



Практика увеличения продаж при помощи персональных email-рекомендаций

Владислав Флакс

Интернет-маркетинг в Украине
Киев, 20 мая 2011



0. Цели

1. Процессы

2. Инструменты

3. KPI



0. Цели

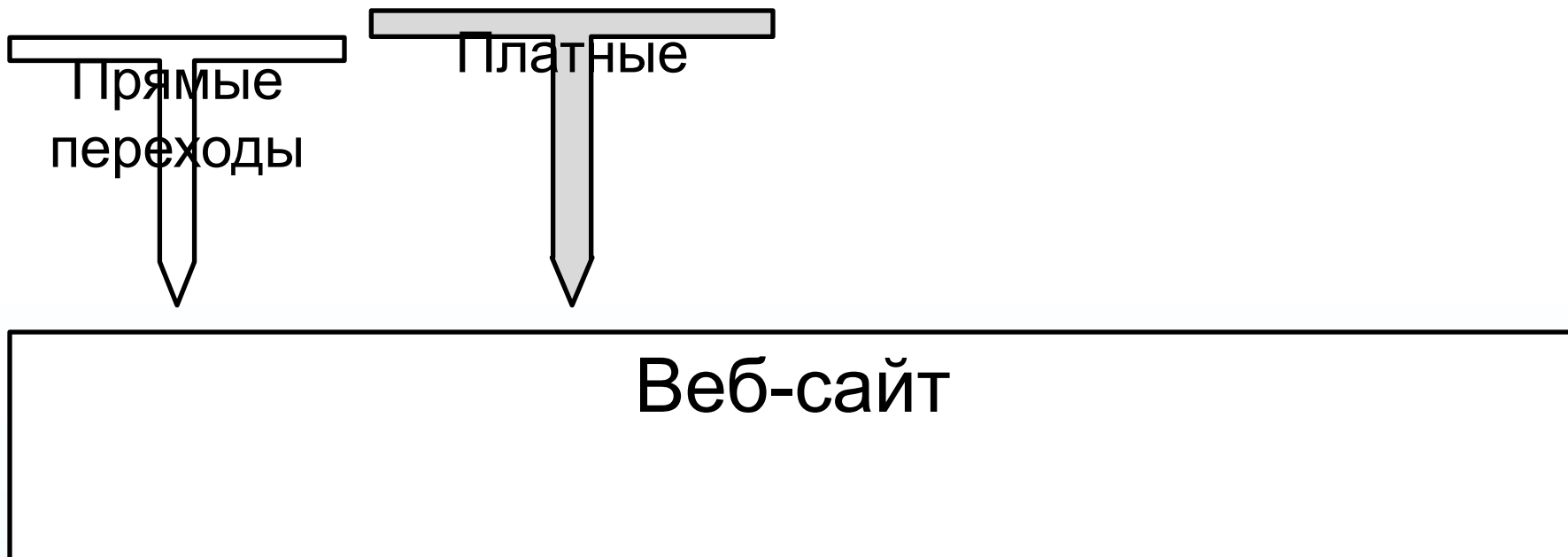


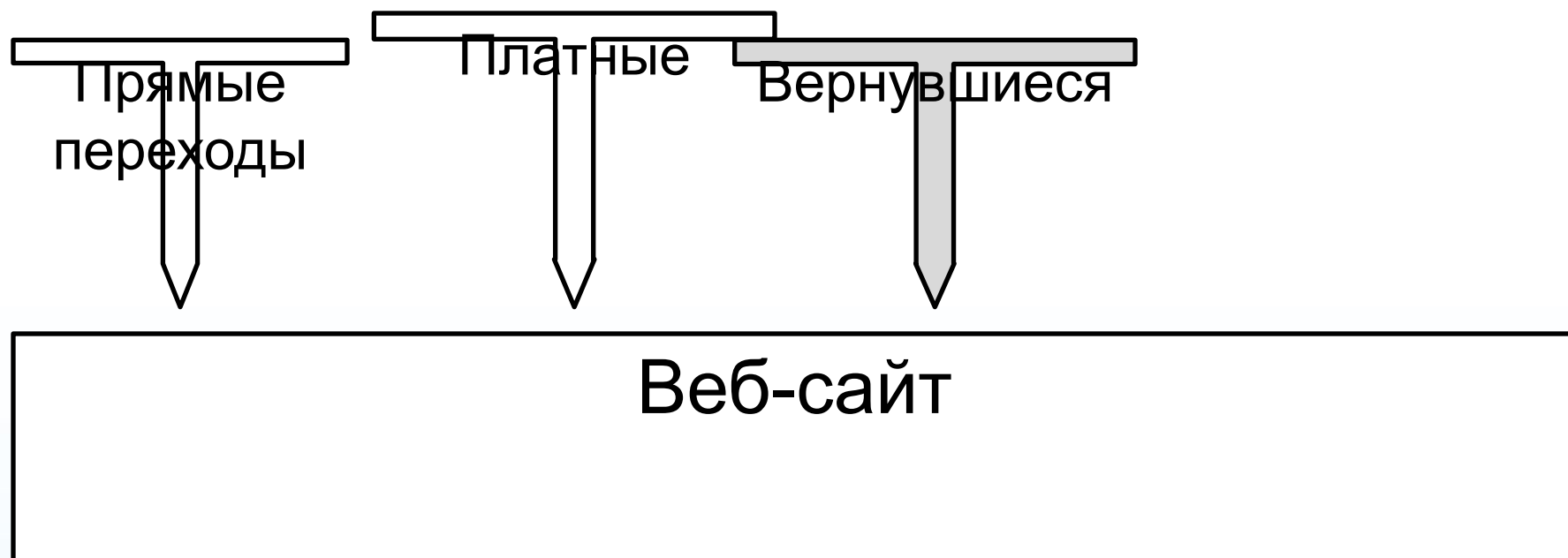
OWOX

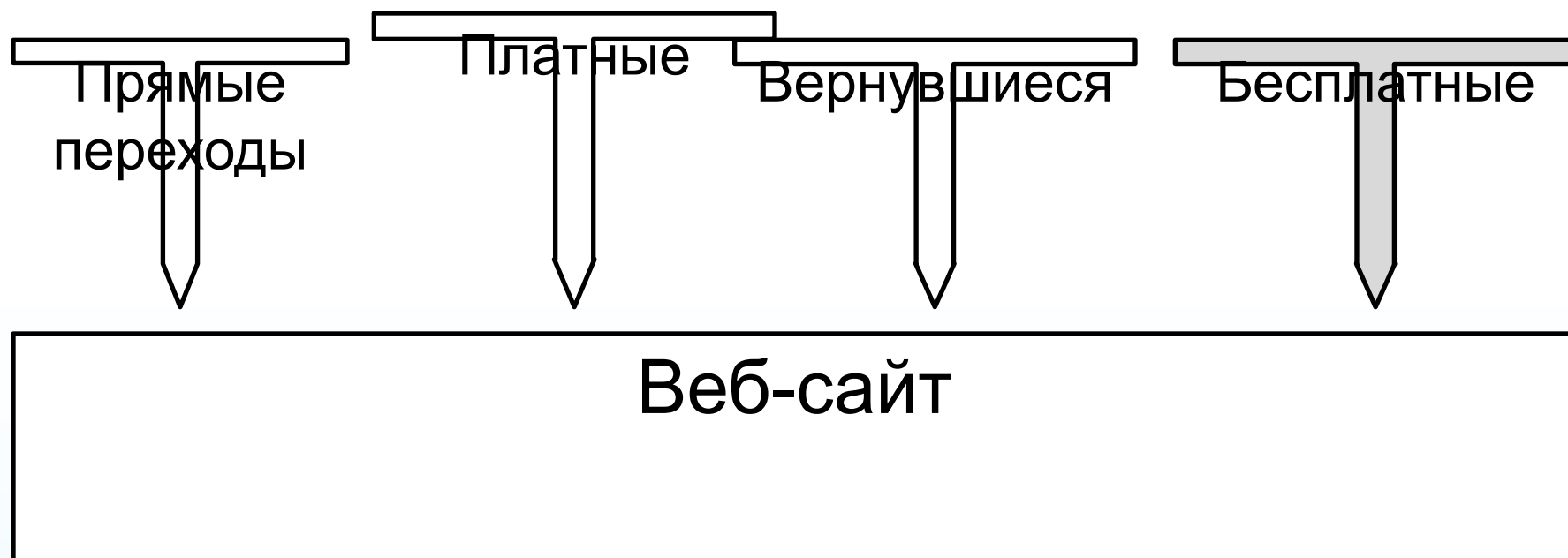


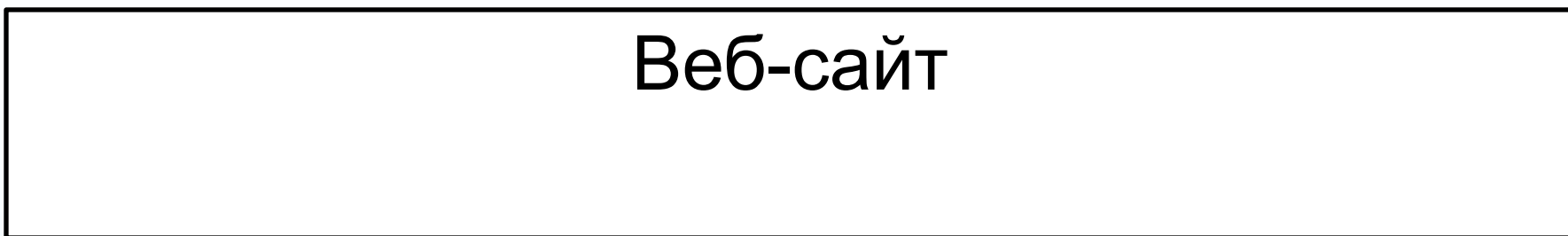
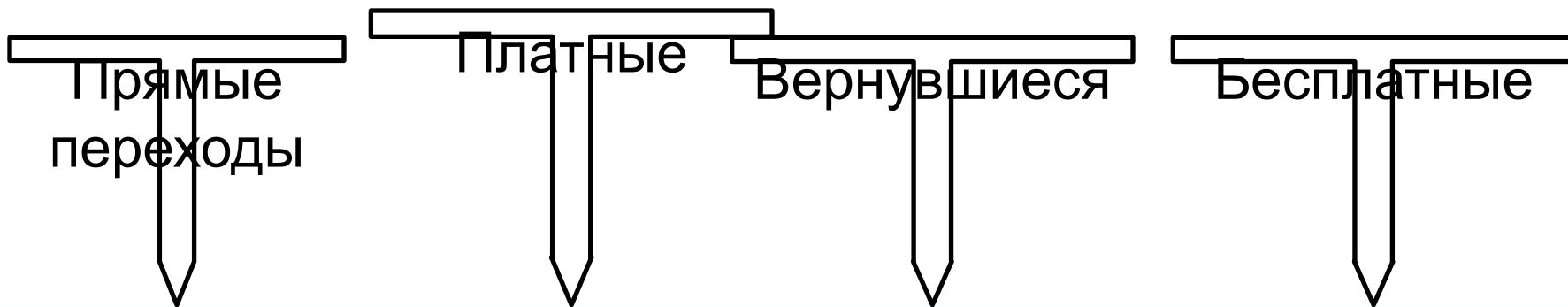
Прямые
переходы

Веб-сайт

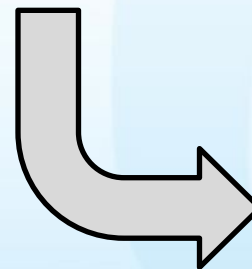
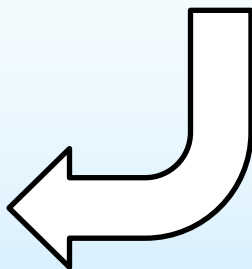








Прошли
МИМО



Есть
КОНТАКТ

Одностороннее знакомство

Широковещательные,
не персональные сообщения
(Рассылка, RSS, Twitter, Соц.сети)

Выбор товара

Знаем, какой товар интересуе
(Лист ожидания, Список желаний,
Корзина)

Заказ

Есть заказ
(Заказ принят, подтверждение,
уведомления о смене статуса)

Клиент

Есть клиент
(самое интересное!)



Одностороннее знакомство

Широковещательные,
не персональные сообщения
(Рассылка, RSS, Twitter, Соц.сети)

Выбор товара

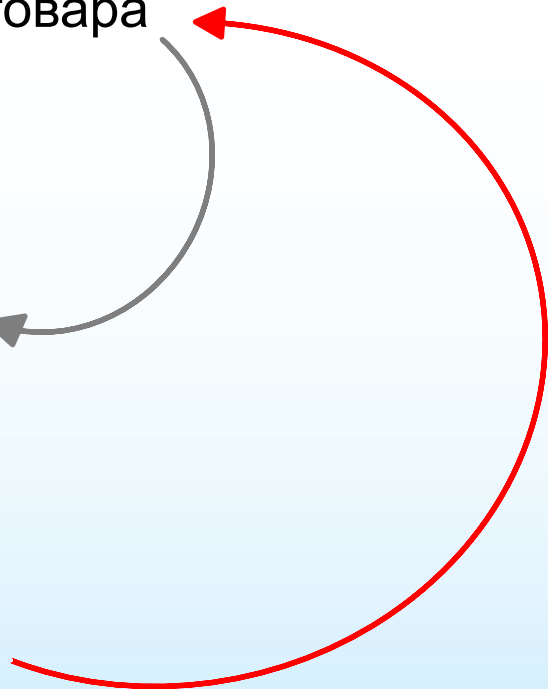
Знаем, какой товар интересуе
(Лист ожидания, Список желаний,
Корзина)

Заказ

Есть заказ
(Заказ принят, подтверждение,
уведомления о смене статуса)

Клиент

Есть клиент
(самое интересное!)



Мотивационный слайд

Входные данные:

- Посещаемость: 5000 в день
- Клиентская база: 10 000
- Конверсия: 1%
- Маржа на заказе: 20\$

Потенциальный результат:

- Увеличение количества заказов: 9-15%, ~50 в месяц
- Увеличение дохода: 1000\$ в месяц

1. Процессы





Выбор товара. Лист ожидания

1. Похожие товары
из той же категории
2. Акционные товары
из той же категории





Выбор товара. Список желаний

1. Акция на желаемый товар
2. Напоминание
3. Похожие товары из той же категории
4. Акционные товары из той же категории



Выбор товара. Корзина

1. Напоминание о незавершенном заказе
2. Акции на товар, добавленный в корзину



Клиент

1. Оценка сервиса (~3 дня)





Клиент

1. Оценка сервиса (~3 дня)
2. Рекомендация аксессуаров (~5 дней)



Клиент

1. Оценка сервиса (~3 дня)
2. Рекомендация аксессуаров (~5 дней)
3. Отзыв о товаре (~2 недели)

Клиент

1. Оценка сервиса (~3 дня)
2. Рекомендация аксессуаров (~5 дней)
3. Отзыв о товаре (~2 недели)
4. Рекомендация товаров, вышедших на замену (~жизненный цикл - 3 месяца)

2. Инструменты



Нужно обеспечить

1. Актуальные статусы заказов на сайте
2. Актуальный состав заказа на сайте

Нужно обеспечить

1. Актуальные статусы заказов на сайте
2. Актуальный состав заказа на сайте
3. Связи с похожими товарами
4. Связи с аксессуарами

Нужно обеспечить

1. Актуальные статусы заказов на сайте
2. Актуальный состав заказа на сайте
3. Связи с похожими товарами
4. Связи с аксессуарами
5. Автоматическое сегментирование покупателей



Сервисы

1. Визуальный редактор, ручной запуск

(mailchimp.com, streamsend.com, icontact.com)

500 000 писем ~ 850-2500 USD

2. SMTP-сервисы, API

(sendgrid.com, critsend.com, socketlabs.com, postmarkapp.com,
jangosmtp.com)

500 000 писем ~ 250-700 USD

3. Amazon SES

(500 000 писем ~ 50 USD)

3. KPI



Ключевые показатели

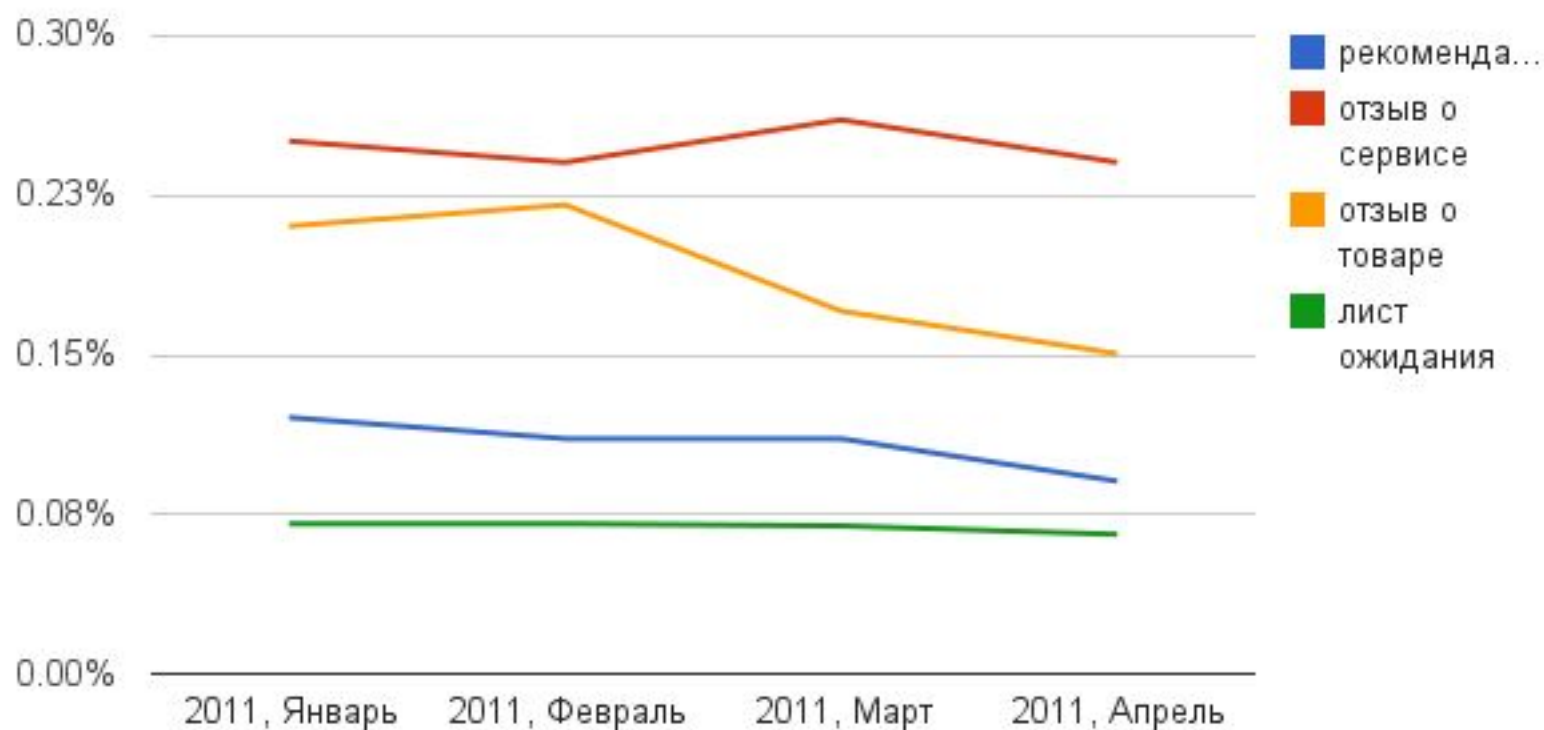
1. Количество отправленных писем
2. Количество доставленных писем
3. Количество открытых писем
4. Количество отписок
5. Количество переходов по ссылкам из писем
6. Количество полезных действий
7. Конверсия на сайте

Ключевые показатели

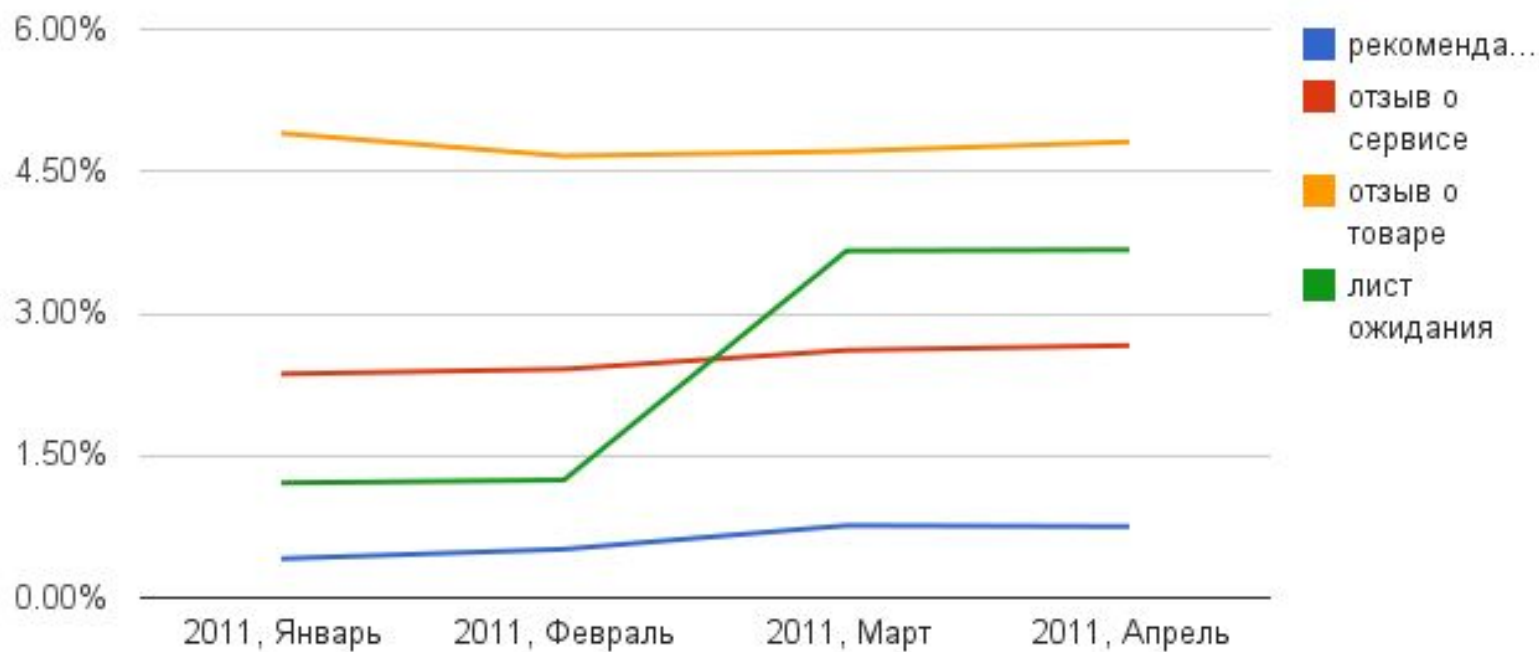
1. Количество отправленных писем
2. Количество доставленных писем
3. Количество открытых писем
4. Количество отписок
5. Количество переходов по ссылкам из писем
6. Количество полезных действий
7. Конверсия на сайте
8. Доля полезных действий на одно письмо
9. Доля отписок на одно письмо

Сервис/Данные	SendGrid	Google Analytics	Site
Количество отправленных писем	+		+
Количество доставленных писем	+		
Количество открытых писем	+	+	
Количество отписок	+		+
Количество переходов по ссылкам из писем	+	+	
Количество полезных действий		+	+
Конверсия на сайте		+	
Средний чек		+	+

Отписки



Полезные действия



Спасибо за внимание

Владислав Флакс
+38(044) 237-39-40

mail@owox.ru

www.owox.ru



youtube.com/owoxua



facebook.com/owoxua



twitter.com/OWOX_ua

