

EMAILGUIDE 2014

Весенняя серия вебинаров о емейл-маркетинге

Разделяй и властвуй! Тонкости клиентской сегментации в емейл-маркетинге.

Музалевский Дмитрий
Аналитик отдела Директ-маркетинга, OZON.ru



by EmailMatrix

Большое количество разделов и категорий дают широкие возможности для клиентского сегментирования

Все разделы сайта	Искать среди 2 000 000 товаров			Найти
Пора на дачу	Apple MacBook,iPhone,iPad,Аксессуары	Смартфоны	Аудио/видео техника Домашние кинотеатры, Видеопроекторы,MP3-плееры	
Активный отдых	Samsung Смартфоны,Планшеты, Телевизоры	Наушники Вкладыши,Дуговые,Мониторные, Беспроводные	Hi-Fi	
Детям и мамам	Аксессуары	Компьютерная периферия Внешние жёсткие диски, USB накопители,Карты памяти, Принтеры и МФУ,Для Wi-Fi, Мыши и клавиатуры,Моноблоки	Фото и видео Зеркальные фотокамеры, Видеокамера,Карты памяти	
Книги	Ноутбуки Начальный уровень,Игровые	Электроника для авто Видеорегистраторы, Радар-детекторы,Навигация, Автомобильные,Авто Hi-Fi, Держатели для телефонов	Электронные книги PocketBook,Аксессуары	
Электроника	Ультрабуки	Музыкальные инструменты	Электронная оптика Бинокль,Телескоп,Микроскоп	
Бытовая техника	Телевизоры Смарт,3D,ЖК,LED,Плазма		Безопасность и видеонаблюдение	
Софт и игры	Игровые приставки		Уцененная техника	
DVD и Blu-ray	Планшеты Apple,Samsung,Intel			
Музыка				
Дом, сад, зоотовары				
Спорт и отдых				
Красота и здоровье				
Одежда, обувь, аксессуары				
Подарки и сувениры				
Антиквариат, винтаж, искусство				
Авиабилеты и Ж/Д билеты				
OZON digital				
LUXE				

Типы используемых данных

Поведение на сайте (просмотры, добавления в корзину)

Предпочтения (подписки, рекомендации)

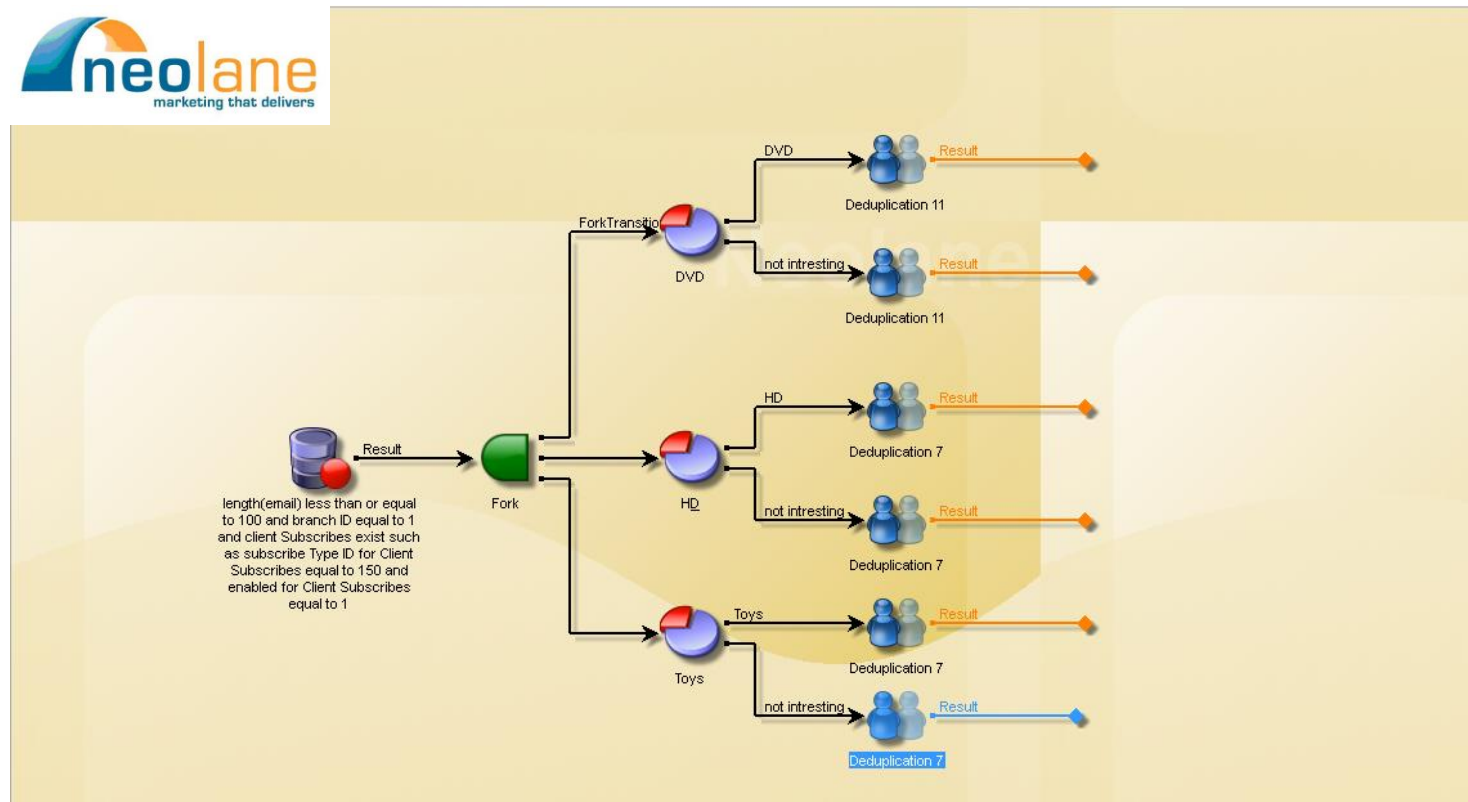
Демография (возраст, город)

Мобильная активность (открытия писем с телефона, sms)

Поведение в email (открытия, клики, отписки)

Транзакции (заказы, доставки)

Neolane- мощный инструмент сегментирования и анализа данных



Поведенческая сегментация: структуризация клиентов по типу совершаемых ими действий

Openers

Clickers

Sleepers

Zombie

Отслеживаемые показатели:

- Открытие писем
- Клики в письмах
- Посещения сайта
- Наличие просмотренных товаров

Возможные стратегии вовлечения:

Openers

OZON.ru
онлайн мегамагазин №1

[Войти в личный кабинет](#)

Здравствуйте, !

Вы присоединились к нам - мы очень рады этому событию!

Нам хотелось бы радовать Вас нужными товарами и приятными скидками, но Вы так и не решились сделать заказ у нас, хотя мы вместе уже почти месяц.

Возможно, мы могли бы что-то изменить и стать удобнее для Вас? Ответьте, пожалуйста, [на несколько вопросов](#) - это займет всего пару минут. Ваши ответы помогут нам стать лучше и понятнее.

[Перейти к опросу](#)

SALE

РАСПРОДАЖА! СКИДКИ ДО 50%!

[Посмотреть всё](#)

Варианты:

- Новинки
- Wow-предложения
- Уточнения интересов

Возможные стратегии вовлечения:

Sleepers

Книги | Электроника | DVD | Музыка | Дом и интерьер | Софт и игры | **Текущие Акции**

Здравствуйте, !

Вы читаете наши письма, но предложения, которые мы отправляем в них, почему-то вас не привлекают. Хотите сделать наши письма интереснее и информативнее для себя? Это очень просто! Расскажите нам, о чем вам хотелось бы узнавать. Для этого отметьте интересующие вас тематики [здесь](#). Вы также можете оформить подписку на sms-новости – на [этой странице](#).

Но это не все, что мы для вас приготовили! Мы приглашаем вас в [Академию онлайн-покупок](#)! Здесь вы найдете много интересной информации о нас и о том, как мы работаем. Вы сможете посмотреть видеоролики с нашими постоянными клиентами, которые рассказывают о своем опыте онлайн-покупок и дают полезные советы

The screenshot shows an email interface with a blue header containing navigation links. Below the header, there are three video thumbnails, each with a play button icon and a short testimonial in a colored speech bubble above it:

- Thumbnail 1 (Green):** "Делать покупки онлайн – это здорово, по-моему!" (Buying online is so healthy, in my opinion!). Below the video is the text "Посмотреть ролик".
- Thumbnail 2 (Teal):** "Смотри, ты ничего не платишь!" (Look, you're not paying anything!). Below the video is the text "Посмотреть ролик".
- Thumbnail 3 (Purple):** "Всё будет классно, я тебе обещаю!" (Everything will be great, I promise you!). Below the video is the text "Посмотреть ролик".

At the bottom of the video section, there is a link: "Посмотреть все ролики" (Watch all videos) with a play button icon.

Варианты:

- Реактивация

Возможные стратегии вовлечения:

Clickers

Здравствуйте!

Мы заметили, что Вы интересовались детскими товарами. Но их много, а среди виртуальных полок можно и затеряться. Поэтому мы решили не просто порадовать Вас полезными идеями, но и облегчить поиск.

Для кого Вы ищете подарок?

Мальчики

Девочки



Варианты:

- Предложения по интересам
- Персональные рекомендации

Возможно Вас заинтересует:



Крем-сыворотка для рук Natura Siberica "Anti-Age",...

151 руб.

[Купить ▶](#)



Крем-маска для рук Natura Siberica "Сибирская вита..."

121 руб.

[Купить ▶](#)

Категорийная сегментация: отслеживание интереса клиента в конкретном разделе

Books

Home Appliance

H&D

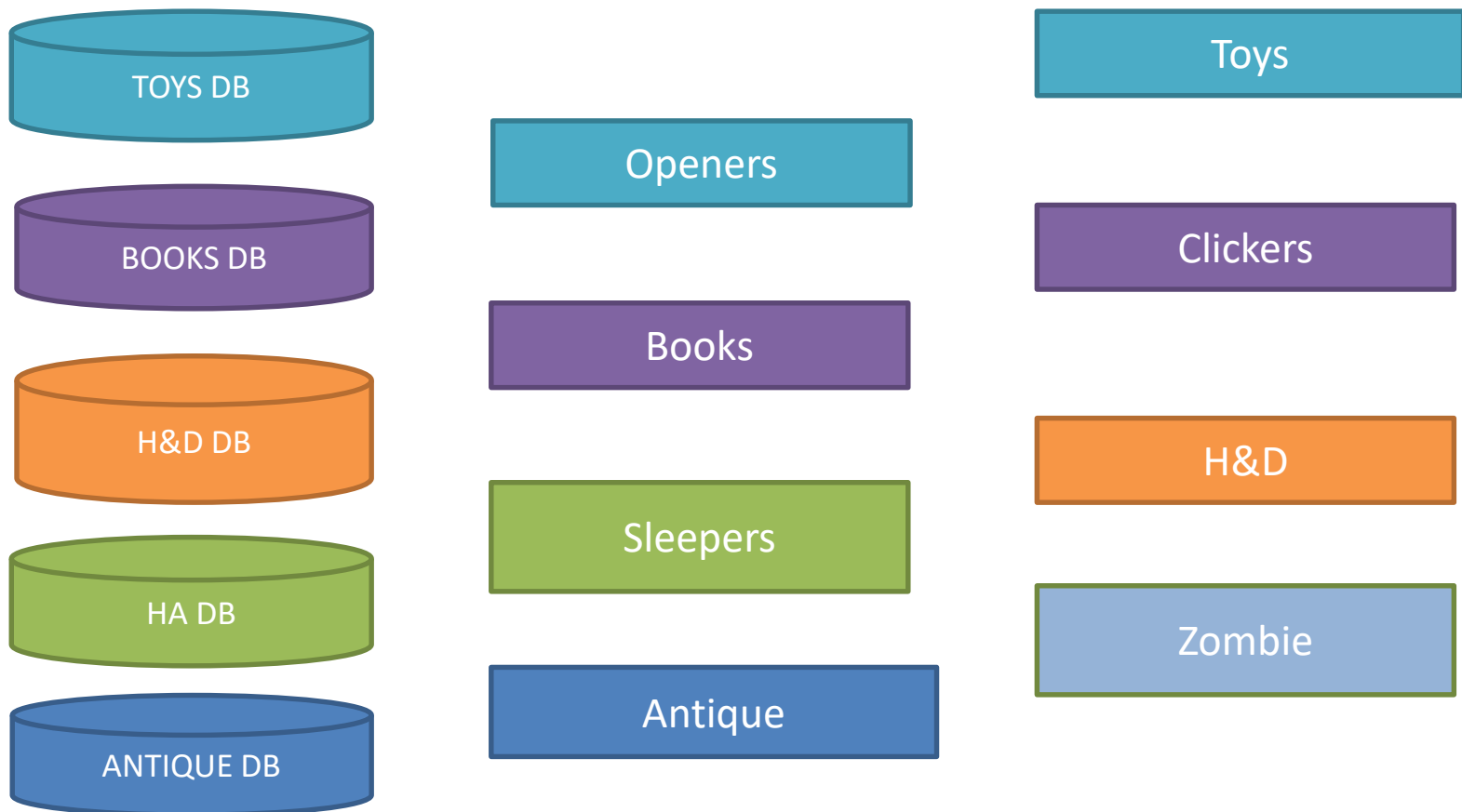
Antique

Toys

Отслеживаемые показатели:

- Факт совершения заказа
- Добавление в корзину
- Просмотренные товары в категории
- Подписка на новинки категории

Работа с множествами: создание сегментов клиентов



OZON Status: программа лояльности

Silver














Товары из **2-х категорий***
Сумма покупок от **10 000 рублей**

Gold

Товары из **3-х категорий***
Сумма покупок от **20 000 рублей**

Platinum

Товары из **4-х категорий***
Сумма покупок от **50 000 рублей**

Platinum		
		 Возможность подарить Gold Status
		 Специальная телефонная линия <i>new</i>
	 Gold	 Гарантия OZON.ru Быстрый возврат
 Silver	 Гарантия OZON.ru Быстрый возврат	 Гарантия OZON.ru Быстрый возврат
 +1 <i>new</i> 5-я книга за 1 рубль	 +1 <i>new</i> 5-я книга за 1 рубль	 +1 <i>new</i> 5-я книга за 1 рубль
250 р. Подарок на день рождения	500 р. Подарок на день рождения	1000 р. Подарок на день рождения
 ×2 Бесплатная доставка	 ×4 Бесплатная доставка	 ×8 Бесплатная доставка
-20% Закрытые распродажи Скидка 20% на все товары OZON.ru	-20% Закрытые распродажи Скидка 20% на все товары OZON.ru	-20% Закрытые распродажи Скидка 20% на все товары OZON.ru

OZON Status: программа лояльности



OZON Status

[Книги](#) [Электроника](#) [Детям и мамам](#) [Дом, сад, зоотовары](#) [Путешествия](#)

Только для обладателей статуса
Лучший подарок себе и близким!

Мультиварка-скороварка Unit USP-1210S с функцией копчения

- 13 программ для скороварки-мультиварки
- 2 программы для копчения (горячего и холодного)
- 2 чаши с керамическим покрытием в комплекте

5 790 руб. Экономия 868 руб.

4 922 руб.

Только
24 часа
-15%




OZON Status

[Книги](#) [Электроника](#) [Детям и мамам](#) [Дом, сад, зоотовары](#) [Путешествия](#)

Только для обладателей статуса
Оригинальный детский подарок!

Мягкая интерактивная игрушка Woody O'Time «Хомячок»

- Услышав фразу или слово, повторяет его смешным голосом
- Изготовлена из нетоксичных экологически чистых материалов

990 руб. Экономия 495 руб.

495 руб.

«Это хомяк способен любого, даже очень»



Только
24 часа



OZON Status

[Книги](#) [Электроника](#) [Детям и мамам](#) [Дом, сад, зоотовары](#) [Путешествия](#)

Только для обладателей статуса
Сделайте приятный подарок себе, друзьям и близким

Комплект постельного белья "Merlis v1", 2-х спальный

- Комплект из пододеяльника, простыни и двух наволочек
- Состав: сатин, перкаль, ранфорс
- 4 варианта расцветок

3 780 р. Экономия 1 890 руб.

1 890 руб.



Только
24 часа

Создание клиентских сегментов на примере OZON Status



Товарные категории			
4+ категории	Silver	Gold	Platinum
3 категории	Silver	Gold	Gold
2 категории	Silver	Silver	Silver
	10 000 - 19 999	20 000 - 49 999	50 000 +
			руб. за 12 месяцев

Diagram illustrating the OZON Status segmentation process. The table shows the relationship between the number of product categories (Товарные категории) and the turnover (руб. за 12 месяцев). The status levels are Silver, Gold, and Platinum. Arrows indicate transitions: 1. From Silver (4+ categories) to Gold (4+ categories). 2. From Gold (3 categories) to Platinum (4+ categories).

EMAILGUIDE 2014

Спасибо за внимание!

Дмитрий Музалевский
Аналитик отдела Директ-маркетинга,
OZON.ru

dmuzalevskiy@ozon.ru

by EmailMatrix