

# НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОДХОДЫ В ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ КОНТЕНТА. КЕЙС ЗООМАГАЗИНА «ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ»

Артемова Алина

Менеджер по развитию EMAILMATRIX

Буреничев Андрей

Интернет-маркетолог 4 Лапы



# EMAILMATRIX

- разрабатываем емейл-стратегии с 2009 года,
- 26 специалистов (маркетологи, дизайнеры, разработчики) в штате,
- клиенты:



## О чем поговорим

- что такое персонализация;
- зачем она нужна;
- где взять данные;
- виды персонализации;
- кейс 4 Лапы.





## Причины отписки от рассылок:

- слишком большое количество писем (69%);
- содержание этих писем уже не актуально для пользователя (56%).

Unsubscribe





## Что такое персонализация?

Персонализация - это способ подачи контента в письме.  
Помогает подстроиться под характер и поведение клиента.





тречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Профессиональная информация  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады

## Зачем нужна персонализация?

- личное общение с пользователем;
- повышение конверсии;
- увеличение лояльности;
- отправка релевантного товара/услуги/контента клиенту.





## Что думают клиенты:

75% покупателей любят, когда бренды персонализируют емейлы.

77% клиентов ждут объяснений, зачем нужны их личные данные.

тречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная аудитория  
Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация

## После персонализации:

+14% к CTR  
+10% к конверсии



Источник: AberdeenGroup





## Где взять данные для персонализации

- формы лидогенерации, регистрации;
- опросы;
- CRM - платформа.



**ЗООМАГАЗИН  
ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ**

+7 (495) 221-72-26

8 (800) 770-00-22

Акции и новости

Собаки

Кошки

Грызуны

Рыбы

Птицы

## Помогите нам стать лучше!



Мы работаем специально для вас, дорогой покупатель. Поэтому хотим сделать наши письма ещё лучше и информативней, но без вашей помощи нам не обойтись!

Ответьте на несколько простых вопросов, перейдя по ссылке в конце письма. Это займёт не больше 3 минут вашего времени!

В качестве благодарности мы дарим дополнительную **скидку 3%** на все товары в интернет-магазине.

\*Сроки проведения опроса с 8.07 по 11.07 включительно.

Ответить на вопросы



## Персонализация без дополнительных механизмов:

- Поведение на сайте;
- Подставное меню;
- Локализация (по языку);
- История покупок - рекомендации товаров;
- Средний чек;
- Время открытия.





## Кейс AromaButik – персонализация по дню открытия:

- Разбили базу 5 равных частей;
- Отправляли письмо с аналогичным содержанием с пн по пт в одно и тоже время;





**Agile:** Позволяет персонализировать рассылку с точностью до условий, в которых происходит открытие.





## Параметры персонализации в Agile:

- **Время** с учетом часовых поясов;
- **Погода** в момент открытия;
- Фактическое **устройство** открытия;
- **Местоположение** в момент открытия;
- **Данные** о подписчике.





## Нестандартные виды персонализации


- География
  1. карта/схема проезда,
  2. погода,
  3. наличие товаров/магазинов в регионе,
  4. стоимость доставки в регион.





тречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация

Карта офлайн магазинов от VANS:



**DROP INTO YOUR LOCAL STORE**

30 Mall Drive West, Suite # A131A  
Jersey City, NJ, 7310  
(201) 222-3812

90-15 Queens Blvd, Suite #3041  
Elmhurst, NY, 11373  
(718) 699-2980

**FIND A STORE >**

Find something for everyone on your list! [View in your web browser](#)







VANS® "OFF THE WALL" MEN WOMEN KIDS CLASSIC SHOES CUSTOM SHOES

**FREE SHIPPING ON ALL ORDERS & GET A \$15 eGIFT ON \$49**  
USE CODE: **HOLIDAY**  
(FedEx Ground Shipping Only, eGift Certificate Redeemable on Your Next Purchase.)

**VANS HOLIDAY GIFT GUIDE**

**GIFTS UNDER \$25**

**SHOP ALL >**

 Happy Ollie Days Beanie <b>SHOP NOW &gt;</b>	 Happy Ollie Days Tee <b>SHOP NOW &gt;</b>	 Azure Sock <b>SHOP NOW &gt;</b>
 Tis the Season Canoodle... <b>SHOP NOW &gt;</b>	 Spicoli 4 Shades <b>SHOP NOW &gt;</b>	 Boast Beanie <b>SHOP NOW &gt;</b>

**DROP INTO YOUR LOCAL STORE**

30 Mall Drive West, Suite # A131A  
Jersey City, NJ, 7310  
(201) 222-3812

90-15 Queens Blvd, Suite #3041  
Elmhurst, NY, 11373  
(718) 699-2980

**FIND A STORE >**

HELP  
FAQ  
ORDER STATUS  
FIND A STORE

CONTACT US  
855.909.8267  
EMAIL

FOLLOW US  
f t p

**"OFF THE WALL" VANS®**

**FREE RETURNS ONLINE OR AT ANY VANS RETAIL LOCATION.**

Share this message with a friend [SHARE](#)





тречи топ-маркетологов уникальные доклад...  
Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики






# Прогноз погоды от Purina



## What's Behind Your Dog's Behavior?

You know your dog better than anyone, but do you know what's really behind his behavior? From the way he wags his tail to what he really thinks when you leave him at home, we're debunking 5 common myths about dog behavior [here](#).

### 5 Day Dog Walking Forecast

FRIDAY 10/10	SATURDAY 10/11	SUNDAY 10/12	MONDAY 10/13	TUESDAY 10/14
				
MOSTLY CLOUDY 61°F / 37°F	CLEAR 60°F / 38°F	CHANCE OF RAIN 61°F / 49°F	THUNDERSTORM 70°F / 53°F	CHANCE OF RAIN 56°F / 42°F

### Just Right on Instagram

 #justrightpetfood



**See More Unique Dogs >**



тречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная аудитория  
Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная аудитория  
место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная аудитория

Lexus: не боится ни снега, ни дождя, ни гололедицы:



Learn more about the 2016 Lexus RX. [View web version.](#)

**LEXUS**

REDEFINE SOPHISTICATION. REIMAGINE YOURSELF.

BUILD YOUR RX STAY INFORMED

Options shown

Experience the all-new 2016 Lexus RX—now available in dealerships.

The new RX exhibits a modern, sophisticated interior wrapped in a chiseled exterior. Combine that with its advanced technology, including a Mark Levinson® Premium Audio System,\* and dynamic handling, and it's easy to see why the new RX has once again asserted itself as the ultimate luxury crossover.

Options shown

Options shown

EXPLORE THE RX STAY INFORMED

CHECK OUT BEHIND-THE-SCENES FOOTAGE FROM THE NEW RX COMMERCIAL.

Options shown

ENJOY MORE BLUE SKIES WITH A HUGE PANORAMA MOONROOF IN THE NEW RX.

Options shown



тречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики

- **Персонализация баннера**

В этом письме у каждого подписчика персональный баннер, где имя является частью креатива.



your entire **PURCHASE** through 10/22/15

USE CODE : **VIP20**

[SHOP NOW](#)



тречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Профессиональная информация  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные доклады

- **Персонализация по дате регистрации**

Вот так легко и непринужденно можно поздравить и поблагодарить подписчика просто за то, что он с вами.



Happy Twitterversary!

You just turned 2.



Let everyone know that it's your Twitterversary.

[Tweet!](#)

[Email settings](#) | [Opt-out](#) | [Help](#)

Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900 San Francisco, CA 94103

- **Геотаргетированные прогнозы**

### PREPARE YOUR EYES FOR SPRING ENEMIES

*Cottonwood*

*Black Walnut*

*Plantain*

We can help you fight irritating foes like cottonwood, black walnut and plantain.

[Learn More](#)

#### DRY, ITCHY EYES?

Use artificial tears for quick relief.

[Learn More](#)

#### New York Current Pollen Level

High

[Learn More](#)

#### SORE EYES?

Try a cold compress to decrease pain and swelling.

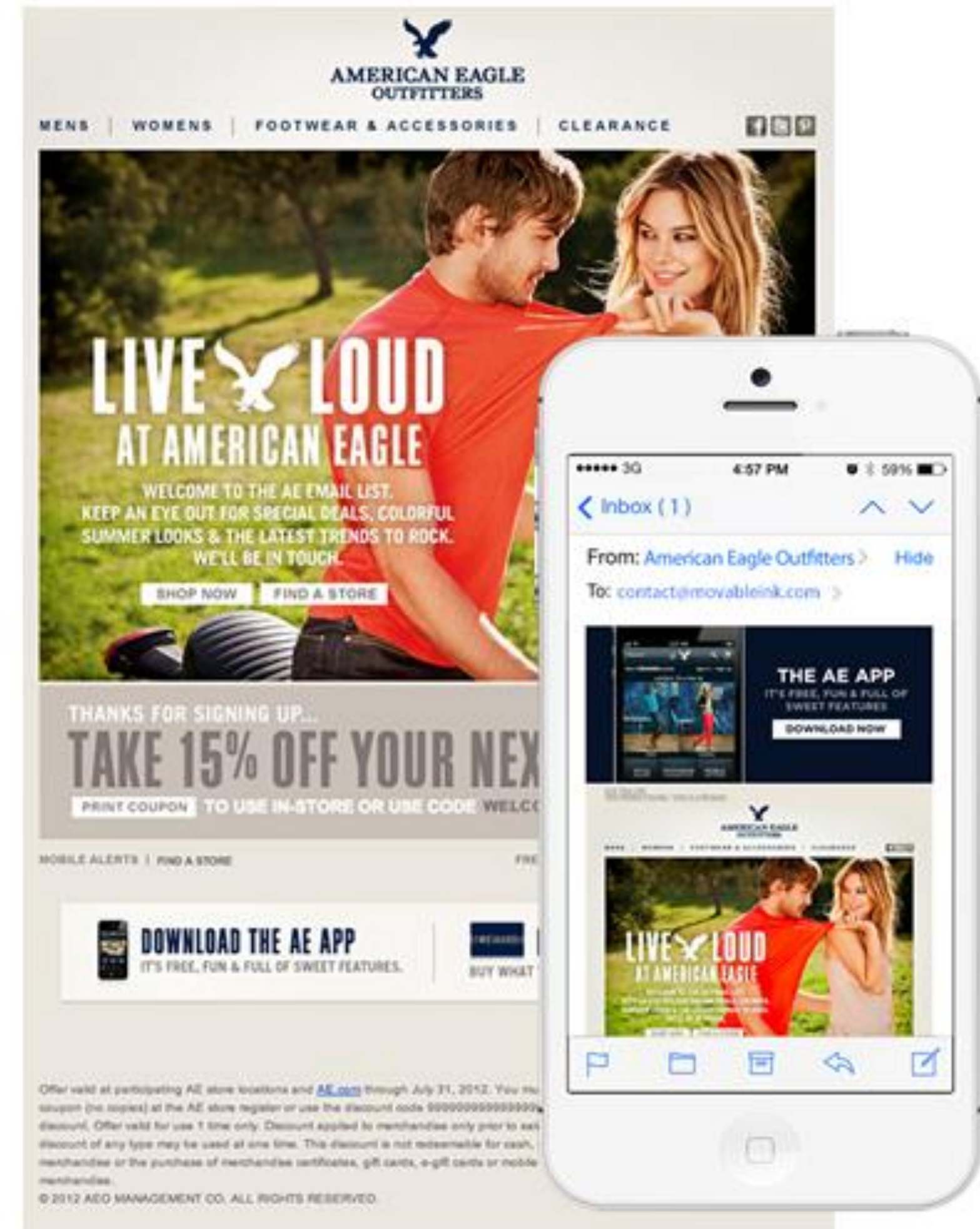
[Learn More](#)



тречи топ-маркетологов Уникальные доклад  
Профессиональная информация  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики Профессиональная информация Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов Уникальные докладчики

- **Персонализация по типу устройства пользователя**

American Eagle Outfitters





тречи топ-маркетологов уникальные докла...  
Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики  
Место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики

- **Персонализация с помощью соц. сетей**

American Eagle Outfitters

Подписчики Saks Fifth Avenue видят собственные фотографии в письмах:



Shop now & get a gift card up to \$700 | Shop our [Mobile Site](#) or view in a [Web Browser](#)

**Saks Fifth Avenue** FREE SHIPPING\* on orders of \$200 or more with code: SFASHP

DESIGNERS WOMEN'S APPAREL SHOES & HANDBAGS MEN SALE

LAST DAY  
**GET A GIFT CARD UP TO \$700\***

Use Code SEPT2013

While supplies last. Online & in stores through 9/27.

**SHOP NOW**

spend	get
\$250 to \$499	→ \$35
\$500 to \$999	→ \$70
\$1,000 to \$1,999	→ \$150
\$2,000 to \$2,999	→ \$450
\$3,000 or more	→ \$700

**WIN A \$1,000 GIFT CARD\*\***  
Show our editors how you're wearing the biker jacket this fall. Simply upload a pic to Instagram with the hashtag #SaksSelfie & you could win.

**ENTER TO WIN**



## Ссылки на сервисы Agile:

- Изображения с персонализированным текстом на креативе, динамичные таймеры, показ видео в нужном формате

<http://www.agilemail.ru/>

<http://www.realtime.email/>

<https://movableink.com/>

- Изображения с персонализированным текстом на креативе, динамичные таймеры

<https://niftyimages.com/>

- Динамичные таймеры

<http://motionmailapp.com/>



## Кейс 4 Лапы



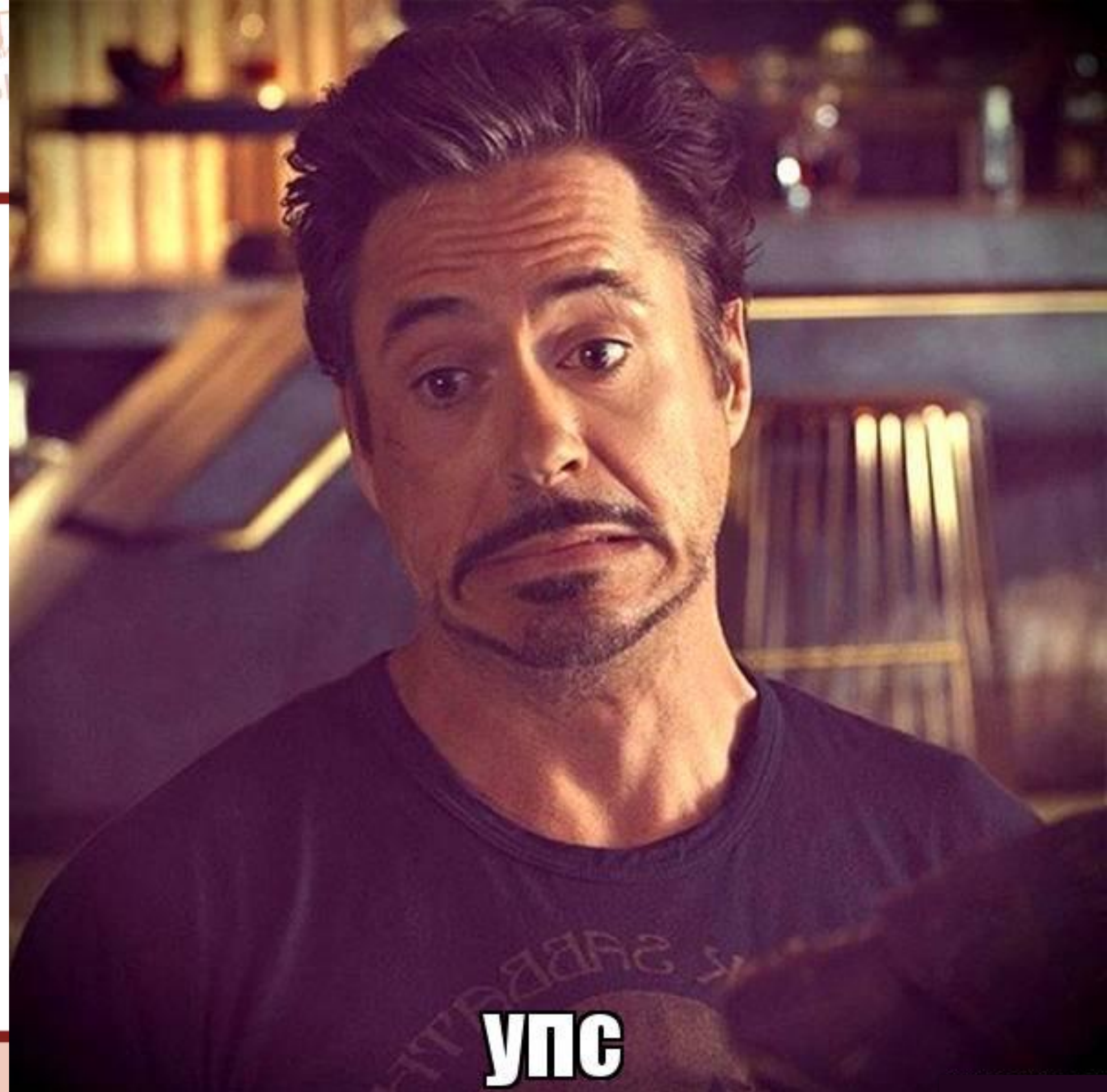
# ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ





Была проблема:

**Клиенты  
забывают про  
бонусные  
баллы.**



**УПС**



Решение:

**Персональная цена на товар — скрытая скидка, которой пренебрегают**

Письма, где цена товара пересчитывается в зависимости от количества накопленных бонусных баллов.





# 1 балл = 1 рублю

В теме письма отразили суть бонусной программы.

Тема: Андрей, меняем баллы на рубли!



Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики Профессиональная информация место встречи топ-маркетологов уникальные докладчики

ЗООМАГАЗИН ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ

+7 (495) 221-72-26  
8 (800) 770-00-22

Акции и новости Собаки Кошки Грызуны Рыбы Птицы

Время тратить бонусы

Выбрать товары

Вячеслав, если вы вдруг потеряли счёт своим бонусам, спешим напомнить о них.

Накоплено баллов

789

Не забывайте, что вы можете потратить их с пользой уже с нашими сентябрьскими акциями. Посмотрите, что вы можете купить со скидкой уже сейчас!

Собаки

Лакомство АВВА Премиум для собак беззерновое со вкусом индейки, пак. 100г	Корм для собак Бозита с Курицей и Ягнёнком консервы, бн. 410г	Корм для собак Хиллс с ягнёнком и рисом, меш. 12кг
209,00 руб.	167,40 руб. 197,00 руб.	3958,00 руб. 4947,00 руб.
С учётом бонусов:	С учётом бонусов:	С учётом бонусов:
0 руб.	0 руб.	3169 руб.
Купить	Купить	Купить



Товары, цены на которые были пересчитаны за вычетом накопленных баллов.



Корм для собак крупных пород  
Еукануба Эдалт Лардж  
с курицей, пак. 3кг

**996,00 руб.**  
~~1245,00 руб.~~

С учётом бонусов:

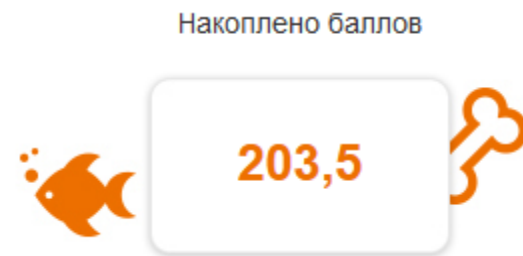
**207 руб.**

**Купить**



Тег выглядел следующим образом:

\*[subscriber\_attribute\_bonus\_balance]\*



Для пересчёта цен с учётом бонусных баллов воспользовались методами языка C#.

```
<#var price=420.70-double.Parse(SubscriberProperty('bonus_balance').ToString());  
#>
```



Если количество баллов превышало стоимость товара,  
его можно было купить только за бонусные баллы.



Корм для собак Бозита  
с Курицей и Ягненком  
консервы, бн. 410г

**167,40 руб.**  
~~197,00 руб.~~

С учётом бонусов:

**0 руб.**

**Купить**



Для вывода цены использовалась следующая команда:

`{price} руб.`

Для каждого получателя мы сформировали карточки товаров с основными и персональными ценами.



Средство для собак Беафар  
Лавета Супер Дог для  
улучшения шерсти, уп. 50  
мл

**420,70 руб.**

~~495,00 руб.~~

С учётом бонусов:

**217,2 руб.**

**Купить**



## ПОКАЗАТЕЛИ РАССЫЛКИ БЕЗ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫХ ЦЕН:

- OR — 20,66 %
- UOR — 14,41 %
- CTR — 2,84 %
- UCTR — 2,67 %

## ПОКАЗАТЕЛИ РАССЫЛКИ С ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫМИ ЦЕНАМИ:

- OR — 28,84 %
- UOR — 18,98 %
- CTR — 3,04 %
- UCTR — 2,81 %

Выручка с одного емейла (RPE) превысила средний показатель в 3 раза.

## Вместо заключения



Конверсия выросла в 1,7 раза.



Кейс подтвердил работу персонализации.



Персонализируйте письма и заботьтесь о клиентах!



# Пишите письма!

Артемова Алина

Менеджер по развитию по маркетингу

✉ [alina.artemova@emailmatrix.ru](mailto:alina.artemova@emailmatrix.ru)

☎ +7 (910) 624 37 73

Буреничев Андрей

Интернет-маркетолог 4 Лапы

✉ [aburenichev@4lapy.ru](mailto:aburenichev@4lapy.ru)

☎ +7 (926)860 95 90

