



**FUTURE  
BIT**

# Email-маркетинг 2.0



# Драйверы роста email-маркетинга

1. Повышение конкуренции. Рост стоимости привлечения клиента.
2. Рост популярности соц. сетях. Формирование у компаний стратегии поддержания и развития отношений с клиентами.
3. Эл. коммерция. Рост доли прямых продаж в сети.



# Основные игроки: Клиенты




1. Ecommerce - интернет-магазины, шоппинг-клубы
2. Купонные сервисы
3. Традиционный ритейл
4. Туристический сектор
5. Онлайн-сервисы



# Спам 2.0 ?

Входящие

группировать по теме Упорядочить: [по дате](#)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">M.Видео</a>	<a href="#">Получи скидку до 50% на следующую покупку в M.Видео!</a> Если Вы не можете прочитать это сообщение, с...	21:12
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Zappos.com</a>	<a href="#">Rockport: Style Made Comfortable + Free Shipping!</a> Shopping should always be this easy. XOXO, Zappos.com  ...	17:19
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Ruslead</a>	<a href="#">anton, избавьтесь навсегда от кашля, астмы и частых ОРВИ!</a> отписаться anton, избавьтесь ...  55 КБ	16:50
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">QUELLE</a>	<a href="#">Новогодняя лихорадка уже началась! Сегодня подарок каждому 20-му покупателю! Каждый день - но...</a>	15:40
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Stockmann</a>	<a href="#">Уикенд Постоянного Покупателя</a> СТОКМАНН ЧАСЫ РАБОТЫ ПОСТОЯННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ мода косметика...	14:13
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Клуб JustEva.ru</a>	<a href="#">Внимание! ДО КОНЦА БЕСПЛАТНОЙ ДОСТАВКИ ОСТАЛОСЬ 3 ДНЯ! Белье со СКИДКОЙ до 30%!</a> Вы недав...	13:26
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">SAPATO.RU</a>	<a href="#">Вам Подарок! 1000 рублей на Покупку Любой Пары Обувь!</a> Вам подарок! Не отображаются картинки? Наж...	12:00
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Группон</a>	<a href="#">Столовые приборы, браслеты, отдых в ГОА</a> Москва, отличные акции каждый день. Среда, 14 декабря 201...	11:57
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Twigl Team</a>	<a href="#">Уникальное предложение на мужские коллекции: Aristotel Bitsiani -50%, Cacharel -45%</a> Пр...  288 КБ	11:28
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Brands&amp;Brands</a>	<a href="#">Скидки до 50% на аксессуары Pierre Cardin, Laura Biagotti, Valentino, Tom Tailor, одежду Desam, детск...</a>	11:07
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Интернет-магазин Л'Этуз</a>	<a href="#">Дополнительная скидка 15% всем! Только 2 дня!</a> Дополнительная скидка 15% всем! Только 2...  84 КБ	10:21
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">ГлавСкидка</a>	<a href="#">Новый год со звездами . Маникюр+педикюр, Shellac, Моноспектакль Пивоварова, автошкола</a> Исполь...	08:24
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Группон</a>	<a href="#">Отдых в санатории, спа-программа и аюрведический массаж</a> антон! Сегодня Среда, 14 декабря 2011 г. Е...	08:05
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Клуб Shop de Luxe</a>	<a href="#">Ciro&amp;Вахх -65%, ТекСтильный каприз -55%, SportCheck, Patrick, JOMA -60%, FORZA VIVA-75%</a> Вас привет...	07:37
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">HipClub</a>	<a href="#">Swissotel -61%, Питер -45%, Аюрведа и фитнес в Индии, Серфинг на Шри-Ланке, Йога в Крыму, Израил...</a>	07:28
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">noreply@tvrain.ru</a>	<a href="#">TVRain.ru: Рассылка новостей с сайта телеканала ДОЖДЬ</a> Смотреть эфир Главные новости Член генсовет...	07:06
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">KupiVIP.ru</a>	<a href="#">Акции дня: Домашняя одежда -70%. Сегодня: Арт Кажан -60%, Carpiccio -30%, TAC -40%</a> Web-версия   Ли...	06:45
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">Красота</a>	<a href="#">Лечебный массаж   Солярий   Обёртывание   Spa-Педикюр   Мезотерапия!</a> Вход Личный кабинет свежее...	06:43
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">AlKupone</a>	<a href="#">Без боли и навсегда! Фотоэпиляция на аппарате Palomar Starlux; Цветное биоламинирование волос...</a>	06:36
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <a href="#">SAPATO.RU</a>	<a href="#">Midnight Chic! Новогодний Подарок Каждому Покупателю!</a> Midnight Chic! Новогодний Подарок Каждому П...	02:16



# Основные игроки: Платформы

## 1. Российские платформы:

Subscribe.Pro, Unisender - активное развитие функционала. Догонят западные сервисы среднего уровня (Mailchimp, iContact и т.д).

## 2. Западные платформы:

Ofsys, ExpertSender, EmailVison, Emarsys – открытие офисов в России. Локализация продуктов. Служба поддержки клиентов и отдел продаж.

SUBSCRIBE.PRO



MailChimp

UniSender

emailvision



# Основные игроки: Агентства

За последние 2 года появилась группа агентств специализирующихся на email-маркетинге и eCRM.

1.Futurebit



2.EmailMatrix



3.EmailIntelligence

4.Da Marketing

5.DigDog



**Da!Marketing**

# Развитие рынка

1. Специализированная конференция, обучающие семинары, тренинги, вебинары.

1. Построение взаимоотношений с ведущими почтовыми провайдерами и формирования стандартов работы.

2. Аналитика и исследования рынка. Появление кейсов, рекомендаций и аналитики именно по российскому рынку.





# Какие услуги востребованы?

1. Разработка стратегии. Запуск. Развитие. Интеграция с другими каналами он-лайн маркетинга.

2. Выбор платформы для рассылок.

1. Интеграция и автоматизация.

2. Аналитика баз данных. Сегментация клиентов.

3. Разработка дополнительных сценариев рассылок

4. Сбор и формирование базы подписчиков.

5. Разработка и адаптация макетов писем.



# Кейс. Ритейл

**Клиент:** Сеть магазинов обуви и аксессуаров.

## **Стартовые позиции:**

- 1.База участников дисконтной программы (более 100 тыс.). Емейл-рассылок ранее не проводилось.
- 2.Уже используются другие каналы для коммуникаций с клиентами (social media, смс-рассылки).
- 3.Отсутствие опыта и экспертизы по работе с емейл-маркетингом.



# Разработка стратегии

1. На каком этапе находимся? Какие задачи решаем?

1. Какие уже используются инструменты для коммуникации с существующими клиентами (social, sms)?

2. Какие поводы есть для коммуникаций? Разделение контента между разными каналами?

3. Как измеряем результат? Каких действий ждем?



# Кейс. Результаты

1. Актуализация и реактивация базы. 70% активных подписчиков.
2. Средний CTR 12% (при 2-х рассылках в месяц)
3. Рост аудитории в соц. аккаунтах в 3 раза
4. 1-е место среди всех источников трафика по качеству аудитории (глубина просмотра, показатель отказов, время на сайте).



# Выбор платформы

1. Собственное решение или внешняя платформа?
2. Какой объем писем будет рассылаться?
3. Возможности по интеграции (1С, CRM, Ecommerce)?
4. Возможности для работы с аналитикой?
5. Мультиканальные коммуникации



# Тренд №1 .Интеграция и автоматизация

**Задачи:** интеграция платформы для рассылок с 1С, внутренней CRM-системой, интернет-магазином, CMS сайта

**Цели:**

- 1.Запуск триггерных рассылок в зависимости от поведения пользователя на сайте или заданных параметров
- 2.Использование динамического контента и динамических сегментов
- 3.Перевод части рассылок в автоматический режим
- 4.Сокращение времени и ресурсов на подготовку рассылок, обновление базы.



# Интеграция и автоматизация

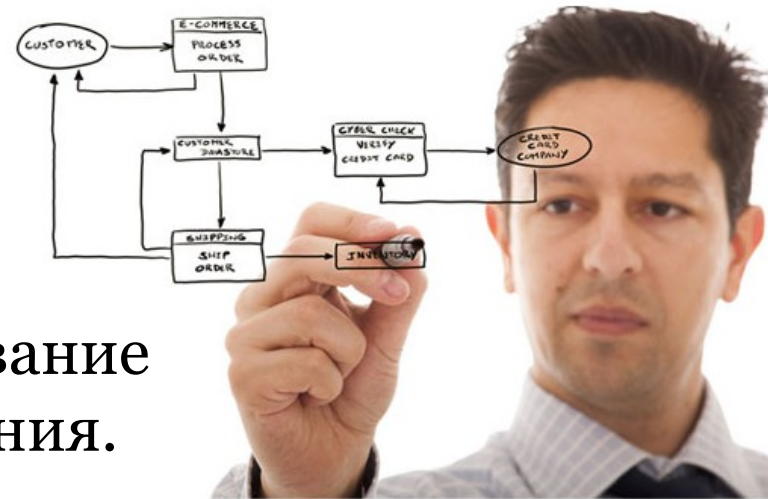
**К кому обращаться:** платформы и спец. агентства

**Варианты взаимодействия:**

1. Полная реализация  
«под ключ»

2. Разработка логики и формирование ТЗ для самостоятельного внедрения.

3. Консалтинг и тех. поддержка.



# Тренд №2. Аналитика баз данных

## Задачи:

- Анализ отклика и эффективности по сегментам
- Расширения сценариев коммуникаций

## Сегментация:

- по реакции на рассылки
- по этапу отношений с клиентом
- по истории покупок (RFM)
- по поведению на сайте

## Дополнительно:

- профиль и интересы из соц. сетей
- поведение на сайте





# Тренд №3. Увеличение сценариев КОММУНИКАЦИЙ

## Задачи:

- Рост вовлеченности клиентов
- Повышение эффективности

## Жизненный цикл клиентов:

- Знакомство
- развитие
- поддержка отношений
- реактивация

## Поддержка продаж:

- работа с незавершенными покупками
- получение отзывов и рекомендаций
- upsell и cross-sell




# Сбор баз данных

Задачи:

- 1.Повышение эффективности собственных каналов (сайт, соц. медиа, анкетирование в офф-лайне).
- 2.Разработка механик акций для сбора данных
- 3.Разработка стратегии лидогенерации (реклама по модели CPA, программы ко-регистрации)



# Пример: landing page



## Вступить в клуб DIM

Вы хотите быть в курсе самых современных тенденций мира мировой моды? Вы хотите получать самые свежие новости о том, во что сегодня, собираясь на свидания, наряжаются французские женщины и иметь не менее актуальный взгляд на мир? Вы хотите первыми узнавать об акциях, распродажах и скидках на соблазнительное изысканное белье? Тогда добро пожаловать в клуб наших друзей!

Г-жа       Г-н

Ваше имя \*

Ваша фамилия \*

Ваш e-mail адрес: \*

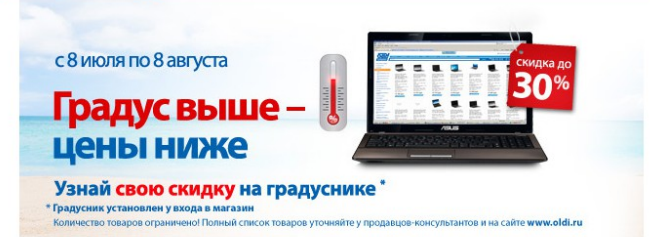
Дата вашего рождения \*  -  -

Город \*

[Зарегистрироваться](#)

# Разработка и адаптация писем

1. Разработка структуры письма
2. Верстка и тестирование
3. Адаптация под мобильные устройства



## НОВОСТИ

**iPod nano – Multi-Touch. И много других талантов.**  
Плеер iPod nano – классный дизайн, музыка, фитнес и многое другое!

**Новые поступления: LED монитор 23" ASUS VG23AH**  
ASUS VG23AH – современный монитор с широкими углами обзора и поддержкой стереоскопического изображения.

**Новая услуга для покупателей интернет-магазина OLDI.RU!**  
Оплачивайте заказы пластиковой картой при доставке курьером.

## НОВЫЕ ПОСТУПЛЕНИЯ



**Компьютер OLDI HOME 310**  
>Core i3-2100/2Gb/500Gb/1Gb GT620/CRT/DVD+RW/Win7 SP1

15 500 руб.

[В КОРЗИНУ](#)



**Планшетный компьютер RITMIX RMD-830 8" 4мк**  
800x600, RGB, Android 4.0, WiFi

5 590 руб.

[В КОРЗИНУ](#)



**Видеокарта 2Gb PCI-E Zotac GT640 с CUDA GFOT640, GDDR3, 128 bit, HDCP, 2\*DVJ, mini HDMI, Retail**

3 430 руб.

[В КОРЗИНУ](#)



**Фотоаппарат Panasonic DMC-F74EE-S Silver 12 Мп, 4.6 zoom, 2.7" LCD, GPS, USB, водонепроницаемый**

14 352 руб.

[В КОРЗИНУ](#)

## НОВЫЕ ВИДЕООБОЗОРЫ



Обзор ноутбука Dell Inspiron 5520



Обзор видеорегистратора Genius GR-DVR GPS300



© 1998—2012. Все права защищены. Компания OLDI

Отправлено на [SUBSCRIBE anкета\_member\_email] Отписаться от рассылки Вы получили это письмо, потому что являетесь клиентом магазина «OLDI» и мы предполагаем, что эта информация может быть Вам интересна.

# Источники по теме:

- **Группа «Email Marketing in Russia»**  
<http://www.facebook.com/groups/emailrussia/>
- **Блог Futurebit.ru**  
<http://futurebit.ru/conversation/>
- **Лаборатория Емейл-маркетинга**  
<http://emailslab.ru>
- **Блог Unisender**  
<http://www.unisender.com/ru/blog/>



# Источники по теме:

- **ExactTarget**

<http://www.exacttarget.com>

- **Responsys**

<http://www.responsys.com>

- **SilverPop**

<http://www.silverpop.com>

- **EmailVision**

<http://www.emailvision.com>





**FUTURE  
BIT**

Social media

eCRM

Social Media

Web analytics

---

**Контакты для связи:**

- Лапкин Антон ([anton@futurebit.ru](mailto:anton@futurebit.ru))