A top-down view of a vintage desk with a typewriter, rotary phone, camera, lamp, and hat. The scene is lit with a warm, golden light from the right, creating a nostalgic atmosphere. The typewriter is the central focus, with a blank sheet of paper in the carriage. To its left is a rotary telephone and a camera. To its right is a desk lamp and a hat. In the bottom left corner, there is a calendar page with the number '16' visible.

Путь эволюции email КОММУНИКАЦИИ

Кейс дистанционных каналов обслуживания Райффайзенбанка

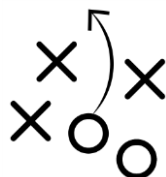
Начало пути



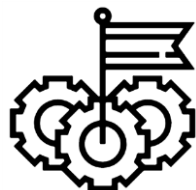
Анализ коммуникации с клиентами



Постановка целей



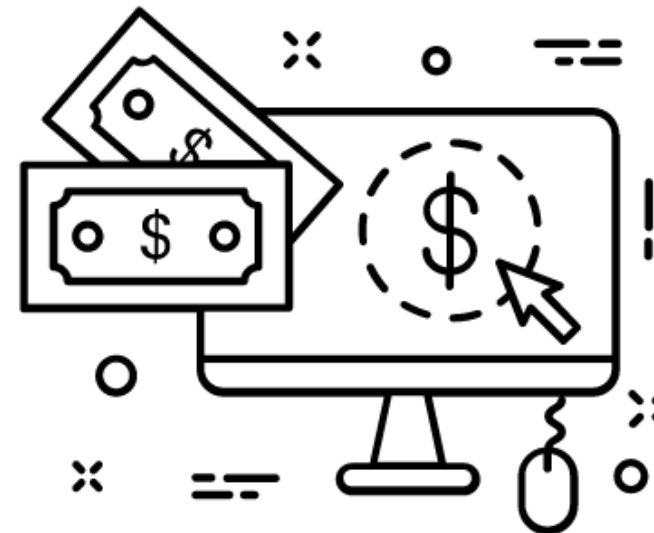
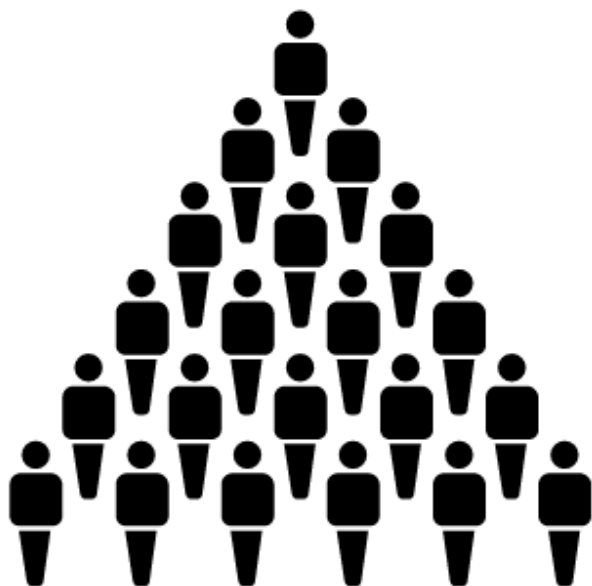
Поиск оптимальных путей достижения



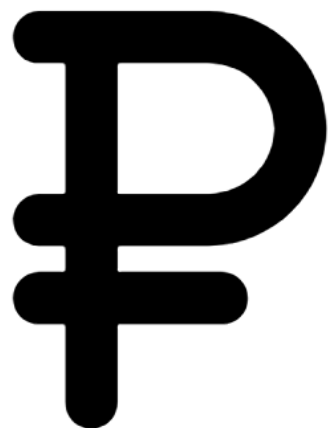
Формирование стратегии коммуникации

KPI

**Увеличение проникновения активных пользователей
онлайн-банка**



Почему email?

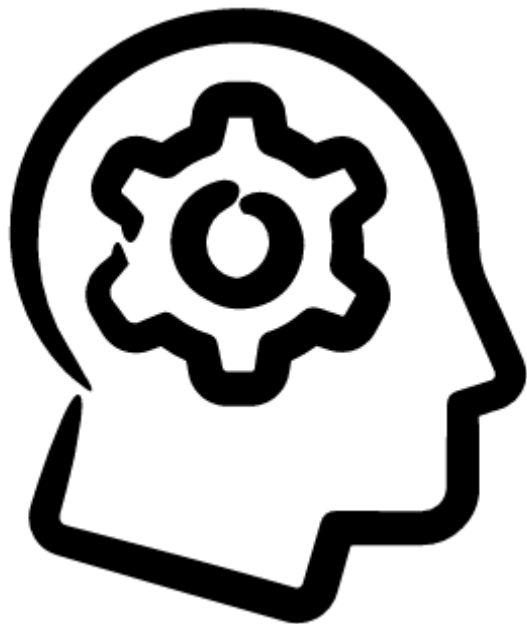


Бюджетно



Эффективно


От больших данных к умным данным




Оценка аудитории

Таргетирование

**Индивидуальные цели для
каждой таргет группы**



«Неудача — это один из вариантов результата. Если у вас все получается, значит вы не очень инновационны»






Илон Маск



Здравствуйте, Константин.

Для тех, кому важна безопасность, и для тех, кто просто боится потратить лишнее.

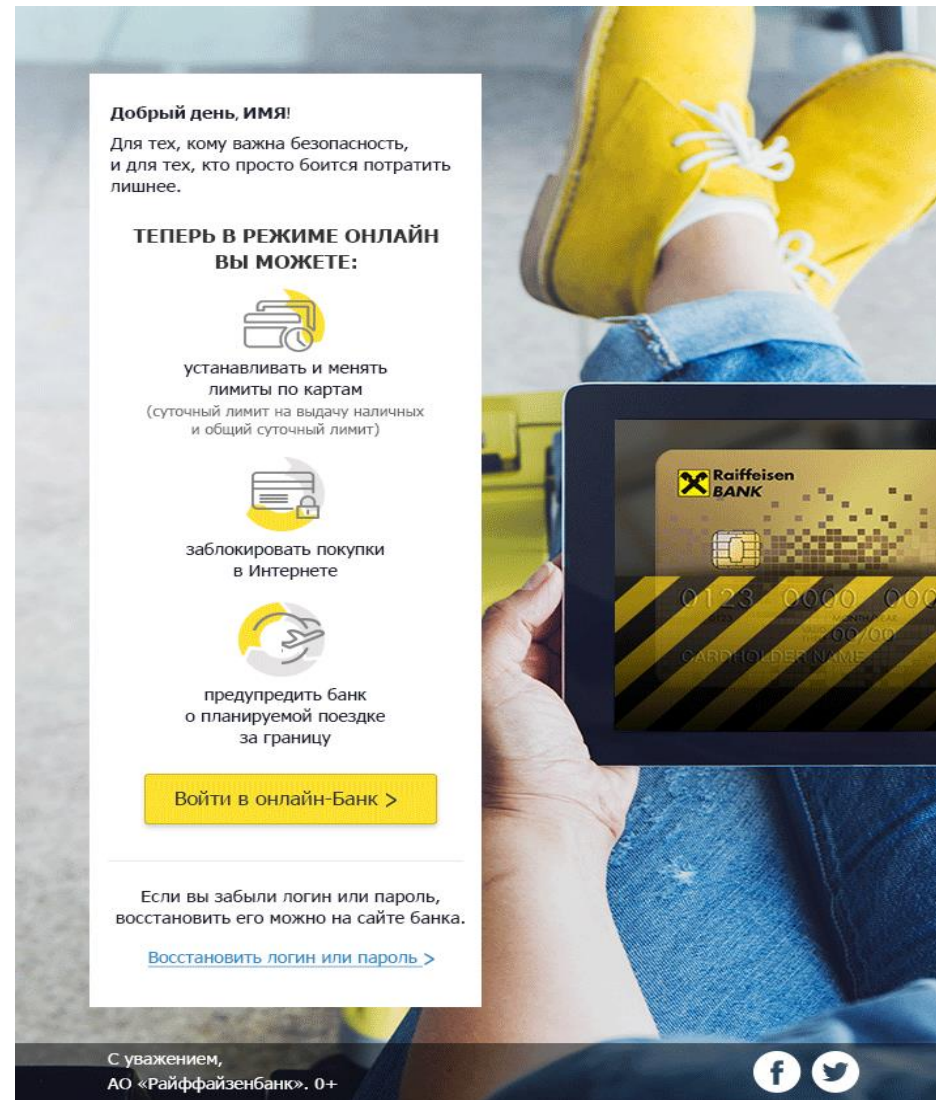
Теперь в режиме онлайн Вы можете:

-  Устанавливать и менять лимиты по картам
-  Предупредить банк о планируемой поездке за границу
-  Заблокировать покупки в интернете

[Войти в онлайн-банк >](#)

Если Вы забыли логин или пароль, восстановить их можно на [сайте банка](#).

[Восстановить пароль >](#)



45.68%

45.01%



Счет ИП теперь и в Райффайзен-Онлайн



Здравствуйте, %NAME%!

Мы добавили возможность одновременной работы с корпоративными и личными счетами в одном интерфейсе.

Нам важны отзывы, поэтому самым активным — подарки и благодарность от банка! Пока сервис информационный, но в ближайшее время заработают и переводы. Параллельно мы работаем над отображением операций в режиме онлайн.

Чтобы начать пользоваться:

- войдите в интернет-банк "Райффайзен-Онлайн",
- перейдите в раздел «Счета» и выберите «Счета для ИП»,
- посмотрите информацию об остатке на счетах, откройте выписку,
- попробуйте отправить и сохранить реквизиты счета.

[Поделитесь впечатлениями и пожеланиями](#)

С наилучшими пожеланиями,
команда Райффайзенбанка



85%

81%

77%

**Райффайзен
БАНК**

Здравствуйте, %Имя%!

В Райффайзен-Онлайн появилась новая возможность — теперь Вы можете управлять своими счетами не только как физическое лицо, но и как индивидуальный предприниматель — в «одном окне».

Сервис для рынка новый, мы очень хотим, чтобы он был максимально удобным для Вас, поэтому просим посвятить нам 10 минут Вашего времени.

Приглашаем зайти в Райффайзен-Онлайн

Перейти в раздел «Счета» и выбрать «Счета для ИП»

В этом разделе Вы можете:

- УЗНАТЬ ОСТАТКИ НА СЧЕТАХ
- ПОСМОТРЕТЬ ВЫПИСКУ
- ОТПРАВИТЬ РЕКВИЗИТЫ
- СОХРАНИТЬ РЕКВИЗИТЫ

Пока сервис информационный, и мы работаем над отображением операций в режиме онлайн, но в самое ближайшее время уже можно будет проводить платежи и переводы.

Написать нам Пожалуйста, напишите нам о своих впечатлениях и пожеланиях на адрес Riot_RConnect@raiffeisen.ru

Р.Б. Самым активным мы обязательно направим нашу благодарность и фирменные подарки.

С уважением, АО «Райффайзенбанк»
0+



**Райффайзен
БАНК**

СЧЕТА ИП ТЕПЕРЬ И В РАЙФФАЙЗЕН-ОНЛАЙН

Здравствуйте, %Имя%!

В Райффайзен-Онлайн появилась новая возможность — теперь Вы можете управлять своими счетами не только как физическое лицо, но и как индивидуальный предприниматель — «в одном окне».

Сервис для рынка новый, мы очень хотим, чтобы он был максимально удобным для Вас, поэтому просим посвятить нам 10 минут Вашего времени.

Приглашаем зайти в Райффайзен-Онлайн, перейти в раздел «Счета» и выбрать «Счета для ИП».

Зайти в Райффайзен-Онлайн

Там Вы сможете посмотреть информацию об остатке на счетах, выписку, отправить и сохранить реквизиты счета.

Информация по счету

Номер счета	4081337	Оформить
Валюта	Тенге	Тенге
Дата открытия	07.04.2015	
Валюта	Рубль	

Пока сервис информационный, и мы работаем над отображением операций в режиме онлайн, но в самое ближайшее время уже можно будет проводить платежи и переводы.

Написать нам Пожалуйста, напишите нам о своих впечатлениях и пожеланиях на адрес Riot_RConnect@raiffeisen.ru


Р.Б. Самым активным мы обязательно направим нашу благодарность и фирменные подарки.

БЕБ-ВЕРСИЯ APP STORE GOOGLE PLAY

С уважением, АО «Райффайзенбанк»
0+ f t

Активация




**Райффайзен
БАНК** > Банкоматы и офисы > Интернет-банк



**ПРОВЕРИМ
ВАШУ УДАЧУ?**

Тогда в период со 2 октября по 10 ноября 2017 года:

- 1 Зарегистрируйтесь, отправив СМС-сообщение на номер 7722 с текстом «OZ»
- 2 Совершите 3 операции в мобильном или Интернет-банке Райффайзен-Онлайн:

 <p>Оплата сотовой связи на сумму не менее 300 рублей</p>	 <p>Рублёвый перевод на сумму не менее 2500 рублей</p>	 <p>Перевод с карты другого банка на сумму не менее 2500 рублей</p>
---	--	---

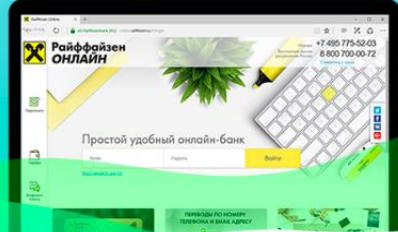
- 3 Сохраните шаблоны проведённых операций

До 16 ноября мы выберем 44 счастливых клиента, которые получат сертификаты. Принять участия в акции могут клиенты, которые ранее не совершали платежи и переводы в мобильном и Интернет-банке Райффайзен-Онлайн.

С деталями акции можно ознакомиться в [Правилах акции](#)

**Райффайзен
ОНЛАЙН**

Здравствуйте, %name%
%ratronomic%!
Мы очень рады, что Вы стали пользователем Райффайзен-Онлайн.



Простой удобный онлайн-банк

Остался всего один простой шаг для завершения регистрации:

В течение ближайших 24 часов войдите в Онлайн-банк с помощью логина и пароля, которые Вы получили вчера.



[Войти в Райффайзен-Онлайн >](#)

Установить мобильное приложение:







После этого Вы сможете без ограничений пользоваться всеми его возможностями.

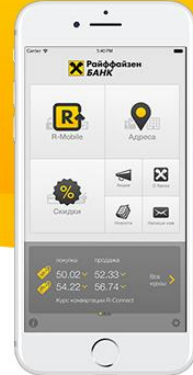


В целях безопасности пароль, присланный Вам в СМС-сообщении, действителен лишь в течение двух суток — затем для входа в Онлайн-банк его придётся получить повторно.


А вот лишь несколько причин, чтобы начать пользоваться Райффайзен-Онлайн прямо сейчас:

- | | |
|--|---|
|  <p>без комиссии оплата мобильной связи, интернета, услуг ЖКХ, штрафов и т.д.</p> |  <p>доступ к информации по своим кредитам и их досрочное погашение</p> |
|  <p>бесплатное пополнение своих карт с карт любых российских</p> |  <p>мгновенные переводы между своими счетами и картами</p> |

РАЙФФАЙЗЕН-ОНЛАЙН
Быстрый и безопасный банкинг, который можно буквально носить в кармане.



Скачать приложение:





Райффайзен-Онлайн — это не только понятный и надёжный интернет-банк, но и одно из самых удобных на рынке мобильных приложений. Мы им очень гордимся, ведь это быстрый и безопасный банкинг, который можно буквально носить в кармане.

Вот как Вы можете управлять своими финансами прямо с телефона или планшета:

-  Входить по отпечатку пальца или 4-значному коду
-  Проверять баланс и операции по картам
-  Мгновенно переводить деньги между своими счетами и картами
-  Бесплатно пополнять свои карты с карт любых российских банков



 Без комиссии оплачивать мобильную связь, интернет, услуги ЖКХ, налоги

 Обменивать валюту по более выгодному курсу, чем в отделении

Удержание



ВЫ ДАВНО НЕ ЗАХОДИЛИ К НАМ



Добрый день, Иван Иванович!

Мы заметили Ваше отсутствие и немного расстроены этим. Если Вы больше не являетесь нашим зарплатным клиентом — это вовсе не повод отказываться от сервисов Райффайзен-Онлайн!

Возвращайтесь к зарплатному обслуживанию в индивидуальном порядке,

и мы предложим Вам бесплатное обслуживание и специальные условия на кредиты и депозиты.

Сохраните бесплатное обслуживание и специальные ставки за [один клик](#) >

Бесплатные переводы с карт других банков



Любые дебетовые
карты других банков



Перевод без комиссии
и всего в несколько кликов

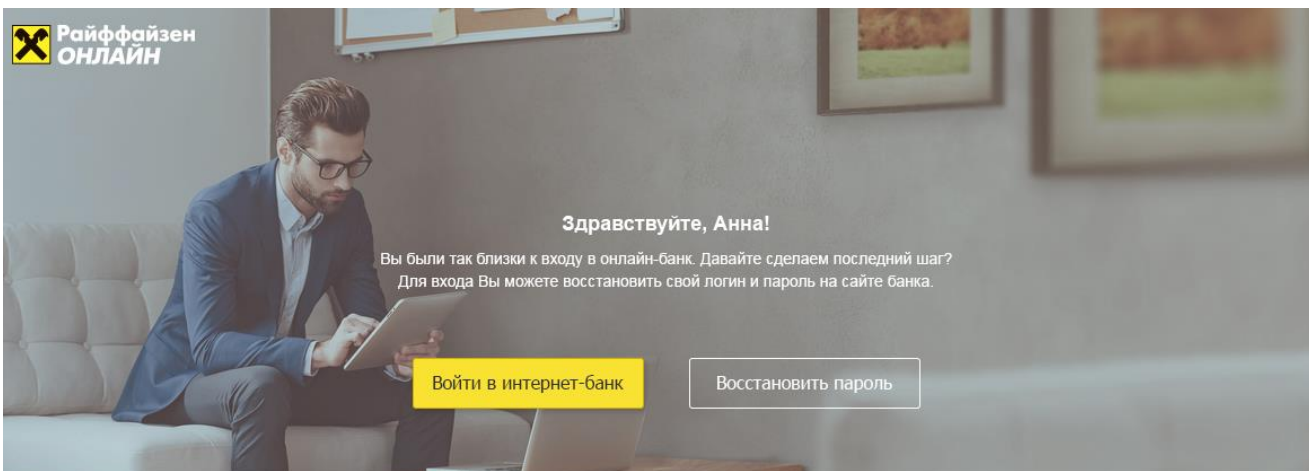


Ваша карта
Райффайзенбанка

Войти >

Подключить

 [Восстановить пароль](#)



Здравствуйте, Анна!

Вы были так близки к входу в онлайн-банк. Давайте сделаем последний шаг? Для входа Вы можете восстановить свой логин и пароль на сайте банка.

Войти в интернет-банк

Восстановить пароль



Чтобы кредит приносил только пользу, нужно за ним присматривать — дата и размер платежа, процентная ставка, оставшаяся сумма — вся информация всегда под рукой в бесплатном онлайн-банке.

Есть возможность погасить пораньше? Отлично! Вы можете сделать частичное или полное погашение кредита прямо в онлайн-банке.

Войти в интернет-банк

> [Все возможности онлайн-банка](#)



Веб-версия
для КОМПЬЮТЕРА

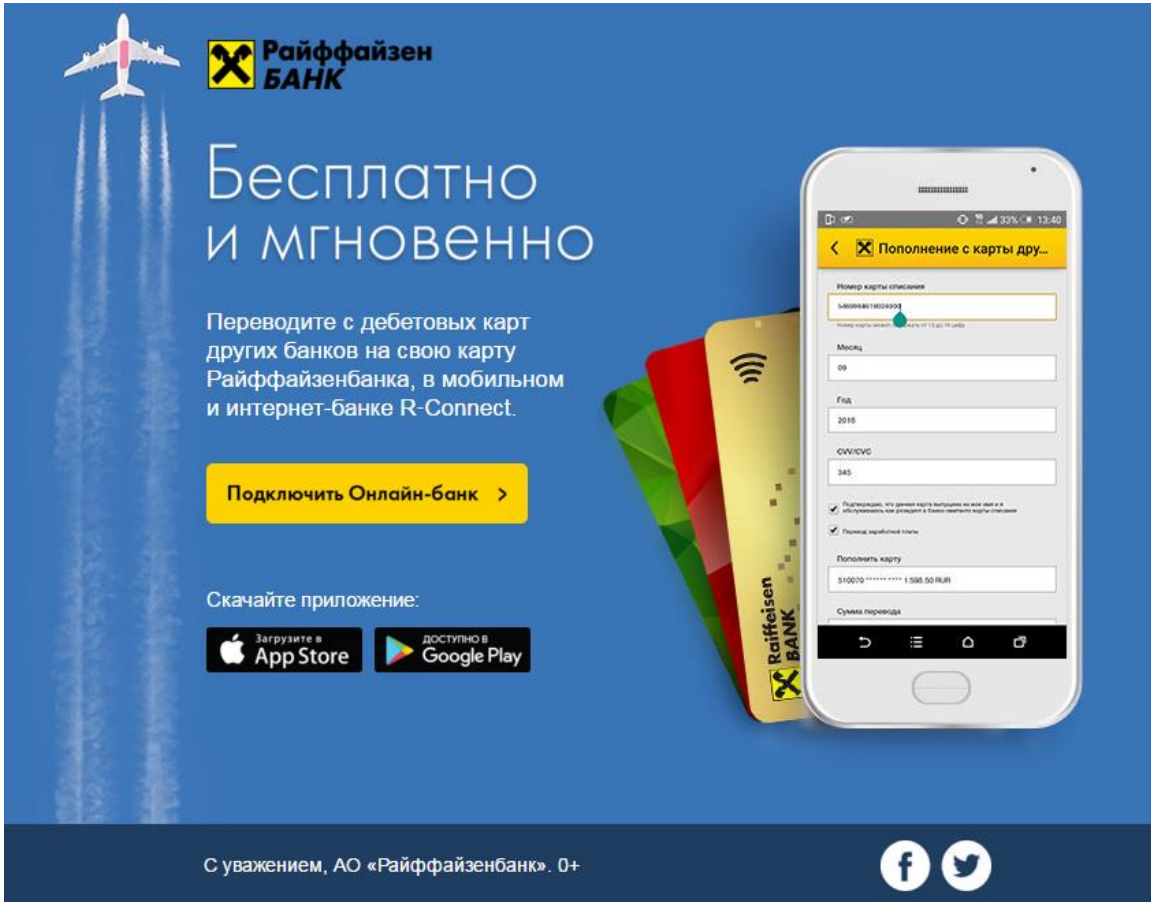



Доступно в
APP STORE



Доступно в
GOOGLE PLAY

The best





 **Райффайзен
БАНК**

**Бесплатно
и мгновенно**



Переводите с дебетовых карт других банков на свою карту Райффайзенбанка, в мобильном и интернет-банке R-Connect.

[Подключить Онлайн-банк >](#)

Скачайте приложение:

 Загрузите в App Store  доступно в Google Play

С уважением, АО «Райффайзенбанк». 0+

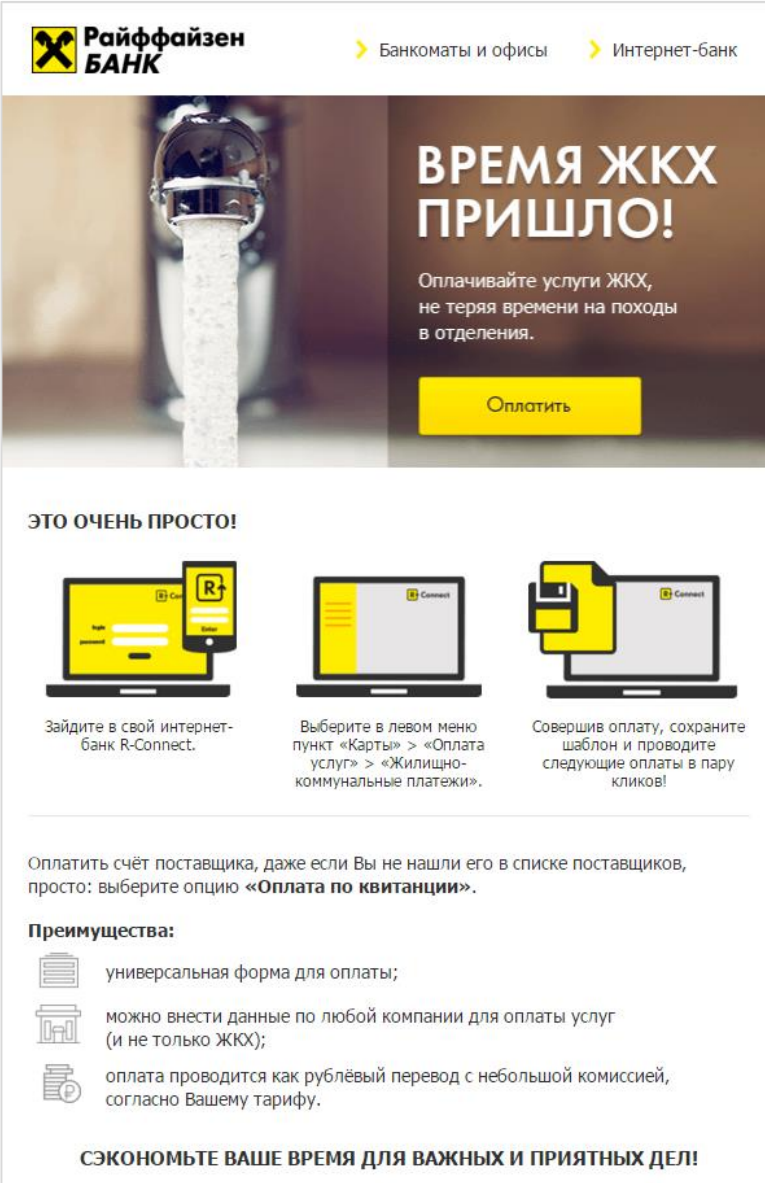
 

- **OR — open rate – 37%**
- **Зашли в новый онлайн-банк после рассылки – 46.6%**
- **Совершили операцию в онлайн-банке (из числа зашедших) – 61%**

- **Доля прочитанных писем (OR — open rate) – 41,63%**
- **Оплатили ЖКХ после открытия письма – 9%**



После отправки письма прирост оплаты ЖКХ составил 4,1% по сравнению с прошлым месяцем.




**Райффайзен
БАНК** > Банкоматы и офисы > Интернет-банк


ВРЕМЯ ЖКХ ПРИШЛО!


Оплачивайте услуги ЖКХ, не теряя времени на походы в отделения.

Оплатить

ЭТО ОЧЕНЬ ПРОСТО!

- 




Зайдите в свой интернет-банк R-Connect.
- 

Выберите в левом меню пункт «Карты» > «Оплата услуг» > «Жилищно-коммунальные платежи».
- 

Совершив оплату, сохраните шаблон и проводите следующие оплаты в пару кликов!

Оплатить счёт поставщика, даже если Вы не нашли его в списке поставщиков, просто: выберите опцию «**Оплата по квитанции**».

Преимущества:

-  универсальная форма для оплаты;
-  можно внести данные по любой компании для оплаты услуг (и не только ЖКХ);
-  оплата проводится как рублёвый перевод с небольшой комиссией, согласно Вашему тарифу.

СЭКОНОМЬТЕ ВАШЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ВАЖНЫХ И ПРИЯТНЫХ ДЕЛ!

Вопросы

Анна Суровых
Ведущий менеджер продуктов, вице-президент
Отдел развития электронного бизнеса