

# Создание единого портрета пользователя

или связь онлайн и офлайна

Павел Мрыкин

Руководитель направления клиентского опыта



# Онлайн-офлайн-связь

Взаимодействие между онлайн- и офлайн-миром  
бизнеса

# Единый профиль пользователя

Это история касаний клиента с компанией через все доступные способы коммуникации:

Онлайн-рекламу



Сайт



Приложение



Мессенджеры



Письма  
на электронную почту



Звонки на прямой  
номер в обход сервиса  
коллтрекинга



Офлайн-носители  
(листовки, визиты,  
билборды, радио)



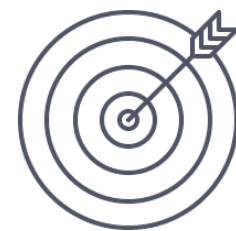
Офлайн-точки  
(магазин, шоурум,  
ресторан, офис  
продаж, клиника)



и другие способы

# Преимущества связи онлайн и офлайна для бизнеса?

Возможность предоставлять более персонализированные предложения для клиентов



Полноценная оценка эффективности рекламных источников трафика



Дополнительные данные для автоматических стратегий



Детализированная аналитика по повторным оплатам в разрезе каждого клиента







**Какой идеальный подход  
к связи онлайн и офлайн?**



**ЕГО НЕ СУЩЕСТВУЕТ**

# Невозможно идентифицировать 100% пользователей в офлайне



Если клиент несколько раз посещает один и тот же сайт и ничего не покупает, то система аналитики узнает его по cookie при следующем посещении сайта.



Если же клиент приходит в офлайне три раза в магазин — то никто не узнает, что клиент приходил, т.к. нет никакого идентификатора.

# Как работает связка между онлайн и офлайном?

Для этого используются все возможные идентификаторы:

## Идентификаторы пользователя



- UserID
- SessionID
- Social ID
- Telegram ID

## Идентификаторы устройства



- ClientID
- Device ID
- MAC-адрес

# А точнее сбор, накопление и сопоставление ЭТИХ идентификаторов

```
{
  "User": {
    "UserID": "7856",
    "SessionID": "232421437",
    "SocialID": "semenov92",
    "TelegramID": "2246262262"
  },
  "Device": {
    "ClientID": "sjdnf932",
    "DeviceID": "aiwe391",
    "MAC-address": "12:34:56:78:90:ab",
    "IP-address": "192.168.1.1"
  },
  "Contact": {
    "Phone": "+7 (909) 123-45-67",
    "Email": "semenov92@mail.ru"
  },
  "LoyaltyProgram": {
    "CardNumber": "987654321"
  },
  "PersonalInfo": {
    "FirstName": "Сергей Семёнов",
    "LastName": "Иванов",
    "Gender": "male",
    "Birthday": "29.01.1992"
  },
  "Location": {
    "Country": "Россия",
    "City": "Москва",
    "Address": "ул. Тверская, д. 1"
  }
}
```

# Сбор портрета аудитории для дальнейшего использования

CRM



Системы  
аналитики



CDP





# Как происходит связь?



**Василий заходит  
на сайт с рекламы  
в Яндекс Директе**

---

Система веб-аналитики  
фиксирует sessionId, clientId



**Авторизуется**

---


Система фиксирует UserId



**Оставляет заказ**

---

Система фиксирует номер  
телефона, email, карту  
лояльности

 Так как всё это произошло в рамках посещения сайта —  
все данные связались в один профиль

# Представим другую ситуацию



**Екатерина заходит  
на сайт с рекламы в  
социальной сети**

---

Система веб-аналитики  
фиксирует sessionId, clientId



**Заходит на страницу  
контакты, выбирает  
магазин**



**Уходит с сайта  
и отправляется  
за покупкой  
в офлайн магазин**

# Альтернативные истории развития событий

Клиент перешёл на сайт  
и для общения выбрал  
мессенджер

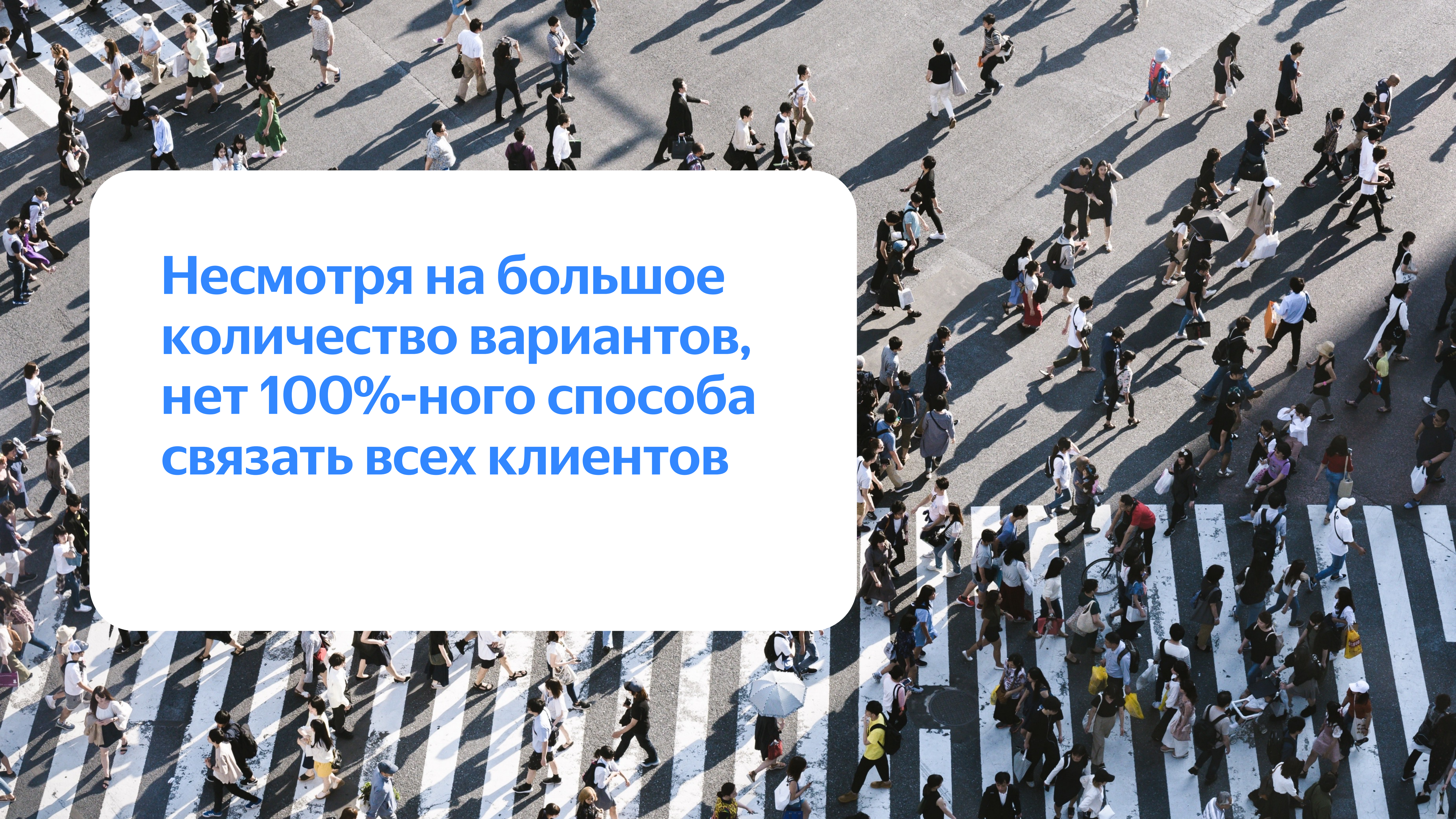
Клиент позвонил  
на статический номер  
визитки в Яндекс Директе

Клиент обратился  
с классифайда

Клиент позвонил  
на прямой номер  
компании

И т. д.





**Несмотря на большое  
количество вариантов,  
нет 100%-ного способа  
связать всех клиентов**



# Каждый этап по порядку

☰

Яндекс Директ

Мои кампании

Создать кампанию

Инструменты

Рекомендации

Библиотека

+

Кампании 1 > Группы > Объявления

Ставки и условия показа: Фразы Фильтры фидов Ретаргетинг и аудитории

Действия ▾ последние 30 дней ▾

Активные группы ▾ Поиск и фильтрация по группам

ТИП	НАЗВАНИЕ ↓	СТАТУС	КАМПАНИЯ ↓	РАСХОД, ₽ ↓	КОНВЕ
Итого				0	
<div><div>☐</div><div>⚙</div></div>		Черновик	Шоколад - Сети № 47717091	0,00	

Действия

Редактировать

Копировать

Отправить на модерацию

Удалить

# Как собирать необходимые идентификаторы в онлайне

Яндекс  Метрика

```
ym(XXXXXX, 'getClientID', function(clientID) {  
    <тело функции>  
});
```

 Calltouch

```
window.ct('calltracking_params',  
    'mod_id').ctClientId
```





# Пример кодов

```
> 01:40:47.737 ym(12606739, 'getClientID', function(clientID) {  
    console.log(clientID)  
});
```

```
01:40:47.739 16124251751002782152
```



# Пример отчёта по клиентам

## Посетители и клиенты [Как использовать](#)

Посетители Клиенты

Быстрые сегменты Любые сайты Больше одного визита Новые посетители за 7 дней Мобильные посетители Приходили по рекламе

Посетителей в отчете: 100%



Люди, у которых с визитами, в которых

Посетитель

clie

Характеристики

ClientID

25.05.2023

09.06.2023 01:38:04

Активность



3

Всего визитов



0:38

Общее время на сайте



Цели





# Пример отчёта по клиентам

## Посетители и клиенты 🔖 ℹ️ Как использовать

Посетители Клиенты

Быстрые сегменты ?

Любые сайты ▼

Больше одного визита

Новые посетители за 7 дней

Мобильные посетители

Приходили по рекламе

Посетителей в отчете: 100% ▼

📊 ▼

Люди, у которых + с визитами, в которых +

Посетитель <span>?</span>	Активность <span>?</span>	Всего визитов <span>?</span>	Общее время на сайте <span>?</span>	Цели <span>?</span>	Количество звонков <span>?</span>
<div><div>🗨️</div><div><div>Характеристики</div><div>ClientID</div></div></div> <div>25.05.202309.06.2023 01:38:04</div>					0
<div><div>🗨️</div><div><div>🏠</div><div>🇷🇺 🖥️ 🪟</div></div></div> <div>09.06.202309.06.2023 01:36:50</div>		1	0:00		0
<div><div>🗨️</div><div><div>🏠</div><div>🇷🇺 📱 🤖</div></div></div> <div>09.06.202309.06.2023 01:35:45</div>		1	0:15	1	0




# Пример отчёта по клиентам

## Посетители и клиенты [Как использовать](#)



Посетители Клиенты 

Быстрые сегменты 

Любые сайты 

Больше одного визита

Новые посетители за 7 дней


Мобильные посетители

Приходили по рекламе

Посетителей в отчете: 100% 
































Люди, у которых


ClientID: 16124251751002782152 





с визитами, в которых




Посетитель 	Первый визит 	Последний визит 	Активность 	Всего визитов 	Общее время на сайте 	Цели 	Количество звонков 
    	26.04.2022	29.07.2022 15:45:36		2	1:30	 1	0
    	10.06.2021	10.06.2021 12:49:51		1	10:32	 1	0
    	02.12.2020	17.05.2021 17:03:59		75	3:15:35	 7	0




Добавьте комментарий 

ClientID 


16124251751002782152


Всего визитов 


75

Общее время на сайте 

3:15:35

Активность 





Цели 


Количество звонков

7


0

Первый источник трафика 


Внутренние переходы 


Первый визит 


02.12.2020

Последний визит 


17.05.2021 17:03:59

Регион 

Россия  Москва



Операционная система (детально) 

macOS Catalina (и последующие)

Тип устройства 

ПК

### 17 мая 2021

Визит в 17:03:59   Прямые заходы 3 стр. 29:17

Подробнее


Страница входа <https://calltouch.ru/>

Достигнута цель 60sec

Просмотр <https://my.calltouch.ru/user/login>

Просмотр <https://my.calltouch.ru/user/login>

### 13 мая 2021

Визит в 12:08:28  Внутренние переходы 3 стр. 19:04



Подробнее

Страница входа <https://my.calltouch.ru/user/login>

Просмотр <https://my.calltouch.ru/user/login>

Просмотр <https://my.calltouch.ru/user/login>

### 12 мая 2021



Визит в 13:09:21   Google, результаты поиска 1 стр. 1:00

Подробнее

Страница входа <https://calltouch.ru/utm-generator/>

Достигнута цель 60sec

### 11 мая 2021

Визит в 13:00:25   Прямые заходы 2 стр. 4:31


Подробнее

Страница входа <https://calltouch.ru/>

Достигнута цель 60sec

Просмотр <https://my.calltouch.ru/user/login>

### 29 апреля 2021

Визит в 17:43:27  Внутренние переходы 1 стр. 0:26

Подробнее

Страница входа <https://my.calltouch.ru/user/login>

21





# Пример кодов

```
> 01:41:50.012 window.ct('calltracking_params', '8e87d68b').ctClientId  
< 01:41:50.023 '100000002893968701'
```

---



# Пример отчёта по клиентам

Calltouch

calltouchcalltouch.ru

0₽pmrykin@calltouch.net

Отчеты

Настройки

Интеграции

Продукты

Обратная связь

Менеджер

Обучение

Оповещения

Журнал клиентов

Звонки

Заявки

Все лиды

Сделки

Клиенты

Чаты

Всего клиентов

1 705

Со сделками

1 002

С лидами

1 384

Без сделок и лидов

2

Вернувшиеся

367

Средний LTV клиента

64 555 ₽

Среднее время до первой сделки, дни

6

Среднее количество сделок одного клиента

5

Средняя длина цепочки, касания

49

Средняя продолжительность касаний, дни

402

Топ 3 клиента

Клиент

-

-

Данил, Сысоев Ан

Дата первого и последнего касания	Клиент	Сессии Заявки Звонки Сделки	История касаний
08.06.2023 Четверг			
08.06.2023 08.06.2023 0 д	Kalay_Makalay +7 (701) 666-xx-xx nur3xy@xx.x	1	cpc facebook
08.06.2023 08.06.2023 0 д	Дмитрий +7 (925) 918-xx-xx bautkin.dmitriy@xx.x	1 1	referral blog.calltouch.ru referral blog.calltouch.ru
08.06.2023 08.06.2023 0 д	Антонина +7 (964) 192-xx-xx Medsestri4kaa@xx.x	1 1	cpc facebook cpc facebook
08.06.2023	AGAR MODA	1	cpc facebook

Чат

← Предыдущая страница

1 2 3 4 5 6 7 8 9 ... 35

Dan

Телефон +7 (911) 925-xx-xx

Почта d.l.a@xx.x

ID клиента 2000000003148802979

Дата и время первого касания 06.10.2020 20:01:21

Дата и время последнего касания 08.06.2023 18:25:49

Продолжительность касаний 974

Кол-во касаний всего 7

Кол-во касаний до первой сделки 1

Выручка с клиента (LTV) 0 ₽

Добавить тег

← Предыдущий клиент

Следующий клиент →

Комментарии (0)

История касаний

7 Заявка 08.06.23 18:25:49

Мужчина Книга 23 способа сделать маркетинг лучше

Источник blog.calltouch.ru

Канал referral

Кампания Социальная инженерия в маркетинг...

Объявление book-23-sposoba

Фраза pravaya\_kolonka

IP 176.59.16.100



# Пример отчёта по клиентам

1 Сделка		06.10.20 20:01:21	→
Источник создания сделки	API		
Внешний ID сделки	29849500		
Название сделки	—		
Воронка	Мероприятия		
Статус	Мероприятия: Закрyто и не реализ...		
Выручка	—		
Маржинальность	—		
Менеджер	Testing test		
Дата создания сделки	06.10.20 20:01:21		
Дата обновления сделки	17.03.21 01:23:33		
Источник	—		
Канал	—		
Кампания	—		
Объявление	—		
Фраза	—		
Комментарий к сделке	—		

3 Заявка		20.04.23 09:25:18	→
Мужчина	Книга 23 способа сделать маркетинг лучше		
Источник	telegram		
Канал	cpc		
Кампания	book-23-sposoba_followers		
Объявление	<не заполнено>		
Фраза	<не заполнено>		
IP	176.59.17.133		
Страница входа	https://www.calltouch.ru/book-23...		
Страница заявки	https://www.calltouch.ru/book-23...		
RequestID	8915289		
SessionID	1980094328		
GA cid	1245631890.1681971875		
ЯМ ID	1681971876942937034		
2 Посещение		20.04.23 09:24:37	
Источник	telegram		
Канал	cpc		
Кампания	book-23-sposoba_followers		
Объявление	<не заполнено>		
Фраза	<не заполнено>		
IP	176.59.17.133		
Страница входа	https://www.calltouch.ru/book-23...		
SessionID	1980094328		
GA cid	1245631890.1681971875		
ЯМ ID	1681971876942937034		

5 Посещение		04.05.23 09:41:30	
Источник	telegram		
Канал	cpc		
Кампания	book-23-sposoba_followers		
Объявление	<не заполнено>		
Фраза	<не заполнено>		
IP	176.59.17.153		
Страница входа	https://www.calltouch.ru/book-23...		
SessionID	1985850563		
GA cid	1245631890.1681971875		
ЯМ ID	1681971876942937034		
4 Посещение		20.04.23 18:33:45	
Источник	telegram		
Канал	cpc		
Кампания	book-23-sposoba_followers		
Объявление	<не заполнено>		
Фраза	<не заполнено>		
IP	176.59.2.177		
Страница входа	https://www.calltouch.ru/book-23...		
SessionID	1980336050		
GA cid	1245631890.1681971875		
ЯМ ID	1681971876942937034		

# Создание связи с помощью QR-кодов и NFC-визиток

# Представим другую ситуацию



Екатерина заходит  
на сайт с рекламы в  
социальной сети

---

Система веб-аналитики  
фиксирует sessionId, clientId



Заходит на страницу  
«Контакты», выбирает  
магазин



Уходит с сайта  
и отправляется  
за покупкой  
в офлайн-магазин



# Представим другую ситуацию



Екатерина заходит  
на сайт с рекламы в  
социальной сети

---

Система веб-аналитики  
фиксирует sessionId, clientId



Заходит на страницу  
«Контакты», выбирает  
магазин



Уходит с сайта  
и отправляется  
за покупкой  
в офлайн-магазин

# Представим другую ситуацию



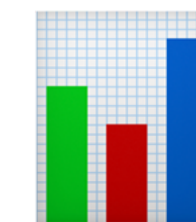
**Екатерине предлагают  
расширенную гарантию  
при регистрации  
по QR-коду**



**Она открывает сайт**

---

Система аналитики  
узнаёт её по cookie



**Данные отправляются**

---

В системе аналитики  
фиксируется офлайн-визит



# Способы мотивации перехода клиента

По QR-коду в салоне продаж, в оффлайн-точке продаж,  
для увеличения количества собранных идентификаторов

01

## Технические возможности

Организация бесплатного Wi-Fi в магазине, который можно получить только после сканирования QR-кода. Также можно дать доступ к эксклюзивным скидкам, доступным только при сканировании QR-кода.

02

## Предоставление эксклюзивной информации

Предоставление эксклюзивной сводки об акциях, новинках или специальных предложениях только для тех, кто зарегистрировался через сканирование QR-кода.

03

## Игры и бонусы

Создание игр, опросов и конкурсов, в которых можно получить бонусы или скидки, принимая участие и сканируя QR-код.

04

## Предоставление подарков

Поощрять клиентов, сканирующих QR-код, с помощью специальных подарков или бесплатных аксессуаров, которые можно получить только через QR-код.

05

## Удобство и простота

Сделать сканирование QR-кода максимально простым и удобным, чтобы клиенты не испытывали неудобств, пока пользуются ими.



# Пара слов об NFC





# Связь WhatsApp с источником трафика

Используем сообщение-шаблон, которое должен отправить клиент. В шаблон вшит `sessionId` клиента.

# Связь WhatsApp с источником трафика

☐ Бизнес-аккаунт

☒ Текстовое сообщение

Номер телефона

79257167643



Ссылка для копирования

<https://wa.me/79257167643?text=Сообщение...>

Введите номер в формате 79001231122, без скобок и тире

Текстовое сообщение ?

Сообщение отправлено с сайта {site}.  
Отправьте ваш номер заявки {sessionId}  
менеджеру.

Динамические параметры ?

{site} - название сайта, с которого совершили переход  
{sessionId} - уникальный идентификатор сессии Calltouch  
{ctClientId} - уникальный идентификатор клиента

# Продукт BigData

Представление продукта BigData  
для анализа данных

# Как может выглядеть путь клиента при выборе товара

## Шаг 1



Переходит на сайт  
с рекламы  
[Яндекс Директа](#)

## Шаг 2



Заходит на страницу  
контактов и отправляется  
в магазин

## Шаг 3



Приезжает в магазин,  
выбирает подходящий  
диван и покупает его

## Шаг 4



# Как может выглядеть путь клиента при выборе товара

## Шаг 1



Переходит на сайт  
с рекламы  
Яндекс Директа

## Шаг 2



Заходит на страницу  
контактов и отправляется  
в магазин

## Шаг 3



Приезжает в магазин,  
выбирает подходящий  
диван и покупает его

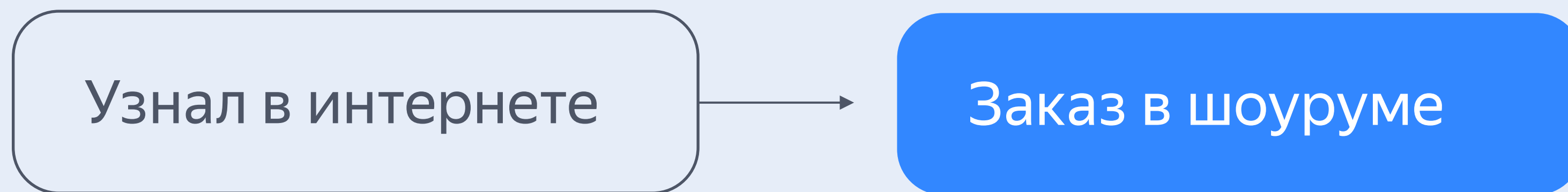
## Шаг 4



В CRM-систему  
отправляется  
источник трафика  
**Заказ в шоурум**



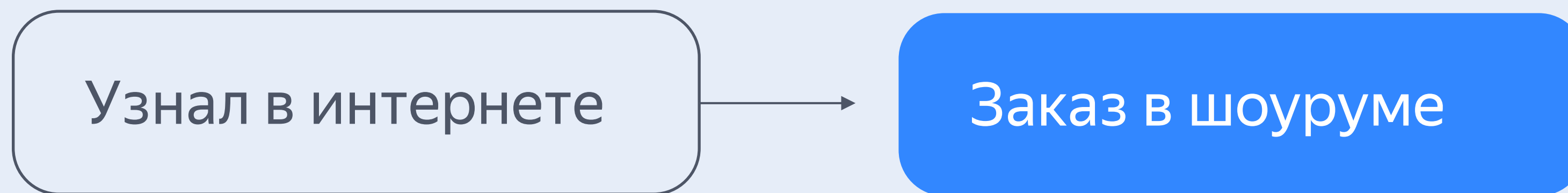
# Так выглядит путь клиента из нашего примера без внешних данных



- ✗ Меньше данных для оптимизации рекламы
- ✗ Неизвестно, какие источники трафика приводят офлайн-аудиторию
- ✗ Стоимость привлечения выше, чем на самом деле



# Так выглядит путь клиента из нашего примера без внешних данных



Мы предлагаем узнать о нём больше:



# Как это работает?

1



Загрузите базу клиентов  
(с неизвестным источником трафика)

2



Big-data получает цифровой след пользователя

3



Присвоение источника по модели атрибуции

4



Получение дополнительной информации (СJM) аудитории



База клиентов может загружаться вручную в ЛК, а также можно создавать сделки/заявки с указанием номеров, чтобы исключить ручную работу

# Что дальше?

## Применение собранные данные о клиентах

Использование  
аналитики  
для оптимизации



Анализ конверсии  
и оценка ROI



Интеграция  
онлайн-покупок  
и офлайн-получения



Развитие клиентской  
базы данных



Оптимизация  
взаимодействия  
в мессенджерах



Интеграция  
лояльности  
и вознаграждений



Оценка  
покупательского  
пути



Развитие каналов  
коммуникации



# Преимущества и ограничения технологий



# Советы

01

Используйте  
максимум способов  
сбора данных  
(законных)

02

Проверяйте  
качество этих  
данных

03

Используйте  
собранные  
данные в работе





## Яндекс Реклама | Обучение

@YandexADV 115 тыс. подписчиков 1,4 тыс. видео

Добро пожаловать! Это официальный канал Яндекса о рекламе — зд... >

Вы подписаны

ГЛАВНАЯ

ВИДЕО

SHORTS

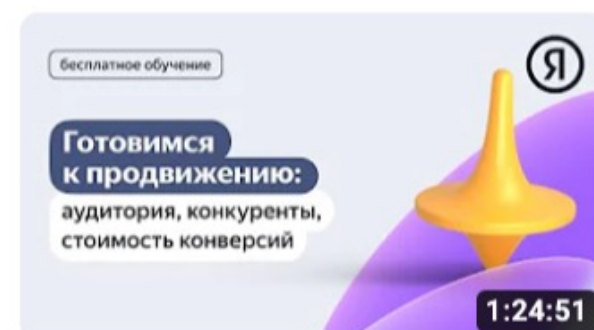
ТРАНСЛЯЦИИ

ПЛЕЙЛИСТЫ

СООБЩЕСТВО

КАНАЛЫ

О КАНАЛЕ



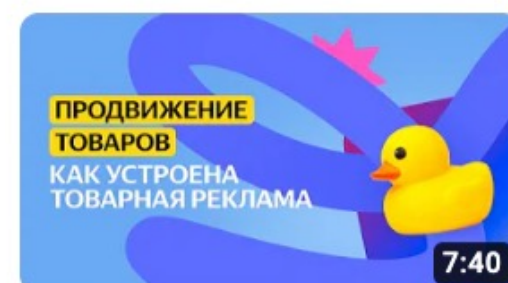
### Готовимся к продвижению: целевая аудитория, конкуренты, стоимость конверсий

Яндекс Реклама | Обучение 8 тыс. просмотров • Трансляция закончилась 1 месяц назад

На этом вебинаре изучим: — как анализировать целевую аудиторию — как собрать досье на конкурентов — как...

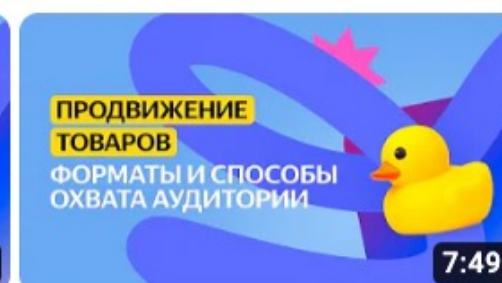
### Продвижение товаров в интернете | Курс Яндекса ▶ Воспроизвести все

Это курс для тех, кто продаёт и продвигает товары. Вы узнаете, как получать заказы даже при небольшом бюджете, платить только за покупку и анализировать результаты. Эксперт...



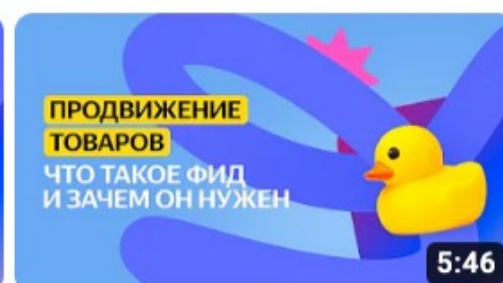
#### Как устроена товарная реклама | Продвижение...

Яндекс Реклама | Обучение 10 тыс. просмотров • 9 месяцев назад



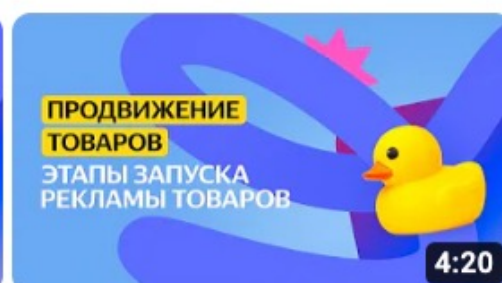
#### Форматы и способы охвата аудитории | Продвижение...

Яндекс Реклама | Обучение 6,1 тыс. просмотров • 9 месяцев назад



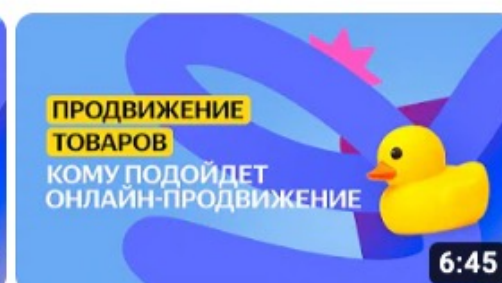
#### Что такое фид и зачем он нужен | Продвижение...

Яндекс Реклама | Обучение 6,9 тыс. просмотров • 9 месяцев назад



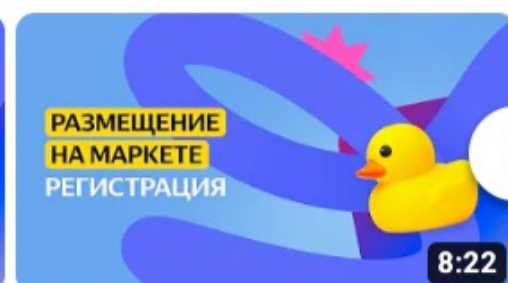
#### Этапы запуска рекламы товаров | Продвижение...

Яндекс Реклама | Обучение 3,3 тыс. просмотров • 9 месяцев назад



#### Кому подойдёт онлайн-продвижение |...

Яндекс Реклама | Обучение 2,7 тыс. просмотров • 9 месяцев назад



#### Регистрация | Размещение на Маркете

Яндекс Реклама | Обучение 3,9 тыс. просмотров • 9 месяцев назад

### Курс Яндекса про Директ | Старт ▶ Воспроизвести все

Учитесь настраивать рекламные кампании у экспертов Яндекса. Базовый курс поможет



Подписывайтесь  
на канал

# Спасибо! Остались вопросы?

Павел Мрыкин  
Руководитель направления  
клиентского опыта



Поделитесь своим  
впечатлением  
об эфире по ссылке