



Email  
Matrix



# Особенности емейл-маркетинга в e-travel сегменте

Наталья Семагина

# Содержание

- Основная цель емейл-маркетинга в e-travel сегменте
- Non-product emails: контентные письма
- Новый взгляд на емейл-маркетинг: agile-технология
- Скрытая сегментация



Основная цель емейл-маркетинга в e-travel сегменте



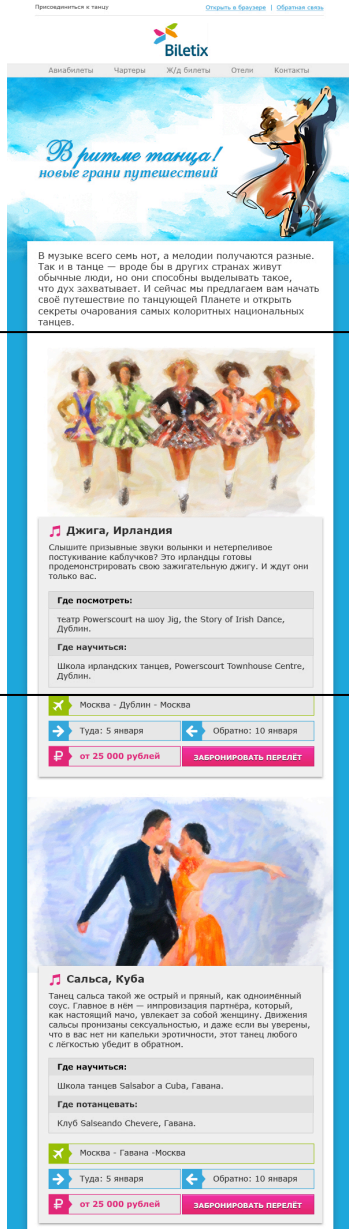
Основная цель емейл-маркетинга в e-travel сегменте

# Цель

Качественная	Количественная
Имиджевая составляющая	Рост узнаваемости
Помощь	Рост лояльности
	Первичные продажи
	Косвенные продажи



## Основная цель емейл-маркетинга в e-travel сегменте



### Джиг, Ирландия

Слышите призывные звуки волынки и нетерпеливое постукивание каблукочков? Это ирландцы готовы продемонстрировать свою зажигательную джигу. И ждут они только вас.

#### Где посмотреть:

театр Powerscourt на шоу Jig, the Story of Irish Dance, Дублин.

#### Где научиться:

Школа ирландских танцев, Powerscourt Townhouse Centre, Дублин.



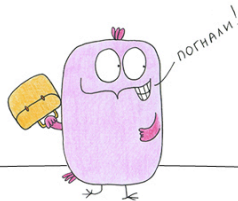
# Основная цель емейл-маркетинга в e-travel сегменте

anywayanyday.com

Авиабилеты

Отели

С ВЛАДИСЛАВОМ ВЕДЬ КАК? ХОЧЕТ ОН ВЕСНОЙ В СЕВЕРНУЮ ЕВРОПУ, ЗНАЧИТ, ТАК ТОМУ И БЫТЬ. ЕГО СЛОВО ДЛЯ НАС — ЗАКОН.



Но разориться мы не хотим, поэтому пришлось поискать для пернатого путешественника билеты подешевле. Нашли.

А еще у нас на сайте **распродажа от авиакомпании Ukraine International Airlines (MAU)**, подробности акции смотрите ниже.

ХЕЛЬСИНКИ, ФИНЛЯНДИЯ

от 8 968 P.

30.03 — туда,  
06.04 — обратно

Владислав любит книги про муми-троллей, поэтому хочет побывать на родине Туве Яанссон.

ПОЕХАЛИ



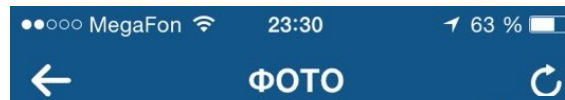
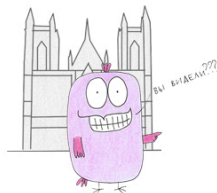
ТРОНДХЕЙМ, НОРВЕГИЯ

от 10 605 P.

29.03 — туда,  
05.04 — обратно

Владислав наткнулся на фотографию Нидаросского собора и теперь собирается увидеть его вживую.

ПОЕХАЛИ



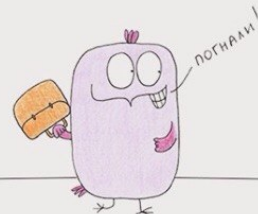
irina\_matveeva

anywayanyday.com

Авиабилеты

Отели

С ВЛАДИСЛАВОМ ВЕДЬ КАК? ХОЧЕТ ОН ВЕСНОЙ В СЕВЕРНУЮ ЕВРОПУ, ЗНАЧИТ, ТАК ТОМУ И БЫТЬ. ЕГО СЛОВО ДЛЯ НАС — ЗАКОН.



♥ Нравится: 506

● irina\_matveeva Прямоугольная птица Владислав летит в северную Европу, что добился ты? 🐣👴 #Владислав #anywayanyday #mail



zillakh

🕒 25нед.



ПРЯМОУГОЛЬНАЯ ПТИЦА ВЛАДИСЛАВ УЖЕ СПЛАНИРОВАЛА НОВОГОДНИЕ КАНИКУЛЫ

♥ kirillsvart, gkkristina, sergsuheen, ekityy, alex\_yankoyt, hedfan, perwotswetowa\_yulya, jelena.hidden

● zillakh Прямоугольная птица Владислав знает как отмечать Новый Год!) еще одна





**LONDON**

HANA TANIMURA  
Graphic Designer **LONDON**

GET INSPIRED IN MY FAVOURITE DESIGN BOOKSHOP.

- WE SHOW YOU WHERE TO:
- find that Big Ben.
  - buy that beautiful flower.
  - enjoy that organic food.
  - discover that antique market.
  - buy that oyster card.
  - recharge after that stock market collapse.
  - grab that fresh baked bagel, 24h a day.
  - visit that city farm.
  - see that...

**STOCKHOLM**

- WE SHOW YOU WHERE TO:
- eat that moose.
  - make that boring tourist tour.
  - kiss that guy.
  - sip that drink.
  - discover that gallery.
  - find that way to the airport.
  - see that castle.
  - enjoy that bohemian vibe.
  - skinny-dip.
  - shop that vintage hat.

**VIENNA**

- WE SHOW YOU WHERE TO:
- eat that chocolate cake.
  - hear that poetry reading.
  - buy that lame souvenir.
  - crash that electronic beat party.
  - buy that rockabilly „dirndl“.
  - explore that weekend hang-out.
  - find that storytelling coffeehouse.
  - get caught by that tourist trap.
  - dance that waltz.
  - grab that sausage to go.

# Non-product emails: КОНТЕНТНЫЕ ПИСЬМА

WE ARE CURRENTLY SURROUNDING THE AREA,  
LOCAL SOULMATES AROUND THE AREA,  
if you think you could be one of them - drop us a line:  
spectarandpulse.com

KIM HALL  
TV-Producer  
STOCKHOLM



## Non-product emails: контентные письма

### Какие задачи решает:

- повысить узнаваемость бренда,
- повысить лояльность текущих подписчиков,
- повысить заинтересованность брендом и его предложениями.





## Non-product emails: контентные письма

### Инструменты:

- сильный визуальный образ,
- информация, которая волнует здесь и сейчас,
- отсутствие продающего контента.

# Сильный визуальный образ

## Кейс Biletix.ru

- **Задача:** ненавязчиво напомнить подписчику о предстоящем празднике Дня всех влюблённых и сделать бронирование перелёта.
- **Решение:** было принято решение в качестве визуализации вновь использовать столь популярный образ жевательной резинки Love is с целью создать сильную связку «подписчик — бренд — предстоящий праздник — желание организовать необычное свидание».

# Non-product emails. На практике

В Новый год за новыми впечатлениями [Открыть в браузере](#) | [Обратная связь](#)



Авиабилеты Чартеры Ж/д билеты Отели Контакты

Романтика это...



... сделать сюрприз второй половине

**ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ**

Если вы не нашли рейс на интересующее направление, попробуйте [сменить даты вылета](#).

Париж, Франция

Романтика это...



...выпустить двух белых голубей в небо у «Стены любви» на Монмартре.

Москва — Париж — Москва

Туда: 10.03.2015 от 13 441 рублей

Обратно: 18.03.2015 **ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ**

Венеция, Италия

Романтика это...



...узнать друг друга даже под маской на Венецианском карнавале.

Москва — Венеция — Москва

Туда: 10.03.2015 от 13 441 рублей

Обратно: 18.03.2015 **ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ**

## Венеция, Италия

Романтика это...



...узнать друг друга даже под маской на Венецианском карнавале.

Москва — Венеция — Москва

Туда: 10.03.2015 от 13 441 рублей

Обратно: 18.03.2015 **ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ**

**ОРГАНИЗОВАТЬ СВИДАНИЕ**

**КУПИТЬ БИЛЕТ В ПАРИЖ**

## ✓ Метрики

- Тема: «Love is... романтические места для поцелуев по цене хорошего букета»
- OR 25,79 %
- CTR 7,92 % (средний процент)
- CTO 0,86 %
- RPE 2,5 руб.
- Коэффициент ассоциированной конверсии 7,55
- Тематический СТА выиграл с разницей в 1,5 %

# Волнующий контент

## Кейс Biletix.ru

- **Задача:** организовать первичную реактивацию подписчиков и вернуть их интерес к рассылкам компании.
- **Решение:** в качестве идеи использовали «настроение за окном» — рост цен и текущий кризис.

## Non-product emails: на практике

В Новый год на новые впечатления | Открыть в браузере | Обратная связь

**Biletix**

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

**КУДА НАС ПОКА ПУСКАЮТ БЕЗ ВИЗЫ**

Босния и Герцеговина	Беларусь	Молдова
До 30 дней	До 90 дней	До 90 дней
Документы: загранпаспорт, действительный на момент выезда; иногда: обратные билеты и документы, подтверждающие платёжеспособность	Документы: паспорт гражданина РФ или загранпаспорт	Документы: загранпаспорт

Сербия	Черногория	Македония*
До 30 дней	До 30 дней	До 90 дней
Документы: загранпаспорт, действительный всё время поездки	Документы: загранпаспорт, действительный всё время поездки	Документы: загранпаспорт

\* виза не требуется до 15 марта 2015 года

**ПОСЛЕДНИЕ НОВОСТИ**

- Китай**  
Ханчжоу станет безвизовым для транзитных авиапассажиров из России на 72 часа.
- Вьетнам**  
С загранпаспортом сроком действия менее 6 месяцев во Вьетнам не поедут.
- Индонезия**  
Визовое пространство с Россией отменено.

**Топ-4 безвизовых страны**  
по мнению покупателей Biletix.

**Турция** **1**

**До 60 дней без визы**

- Весной в Анталье можно в один день покататься на лыжах в горах и поплавать в море.
- Чаевые по настроению — 5-10% от суммы по счету в ресторане, 1-2 доллара носильщикам.
- Торг уместен повсюду.
- Сувениры: кожа, шубы, украшения, одежда, ковры, керамика, текстиль, восточные сладости и острые приправы.

ХОЧУ В ОТПУСК

**Таиланд** **2**

**до 30 дней без визы**

- Прикосновение к голове человека — оскорбление.
- При посещении религиозных мест необходима закрытая одежда.
- Работа магазинов с 9:30 до 20:30, без выходных и праздников.
- Сувениры: ювелирные изделия, драгоценные камни, шелк, изделия из керамики и бронзы, тикового дерева.

БОСНИЯ И ГЕРЦЕГОВИНА	БЕЛАРУСЬ	МОЛДОВА
До 30 дней	До 90 дней	До 90 дней
Документы: загранпаспорт, действительный на момент въезда; иногда: обратные билеты и документы, подтверждающие платёжеспособность	Документы: паспорт гражданина РФ или загранпаспорт	Документы: загранпаспорт

СЕРБИЯ	ЧЕРНОГОРИЯ	МАКЕДОНИЯ*
До 30 дней	До 30 дней	До 90 дней
Документы: загранпаспорт, действительный всё время поездки	Документы: загранпаспорт, действительный всё время поездки	Документы: загранпаспорт

\* виза не требуется до 15 марта 2015 года



## Non-product emails: на практике

### ✓ Метрики

- Тема: «Экономим на визах. Безвизовые страны для России»
- OR 31,39 %
- CTR 11,26 % (средний процент)
- CTO 1,18 %
- RPE 4,9 руб.
- Коэффициент ассоциированной конверсии 0,27

# Отсутствие продающего контента

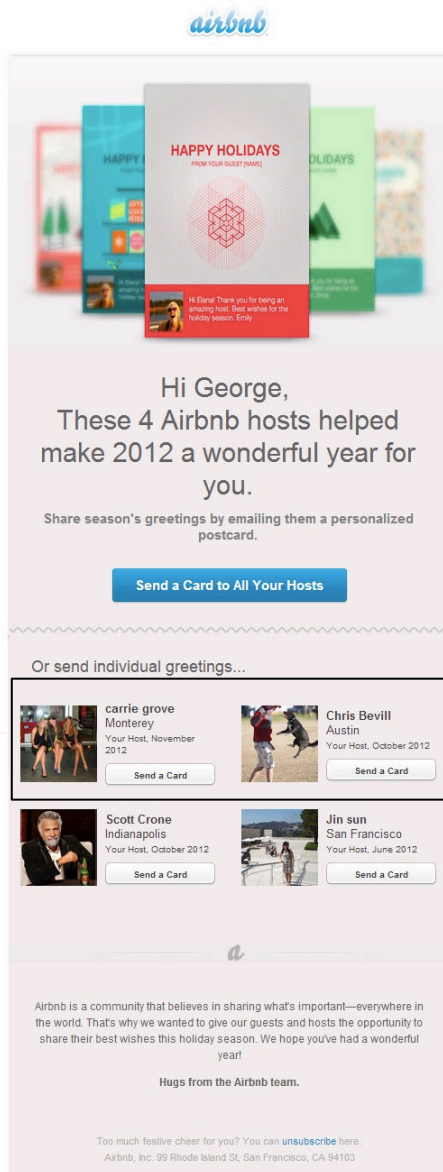
## Кейс airbnb

- **Задача:** напомнить о сервисе, подвести итоги года, поощрить очередное обращение к сервису.
- **Решение:** предложить подписчикам поздравить хозяев арендованных ими в 2012 г. апартаментов.



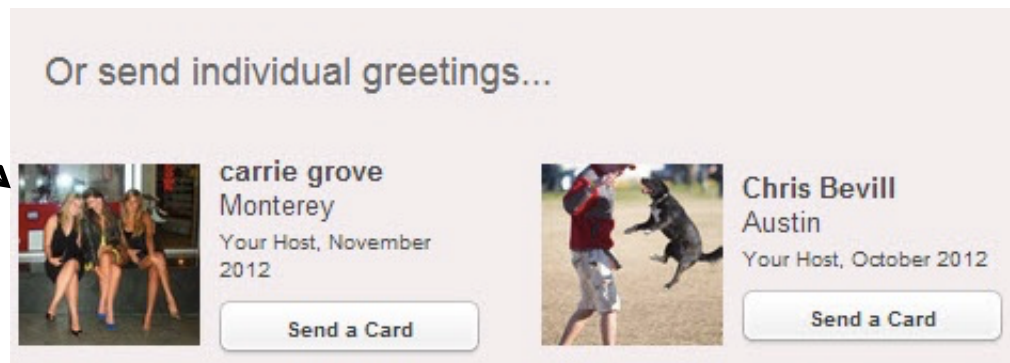
## Non-product emails: на практике

From: Airbnb <automated@airbnb.com>  
Date: Mon, Dec 24, 2012 at 11:44 AM  
Subject: Share season's greetings with your Airbnb hosts!

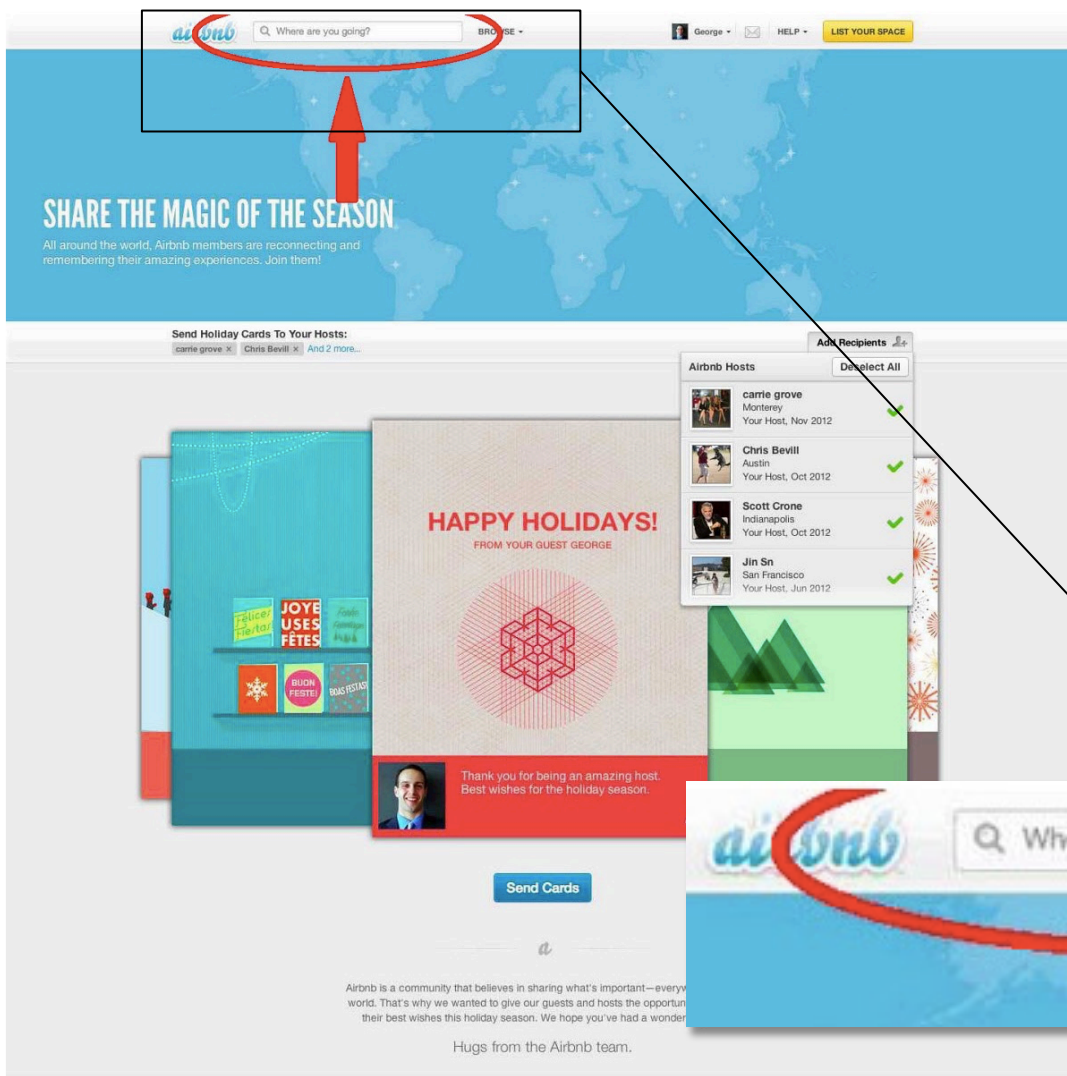


### Письмо от имени сервиса

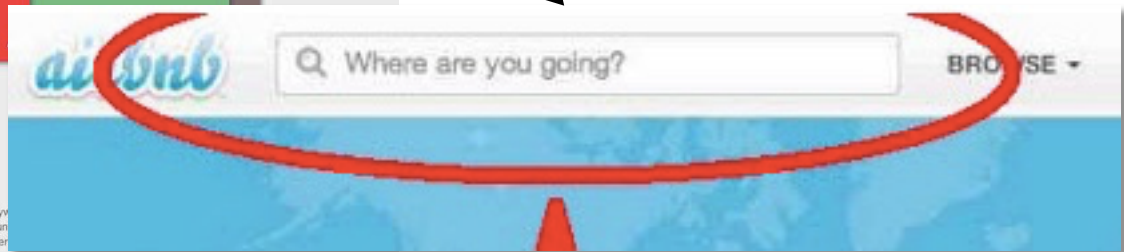
- крупное изображение шаблонов поздравительных писем;
- обращение по имени и упоминание количества хозяев (гостей), которые «помогли сделать 2012-й год таким чудесным» для подписчика;
- крупная кнопка «Отправить открытку всем хозяевам»;
- профили нескольких таких хозяев;
- маленькие кнопки, предлагающие отправить индивидуальное письмо конкретному хозяину.



## Non-product emails: на практике



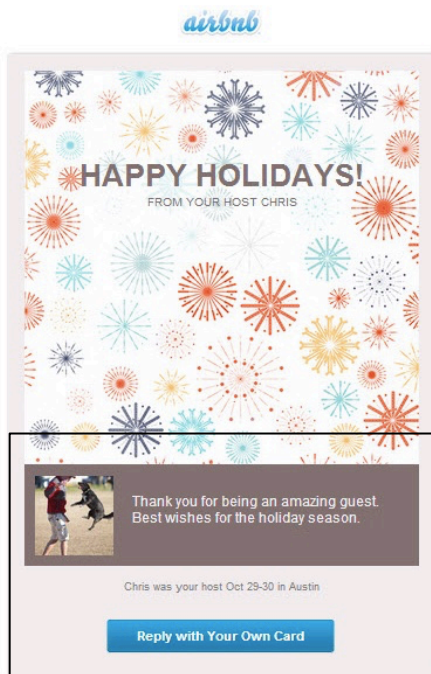
Целевая страница с функционалом выбора шаблона письма и получателей снабжена строкой поиска апартаментов.





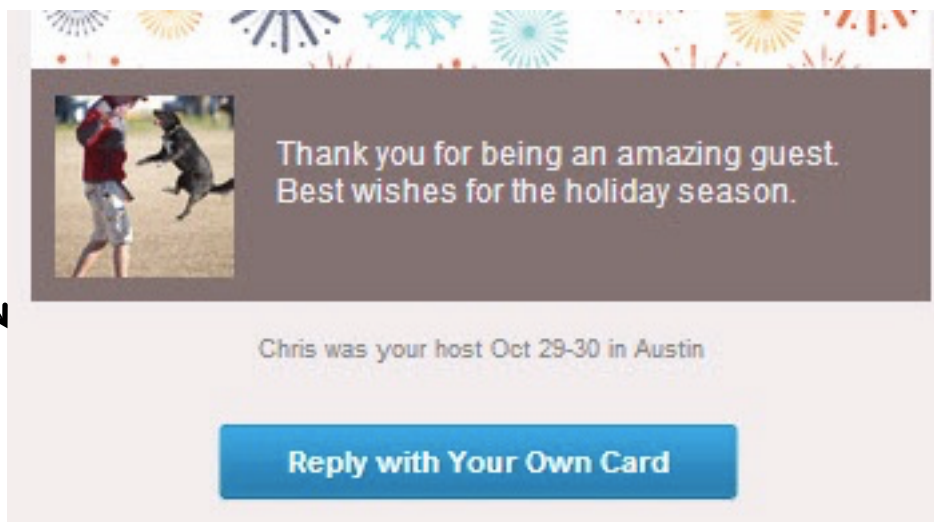
## Non-product emails: на практике

From: Airbnb <automated@airbnb.com>  
Date: Sun, Dec 23, 2012 at 9:26 AM  
Subject: Happy Holidays from Chris Beville, your Airbnb Host!



### Поздравительное письмо от имени подписчика

- упоминание имени отправителя в теме письма;
- Кнопка «Отправить открытку в ответ»;
- профили нескольких хозяев (гостей), у которых останавливался данный получатель, с кнопками для отправки им открыток;
- крупная кнопка «Создать свою открытку» как финальный call-to-action.



Share the love! Send a card to your Airbnb hosts.



carrie grove  
Monterey  
Your Host, November 2012

Send a Card



Scott Crone  
Indianapolis  
Your Host, October 2012

Send a Card



Jin sun  
San Francisco  
Your Host, June 2012

Send a Card

Create Your Own Card



Airbnb is a community that believes in sharing what's important—everywhere in the world. That's why we wanted to give our guests and hosts the opportunity to share their best wishes this holiday season. We hope you've had a wonderful year!

Hugs from the Airbnb team.

## Non-product emails: на практике

### ✓ Метрики

- OR 52,3 % (против обычных 27–30 %),
- CTR 26,5 % (против обычных 8–12 %),
- 7,5 сообщений было отправлено каждым подписчиком,
- свыше 600 новых заказов благодаря незаметной строке поиска, которой подписчики воспользовались после отправки открыток.



Новый взгляд на емейл-маркетинг: agile-технология



**Agile emails** — возможность генерировать  
КОНТЕНТ В МОМЕНТ *открытия* письма,  
а не перед его отправкой.

## В чём вся суть?

- Актуальный web-контент,
- геотаргетинг,
- персонализация,
- таргетирование по устройствам,
- погодный таргетинг,
- актуальность во времени.

## Agile-технология: на практике

### Real-time дополнительная опция:

Авиалинии предлагают клиентам выбрать более комфортное место в самолёте с помощью схемы салона, которая обновляется онлайн.

Travel with more legroom  
FF# XXXX1901

**Extra space.**  
**Extra comfort.**

Stretch out in Coach Extra for as little as \$17.\* [Change seat >](#)

Trade up to a Coach Extra seat on your upcoming flight for added comfort and extra space to work and relax – all starting at just \$17 more per seat. [Reserve today.](#) See seat map below.

Available Coach Extra seats on your Flight 1234 as of 04:11 p.m. (ET) on July 30, 2013.

	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
D															
C			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	○		
B				■	■	■	■	■	■	■	■	■			
A			■												

■ Available Coach Extra    □ Occupied/Unavailable    ○ Your current seat(s)

[Change seat >](#)

Stay connected with us:





## Agile-технология: на практике

### Real-time геотаргетинг:

#### Кейс Best Western

Компания отправляет подписчикам предложения тех городов, в которых они сами не живут.

Также Best Western использовал таргетинг по устройствам прочтения и времени открытия сообщения

✓ **Результат:** рост прибыли на 20 %

MY ACCOUNT - Sign In | FIND A HOTEL

**Best Western**

FIND A HOTEL PLAN A TRIP BEST WESTERN REWARDS

ENJOY THE JOURNEY AHEAD!

BOOK NOW

SPRINGDALE, UTAH

WE INVITE YOU TO STAY WITH PEOPLE WHO CARE®.

GET EXCLUSIVE MANAGER'S SPECIAL RATES\*  
WHEN YOU BOOK ONLINE NOW!

Charlotte, NC	From: \$68/night	Moab, UT	From: \$178/night
Columbus, OH	From: \$63/night	Monterey, CA	From: \$121/night
Hood River, OR	From: \$144/night	Springfield, MO	From: \$59/night
Houston, TX	From: \$85/night	Grand Falls, NB	From: \$144/CAD/night
Key West, FL	From: \$170/night	Firenze, Italy	From: €135/EUR/night

GET A FREE NIGHT  
WHEN YOU STAY  
THREE SEPARATE TIMES

Get a FREE Night When You Stay 3 Times!  
Stay with Best Western® three separate times between now and September 1, 2014, and earn a FREE night voucher. Registration is required to qualify for the promotion.

GET REGISTERED AND BOOK

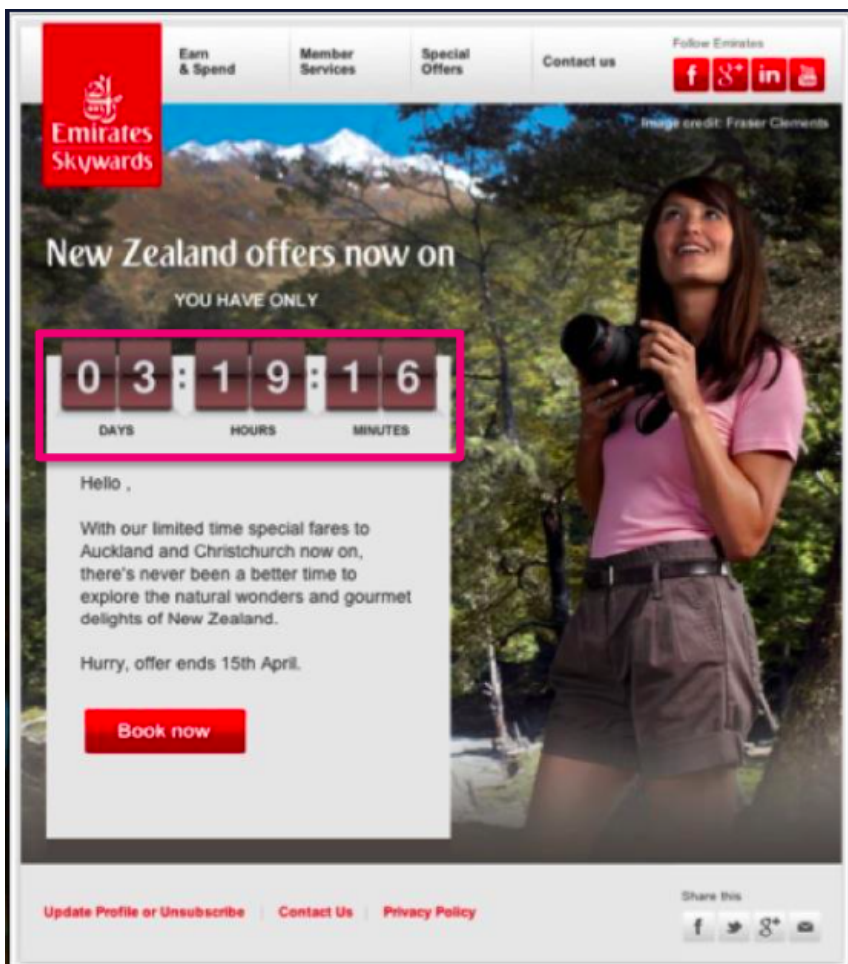
UP TO 25% OFF

Fourth of July Getaway Offers!  
Get exclusive manager's special rates for up to 25% off at popular July 4th destinations throughout the US.

BOOK NOW



## Agile-технология: на практике



Real-time  
обратный отсчёт:

Кейс Emirates Skywards

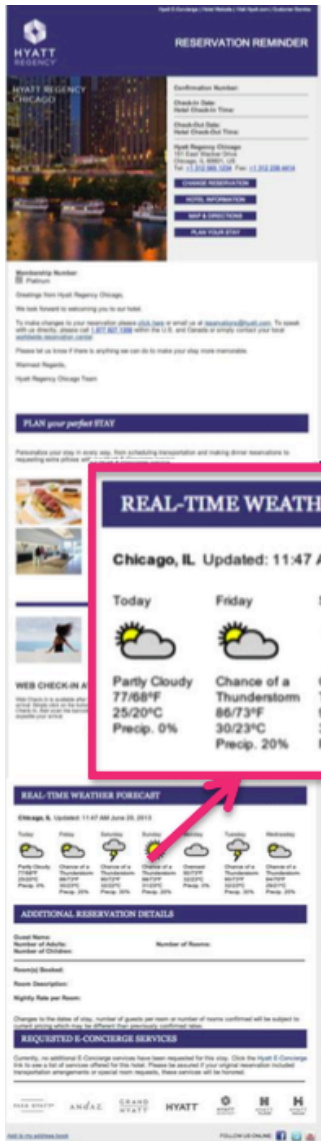
Скажите вашим подписчикам, что предложение ограничено во времени.

## Agile-технология: на практике

# Real-time погодный таргетинг:

## Кейс Hyatt

Сеть отелей Hyatt транслирует в письме температуру воздуха на курорте, что мотивирует подписчика посетить это райское тёплое место. Кроме этого, они используют геотаргетинг, отправляя подобные предложения жителям северных штатов.





# Скрытая сегментация



**Дано:** емейл подписчика.

**Задача:** отправить релевантные предложения каждому подписчику.

## Используйте возможности платформы:

- узнать пол подписчика по имени,
- узнать регион/город подписчика по IP,
- наблюдать и узнавать историю поведения в письмах,
- проводить прямые опросы.



## За чем нужно наблюдать:

- активность в открытиях/кликах,
- клики на категории/акции/товары/  
направления и т. п.
- среда обитания.

## Кейс Biletix.ru

- **Задача:** выяснить, куда человек собирается отправиться в путешествие, чтобы делать ему релевантные предложения.
- **Решение:** рассылка всем подписчикам предложения выбрать интересующие направления. С пометкой соответствующего действия в платформе емейл-маркетинга.





# Скрытая сегментация. На практике

Горячие предложения недели!

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



Авиабилеты    Чартеры    Ж/д билеты    Отели    Контакты

**Внутри страны**

**Европа**

**Лыжные направления**

**Жаркие страны**

**Азия**

**Присылать все**

**Не интересуют спецпредложения**

## 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](#)

**Внутри страны**

**Европа**

**Лыжные направления**

**Жаркие страны**

**Азия**

**Присылать все**

**Не интересуют спецпредложения**

## 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 — Майами — Москва    **30 700 руб.**  
Прямой перелет



Перелёт с 28 ноября 2013 г. по 30 марта 2014 г.

В продаже с 3 декабря 2013 г. до 16 декабря 2013 г.

Авиакомпания: Аэрофлот

[Забронировать](#)



## Скрытая сегментация. На практике

### ✓ Метрики

Тема: «Куда вы хотите полететь со скидкой?»

OR 31,3 %

CTR 26,6 %

CTR выше средних значений (до сегментации) на 10 %



## Кейс Biletix.ru

- **Задача:** предложить подписчику перелёты по выбранным направлениям.
- **Решение:** рассылка по сформированным сегментам согласно направлениям.



# Скрытая сегментация. На практике

Заманчивые предложения недели!

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



Авиабилеты    Чартеры    Ж/д 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 Шпицберген.

[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](#)

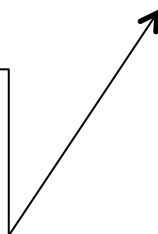
 Москва — Лондон — Москва  
Прямой перелет **11 086 руб.**

 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](#)



## Скрытая сегментация. На практике

## ✓ Метрики сегментированной рассылки

Тема	OR, %	CTR, %
Замороженный во льдах отель и перелёты 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

## Итак

- Используйте возможности платформы и проводите скрытые опросы.
- Забудьте об однообразных письмах с одинаковыми предложениями — *выделяйтесь!*
- Используйте agile-технологии. Общайтесь с каждым подписчиком, а не со всей базой емейл-адресатов.



Email  
Matrix



**Наталья Семагина**  
Руководитель отдела  
эмейл-маркетинга EmailMatrix

[natalya.semagina@emailmatrix.ru](mailto:natalya.semagina@emailmatrix.ru)  
8-910-624-37-73