

КУРС ПО СКВОЗНОЙ АНАЛИТИКЕ С НУЛЯ



Урок третий.
Колтрекинг: проблемы и алгоритмы

D'SKUL

Важные термины

Коллтрекинг - технология, которая позволяет трекать (отслеживать) звонки с их источниками и полной историей.

Статический коллтрекинг - позволяет отслеживать статические источники, например, Я.Визитка, обычные (бумажные) визитки и баннеры, звонки из соцсетей (из самих групп и постов), PR статьи на сторонних сайтах и так далее.

Динамический коллтрекинг - ставится на сайт, подменяет номера под каждую сессию, позволяет выстраивать полную мультиканальную аналитику, в этом случае помимо источников вы видите все данные по пользователю и его сессиям и историю всех обращений.

О чем будем говорить?

Все споры и противостояния различных вендоров систем крутятся вокруг **алгоритмов работы динамического коллтрекинга.**

Поэтому сегодня мы будем говорить про:

- то, как должен работать динамический коллтрекинг на самом деле.
- узкие места всех (без исключения) коллтрекинг систем на рынке РФ в 2020 году.

Как работает динамический колтрекинг

Каждому пользователю, который заходит на сайт, независимо от источника, показывается свой номер телефона. Номер закрепляется на все время сессии + на определенное количество минут после того, как человек ушел с сайта.

Все алгоритмы и узкие места динамического колтрекинга связаны исключительно с тем, как именно показывать номера, матчить сессии и учитывать историю пользователя.

Как работает динамический коллтрекинг

Источник

Источник

Источник

ключевой запрос

|

|

|

Сессия

Сессия

Сессия

|

|

|

Телефон

123 22 33

Телефон

123 22 34

Телефон

123 22 35

freeze time

Алогоритмы работы коллтрекинга

Алгоритм: Пустельга

Мы первыми начали использовать продление сессии пользователя через мониторинг движений мышки. Это позволило в десятки раз точнее определять звонки и обновлять сессию практически постоянно.

Алгоритм: Трубоч

Авторский алгоритм, который свел к нулю переходы с источником internal. Используются в мультиканальной атрибуции.

Алгоритм: Коростель

Это защита от повторных звонков. Вкратце, система защищает от попадания недостоверных данных по звонкам от постоянных пользователей на номера, которые в этот момент могут быть отданы онлайн пользователям на сайте.

Алгоритм: Дятел

Инструмент, позволяющий проверять доступность телефонных номеров извне. Коллтрекинг не может понимать доступен номер или нет самостоятельно если не совершать автоматически "простукивающие" звонки.

DEF номера

В сентябре 2016 года первыми на рынке РФ предоставили возможность использовать коллтрекинг на базе еще и мобильных номеров. Подменять номера мобильного оператора вместо номеров 8800, без покупки отдельных городских номеров.

Алгоритм: гибридные сессии

Мы первыми стали закреплять телефонные номера на разные промежутки "freeze time" в зависимости от того сколько уже пользователь провел на сайте.

Алгоритм: селективный коллтрекинг (GEO подмена)

Первыми на рынке была предоставлена возможность подменять телефонные номера в зависимости от региона пользователя.

Мультиподмена

Возможность показывать на сайте 2 пула номеров одновременно. Например, 8800 и городской номер. Впервые был запущен в ноябре 2016 года.

Алгоритм: Каскад

Впервые был анонсирован в ноябре 2018 года. VIP алгоритм для проектов с очень большим трафиком, позволяющий снизить количество по_session звонков за счет машинного обучения и совершать по одному номеру одновременно 2 звонка.

Что требовать при настройке коллтрекинга?

- каждому пользователю свой номер
- подмена на 100% трафика, никаких подмен “я на яндекс посталю номера”
- статические номера заведены в ту же системы
- коллтрекинг интегрирован в сквозную аналитику, учитывает 100% обращений, звонки находятся в общей истории

От чего зависит количество номеров?

1. От количества сессий (посещений сайта) в сутки
2. От времени, которое ваши пользователи проводят на сайте
3. От географии вашего бизнеса и необходимости подключения геоподмены и мультиподмены
4. От алгоритмов системы коллтрекинга :)

Если очень усредненно, нужен 1 номер на 100 сессий

Геоподмена - подмена по IP таким образом, чтобы человек с IP Мск видел номера Мск, а человек с IP Питера - Питерские.

Мультиподмена - синхронная подмена на сайте нескольких пулов номеров. Когда на сайте одновременно показывается более одного номера. Например, у каждого офиса свой номер.

Как экономить пул номеров?

1. Комбинированная геоподмена 8800 + городской
2. Не выделять номера фродовому трафику (алгоритм)
3. Как алтернатива динамике - подмена по кнопке

<input checked="" type="checkbox"/> Время на сайте ▲	🔍 Визиты
<input type="checkbox"/> Итого и средние	964
<input checked="" type="checkbox"/> 0 секунд (отказ)	23,8 %
<input checked="" type="checkbox"/> 1 – 9 секунд	1,56 %
<input checked="" type="checkbox"/> 10 – 29 секунд	34,5 %
<input checked="" type="checkbox"/> 30 – 59 секунд	7,57 %
<input checked="" type="checkbox"/> 1 минута	8,2 %
<input type="checkbox"/> 2 минуты	4,36 %
<input type="checkbox"/> 3 минуты	2,28 %
<input type="checkbox"/> 4 минуты	1,35 %
<input type="checkbox"/> 5 – 9 минут	6,12 %

GEO подмена

Екатеринбург

Трафик 1200 в сутки

**12 номеров в
коде 343**

Все остальные города

Трафик 300 в сутки

3 номера 8800

Узкие места (ПРОБЛЕМЫ) коллтрекинг систем

1. Качество связи.
2. Недозваниваемость номеров (алгоритм дятел).
3. 2 параллельных звонка по 1 номеру при открытой первой сессии
4. Повторные звонки. Привыкание к телефонному номеру.
5. Склеивание сессий. Если сессия живет 30 минут, то как тогда?
6. Условно динамический коллтрекинг. Подмена по UTM.
- 7 Много звонков по_session.
8. Спам защита (черный список).
9. Если не хватает номеров?

Динамический колтрекинг по UTM_Source

25 января

27 мая

26 января



Платный
переход

Органика

статья
UTM

Есть подменные
номера

Нет подменных
номеров

Статический
номер

1. Проблемы. Качество связи

Многие коллтрекинги любят говорить, что коллтрекинг должен быть оператором связи. На самом деле не обязательно. Нам приходится работать с разными операторами связи, потому что реализовывать свой пулл номеров например в г. Абакан, просто не рентабельно. Продуктивнее договориться с местным оператором связи. Даже именитые компании покупают друг у друга. Например, 8800 номера.

Лучше использовать отказоустойчивое оборудование, нежели свое на виртуальных АТС.

А звонки лучше принимать на SIP.

2. Проблемы. Недозваниваемость номеров

Коллтрекинг не может знать того, что номера не прозваниваются, если проблема на одном из колен операторов связи. Это даже может быть если владельцем номеров является сам коллтрекинг.

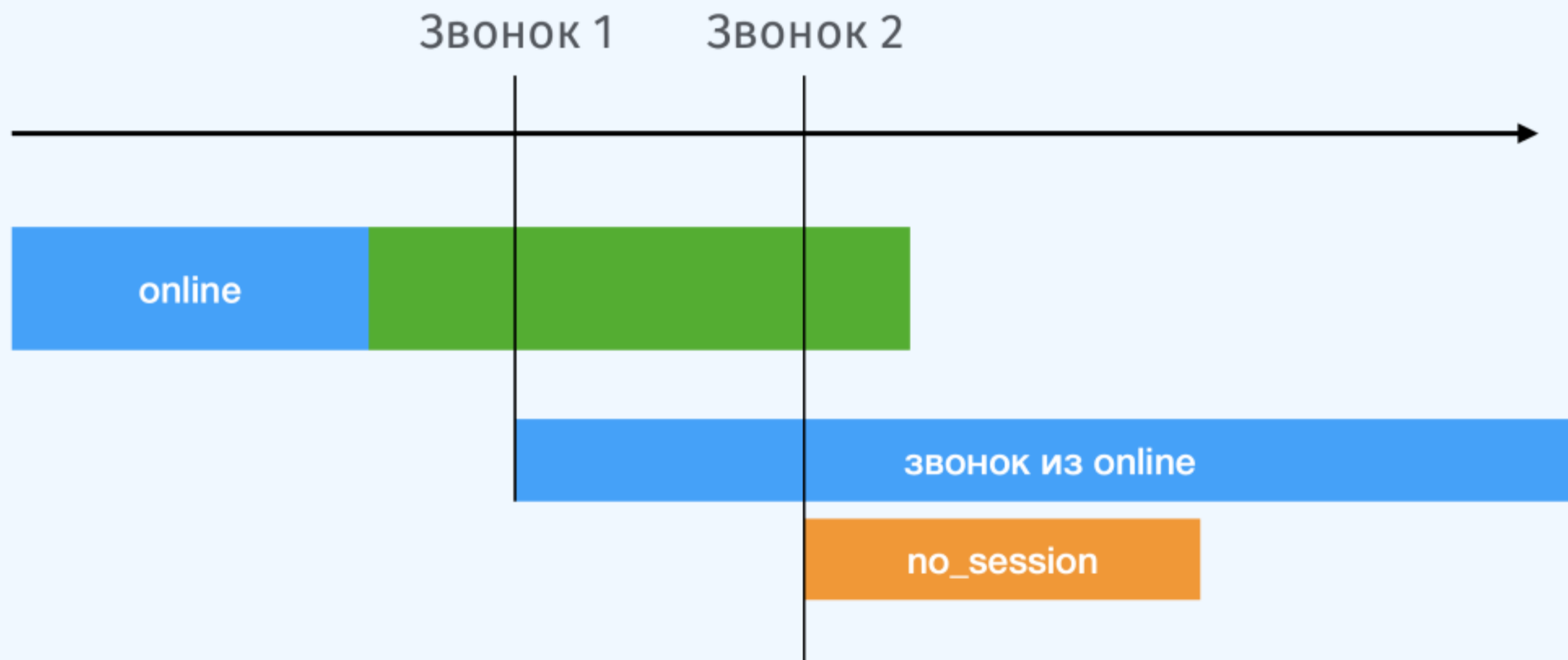
Узел связи
Мегафон

Узел связи
ТФОП

Коллтрекинг

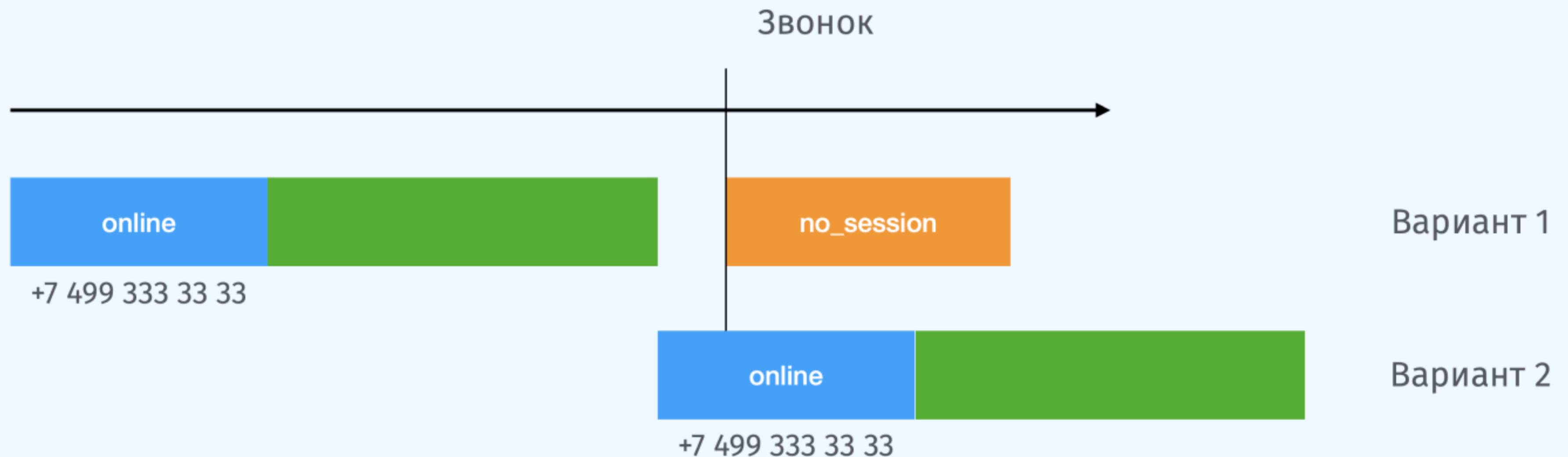
3. Проблемы. Два звонка одновременно

Основная проблема в том, что все коллтрекинги используют 100% вероятность звонка только от одного пользователя. Если будет поступать второй звонок, он не должен отбиваться (чтобы лид не терялся), но данных по этому звонку не должно быть в системе динамического коллтрекинга! Если данных объективно нет, пишем `no_session`.



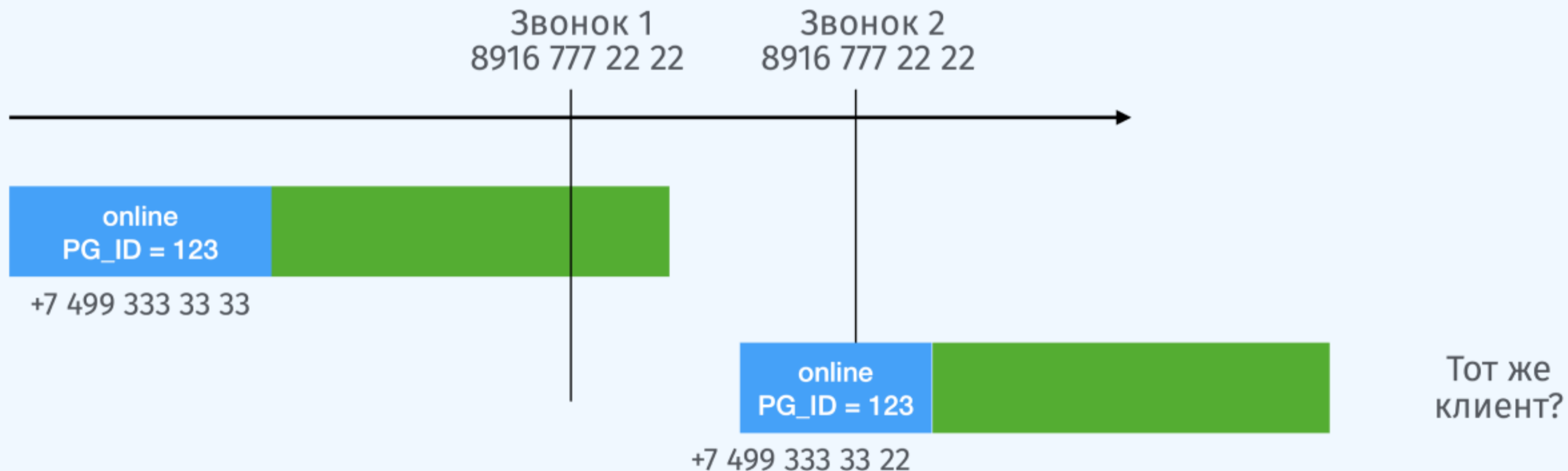
4. Проблемы. Звонки вне фризтайма, звонки не по своей сессии

Те, кто позвонили после фриз тайма могут попасть на другого пользователя и произойдет путаница в сессиях.



5. Проблемы. Повторные звонки

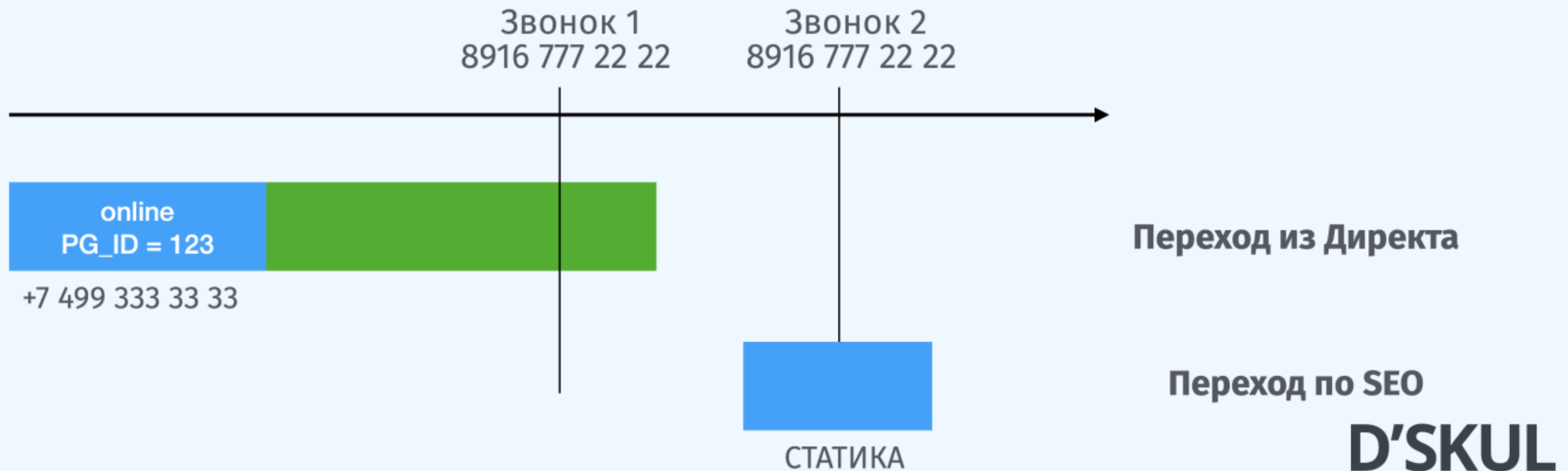
В коллтрекинге всегда есть связка сессия, номера на который звонили, и номера звонящего. Если звонок поступает от уже ранее звонившего клиента, то мы проверяем, есть ли какая-то активная сессия по cookie данного пользователя. Если есть именно его, то ок. Если новая, то не подтягивать данные!



6. Проблемы. Склеивание сессий

В Google переход через 30 минут, это новый пользователь. Мы же, если клиент переходит в течение 2х часов снова на сайт и совершает звонок - считаем его источником самый первый переход. Возможно и больше, если речь идет об internal звонках.

7. Мультиканальность. Условная динамика



ВОПРОСЫ?

D'SKUL

Домашнее задание

Написать техническое задание на подключение колтрекинга:

- трафик на сайте (в сессиях) такой-то, время на сайте такое-то, рабочий график такой-то
- география такая-то
- должны подменяться номера таких-то регионов
- использовать/не использовать гео или мультиподмену
- сценарии переадресации: отправляем звонки туда-то