

Антон Лапкин (Futurebit)

Сегментация базы подписчиков

Содержание

1. Стратегия сегментированных рассылок
2. Разработка профиля клиента
3. Сегментация клиентов по истории заказов
4. Сегментация базы по активности
5. Вопросы



Пример: интернет-магазин спортивных товаров

База клиентов

Кол-во: 20 тыс.

Сбор базы: оформление заказов, регистрации, форма подписки

Срок работы: 2 года

Сегментация: нет



Пример: интернет-магазин спортивных товаров

Рассылки

Периодичность: 2 раза в месяц

Открытий писем: 20%

CTR: 5%

Кликов: 1000

Конверсия: 2,5%

Заказов: 30

Объем продаж в месяц: $30 * 2 * 3000$ руб (средний чек) = 180 000 руб.



Потенциал для роста?

1. Повышение частоты общих рассылок
2. Работа над креативом и контентом писем
3. Привлечение новых подписчиков
4. Запуск системы сегментированных рассылок



Сегментированные рассылки

1. Кому?
2. Когда?
3. Что (товарные рекомендации, бонус, скидка)?
4. Как (емайл, смс, ретаргетинг)?



Типичные проблемы при работе с базой клиентов

1. Разрозненность данных. Хранение данных в различных системах (БД интернет-магазина, 1С, CRM-системы).
2. Нерегулярная синхронизация и актуализация данных
3. Отсутствие системы метрик для оценки активности подписчиков и динамики изменений (знаем только «объем базы»).
4. Нет понимания какие данные по клиентам будут нужны.

Пример профиля клиента:

Базовые данные:

- ФИО
- пол, возраст
- город
- дата рождения
- дата регистрации
- источник регистрации

История заказов:

- Дата последней покупки
- Общее кол-во заказов
- Общая сумма заказа
- Предпочитаемые бренды и товарные категории

Активность:

- Реакция на рассылку (чтения – клики)
- Реакция на промо-предложения (участия в конкурсах, акциях и т.д)
- Дата последнего визита на сайт

Сегментация клиентов по кол-ву заказов

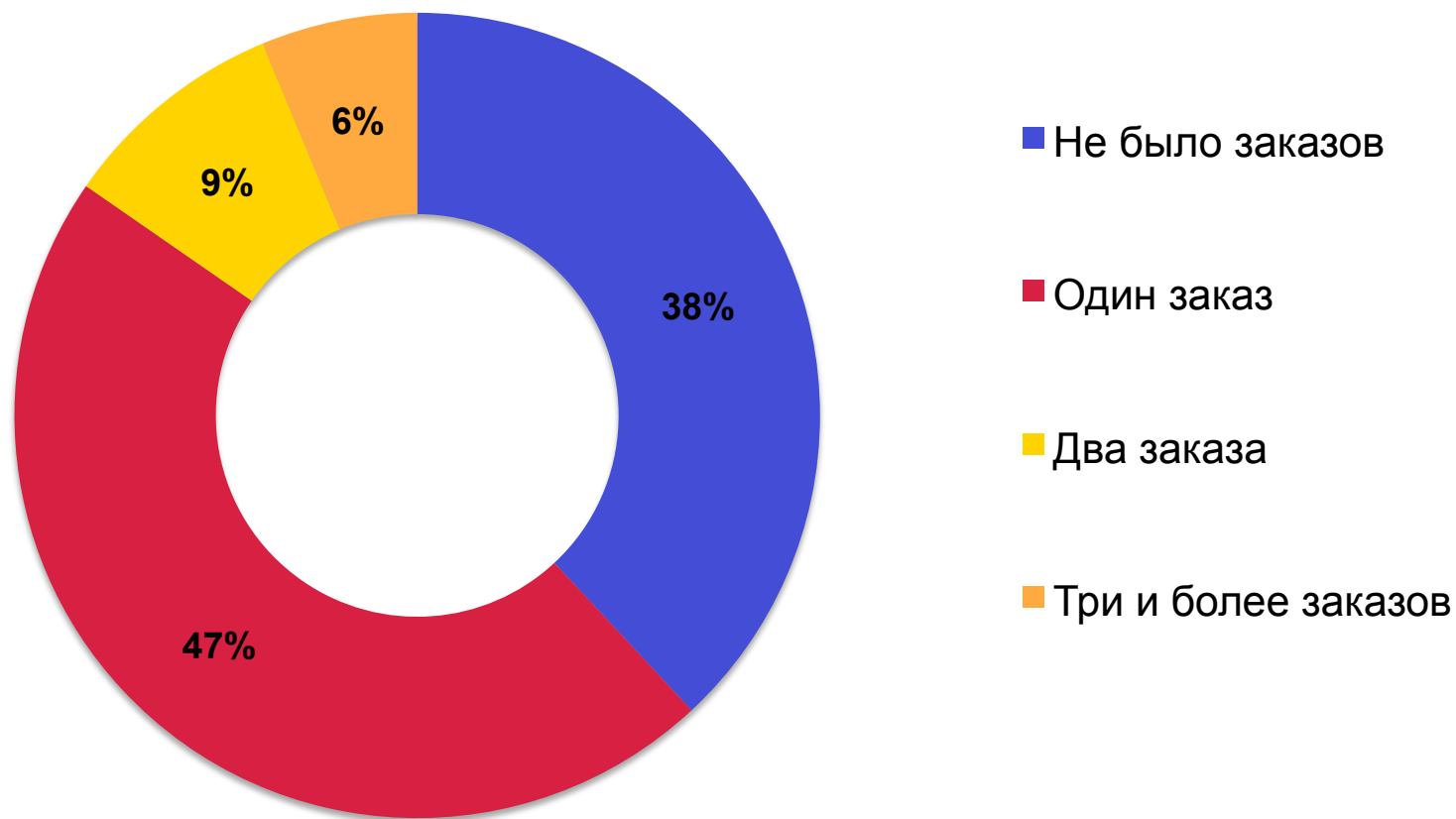


Сегментация клиентов по кол-ву заказов

1. Сколько клиентов подписались на рассылки, но так и не сделали заказов?
2. Сколько клиентов сделали только 1 заказ?
3. Сколько клиентов сделали 2 заказа?
4. Какая доля лояльных клиентов (2 и более заказов)?



Пример: Распределение подписчиков по кол-ву заказов



Стимулирование первого заказа



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Примеры элементов подписки

The screenshot shows the website header with the logo 'mebel-frama', a search bar, and navigation links. A large banner for 'ЛАМИНА QUICK-STEP' is visible. A white circular overlay contains a subscription form with the text 'ПОДПИШИТЕСЬ СЕЙЧАС И ПОЛУЧИТЕ КУПОН 300 Р.'. The form includes fields for 'Имя', 'Фамилия', and 'Ваш E-mail', along with radio buttons for 'Мужчина' and 'Женщина'. A '300 руб' badge is positioned above the form. Below the form, a small text block explains the coupon's terms: 'скидочный купон действует при покупке товаров на сумму от 4000 рублей, каждый из купонов действует в течение 6 месяцев и может быть использован только один раз, не суммируясь с другими скидочными кодами. некоторые товары не участвуют в акции.'



300 руб В ПОДАРОК ВСЕМ ПОДПИСЧИКАМ

Ваш e-mail

Имя Фамилия

Для женщин Для мужчин

Пример welcome-письма

mebelrama  **БЕСПЛАТНО**
МОСКВА И МО  **14 ДНЕЙ**
НА ВОЗВРАТ

МЕБЕЛЬ СВЕТ ВСЁ ДЛЯ ДОМА САД ДОСУГ СДЕЛАЙ САМ БРЕНДЫ **СКИДКИ**


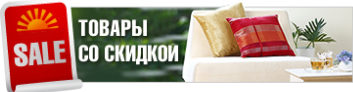
Здравствуйте, иван!

Вы подписались на получение новостной рассылки от Mebelrama.ru





Рассылка от Mebelrama.ru это:


- акции и скидки на самые популярные товары
- выгодные предложения, о которых Вы узнаете первыми
- закрытые распродажи
- новые идеи для вашего интерьера
- качественная мебель европейских и российских производителей


Ищите новые идеи для вашего интерьера в нашем каталоге!






ПОПУЛЯРНЫЕ КАТЕГОРИИ

 <p>ГОСТИНАЯ</p> <ul style="list-style-type: none">ДиваныКреслаСтенкиСтолики	 <p>СПАЛЬНЯ</p> <ul style="list-style-type: none">КроватиГардеробыКомодыМатрасы	 <p>КУХНЯ</p> <ul style="list-style-type: none">УголкиСтолСтульяПосуда	 <p>КАБИНЕТ</p> <ul style="list-style-type: none">ШкафыСтеллажиСтолКресла
---	--	--	--

 **ВОЗВРАТ**
ВОЗВРАТ
В ТЕЧЕНИЕ 14 ДНЕЙ

 **5% СКИДКА**
НА ПРЕДОПЛАТУ

 **БЕЗОПАСНАЯ**
ОПЛАТА

Присоединяйся к нам  

Общество с ограниченной ответственностью «Раша Интернет Сервисес 1», ОГРН:1117748548490.
Фактический: Российская Федерация, 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, 9 стр. 1Б. E-mail: info@mebelrama.ru.
Телефон: 8 800 555 40 20 (9:00 до 21:00). Звонок по России бесплатный.

Пример welcome-серии

OZON.ru
онлайн-мегамагазин №1

Книги | Электроника | DVD | Музыка | Дет и игрушки | Спорт и игры | Товары Amazon

Мы рады приветствовать Вас в OZON.ru!
С нами Вам будет удобно и комфортно. И знаете, почему?
6 причин заказывать на OZON.ru

- Выбор**
Хотите найти нужную книгу, фильм? Новую модель телефона? Подарок для ребенка? У нас более 2.5 миллионов товаров, множество различных акций и скидки до 70%!
 - Книги
 - Детский мир
 - Электроника
 - Бытовая техника
 - Спорт и игры
 - CD/DVD
 - Музыка
 - Дом, сад, инструменты
 - Смарт и планш
 - Самовывозом
 - Почасовой контакт
 - Подарки и сувениры
 - Скидки, акции, эксклюзивы
 - Доставка
 - Цифровой контент
- Гарантия качества**
Мы продаем только «белые» товары, у которых есть гарантийные талоны от производителей.
- Оплата при получении**
Вы можете проверить товар и только после этого оплатить заказ. Вы обязательно получите чек и сдачу.
- Быстрый возврат товаров**
Вы всегда можете оперативно в течение 14 дней обменять товар или получить деньги обратно, если у вас возникнут какие-то проблемы с купленным у нас товаром или вопросы к его качеству.
- 16 способов доставки**
Доставим товары по всей России уже более 14 лет!
 - Закажите за заказом по дороге на работу. [Пункты выдачи заказов](#)
 - Доставьте у себя дома. [Пароходная доставка](#)
 - Получайте его в тот же день. [Защитная доставка](#)
 - Забравите заказ на Почте России. [Почтовая доставка](#)
 - Другие способы доставки...
- Круглосуточный call-центр**
Остался вопрос? Мы готовы ответить на него в любой момент! Наша горячая линия работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
Москва: 8 800 100 05 56
Регионы: 8 800 100 05 56

Мы рады, что Вы с нами!

Не можете найти то, что ищете? Искать на OZON.ru прямо сейчас

OZON.ru | [App Store](#) | [Google Play](#) | [B](#) | [t](#) | [f](#) | [v](#)

Примечание: цены и скидки предоставляются на товары и услуги данного товара, указанные в настоящей рекламе, и действительны на момент отправки данного письма. Настоящая реклама не является офертой. Актуальная информация о цене и наличии товара предоставляется на сайте OZON.ru. Доставка заказов не осуществляется на товар по «Уникальный код». Скидки применяются к любым скидкам клиента OZON.ru, кроме скидок на покупку товаров 20%, с более подробной информацией о действии скидок Вы можете ознакомиться здесь.

С уважением,
Ваш OZON.ru

Вы подписаны на получение сообщений об акциях и спецпредложениях OZON.ru.
Если содержание сообщений Вас не устраивает, или сообщения отображаются некорректно, пожалуйста, [сообщите нам об этом](#).
Отказаться от получения спецпредложений и анонсов акций OZON.ru.
[Заблыв свой пароль?»](#)

ООО «ИНТЕРНЕТ РЕШЕНИЯ», ИНН 770417370, ОГРН 1027739244741
Корпоративный адрес: 125051, г. Москва, Чкаловский пер. д.14

2-е письмо (3 дня после регистрации)

OZON.ru дарит Вам 100 рублей на ваш первый заказ

Ozon.ru <news@ozon.ru>

Кому futurebit.sub@yandex.ru

Перевести Создать правило Свойства письма



Акция! 100 баллов в подарок на первый заказ

www.ozon.ru

Здравствуйте, антон!

СКИДКА 100 РУБЛЕЙ
НА ВАШ ПЕРВЫЙ ЗАКАЗ

ВАШ УНИКАЛЬНЫЙ КОД
DMTZ1713

КАК ПОЛУЧИТЬ БОНУС?

- Введите кодовое слово **DMTZ1713** перед оформлением заказа [здесь»](#)
- Оформите заказ
- Воспользуйтесь скидкой в размере 100 баллов на Ваш первый заказ!
- И не забудьте о том, что предложение действительно до 31.07.2012!

* Скидка в размере 100 рублей в виде 100 баллов, используемых согласно условиям [Накопительной программы](#), обмениваемому не подлежит. Организатор Акции ООО «Интернет Решения». Место нахождения: 117420, г. Москва, ул. Нахичевань, д.10, стр. 1. ОГРН: 1027739244741.

С уважением,
Ваш OZON.ru

Вы подписаны на получение сообщений об акциях и спецпредложениях OZON.ru

Если содержание сообщений Вас не устраивает, или сообщения отображаются некорректно, пожалуйста, [сообщите нам об этом](#).

[Отказаться от получения спецпредложений и анонсов акций OZON.ru.](#)

[Заблыв свой пароль?»](#)

3-е письмо (14 дней после регистрации)

Результаты welcome-серии

Новых подписчиков (за месяц)	2116	
Параметр	Кол-во	Конверсия:
Заказов после 1-го письма	131	6.19%
Заказов после 2-го письма	33	1.56%
Заказов после 3-го письма	25	1.18%
Итого:		8.93%



Как работаем с новыми подписчиками дальше?

1. Получают регулярные общие рассылки
2. Специальные акции (купоны на скидку / бесплатная доставка), если заказов не было в течение 3/6 месяцев после регистрации
3. Отслеживаем активность. Если нет чтений и нет заказов – удаляем.



Стимулирование второго заказа



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Сегмент клиентов сделавших один заказ



Обычно самый большой сегмент в базе. В среднем доля таких клиентов 40-60%.



Проблема - наибольший отток клиентов происходит именно при конверсии из первого во второй заказ.



Потенциал для развития – низкая стоимость контакта, наличие данных о клиенте, успешный опыт прошлой покупки



Цепочка коммуникаций для стимулирования второго заказа

1. «Спасибо за ваш заказ!»
2. «Запрос отзыва» (через несколько дней после заказа)
3. Cross-sell / up-sell (через 2 недели)
4. Регулярные рассылки
5. N-дней после заказа (больше чем средний период между 1-м и 2-м заказом !!)



Пример письма: Получение отзыва

Нам важно мнение о Вашей покупке!

От кого: OZON.ru - news <news@ozon.ru>

Кому: anton.v.v@yandex.ru

Когда: 24 января 2012 в 04:13

А А Дополнительно

OZON.ru

www.ozon.ru

Здравствуйте, Антон Валерьевич!

Спасибо за покупку в OZON.ru!

Мы будем очень Вам признательны, если Вы оставите отзыв на все или часть заказанных Вами товаров. Это поможет нашим покупателям в дальнейшем делать правильный выбор и приобретать только лучшие товары на OZON.ru.



Ватчарин Бхумичитр

[Лапша. Основа основ азиатской кухни](#)

The Big Book of Noodles
Твердый переплет (2012)

На первый взгляд лапша – штука простая. Ситная и недорогая, она стала непобедимым хитом в меню азиатских уличных ресторанов и основой быстрых домашних обедов и ужинов по всему миру. С другой стороны, в кухне разных стран существует бесчисленное...

[Напишите отзыв »](#)



Валентино Бонтемпи

[Паста. Ризотто. Аперитивы](#)

Твердый переплет (2012)

Третья книга Валентино Бонтемпи – это еще одно незабываемое путешествие в мир итальянской кухни с ее неповторимыми ароматами, яркими сочетаниями и домашними рецептами, которые прошли проверку временем и стали любимыми далеко за пределами Италии. В этой...

[Напишите отзыв »](#)



Линда Граттон

[Будущее работы. Что нужно делать сегодня, чтобы быть востребованным завтра](#)

The Shift: The Future of Work is Already Here
Твердый переплет, суперобложка (2012)

Что ждет нас через 15 лет – одиночество и изоляция или дружба со всем миром в социальных сетях? Что сулит нам работа вне офиса – свободу и независимость или рабочий день длиною в сутки? Какие знания и навыки нам будут нужны, какие профессии появятся, а...

[Напишите отзыв »](#)

С подробными правилами публикации отзывов Вы можете ознакомиться [здесь »](#)

Пример письма: Cross-sell



Звонок по всей России бесплатный

8 (800) 555-98-68

ФУТБОЛ ВОЛЕЙБОЛ БЕГ ТЕННИС БАСКЕТБОЛ ФИТНЕС **СКИДКИ**

Здравствуйте, Гитлеры!

Благодарим Вас за покупку в интернет-магазине proball.ru! На основе вашего прошлого заказа мы составили для Вас подборку рекомендуемых товаров.



[Футболка вратарская Joma Reina III](#)

1 170 р.

В КОРЗИНУ



[Форма футбольная Asics Set Goal](#)

1 350 р.

В КОРЗИНУ



[Перчатки вратарские Umbro Santos Glove](#)

416 р.

В КОРЗИНУ



[Перчатки вратарские Mitre Malua](#)

640 р.

В КОРЗИНУ



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Пример письма: N-дней после заказа

OZON.ru
онлайн мегамаркет №1

Закажите сейчас!
DIABLO

Книги | Электроника | DVD | Музыка | Дом и интерьер | Софт и игры | Спорт и отдых

Здравствуйте, Антон!

10% **Специальный подарок для вас!**
Воспользуйтесь уже сегодня!

Недавно вы сделали покупку в нашем магазине, и мы хотим поблагодарить вас за это! Предоставляем вам **скидку 10%** на следующий заказ. Скидка уже начислена. Перейдите по этой ссылке, чтобы воспользоваться ею прямо **сейчас**.

Предложение действительно до 14.06.12.
Предоставленная скидка суммируется со всеми имеющимися скидками клиента, но не может превышать 20%.
Максимальная скидка на товары раздела «Электроника» – 5%.



Факторы успеха

1. Развитие системы персональных рекомендаций. Накопление данных об интересах подписчиков.
2. Определение эффективного графика персональных рассылок.
3. Тестирование разных вариантов мотивации клиентов (рекомендации, бонусы (3+1), скидки, компенсация доставки)



Сегментация базы по активности подписчиков



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Зачем анализировать активность подписчиков?

1. Ушедших клиентов (переставших реагировать на рассылки) очень сложно вернуть.
2. Проще повлиять на подписчика в начале изменения поведения, чем на заключительном этапе.
3. Большая доля «спящих» клиентов негативно влияет на доставляемость писем



Пример сегментации по активности

	<i>Регистрация больше 12 мес.</i>	<i>Регистрация в течение 12 мес.</i>
<i>Сделали хотя бы один заказ</i>	<i>Реактивация. Снижение частоты или приостановка рег. рассылок.</i>	<i>Реактивация. Предложение изменить параметры подписки.</i>
<i>Не было заказов</i>	<i>Удаляем из базы.</i>	<i>Спец. предложения на первый заказ</i>

Выборка клиентов не проявлявших активность за последние 6 месяцев

Пример сценария реактивации (KupiVIP)

☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: 14 марта истекает срок действия Вашего Бонус-купона. Осталось только 2 дня! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам: сегодня	13 мар.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, сегодня последний день! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам: сегодня	13 мар.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 3 дня! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	11 мар.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 5 дней! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	9 мар.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: 14 марта истекает срок действия Вашего Бонус-купона. Осталось только 7 дней! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам: сегодня	7 мар.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, где Вы? Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? К нашему сожалению, мы очень давно не видели Вас	28 фев.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, сегодня последний день! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам: сегодня	12 янв.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 3 дня! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	10 янв.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 5 дней! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	8 янв.
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, где Вы? Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? К нашему сожалению, мы очень давно не видели Вас	30.12.12
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: Бонус-купон от KupiVIP.ru действует еще 2 дня Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Завтра истекает	13.11.12
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 3 дня! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	12.11.12
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, осталось 5 дней! Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Мы хотим напомнить Вам, что у Вас осталось	10.11.12
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: Бонус-купон от KupiVIP.ru действует еще 7 дней Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? Через 7 дней	07.11.12
☐ 📧 KupiVIP.ru	% Входящие: анна, где Вы? Личный кабинет Мои заказы Мои купоны Забыли пароль? К нашему сожалению, мы очень давно не видели Вас	31.10.12



Пример сценария реактивации (KupiVIP)

Личный кабинет | Мои заказы | Мои купоны | Забыли пароль?

KUPIVIP.RU
Моё шопинг удовольствие


+7 (495) 99-444-99 Москва
+7 (800) 100-44-99 Россия
810 (800) 1000-44-99 Беларусь
24 часа, звонок бесплатный

Подлинные товары мировых брендов | Скидки до 90% каждый день | Доставка по всей России и Беларуси | Клиентская служба 24 часа 7 дней в неделю

Здравствуйте, анна!

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВАШ БОНУС-КУПОН
ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОКУПОК

Подробнее >



К нашему сожалению, мы очень давно не видели Вас на нашем сайте!

Мы решили сделать Вам подарок - [бонус-купон на 500 рублей](#), который действует целых **2 недели!**

Не упустите шанс получить приятную скидку! Используйте Ваш бонус-купон для оплаты любой покупки и получите **дополнительную скидку до 20%**.

На нашем сайте Вы можете порадовать отличной покупкой себя или выбрать прекрасный подарок для друзей. Каждый день мы предлагаем Вам до 10 000 новых товаров со скидками до 90%!

Если у Вас возникнут вопросы, наша клиентская служба с радостью готова ответить на них в любое время дня или ночи 7 дней в неделю!

Желаем вам удачного шопинга!

[Перейти к акциям](#)

Пример сценария реактивации (KupiVIP)

Личный кабинет | Мои заказы | Мои купоны | Забыли пароль?

KUPIVIP.RU
Моё шопинг удовольствие

+7 (495) 99-444-99 Москва
+7 (800) 100-44-99 Россия
810 (800) 1000-44-99 Беларусь
24 часа, звонок бесплатный

Подлинные товары мировых брендов | Скидки до 90% каждый день | Доставка по всей России и Беларуси | Клиентская служба 24 часа 7 дней в неделю

Здравствуйте, анна!

Через 7 дней истекает срок действия Вашего [бонус-купона](#) номиналом **500 рублей** !

Пожалуйста, не забудьте воспользоваться им, когда будете оформлять заказы на сайте KupiVIP.ru.

[Бонус-купон](#) даёт возможность получить **скидку до 20%** на один заказ.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВАШ
БОНУС-КУПОН
ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОКУПОК

[Подробнее >](#)

С уважением,
команда KupiVIP.ru

Москва: +7 (495) 99-444-99
Россия: +7 (800) 100-44-99
Беларусь: 810 (800) 1000-44-99
E-mail: service@email.kupivip.ru

Метрики для оценки активности базы

1. Какое кол-во клиентов проявляла активность (открытие писем / клики) в течение последних 12 месяцев.
2. Доля ушедших клиентов за год?
3. Сколько клиентов сделали 2 заказа?
4. Какая доля лояльных клиентов (2 и более заказов)?

Полезные материалы

1. М. Хьюз «Маркетинг на основе баз данных»
<http://www.ozon.ru/context/detail/id/3646839/>
2. Как и зачем считать конверсию во второй заказ
<http://www.shopolog.ru/metodichka/marketing-and-merchandizing/kak-i-zachem-schitat-konversiyu-vo-vtoroj-zakaz/>
3. Что такое «Customer LifeTimeValue»?
<http://www.shopolog.ru/metodichka/marketing-and-merchandizing/cto-takoe-sustomer-lifetime-value/>
4. Блог «Аналитика на практике. Маркетинг в эл. коммерции»
<http://kpis.ru/>



Вопросы?

Антон Лапкин

anton@futurebit.ru

Futurebit.ru

т. (495) 775-5145

