SMARTiS

# Реальные результаты применения сквозной аналитики

На примере крупных застройщиков Москвы

Игорь Балашов, CEO, Co-founder

# Сквозная аналитика

LVL 1

- Сбор данных маркетинг + продажи
- Визуализация данных
- Красивые отчеты маркетинг + продажи вместе

# Сквозная аналитика

- Автоматизация формирования медиаплана
- Система раннего обнаружения отклонений
- Автоматическая верификация лидов
- Поиск причин отклонений
- Рекомендации по увеличению эффективности
- Детальное сегментирование ЦА

# Сквозная аналитика

- Автоматические продажи с итерационным увеличением эффективности маркетинга и продаж

# Формирование медиаплана

МИЦ
ГРУППА КОМПАНИЙ

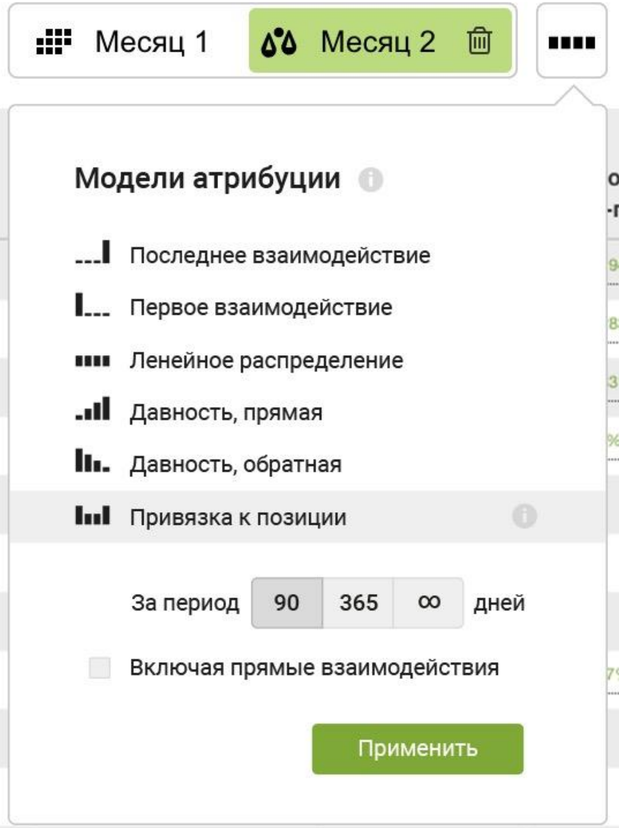
БЫЛО

- 16 часов
- Основываясь на лидах и их косвенных критериях качества
- Учитывая атрибуцию undirect last click

# Автоматизация формирования медиаплана

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | 1 929 600 | 4 836.09 | 399 | 894 676.65 | 4 836.09 | 185 | 46.366 | 24.81 | 7.35 |
| [redacted] | 1 410 000 | 4 700 | 300 | 972 900 | 4 700 | 207 | 69 | 14.58 | 3.83 |
| [redacted] | 825 000 | 5 500 | 150 | 649 000 | 5 500 | 118 | 78.667 | 3.65 | 1.33 |
| [redacted] | 402 407 | 6 190.877 | 65 | 43 336.139 | 6 190.877 | 7 | 10.769 | 2.1 | 0.2 |
| [redacted] | 195 774 | 10 876.333 | 18 | 108 763.33 | 10 876.333 | 10 | 55.556 | 0 | 0 |
| [redacted] | 173 362 | 5 417.563 | 32 | 146 274.201 | 5 417.563 | 27 | 84.375 | 1.1 | 0.37 |
| [redacted] | 151 985 | 10 132.333 | 15 | 60 793.998 | 10 132.333 | 6 | 40 | 3.42 | 0 |
| [redacted] | 141 600 | 7 080 | 20 | 70 800 | 7 080 | 10 | 50 | 4.37 | 4.4 |
| [redacted] | 137 396 | 5 724.833 | 24 | 80 147.662 | 5 724.833 | 14 | 58.333 | 0 | 1 |
| [redacted] | 137 396 | 7 633.111 | 18 | 76 331.11 | 7 633.111 | 10 | 55.556 | 0 | 0 |
| [redacted] | 136 785 | 9 119 | 15 | 191 499 | 9 119 | 21 | 140 | 1.92 | 0 |
| [redacted] | 111 582 | 6 199 | 18 | 92 985 | 6 199 | 15 | 83.333 | 1.2 | 0 |
| [redacted] | 90 000 | 6 000 | 15 | 24 000 | 6 000 | 4 | 26.667 | 0.13 | 0 |
| [redacted] | 48 852 | 5 428 | 9 | 27 140 | 5 428 | 5 | 55.556 | 1 | 0.25 |
| **ИТОГО** | **6 100 275** | **3620.341** | **1 381** | **3 454 802.86** | **3076.407** | **1 123** | **66.647** | **69.8** | **20.61** |




| Площадки | Бюджет (план) | Стоимость целевого обращения (План) | Бюджет (факт) | Стоимость КЦО | Количество целевых обращений (план) | КЦО факт | | | оры -продажи |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1929600 +60% | 4836.09 -0% | 894676.65 -12% | 4836.09 -0% | 399 +60% | 185 -11% | | | 94% |
| | 1410000 -25% | 4700 -0% | 972900 -35% | 4700 -0% | 300 -25% | 207 -35% | | | 83% |
| | 825000 -25% | 5500 -0% | 649000 -26% | 5500 -0% | 150 -25% | 118 -25% | | | 3% |
| | 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% | | | 7% |
| | 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 ∞ |
| | 90000 -93% | 6000 -63% | 24000 -63% | 6000 -63% | 15 -80% | 4 | 26.667 +400% | 0.13 | 0 ∞ |
| | 48852 | 5428 +11% | 27140 +178% | 5428 +11% | 9 -10% | 5 +150% | 55.556 +178% | 1 ∞ | 0.25 ∞ |
| | 0 ∞ | 0 ∞ | 0 ∞ | 0 ∞ | 249 ∞ | 102 +76% | 40.964 ∞ | 1.25 -38% | 0 ∞ |
| | 0 ∞ | 0 ∞ | 0 ∞ | 0 ∞ | 0 ∞ | 46 -18% | 0 ∞ | 1.87 -59% | 0.8 +186% |
| ИТОГО | 6100275 -20% | 3620.341 руб. -5% | 3454802.86 +5% | 3076.407 руб. -9% | 1381 +15% | 1123 +14% | 66.647 % +121% | 69.8 -13% | 20.61 +243% |

# Автоматизация формирования медиаплана

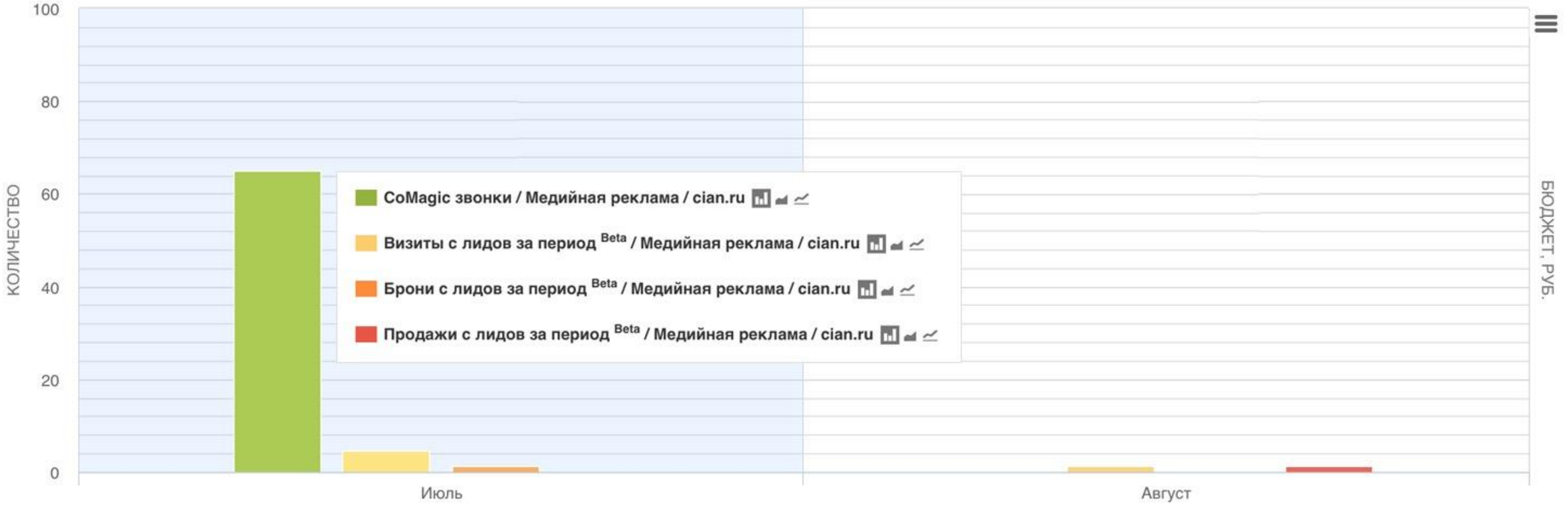
МИЦ
ГРУППА КОМПАНИЙ

**СТАЛО**

- 1 час
- На реальном продвижении по воронке: визиты, сделки, оплаты
- Учитывая линейную модель атрибуции за всю историю взаимодействия с клиентом
- 100% исключение фрода
- Увеличение продаж: под НДА

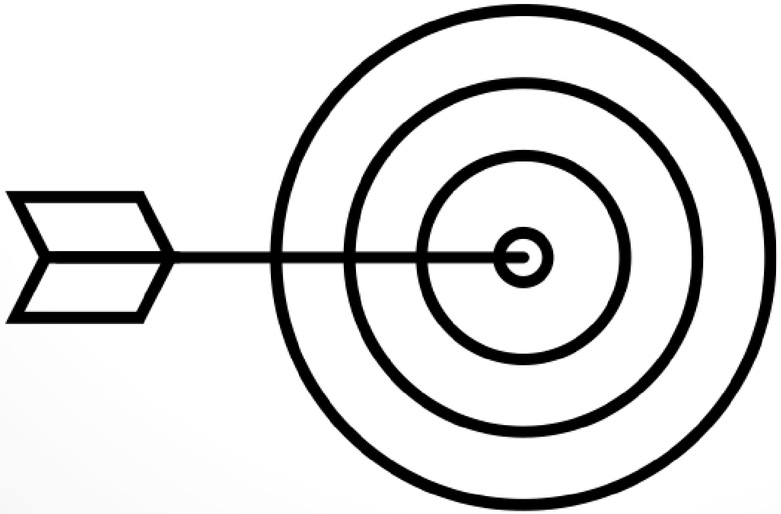
Порядковый номер обращения | Равно | 1

Фильтрует показатели: «CoMagic звонки»

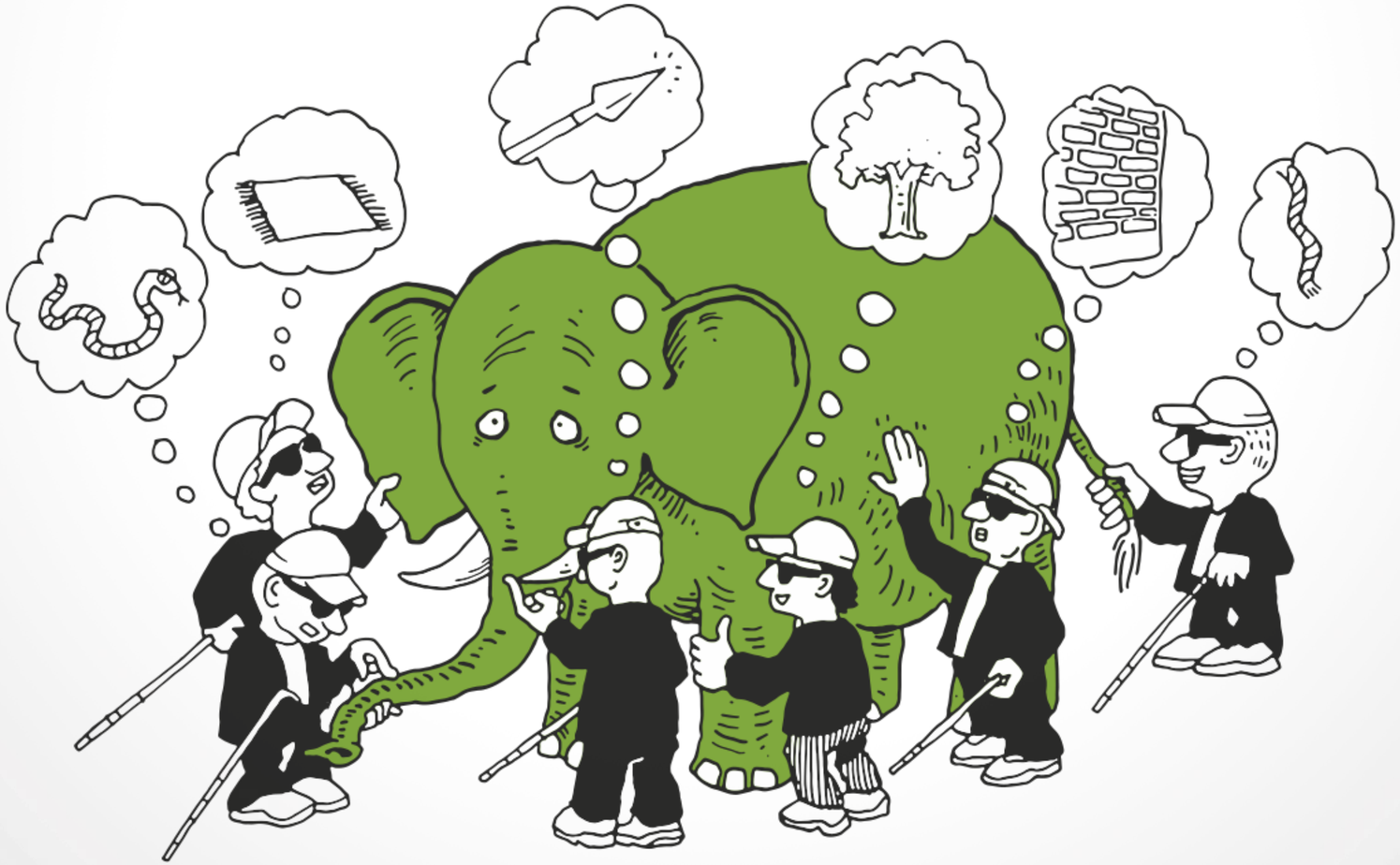



| Показатели | Июль | Август | ИТОГО |
|---|---|---|---|
| CoMagic звонки / Медийная реклама / cian.ru | 65 | 0 | 65 |
| Визиты с лидов за период Beta / Медийная реклама / cian.ru | 4.72 | 0.5 | 5.22 |
| Брони с лидов за период Beta / Медийная реклама / cian.ru | 0.5 | 0 | 0.5 |
| Продажи с лидов за период Beta / Медийная реклама / cian.ru | 0 | 0.5 | 0.5 |
| Бюджет (план) / Медийная реклама / cian.ru | 97 500 | 0 | 97 500 |
| Сумма продаж с лидов за период Beta / Медийная реклама / cian.ru | 0 | 1 527 346.9 | 1 527 346.9 |

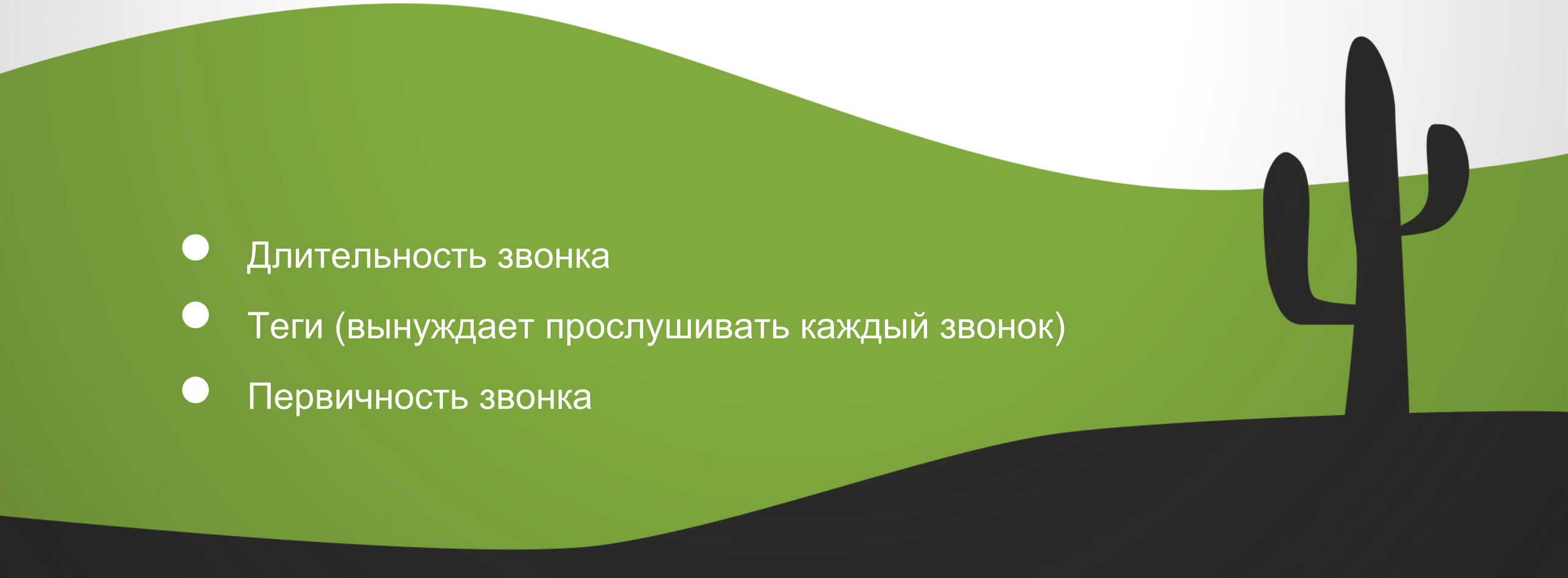
# Целевые обращения



# Нет единого стандарта целевого обращения

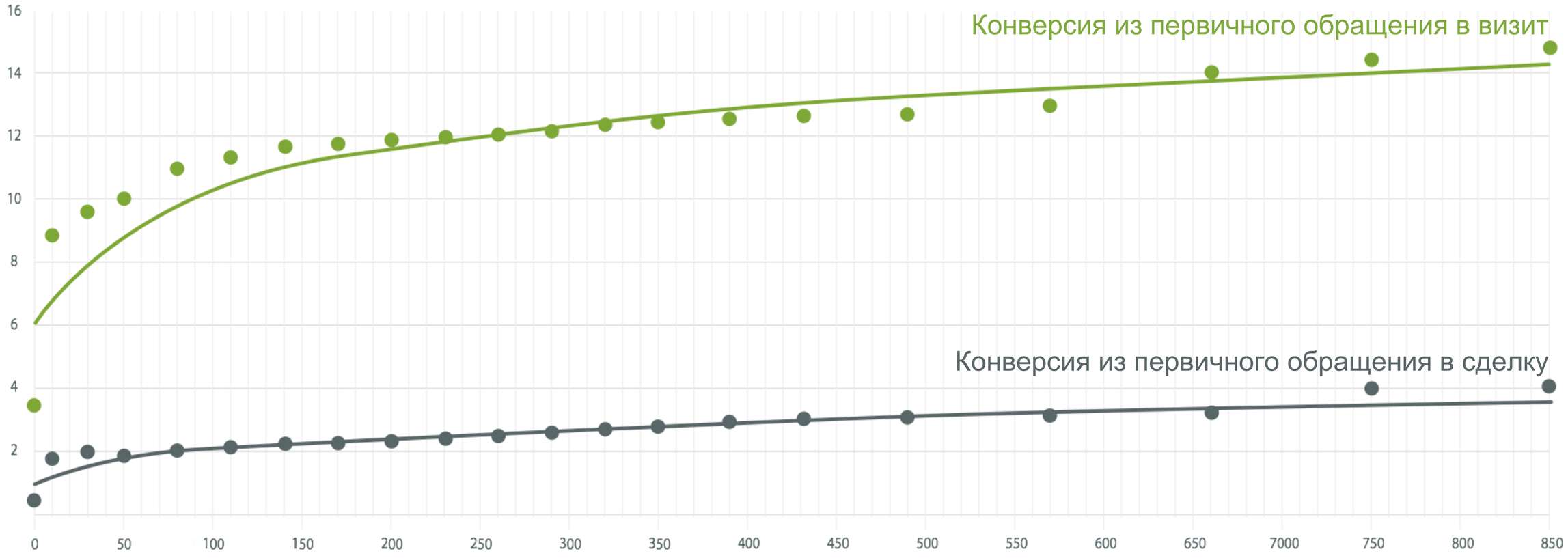


Чаще всего используются косвенные характеристики

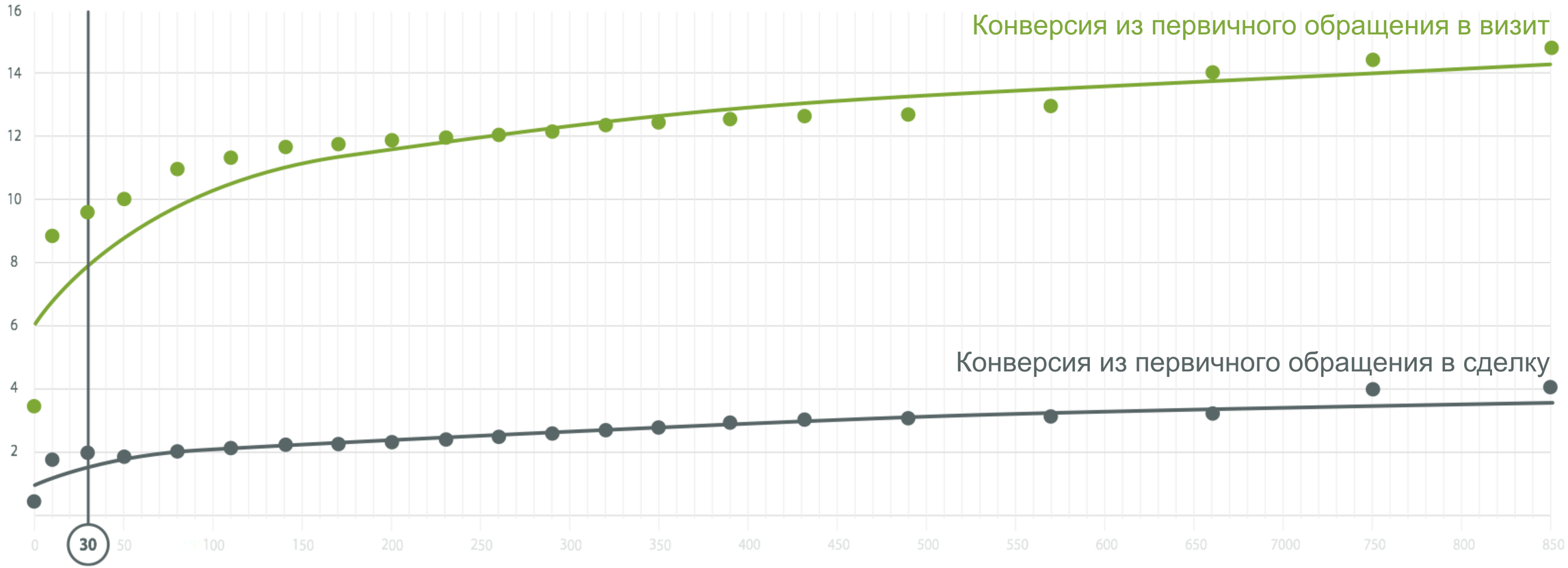


- Длительность звонка
- Теги (вынуждает прослушивать каждый звонок)
- Первичность звонка

# Зависимость конверсии по воронке от длительности разговора



# Зависимость конверсии по воронке от длительности разговора



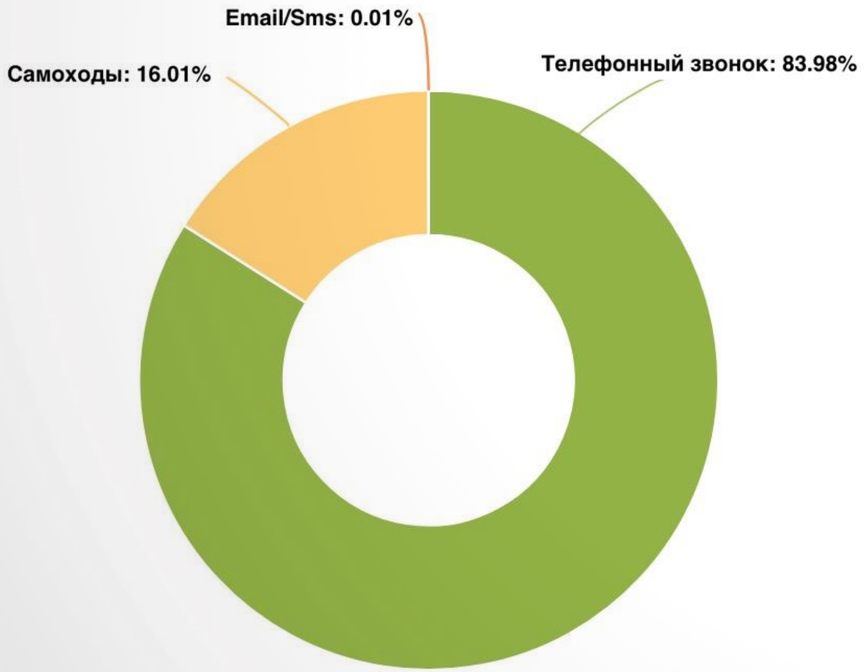
1 песчинка = 3,5 млн ₽

# Проблема первичности

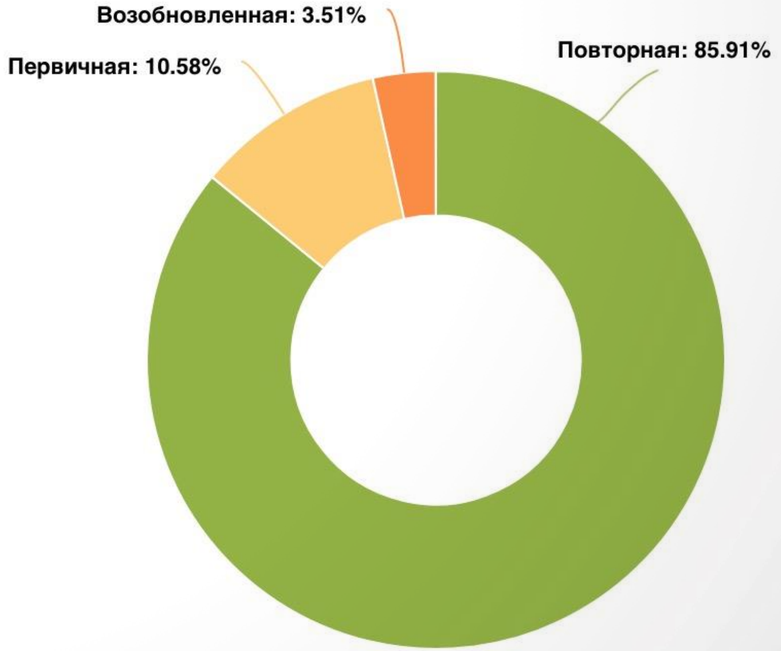
Звонок может быть первичным в Колтреккинге, но повторным среди всех инструментов общения (чат, колбек, лиды из соцсетей)

Звонок может быть первичным среди всех обращений, которые создало РА — но повторным в CRM клиента

# Срез по рынку недвижимости
# по итогам объединения данных маркетинга и CRM




Источник первичных лидов




Первичность лидов

# Решение проблемы

- Анализ первичности обращений с учетом активностей отдела продаж
- Регламент верификации на основе продвижения по воронке
- Матчинг обращений с активностями в CRM

# Верификация лидов

ФСК лидер

БЫЛО

- +5 стажеров в штат
- 7 дней
- Результат — статичный срез в XLS на момент проверки
- Обратная связь РА 1 раз в месяц
- Месяц обсуждения спорных лидов

# Автоматическая верификация лидов

Конфигуратор

# База обращений

Анализируйте все обращения в одном окне

Проект

Все объекты

Добавить фильтр

Применить

По 20 строк -: 248; ?: 118; **НЕЦЕЛЕВОЙ**: 3489; **ЦЕЛЕВОЙ**: 452;

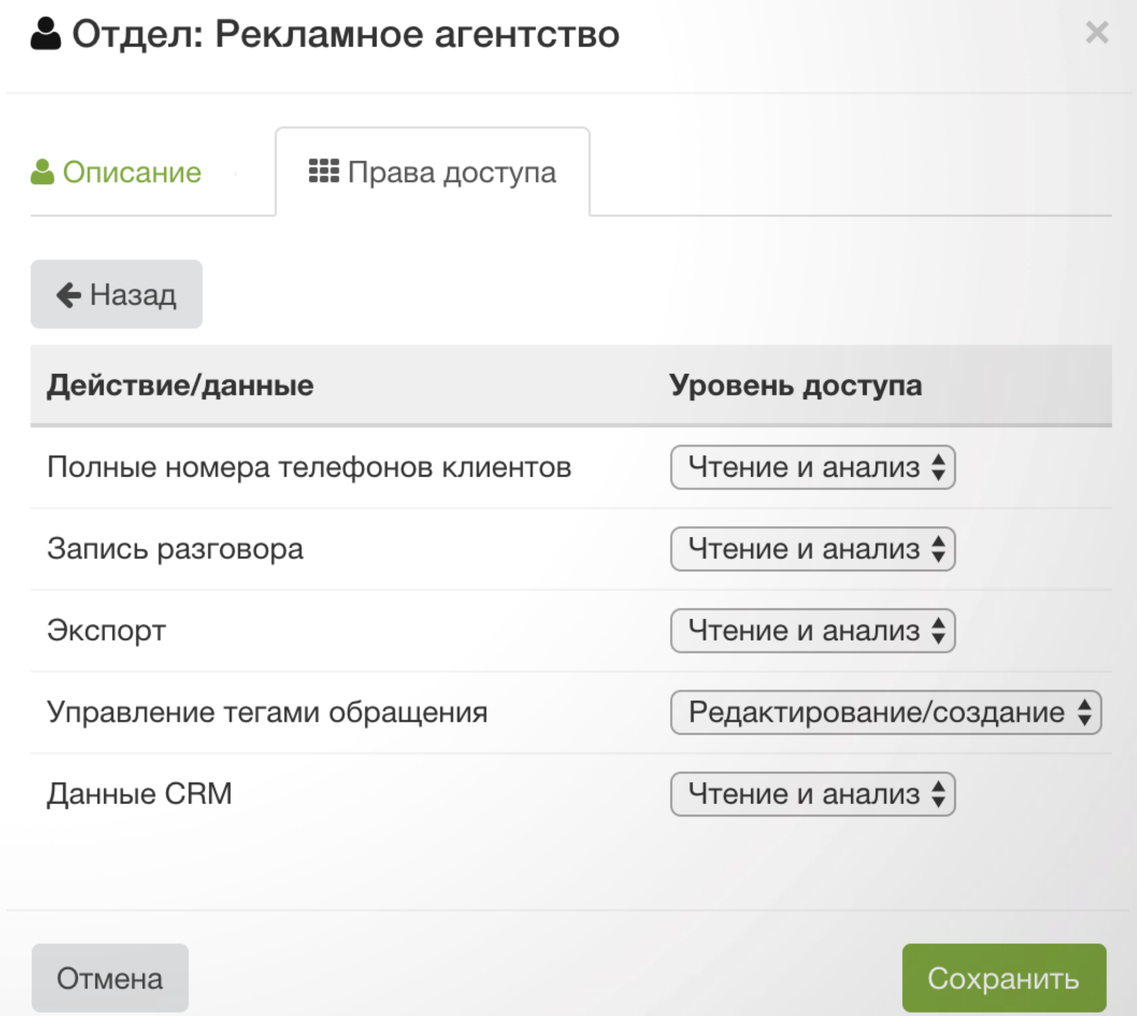
| Сервис | Дата | Телефон | № обращения | Длительность | Запись | Теги | ИТОГ верификации | Детали Верификации | Первичность активности | Детали первичности | Дата интереса | ЖК интереса |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CM | 16.08.2018 18:44:42 | [redacted] | 2 | 3 мин 35 сек | ▶ Прослушать | Выберите теги | НЕЦЕЛЕВОЙ 12.09.18 20:34 | Активность соответствующая обращению не найдена и нет всех обязательных тегов | - | - | - | - |
| CM | 16.08.2018 18:43:01 | [redacted] | 3 | 5 мин 19 сек | ▶ Прослушать | Выберите теги | НЕЦЕЛЕВОЙ 12.09.18 20:22 | Активность соответствующая обращению не найдена и нет всех обязательных тегов | - | - | - | - |
| CM | 16.08.2018 18:31:39 | [redacted] | 2 | 13 мин 23 сек | ▶ Прослушать | Планирует встречу, целевой, Новое Тушино, ца, гео, цена, 013Р | ЦЕЛЕВОЙ 18.09.18 17:19 | Продвижения по воронке не произошло, но клиент в течение 14 дн выходил на связь | Первичная | Удовлетворяет всем требованиям первичной активности | 2018-08-16 | Новое Тушино |
| CM | 16.08.2018 18:30:51 | [redacted] | 1 | 2 мин 28 сек | ▶ Прослушать | Нецелевой контакт | НЕЦЕЛЕВОЙ 12.09.18 20:39 | Клиента с таким номером в CRM нет и нет всех обязательных тегов | - | - | - | - |
| CM | 16.08.2018 18:24:34 | [redacted] | 1 | 12 мин 11 сек | ▶ Прослушать | Подумает, Сколковский, ца, гео, цена | ЦЕЛЕВОЙ 18.09.18 17:19 | Продвижения по воронке не произошло, но клиент в течение 14 дн выходил на связь | Первичная | Удовлетворяет всем требованиям первичной активности | 2018-08-16 | Сколковский |
| | 16.08.2018 18:24:26 | [redacted] | 1 | 0 сообщение | - | Выберите теги | - | - | - | - | - | - |
| CM | 16.08.2018 18:23:26 | [redacted] | 1 | 10 мин 40 сек | ▶ Прослушать | Выберите теги | НЕЦЕЛЕВОЙ 12.09.18 19:35 | Активность не первичная и не возобновленная | Первая | Первая активность, но клиент не создан в течение суток после активности | 2018-08-16 | Сколковский |
| CM | 16.08.2018 18:19:13 | [redacted] | 4 | 2 мин | ▶ Прослушать | Нецелевой, 013Р | НЕЦЕЛЕВОЙ 12.09.18 20:40 | Активность не первичная и не возобновленная | Повторная | До этой активности в течение 90 дн есть 4 активностей по клиенту. Ближайшая 16.08.18 11:02:46 | 2018-08-16 | Новое Тушино |

# Каждому агентству доступ к своим данным

Управление доступами на уровне сотрудника, отдела или агентства

Каждое РА видит данные по своим рекламным площадкам

Мгновенный расчет KPI и обмен отчетами

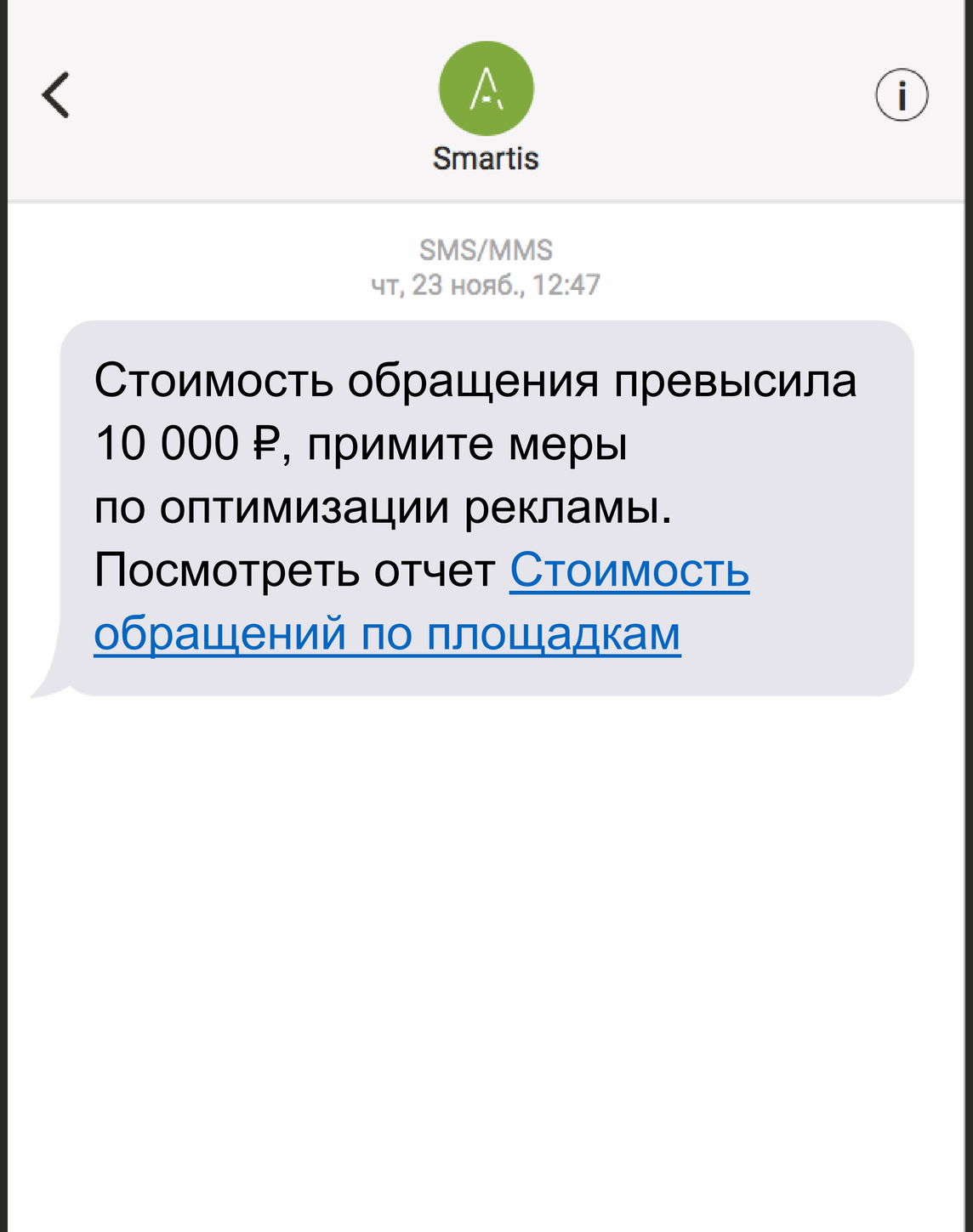


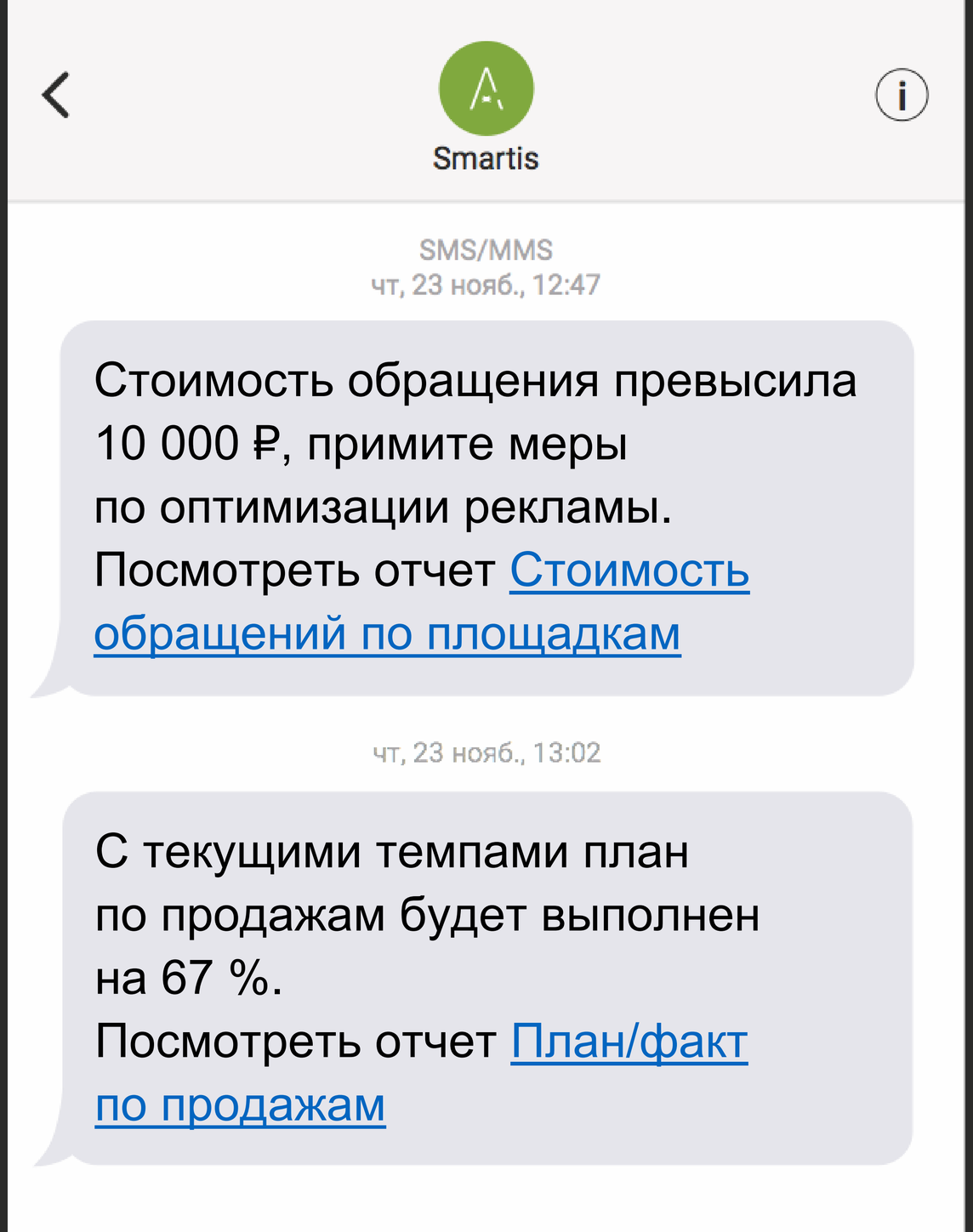
# Автоматическая верификация лидов

ФСК лидер

СТАЛО

- -5 стажеров
- Любой срез (период/объект/сегмент/площадка и т.д.) за 5 минут
- Учитывает конечный результат конвертации каждого клиента
- Обратная связь РА в режиме реального времени
- 1 час обсуждения спорных лидов
- В 3 раза сокращения бюджета на CPA каналы при том же объеме продаж


Smartis
SMS/MMS
чт, 23 нояб., 12:47
Стоимость обращения превысила 10 000 ₽, примите меры по оптимизации рекламы. Посмотреть отчет Стоимость обращений по площадкам

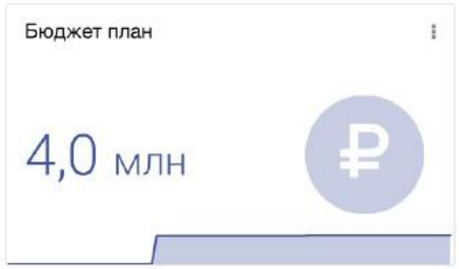

Smartis
SMS/MMS
чт, 23 нояб., 12:47
Стоимость обращения превысила 10 000 ₽, примите меры по оптимизации рекламы. Посмотреть отчет Стоимость обращений по площадкам
чт, 23 нояб., 13:02
С текущими темпами план по продажам будет выполнен на 67 %. Посмотреть отчет План/факт по продажам

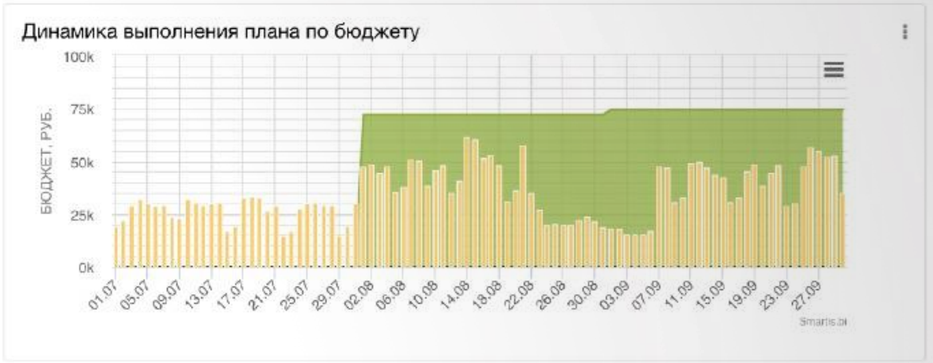
# План/факт
# контроль и анализ

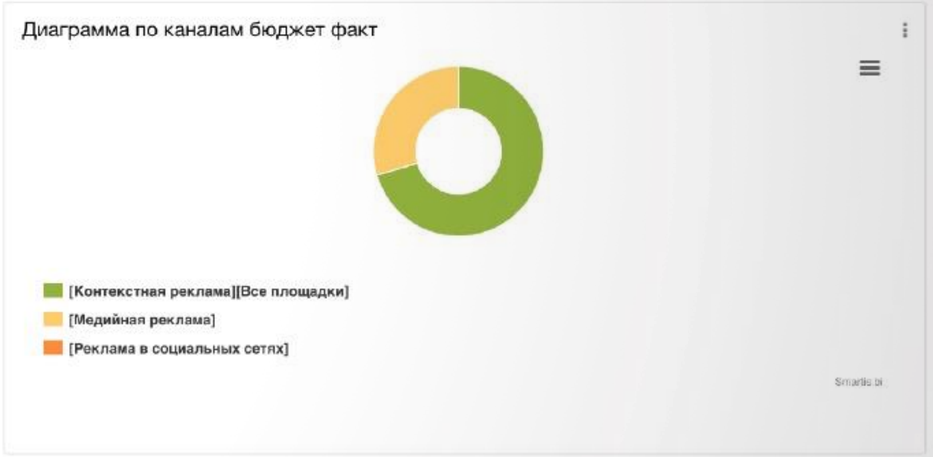
В режиме реального времени контролировать выполнение плана

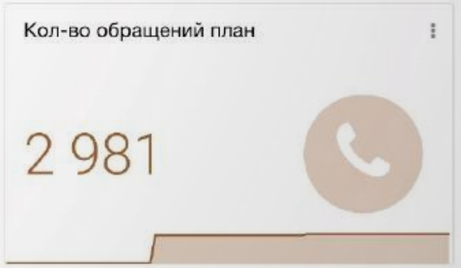
Находить причины отклонений и точки роста

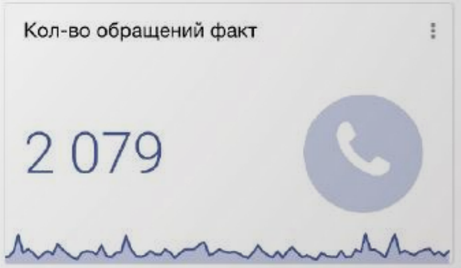
Выполнение плановых показателей и KPI со 100% точностью







# Выживает умнейший

Charles Robert Darwin

SMARTiS

# Спасибо за внимание

Игорь Балашов, CEO, Co-founder

+7 495 125-10-80 | smartis.bi