

Ускорение процессов и автоматизация в email-маркетинге

FEEDGEE, 2012



Давайте знакомиться 😊

Андрей Сабанский

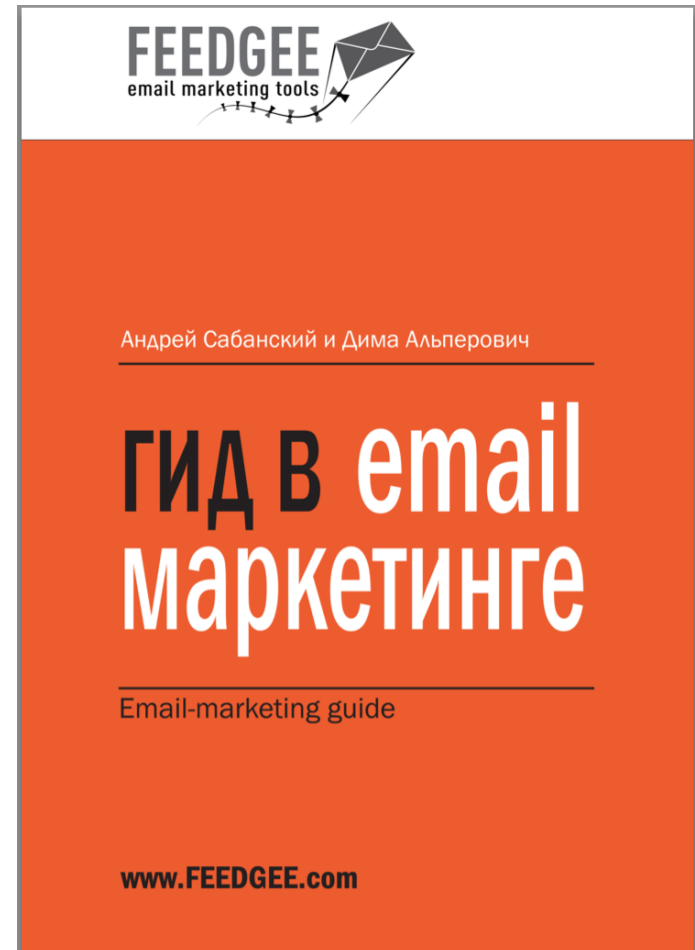
Сервис инструментов email-маркетинга

www.feedgee.com

Спикер конференций DM Days, Бизнес интернет-магазинов и онлайн сервисов, B2BShow, GIZ, Украинская инициатива, MailingDay

Преподаватель школы маркетинга BeFirst

Автор издания «Гид в email-маркетинге»



О чем говорим

- Базовые процессы в email-маркетинге
- Ускорение и автоматизация процессов
- Управление репутацией отправителя
(пример использования инструментов
postmaster.mail.ru)

«человеческим» языком ;)

→ Как снизить затраты ресурсов эффективно управляя процессами

→ Как повысить эффект кампаний в email-маркетинге

Базовые процессы: маркетолог

- Управление подписчиками
- Подготовка сообщений
- Сбор результатов и Аналитика
- Обработка отказов

Базовые процессы: под капотом

- Разработка и сопровождение программной платформы
- Настройка и управление почтовыми серверами
- Работа с доставляемостью на уровне сервисов эл. почты, дата-центров и пр. веб-узлов
- Обучение и поддержка технического персонала и т.д.

Легенда



Выигрыш времени с автоматизацией



Существенный выигрыш времени с автоматизацией

AUTO

не возможно без автоматизации

STOP

существенное снижение эффективности без автоматизации



удобство без существенного прироста эффективности

Инструменты email-маркетинга

- Сервис email-маркетинга
- Встроенный модуль рассылки в CRM, CMS
- Программа для рассылки
- Почтовый клиент или веб-аккаунт электронной почты

Средства ускорения: инструменты

- Сервис email-маркетинга
- Встроенный модуль рассылки в CRM, CMS

Способы взаимодействия с инструментами

1. Ручной ввод данных
2. Экспорт и импорт файлов
3. Автоматизация экспорта и импорта
4. API

Примеры экспорта и импорта

- Экспортировать из CRM, CMS список подписчиков в файл
- Импортировать данные подписчиков из файлов в список рассылки
- Экспортировать список прочитавших сообщение из Аналитики
- Импортировать список прочитавших сообщение в CRM

и т.д.

API

application programming interface

Программные методы, которые
позволяют программам и сайтам
использовать возможности
инструмента email-маркетинга

Примеры методов API

- Добавить подписчика в список
 - Изменить статус подписчика, обновить данные
 - Создать сообщение рассылки и отправить
 - Получить основные показатели Аналитики
 - Получить список прочитавших сообщение
 - Получить список отказавшихся от рассылки
- и т.д.

Процесс

УПРАВЛЕНИЕ ПОДПИСЧИКАМИ

Процесс: управление подписчиками

Пример профиля данных подписчика

Имя: Петр Фамилия: Иванов

Email: petr.ivanov1901@mail.ru

Мобильный: +380 97 0000000

Город: Киев

Бонусная карта 1213 4534 3989 0000

Персональный промо-код: J87K0090

Кличка собачки: Джудди*

...

Процесс: управление подписчиками

Добавление и удаление подписчиков

Обновление данных подписчиков

Управление статусами подписки

Ручной ввод эффективен, но старайтесь делегировать его владельцу данных

STOP

Исключайте ручной при наличии файла с данными



Экспорт и Импорт



API

10 000 записей по 5 полей

- Ручной ввод - 7 дней
- Экспорт-Импорт – 25 мин (15 минут на подготовку файла, 5 минут на загрузку с проверкой формата данных)
- API – 5 минут на загрузку или 0 минут при постоянной синхронизации

10 000 записей

API Vs. Импорт-Экспорт

в сутки - 15 минут

рабочая неделя - 1ч 15 минут

в месяц - 5 ч

в год - 60 ч

Процесс: управление подписчиками

Создание списков и сегментация

Ручной ввод данных

Автоматизация не дает прироста в эффективности, но использование API позволяет создать условие сегмента или новый список на стороне CMS



Процесс

ПОДГОТОВКА СООБЩЕНИЯ

Процес: підготовка повідомлення



СПЕЦПРОПОЗИЦІЇ ВІД СОМФУ

У магазинах:

В інтернет-магазині:

lenovo

Windows 8

SAMSUNG



3999,-

12 ПЛАТЕНІВ ПО
333,-



7555,-


Купити

Процесс: подготовка сообщения

Сезон подарков открыт
Выиграйте Nokia Lumia 820, акции, новинки

интернет-магазин

Сезон подарков открыт: приобретайте телефон Samsung и получайте в подарок карту памяти 4 Гб. [Узнайте больше →](#)



СЕЗОН ПОДАРКОВ ОТКРЫТ!

Мобильные телефоны и смартфоны Samsung

подарок
4 ГБ
карта памяти

Приобретайте один смартфон, а забирайте сразу два устройства связи! К акционным смартфонам Nokia 800 и Nokia 900 мы дарим мобильный телефон Nokia 1280 в разных расцветках корпуса на выбор. [Подробнее →](#)

Процесс: подготовка сообщения

(044)499 00 09, (044)499 50 00

СУПЕРПРЕДЛОЖЕНИЕ!



ХИТ ПОДА
USB MOVIE

74cm
129"

HDMI™
LED

1999.-

Elenberg LED ТЕЛЕВИЗОР ELENBERG E29Q770A



ХИТ ПОДА

USB MOVIE

82cm
32"

3099.-

86^x 36 ГРН. МЕС.

SAMSUNG

LED ТЕЛЕВИЗОР SAMSUNG UE-32EH4030 WXUA

Процесс: подготовка сообщения

Дизайн и верстка HTML шаблона

Копирайт содержания

100% творческий процесс

Ускорение от x8



при использовании готовых шаблонов
и создании сообщения на основе ранее
созданных сообщений

«Клоны» и готовые шаблоны

2 рассылки в неделю

Экономия

1 сообщение - 1 час

в месяц - 8 ч

в год - 96 ч

Ежедневные рассылки – 2 месяца!

Процесс: подготовка сообщения

Перенос шаблона в редактор

Наполнение сообщения

Ручной ввод данных



Получением HTML шаблона по ссылке



Формирование сообщения через API

Процесс: подготовка сообщения

Персонализация и динамическое содержание

STOP Ручной ввод данных



Ускорение x10

Автоматическая персонализация и автоматическое наполнение динамическим содержанием

Процесс: подготовка сообщения

Ссылки – персонализация и параметры Google Analytics

STOP Ручной ввод данных



Ускорение x10

Автоматическая обработка

Процесс: подготовка сообщения

Тестирование email и веб-версии сообщения

Ручное тестирование

Групповое тестирование путем рассылки тестовой версии сообщения коллегам и сбор обратной связи



Процесс: подготовка сообщения

Отправка сообщения или рассылки

Ручной запуск



Автоматическая отправка по расписанию
или событию

Процесс

СБОР РЕЗУЛЬТАТОВ И АНАЛИТИКА

Процесс: Сбор результатов и Аналитика

Расчет основных параметров эффективности

Персонализация открытий

Персонализация кликов

Действия со списками активности

~~Анализ и ручная обработка~~

Автоматическая обработка

AUTO



Процесс: Сбор результатов и Аналитика

Персонализация отказов

Персонализация жалоб

Персонализация недоставленных сообщений

Анализ причин недоставки

Действия со списками недоставки и отказов

Анализ и ручной ввод

Автоматическая обработка

STOP



Размер списка x1000

Процесс: Сбор результатов и Аналитика

- Расчет основных параметров эффективности
- Персонализация открытий
- Персонализация клиентов
- Персонализация отзывов
- Персонализация жалоб
- Персонализация доставленных сообщений
- Анализ причин доставки
- Действия со списками активности, доставки, отказов

ДУШТО

Процесс: Сбор результатов и Аналитика

- Не давайте «остыть» заинтересованным подписчикам
- Работайте над активацией пассивных подписчиков
- Работайте с актуальными и синхронизированными базами

Процесс

ОБРАБОТКА ОТКАЗОВ

Процесс: Обработка отказов

Прием отказов

AUTO

Прием отказов онлайн



Прием отказов (другие каналы - поддержка, CRM, точки продаж и пр.)



Прием отказов по эл.почте FBL, Spam-reports и Unsubscribe-письма

Автоматизация и ускорение

- Используйте сервисы email-маркетинга и инструменты, которые не обязывают вас в их поддержке
- API для связи сайта или CRM с инструментом
- Отдавайте на аутсорсинг копирайт, дизайн шаблонов и управление кампаниями
- Помните, что процессы всегда могут становиться еще более эффективными!

Репутация отправителя

- Доверие к домену
- Доверие к отправителю
- Уровни жалоб и несуществующих адресов
- Контент-фильтры - «чувствительные» слова
- Отдача FBL

postmaster.mail.ru

узнать больше про репутацию
отправителя

Процесс: мониторинг доставки

POSTMASTER@mail.ru

[Домены](#)

[Добавить домен](#)

[Письма](#)

[Настройки](#)

[другой домен](#) ▾

[Настроить FBL](#) ?

Статистика

[Графики](#)

[Проблемы](#)

за

день

[неделю](#)

[месяц](#)

■ Доставлено

■ Возможно спам

■ Точно спам

Дата	Письма	Жалоб	Репутация, %	Тенденция, %	Прочит.	Удал. прочит.	Удал. непрочит.	Доставлено, %
11.11	26 989	383	--	--	1 973	980	4 453	100,0
10.11	18 274	208	--	--	1 192	579	2 511	100,0
09.11	26 412	274	--	--	1 216	556	2 541	100,0
08.11	4	0	--	--	2	0	1	100,0
07.11	3	0	--	--	0	0	1	100,0
06.11	2	0	--	--	1	0	0	100,0
05.11	3	0	--	--	1	3	0	100,0
04.11	2	0	--	--	2	0	0	100,0

Новости email-маркетинга



Новые редакции гида в email маркетинге будут доступны на нашем сайте www.feedgee.com, о появлении которых мы сообщим в нашей рассылке.

Подпишитесь на Новости FEEDGEE на www.feedgee.com, чтобы получать новые версии гида в email маркетинге бесплатно.

QR-ссылка на форму подписки на Новости FEEDGEE.

© 2012 FEEDGEE.COM

Желаю успехов в бизнесе!

Андрей Сабанский

a.sabanskiy@feedgee.com

+380 67 440 02 77

www.feedgee.com

инструменты email-маркетинга