



Техники персонализации.

Александр Тимашев

Содержание

- Типы данных
- Методы получения данных и их применение
- Персонализация будущего. Agile-технология.

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Типы данных: RFM

Параметр	5	4	3	2	1
Recency (давность), мес	0-4	4 - 8	8 - 10	10 - 12	12 +
Frequency (частота)	4+	3 -4	2 - 3	1 -2	0 - 1
Monetary (средний чек)	12 000 +	8 000 - 12 000	4 000-8 000	2 000 - 4 000	0 - 2 000

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Типы данных

Персональные

имя
возраст
пол
профессия

Email активность

открытия
клики
жалобы
отписка

Поведение на сайте и предпочтения

посещение
просмотры
пути
содержимое корзины
рекомендации
подписка
время доставки
частота получения подписки

RFM

recency
frequency
monetary

Мобильная активность

номер телефона
платформа открытия
геопозиция

Методы получения данных



Опрос

Кейс 4 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.

Опрос

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](#)

Зоомагазин ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ Вместе веселее:   

СОБАКИ КОШКИ ГРЫЗУНЫ РЫБЫ ПТИЦЫ

Не знаете, что выбрать?

РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ТОВАРЫ:

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

 ДЛЯ СОБАК | [посмотреть все товары](#)

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

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

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

 Узнать как ухаживать за собакой в зимнее время

 ДЛЯ КОШЕК | [посмотреть все товары](#)

Дом-когтеточка 5015.00 р. [Купить](#)

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

Корм Боинта 112.00 р. [Купить](#)

 Узнать какой рацион питания в зимнее время должен быть у кошки

 ДЛЯ ГРЫЗУНОВ | [посмотреть все товары](#)

Клетка Ферпласт Касита 2589.00 р. [Купить](#)

Георпласт Шар 259.00 р. [Купить](#)

Лакомство JR Фарм 147.00 р.

Опрос



ГАВ-ГАВ*
*СЛУЖУ ХОЗЯИНУ!

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

CTR
29,3%



.....*

*СЛУЖИМ ХОЗЯИНУ!

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

CTR
85,1%



Email Matrix

Ассортимент для вашего любимца

Обратная связь | Отписаться



Зоомагазин
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ

Вместе веселее:



СОБАКИ КОШКИ ГРЫЗУНЫ РЫБЫ ПТИЦЫ



ГАВ-ГАВ*
*СЛУЖУ ХОЗЯИНУ!

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



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](#)

Опрос

Четыре лапы

Метрики

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

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

Пользователи без учета интереса **CTR 21,5%**



Email Matrix

Ассортимент для вашего любимца

Обратная связь | Отписаться

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ

Вместе веселее:

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

Подписка на сайте

Кейс Viline.tv

Задача: сегментировать пользователей по возрасту детей.

Реализация:

1. Ввод даты рождения ребёнка в личном кабинете;
2. подписка со страниц курсов для соответствующих возрастов детей

Личный кабинет

Имя <input type="text" value="Александр"/>	Дети
Email <input type="text" value="alexander.timashev@emailmatrix.ru"/>	Пол  <input checked="" type="radio"/> Мальчик <input type="radio"/> Девочка
Новый пароль <input type="text" value="Введите новый пароль"/>	День рождения <input type="text" value="22.10.2015"/>
Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	Пол  <input type="radio"/> Мальчик <input checked="" type="radio"/> Девочка
День рождения <input type="text" value="01.05.1992"/>	День рождения <input type="text" value="02.01.2015"/>
Город <input type="text" value="Рязань"/>	<input type="button" value="Добавить ребенка"/>
Телефон <input type="text" value="+7 (910) 509-0204"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Подписаться на рассылки	
<input type="button" value="Сохранить"/>	

Viline.tv

Сегментированная рассылка по категории «Дети возраста 0-1 год»

Метрики:

OR выше средних показателей на 20,4%

CTR выше средних показателей на 12,51%

Не видно картинок? Нажмите [здесь](#).

viline дети 8 800 500-65-37
КУРСЫ ВЕБИНАРЫ ВИДЕО СТАТЬИ АУДИО

Всё об уходе за младенцем – станьте супермамой за неделю!

Каждый день у родителей грудничков появляются всё новые и новые вопросы:

- Почему малыш плачет?
- Как обеспечить ему здоровый крепкий сон?
- Как делать массаж ребёнку?
- Как правильно кормить ребенка?
- Как одевать?
- Как развлекать?
- Сколько гулять?
- Как его купать?

Ответить на них сможет Юлия Ермак – педиатр, ученица Е. О. Комаровского, руководитель проекта «Школа осознанного родительства» - в своем авторском курсе «Уход за младенцем».

Это видеоспособие станет вашей «настойной книгой» на долгое время. В нём вы найдёте практические советы и простые рекомендации мамам и папам на каждый день.

Но самое главное: курс даст ответ на вопрос, как подарить своему ребёнку здоровое и счастливое детство.

Учитесь вместе с нами!

[ВЫБРАТЬ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ >>>](#)



Email
Matrix

Отслеживание поведения

Кейс Airbnb

Задача: сформировать максимально интересное предложение, отталкиваясь от поведения на сайте и в письме

Реализация: использование возможностей сервиса рассылок для определения потребностей клиента

Отслеживание поведения

Письмо приходит на следующий день после просмотра квартиры.

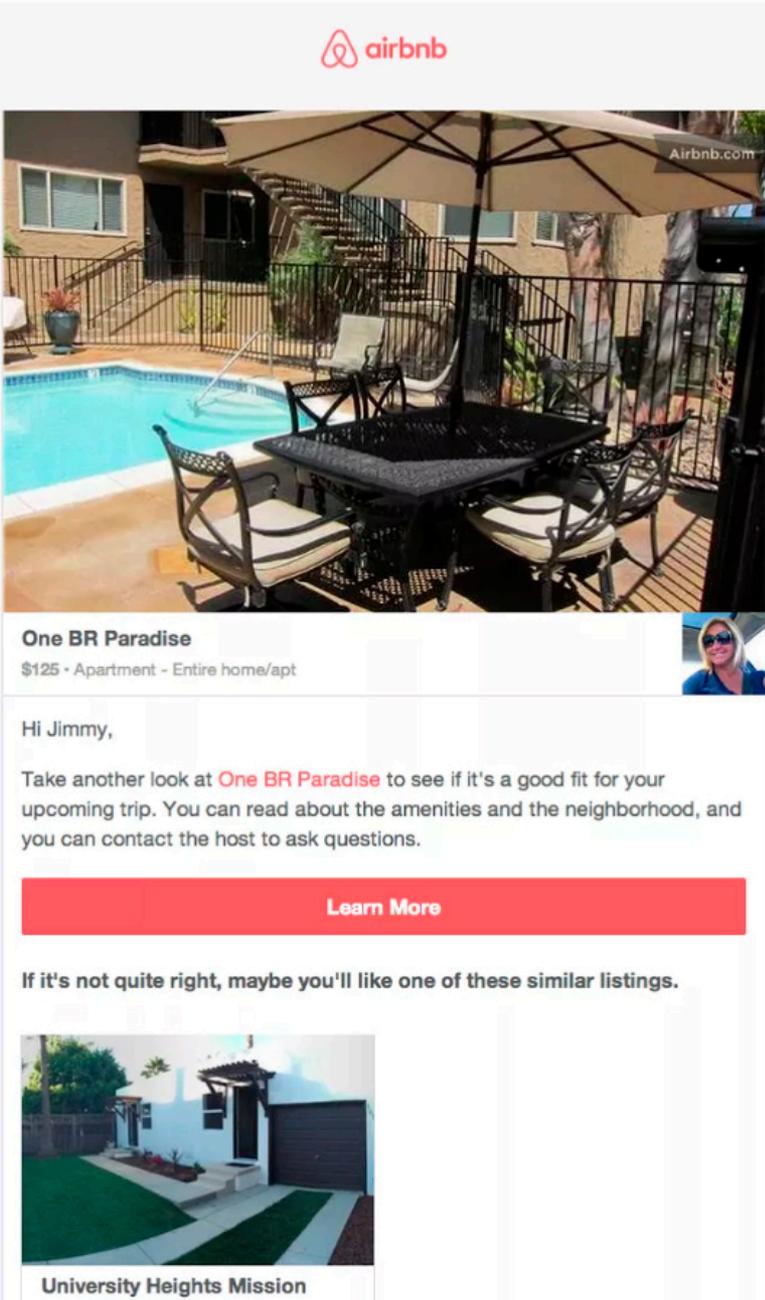
Содержание:

Краткий призыв ознакомиться с районом и ближайшими магазинами.

Жилье в этом районе.

Выводы:

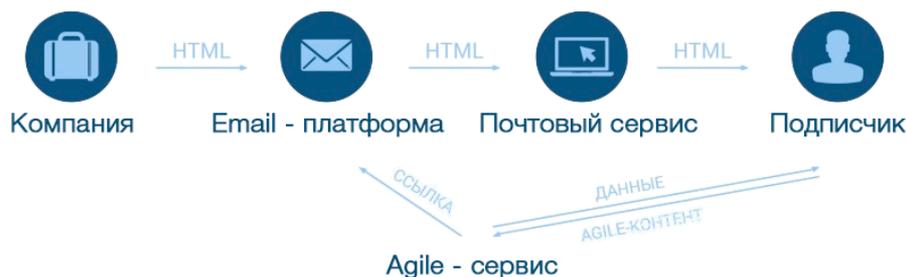
- Заинтересованность в предложении
- Заинтересованность в районе
- Актуальность предложения



The screenshot shows an email notification from Airbnb. At the top right is the Airbnb logo. Below it is a large image of a poolside patio area with a table and chairs. Under the image, the listing title is "One BR Paradise" with a price of "\$125 · Apartment - Entire home/apt" and a small profile picture of the host. The main body of the email starts with "Hi Jimmy," followed by a paragraph: "Take another look at **One BR Paradise** to see if it's a good fit for your upcoming trip. You can read about the amenities and the neighborhood, and you can contact the host to ask questions." Below this is a red button labeled "Learn More". At the bottom, there is a section titled "If it's not quite right, maybe you'll like one of these similar listings." with a small image of a house and the title "University Heights Mission".

Технология будущего

Agile email



Agile emails – возможность генерировать контент в момент открытия письма, а не перед его отправкой

Возможности

- Геотаргетинг
- Погодный таргетинг
- Таргетирование по устройствам
- Актуальные web-контент
- Актуальность во времени

Актуальность во времени

Кейс 4 Лапы

Цель:

повысить продажи магазина

Реализация:

проведение flash-sale с оповещением пользователей по email каналу. В письмах решено использовать таймер, реализованный с помощью agile технологии

4 Лапы

Анонс распродажи и таймер до начала акции.

Никаких призывов к действию.

Метрики:

- Уникальных открытий: 24,45%
- uCTR: 29,49%

Держи нос по ветру! Открыть в браузере | Отписаться

 **ЗООМАГАЗИН
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ** +7 (495) 221-72-26
8 (800) 770-00-22

[Собаки](#) [Кошки](#) [Грызуны](#) [Рыбы](#) [Птицы](#) [Акции и новости](#)

**САМОЕ ДЕРЗКОЕ ОГРАБЛЕНИЕ
СЕЗОНА НАЧНЁТСЯ ОЧЕНЬ СКОРО!**
до старта осталось:
23:59:15



Внимание! Только для подписчиков!
Есть совсем немного времени, чтобы перевести дух, запастись терпением и собраться с силами.
Они понадобятся вам, чтобы совершить главное ограбление этого месяца!

Начало ограбления в 10:00 29 октября.
Место проведения [интернет-магазин «Четыре лапы»](#).

Не пропустите! Следите за нашими обновлениями.
Все пароли и явки будут вам высланы. Увидимся завтра.

Обратная связь | Отписаться
© 2015 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»

4 Лапы

Промокод и таймер до окончания акции.

Метрики:

- Уникальных открытий: 21%
- uCTR: 47,94%

По результатам сплит-теста письмо с таймером показало на 4,5% более высокий uCTR

Держи нос по ветру! | Открыть в браузере | Отписаться

 **ЗООМАГАЗИН
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ** +7 (495) 221-72-26
8 (800) 770-00-22

Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы **Акции и новости**

ОГРАБЛЕНИЕ НАЧАЛОСЬ!
у вас осталось:
22:49:15



ОГРАБИТЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Это письмо — тайное послание.
У вас есть немного времени, чтобы ограбить [интернет-магазин «Четыре лапы»](#) и сделать покупки с максимальной выгодой!

Ваш уникальный промокод:

DOVICHA

Сообщите его при оформлении заказа или введите в корзине на сайте и получите самую большую скидку!

И помните, у вас только 24 часа.

ОГРАБИТЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Обратная связь | Отписаться
© 2015 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»



Результаты flash-sale

По объему покупок 3 письма принесли компании продаж на сумму месячной прибыли с канала email-маркетинга, фактически удвоив месячный заработок компании с емейлов!

Держи нос по ветру! [Открыть в браузере](#) | [Отписаться](#)

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ +7 (495) 221-72-26
8 (800) 770-00-22

[Собаки](#) [Кошки](#) [Грызуны](#) [Рыбы](#) [Птицы](#) [Акции и новости](#)

СЧЁТ ПОШЁЛ НА ЧАСЫ!
у вас осталось:
02:49:15

[НАЧАТЬ ОГРАБЛЕНИЕ](#)

А вы готовы на ограбление ради питомца? Сделайте это сейчас!
Осталось совсем чуть-чуть до конца закрытой распродажи.

Ваш уникальный промокод:

DOVICHNA

Сообщите его при оформлении заказа или введите в корзине на сайте и получите самую большую скидку!

Набейте свою корзину нужными товарами!

[ОГРАБИТЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН](#)

[Обратная связь](#) | [Отписаться](#)

© 2015 Сеть зоомагазинов «Четыре лапы»

[f](#) [B](#) [o](#)

Спасибо за внимание!



Александр Тимашев
Email-менеджер, EmailMatrix
+7 (910)-509-02-04
<https://www.facebook.com/sasha335>
alexander.timashev@emailmatrix.ru



Email
Matrix