



EmailMatrix
Емейл-маркетинг под ключ



Как запустить емейл-маркетинг в кратчайшие сроки

Наталья Семагина

О чем поговорим?

Запуск первой рассылки. Основные правила

1. порядок в полумёртвых базах
2. определяемся со стратегией
3. тестируем перед отправкой

Запуск триггерных цепочек писем

1. какие виды триггеров есть
2. приоритезация внедрения триггерных цепочек

Запуск первой рассылки. Основные правила



Неудачное начало может привести к

- **высокому Hard bounce**
некоторые емейл-адресов могли быть покинуты своими владельцами
- **негативу**
пользователи не помнят, что оставляли когда-то свои контактные данные. не помнят вас
- **жалобам**
пользователи не были готовы к тому, что им будут присылать письма

1 Наводим порядок
в полумертвых базах
емейл-адресов



Требования к базе подписчиков:

- отслеживание жалоб (FeedBack Loop): < 0,4 %
- обработка ошибок доставки (Hard & Soft bounce): < 5,0 %
- удаление старых и неактивных подписчиков
- высокий уровень взаимодействия
- хранение регистрационной информации:

URL

date

IP

Чистка базы

Снизить число Hard bounce поможет рассылка, направленная на удаление из базы несуществующих адресов.

2

Определяемся со стратегией первой рассылки:

- выработка концепции/мотивации
- проработка целевого действия
- проработка параметров тестирования
- отправка небольшими объемами

Мотивация



*по данным Marketing Sherpa

3

Тестирование перед отправкой



Имя отправителя

- никаких no replay

Тему письма

- на орфографию
- на корректность

Не работающие ссылки

- битые/небитые
- на принадлежность к черным спискам

Внезапные синие ссылки на устройствах iOS

Отображение картинок

- присутствие alt-текста
- корректность alt-текста

Наличие текстовой версии письма

See It. Love It. Not Get It

July 23, 2013, 2:00 PM

Apparel, Shoes, Bags and More on Sale
View in [Web Browser](#) | To ensure delivery add
to your contacts



Кейс «4 лапы». Переподписка пользователей

Метрики письма:

OR = 23%

CTR = 30%

Поздравляем Вас с наступающим Новым годом! Обратная связь | Отписаться

Зоомагазин ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ Вместе веселее:

АКЦИИ КАТАЛОГ КЛУБ "ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ" О НАС

Поздравляем Вас и вашего питомца с наступающим Новым годом!
Вы уже подготовили сюрприз для своего любимца? Ведь он также, как и Вы ждет праздника и кое о чем мечтает!

Даже мелочь сделает его счастливее!
Сделать подарок!

Биотулет Карли Паппи-поти 209.00 р. Подарить	Фонтанчик Хаген 1789.00 р. Подарить
Корм Ардэн Грэндж 567.00 р. Подарить	Домик Можайск 779.00 р. Подарить
Фурминатор 1155.00 р. Подарить	Корм Ардэн Грэндж 179.00 р. Подарить
Клетка Ферпласт Бали 4389.00 р. Подарить	Корм Тетра Рубин 209.00 р. Подарить

Все товары для собак | Все товары для кошек | Все товары для птиц | Все товары для рыб

Запуск триггерных цепочек писем: что и зачем!



EmailMatrix
Емейл-маркетинг под ключ

20% компаний
используют поведенческие
данные в емейл-рассылках*

**по данным отчета Key Digital Trends for 2013, Econsultancy*

39% писем – это триггерные письма



* по данным Marketing Sherpa

Технические моменты

Для настройки триггерных писем вам потребуется

- техническое задание (ТЗ) для API-запросов
- свободный программист

Так что же нужно внедрить
в первую очередь и почему?



1. Транзакционные сообщения

Кейс «Dostavka.ru»

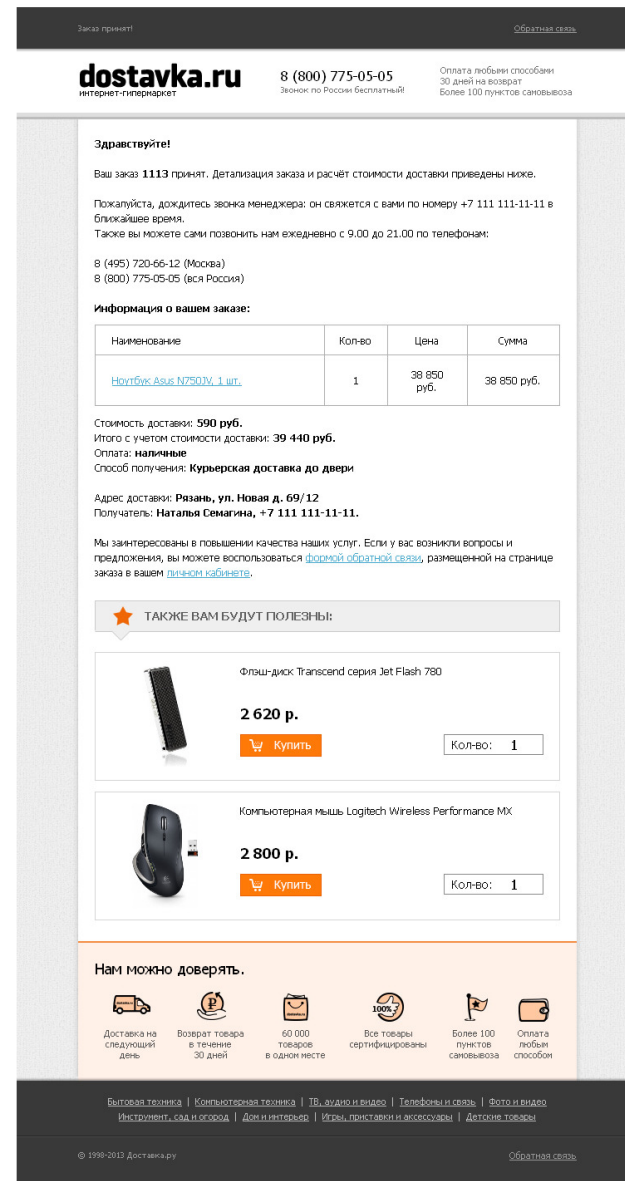
Метрики письма:

UOR = 60%

UCTR = 50%

Unsb = 0%

PRE в 90 раз больше, чем у регулярных писем.



2. Незавершенный заказ Кейс «Белый Ветер». Брошенная корзина

Сопровождение незавершенных покупок, как правило, обладает высокой окупаемостью относительно другого типа сообщений!

Метрики письма:

OR = 63,7%

CTR = 17,9%

PRE 147 руб./письмо

(до 20% от заработка с емейл-канала)



ИМЯ, ВЫ ЗАБЫЛИ СВОЙ ЗАКАЗ!

Здравствуйте!


Около часа назад вы посетили онлайн-магазин Digital.ru. Очень приятно, что вы заглянули именно к нам, поэтому мы сохранили ваш перечень покупок. Поспешите оформить заказ, пока все товары есть в наличии!



Планшет Acer Aspire P3

Цена за шт.: 30 190 руб.
Кол-во: 1

Скидка: **нет**
Итоговая цена: **30 190 руб.**



Смартфон Sony Xperia Z1 C6903

Цена за шт.: 27 990 руб.
Кол-во: 1

Скидка: **нет**
Итоговая цена: **27 990 руб.**



Телевизор Samsung UE32F6200A

Цена за шт.: 18 790 руб.
Кол-во: 1

Скидка: **нет**
Итоговая цена: **18 790 руб.**



Итого: 79 290 руб.

[ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ](#) [ИЗМЕНИТЬ ЗАКАЗ](#)



Сомневаетесь?
Спросите совета у нашего [эксперта](#). Мы поможем сделать вам правильный выбор.

[ОБРАТИТЬСЯ К ЭКСПЕРТУ](#)

Спасибо вам, *Имя*
Команда, Диджитал.ру

3. Сопровождение заказа Кейс «Белый Ветер». О чем можно писать?

Подписчикам требуется дополнительные коммуникации, связанные с покупкой. Например, информация о начислении бонус

Метрики письма:

OR = 63,7%

CTR = 17,9%

PRE 147 руб./письмо

(до 20% от заработка с емейл-канала)



Он стоит Вашего внимания! [Открыть в браузере](#) [Обратная связь](#) [Отписаться](#)

Белый Ветер
digital.ru

8 (495) 730-30-30
8 (800) 555-30-30
(Работаем круглосуточно)

Давайте дружить:
[B](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

[Каталог](#) [Новости](#) [Акции](#) **[Лучшая цена](#)** [Обзоры](#) [Доставка](#) [Магазины](#)

Name, ваш заказ отменен.

Сообщаем вам, что заказ №XXX был отменен.

Если у вас возникли вопросы по поводу отмены заявки, пожалуйста, обратитесь к своему персональному менеджеру

Иван Иванов
менеджер по работе с клиентами
email@email.ru

Текущие акции:

СКИДКИ до **40%**
на игровые приставки

[Подробнее >](#)

ПОКУПАТЕЛЯМ **Dr.WEB**
ВРЕМЯ - В ПОДАРОК!

ВСЕ АКЦИИ

© Белый Ветер Цифровой, 2013
[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

[B](#) [f](#) [g+](#) [You Tube](#) [t](#) [v](#)

Вы получили это сообщение, потому что Вы подписаны на получение информации от магазина [digital.ru](#).
Если Вы считаете, что данное сообщение было послано Вам несанкционированно, пожалуйста, сообщите нам об этом на email: subscribe@digital.ru

4. Триггер: С днем рождения! Кейс «Арома-Butik».

Предлагаем подарок

15% конверсий от общего числа конверсий с емейл-канала.

Увеличение интереса, показатели выше средних в 2-3 раза

Подарок в День Рождения от Арома-Butik. [Личный кабинет](#) | [Контакты](#) | [Сотрудиться](#)

АРОМА-BUTIK Интернет магазин парфюмерии и косметики

С Днём Рождения!

Дорогой(ая) Имя!

В этот знаменательный день от лица всей команды Арома-Butik хочу поздравить вас с Днём Рождения! Что можно пожелать столь замечательному человеку? Конечно же, оставаться таким! И я уверена, что тогда впереди вас ожидает только счастье!

*Пусть вашу жизнь переполняет радость,
И дарит каждый день свершений сладость,
Готовьтесь, предстоит вам (я безумно рада)
Мечты загадывать под звездопыды.*

Забрать подарок

Навсегда ваша!
АромаФей, Амелия.

VISA MasterCard QIWI WebMoney Яндекс ДЕНЬГИ СВЯЗНОЙ [Все способы оплаты](#)

Copyright 2009-2013 © Арома-Butik.ru - Бутик парфюмерии и косметики. Все права защищены.

5. Триггер: Уведомление о снижении цены Кейс «Enter.ru».

Метрики письма:

OR = 70%

CTR = 52%

Конверсия 8%



Есть в наличии

14 383 Р

Узнать о снижении цены

Вы получите письмо, когда цена станет ниже **12 945Р**

Акции и суперпредложения

Сохранить

- › Диагональ экрана 15"
- › Объем оперативной памяти 4 Гб

Цена на ваши товары стала ниже

Отписаться от рассылки



Ура!

Спешим обрадовать вас - интересующие вас товары стали дешевле! Успейте приобрести их по выгодной цене!

Кресло TetChair Papasan



Артикул #461-0955

Яркий, «теплый» комплект постельного белья Sonpa "Амбра" создаст в вашей спальне атмосферу радости и веселья.

~~7-250 руб.~~
6 250 руб.

Купить



© ООО «Энтер» 2011-2013. ENTER® ENTER® Enter® 18+

Вы получили это письмо потому, что выразили своё согласие получать email рассылку, если это письмо попало к вам по ошибке или вы больше не желаете получать от нас писем рекламно-информационного характера, вы легко можете [отписаться здесь](#). Если вы заметили неточность в рассылке, напишите, пожалуйста, нам об этом ekaterina.d@enter.ru. Данное письмо не является публичной офертой, все цены указаны на момент отправки письма.

Итоги в цифрах. Последовательность внедрения триггерных цепочек

- + 30 – 40% с транзакционных сообщений о заказе
- + 20 – 30% с брошенной корзины
- + 15 – 20% с поздравительных сообщений
- + 8 – 10% с сопровождения заказа
- + 5 – 10% с других триггеров

Конверсия автоматических писем в 3–5 раз выше, чем с новостных рассылок. И до 10 раз выше относительно других каналов коммуникации.

Быстрый старт емейл-кампании базируется на 2х правилах:

1. запуск первой емейл-кампании по трем правилам
2. запуск триггерных цепочек коммуникации в приоритете их рентабельности

Наталья Семагина

Руководитель департамента
емейл-маркетинга

+ 7 (910) 624-37-73

natalya.semagina@emailmatrix.ru



Спасибо за внимание! Вопросы?