

Речевая аналитика

Для повышения продаж недвижимости
и эффективности рекламы








calltracking.ru слушает звонки, оценивает качество лида с рекламы и работу коллцентра



Вы понимаете какая реклама приносит целевые звонки и где срываются продажи

Что даёт Речевая аналитика

-  Повышает продажи каждого ЖК
-  Оптимизирует затраты на рекламу
-  Снижает стоимость лида
-  Узнает боли и потребности ЦА
-  Возвращает клиентов в воронку продаж



Маркетинг приводит плохие лиды?

Или продавцы их плохо обрабатывают?

**Поможем разобраться.
Маркетингу**





Смотрите распределение лидов по ЖК, гео, ипотеке, доп. продуктам и услугам



Правильно выставляйте бюджет кампаний по данным о целевых лидах



Повышайте конверсию лида в продажу, улучшайте ROI и САС



Как управлять рекламой с речевой аналитикой

Проблема:

Площадки рекламы оцениваются по количеству,
а не качеству лидов

Последствия:

Часть рекламы приносит нецелевые, мусорные лиды.
Тратятся деньги на трафик без продаж

Как управлять рекламой с речевой аналитикой

Решение:

Показать целевые и нецелевые лиды каждого источника.
Оптимизировать бюджет рекламы на основе точных данных.

Результат:

Снижение стоимости лида и отключение убыточной рекламы

Какие каналы можно оценивать

Профильные площадки



Карты



Контекстная и медийная реклама



Соц. сети



Какие каналы можно оценивать



Ретаргетинг



Свои сайты и приложения



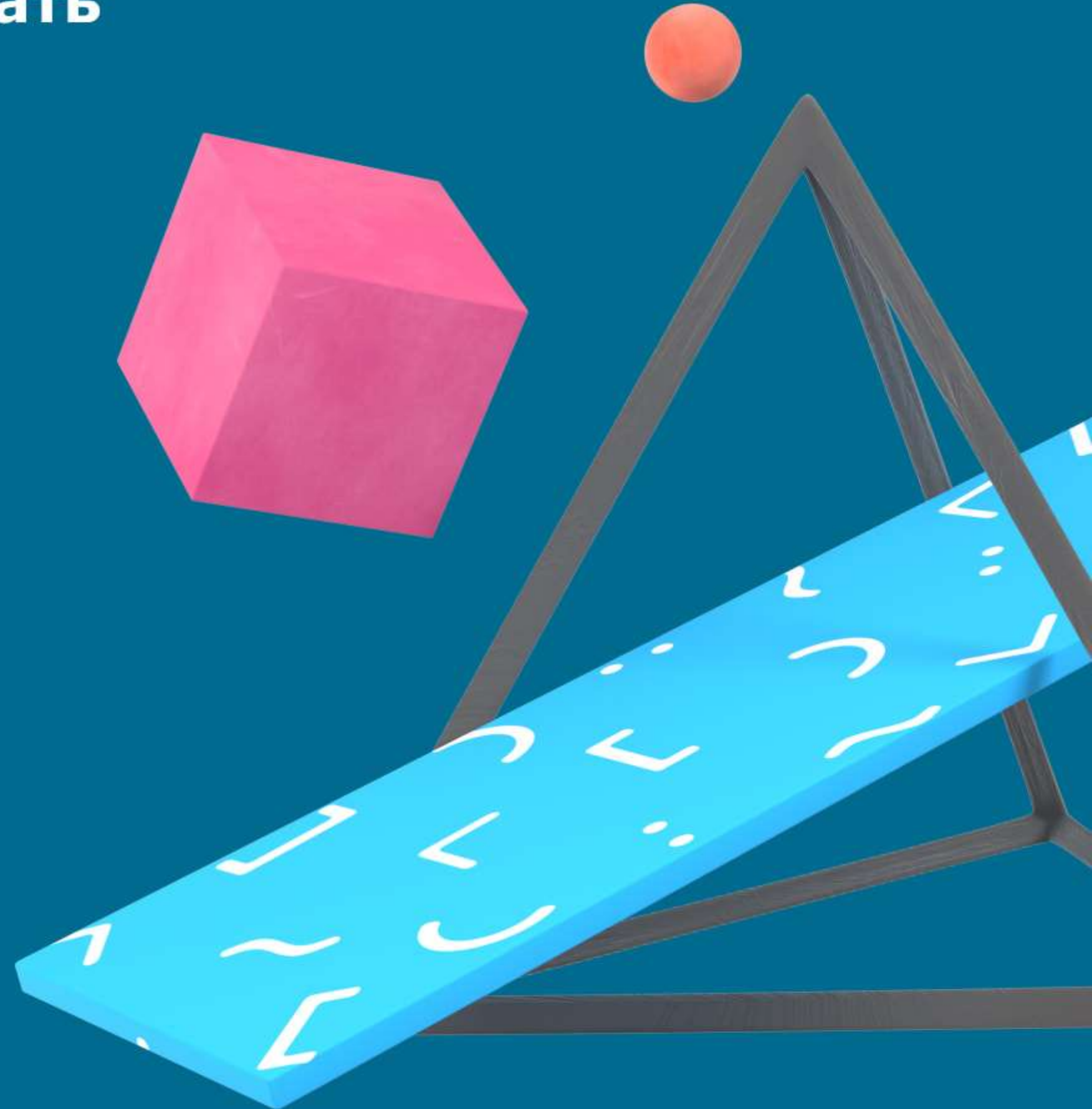
SMS рассылки



SEO



Любая офлайн реклама



Кейс застройщика ФСК

x1,5

количество звонков в ½ 2021г.
по сравнению с 2019г.

x2

количество жилых комплексов
для оценки звонков в ½ 2021г.
по сравнению с 2019г.



Кейс застройщика ФСК

Что сделали:



Анализ более 177 500 звонков



Задали теги звонков для оптимизации расходов рекламы



Оценка качества 10+ источников трафика



Кейс застройщика ФСК

Статистика по звонкам 2020



Кейс застройщика ФСК

Результаты:

- 1 Выяснили потребности ЦА и конверсию из звонков в продажи
- 2 Узнали причины сорванных/необработанных звонков
- 3 Изменена стратегия рекламы и мотивации отдела продаж
- 4 37% звонков планируют записаться на встречу



Кейс застройщика ФСК

Вывод:

Количество звонков растет, благодаря отключению убыточных каналов рекламы и контролю менеджеров продаж



Кейс застройщика ФСК



- Планирует встречу
- Думает
- Остальные звонки



- Планирует встречу
- Думает
- Остальные звонки
- Менеджер занят
(тег добавлен в 2020 году)

Кейс компании риэлтора



**Снижение стоимости
лида в 2 раза**



**140 Кампаний
отключено**

Кейс компании риэлтора

Что сделали:



Оценили эффективность рекламы по целевым лидам до ключевых слов



Выявили запросы, ведущие к звонкам и продажам



Оптимизировали расходы и скорректировали >800 кампаний



Как работает речевая аналитика



Тегируем звонки



Моментально передаем данные в веб-аналитику и биддеры



Помогаем правильно управлять ставками и рекламой



Повышаем продажи без увеличения бюджета



Снижаем стоимость лида с рекламы



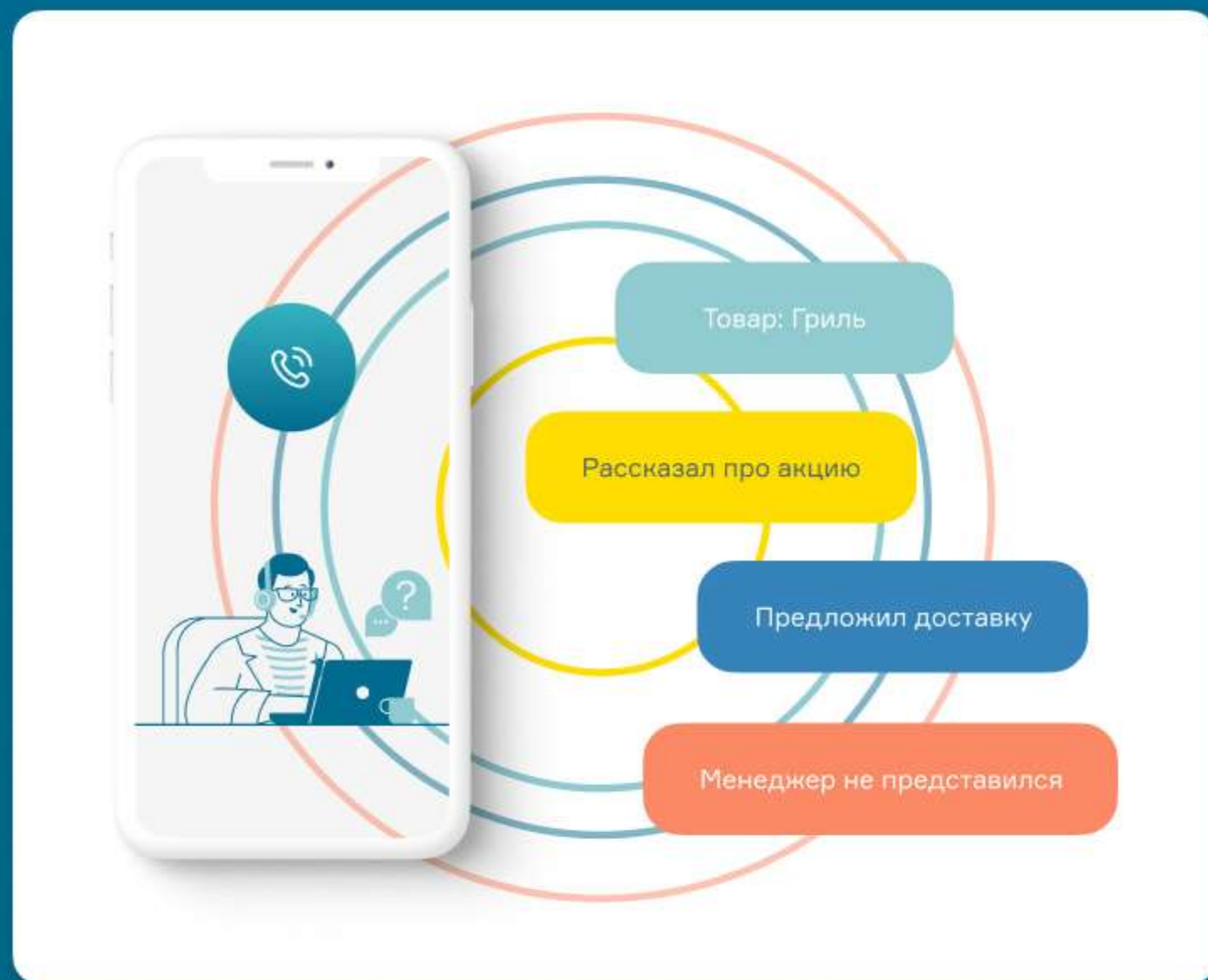
4 Шага к подключению речевой аналитики

- 1 Автоматически загружаем звонки из телефонии, коллтрекингов и CRM
- 2 Мы анализируем ваш скрипт продаж и даем рекомендации по улучшению. Настраиваем теги и звонки в личном кабинете
- 3 Подключаем веб-аналитику и кабинеты рекламы
- 4 Оцениваем качество звонков и трафика онлайн/офлайн



**Речевая аналитика работает с любым коллтрекингом
Не обязательно с calltracking.ru**

Анализ звонков с рекламы



Мы слушаем разговоры менеджеров и операторов с клиентами и тегирруем их под ваши задачи

Анализ звонков с рекламы



99% точное
тегирование звонков



Работа тегировщиков контролируется
супервайзерами, что исключает ошибки
в данных



Не нужно обучать систему распознавать
речь, специфику разговора и сленг

Анализ звонков от 2,5₽ /звонок

Целевой лид обходится вам в ~ 9000₽ - 12 000₽

Речевая аналитика стоит менее 1% от лида:



в среднем от 2.5 руб. до 15 руб. за звонок
в зависимости от параметров тегирования

Сравнение способов речевой аналитики на рынке



Система calltracking.ru

- ◆ Точность данных 97%
- ◆ Еженедельный контроль тегировщиков
- ◆ Аналитика доступна online 24/7
- ◆ 25+ бесплатных интеграций
- ◆ Данные передаются автоматически
- ◆ Удобный вид отчетности



Машинная аналитика

- ◆ Точность данных 80%
- ◆ Требуется долгое обучение
- ◆ Аналитика доступна online 24/7
- ◆ Данные передаются автоматически
- ◆ Удобные отчеты



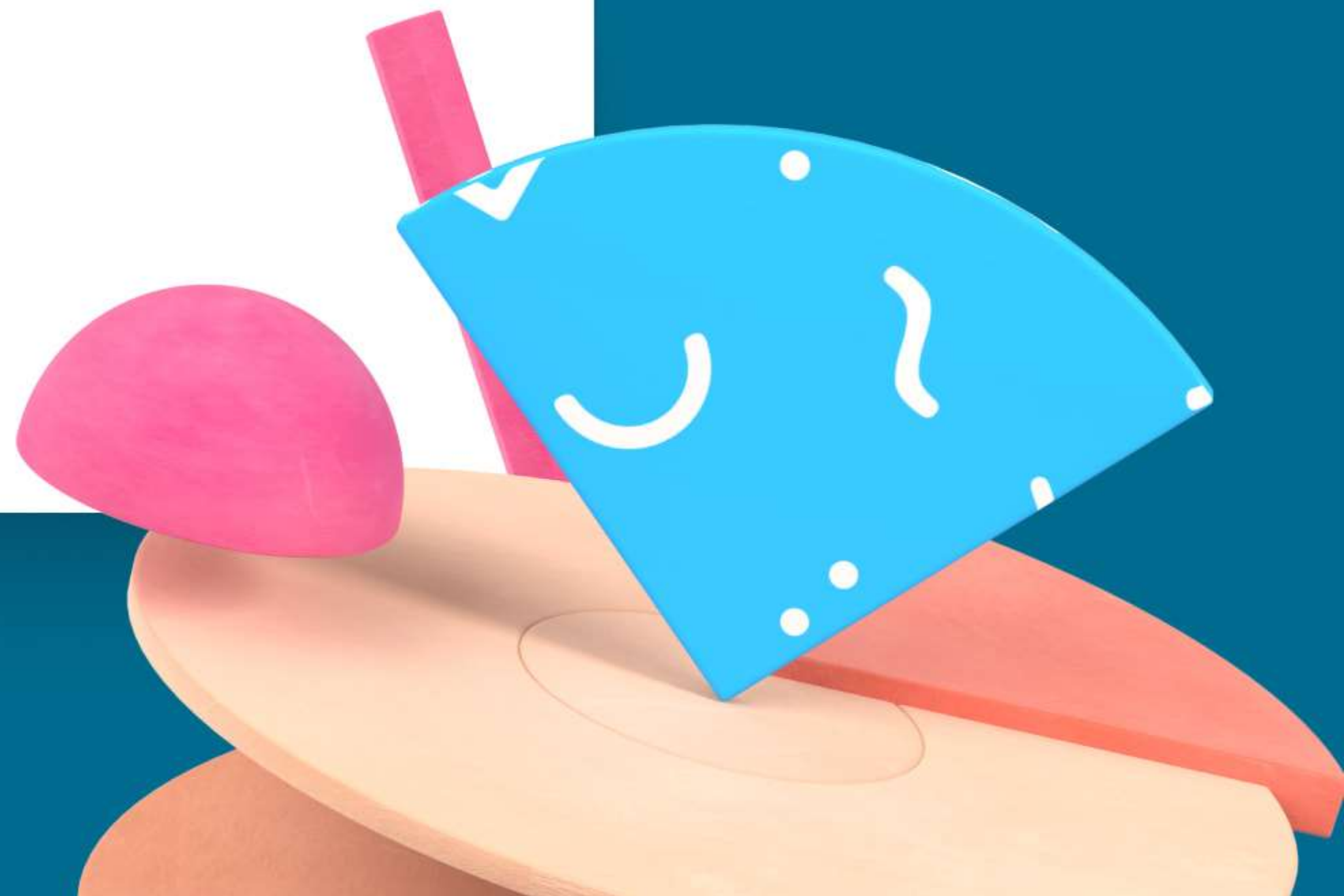
Собственный сотрудник

- ◆ Точность данных 90%
- ◆ Требуется контроль работы
- ◆ Отчеты по требованию
- ◆ Ручной ввод данных
- ◆ Нужно рабочее место, улучшение качества прослушки и отчетов

Маркетинг приводит плохие лиды?

Или продавцы их плохо обрабатывают?

**Поможем разобраться.
Продажам**





Оцените эффективность каждого менеджера:
конверсия в сделку, соблюдение алгоритма продаж



Смотрите детализацию звонков, которые не привели
к продаже



Получайте еженедельные отчеты и рекомендации по работе
менеджеров

Оценка эффективности продаж каждого сотрудника

Независимый аудит звонков поможет вам видеть показатели работы, продаж и лояльность клиентов по каждому менеджеру



Какие бывают теги в недвижимости

1. Цель звонка:

Запись на просмотр

Ипотека

Получение ключей

3. Интерес звонка:

ЖК №1

Кладовая

ЖК с детским садом

2. Результат звонка:

Встреча в офисе продаж

Выбор машиноместа

Сорвался звонок

4. Тип обращения:

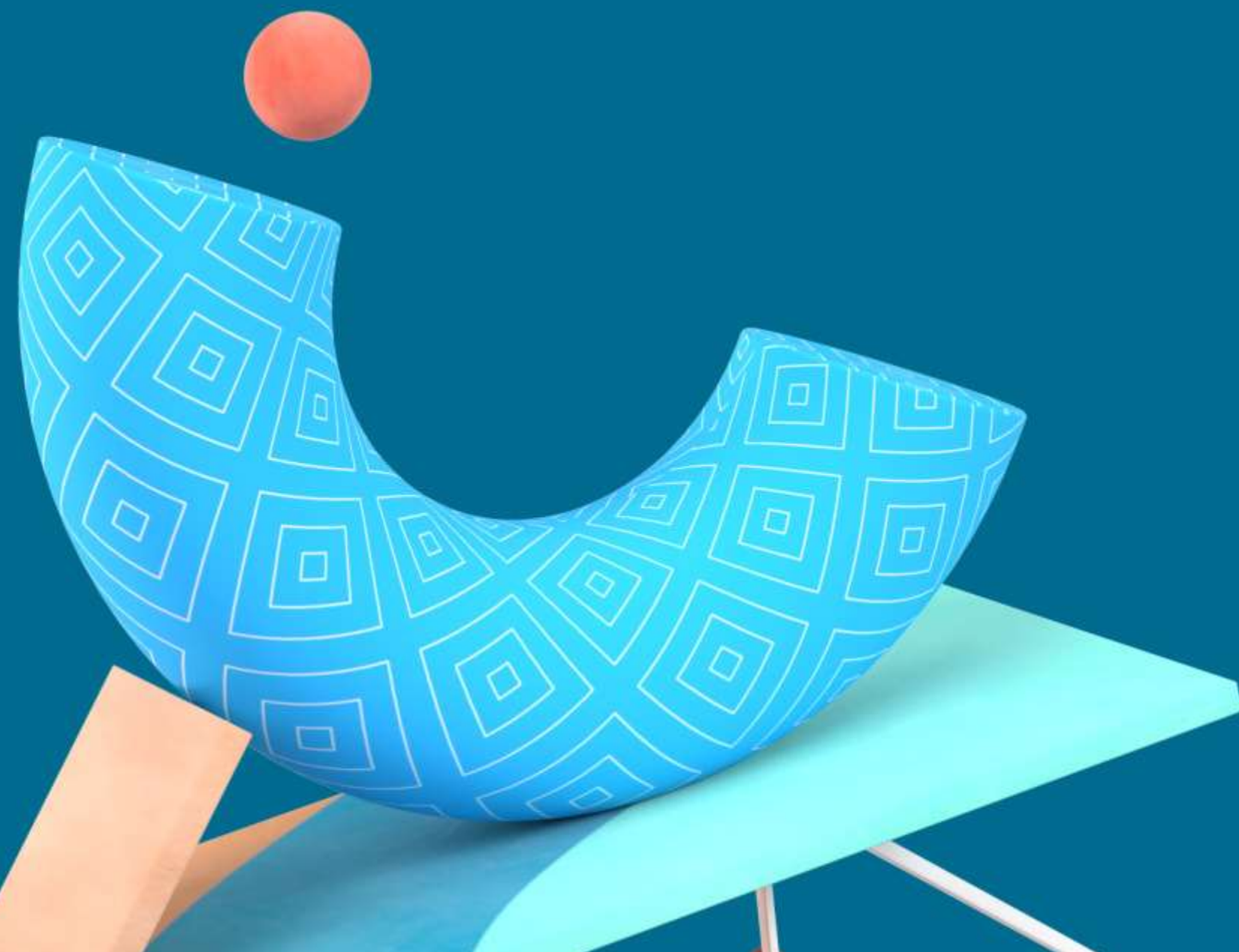
Целевой

Спам

Нецелевой контакт

Пример протегированного звонка в недвижимости

- # Целевой ЖК №5
- Первичный звонок
- Работа с возражениями
- Назначена встреча
- Ипотека





**Руководитель получает готовые отчеты и не тратит время
на прослушивание звонков**

Анализ звонков помогает увеличить продажи
и лояльность клиентов до 25%

Отчет входящие звонки

906

Всего входящих
звонков

740

Принятые
звонки

166

Пропущенные
звонки

5:56

Средняя длительность
разговора

400

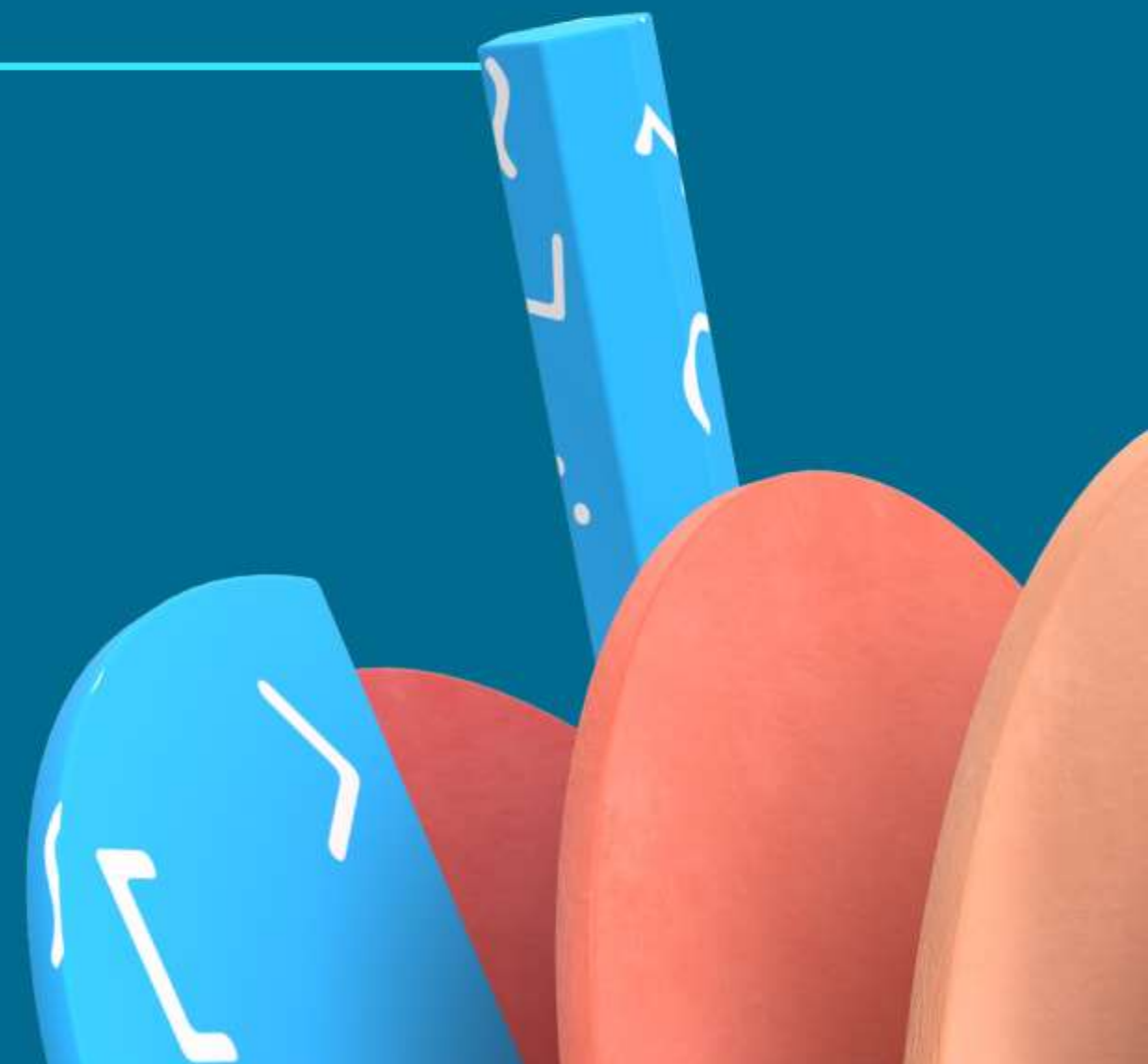
Целевые
звонки

250

Уникальные
звонки

150

Повторные
звонки



Отчёт качество обработки звонков

86%

Коммуникативные
навыки **86%**

75%

Выявление
потребностей **75%**

86%

Презентация
продукта **86%**

20%

Работа с возражениями
20%

15%

Дополнительная
продажа **15%**

56%

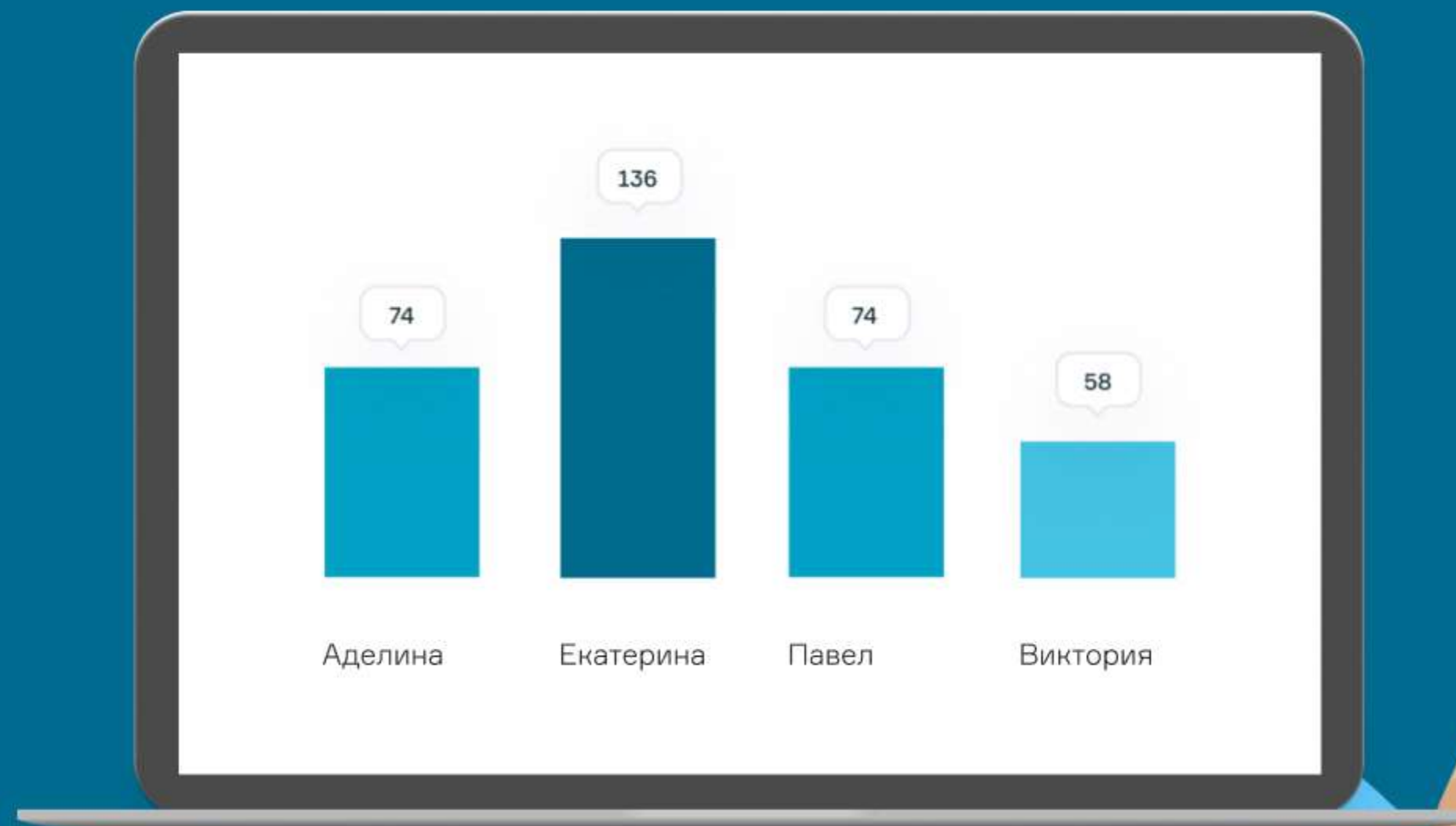
Сделка **56%**

Отчёт конверсия из звонка во встречу



Покажем какие менеджеры не рассказывают об акциях

Количество звонков без упоминания акции



Пример: теги для оценки работы менеджера



Представился



Выявляет потребности



Не перебивает



Работает с возражениями



Получает контактную информацию



Отсутствие пауз в разговоре



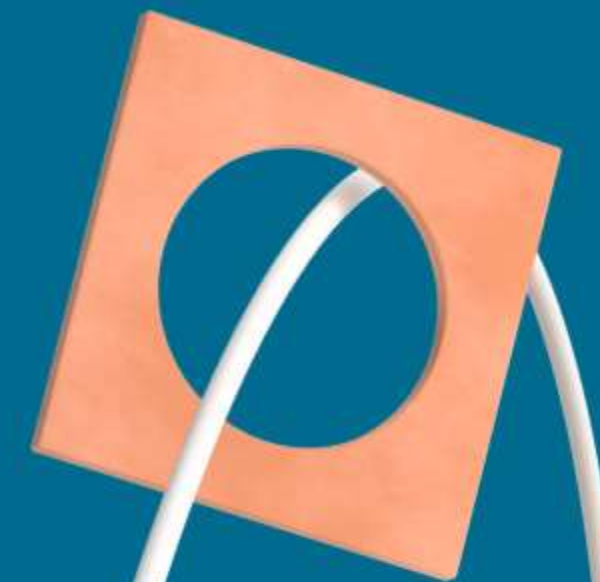
Инициативно ведет беседу



Эмоциональная окраска

Пример: общие показатели по отделу продаж

Тег для менеджера	Менеджер Андрей	Менеджер Олег	Среднее
Выявляет потребности	100	93	96,5
Доносит преимущества	12	3	7,8
Рассказывает об акциях	80	43	60,9
Предлагает тест-драйв	68	11	39
Приглашает в салон	55	22	41,8
Инициативно ведет беседу	97	90	93,1

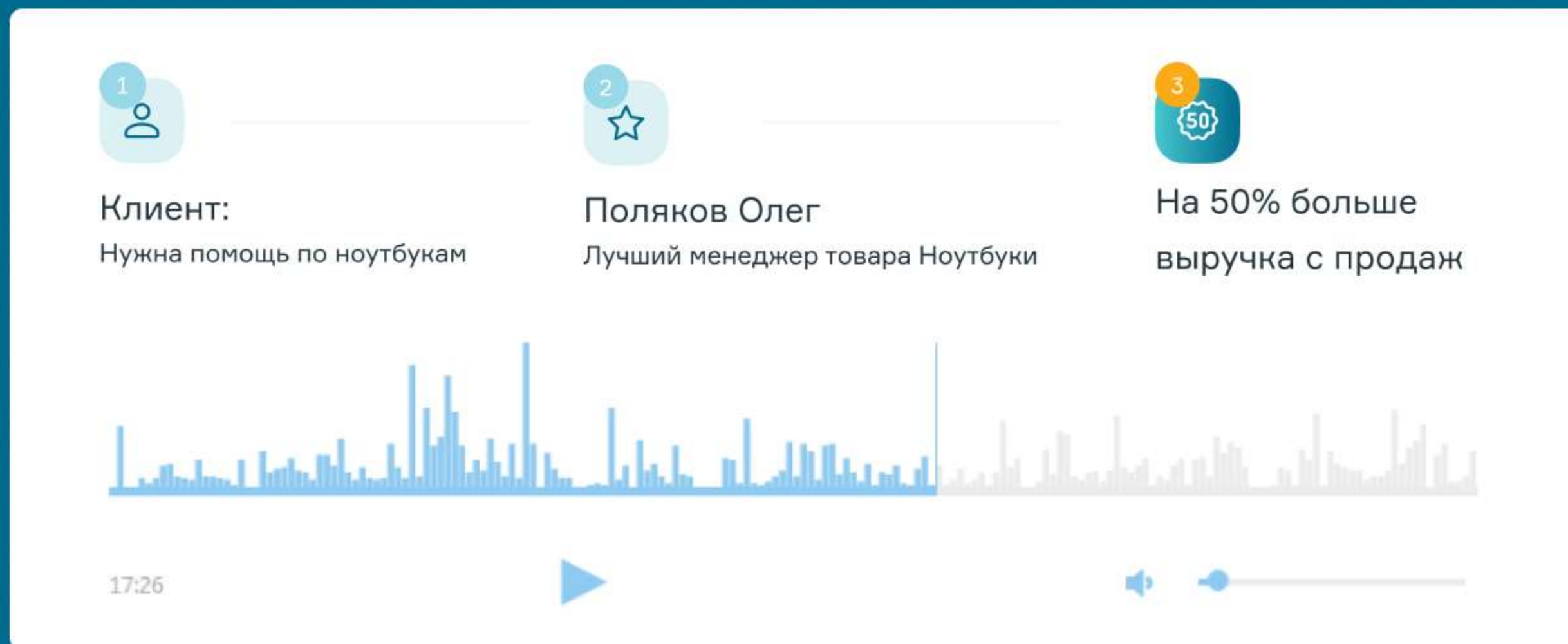




Не все менеджеры хорошо продают одинаковые товары

Сервис замедляет конверсию из звонка в целевые действия. И распределяет звонок на продавца, у которого больше конверсий по этому товару.

Распределение звонков для повышения продаж до 50%



Оценивайте менеджеров на встречах

Аудио диктофон-бейдж поможет контролировать скрипт продаж в офлайн переговорах



В офисе продаж



Просмотре квартиры



Оформлении кредита

Диктофон-бейдж с транскрибацией
разговоров от 9 000 руб.



Автономность: до 300 часов.

Память: 72 часа

25+ Бесплатных Интеграций и открытй API

Яндекс Директ

 Google Ads

 amoCRM.

Битрикс24[Ⓜ]

albatō

Яндекс Метрика

 Google Analytics

 Power BI

OWOX BI

Roīstat

Retailcrm

 Alytics

 origami

K★50

jivosite

 CallKeeper

 CALLBACK
HUNTER

 LiveChat

 Envybox
Соединяет в себе лучшее

Venyoo

Более 25 000 клиентов



Личный кабинет calltracking.ru

Автоматический сбор данных CRM, веб-аналитики и рекламных кабинетов

Дата	Тип лида	Статус лида	Клиент	Источник	Город
28.10	Звонок	Новый	+ 7 (495) 992-00-00	Яндекс. Директ	
26.10	Заявка	Повторный	Алексей	Яндекс. Поиск	
25.10	Чат	Новый	+ 7 (909) 000-00-00	Google Organic	
24.10	Email	Повторный	Игорь	Билборд ул. Пушкина	Москва
24.10	Callback	Новый	+ 7 (495) 500-00-00	Youtube Блогер 2	Пермь

Источник обращений

- Яндекс Директ
- UTM-Source yandex
- UTM-Medium src
- UTM-Campaign toyota
- UTM-Team купить toyota

Буду рад ответить на вопросы



Сергей Петраковский

Руководитель продукта calltracking.ru

+7 (495) 357-80-99

sergey@calltracking.ru



Продукты для маркетинга и отдела продаж:

Call-трекинг

Аналитика звонков с онлайн и офлайн рекламы

Сквозная аналитика

Анализ окупаемости всех рекламных каналов

Callback

Виджет обратного звонка для сайта

Email-трекинг

Отслеживание заявок с почты

Form-трекинг

Отслеживание заявок с форм сайта

Chat-трекинг

Отслеживание заявок с чатов

Callback-трекинг

Отслеживание заявок с обратного звонка

Речевая аналитика

Аудит работы продаж и оценка трафика

Блог с полезными советами по аналитике и продажам

calltracking.ru/blog