

## Лидогенерация в системах мониторинга

В предыдущих разделах мы рассмотрели основные виды систем мониторинга, отметив, что их можно использовать как для целевого выявления определенных сообщений, так и для масштабных, даже глобальных исследований. В большинстве случаев системы мониторинга в различных службах бренда используются для следующих целей:

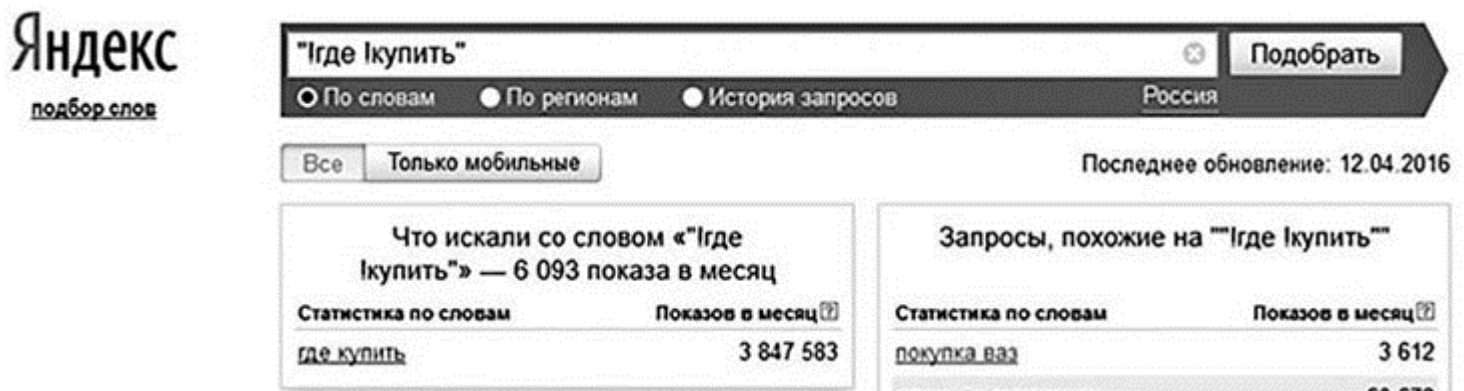
- общий мониторинг информационного поля в отрасли;
- выявление упоминаний бренда в СМИ;
- контроль появления упоминаний бренда клиентами (клиентский опыт);
- работа служб поддержки.

В последнее время все чаще появляется еще одна сфера использования систем мониторингов – лидогенерация. При чем тут система мониторинга? Посмотрим сначала на основные инструменты по получению лидов в Сети:

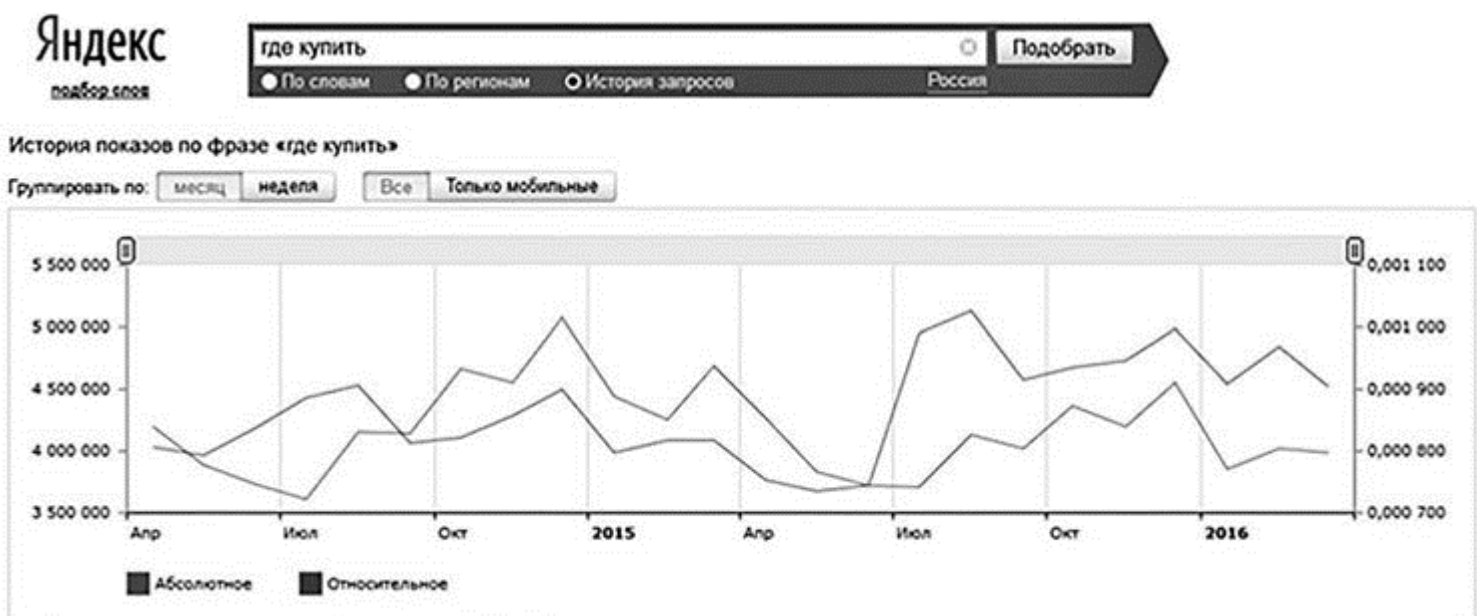
- контекстная реклама – самый распространенный инструмент, который все видели и многие даже заказывали. Услуги по ведению и автоматизации контекстной рекламы представляются большинством интернет-агентств;
- таргетированная реклама – более продвинутый инструмент: бренд выбирает более точно, кому показывать рекламу. Работа ведется в социальных сетях, бренды сами выбирают пол, возраст, работу, интересы будущих лидов. Постоянно появляются все новые инструменты по автоматизации таргетированной рекламы;
- e-mail-рассылки – классика. Проводятся рассылки с адаптированными и выверенными текстами по пользователям. Некоторых пользователей это только раздражает, а спам-фильтры почтовых систем с рассылками беспощадно борются;
- SEO – все бы хорошо, но сначала потребуется сайт. Если же речь о начинающем бизнесе от команды стартаперов, его может и не быть. Кроме того, результаты SEO продвижения иногда приходится ждать месяцами. А бизнесу нужна отдача здесь и сейчас;
- CPA (cost per action) – для тех, кто любит сразу заполненные заявки. При схеме работы по CPA заказчик платит за результат в виде заполненной заявки на покупку, звонка от клиента и т. д. Система работает наверняка, минусы в том, что стоимость заявок может быть слишком высокой, да и не

каждая трансформируется в продажу. Опять же данная модель подойдет не всякому бизнесу.

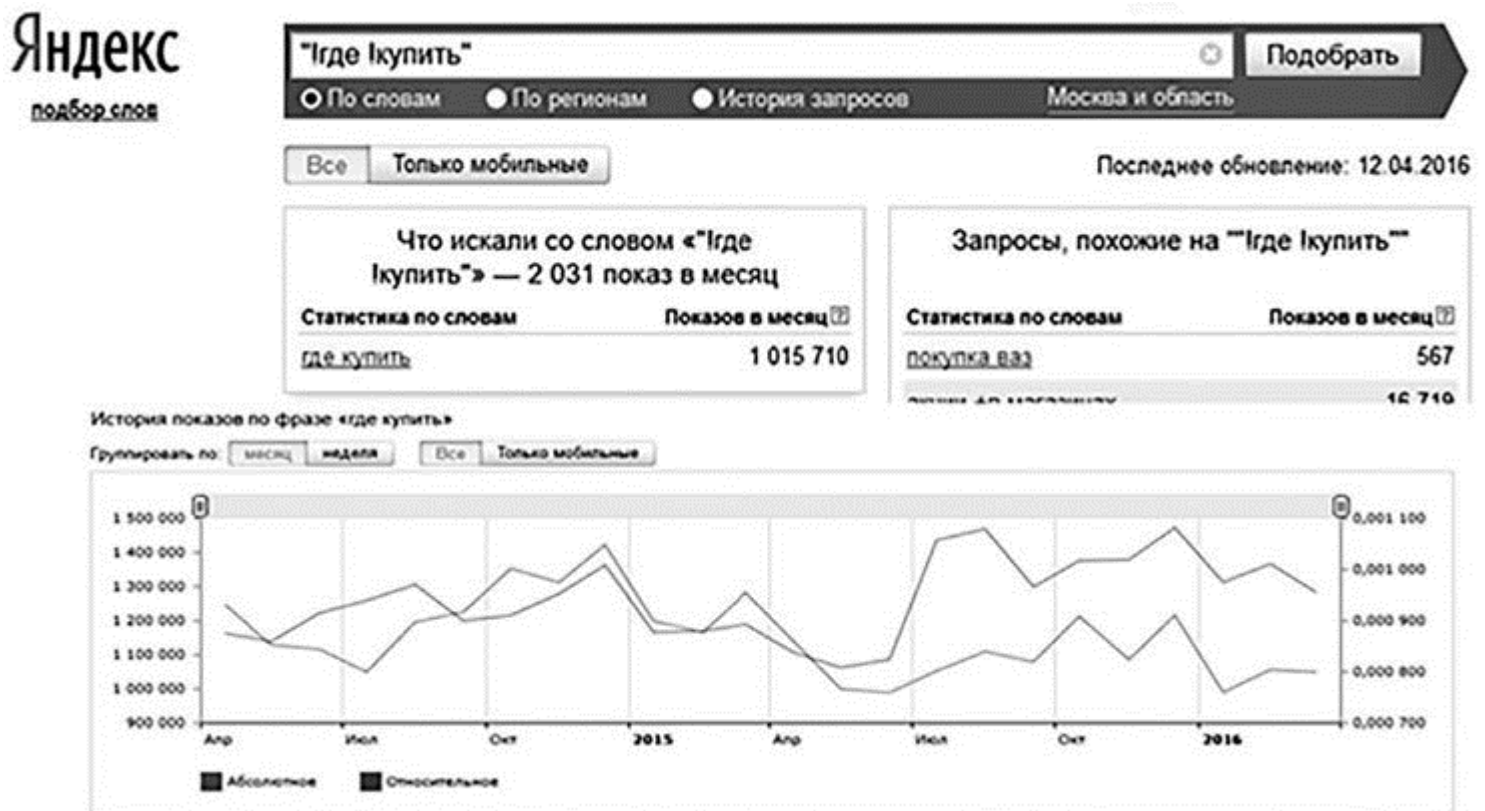
Во всех этих инструментах не хватает одной важной детали – самостоятельного активного поиска клиентов, что особенно актуально для малого и среднего бизнеса, а также для начинающих предпринимателей. У крупного бизнеса и корпораций всегда будут хорошие бюджеты на ту же контекстную или таргетированную рекламу, они свои лиды соберут и там. Однако более прозорливые компании могут играть на опережение и самостоятельно отыскивать своих будущих клиентов и выходить с ними на контакт. А для этого нужно найти («замониторить» потребность) тех, кто хочет купить ваши товары или заказать услуги.



Как часто люди что-то пытаются купить в Сети? Как ни странно, оценочный ответ на этот вопрос даст Яндекс. Wordstat. Забиваем запрос «где купить» (причем с точным вхождением) и видим следующую картину: «где купить» так или иначе ищут 3 (три!) с лишним миллиона пользователей в месяц. И это при том, что мы задали запрос, обозначающий потребность явно. А ведь можно сюда добавить запросы «посоветуйте...», «подскажите...», а также «заказать...» во всех вариациях. Можно попробовать изучить сезонность запроса «где купить».



Из временной шкалы видно, что явных трендов нет, пользователи находятся в поисках мест покупок постоянно. Всплески абсолютного количества запросов видны только в декабре 2015 и 2016 года, что обусловлено закупками новогодних и рождественских подарков.



Если посмотреть подобную статистику только по Москве и области, а не по всей России, картина будет аналогичная.

Что ж, раз есть те, кто жаждет что-то купить, нужно их выявить и предложить им свой товар. Отложим в сторону традиционные инструменты и рассмотрим вариант проактивного выявления клиентов через системы мониторинга. Возьмем популярные, но платные, Brand Analytics и YouScan, а для тех, кому маркетинговый бюджет не позволяет оформить на них подписку, еще и сервис Яндекс. Блоги, в котором также есть полезные опции для лидогенерации, например, поиск по конкретно заданным городам. Кстати, поскольку специалисты интернет-маркетинга уже отметили полезность и востребованность лидогенерации с помощью мониторинга, это привело к появлению систем, заточенных именно под эту задачу. Скажем, «Лидсканер» ищет сообщения, содержащие в себе именно потенциальные лиды, при этом он имеет внутреннее разделение лидов по различным отраслям.

На конференции РИФ+КИБ 2016 теме лидогенерации в системах мониторинга был посвящен отдельный доклад, в котором как раз и была представлена краткая выдержка обзора подходящих для этого систем.



Рассмотрим реальные примеры выявления лидов в Сети, причем постараемся найти те, которые касаются крупного бизнеса, дабы читатель не думал, что в свободном доступе есть только лиды на дешевые услуги и товары.

Итак, лиды найти хочется, а бюджет руководство не выделяет. Используем для начала бесплатные сервисы. Откроем Яндекс. Блоги и попробуем отыскать лиды для агентств по недвижимости. Говорят, в случае экономических неурядиц именно этот рынок проседает в любой стране одним из первых, поэтому попробуем помочь риелторам и найдем, кому они могут сдать квартиры. Вбиваем запрос «сниму квартиру», причем в формате полного совпадения запроса, чтобы отсеять неточности. Смотрим результат.

Яндекс

Поиск:

Картинки:

Видео:

Карты: **СНИМУ КВАРТИРУ!!!** Нашлось 8 тыс. ответов  
[Дать объявление](#)  
 Se...ov • 6 апреля 2016  
 Друзья! Наша семья снимет 2х квартиру в мкр. Парковый (возле ЦПКЮ). У нас двое детей - 9 лет и 2 года. Все без вредных привычек))) В квартире необходима вся мебель и бытовая...  
 Комментарии 3

Маркет: **#Москва СРОЧНО! Сниму квартиру! #объявления #Недвижи...**  
 in...u • 26 марта 2016  
 #Москва СРОЧНО! Сниму квартиру! #объявления #Недвижимость #Квартиры #обовто  
 in...z/cat-2/c-324/c-...  
 in...z/cat-2/c-324/c-...  
 Ответить Ретвитнуть В избранное

Блоги: **Сниму квартиру со всеми удобствами**  
 Форум Абхазии - Отдых в Абхазии - Отзывы... • 31 марта 2016  
 Здравствуйте, уважаемые форумчане! Ищу 2-3х комнатную квартиру на вторую половину июня (14-29) в Гагре или Пляндже. Нас 3 человека: две женщины 39-40 лет и ребенок-подросток.

Еще: **срочно сниму квартиру1 комнатную**  
 Ни...ова • 5 апреля 2016  
 срочно сниму квартиру1 комнатную.

Система нашла нам 8 тыс. (!) ответов. Изучим сниппеты (краткое представление сайтов в поисковой выдаче) хотя бы первых четырех.

1. Сниму квартиру.
2. Москва. СРОЧНО! Сниму квартиру!
3. Сниму квартиру со всеми удобствами.
4. Срочно сниму квартиру 1-комнатную.

Получается, что выдача релевантна, кроме того, в результатах показывается еще и дата сообщения. То есть можно сходу принимать решение, насколько свеж найденный запрос, стоит ли его использовать или высок шанс, что кто-то уже предложил пользователю варианты. Для перепроверки откроем первый же найденный результат и посмотрим, что внутри.



Видим, что человек действительно пишет в LiveJournal сообщение о том, что снимет квартиру. На скриншоте выделены некоторые важные детали:

- указано, сколько нужно комнат;
- указан желаемый район;
- указан состав семьи;
- указано отсутствие вредных привычек;
- есть репосты в социальных сетях, а это значит, что объявление набирает дополнительный охват.

При наличии точных заданных критериев искомого жилья агент по недвижимости может подобрать по своей базе подходящие варианты и, связавшись с автором объявления через «личку» или прямо в комментариях, сразу их предложить. Благодаря наличию в открытом доступе точных критериев к потенциальному заказу шанс успешной продажи весьма высок.

Какие еще отрасли часто страдают при экономических неурядицах и падении покупательной способности населения? Конечно, авторынок. Встанем на место продавцов автосалонов и поищем клиентов на наши автомобили. Используем все ту же бесплатную систему от «Яндекса». Вбиваем в «Яндекс. Блоги» запрос «посоветуйте автосалон».

The screenshot shows a search on the Yandex Blogs platform. The search bar contains the text "посоветуйте автосалон". Below the search bar, there are filters for "Поиск" (Search), "Картинки" (Images), "Видео" (Video), "Карты" (Maps), "Маркет" (Market), "Блоги" (Blogs), and "Еще" (More). The search results are displayed in a list format. The first result is titled "Посоветуйте в каком автосалоне дают автокредит без..." and is from the user "smrotzv" in the "Сообщество Отзывы Самара" community, dated 23 марта 2016. The second result is titled "Хотим взять Daewoo gentra, в какой автосалон посоветуйте..." and is from the user "ufa\_spisok" in the "Сообщество Черный список Уфа" community, dated 8 апреля 2016. The third result is titled "...взноса? Какие наши автосалоны посоветуете?! Админчику..." and is from the user "spietnisokol" in the "Сообщество Сокольские сплетни" community, dated 6 апреля 2016. On the right side of the search results, it says "Нашлось 13 ответов" and "Дать объявление".

В результатах поиска у нас на момент написания книги всего 13 ответов. Но давайте изучим их внимательно. В первой же ссылке пользователь спрашивает, в каком салоне дают автокредит без первоначального взноса. По второй ссылке пользователь хочет взять конкретную модель автомобиля и выбирает из упомянутых автосалонов. По третьей человек снова спрашивает, в каком автосалоне взять автомобиль без первоначального взноса. Получается, что первые же три ссылки вполне подходят для продажи, однако в этом стоит убедиться. Посмотрим, что внутри.



ЧС Уфа

Хотим взять Daewoo gentra, в какой автосалон посоветуйте "Китстар" на индустриальном шоссе или "уздэо" на злобина или может еще где есть, не помню .. А то пишут мол с птс проблемы бывают и т.д

#Уфа #Черный\_список

Андрей

8 апр 2016 в 11:01 | Это спам | Поделиться | Мне нравится ♥ 5



Отзывы Самара

Посоветуйте в каком автосалоне дают автокредит без первоначального взноса и с 21 года? Анон

23 мар 2016 в 12:49 через Android | Это спам | Поделиться | Мне нравится ♥ 2

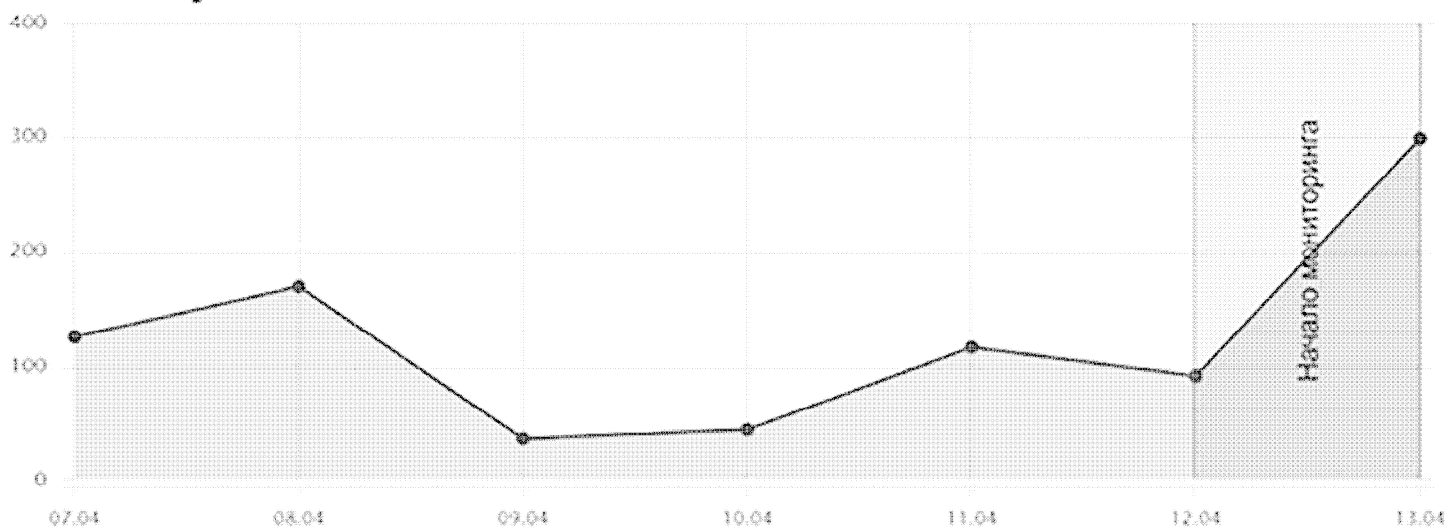
В первом сообщении пример особенно наглядный – пользователь указывает конкретную модель, которую хочет купить, а это значит, что все салоны, в которых она представлена, могут попытаться с ним связаться и осуществить продажу. Продавцам конкурирующих марок также стоит попытаться предложить свои модели из этого же сегмента рынка. Сообщение интересно еще и тем, что в нем упоминаются конкретные салоны, между которыми делается выбор. Их представители могут прийти в комментарии и начать дискуссию. На скриншоте выделена прямая ссылка на профиль пользователя, а значит, можно работать не только в комментариях, но и написать ему личное сообщение.

Как видите, хорошие возможности есть даже у бесплатного сервиса. Но ведь некоторые бренды готовы оплачивать поиск лидов, так что перейдем теперь к платным системам мониторинга.

Начнем с YouScan. У него довольно простой интерфейс, который быстро освоит даже новичок. Вбиваем туда запрос «посоветуйте автосалон» в различных вариантах, собираем историю (на соответствующей кнопке прямо так и написано) и смотрим, что получилось.

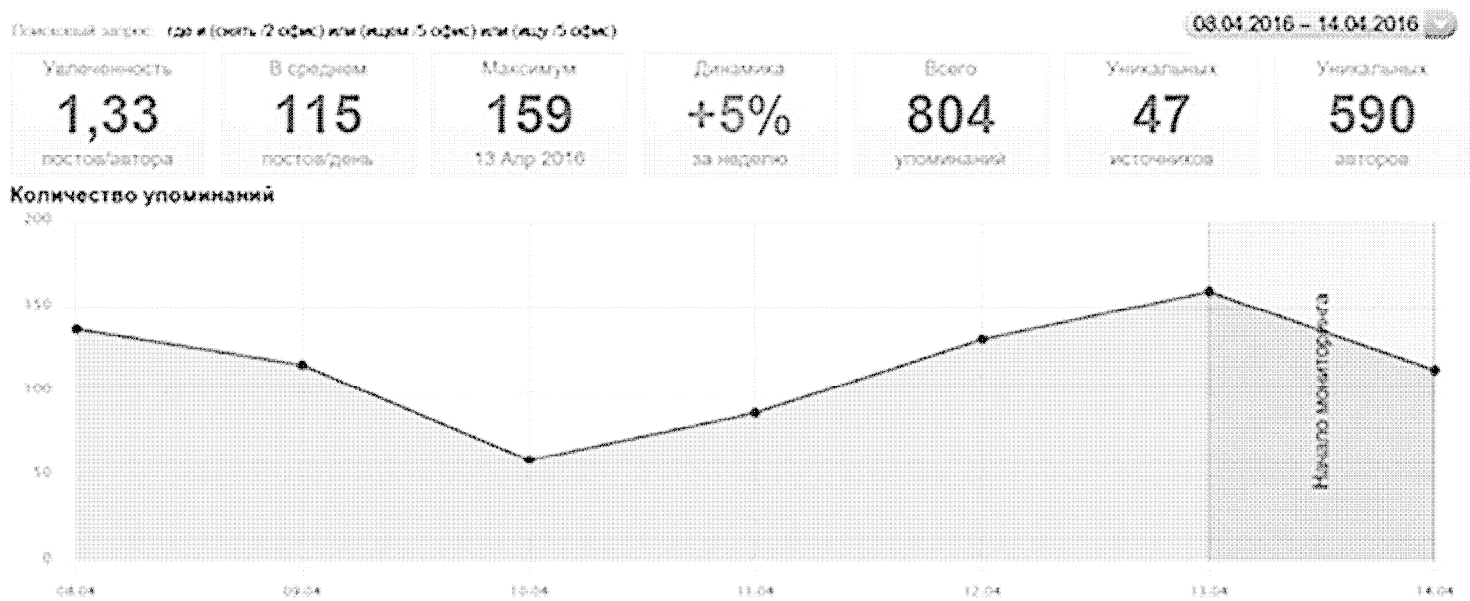
Увлеченность	В среднем	Максимум	Динамика	Всего	Уникальных	Уникальны
<b>1,21</b>	<b>126</b>	<b>298</b>	<b>+79%</b>	<b>879</b>	<b>133</b>	<b>556</b>
постов/автора	постов/день	13 Апр 2016	за неделю	упоминаний	источников	авторов

Количество упоминаний



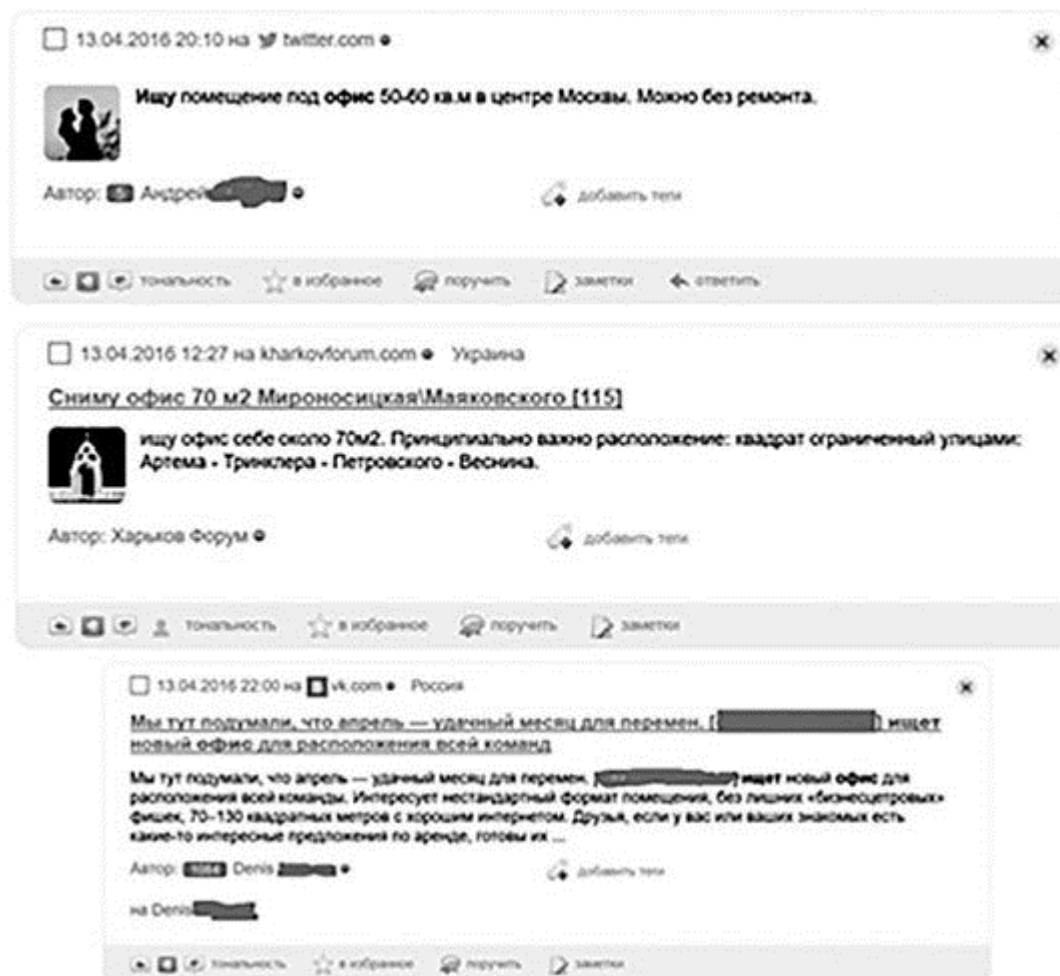
Как видим, за одну только неделю собралось 879 подобных упоминаний от 556 авторов в 133 источниках, в среднем – 126 постов в день. Однако мы помним, что автоматические системы собирают сообщения, в которых есть вхождение ключевого запроса, поэтому определенная часть упоминаний окажутся нерелевантными. И все же значительная часть сообщений будет включать в себя потенциальные лиды. Аналогично платные системы мониторинга можно использовать и для другой рассмотренной нами

отрасли – недвижимости. Поищем клиентов на аренду офисов и для наглядности загрузим в систему мониторинга четкий запрос. По правилам YouScan он выглядит так: «где и (снять /2 офис) или (ищем /5 офис) или (ищу /5 офис)». Это означает, что в найденных сообщениях будет слово «где», а потом или слова «снять+офис» на расстоянии не более двух слов между ними, или «ищем+офис» и не более 5 слов между ними, или «ищу+офис» и не более 5 слов между ними. Посмотрим на результат.



У нас собралось 804 упоминания за одну неделю из 47 источников от 590 авторов. В среднем 115 постов в день. Напомним, есть вероятность появления нерелевантных сообщений, в которых (по разным причинам) присутствуют ключевые слова. Проверим, есть ли в найденных постах лиды.

















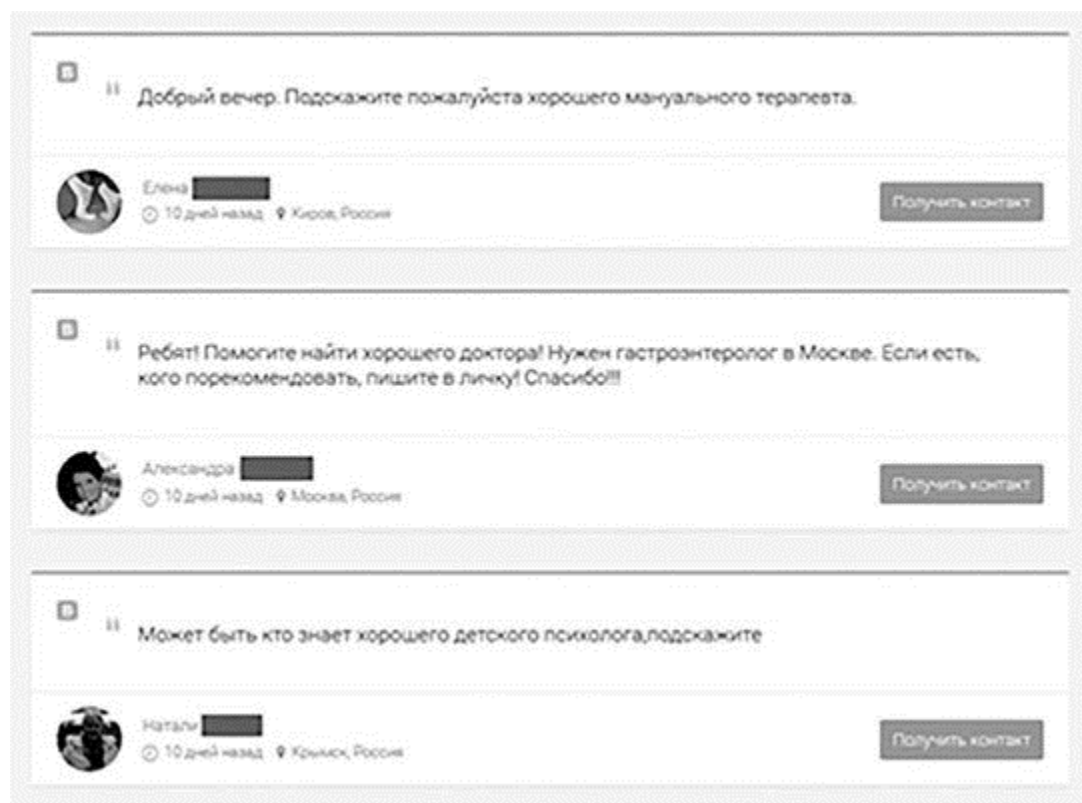
Да, есть. Причем в сообщениях присутствуют четкие критерии заказа для потенциального лида. В первом объявлении указаны метраж офиса и район поиска, упомянута необязательность ремонта. Во втором – метраж офиса и даже желаемые улицы. Есть нужные параметры и в третьем. Для всех подобных лидов менеджер по недвижимости сможет собрать подходящие предложения и попробовать совершить продажу.

Система мониторинга (тот же YouScan) на минимальном тарифе, которого для подобных задач будет достаточно, стоит весьма недорого – даже одна продажа с лихвой окупит покупку системы.

Рассмотрим еще один инструмент, который мы уже упоминали, – «Лидсканер», новую многофункциональную систему мониторинга по лидам. Работает она по условно бесплатной модели – без оплаты можно смотреть лиды, сообщения по которым появились более десяти дней назад. Поиск здесь заранее сегментирован по категориям: юридические услуги, бытовой ремонт, кредитные услуги и др.

- 
**Юридические услуги**  
 Сообщения от тех, кому нужны консультации юриста, адвоката, нотариуса.
- 
**Поиск персонала**  
 Предложите ваши услуги тем, кто ищет сотрудников дальнего профиля.
- 
**Бытовой ремонт**  
 Сообщения от тех, кто планирует ремонт в квартире и ищет дизайнера интерьера или мастеров для выполнения различных работ: сантехника, электрика, сборщика мебели и т.д.
- 
**Аренда недвижимости**  
 Сообщения от тех, кто хочет снять в аренду дом, квартиру, апартаменты, помещение или офис на долговременной основе либо посуточно.
- 
**Подарки**  
 Предложите ваши товары и услуги тем, кто спрашивает совета, что подарить по тому или иному случаю.
- 
**Услуги дизайнера**  
 Предложите ваши услуги тем, кто ищет графического дизайнера, художника, иллюстратора, 3D-визуализатора.
- 
**Создание сайтов и приложений**  
 Предложите ваши услуги тем, кому нужно сделать сайт или мобильное приложение, а также тем, кто ищет веб-программистов или веб-дизайнеров для различных задач.
- 
**Услуги интернет-маркетинга**  
 Расскажите о себе тем, кто нуждается в услугах по продвижению в интернете, настройке рекламы, ищет SEO и SMM-специалистов, копирайтеров.
- 
**Кредитные услуги**  
 Сообщения от тех, кто хочет взять кредит, просит помощи в оформлении займа или ищет инвесторов.
- 
**Билеты на мероприятия**  
 Сообщения от тех, кто хочет посетить различные мероприятия (концерты, театры, представления и т.д.) и кого интересует покупка билетов.
- 
**Одежда и обувь**
- 
**Аксессуары**

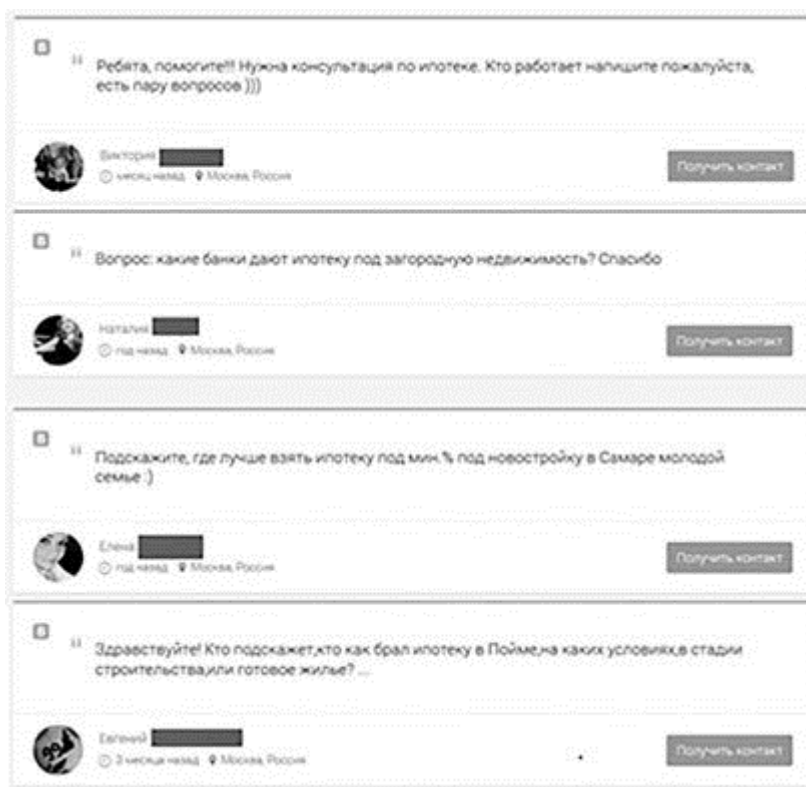
Поищем лиды в разделе медицинских услуг. Конкуренция в этой отрасли высока, однако пользователи постоянно публикуют новые просьбы посоветовать медицинские учреждения. Посмотрим, что нам соберет «Лидсканер».



Посты релевантны – их авторы просят посоветовать мануального терапевта, гастроэнтеролога и психолога. В интерфейсе указывается сам автор и город.

При этом по имени автора пока кликнуть нельзя, зато нажав на кнопку «Получить контакт», мы увидим ссылку непосредственно на сообщение. Здесь кликнуть по имени автора можно – откроется его профиль.

В банковской отрасли клики в контекстной рекламе и заявки в СРА дорогие, но посмотрим, на что способен «Лидсканер». Выбираем категорию кредитных услуг и выясняем, что там удастся собрать.



Сообщения релевантны, большинство из них касаются ипотеки. Пользователи интересуются консультациями, спрашивают, какие банки дают ипотечный кредит. Каждому из них сотрудники банка могут предложить свои варианты, причем совершенно бесплатно.

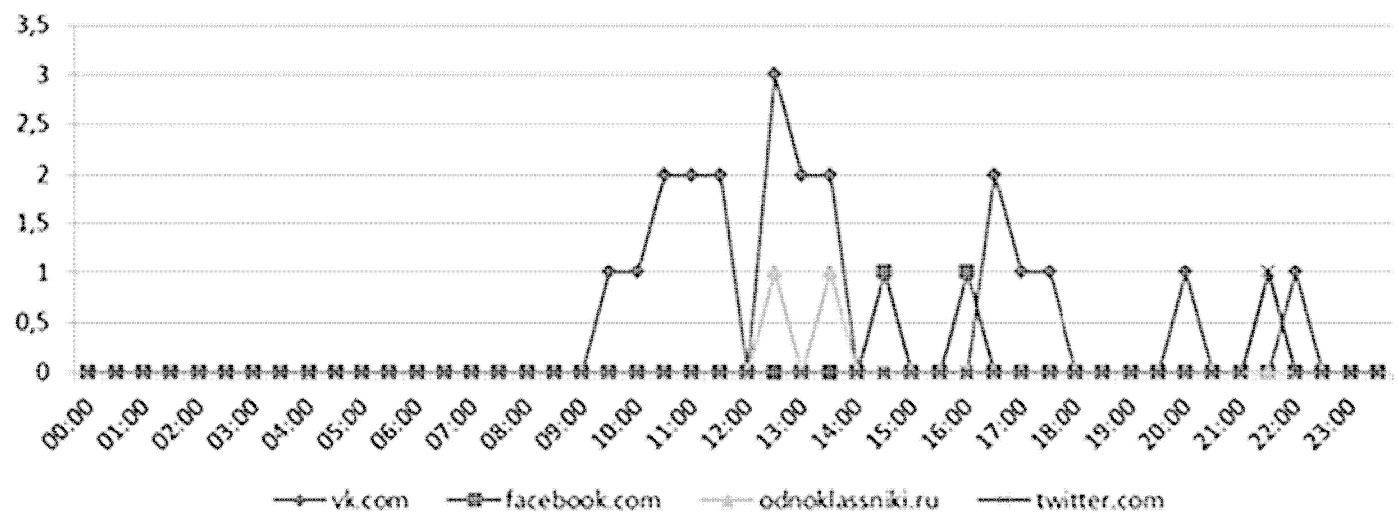
С каждым годом в Сети появляются все новые посредники, каталоги и аукционы. Они консолидируют у себя предложения товаров от различных интернет-магазинов (или даже прямых продавцов – частных лиц), а потом получают свою комиссию за совершенную продажу (как вариант, абонентскую или разовую плату от продавца). Примеры таких сервисов: CarPrice.ru и Drom.ru (аукционы автомобилей), тот же «Яндекс. Маркет».

Часть продавцов минуют подобные сервисы и совершают продажи пользователям напрямую. Подержанные автомобили продают даже через посты в социальных сетях (при этом объявление дублируется, например, на Avito).

Естественно, сайтам-аукционам выгодно включить в свою систему максимальное количество подобных продаж, а значит, им надо выявить подходящие посты и предложить авторам в ней поучаствовать. Вручную это сделать сложно, но постараемся выявить в реальном времени новые

сообщения о продажах подержанных автомобилей в социальных сетях с помощью системы Brand Analytics.

### Динамика упоминаний по источникам (топ 5)



Дата	Текст	Uri	Регион
20.08.2015 17:15	ОБРАЩАТЬСЯ по цене и всем вопросам - 89053270103 Федя	https://vk.com/wall233000280_62	Саратовская область
20.08.2015 13:56	BA3 2112 2009 купить в Республике Башкортостан на Avito	http://vk.com/wall203504882_84	Саратовская область
20.08.2015 22:01	Объявление на Avito - Chevrolet Aveo 2012	http://vk.com/wall34700000_1405	Санкт-Петербург
20.08.2015 11:48	Продаю машину! Помогите с репостом	http://vk.com/wall5475070_1564	Санкт-Петербург
20.08.2015 10:39	Продаю авто чехлы из экокожи по самым низким ценам! В нал	http://vk.com/wall20070170_624	Санкт-Петербург
20.08.2015 10:19	Продаю авто! Выделите в ПО или званите договоримся о встрече!	http://vk.com/wall179249220_281	Санкт-Петербург
20.08.2015 20:00	Renault Megane 1.5 MT 2009 универсал Renault Megane 2009	http://vk.com/wall24581192_216	Республика Татарстан (Татарстан)
20.08.2015 16:30	Друзья, за репост буду очень благодарен! Объявление на Avito	http://vk.com/wall7930561_3144	Республика Татарстан (Татарстан)
20.08.2015 13:10	BA3 (LADA) Priga 1.6 MT 2012 селан [id115063159]Bevera C	http://vk.com/wall303103003_120	Республика Татарстан (Татарстан)
20.08.2015 12:45	Daewoo Espero 1997	http://vk.com/wall4054706_9151	Республика Татарстан (Татарстан)
20.08.2015 09:54	Продаю девонка	http://vk.com/wall112451707_007	Республика Татарстан (Татарстан)
20.08.2015 21:48	Продаю автомобиль Volkswagen Passat! Автомобиль в идеальн	https://twitter.com/konnyyurox/status/1171500000000000000	Московская область
20.08.2015 13:54	Продаю автомобиль BA3 2112! Продаю автомобиль скрывать	http://vk.com/wall42749253_4174	Московская область
20.08.2015 11:58	ЖА Rio 1.6 MT 2013 зетьбыж! KIA Rio 2013	http://vk.com/wall201692_3054	Московская область
20.08.2015 11:20	Daewoo Matz 0.8 MT 2010 зетьбыж! Daewoo Matz 2010	http://vk.com/wall370600247_3059	Московская область
20.08.2015 10:32	Продаю автомобиль BA3 2114 Samara! Срочно! Автомобиль те	http://vk.com/wall42749253_4167	Московская область
20.08.2015 16:45	Продаю авто 11500км пробег механика второй хозяин код	http://vk.com/wall18501076_3130	Москва
20.08.2015 16:08	Первый раз в жизни оседлал настоящего скакуна! Все продаю!	https://www.facebook.com/1000046	Москва

Обратите внимание, система позволяет масштабировать отчетность по часам. На временной шкале всплески упоминаний распределены по моменту появления сообщений. Также указаны их источники и регионы. Есть возможность выгрузить краткую сводку с графиками, текстами сообщений, ссылками в Excel. Специалистам аукциона остается связаться с авторами и предложить им продублировать объявления в своем сервисе. Проверим релевантность найденных объявлений.



Как видим, они содержат марку автомобиля, пробег, цену, где-то встречается реальное фото продаваемого автомобиля.

Представители «Лидсканера» отмечают, что он находит сто тысяч лидов для 20 отраслей. Но важнее другое – системой уже воспользовались более десяти тысяч пользователей, то есть возможностью выявления лидов через мониторинг социальных сетей предприниматели активно пользуются<sup>[22]</sup>.

Подводя итоги главы, отметим, что выявление потенциальных лидов в социальных сетях вполне реально в любой отрасли. Так что советуем читателям попробовать различные системы мониторинга для поиска вероятных клиентов.