

Бизнес-процессы и сквозная аналитика для недвижимости

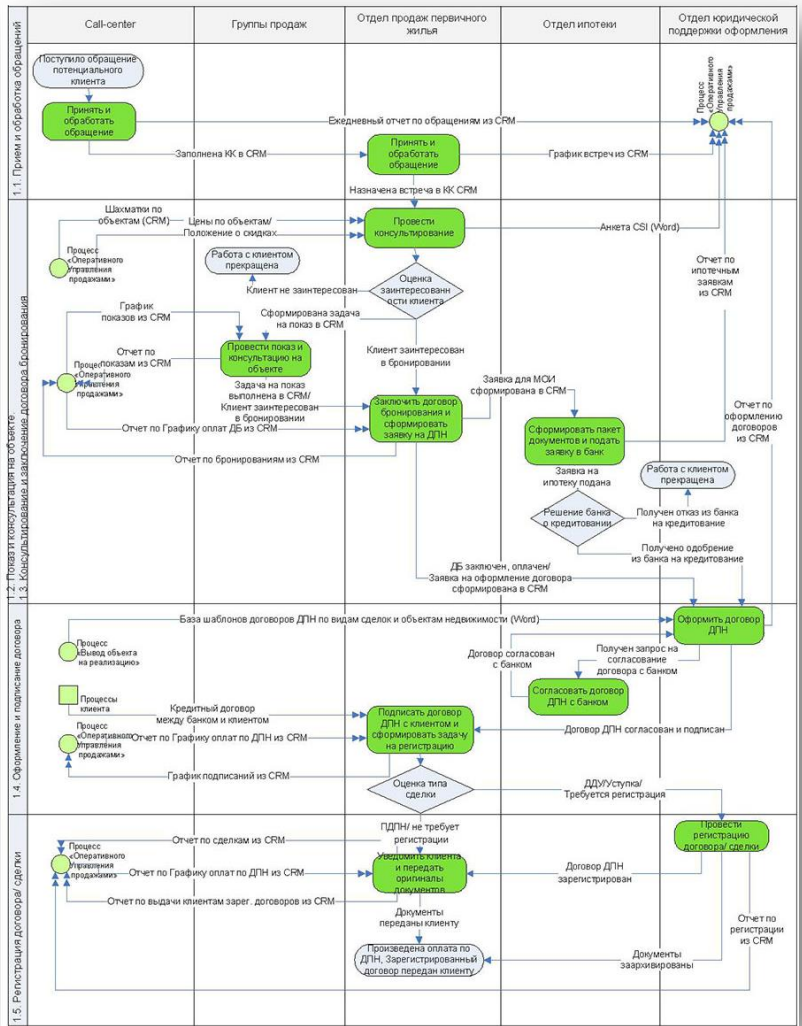
Что нужно сделать в первую очередь и какие результаты это принесет?

Руководитель отдела продаж

Галкин Артем

CoMagic

Бизнес процессы в недвижимости



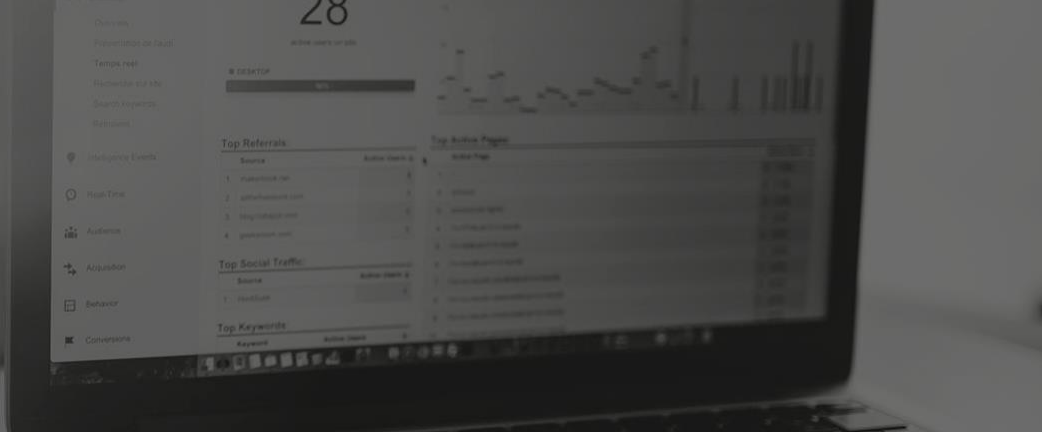


Маркетинг

**Сервис
аналитики**

Продажи

Наша **экспертиза**



350 клиентов

1500 сайтов

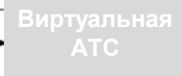
Типовые сложности в процессах

По данным о сделках нет понимания:

- как атрибутировать сделку;
- как суммировать итоги сделок.

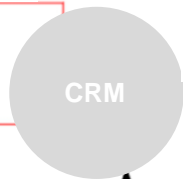


Правила маршрутизации



Нет понимания, как работать:

- дубли звонков;
- звонки не привязаны;
- звонки удаляются;
- звонки не имеют сущности доп. контакты.



В CRM работают не все участники бизнес- процесса.

(например, агентства или брокеры выведены в другие CRM-решения)

Не используются в анализе доп. категории:

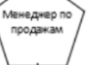
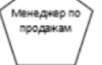
- этажность;
- количество комнат;
- тип покупки;
- другое.

Данные аналитики

Менеджеры ЦИС распределяют звонки менеджерам

ЦИС

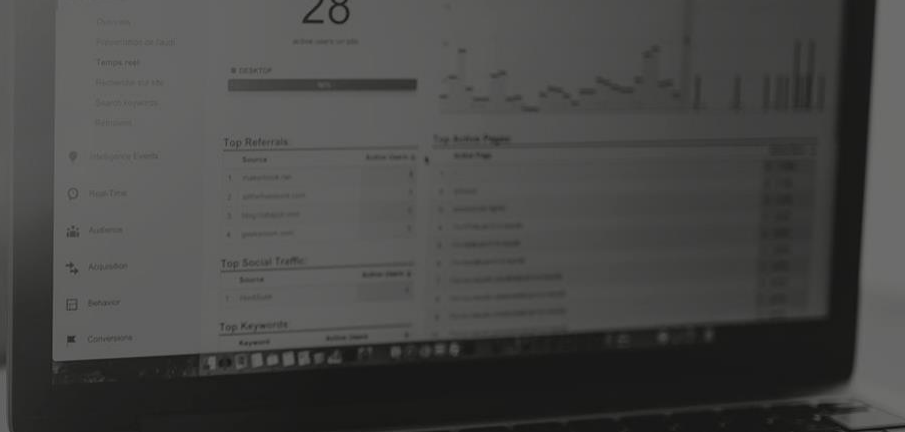
Все данные звонка и сам звонок



Результат общения

Не учитывается приоритет обращений при первичной обработке.

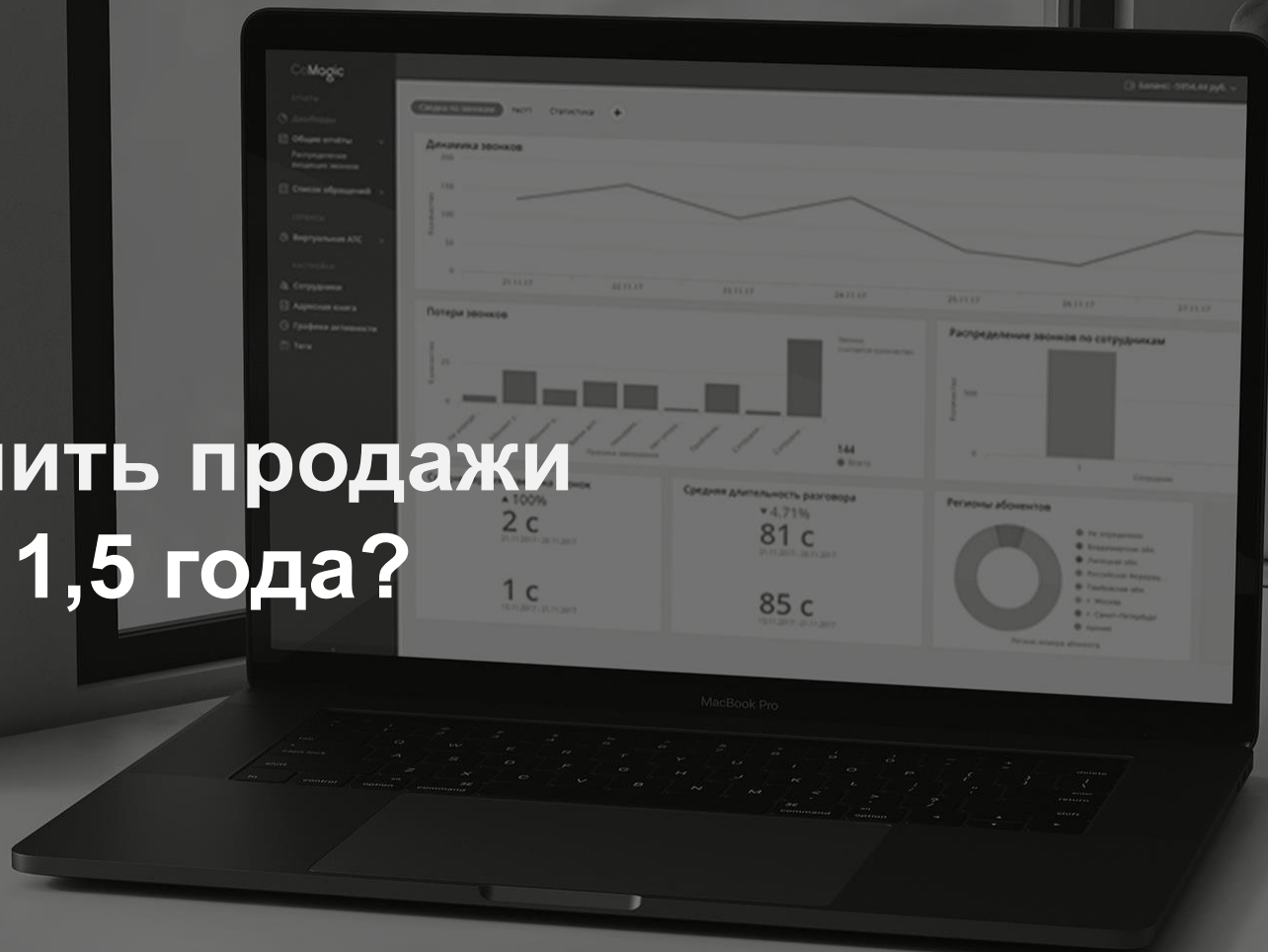
Как результат...



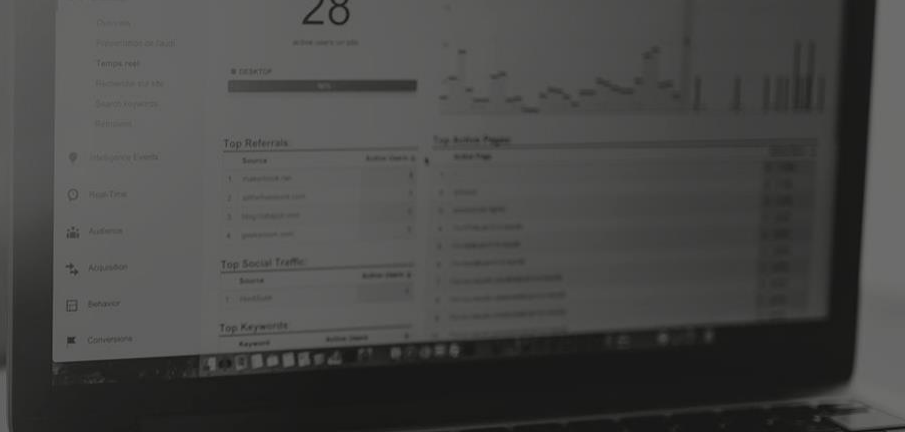
1. Принятие неверных решений при оптимизации денежных средств по рекламным каналам.
2. Сокращение числа продаж.
3. Нецелевое расходование денежных средств.

Кейс

Как увеличить продажи в 2 раза за 1,5 года?



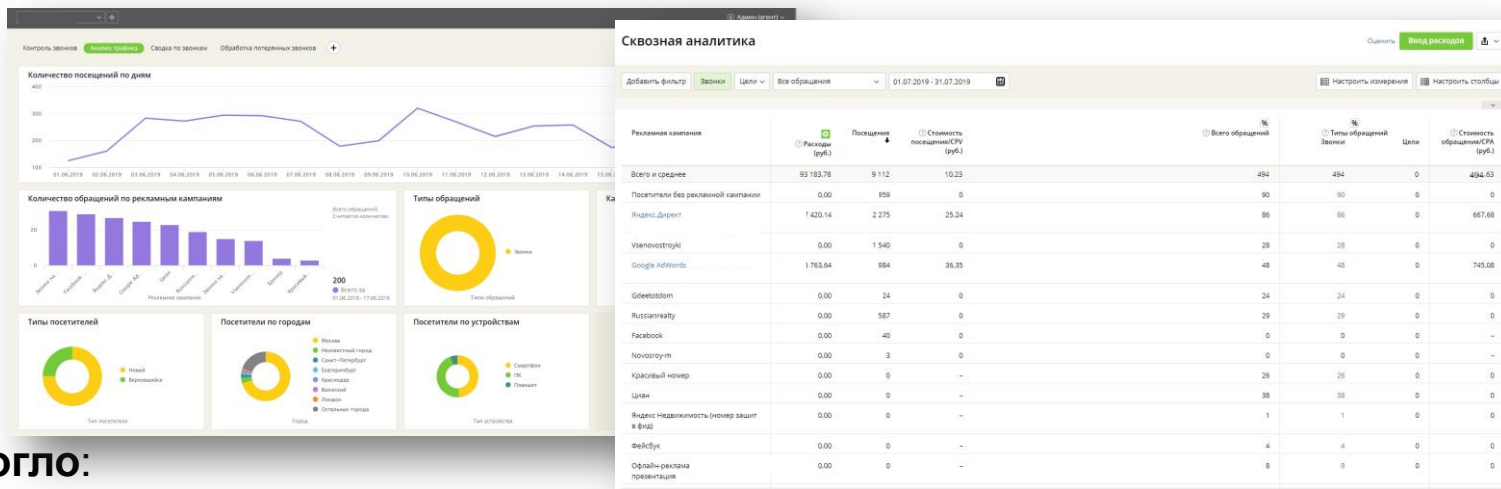
Задачи



1. Увеличить количество продаж в 2 раза.
2. Выстроить коммуникацию с аудиторией, чтобы еще на стадии показа пользователю рекламы отсекать нецелевые звонки.
Снизить показатель отказа, связанный со статусом «апартаменты».

1. Оптимизация рекламного бюджета

Подключили дашборды и сквозную аналитику:

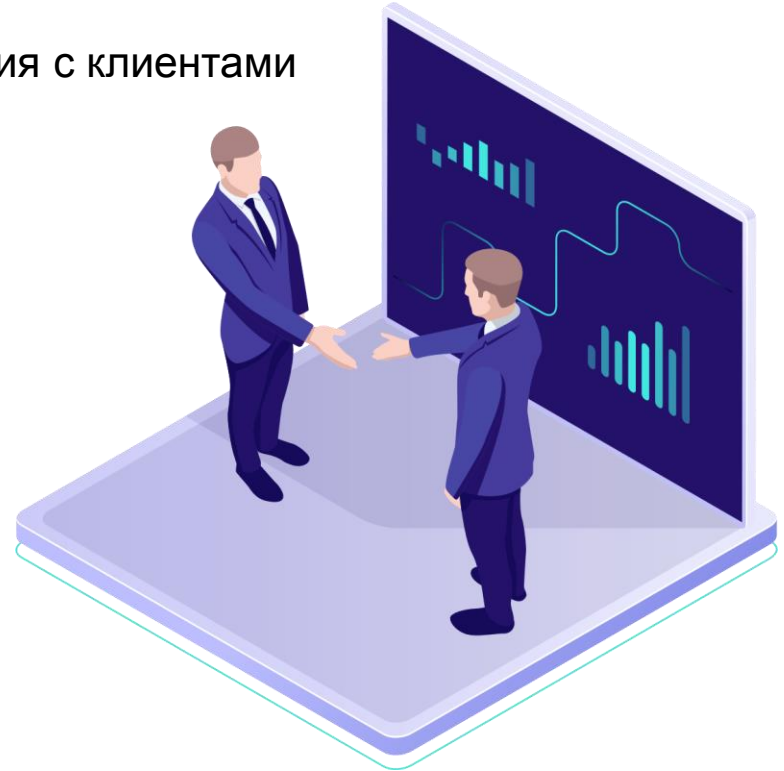


Помогло:

- ✓ Проанализировать трафик и определить количество обращений каналам;
- ✓ Отследить число целевых, нецелевых, повторных обращений;
- ✓ Определить, в какие рекламные источники стоит вкладывать бюджет.

2. Оценка качества работы **отдела продаж**

- ✓ Тайный покупатель
- ✓ Точечная проработка регламент взаимодействия с клиентами



3. Сокращение количества упущенных звонков

- ✓ Интеграция сервиса сквозной аналитики с Facebook и Instagram;
- ✓ Автоперезвон по заявкам с периодом 1, 3 и 6 часов.

Настройка правила

Название правила
Звонки с Facebook

Место потери звонка
Виртуальный номер

Как перезванивать
В соответствии с настройк...

Когда перезванивать
Автоперезвон Facebook

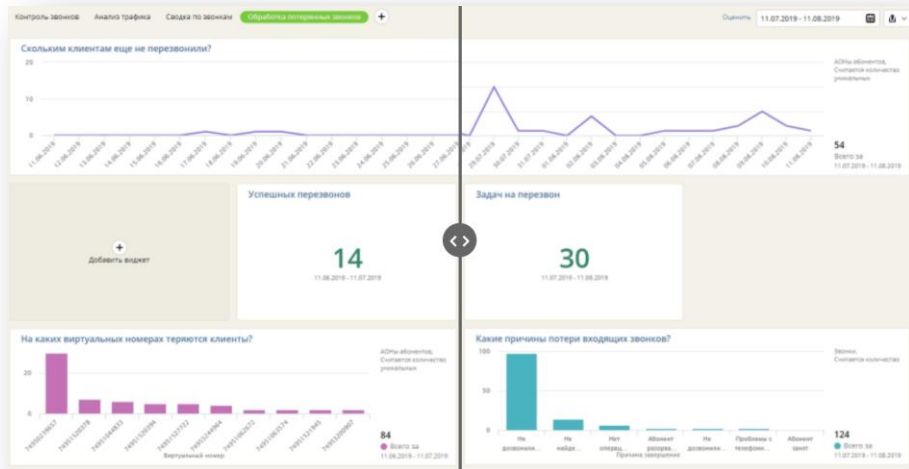
Когда действует правило
В любое время

Интервалы дозвона, мин
60 мин X 180 мин X +

Не перезванивать, если абонент ожидал ответа менее 1 с

Ограничить количество одноmomentных вызовов до 1 шт

Отмена Сохранить



До

После

4. Отслеживание всех касаний клиента с сайтом

- ✔ Отслеживание пути клиента при всех взаимодействиях с сайтом.
- ✔ Выявления самых конверсионных рекламных каналов с учетом длительного цикла принятия решения о покупке 6-10 месяцев.

5. Запустили и настроили **отслеживание** **офлайн-рекламы**



Офлайн баннеры напротив жилых комплексов застройщиков-конкурентов, чтобы переманить их клиентов выгодными уникальными акциями и характерными преимуществами.



Данные об эффективности маркетинговых офлайн-каналов объединяли с данными об эффективности онлайн-источников и сводили в удобные отчеты.

Итог

Месяц	2018										2019								Общий итог
	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сен	Окт	Ноя	Дек	Янв	Фев	Мар	Апр	Май	Июн	Июл	Авг		
Продажи (ДДУ)	6	7	1	12	14	16	11	14	11	2	3	11	13	9	10	16	14	170	
Конверсия общая (%)	2,23	4,27	0,44	4,69	5,91	6,40	3,34	5,13	4,01	1,70	1,29	4,06	7,22	4,92	6,10	6,87	8,59	4,38%	

	Предыдущие периоды с другими РА							Общий итог
	Сен 2017	Окт 2017	Ноя 2017	Дек 2017	Янв 2018	Фев 2018	Фев 2018	
Продажи (ДДУ)	0	1	0	7	5	3	8	24
Конверсия общая (%)	0,00	0,55	0,00	2,18	2,09	1,34	1,71	1,36%

Сводный отчет «Динамика количества продаж и конверсии звонков в продажи по месяцам»

Итог:



с **35 000** рублей
до **900** рублей

Снизили стоимость
лида



С **2%** до **95%**

Повысили конверсию
трафика в лиды



На **114%**

больше успешных
перезвонов по заявкам
из Facebook и Instagram

Спасибо за внимание!

Руководитель отдела продаж

Галкин Артем

CoMagic