

Построение ОТЧЕТНОСТИ

Следим за отдачей от каждого вложенного рубля до прибыли



**Зачем нужна
ОТЧЕТНОСТЬ?**



Допустим, у вас есть данные



Площадки

- расходы
- показы
- клики



Колл-центр

- количество звонков
- оформленные заказы



Бухгалтерия

- 30 продаж
- 3 возврата



Сайт

- расчёт на калькуляторе
- отправка заявки
- просмотр контактов
- любое целевое действие



Производство

- выезды
- доставки
- установки

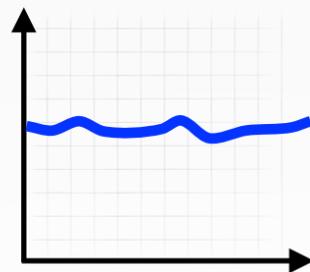
Как при помощи **этих**
данных **ответить на вопрос:**

ПОЧЕМУ
ИЗМЕНИЛИСЬ
ПРОДАЖИ

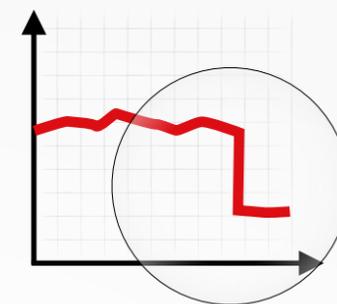




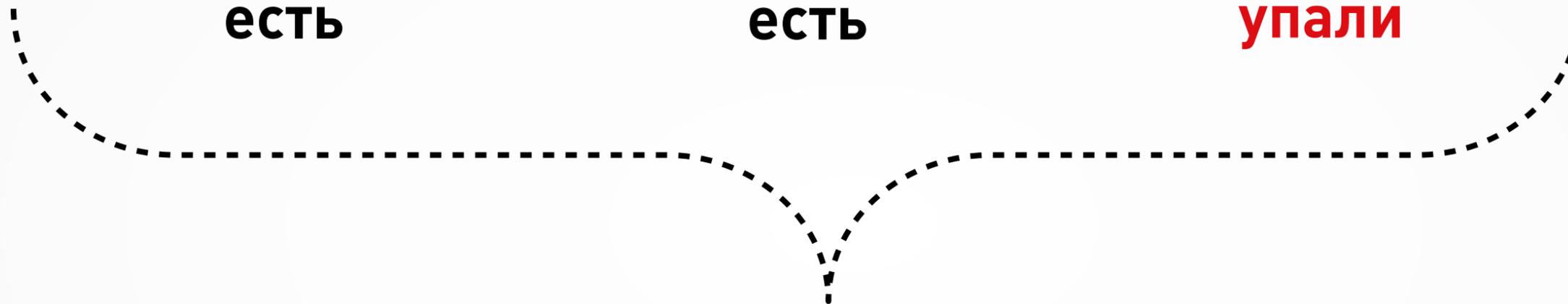
**Клики
есть**



**Заявки
есть**



**Продажи
упали**



Почему?

- Лучший менеджер колл-центра взял отпуск?
- Провайдер теряет звонки?
- Проблемы с доставкой?

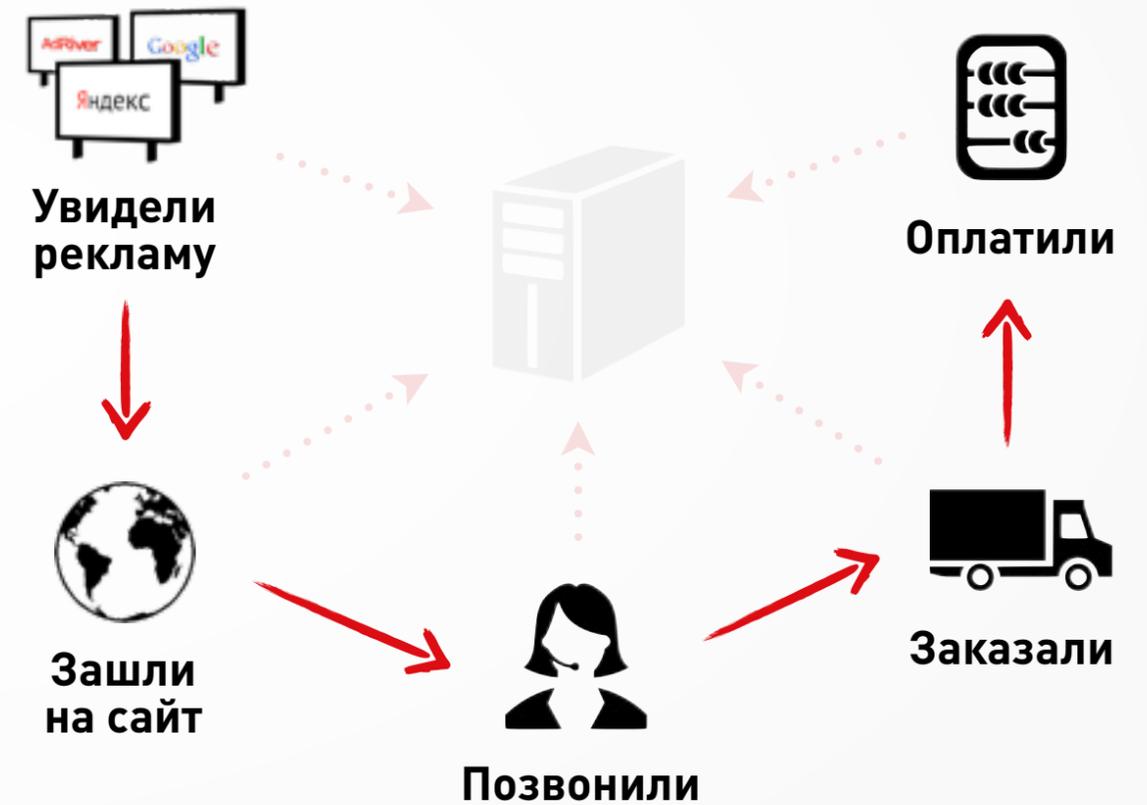
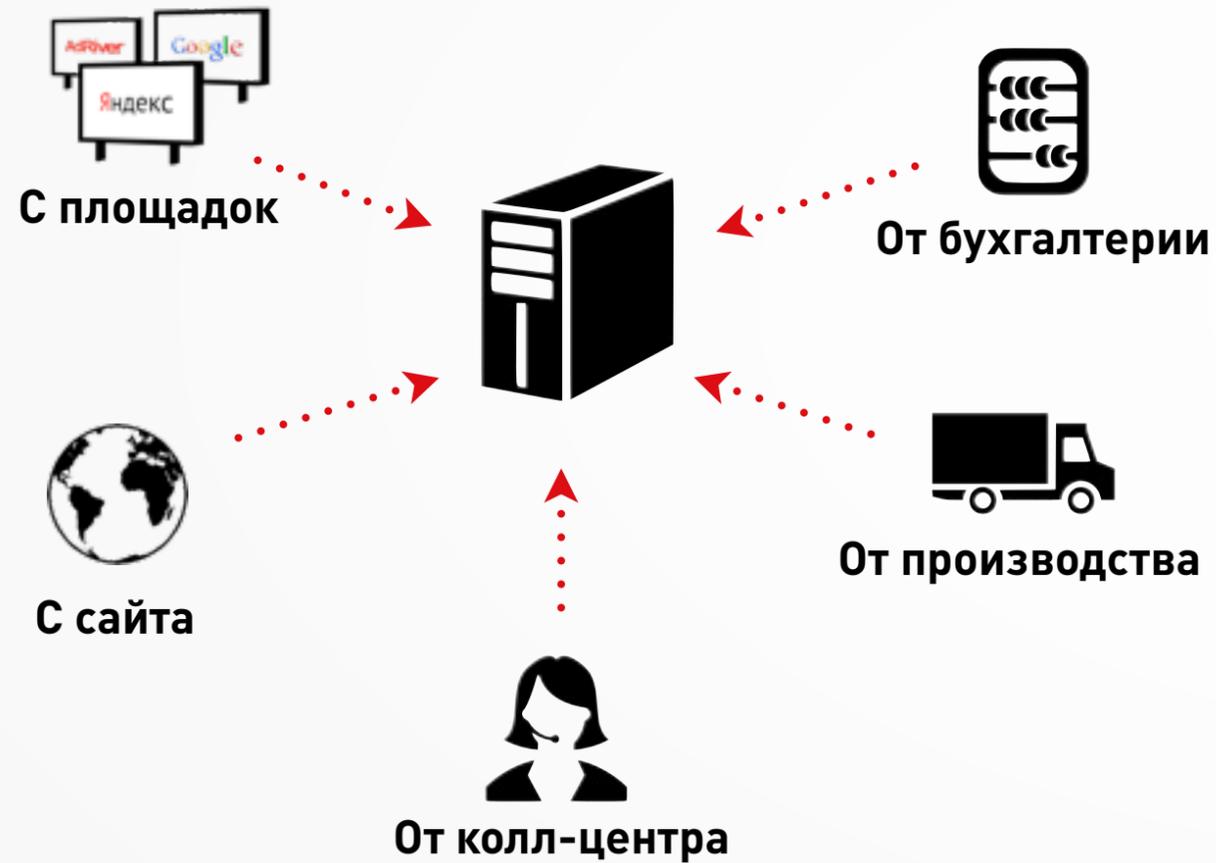
**Хватит
гадать!**

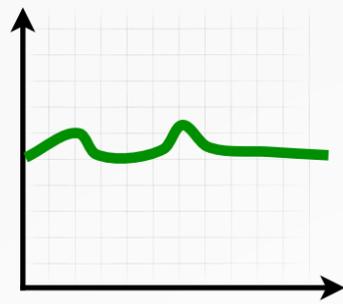


Нужно **объединить** данные

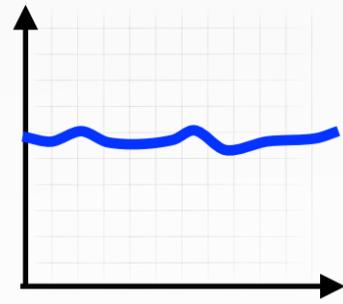
И

Выстроить **цепочку** до продаж





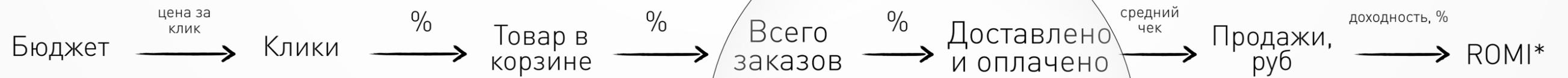
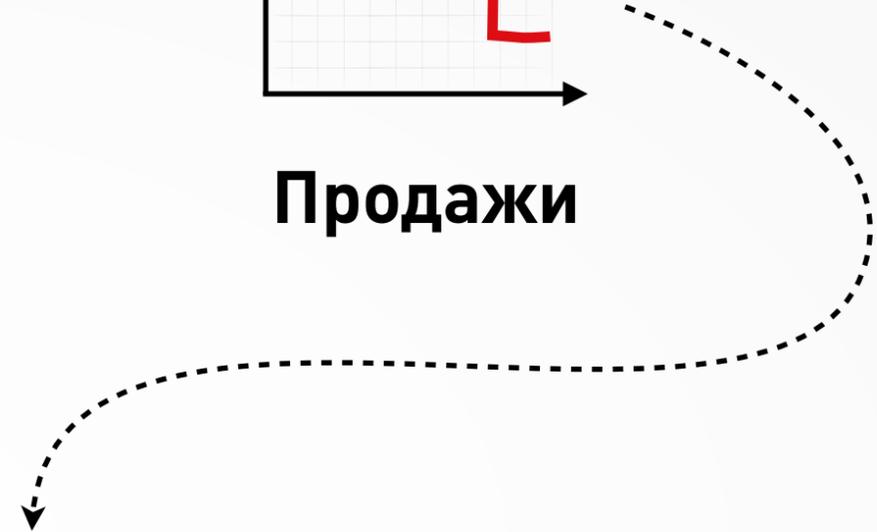
Клики



Заказы



Продажи



	Бюджет	цена за клик	Клики	%	Товар в корзине	%	Всего заказов	%	Доставлено и оплачено	средний чек	Продажи, руб	доходность, %	ROMI*
1-я неделя	812 100	11	73827	4 %	2953	60 %	1772	70 %	1240	5000	6201491	33 %	152 %
2-я неделя	723 310	14	51665	4 %	2067	60 %	1240	55 %	682	5000	3409890	33 %	56 %

Продажи упали из-за доставки?

ОКАЗАЛОСЬ

Оформляя заказ, новый менеджер забывал выбрать курьерскую компанию, а система его не предупреждала.

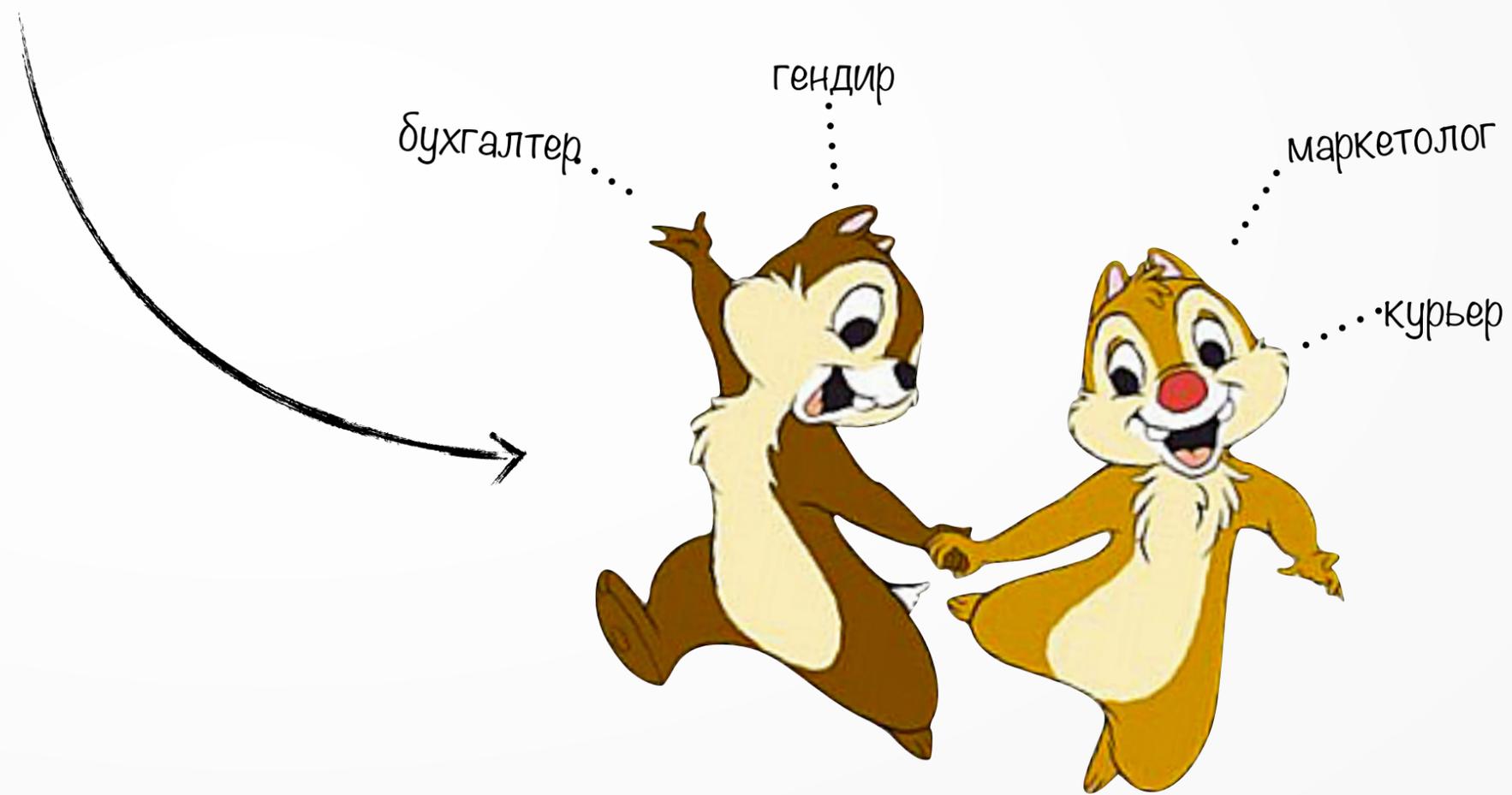
ID	Город	Заказов оформлено	Принято в доставку
001	Иванов	311	217
002	Петров	339	237
003	Новенький	208	18



1-я неделя	412 100	11	37 464	3,9 %	1461	60 %	877	70 %	614	5000	3 068 272	33 %	146 %
2-я неделя	393 310	11	35 755	4,0 %	1430	60 %	858	55 %	472	5000	2 359 860	33 %	98 %

Кажется просто?

Да, если у вас 2 человека в магазине.



А если у вас много



Людей

На производстве,
продажах, логистике

и



Офисов

Бизнес в разных городах,
странах, планетах...

Есть ли **готовое** решение?

Есть конструктор,

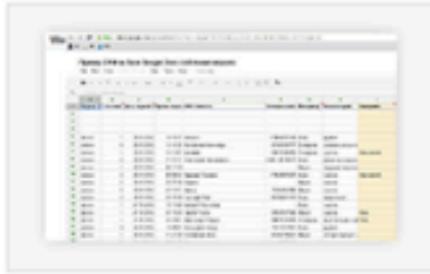


требующий доработки напильником.



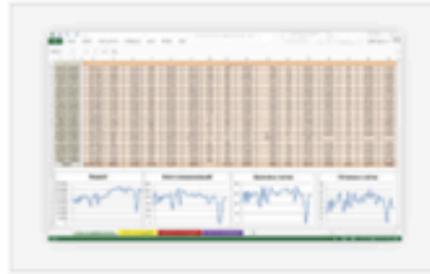
Мы знаем, как собрать работающее решение и сделать его удобным для клиента.

И не работаем с тем, кто не готов строить такую отчетность.



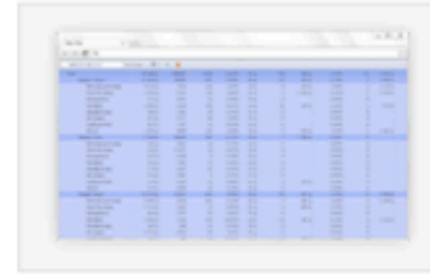
Сервис покупок за рубежом

Отчетность до совокупного дохода на основе онлайн-схемы для ebaytoday.ru



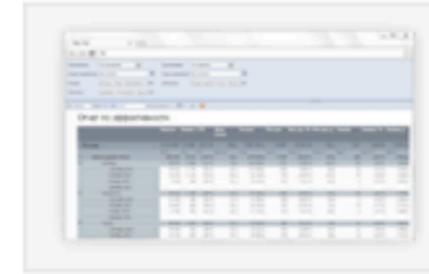
Металлопрокат

Отчетность до количества продаж на основе подмены номеров для u-stal.ru



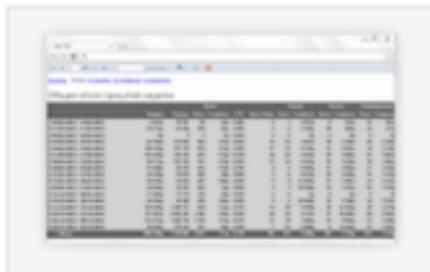
Фильтры «Аквафор»

Отчетность до объема продаж на основе номеров корзин для aquaphor.ru



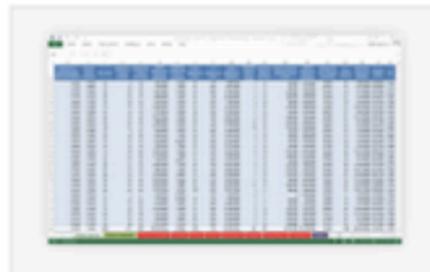
Банковские вклады

Отчетность до объема вкладов на основе анкетирования для rostbank.ru



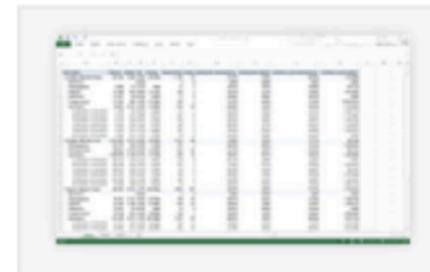
Аренда коммерческой недвижимости

Отчетность до качественных коммуникаций на основе подмены номеров для ilm.ru



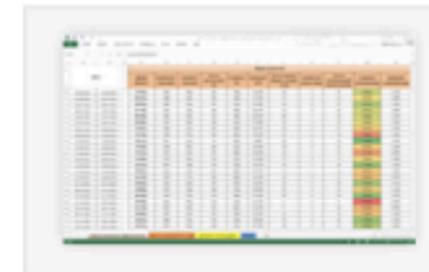
Кредиты под залог автомобилей

Отчетность до объема кредитов на основе подмены номеров для avtolombard.net



Ипотека

Отчетность до анкет на основе онлайн-схемы для rostbank.ru



Коттеджный поселок

Отчетность до звонков на основе подмены номеров для grmw.ru

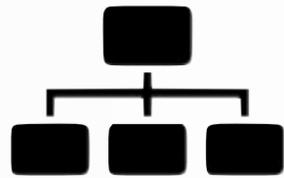
11 реализованных отчетностей

Строим отчетность в **5** этапов



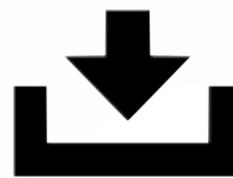
Проводим аудит

в кампаниях,
Google Analytics
и Яндекс.Метрике



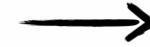
Проектируем схему работы

всех систем



Организуем сбор данных

внутри площадок,
РК, сайта, АТС, CRM



Разворачиваем базу данных

и настраиваем
импорт данных



Формируем отчетность

по площадкам,
кампаниям, городам...

Аудит — наводим порядок



Инвентаризируем площадки и кампании

Где, какие, сколько?



Размечаем кампании

1 кампания — 1 метка



Связываем аккаунты

Google.Adwords — Google.Analytics
Яндекс.Директ — Яндекс.Метрика



Проверяем корректность настройки Analytics/Метрики

Наличие кода на всех страницах.
Зачистка хвостов.



Исключаем ложные срабатывания событий

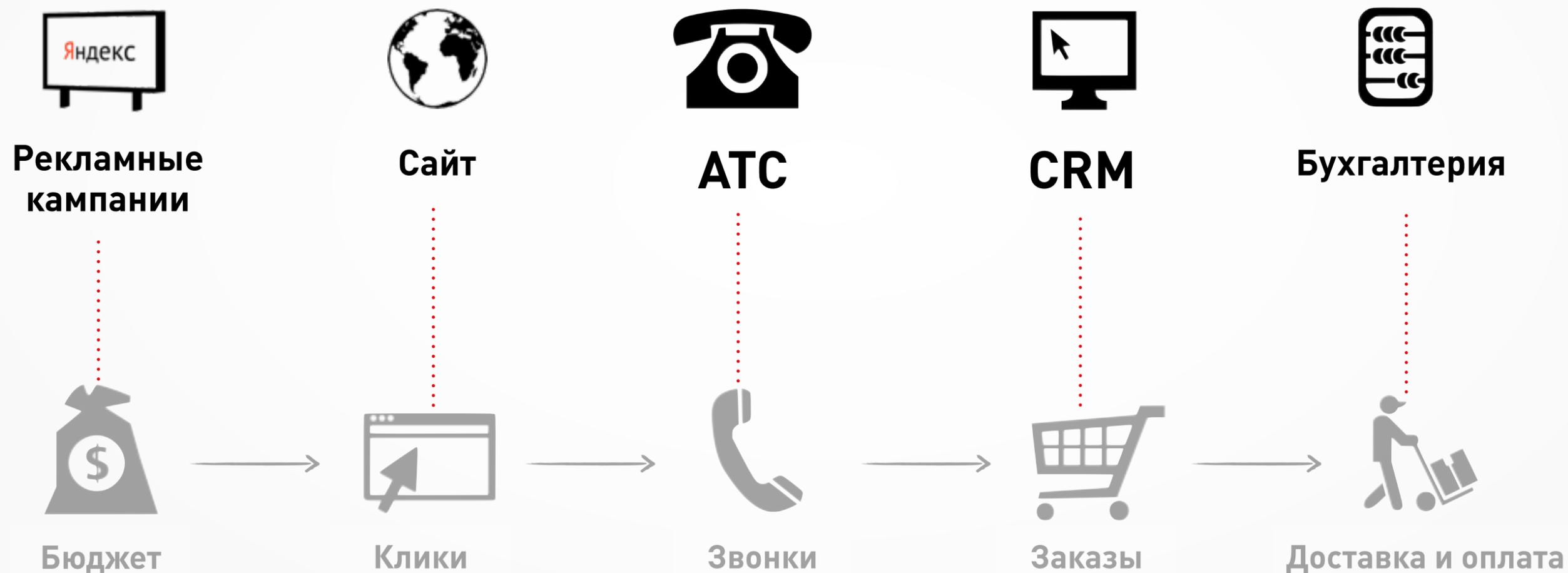
В Google.Analytics и Яндекс.Метрике

В результате — порядок.

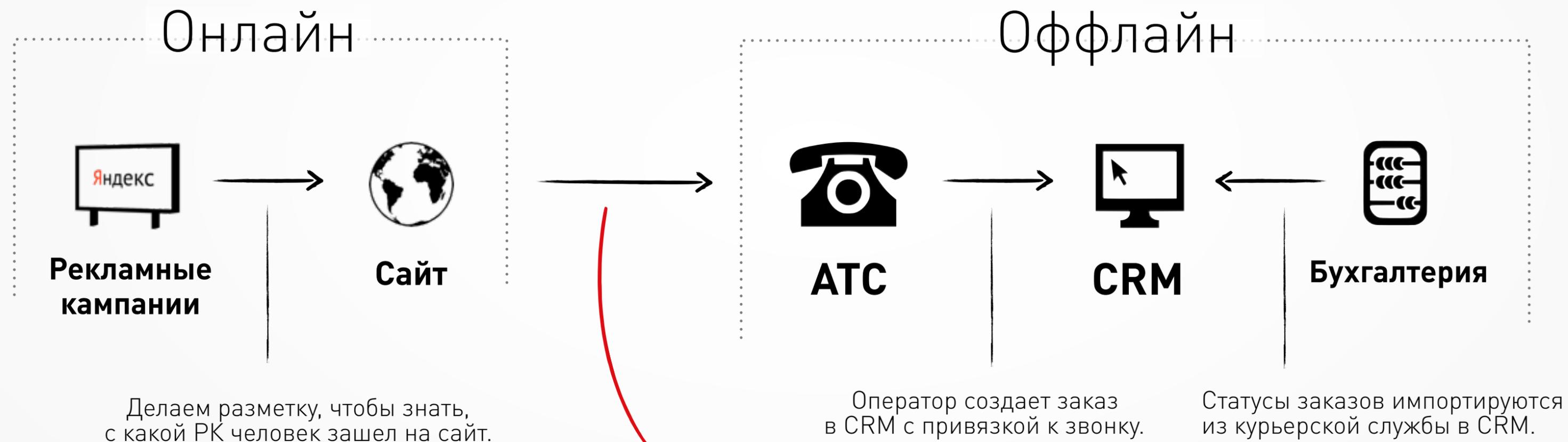
Укладываем процессы в **цепочку**



Находим **ТОЧКИ ИЗМЕРЕНИЯ**

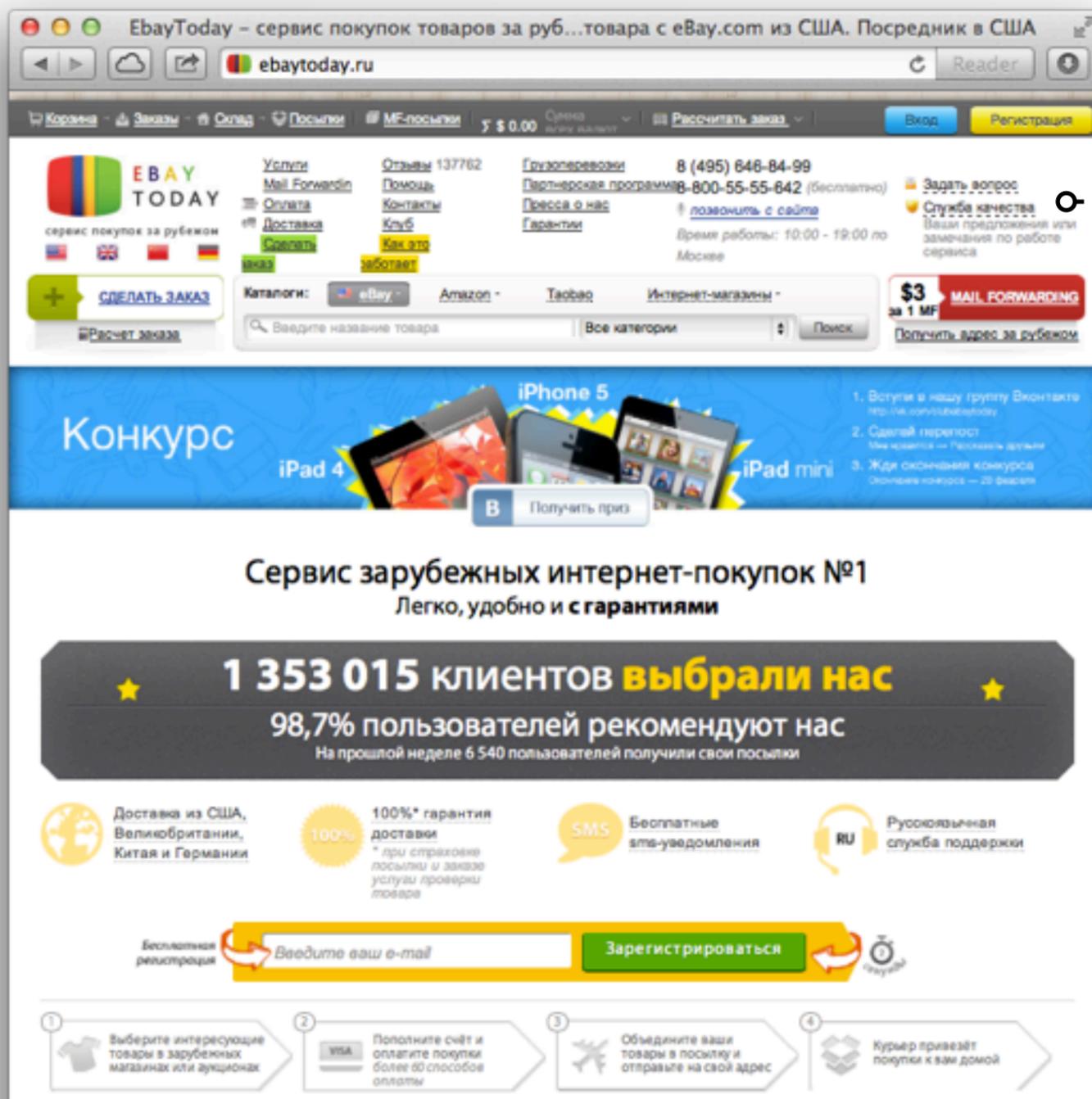


Связываем источники данных



→ **Связка зависит от вашей ситуации**

Если e-commerce — проблем нет!



1

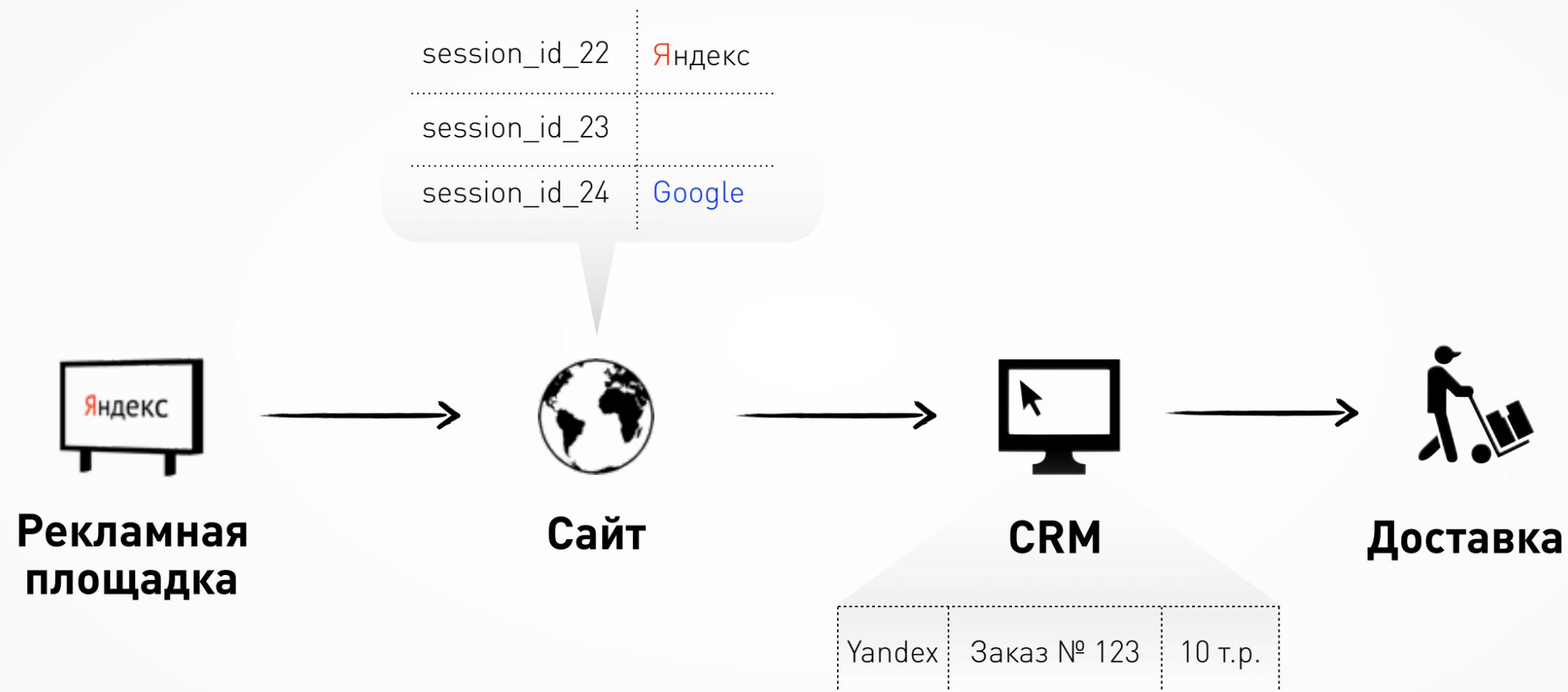
Привязываем сессию посещения к источнику (определяем по метке).

```
session_id_22 : Яндекс
.....
session_id_23 :
.....
session_id_24 : Google
```

2

Передаем пару «источник-сессия» в этапы регистрации и заказа товара

Все просто



А если у вас и онлайн, и оффлайн

- заказы по телефону
- покупки в магазине



Тогда **стыкуем** их 2-мя вариантами



Подмена телефонов

Простое и надежное решение,
но не более 20 РК. Меньше
данных для аналитики.

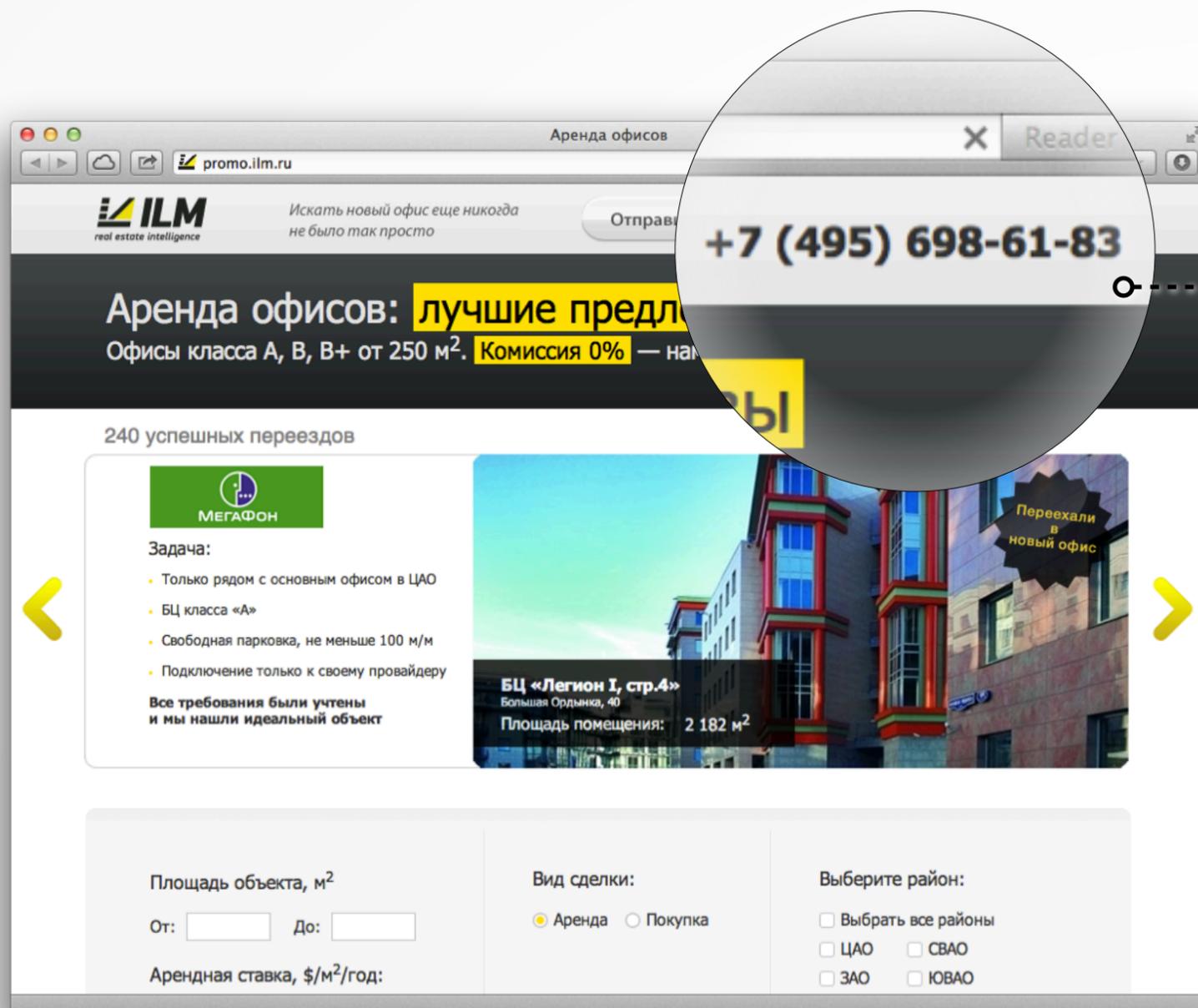
или



Номера корзин

Масштабируемая система,
но сложнее в реализации
технически и организационно.

1. Подмена телефонов



1

Подменяем номер на сайте в зависимости от источника (определяем по метке)

Яндекс +7 495-...

Google +7 499-...

2

При приеме звонка, **АТС** отправляет в **CRM номер**, на который позвонили

Данные по кейсу:
АТС: Asterisk
CRM: Sugar CRM
Реклама:
— 34 кампании
— 4 площадки

Схема подмены номеров

Установить
модуль подмены
номеров

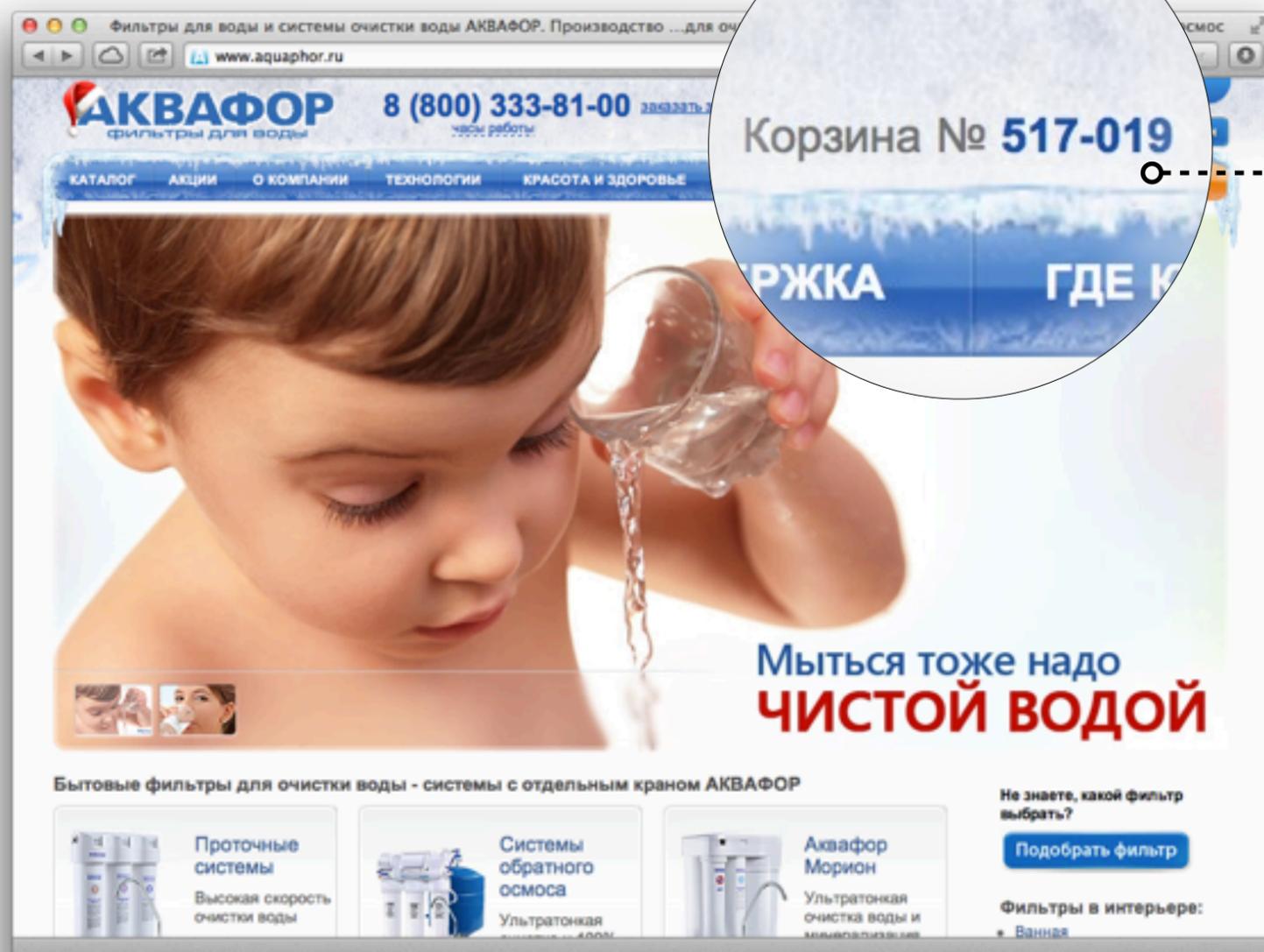
Научить АТС
передавать номер
в CRM.

Импортировать
оплаты из 1С.



Yandex	+7 495	Заказ №123	10 т.р.
--------	--------	------------	---------

2. Номера корзины



1 Привязываем уникальный № корзины к источнику (определяем по метке)

Корзина № 517-019 Яндекс
Корзина № 520-021 Google

2 Передаем пару «источник-корзина» в CRM при формировании заказа

При заказе по телефону оператор уточняет номер корзины. Не переживайте — 98% людей отвечают.

Данные по кейсу:
АТС: Asterisk
CRM: 1С
Реклама:
— 65 кампаний
— 7 площадок

Схема работы «корзин»

Создать модуль учета посетителей, которые сохраняет метку кампании и создает № корзины

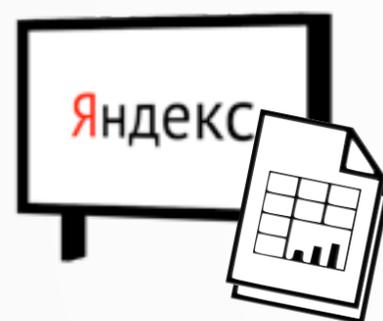
1. Добавить в 1С поле «номер корзины».
2. Обучить операторов колл-центра включать номер корзины в заказы с сайта

Импортировать статус доставок и возвратов из 1С в CRM



Yandex	Корзина № 517	Заказ №123	10 т.р.
--------	---------------	------------	---------

Теперь у нас есть **все** данные



Расходы на рекламу

Их выгружаем прямо с площадок



Поведение клиента

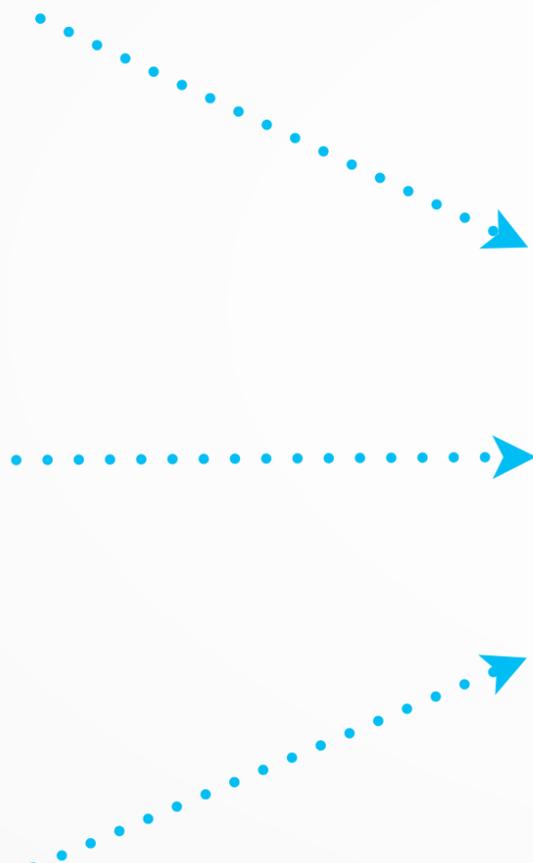
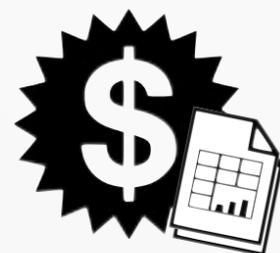
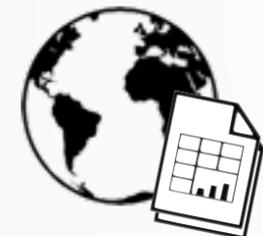
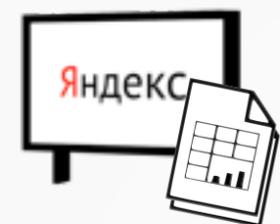
на сайте. Какие цели достигнуты.



Продажи с привязкой

к рекламным кампаниям.

Наполняем **базу** отчетности

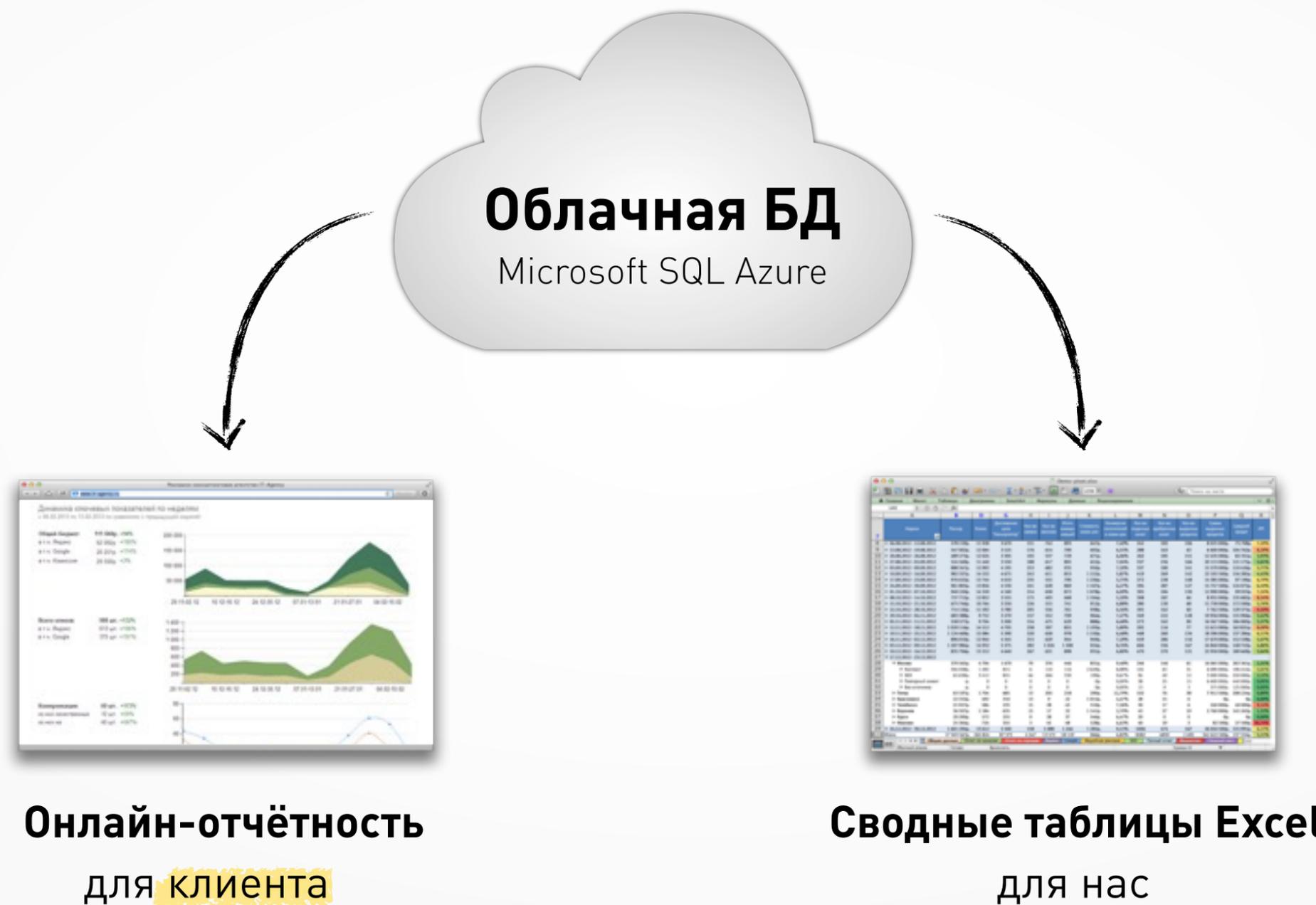


Здесь мы храним и обрабатываем ваши данные



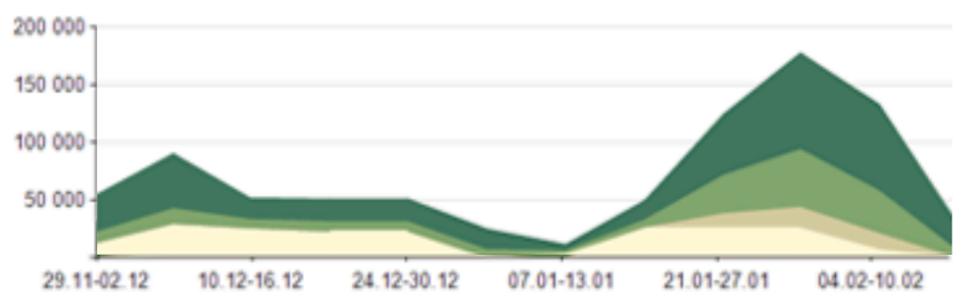
Иван Самолейнко
архитектор IT-Agency

И формируем **отчетность**

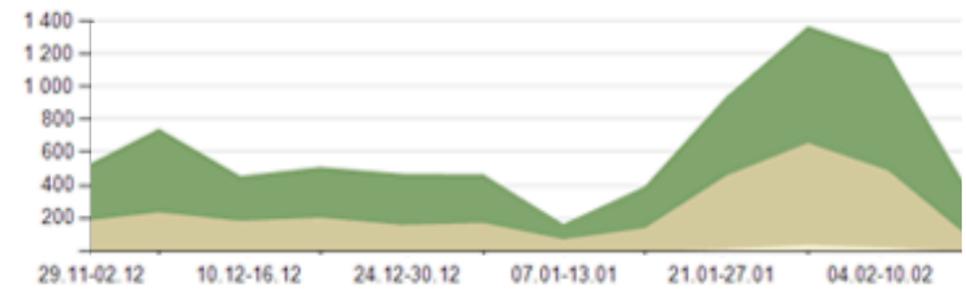


Динамика ключевых показателей по неделям
с 06.02.2013 по 13.02.2013 по сравнению с предыдущей неделей

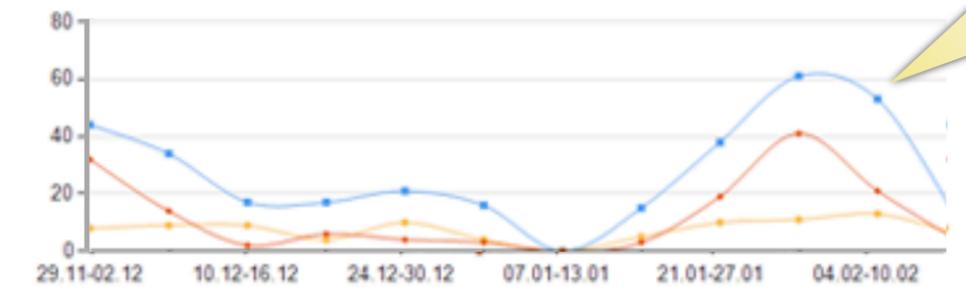
Общий бюджет	111 844р. +94%
в т.ч. Яндекс	62 092р. +185%
в т.ч. Google	20 251р. +174%
в т.ч. Комиссия	29 500р. +3%



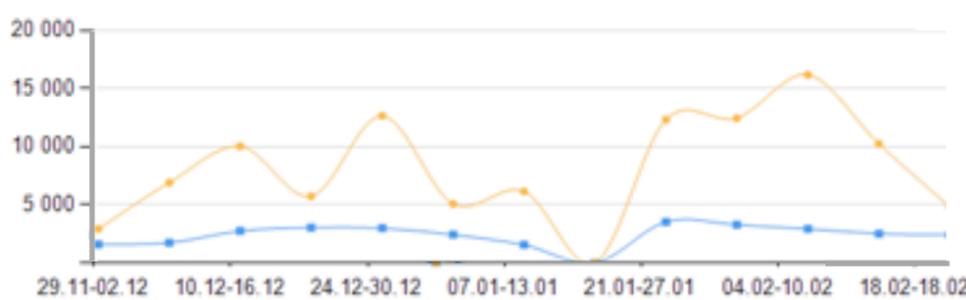
Всего кликов	988 шт. +132%
в т.ч. Яндекс	613 шт. +106%
в т.ч. Google	375 шт. +191%



Коммуникации	60 шт. +173%
из них качественные	12 шт. +50%
из них на	40 шт. +567%



Стоимость ком-ции	1 887р. -14%
качественной	5 474р. -51%



[Общий отчет по неделям](#)

Контроль необработанных заявок
данные на 19.02.2013

Онлайн-отчетность —

это ответы на регулярные вопросы. Настраивается под клиента и редко меняется.

- Все ли заявки, звонки обработаны?
- Сколько мы сегодня потратили?
- Почему нет звонков?
- Сколько продаж?

930 641 р. 1,27 %
717 516 р. 1,14 %
688 024 р. 1,32 %
439 670 р. 0,56 %
379 988 р. 1,52 %
174 638 р. 1,42 %
358 772 р. 1,65 %
548 639 р. 1,29 %
985 609 р. 1,63 %
642 720 р. 1,98 %
950 385 р. 2,66 %
453 922 р. 1,51 %
961 933 р. 1,62 %
647 552 р. 1,12 %
936 156 р. 1,21 %
482 463 р. 0,85 %
996 907 р. 0,91 %
864 800 р. 0,90 %
372 938 р. 0,87 %
377 471 р. 0,86 %
534 735 р. 1,11 %
500 408 р. 1,73 %
783 408 р. 1,30 %
736 803 р. 1,93 %
633 869 р. 1,18 %
228 553 р. 1,08 %
128 961 р. 1,85 %
297 523 р. 1,45 %
537 201 р. 1,50 %
095 018 р. 1,12 %
930 641 р. 1,27 %
717 516 р. 1,14 %
688 024 р. 1,32 %
439 670 р. 0,56 %
788 810 р. 0,11 %
226 151 р. 0,20 %



Недели	Расход	Клики	Кол-во целей "Кальк."	Кол-во заявок	Кол-во звонков	Итого ком-ций	Стоимость комм-ции	Конверсия посетителей в комм-ции	Кол-во поданных анкет	Кол-во одобр. анкет	Кол-во выданных кредитов	Сумма выданных кредитов	Средний кредит	KPI
18 15.10.2012 - 21.10.2012	675 746р.	10 764	3 250	226	515	741	912р.	6,88%	280	130	68	11 730 000р.	172 500р.	5,76%
					556	761	938р.	6,56%	305	162	60	7 762 500р.	129 375р.	9,20%
					552	709	964р.	7,27%	349	222	128	19 956 000р.	155 906р.	3,42%
					475	629	888р.	6,48%	273	162	90	16 567 500р.	184 083р.	3,37%
					597	855	1 193р.	5,89%	292	116	77	12 615 000р.	163 831р.	8,09%
					658	978	1 150р.	6,48%	468	260	134	18 396 000р.	137 284р.	6,11%
					629	944	949р.	7,29%	459	286	116	17 670 000р.	152 328р.	5,07%
					1 026	1 308	924р.	8,76%	606	336	167	24 840 000р.	148 743р.	4,86%
					631	898	931р.	6,80%	470	270	121	22 950 000р.	189 669р.	3,64%
28 Москва	370 565р.	4 704	1 670		376	446	831р.	9,48%	246	146	61	16 065 000р.	263 361р.	2,31%
29 Контекст	304 928р.	1 292	815	6	110	116	2 629р.	8,98%	101	63	31	6 090 000р.	196 452р.	5,01%
30 SEO	65 638р.	3 412	855	64	266	330	199р.	9,67%	94	49	12	3 000 000р.	250 000р.	2,19%
31 Повторный клиент	-р.	0	0	0	0	0	0р.	0,00%	38	25	15	6 600 000р.	440 000р.	0,00%
32 Без источника	-р.	0	0	0	0	0	0р.	0,00%	13	9	3	375 000р.	125 000р.	0,00%
33 Питер	63 197р.	1 704	685	13	205	218	290р.	12,79%	102	76	38	7 912 500р.	208 224р.	0,80%
34 Красноярск	22 332р.	492	310	13	9	22	1 015р.	4,47%	28	15	0	0р.	0р.	0,00%
35 Челябинск	21 927р.	584	235	15	28	43	510р.	7,36%	30	17	6	240 000р.	40 000р.	9,14%
36 Воронеж	36 507р.	1 184	635	15	17	32	1 141р.	2,70%	43	27	19	2 760 000р.	145 263р.	1,32%
37 Курск	20 200р.	572	255	9	28	37	546р.	6,47%	20	0	0	0р.	0р.	0,00%
38 Иваново	25 364р.	724	355	3	45	48	528р.	6,63%	40	19	3	82 500р.	27 500р.	30,74%
39 24.12.2012 - 30.12.2012	1 601 294р.	13 612	5 500	158	1 088	1 246	1 285р.	9,15%	1006	474	167	26 050 500р.	155 991р.	6,15%
40 Итого:	17 503 567р.	265 824	87 375	4 547	13 572	18 119	966р.	6,82%	8282	4830	2 495	342 622 500р.	137 324р.	5,11%

А нам нужны детали!
Поэтому строим сводные таблицы Excel с подключением к базе данных, OLAP-кубам

PivotTable Fields

Choose fields to add to report:

- ID сегмента
- Город
- Канал
- Площадка
- Телефон
- РК
- Дата
- Показы
- Клики
- Расход
- Поступившие цели "Калькулятор"

Drag fields between areas below:

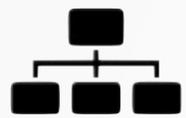
FILTERS	COLUMNS
Площадка	Σ Values
ROWS	Σ VALUES
Дата	Расход
Город	Показы
Канал	Клики

Defer Layout Update UPDATE

Итого — как мы строим отчетность



Проводим аудит
в рекламных кампаниях



Проектируем
схему работы всех систем



Организуем сбор данных
внутри площадок, РК, сайта, АТС, CRM



Разворачиваем БД
и настраиваем импорт данных



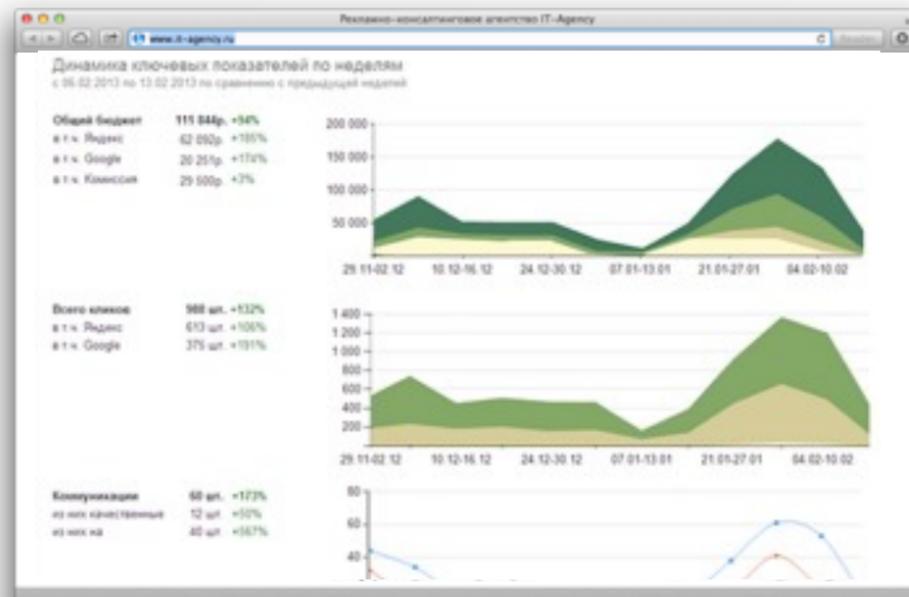
Формируем отчетность
по площадкам, кампаниям, городам...



А что в результате?

для клиента

для нас



Дата	Бюджет	Клики	Конверсия	...
06.02.2013 - 13.02.2013	578 150р.	51 938	9.0%	...
13.02.2013 - 20.02.2013	507 900р.	53 586	10.5%	...
20.02.2013 - 27.02.2013	489 270р.	53 828	11.0%	...
27.02.2013 - 06.03.2013	526 140р.	53 660	10.2%	...
06.03.2013 - 13.03.2013	888 347р.	53 992	6.1%	...
13.03.2013 - 20.03.2013	982 207р.	54 152	5.5%	...
20.03.2013 - 27.03.2013	876 470р.	53 794	6.1%	...
27.03.2013 - 03.04.2013	960 800р.	53 806	5.6%	...
03.04.2013 - 10.04.2013	840 220р.	54 328	6.4%	...
10.04.2013 - 17.04.2013	737 710р.	53 952	7.3%	...
17.04.2013 - 24.04.2013	425 740р.	58 794	13.8%	...
24.04.2013 - 01.05.2013	716 130р.	51 192	7.1%	...
01.05.2013 - 08.05.2013	480 380р.	9 752	2.0%	...
08.05.2013 - 15.05.2013	558 170р.	9 756	1.7%	...
15.05.2013 - 22.05.2013	1 000 130р.	54 152	5.4%	...
22.05.2013 - 29.05.2013	1 126 440р.	53 986	4.8%	...
29.05.2013 - 05.06.2013	888 810р.	53 966	6.1%	...
05.06.2013 - 12.06.2013	1 207 990р.	54 952	4.5%	...
12.06.2013 - 19.06.2013	856 790р.	53 252	6.2%	...
19.06.2013 - 26.06.2013	578 150р.	4 756	0.8%	...
26.06.2013 - 03.07.2013	45 450р.	1 412	3.1%	...
03.07.2013 - 10.07.2013	0	0	0%	...
10.07.2013 - 17.07.2013	0	0	0%	...
17.07.2013 - 24.07.2013	80 197р.	5 756	7.2%	...
24.07.2013 - 31.07.2013	22 310р.	482	2.1%	...
31.07.2013 - 07.08.2013	20 917р.	584	2.8%	...
07.08.2013 - 14.08.2013	36 507р.	1 186	3.3%	...
14.08.2013 - 21.08.2013	28 350р.	572	2.0%	...
21.08.2013 - 28.08.2013	25 840р.	724	2.8%	...
28.08.2013 - 04.09.2013	1 448 290р.	53 612	3.7%	...
04.09.2013 - 11.09.2013	12 103 147р.	203 616	1.7%	...

Онлайн-отчётность

отвечает на регулярные вопросы

- Все ли заявки, звонки обработаны?
- Сколько мы сегодня потратили?
- Почему нет звонков?
- Сколько продаж?

Сводные таблицы Excel

с подключением к базе данных, OLAP-кубам

- Для детального анализа;
- оптимизации рекламы;
- повышения конверсии на всех этапах;

Когда есть отчётность — **МОЖНО РАБОТАТЬ**



Для вас —
это контроль,
прозрачность и аналитика



А мы можем
оптимизировать
все показатели проекта



Кирилл Касимский
управляющий партнер

kas@it-agency.ru
+7 495 646 61 37

Следите:

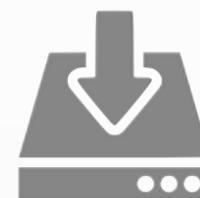
 Facebook

 Twitter

 Вконтакте

 Google+

Скачивайте:



[PDF](#)