

EMAILGUIDE 2014

Весенняя серия вебинаров о емейл-маркетинге

Автоматизация емейл-маркетинга: от простого к сложному

*Дмитрий Кондрахин
Технический директор*

expertsender

 EmailMatrix

О чем поговорим

- Автоматизация контента
- Автоматизация цепочек сообщений
- На чьей стороне автоматизировать
 - Автоматизация на стороне платформы
 - Автоматизация на стороне клиента
- Рекомендации в письмах

Введение

По данным отчета Key Digital Trends for 2013, Econsultancy только 21% компаний используют историю покупок и 20% используют поведенческие данные в емейл-рассылках



Что автоматизируем?

- Персонализация
- Сегментация
- Автоматические сообщения



Простейшая автоматизация контента



- Подстановка дополнительных полей
Имя, емейл, бонусные баллы
`*[subscriber_firstname]* , *[subscriber_email]* , *[subscriber_attribute_bonus]*`
- Контент, зависящий от значения поля
Адрес от города, приветствие от пола
- Подстановка внешнего контента
Последние новости с сайта в каждое письмо
``${GetRemoteContent('http://mysite.com/lastnews.php')}`

Пример

Контент, зависящий от значения поля

Пол – мужской.

Преимущества от использования [Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

 Световые Технологии  Experience Light

Обзор продукции Онлайн-расчет освещенности Бесплатный семинар Проектные решения

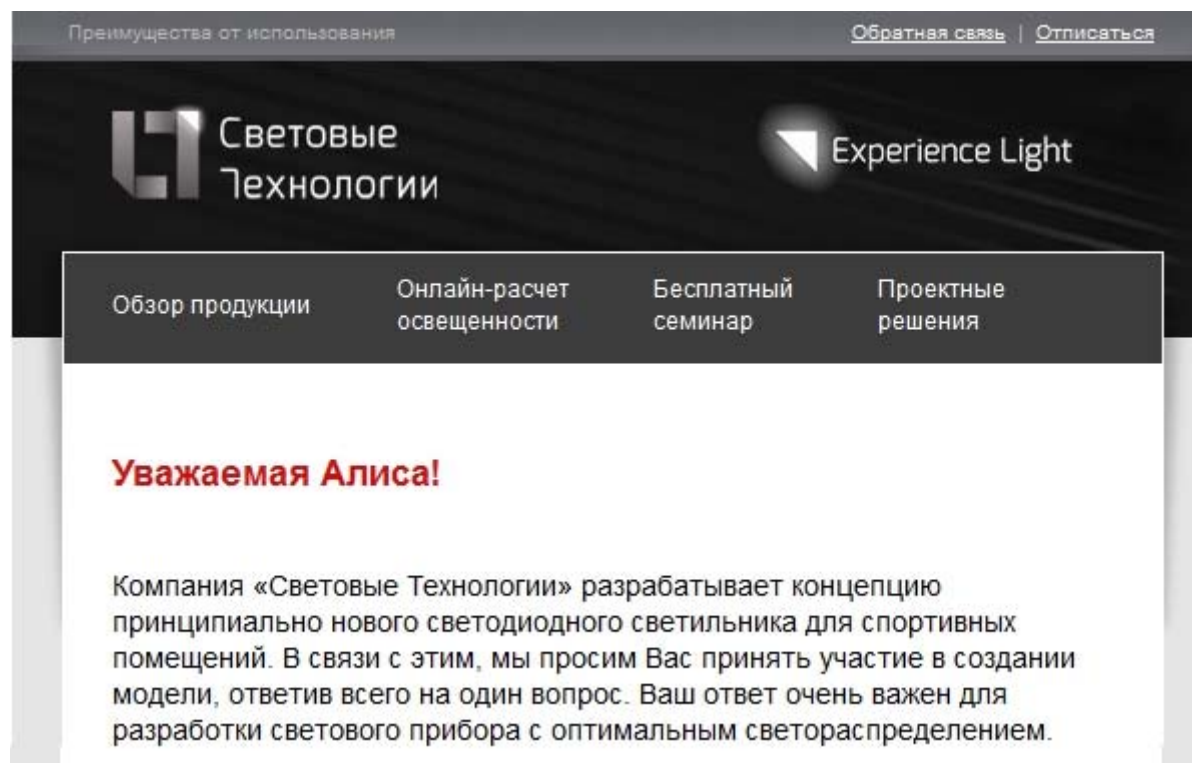
Уважаемый Дмитрий!

Компания «Световые Технологии» разрабатывает концепцию принципиально нового светодиодного светильника для спортивных помещений. В связи с этим, мы просим Вас принять участие в создании модели, ответив всего на один вопрос. Ваш ответ очень важен для разработки светового прибора с оптимальным светораспределением.

Пример

Контент, зависящий от значения поля

Пол – женский.



Пример

Контент, зависящий от значения поля

Пол – не задан.

Преимущества от использования | Обратная связь | Отписаться

Световые Технологии Experience Light

Обзор продукции | Онлайн-расчет освещенности | Бесплатный семинар | Проектные решения

Уважаемый коллега!

Компания «Световые Технологии» разрабатывает концепцию принципиально нового светодиодного светильника для спортивных помещений. В связи с этим, мы просим Вас принять участие в создании модели, ответив всего на один вопрос. Ваш ответ очень важен для разработки светового прибора с оптимальным светораспределением.

Пример

Контент, зависящий от значения поля

```
<if condition="SubscriberProperty('gender') == 'm'">
    <p>Уважаемый *[subscriber_firstname]*!</p>
</if>

<else if="SubscriberProperty('gender') == 'f'">
    <p>Уважаемая *[subscriber_firstname]*!</p>
</else>

<else>
    <p>Здравствуйтесь *[subscriber_firstname]*!</p>
</else>
```

Пример

Контент, зависящий от значения поля

```
<if condition="SubscriberProperty('gender') == 'm'">
    <p>Уважаемый <if condition="SubscriberFirstname != ''">
        *[subscriber_firstname]*!
    </if>
    <else>коллега!</else></p>
</if>

<else if="SubscriberProperty('gender') == 'f'">
    <p><if condition="SubscriberFirstname != ''">
        Уважаемая *[subscriber_firstname]*!
    </if>
    <else>Уважаемый коллега!</else></p>
</else>

<else>
    <p>Уважаемый коллега!</p>
</else>
```

Пример

Внешний контент в письме

В письмо подгружаются последние 3 новости с сайта

Немного о компании

Сегодня «Световые Технологии» – ведущий российский производитель светотехники. Мы начали свой путь в 1997 г., когда был запущен первый производственный модуль в г. Рязани. Что же мы можем предложить Вам сейчас? Конечно, высочайшего качества продукцию, лучшие технологии и только проверенные комплектующие.



Узнать больше

Последние новости

Приглашаем на семинар: «Световые Технологии»TM, новинки 2014 года» (Талдыкорган, 21 мая 2014 г.)

[Подробнее »](#)

Новые модели интерьерных и декоративных светильников на выставке «АРХ Москва-2014» (21-25 мая)

[Подробнее »](#)

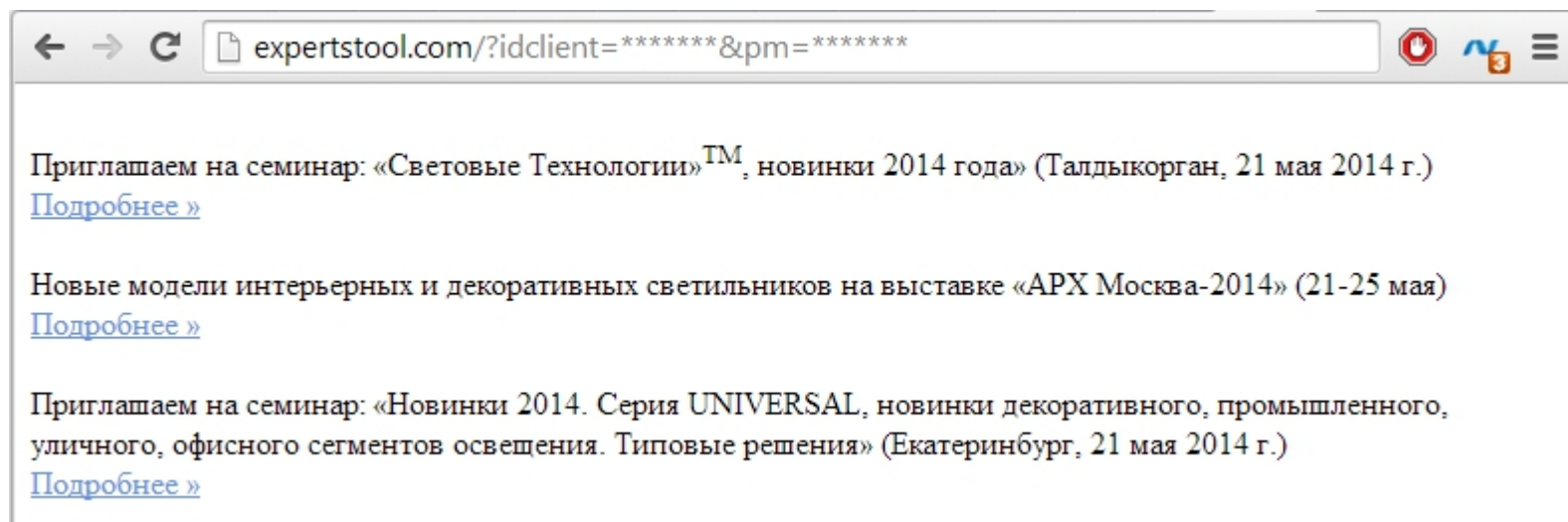
Приглашаем на семинар: «Новинки 2014. Серия UNIVERSAL, новинки декоративного, промышленного, уличного, офисного сегментов освещения. Типовые решения» (Екатеринбург, 21 мая 2014 г.)

[Подробнее »](#)

Пример

Внешний контент в письме

```
#{GetRemoteContent('http://expertstool.com/?idclient=*****&pm=*****')}
```



Автоматизируем цены с учётом акций и бонусов

Актуальная цена для каждого подписчика с учётом его бонусов и скидок

Персональные цены на популярные товары (с учетом скидки и акционных бонусов):



Apple Wireless Keyboard

~~3 590 руб.~~
2690 руб.



Планшет Apple iPad 32GB

~~28 990 руб.~~
28090 руб.



iPhone 5 16 GB

~~31 990 руб.~~
31090 руб.

Автоматизируем цены с учётом акций и бонусов

$\$(28990 - (\text{int})\text{SubscriberProperty}('bonus') - (\text{int})\text{SubscriberProperty}('bonus2') - 500)$

Персональные цены на популярные товары (с учетом скидки и акционных бонусов):



Apple Wireless Keyboard

~~3 590 руб.~~
2690 руб.



Планшет Apple iPad 32GB

~~28 990 руб.~~
28090 руб.



iPhone 5 16 GB

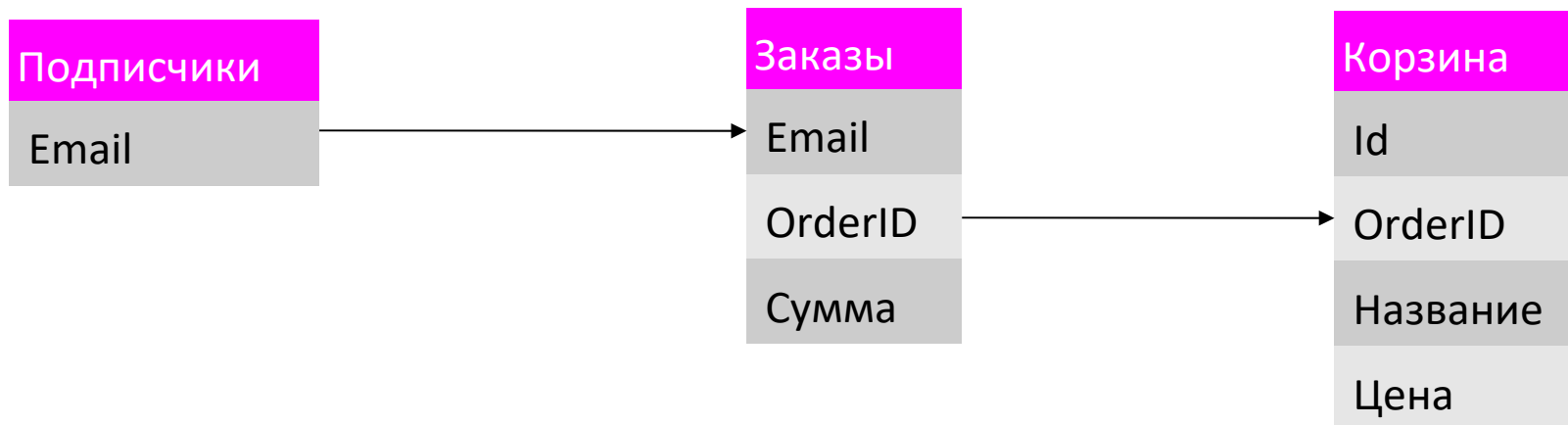
~~31 990 руб.~~
31090 руб.

Хранение данных в таблицах на стороне платформы

Сложные структуры данных, которые невозможно хранить в дополнительных полях платформы, можно хранить в таблицах данных.

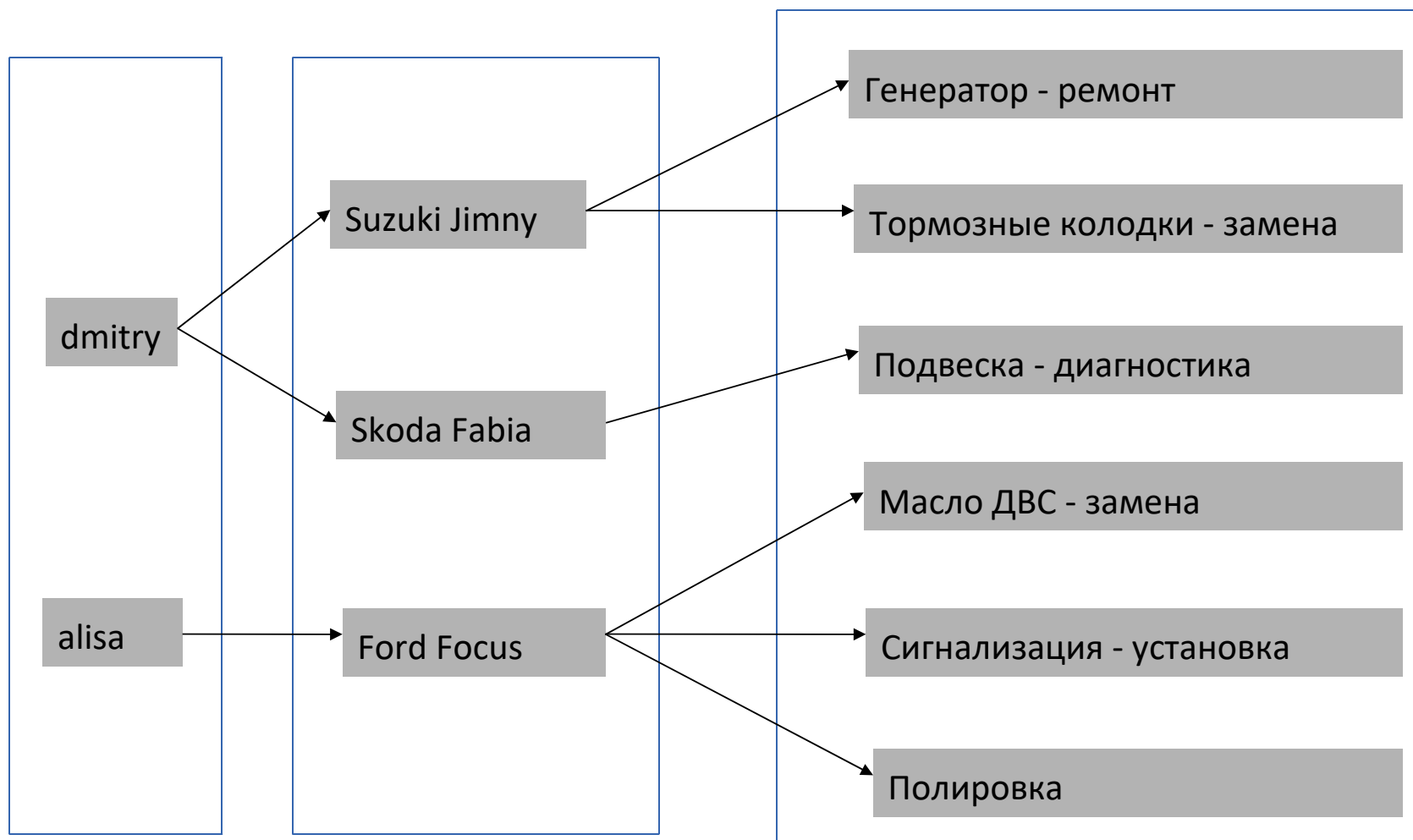
Например:

- История покупок
- История посещений
- Брошенная корзина
- Wish list
- Уведомления
- Купоны



Пример

Автомобили подписчиков и история посещения автосервиса



Как это работает

На каждое действие выполняется API запрос, добавляющий в платформу рассылок запись о посещении категории/товара, о покупке, о добавлении в корзину и т.д.

Действия подписчика на сайте



Рассылки с учётом действий подписчика на сайте

Уникальные купоны из таблиц

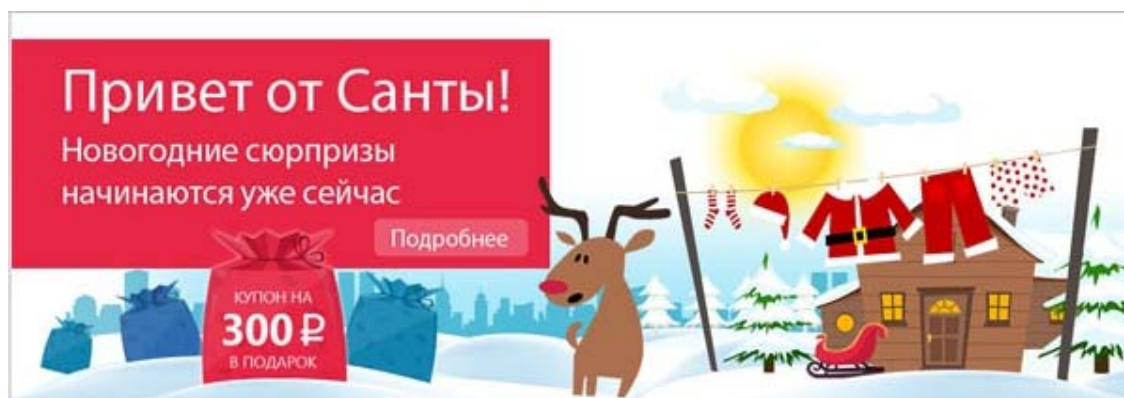
- Уникальный купон для каждого подписчика
- Не нужно загружать соответствие Подписчик-Купон

Coupons_new_year

COUPON
12345678
87654321
10293847
76950481

```
#{GetAndDeleteRow('Coupons_new_year')['COUPON']}
```

Уникальные купоны из таблиц



СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!

Вот ваш **купон на 300 р.**

Активировать его вы сможете с 1 по 15 декабря, совершив покупку на сумму от 2014 р.

Продолжайте совершать покупки* и собирайте купоны!



*Сумма покупки должна составить не менее 2013 р, совершить покупку необходимо до 24 ноября 2013г.

Каждый купон вы можете использовать при покупке новогодних подарков своим близким!

Начинаем готовиться к празднику уже сейчас.

Уникальные купоны из таблиц

Если нужно сохранить какому подписчику какой купон был отправлен

Выборка купона в переменную coupon

```
<var coupon="GetAndDeleteRow('Coupons_new_year')['COUPON']">
```

Вывод купона из переменной в письмо

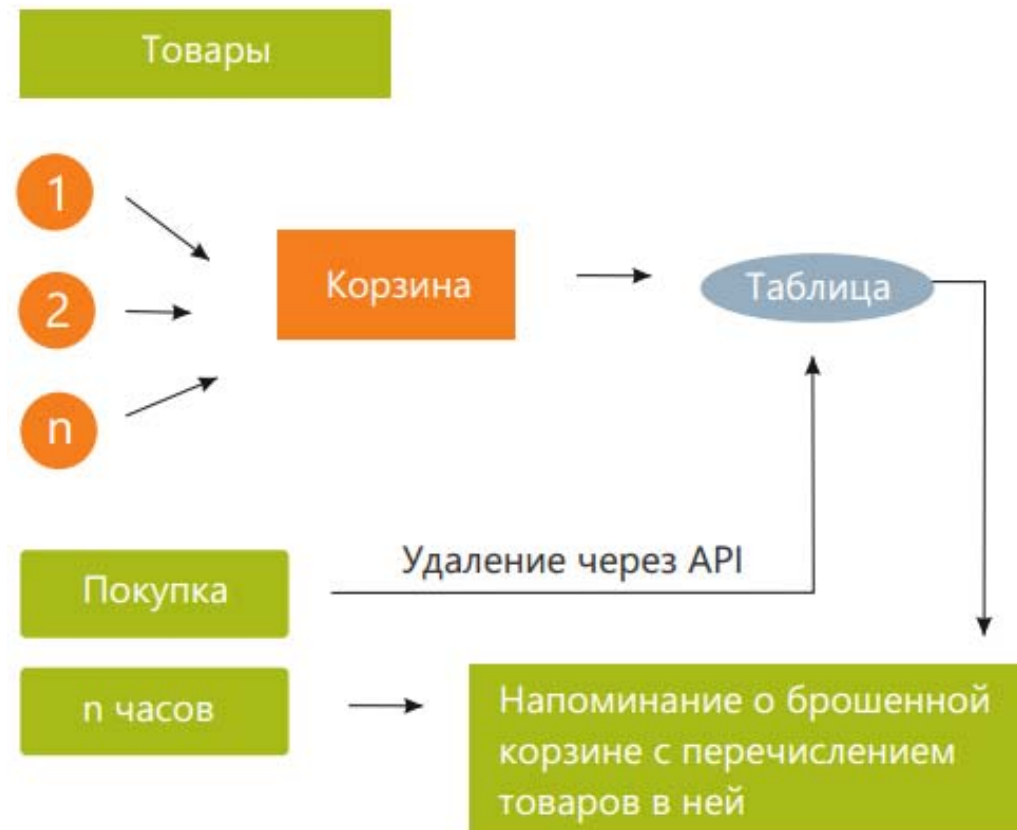
```
${coupon}
```

Сохранение купона в дополнительное поле подписчика

```
${SetSubscriberProperty('coupon', coupon)}
```

Брошенная корзина

Напоминания о незавершенных покупках



Пример

Вы заказали:



Туфли Ное 11297365-234-423Е
SHLITZA

Из магазина Lamoda
Размер 37

223 316 р.



Купальник
SHLITZA

Из магазина Trands Brands for Friends
Размер 12

22 140 ₪

Итого: 5 721 р. и 140 ₪

с промо кодом sarato 2013, без стоимости доставки

+140 ₪
в подарок

остаток
на счету **22 000 ₪**
с учетом подарка и покупки

*бонусные баллы в подарок будут начислены
через 14 дней после оплаты заказа*

+ 123 бонуса  **много.ру**

Пример

Имя таблицы (допускаются символы A-Z, a-z, 0-9, _):

temporary_basket

Описание:

Столбцы (Используйте символы A-Z, a-z, 0-9, _ для задания имени столбцов):

Имя	id	Тип столбца	Число	Длина	
Имя	email	Тип столбца	Емейл подписчика	Длина	
Имя	title	Тип столбца	Строка	Длина	255
Имя	link	Тип столбца	Строка	Длина	255
Имя	picture	Тип столбца	Строка	Длина	255
Имя	price	Тип столбца	Десятичное число	Длина	
Имя	bonus	Тип столбца	Десятичное число	Длина	
Имя	count	Тип столбца	Число	Длина	
Имя	brand	Тип столбца	Строка	Длина	255
Имя	shop	Тип столбца	Строка	Длина	255

Пример

```

<table>
  <tr each="var row in GetRows('temporary_basket', null, null, new [] {new Filter('email', EQ,
SubscriberEmail))}">
    <td><a href="{row['link']}"></a></td>
    <td>
      <p><u>{row['title']}</u><br><b>{row['brand']}</b></p>
      <p>Из магазина {row['shop']}<br>Размер {row['size']}</p>
      <p><b>{row['price']} р.</b></p>
      <if condition="row['bonus'].ToString() != '0'">
        <p>+ подарок&nbsp;<b>{row['bonus']}</b></p>
      </if>
    </td>
  </tr>
</table>

```


Триггер на посещение сайта

Позволяет вернуться к товарам, просмотренным на сайте



Пример

Адреса магазинов



8 (800) 555-6-220

Бесплатно по России

Помните вы просматривали эти товары?
Мы подумали, что они могли Вам понравиться, и собрали их в одном месте. Теперь они не потеряются!

Ваши товары



Набор торцевых ключей Ombra Omt57s

Вес брутто: 2 кг

1782 руб

Купить товар



Дрель аккумуляторная Hammer Acd120b premium

HAMMER ACD120B PREMIUM — безударная аккумуляторная дрель-шуруповерт. Область применения — закручивание-выкручивание саморезов, шурупов и винтов; сверление отверстий небольшого размера в мя

3330 руб

Купить товар

Персонализация на основе предыдущих открытий и кликов

Сегменты на основе предыдущих кликов

ЗООМАГАЗИН
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ
Вместе веселее: f B XO

СОБАКИ КОШКИ ГРЫЗУНЫ РЫБЫ ПТИЦЫ

МЯУ-МЕНЮ Основное меню

Изображение	Название	Описание	Цена	Кнопка
	Королевский обед	Корм для кошек с чувствительным пищеварением Роял Канин Сенсибл 33 Пак. 4кг	1475.00 р.	Заказать
	Роял-мяу-Люкс	Корм д/котят и беременных кошек Бош Санабель Киттен Пак. 2кг	1075.00 р.	Заказать
	Мяу-чикен	Корм для кошек Хиллс С/D для профилактики МКБ с курицей сух. Меш. 10кг	4299.00 р.	Заказать

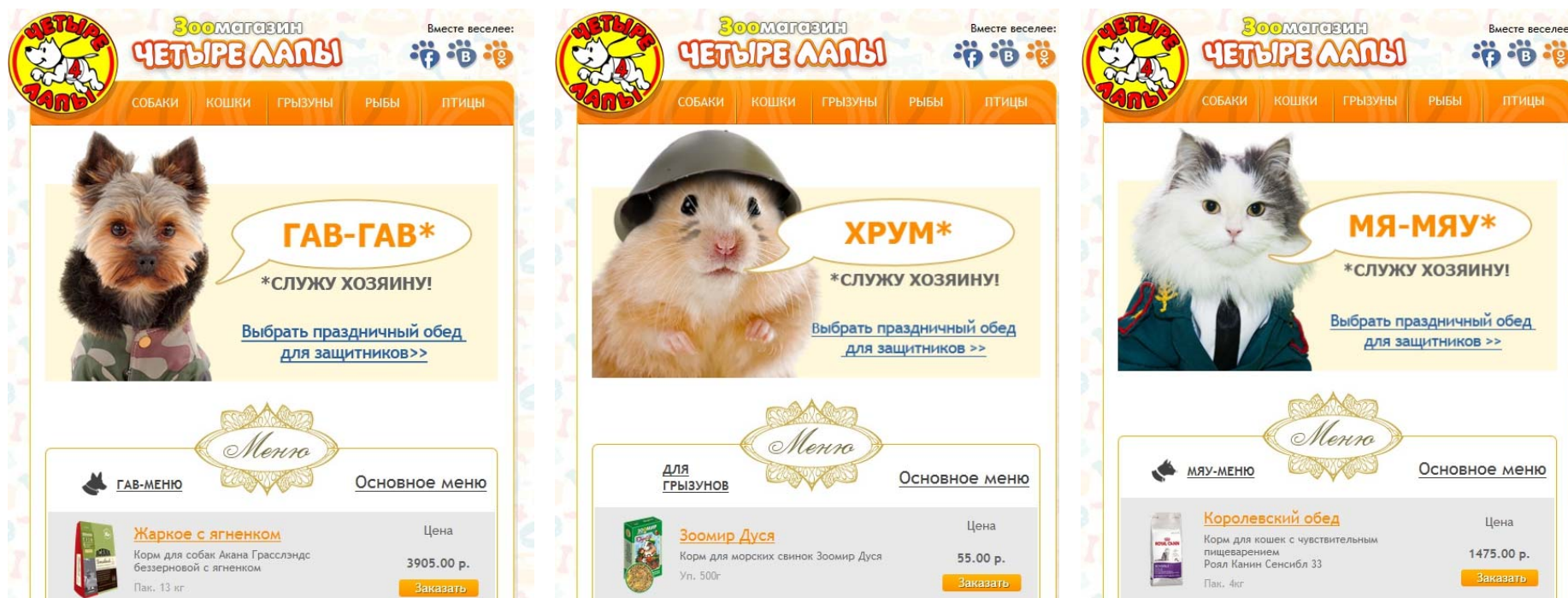
Мяу-кейк
Лакомство для кошек Брит кусочки тунца
Уп. 80 г

Цена
97.00 р.
Заказать

ГАВ-МЕНЮ Основное меню

Изображение	Название	Описание	Цена	Кнопка
	Жаркое с ягненокм	Корм для собак Акана Грасслендс беззерновой с ягненокм Пак. 13 кг	3905.00 р.	Заказать
	Биг догбургер с ягненокм	Корм для аллергиков/привередливых собак Биомилл с ягненокм, Меш. 20кг	4219.00 р.	Заказать
	Биг догбургер с птицей	Корм для собак крупных пород Биомилл Про Меш. 20кг	3615.00 р.	Заказать

Пример



Условия сегментирования:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:

- в сообщении с ссылкой
- в сообщении с ссылкой
- в сообщении с ссылкой
- в сообщении с ссылкой
- в сообщении с ссылкой
- в сообщении с ссылкой

Только активные подписчики

Сегмент, в котором содержатся только активные подписчики

Условия сегментирования:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:

как минимум раз(а) в течении

Сегменты

- Количество покупок
- Средний чек покупок
- Предпочитаемые товарные категории
- Последние действия

Сегменты

Количество покупок

Критерии Поиска:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:
В таблице столбец имеет значение

Критерии Поиска:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:
В таблице столбец имеет значение

Сегменты

Средний чек

Критерии Поиска:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:

В таблице столбец имеет значение

Критерии Поиска:

Выбрать из подписчиков, соответствующих из условий:



В таблице столбец имеет значение



В таблице столбец

Сегменты

Последние действия

Критерии Поиска:

Выбрать из Любого листа  подписчиков, соответствующих каждому из условий: 

В таблице auto столбцы соответствуют всем данным условиям:  

Столбец visits.date не позднее 2013-07-01  

Столбец visits.title отличается от TO  

Столбец auto.mileage более чем 13000  

Столбец auto.mileage менее чем 17000  

Автоматические сообщения

- Автореспондеры
- Триггерные
- Транзакционные
- Регулярные

Автореспондеры

Привязываются к дате подписки

Используются, например, для welcome-цепочки

Идентификатор	Тема сообщения	Интервал
131	1 emails2 *[subscriber_firstname]*, ваш подарок за подписку на секреты роста ресниц!	0 день/дней
133	2 emails2 *[subscriber_firstname]*, как вырастить ресницы без наращивания?	1 день/дней
211	1 emails2 nonconfirm * [subscriber_firstname]*, ваш подарок за подписку на секреты роста ресниц!	3 день/дней
134	3 emails2 *[subscriber_firstname]*, приглашаем вас в "Клуб Красоты"!	3 день/дней
212	2 emails2 nonconfirm * [subscriber_firstname]*, как вырастить ресницы без наращивания?	4 день/дней
138	4 emails2 *[subscriber_firstname]*, а вы знаете, как стать королевой красоты?	5 день/дней
213	3 emails2 nonconfirm * [subscriber_firstname]*, приглашаем вас в	6 день/дней

Триггерные

Отправляются по действию

- Период (до/после заданной даты. Например, через 3 дня после покупки)
- Вызов по API (уведомление с сайта)
- Изменение значения дополнительного поля (подписчик поменял статус)
- Открытие сообщения
- Клик в сообщении
- Ежегодно/ежемесячно (поздравление с днём рождения)
- Достижение цели (покупка)

Триггерные

Booking.com



Dmitry, пожалуйста, оставьте отзыв о вашем пребывании здесь:

Отель Друзья на Восстания

Средняя оценка этого объекта размещения — 8,9 (на основании 249 отзывов гостей). Сравните свои впечатления!

Как бы вы оценили расположение этого объекта размещения?

плохо

удовлетворительно

хорошо

отлично

Вы можете оставить отзыв до 8 апреля 2014

Booking.com

Транзакционные

Отправляются по запросу с сайта с передачей информации в них

Booking.com



Спасибо, Dmitry! Ваше бронирование подтверждено.

Отель Друзья на Восстания



Адрес:

Vosstaniya Street 11, Tsentralny district
St Petersburg, 191011, Российская Федерация
Улица Восстания 11, Центральный район
(Санкт-Петербург, 191011)

Телефон:

+78127027711

Электронный адрес:

irina.rylova@vashpiter.ru

Информация о проезде:

[Показать маршрут проезда](#)



Управляйте своим бронированием



Распечатать подтверждение

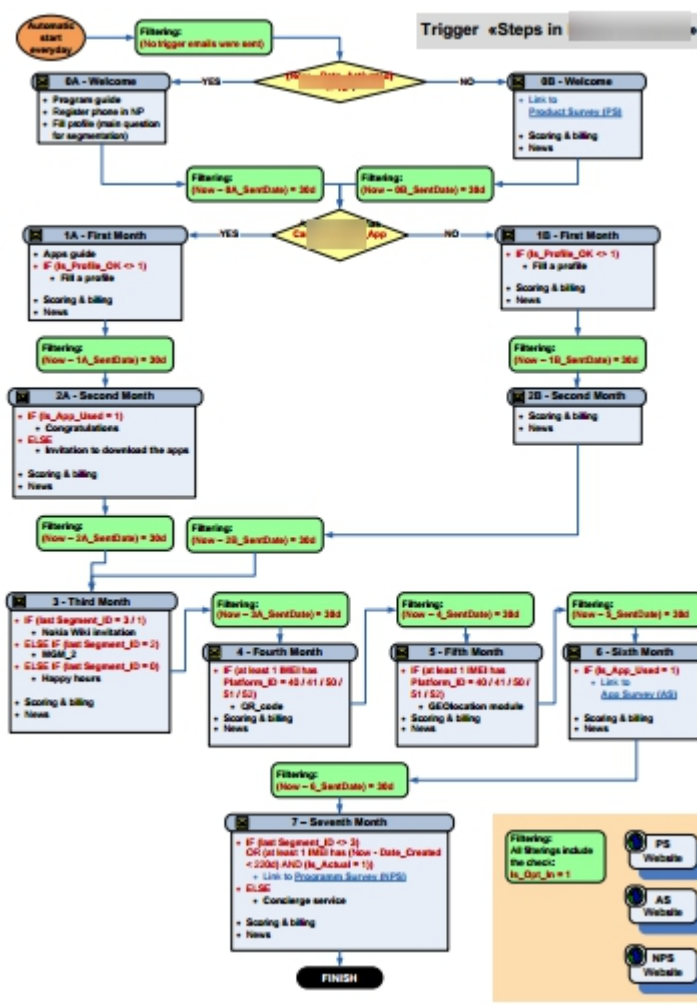
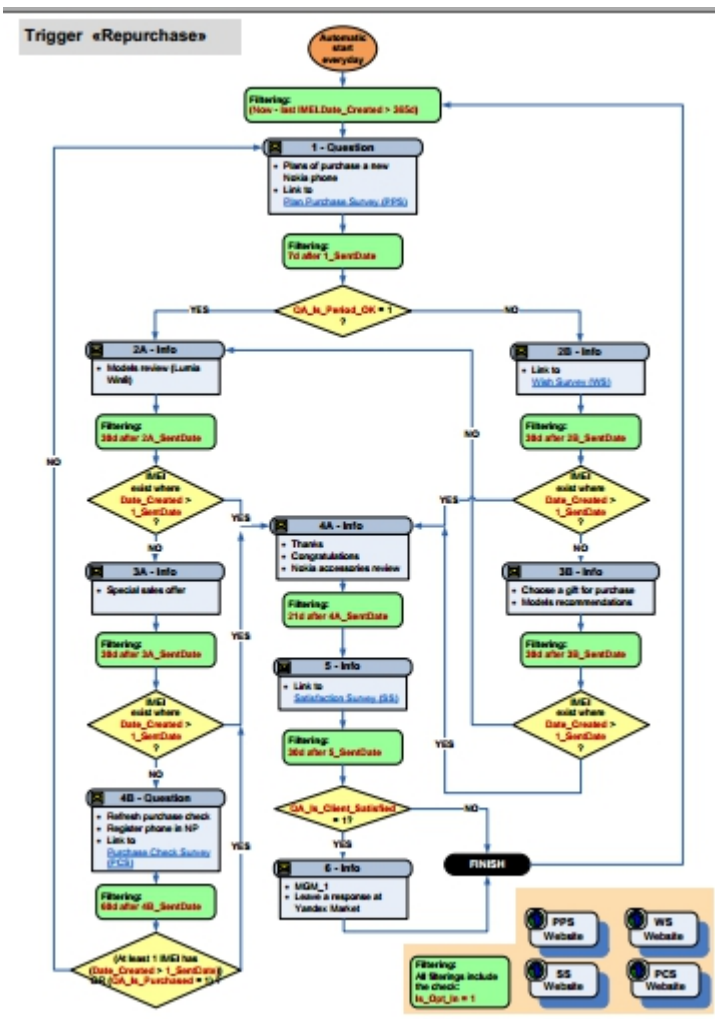
Регулярные

Отправляются по расписанию (Раз в день/неделю/месяц/год)

The screenshot shows the Booking.com interface for a user named Dmitry Kondrakhin. At the top left is the Booking.com logo and the text "Ваш помощник Booking.com". At the top right is the user's name "Dmitry Kondrakhin" and a link "На главную" next to a profile icon. Below this is a search bar with a magnifying glass icon, the placeholder text "город, регион или отель", and a blue "Найти" button. A large blue banner below the search bar contains the text: "Dmitry, больше не нужно искать. Все лучшие предложения прямо здесь." Below the banner are three recommendation cards for different cities:

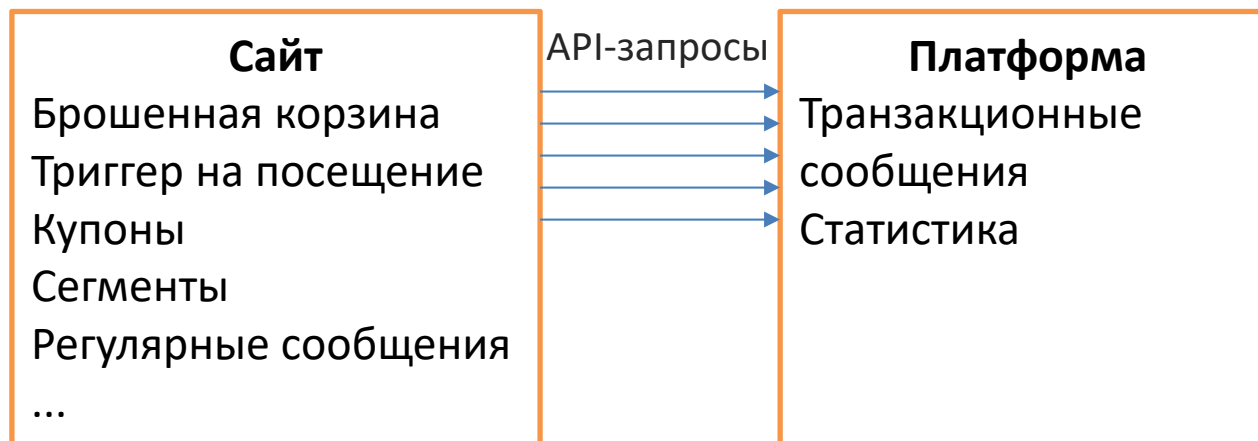
- Тверь**: 3 Умных предложения. The card features a photograph of a statue by a river.
- Москва**: 199 Умных предложений. The card features a photograph of St. Basil's Cathedral.
- Санкт-Петербург**: 67 Умных предложений. The card features a photograph of a bridge over a river in the city.

Пример



Автоматизация на стороне клиента

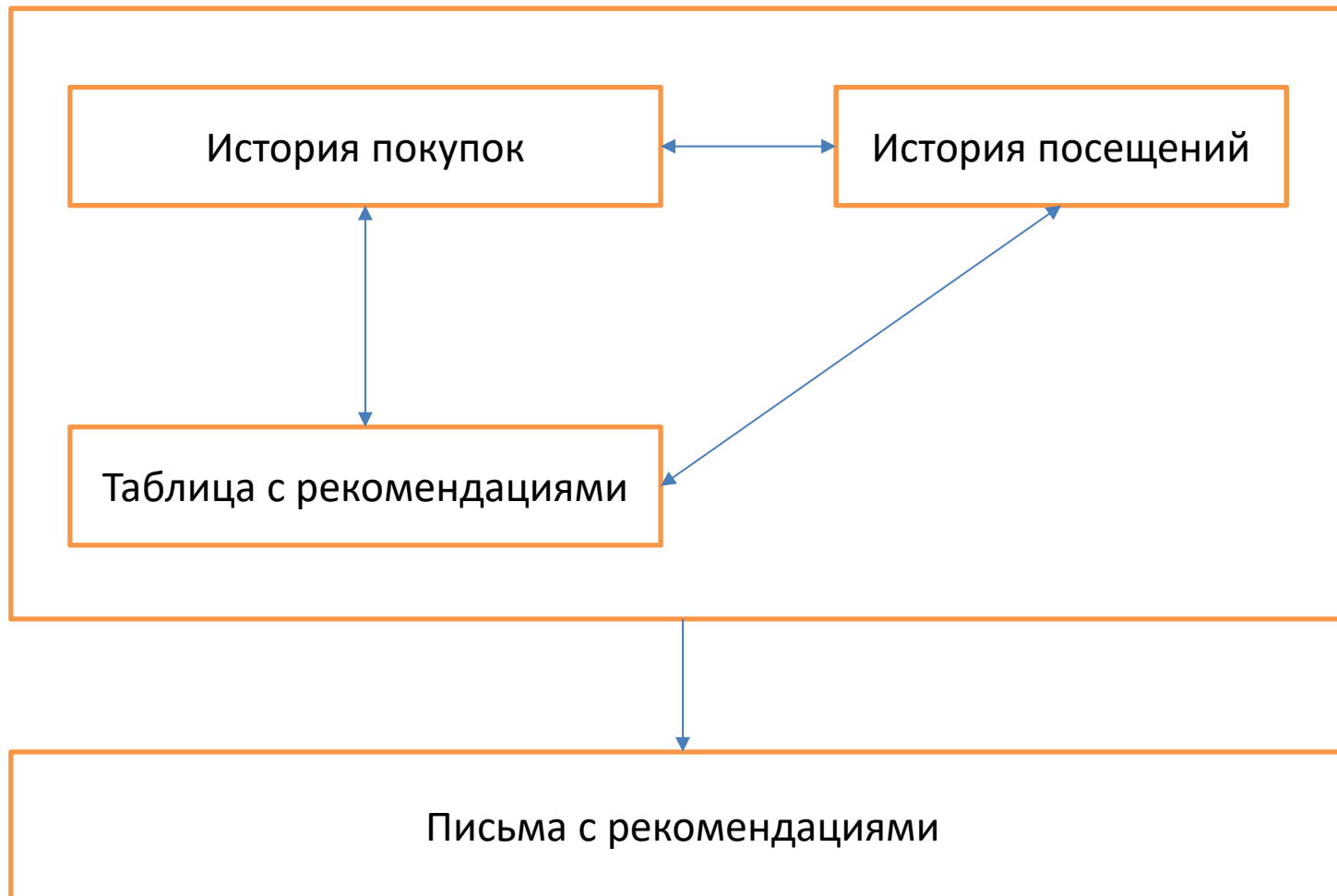
- Вся логика и формирование контента на стороне сайта
- Платформа используется только для отправки транзакционных сообщений



Автоматизация на стороне клиента

- Поменять логику, шаблоны, контент может только программист
- С увеличением числа подписчиков возрастает нагрузка на сервер
- Сложно отслеживать открытия и клики для отправки триггерных сообщений

Рекомендации



Рекомендации

Рекомендательные сервисы

retailrocket

 **CROSSSS**

IGNITION ONE

 **GRAVITY**
Rock solid recommendations

О чем поговорили

- Автоматизация контента
- Автоматизация цепочек сообщений
- На чьей стороне автоматизировать
 - Автоматизация на стороне платформы
 - Автоматизация на стороне клиента
- Рекомендации в письмах

Спасибо за внимание!



Дмитрий Кондрахин
Технический директор ExpertSender

dmitry.kondrakhin@expertsender.ru