

Как измерить и повысить эффективность e-mail рассылок?

Миханошина А.

Кто придумал:

слать письма в коммерческих целях?

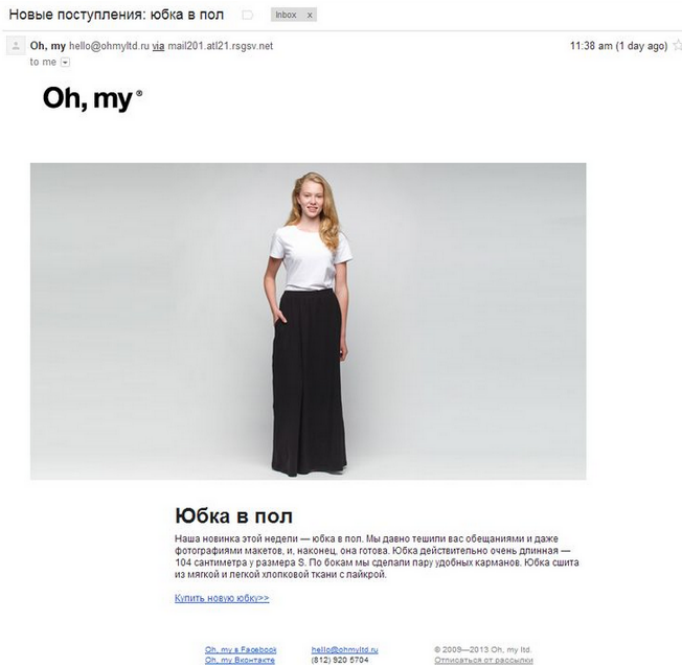
Д. ОГИЛВИ: кейс с рекламой отеля, у которого не было денег на рекламу

Существует 2 подхода к коммерции:

- партнерские отношения (управление базой)
- потребительский подход (спам и мошенничество)



Что такое электронная рассылка?



Макет, сверстаный в html (+рефералы в ссылках)

Отправленный пользователю по его согласию

Содержащий полезную информацию (сервисы, новости, акции, советы)

Состоящий из текста, ссылок и картиночек

Наше главное богатство - информация

Кому мы отправляем письма? Покупателям→

Нам важно состояние партнерской базы

(регулярный анализ состояния и эффективности писем, получение обратной связи)

Как за базой ухаживать и заботиться:

- отписки (легкая отписка, контроль активности базы и числа отписок)
- следить за уместностью писем (обязательные/сервисные и маркетинговые)
- анализировать и таргетировать (отдельные стратегии для каждого типа потребителей)

Ключевая фигура: директ-маркетолог

Екатерина Данченкова
Email-менеджер, Enter.ru



Дмитрий Кондрахин
Технический директор,
ExpertSender.ru



Дмитрий Музалевский
Аналитик отдела Директ-
маркетинга, Ozon.ru



Мария Терентьева
Маркетинг-менеджер,
EmailMatrix.ru



Как строится процесс:

1. Анализ продаж и прошлого опыта →
2. Планирование тем →
3. Подготовка контента (txt, товары, предложения) →
4. Верстка и отправка (вступают “программисты”) →
5. Проверка на ошибки и неточности →
6. Анализ эффективности и выводы

Что учитывать при анализе и планировании?

Мы хотим заработать денег, поэтому нам важно контролировать:

- **продажи с рассылок** - кто сколько купил, что купил, сумма чека, частота покупки, цикл потребительских отношений
- лояльность - сколько открыли писем, какие темы интереснее
- вовлеченность - участие в конкурсах, опросах, интерактив
- обратная связь - жалобы и конфликты должны разрешаться

На основе этих данных, а также сезона, внешних факторов (конкуренты, экономика) и строится план рассылок и делится база

Структура содержания/контента

1. Мало текста, много конкретики

2. Соблюдать правила web-текста

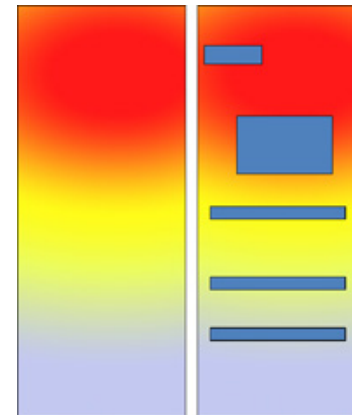
Заголовки

Первые слова списков

Подписи к картинкам

Первые слова абзацев и выделения в тексте

Постскриптум



~~УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ!~~
~~ОПЛАТА ТОПЛИВА ПРОИЗВОДИТЕЛ~~
ТОЛЬКО
В КАССАХ МАГАЗИНА
ЕСЛИ ВАМ ПРЕДЛАГАЮТ
ОПЛАТИТЬ ТОПЛИВО НЕПОСРЕДСТВЕННО НА КОЛОНКЕ,
УБЕДИТЕЛЬНАЯ ПРОСЬБА СООБЩИТЬ ОБ ЭТОМ
ДЕНЕЖНИКОВУ МЕНЕДЖЕРУ АСИ ИЛИ ПО ТЕЛ.
123-45-67 / 123-45-68

ВНИМАНИЕ!
ОПЛАТА В КАССАХ
ЕСЛИ ВАМ ПРЕДЛАГАЮТ
ОПЛАТИТЬ НА КОЛОНКЕ,
СООБЩИТЕ МЕНЕДЖЕРУ ИЛИ
ПО ТЕЛ. 123-45-67 / 123-45-68

3. Важно не только содержание,
но и форма/вид

4. Больше цифр, рейтингов и
конкретики

5. Личное обращение и
персонализация товара/акций

6. Ссылок должно быть немного

Заказ N 07671708-0004 принят в интернет-магазине OZON.ru



OZON.ru <noreply@ozon.ru>

27 фев. в 20:47
подробнее

OZON.ru
онлайн-мегамаркет №1

[Войти в личный кабинет](#)

Спасибо за Ваш заказ!

Мария, благодарим Вас за заказ № [07671708-0004](#), который Вы сделали в онлайн-мегамаркете **OZON.ru**. Сообщаем Вам, что заказ принят, и мы с удовольствием начинаем его обработку!

Срок доставки заказа 4-6 дней с момента передачи заказа со склада OZON.ru в службу доставки.

Внимание! Курьерская доставка заказов осуществляется только в черте города.

Информацию о статусе Вашего заказа Вы можете получить в любой момент! Для этого нужно просто [авторизоваться](#) на сайте **OZON.ru** и перейти в раздел "[Заказы](#)". Кроме того мы будем автоматически оповещать Вас об изменениях статуса заказа с помощью бесплатных SMS-уведомлений.

[Перейти к отслеживанию заказа »](#)

Параметры Вашего заказа:

Способ оплаты:	Наличный расчет
Способ доставки:	Курьерская
Способ формирования:	В полной комплектации
Адрес доставки:	

Два слова о “программистах”

Важно, чтобы письма дошли и были прочитаны, поэтому надо контролировать:

- корректность верстки
- целостность ссылок
- скорость отправки
- совместимость с почтовыми сервисами
- доставляемость и попадание в спам

Проверяйте письма перед отправкой



Повысить заинтересованность и прибыль

- **качество контента/предложений** (пример - A/B-тестирование)
- **персонализация (обращения) и таргетирование базы**
- **автоматизация** (чтобы покупатель не волновался и не забывал про нас)
- **учет поведенческих факторов** (типизирование и самообучение)
- **маркетинговые мероприятия** (новые форматы и очевидная выгода)

Примеры плохих рассылок

БУХГАЛТЕРСКИЙ БЕСПРЕДЕЛ!

**ПРИСМОТРИТЕСЬ!
ЭТО ВАШ БУХГАЛТЕР!**

**ВИД СЛЕВА
БУХГАЛТЕР НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

**ВИД СПРАВА
БУХГАЛТЕР ПОСЛЕ ОБЕДА**

КЛАССНО! ЗА ВАШИ ДЕНЬГИ!



От: Natalia Sereda [natasha@promo.ru]
Кому: media@promo.ru; 'Daniel Luchin'; 'Timofey Bokarev'
Копия:
Тема: FW: Re[1]:Бригада! - %))

ООО «Лор-Вест»

Мы с первого класса вместе, и за все что мы делаем, отвечаем тоже же вместе.

**Мы - Бригада.
Профессиональная Бригада Грузчиков**

Переезды - квартиры, офисы, дачи, разборка, сборка мебели. Сейфы, банкоматы, станки до 1500 кг. Тяжелые работы - фуры, вагоны. Подъем строительных материалов. Весь транспорт.

Круглосуточно, любые виды оплаты.

Тел. (095) 749-74-35, 8-903-289-55-97



ПОЗДРАВЬ ЗВЕЗДУ С НОВЫМ ГОДОМ!

Всегда мечтали позвонить своему кумиру? Нет проблем, мы поможем Вам в этом. Мы продаём телефонные номера известных людей.

Киркоров - 60\$ - сотовый (В Болгарии)
Максим Галкин - 70\$ - сотовый
Тату - 80\$ - домашние, сотовые
Smash - 50\$ - сотовые
Авария - 60\$ - сотовые
Отпетые мошенники - 60\$ - сотовые
Иванушки International - 60\$ - сотовые, домашний
"Фабрики Звезд" - номер каждого участника - 50\$ - сотовый

Примеры хороших рассылок

МАРИЯ, ПОЗДРАВЛЯЕМ ВАС!

- С чем? - спросите Вы.
Сегодня прошел ровно 1 год с момента Вашего первого заказа на Lamoda.ru! И для нас это очень важная новость. Мы благодарим Вас за доверие и интерес к нашей компании и искренне надеемся, что Вы будете идти с нами и дальше.

*При заказе на сумму от 5000 рублей!

1000 рублей в подарок

Ваш промо-код: **МКУР2104W**

▶ НАЧАТЬ ПОКУПИТЬ

Промо-код действует при покупке на сумму не менее 5 000 рублей.

15 000 руб. **до 50%** 5000 руб.

▶ ОДЕЖДА ▶ ОБУВЬ ▶ АКСЕССУАРЫ



ЛУЧШИЕ МОДЕЛИ

Мы ценим Ваше время, поэтому стилисты Lamoda.ru подобрали, подходящие именно Вам товары. Теперь Вам не нужно тратить время на поиски - все самое лучшее у Вас перед глазами!

Lamania
Туфли
1990 руб.
▶ КУПИТЬ

Lamania
Туфли
1990 руб.
▶ КУПИТЬ

Incity
Блуза
990 руб.
▶ КУПИТЬ

Sela
Блуза
1299 руб.
▶ КУПИТЬ

В письме содержится изображение. Если письмо отображается неверно, нажмите [здесь](#)

LASCANA Нижнее белье • Домашняя одежда • Купальники • Для мужчин • Новый год

6 ДЕКАБРЯ ТОЛЬКО 24 ЧАСА

Заходите! У НАС БУДЕТ ИНТЕРЕСНО!

BLACK FRIDAY 2013.RU

CAUTION CAUTION CAUTION CAUTION

Широкий ассортимент Немецкое качество Сертификаты соответствия на весь ассортимент

Доставка по всей России Таблица размеров Круглосуточная служба поддержки

Вконтакте **facebook**

Вступайте в группу Вконтакте! Присоединяйтесь к нашей странице на Facebook!

ООО «Директ Каталог Сервис», ОГРН 5067746543200, Юридический адрес: 127591, Москва, Дмитровское шоссе, д.100 к.2.

Вы получили это письмо, так как являетесь зарегистрированным клиентом интернет-магазина Lascana.ru
Если вы хотите отписаться от рассылок, нажмите [здесь](#)

Новинки! Для Женщин Для Мужчин Белье Обувь Распродажа

И Ваша фигура идеальна!

МЫ С УДОВОЛЬСТВИЕМ ПОМОЖЕМ ВАМ!

от 1.999

от 1.399

от 1.599

Классические покроя с различными вырезами горловины. Такая модель подходит для любого типа фигуры. Идеальна для плавания.

К КОЛЛЕКЦИИ ПЛЯЖНОЙ МОДЫ »

Скрывают лишнее

от 1.599

от 1.999

Итого

Рассылка - это простой и доступный способ поддерживать отношения с потребителем

Воспитывать покупателей и управлять базой

Особенно важны осторожность и ответственность

Спасибо за внимание

Если у вас есть вопросы или предложения

Анна Миханошина в LinkedIn

Anna Vena на Facebook

Мой адрес otmenia@yandex.ru