



**Метод дедукции:
узнайте о подписчике все!
Зная лишь емейл...**

Марина Меньшова
EmailMatrix

О чем поговорим?

Big data в сочетании с емейл-маркетингом

Медитация

1. Не применяя каких-либо действий, узнаем:
Город подписчика
Интересующие его товары

Наблюдение

2. Как узнать и использовать историю поведения:
В письме
На сайте

Допрос

3. Проводим опрос через письмо



Почему мы говорим об этом?

Forbes Insights и Rocket Fuel:

«85% опрошенных топ-менеджеров американских агентств и компаний говорят, что большей частью своих маркетинговых шагов и решений они обязаны возможностям Big Data, позволившим увидеть поведение потребителей».

Преимущества использования Big Data по мнению управляющих компаниями и агентствами США (август 2013)

% респондентов



■ - Более 50 % маркетинговых шагов обусловлены «большими данными».

■ - Менее 50 % маркетинговых шагов обусловлены «большими данными».

Источник: Forbes Insights and Rocket Fuel, "The Big Potential of Big Data: A Field Guide for CMOs," Oct 24, 2013

165469

www.eMarketer.com

Медитация



«Я знаю, кто ты и чего хочешь»

Используйте технологии



Подписка через facebook:

- Возвращает емейл
- Имя
- Гео
- Пол
- Интересы



Возможности платформ:

- Узнать пол подписчика по имени
- Узнать регион/город подписчика по IP

Используйте технологии. На практике

Примеры из практики: «Белый Ветер»



Задача: подстановка актуальной (для каждого города) информации по акции



Реализация: сегментирование базы по GEO через IP-адреса

Используйте технологии. На практике

Для Москвы

ПОКУПАЙТЕ КРУГЛОСУТОЧНО
на digital.ru и в магазине на ул.Тверская д.19а



Для Питера

**ТЕПЕРЬ БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ
ДЛЯ ПОКУПОК!**

В период с 15 декабря по 31 декабря
пункт самовывоза в Санкт-Петербурге
работает до 24.00



Новогодний бум ярких предложений!
Выбирайте лучшее:

Встречайте Новый год
в ЧИСТОТЕ И УЮТЕ!

до 30 декабря 2013 года
при покупке стиральной машины
бесплатная доставка и установка
гарантированы

от 10 270 Р [купить!](#)



**ВЫБИРАЙТЕ
нужные подарки!**



от 788 Р [купить!](#)



Планшет Apple
iPad Air 32Gb
Wi-Fi Cell
Silver
[MD795RU/A]

iOS 7,
32Gb, 9.7",
478г

29 990 Р
28 990 Р [купить!](#) *Экономия: 1 000!*



Ц/фотокамера
Canon
EOS 1100D
EF-S 18-55
IS II

CMOS, 12.2 Мп,
2.7", HDMI, USB,
аудио/видео выход

14 490 Р
13 990 Р [купить!](#) *Лучшая цена!*

ВСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**ТЕПЕРЬ БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ
ДЛЯ ПОКУПОК!**

В период с 15 декабря по 31 декабря
пункт самовывоза в Санкт-Петербурге
работает до 24.00



Кейс «OZON.ru»



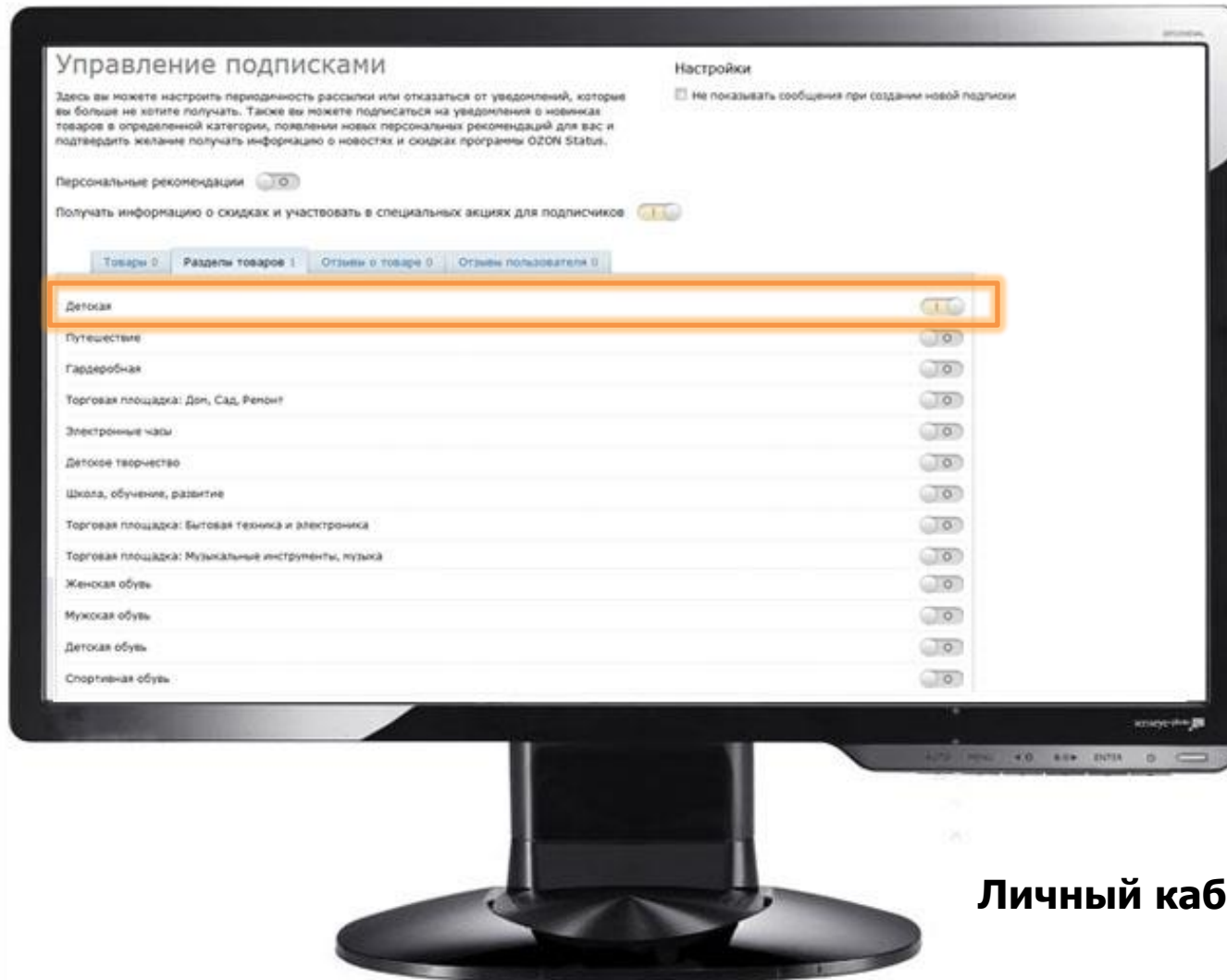
Задача: узнать интересующие категории товаров для последующей сегментации подписчика



Реализация:

1. подписка через личный кабинет с возможностью выбора интересующей категории;
2. подписка с внутренних страниц сайта (с последующей сортировкой страницы подписки для сегментации)

Потребности подписчика. Страница подписки



Личный кабинет OZON.ru

Применение и результат

OZON.ru

Сегментированная рассылка
по категории «Детские товары»

Метрики:

CTR выше средних показателей на 12, 51%

RPE* выше средних показателей на 30%

* RPE – Revenue per Email –
заработок с одного отправленного емейла

Только до 3 сентября! Последние распродажи лета! Подписка? Не получается письмо? Связаться с клиентом? Подписать письмо: B, T, F, G+, V

OZON.ru онлайн-мегамакет №1
Новости и спецпредложения раздела **"Бытовая техника"**
21 августа 2013г.
Здравствуйтесь, Кирилл!
Ваша корзина: 0 Б.
Войти в личный кабинет

Игры | Электроника | DVD | Музыка | Дом и интерьер | Софт и игры | Текущие акции

Здравствуйтесь, Имя!

Случилось непредвиденное: Дед Мороз растерял подарки и не факт, что успеет собрать все. Чтобы не попасть впросак и не оставить детей без новогоднего праздника, подготовьте сюрприз сами! Всем, кто найдет интересные подарки на OZON.ru, дарим 500 рублей скидки, фотокину в подарок и бесплатную доставку! Ищите следы подарков в письме!

Все подарки для детей!

Выберите наиболее подходящий подарок:

0-2 ЛЕТ | 2-4 ЛЕТ | 5-7 ЛЕТ | 8-11 ЛЕТ | 12+

Игрушка Ben10 Межгалактический командный центр
899⁰⁰ руб.
Купить
Все игровые наборы

Робот r/y Combat Creatures Attackroid - Vanguard Stryder
4 785⁰⁰ руб.
Купить
Все игровые наборы

Мягкая игрушка Beanie Boo's "Щенок Cookie"
339⁰⁰ руб.
Купить
Все мягкие игрушки

Мягкая игрушка "Мульти Пульси" Белка
569⁰⁰ руб.
Купить
Все мягкие игрушки

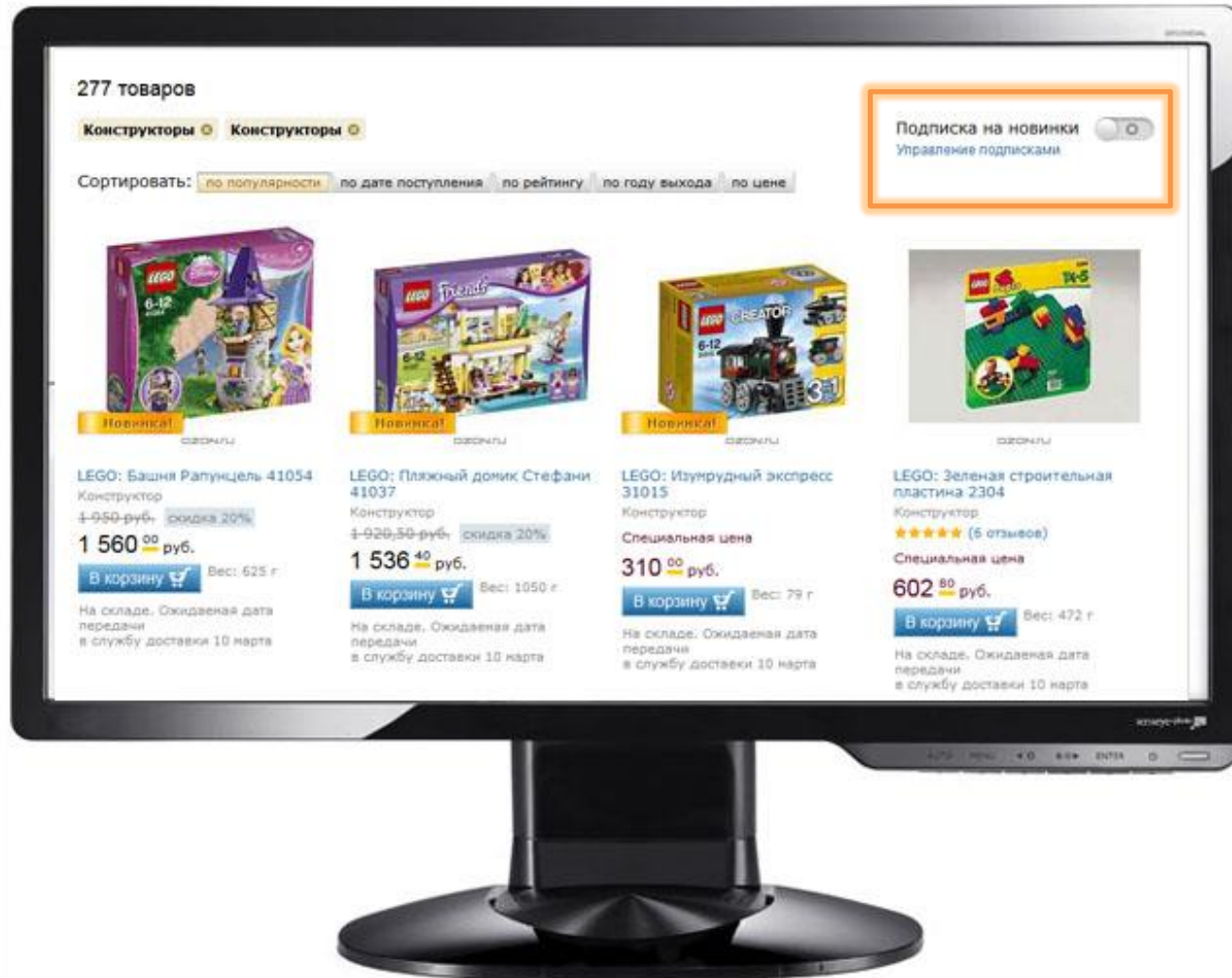
Пистолет "Играем вместе" Мини-УЗИ
215⁰⁰ руб.
Купить
Все игровые игрушки

Игрушка Cuddle Corner Куршавель мягк. Лошадка
525⁰⁰ руб.
Купить
Все мягкие игрушки

Авторалли с отрезком пути в форме сферической двойной

Нужды подписчика по странице подписки

Сегментированная подписка с внутренних страниц OZON.ru



Применение и результат

OZON.ru

Сегментированная рассылка
по категории «Детские товары. Лего»

Метрики

CTR выше средних показателей на 24,0%

RPE выше средних показателей на 52 %

Только до 1 сентября! Последняя распродажа лета Подробнее »
Не отображается письмо? Смоделировать с картинками »

Поделимся письмом:

OZON.ru Новинки и спецпредложения раздела
онлайн-мегамаркет №1 "Бытовая техника"
21 августа 2013г. Здравствуйте, Кирил! Ваши баллы: 0 Б Войти в личный кабинет

Книги | Электроника | DVD | Музыка | Дом и интерьер | Софт и игры | Текущие акции

Бесплатная курьерская доставка по России

Только с 23 по 25 октября!
Бесплатная курьерская доставка по России

Кодовое слово
КОНСТРУКТОР07

Активировать Условия акции

Здравствуйте, Имя!

Если вы не знаете, чем порадовать ребенка, особенно в период наступающих зимних праздников, то подарите ему **LEGO**. Нет ни одного малыша, который остался бы равнодушным к этому конструктору. Он развивает моторику, логику, фантазию и усидчивость – то есть те качества, которые в жизни ох как необходимы. **LEGO** увлекает детей на долгое время, давая возможность взрослым заняться своими делами. Подарите любимым увлекательный мир игры!

Выбрать свой LEGO

От 2 до 4 лет В раннем детстве закладываются необходимые навыки. Пусть ваш малыш обзаведется собственным хозяйством, в котором любые желания исполняются как по волшебству.

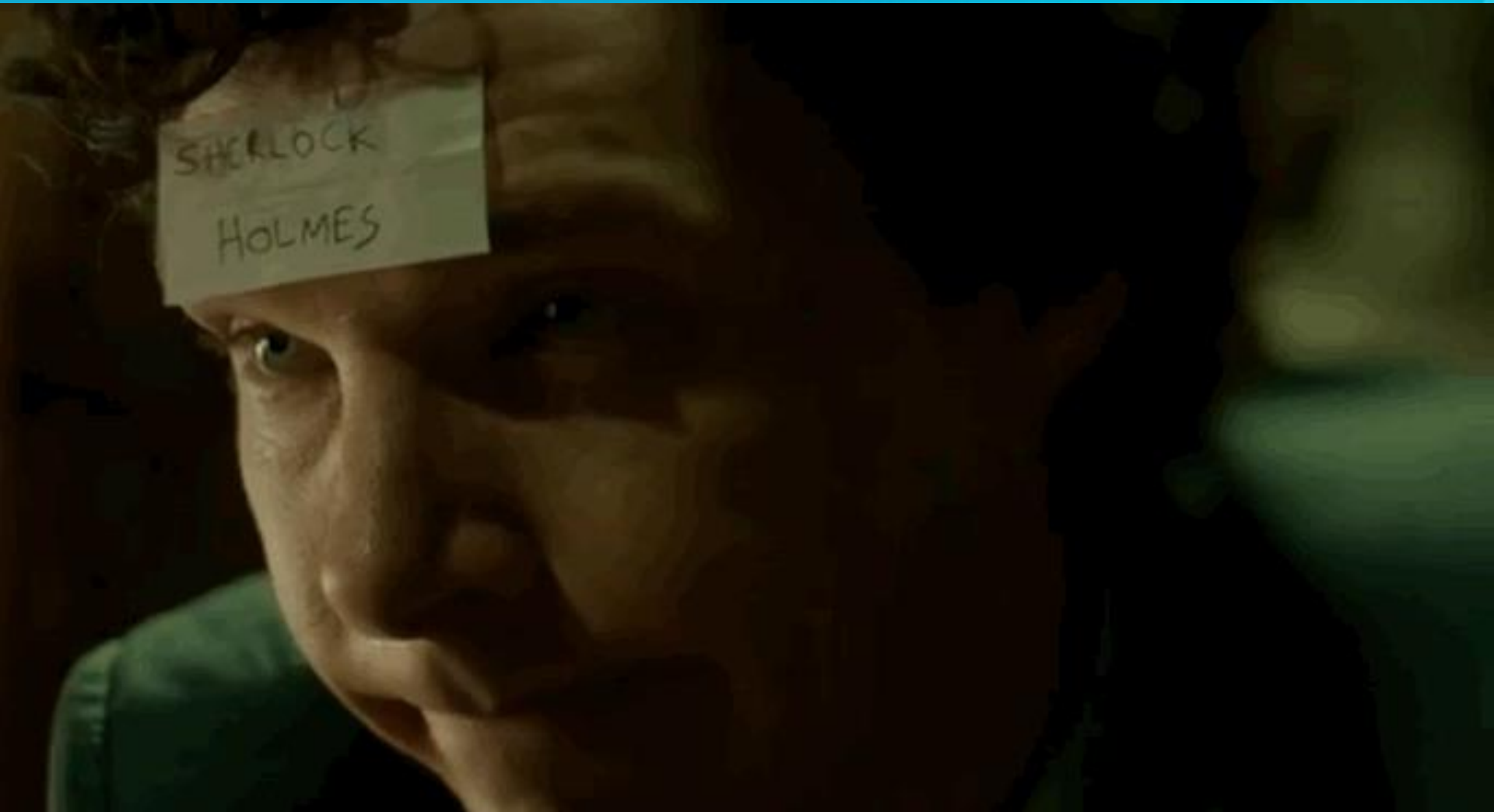
Набор для творчества DUPLO 10555 1 299⁰⁰⁰ руб.
Купить

Считай и играй 10558 1 099⁰⁰⁰ руб.
Купить

Отзывы о LEGO Duplo:
"Кубики крупные и яркие. Есть цветочки, окошки, тележка и пр. Купили доченьке на ДР в подарок. Думаю будет довольна. Очень рекомендую."
Егорова Людмила
[Все отзывы](#)

Вся серия LEGO Duplo >>

Наблюдение



Узнать и использовать историю поведения на сайте и в письме

Действия, за которыми следует следить

На сайте



История покупок



Отслеживаемые
товары/услуги



Просматриваемые
категории

В письме



Темы открываемых писем



Клики на категории/
акции/товары и т.п.



Подписка (и отписка) на
смежные категории

Кейс «Белый Ветер»



Задача: сформировать максимально интересное предложение, отталкиваясь от совершенных ранее покупок



Реализация: использование данных о покупках (из CRM) для сегментации и формулировки предложения для каждого из сегментов

Отслеживание поведения

«Белый Ветер»

Рассылка по подписчикам розничной сети.
Анонс актуальных акций

Метрики

Лид покупал бренд Apple

Тема: «Аня, горячие предложения от Apple к открытию фотосезона!»

OR 54,2%

Лид не имеет предпочтений

Тема: «Аня, фотосезон открыт, пора менять старую технику на новую!»

OR 35,1%

Ваш электронный кошелек: 230 руб. | Обратная связь | Отписаться

Белый Ветер ЦИФРОВОЙ | 8 (800) 555-30-30 | звонок по России бесплатно | Давайте дружить: VK, FB, Odnoklassniki, Twitter, YouTube

Здравствуйте, Имя!

На вкус и цвет товарищей нет? Легко исправить! Специально для вас мы собрали все лучшие акции и программы. Забирайте все, что нравится в рассрочку или меняйте старое на новое! И не забудьте про дополнительные бонусы, скидки и подарки!

Приглашаем вас в розничные магазины "Белый Ветер", вместе мы окрасим ваше лето в незабываемые краски!

Ваш бонус
Вы накопили скидку в размере – 236 руб.

Акция бонус
Вы накопили скидку в размере – 236 руб.

ТОЛЬКО В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ!

Горячее предложение от Apple!

iMac MD093RU/A в подарок настройки на 5000 рублей 50 990 Р	Apple MacBook Pro MD101 в подарок 4000 баллов* на карту лояльности 42 990 Р	Ipad Retina в подарок пакет настроек на 1200 руб. 12 990 Р
--	---	--

БОЛЬШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Правила пик-апа от магазинов "Белый Ветер Цифровой":
СНИМАЙТЕ ВСЁ!

Asus K56CB +1500 бонусов 26 990 Р ХОЧУ	Samsung ATIV Smart PC +2500 бонусов 12 990 Р ХОЧУ
---	--

Фотостудия Samsung 3 в 1

Кейс «Четыре лапы»



Задача: сегментация подписчиков по типу домашнего животного для предоставления релевантного контента и повышения продаж



Реализация: подписчикам предложено перейти на категорию рекомендуемых товаров (либо на товар из каталога). Каждый переход отслеживается в системе рассылки, сохраняется и категоризируется. На основании поведения подписчик причисляется к одной из целевых категорий: владельцы собак, владельцы птиц и т.п.

Отслеживание поведения

Не знаете,
что выбрать?

РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ТОВАРЫ:



ДЛЯ СОБАК



ДЛЯ КОШЕК



ДЛЯ ГРЫЗУНОВ



ДЛЯ РЫБ



ДЛЯ ПТИЦ



CTR
32 %

Узнай рецепты правильного питания для домашних животных: [Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ Зоомаркетинг
Вместе веселее: [f](#) [v](#) [e](#)

СОБАКИ | КОШКИ | ГРЫЗУНЫ | РЫБЫ | ПТИЦЫ

Не знаете, что выбрать?

РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ТОВАРЫ:

- ДЛЯ СОБАК
- ДЛЯ КОШЕК
- ДЛЯ ГРЫЗУНОВ
- ДЛЯ РЫБ
- ДЛЯ ПТИЦ

Подставка с мисками Трикси 317.00 р. [Купить](#)

Сулка-переноска Трикси 1879.00 р. [Купить](#)

Корм Акана Ладж (13кг) 2617.00 р. [Купить](#)

[Узнать как ухаживать за собакой в зынее время](#)

Для КОШЕК | [посмотреть все товары](#)

Дом-когтеточка 5015.00 р. [Купить](#)

Сулка-переноска Трикси 1879.00 р. [Купить](#)

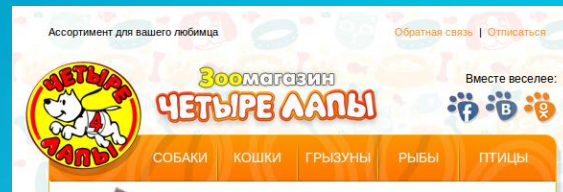
Корм Бозита 112.00 р. [Купить](#)

[Узнать какой рацион питания в зынее время должен быть у кошки](#)

Для ГРЫЗУНОВ | [посмотреть все товары](#)

Клетка Ферпласт Касита

Применение и результат



ГАВ-ГАВ*
*СЛУЖУ ХОЗЯИНУ!

[Выбрать праздничный обед для защитников >>](#)

CTR
29,3 %

ГАВ-ГАВ*
*СЛУЖУ ХОЗЯИНУ!

[Выбрать праздничный обед для защитников >>](#)

.....*

***СЛУЖИМ ХОЗЯИНУ!**

[Выбрать праздничный обед для защитников >>](#)

CTR
85,1 %

Меню

ГАВ-МЕНЮ Основное меню

	Жаркое с ягнёнком Корм для собак Акана Грасслендс беззерновой с ягнёнком Пак. 13 кг	Цена 3905.00 р.	Заказать
	Биг догбургер с ягнёнком Корм для аллергиков/привередливых собак Биомилл с ягнёнком, Меш. 20кг	Цена 4219.00 р.	Заказать
	Биг догбургер с птицей Корм для собак крупных пород Биомилл Про Меш. 20кг	Цена 3615.00 р.	Заказать
	Куриная отбивная Корм для собак крупных пород Хиллс с курицей Меш. 12кг	Цена 3049.00 р.	Заказать
♦ ♦ ♦			
Десерт			
	Рыбный Гаффин Лакомство для собак Ардан Грандж с лососем Уп. 250г	Цена 169.00 р.	Заказать
	Десерт из крольчатины Лакомство для собак Делипет Филе кролика Уп. 90 г	Цена 199.00 р.	Заказать

Обратная связь | Отписаться
© 2013 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»

Применение и результат

«Четыре лапы»

После сегментации каждый подписчик получил письмо с товарами, актуальными для его питомца

Метрики

Основные категории (собаки и кошки) **CTR 32 %**

Вторичные категории (птицы, рыбы, грызуны) **CTR 85, 1 %**

Пользователи без учета интереса **CTR 21,5%**
(средние данные за январь-март 2014 г.)

Ассортимент для вашего любимца | Обратная связь | Отписаться

ЗООМАГАЗИН
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ

Вместе веселее: f B

СОБАКИ КОШКИ ГРЫЗУНЫ РЫБЫ ПТИЦЫ

ГАВ-ГАВ*
*СЛУЖУ ХОЗЯИНУ!

[Выбрать праздничный обед для защитников>>](#)

Меню

ГАВ-МЕНЮ | Основное меню

	Жаркое с ягнёнком Корм для собак Акана Грасслэндс беззерновой с ягнёнком Пак. 13 кг	Цена 3905.00 р. Заказать
	Биг догбургер с ягнёнком Корм для аллергиков/привередливых собак Биомилл с ягнёнком, Меш. 20кг	Цена 4219.00 р. Заказать
	Биг догбургер с птицей Корм для собак крупных пород Биомилл Про Меш. 20кг	Цена 3615.00 р. Заказать
	Куриная отбивная Корм для собак крупных пород Хиллс с курицей Меш. 12кг	Цена 3049.00 р. Заказать
♦ ♦ ♦		
Десерт		
	Рыбный Гаффин Лакомство для собак Ардэн Грандж с лососем Уп. 250г	Цена 169.00 р. Заказать
	Десерт из крольчатины Лакомство для собак Делипет Филе кролика Уп. 90 г	Цена 199.00 р. Заказать

Обратная связь | Отписаться

© 2013 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»

Зачем все это?



Кейс «Белый Ветер»



Задача: поднять заработок с одного отправленного письма



Реализация: Рассылка тематического письма по подписчикам онлайн-магазина.
Все адресаты имеют покупки игровой тематики.

Повышение заработка с писем

«Белый Ветер»

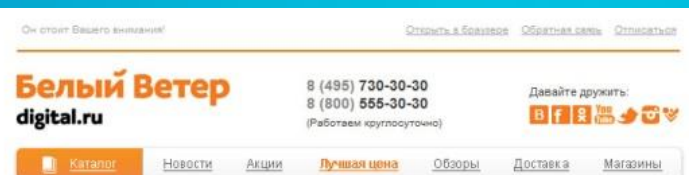
Метрики

Тема: «Антон, приглашаем вас на матч!»

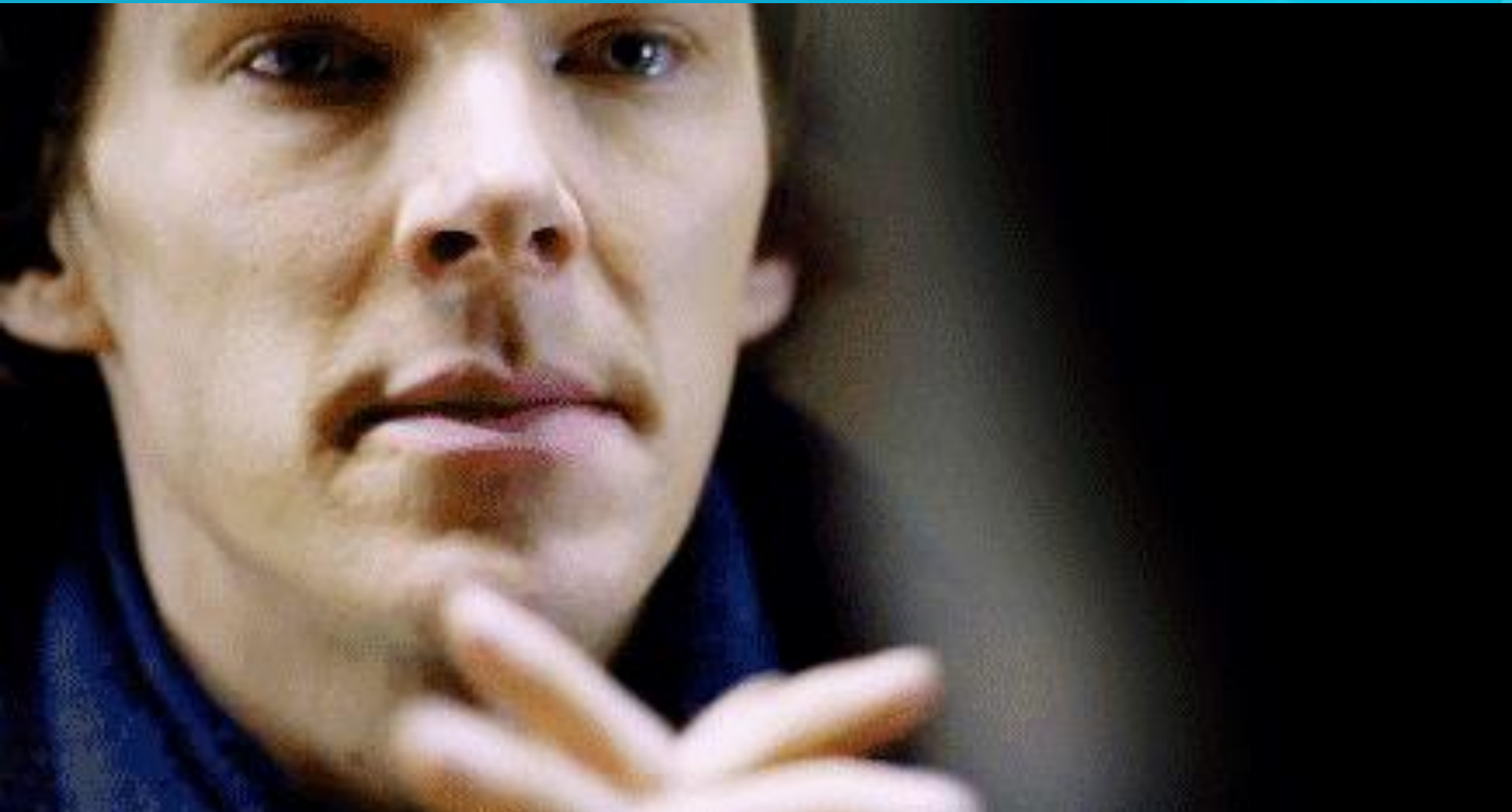
OR 31,7%

CTR 11,9%

RPE выше средних показателей на 9,8 руб.



Допрос



Прямой опрос подписчиков

Кейс «Biletix.ru»



Задача: выяснить, куда человек собирается отправиться в путешествие, чтобы давать ему релевантные предложения



Реализация: Рассылка всем подписчикам с предложением самостоятельно выбрать интересующее направление

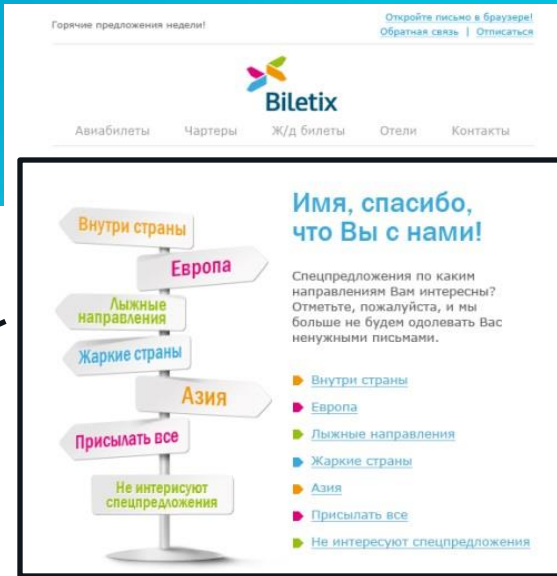
Прямой опрос



Спасибо, что Вы с нами!

Спецпредложения по каким направлениям Вам интересны? Отметьте, пожалуйста, и мы больше не будем одолевать Вас ненужными письмами.

- ▶ [Внутри страны](#)
- ▶ [Европа](#)
- ▶ [Лыжные направления](#)
- ▶ [Жаркие страны](#)
- ▶ [Азия](#)
- ▶ [Присылать все](#)
- ▶ [Не интересуют спецпредложения](#)



Горячие предложения недели!

	Москва – Колпенгаген – Москва	6 201 руб.	Забронировать
	Москва – Стокгольм – Москва	5 205 руб.	Забронировать
		Перелёт с 13 декабря 2013 по 30 апреля 2014 (через Таллин)	
		В продаже с 3 декабря 2013 до 6 декабря 2013	
		Авиакомпания: ESTONIAN AIR	
	Москва – Мумбаи – Москва	23 007 руб.	Забронировать
	Москва – Токио – Москва	24 079 руб.	Забронировать
	Москва – Йоханнесбург – Москва	26 409 руб.	Забронировать
	Москва – Мале – Москва	24 708 руб.	Забронировать
		Перелёт с 13 января 2014 по 30 июня 2014 (через Абу-Даби)	
		В продаже с 29 ноября 2013 до 5 декабря 2013	
		Авиакомпания: ETIHAD	
	Москва – Вашингтон – Москва	21 900 руб.	Забронировать
	Москва – Майами – Москва	20 700 руб.	Забронировать

Прямой опрос

«Biletix.ru»

Метрики

Тема: «Куда вы хотите полететь со скидкой?»


OR 31,3%

CTR 26,6%

CTR выше средних значений
(до сегментации) на 10%



Горячие предложения недели! Откройте письмо в браузере!
Обратная связь | Отписаться


Biletix

Авиабилеты | Чартеры | Ж/д билеты | Отели | Контакты

Внутри страны

Европа

Лыжные направления

Жаркие страны

Азия

Прислать все


Не интересуют спецпредложения


Имя, спасибо, что Вы с нами!


Спецпредложения по каким направлениям Вам интересны? Отметьте, пожалуйста, и мы больше не будем одолевать Вас ненужными письмами.

- Внутри страны
- Европа
- Лыжные направления
- Жаркие страны
- Азия
- Прислать все
- Не интересуют спецпредложения


Горячие предложения недели!

	Москва – Копенгаген – Москва	6 201 руб.	Забронировать
	Москва – Стокгольм – Москва	5 205 руб.	Забронировать





 Перелёт с 13 декабря 2013 по 30 апреля 2014 (через Таллин)


 В продаже с 3 декабря 2013 до 6 декабря 2013

 Авиакомпания: ESTONIAN AIR

	Москва – Мунбаи – Москва	23 007 руб.	Забронировать
	Москва – Токио – Москва	24 079 руб.	Забронировать
	Москва – Йоханнесбург – Москва	26 409 руб.	Забронировать
	Москва – Мале – Москва	24 708 руб.	Забронировать



 Перелёт с 13 января 2014 по 30 июня 2014 (через Абу-Даби)

 В продаже с 29 ноября 2013 до 5 декабря 2013

 Авиакомпания: ETNAD

Кейс «Biletix.ru»



Задача: предложить подписчику перелеты по выбранным им направлениям с целью повышения продаж



Реализация: Рассылка по сформированным сегментам, согласно направлениям

Применение и результат

Заначивные предложения недели! [Откройте письмо в браузере!](#)
[Обратная связь](#)



Авиабилеты Чартеры ЖД билеты Отели Контакты



Невероятные места, про которые вы не знали!

Один из самых северных отелей в мире - Ship Hotel (Noorderlicht). Каждую зиму его специально замораживают во льдах и используют как отель. Находится он в Норвегии на острове Шлицберген.

[Читать полностью](#)



[Читать полностью](#)

Горячие перелеты в Европу!

Москва — Лондон — Москва
Прямой перелет **11 086 руб.**



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

[Забронировать](#)

Москва — Стокгольм — Москва
Прямой перелет **7 186 руб.**



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

[забронировать](#)

Москва — Прага — Москва
Прямой перелет **10 963 руб.**



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

Горячие перелеты в Европу!

Москва — Лондон — Москва
Прямой перелет **11 086 руб.**



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот

[Забронировать](#)

Москва — Стокгольм — Москва
Прямой перелет **7 186 руб.**



Перелёт с 12 января 2014 г.
по 24 апреля 2014 г.



В продаже с 17 декабря 2013 г.
до 23 декабря 2013 г.



Авиакомпания:
Аэрофлот



Емейл-маркетинг под ключ

Применение и результат

Показатели сегментированной рассылки

Тема	OR	CTR
Замороженный во льдах отель и перелеты в Европу от 7186 руб.!	92,7%	32,4%
Авиабилеты для лыжников и сноубордистов от 8791 руб.!	82,6%	18,0%
Для ценителей экзотики – Азия от 8713 руб.!	105,0%	21,1%
Зимний холод не для Вас? Жаркие направления от 9109 руб.!	72,8%	21,8%
Лондон, Токио, Майами – хотите? Горячие предложения от 11086 руб.!	22,9 %	12,2 %

Подведем итог. Какие данные удалось собрать?

Город лида

Давайте релевантные предложения и делайте рассылку в удобное для получателя время

Имя

Рассылка станет персонализированной

Планы (покупок)

Предугадывайте желания пользователей



Интересы

Любое предложение можно осветить с выгодного угла

Интересующие товары

Предлагайте то, что нравится подписчику. Повышайте ROI и лояльность

Пол

Используйте гендерные праздники и предложения

На что можно рассчитывать в итоге?

Статистика на базе приведенных кейсов



Базовый **OR + 10 %-20 %** Базовый **CTR + 20 %-50 %** Базовый **RPE + 10 руб.**

Спасибо за внимание!



Марина Меншова

Старший клиент-менеджер

+7 (915) 622 06 97

marina.menshova@emailmatrix.ru

Skype: marina.menshova

Facebook: marina.menshova.75

Скачайте PDF-брошюру «9 шагов к правильному email-маркетингу»

<http://emailmatrix.ru/articles-and-cases/9steps>