



sendsay

7 шагов к правильному email маркетингу

Декабрь 2016



1. Собирают контакты не только покупателей, но и посетителей

2. Получить разрешение на рассылку коммерческой информации

3. Собрать данные о клиенте и сделать сегментацию

4. Динамический контент в зависимости от клиента

5. Транзакционные письма, которые продают

6. Триггеры

7. Другие каналы

ШАГ 1 - Сложность получения контакта

Раньше боролись за внимание пользователя. Теперь надо начинать бороться за право контактировать.



Оффлайну проще всего



Карта не дает лояльность

Но она дает возможность
контакта с покупателем.

Кейс - магазин электроники

Меньше шагов – хуже конверсия

Хотите получать скидки?

Введите ваш email и мы пришлем вам информацию о наших секретных ценах для лучших клиентов

Получить скидку!

Нет, я лучше как все заплачу больше



Хотите получить доступ к секретным ценам

Мы показываем их только лучшим клиентам

Получить доступ

Нет, я лучше как все заплачу больше

Скажите куда прислать секретную ссылку

Введите ваш email и получите информацию о специальных ценах

Получить скидку!

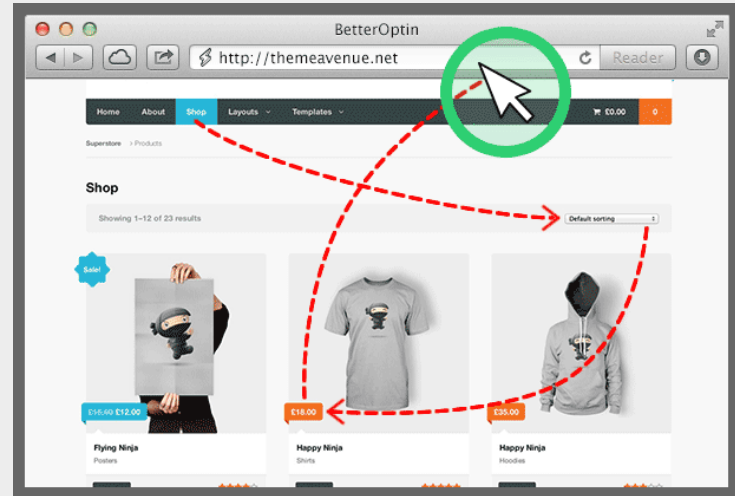
Нет, я лучше как все заплачу больше

Exit Intent

Персональные коммуникации не только с покупателем, но и с посетителем

Как получить контакт:

- Технология Exit Intent
- Прислать историю просмотра товаров на email
- Лучше всего работает с технически сложными товарами и для мужской аудитории.
- **Конверсия целевых посетителей в контакты до 30%**



ШАГ 2 – Получение разрешения

Пока клиент еще хочет с вами контактировать – самое время получить разрешение **на большее**

Контакт

SERVICE ONE

Получили контакт, возможно без разрешения на любые маркетинговые рассылки

Опрос

СБОР СВЕДЕНИЙ

Сразу после получения контакта пользователь еще расположен пообщаться – самое время показать ему форму опроса – что именно его интересует

Письмо

РАЗРЕШЕНИЕ






















Посылаем то, что обещали и спрашиваем разрешение на дальнейшие коммуникации, описывая всю ценность наших рассылок

Кейс: Форма опроса для взаимного удовольствия

Успокаиваем клиента и получаем разрешение на покупку.

My Email Preferences

Sales Reminder

	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri
 Daily Sales <i>Sales start at 11am ET.</i> <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 
 Weekly Shops <i>Sales start at 7pm ET.</i> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview	Vintage <input checked="" type="checkbox"/> 	Fashion <input checked="" type="checkbox"/> 	Kids <input checked="" type="checkbox"/> 	Pets <input checked="" type="checkbox"/> 	Foodie <input checked="" type="checkbox"/> 
 Weekly Preview <i>Delivered once a week on Sunday nights.</i> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview					

ШАГ 3 - Активный анализ данных

Каждый факт, который вы знаете о клиенте – нужно обработать

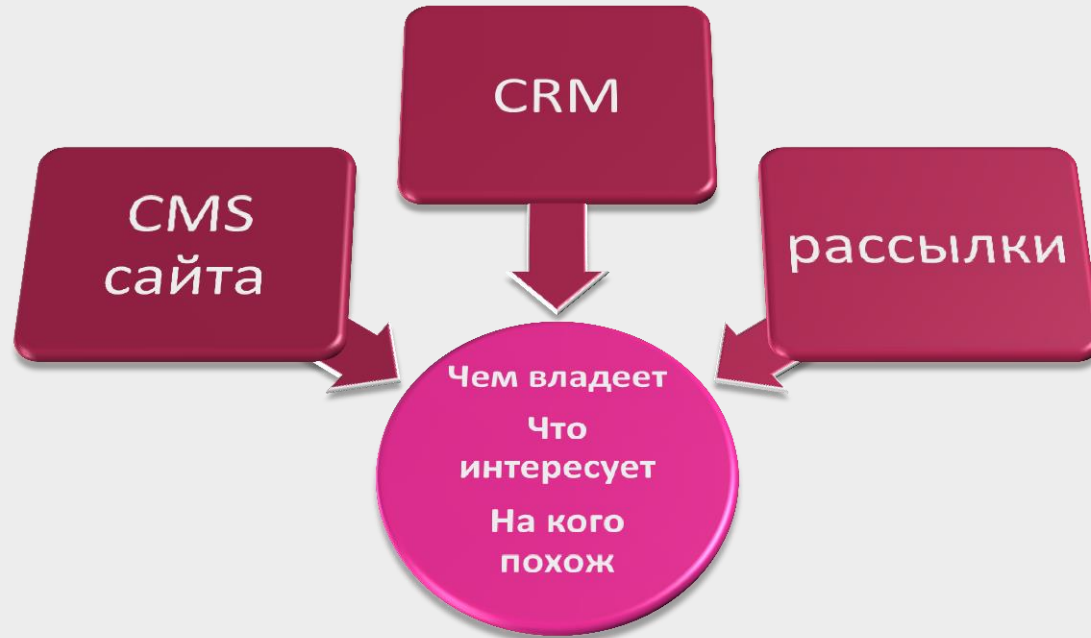
Данных не бывает много

- Сегментация клиентов по каждому известному факту
- Пересечения сегментов для максимально точного таргетирования
- Коллаборативная фильтрация
- Обогащение данных



Сбор данных

Собрать каждый факт



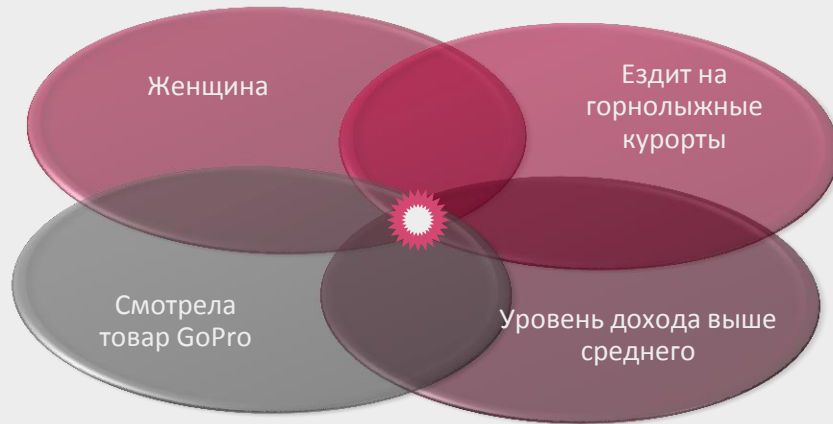
Сегментация

Точное таргетирование маркетинговых сообщений на основе сегментации по полученным данным

И-ИЛИ-НЕ

Маркетинговая CRM позволяет не только сегментировать, но и **строить пересечения сегментов**.

Таргетируйте максимально точно ваши сообщения, объединяя или строя пересечения сегментов. Вы не только добьетесь максимального ROI, но и не будете терять подписчиков – **свой главный актив**



Sendsay позволяет строить пересечение любого количества сегментов по принципу И – ИЛИ – НЕ.

Важные сегменты

Нужны каждой компании

Пол

Возраст

Гео

Дата регистрации

Товарные
категории которые
покупал или
интересовался

Время прочтения
писем

RFM сегментация



Receny – периодичность покупок. (Либо время с последней покупки, либо как давно с вами клиент)

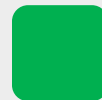
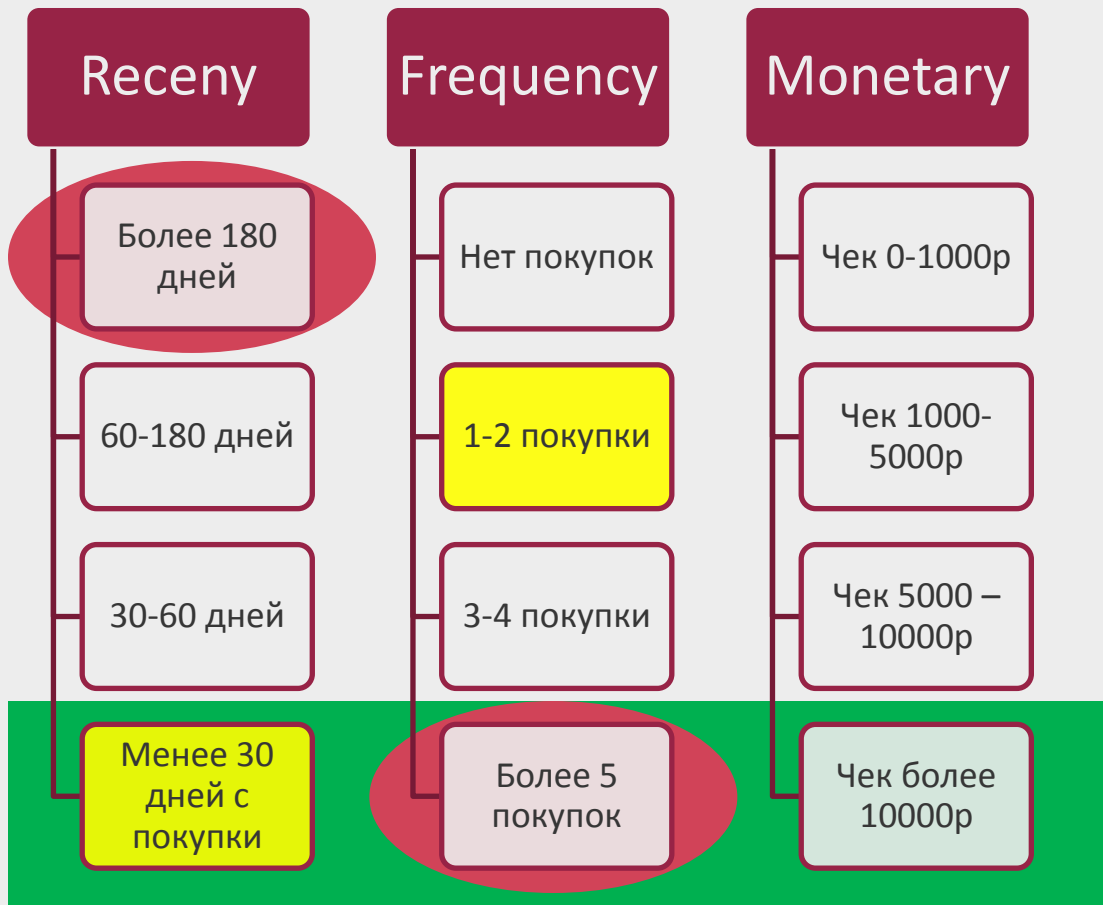


Frequency – частота покупок покупок. (сколько всего покупок)



Monetary – Средний чек или общая потраченная клиентом сумма

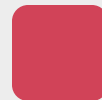
RFM сегментация



VIP клиенты



Растущие



Потерянные

ШАГ 4 - Массовая персональная рассылка

Одна массовая рассылка может выглядеть у каждого получателя по своему

● Обращение по имени

● Динамический фон в зависимости от возраста

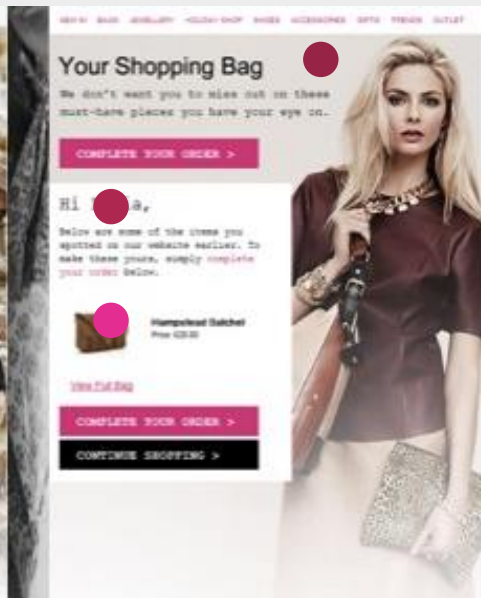
● Товар, который смотрела

● Cross sale товар



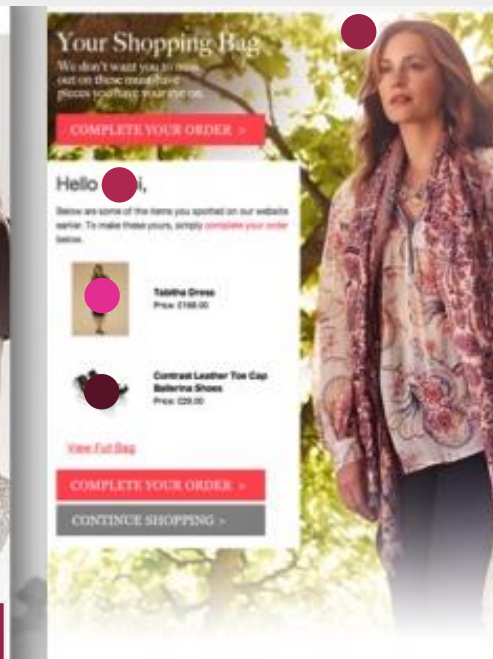
Open rate

+30%



Click Rate

+45%



Кейс – оффлайн магазин мужской одежды

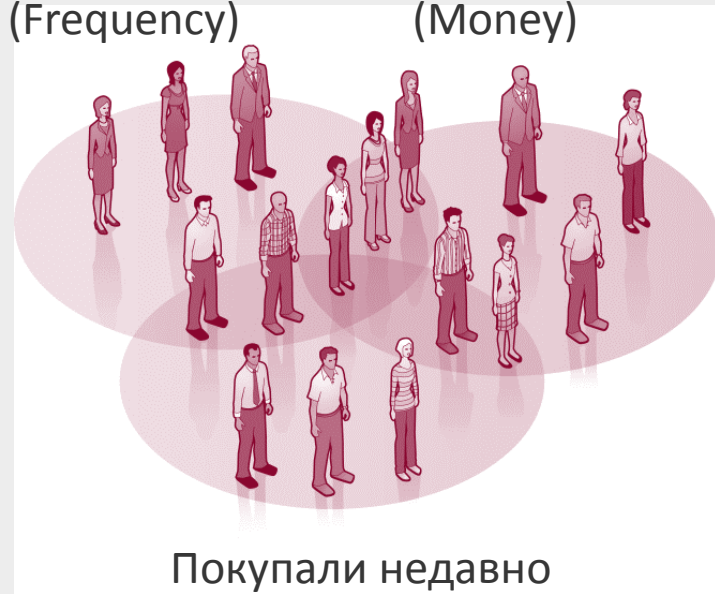
RMF сегментация творит чудеса

Простая сегментация – 4 сегмента

- Лучшие покупатели – Часто и недавно покупавшие. 3 и более покупок всего и есть покупка ща последний год.
- Мы их теряем – клиенты отвечающие критериям Money и Frequency но не покупавшие в последний год
- Подписчики – тот кто не купил пока ничего
- Все остальные (покупали 1-2 раза)

Число покупок
(Frequency)

Средний чек
(Money)



Покупали недавно
(Recency)

Кейс – оффлайн магазин мужской одежды

RFM сегментация творит чудеса

Разные письма каждому сегменту

- **Лучшие покупатели** – Ощущение эксклюзивности. Персональный менеджер продаж. Ссылка купить сейчас.
- **Подписчики** – Стимул для совершения первой покупки. Устранение страхов.
- **Все остальные** (покупали 1-2 раза) – обычные стимулирующие акции

	Open rate	Click Rate	Conversion
Было	25%	3%	0,03%
Сегменты	36%	8,5%	0,1%
Рост	41%	183%	233%

Выручка от email	Средний чек
278%	+40%

Кейс – оффлайн магазин мужской одежды

Реанимация

Разные письма каждому сегменту

- **Мы их теряем** – компания по возвращению:
- через 3 месяца (конверсия 0,6%)
- через 6 месяцев (конверсия 1,2%)
- Через 9 месяцев (конверсия 0%)

	Open rate	Click Rate	Conversion
Было	25%	3%	0,03%
Сегменты	44%	7,8%	0,6%
Рост	79%	160%	1842%

Выручка от email	Средний чек
659%	+89%

Кейс – Брендочвая женская одежда

Эмоциональные покупки

Важно поймать нужный момент

Проанализировано:

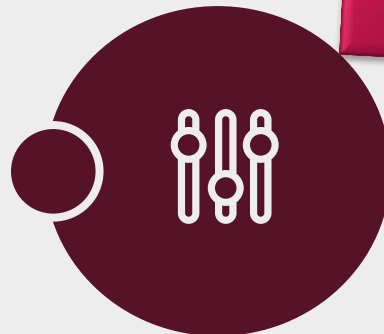
- Дни с самыми высоким Open rate
- Время суток с самыми высоким Open rate
- Время фактических конверсий

Сегментация:

- 5 утра, 10 утра, 5 вечера.
- Покупатели с 1-2 покупками
- Покупатели с 3 и более покупками
- Потерянные покупатели

ПОСТОЯННЫЙ АНАЛИЗ

Open rate, click rate,
конверсии



ДИНАМИЧЕСКАЯ СЕГМЕНТАЦИЯ

Постоянное изменение
сегментов на основе
анализа каждой рассылки

Кейс – Брендочвая женская одежда

Эмоциональные покупки

Важно поймать нужный момент

Проанализировано:

- Постепенный отток сегментов из утренних в вечерние. (отследили в том числе отложенные покупки)

Рассылки:

- Регулярные рассылки
- Серия возвращающих писем
- Персонализированный контент для лояльных и разовых покупателей
- Социальные рассылки (инстаграмм, facebook, вконтакте)

Open rate	Click Rate	Выручка
+40%	+100%	+300%

Сегментация для предсказаний

Гипермаркет узнает о беременности жены раньше мужа



ШАГ 5 – продающие транзакционные письма

Как может продавать то, что не содержит рекламы



Брендинг – тонкое искусство

Если включить мозг

Ваш заказ был отправлен сегодня. Пожалуйста, сообщите, если вы его не получили. Спасибо.



Спасибо за ваш заказ в CD Baby! Ваш CD был нежно взят с нашей полки с помощью стерильных перчаток и положен на атласную подушечку. Группа из 50 сотрудников проверила ваш диск и протёрла его, чтобы гарантировать его наилучшее возможное состояние перед отправкой. Наш всемирно известный специалист по упаковке зажег крафтовую ароматическую свечу, и в полной тишине положил ваш диск в самую лучшую коробочку с золотой подкладкой, которую можно купить за деньги. После этого мы устроили праздник, и все участники вечеринки промаршировали по улице до почтового отделения, где весь Портленд помахал рукой вашей посылке, которая отправилась к вам на нашем частном самолете сегодня. Мы надеемся, что вы чудесно провели время во время шоппинга в CD Baby. В ознаменование этого, мы повесили ваше фото на нашей стене как "Покупатель года". Мы все обессилены, но мы ждем с нетерпением, когда вы вернётесь на cdbaby.com.

Спасибо, спасибо, спасибо!

Вздых.....

Мы уже скучаем по вам. Мы будем ждать вас тут на cdbaby.com, смиренно ожидая вашего возвращения.

Ваши друзья из CD Baby

20 000 перепостов в FB

Как еще транзакционные письма без рекламы могут продавать

- Призыв пригласить друзей, с кодом и подробностями реферальной программы.
- Опрос о качестве
- Реклама бесплатных фич
- Описание следующих шагов в сервисе (ретеншн)



Hi Bella,

Pack your bags—you're going to Reykjavik!

Ragnhildur has confirmed your request at Nice apartment in Reykjavik center . Please review the details of your trip and [contact your host](#) to coordinate check-in time and key exchange.



Share your personal referral code **bwu401** to give friends \$25 off their first trip! You'll get \$25 when they travel and \$75 when they host.

[Invite Friends »](#)

Perfect referral opportunity

Itinerary

Confirmation Code: 8TWFJ8

Reykjavik, Capital Region 101, Iceland



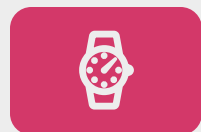
ШАГ 6 - Триггерные сообщения

4 вида триггеров



Товарные

Просмотр, поиск или заказ определенного товара.



Временные

Прошло определенное время после события, или наступление важной календарной даты



Событийные

Реакция на любое действие пользователя, кроме действий с товарами.



CRM

Сгенерирована персональная товарная рекомендация или пользователь попал в определенное пересечение сегментов

Hoff Интернет-магазин мебели и товаров для дома
www.hoff.ru

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН
+7 495 450-85-23
Ежедневно с 10:00 до 22:00

Главная | Оплата | Купон | Доставка | Вывод | Промокод | Новый год | Подарки | Контакты для связи | Личный кабинет

Добрый день!
Вы просматривали эти товары на сайте **hoff.ru**
Мы собрали на днях еще интересные!

Внимание! Количество товаров на складе ограничено и они будут зарезервированы за вами только после информации заказа!

Искусственная елка 60 см
199.- [купить](#)

АКЦИЯ!
Всем покупателям товаров из категории «Новогодние елки» дарим купон номиналом 500 рублей на покупку новогодних подарков

ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ:

Искусственная елка 45 см 149.- купить	Искусственная елка 100 см 158275 999.- купить	Искусственная елка 51 см 549.- купить
---	---	---

ВАМ ПОНРАВИТСЯ:

Наклейки на елку 249.- купить	Детская новогодняя шапка 99.- купить	Елочная игрушка Стрелы 49.- купить
---	--	--

УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ | **УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

Адреса интернет-магазинов

Персонализированные контактные данные

Просмотренный пользователем товар

Купон на скидку

Рекомендации альтернативных товаров

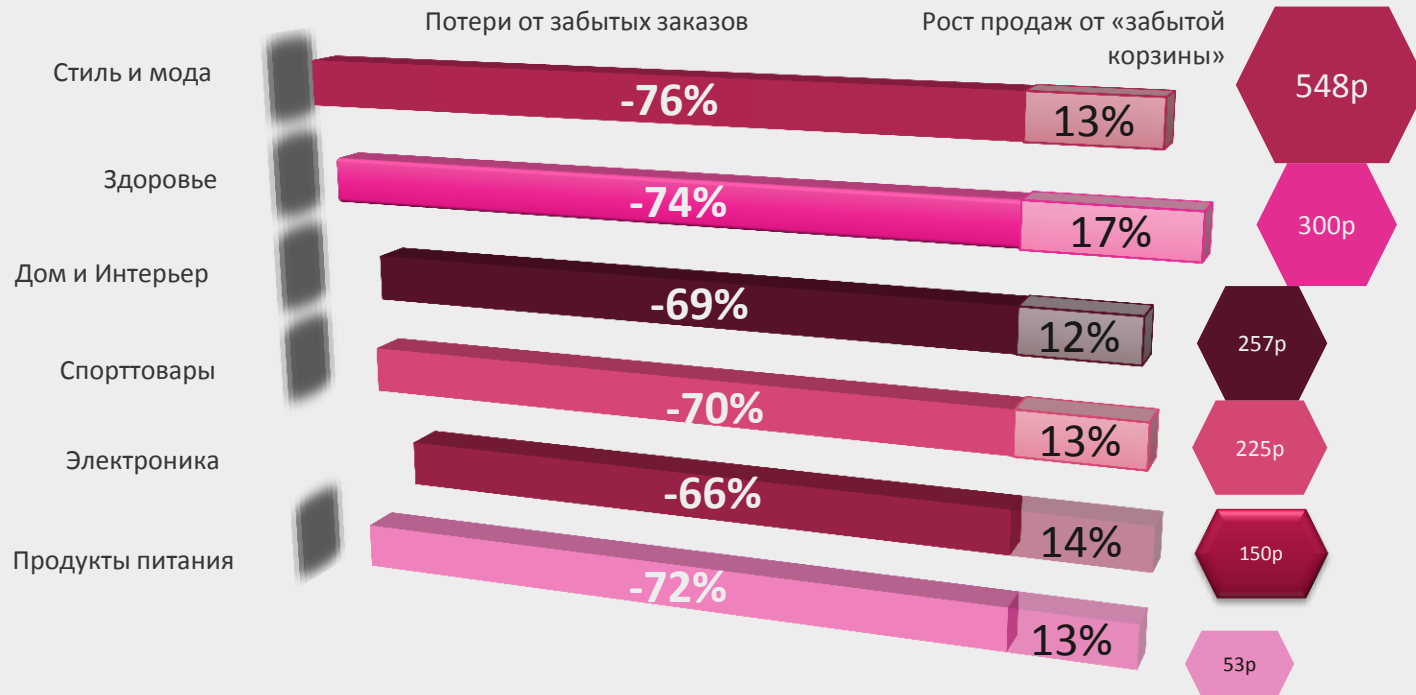
Рекомендации сопутствующих товаров

Интерес к товару

- То что вы смотрели заканчивается на складе
- Скидки
- Баллы для следующей покупки
- То что вы хотели только что появилось на складе и мы вам сообщаем первому.

Забытая корзина

Дополнительная выручка от одного письма о забытой корзине



MONSOON NEW IN DENIM TOPS KITCHEN OUTFITS

Your Shopping Bag

We're still holding your bag for you, and we don't want you to miss out. Complete your online orders!

Hi Angela

We noticed that on Tuesday you picked out some of these pieces from the Monsoon collection. Simply complete your cart below or if you're still undecided, why not have a look at some of the other things we thought you might like too!

Item	Description	Quantity	Price
	Printed Tunic	1	£99.00
	Goldie top	1	£49.00
	Rich Stripe Shirt & Bow Tie	1	£22.00

COMPLETE ORDER

YOUR FAVORITES

CONTINUE SHOPPING **COMPLETE ORDER**

Bestsellers


	Kaya Monochrome Fauxle Dress £29.00
	Byrony Black And Gold Jacquard Dress £25.25
	Blair Dress £87.15

Женщинам Мужчинам Детям Спорт Премиум Скидки %

КАЖЕТСЯ, ВЫ ЧТО-ТО ЗАБЫЛИ

Помните, Вы положили эти потрясающие вещи в корзину, чтобы не потерять их? Они все еще в наличии! Просто кликните на них, чтобы завершить покупку.

► МОЯ КОРЗИНА




Incity
Рубашка
999 руб.

► КУПИТЬ

ВАМ ТАКЖЕ МОЖЕТ ПОНРАВИТЬСЯ

Профессиональные стилисты lamoda.ru выбрали несколько моделей, которые обязательно Вам понравятся! Создайте неповторимый образ для любого случая.




Перейдите по этой [ссылке](#), если список отображается некорректно

Магия Золота
Выбор элитности

8(800)333-3780

Кольца Серьги Подвески Кресты Цепи Колье Браслеты

Уважаемый покупатель, в Вашей корзине на сайте magicgold.ru остались следующие изделия:



Кольцо с бриллиантами и сапфиром
Цена: 1250 РУБ.

Это изделие осталось в **единственном** экземпляре! Закажите доставку сегодня!

А также, в знак признательности, дарим Вам дополнительную **скидку 5%** на этот заказ. Для этого просто введите этот промо-код во время оформления заказа:

ГARANТИЯ КАЧЕСТВА БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА СКИДКА в день рождения СКИДКИ ПОСТОЯННЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМ

ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ: VISA Яндекс.Деньги MasterCard UnionPay МИР БЕЗОПАСНОСТЬ: ASSIST

Сайт носит исключительно информационный характер, и ни при каких условиях не является публичной офертой, определенной положениями статьи 437(2) Гражданского кодекса Российской Федерации. Пресс-служба: press@magicgold.ru (только для СМИ и по РФ)

Copyright © 2003-2013 Магия Золота

Найдите [здесь](#), чтобы отписаться от нашей рассылки

Забытая корзина Укор, Альтернатива, Бонус

HEY, WHERE DID YOU GO?

We couldn't help but notice that there's a little something hanging out in your shopping cart. Just a friendly reminder that it won't stick around forever.

[BACK TO SHOPPING CART](#)



**Faas 300 v3 Women's
Running Shoes**



**Faas 300 v3 Women's
Running Shoes**

FREE SHIPPING ON ALL ORDERS NOW THROUGH 12/25*

Каждый проданный товар – начало коммуникаций



Уходящие клиенты

Некоторых можно вернуть

Личные причины

Клиент больше не
нуждается в подобных
товарах



Ваша вина

Клиенту нужны ваши товары,
но либо вы не отвечаете его
запросам, либо кто-то другой
отвечает лучше

Возврат клиента



Возврат клиента

Последовательность, возвращающая даже недовольных

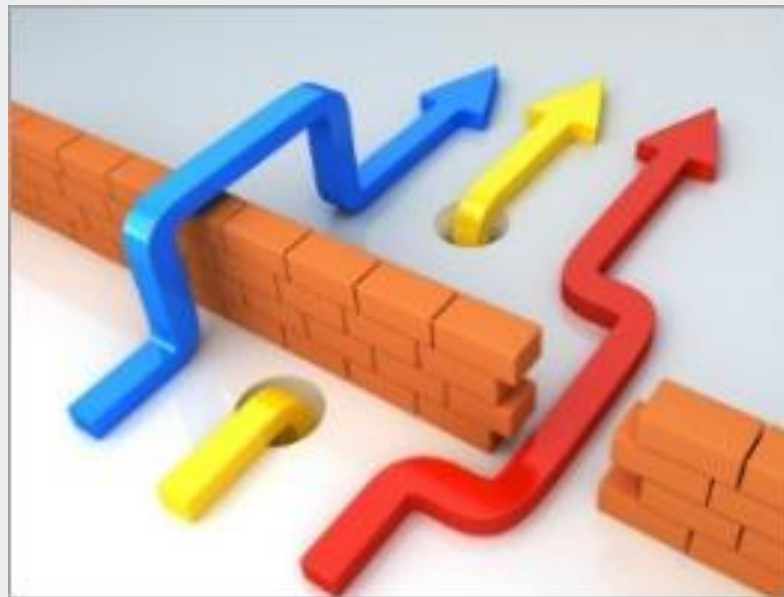


ШАГ 7 - Мультиканальность

Одного канала – email или sms **никогда не достаточно**



- Кросс постинг контента маркетинговых рассылок и контента групп в соцсетях и наоборот.
- Мультиканальные кампании
Email – push – viber – sms – соцсети
- Экономия на дорогих каналах (sms) или синергия за счет одновременного воздействия





sendsay

01 16 ЛЕТ НА РЫНКЕ
Крупнейший сервис среди российских платформ. Среди наших клиентов - министерства и крупнейшие банки

02 МОЩНОСТЬ
10 миллионов писем в час. Несколько миллионов sms в час, любой объем данных.

03 БЕЗОПАСНОСТЬ
Единственное решение для email и sms маркетинга, имеющее аттестат соответствия закону о персональных данных (и имеющее сервера в России)

04 МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ
Email, sms, push, соцсети, автоматические телефонные звонки, доставка бумажной почты.

05 СЕГМЕНТАЦИЯ
CRM возможности по анализу сегментов и клиентов



Контакты



+7 916 694 4707



www.sendsay.com



facebook.com/sendsay



kascheev@sendsay.ru



Москва, ул Барклая д 6 стр 5