



**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...



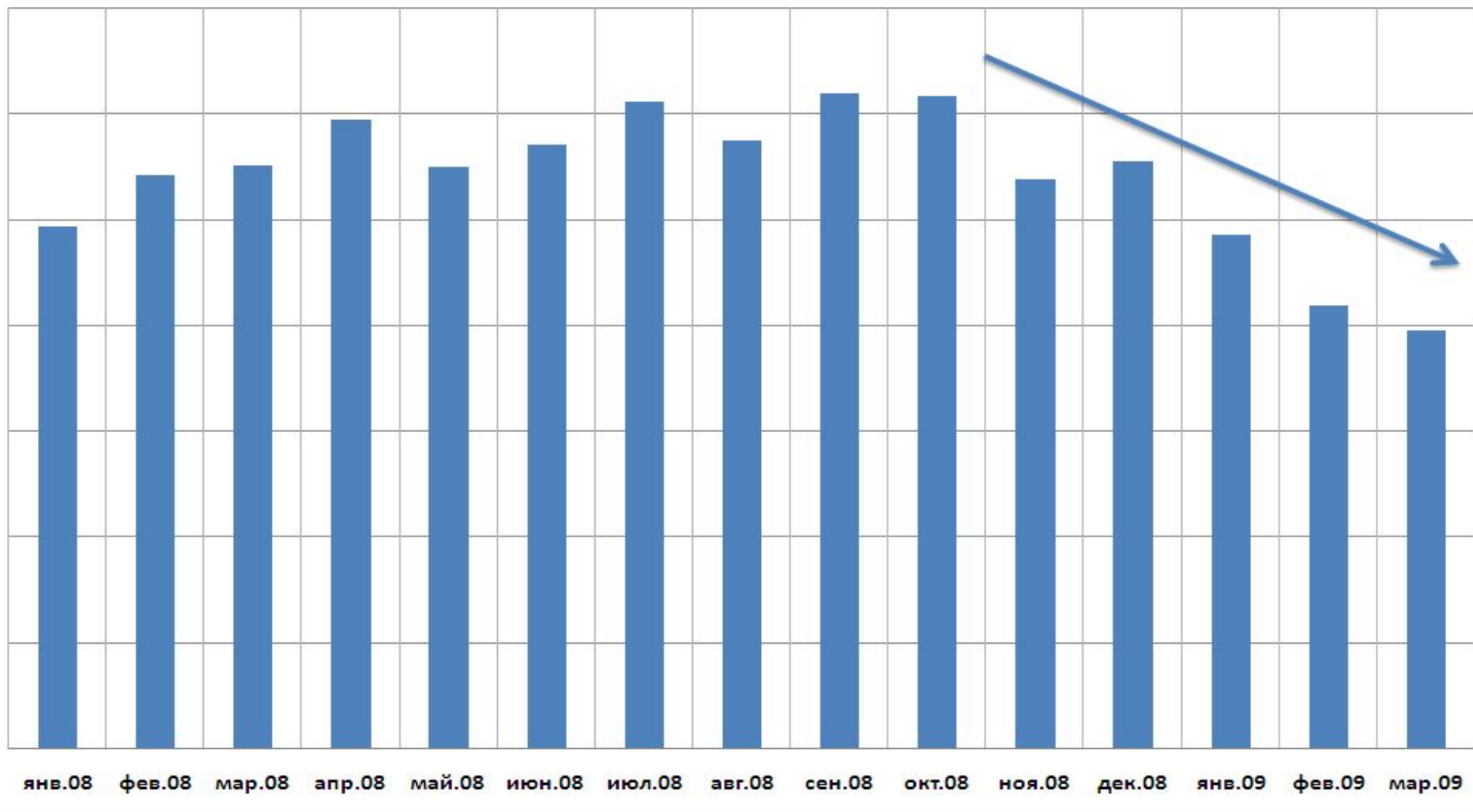
Я

«Что-то я очкую...»



Я

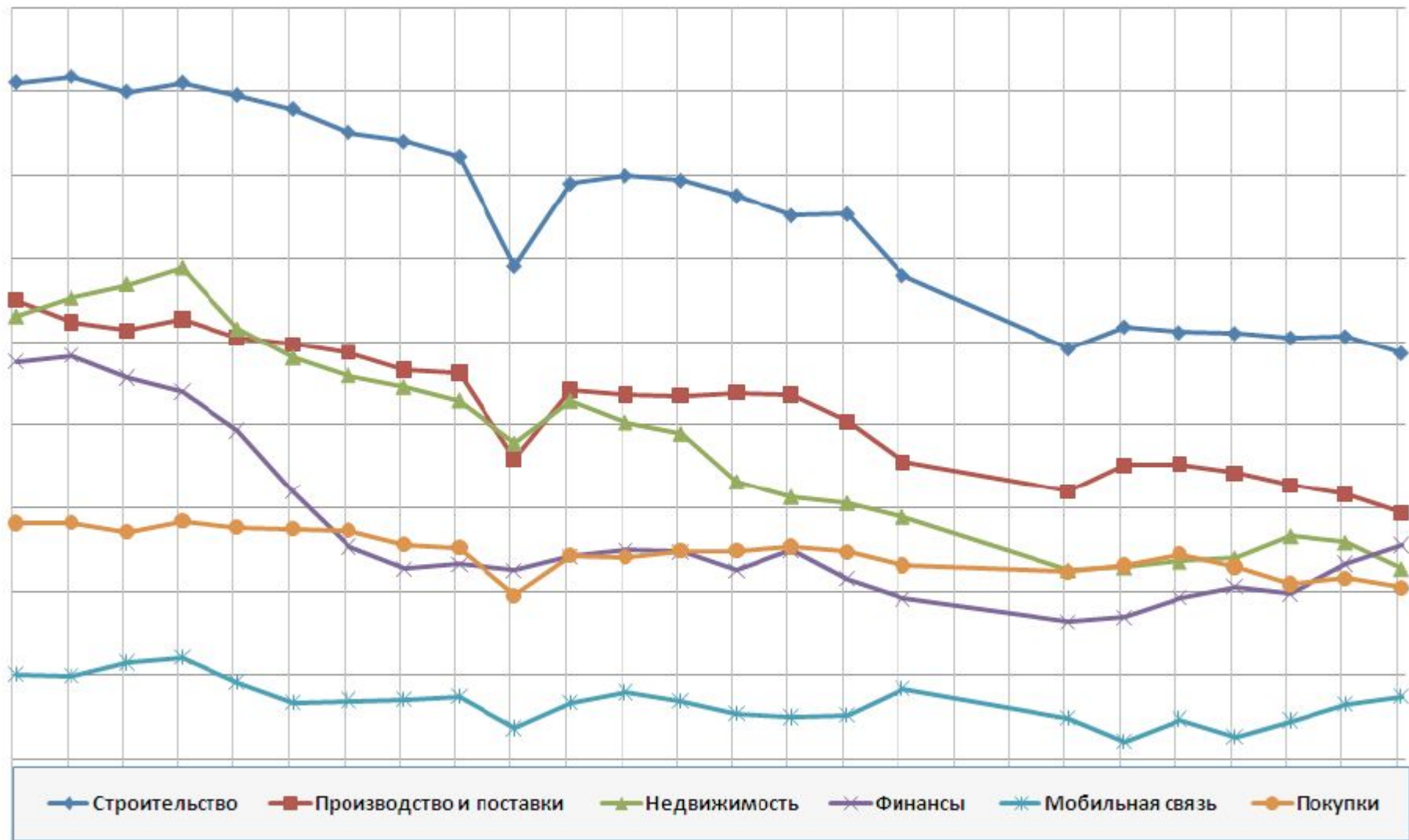
## Сумма среднего счета в Яндекс.Директ (monthly)



Общий оборот не снижается!

Я

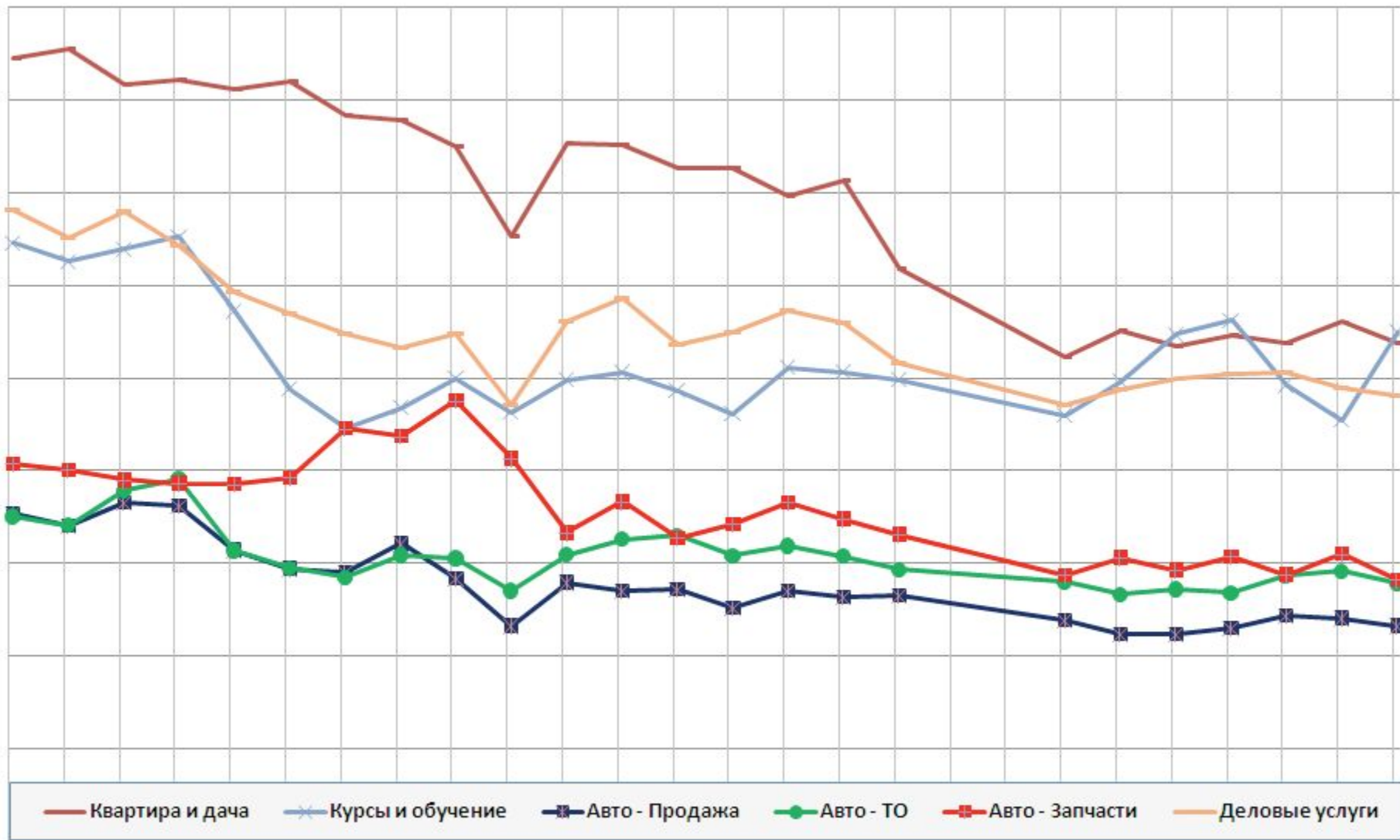
# Яндекс.Директ - CPC по сегментам рынка (weekly, руб) (PART 1)



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

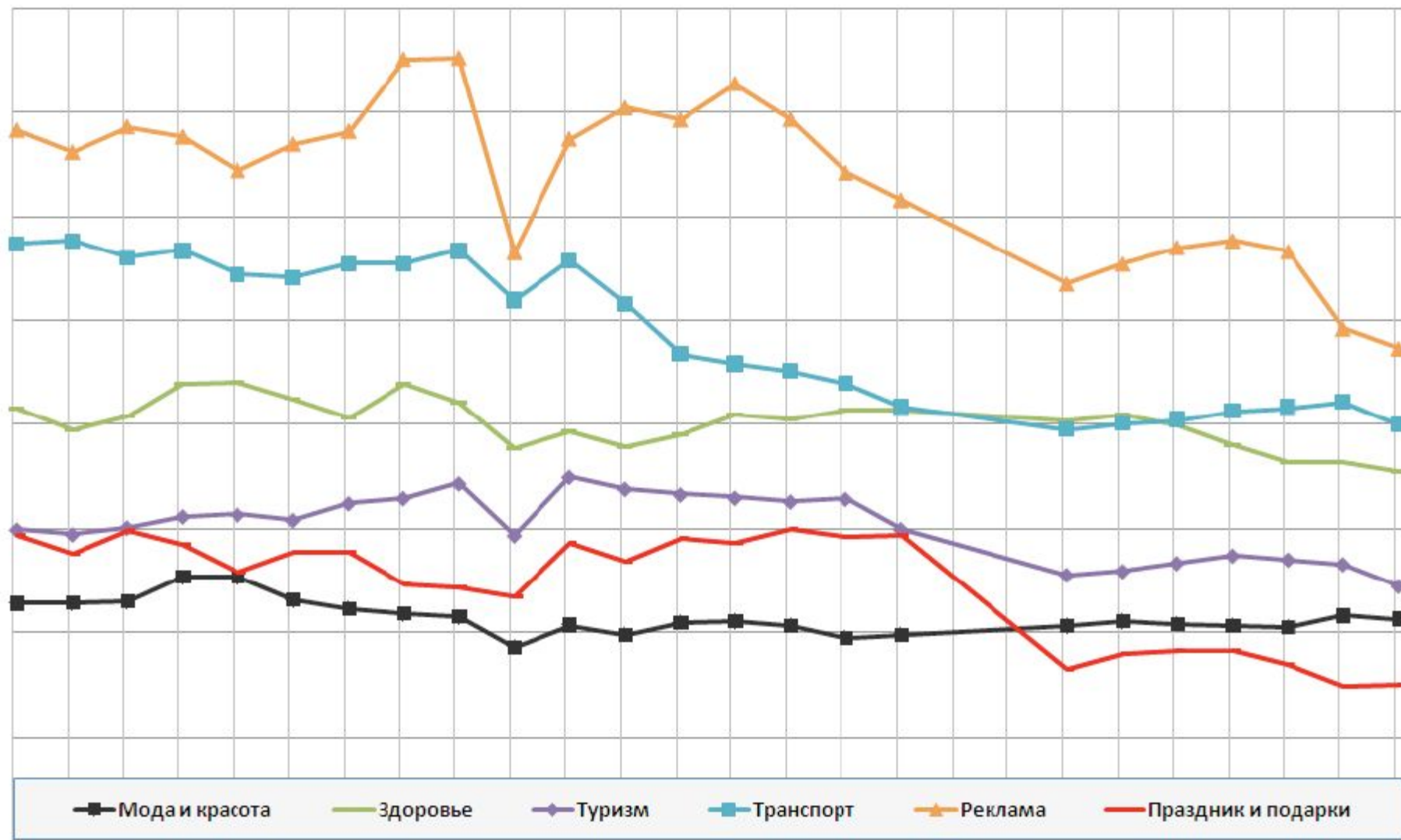
Я

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



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

## 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...



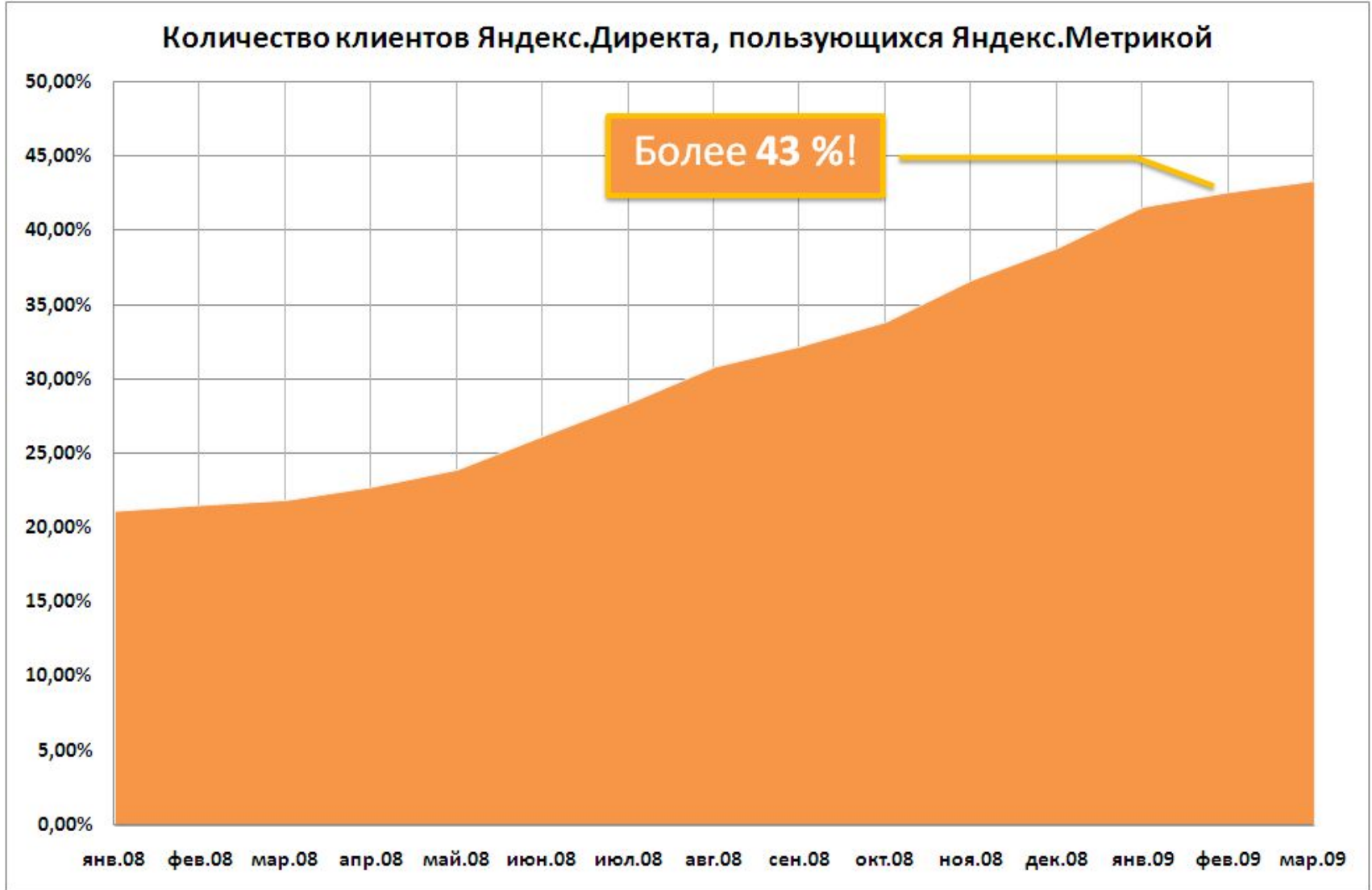
Я

... наблюдает за клиентом...

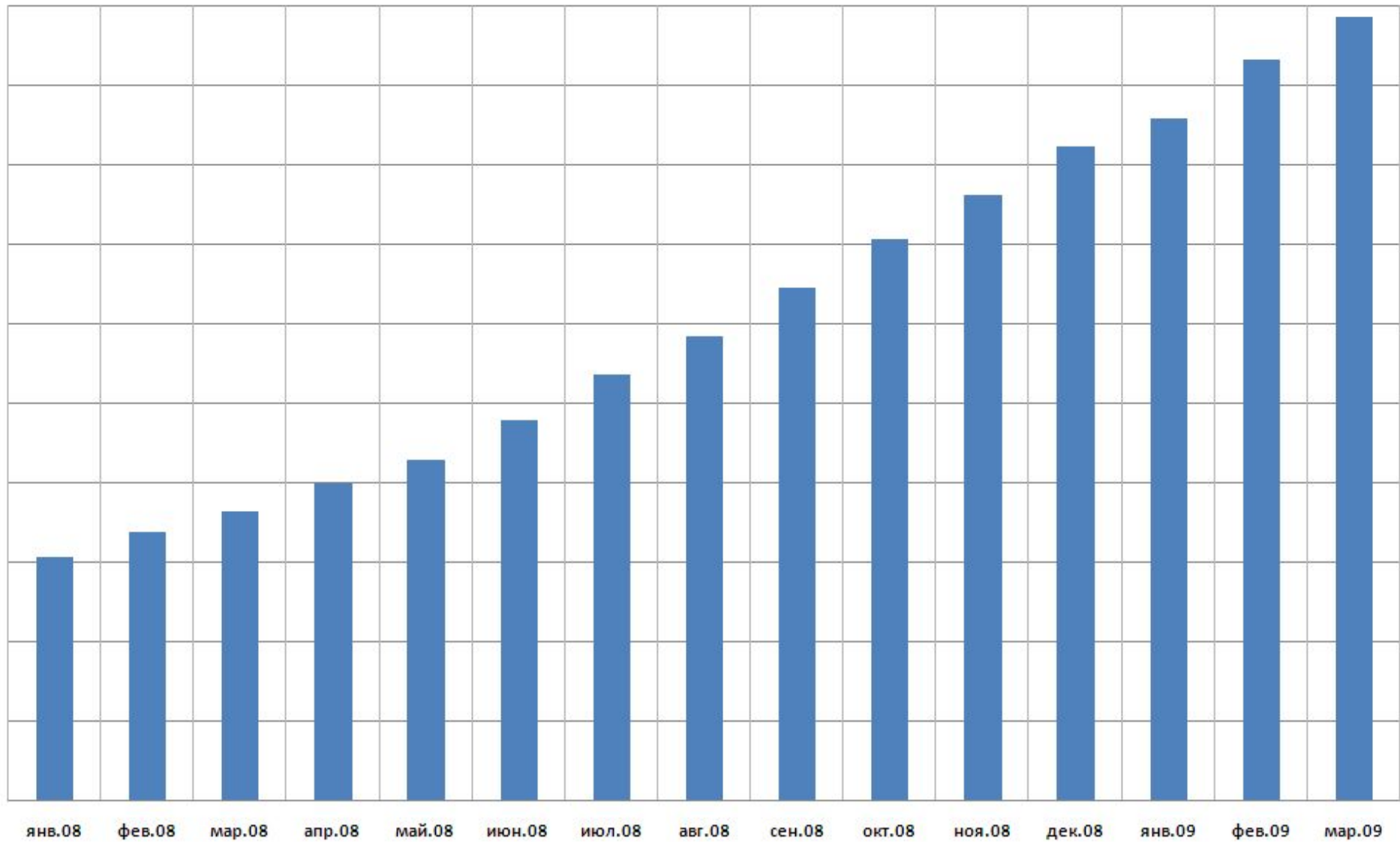


Я

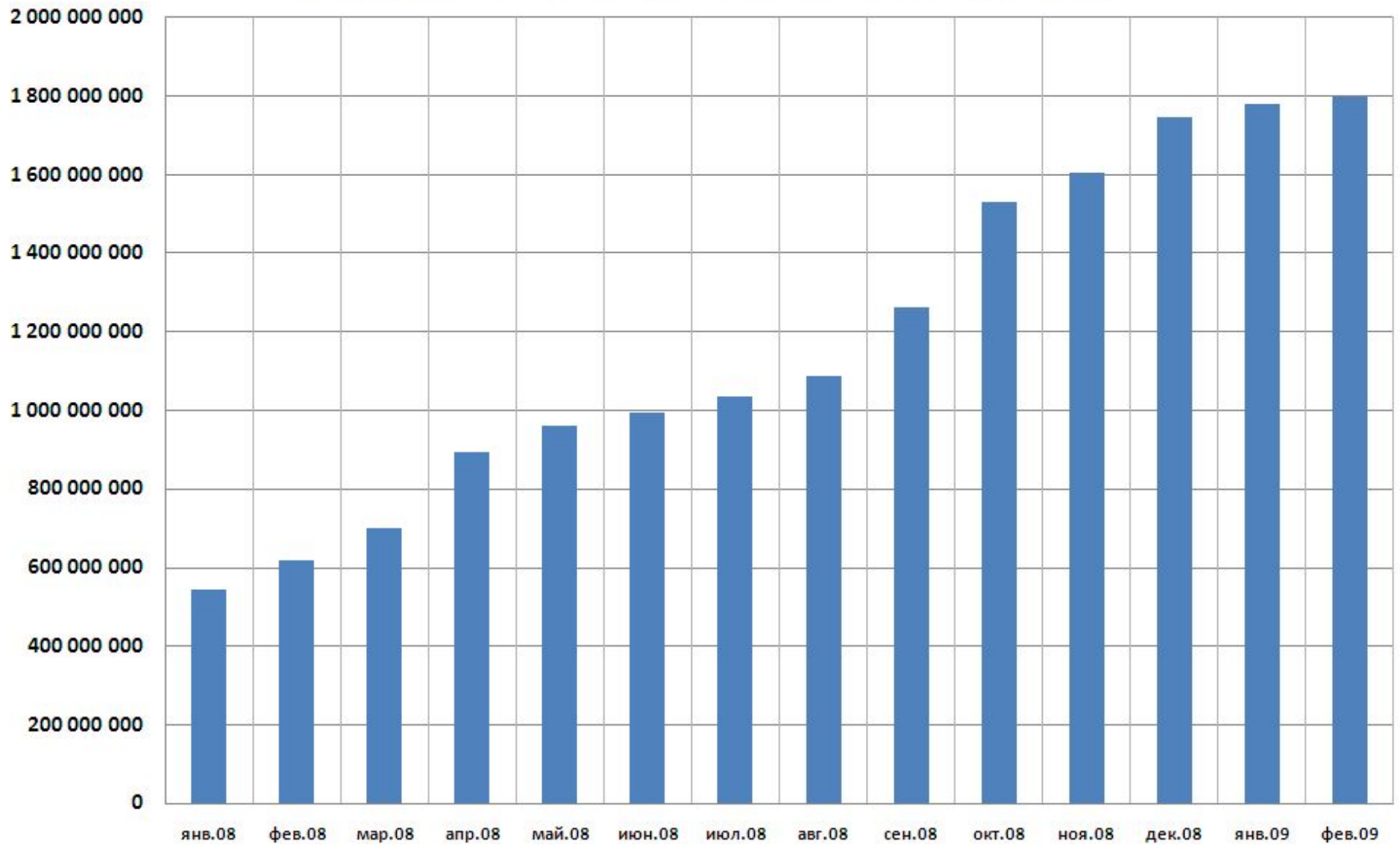
# ... и считает



## Рост количества активных счетчиков Метрики (monthly)



## Количество обчитанных 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](http://www.atlas58.ru)

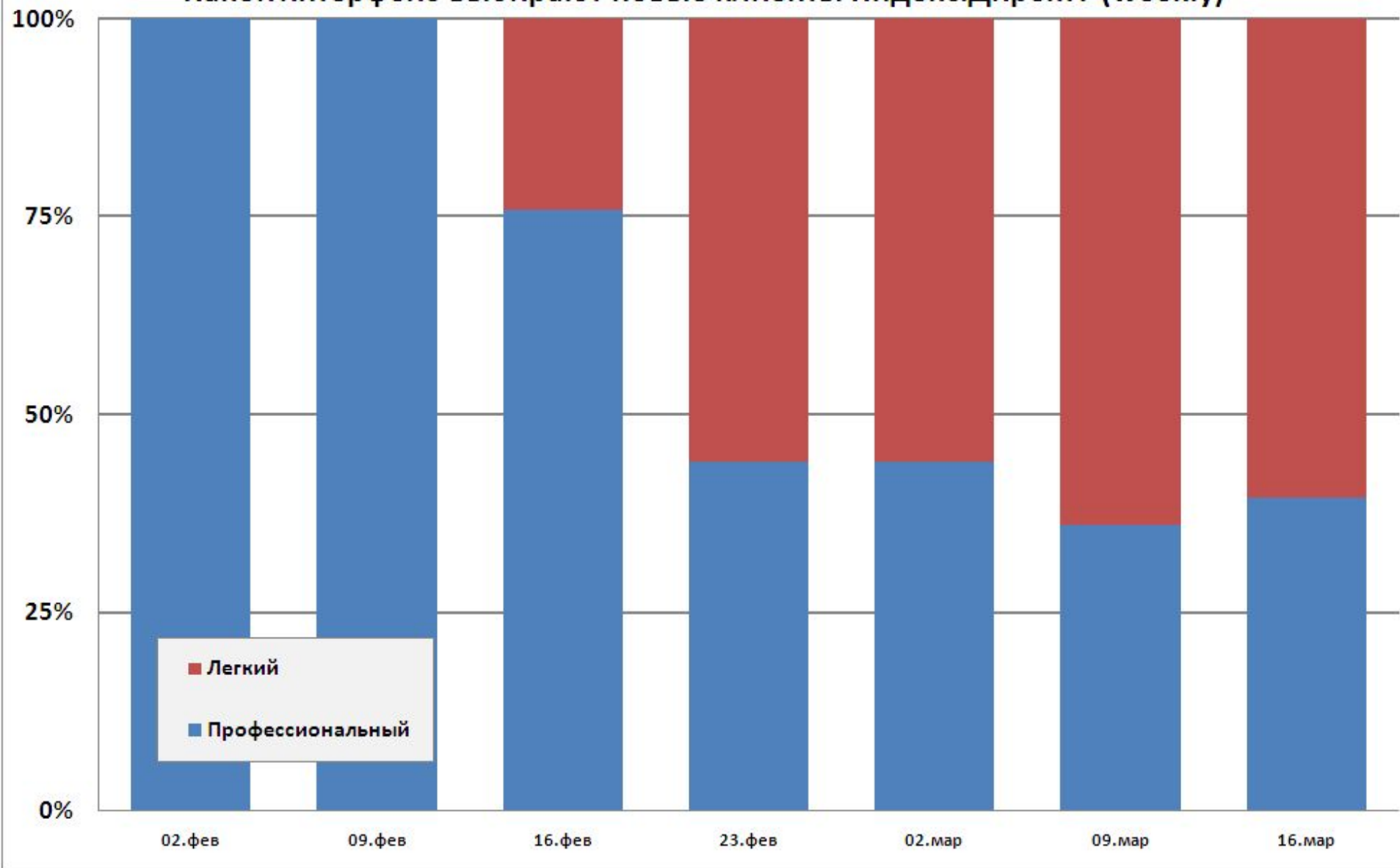
 [Адрес и телефон](#)

# 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



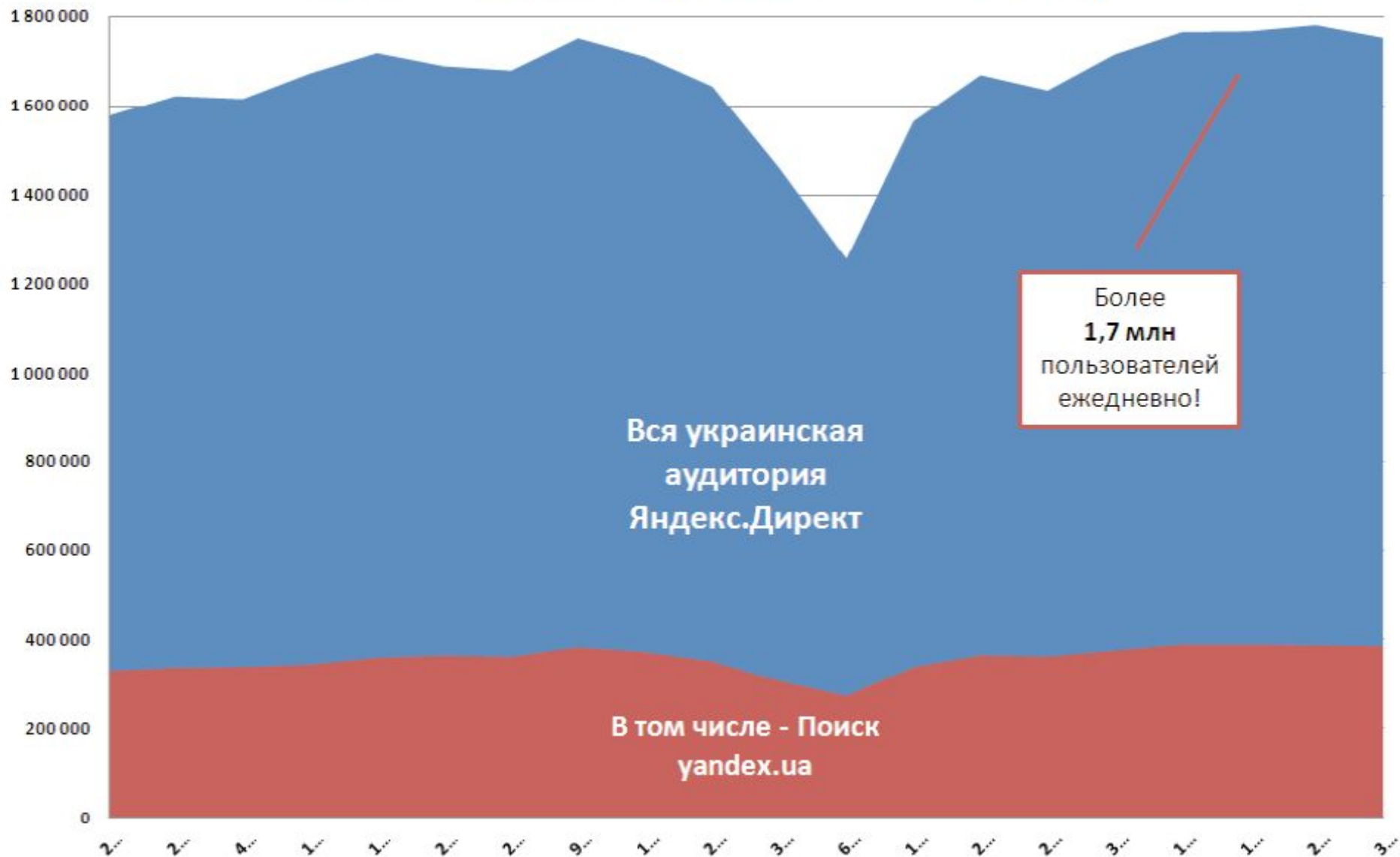
Какой интерфейс выбирают новые клиенты Яндекс.Директ? (weekly)



Единственный способ выживания –  
становиться лучше!

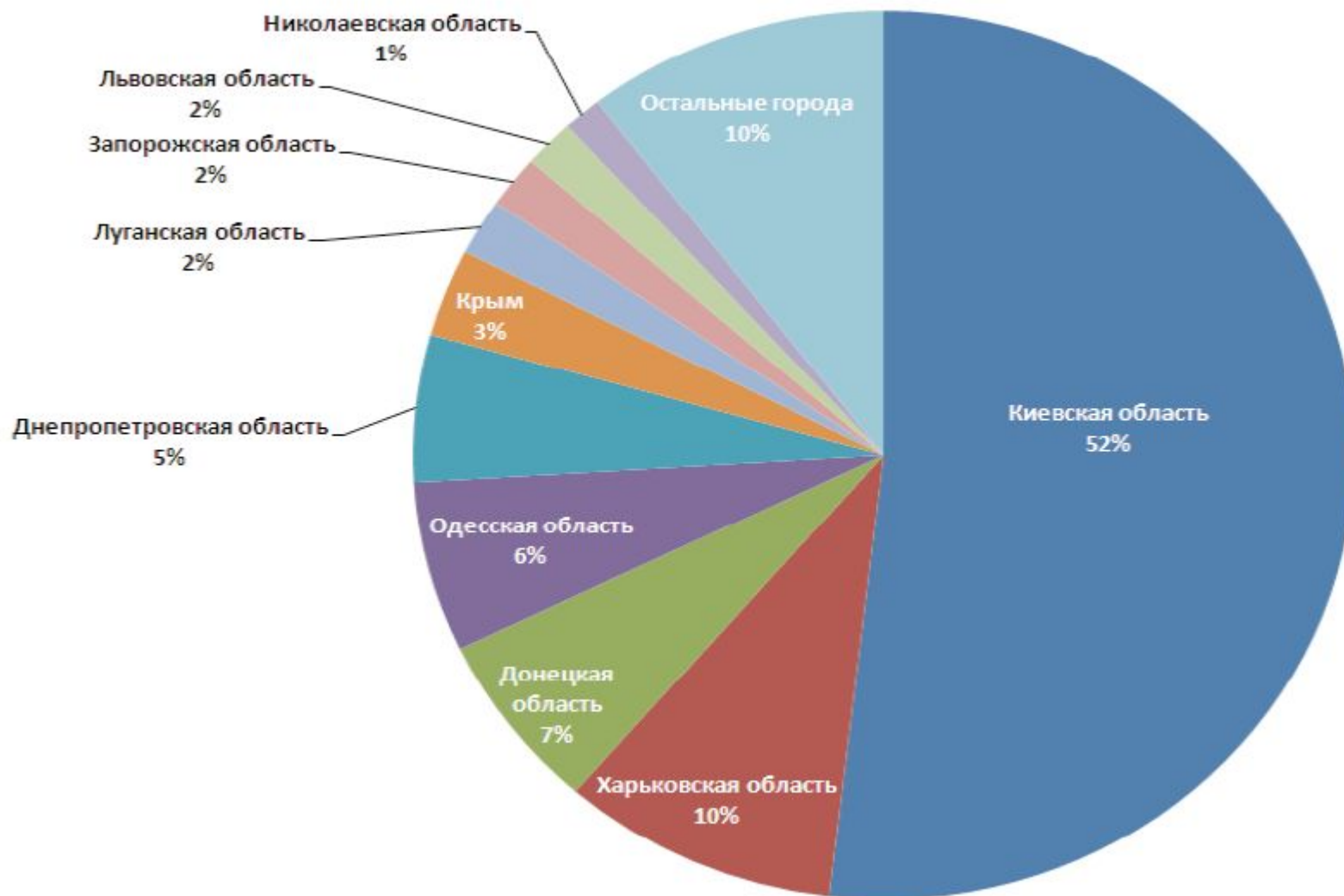
Я

## Дневная аудитория Яндекс.Директ в Украине (daily)



Я

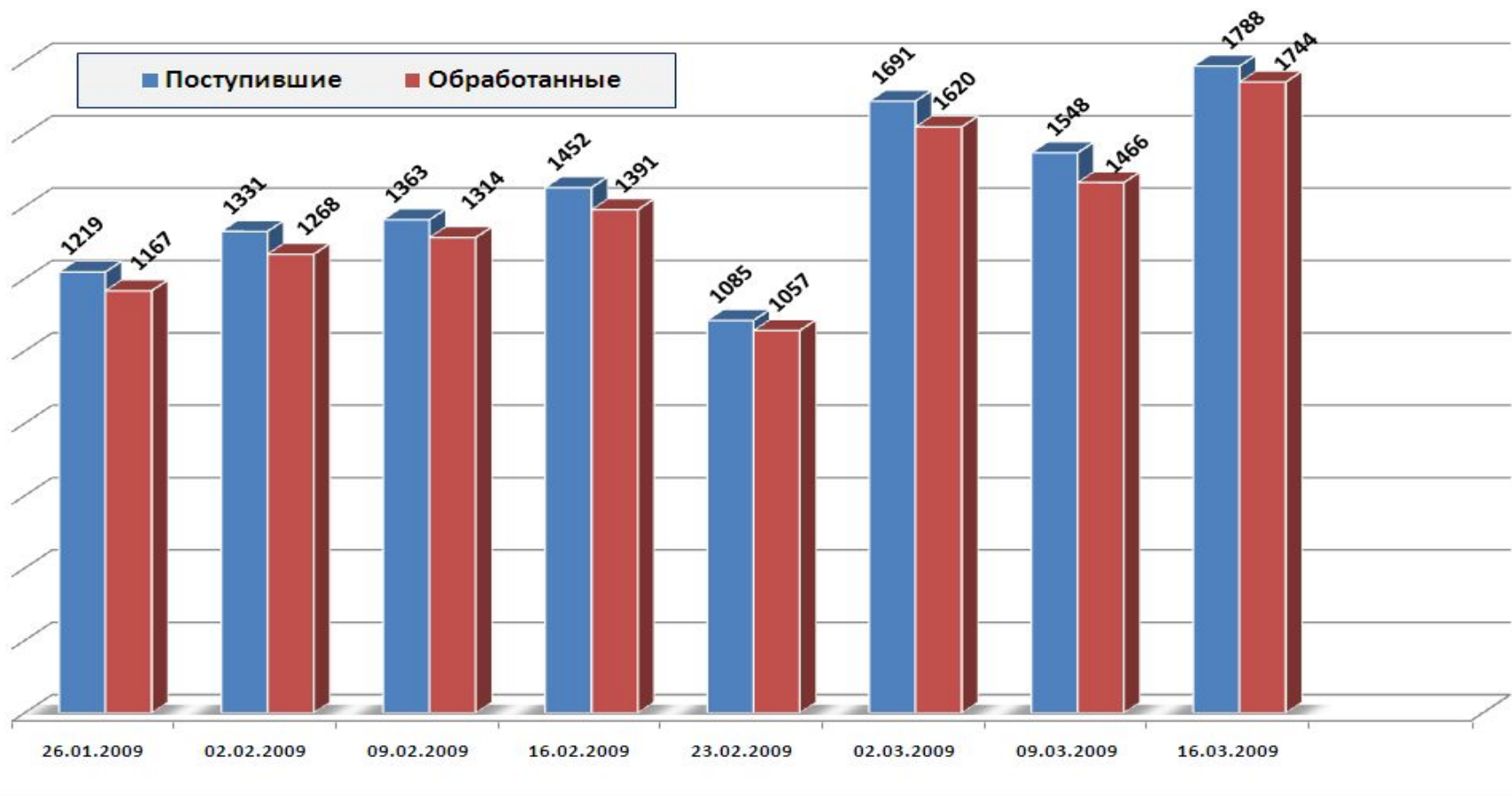
## Открытие Яндекс.Директ по регионам Украины (2008 год)



# Служба поддержки и Модерация

- 18 x 7 x 365
- Увеличение количества сотрудников
- Не только ответ, но и консультация
- Снижено время ожидания модерации
- Автономодерация 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

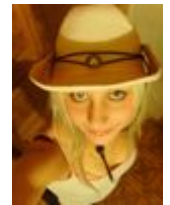
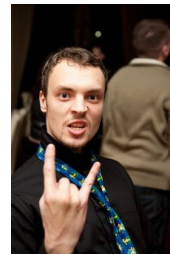
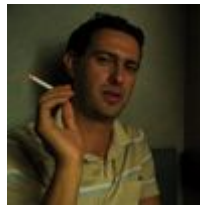
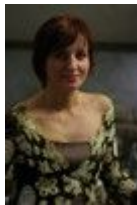


# «Первая помощь» - цифры

- 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

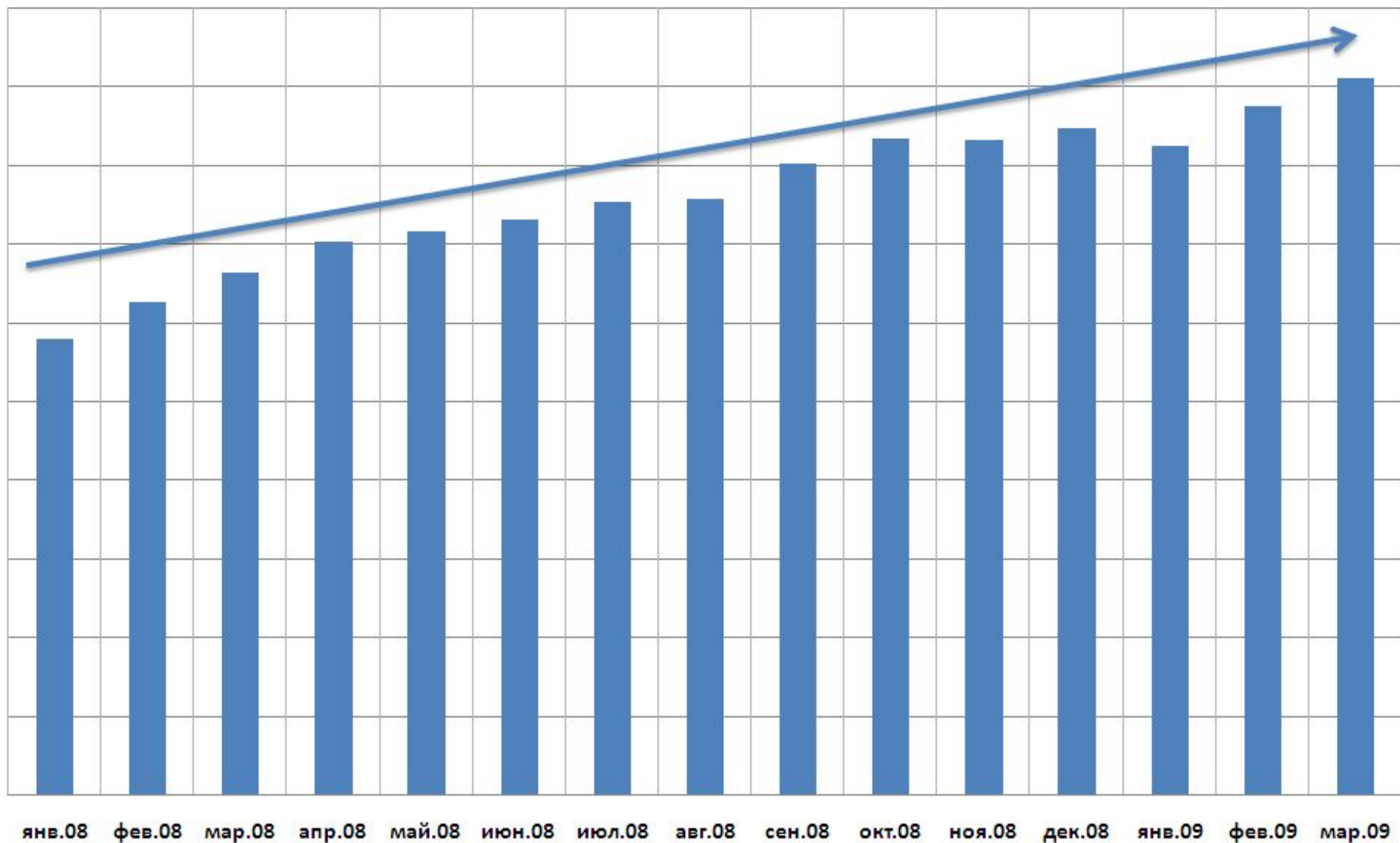


# Рецепт выживания

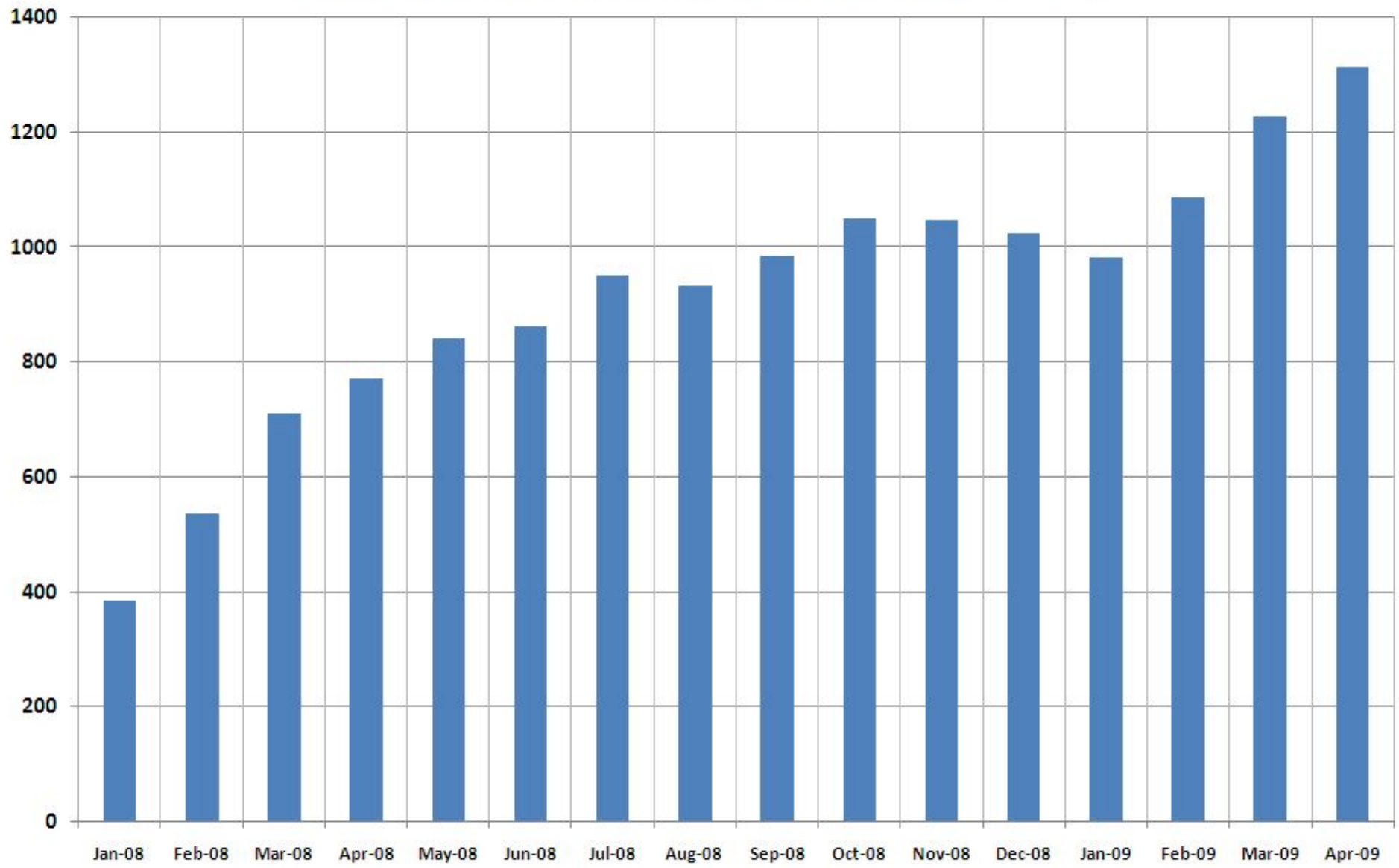
качественный продукт + безупречный сервис

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](mailto: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](http://imu.org.ua)  
[uamaster.com](http://uamaster.com)

читайте также  
[ace.kiev.ua](http://ace.kiev.ua)