

Триггерные рассылки для НКО

Сергей Исаков 2020

Цель занятия

- Научиться классифицировать рассылки
- Узнаем какие триггеры существуют и какие особенно полезны НКО
- Узнать способы настройки
- Научимся настраивать
 - Форма регистрации и письмо подтверждение
 - Wordpress Contact Form
 - Mailchimp
 - Bitrix24
 - Настроим письма триггеры на пожертвования
 - Bitrix24 и Unisender

Общие вопросы

- Как удержать доноров:
 - Интересный и релевантный контент
 - Частота
- Как сделать интересный и релевантный контент:
 - Анализ данных (клики / открытия), опросы
 - Сегментация - рекуренты, активные и неактивные
 - АВ тестирование - темы, тексты, фото, призывы, кнопки
- Как узнать оптимальную частоту
 - АВ тестирование в группах
- Как сделать рассылку лучше - см п.1-3

Теория рассылки типы и различия

	Триггерные	Транзакционные
Цель	Подтолкнуть покупателя к покупке	Подтвердить действия клиента, уведомить о срочной сервисной информации
Что запускает рассылку	Действие и бездействие пользователя, наступление какой-то даты	Только действия пользователя
Ссылка на отписку	Обязательна	Не обязательна
Когда приходят письма	По-разному: мгновенно, через несколько часов, спустя несколько дней	Мгновенно
Примеры	Приветственное письмо, письмо о брошенной корзине, реактивация, письмо-поздравление	Уведомление о смене или восстановлении пароля, оплата товара, вход в систему с нового устройства

- <https://www.unisender.com/ru/blog/sovety/rassylki-dlya-chaynikov-14-kak-avtomatizirovat-email-marketing#trigger>
- <https://sendpulse.com/knowledge-base/email-service/automation360/send-email-abandoned-cart>

	Регулярные	Триггерные	Транзакционные
База данных в которой регистрируется событие	Сервис рассылок Mailchimp Unisender	Сервис рассылок / сайт / CRM Битрикс24	Сайт WooCommerce Лейка
Импорт данных	Вручную	Вручную / Программно	Программно
Отправитель	Сервис рассылок	Сервис рассылок / CRM	CRM / сайт / сервис транзакционных рассылок
Логическая связь с действием посетителя	никакой	условная	Прямая-линейная

Теория - что из этого полезно для НКО

- Благодарность за пожертвование - *умеет Лейка*
- Приветственное письмо или серия - *требует интеграции*
- Письмо о незавершенном пожертвовании - *требует интеграции*
- Письмо о неуспешном списании по подписке - *требует интеграции*
- Реактивация на отсутствие пожертвований - *требует CRM*
- Реактивация на отсутствие посещений - *требует систему слежения*
- Письмо-поздравление

Технические способы отправки и риски

- Отправка почты с сервера сайта

Блокировка исходящего почтового трафика сетью, спам фильтр

- Отправка по SMTP от почтового ящика @yandex.ru @gmail.com

Ограничения почтового ящика на исходящие, спам фильтр

- Отправка через внешний почтовый сервис sendpulse, mailchimp, unisender, unione, mandrill

Входящие спам-фильтры серверов

Практика

- Уровень 0. Письмо благодарности Лейка
- Уровень 1. Форма регистрации связи на wordpress
- Уровень 2. Приветственная цепочка Mailchimp
- Уровень 3. Робот по стадиям Битрикс24
- Уровень 4. Автоматический импорт с помощью Моста
- ~~Уровень 5. Система отслеживания на сайте~~
- ~~Уровень 6. Отправка событий с в коде сайта~~

Уровень 0. Письмо благодарности из лейки

- Транзакционная рассылка, отправляется средствами сайта(хостинга)
- https://dev2.databridge.website/wp-admin/admin.php?page=leyka_settings&stage=email

Уровень 1 форма регистрации для Wordpress

- Установить плагины **Contact Form 7, Contact Form CFDB7**
- По ситуации **Contact Form 7 Extension For Mailchimp, WP Mail SMTP**
- В панели управления Contact Form 7
 - Создать форму
 - Получить шорткод [contact-form-7 id="261" title="Contact form 1"]
 - Вставить шорткод в любое место на этом сайте (пост, виджет ...)
- <http://dev3.databridge.website/cart/contact-form/>

Your Name (required)

Your Email (required)

Subject

Your Message

3 марта 7 марта 20 августа

Send

Уровень 2. Мейлчимп форма на сайт

- Мейлчимп - умеет делать ТРИГГЕРНЫЕ рассылки - цепочки и серии различные по условиям.
- Мейлчимп выдает HTML код формы
- Вставляется в любой виджет, пост или страницу
- Настраивается на аудитории (списке) автоматизация типа "Добавление в список"
- Уходит одному емейлу только один раз.
- Данные ответов хранятся в аудитории мейлчимпа - экспорт Эксель
- <https://www.wpbeginner.com/wp-tutorials/ultimate-guide-to-using-mailchimp-and-wordpress/>

Automated

Edit Settings

Pause All Emails

Audience name

bitrix vip (2 subscribers) [Add Contacts](#) | [Remove Contacts](#)



Click Next to review your automation



Paused

My Custom Workflow Edited 3 days ago by you

Trigger: Immediately after subscribed contacts join or are imported to your audience -

[Edit](#)

Schedule: Every day, all day · [Edit](#)

Filter by segment or tag: None · [Add](#)

Post-send action: None · [Add](#)

0

[Queue](#)

3

[Recipients](#)

66.7%

Open rate

0.0%

Click rate

[Edit Email](#)



Уровень 3. Битрикс24. Формы и роботы

- Настроить стадии сделки: Начато, успех, провал
- Настроить роботы или бизнес-процессы для разных стадий:
 - Завершена успешно - отправить welcome рассылку в первый раз, спасибо в последующие разы
 - Провалена:
 - отправить письмо с предложением выбрать другой способ
 - Отправить письмо с разбором причины отказа и советом как исправить
- Настроить триггеры для автоматического перехода между стадий:
 - Если пожертвование больше получаса как "Начато" -> человек ушел, перевести в "проваленные"

Автоматизация ☆

ФАНДРАЙЗИНГ ▾

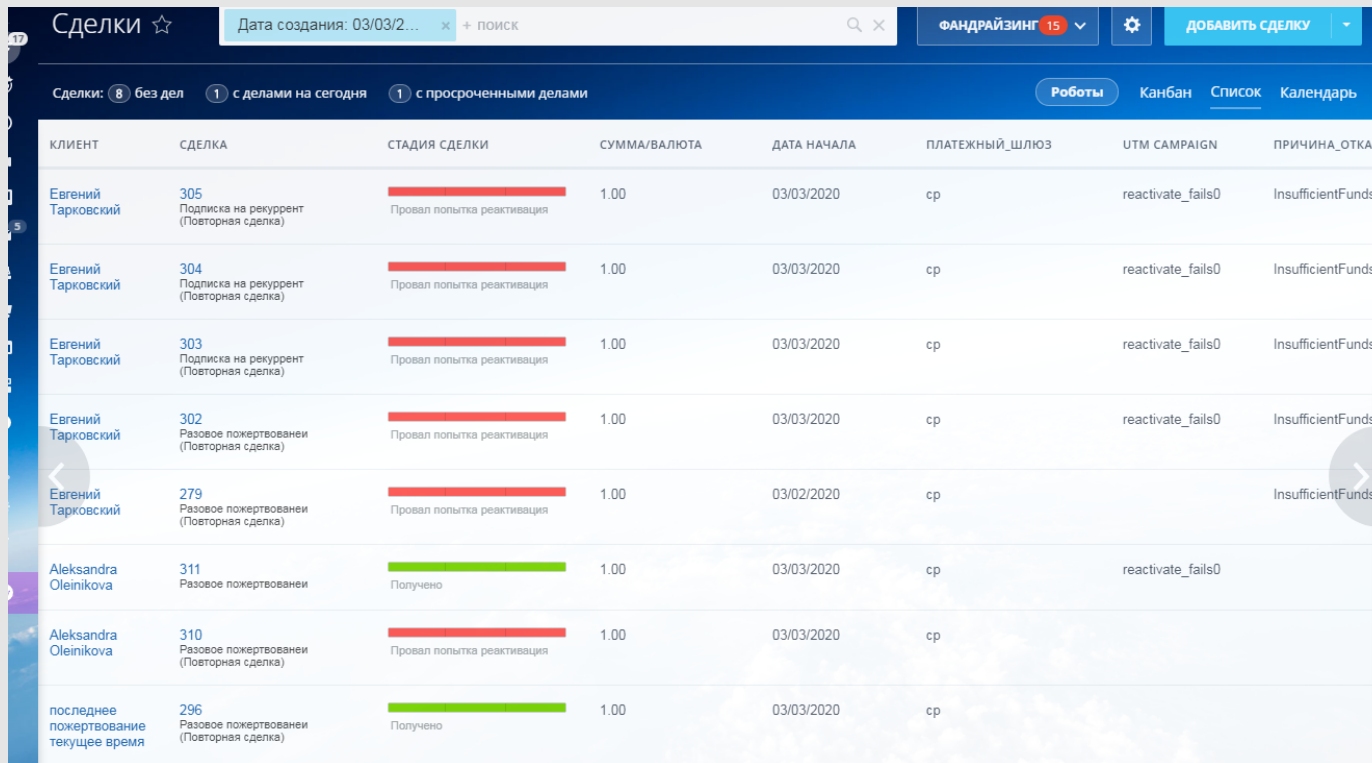
Начато → В процессе → Получено → Провал попытка реактивация

Триггеры ?

Роботы ?

сразу Notification кому: Автоматически	сразу Notification кому: Автоматически	сразу Изменение контакта кому: Автоматически	сразу Control кому: Автоматически
сразу Отправить письмо кому: Автоматически	Настроить робота	сразу, по условию Уведомление кому: Автоматически	сразу, по условию Отправить письмо кому: Автоматически
сразу, по условию Сменить стадию кому: Автоматически		сразу, по условию welcome кому: Автоматически	сразу, по условию Отправить письмо кому: Автоматически

Уровень 4 часть 1. Битрикс24 - интеграция через проект МОСТ



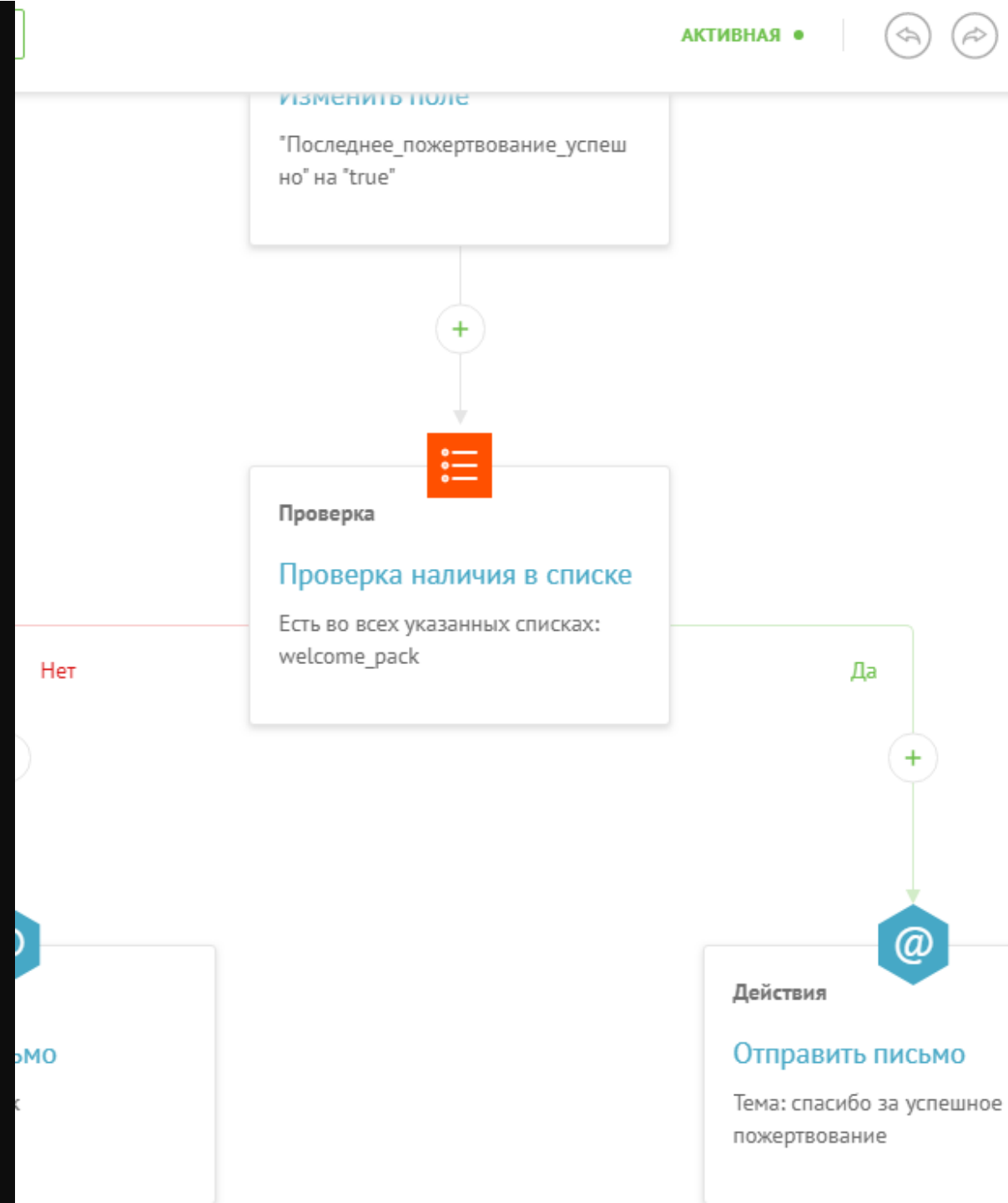
Сделки: 8 без дел 1 с делами на сегодня 1 с просроченными делами

КЛИЕНТ	СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	СУММА/ВАЛЮТА	ДАТА НАЧАЛА	ПЛАТЕЖНЫЙ_ШЛЮЗ	UTM CAMPAIGN	ПРИЧИНА_ОТКАЗ
Евгений Тарковский	305 Подписка на рекуррент (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/03/2020	ср	reactivate_fails0	InsufficientFunds
Евгений Тарковский	304 Подписка на рекуррент (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/03/2020	ср	reactivate_fails0	InsufficientFunds
Евгений Тарковский	303 Подписка на рекуррент (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/03/2020	ср	reactivate_fails0	InsufficientFunds
Евгений Тарковский	302 Разовое пожертвование (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/03/2020	ср	reactivate_fails0	InsufficientFunds
Евгений Тарковский	279 Разовое пожертвование (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/02/2020	ср		InsufficientFunds
Aleksandra Oleinikova	311 Разовое пожертвование	Получено	1.00	03/03/2020	ср	reactivate_fails0	
Aleksandra Oleinikova	310 Разовое пожертвование (Повторная сделка)	Провал попытка реактивация	1.00	03/03/2020	ср		
последнее пожертвование текущее время	296 Разовое пожертвование (Повторная сделка)	Получено	1.00	03/03/2020	ср		

- Интеграция Мост вносит все пожертвования из Лейки с аналогичными статусами по смыслу.
- Также можно вносить из Клаудпейментс, Яндекс, Миксплат, Пэйпал
- Техническая настройка интеграции совершается единоразово
- все настройки рассылок - в адм. панели Битрикс24.
- Битрикс24 получает данные о пожертвованиях и совершает триггерные рассылки и другие действия согласно настроек-роботов (см. Пред слайд)

Уровень 4 часть 2. Триггеры автоматизации Юнисендер

- Альтернативный вариант, чтобы не переходить на платный Битрикс24.
- Интеграция МОСТ вносит все пожертвования с аналогичными статусами в специальные списки Юнисендера (дублирует в бесплатный Битрикс24 - он ничего не отправляет)
- В списках настроены "Автоматизации" Юнисендер - триггерные рассылки, проверяющие на наличие в других списках или значения полей (см. рис).
- Юнисендер отправляет триггерные письма со своих серверов - более надежно с т.з. спам-фильтров



Для СВЯЗИ

- <https://www.facebook.com/serge.issakov.7>
- root@databridge.website
- +7 926 561 27 17