



 **Avito** НЕДВИЖИМОСТЬ

**Как повысить эффективность работы со звонками
с помощью колтрекинга на Авито**

Николай Левшин

Менеджер по работе с ключевыми партнерами Авито Недвижимость

- 9 лет в B2B - продажах
- 6 из них - в рекламе
- 4 из них - в IT





Доктор, у меня такое
ощущение,

что что-то болит, а где - не знаю... ”



9 сентября 1991

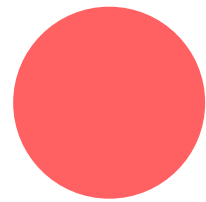
9 сентября 1991



Работа со звонками

по ощущениям












Очень часто действуем

по ощущениям

и в бизнесе

Воронка продаж

 **Avito PRO**

-  Объявления
-  Автостратегия
-  Операции
- Статистика
 -  **Общая**
 -  Звонки
- Лиды
 -  Сообщения
- Компания
 -  Сотрудники ^β

Статистика за 30 дней ▾

Населённый пункт ▾

Категория ▾

Сотрудник ▾

Скачать отчёт, XLS

Дни Недели Месяцы

94 467 просмотров



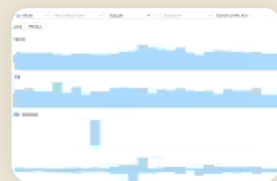
1 283 контакта



Воронка продаж по категориям



Квартиры продажа



750 объявлений

👁️ 147 604 🖱️ 2 336

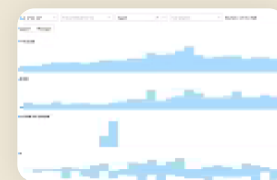
Коммерция



80 объявлений

👁️ 117 801 🖱️ 1 033

Квартиры аренда



30 объявлений

👁️ 52 636 🖱️ 1 064

Дома / Земельные участки



250 объявлений


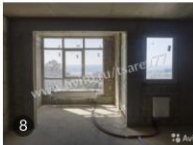



👁️ 9 917 🖱️ 210

Конверсия каждого объявления

Avito PRO

- Объявления
- Автостратегия
- Операции
- Статистика
- Общая
- Звонки
- Лиды
- Сообщения
- Компания
- Сотрудники ^В

На Авито

<input type="checkbox"/>		2-к квартира, 55 м², 12/24 эт. ↗ 7 000 000 ₽ Войкова ул р-н Центральный	<input type="checkbox"/>	23 👁️ 0 ❤️ 3 👤 13,04 % Объявление активно ещё 29 дней — до 14 окт, 16:10 1792 дня на Авито Зинченко Константин
<input type="checkbox"/>		2-к квартира, 52 м², 18/23 эт. ↗ 7 500 000 ₽ переулок Горького, 18 р-н Центральный	<input type="checkbox"/>	41 👁️ 2 ❤️ 5 👤 12,20 % Объявление активно ещё 19 дней — до 4 окт, 11:38 1211 дней на Авито Мошков Егор
<input type="checkbox"/>		2-к квартира, 49 м², 1/5 эт. ↗ 4 850 000 ₽ ✎ микрорайон Завокзальный, Тоннельная ул., 23 р-н Центральный	<input type="checkbox"/>	37 👁️ 5 ❤️ 4 👤 10,81 % Объявление активно ещё 29 дней — до 14 окт, 09:02 88 дней на Авито Чернышова Радмила Применить услуги ⋮
<input type="checkbox"/>		9-к квартира, 316 м², 3/7 эт. ↗ 40 000 000 ₽ Курортный пр-т, 75Г р-н Хостинский	<input type="checkbox"/>	38 👁️ 1 ❤️ 4 👤 10,53 % Автопубликация через 3 дня — 18 сен, 10:54 417 дней на Авито Рябов Сергей
<input type="checkbox"/>		4-к квартира, 125 м², 16/21 эт. ↗ 11 000 000 ₽ ул Пирогова, 5 р-н Центральный	<input type="checkbox"/>	40 👁️ 1 ❤️ 4 👤 10,00 % Объявление активно ещё 29 дней — до 14 окт, 17:30 522 дня на Авито 👤 - Курдадзе Елена

Коллтрекинг

Технология, которая связывает звонки с рекламными площадками и объявлениями.
Это важный этап для оценки эффективности рекламных площадок



Статический

Для разных источников
рекламы разные номера

Яндекс.Директ

8 (495) 111-11-12

Билборд

8 (495) 111-11-13

Контекст

8 (495) 111-11-14



Динамический

Для каждого нового пользователя
система подменяет ваш номер телефона

Посетитель Директа, К° 3

8 (495) 481-51-62

Посетитель Ads, К° 1

8 (495) 481-51-23

Посетитель с промпоста VK

8 (495) 481-51-34

по каждому посетителю
есть данные об источнике,
поведении и устройстве

Вы уверены что у вас нет...

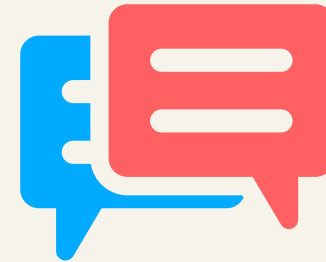


Пропущенных вызовов =
потерянных клиентов

Вы уверены что у вас нет...



Пропущенных вызовов =
потерянных клиентов



Ошибок в разговоре:

- имидж
- восприятие

Вы уверены что у вас нет...

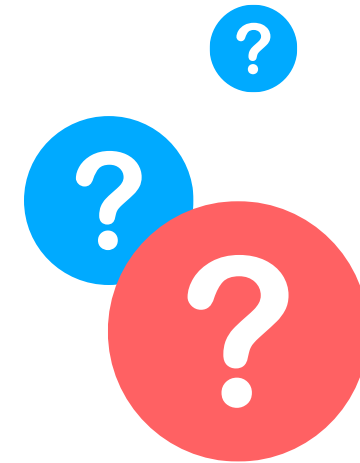


Пропущенных вызовов =
потерянных клиентов



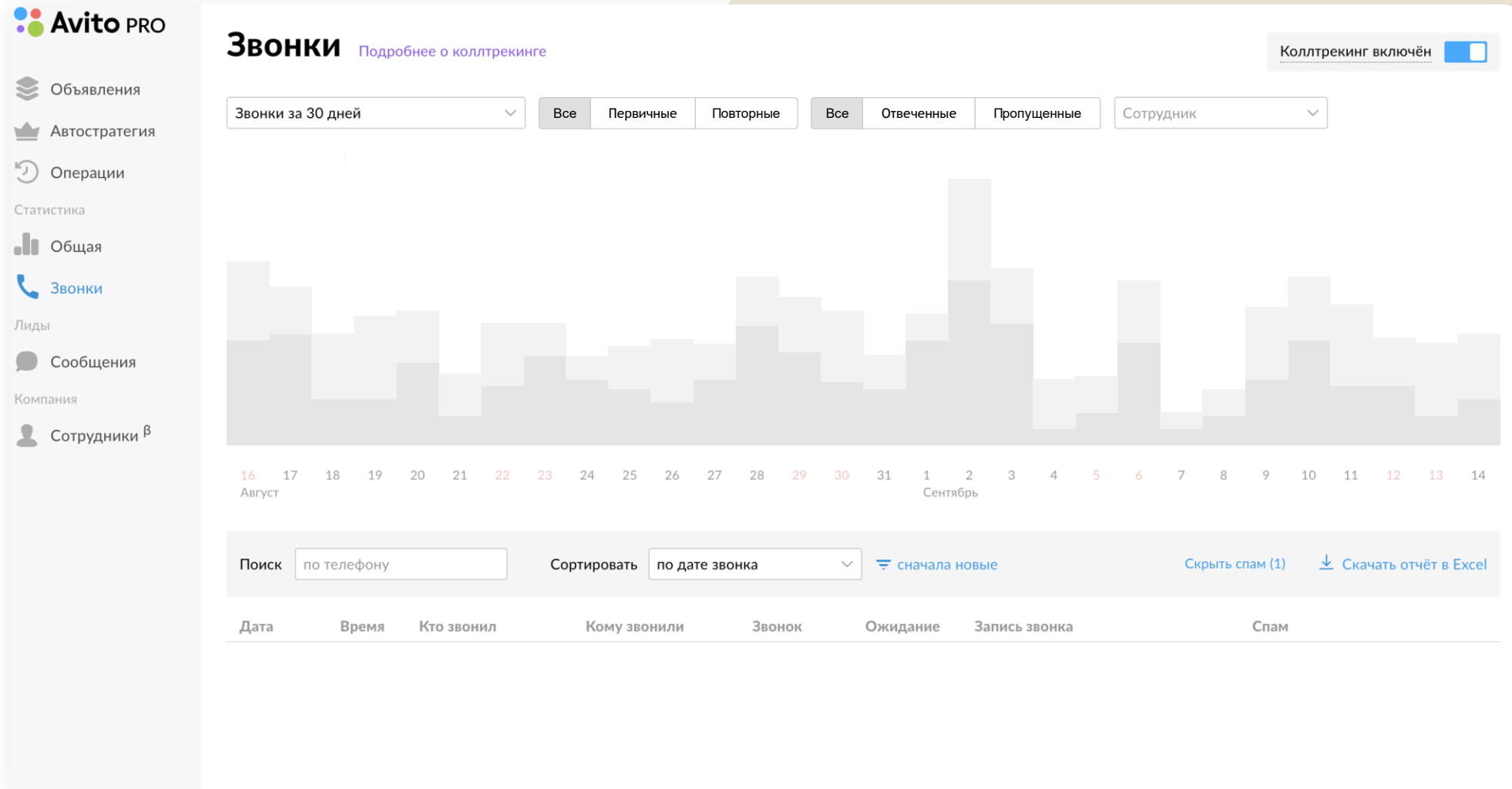
Ошибок в разговоре:

- имидж
- восприятие



Или чего-то еще

Коллтрекинг

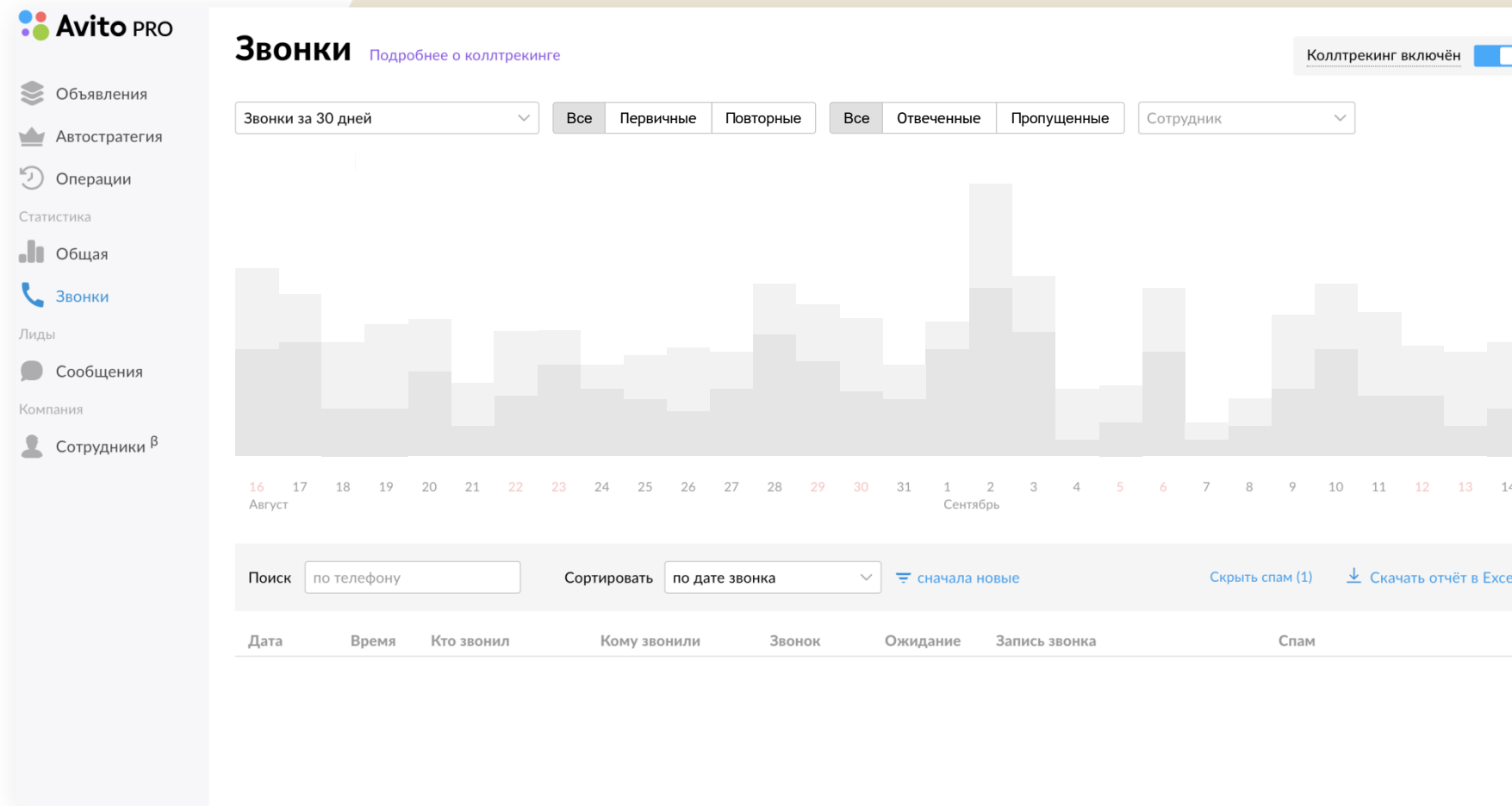


Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

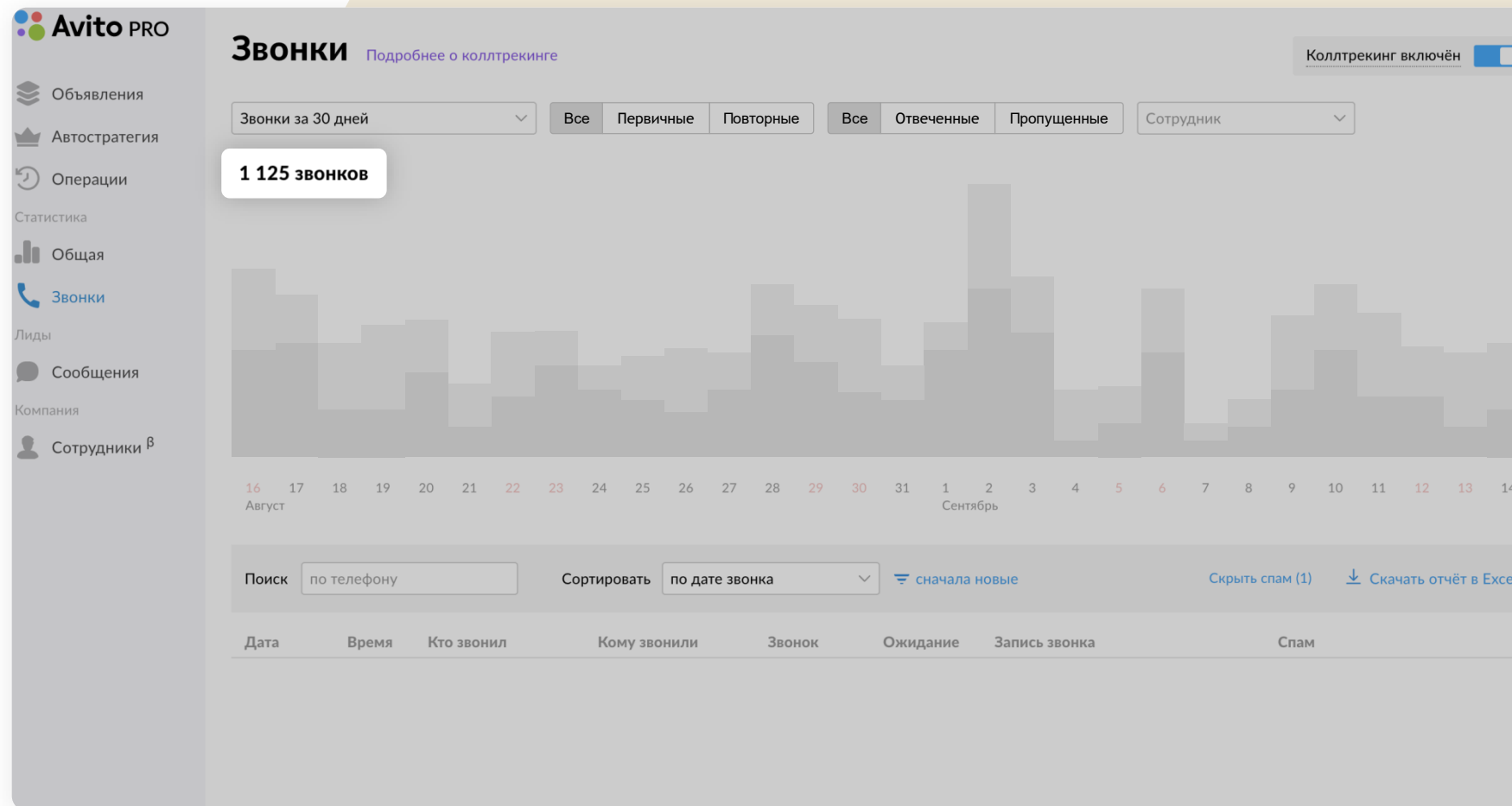


Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

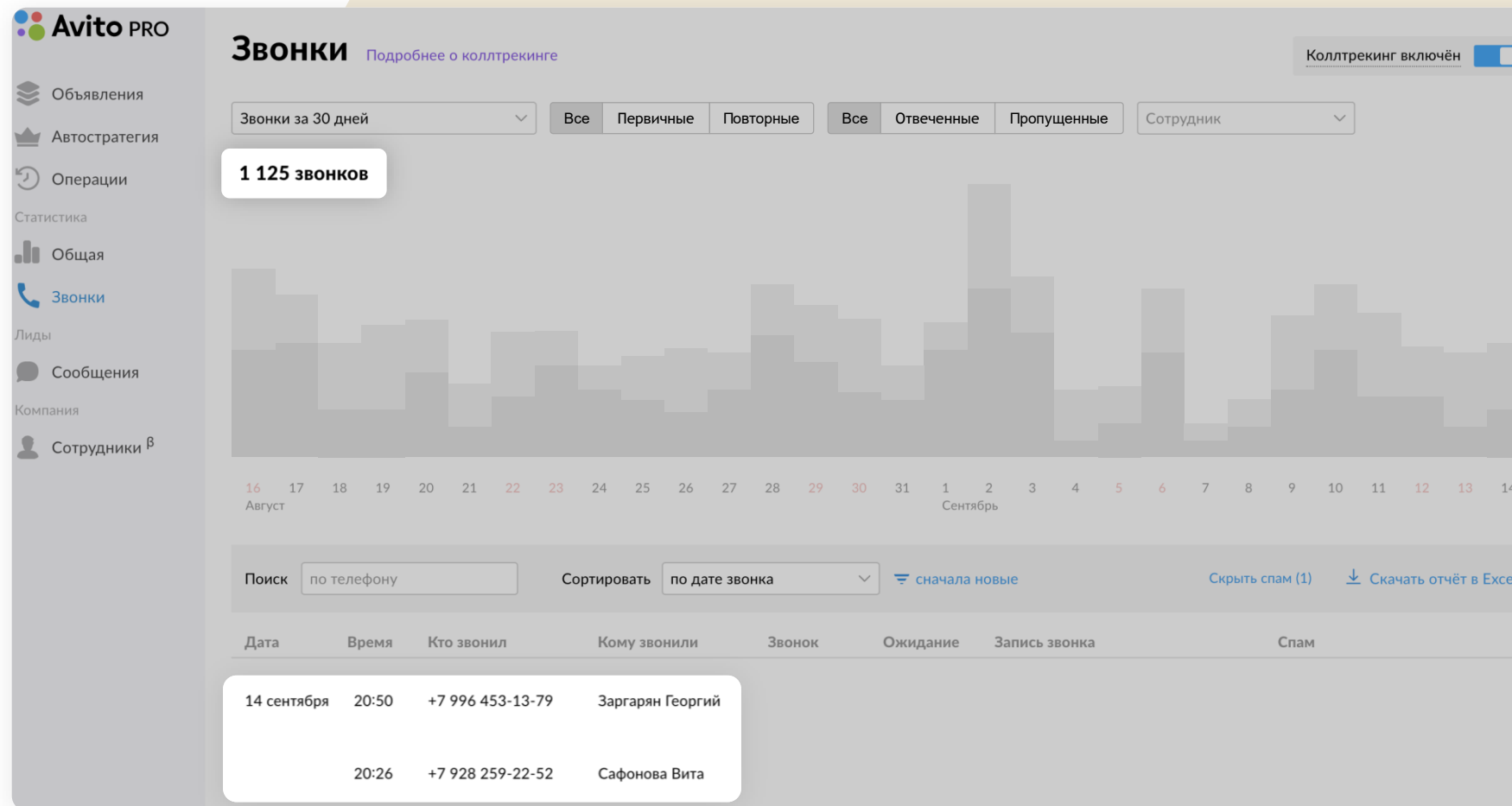


Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

Коллтрекинг покажет, **количество звонков**. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов



Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

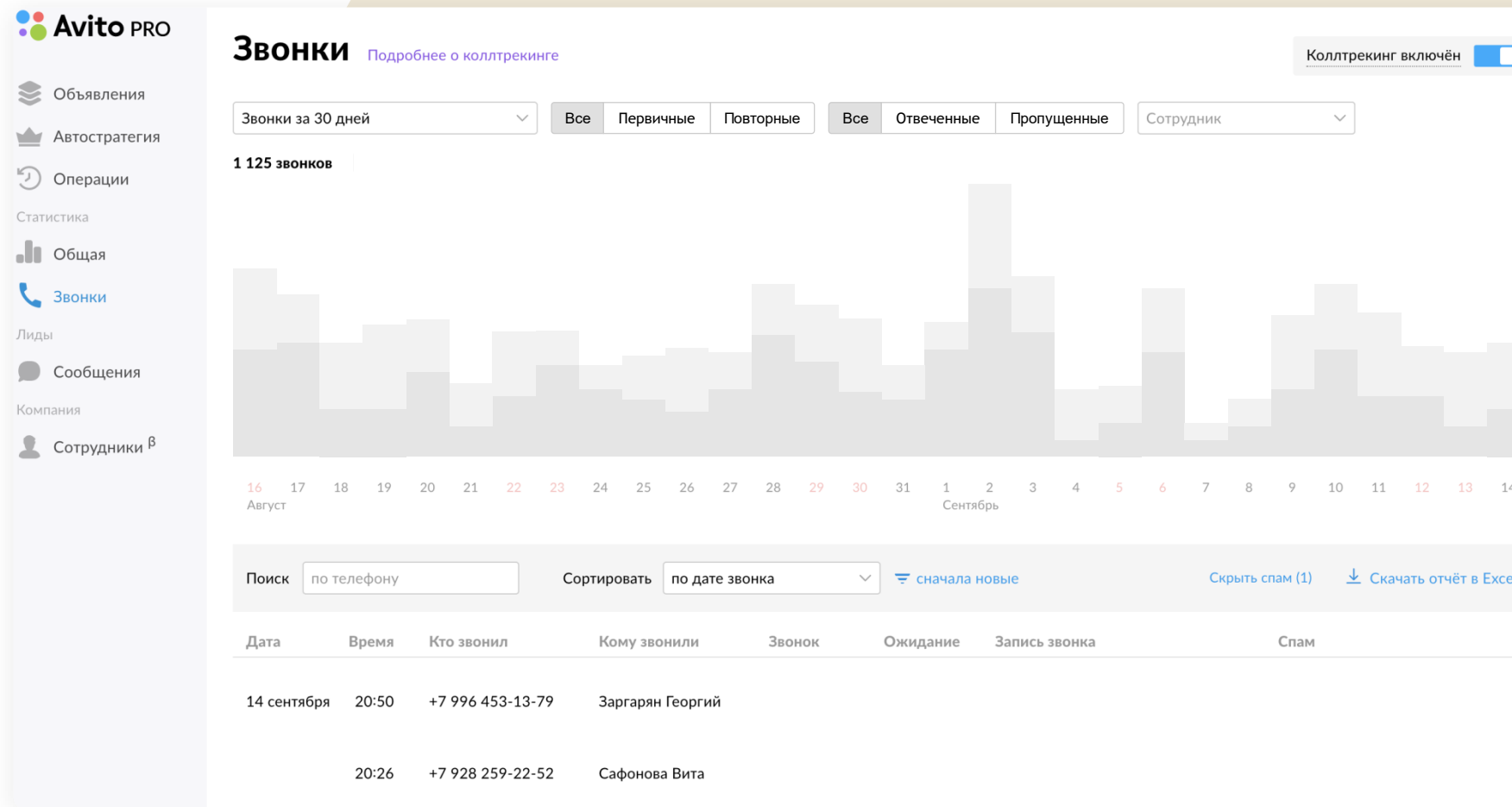
Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Ответченные
- Повторные
- Пропущенные



Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

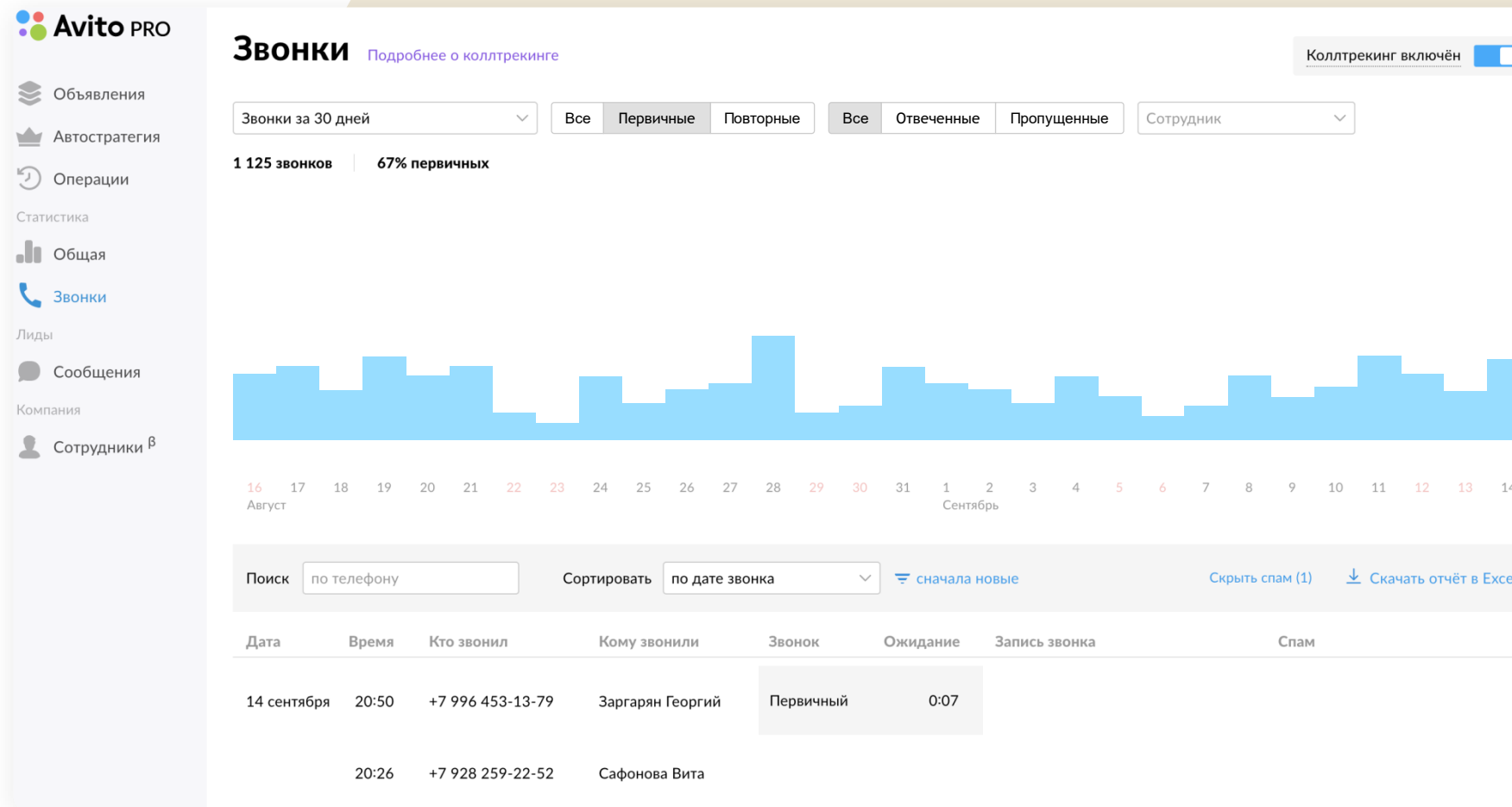
Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Повторные
- Ответченные
- Пропущенные



Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Повторные
- Ответченные
- Пропущенные

Avito PRO

Звонки [Подробнее о коллтрекинге](#) Коллтрекинг включён

Звонки за 30 дней | Все | Первичные | Повторные | Все | Ответченные | Пропущенные | Сотрудник

1 125 звонков | 67% первичных

16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
Август Сентябрь

Поиск | Сортировать | [сначала новые](#) | [Скрыть спам \(1\)](#) | [Скачать отчет в Excel](#)

Дата	Время	Кто звонил	Кому звонили	Звонок	Ожидание	Запись звонка	Спам
14 сентября	20:50	+7 996 453-13-79	Заргарян Георгий	Первичный	0:07		
	20:26	+7 928 259-22-52	Сафонова Вита	Повторный	0:08		

Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

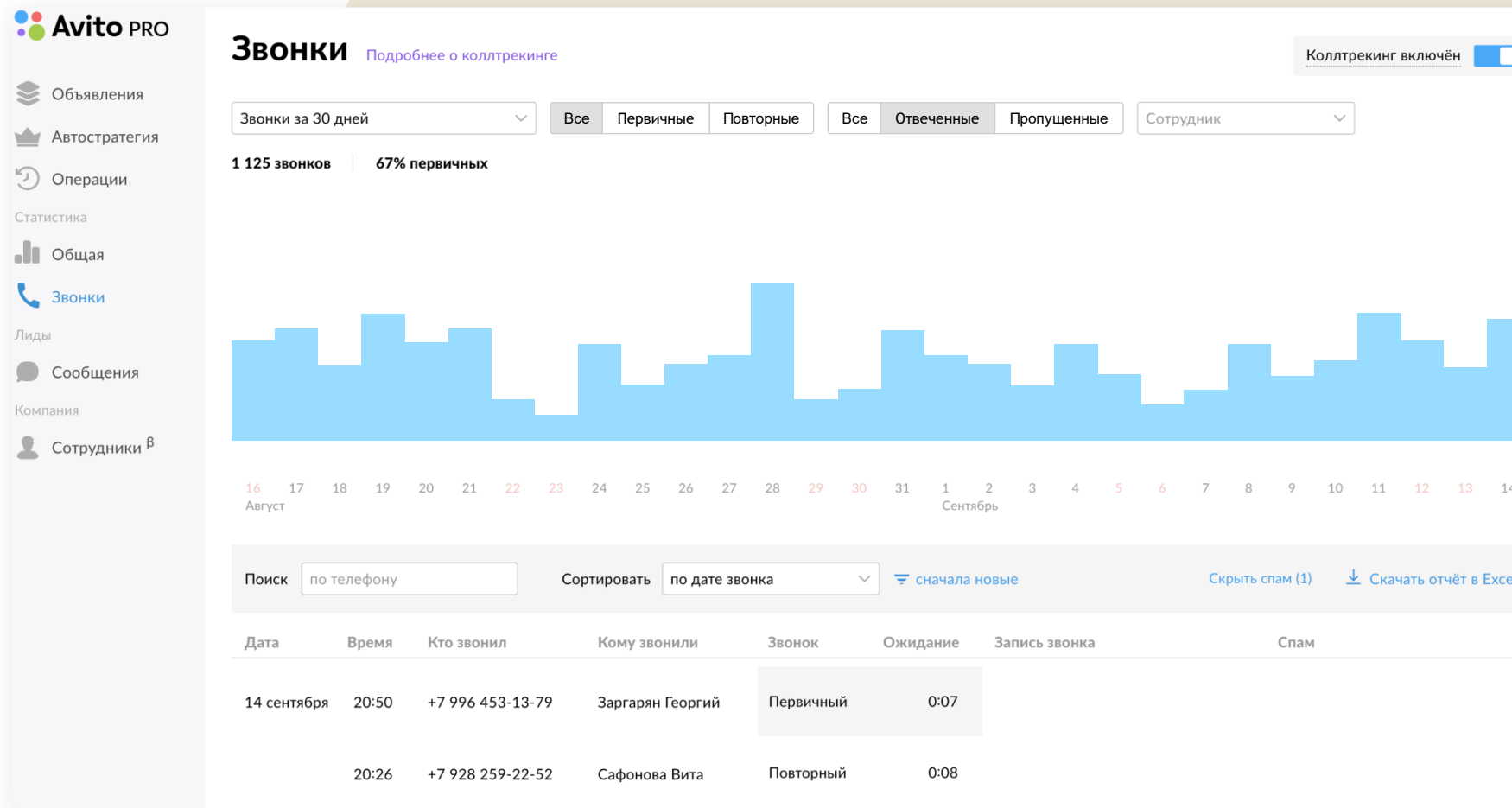
Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Ответенные
- Повторные
- Пропущенные



Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

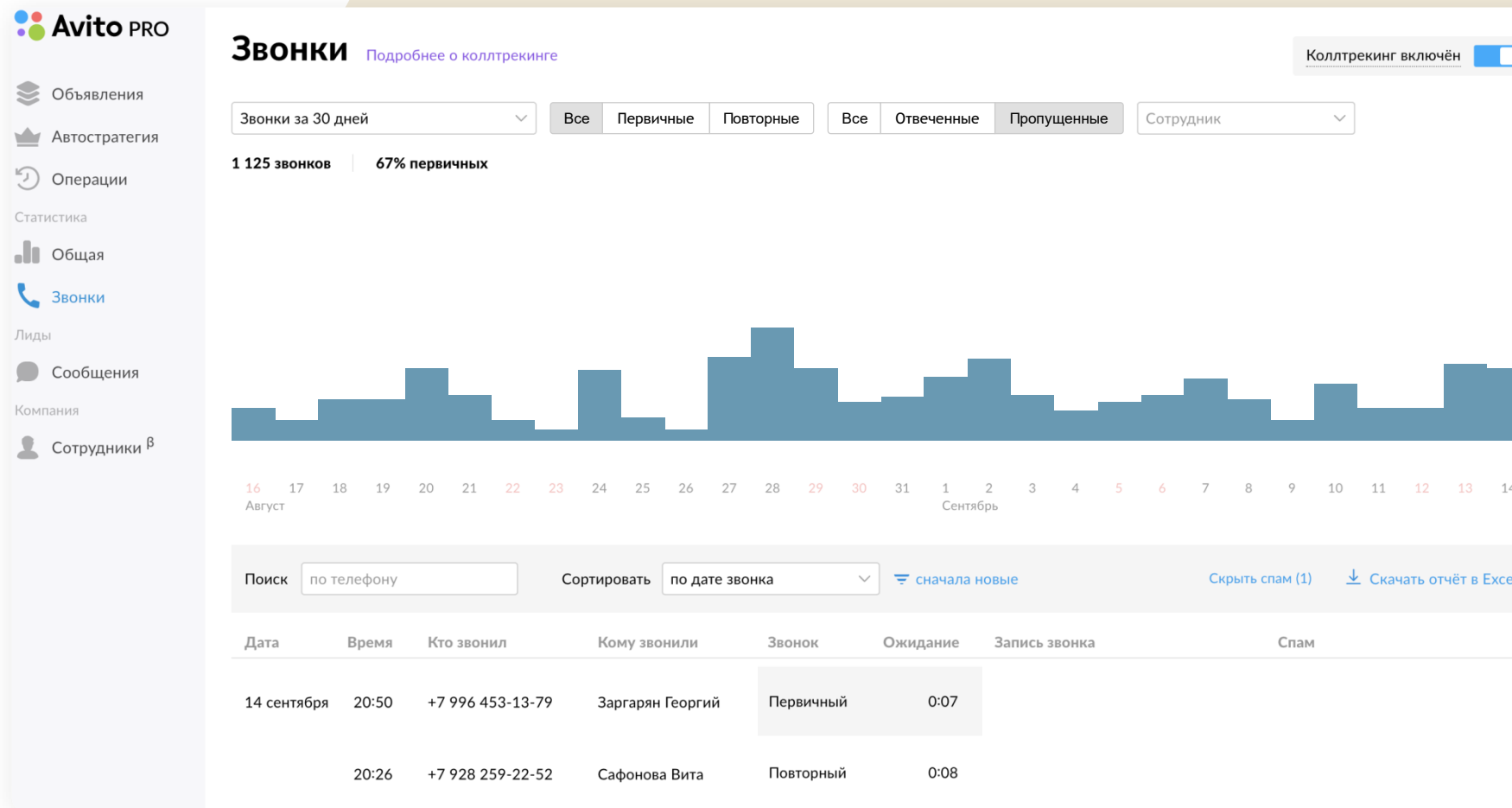
Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Ответченные
- Повторные
- Пропущенные



Коллтрекинг

1

Оценить эффективность размещения

Коллтрекинг покажет, количество звонков. Записи разговоров сотрудников помогут оценить работу сотрудников и лучше понять потребности клиентов

2

Подробные отчеты

Возможность делать срезы по любому показателю

- Первичные
- Ответченные
- Повторные
- Пропущенные

3

Оценка эффективности работы сотрудников

Прослушать записи разговоров **любого сотрудника**, посмотреть время ожидания на линии и количество пропущенных звонков

Avito PRO

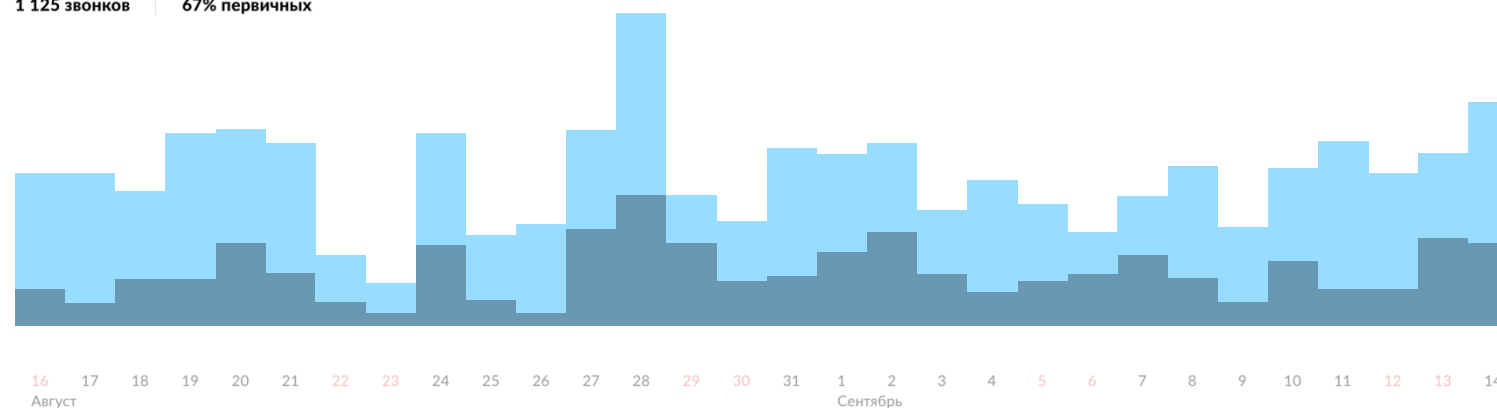
- Объявления
- Автостратегия
- Операции
- Статистика
- Общая
- Звонки**
- Лиды
- Сообщения
- Компания
- Сотрудники ^β

Звонки [Подробнее о коллтрекинге](#)

Коллтрекинг включён

Звонки за 30 дней Все Первичные Повторные Все Ответченные Пропущенные Сотрудник

1 125 звонков | 67% первичных



Поиск по телефону Сортировать по дате звонка сначала новые [Скрыть спам \(1\)](#) [Скачать отчет в Excel](#)

Дата	Время	Кто звонил	Кому звонили	Звонок	Ожидание	Запись звонка	Спам
14 сентября	20:50	+7 996 453-13-79	Заргарян Георгий	Первичный	0:07	<input type="text"/> 1:40	<input type="checkbox"/>
	20:26	+7 928 259-22-52	Сафонова Вита	Повторный	0:08	<input type="text"/> 0:36	<input type="checkbox"/>

Коллтрекинг Авито опыт



30% 50% 70%

Видим процент пропущенных



Коллтрекинг Авито опыт



30%
50%
70%

Видим

процент пропущенных

~~Да, слушаю, алё~~

Здравствуйте!

Слышим

ошибки в разговоре

Колтрекинг Авито опыт

30%

50%

70%

Видим

процент пропущенных

~~Да, слушаю, аллё~~

Здравствуйте!

Слышим

ошибки в разговоре



Самое интересное

слышим, когда сотрудник просит перезвонить на личный номер...

Работа со звонками с помощью колтрекинга становится эффективнее



Эффективная работа
call-центра



Отдел продаж
продаёт ЦА

Лечение становится гораздо эффективнее когда узнаем, что нужно лечить!



Эффективная работа
call-центра



Отдел продаж
продаёт ЦА



Когда вы слушаете
покупателя, происходят
удивительные вещи

Джонатан Милденхолл



Узнавайте новости первыми

Подписывайтесь на Telegram-канал
Авито Недвижимости



@avito_re_pro

