



# Измеряй и властвуй: всё, что нужно знать о метриках в email

**Ольга Бурикова**

Главный специалист по развитию прямых каналов коммуникаций с клиентами  
Альфа-Банк



# Историческая справка

**1971** Рей Томлинсон отправил первое электронное письмо и придумал символ @

**1977** ARPAnet создаёт стандарты, определяющие поля «От кого», «Кому», появляется возможность пересылать и автоматически отвечать на письма

**1978** «Отец спама» Гари Туерк отправил 400 писем потенциальным клиентам через государственную сеть ARPAnet

**1993** Появление термина «спам» – популярные американские мясные консервы рекламировались настолько навязчиво и агрессивно, что термин стал нарицательным и обозначает нежелательную рекламу

**1996** Появился один из первых почтовых сервисов Hotmail

**1998** Запуск [mail.ru](http://mail.ru)

**2000** Запуск Яндекс.Почты

**2003** BlackBerry предоставляют возможность просмотра писем на телефоне

В США подписан закон, ограничивающий передачу нежелательной коммерческой почты через Интернет

**2004** Запуск Gmail

[mail.ru](http://mail.ru) запускает мобильную версию почты и неограниченный почтовый ящик

**2005** Начинается этап активной борьбы со спамом



# Метрики

Что это такое  
и как оно работает





**Теория**

# Набор абсолютных показателей

**Доставлено**

Отписки

Уникальные клики

**Размер базы**

Уникальные открытия

**Открытия**

**Жалобы на спам**

Целевые действия

Отправлено

**Клики**

# Набор абсолютных показателей

**А теперь упорядочим:**

Размер базы

Отправлено

Доставлено

Открытия

Уникальные открытия

Клики

Уникальные клики

Отписка

Жалобы на спам

Целевое действие

# Набор абсолютных показателей

Размер базы

**Отправлено**

**Доставлено**

Открытия

Уникальные открытия

Клики

Уникальные клики

Отписка

Жалобы на спам

Целевое действие

**Доставляемость  
(Delivery Rate)**

Хорошее ли качество у нашей базы?

# Набор абсолютных показателей

Размер базы

Отправлено

**Доставлено**

Открытия

**Уникальные открытия**

Клики

Уникальные клики

Отписка

Жалобы на спам

Целевое действие

## **Открываемость (Open Rate)**

Интересны ли ваши письма?

Насколько они актуальны?

Когда спадает интерес аудитории?



# Набор абсолютных показателей

Размер базы

Отправлено

Доставлено

Открытия

**Уникальные открытия**

Клики

**Уникальные клики**

Отписка

Жалобы на спам

Целевое действие

**Кликабельность  
(Click Rate)**

Насколько содержание соответствует заявленной теме?

Насколько полезен контент?

Правильно ли мы навигируем подписчика к целевому действию?

# Набор абсолютных показателей

Размер базы

Отправлено

**Доставлено**

Открытия

Уникальные открытия

Клики

Уникальные клики

**Отписка**

Жалобы на спам

Целевое действие

**Показатель отписки  
(Unsubscribe Rate)**

Не слишком ли часто мы отправляем письма?

Насколько актуальна наша информация для подписчика?

# Набор абсолютных показателей

Размер базы

Отправлено

**Доставлено**

Открытия

Уникальные открытия

Клики

Уникальные клики

Отписка

**Жалобы на спам**

Целевое действие

## **Показатель жалоб (Spam Rate)**

Насколько актуальна наша информация для подписчика?

Не слишком ли мы навязчивы?

Не выглядят ли наши сообщения как спам?



# Набор абсолютных показателей

Размер базы

Отправлено

**Доставлено**

Открытия

Уникальные открытия

Клики

Уникальные клики

Отписка

Жалобы на спам

**Целевое действие**

**Производный  
показатель конверсии**

Как наши письма приносят пользу бизнесу?

**Практика**

**20% Open Rate**

**Хорошо это или нет?**



# Как понять, хороший это показатель или нет

## Ответить на вопросы:

- Тип письма
- Размер базы
- Актуальность базы
- Способ сбора контактов
- Уникальный или общий показатель

Для медиа  
до 13% Open Rate  
при ежедневной  
отправке новостей

## COSMOPOLITAN



КРАСОТА

От обычной девушки до "резиновой Зины": бьюти-преображения Ким Кардашьян



МОДА

15 модных вещей 90-х, которые были у каждой из нас



ЗВЕЗДЫ

Искусством сыт не будешь: Ургант, Собчак и другие звезды, у которых есть бизнес



COSMO PROMO: КАСТИНГ


Телеканал TLC ищет нового телеведущего! Это можешь быть ты!

**Для банка**  
до 32% Open Rate  
при регулярной  
отправке предложений банка

Прямо к цели

## ГОТОВЫ К ЧЁРНОЙ ПЯТНИЦЕ?

Кредитка «100 дней без %»  
поможет купить всё необходимое



**Заказать карту**

<b>100 дней</b> без % по кредиту	<b>50 000 руб.</b> снятие наличных без комиссии	<b>бесплатная</b> доставка карты на следующий день
--	---	--

Чёрная пятница (Black Friday) — ежегодная онлайн-распродажа.  
В 2018 году событие начнётся 22 ноября.



# Где смотреть бэнчмарки

актуальные бэнчмарки  
по индустриям

можно смотреть в  
исследованиях Mailchimp





**Как понять, что какой-то  
макет отработал лучше?**

**A**

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

Надо брать

**A**

**100**  
**дней без процентов**



**Кредитка 100 дней без % —  
лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

Надо брать



A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

A

1000  
дней без процентов



2

**Кредитка 100 дней без % —  
лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОТКРЫТИЯ  
КЛИКИ

НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ

КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ

ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО

ОТКРЫТИЯ  
КЛИКИ

НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ

КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ

ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

A

1000  
дней без процентов



2

**Кредитка 100 дней без % —  
лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОДИНАКОВО

A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
 редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО

A

**1000**



**дней без процентов**

2

**Кредитка 100 дней без % —  
лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО

ОТКРЫТИЯ  
 КЛИКИ  
 НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ  
 КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ  
 ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
 редитка кредитка кредитка к ритка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
 редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
 редитка кредитка кредитка к ритка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к л** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО

A

**1000**



**дней без процентов**

2

**Кредитка 100 дней без % —  
 лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОТКРЫТИЯ  
 КЛИКИ  
 НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ  
 КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ  
 ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО



A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
 редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО

A

**1000**



**дней без процентов**

2

**Кредитка 100 дней без % —  
 лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОТКРЫТИЯ  
 КЛИКИ  
 НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ  
 КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ  
 ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО

A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
 редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
 редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
 редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 МЕНЬШЕ!

A

2

**Кредитка 100 дней без % —  
 лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОТКРЫТИЯ  
 КЛИКИ  
 НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ  
 КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ  
 ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
 ОДИНАКОВО  
**БОЛЬШЕ!**

A

редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка кредитка **100 дней без %** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
редитка **снятие без комиссии до 50 000 в месяц**  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**одобрение за 2 минуты** кредитка кредитка  
редитка кредитка **лимит до 500 000 рублей** кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка кредитка  
**лучшее для подготовки к лету** кредитка кредитка  
редитка кредитка кредитка кредитка кредитка

1

ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
МЕНЬШЕ!

A

100  
дней без процентов

**Кредитка 100 дней без % —  
лучшее для подготовки к лету**

- снятие без комиссии до 50 000 в месяц;
- одобрение за 2 минуты;
- лимит до 500 000 рублей.

ОТКРЫТИЯ  
КЛИКИ  
НАЧАТЫЕ ЗАЯВКИ  
КОНВЕРСИЯ В ПОЛНУЮ ЗАЯВКУ  
ЗАПОЛНИЛИ СРАЗУ

ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
ОДИНАКОВО  
БОЛЬШЕ!



**Блестящего маркетинга!**

**Ольга Бурикова**

[facebook.com/o.burikova](https://facebook.com/o.burikova)