

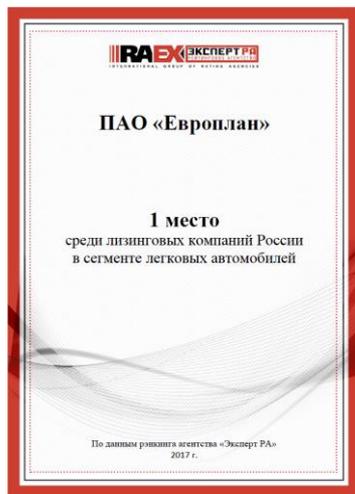
# Email-marketing и CRM-технологии в Европлане



**европлан**<sup>®</sup>

# ЕВРОПЛАН — АБСОЛЮТНЫЙ ЛИДЕР РОССИЙСКОГО АВТОЛИЗИНГА

европлан®



## ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА И НАДЕЖНОСТЬ

- Лидирующие позиции на рынке автолизинга с 2007 года
- Высокие рейтинги Fitch Ratings и «Эксперт РА»
- Положительная аудиторская оценка Ernst & Young в 2016 г.
- 77% клиентов готовы рекомендовать нас
- Контакт-центр Европлана — победитель премии дистанционного обслуживания «Хрустальная Гарнитура»
- Контакт-центр Европлана в шорт-листе премии European Contact Centre and Customer Service Awards 2016



## 18 ЛЕТ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ

- **232 000** лизинговых сделок
- **63 000** довольных клиентов
- Каждый 7-ой лизинговый автомобиль в России приобретен в Европлане



**2 800 000** Email



**230 000** SMS



**84 000** сообщений в  
мессенджерах

Европлан использует различные каналы коммуникаций с клиентом для достижения **максимального результата** и **минимизации стоимости** привлечения клиента. **Email-канал** является одним из **ключевых** благодаря широкому охвату и низкой стоимости: практически в каждой цепочке коммуникаций присутствуют триггерные Email-письма.



Европлан использует расширенную клиентскую аналитику для принятия решений о коммуникациях.

Используемые инструменты :

## ■ **Machine learning**

Внедрение машинного обучения позволяет постоянно проводить глубокую сегментацию клиентов, недоступную при бизнес-аналитике, проводимой человеком. С его помощью решаются следующие задачи:

### ● **Прогнозирование покупки клиента**

Ключевой параметр для определения приоритета данного клиента. Приоритизация коммуникаций по наиболее перспективным клиентам позволяет сократить стоимость привлечения на 43%.

### ● **Прогнозирование оттока клиента**

Знание о возможном уходе позволяет заблаговременно принимать меры по удержанию клиента, в том числе – предотвращая обращение к конкурентам.

### ● **Определение best-offer клиента**

Персонализация предложений приводит к росту отклика на 38% и позволяет избежать негатива, связанного с возможным изменением условий после квалификации клиента.

## ■ **A/B тестирование**

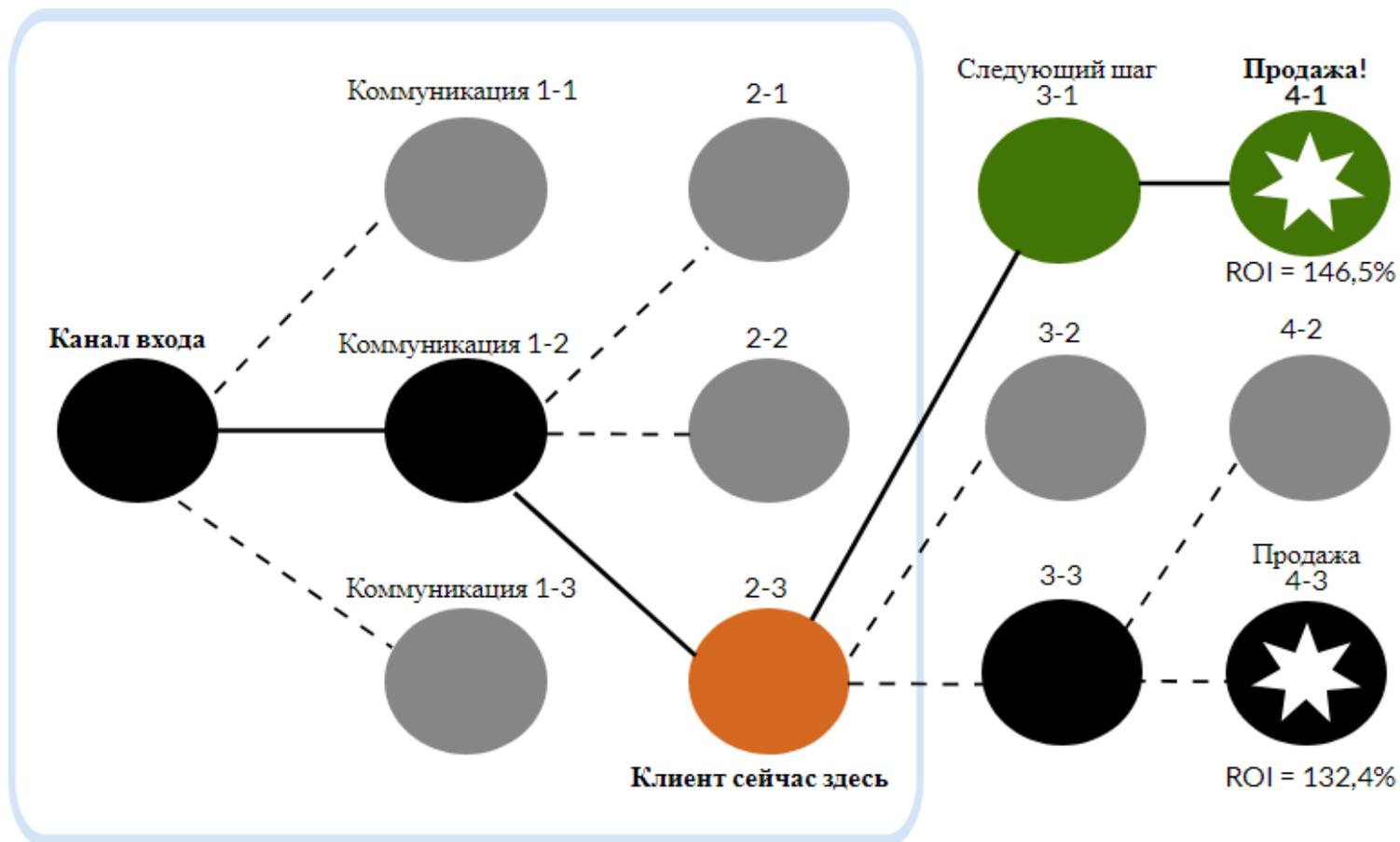
Автоматизация A/B тестирования позволяет определить оптимальный формат коммуникации и ее настроек без участия человека. Дополнительная сегментация предоставляет возможность генерации нескольких вариантов коммуникация для разной целевой аудитории.

## ■ **Портрет клиента**

Мы стремимся, чтобы каждый сотрудник компании знал нашего клиента и учитывал эти особенности при формировании коммуникаций (как автоматизированных, так и человеческих). Для этого используется более пятидесяти параметров, характеризующих как физическое лицо, так и организацию, к которой оно принадлежит.

# Построение и оптимизация цепочек коммуникаций

Мы знаем всю историю действий с клиентом вплоть до текущего момента. На всех этапах взаимодействия с клиентом CRM-система определяет дальнейшую оптимальную последовательность действий для приведения клиента к покупке с наименьшими затратами.



## ■ Глубокая сегментация базы

Клиенты сегментируются более, чем по 50 критериям, характеризующих как физических лиц, так и организации.

## ■ Подготовка Best Offer

При подготовке предложения моделируется потребность клиента, после чего для него формируется Best Offer с учетом действующих акций компании.

## ■ Использование блочных email

Письма состоят из блоков, которые могут быть изменены, добавлены и удалены в зависимости автоматически от предпочтений и характеристик клиента. Пример – блок “О компании”, актуальный для нового клиента, но не интересный повторному. Также для клиента автоматически подставляется информация о персональном менеджере

## ■ Использование продвинутых форм и стилей

Если клиент использует вариант почтовой программы или веб-интерфейс, которые позволяют работать с HTML, PHP и JavaScript элементами, то клиент может выполнить конверсионное действие в письме, не переходя на сайт. Пример – форма заявки прямо в письме.

После внедрения расширенной персонализации:

- OR вырос на 17%
- CTR вырос на 12%
- UR уменьшился на 24%



Выбор надёжного партнёра

**ЕВРОПЛАН – лучшая лизинговая компания России в 2016 году:**

- 18 лет успешной работы
- 232 000+ лизинговых сделок
- 63 000+ довольных клиентов
- 93% клиентов готовы рекомендовать нас своим знакомым

**Полный комплекс услуг по обслуживанию автомобиля:**

- Страхование автотранспорта
- Регистрация автомобилей
- Топливные программы
- Автопомощь на дорогах
- Вызов эвакуатора

Мы делаем автомобили доступными для каждого

Отправьте заявку на лизинг

Ваше имя  Обязательно к заполнению

Ваш телефон  Обязательно к заполнению

Отправляя заявку, вы даёте согласие на [обработку персональных данных](#).

-  **Увеличение** доли выручки с Email-маркетинга на **45%**
-  **Рост** продаж на **28%** как итог внедрения многоканальной стратегии
-  **Повышение** лояльности клиентов, уменьшение количества **отписок** на **34%**
-  **Снижена** стоимость привлечения клиента на **19%**

# Примеры рассылок: продающая цепочка для НОВЫХ КЛИЕНТОВ



Как не потерять 400 000 рублей при покупке автомобиля?



Вы — владелец компании или индивидуальный предприниматель, и у вас есть на расчетном счете 1 млн. рублей, которые вы готовы потратить на новый автомобиль. Если вы купите авто за счет своей зарплаты, то у вас на покупку останется всего 567 тыс. рублей. За счет дивидендов — 617 тыс. рублей. А если за счет компании — то целый 1 млн. рублей. Как такое может быть? Ответы в нашей статье.

Мы попытались выжать максимум из каждого варианта. Предположив, что в каждом случае у фирмы есть 1 млн. рублей «свободной» выручки, которую вы намерены потратить на приобретение автомобиля, мы рассчитали, сколько денег у вас останется на его покупку после уплаты всех налогов.

## Варианты приобретения ТС

покупка на зарплату	покупка на дивиденды	покупка на фирму
-43%	-38%	
<b>567 145 Р</b>	<b>616 949 Р</b>	<b>1 000 000 Р</b>
НДС 18% ставка ввоза на ввот 30% НДВЛ 13%	НДС 18% налог на прибыль 20% налог на дивиденды 9% зависимость от графика дивидендов	без издержек и переплат отказаться от налога минимальные трудозатраты

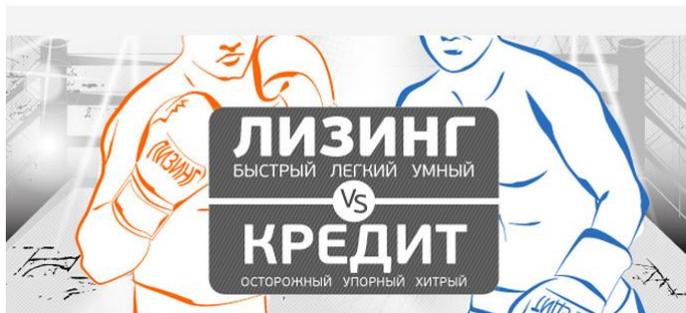
[Узнать подробнее](#)

Мы отправили это письмо, т.к. Вы согласились получать рассылки. Можете [отписаться](#), но про лучшие акции первыми узнают другие :)



OR: 42%  
CTR: 9%

## Лизинг или кредит: счёт 6:2 в пользу лизинга



В предыдущей статье мы ответили на вопрос «Как выгоднее купить автомобиль — на себя или на фирму?» и пришли к выводу, что вы, как предприниматель, можете сэкономить до 46% при приобретении транспортного средства на фирму.

Между тем, у небольших компаний часто не бывает свободных денег. В этой ситуации приходится брать автомобиль при помощи заемных средств — то есть в кредит или в лизинг.

Мы рассмотрели оба варианта по 8 параметрам, важным для любой компании. В каждом раунде мы присуждаем 1 очко либо лизингу, либо кредиту, а в конце статьи подводим итоги «матча» и определяем победителя.

[Прочитать всю статью](#)

Мы отправили это письмо, т.к. Вы согласились получать рассылки. Можете [отписаться](#), но про лучшие акции первыми узнают другие :)



OR: 43%  
CTR: 11%



На видео картинку? [Нажмите сюда](#)

Все ещё думаете, как купить автомобиль?  
Лизинг в Европлане — простой способ приобрести транспорт на максимально выгодных условиях

### 4 причины взять автомобиль в лизинг

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1 Выгодно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Экономьте 18% за счет возврата НДС</li> <li>Получите дополнительные скидки от автопроизводителей</li> <li>Уменьшите налог на прибыль за счет переноса лизинговых платежей на расходы</li> </ul> | <p><b>2 Доступно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Позвольте себе любой автомобиль! Достаточно внести только 10% от его стоимости.</li> <li>Выберите удобный график платежей: равные, уменьшающиеся или сезонный график.</li> </ul> |
| <p><b>3 Быстро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Решение о финансировании принимается за 15 минут</li> <li>Оформление договора занимает 1 час</li> </ul>  | <p><b>4 Просто</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставьте минимум документов для оформления</li> <li>Бизнесу должно быть не менее 1 года</li> </ul>   |

[Оставить заявку](#)

### Новый автомобиль с доступными платежами:



#### Toyota Camry

- Рек. цена от 1 407 000 Р
- Платек от 18 510 Р
- Срок 60 месяцев

[Получить расчет](#)

#### KIA Rio

- Рек. цена от 639 900 Р
- Платек от 7 676 Р
- ТО за счет Европлана

[Получить расчет](#)

#### Audi A4

- Рек. цена от 2 000 000 Р
- Платек от 22 962 Р
- ТО за счет Европлана

[Получить расчет](#)

Больше спецпредложений на сайте [europlan.ru](http://europlan.ru)

# Примеры рассылок: событийные рассылки



Клиент оставил заявку, но не принял предложение

европлан Не уверены? Оставьте заявку

Андрей, время фиксированных цен подходит к концу!

Срок действия предложения по лизингу от Европлана ограничен

Появились вопросы? Персональный менеджер будет рад ответить на них:

Ваш персональный менеджер: **Иванова Инна Сергеевна**, +79161111111, ip99@europlan.ru

Руководитель вашего менеджера: **Королева Марина Игоревна**, +79162222222, pp88@europlan.ru

Что-то случилось?

Если в ходе оформления сделки автомобиля в лизинг Вы столкнулись с проблемами в качестве сервиса или продукта Европлана, сообщите нам об этом. Мы сделаем все возможное для решения вопросов с нашей стороны, чтобы Вы смогли получить свой автомобиль.

Сообщить о проблеме

Новый автомобиль с доступными платежами:

Toyota Camry	KIA Rio	Audi A4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 1 407 000 Р</li> <li>Платеж от 18 510 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 639 900 Р</li> <li>Платеж от 7 676 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 2 000 000 Р</li> <li>Платеж от 22 962 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>

Получить расчет

Больше спецпредложений на сайте [europlan.ru](http://europlan.ru)

Не нашли подходящее предложение? Больше акций на сайте [europlan.ru](http://europlan.ru)

Мы отправим это письмо, только если вы сможете получить решение. Минимум 20000 руб. на при покупке нового автомобиля (расчет датчик)

OR: 42%  
CTR: 11%

Клиент подписал договор, но не внес аванс

европлан Не уверены? Оставьте заявку

Алексей, Вы забыли свою машину?

Напоминаем о том, что мы с Вами подписали договор на приобретение в лизинг Toyota Camry

Поспешите оплатить авансовый платёж, пока мы можем сохранить для Вас наиболее выгодные условия!

Что-то случилось?

Если вы оплачиваете завершение лизинговой сделки из-за каких-либо нерешенных вопросов, то сообщите нам, пожалуйста! Мы решим все вопросы быстро и эффективно.

Сообщить о проблеме

Появились вопросы? Персональный менеджер будет рад ответить на них:

Ваш персональный менеджер: **Иванова Инна Сергеевна**, +79161111111, ip99@europlan.ru

Руководитель вашего менеджера: **Королева Марина Игоревна**, +79162222222, pp88@europlan.ru

Новый автомобиль с доступными платежами:

Toyota Camry	KIA Rio	Audi A4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 1 407 000 Р</li> <li>Платеж от 18 510 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 639 900 Р</li> <li>Платеж от 7 676 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 2 000 000 Р</li> <li>Платеж от 22 962 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>

Получить расчет

Больше спецпредложений на сайте [europlan.ru](http://europlan.ru)

Мы отправим это письмо, только если вы сможете получить решение. Минимум 20000 руб. на при покупке нового автомобиля (расчет датчик)

OR: 38%  
CTR: 9%

Договор лизинга завершается через 60 дней

европлан Не уверены? Оставьте заявку

Александр, Напоминаем Вам о том, что договор лизинга на автомобиль Toyota Camry скоро подходит к концу

Мы ценим Ваше мнение

Нам небезразлично, что Вы думаете о нас. Пожалуйста, оцените качество обслуживания в Европлане, чтобы мы смогли улучшить наши сервис и продукты.

Оценить работу

Пора подумать о новом авто!

3 причины почему более 60% клиентов Европлана сразу оформляют в лизинг новый автомобиль

1. Новые автомобили меньше ломаются и надеются на гарантии
2. Клиенты уже знают, что платят выгоды по сравнению с другими способами оплаты
3. Желание заменить автомобиль на более новую модель

Новый автомобиль с доступными платежами:

Toyota Camry	KIA Rio	Audi A4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 1 407 000 Р</li> <li>Платеж от 18 510 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 639 900 Р</li> <li>Платеж от 7 676 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рек. цена от 2 000 000 Р</li> <li>Платеж от 22 962 Р</li> <li>ТО за счет Европлана</li> </ul>

Получить расчет

Больше спецпредложений на сайте [europlan.ru](http://europlan.ru)

Появились вопросы? Персональный менеджер будет рад ответить на них:

Ваш персональный менеджер: **Иванова Инна Сергеевна**, +79161111111, ip99@europlan.ru

Руководитель вашего менеджера: **Королева Марина Игоревна**, +79162222222, pp88@europlan.ru

Мы отправим это письмо, только если вы сможете получить решение. Минимум 20000 руб. на при покупке нового автомобиля (расчет датчик)

OR: 44%  
CTR: 11%

# Примеры рассылок: подогревающие рассылки с текущими акциями

Старт программы государственного субсидирования лизинга для юридических лиц

Лучшие предложения месяца на легковые автомобили

европлан Не видно картинок? [Нажмите сюда](#)

Выгоднее до 469 640 Р

Выгоднее до 248 000 Р

Выгоднее до 49 990 Р

**Сэкономьте 10% на Госпрограмме льготного лизинга**

Европлан поддерживает программу льготного лизинга, возобновленную Минпромторгом. Быстро и легко, субсидию получает Европлан – вам не надо подавать заявки в гос. органы, льготного лизинга.

[Отправить заявку](#)

OR: 39%  
CTR: 11%

Как формируется выгода

2 000 000 Р	400 000 Р	200 000 Р	10%
стоимость автомобиля	аванс без учёта Госпрограммы	аванс за авто по Госпрограмме	экономию от стоимости авто

Приобретите грузовой автомобиль в лизинг с меньшими начальными вложениями и с учетом преимуществ лизинга

<p><b>ISUZU NMR85H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Рекомендованная цена от 2 480 000 Р</li> <li>Аванс-46%</li> <li>Аванс-36%</li> <li>Платек от 37 200 Р/мес</li> <li>+ гарантия 3 года</li> </ul>	<p><b>KAMAZ 5490</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Рекомендованная цена от 4 696 400 Р</li> <li>Аванс-26%</li> <li>Аванс-15%</li> <li>Переплата 0%</li> <li>КАСКО 1,5%</li> </ul>	<p><b>Lada Largus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Рекомендованная цена от 499 900 Р</li> <li>Аванс-40%</li> <li>Аванс-35%</li> <li>Платек от 6 670 Р/мес</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul>
---	--	---

[Отправить заявку](#)

OR: 41%  
CTR: 9%

европлан Не видно картинок? [Нажмите сюда](#)

**Автомобили для бизнеса от 8 000 рублей в месяц**

Выбираете новый автомобиль? Мы подобрали наиболее выгодные варианты на лизинг новых корпоративных автомобилей.

<p><b>Skoda Superb</b></p> <p>Рекомендованная цена 1 454 000 Р</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Платек от 29 740 Р</li> <li>Срок 48 месяцев</li> </ul> <p><a href="#">Оформить заявку</a></p>	<p><b>Nissan Almera</b></p> <p>Рекомендованная цена 611 000 Р</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Платек от 8 000 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul> <p><a href="#">Оформить заявку</a></p>
<p><b>Audi Q7</b></p> <p>Рекомендованная цена 4 150 000 Р</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Платек от 50 499 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul> <p><a href="#">Оформить заявку</a></p>	<p><b>Cadillac XT5</b></p> <p>Рекомендованная цена 3 590 000 Р</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Платек от 45 615 Р</li> <li>Срок 60 месяцев</li> </ul> <p><a href="#">Оформить заявку</a></p>

Компания «Европлан» сегодня - лучшая лизинговая компания России

В 2015 году по мнению независимой международной премии International Finance Magazine Awards.

17 лет успешной работы	52 000+ клиентов и 200 000 договоров лизинга	93% клиентов рекомендует нас своим знакомым
------------------------	--	---

**Остались вопросы?**  
Мы ответим на них по телефону горячей линии: **8 800 250 80 80**

Мы отправим это письмо, т.к. Вы согласились получить рассылку. Хотите отписаться, или что-то изменить, напишите нам или обратитесь к другим.

# Пример рассылки: опрос клиента по качеству услуг

**Ваше мнение – наше все**

Несколько дней назад вы встречались с менеджером Европлана и обсуждали условия лизинговой сделки!



Пожалуйста, оцените, как прошла встреча с нашим менеджером:

- Все отлично
- Все хорошо, но есть предложения по улучшению сервиса
- Не удовлетворен результатом встречи
- Перенесли / отменили встречу
- Встреча не состоялась, т.к. со мной никто не связался

Спасибо за ответ! Ваше мнение очень важно для нас.  
С уважением, команда Европлана.

Если у вас возникли проблемы или комментарии по вопросам обслуживания, вы всегда можете оставить претензию по телефону

**8 (800) 250-80-80**

Звонок по России бесплатный



 Мы отправили это письмо, т.к. Вы согласились получать рассылки.  
Можете отписаться на про лучшие акции первыми узнают другие. (

**OR: 32%**  
**CTR: 8%**