



Интернет-маркетинг
в Украине

Яндекс

Николай Шестаков

**«Яндекс.Директ: Новые возможности
для новых условий рынка»**

V Международная конференция
«Интернет-маркетинг в Украине»
Киев, 20-21 мая 2009 г.

Организатор: интернет-агентство

UAMASTER
e-marketing solutions

«Чтоб вам жить в интересное время!»

Древнее китайское проклятие



Я

А «интересное время» выглядит как-то так...



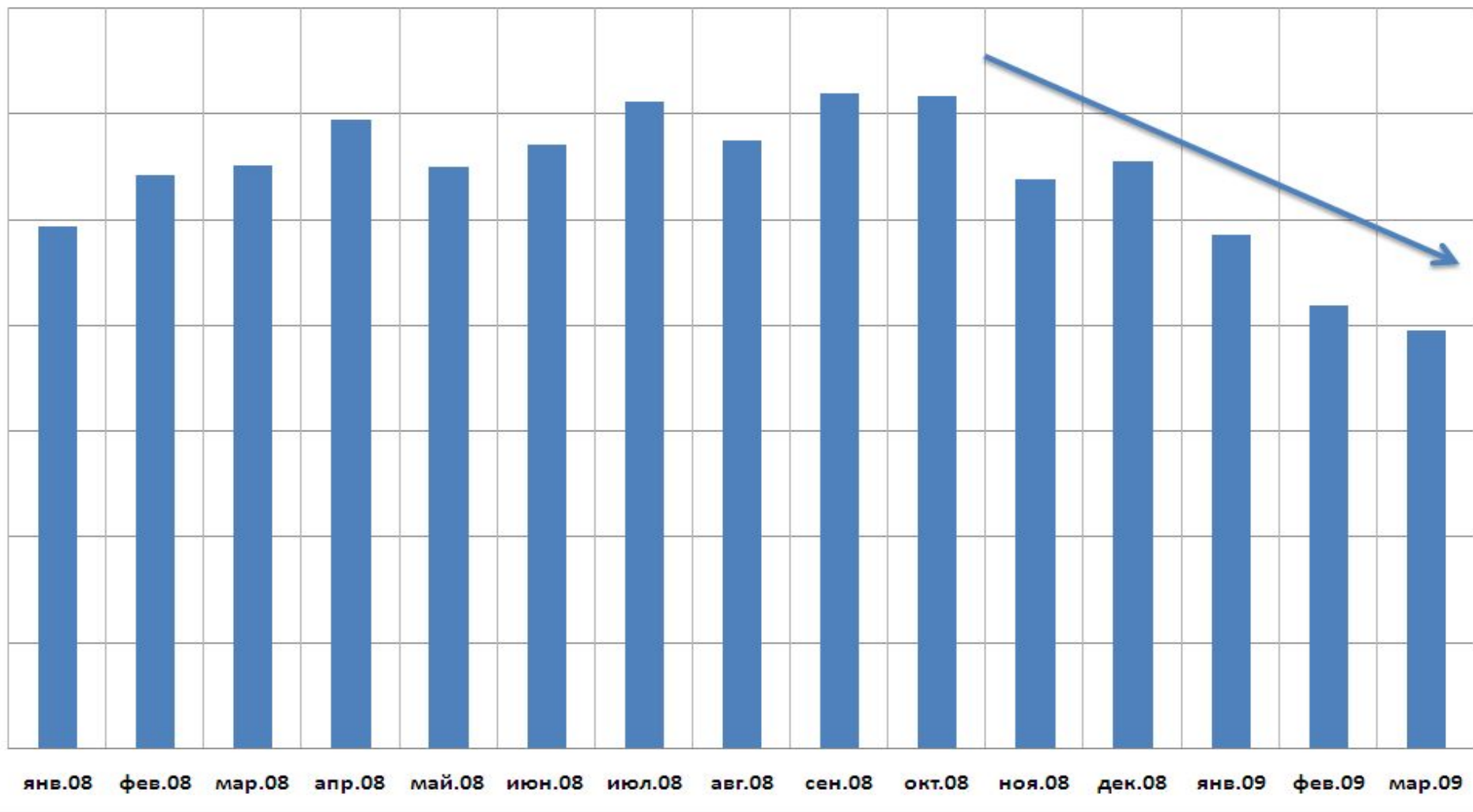
Я

«Что-то я очкую...»



Я

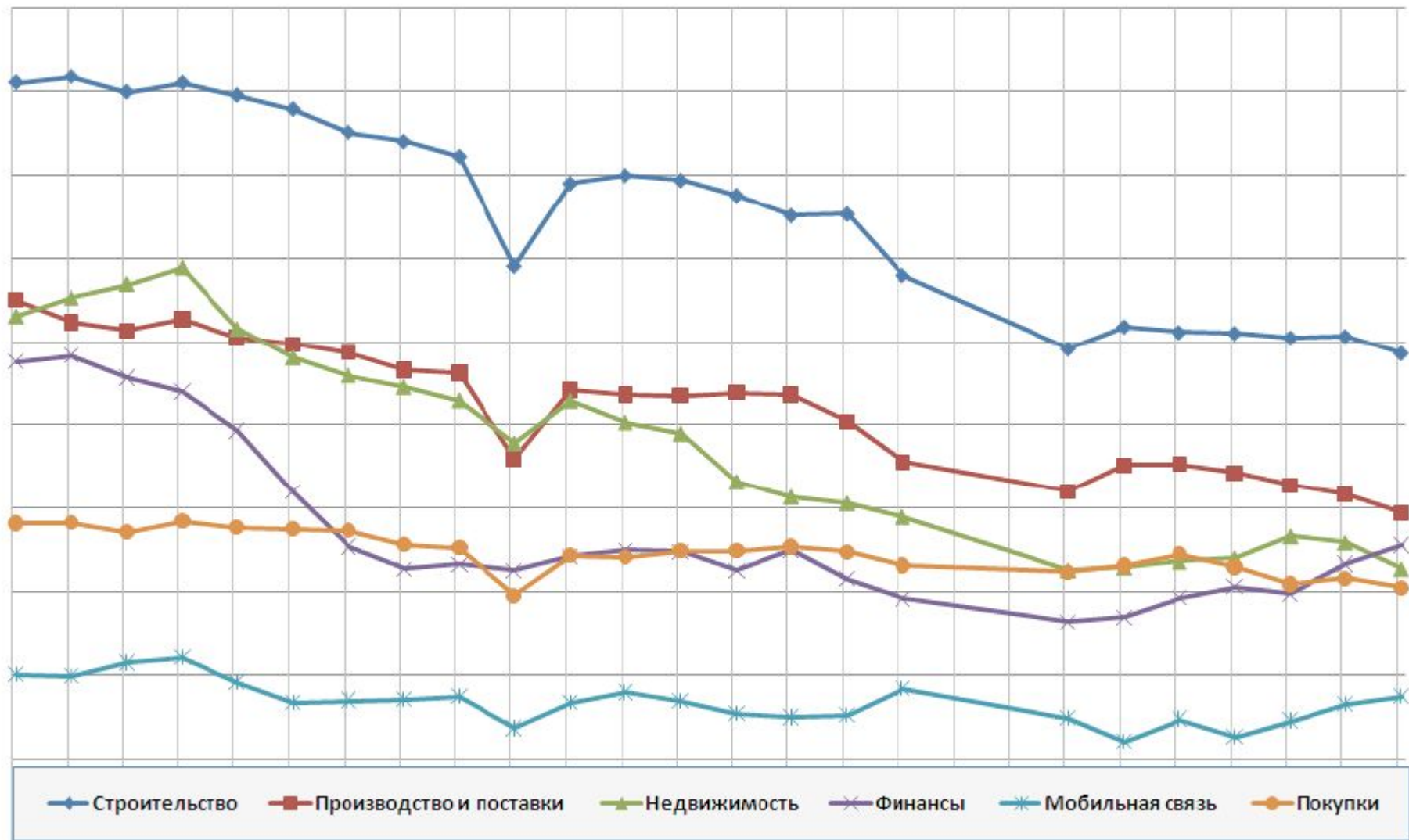
Сумма среднего счета в Яндекс.Директ (monthly)



Общий оборот не снижается!

Я

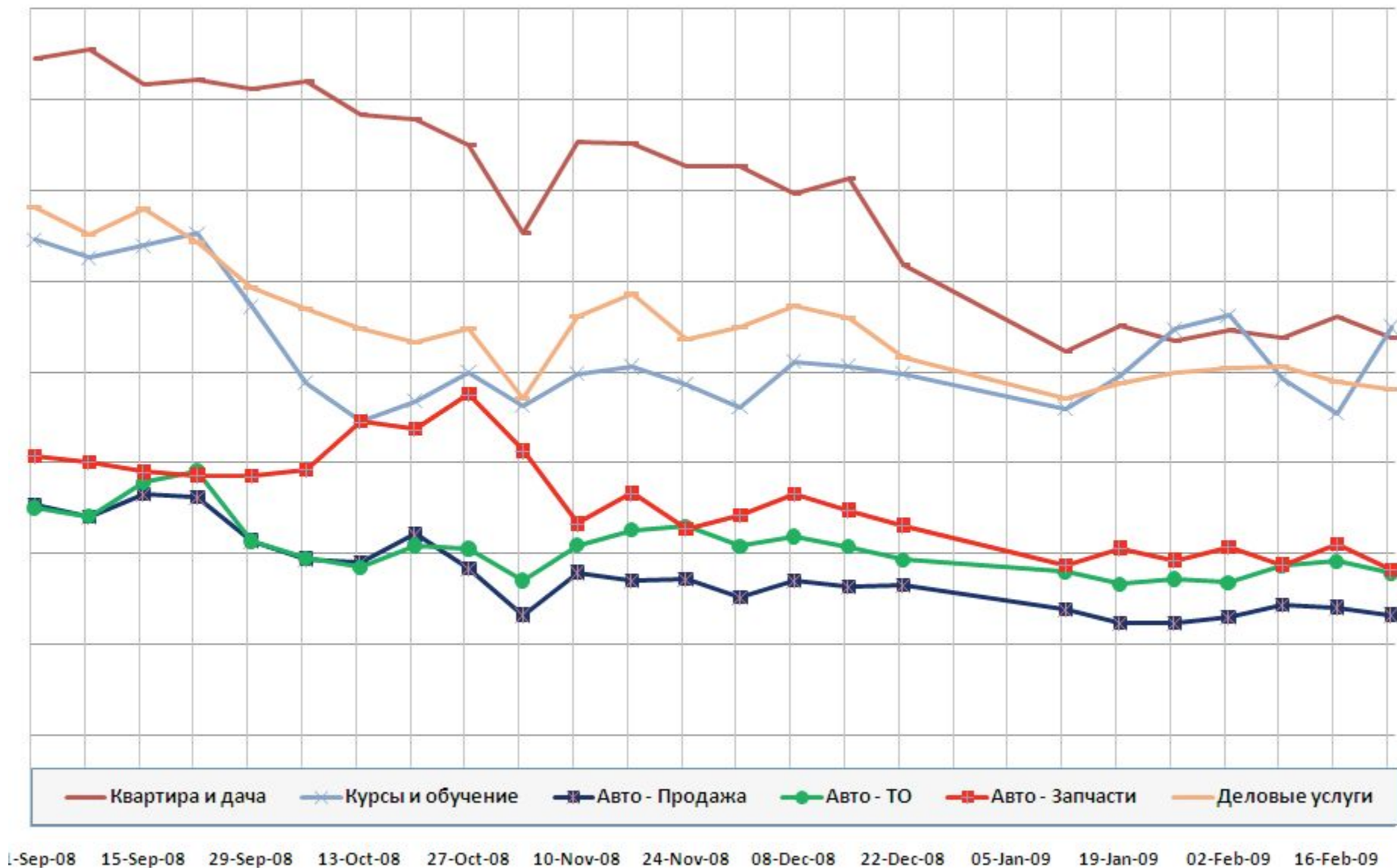
Яндекс.Директ - CPC по сегментам рынка (weekly, руб) (PART 1)



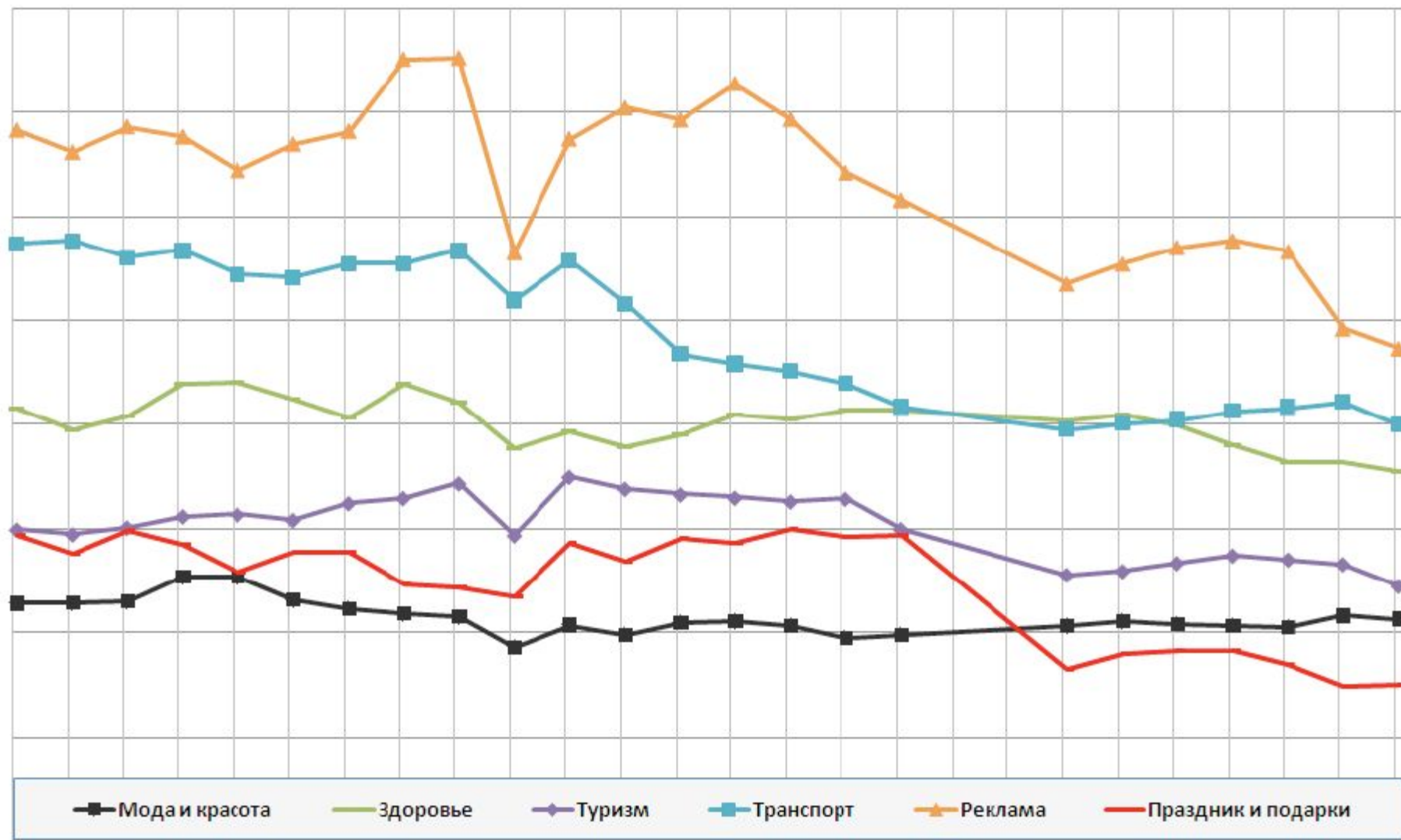
1-Sep-08 15-Sep-08 29-Sep-08 13-Oct-08 27-Oct-08 10-Nov-08 24-Nov-08 08-Dec-08 22-Dec-08 05-Jan-09 19-Jan-09 02-Feb-09 16-Feb-09

Я

Яндекс.Директ - CPC по сегментам рынка (weekly, руб) (PART 2)



Яндекс.Директ - CPC по сегментам рынка (weekly, руб) (PART3)



1-Sep-08 15-Sep-08 29-Sep-08 13-Oct-08 27-Oct-08 10-Nov-08 24-Nov-08 08-Dec-08 22-Dec-08 05-Jan-09 19-Jan-09 02-Feb-09 16-Feb-09

Клиент думает...



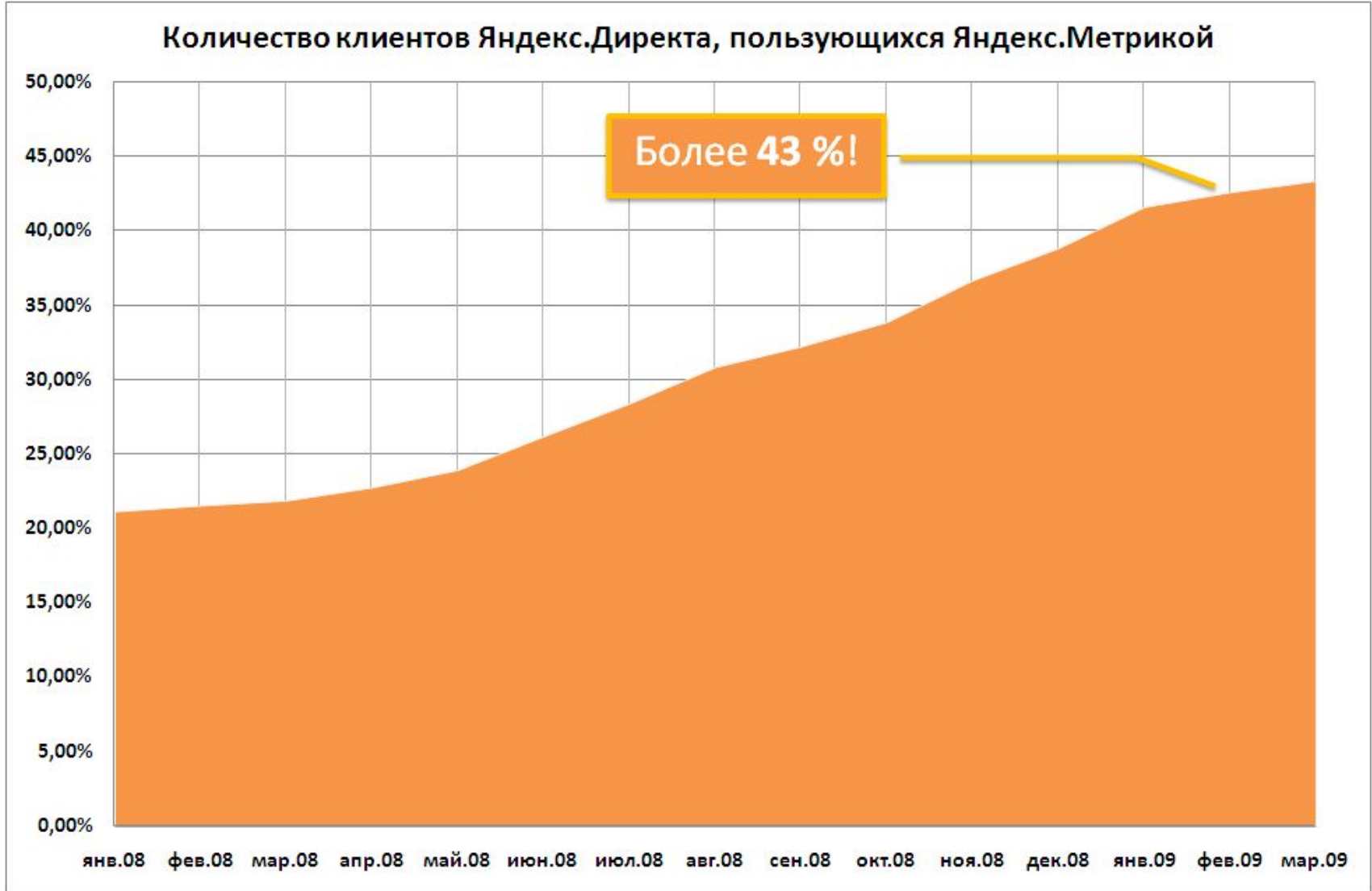
Я

... наблюдает за клиентом...

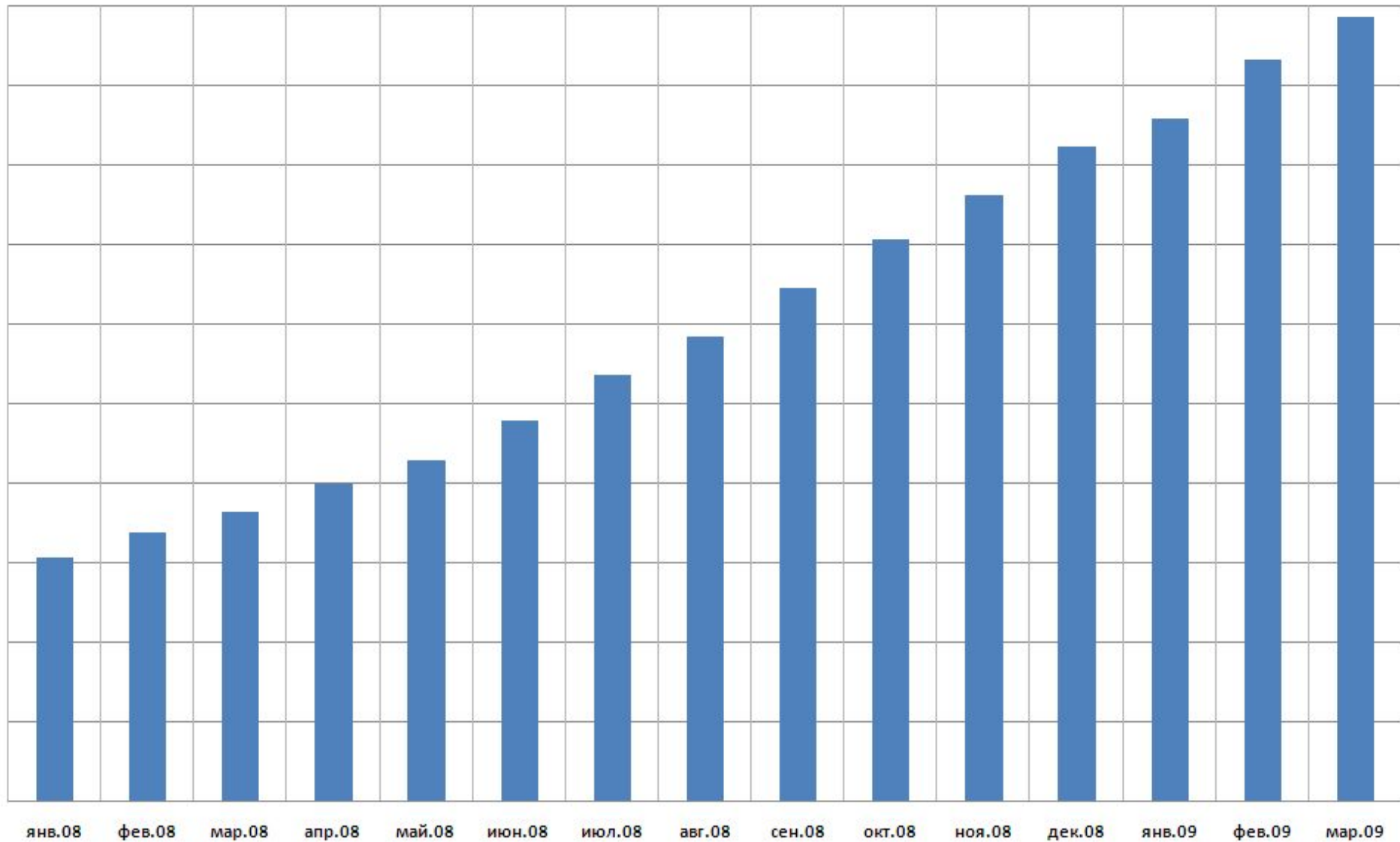


Я

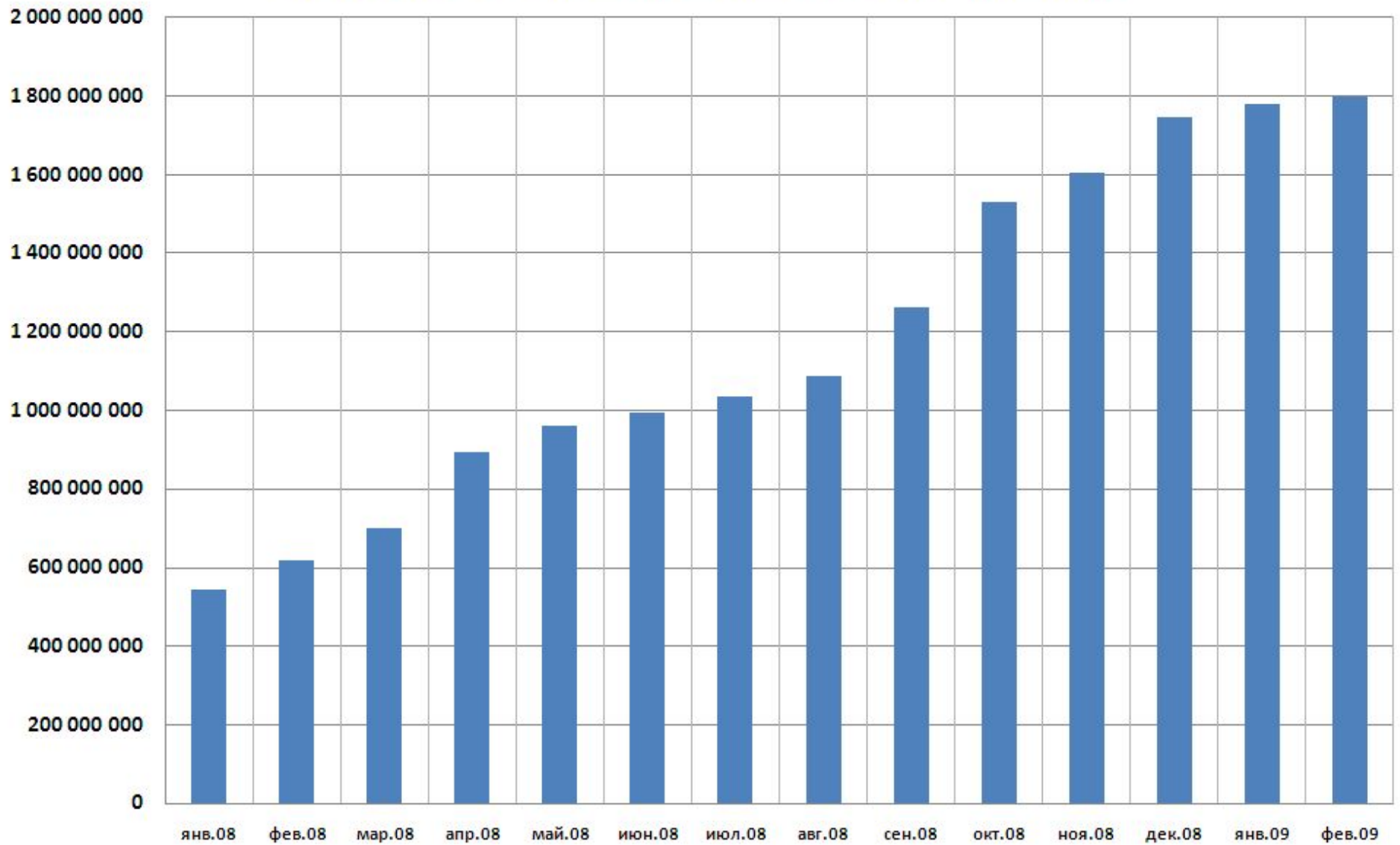
... и считает



Рост количества активных счетчиков Метрики (monthly)



Количество обчисланных Метрикой визитов (monthly)



Я

Приток совсем новых сегментов



Я

В Директ массово пошёл частный клиент

Продаю земельный участок, 50 км

Земельный участок в Солнечногор. р-не 6 соток, электричество, вода.

 [Адрес и телефон](#)

Набор текста, таблиц, формул

Компьютерный набор любого текста - диссертации, курсовые, статьи

 [Адрес и телефон](#)

Продажа участка в Пензе

Продаю участок в собственности по ул. 8-ой Симферопольский проезд, 12

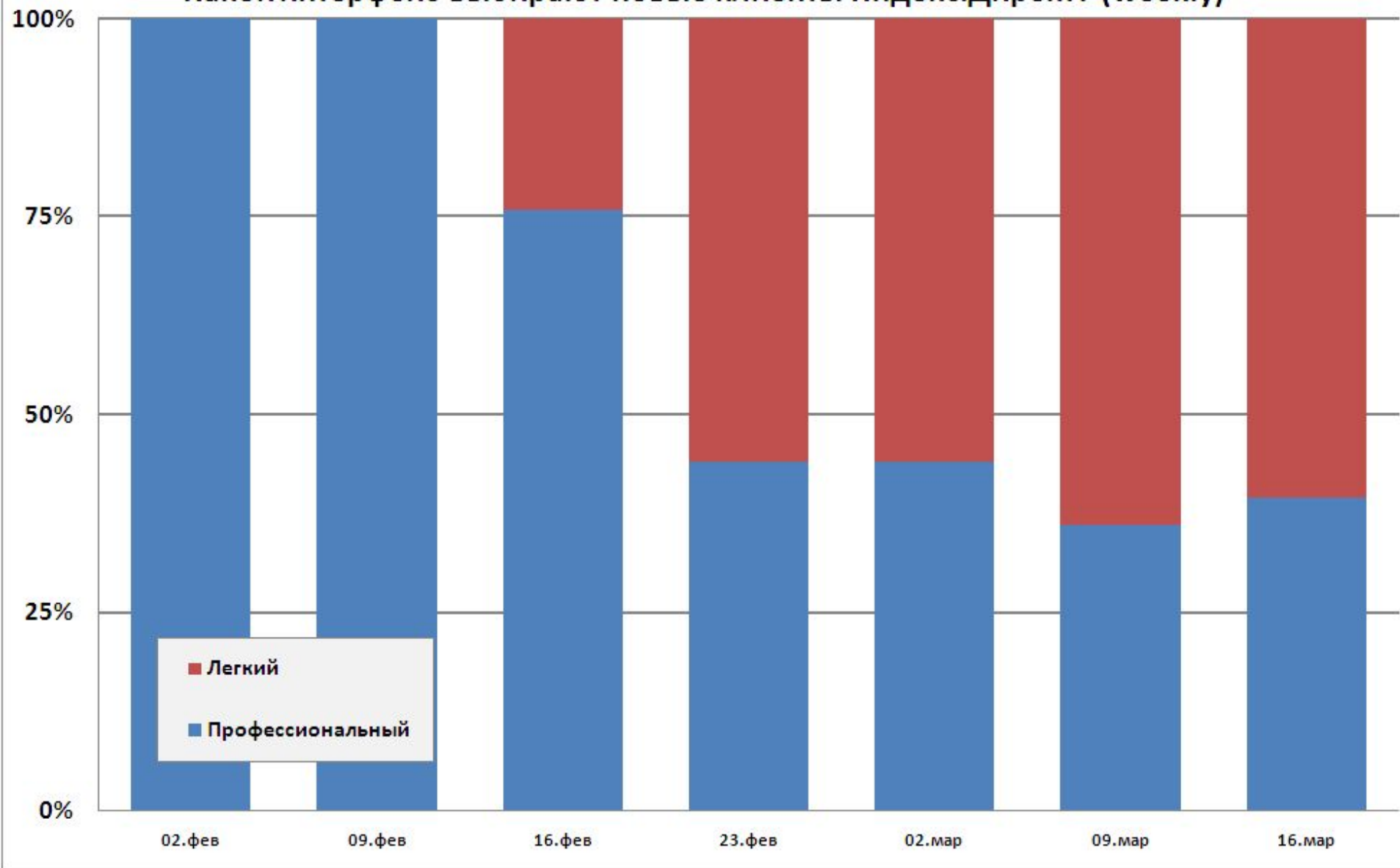
www.atlas58.ru

 [Адрес и телефон](#)

Легкий интерфейс Директа

- Запуск – 24 февраля 2009 года;
- За это время интерфейсом уже воспользовалось 1062 клиента
- Средняя сумма первого счета «легких» клиентов чуть выше 40 уе

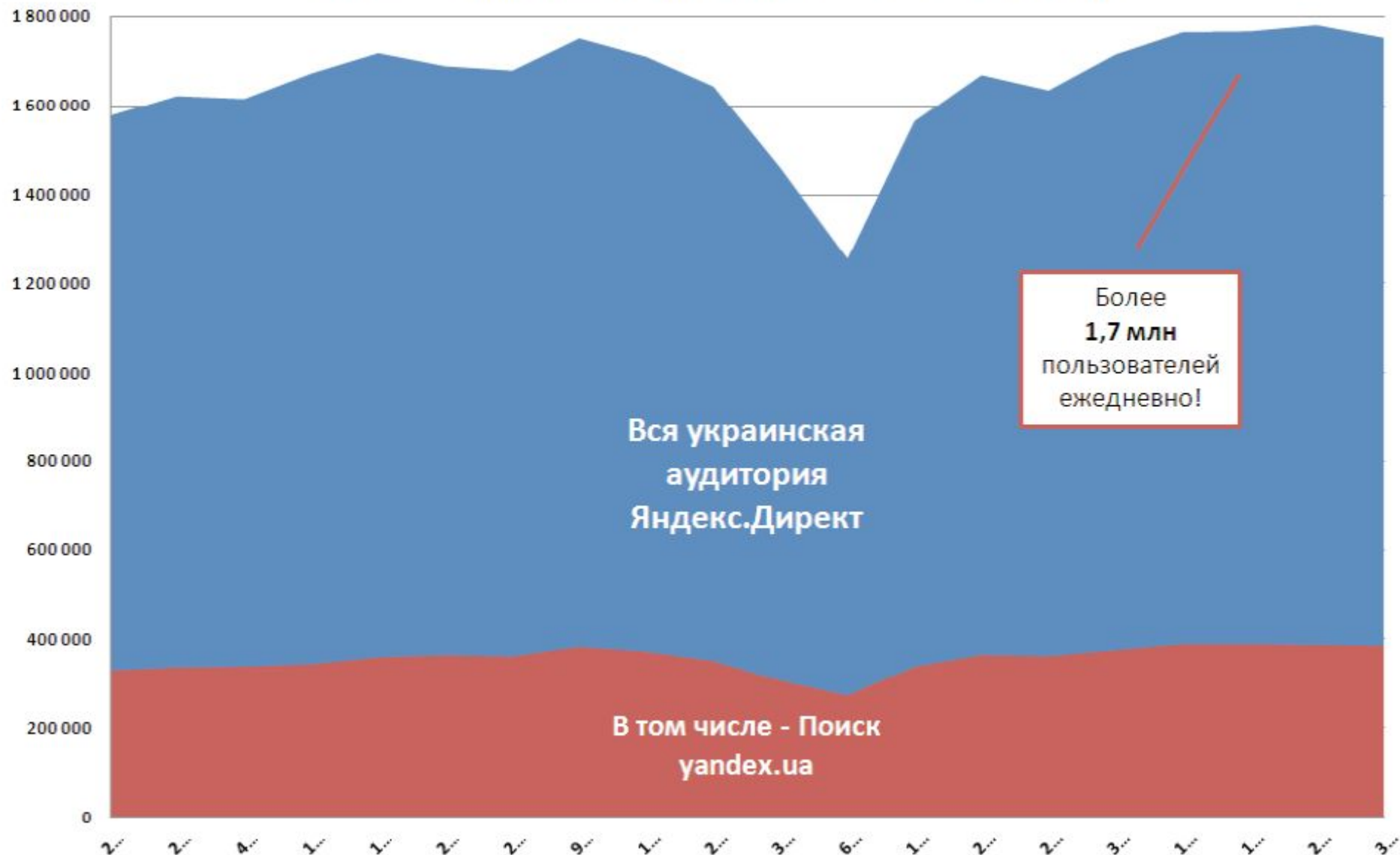
Какой интерфейс выбирают новые клиенты Яндекс.Директ? (weekly)



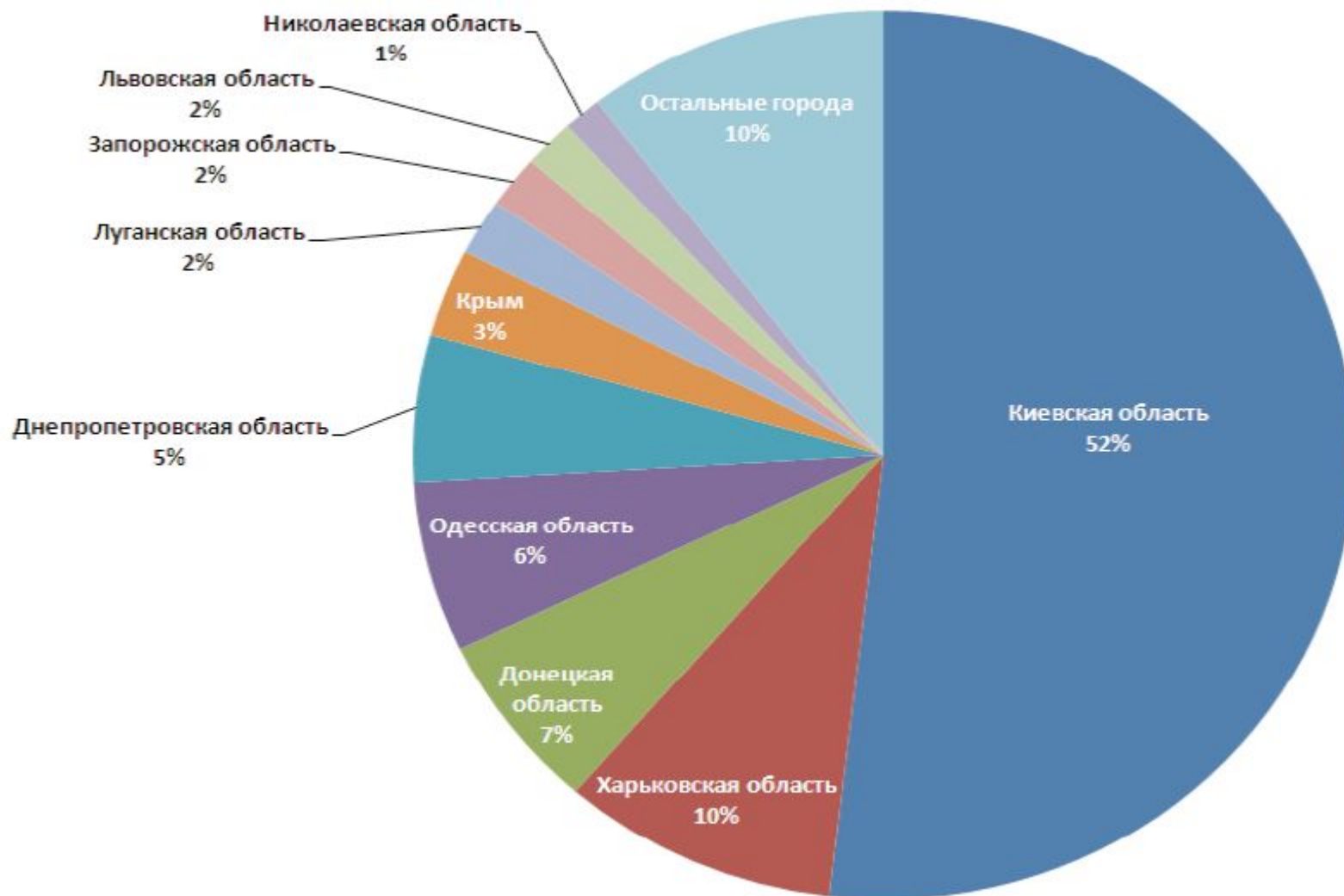
Единственный способ выживания –
становиться лучше!

Я

Дневная аудитория Яндекс.Директ в Украине (daily)



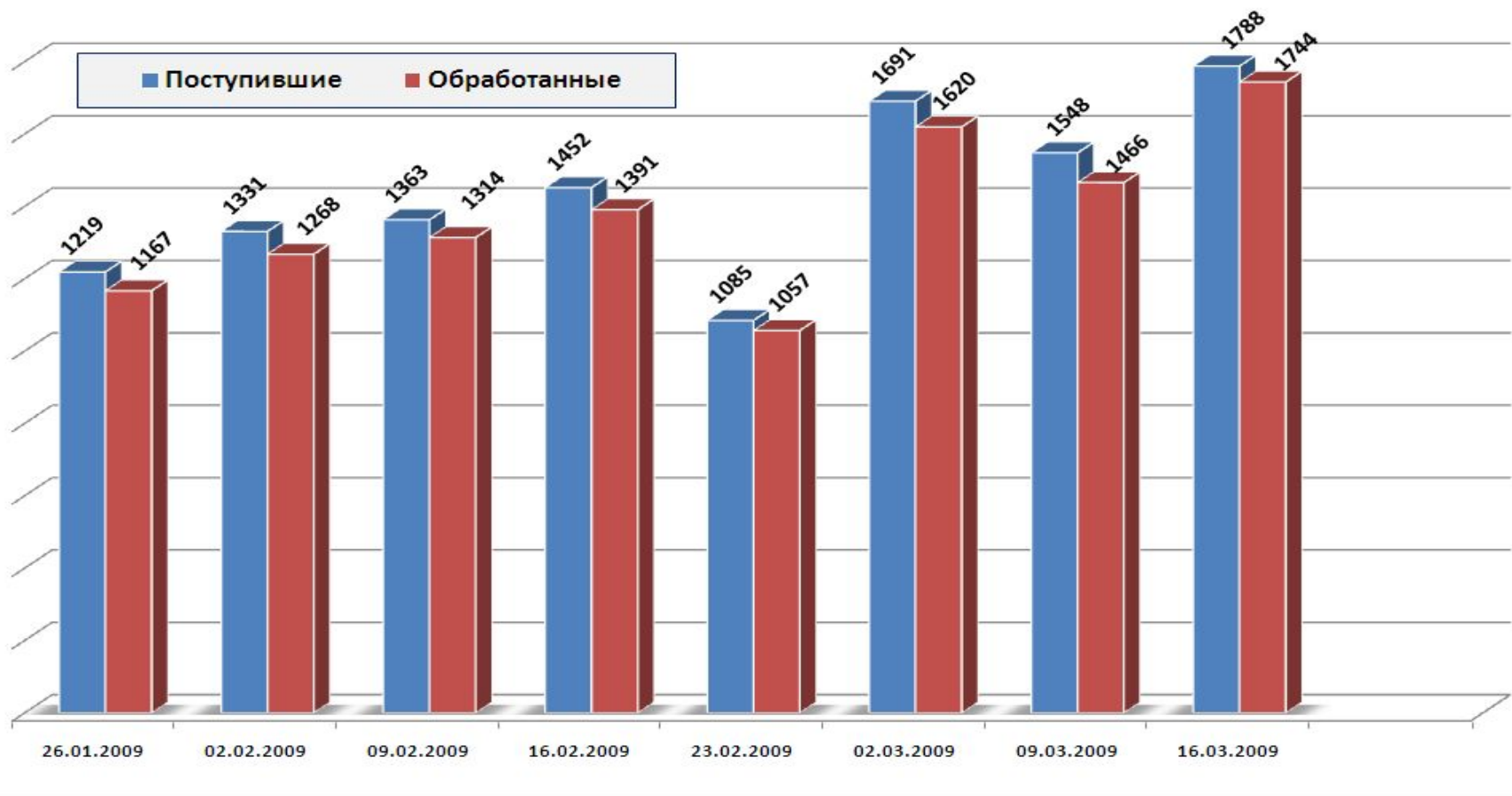
Открытие Яндекс.Директ по регионам Украины (2008 год)



Служба поддержки и Модерация

- 18 x 7 x 365
- Увеличение количества сотрудников
- Не только ответ, но и консультация
- Снижено время ожидания модерации
- Автомодерация в 30% случаев
- Причины отклонения блоков и уточнение прямо из интерфейса

Обработанные звонки в службу поддержки Директа по неделям



Более 95% звонков обрабатываются моментально



Бэкофис

- Сокращение срока обработки закрывающих документов
- Интерфейс
- Скорость обработки любой заявки – 1 час (было – 3 часа)
- Обработка 98% входящего телефонного потока

«Первая помощь»

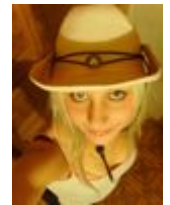
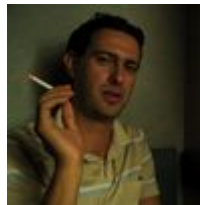
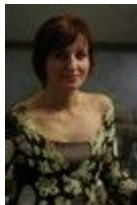
- Бесплатно
- Всем новым (и не только) клиентам
- Рекламодатель может полностью или частично воспользоваться предложенными вариантами или отказаться от них
- Услуга может быть оказана по заявке от рекламодателя
- Услуга может быть оказана автоматически при отрицательном результате модерации

«Первая помощь» - цифры

- Первая помощь была введена 16 октября 2008 года
- Приняли предложенные изменения 6210 клиентов
- В результате у этих клиентов вырос CTR в среднем на 50%
- Среднее время реакции – 3-4 часа
- Всего «первой помощью» уже воспользовалось 8,9% от всех клиентов Директа

Клиентское подразделение

- Создание более динамичной структуры отдела
- 6 специалистов
- с 9 до 20 часов работаем на благо клиентов
- Программы обучения и аттестации
- CRM
- Увеличение CTR и снижение CPA клиентов

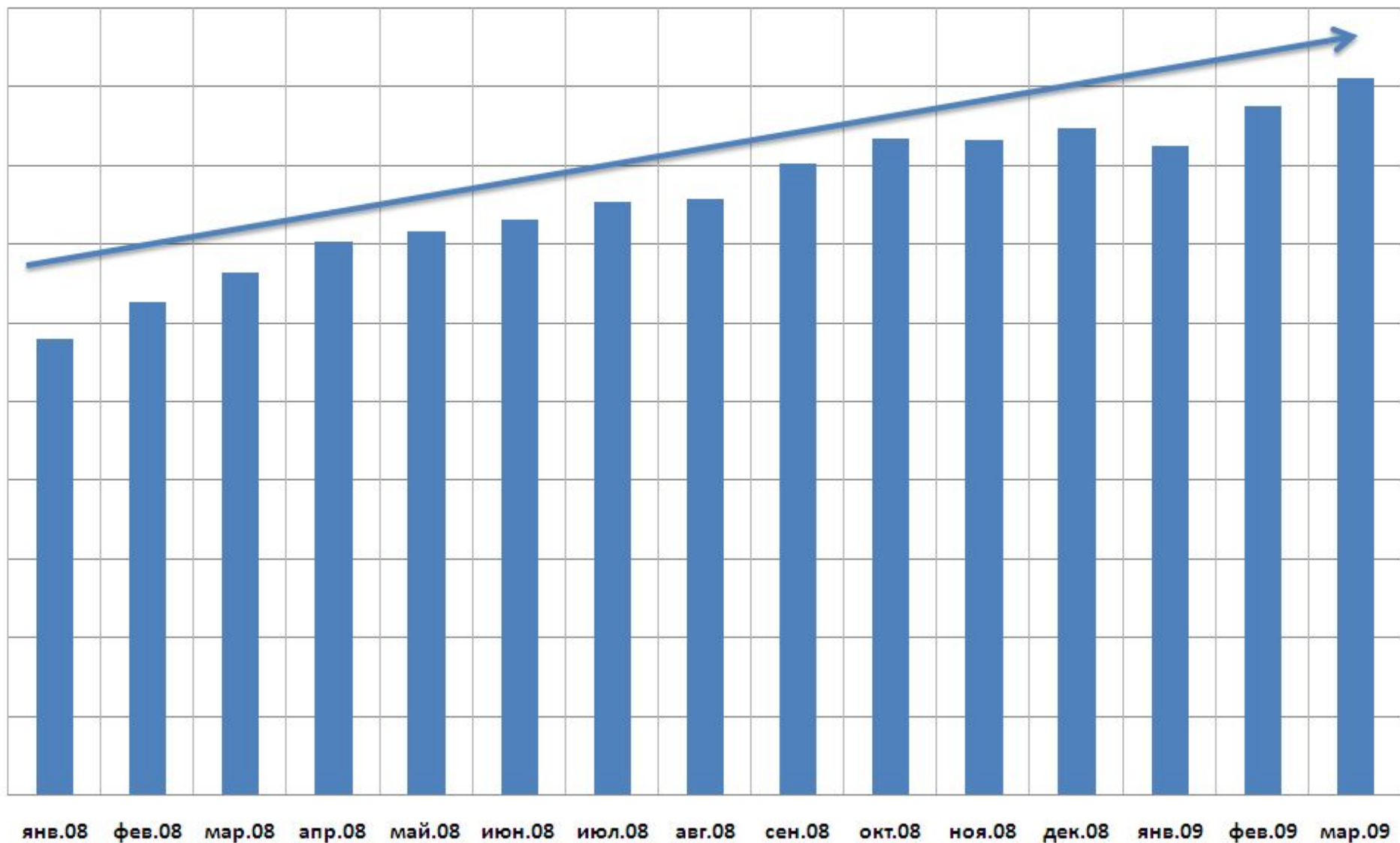


Рецепт выживания

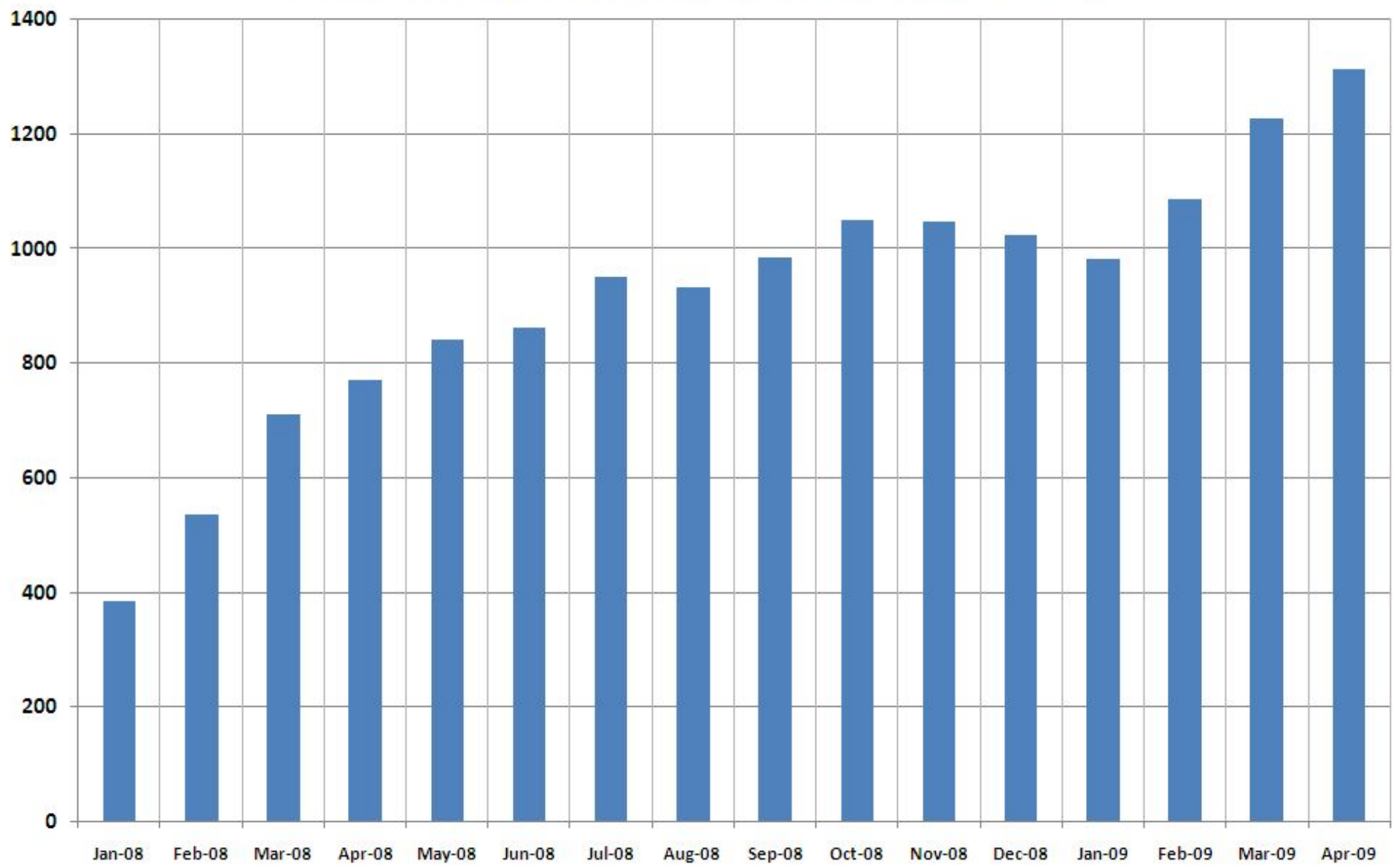
качественный продукт + безупречный сервис

Я

Количество активных клиентов Яндекс.Директ (monthly)



Число клиентов Яндекс.Украина (2008-2009, monthly)





К КРИЗИСУ ГОТОВ!

Nick P.

Я

Надеемся на светлое будущее



Я

А теперь вопросы, пожалуйста 😊



Я



Николай Шестаков

адрес: 111033, Россия, Москва,

ул. Самокатная д.1, стр. 21.

телефон: +7 (495) 739-22-22

факс: +7 (495) 739-23-32

эл. почта: shen@yandex-team.ru



Интернет-маркетинг в Украине

V Международная конференция
«Интернет-маркетинг в Украине»
Киев, 20-21 мая 2009 г.

Организатор: интернет-агентство

UAMASTER
e-marketing solutions

Подробная информация на
imu.org.ua
uamaster.com

читайте также
ace.kiev.ua