



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%

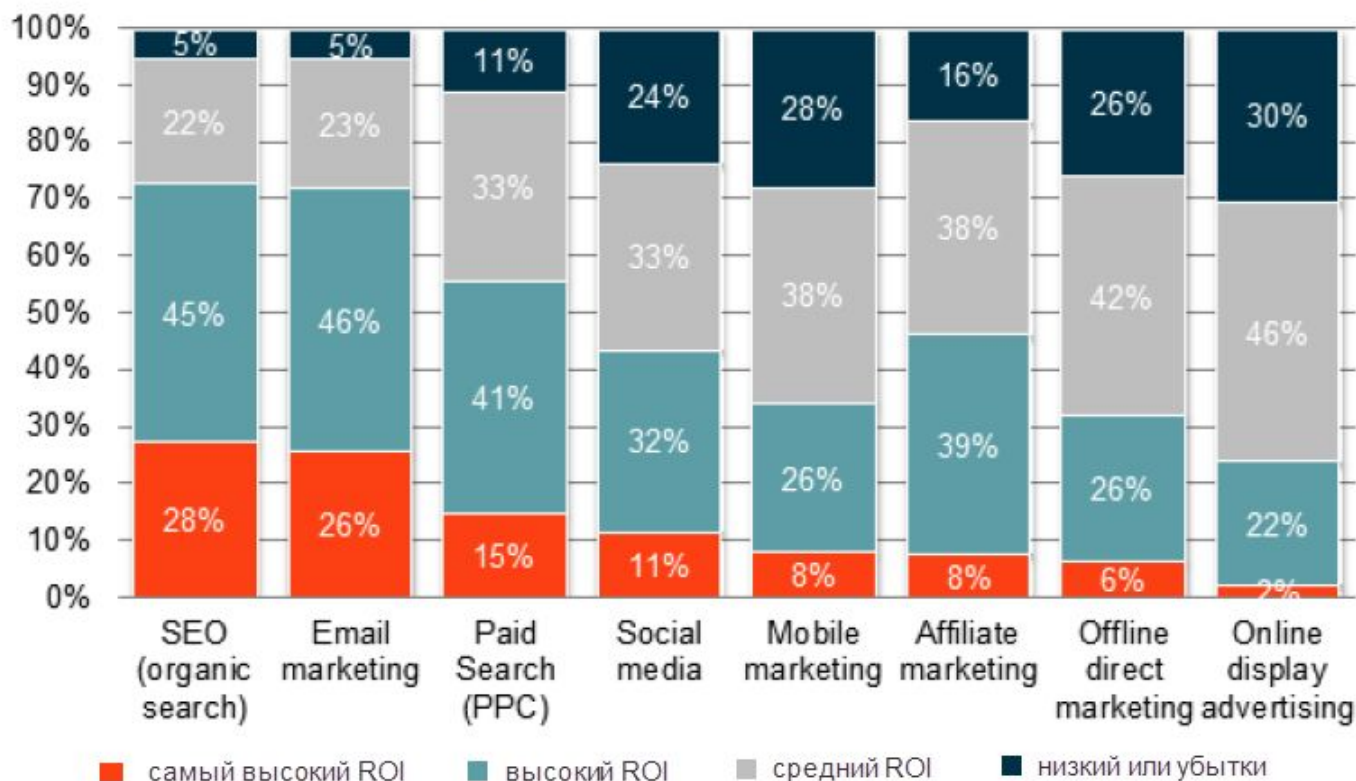
Note: The 2009 Email Census did not break down search marketing into PPC and SEO.

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
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. 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. Click 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:	16h05 PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	TGV 8033	1e Class
	18h10 RENNES STATION		Monday 8 August
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

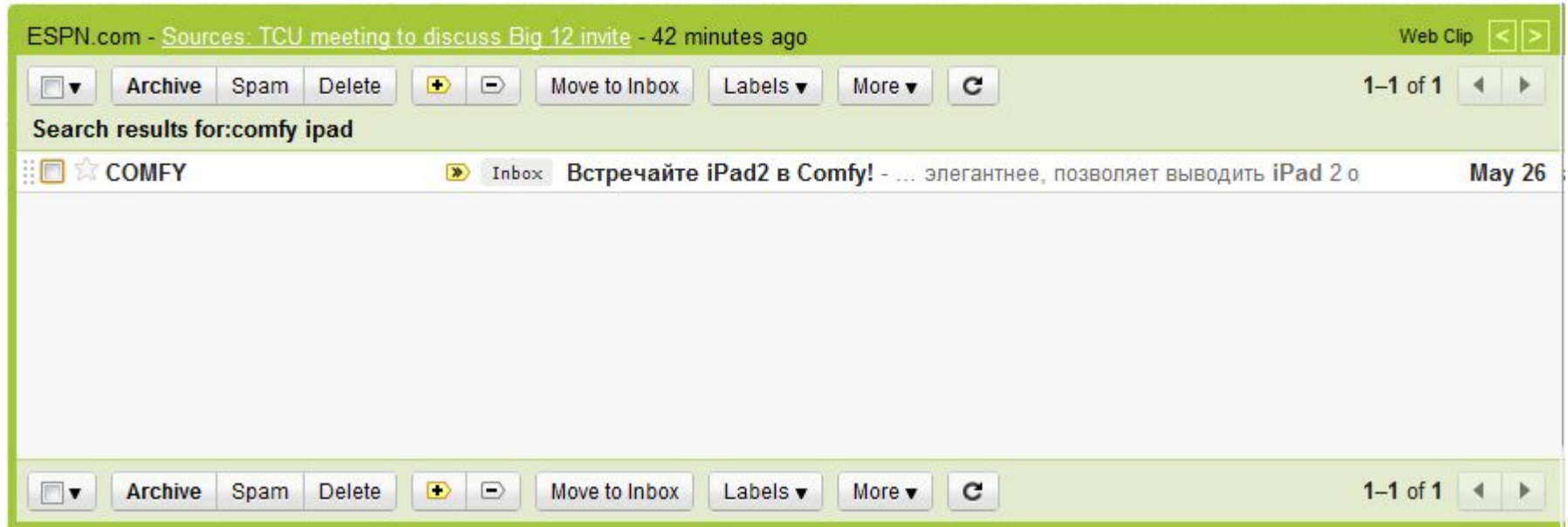
Управляем параметрами эффективности рассылок

- 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

+380 67 440 02 77

Запрошуємо на FEEDGEE!

www.feedgee.com

інструменти email-маркетингу