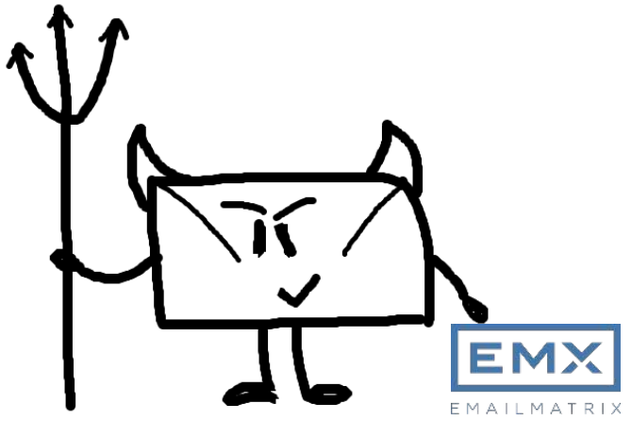
EMF17

7 емейл-грехов e-commerce и пути искупления

Подготовлено EMAILMATRIX для EMF17



Как понять, что нагрешили?

СИМПТОМЫ

Снижение показателей

- OR, CTR
- Средний чек
- Повторные продажи

EMF17

СИМПТОМЫ

Снижение показателей

- OR, CTR
- Средний чек
- Повторные продажи

Увеличение показателей

- Отписки
- Жалобы

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

СИМПТОМЫ

Снижение показателей

- OR, CTR
- Средний чек
- Повторные продажи

Увеличение показателей

- Отписки
- Жалобы

Негативные отзывы

- Соцсети
- Поддержка
- Сторонние площадки

EMX
EMAILMATRIX

OR и CTR

Возможные показатели

>40%

Триггеры,
начало жизненного
цикла

20-40%

Сегментированные
промо

10-20%

Промо
без сегментации

<10%

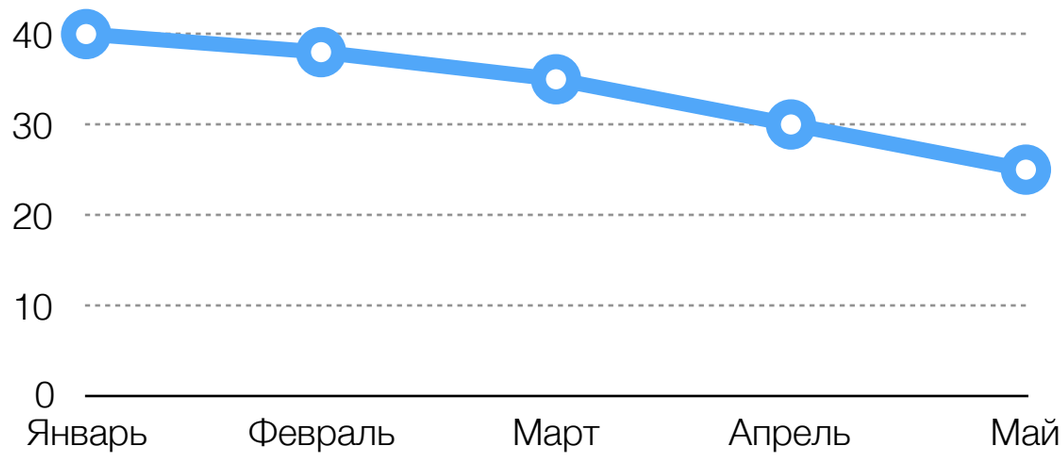
Спам!

OR и CTR

Мониторинг показателей

Выборка:

— 5-6 месяцев
— По типу письма
— По сегменту подписчиков



EMF17

OR

— Актуальность предложения

— Тема письма

— Время отправки

— Частота отправки

— Доставляемость

Что держит показатели в тонусе

— Релевантный конент

— Отображение письма

— Призыв к действию

— Правдоподобность предложения

CTR

EMF17

СРЕДНИЙ ЧЕК

И ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ

Причины спада:

— Отсутствует апсейл
— Неподходящие рекомендации
— Отсутствие предложений восполнения запасов
— Нерелевантные предложения
— Негативный опыт первой покупки
— Несоответствие предложений жизненному циклу клиента
— Гиперактивность бренда

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

НЕГАТИВНЫЕ

ОТЗЫВЫ И УРОВЕНЬ ЖАЛОБ

Причины отписки:

— Частота рассылок
— Нерелевантный контент
— Ошибки

Причины жалоб:

— Неочевидный процесс отписки
— Отсутствие связи с брендом

Мониторинг отзывов и упоминаний:

— Поможет предотвратить конфликт
— Правильная обработка вернёт клиента
— Даст информацию для улучшения сервиса

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

7 емейл-грехов

EMX
EMAILMATRIX

🔥1 СТРАТЕГИЯ

🚩 Отсутствует общий план, BIG IDEA

- Повторяющиеся инфоповоды (тематика, акции)
- Рандомное расписание отправки
- Несогласованность сегментов

Потеря контроля над аудиторией

🔥1 СТРАТЕГИЯ

Пример: «рандомные» акции

М.Видео	Входящие	🎈 **Ура, каникулы! У нас есть всё для отдыха** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID	**23 мая**
М.Видео	Входящие	**Новые акции – каждый день** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739311_133	**21 мая**
М.Видео	Входящие	**Не забудьте про скидку!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739311_1334667	**20 мая**
М.Видео	Входящие	**Болейте за дронов и выигрывайте!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739	**18 мая**
М.Видео	Входящие	**Прогноз на выходные: цены станут ниже** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=3	**13 мая**
М.Видео	Входящие	**Шайбу! Скидка 50% за победу** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739311_1	**12 мая**
М.Видео	Входящие	**Лето ближе с распродажей в «М.Видео»!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=30	**10 мая**
М.Видео	Входящие	**С Днём Победы!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739311_1310265_636250	**9 мая**
М.Видео	Входящие	**Новые акции – каждый день** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739311_131	**7 мая**
М.Видео	Входящие	**Станьте мастером «Шашлыков уДачи»!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303	**5 мая**
М.Видео	Входящие	**Успейте на «Распродачу» до 15 мая!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=303739	**4 мая**
М.Видео	Входящие	**Разыгрываем 1 000 000 Бонусных рублей!** - contact.**mvideo**.ru/u/gm.php?UID=eKksDErQbS&ID=	**2 мая**

EMF17

🔥1 СТРАТЕГИЯ

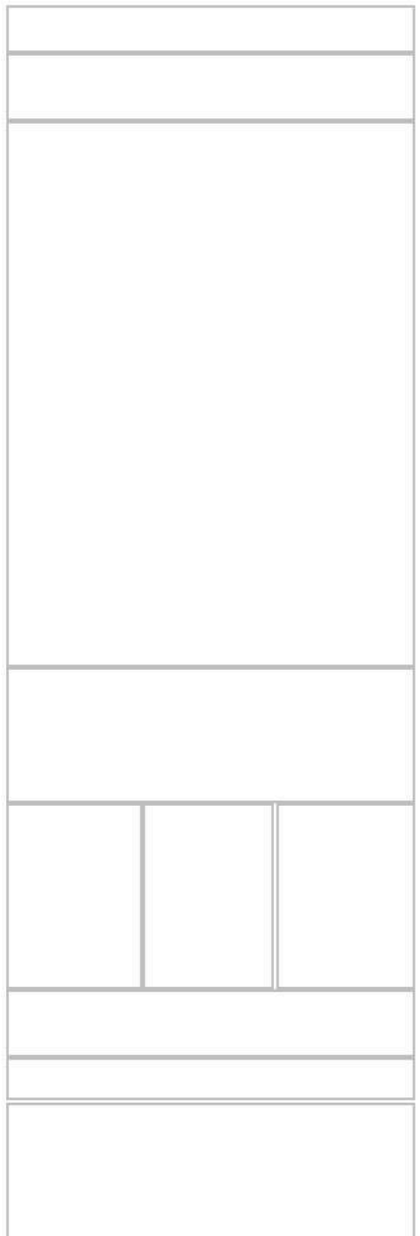
Пример: все акции на один сегмент

Ив Роше	Входящие	**БЕСПЛАТНАЯ доставка в Ваш город!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t39639c13,1368aa0b,1374ac46&pc	8:13
Ив Роше	Входящие	**Лена, лето – пора свиданий! Готовьтесь к ним с Ив Роше** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t393b1830,13	22 мая
Ив Роше	Входящие	**SALE -50%, купон -20% на всю корзину – скидки суммируются!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t3924a	18 мая
Ив Роше	Входящие	**Успеть до лета! 5 шагов к красоте вместе с Ив Роше** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t39139d4c,134ff20	17 мая
Ив Роше SALE	Входящие	**РАСПРОДАЖА до -50%! Собираем урожай уже в мае!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t39050512,133a3	16 мая
Ив Роше	Входящие	**Брызги солнца в новой коллекции "Абрикос & Розмарин" от 149 р.!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t3	12 мая
Ив Роше	Входящие	**Фокус на очищение кожи лица от 319 р.!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t38c8e73f,133a6029,133a77268	10 мая
Ив Роше	Входящие	**Лена, кое-что ценное специально для Вас!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t389e0181,13190c90,131ab8	4 мая
Ив Роше	Входящие	**Невероятно! Мы снизили цены на ТОП-продукты сезона!** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t387a7bba,1	3 мая
Ив Роше	Входящие	**Все на природу! -30% на сезонный уход** - nl.yves-rocher.ru/r/?id=t386df5a0,12f1996c,1316f418&p	2 мая
Ив Роше	Входящие	**Мечтаете сделать нашу планету лучше? Премия "Terre de Femmes – Земля Женщин"** - nl.yve	1 мая

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

🔥2 ОТОБРАЖЕНИЕ



Пример: внешний вид письма при отключенных изображениях.

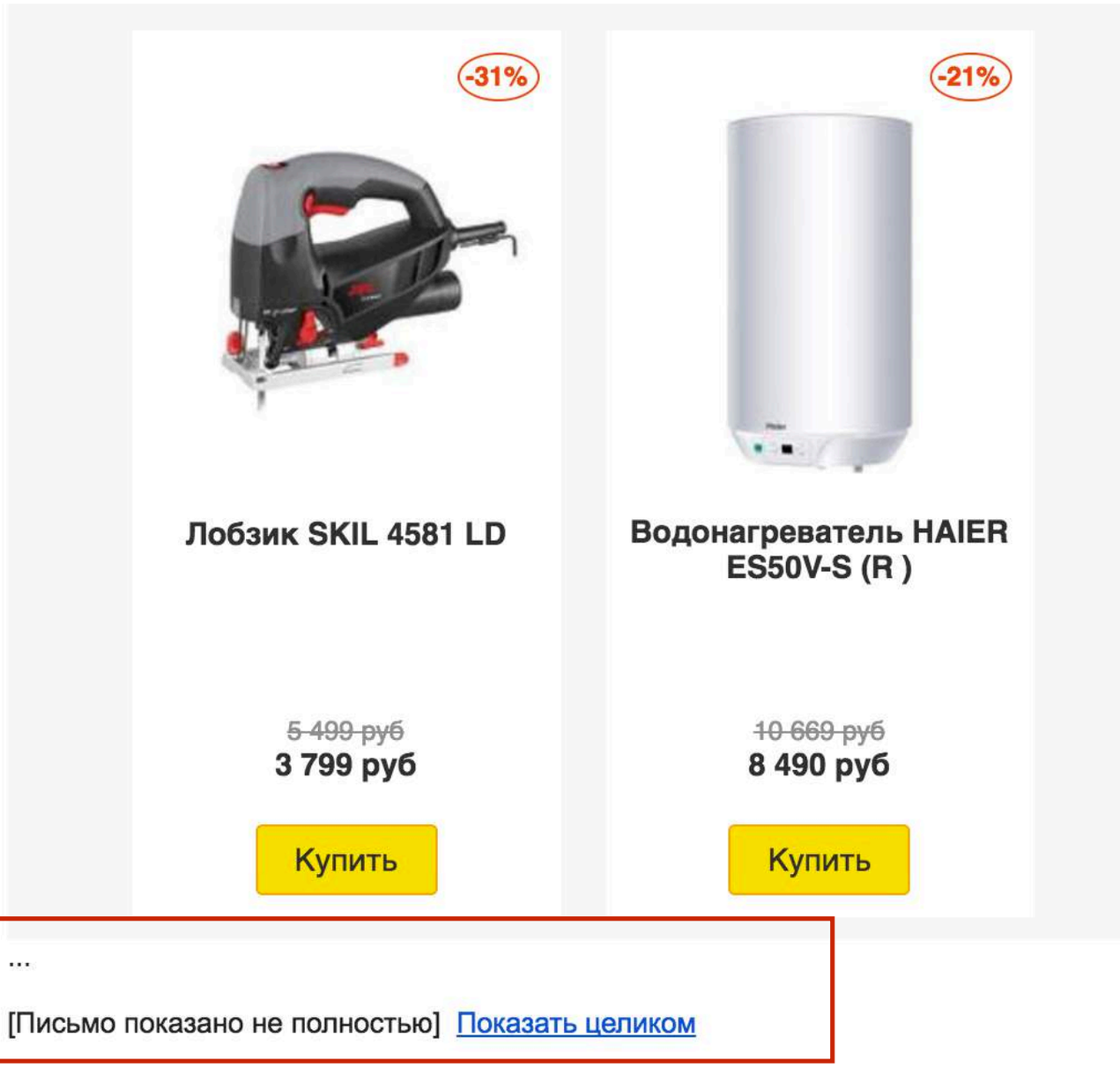
Ошибки:

- Вёрстка баннерами
- Отсутствие замещающего текста
- Отсутствие веб-версии письма

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

🔥2 ОТОБРАЖЕНИЕ



Пример: Gmail обрезает шаблон письма.

Ошибки:

— Слишком «тяжёлый» код письма (35 товаров)

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

🔥2 ОТОБРАЖЕНИЕ

Большое количество товаров - не всегда причина тяжёлого кода.

Ссылка на веб-версию присутствует. Но не работает.

```
A technical error has occured:
Bad mirror page; rc=404
com.neolane.fwk.core.NlException: Bad mirror page; rc=404
        at org.apache.jsp.m_jsp._jspService(m_jsp.java:122)
        at org.apache.jasper.runtime.HttpJspBase.service(HttpJspBase.java:70)
        at javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:731)
        at org.apache.jasper.servlet.JspServletWrapper.service(JspServletWrapper.java:439)
        at org.apache.jasper.servlet.JspServlet.serviceJspFile(JspServlet.java:395)
        at org.apache.jasper.servlet.JspServlet.service(JspServlet.java:339)
        at javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:731)
        at org.apache.catalina.core.ApplicationFilterChain.internalDoFilter(ApplicationFilterChain.java:303)
        at org.apache.catalina.core.ApplicationFilterChain.doFilter(ApplicationFilterChain.java:208)
        at com.neolane.jssp.HttpHeaderFilter.doFilter(HttpHeaderFilter.java:102)
        at org.apache.catalina.core.ApplicationFilterChain.internalDoFilter(ApplicationFilterChain.java:241)
        at org.apache.catalina.core.ApplicationFilterChain.doFilter(ApplicationFilterChain.java:208)
        at org.apache.catalina.core.StandardWrapperValve.invoke(StandardWrapperValve.java:220)
        at org.apache.catalina.core.StandardContextValve.invoke(StandardContextValve.java:122)
        at org.apache.catalina.authenticator.AuthenticatorBase.invoke(AuthenticatorBase.java:505)
        at org.apache.catalina.core.StandardHostValve.invoke(StandardHostValve.java:170)
        at org.apache.catalina.valves.ErrorReportValve.invoke(ErrorReportValve.java:103)
        at org.apache.catalina.core.StandardEngineValve.invoke(StandardEngineValve.java:116)
        at org.apache.catalina.connector.CoyoteAdapter.service(CoyoteAdapter.java:423)
        at org.apache.coyote.http11.AbstractHttp11Processor.process(AbstractHttp11Processor.java:1079)
        at org.apache.coyote.AbstractProtocol$AbstractConnectionHandler.process(AbstractProtocol.java:625)
        at org.apache.tomcat.util.net.JIoEndpoint$SocketProcessor.run(JIoEndpoint.java:316)
        at java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1145)
        at java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:615)
        at org.apache.tomcat.util.threads.TaskThread$WrappingRunnable.run(TaskThread.java:61)
        at java.lang.Thread.run(Thread.java:745)
```

🔥2 ОТОБРАЖЕНИЕ

Пример: слишком широкая область контента письма. Без адаптации или масштабирования.

🔥2 ОТОБРАЖЕНИЕ

Письмо - это ваш продавец.
Каким оно будет?

🔥3 ЧАСТОТА И ВРЕМЯ отправки

Основные ошибки:

— Несоответствие жизненному циклу
— Несоответствие активности подписчика
— Отсутствие возможности изменить частоту
— Несоответствие часовому поясу

Входящие	16:07
Входящие	13:24
Входящие	23 мая
Входящие	22 мая
Входящие	22 мая
Входящие	21 мая
Входящие	20 мая
Входящие	20 мая
Входящие	19 мая
Входящие	19 мая
Входящие	18 мая
Входящие	18 мая
Входящие	17 мая
Входящие	17 мая
Входящие	16 мая
Входящие	15 мая

🔥4 КОНТЕНТ

Основные ошибки:

— Нерелевантный контент

— «Призраки» из прошлых заказов

— Рекомендации

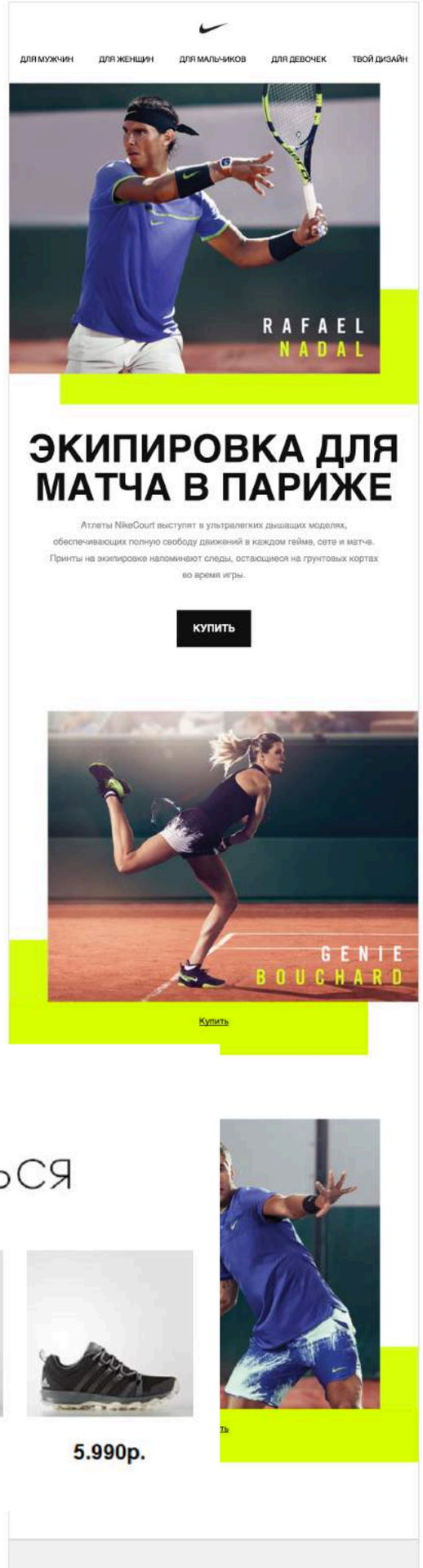
— Ошибки в данных клиента

— Отсутствие детализации данных

— Нечитабельный формат письма

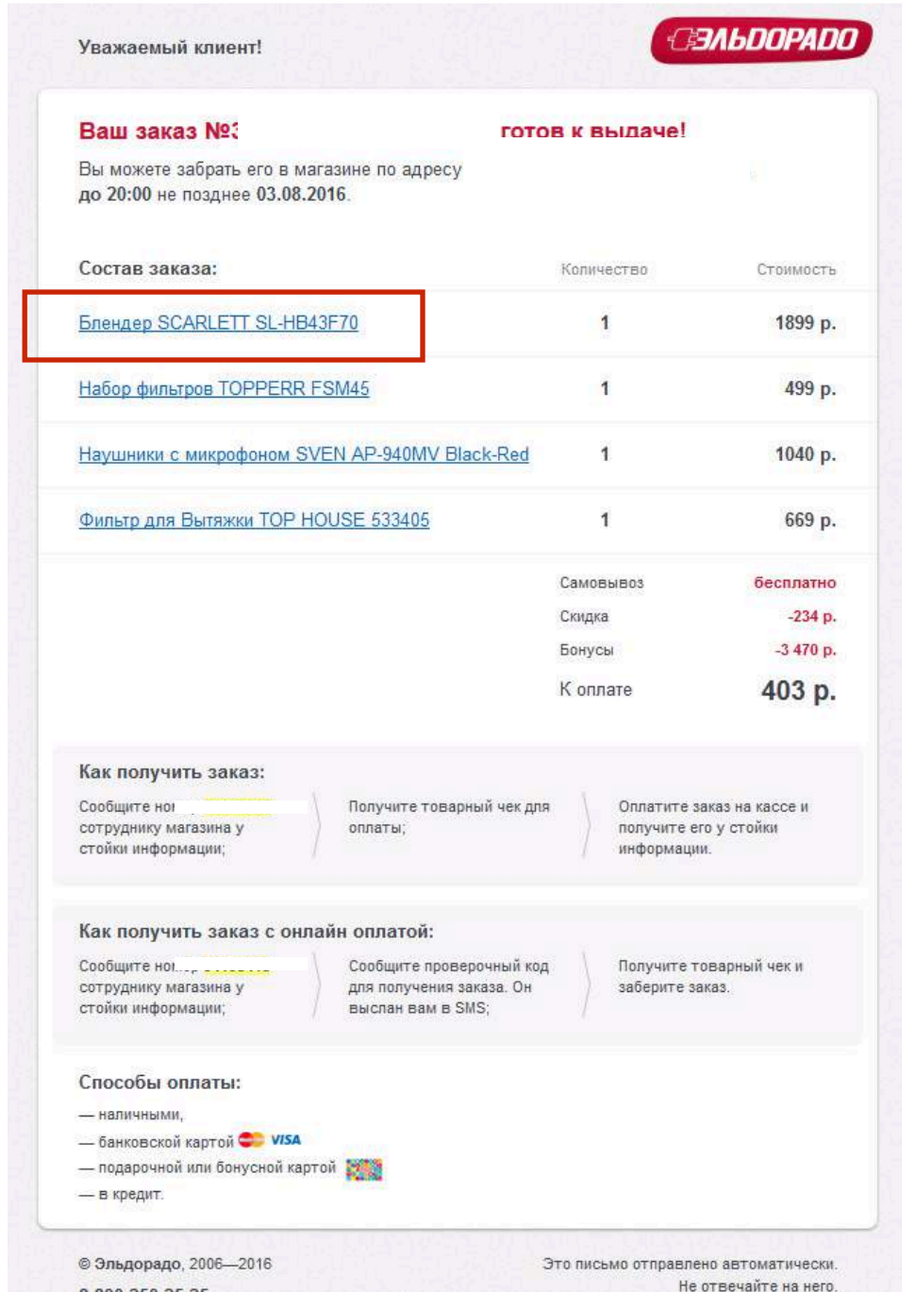
— Бесконечность товаров

— Грамматические ошибки



🔥4 КОНТЕНТ

Пример: оформленный заказ и «призрачные» рекомендации через несколько дней после заказа.



Уважаемый клиент!

ЭЛЬДОРАДО

Ваш заказ №3 **готов к выдаче!**

Вы можете забрать его в магазине по адресу до 20:00 не позднее 03.08.2016.

Состав заказа:	Количество	Стоимость
Блендер SCARLETT SL-HB43F70	1	1899 р.
Набор фильтров TOPPERR FSM45	1	499 р.
Наушники с микрофоном SVEN AP-940MV Black-Red	1	1040 р.
Фильтр для Вытяжки TOP HOUSE 533405	1	669 р.

Самовывоз	бесплатно
Скидка	-234 р.
Бонусы	-3 470 р.
К оплате	403 р.

Как получить заказ:

Сообщите но сотруднику магазина у стойки информации; → Получите товарный чек для оплаты; → Оплатите заказ на кассе и получите его у стойки информации.

Как получить заказ с онлайн оплатой:

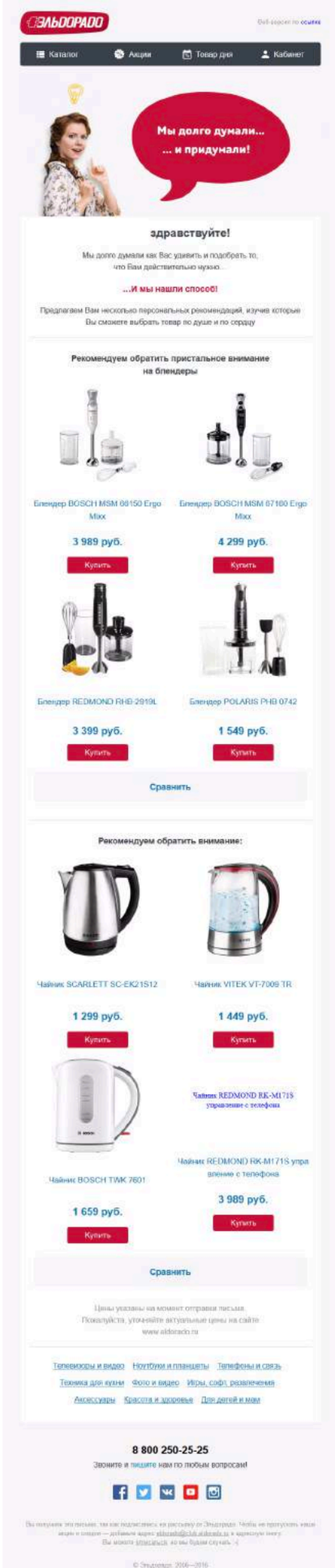
Сообщите но сотруднику магазина у стойки информации; → Сообщите проверочный код для получения заказа. Он выслан вам в SMS; → Получите товарный чек и заберите заказ.

Способы оплаты:

— наличными,
— банковской картой VISA
— подарочной или бонусной картой
— в кредит.

© Эльдорадо, 2006—2016

Это письмо отправлено автоматически. Не отвечайте на него.



ЭЛЬДОРАДО

Каталог | Акции | Товар дня | Кабинет

Мы долго думали... ... и придумали!

здравствуйте!

Мы долго думали как Вас удивить и подобрать то, что Вам действительно нужно...

...И мы нашли способ!

Предлагаем Вам несколько персональных рекомендаций, изучив которые Вы сможете выбрать товар по душе и по сердцу

Рекомендуем обратить пристальное внимание на блендеры

Блендер BOSCH MSM 88150 Ergo Mixx — 3 989 руб. — Купить

Блендер BOSCH MSM 87100 Ergo Mixx — 4 299 руб. — Купить

Блендер REDMOND RHB-2919L — 3 399 руб. — Купить

Блендер POLARIS PHB 0742 — 1 549 руб. — Купить

Сравнить

Рекомендуем обратить внимание:

Чайник SCARLETT SC-EK21S12 — 1 299 руб. — Купить

Чайник VITEK VT-7009 TR — 1 449 руб. — Купить

Чайник BOSCH TWK 7601 — 1 659 руб. — Купить

Чайник REDMOND RK-M171S управление с телефона — 3 989 руб. — Купить

Сравнить

Цены указаны на момент отправки письма. Пожалуйста, уточняйте актуальные цены на сайте www.eldorado.ru

Телевизоры и видео | Ноутбуки и планшеты | Телефоны и связь | Техника для кухни | Фото и видео | Игры, софт, развлечения | Аксессуары | Красота и здоровье | Для детей и мам

8 800 250-25-25

Звоните и пишите нам по любым вопросам!

🔥4 КОНТЕНТ

Пример: неочевидная подача мотивации к покупке

EMF17

🔥4 КОНТЕНТ

Пример:
информационный хаос

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

🔥4 КОНТЕНТ

Пример: кастомизация подписки

ULMART.RU

Настройте подписку под свои интересы

Я хочу получать уведомления на следующие темы:

- ✓ **Юлмарт** — новости, акции и скидки
- ✓ **Юлмарт Business** — товары для бизнеса
- ✓ **Юлмарт Discount** — уценённые товары
- ✓ **TheLabels** — аутлет одежды
- ✓ **Sindbad.Ulmart** — авиабилеты и путешествия
- ✓ **Ваши персональные предложения** ?
- ✓ **Slivy** — стоковое пространство
- ✓ **Wishni** — индивидуальные купоны, закрытые распродажи, конкурсы, информация о программе скидок

Сохранить | Отписаться от всех рассылок Юлмарта

👍

НАСТРОЙКИ ПОЛУЧЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ

👎

Чтобы отменить подписку, уберите отметку в поле, расположенном справа от уведомления, которое требуется отключить.

NIKE:

Общие сообщения эл. почты с оповещениями

Будь в курсе событий и следи за нашими новинками и технологиями.

EMX
EMAILMATRIX

🔥4 КОНТЕНТ

Пример: когда хочется показать
больше, чем нужно.

56 товаров
15 баннеров
в письме, Карл!

EMF17

🔥5 ОБМАН ОЖИДАНИЙ

Основные ошибки:

— Несоответствие призыва к действию и посадочной страницы
— Изображение товаров, не относящихся к данной акции
— Несвоевременная отписка и невозможность отписки
— Накрутка цен

НЕ ХИТРИ

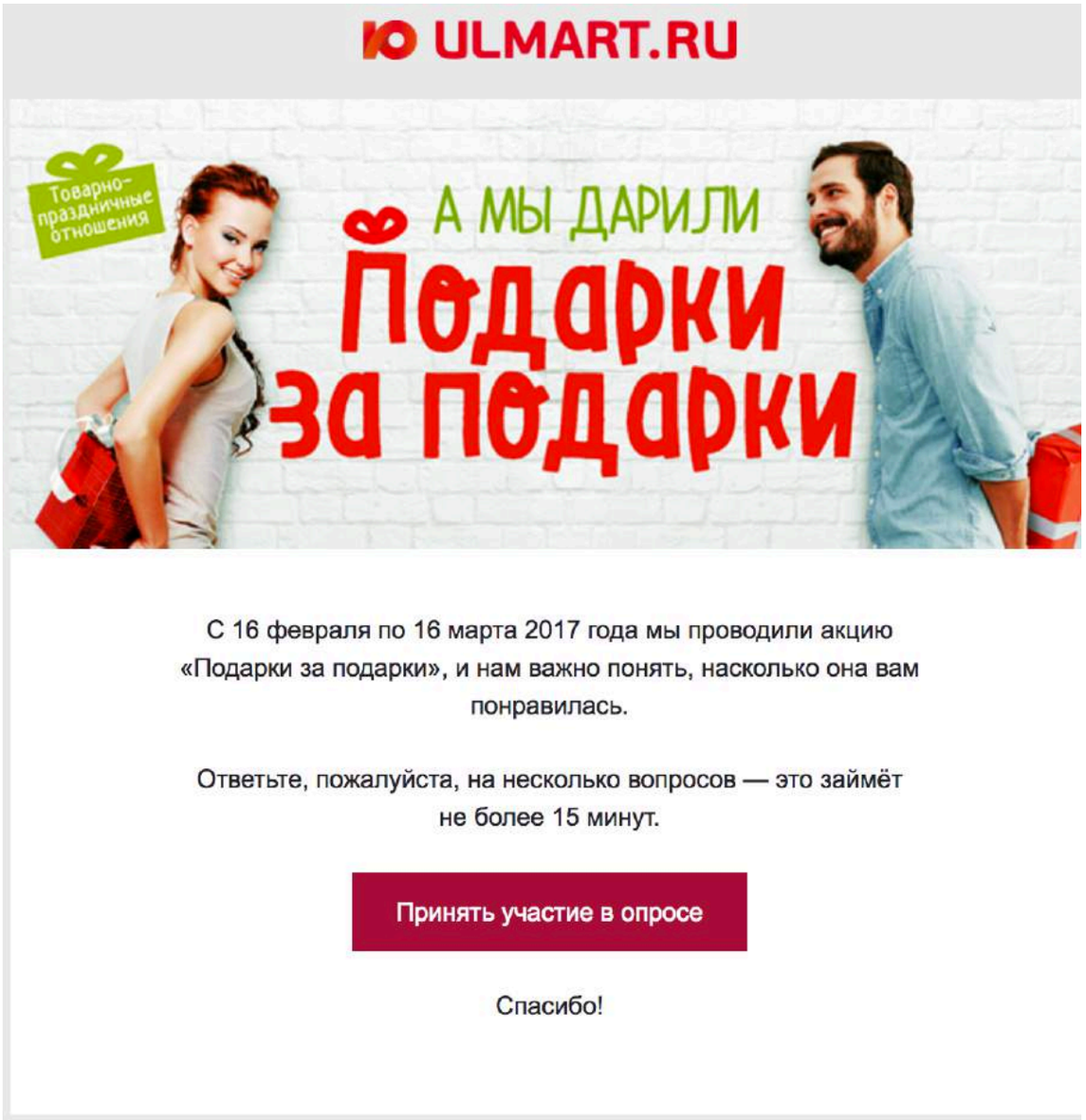
EMX
EMAILMATRIX

🔥6 БОНУСЫ

Основные ошибки:

— Клиенты не понимают, откуда появляются бонусы
— Размер бонуса обижает клиента
— Тип бонуса не подходит подписчику

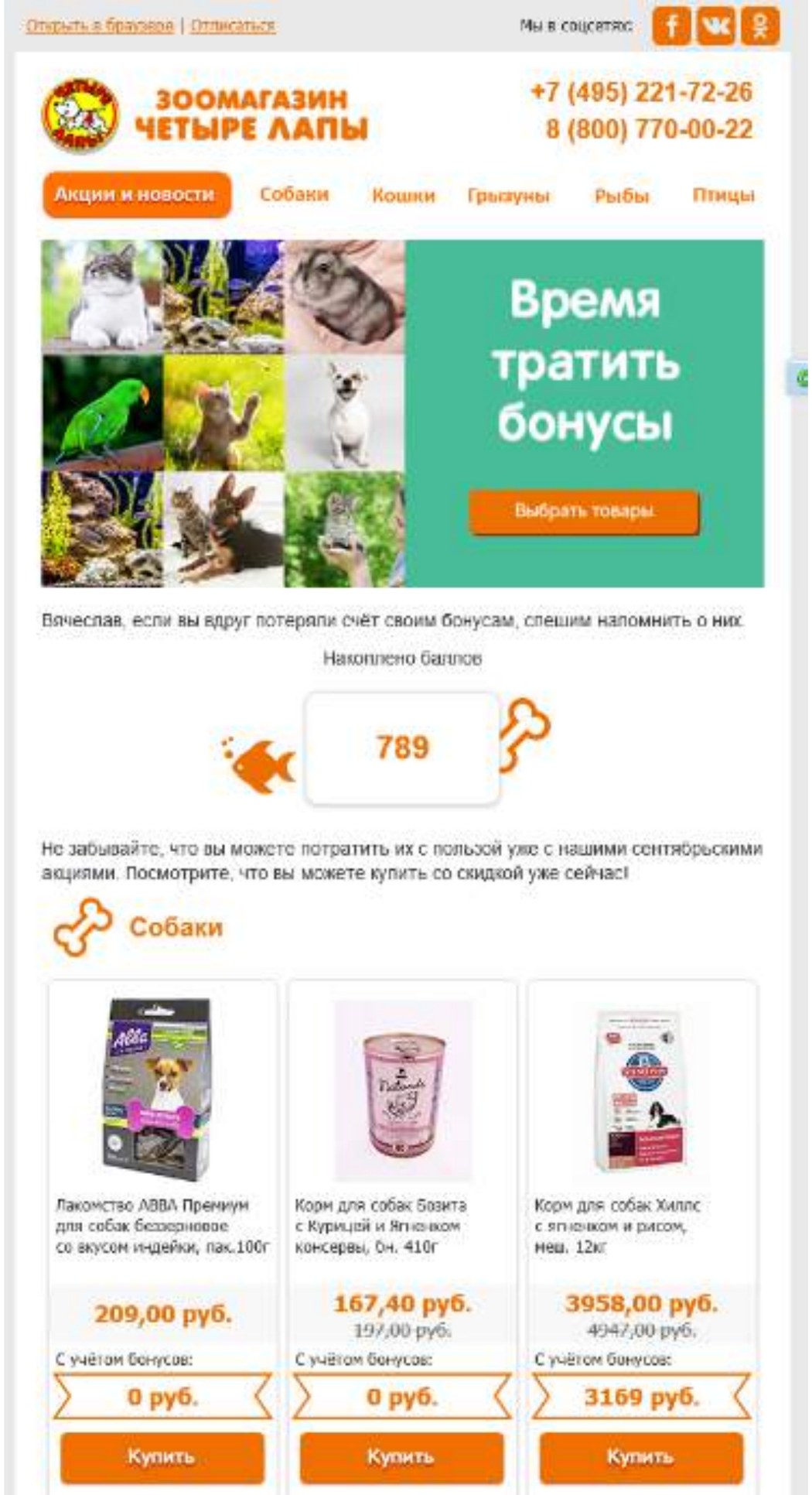
🔥6 БОНУСЫ



Оправданный ход: провести среди клиентов опрос и узнать, какие бонусы действительно ему нужны

🔥6 БОНУСЫ

Эффективный подход к бонусам:
отображение выгоды в письме



EMF17

🔥7 ТЕМЫ ПИСЕМ

Основные ошибки:

— Избыток эмодзи

— Избыток восклицаний

— Избыток прописных букв

— «Примесь» иностранных слов

— Избыток «чувств»

— Введение в заблуждение

— Длина более 50 символов

Final Sale -70%! 🎇 Сегодня можно всё! 👚👗👕👠	Финальная распродажа и бесплатная доста
Срочно в гардероб! ⏰🛒 Скидка 10% на все новинки! 👗👕👠	Только самое свежее! Последни
Что сейчас носят? ❓👗❓ Узнайте в списке бестселлеров 👉	Ваш шопинг гид и скидка 10% на
Без чего не обойтись?👆 Топ-3 вещи для Вашего гардероба 🥇🥈🥉	Торопитесь! Последний д
Снится лето? 🍒🌸☀️ Оно уже здесь! ⏩⏩	Цветные сны и скидка 15% на всё! Не видно карти
🍓🍒🍉 Вкусно и полезно: 15% на всё + любимые бренды! 🍭	Не пропустите скидку 15% на вс
🌈 Всегда по погоде: ☀️ 90% SALE ☀️ + майские тренды!	Более 9000 товаров в распродаже

EMX
EMAILMATRIX

🔥7 ТЕМЫ ПИСЕМ

Примеры:

"Lamoda" 💥 Максимальная выгода! Скидка -40% для вас! ➜

The Body Shop	Входящие	⏳ **Успейте заказать 5 по цене 3! Закончится сегодня!** - ⏳ Успейте заказать 5 по цене 3! Законч
The Body Shop	Входящие	📩 **Купи 5, получи 2 - в подарок! Только онлайн!** - 📩 Купи 5, получи 2 - в подарок! Только онлайн

Ив Роше	Входящие	В ритме Energy! 19 наборов для активного отдыха

Входящие SALE -50%, купон -20% на всю корзину – скидки суммируются!

"QUELLE" Final Sale -70%! 🌅 Сегодня можно всё! 👜👗👕👠

Mothercare Бесплатная доставка: осталось 4 дня | Удобная одежда для детей и будущих мам по самым в 23 мая

EMF17

На путь истинный

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

ИСКУПЛЕНИЕ ГРЕХОВ

ОБРЯДЫ ОЧИЩЕНИЯ

1 Единая стратегия и понимание коммуникации с клиентам

2 Создание мастер-шаблона как основы для дальнейшей коммуникации

3 Сегментация и синхронизация

4 Уникальный подход к каждому сегменту

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

МЕТОДИКА

РАЗРАБОТКИ СТРАТЕГИИ

— Анализ задач компании/отдела.

— Анализ продукта/сервиса.

— Анализ целевой аудитории и сегментов.

— Аудит каналов привлечения трафика.

— Аудит текущих рассылок.

— Аудит конкурентов.

— Аудит сайта/лендингов/приложения.

— Аудит каналов коммуникации с клиентом.

— Постановка целей емейл-маркетинга

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

РАЗДЕЛЫ

СТРАТЕГИИ

— Генерация лидов.

— Сегментация.

— Разработка приветственных сценариев.

— Разработка тактик сопровождения действий.

— Разработка контентной стратегии.

— Разработка retention тактик.

— Разработка триггерных сценариев на основе данных профиля.

— Разработка шаблонов рассылки.

— Интеграция.

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

ДИЗАЙН
МАСТЕР-ШАБЛОНА

Чек-лист

— Ширина контентной области - 600px

— Адаптация за счёт блочного перестроения («резиновая вёрстка)

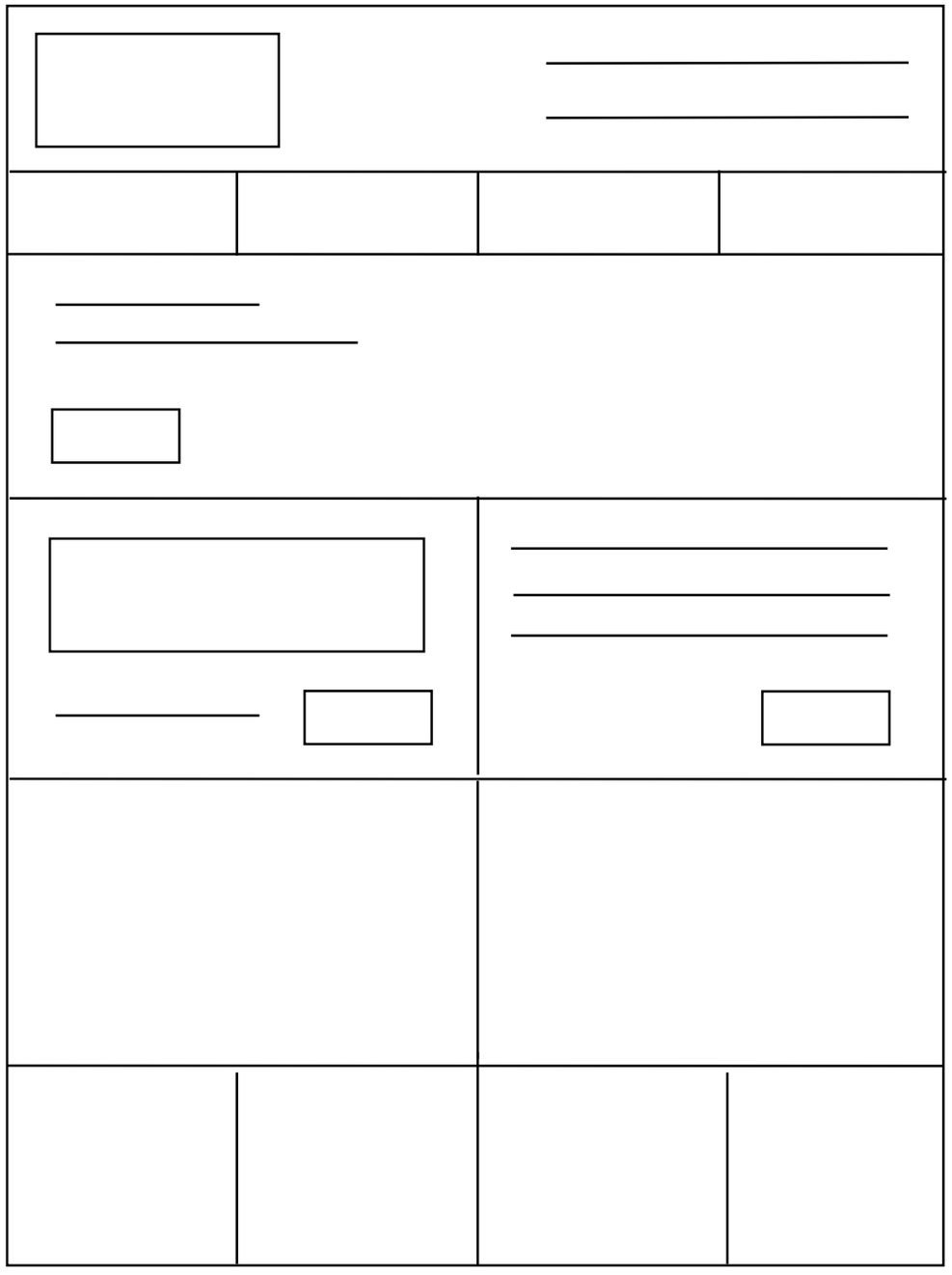
— Текст верстается текстом

— Стандартный набор шрифтов для текста

— Изображения адаптированы под retina-дисплеи

— Вес HTML-кода не превышает 100 кб

— Осмысленный стоп-кадр GIF-изображения



EMX
EMAILMATRIX

EMF17

ДИЗАЙН
МАСТЕР-ШАБЛОНА

— Адаптация под мобильные устройства

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

СЕГМЕНТАЦИЯ

И РАБОТА С ДАННЫМИ

Параметры активности подписчика:

Покупки:

— покупательские интересы (просмотры категорий и товаров на сайте),
— последние покупки,
— частота покупок,
— цикл покупок,
— изменение покупательской активности,
— стадия в воронке продаж,
— средний чек,
— использование продукта («power users»).

Емейлы:

— % открытий, кликов,
— категории кликов,
— вовлеченность в рассылки,
— изменение показателей,
— реакция на призывы к действию,
— предпочтения по частоте и контенту
— жизненный цикл,
— заинтересованность в контенте,
— формат контента,
— степень вовлеченности.

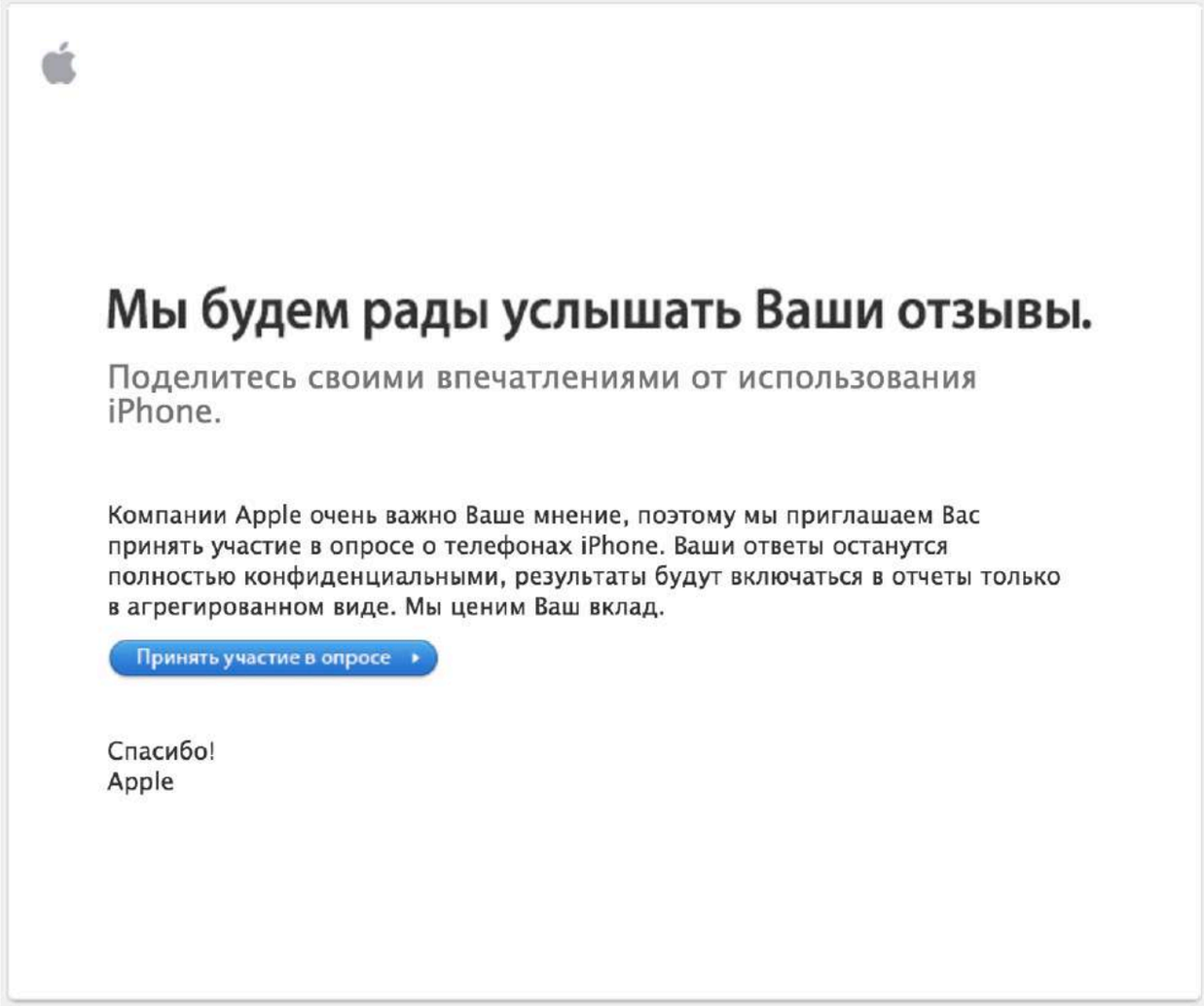
EMX
EMAILMATRIX

СЕГМЕНТАЦИЯ

И РАБОТА С ДАННЫМИ

Где брать данные?

— аналитика сайта, куки;
— емейл-платформа;
— CRM-платформа;
— мобильное приложение;
— опросы;
— обращения пользователей;
— программа лояльности;
— офлайн мероприятия.



Мы будем рады услышать Ваши отзывы.

Поделитесь своими впечатлениями от использования iPhone.

Компании Apple очень важно Ваше мнение, поэтому мы приглашаем Вас принять участие в опросе о телефонах iPhone. Ваши ответы останутся полностью конфиденциальными, результаты будут включаться в отчеты только в агрегированном виде. Мы ценим Ваш вклад.

Принять участие в опросе

Спасибо!
Apple

EMF17

СЕГМЕНТАЦИЯ

И РАБОТА С ДАННЫМИ

Кастомизация шаблонов:

— аналитика сайта, куки;
— емейл-платформа;
— CRM-платформа;
— мобильное приложение;
— опросы;
— обращения пользователей;
— программа лояльности;
— офлайн мероприятия.

EMX
EMAILMATRIX

EMF17

РЕАКТИВАЦИЯ

Типы:

— Регулярная (триггер)
— Разовая (бродкаст)

Как выделить группы риска:

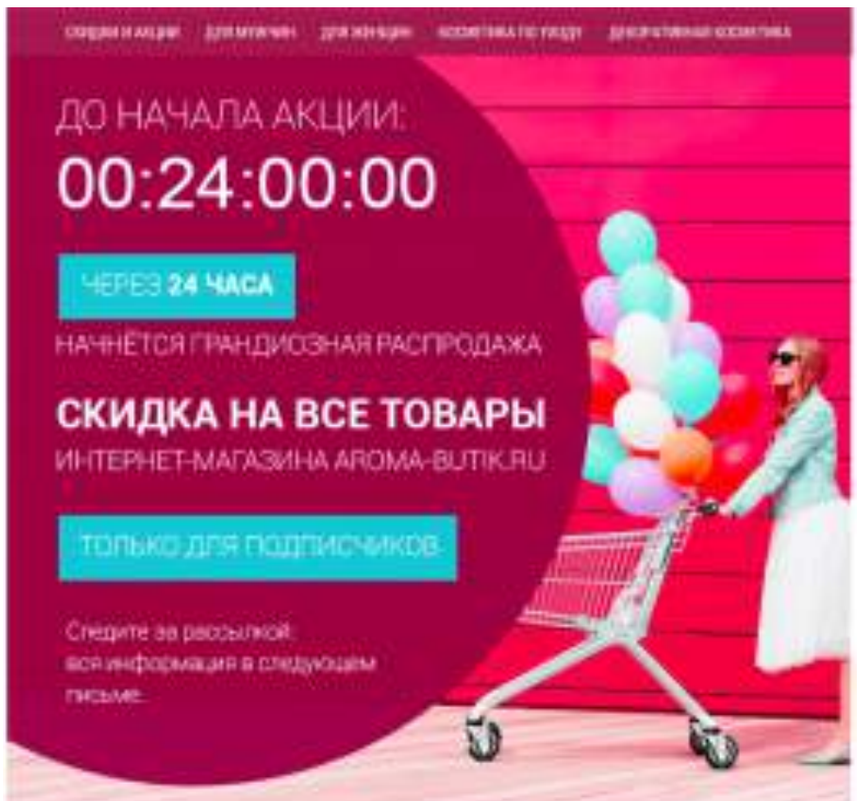
— Анализ CLT
— Анализ RFM

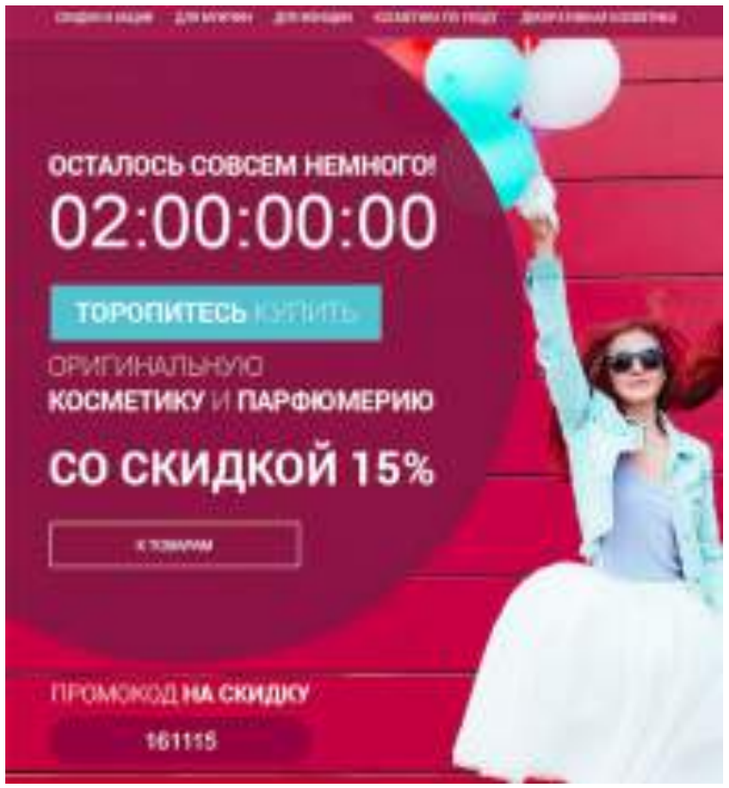
EMF17

РЕАКТИВАЦИЯ

Результат «неактивных»:

6% конверсия в покупку
3% покупают до сих пор





EMX
EMAILMATRIX

EMF17

ВЫВОДЫ

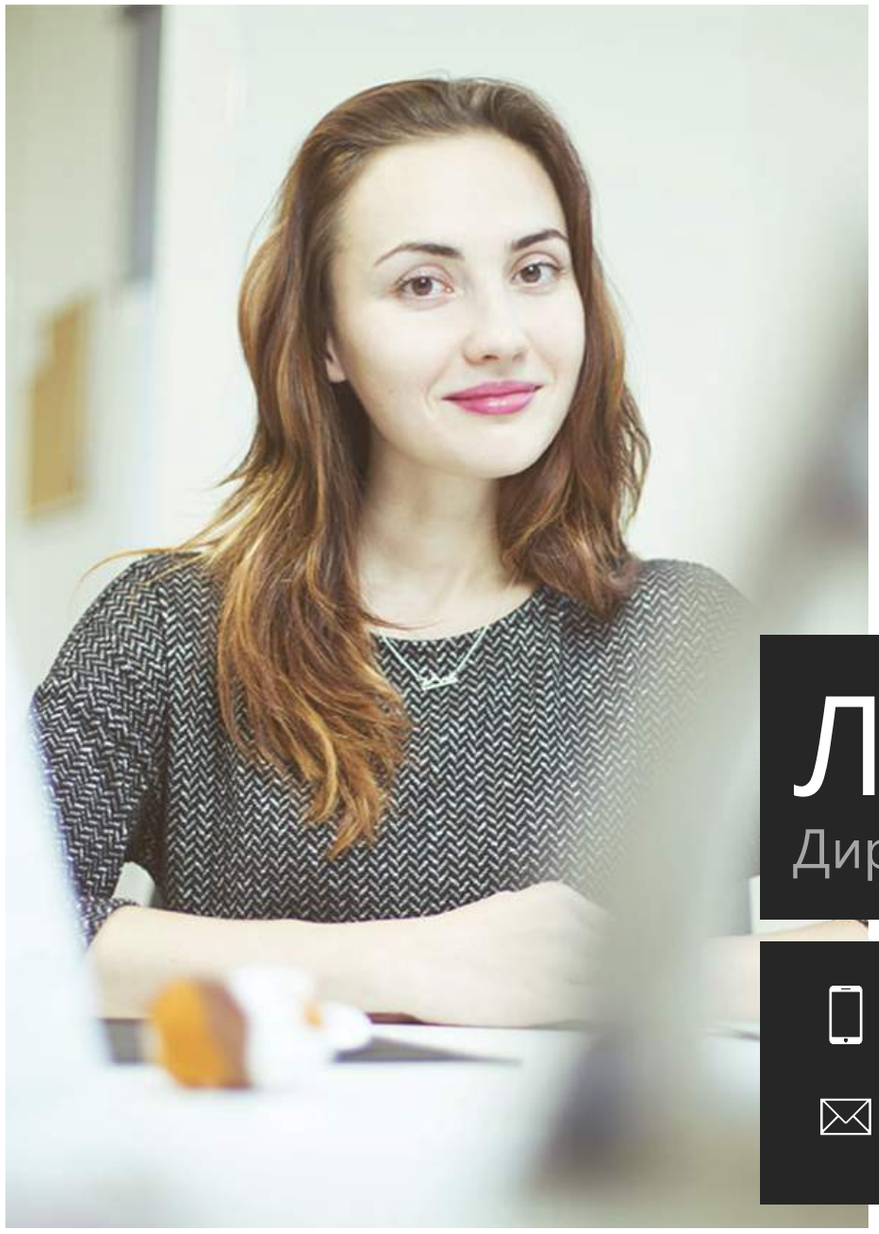
1. Анализировать показатели в динамике
2. Находить узкие места
3. Сосредоточиться на стратегии
4. Синхронизировать данные и рассылки
5. Тестировать и контролировать качество
6. Проводить гигиену базы
7. Оставлять клиентам выбор

EMX
EMAILMATRIX

ВЫВОДЫ

Каждый отправленный емейл - это часть вашего сервиса. Показатель, насколько серьёзно вы относитесь к сопровождению и обслуживанию клиентов.

EMF17



Лена Пуляева

Директор по развитию бизнеса, EMAILMATRIX

+7 910 503 79 12

lena@emailmatrix.ru

EMX
EMAILMATRIX