



# Увеличение уровня продаж средствами email-маркетинга

Андрей Сабанский

iCamp 2011, Львів

# Допущения

- Есть продукт с известными свойствами
- Есть измеримая цель
- Потребители продукта пользуются Интернет
- Рассылка основана исключительно на предварительном согласии подписчика

(If Not Quit)

iCamp 2011,  
Львів



# Удержание или привлечение?

# привлечение

- Создает нового клиента
- Возвращает средства на его привлечение
- Возвращает часть средств на тех, кого не удалось привлечь

# удержание

- Повторные продажи по цена удержания (существенно ниже цены привлечения)
- Увеличение суммы заказа при повторных покупках
- Постоянные клиенты - источник новых покупателей

# Повторные продажи

- услуги основанные на регулярной абонентской плате

SaaS, подписные издания, банковские и страховые услуги, мобильная связь, ISP

- Cross-Sale, Up-Sale, сервисные услуги

eCommerce, торговые сети, дистанционная торговля, авто-трейдеры

- Онлайн реклама и услуги

Порталы, соц.сети, блоги

# Как распределены бюджеты?

SEO, Email, PPC, Social Media, Mobile

# Распределение бюджетов

Распределение бюджетов между цифровыми каналами  
(компании из Европы и Северной Америки)

	Average 2011	Average 2010	Average 2009
Website	23%	21%	19%
Email Marketing	18%	17%	14%
Paid search (PPC)	15%	16%	N/A
Search engine optimisation (SEO)	10%	9%	N/A
Display Advertising	8%	17%	13%
Affiliate Marketing	6%	5%	11%
Social Media	6%	4%	6%
Other	12%	10%	N/A
Mobile	2%	2%	6%

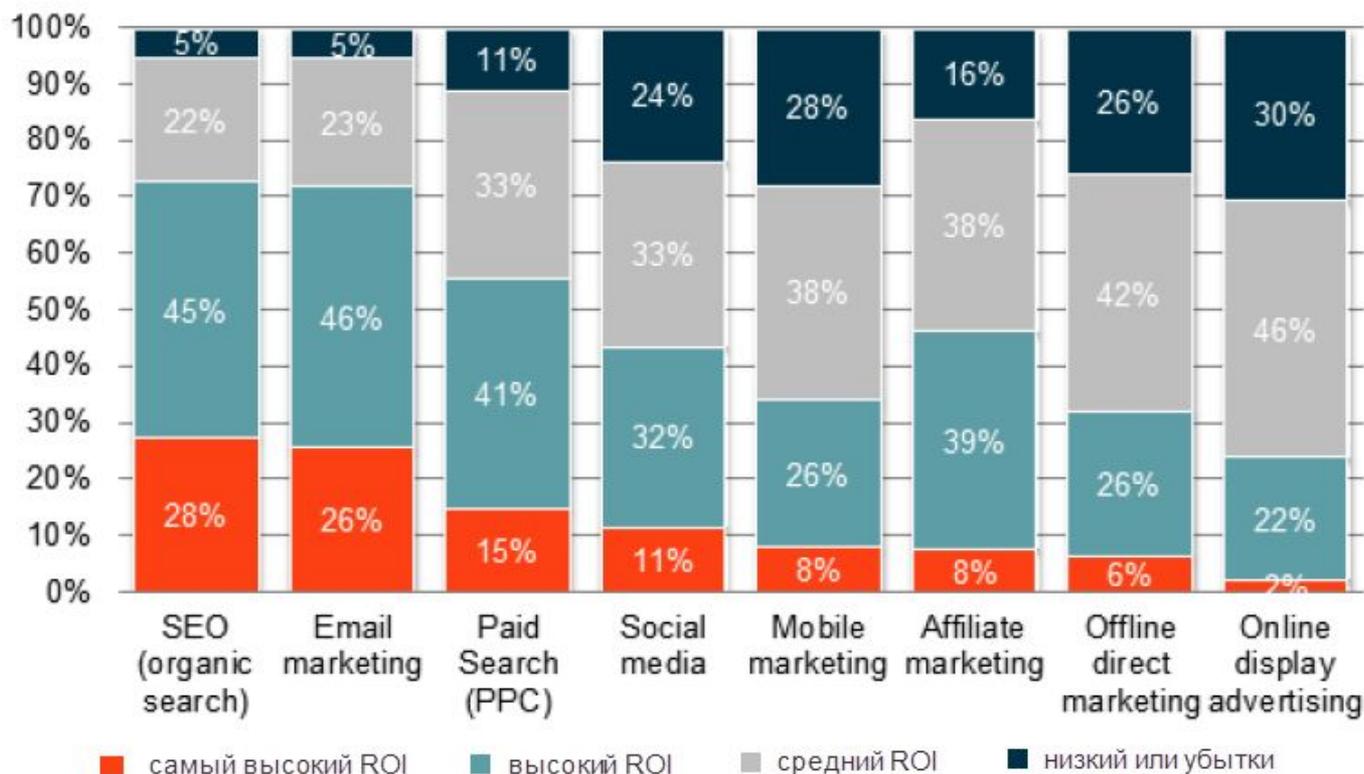
*Note: The 2009 Email Census did not break down search marketing into PPC and SEO.*

iCamp 2011,  
Львів



# ROI цифровых каналов

Рейтинг каналов по возврату инвестиций  
(компании из Европы и Северной Америки)



iCamp 2011,  
Львів



# Свойства email

- Используют 92% пользователей интернет
- Доставляется моментально
- Формат позволяет передавать HTML с графическим оформлением и ссылками
- Просто персонализировать содержание
- Низкая цена и доступность инструмента
- Просто и бесплатно пересылать друзьям, коллегам со своими «коментами»
- Реакцию получателя можно измерить

# Измеримость задач для email-сообщений

- Доставить информацию по адресу
- Мотивировать открыть сообщение
- Заинтересовать информацией или сообщить о ожидаемом результате
- Вызвать действие
  - перейти по ссылке
  - заказать товар, оплатить услуги
  - переслать сообщение другу
  - убедиться в выполнении обязательств отправителем сообщения (подтверждение, трекинг заказа)

# Измеряем результат

## Единицы измерений

- Продажи (к-во заказов, оборот)
- Действия (к-во действий)

## Системы измерения

- Google Analytics
- CRM

# Механики email-маркетинга

- Массовая рассылка
- Транзакционные сообщения
- Серии
- Уведомления

# Массовая рассылка

**mebelini**  
интернет-магазин мебели

Бесплатная доставка во все регионы Украины

[Кресла офисные](#)   [Мебель для офиса](#)   [Мебель для дома](#)   [Мебель для КаБаРе](#)

[Мебель сезонная](#)   [Мягкая мебель](#)   [Матрасы и текстиль](#)   [Дом. Быт. Уют](#)   **Готовые решения**

*Готовишься к школе*

Компьютерный стол Q203-A, сине-красный  
**625 грн.**

Кресло Пул, Цифры-красные  
**403 грн.**

«Школьная пора и при всякой погоде» — у вас в доме уютно и комфортно, потому что интернет-магазин Mebelini подготовил предложение к учебному году:

Удобные [компьютерные столы](#)

iCamp 2011,  
Львів



# Массовая рассылка



Детский компьютерный стол

Компьютерный стол Q203-A,  
сине-красный

**625 грн.**

Купить



Отличный удобный компьютерный стол

Компьютерный стол С-830 - ольха

**630 грн.**

Купить

# Массовая рассылка

Идеальный вариант  
для ребенка

[Кровать MEXICO](#)

**1 150 грн.**

Купить

Гармонично впишется  
в интерьер

[Кровать MEXICO+](#)

**2 300 грн.**

Купить

Все, что пожелаете, для вас и ваших детей.

С заботой о вас, Mebelini.

**Бесплатная доставка по Украине**

**Гарантия от 1 года**

[www.mebelini.ua](http://www.mebelini.ua)  
Интернет-магазин мебели

Номер горячей линии  
**0-800-300-203**

Звонки бесплатны со всех  
стационарных телефонов  
Украины



Узнавайте первыми  
про наши акции и конкурсы

Вы получили это сообщение, так как оставили свой адрес эл.почты на сайте [www.mebelini.ua](http://www.mebelini.ua). Если это письмо попало к вам по ошибке, либо вы не желаете получать рассылки, пожалуйста, перейдите по ссылке в конце письма

iCamp 2011,  
Львів



# Транзакционные сообщения

☆ **airBaltic Reservations** reservations@airbaltic.com to me

[show details](#) Jun 24  [Reply](#)

Thank you for buying ticket at airBaltic.com.

Your itinerary has been successfully registered on Friday, 24.06.2011 10:41 (CEST).

## BOOKING REFERENCE

---

Online check-in for the flight you purchased starts at 12:00 midday a day before departure. It's fast and simple!

---

Invoice number:

---

## ITINERARY

### DEPARTURE FLIGHT:

Date: Mon 19/09

Departure: 19:30 Amsterdam - Arrival: 22:45 Kiev (Borispol)

Aircraft type: Boeing 737-500

Flight No.: BT620

Please check the Travel information section of our website to find information regarding travel documents, in-flight service and other flight related information. For information about baggage restrictions click [www.airbaltic.com/baggage](http://www.airbaltic.com/baggage). Click [www.airbaltic.com/airport](http://www.airbaltic.com/airport) to find check-in deadlines for airBaltic flights.

iCamp 2011,  
Львів



# Транзакционные сообщения

**TGV-europe**  
•com

## CONFIRMATION OF YOUR ORDER

Dear Mister **ANDRIY**

You carried out an order on our website on  
Please remember the details below:

PARIS ▶ RENNES		2 passengers	Amount: 82.00 €
Outward:	<b>16h05</b> PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	TGV 8033	1e Class
	<b>18h10</b> RENNES STATION		<b>Monday 8 August</b>
1er passenger (between 26 and 59 years)	TGV Prem's - 1st Class Offer:		Coach 3 - Seat 021 Lower deck - Separate seat - Dual face to face - Carriage Separate seat
2e passenger (between 26 and 59 years)	TGV Prem's - 1st Class Offer:		Coach 3 - Seat 022 Lower deck - Dual face to face - Separate seat

## Paris - Avignon

from  
**22€\***

[> Book now!](#)

\* Terms and conditions apply

iCamp 2011,  
Львів

**FEEDGEE**  
email marketing tools

# Какой тип email-маркетинга для нас?

Транзакционные сообщения  
инициированы клиентом

Сообщения рассылки инициирована  
бизнесом

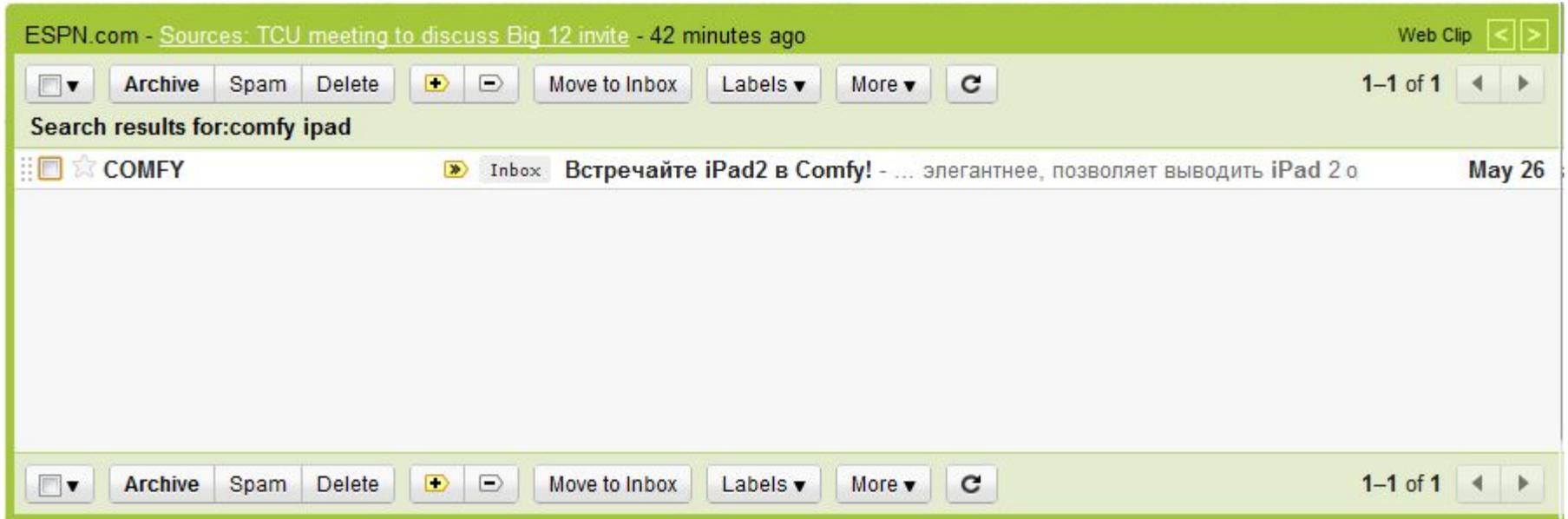
# Управляем параметрами эффективности рассылок

- Открытия (Opens)
- Переходы (Clicks) – CTR, CTOR
- Качество списка рассылки (MLQ)
- Период активности (день недели и время отправки рассылки)
- Интерактивность содержания - CTCSR

# Какие email-сообщения открывают?

1. Ожидаемые
2. Отправитель которых известен
3. Интересная или важная тема сообщения
4. Остальные (не спам) если осталось время

# О! Це так цікаво!



From COMFY

Subject Встречайте iPad2 в Comfy!

iCamp 2011,  
Львів



# Какие email-сообщения читают?

- Удобные для восприятия структура и дизайн
- Релевантное ожиданиям содержание
- Интересные заголовки

# Хочу!

**Встречайте iPad 2.  
В продаже с 27 мая, 13:00**



Благодаря новому, более тонкому и лёгкому корпусу iPad 2 ещё удобнее держать в руках. Он стал ещё мощнее благодаря двухъядерному процессору A5, однако по-прежнему работает до 10 часов от аккумулятора. С помощью двух камер можно делать видеозвонки FaceTime, записывать HD-видео и экспериментировать со снимками в Photo Booth. А обложка iPad Smart Cover крепится к корпусу с помощью магнитов, делает его ещё элегантнее, позволяет выводить iPad 2 из режима сна и устанавливать под удобным углом.



iCamp 2011,  
Львів



# Что побуждает к действию?

- Видимые и рабочие ссылки
- Призыв к действию
- Уникальность (цена, новизна)
- Ограничения в количестве, сроке
- Мотивация получения небольшой дополнительной выгоды

# MLQ – качество списка рассылки

- Отсутствие несуществующих email-адресов
- Низкий уровень жалоб на спам

Double Opt-In

Автоматическая актуализация списков  
рассылки

# Сегментация по активности

- Интерес к темам (Opens)
- Интерес к продуктам (Clicks)
- Рекомендации (переслано сообщений, создано соц.закладок)

# Измеряем и оптимизируем

## Аналитика email-рассылок

- Интерес к темам (Opens)
- Интерес к продуктам (Clicks)
- Рекомендации (переслано сообщений, создано соц.закладок)

## Результаты

- Продажи
- Действия

Бажаю успіхів у бізнесі!

Андрей Сабанский

[a.sabanskiy@feedgee.com](mailto:a.sabanskiy@feedgee.com)

+380 67 440 02 77

Запрошуємо на FEEDGEE!

[www.feedgee.com](http://www.feedgee.com)

інструменти email-маркетингу