

# Крупный автодилер

EXROCAR – одна из крупнейших сетей по объему продаж автомобилей в России, имеет 18 автосалонов по всей стране.

## Задачи:

- Увеличение входящего трафика в отдел продаж;
- Создание контакт-центра для обработки входящих обращений;
- Масштабирование за счет вывода на рынок китайских марок;
- Увеличение лидов по невысокой стоимости.

## Оказанные услуги:

☰ Контекстная реклама

🎯 Таргетированная реклама

🔍 SEO Продвижение

💬 Чат-центр

📞 Контакт-центр

📅 Посевы



## Контекст Казань

### Задача:

Увеличение бюджета в 2,5 раза при увеличении цены лида не более, чем на 20%.

### Решение:

- Переработали кампании в сетях и поиске;
- Кампания со смарт баннерами;
- Проработали УТП;
- Изменили креативы и тексты объявлений.

### Результат:

Январь:

- Кол-во лидов: 173
- CPL: 3 000 р.

Март:

- Кол-во лидов: 394
- CPL: 3 419 р. (+14% относительно января)

## Контекст Новосибирск

### Задача:

Увеличение кол-ва конверсий в 3 раза при увеличении стоимости лида максимум на 10%.

### Решение:

- Запуск РСЯ на конкурентов;
- Проработка нового УТП;
- Улучшение привлекательности посадочной страницы;
- Расширение ГЕО.

### Результат:

Январь:

- Кол-во лидов: 72
- CPL: 5 779 р.

Апрель:

- Кол-во лидов: 256 (в 3,5 раза больше чем в январе)
- CPL: 6 067 р. (+5% относительно января)

# Таргетированная реклама

## Задача:

Привлечение максимального количества качественных лидов.

## Решение:

- Создали посадочную страницу (лид-форму);
- Протестировали аудиторию. Тестировали 10 аудиторий с разным предложением – рассрочка, кредит, выгода, стоимость авто;
- Сделали оптимизацию реклам, провели работу со стоимостью заявки;
- Чтобы повысить процент конверсии в качественный лид, мы решили перевести рекламу с формы генерации лидов на квиз.

## Результат:

Суммарно за этот период удалось получить 116 лидов. 41% из них стали качественными. Цена за качественный лид вышла на 35% ниже первоначальной, а также выросла конверсия в качественный лид. В целом, благодаря работе с аудиториями и переводу рекламы на квиз, мы получили на 37% больше качественных лидов.



# SEO-продвижение

## Задача:

- Улучшение позиций;
- Увеличение трафика из поисковых систем;
- Увеличение количества лидов из поисковых систем.

## Решение:

Увеличили видимость, улучшили позиции по коммерческим запросам.

- Увеличили трафик с 38 до 698 посетителей в неделю в Яндексe и с 14 до 359 посетителей в Google;
- Увеличили конверсию больше чем в два раза (с 1.14% до 3.64%).





## Чат-центр

### Задача:

Перед нами стояла задача – увеличить конверсию и значительно снизить процент “отвалившихся” клиентов.

### Решение:

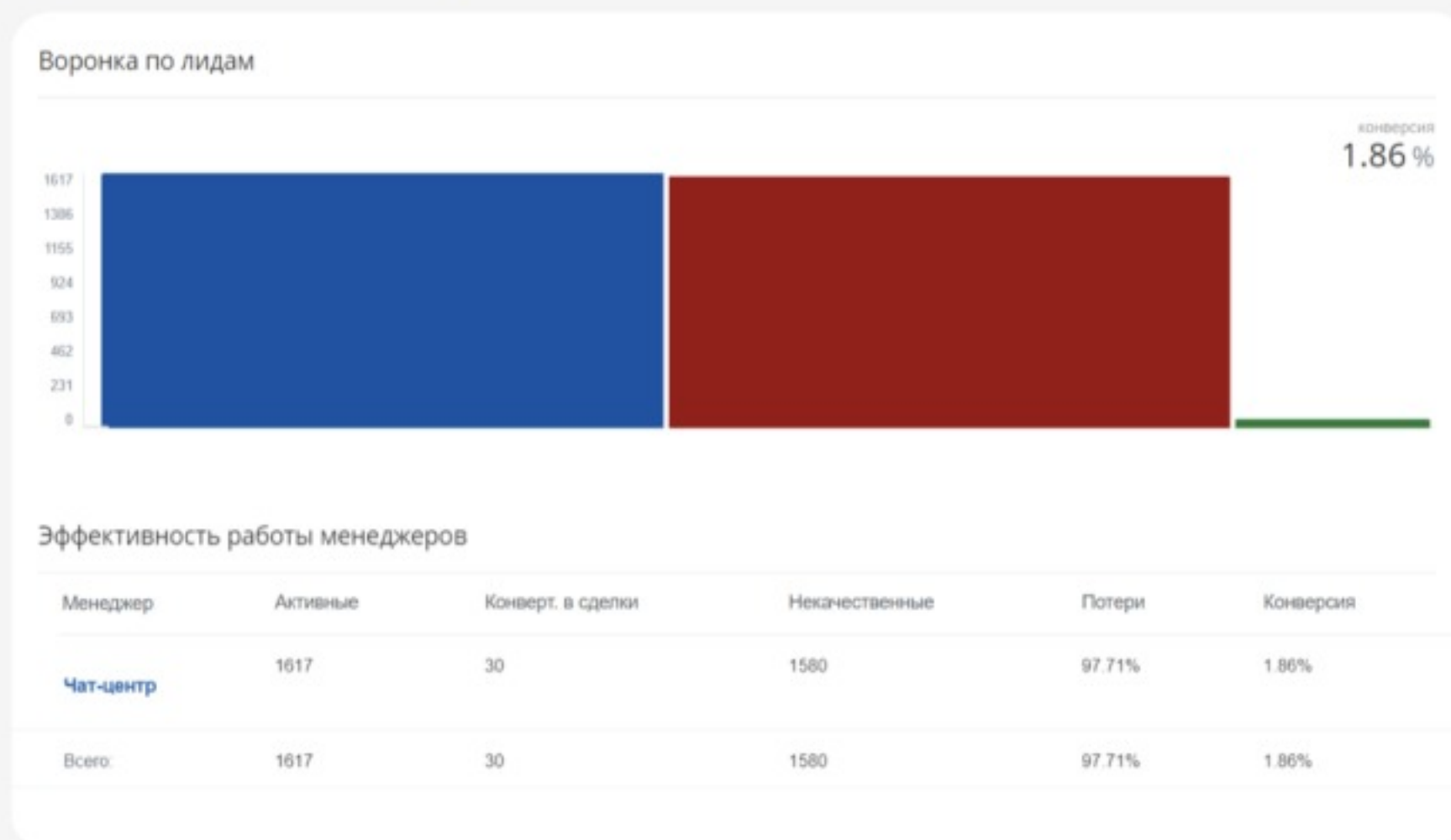
В данной ситуации мы использовали наш чат-центр ConvertMe. Онлайн-чаты удобны, потому что люди сегодня привыкли к общению в мессенджерах: быстро и неформально (со смайлами эмоджи). Не нужно никуда звонить, не нужно ждать ответа по email. Мгновенная и бесплатная коммуникация.

Мы подключили работу опытных менеджеров по продажам, которые моментально отвечали на запросы пользователей; интегрировали канал с CRM системой и выстроили прозрачную отчетность.

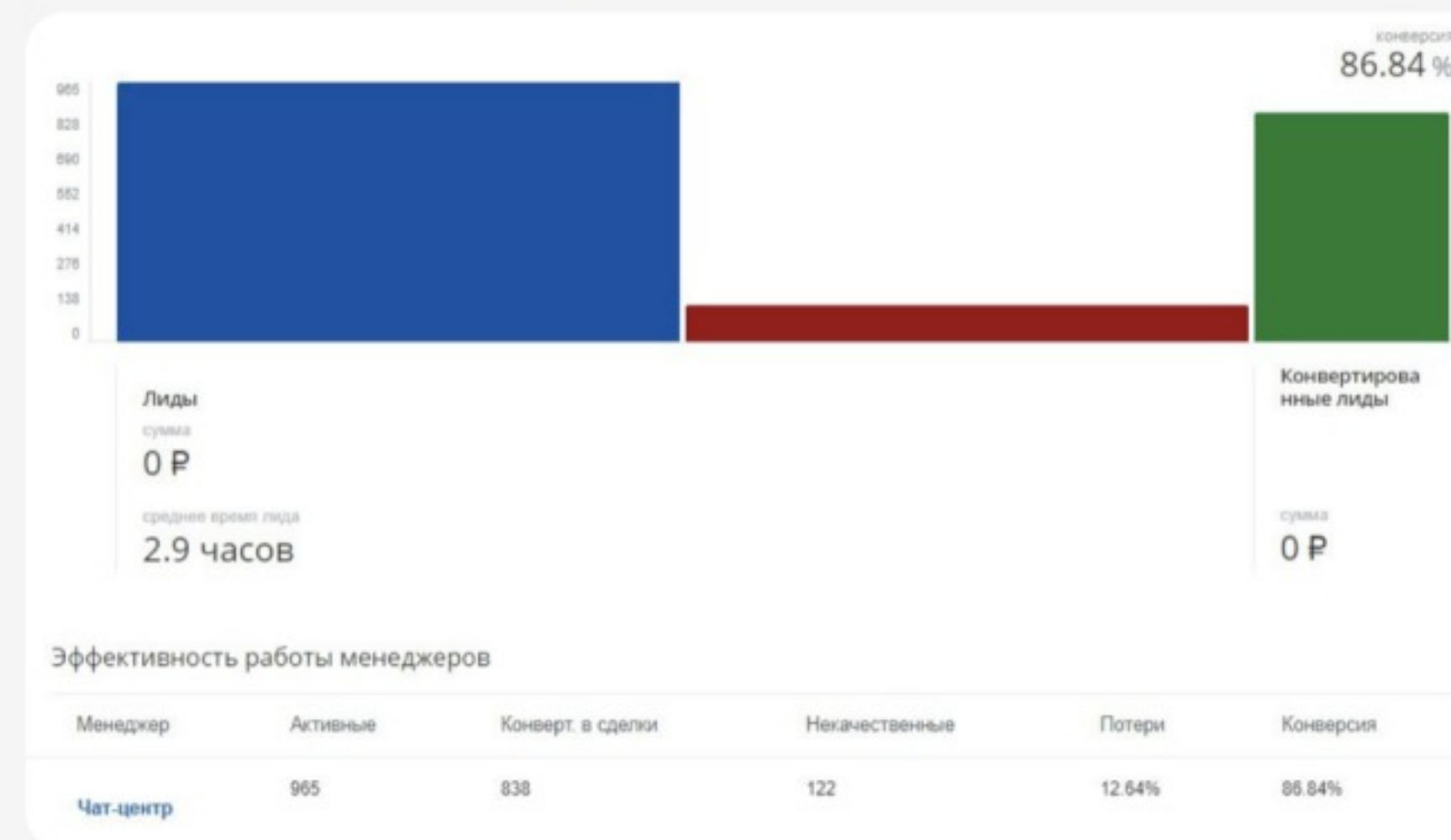
# Результат

В результате работы мы смогли повысить конверсию обращений в лид на 60%. И сейчас наша команда приносит 40% от общего количества входящих лидов.

## До начала работы



## После начала работы



# Контакт-центр

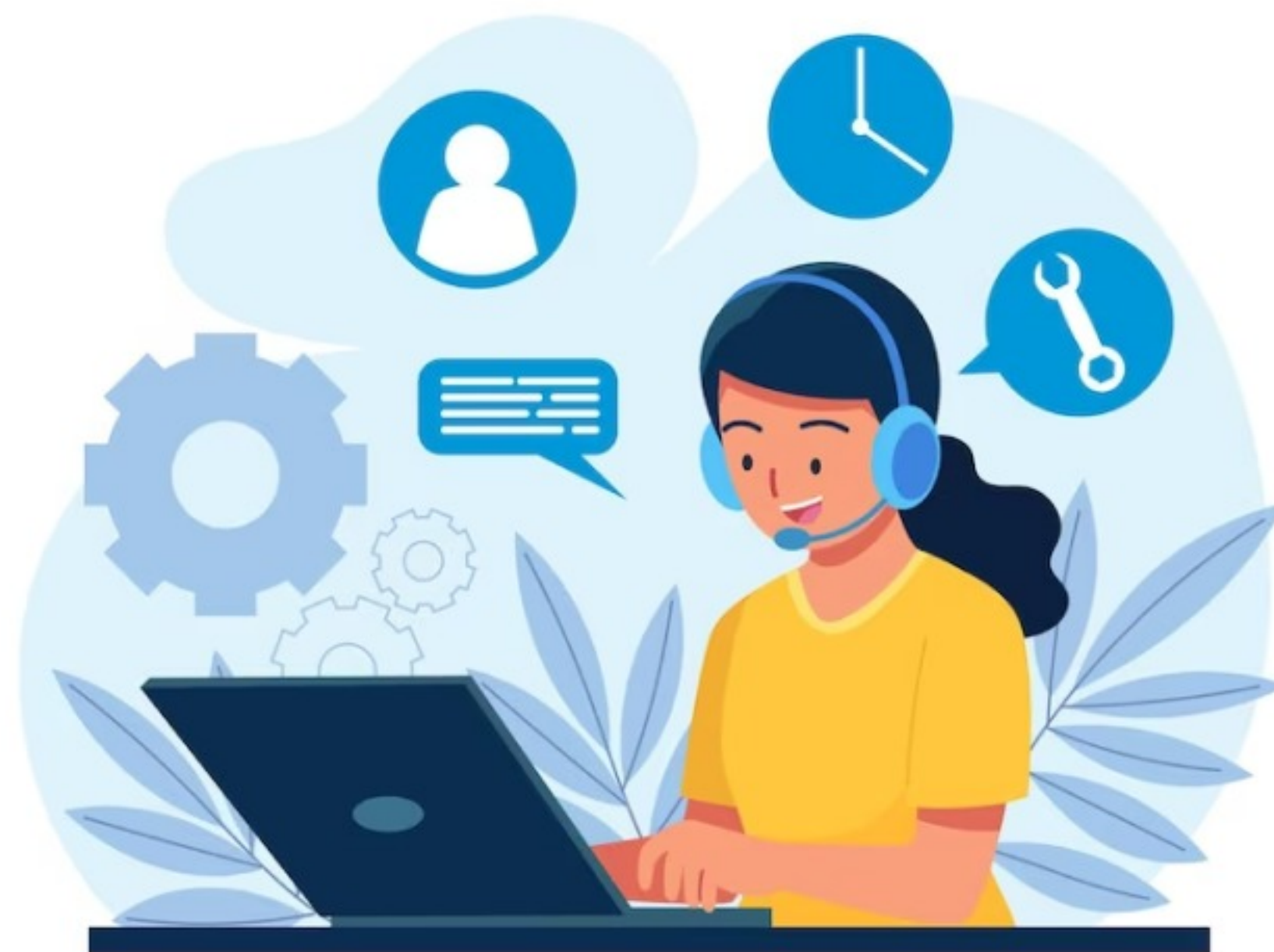
У нас сейчас 2 направления по КЦ:

1. Аудит звонков в отдел продаж – где мы ежедневно прослушиваем все звонки в отдел продаж и оцениваем их по 12 критериям. После чего на дашбордах клиент может увидеть проблемные зоны в разрезе по ДЦ, периоду и конкретному менеджеру, и оперативно скорректировать работу отдела продаж.
2. Колл Центр. Вместе с ростом объема трафика у клиента появилась потребность в контакт – центре, который бы осуществлял прием звонков, тегирование и маршрутизацию – все это на инфраструктуре клиента.

Мы нарастили объем звонков с 0 до 19 000 принимаемых звонков, при этом наши показатели оставались в норме:

- SL – 90% вызовов должны быть отвечены в течение 5 сек;
- % пропущенных – не более 5% от общего количества поступивших вызовов.

Сейчас ежемесячно принимаем до 20 000 вызовов, в штате у нас 14 операторов, 2 руководителя – и все это отдельное подразделение, которое мы создали с нуля для решения боли клиента. Ранее клиент принимал звонки сразу в ДЦ (администратор и отдел продаж).



## Посевы

Поступил запрос на покупку трафика для нового канала онлайн-дилера Chery

### Проблемы:

- Канал новый
- Это коммерческий канал
- Оффлайн-точка автосалона находится в Москве

### Что сделали:

- Клиент подготовил почву в виде привлекающих постов для новых подписчиков, запустив конкурс
- Подобрали подходящие по тематике каналы, оценили их при помощи таблицы с оценкой качества каналов

Все каналы оценивались по следующим критериям:



нажмите для увеличения



Слышали про [Бумагогорск?](#)

Это Telegram канал, взорвавший соцсети. Энтузиаст Матвей клеит целый город из бумаги и ежедневно выкладывает городские новости, афишу и сводку погоды.

В этом проекте уже поучаствовали Яндекс GO и Мосгортранс. Ну и конечно же, в любом современном городе должна быть возможность купить автомобиль Online — с доставкой до дома.

Мы хотим подарить Матвею бумажную копию нашего фирменного грузовика «Красная стрела» и объявляем конкурс среди наших подписчиков на лучший макет.

Чтобы принять участие в конкурсе:

- 1) Подпишитесь на наш [Telegram канал](#)
- 2) Соберите из бумаги модель нашего грузовика: длина 10 см, ширина 2 см, высота 3 см. Небольшие отклонения по размерам допускаются.
- 3) Сделайте 4 фото с разных сторон и отправьте их в комментарии к этому посту

Через неделю мы выберем лучший макет и подарим победителю Яндекс станцию мини и набор наклеек с нашим динозавром.



Е X P O S A R

# Посевы

## Что сделали:

Для каждого канала были написаны разные посты:



нажмите для увеличения

Для всех каналов были выделены приватные ссылки, чтобы в дальнейшем у нас на руках была корректная аналитика

Результаты были следующие:

- Количество подписок: 908
- Цена за одного подписчика: 127

Самый эффективный показатель был на канале с 3000 подписчиков, с которого пришло 75 подписчиков по 32 рубля

CONVERTME



Слышали про [Бумагогорск?](#)

Это Telegram канал, взорвавший соцсети. Энтузиаст Матвей клеит целый город из бумаги и ежедневно выкладывает городские новости, афишу и сводку погоды.

В этом проекте уже поучаствовали Яндекс GO и Мосгортранс.

Ну и конечно же, в любом современном городе должна быть возможность купить автомобиль Online — с доставкой до дома.

Мы хотим подарить Матвею бумажную копию нашего фирменного грузовика «Красная стрела» и объявляем конкурс среди наших подписчиков на лучший макет.

Чтобы принять участие в конкурсе:

- 1) Подпишитесь на наш [Telegram канал](#)
- 2) Соберите из бумаги модель нашего грузовика: длина 10 см, ширина 2 см, высота 3 см. Небольшие отклонения по размерам допускаются.
- 3) Сделайте 4 фото с разных сторон и отправьте их в комментарии к этому посту

Через неделю мы выберем лучший макет и подарим победителю Яндекс станцию мини и набор наклеек с нашим динозавром.