

НУЖНА ПОМОЩЬ

Сегментация и реактивация доноров

9 ИЮЛЯ 2021 | ОНЛАЙН - КУРС

Артём Овсянников

Какое из утверждений лучше всего описывает ваше мнение о email-рассылках?

1. Почти ничего не знаю
2. Задумывались, но не пробовали
3. Пробовали
4. Работаем регулярно

1. Замечания для начинающих

Доменная почта

1. nuzhnapomosh@mail.ru
2. arovskyannikov@gmail.com
3. mne@nuzhnapomosh.ru
4. dima@takiedela.ru

Доменная почта

1. nuzhnapomosh@mail.ru
2. arovsyannikov@gmail.com
3. mne@nuzhnapomosh.ru
4. dima@takiedela.ru

Обязательные настройки сервиса рассылок

- DKIM
- spf
- DMARC

Сервисы для контроля доставляемости

- postmaster.mail.ru
- postmaster.google.com

Главные причины попадания в спам

- Покупные или старые базы
- Отсутствие необходимых настроек сервиса
- Рассылка с нового аккаунта большой массой
- Использование сокращателей ссылок
(типа goo.gl, vk.com/cc, <http://bit.ly/> и др.)

***Если ты не
профессиональный
спамер —
не покупай баз***

Double-opt-in

— это разновидность подписки, которая подразумевает дополнительное подтверждение своего email-адреса непосредственно из письма.

Технические и административные требования для отправки электронных сообщений на Mail.Ru

- рассылка должна осуществляться исключительно по явному и прямому требованию или согласию получателя (opt-in);
- все рассылки, отправляемые по подписке, должны иметь в тексте каждого сообщения валидную не электронную контактную информацию об организации, осуществляющей рассылку, включая телефонный номер и физический адрес;
- массовые рассылки должны иметь простой и очевидный механизм отписки. Процесс отписки не должен требовать от пользователя сложных действий, таких как ввод или восстановление пароля, регистрация и т.п. Мы рекомендуем в качестве механизма отписки добавлять в каждое письмо хорошо заметную ссылку с возможностью отписаться одним переходом по ней. Пользователи не должны авторизовываться на сайте, чтобы отписаться от рассылки;

1. Сегментация

Критерии сегментации

- Активность
- Объём
- Новизна
- Контактность

«АКТИВНОСТЬ»

	Параметр	Задача
Активные	есть активная подписка сейчас	Увеличение суммы Сделать разовое пожертвование
	активной подписки нет, последнее пожертвование ≤ 90 дней назад	Оформить регулярное пожертвование Сделать разовое пожертвование
Не активные	последнее пожертвование >90 дней назад	Оформить регулярное пожертвование Сделать разовое пожертвование

Задачи совпадают?

	Параметр	Задача
Активные	есть активная подписка сейчас	Увеличение суммы Сделать разовое пожертвование
	активной подписки нет, последнее пожертвование ≤ 90 дней назад	Оформить регулярное пожертвование Сделать разовое пожертвование
Не активные	последнее пожертвование >90 дней назад	Оформить регулярное пожертвование Сделать разовое пожертвование

Сегмент лишний!

	Параметр	Задача
Активные	есть активная подписка сейчас	Увеличение суммы Сделать разовое пожертвование
Не активные	нет активной подписки	Оформить регулярное пожертвование Сделать разовое пожертвование

Принцип 1.

***Подписчиков в сегменте
должно быть много***

Как это устроено у нас:

The screenshot displays the 'Сегменты' (Segments) page in the expertsender application. At the top, there is a search bar and a 'Создать сегмент' (Create segment) button. Below this, a filter bar shows 'Поиск по тегам: Все' and two active tags: 'микрозаймы' and 'кредит помощи', with a 'Очистить все' (Clear all) button. The main content is a table with the following columns: ID, Название сегмента (Segment name), Статус (Status), Подписчиков в сегменте (Subscribers in segment), Дата вхождения (Entry date), and Действия (Actions).

ID	Название сегмента	Статус	Подписчиков в сегменте	Дата вхождения	Действия
824	оп-бм друзьям (кроме помощи, микрозаймы) Счёт фонда — расходы (расуренты) исключены)	Активен	148	09.09.2021 9:14	[Icons]
518	оп-бм друзьям расуренты кредит помощи микрозаймы Счёт фонда — расходы (исключены не исключены)	Активен	155	06.09.2021 14:29	[Icons]
61	оп-бм друзьям кредит помощи микрозаймы Счёт фонда — списываемые (активные) исключены)	Активен	94	09.09.2021 9:15	[Icons]

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1' and a note 'Отображены только 1 - 3 из 3' (Only 1 - 3 of 3 are displayed).

Принцип 2.

Помни о пересечениях

«Объём»

	Параметр	Задача
Ключевой	сумма всех пожертвований \geq 5000 руб. должностное лицо корпоративного донора	Удержать лояльность
Основной	сумма всех пожертвований $<$ 5000 руб.	Удержать лояльность Увеличить сумму

«Новизна»

	Параметр	Задача	Тактика
Новый	Совершил первое пожертвование недавно	Сформировать первичную лояльность	Ответить на вопросы
Не новый	Совершил первое пожертвование давно	Сохранить / Повысить вовлеченность	Поддерживать ритм Не надоедать Обеспечить разнообразие

Приветственная цепочка

- Как отменить пожертвование?
Изменить дату? Изменить сумму?
- Как я узнаю, что у вас все в порядке?
- Что интересного я могу о вас рассказать?

Принцип 2.

Помни о пересечениях

3. Как обеспечить разнообразие?

Не только фандрайзинговые

- Информационные
- Образовательные
- Расскажи друзьям
- Приглашительные
- Продающие

Какие могут быть фандрайзинговые письма?

- Сбор на новый проект (подопечного, программу)
- Вехи. «Мы уже почти собрали (собрали первые 10 000), давайте поднажмём!»
- Отчет. «Прошло 3 месяца с начала сбора»
- Просьба о пожертвовании по инфоповоду

«Доступность»

	Параметр	Задача	Тактика
Читает	Открыли хотя бы одно письмо за 90 дней	Сохранить доступность	Сохранять регулярность
Доступен	Не открыл ни одного письма за 90 дней, но ранее открывал хотя бы одно письмо за 360 дней	Сохранить доступность	Снизить частоту
Не доступен	Пожаловался на спам Отписался Не открывал писем 360 дней	Сэкономить	Убрать из базы

4. Реактивация

Принцип 3.

Сразу

Предположите

1. Технические причины
(даже если знаете, что это не так)
2. Идеологические причины
(не вернете, так получите информацию)

Дайте ссылку на возобновление пожертвования в первом же письме – второго шанса может не быть.

Примерная цепочка

- Письмо 1. Что-то случилось?
- Письмо 2. Как вы оцениваете нашу работу?
- Письмо 3. Пожалуйста, напишите нам
- Письмо 4. Спасибо, что были с нами!

Что попробовать

- Убедитесь, что что-то им отправляли
- Попробуйте отправку в совсем нестандартное время
- Меняйте темы – отправьте по неоткрывшим.
- Оставьте в покое – повторите через неделю, две, месяц.

Спасибо!

Вопросы, пожалуйста!

Пожалуйста, начните!

Пишите, если будут вопросы

a.ovsyannikov@nuzhnapomosh.ru

<https://www.facebook.com/artem.ovsyannikov>

+7 903 757 25 25