



Как повысить качество лидов с контекстной рекламы

Светлана Ковалева



Давайте знакомиться!



Светлана Ковалева

- Сооснователь Callibri
- 9 лет управляла своим агентством
- Эксперт по обучению Яндекс
- Бизнес-тренер для агентств



Проблемы:

- С рекламы звонят нецелевые клиенты.
- Лидов много, они недорогие. Но план продаж все равно не выполняется.



О чем поговорим:

- Кейс
- Исследование
- Методика оптимизации



Кейс. Пластиковые окна

Кейс агентства Промедиа

<https://promedia.io/>



Клиент: производитель пластиковых окон.



Клиент: производитель пластиковых окон.

Предыстория: Промедиа долго работали с клиентом. За годы работы они научились вместе:

- Считать лиды.
- Делать план по лидам.
- Выполнять план.



Клиент: производитель пластиковых окон.

Предыстория: Промедиа долго работали с клиентом. За годы работы они научились вместе:

- Считать лиды.
- Делать план по лидам.
- Выполнять план.

Проблема: клиент все равно несчастлив 🙄



Почему клиент несчастлив?

Не выполняется план продаж.



Почему клиент несчастлив?

Не выполняется план продаж.

Почему не выполняется план продаж?

Факторов много: от УТП до работы отдела продаж.



Почему клиент несчастлив?

Не выполняется план продаж.

Почему не выполняется план продаж?

Факторов много: от УТП до работы отдела продаж.

Решение

Агентство настояло на своей зоне ответственности, но предложило оценивать качество лидов.



Как оценить качество лидов?

В идеале: выгружать их в CRM, связывать со сделками и деньгами.



Как оценить качество лидов?

В идеале: выгружать их в CRM, связывать со сделками и деньгами.

На практике: клиент не пустил в CRM.



Как оценить качество лидов?

В идеале: выгружать их в CRM, связывать со сделками и деньгами.

На практике: клиент не пустил в CRM.

Решение: тегировать обращения классами в кабинете Callibri.



В Едином Журнале Лидов тегировали обращения

Класс	Тип	Источник	Запрос	Содержание	utm_campaign	utm_content	Тип устройства
ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР
Лид		Yandex Direct	самые популярные размеры лоджии в екатеринбурге	▶ 02:12	roznitsa-lodgii	5357352026	
Лид		Yandex Direct	установка пластиковых окон екатеринбург	▶ 08:38	roznitsa	3461944426	
Лид		Yandex Direct	окна в екатеринбурге	▶ 11:22	brend	1014394080	
Лид		Yandex Direct	века екатеринбург	▶ 09:06	veka	5926576860	
Лид		Yandex Direct	окна века официальный сайт цены екатеринбург	▶ 03:01	veka	3308082743	
Лид		Yandex Direct	изготовление входных групп	▶ 10:05	roznitsa-dveri	5357352256	
Спам		Yandex Direct	заводы производители пластиковых окон в екатеринбурге сотрудничество дилеры	▶ 02:38	roznitsa	4253954821	
Лид		Yandex Direct	окна века екатеринбург	▶ 05:24	veka	3308082685	
Лид		Yandex Direct	окна пластиковые екатеринбург цены акции	▶ 01:51	roznitsa	1018340719	
Лид		Yandex Direct	остекление балконов в рассрочку без банка екатеринбург	▶ 01:01	roznitsa-lodgii	5357352006	
Лид		Yandex Direct	пластиковые двери	▶ 01:47	roznitsa-dveri	5357352202	
Москитные сетки		Yandex Direct	завод пластиковых окон	▶ 02:32	roznitsa	4253954821	



Что маркетолог отметил как нецелевые лиды:

1. Лиды из других регионов.
2. Москитная сетка.
3. Хрущевские холодильники.
4. Лиды в нерабочее время.
5. Непринятые звонки.
6. Спам.



1. Лиды из других регионов

Почему нецелевые?

Анализировали только кампанию с гео Екатеринбург, а нашли обращения из городов: Ижевск, Пермь, Тверь, Казань.

Посетители набирали запрос «пластиковые окна Екатеринбург».



1. Лиды из других регионов

Решение: отключили расширенный геотаргетинг.



2. Москитные сетки

Почему нецелевые?

Доп. услуга с низким чеком, нерентабельно.



2. Москитные сетки

Решение:

расширили список
минус-слов.

Минус-фразы

половая -полотно -порог -портмеры -посад -потеет -позт -правильно -
привод -приемный -прижима -приложение -примыкания -принимать -
причины -проводит -москитные -москитки -прованию -проехать -
прокладка -прорезать -прошлые -пуп -пылесос -работа -размер отступа
-разобрать -разрешение -разъем -расходные -расширитель -сетки
-сотрудники -спб -специфика -справка -ставни -статья -стол -строгий -
суток -сфотографироваться -схема -тайота -тара -таймблос -тент -
теплицы -террано -тонировка -транзит -требования -трос -
туристическое -топы -удлинитель -узаконить -узлы -украина -
уплотнений -уплотнитель -утеплителя -уфа -уход -учебный -фальшстена
-фиат -фиксатором -фильтр -форд -форум -фото -фотографии -
фурнитура -хендай -хмар -крушевский -холодильник -цветы -цемент -
часы -челноксарт -челябинские -челоданчик -шкаф -школьников -шурки -
шланглет -штанга -шторы -штучки -щетка -экипировочный -экспертиза
-электроприводом

Сохранить

Отмена



3. Хрущевские холодильники

Почему нецелевые?

Доп. услуга с низким чеком, нерентабельно.



3. Хрущевские холодильники

Решение:

1. Предлагали ограничить по гео точке районы с плотной застройкой хрущевок, но в итоге отказались от этой идеи, т. к. «хрущевские окна» потенциально нужны.
2. Добавили «холодильники» в минус-слова.

Минус-фразы

полоса -полотно -порог -портеры -посад -потеет -пост -правильно -
привод -принимай -прижима -приложение -примыкания -принимать -
причины -проводить -программный -проектирование -проехать -
прокладка -прорезать -прошлые -лсуп -пылесос -работа -размер отступа
-разобрать -разрешение -разъем -раскладные -расширитель -
-сотрудники -сбл -специфика -справка -стави -статки -стол -строгой -
суток -сфотографироваться -схема -тайота -тара -таблблос -тент -
теплицы -террано -тонировка -транзит -требования -трос -
туристическое -топы -удлинитель -уэконоить -узлы -украина -
уплотнений -уплотнитель -утеплителя -уфа -уход -учебный -фальшстена
-фиат -фиксатором -фильтр -форд -форум -фото -фотографии -
фурнитура -хендай -хмас -хрущевские|холодильник -цены -цемент -
часы -челобасы -челобиски -челобанчик -шкаф -школьников -шурки -
шпингалет -штанга -шторы -штуки -цетка -экспировочный -экспертиза
электроприводом

Сохранить

Отмена



4. Лиды в нерабочее время

Почему нецелевые?

«Протухают» и плохо конвертируются, когда до них добираются.



4. Лиды в нерабочее время

Решение: отключили в нерабочее время. С 9 до 18 часов.

Расход не изменился — выставлены дневные лимиты.



5. Непринятые звонки

Дата	Тип	№	Регион абонента	Источник	Запрос	Тип трафика	Содержание
	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР
31 авг. 16:58	☎	2	Свердловская обл.	Yandex Direct	пластиковые окна	переходы по рекламе	10 СЕК.
31 авг. 16:58	☎	1	Свердловская обл.	Yandex Direct	купить пластиковые окна	переходы по рекламе	Телефон был занят
31 авг. 16:49	☎	3	Свердловская обл.	Yandex Direct	окна века	переходы по рекламе	Телефон был занят
31 авг. 14:13	☎	1	Свердловская обл.	Yandex Direct	остекление балконов екатеринбург	переходы по рекламе	Телефон был занят
31 авг. 12:14	☎	2	Свердловская обл.	Yandex Direct	цены пластиковые окна	переходы по рекламе	4 СЕК.
31 авг. 10:28	☎	1	Свердловская обл.	Yandex Direct	купить недорогие пластиковые окна	переходы по рекламе	54 СЕК.
31 авг. 09:24	☎	1	г. Екатеринбург Свердловская обл.	Yandex Direct	уральский завод оконных конструкций	переходы по рекламе	Телефон был занят
30 авг. 16:08	☎	2	Свердловская обл.	Yandex Direct	остекление балконов екатеринбург	переходы по рекламе	Телефон был занят
30 авг. 16:06	☎	12	Свердловская обл.	Yandex Direct	пластиковые окна	переходы по рекламе	23 СЕК.
30 авг. 14:46	☎	1	г. Екатеринбург Свердловская обл.	Yandex Direct	окна века	переходы по рекламе	35 СЕК.
30 авг. 10:36	☎	2	г. Екатеринбург Свердловская обл.	Yandex Direct	цены пластиковые окна	переходы по рекламе	45 СЕК.
29 авг. 16:02	☎	4	г. Екатеринбург Свердловская обл.	Yandex Direct	купить пластиковые окна	переходы по рекламе	106 СЕК.



5. Непринятые звонки

Решение: обещали лучше отвечать ☐



6. Спам-звонки

Дата	Класс	Тип	Регион абонента	Источник	Запрос	Содержание	utm_medium	utm_campaign
	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР	ФИЛЬТР
21 авг. 14:37	Спам	  	Свердловская обл.	go.mail.ru	купить недорого пластиковые окна	 00:59 	Екатеринбург	roznitsa
14 авг. 12:04	Спам	  	Свердловская обл.	Google Adwords	окна екатеринбург	 01:10 	1012052	roznitsa
12 авг. 13:23	Спам	  	Свердловская обл.	Google Adwords	пластиковые окна установка	 01:11 	1012052	roznitsa
07 авг. 17:06	Спам	  	г. Екатеринбург Свердловская обл.	Yandex Direct	окна пластиковые veka екатеринбург цены	 01:14 	Екатеринбург	veka
02 авг. 16:45	Спам	  	г. Москва и Московская область	Google Adwords	завод окон пвх	 00:22 	1012052	roznitsa

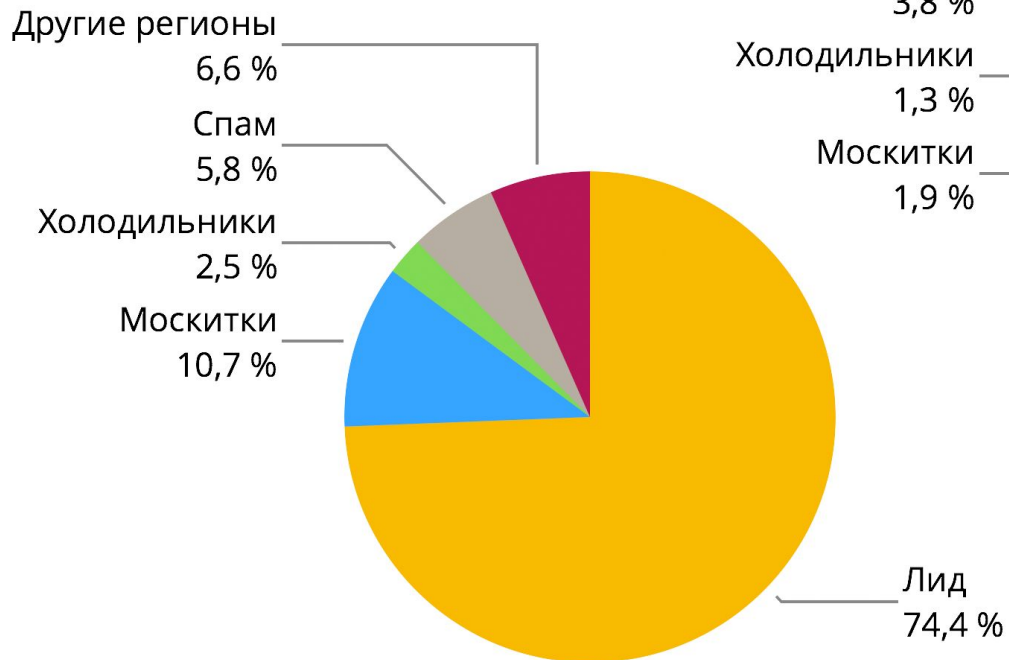


Что признали нецелевым в итоге:

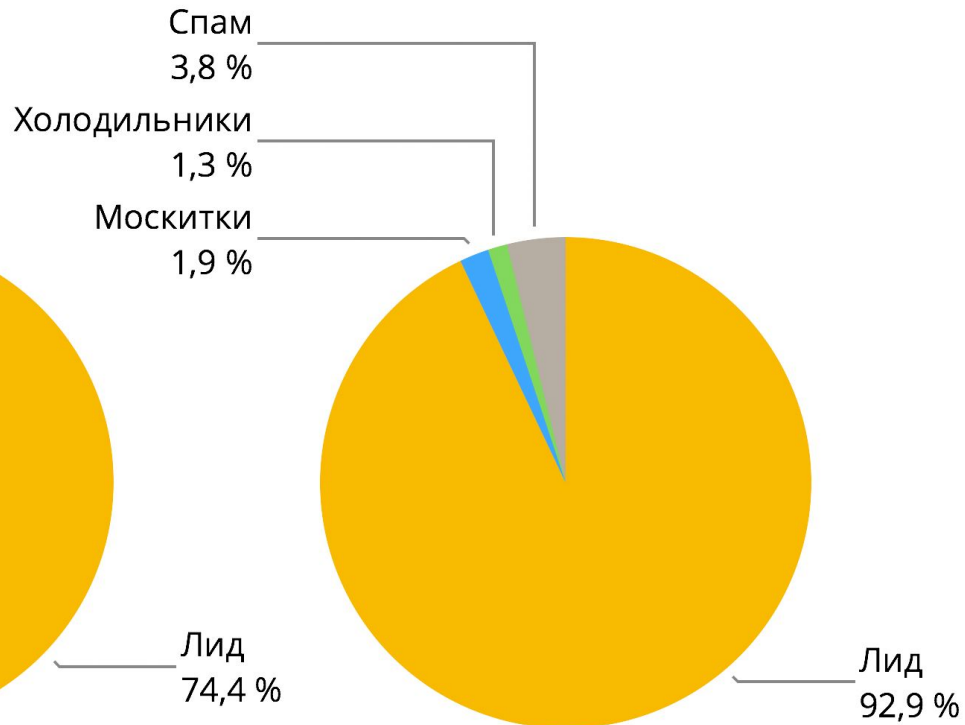
1. Москитная сетка.
2. Лиды в нерабочее время.
3. Хрущевские холодильники.



Май



Июль





Результат:

1. Доля нецелевых лидов снизилась с 25% до 8%. При этом общее число обращений выросло в 1,7 раз (сезон).
2. Методику отработали на Екатеринбурге, дальше масштабируют на другие регионы.



Выводы:



Выводы:

1. Нет связки с CRM — тегируйте каждое обращение, чтобы оценить качество.



Выводы:

1. Нет связки с CRM — тегируйте каждое обращение, чтобы оценить качество.
2. Перенастраивайте кампании, чтобы снизить число нецелевых лидов:



Исследование: какого качества лиды?

На основе данных 3200 клиентов Callibri



Методика исследования

1. В выборке 3244 проекта (те, у кого проставлены хоть какие-то классы).



Как выглядят классы в ЕЖЛ

Дата ↓	Класс	Тип	№	Принял	Регион абонента	Посадочная	Источник	Запрос	Тип трафика	Запись
18.10 12:44	Лид		1	Глеб Ульянов	Костромская обл.	https://blog.callibri.ru/bol-kriki-i-unizh...			Переходы по рекламе	
18.10 12:39	В воронке		2	Денис Доценко	Смоленская область	https://callibri.ru/calltracking?utm_so...	seostop.ru	анализ конверсии	Переходы по рекламе	
18.10 12:24	В воронке		8	Глеб Ульянов	Иркутская обл.	https://callibri.ru/calltracking?utm_so...	Google Adwords	коллтре...	Переходы по рекламе	
18.10 12:05	Лид		1	Глеб Ульянов	Москва	https://callibri.ru/vidget_dlya_sayta?...	mail.yand...	лидоген...	Переходы по рекламе	
18.10 12:00	Лид		1	Глеб Ульянов	Тульская область	https://callibri.ru/calendar/prodayusc...			Переходы по рекламе	
18.10 11:44	Лид		1	Глеб Ульянов	Не найден	https://callibri.ru/vidget_dlya_sayta?...	Yandex Direct	онлайн чат для сайта	Переходы по рекламе	
18.10 11:36	Лид		1	Денис Доценко	Москва	https://callibri.ru/vidget_dlya_sayta?...		онлайн чат на сайт	Переходы по рекламе	
18.10 10:02	Лид		1	Глеб Ульянов	Ростовская обл.	https://callibri.ru/vidget_dlya_sayta?...	Yandex Direct	чат поддерж...	Переходы по рекламе	
18.10 09:56	Непонят...		1	Глеб Ульянов	Республика Башкортостан	https://callibri.ru/calltracking?utm_so...	mail.yand...	коллтре...	Переходы по рекламе	
18.10 09:45	Лид		1	Глеб Ульянов	Краснодар...	https://callibri.ru/calendar/kak-na-s...	e.mail.ru		Переходы с почтовых р...	
17.10 23:49	Непонят...		1	Никита Горюнов	Москва и Московская...	https://callibri.ru/calltracking?utm_so...	mail.yand...	коллтре...	Переходы по рекламе	00:37



Методика исследования

1. В выборке 3244 проекта (те, у кого проставлены хоть какие-то классы).
2. Отбросили проекты, у которых классифицировано меньше 70% обращений.



Методика исследования

1. В выборке 3244 проекта (те, у кого проставлены хоть какие-то классы).
2. Отбросили проекты, у которых классифицировано меньше 70% обращений.
3. Привели к единообразию все классы.



Переименовали 1632 столбца вручную

894	пежо	1	лид
895	пауза	1	лид
896	Партнеры (страны)	1	партнеры
897	Партнеры (порталы)	1	партнеры
898	партнерство опт	1	партнеры
899	партнерство	1	партнеры
900	партнё́рское предложение	1	партнеры
901	пароизоляция	1	лид
902	П_перекрытия	1	лид
903	П_дорожные	1	лид
904	Ошибся номером	1	ошибся
905	ошибочно набранный номер	1	ошибся
906	ошиблись или не ответили	1	ошибся



Методика исследования

1. В выборке 3244 проекта (те, у кого проставлены хоть какие-то классы).
2. Отбросили проекты, у которых классифицировано меньше 70% обращений.
3. Привели к единообразию все классы.
4. Получилось 9 видов классов.



9 классов

1. Лид.



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.
5. Спам.



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.
5. Спам.
6. Нецелевой.



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.
5. Спам.
6. Нецелевой.
7. Пропущенный.



9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.
5. Спам.
6. Нецелевой.
7. Пропущенный.
8. Ошиблись.

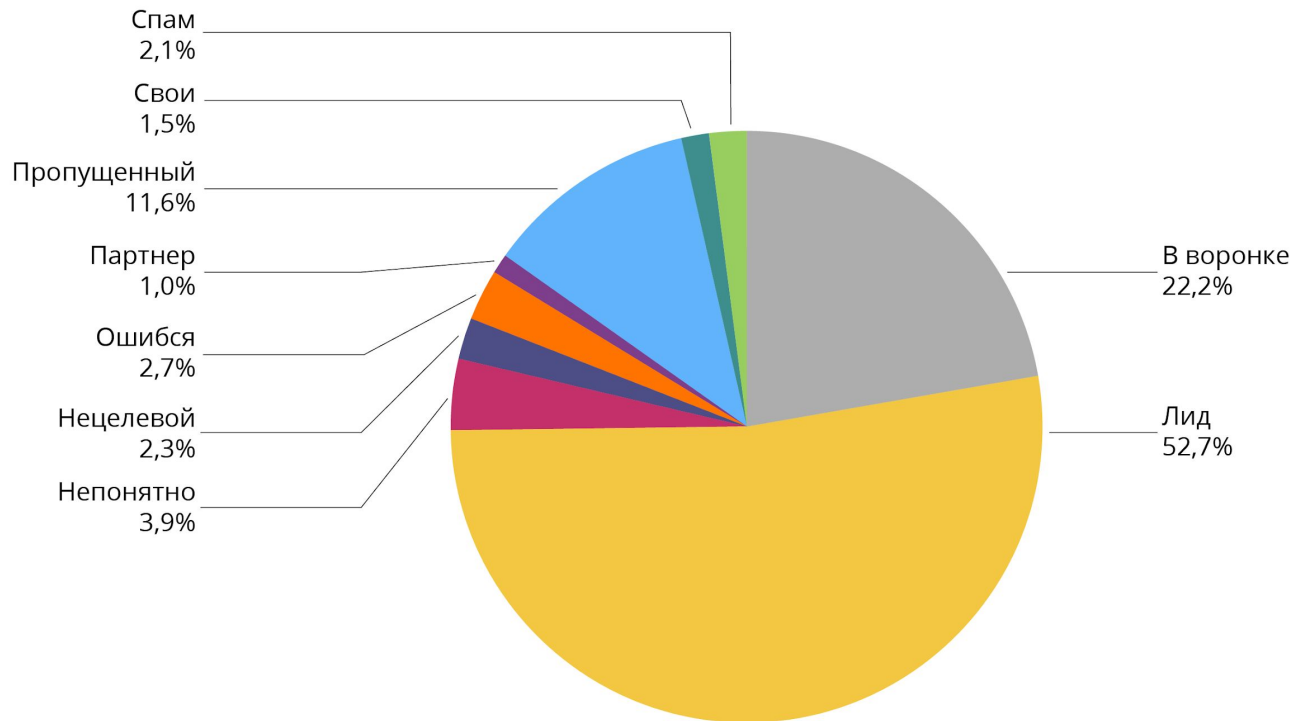


9 классов

1. Лид.
2. В воронке (допродажа, повторный звонок, уточнили по заказу).
3. Свои (коллеги, тест подменных номеров).
4. Партнеры.
5. Спам.
6. Нецелевой.
7. Пропущенный.
8. Ошиблись.
9. Непонятно.



Качество лидов





Методика повышения качества лидов



Деструктивные

Пропущенные

Нецелевые

Спам

Ошиблись

В воронке



Нецелевые обращения

Они вам нужны?

Нет

Да, если будет много

Да, но в сезон

Передать партнерам

Скрипты продавцам



Нецелевые обращения

Они вам нужны?

Нет

Пересмотреть

Офер

Запросы

Регион

Карта
персонажа

Скрипт
продавца



Ищите инсайды об аудитории

Яндекс Аудитории

СегментыПиксели

Найти сегмент

Создать сегмент

simon.korelin.elama

Название	Охват	Тип данных	Статус	ID	Дата создания
Callibri Лиды (похожий сегмент)	6609790			14.10.2018	
Callibri/Лиды	6606892			14.10.2018	
Центр Екатеринбурга. Проживают	6537670			04.10.2018	
Дела Все посетители (похожий сегмент)	6515464			02.10.2018	
Дела Все посетители	6512455			02.10.2018	
Callibri_Ct_база_похожие	6333094			11.09.2018	
Callibri_Ct_база	6330865			11.09.2018	
Callibri_посетители_партнерской	4824307			24.07.2018	
Callibri_полная_клиника	4564069			22.06.2018	
Callibri_посетители_блога_не_отказ (похожий сегмент)	4534108			19.06.2018	
Callibri_вход_в_кабинет (похожий сегмент)	4534102			19.06.2018	
Callibri_лид_динамика (похожий сегмент)	4534099			19.05.2018	

Сегмент «Callibri Лиды (похожий сегмент)»

ОсновноеГорода и устройстваИнтересы и категории

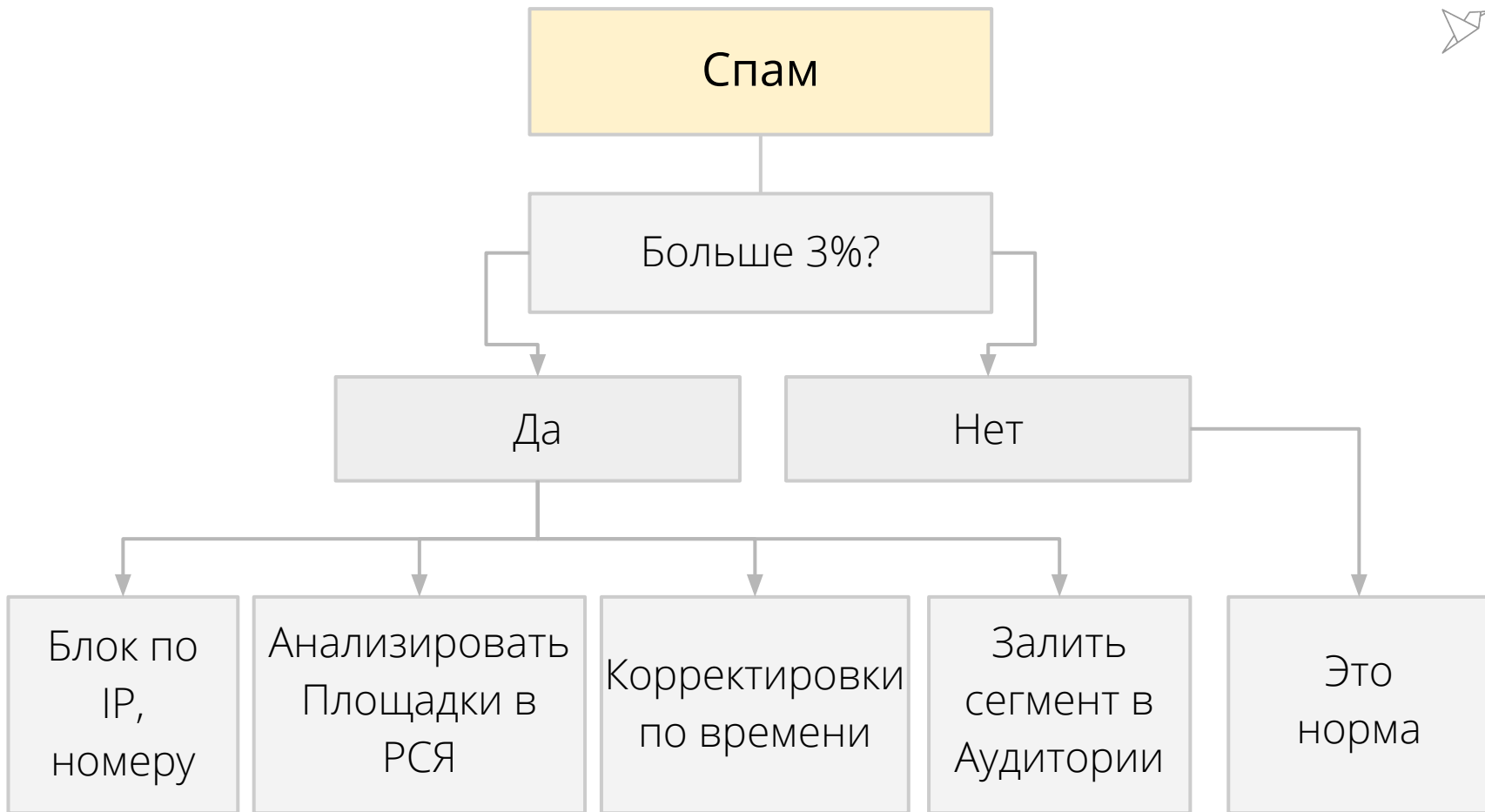
Интересы (аффинити-индекс)

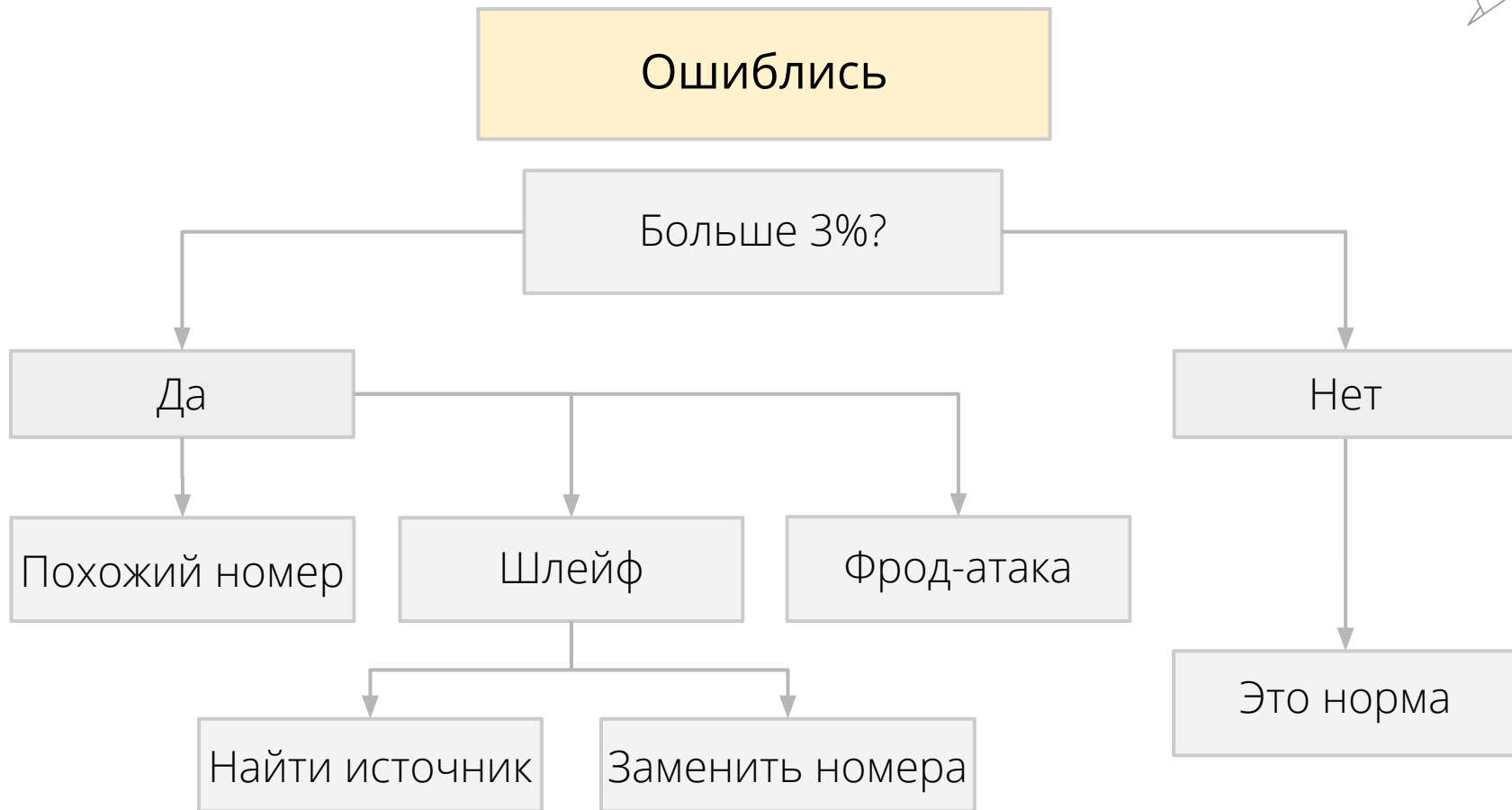
IT	583 %
Финансы	236 %
Недвижимость	219 %
Семья и дети	182 %
Туризм	182 %
Домашние животные	176 %
Авто	174 %
Кулинария	157 %
Спорт	91 %
Красота и здоровье	79 %

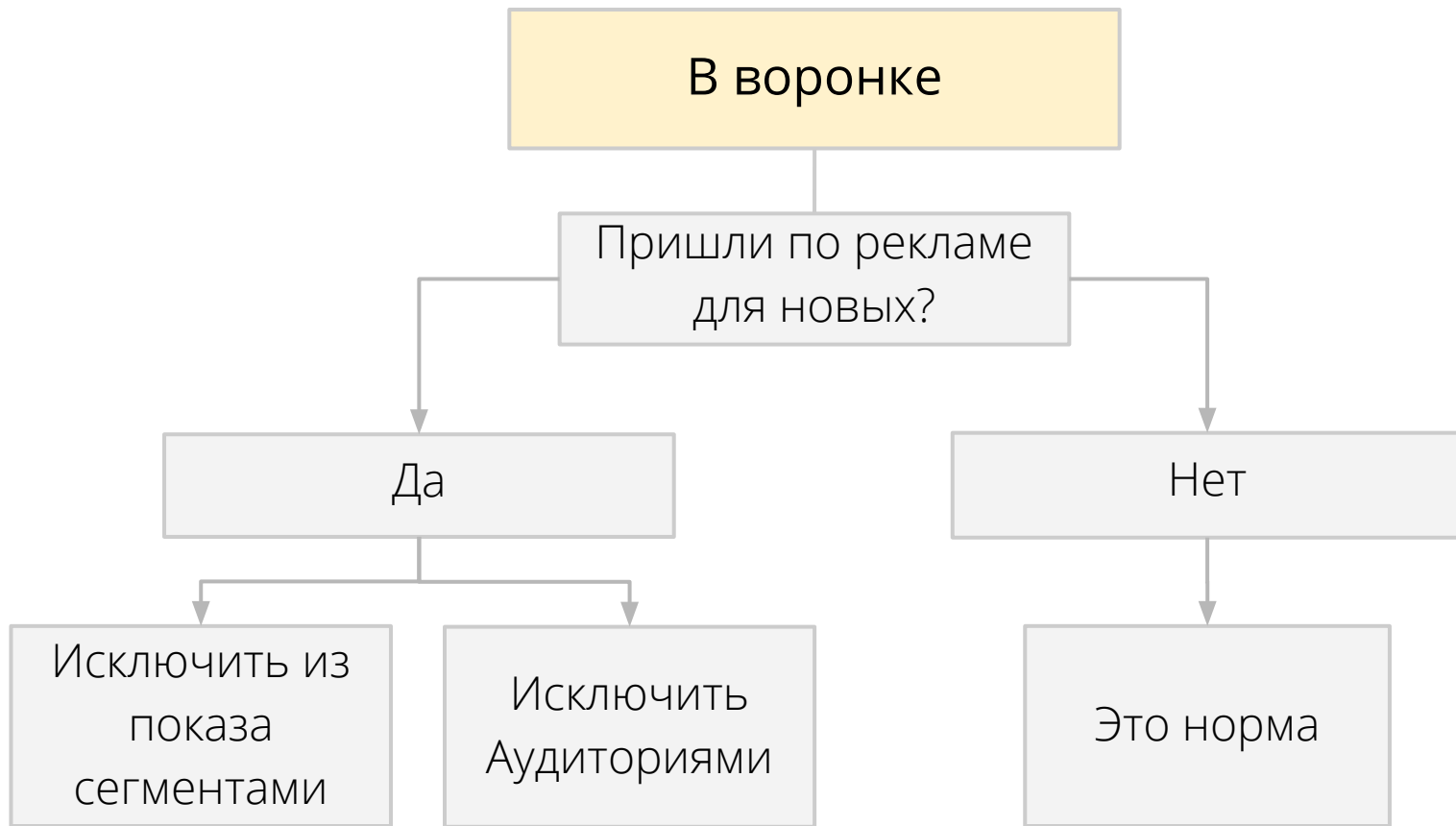
Категории (аффинити-индекс)

Покупают в интернете	304 %
Путешествуют по миру	231 %
Студенты	219 %
Автомобилисты	203 %
Путешествуют по стране	188 %
Занимаются спортом	183 %
Есть дети	143 %
Следят за модой	134 %
Геймеры	111 %
Домохозяйки	91 %

Данные получены с помощью технологии Кринтв









Почему плохо, что старые клиенты звонят по рекламе?

1. Старый клиент видит креатив, рассчитанный на нового клиента.



Почему плохо, что старые клиенты звонят по рекламе?

1. Старый клиент видит креатив, рассчитанный на нового клиента.
2. Скликивает бюджеты.



Почему плохо, что старые клиенты звонят по рекламе?

1. Старый клиент видит креатив, рассчитанный на нового клиента.
2. Скликивает бюджеты.
3. Клиент не видит оффер, стимулирующий допродажу/дальнейшее движение по воронке.

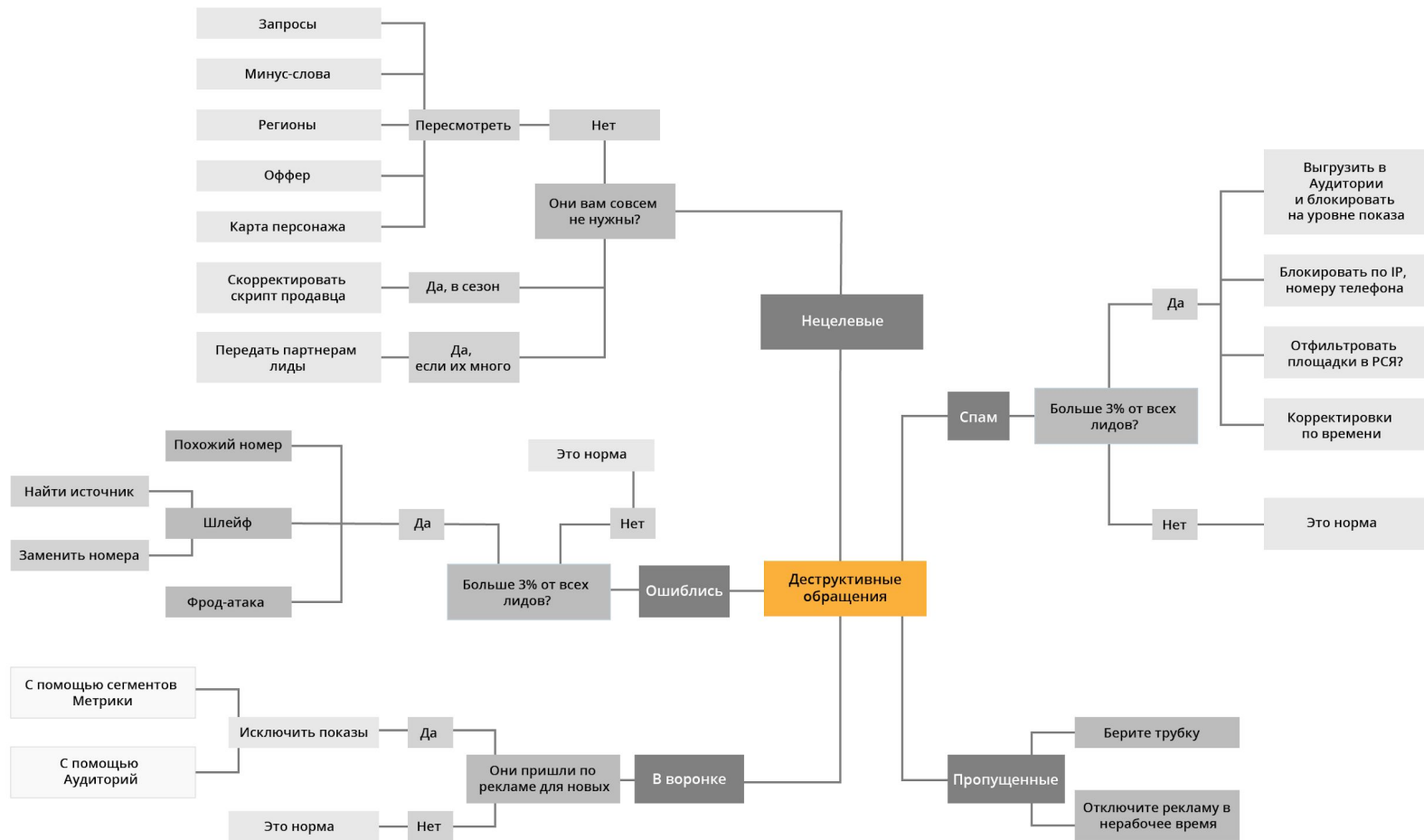
Сигнал, что-то идет не так



Пропущенные

Отвечать вовремя

Отключить показы в
нерабочее





Как настроить трекинг?

Очень просто:

1. Выделить времени - 15 минут
2. Оставить заявку на сайте Callibri.ru
3. Подключить МультиТрекинг
4. \(\overline{\nabla}\)/



Промокод на бесплатный месяц: **UIC**

Сообщество по экспертному контенту



- Подборка идей для digital-контента
- Рецензии на выступление
- Алгоритмы построения презентаций

<http://bit.ly/content-expert>



“

Спасибо за
внимание =)



Светлана Ковалева

Евангелист Callibri

sk@callibri.ru

fb.com/Rudolfofna