

Кейс «Райффайзенбанка»

ЕМЕЙЛ-МАРКЕТИНГ С НУЛЯ: ОТ СТАДИИ «ЧТО-ТО РАБОТАЛО» ДО СТАДИИ «СИСТЕМАТИЧНЫЙ ПОДХОД»

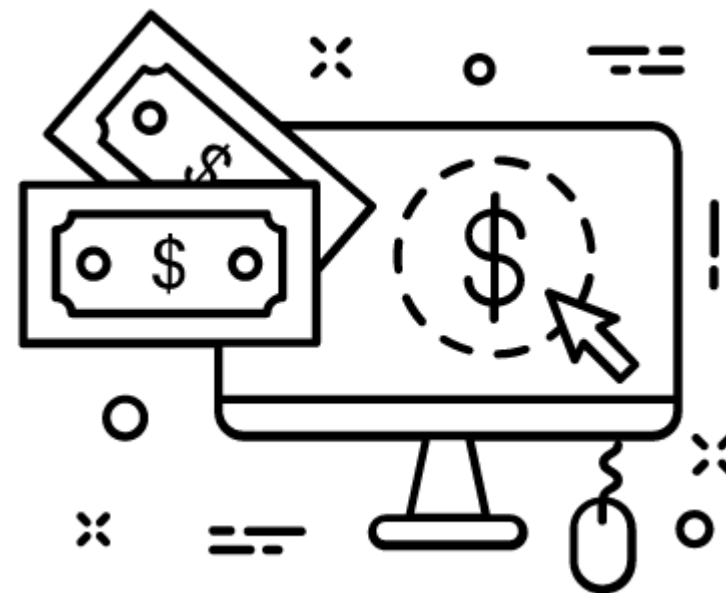
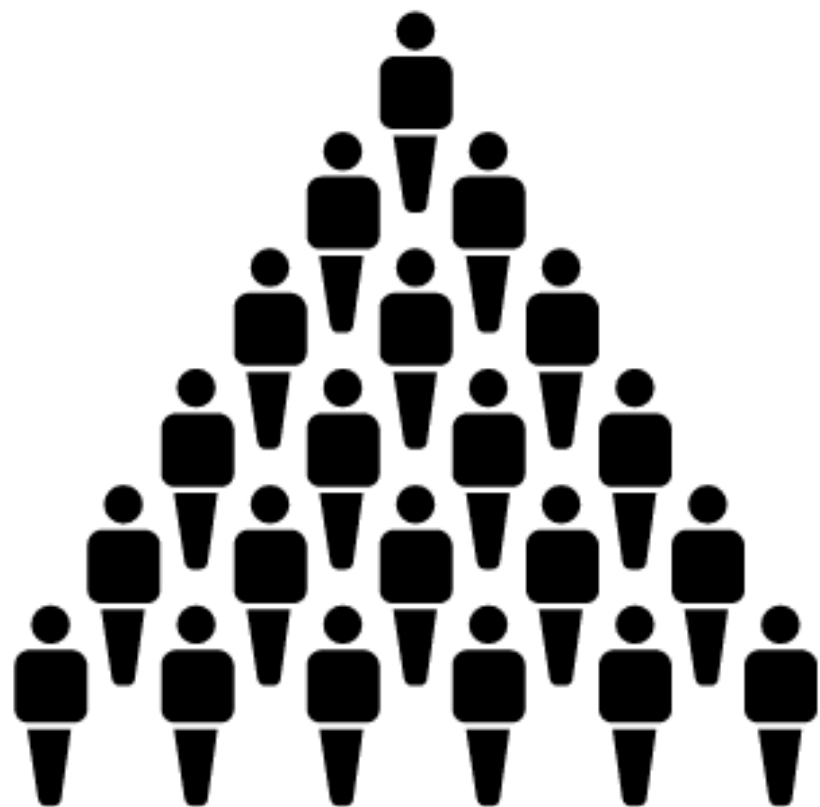


Анна Суровых

Старший менеджер проектов в «Райффайзенбанке»

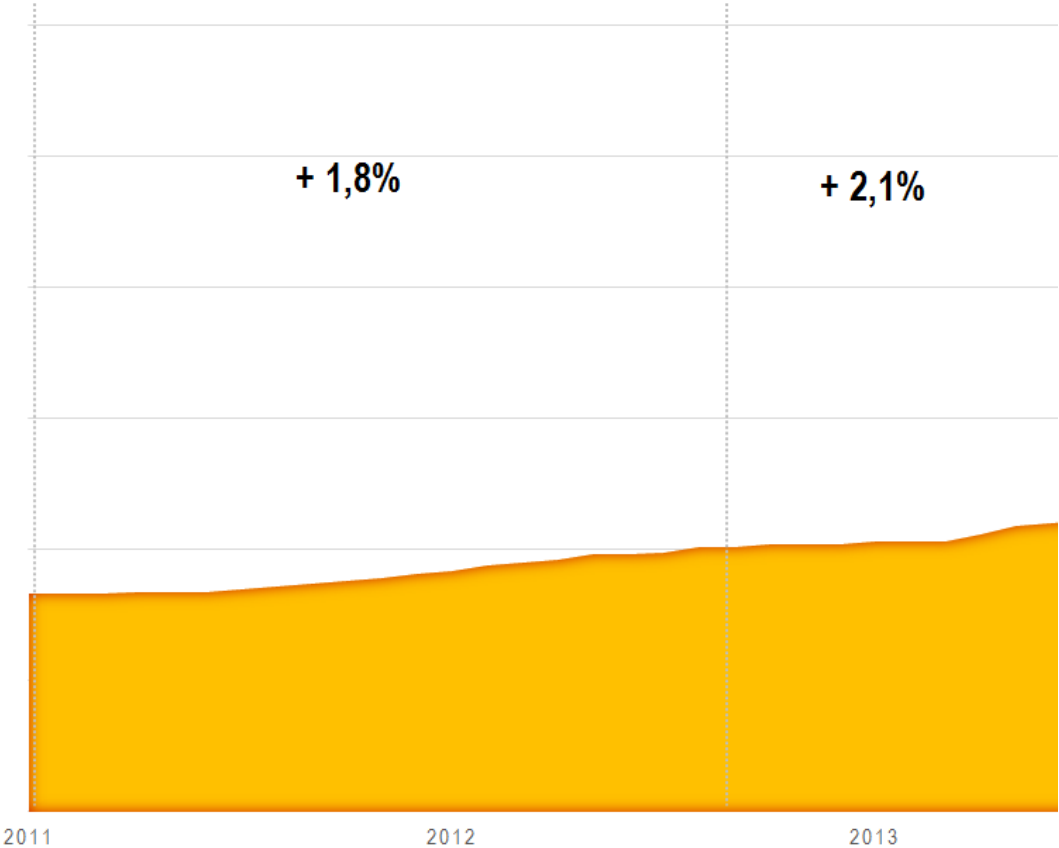
Ключевые показатели направления

Увеличение проникновения активных пользователей онлайн-банка

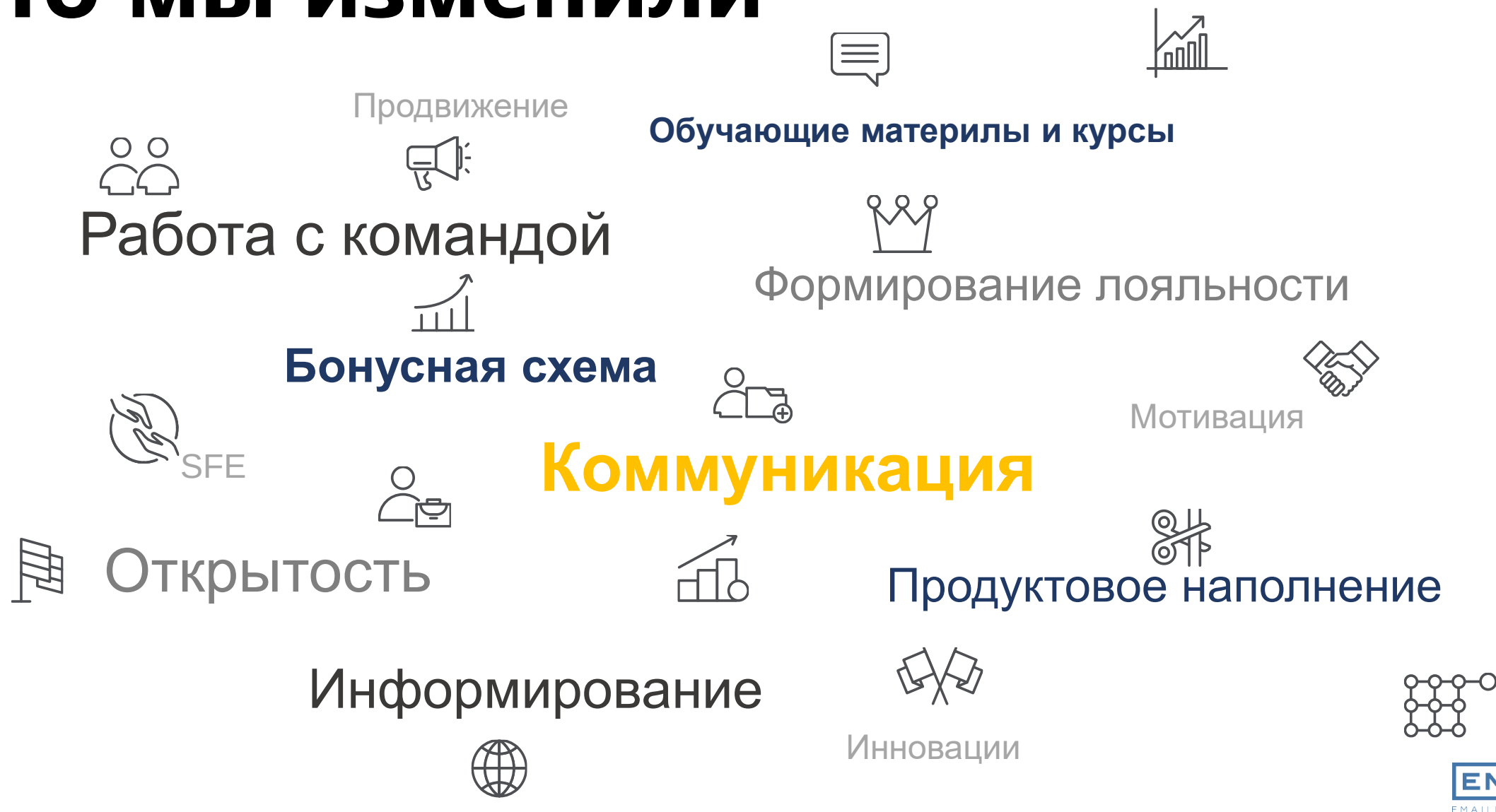


Почему решили менять

Все очевидно



Что мы изменили



Как мы это меняли

Изучили клиентов

Разделили коммуникацию

Новые клиенты

Отделения
Банкоматы
Pay roll

Старые клиенты

Постоянно пользуются	Заходят, но не активны	Есть доступ, но не заходят	Раньше пользовались, но перестали
Акции для увеличения транзакционной активности	Анализ операций за которыми приходят в отделение	Анализ операций за которыми приходят в отделение	Выявление причины
Информирование о новом	Cash back акции	Cash back акции	Cash back акции
Лояльность	Информирование о новом	Информирование о новом	Информирование о новом, актуальном

Разный СТА

Как это было



Система управления счетами
Raiffeisen CONNECT

Просто. Удобно. Онлайн.

**Райффайзен
БАНК** Рамки
в отношениях

Добрый день, %surname% %name% %patronymic%!

Недавно Вы получили доступ в Интернет-банк Raiffeisen Connect. Мы обратили внимание, что Вы не воспользовались всеми преимуществами, которые предоставляет эта система.

Мы хотели бы напомнить, что через Интернет Банк Вы можете:

- оплатить услуги ЖКХ;
- легко осуществлять по более выгодным тарифам конверсии валют и оплату любых Ваших счетов в рублях и валюте по России и за рубежом;
- открывать, пополнять и частично снимать средства с депозитов через R-Connect;
- открыть специальный депозит «R-Коннект Деньги в рост!» с самыми выгодными ставками при сумме вклада до 1 млн. рублей, 25 тыс. долларов США или евро среди вкладов Райффайзенбанка без дополнительных продуктов;
- быстро оплатить мобильный телефон, Интернет и другие услуги;
- контролировать состояние Ваших счетов, кредитов, депозитов;
- осуществлять моментальные переводы между картами.

Для проведения этих операций Вам потребуется войти в Интернет-банк по адресу www.connect.raiffeisen.ru, используя Ваш логин и пароль.

Напоминаем, что срок действия логина и пароля для первого входа в систему – 60 дней.

Если срок действия данных для входа истек, Вы можете повторно получить доступ в R-Connect бесплатно, обратившись в любое отделение Банка.

В случае возникновения любых вопросов, специалисты службы поддержки помогут Вам в любое время суток по телефону: 8(800)700-0072.

С уважением, Ваш Банк
ЗАО «Райффайзенбанк»



- Рекламная коммуникация

Входящие (10370)

online@raiffeisen.ru
Кому: anna.surovikh@gmail.com еще...

Raiffeisen Connect: Payment order notification
23 января 2014 г., 12:10

Уважаемый клиент!

В системе Raiffeisen Connect зарегистрирована заявка на рублёвое платежное поручение на сумму 50.00 RUR.
В случае если операция осуществлена без Вашего ведома, срочно обратитесь в банк по телефону [8 800 700 00 72](tel:88007000072).

Позаботьтесь о безопасности Ваших операций!

В последнее время участились случаи получения клиентами Банка мошеннических SMS и e-mail сообщений, с помощью которых злоумышленники под различными предлогами пытаются получить конфиденциальные данные по карте (полный номер карты / PIN-код / CVV / CVC / срок действия) или данные для системы Raiffeisen Connect (логин / пароль / PIN2 / ключи для активных операций).

Напоминаем Вам, что сотрудники банка никогда не запрашивают у клиентов конфиденциальную информацию по картам или для доступа в Raiffeisen Connect.

Если у Вас возникло подозрение, что данные Вашей карты или данные для доступа в R-CONNECT стали известны третьим лицам, немедленно обратитесь в Информационный центр банка по телефону [8 800 700 00 72](tel:88007000072).

Данное уведомление сгенерировано автоматически и не требует ответа.

Райффайзенбанк



- Системное письмо

Первые подходы



Добрый день, %name% %patronymic%!

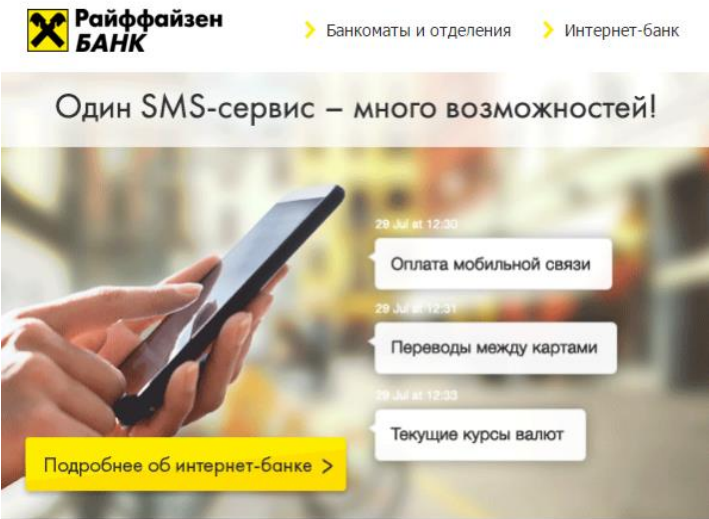
Хотите всегда быть в курсе проводимых операций по Вашей дебетовой карте? Быстро и удобно оплачивать мобильный телефон и делать переводы между картами? Получать необходимую информацию об остатке средств на карте? Контролировать операции в интернет-банке R-Connect?

Подключитесь к услуге **SMS-сервис R-Control** любым удобным для Вас способом:

- в системе интернет-банка R-Connect* в разделе SMS-сервис R-Control
- в разделе «SMS-информирование» мобильного банка R-Mobile.
- в системе «Райффайзен Телеинфо» (IVR) или позвонив в Информационный центр Райффайзенбанка по телефону 8 800 700 17 17 (звонок бесплатный по России).
- в отделениях типа "А" Райффайзенбанка.

С SMS-сервисом R-Control Ваша дебетовая карта всегда под контролем!

* Интернет-банк R-Коннект.



С SMS-сервисом R-Control Вы всегда можете получить информацию, отправив SMS-запрос на короткий номер 7722:

оплата мобильной связи*:

☒ рау сумма NNNN;

переводы между своими картами*:

☒ с NNNN на NNNN сумма;

список последних операций по карте:

☒ выписка NNNN;

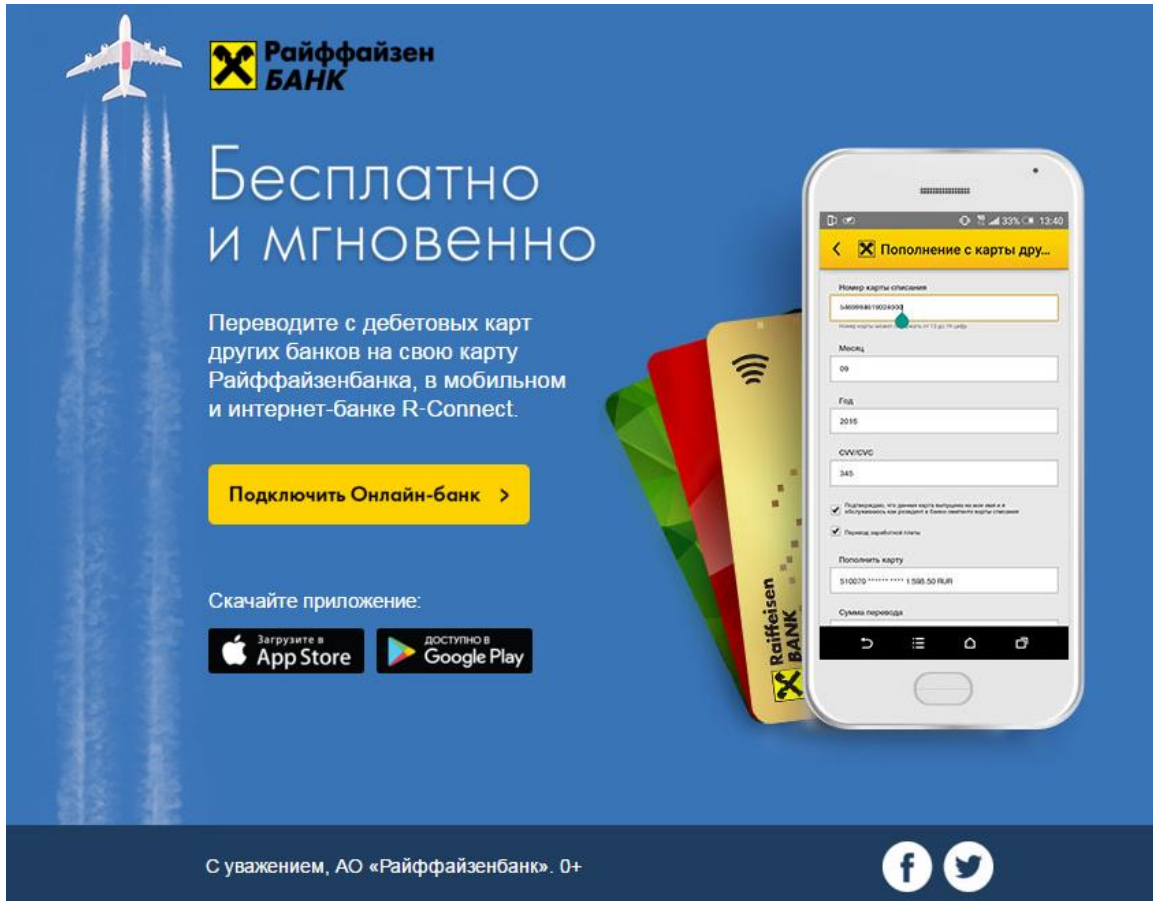
текущие курсы валют:

☒ курс.

С сервисом R-Control Вы всегда будете автоматически получать необходимую информацию:

- о совершенных тратах по карте;
- об операциях в интернет-банке R-Connect.

Самые успешные кейсы



**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+

Facebook | Twitter

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

- Процент недоставляемости писем – 6.23%
- Доля прочитанных писем (OR — open rate) – 41,63%
- Оплатили ЖКХ после открытия письма – 9%



После отправки письма прирост оплаты ЖКХ в марте составил 4,1% по сравнению с февралем.

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!

МЫ СКУЧАЕМ,

потому что Вы не заходили
в R-Connect целых:

365 дней

Здравствуйте!

За время, пока Вас не было, у нас произошло много изменений, мы очень хотим ими [поделиться](#).

НАМ БЫЛО ОЧЕНЬ ХОРОШО:



Ведь Вы с нами
с **2014** года.



За прошлый год всего
совершено операций:
122



Самая популярная
операция за 2015 год:
**Оплата мобильного
телефона**



Для нас очень важно быть полезными и удобными именно для Вас.
Помогите, пожалуйста, нам стать лучше, потратив пару минут на [опрос](#).

Пройти опрос

Опрос клиентов о том, почему они перестали пользоваться онлайн-банком

Персональный подход в коммуникации

Рассказываем о новом

Мы знаем конкретного клиента

Просим помощи



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



Илон Маск

Как мы таргетируем сейчас

Смотрим еще детальнее на клиента:

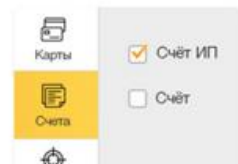
- Жизненный цикл в банке
 - Какая продуктовая корзина
 - Активность клиента в интернете (онлайн платежи)
 - Возрастная группа
 - Опыт взаимодействия с онлайн-банком
- + Запускаем welcome цепочку для новых клиентов

СЧЕТА ИП ТЕПЕРЬ И В РАЙФФАЙЗЕН- ОНЛАЙН

Здравствуйте, Анна!

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.



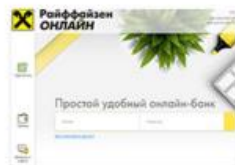
Приглашаем зайти в Райффайзен-Онлайн, перейти в раздел «Счета» и выбрать «Счета для ИП».

Зайти в Райффайзен-Онлайн

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

Информация по счёту

Номер счёта: 4081797 [Подробнее](#)
Тип счёта: Текущий
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 Pilot_RConnect@raiffeisen.ru

P.S. Самым активным мы обязательно направим нашу благодарность и фирменные подарки.

ВЕБ-ВЕРСИЯ

APP STORE

GOOGLE PLAY

С уважением, АО «Райффайзенбанк»
0+



Здравствуйте, Константин

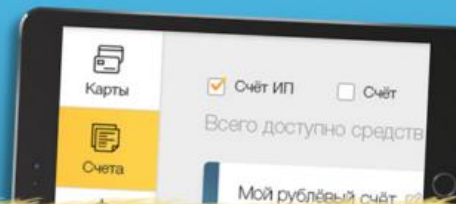
В Райффайзен-Онлайн появилась новая возможность — теперь Вы можете управлять своими счетами не только как физическое лицо, но и как индивидуальный предприниматель — «в одном окне».

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 сможете:



**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 Pilot_RConnect@raiffeisen.ru

P.S. Самым активным мы обязательно направим нашу благодарность и фирменные подарки.

С уважением, АО «Райффайзенбанк»





НАСТРОЙТЕ СВОЮ КАРТУ

Здравствуй, 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 >](#)

С уважением,
АО «Райффайзенбанк»



Добрый день, ИМЯ!

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
(суточный лимит на выдачу наличных
и общий суточный лимит)



заблокировать покупки
в Интернете



предупредить банк
о планируемой поездке
за границу

[Войти в онлайн-Банк >](#)

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

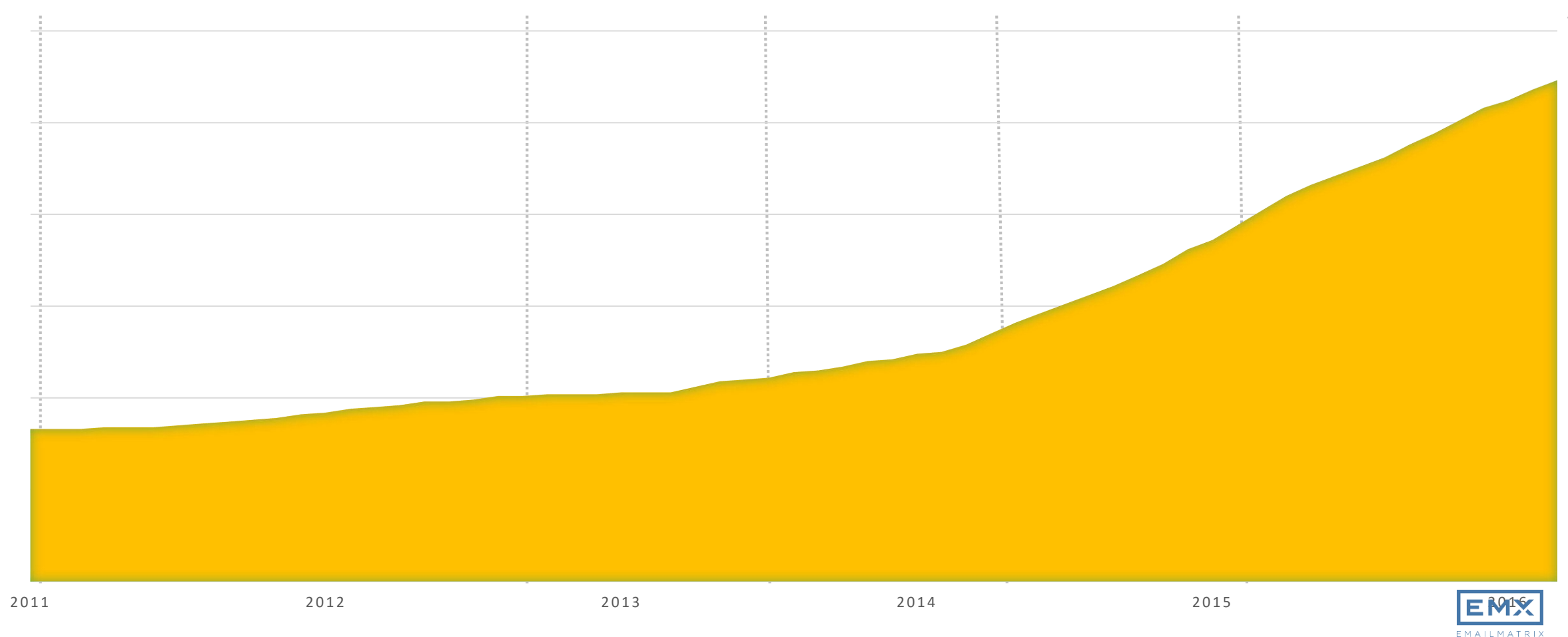
[Восстановить логин или пароль >](#)

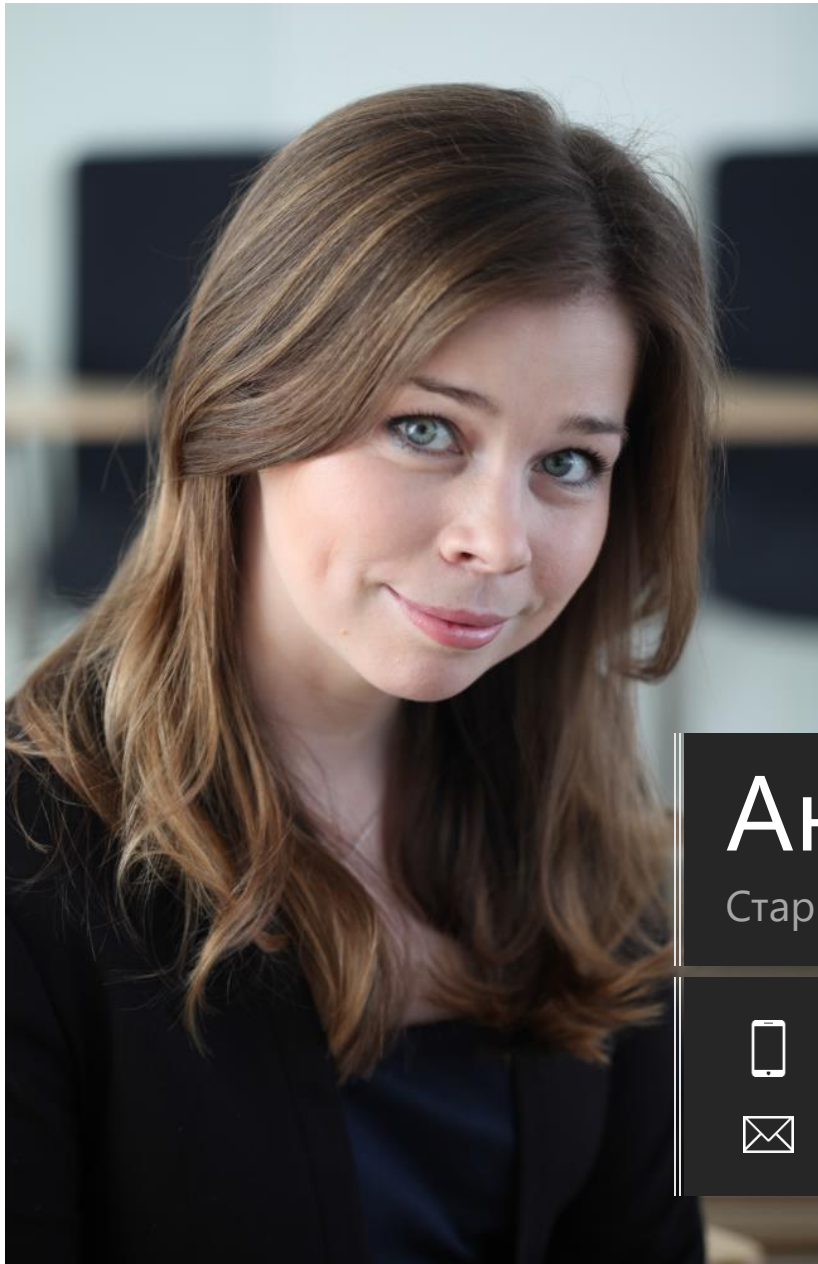
С уважением,
АО «Райффайзенбанк». 0+



Ключевые показатели направления

После начала использования email-коммуникации





Анна Суровых

Старший менеджер проектов в «Райффайзенбанке»



+7 926 568 57 38



anna.surovykh@raiffeisen.ru