

TRENÝRKARNA.CZ

AUTOMATIZACE V E-MAILINGU: REAKTIVACE V PRAXI

Období: 1. 7. 2019 - 30. 9. 2019

V e-shopu Trenýrkárna (www.trenyrkarna.cz) jsme dostali za úkol oživit co nejvíce neaktivních kontaktů z e-mailové databáze. Jednalo se o **5-ti letý vzorek**, tedy kontakty získané od roku 2014, které již nejsou aktivní.

• Cíle

Zreaktivovat 76 912 kontaktů
a přimět je k akci
(nákup, otevření NL nebo proklik)

Rozdělit kontakty
na podsegmenty
dle jejich aktivity

• Šablona

Personalizovaný obsah
a skloňování podle pohlaví

Dynamické načítání kupónů

Pobídka pro stažení aplikace

Konkurenční výhody

• Definice vzorku kontaktů

- bez nákupu za posl. 400 dní
- neotevření e-mailů za posl. 400 dní
- datum posl. přihlášení nad 90 dní

• Kampaň nastavena na 3 vlny

- 1) Uživatel **poprvé vstoupí** do automatizace a projde celou větví, kde se mu odešle reaktivační e-mail, po 5 dnech reminder, a v případě neaktivity se přiřadí štítek *level_neaktivity_1*.
- 2) **Po 30 dnech**, v případě nereagování, spadne znovu do automatizace. Scénář se opakuje a na konci, v případě neaktivity, se mu přiřadí štítek *level_neaktivity_2*. V této větví lze **upravit pobídku / slevu a předmět**.
- 3) **Po dalších 30 dnech**, v případě nereagování, spadne znovu do automatizace, a pošle se mu e-mail **s vyšší pobídkou** a jiným předmětem. Po 5 dnech reminder a po 10 dnech **SMS s kupónem** pro měření využití SMS kupónu. V případě žádné akce ze strany uživatele se mu přiřadí štítek *level_neaktivity_3* a **vyřadí se z databáze** nadobro.

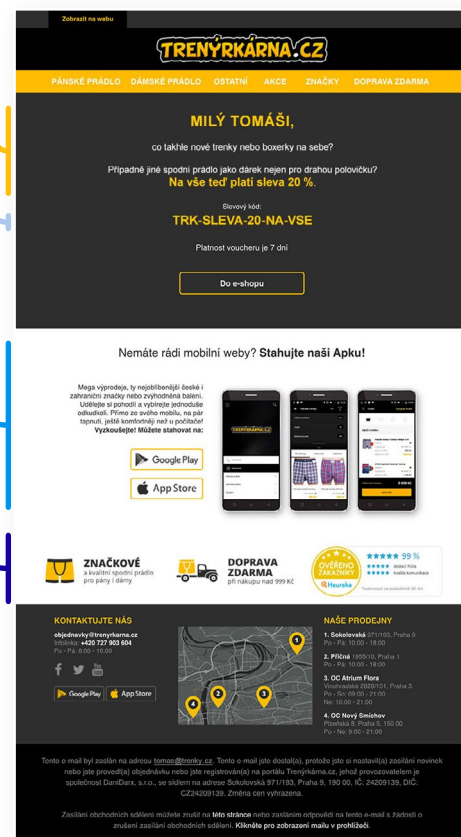
• Výsledky

Open Rate: **10,88 % (8 371)**

Otevření -> Click Rate: **3,4 % (2 638)**

Neexistující adresy: **2,2 % (1 701)**

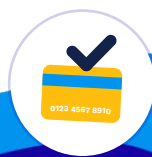
Odhlášeno: **0,75 % (575)**



CO SE PODAŘILO:



4 150
návštěv podle
Google Analytics



234
transakcí podle
Google Analytics



8 371
uživatelů
vráceno do
rozesílky

Výsledné segmenty

234 - aktivní s transakcí

2 404 - aktivní s proklikem

5 733 - aktivní s otevřením

2 431 - nedoručeno

67 577 - neaktivní kontakty

VERDIKT

Za 3 měsíce se podařilo reaktivovat 8 371 kontaktů, což je více než 10 % tehdejší neaktivní databáze klienta.