

Достижения в области емейл-маркетинга.

Как емейлы изменили рынок электронной коммерции

Юлия Маркова

Ведущий менеджер проектов EMAILMATRIX



EMAILMATRIX

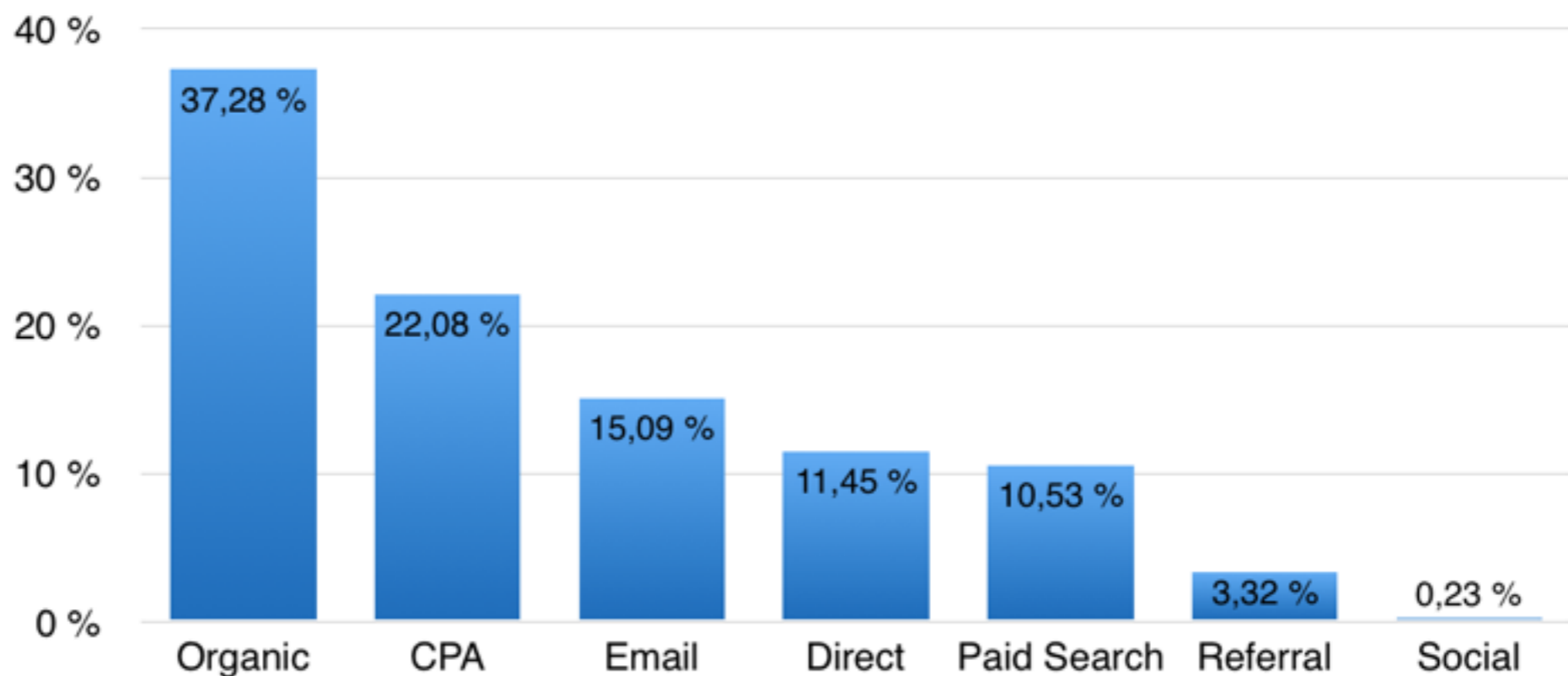
О чём поговорим?

- Роль емейлов в e-commerce
- Триггерные коммуникации
- Персонализация в рамках agile технологии
- Эволюция в дизайне и вёрстке

Роль емейлов в e-commerce

Почему емейл?

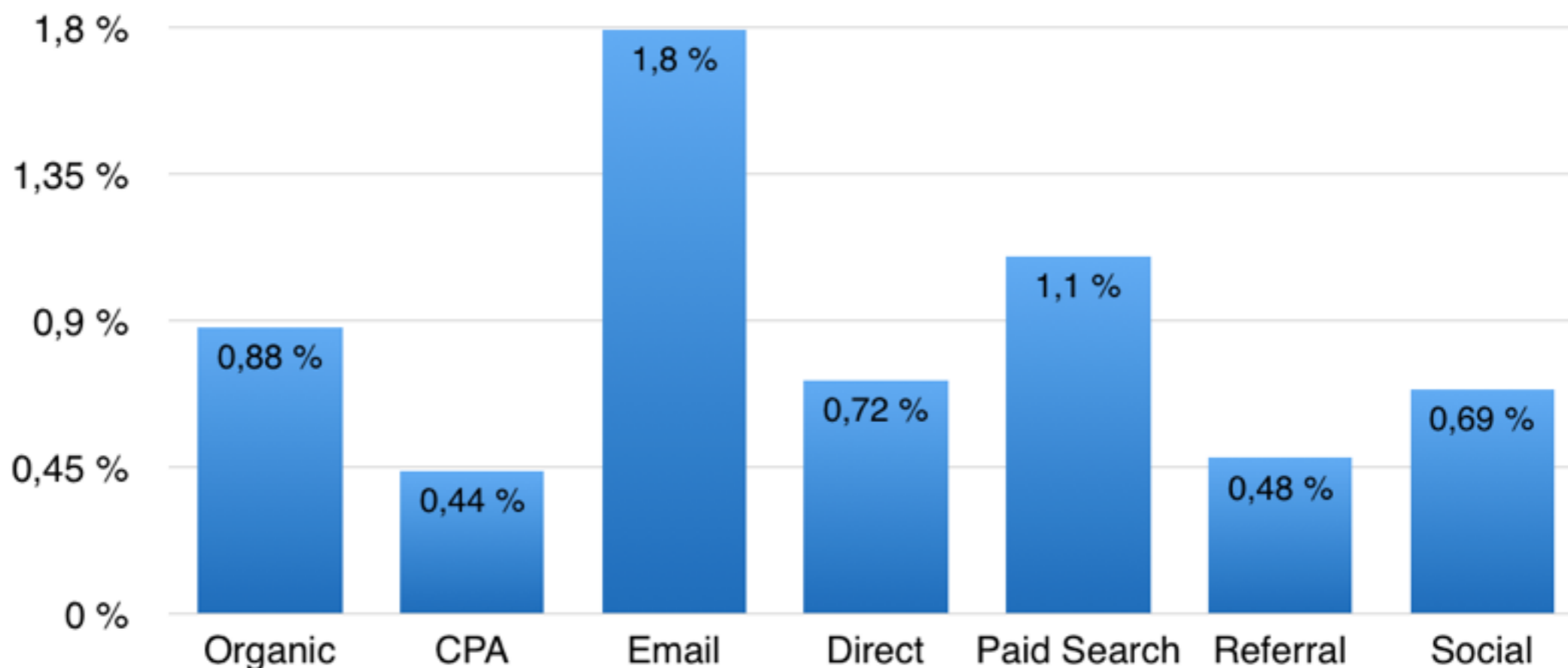
- низкая стоимость
- эффективная лидогенерация
- индивидуальное общение с клиентом
- рост лояльности
- персональная коммуникация с учётом жизненного цикла подписчика



Доля каналов в общем объеме трафика

Роль емейлов в e-commerce

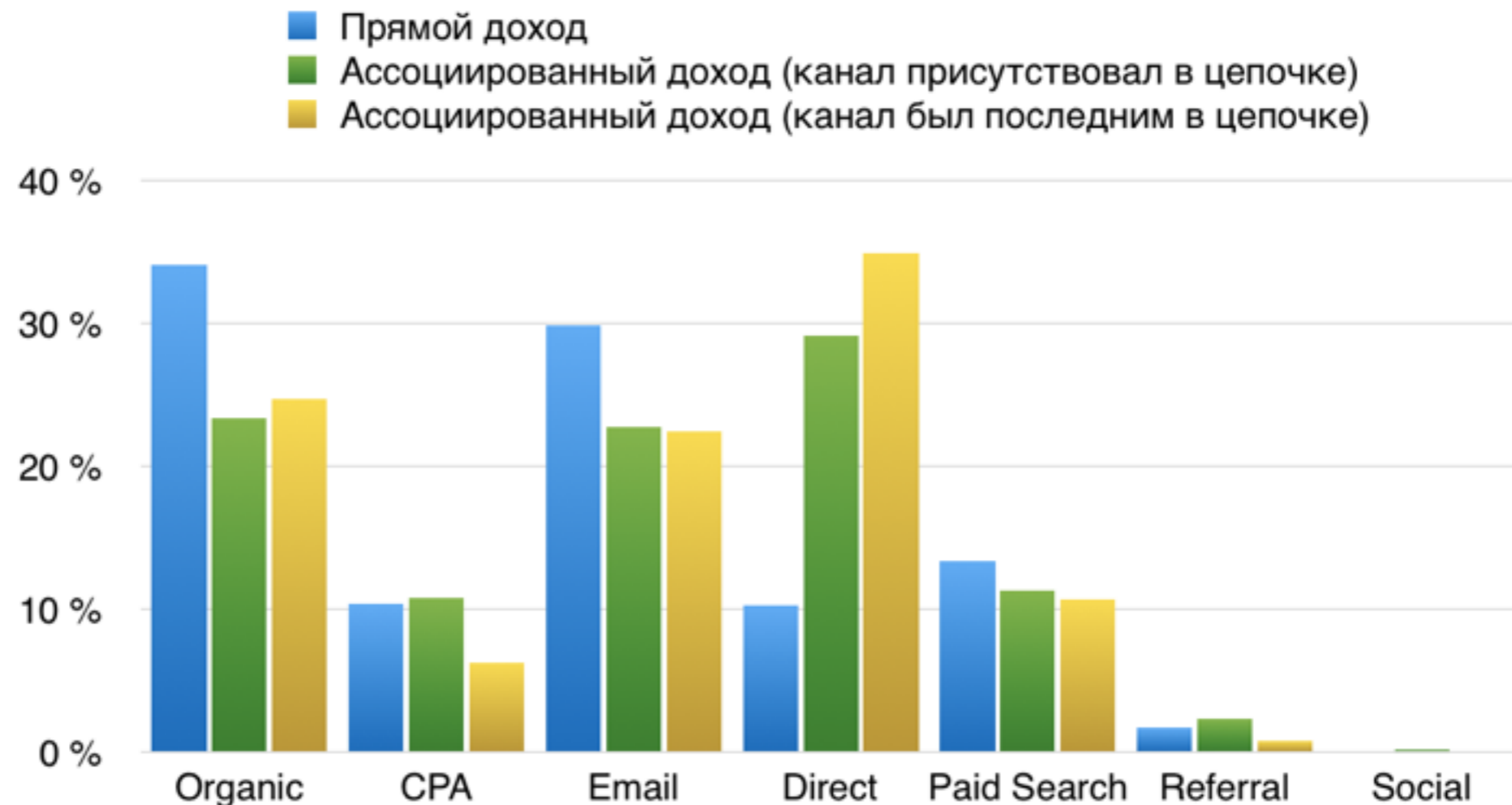
Пользователи, которые переходят на сайт из емейл-рассылки, более «прогретые» лояльные, чем остальные.



Показатель конверсии каждого канала

Роль емейлов в e-commerce

Анализируйте доход: высокая конверсия и большой трафик в емейлах приносит почти треть от общего объёма прямых продаж.



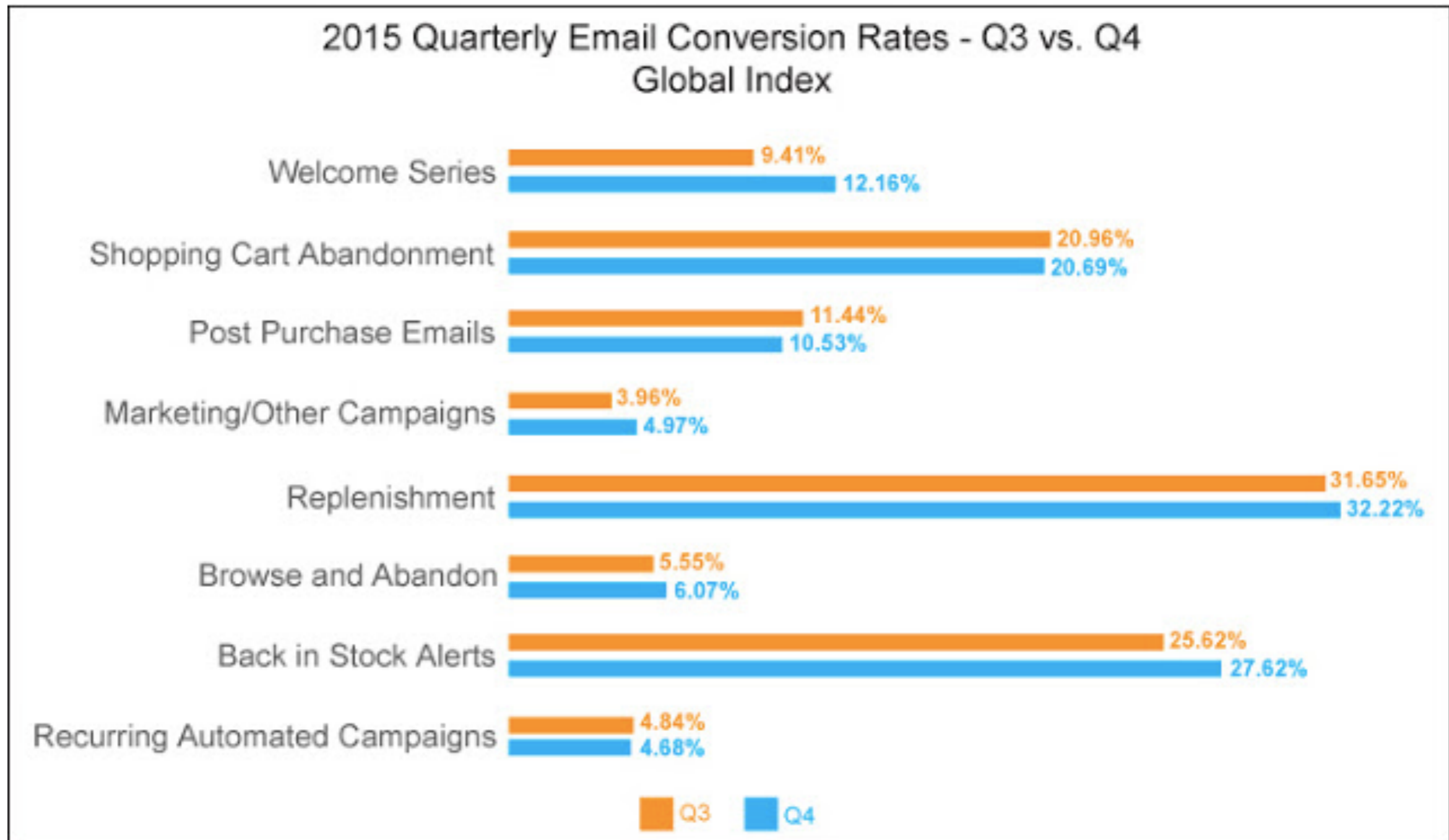
Прямой и ассоциированный доход каждого канала

Триггерные коммуникации

Триггеры - письма, которые отправляются подписчику при наступлении каких-либо условий или зависят от этапа жизненного цикла подписчика. Цель: конвертировать подписчика в желаемое действие.

- Брошенная корзина
- Брошенный просмотр карточки товара, бренда, категории
- Снижение цены на товар, ограниченное кол-во товара на складе
- “Спасибо за покупку” с рекомендациями
- Следующая вероятная покупка
- С этим товаром покупают (cross-sell)
- Этот товар появился в наличии
- Письма реактивации по поведению на сайте, в покупках, в письмах
- Письмо «С днём рождения!»
- Отзывы
- Пропущенный звонок
- Предложение повторить заказ
- Товар, что вы ранее приобретали ограничен на складе

Триггерные коммуникации



Структура брошенной корзины

Что в письме?

- приятный креатив
- приветливый и продуманный текст
- детальная карточка товара
- итоговая цена корзины
- ссылка на корзину
- информационный блок, который снимает страхи
- частые вопросы подписчика

Одевайка
Дисконт-центр PlayToday

Телефон для связи:
8 (800) 333-44-74
(звонок бесплатный)

ДЕВОЧКИ (0-2 года) | ДЕВОЧКИ (2-7 лет) | ДЕВОЧКИ (8-14 лет)
МАЛЬЧИКИ (0-2 года) | МАЛЬЧИКИ (2-7 лет) | МАЛЬЧИКИ (8-14 лет)

У ВАС ОТЛИЧНЫЙ ВКУС!
Недавно вы положили эти замечательные товары в корзину, но так и не завершили покупку. Срочно исправьте эту ситуацию, пока товар еще в наличии!

ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКУ

ВАША КОРЗИНА:

- ЮБКА**
Артикул: 324065
Цвет: синий, бежевый, черный, розовый
Размер: 140
1250
315 ₺
Количество: 1 шт. **ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ**
- ФУТБОЛКА С ДЛИННЫМ РУКАВОМ**
Артикул: 342140
Цвет: персиковый
Размер: 110
650
418 ₺
Количество: 1 шт. **ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ**
- ФУТБОЛКА С ДЛИННЫМ РУКАВОМ**
Артикул: 162015
Размер: 110
690
629 ₺
Количество: 1 шт. **ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ**

САРАФАН
Артикул: 362112
Цвет: синий
Размер: 110
1799 ₺
Количество: 1 шт. **ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ**

ФУТБОЛКА С ДЛИННЫМ РУКАВОМ
Артикул: 979403
Цвет: белый, красный, черный, желтый, розовый
Размер: 110
640
399 ₺
Количество: 1 шт. **ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ**

Итого: 6038 руб.
3560 руб. **ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ**

НЕ ПОДОШЕЛ РАЗМЕР? ЭТО НЕ ТО, ЧТО ВЫ ИСКАЛИ? НИКАКИХ РИСКОВ!

Три простых шага:

1. Возьмите
2. Примерьте
3. Не подошло? Верните!

ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ

НУЖНА ПОМОЩЬ?
Просто позвоните нам и операторы все сделают за вас:
8 (800) 333-44-74

Быстрая доставка | Удобная оплата | Ваши скидки

Вы получили это письмо, так как оставили свой email на сайте Одевайка. Отпишитесь от сервисных писем вы можете здесь.
Покупка в интернет-магазине подразумевает согласие с условиями оплаты и доставки.

© 2007-2016 Одевайка.ру - дисконт-центр детской одежды PlayToday

Структура брошенной корзины

- Делайте цепочку писем
- Не забывайте про персональные рекомендации
- Соблюдайте приоритеты отправки

Одевайка
Телефон для связи: 8 (800) 333-44-74 (звонок бесплатный)

ДЕВОЧКИ (0-2 года) | ДЕВОЧКИ (2-7 лет) | ДЕВОЧКИ (8-14 лет)
МАЛЬЧИКИ (0-2 года) | МАЛЬЧИКИ (2-7 лет) | МАЛЬЧИКИ (8-14 лет)

УСПЕЙТЕ ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ!
Пару дней назад вы начали оформлять заказ в нашем интернет-магазине. Но так и не закончили его. Исправьте эту ситуацию, пока выбранные вами вещи еще в наличии.
Хорошие вещи долго не задерживаются на виртуальных полках интернет-магазина «Одевайка.ру»!

[ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ](#)

ВАША КОРЗИНА:

	КУРТКА Артикул: 341043 Цвет: синий Размер: 128 2690 1695 ₺ Количество: 1 шт.	ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ
	ДЖЕМПЕР Артикул: 341050 Цвет: синий, белый, хаки, оранжевый, салатовый Размер: 104 1100 899 ₺ Количество: 1 шт.	ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ
	ФУТБОЛКА С ДЛИННЫМ РУКАВОМ Артикул: 341055 Цвет: голубой, белый Размер: 116 740 486 ₺ Количество: 1 шт.	ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ
	КУРТКА Артикул: 341060 Цвет: мульти Размер: 116 3490 3490 ₺ Количество: 1 шт.	ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ

Итого: 8110 руб.
6570 руб.

[Оформить заказ](#)

НЕ ПОДОШЕЛ РАЗМЕР? ЭТО НЕ ТО, ЧТО ВЫ ИСКАЛИ? НИКАКИХ РИСКОВ!

Три простых шага:

- 1 Возьмите
- 2 Примерьте
- 3 Не подошло? Верните!

[ПОСМОТРЕТЬ КОРЗИНУ](#)

НУЖНА ПОМОЩЬ?
Просто позвоните нам и операторы все сделают за вас:
8 (800) 333-44-74

А ЕЩЕ МЫ ПОДОБРАЛИ ТОВАРЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВАМ ПОНРАВИТЬСЯ:

Комплект : куртка, полукомбинезон 4390 руб	Пальто 3520 2401 руб	Полукомбинезон 1790 руб	Куртка 3490 руб
КУПИТЬ	КУПИТЬ	КУПИТЬ	КУПИТЬ

Футболка с длинным рукавом 680 541 руб	Футболка с длинным рукавом 740 486 руб	Куртка 2690 1695 руб	Футболка с длинным рукавом 600 541 руб
КУПИТЬ	КУПИТЬ	КУПИТЬ	КУПИТЬ

Быстрая доставка | Удобная оплата | Ваши скидки

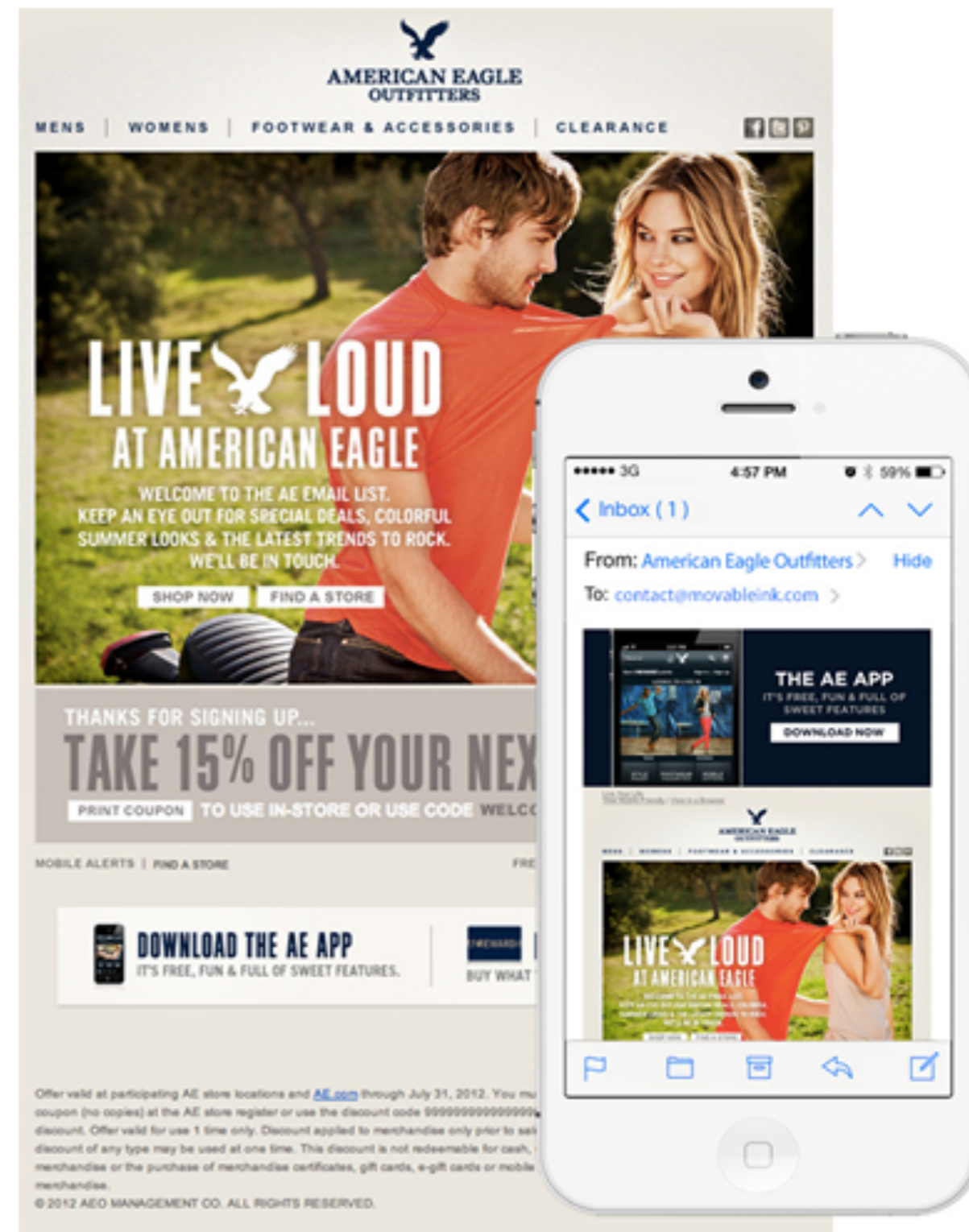
Вы получили это письмо, так как оставили свой email на сайте Одевайка.ру. Отписаться от сервисных писем вы можете здесь.
Получка в интернет-магазине подразумевает согласие с условиями оплаты и доставки.

© 2007-2015 Одевайка.ру - дисконт-центр детской одежды PlayToday

Персонализация в рамках agile технологии

Генерация контента в момент открытия письма:

- время с учётом часовых поясов
- погода в момент открытия в регионе подписчика
- фактическое устройство открытия
- местоположение подписчика в момент открытия
- данные о подписчике



Персонализация в рамках agile технологии

Креатив, который зависит от погоды в момент открытия письма.

Lexus: тест письмо с agile/стандартное письмо

CTR выше на **234%**

количество просмотров страниц — на **26%**

время, проведённое на сайте — на **18%**



Кейс. Таймер Техпорт

Серия из 3 писем в рамках закрытой распродажи. Актуальное время в момент открытия усиливает эффект срочности предложения.

OR: 30%.
CTR: 14 %



Москва: 8 (495) 228-66-69
Россия: 8 (800) 555-87-78

[Каталог](#)

[Акции](#)

[Доставка](#)

[Оплата](#)

[Личный кабинет](#)



23 марта в 10:00
в Techport прибывает лайнер скидок!

До прибытия ваших скидок осталось:

1:23:59:20

Только 3 дня — закрытая распродажа для подписчиков Techport!

Следите за вашей почтой! В день прибытия вам придёт письмо с входным билетом, не пропустите путешествие в океан скидок Techport.

Акция проводится в интернет-магазине. Распространяется на выделенный ассортимент товаров.

Вы получили это письмо, так как оставили свои данные на сайте techport.ru. Если вы более не хотите получать наши электронные письма, то [отпишитесь](#) от нас.


Мы в соцсетях:





Москва: 8 (495) 228-66-69
Россия: 8 (800) 555-87-78

Каталог Акции Доставка Оплата **Личный кабинет**



Все на борт!
Распродажа для подписчиков Techport начались!

Спешите, до отплытия лайнера осталось:

1:23:59:20

Успейте на лайнер небывалых скидок в Techport!

Ваш счастливый билет ждёт вас!

ЗАБРАТЬ БИЛЕТ!

Кое-что из содержимого трюма:

Крупная бытовая техника - скидка до 40%:




OR: 27%.
CTR: 30%.



Москва: 8 (495) 228-66-69
Россия: 8 (800) 555-87-78

Каталог Акции Доставка Оплата **Личный кабинет**



**До отплытия лайнера скидок
остались считанные часы!**
Скорее на борт, пока всё не разобрали!

Торопитесь, лайнер отплывает через:

1:23:59:20

Команда нашего лайнера рекомендует:

Все для автомобиля:

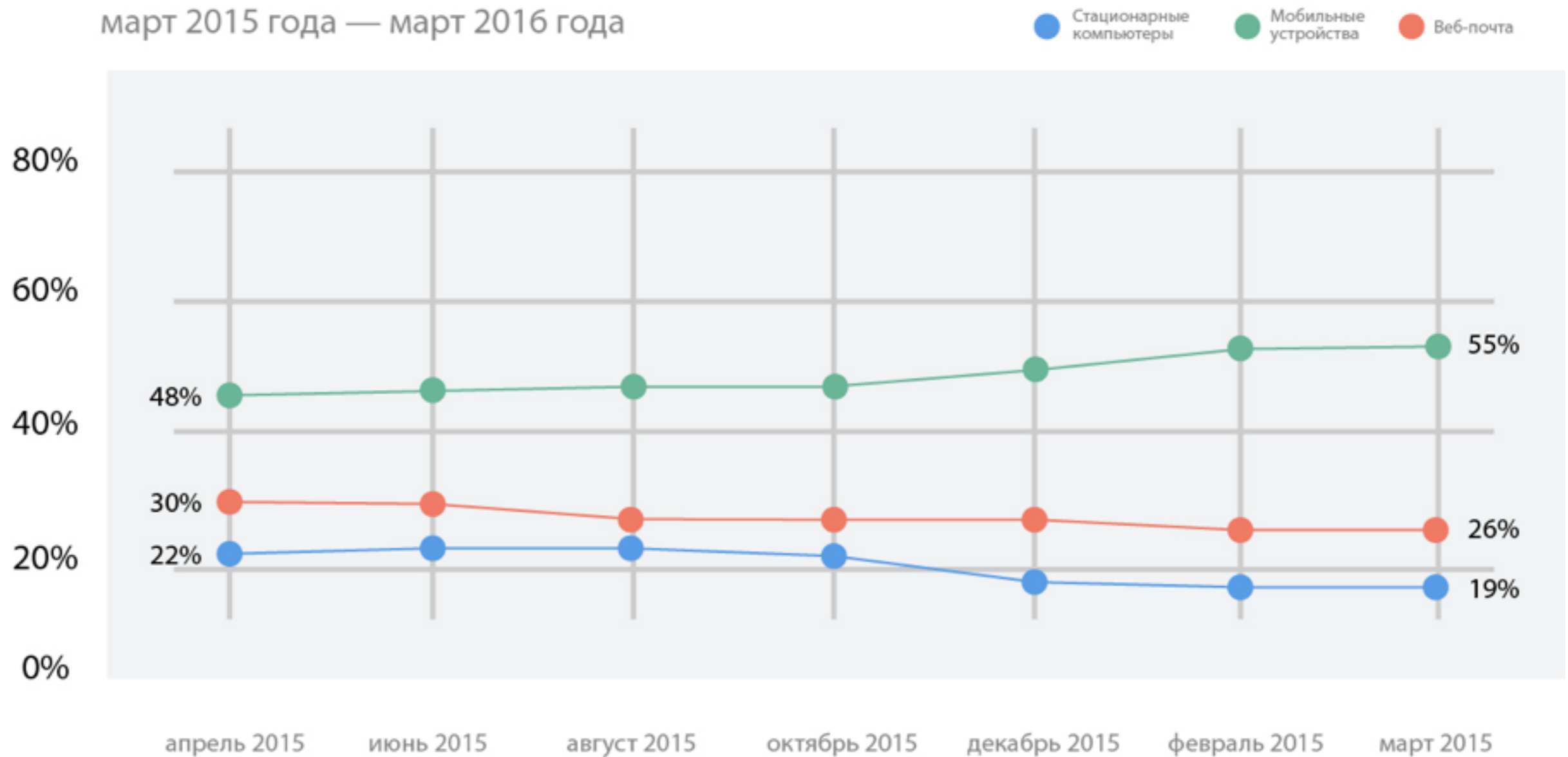


OR: 13%.
CTR: 15%.

Эволюция в дизайне и вёрстке

Рост канала

март 2015 года — март 2016 года



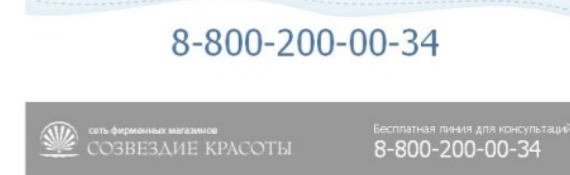
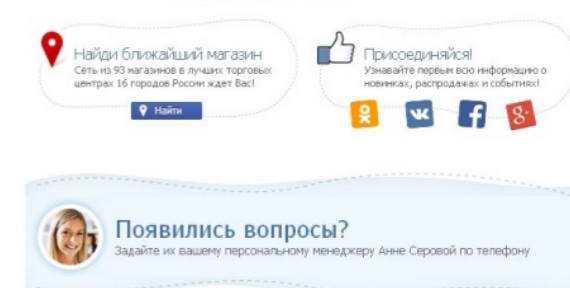
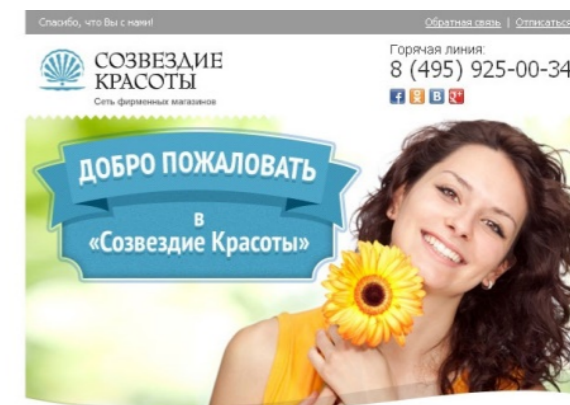
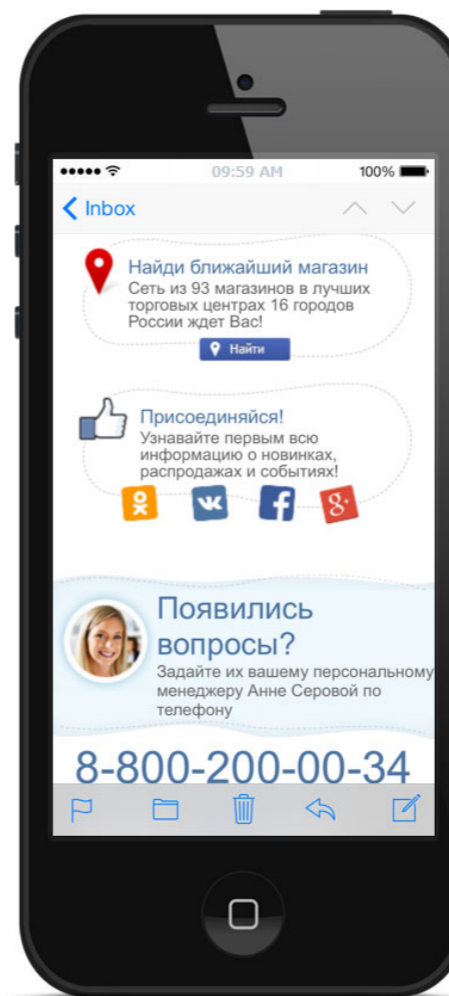
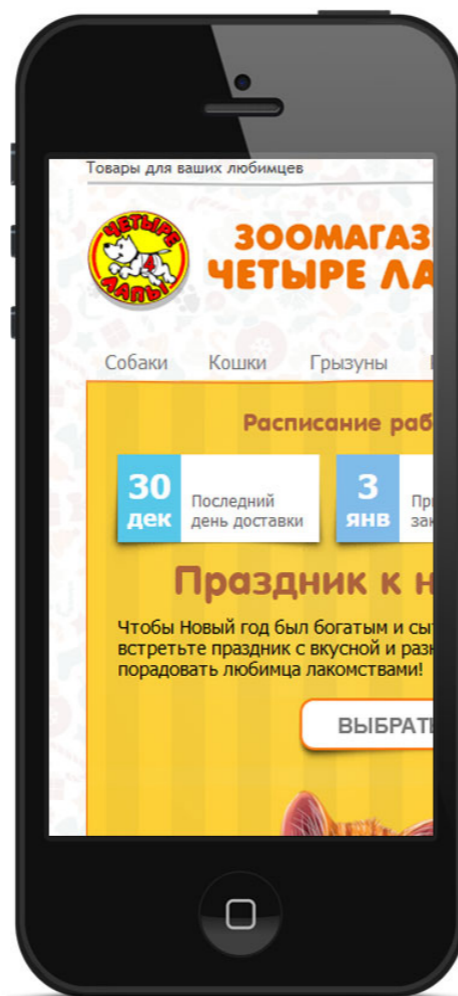
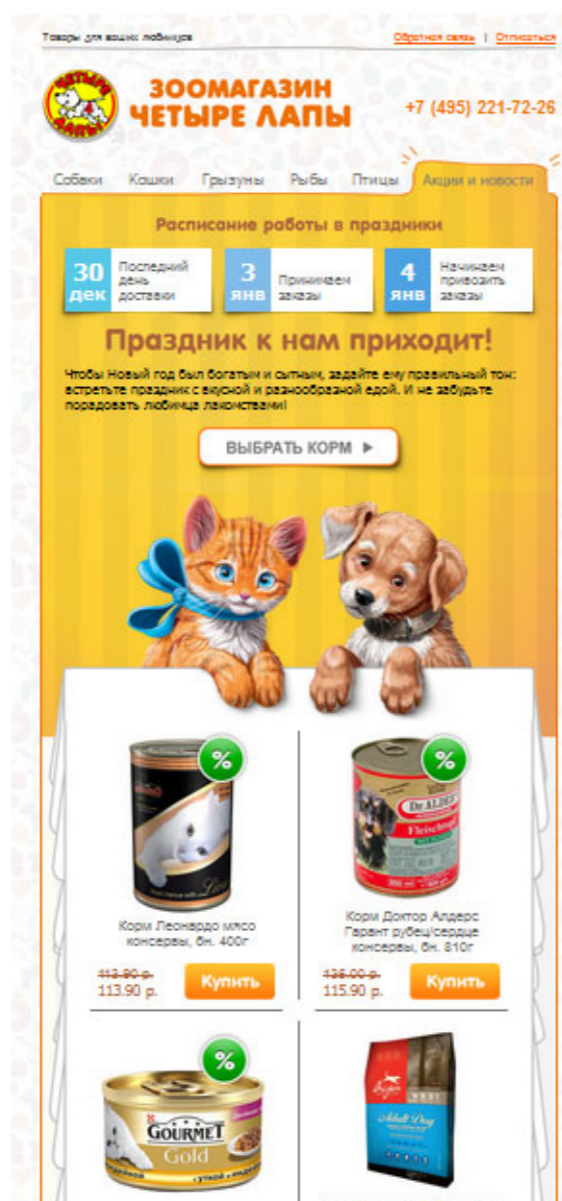
Эволюция в дизайне и вёрстке

- лёгкий и современный дизайн
- удобные и заметные СТА
- адаптивная вёрстка
- идеальное отображения во всех устройствах



Эволюция в дизайне и вёрстке

- корректное отображение на любых устройствах
- повышение лояльности подписчика
- СТА видны сразу
- как следствие большое CTR



Вы получили это письмо потому, что делали заказ в интернет-магазине «Созвездие Красоты» или зарегистрированы держателем Карты Лояльности «Созвездие Красоты». Если Вы не хотите получать рассылку, пожалуйста перейдите по ссылке.

Схема поведенческих триггеров

Товарные триггеры

Тактика ограничено на складе

Условия отправки: товары лежат в корзине не более двух недель, на складе из менее 5 в сегодняшней корзине, покупку не совершали. Ограничение в этом месяце не уходило.

Письмо #1 по факту наступления события

Тактика снижение цены

Условия отправки: товары лежат в корзине не более двух недель, покупку не совершали, произошло снижение цены. Письмо о снижении цены в этом месяце не уходило.

Письмо #1 по факту наступления события

Сопровождение заказа

Условия отправки: был сделан заказ.

Письмо #1 Спасибо за заказ + рекомендации. по факту наступления события

Письмо #2 просьба оставить отзыв о сервисе - через 24 часа

Письмо #3 просьба оставить отзыв о товаре - через необходимое время.

Поведенческие триггеры

Тактика брошенная корзина

Приоритет №1
Условия отправки: товар в сегодняшней корзине, покупку не совершали.

Письмо #1 через 20 минут от условия

Письмо #2 (покупка не была совершена) - через 24 часа

Письмо #3 (покупка не была совершена и не было открыто письмо #1 или #2) - через 48 часов

Тактика брошенный просмотр

Приоритет №2
Условия отправки: смотрели товар в корзину не добавили, письмо из приоритета №1 не уходило

Письмо #1 через 30 минут от условия

Письмо #2 не открыли письмо #1- через 24 часа

Письмо #3 не было открыто письмо #1 или #2 - через 48 часов

Тактика брошенный просмотр категории

Приоритет №3
Условия отправки: смотрели два и более раза одну и ту же категорию, в корзину не добавили, письмо из приоритета №1, №2 не уходило.

Каждый понедельник в 12:00

Тактика реактивация (покупка)

Приоритет реактивация №1
Условия отправки: покупка не совершалась более 45 дней, не уходило письмо приоритета 2 и 3.

Письмо #1 по факту наступления события

Письмо #2 не открыли письмо #1- через 15 дней

Тактика реактивация (посещение сайта)

Приоритет реактивация №2
Условия отправки: не посещали сайт более 45 дней, не уходило письмо приоритета 1 и 3.

Письмо #1 по факту наступления события

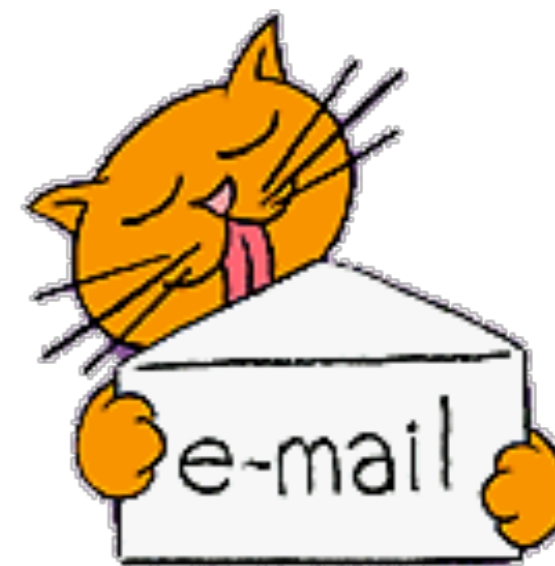
Тактика реактивация (открытие писем)

Приоритет реактивация №3
Условия отправки: не открывали письма 45 дней, не уходило письмо приоритета 1 и 2.

Письмо #1 по факту наступления события

Резюме

- развивайте и оптимизируйте емейл-маркетинг
- настраивайте триггеры
- используйте адаптивный дизайн и вёрстку
- сегментируйте и персонализируйте
- превращайте подписчика в адепта своего бренда



Пишите письма!



Юлия Маркова
Ведущий менеджер проектов
EMAILMATRIX

ulya.markova@emailmatrix.ru
+7(910) 612-76-72