

ДЕРЖИМ РУКУ НА ПУЛЬСЕ



АВТОМАТИЗАЦИЯ ОТЧЁТНОСТИ ЕМЕЙЛ-КАНАЛА



EMAILMATRIX

поговорим

О ГЛАВНОМ

- Основные ошибки из-за отсутствия контроля над каналом.
- Метрики, которые нужно отслеживать в режиме онлайн.
- Автоматизация емейл-отчётности: как мы это сделали и почему отказались от Power BI.

ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ

ВОЗМОЖНЫЕ

ОШИБКИ

- Отсутствие аналитики
- Нерегулярный контроль показателей
- Игнорирование данных
- Неверная интерпретация полученных данных
- Технические ошибки на этапе настройки

НЕВЕРНАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ



Перепутаны «причина - следствие»
Некорректный сплит-тест
Вывод только по относительным метрикам

неверная интерпретация

ОТНОСИТЕЛЬНО/АБСОЛЮТНО

Размер	OR	Количество	CTR	Количество	Conversion	Количество
5 000	30 %	1 500	10 %	150	2 %	3
100 000	10 %	10 000	3 %	300	0,50 %	1,5

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОШИБКИ



Перепутаны utm-метки
Сломан трекинг ссылок
Не стоит код GA на всех страницах сайта
Ошибки атрибуции

РЕАЛТАЙМ
АНАЛИТИКА

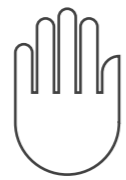
ПОКАЗАТЕЛИ

ACQUISITION Привлечение	ENGAGEMENT Вовлечение	DATA QUALITY Качество
Lead Acquisition Cost List grow rate Subscribers conversion rate	OR (Open Rate) UOR (Unique Open Rate) Openers/Clickers CTR/UCTR Unsubscribe Rate Unsubscribes Ответы на письмо Share/Forward Карта кликов	Bounce Rate (Hard и Soft) Complaint Rate Delivery Rate
RETENTION Удержание	MONETARY Деньги	
Churn rate — отток Частота взаимодействий LifeTime — время жизни.	Conversion rate Ассоциированные конверсии RPE — revenue per email CLV — customer lifetime value ROI	

ВАЖНО ДЛЯ КАНАЛА

- **List grow rate / Churn rate**
Динамика прироста и оттока подписчиков.
- **Bounce/Complaint/Delivery rate**
Показатели доставляемости.
- **Clicks/Opens/Unsubscribes**
Показатели активности в письмах.
- **Деньги** (если задачи канала – продажи).

ВАЖНО ДЛЯ ТРИГГЕРОВ



Динамика показателей
Следить за отправкой

АВТОМА ТИЗАЦІЯ

отчёт
КАК ДЕЛАЕМ

- Автоматические отчеты для менеджеров и для клиентов.
- Все отчёты приходят на почту – в теле проблемные места.
- Полный отчёт можно скачать в excel-файле.
- Не используем внешние системы визуализации (Power BI, Google Data Studio), чтобы не загонять себя в рамки программ.

отчёт
ТИПЫ

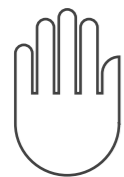
ЕЖЕНЕДЕЛЬНО		ЕЖЕМЕСЯЧНО
КЛИЕНТ	МЕНЕДЖЕР	КЛИЕНТ + МЕНЕДЖЕР
Сводный отчёт об отправленных рассылках.	<p>Количество отправленных триггеров.</p> <p>Прирост базы.</p> <p>Сводный отчёт об отправленных рассылках.</p>	Сводный отчёт об эффективности емейл-канала.

отчёт
КАК ДЕЛАЕМ


- Запрашиваем данные из ESP по API.
- Рассчитываем дополнительные показатели эффективности относительно прошлой недели.
- Запрашиваем данные из постмастера Яндекс по API.
- Парсим HTML-контент из постмастера mail.ru.
- По `utm_campaign` определяем в GA денежную эффективность каждого письма.
- Подсвечиваем проблемные места.
- Данные из четырех источников собираются в общий отчёт.
- Отчёт приходит на емейл ответственному лицу.

отчёт ДОСТАВЛЯЕМОСТЬ

- Количество отправленных и доставленных емейлов по каждому доменному семейству.
- Число жалоб (нажал на СПАМ).
- Репутация в ISP.



Оперативно решайте проблемы с доставкой писем


Скачать отчёт
2017-05-03 – 04.05.2017

Добрый день!
Ниже в письме вы найдёте список писем отправленных за вчера и показатели доставляемости по ним. Красным подсвечиваются проблемные показатели, ниже 97%. Настоятельно рекомендуем вам обратить на них внимание и разобраться в причинах возникновения проблем с доставкой.

Хотите посмотреть полный отчёт? Скачайте его по [ссылке](#).


Скачать отчёт

DomainFamily	Отправлено	Доставлено	Жалоб	Репутация	Процент/Postmaster
Mail.ru	166786	166234			100
Yandex	63888	63656			100
Gmail	37450	37245			99
Rambler	10846	10703			99
Other	8398	7907			94
QIP (RBC)	1	1			100

Скачать отчёт

DomainFamily	Отправлено	Доставлено	Жалоб	Репутация	Процент/Postmaster
Mail.ru	20727	20721	10	0,28	100/100
Yandex	7684	7683	89		100/98
Gmail	4190	4185			100
Rambler	1630	1605			99

отчёт ПО ТРИГГГЕРАМ И ПРИРОСТУ



[Скачать отчёт](#)
17.04.2017 – 24.04.2017


Добрый день!
Ниже в письме вы найдёте список листов со странными показателями прироста подписчиков (ниже 80% по отношению к предыдущей неделе) за период с 17.04.2017 г. по 24.04.2017 г. Настоятельно рекомендуем вам обратить на них внимание и разобраться в причинах возникновения проблем.

Хотите посмотреть полный отчёт? Скачайте его по [ссылке](#).

Название	Добавлено импортом	Добавлено по API	Процент
Список листов	0	500	69
Список листов	0	363	64
Список листов	0	119	225

Название	Добавлено импортом	Добавлено по API	Процент
Список листов	0	28	49
Список листов	0	28	49

Название	Добавлено импортом	Добавлено по API	Процент
Список листов	0	23	46
EmailGuide	0	0	0



[Скачать отчёт](#)
17.04.2017 – 24.04.2017

Добрый день!
Ниже в письме вы найдёте список автоматических писем с объёмом отправки, ниже чем за предыдущую неделю (на 40%) за период с 17.04.2017 г. по 24.04.2017 г. Настоятельно рекомендуем вам обратить внимание: ненужные письма отключить, нужные срочно скорректировать!

Письма которые не отправлялись в течении двух последних недель сейчас скрыты. Вы можете найти их в отчёте и проверить так ли это должно быть. В случае отсутствия отправок и в дальнейшем, это письмо будет убрано из отчёта.

Скачайте полную версию отчёта, чтобы увидеть всю картину происходящего.

ID	Тип	Тема сообщения	Отправок
11	Скрытие	Тема сообщения	11
6	Скрытие	Тема сообщения	6
3	Скрытие	Тема сообщения	3
4	Скрытие	Тема сообщения	4

ID	Тип	Тема сообщения	Отправок
9	Скрытие	Тема сообщения	9
5	Скрытие	Тема сообщения	5
5	Скрытие	Тема сообщения	5
28	Скрытие	Тема сообщения	28
22	Скрытие	Тема сообщения	22
4	Скрытие	Тема сообщения	4

отчёт

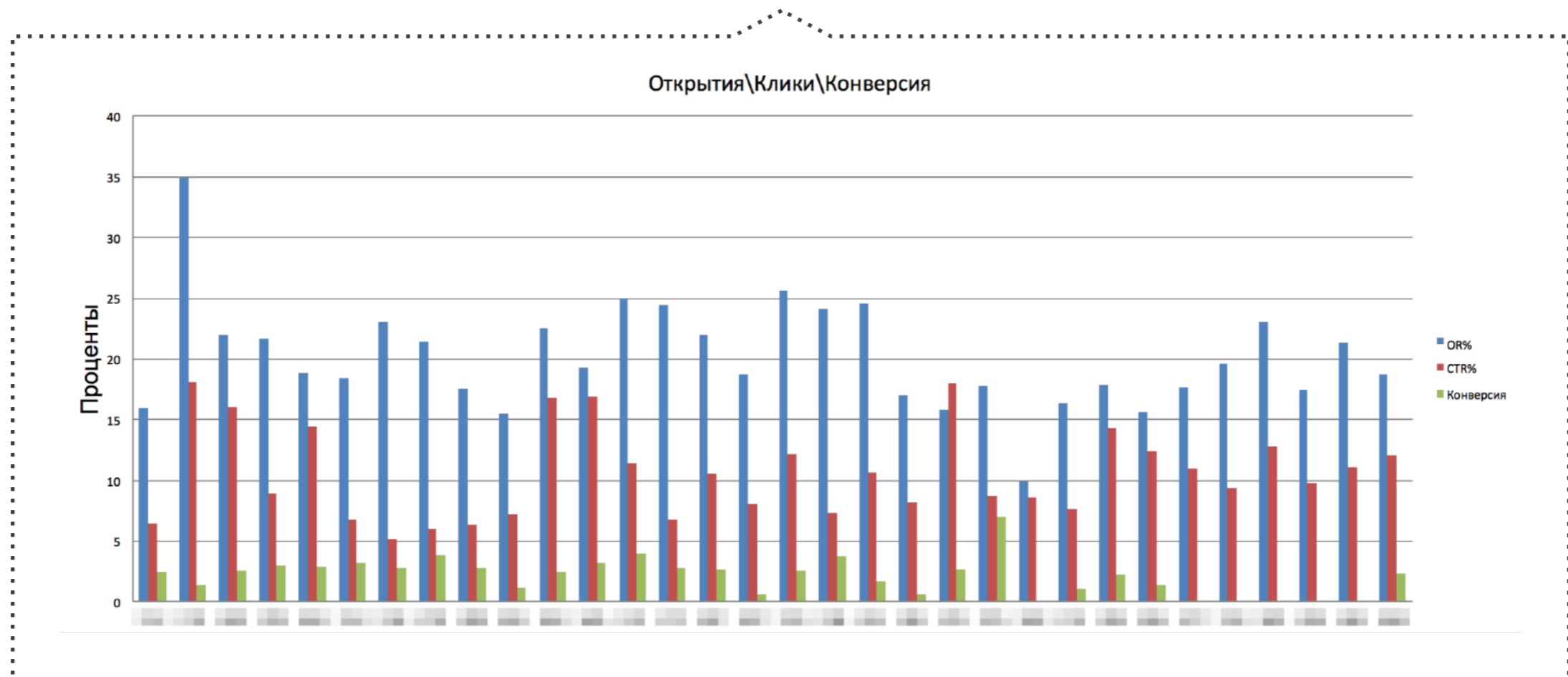
ПО ТРИГГЕРАМ И ПРИРОСТУ

- Прирост лидов через импорт и API.
- Динамика прироста относительно прошлой недели.
- Количество отправленных триггеров за текущую неделю.

отчёт ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
1	id	Тип	Дата и время отправки	Тема сообщения	Сегмент // Лист отправки	Теги сообщения	Отправлено	Ошибки достав %		Доставлено	%	Открытый	OR%	Уникальных от	Уникальный OR%	Кликов	CTR%	Уникал	
2	260974						933	0,36	260041	99,64	41476	15,95	30082	11,57	2689	6,48			
3	225212						361	0,16	224851	99,84	78421	34,88	45936	20,43	14192	18,1			
4	215529						360	0,17	215169	99,83	47323	21,99	30890	14,36	7623	16,11			
5	120476						204	0,17	120272	99,83	26023	21,64	17955	14,93	2334	8,97			
6	104054						358	0,34	103696	99,66	19601	18,9	12625	12,18	2820	14,39			
7	96599						145	0,15	96454	99,85	17814	18,47	12741	13,21	1210	6,79			
8	96322						151	0,16	96171	99,84	22206	23,09	15793	16,42	1150	5,18			
9	95902						172	0,18	95730	99,82	20515	21,43	14864	15,53	1246	6,07			
10	95675						143	0,15	95532	99,85	16738	17,52	11741	12,29	1066	6,37			
11	95241						155	0,16	95086	99,84	14784	15,55	11259	11,84	1061	7,18			
12	90790						185	0,2	90605	99,8	20425	22,54	12731	14,05	3444	16,86			
13	66583						407	0,61	66176	99,39	12737	19,25	7898	11,93	2155	16,92			
14	61623						87	0,14	61536	99,86	15420	25,06	9927	16,13	1761	11,42			
15	61488						92	0,15	61396	99,85	15051	24,51	10826	17,63	1020	6,78			
16	61247						91	0,15	61156	99,85	13454	22	8838	14,45	1426	10,6			
17	61069						82	0,13	60987	99,87	11412	18,71	8279	13,58	928	8,13			
18	59594						90	0,15	59504	99,85	15301	25,71	9597	16,13	1858	12,14			
19	59427						92	0,15	59335	99,85	14320	24,13	9931	16,74	1045	7,3			
20	59015						90	0,15	58925	99,85	14487	24,59	9388	15,93	1539	10,62			
21	58807						89	0,15	58718	99,85	9975	16,99	7417	12,63	815	8,17			
22	30705						656	2,14	30049	97,86	4749	15,8	2961	9,85	855	18			
23	10044						19	0,19	10025	99,81	1778	17,74	1266	12,63	155	8,72			
24	8773						23	0,26	8750	99,74	866	9,9	675	7,71	75	8,66			
25	8418						16	0,19	8402	99,81	1380	16,42	985	11,72	105	7,61			
26	8350						15	0,18	8335	99,82	1491	17,89	1000	12	214	14,35			
27	8325						18	0,22	8307	99,78	1296	15,6	907	10,92	161	12,42			
28	5779						8	0,14	5771	99,86	1020	17,67	728	12,61	112	10,98			
29	5737						9	0,16	5728	99,84	1126	19,66	760	13,27	106	9,41			
30	5714						7	0,12	5707	99,88	1316	23,06	859	15,05	169	12,84			
31	5695						26	0,46	5669	99,54	989	17,45	715	12,61	97	9,81			
32	5596						14	0,25	5582	99,75	1189	21,3	755	13,53	132	11,1			
33	4587						12	0,26	4575	99,74	856	18,71	617	13,49	103	12,03			
34																			
35						Итого:	2153350	5110	0,24	2148240	99,76	465539	21,67	310946	14,47	53666	11,53		
36																			
37																			
38							2517	400	15,89	2117	84,11	1952	92,21	972	45,91	269	13,78		
39							314	0	0	314	100	510	162,4	200	63,69	96	18,82		
40							33	0	0	33	100	332	1006	108	327,27	77	23,19		
41							15	1	6,67	14	93,33	27	192,9	10	71,43	5	18,52		
42							31	0	0	31	100	51	164,5	15	48,39	12	23,53		
43																			
44						Итого:	2910	401	13,78	2509	86,22	2872	114,47	1305	52,01	459	15,98		

отчёт
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ



ПЛАНЫ

- Открыть доступ внешним пользователям.
- Интерфейс с динамическим построением графиков.
- Выбор произвольного периода.
- Подписка на конкретные типы отчетов.
- Общий dashboard со сводными показателями.

ВЫВОДЫ

1 Определить ключевые показатели для бизнеса.

2 Выбрать необходимую частоту мониторинга каждого из показателей.

3 За важными показателями следим каждый день/час.

4 Использовать полученные результаты для дальнейшей корректировки курса развития.



Наталья Семагина

Директор по маркетингу, EMAILMATRIX

+7 910 624 37 73

natalya@emailmatrix.ru