- Причины отказа на последнем этапе.

Находим пути расширения воронки:

- Масштабируем эффективные каналы;
- Усиливаем слабых менеджеров, либо заменяем их.

Как не закопаться в цифрах?



Как не закопаться в цифрах?

▼ Основной	Бюджет	Показы	CTR	Клики	Цена клика	% в заявки	Цена заявки	Заявки	% в оплату	Цена оплаты	Оплаты	Выручка
CPA	15 806 р	0	0	5 058	3,13 р	2,37%	132 р	120	0	0	0	0
12.01.15 – 18.01.15	15 806 р	0	0	5 058	3,13 р	2,37%	132 р	120	0	0	0	0
SEO	0	0	0	63 522	0	1,48%	0	940	0,26%	0	165	100 957 р
12.01.15 – 18.01.15	0	0	0	63 522	0	1,48%	0	940	0,26%	0	165	100 957 р
Бесплатный трафик	0	0	0	33 840	0	0,71%	0	240	0,23%	0	77	32 837 р
12.01.15 – 18.01.15	0	0	0	33 840	0	0,71%	0	240	0,23%	0	77	32 837 р
Контекст	99 730 р	4 648 419	0,37%	17 055	5,85 р	2,11%	277 р	360	0,19%	3 022 р	33	7 656 р
12.01.15 – 18.01.15	99 730 р	4 648 419	0,37%	17 055	5,85 р	2,11%	277 р	360	0,19%	3 022 р	33	7 656 р

Как сегментировать?

Отказы по новым сделкам - 264 из 736 (35%)



Отказы после резерва - 6 из 48 (12%)



- 
- ✓ Digital-подрядчик – ваш аутсорсинговый отдел маркетинга.
 - ✓ Реклама и генерация заявок эффективны только при анализе воронки «от и до».
 - ✓ Прежде чем увеличивать бюджеты – убедитесь, что все бизнес процессы отлажены.
 - ✓ Используйте автоматизацию в аналитике.

Спасибо за внимание
<http://profitbase.ru>

Дунина Оксана
+7 (953) 606-17-74
o.dunina@artsofte.ru

