Яндекс

ТВОЙ МОБИЛЬНЫЙ СЕРВИС

Как фильтровать «свою» аудиторию на поиске и в РСЯ

и показывать объявления прицельно

Краткое содержание

Твой мобильный сервис

Авторизованный сервисный центр

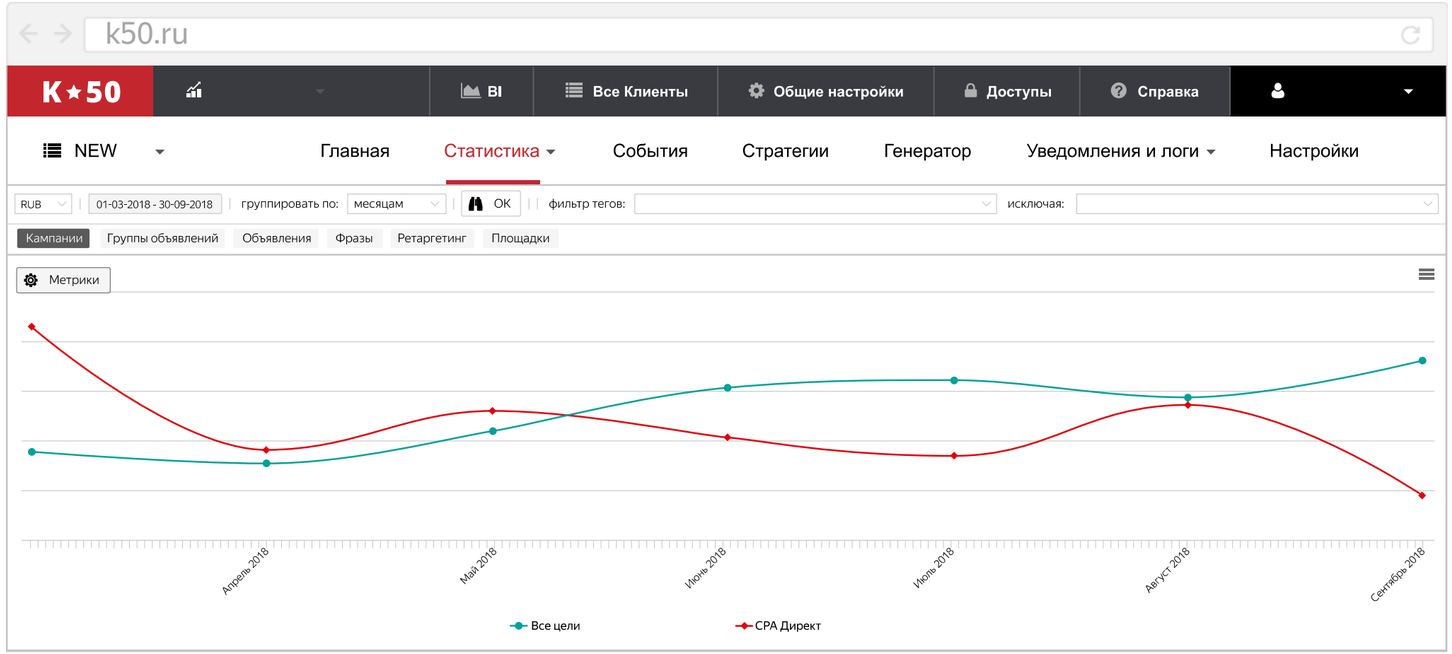
Задачи

1. Увеличить количество лидов при фиксированном бюджете.
2. Удерживать CPA до 500 рублей.

Период

1.03.2018 – 31.08.2018 (6 месяцев)

Оптимизировали сайт, ключевые фразы и креативы под ЦА — и повысили конверсию



448 ₽
стоимость лида CPA

12,3%
конверсия в обращение

По данным K50, 2018

Твой мобильный сервис

Услуги | Размер компании: локальный

Авторизованный сервисный центр
Apple, Samsung, Sony и др.

Москва
ymservice.ru

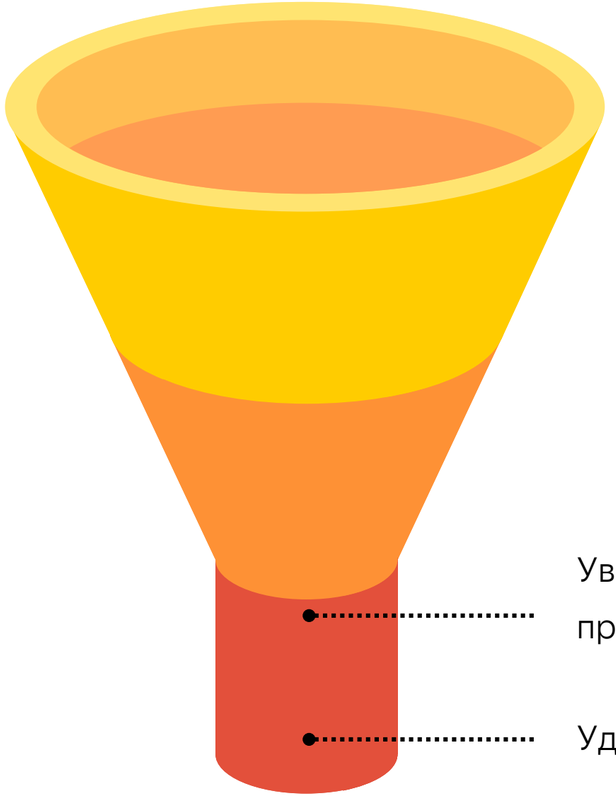
Максим Полежаев
Руководитель сектора бизнес-проектов

2009 год основания

73 000 устройств Samsung отремонтировано за год

28 000 устройств Apple отремонтировано за год

Задача



Увеличить количество лидов при фиксированном бюджете

Удерживать CPA до 500 рублей

Использовали

- Яндекс.Директ
  - Поисковая реклама
  - Тематическая реклама
- K50

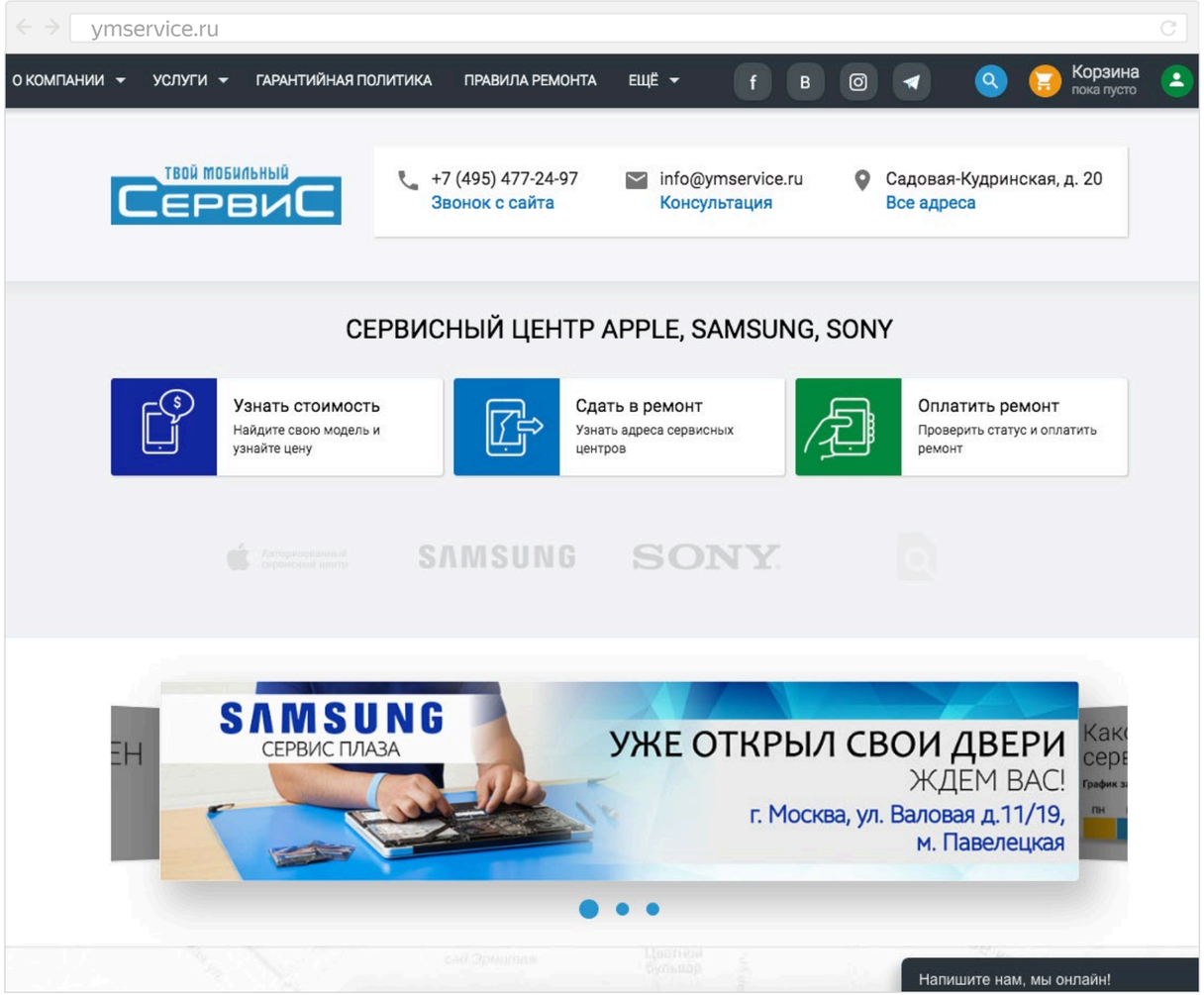
Период

6 месяцев

Как на конкурентном рынке продвигать услуги для сегмента с чеком выше среднего

Авторизованный сервисный центр по ремонту бытовой техники работает в соответствии с требованиями производителей и использует фирменные запчасти — услуги стоят дороже, чем в локальных мастерских.

Агентству предстояло продвигать сервис на высоконкурентном рынке, где клиенты принимают решение о заказе в ультракороткий срок.



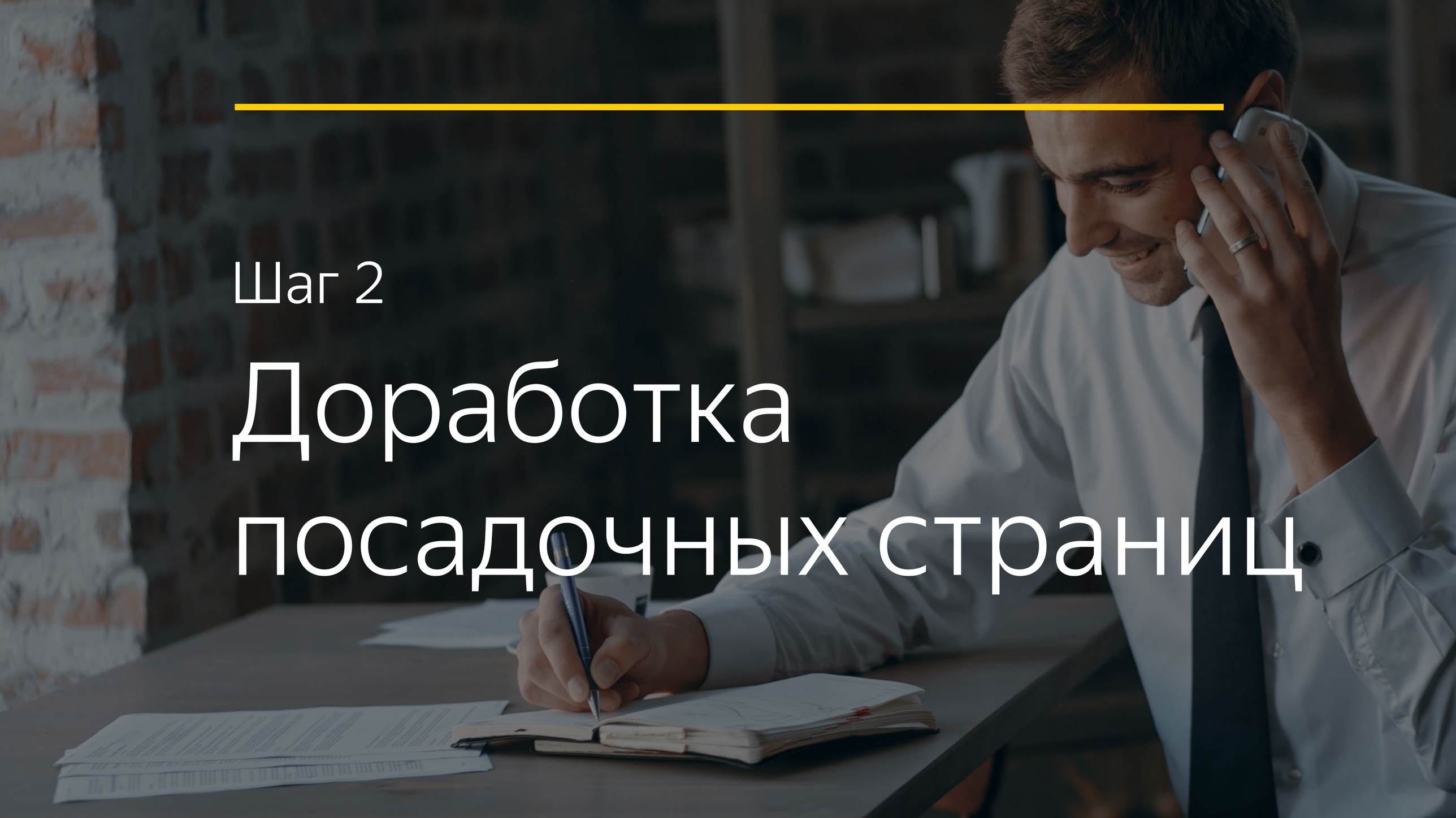
Шаг 1

Собрать и сегментировать семантику

Объединили ключевые фразы в несколько групп и отслеживали самые эффективные

Минус-слова проработали на старте и дополняли по ходу работы. Разделили кампании для поиска и РСЯ, попробовали варианты группировки запросов: по брендам, моделям, частотности.

Бренд Твой мобильный сервис	ВЧ сервисные центры Samsung и Apple	Отдельные услуги Замена датчика, замена динамика
Гео-запросы ремонт телефонов на Тверской	ВЧ ремонт телефонов (без вендоров) ремонт телефонов адреса	Замена дисплея на IPhone
Неисправности Не заряжается, не включается	РСЯ	Модельные запросы Ремонт iPhone X

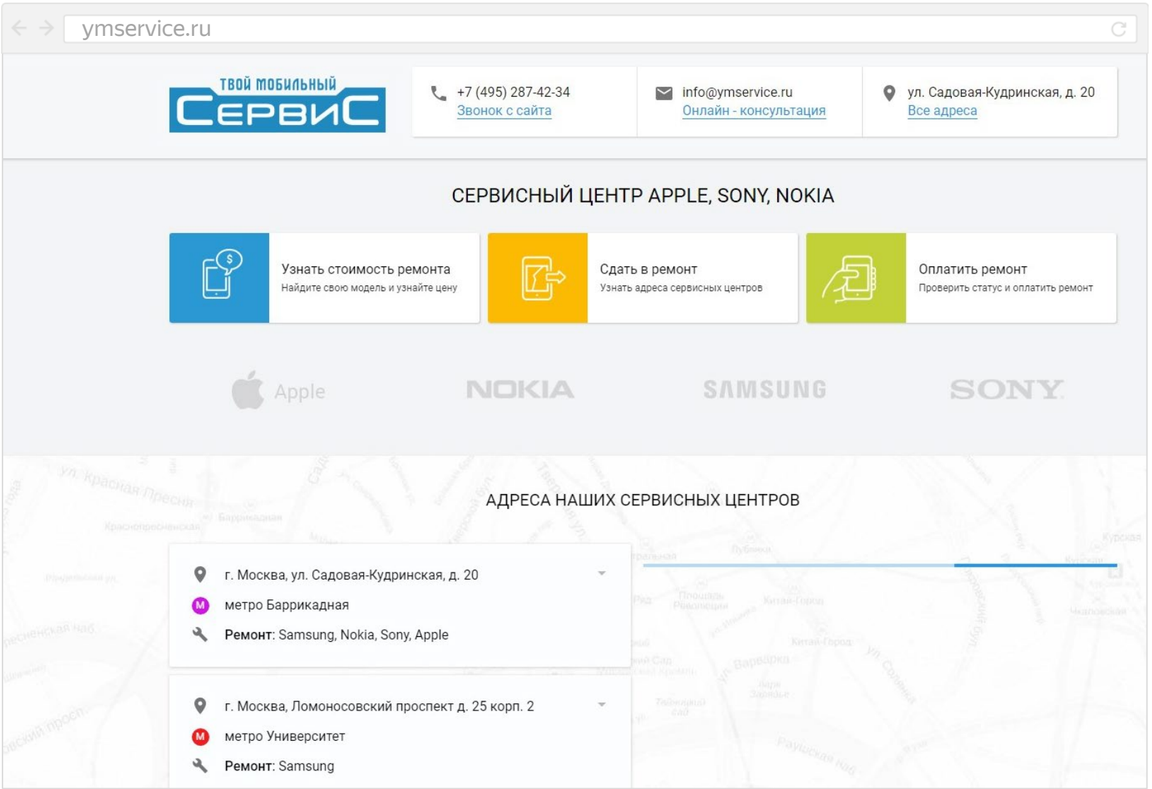


Шаг 2

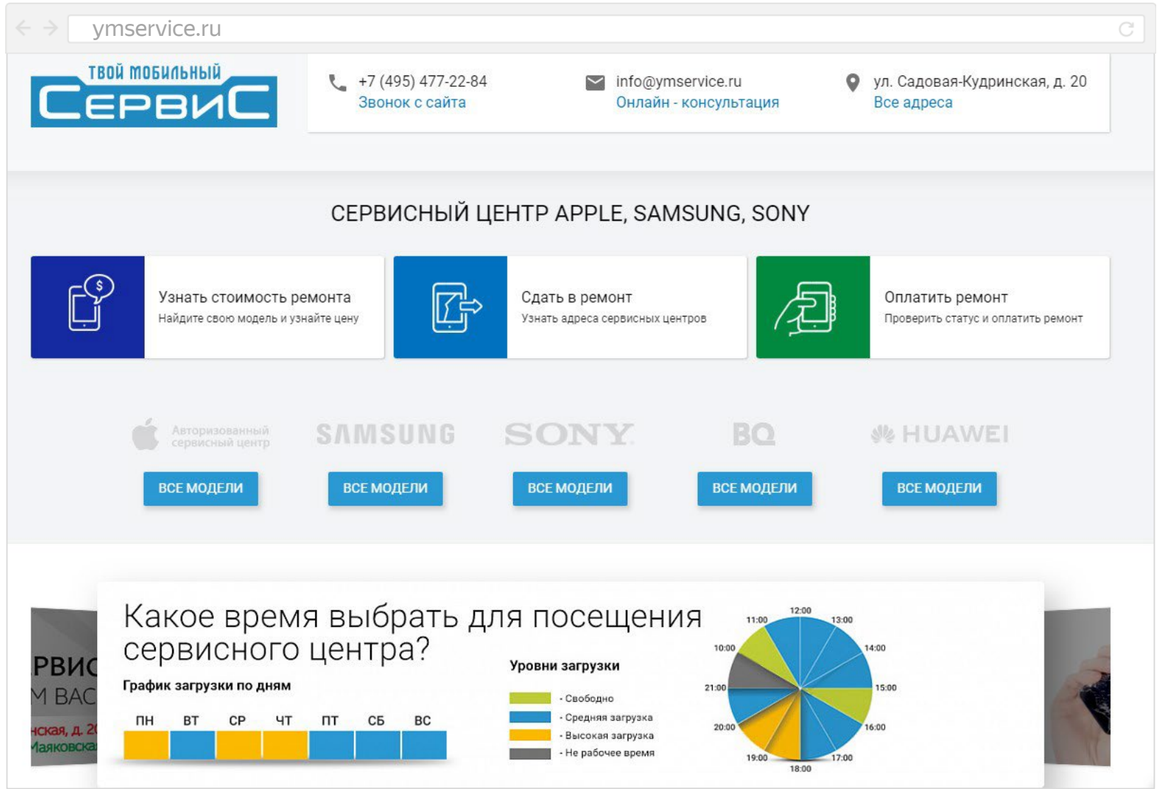
Доработка посадочных страниц

Проанализировали звонки — добавили на сайт ответы на популярные вопросы и подчеркнули преимущества

Было



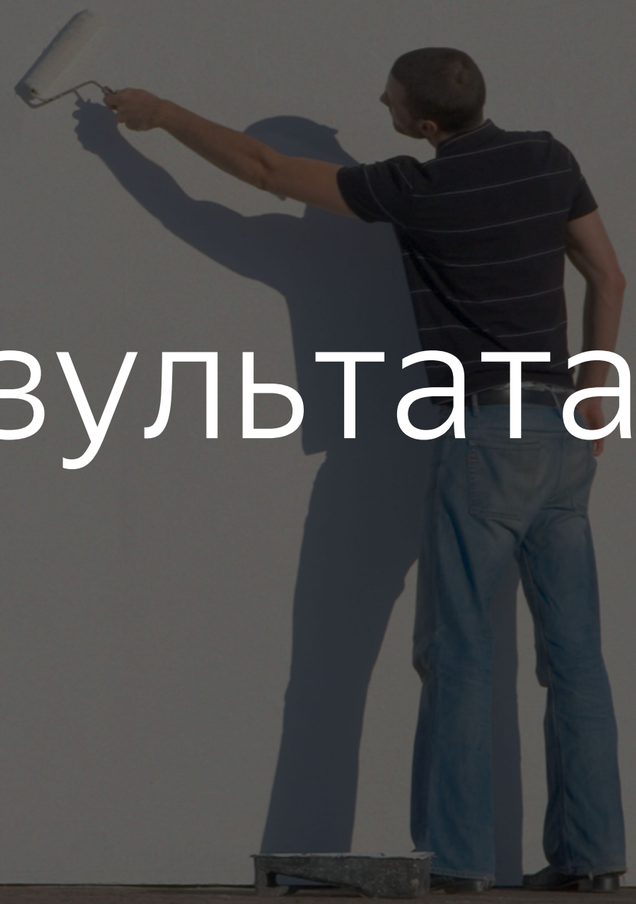
Стало



Основное, чем интересуются клиенты — цены, сроки, гарантии, способы решения проблемы для конкретной модели — вынесли в зону видимости. На главной странице и страницах брендов выделили сроки гарантии и статус авторизованного центра.

Шаг 3

Оптимизация по первым результатам



Высоконверсионные фразы выделили в отдельные кампании и перераспредилили на них бюджет

Было

Бренд	ВЧ сервисные центры Samsung и Apple	Отдельные услуги
Гео-запросы	ВЧ ремонт телефонов без вендоров	Замена дисплея на IPhone
Неисправности	РСЯ	Модельные запросы

Стало

Бренд	ВЧ сервисные центры Samsung и Apple	
	РСЯ	
Повторные показы на поиске		Samsung Samsung ремонт телефонов

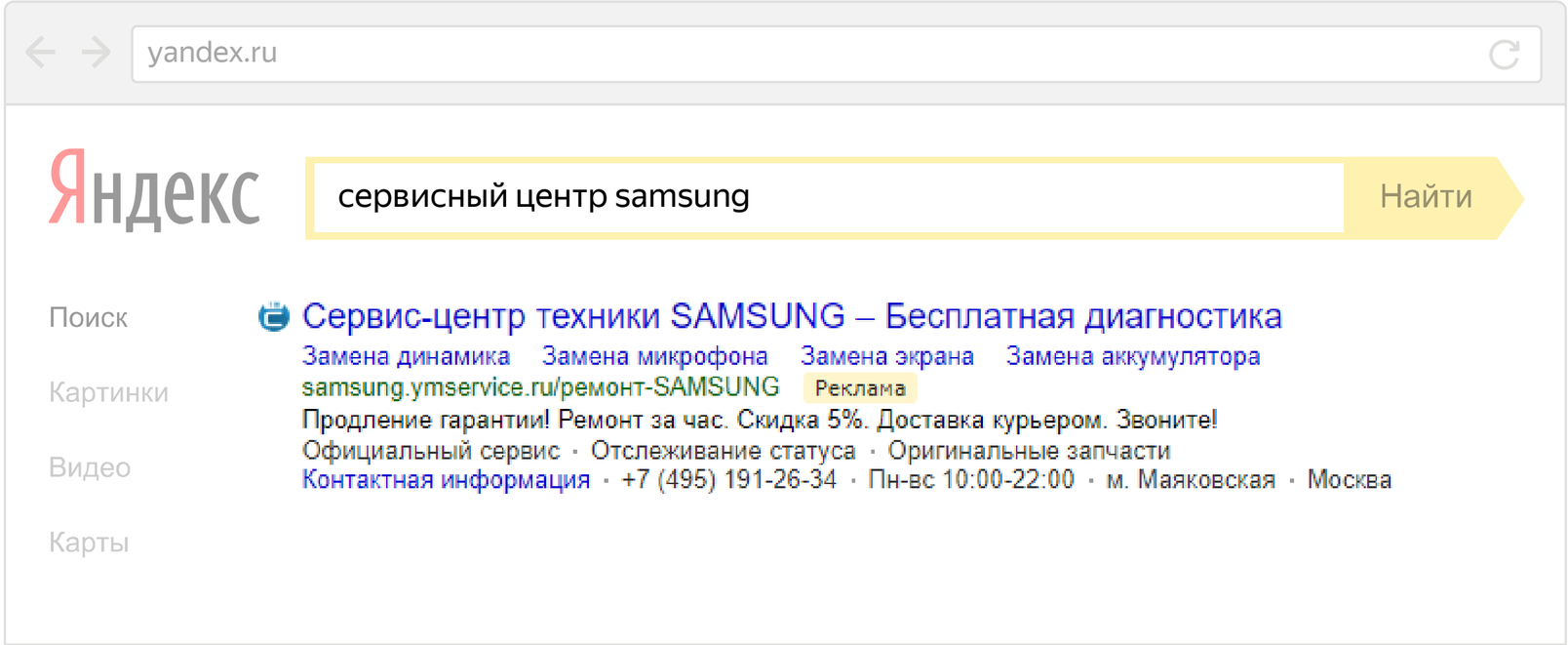
После оценки эффективности кампаний стало понятно, что целевая аудитория — пользователи, которые ищут официальные сертифицированные центры. Пользователи, которые искали отдельные запчасти или ремонт конкретной неполадки, оказались менее рентабельными. Отказались от запросов, связанных с конкретными ремонтными работами. Большой спрос на ремонт техники Samsung требовал более глубокой проработки: для бренда создали отдельную кампанию.

Шаг 4

Проработка текстов и креативов

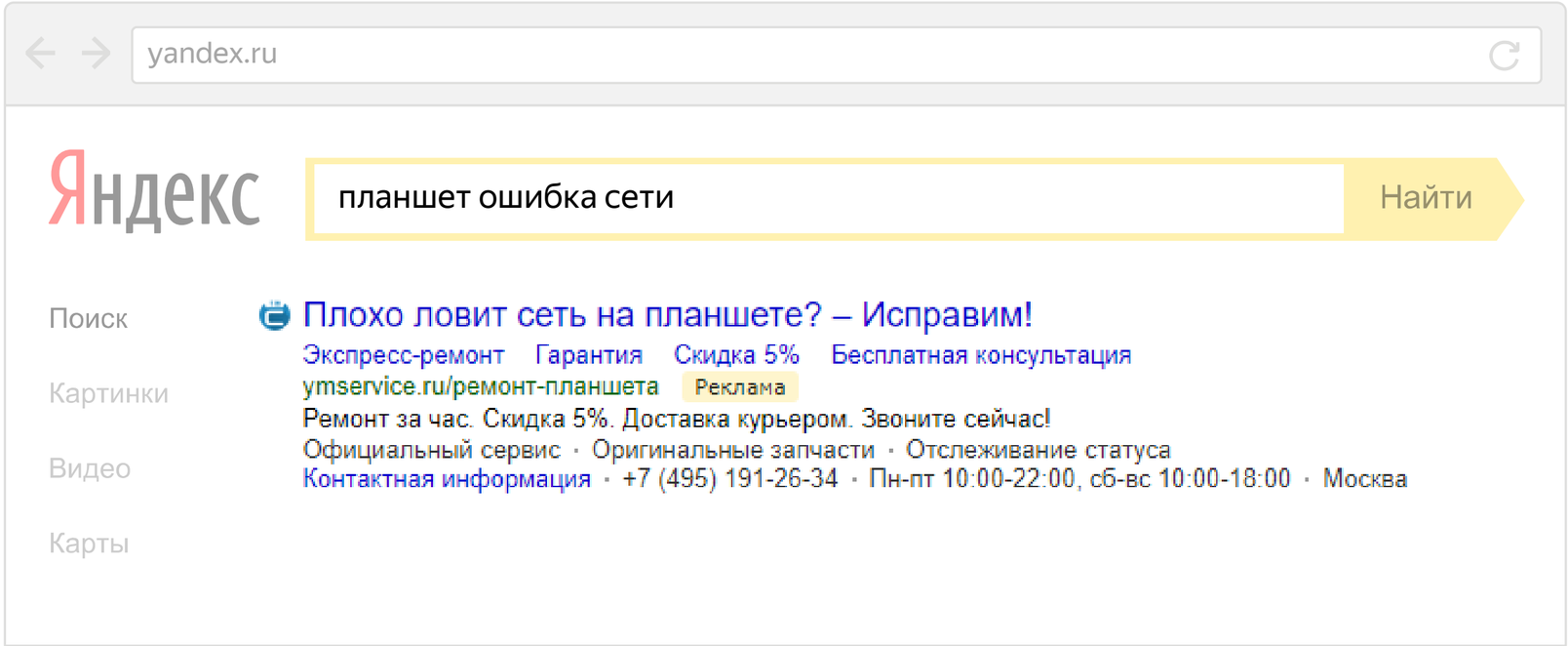
Обращено к ЦА и приносит деньги: официальный статус и мотивация обратиться быстро

Продление гарантии подтверждает статус официального центра. Опция срочного ремонта за час и скидка мотивирует обратиться сразу.



Обращено не к ЦА и не приносит деньги: консультация бесплатно, описание проблемы в заголовке

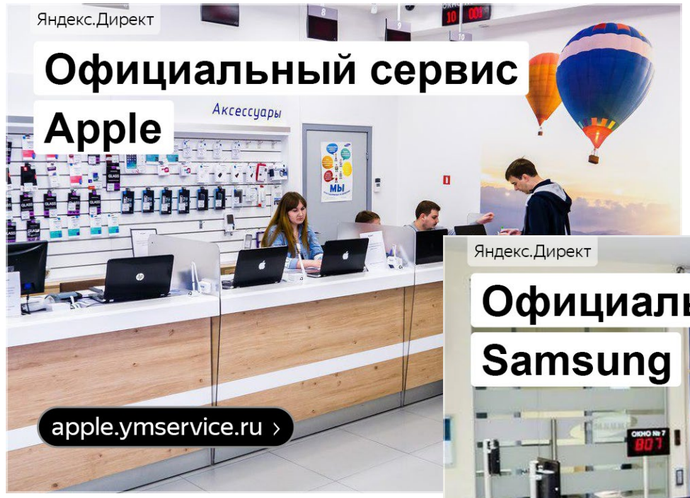
Такие объявления могут приводить пользователей, которые хотят проконсультироваться иногда по вообще посторонним вопросам. «У меня iCloud не синхронизируется, помогите срочно!»



Тестировали разные подходы к изображением для сетей

Неэффективно: картинка со сломанным устройством или процессом ремонта. Сливается с другими изображениями и не сообщает ничего полезного.

Эффективно: комфортное светлое помещение с персоналом и без очередей. Внушает доверие, говорит об оперативном и качественном обслуживании.



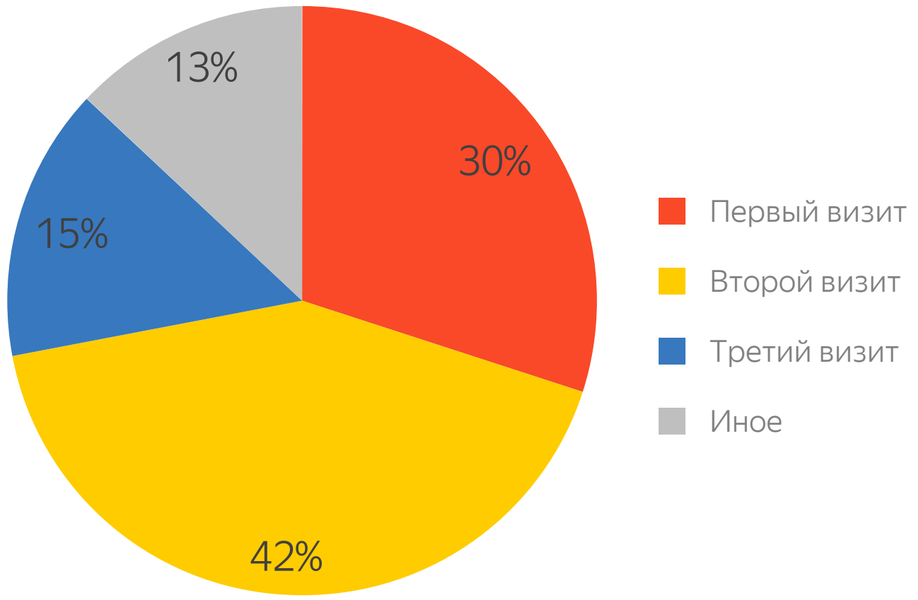
Результаты

89% клиентов оформляли заказ в первый день

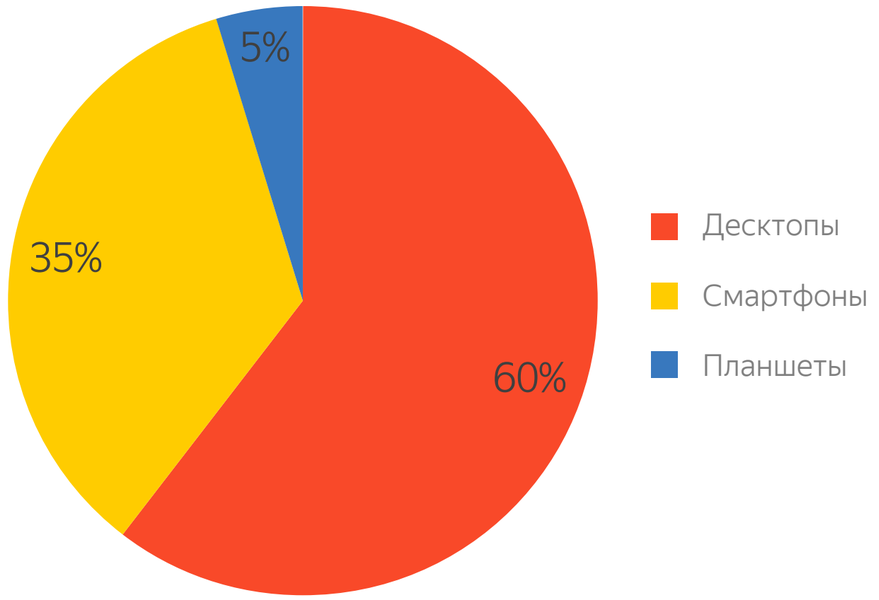
Большинство клиентов уточняли условия и цены по телефону и сразу принимали решение о ремонте. Исправный телефон для большинства пользователей — это необходимость, ремонт нельзя откладывать.

60% конверсий происходят с десктопа, 40% обращений поступает с мобильных.

Оформленные заказы

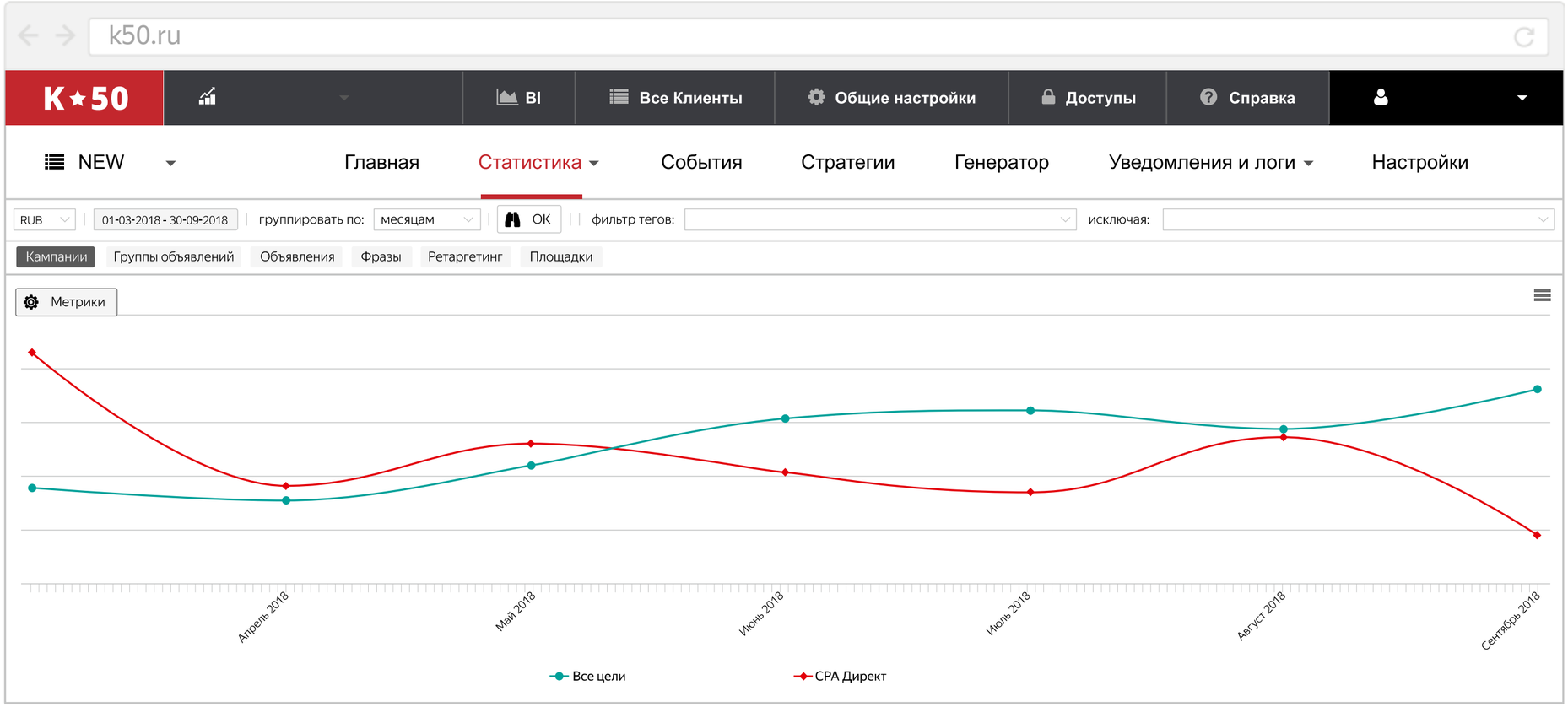


Достигнутые цели по устройствам



По данным K50, 2018

CR в обращения вырос до 12,3%, CPA снизился до 448 ₽



После оптимизации семантики, текстов и доработки сайта конверсия в заявки и звонки выросла до 12,3%. Объём обращений в рамках бюджета вырос, стоимость лида из Директа снизилась даже ниже целевых 500 ₽ — до 448 ₽.

“

Мы являемся официальным сервисом Apple, Samsung, Sony и других брендов и делаем ремонт на сертифицированном оборудовании, что позволяет сохранить гарантию. Команда Биплана помогла достучаться именно до нашей аудитории, для которой важна безопасность и качество, а не возможность сиюминутной экономии. Специалисты учли особенности тематики (короткий срок принятия решения), изучили поисковое поведение у «нашей» и «не нашей» аудитории, и конверсия в заявки на сайте выросла до 12,3%.

Максим Полежаев

Руководитель сектора бизнес-проектов, «Твой мобильный сервис»

“

Поиск конкретных услуг — замена дисплея, динамика, тача, модуля камеры — чаще говорит о том, что пользователь крайне заинтересован в экономии и ищет дешёвый сервис.
Это не про нашего клиента — сертифицированного сервиса, который предлагает ремонт высокого качества с сохранением гарантии. Изучив поисковое поведение пользователей в Директе, мы стали исходить из того, что целевая аудитория ищет авторизованные сервисы, а не отдельные услуги по ремонту — и преуспели.

Елена Белая

Менеджер проектов, «Биплан»

Яндекс

biplane

Кейс подготовлен совместно с агентством **Биплан**

biplane.ru

Яндекс

Начните свою историю с Яндексом

Единая платформа Директа работает с клиентами
на всех уровнях воронки продаж

direct.yandex.ru