



Helrussia.ru

КЕЙС – как мы развиваем интернет-магазин производителя армированных тормозных шлангов HEL в России



Привели новых покупателей в интернет-магазин из SEO, сделали рекламу прибыльной, а сайт удобным

Клиент	Эксклюзивный производитель армированных тормозных шлангов HEL в России
Регион	Москва
Задача	Получить новые обращения в интернет-магазин, настроить отслеживание заявок и продаж, привести сайт в порядок
Инструменты	SEO-продвижение, контекстная реклама, сквозная аналитика и техподдержка
Начало сотрудничества	Ноябрь 2019

ОКТАБРЬ 2019

3 700 посетителей

56 заявок

МАРТ 2020

5 700 посетителей

153 заявки

Для решения задачи мы использовали:

SEO-продвижение

- Вывели все согласованные запросы (219 фраз) в ТОП-10 в Яндексе. До начала работ лишь 25% из них занимали с 1 по 10 строчку в поисковой выдаче.
- Из 219 запросов 211 сейчас находятся в ТОП-1.
- Увеличили трафик из поисковых систем с 890 до 2597 уникальных посетителей.

Контекстная реклама

Закрыли спрос на продукт и сделали рекламу доходной: от ROI -85% до +280%.

Аналитика

Совместно с клиентом настроили систему аналитики и получили отчеты с бизнес-показателями о продажах и окупаемости по каждому источнику привлечения покупателей. За 5 минут можно узнать, что работает в плюс, что приносит убыток, а над чем стоит еще поработать.

Техподдержка

Улучшили загрузку базы товаров, исправили ошибки в модуле изменения цен, создали страницу для привлечения дилеров.

01 Подготовительные работы

Изучили рынок и конкурентов в интернете	Определили задачи на тестовый период (2 месяца) и запланировали долгосрочные задачи	Устранили неполадки на сайте
<p>Выявили прямых конкурентов, оценили объем их присутствия в интернете, позиции сайтов, бюджет на контекст, а также маркетинговые послания.</p>	<p>Для увеличения количества заявок предстояло поработать над удобством сайта, видимостью страниц в поисковых системах и позициях в контекстной рекламе.</p>	<p>В первый месяц работы с проектом внесли изменения, которые требовались немедленно и влияли на успех контекста и SEO: изменили расположение блоков в шапке сайта, адаптировали под мобильную версию страницы, добавили новые страницы и скорректировали существующие. Подключили новую онлайн кассу и SSL-сертификат.</p>

Внедрили сервис по увеличению звонков

На старте работ установили на сайт виджет обратного звонка, который захватывал внимание посетителей при попытке уйти с сайта и собирал контакты.

Результаты:

+ 30% к звонкам с сайта

+ четкое понимание, откуда приходят клиенты

Источник	Показы виджета	Количество звонков
Итого	49168	282
★ Переходы по рекламе	 17096 34.8%	 99 35.1%
🔍 Переходы из поисковых систем	 13340 27.1%	 95 33.7%
📄 Прямые заходы	 5851 11.9%	 37 13.1%
🏠 Внутренние переходы	 3704 7.5%	 26 9.2%
📌 UTM-метки	 7192 14.6%	 14 5.0%
🔗 Переходы по ссылкам на сайтах	 890 1.8%	 6 2.1%
👤 Переходы из социальных сетей	 1095 2.2%	 5 1.8%
✉ Переходы с почтовых рассылок	 0 0.0%	 0 0.0%
❓ Не определён	 0 0.0%	 0 0.0%

02 SEO-продвижение

75% запросов
вывели в ТОП-10 Яндекса

211 из 216 запросов
теперь находятся в ТОП-1

С 890 до 2597
рост посетителей сайта

Работы по SEO мы начали с комплексного аудита. Оценили технические возможности сайта по 200 пунктам. Мы выявили ошибки и недоработки, которые сдерживали рост позиций.

ДО

- На важных страницах не проработаны заголовки под SEO.
- Плохо индексируемая и неудобная структура адресов (URL).
- Много дубликатов.
- Компания не зарегистрирована в справочниках Яндекса и Google.
- Нет качественного шаблона важных SEO зон на карточках товаров и в подразделах.
- Большое количество страниц с ошибкой 404.
- Нет внутренней разметки, адаптированной под поисковые системы.
- Не проработаны страницы пагинаций.
- Большое количество мелких SEO ошибок, влияющих на общее положение сайта в выдаче.

Каждый пункт был доработан и исправлен.

Результат:

ПОСЛЕ

- Рост позиций по всему списку продвигаемых фраз.
- Кратный рост поискового трафика по низкочастотным запросам.
- Улучшение поведенческих факторов на выдаче – при поиске «тормозных шлангов» клиент стал значительно чаще кликать по нашему сайту за счёт проработанных мета-тегов и внедрению микроразметки.
- Кратно увеличили количество страниц в индексе Яндекс и Google.
- Привлекли дополнительный поисковый трафик с Яндекс и Google карт.
- Проработали сопутствующие ошибки по чек-листу из 200 пунктов, которые препятствовали привлечению трафика из поисковых систем.

За счёт проведённых действий и постоянных улучшений вывели все запросы в ТОП Яндекса.



Кратный рост посещаемости из поисковых систем.



03 Контекстная реклама

11 руб. Средняя цена клика	От 0,41% до 2,8% Увеличили конверсию в заявку	На 1800 руб. Снизили стоимость привлечения клиента	От ROI -85% до +280% Сделали рекламную кампанию доходной
-------------------------------	--	---	---

Каждый месяц увеличиваем доходность рекламы

Держим на первых позициях запросы, которые приносят деньги. Отключаем неэффективные кампании, фразы и объявления. Запускаем новые форматы баннеров.

Используем только прибыльные фразы

У заказчика специфический продукт, о котором знают не все. На начальном этапе мы решили привлекать только горячую аудиторию – тех, кто ищет армированные тормозные шланги. Это позволило нам получать заявки по низкой цене и увеличивать прибыль, которую можно использовать для поиска новых клиентов.

Создаем объявления по методу аватаров

Клиент составил 4 наиболее частотных портрета покупателей. У каждого разная мотивация к покупке (безопасность/имидж/успех в спортивной карьере) и разные потребности. Под каждый портрет мы написали свои объявления, точно бьющие в “боли” и закрывающие возражения.

Отключаем фразы с высоким расходом

Мы работаем с ключевыми словами – отключаем те, что съедают бюджет, но не дают заявки и, наоборот, усиливаем фразы с высокой конверсией.

Возвращаем тех, кто не купил

Существуют десятки причин, почему клиент ушел с сайта, и не всегда они связаны с самим предложением. Мы повторно напоминаем посетителям о себе, напоминая, что они забыли оформить заказ до конца или предлагаем особые условия на покупку по промокоду.



















04 Аналитика

Клиент пришел к нам с подключенной аналитикой звонков по рекламе и SEO, остальные источники не отслеживались и в целом понимание по доходности каналов отсутствовало.

Во время работы с проектом внедрялась система сквозной аналитики, которая помогла открыть глаза на убыточные источники привлечения клиентов и слабые стороны магазина.

Теперь клиент видит не только откуда приходят звонки, но и массу другой ценной для бизнеса информации: количество заявок с каждого источника, эффективность работы отдела продаж, рентабельность каждого платного канала привлечения клиентов, возможности для роста.

Например, инструмент “Речевая аналитика” помогает оценить качество работы операторов, найти проблемы со связью и выявить основные возражения клиентов.

Дата и время	Номер клиента	Набранный номер	Длительность разговора	Ожидание	Запись	Статус звонка	Словари клиентов	Словари операторов
17.04.2020 - 14:12	79637123491	78003028879	03:38	00:00	 	Расшифрован	Негативные слова	Слова-параз... Уменьшительно-ласкатель..
17.04.2020 - 11:15	74722215430	78005515032	03:52	00:00	 	Расшифрован		Слова-параз... Уменьшительно-ласкатель..
17.04.2020 - 10:16	79035001507	78003028879	03:37	00:00	 	Расшифрован		Уменьшительно-ласкательные
16.04.2020 - 17:47	79282220095	78003028879	02:17	00:08	 	Расшифрован		Уменьшительно-ласкательные
16.04.2020 - 15:44	79855119207	78005515032	12:06	00:02	 	Расшифрован		Слова-паразиты Мы не можем помочь
16.04.2020 - 15:05	79267076808	78005515032	03:23	00:00	 	Расшифрован		Уменьшительно-ласкательные
16.04.2020 - 14:52	79605777799	78003028879	02:31	00:03	 	Расшифрован		Слова-параз... Уменьшительно-ласкатель..
16.04.2020 - 09:38	79129421069	78005515032	03:27	00:02	 	Расшифрован		Слова-п... Плохая ... Невыпо... еще
15.04.2020 - 18:04	79032407361	78003028879	01:52	00:00	 	Расшифрован	Повторные обращения	

Раньше клиенту приходилось заходить в Яндекс Метрику, в коллтрекинг, в Битрикс 24 и в уме сводить полученные данные. Теперь он видит все в одном окне и тратит на просмотры ежедневных отчетов не более 10 минут.

ДО

The screenshot shows a complex reporting interface with multiple overlapping windows and data tables. The main window displays a table with columns for 'Итого', 'Платежи', 'Итого', 'Средний чек', 'Результат руб.', 'Средний чек руб.', and 'Средний чек руб.'. Below this, there are several smaller windows and tables, including one with columns for 'Дата', 'Платеж', 'Итого', 'Средний чек', 'Результат руб.', 'Средний чек руб.', and 'Средний чек руб.'.

Итого	Платежи	Итого	Средний чек	Результат руб.	Средний чек руб.	Средний чек руб.
6 795	6 795	6 795	6 795	6 795	6 795	6 795

The screenshot shows a 'Сделки' (Deals) table with columns for '№', '№', 'Сумма сделки', 'Статус сделки', 'Клиент', 'Отдел/Страна', 'История', 'Дата сделки', 'Сумма сделки', and 'Значение/Платеж'. The table contains several rows of transaction data.

№	№	Сумма сделки	Статус сделки	Клиент	Отдел/Страна	История	Дата сделки	Сумма сделки	Значение/Платеж
4138	30448	30448	Успешно	Виктор Габриел	Евросеть	Дело	17.04.2020	2 207 руб.	
4139	30448	30448	Успешно	Суров	Евросеть	История	17.04.2020	9 600 руб.	
4140	30443	30443	Успешно	Роман Владимирович Суров	История	История	17.04.2020	4 900 руб.	
4141	30442	30442	Успешно	Андрея Ивановича	Евросеть	Дело	17.04.2020	5 850 руб.	
4142	30441	30441	Успешно	Андрей	Евросеть	Платежи	17.04.2020	14 000 руб.	

ПОСЛЕ

The screenshot shows a consolidated reporting table with columns for 'Название канала', 'Выходы', 'Конверсия в заявки', 'Заявки', 'Мультиканальные выходы', 'Конверсия в продажи', 'Продажи', 'Выручка', 'Средний чек', and 'Прибыль'. The table contains several rows of data for different channels and metrics.

Название канала	Выходы	Конверсия в заявки	Заявки	Мультиканальные выходы	Конверсия в продажи	Продажи	Выручка	Средний чек	Прибыль
Итого/Сумма	6 795	5%	555	42	44%	154	1 184 955 руб.	7 694 руб.	555 481 руб.
SEO	2 352	5,2%	316	12	44%	26	167 342 руб.	7 521 руб.	75 051 руб.
Яндекс.Директ	2 527	2,8%	44	20	93%	20	186 962 руб.	9 349 руб.	56 039 руб.
Прямые выходы	400	0,7%	22	4	41%	9	94 274 руб.	10 476 руб.	28 270 руб.
Яндекс.Директ	618	5,6%	36	2	39%	3	15 233 руб.	3 064 руб.	4 570 руб.
Валюты с сайта	267	1%	3	2	100%	3	12 745 руб.	4 255 руб.	5 030 руб.
Яндекс.Директ	105	2%	3	2	100%	3	19 722 руб.	6 574 руб.	5 914 руб.
Итого	6 795	5%	555	42	44%	154	1 184 955 руб.	7 694 руб.	555 481 руб.
Яндекс.Директ	206	0,5%	1	1	100%	1	13 000 руб.	13 000 руб.	4 140 руб.
Итого	6 795	5%	555	42	44%	154	1 184 955 руб.	7 694 руб.	555 481 руб.

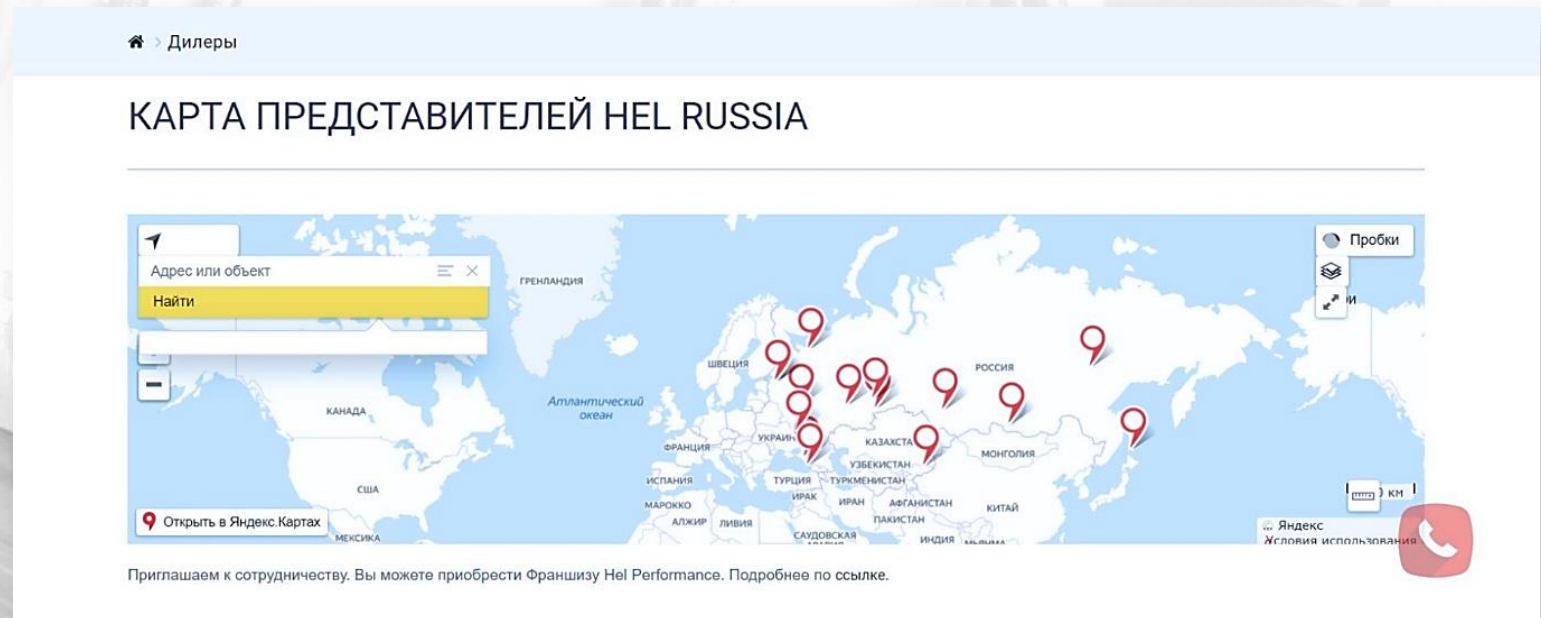
05 Техподдержка

База данных функционировала некорректно, что приводило к непредсказуемым ошибкам в ценообразовании – актуальные цены внезапно слетали и менялись на новые, сформированные по странной логике. Это напрягало и покупателей и менеджеров отдела продаж.

Мы выработали новый способ обновления цен на сайте, после чего ошибок не возникало.

- По просьбе клиента программисты изменили принцип формирования цен и продуктовых опций по ключевому направлению – шланги для мотоциклов.
- Через несколько месяцев после начала работ клиент решил развивать не только розничные продажи, но и дилерское направление, которое до этого работало исключительно на сарафанном радио. Мы создали специальную страницу с партнерской программой, чтобы получать новые заявки на сотрудничество.

На карте отметили активные представительства и добавили возможность поиска дилеров в своем городе.



Не останавливаемся на достигнутом

Пол года работы показали, что клиент может зарабатывать в 2 раза больше с текущим сайтом, и это только начало.

В перспективе – расширение продуктовой линейки, увеличение каталога на сотни позиций и охват новой доли рынка. Мы задумались, готов ли старый интернет-магазин принять большой поток посетителей. Будет ли заказчику удобно менять цены с текущим функционалом, работать с товарами, использовать купоны и другие маркетинговые фишки. Много вопросов рождает много планов, мы готовы к работе и с удовольствием поможем клиенту не только сохранить стабильный доход, но икратно его увеличить.

