

Бизнес Молодость



**Отслеживание звонков
с помощью
инструментов AdWords**



Отслеживание звонков с помощью инструментов AdWords

Вы прекрасно знаете, что к продаже во многих случаях приводят совсем не заявки на сайтах, а прямые звонки клиентов. В некоторых нишах, доля звонков может достигать 90 % от всех конверсий. Это значит, что стандартные методы отслеживания эффективности рекламы через Google Analytics перестают быть эффективными из-за неполноты данных. То есть кампания (или ключевое слово) может показаться вам неэффективной и не дающей результатов в заявках с сайта, но зато именно она может обеспечить много звонков. Чем больше доля звонков, тем больше потерь в точности данных вы будете нести, а значит, тем меньше точность принимаемых вами решений относительно эффективности рекламы.

В этом материале мы поговорим с вами об отслеживании звонков с помощью инструментов AdWords.

С помощью AdWords вы сможете отслеживать:

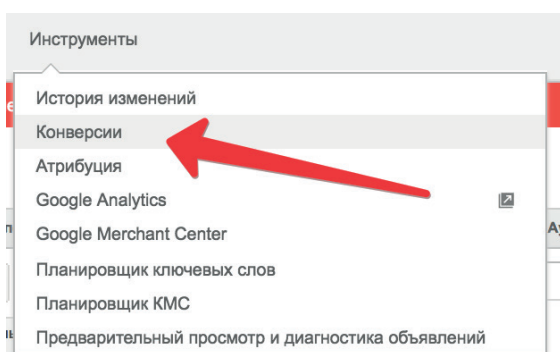
- звонки из кампаний «Только номер телефона»,
- звонки из расширений к объявлениям,
- звонки с сайта.

С последними вам могут помочь и сторонние системы колл-трекинга, но в рамках этого курса мы рассматриваем именно функционал AdWords. Суть работы данного функционала проста: AdWords предоставляет своим рекламодателям номера для переадресации звонков. С помощью этого функционала происходит сбор данных для статистики.

Обратите внимание, что на момент создания курса данный функционал не был доступен на Украине, в Белоруссии и Казахстане, но доступен в России. Более подробное описание номеров от Google можно увидеть тут:

<https://support.google.com/adwords/answer/2454052>. Кроме этого, данный функционал работает только для поисковых кампаний, но не КМС.

Итак, что нам необходимо сделать, чтобы начать отслеживать звонки?



Переходим в «Инструменты», выбираем пункт «Конверсии»




Если вы ранее следовали всем нашим инструкциям, то в этом окне у вас должны находиться конверсии, импортированные из Google Analytics. Нас интересует красная кнопка добавления конверсии:

Действия-конверсии

+ КОНВЕРСИЯ		Изменить статус... ▾	Все, кроме удаленных ▾			
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	Название	Источник ?	Категория ?	Статус отслеживания ?
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Заявка (DoodyWoody-Artilleria)	Analytics	Другое	В последнее время конверсий не было
			Итого (все действия-конверсии, кроме удаленных)			
Итого (все действия-конверсии)						


В следующем окне, как вы догадались, нас интересуют «Телефонные звонки»:

Выберите источник отслеживаемых конверсий.




Веб-сайт
Добавьте на свой сайт тег, чтобы отслеживать покупки, отправки форм и другие действия. [Подробнее...](#)

Выбрать




Приложение
Добавьте фрагмент кода в свое приложение, чтобы отслеживать загрузки или взаимодействия. [Подробнее...](#)

Выбрать



Телефонные звонки
Используйте номер Google для переадресации или добавьте тег на сайт, чтобы отслеживать звонки в свой офис. [Подробнее...](#)

Выбрать



Импорт
Загрузите данные из другой системы, чтобы отслеживать конверсии в Интернете или вне его. [Подробнее...](#)

Выбрать

Звонки-конверсии

Выберите источник звонков для отслеживания:

- Звонки по объявлениям, содержащим расширения с номерами телефонов или только номера телефонов
Требуются номера Google для переадресации (доступны не во всех странах). [Подробнее...](#)
- Звонки на номер телефона, указанный на вашем сайте
Требуются тег на сайте и номера Google для переадресации (доступны не во всех странах). [Подробнее...](#)
- Клики по номеру телефона на сайте для мобильных устройств
Требуются тег на сайте. [Подробнее...](#)

Вы можете импортировать из другой системы данные о продажах или других конверсиях по звонкам. [Подробнее...](#)

[Продолжить](#) [Отмена](#)

Далее вам будет предложен выбор между несколькими типами звонков, которые могут совершать клиенты:



Начнем с первого типа «Звонки из расширений и кампаний. Только номер телефона». Выбираем этот пункт и двигаемся далее, где нам будет предложена следующая форма:

Название	Выберите название, которое легко будет находить в отчетах	
	<input type="text" value="Укажите название"/>	
	<input type="button" value="Готово"/>	<input type="button" value="Отмена"/>
Ценность	Укажите ценность каждой конверсии для вашего бизнеса	
Длительность звонка	60 секунд	
Учет	Одна конверсия	
Период учета конверсий	30 дн.	
Категория	Возможная продажа	
Включение данных в столбец "Конверсии"	Да	

В ней нам необходимо ввести название цели, указать ценность звонка (аналогично ценности конверсии в Google Analytics), установить длительность, которую мы будем считать успешной (для того чтобы не отслеживать мусорные звонки с маленькой длительностью).



Настройка почти завершена

Вам осталось изменить настройки объявления только с номером телефона или расширения, звонки по которому вы хотите отслеживать:

1. Используйте номер Google для переадресации.
2. Включите подсчет звонков как конверсий.
3. Добавьте объявление только с номером телефона или расширение к созданному сейчас действию-конверсии.

[Подробнее...](#)

К разделу "Номера телефонов"

К объявлениям только с номером телефона

Закреть

Далее нам нужно будет перейти в расширения и объявления «Только номер телефона»:

В них нам необходимо убедиться, что включена функция «Отчет по звонкам», которая будет в дальнейшем добавлять звонки к другим конверсиям.

Кроме этого, мы очень рекомендуем вам подключить передачу звонков с сайта, если вы не используете какой-либо сторонний колл-трекинг. Благодаря этому телефон на вашем сайте автоматически будет заменяться на номер, предоставленный AdWords, который, в свою очередь, будет переадресовывать абонента на ваш обычный номер, а такой звонок будет учтен при подсчете общего числа конверсий кампании.

Для настройки этого функционала вам необходимо будет внедрить на сайт специальный код. Инструкция по размещению подробно описана в справке при выборе отслеживания звонков с сайта и при клике на ссылку «Подробнее»:

Звонки-конверсии

Выберите источник звонков для отслеживания:

- Звонки по объявлениям, содержащим расширения с номерами телефонов или только номера телефонов
Требуются номера Google для переадресации (доступны не во всех странах). [Подробнее...](#)
- Звонки на номер телефона, указанный на вашем сайте
Требуются тег на сайте и номера Google для переадресации (доступны не во всех странах). [Подробнее...](#)
- Клики по номеру телефона на сайте для мобильных устройств
Требуются тег на сайте. [Подробнее...](#)

Вы можете импортировать из другой системы данные о продажах или других конверсиях по звонкам. [Подробнее...](#)

Продолжить

Отмена

Для настройки этого функционала вам необходимо будет внедрить на сайт специальный код. Инструкция по размещению подробно описана в справке при выборе отслеживания звонков с сайта и при клике на ссылку «Подробнее»:

В случае использования стороннего колл-трекинга я очень рекомендую настроить событие на звонок (у разных сервисов настройка отличается), сделать данное событие целью (как мы рассказывали ранее, про настройку целей) и передавать данную цель вместе с остальным в AdWords.