

СЛУЖБА ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

www.fortax.net

Саll-центр—
инструмент оценки
эффективности ДМ и
рекламных
коммуникаций



✔Пути оценки эффективности и результативности рекламных и ДМ кампаний

✔Способы обработки и анализа поступивших откликов

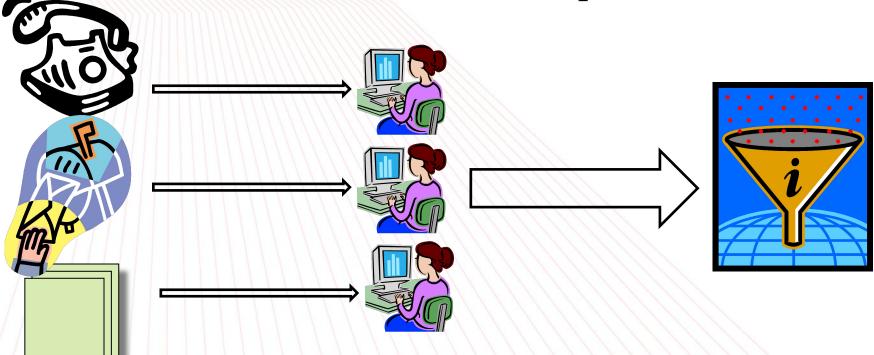
✔Оценка достижения сообщения целевой аудиторией. Подготовка к ДМ кампании.







Процесс получения информации с помощью **call** центра

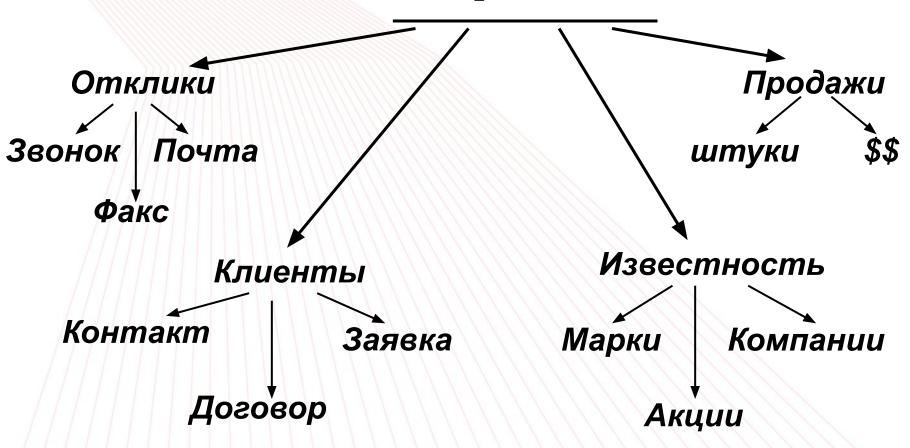








Что измеряем и оцениваем?





Информация, получаемая с помощью **call** центра

1. Количественная статистика ACD

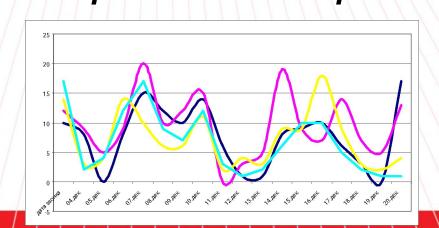
2. Данные CRM системы

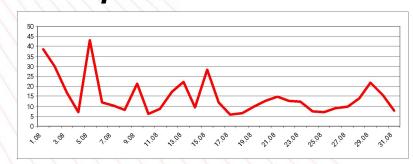




1. Количественная статистика ACD

Количество принятых звонков Количество принятых звонков Количество не обслуженных звонков Отклонение количества от среднего Распределение во временном интервале







2. Статистика CRM системы

Предмет звонков (FAQ) Источники обращений Предме Результат контакта Портрет абонента Количество уникальных контактов Звонок Результ Источн ИК ат



Показатели для оценки проведенной кампании

CPC - cost per call (contact)

CPM - cost per mail

CPO – cost per order





Как повысить вероятность достижения сообщения ЦА?

- 1. Напоминание
- 2. Повод к ожиданию

- 3. Провокация интереса
- 4. Проверка









СЛУЖБА ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

www.fortax.net

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Контактная информация:

тел.: (495) 980-50-30,

e-mail: m.skvortsova@fortax.ru