



Владимир Ильин

Как мотивировать 6 000 000 людей пользоваться бонусами

Кейс Email Soldiers

Владимир Ильин,
директор Емейл Солджерс,
у нас в команде 33 человека
и мы находимся в Рязани.

Входим в группу компаний i-media, работаем со всем миром



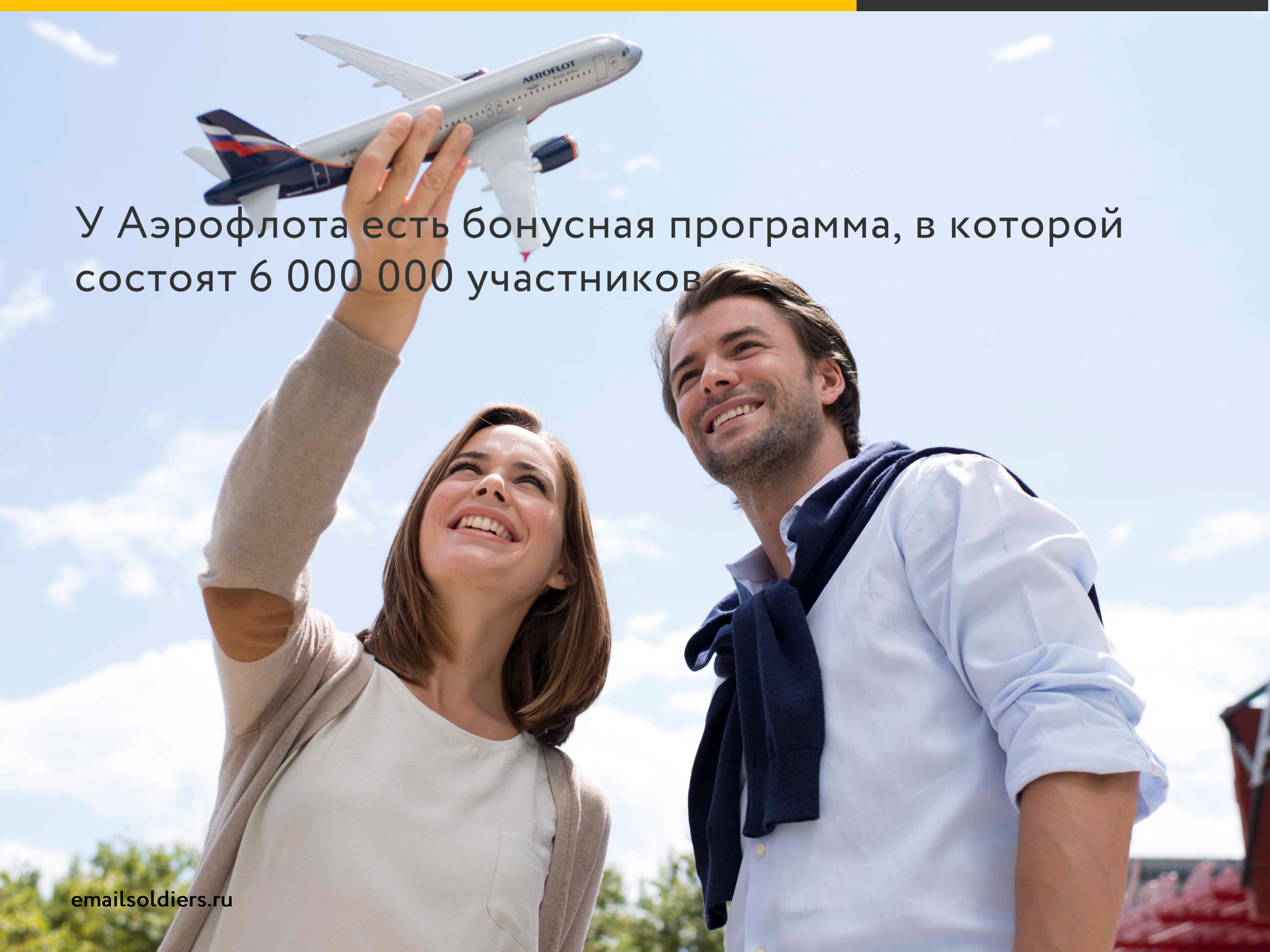
Кейс

К нам обратился «Аэрофлот Бонус»

Большая компания

Большая компания = большая база

Большая компания = большая база = **большие проблемы**

A young couple is shown from the chest up, smiling and looking upwards. The woman on the left is holding a white toy airplane with blue and red accents, which has 'AEROFLOT' written on its side. The man on the right is wearing a light blue shirt and a dark blue cardigan. The background is a bright blue sky with scattered white clouds. The overall mood is happy and aspirational.

У Аэрофлота есть бонусная программа, в которой
состоят 6 000 000 участников

Участники бонусной программы продвигаются по ступеням

Базовый статус

Серебряный статус

Золотой статус

Платиновый статус

НО

Базовый статус 97,4%

Серебряный статус

Золотой статус

Платиновый статус

НО

Базовый статус 97,4%

Серебряный статус 1,8%

Золотой статус

Платиновый статус

НО

Базовый статус 97,4%

Серебряный статус 1,8%

Золотой статус 0,7%

Платиновый статус

НО

Базовый статус 97,4%

Серебряный статус 1,8%

Золотой статус 0,7%

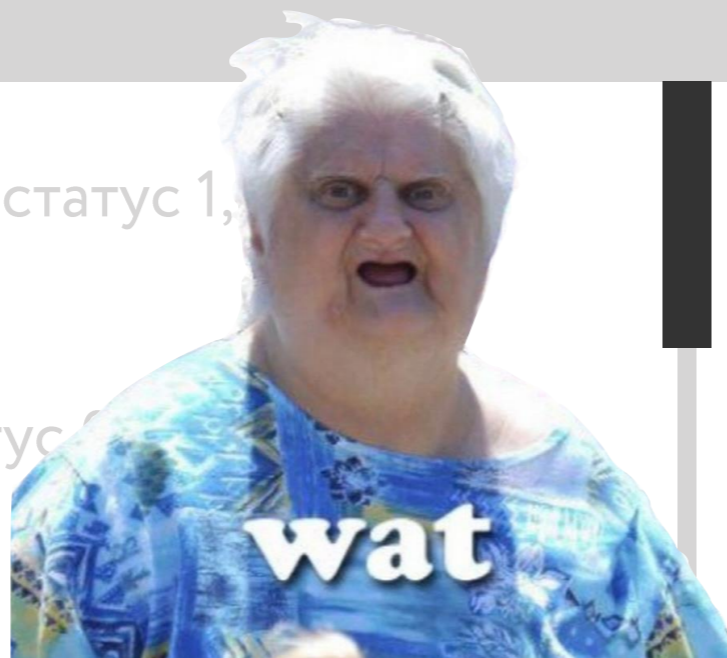
Платиновый статус 0,1%

Базовый статус 97,4%

Серебряный статус 1,

Золотой статус 0,

Платиновый статус 0,1%



Откуда этот перепад?

Базовый статус

Серебряный статус

Золотой статус

Платиновый статус

Только половина участников
зарегистрировали личный кабинет

Люди просто не знали, как пользоваться бонусной программой. Они попадали в неё, но не понимали, что с этим делать.

Задача Email Soldiers

Стимулировать клиентов «Аэрофлота» зарегистрироваться в бонусной программе и начать пользоваться ей

Нам предстояла работа с базой в 6 000 000
ПОДПИСЧИКОВ



Изучили, откуда приходят участники



Покупают билеты



Пользуются
кобрендинговыми
банковскими картами



Приходят из офлайна

Интегрировали все нужные системы

программа лояльности

Oracle BI

Siebel Marketing

Интегрировали все нужные системы

программа лояльности

Oracle BI

Siebel Marketing

здесь брали данные для
персонализации

Интегрировали все нужные системы

программа лояльности

Oracle BI

Siebel Marketing

здесь брали данные для
персонализации

отсюда — данные по
сегментам

Интегрировали все нужные системы

программа лояльности

Oracle BI

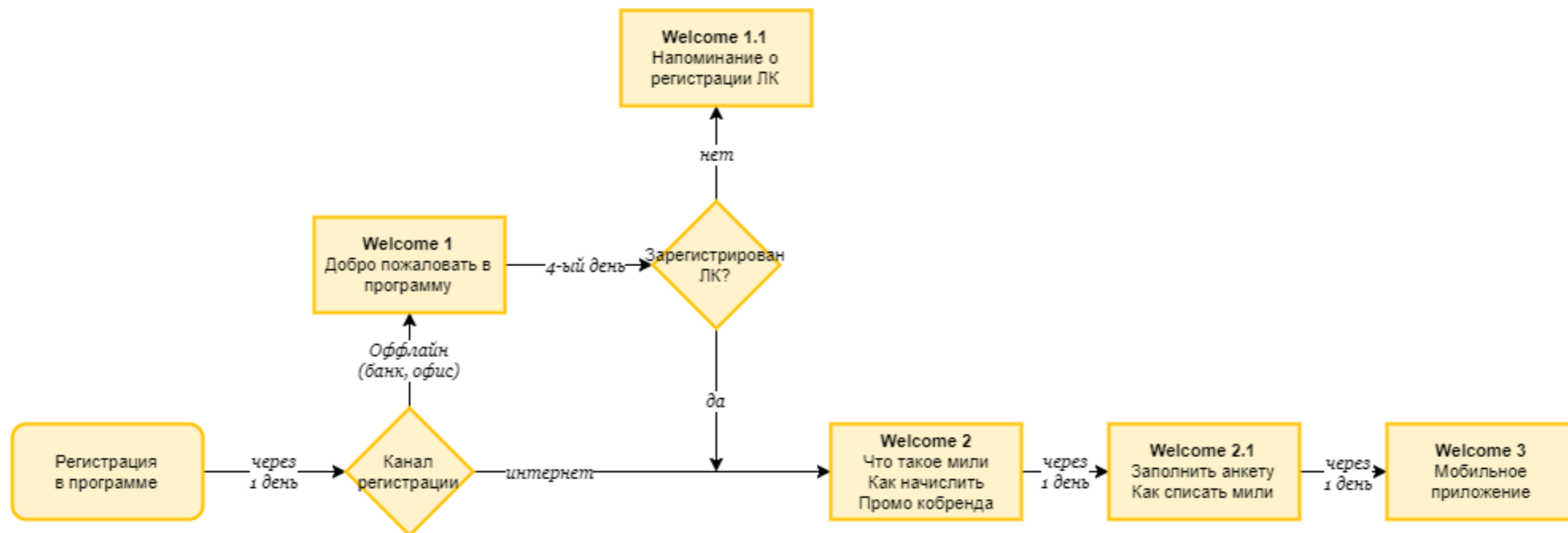
Siebel Marketing

здесь брали данные для
персонализации

отсюда — данные по
сегментам

здесь настроили
управление кампаниями

Разработали приветственные цепочки



Теперь наше решение нужно было внедрить

A large crowd of people from the animated show 'The Simpsons' is shown at night, holding flaming torches. The scene is filled with a dense sea of yellow and orange flames. In the foreground, several characters are visible, including a man in a blue suit, a man in a grey suit with a pink bow tie, a woman in a white blouse and pink skirt, and a man in a black suit. The background shows a dark cityscape with buildings and trees.

Нужно быть осторожными — один маленький косяк
— и 6 000 000 человек захотят тебя сжечь

Вместо моментального внедрения — тест.
Отправляли письма небольшим выборкам

Приветственные письма для тех, кто пришёл из офлайна

Регистрация личного кабинета

АЭРОФЛОТ БОНУС

1234567890

KONSTANTIN KONSTANTINOPLSKII
24 215 / 0
Миль / Квалификационных миль

Добро пожаловать в «Аэрофлот Бонус»

Создать личный кабинет

Сергей, приветствуем Вас в программе «Аэрофлот Бонус»!

Копите мили за полеты и за пользование услугами партнеров программы. Используйте их на оформление премиальных билетов, повышение класса обслуживания и на другие премии программы. Летайте чаще, повышайте Ваш уровень в программе и пользуйтесь привилегиями Элитных уровней!

Возможности и привилегии участникам программы «Аэрофлот Бонус»:

- Копить мили программы
- Использовать мили на премии партнеров
- Оформлять билеты или повышать класс обслуживания за мили
- Пользоваться привилегиями Элитных уровней

Зарегистрируйте личный кабинет и начислите мили за совершенные полеты.

Начислить мили

Возможности личного кабинета

- Начисление миль за ранее
- Оформление премий на

Приветственные письма для тех, кто пришёл из офлайна

Напоминание зарегистрировать ЛК
(приходит через четыре дня, если не
зарегистрировались)

Если сообщение отображается некорректно, воспользуйтесь [ссылкой](#)

**АЭРОФЛОТ
БОНУС**

1234567890

KONSTANTIN KONSTANTINOPLSKIИ
24 215 / 0
Миль / Квалификационных миль

**Получите 500 миль
от “Аэрофлот Бонус”,
активировав Личный кабинет**

СОЗДАТЬ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ


Здравствуйте!


Вы еще не зарегистрировали Личный кабинет, а значит не можете в полной мере управлять милями на своем балансе.


Повышайте качество путешествий и получайте в подарок 500 миль за создание личного кабинета:

ПОЛУЧИТЬ ПОДАРОК

**Заказ и оплата билетов, выбор выгодных условий
авиаперелета становятся проще после регистрации
личного кабинета:**


 Зайдите на сайт в раздел
“Вступить программу”

 Заполните всю
необходимую информацию
о себе

 Подтвердите номер
телефона для активации
смс-информирования

АКТИВИРОВАТЬ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

**АЭРОФЛОТ
БОНУС**



Что такое мили и как их копить

Для клиентов из онлайн это первое письмо, для офлайновых — второе. Цель письма — переход в ЛК.
(у онлайн клиентов он появляется автоматически, но может быть не активирован)

Блок с кобрендинговыми продуктами показывается только тем, кто ими ещё не пользуется

АЭРОФЛОТ БОНУС

1234567890

KONSTANTIN KONSTANTINOPLSKI
24 215 / 0
Миль / Квалификационных миль

Добро пожаловать
в «Аэрофлот Бонус»

[В личный кабинет](#)

Сергей, поздравляем с успешной регистрацией Вашего личного кабинета!
Теперь Вам доступны все возможности программы «Аэрофлот Бонус».

Как копить мили:

- ЛЕТАЙТЕ** рейсами Аэрофлота и партнеров
[Забронировать](#)
- ОПЛАЧИВАЙТЕ** покупки совместными банковскими картами
[Оформить карту](#)
- ПОЛЬЗУЙТЕСЬ** услугами партнеров программы
[Оформить карту](#)

Получайте мили за каждую покупку по совместной банковской карте

СБЕРБАНК, открытие БАНК, Альфа-Банк, citi, СМП БАНК

Миля — единица программы «Аэрофлот Бонус»

Миля, которые вы копите полетами и услугами партнеров, увеличивают Ваш счет. Их можно использовать на премии.

Заполните анкету

Цель — получить данные о ближайшем аэропорте

+ рассказ о том, как потратить мили

АЭРОФЛОТ БОНУС

1234567890 KONSTANTIN KONSTANTINOPLSKII
24 215 / 0
Миль / Квалификационных миль

Расскажите нам о себе

[Заполнить анкету](#)

Здравствуйте, Сергей!

Заполните анкету в личном кабинете, чтобы мы соответствовали Вашим ожиданиям.

- ✓ Укажите домашний аэропорт, и мы подберем для Вас наиболее подходящие предложения
- ✓ Проверьте Ваш адрес, чтобы мы доставили Вам карту участника

[В личный кабинет](#)

Узнайте больше о возможностях использования Ваших миль

- Обменивайте мили на премиальные билеты
- Используйте мили на услуги партнеров программы
- Повышайте класс обслуживания
- Перечисляйте мили в благотворительные фонды проекта «Мили милосердия»

АЭРОФЛОТ БОНУС

[f](#) [B](#) [t](#) [v](#) [i](#)



Доступно в App store | Доступно в Android Market | Доступно в Windows Phone | Добавить карту в Apple Wallet

Вы получили данное письмо, потому что подписались на рассылку aeroflot.ru. Если Вы не хотите больше получать наши письма, нажмите отписаться.

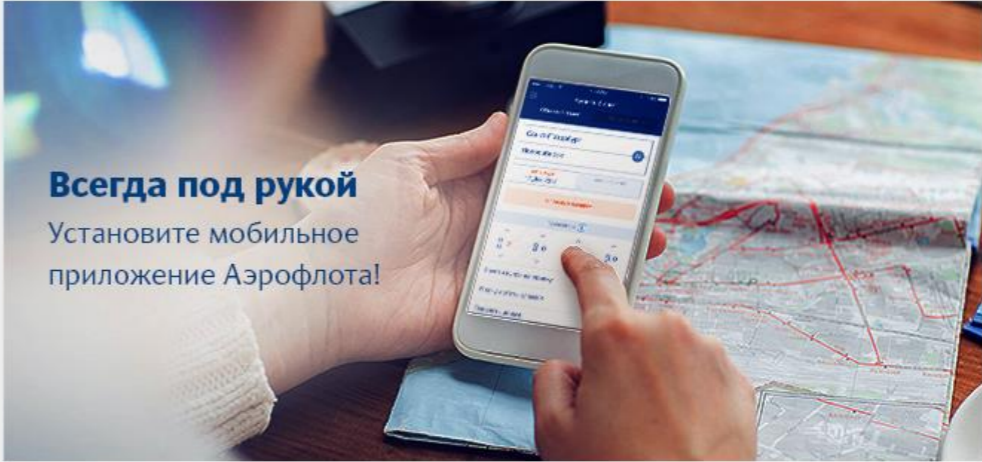
Установите мобильное приложение

Цель — установки приложения

Если сообщение отображается некорректно, воспользуйтесь [ссылкой](#)



KONSTANTIN KONSTANTINOPLSKI
24 215 / 0
Миль / Квалификационных миль









Всегда под рукой
Установите мобильное приложение Аэрофлота!

Если Вы часто бронируете авиабилеты в пути, используйте приложение для смартфона или планшета. У нас есть мобильные приложения для устройств на **iOS**, **Android** и **Windows Phone**.

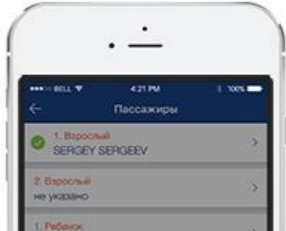
[для iOS](#) [для ANDROID](#) [для WINDOWS PHONE](#)

Мобильное приложение поможет решить все задачи, связанные с покупкой билетов

-  Найти нужный рейс
-  Купить билет на «Аэроэкспресс»
-  Ввести данные пассажиров в одно касание
-  Оформить страховку
-  Купить авиабилет
-  Арендовать авто

Заполнить данные о пассажирах помогут «Попутчики» — сохраненные в личном кабинете данные ваших близких

А новая функция сканирования и распознавания документов сэкономит время



Показатели

Сравнивали, как ведут себя пользователи без рассылок вообще и с рассылкой. Это нужно было, чтобы проверить работоспособность подхода

Получили

Получили

зарегистрировали личный кабинет (офлайн клиенты)

с рассылкой

12 / 272

без рассылки

0 / 271

Получили

с рассылкой

без рассылки

зарегистрировали личный кабинет (офлайн клиенты)

12 / 272

0 / 271

заполнили домашний аэропорт

161 / 6469

21 / 6467

Получили

с рассылкой

без рассылки

зарегистрировали личный кабинет (офлайн клиенты)

12 / 272

0 / 271

заполнили домашний аэропорт

161 / 6469

21 / 6467

оформили кобрендовую карту

62 / 6469

65 / 6467

Получили

с рассылкой

без рассылки

зарегистрировали личный кабинет (офлайн клиенты)

12 / 272

0 / 271

заполнили домашний аэропорт

161 / 6469

21 / 6467

оформили кобрендовую карту

62 / 6469

65 / 6467

установили мобильное приложение

117 / 6469

67 / 6469

Команда проекта



Стратег проекта –
Иван Ильин



Менеджер проекта –
Лукина Ольга



Дизайн–
Сафронова Эля



Верстка –
Князев Дима



Тексты –
Екатерина Ивкина



Емейл-маркетолог –
Лобанов Сергей



Дизайн–
Комарова Дарья



Верстка –
Шишков Женя