

User engagement

Информационные письма

Информационные письма

Письма данной серии отправляются всем пользователям системы.

Цель: проинформировать пользователей о новых функциях, рассказать о том, какие задачи они решают и как помогают оптимизировать рабочие процессы.

Сервис локализован для трех языков: русский, английский и французский. Каждый месяц мы готовим рассылку для пользователей системы, в которой рассказываем об обновлениях продукта.

Письма не только переводятся на разные языки, но также кастомизируются под бизнес-процессы отдельного рынка. При этом фокус в письмах смещается на функциональность, актуальную для той или иной страны.

Письмо №1 (русский язык)

Дата: 24 марта 2017

Тема письма: Интеграция с Dropbox, добавление платежей в счета и новые отчеты — больше функций в нашем обзоре

Ссылка на письмо: https://yadi.sk/i/-0HQ-93_3LEQNP

136 Opened	26 Clicked	50 Bounced	4 Unsubscribed
----------------------	----------------------	----------------------	--------------------------

Successful deliveries	742	93.7%	Clicks per unique opens	19.1%
Total opens	580		Total clicks	66
Last opened	6/21/17 11:39AM		Last clicked	6/5/17 2:39AM
Forwarded	0		Abuse reports	0

Письмо №1 (английский язык)

Дата: 10 апреля 2017

Тема письма: Integration with Dropbox, adding payments to invoices and new reports — more functions in our overview

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/3d9CMIQh3KbSDf>

Open rate	32.0%	Click rate	1.0%
List average	28.8%	List average	1.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

94 Opened	3 Clicked	25 Bounced	2 Unsubscribed
--------------	--------------	---------------	-------------------

Successful deliveries	294 92.2%	Clicks per unique opens	3.2%
Total opens	217	Total clicks	11
Last opened	6/9/17 7:50AM	Last clicked	4/11/17 3:53AM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №1 (французский язык)

Дата: 18 апреля 2017

Тема письма: Des nouvelles fonctionnalités : l'intégration avec Dropbox, l'ajout de paiements à vos factures et des nouveaux rapports.

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/s8Oavcxf3KbSDz>

Open rate	31.8%	Click rate	0%
List average	30.8%	List average	0.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

41 Opened	0 Clicked	1 Bounced	3 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

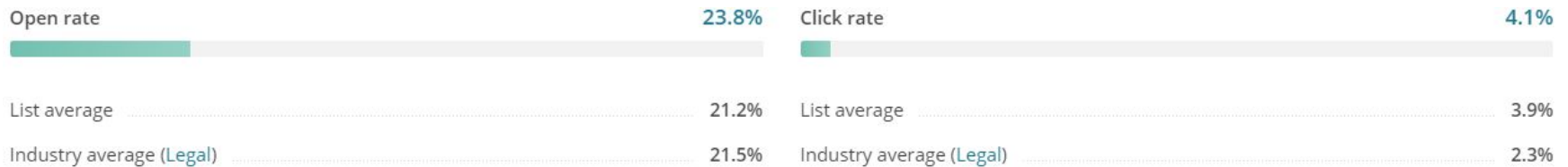
Successful deliveries	129 99.2%	Clicks per unique opens	0%
Total opens	85	Total clicks	0
Last opened	5/15/17 4:50AM	Last clicked	N/A
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №2 (русский язык)

Дата: 25 апреля 2017

Тема письма: Клиентский портал, синхронизация с Gmail, групповые счета – обзор новых функций

Ссылка на письмо: https://yadi.sk/i/Ww9_jeJo3LEQNV



173 Opened	30 Clicked	59 Bounced	0 Unsubscribed
---------------	---------------	---------------	-------------------

Successful deliveries	726 92.5%	Clicks per unique opens	17.3%
Total opens	423	Total clicks	57
Last opened	6/25/17 8:10AM	Last clicked	5/25/17 9:47AM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №2 (английский язык)

Дата: 3 мая 2017

Тема письма: Client Portal, Gmail Integration, Batch Billing, Downloading the Reference Sheet, Task Productivity User Report

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/U4zQ6Nj43KbSEB>

Open rate	30.8%	Click rate	2.4%
List average	26.7%	List average	2.6%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

90 Opened	7 Clicked	25 Bounced	6 Unsubscribed
--------------	--------------	---------------	-------------------

Successful deliveries	292 92.1%	Clicks per unique opens	7.8%
Total opens	183	Total clicks	21
Last opened	6/9/17 8:01AM	Last clicked	6/14/17 9:13PM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №2 (французский язык)

Дата: 3 мая 2017

Тема письма: Nouvelles fonctionnalités : portail client, synchronisation avec Gmail et facturation groupée

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/yqW7SzFm3KbSEF>



41 Opened	4 Clicked	1 Bounced	2 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

Successful deliveries	131 99.2%	Clicks per unique opens	9.8%
Total opens	76	Total clicks	9
Last opened	6/20/17 8:09AM	Last clicked	5/5/17 12:41PM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №3 (русский язык)

Дата: 14 и 15 июня 2017

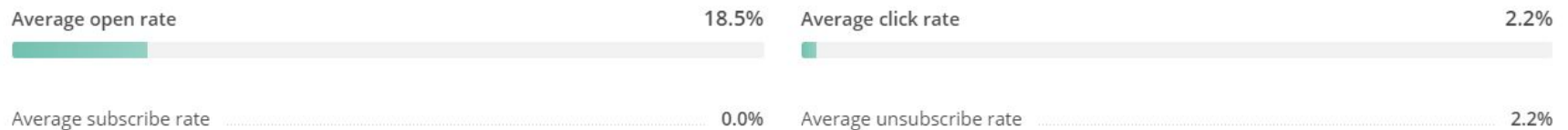
Тема письма: Новый конструктор форм, интеграция с Outlook и Office 365, депозиты — больше возможностей в нашем обзоре

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/uuzgnhnf3KbSku>

Комментарий: рассылка была произведена в 2 этапа, поэтому прилагаю статистику списка контактов

782 Subscribed Contacts	0 Non-subscribed Contacts	3 Unsubscribed Contacts	32 Cleaned Contacts
----------------------------	------------------------------	----------------------------	------------------------

List performance



Письмо №3 (английский язык)

Дата: 14 июня 2017

Тема письма: Notes, QuickBooks and Outlook integration, Trust Accounts, Form Builder and Templates

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/v6VZECc03KbSEP>

Open rate	32.2%	Click rate	0.2%
List average	29.0%	List average	0.2%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

129 Opened	1 Clicked	30 Bounced	6 Unsubscribed
---------------	--------------	---------------	-------------------

Successful deliveries	401 93.0%	Clicks per unique opens	0.8%
Total opens	277	Total clicks	1
Last opened	6/27/17 1:16AM	Last clicked	6/15/17 12:23PM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Письмо №3 (французский язык)

Дата: 27 июня 2017

Тема письма: Nouveautés de Case.pro : l'intégration avec Office 365 et Outlook, l'enregistrement de provisions et le constructeur de fiches dossier

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/ZthJOXIZ3KbSEh>



54 Opened	3 Clicked	4 Bounced	5 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

Successful deliveries	191 97.9%	Clicks per unique opens	5.6%
Total opens	117	Total clicks	6
Last opened	6/28/17 4:23AM	Last clicked	6/27/17 8:25AM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Обучающие письма для новых
пользователей

Обучающие письма

Case.pro

Основной рабочий инструмент юриста, который предоставляет готовый набор функций для автоматизации юридической деятельности: управление делами и проектами, работа с документами, постановка задач, создание отчетов, выставление счетов.

Follow-up письма

Цепочка активна для иностранных пользователей. Как только потенциальный клиент оставляет заявку на триальный доступ, мы отправляем welcome-письмо. Далее с перерывом в несколько дней, пользователи получают обучающие письма с информацией о возможностях продукта. Серия писем направлена на постепенное погружение пользователя в систему по мере переноса бизнес-процессов в **Case.pro**.

Цель: вовлечение потенциального клиента в работу в системе. Мы показываем, как та или иная функция помогает решить проблему клиента и как упрощает его рутинную работу. Как результат — пользователь из статуса триального переходит по воронке до этапа покупки.

Немного статистики

- 18% пользователей читают нашу рассылку в первые сутки
- 15% подписчиков, которые открыли письмо, переходят по ссылкам
- Рассылка готовится на трёх разных языках: русском, английском и французском
- Процент открытий и переходов по ссылкам значительно превышает средние показатели в индустрии.
Например, для welcome-письма:
 - Open rate 46,9% — Industry average 21,5%
 - Click rate 6,1% — Industry average 2,3%

Письмо №1

Тема письма: Welcome

Ссылка на письмо: https://yadi.sk/i/QukMFH_13LEh4N

Open rate	46.9%	Click rate	6.1%
List average	66.7%	List average	10.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

84 Opened	11 Clicked	23 Bounced	6 Unsubscribed
--------------	---------------	---------------	-------------------

Total opens	256	Clicks per unique opens	13.1%
Last opened	7/20/17 9:59AM	Total clicks	17
Forwarded	0	Last clicked	7/19/17 11:51PM
		Abuse reports	0

Письмо №2

Тема письма: Working with Cases

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/0oqTmYKu3LEh4U>

Open rate	42.3%	Click rate	4.0%
List average	66.7%	List average	10.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

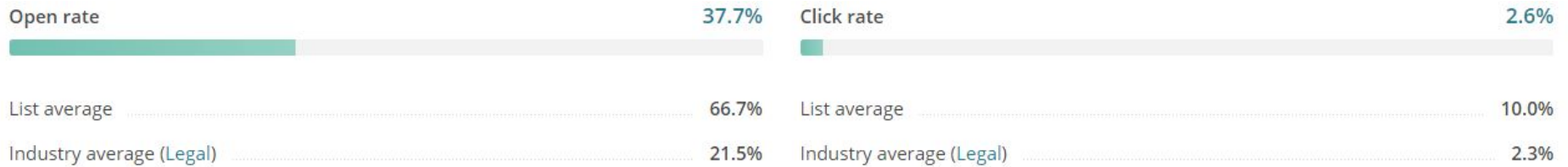
63 Opened	6 Clicked	8 Bounced	2 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

Total opens	129	Clicks per unique opens	9.5%
Last opened	7/20/17 8:52AM	Total clicks	8
Forwarded	0	Last clicked	7/18/17 11:06AM
		Abuse reports	0

Письмо №3

Тема письма: Add users and assign roles

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/UgiPLPIN3LEh4Y>



43 Opened	3 Clicked	7 Bounced	3 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

Total opens	71	Clicks per unique opens	7.0%
Last opened	7/19/17 11:16PM	Total clicks	3
Forwarded	0	Last clicked	7/19/17 11:13PM
		Abuse reports	0

Письмо №4

Тема письма: Working with timers

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/h4CbFZqz3LEib5>

Open rate	28.1%	Click rate	0%
List average	66.7%	List average	10.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

16 Opened	0 Clicked	5 Bounced	0 Unsubscribed
--------------	--------------	--------------	-------------------

Total opens	23	Clicks per unique opens	0%
Last opened	7/18/17 8:45AM	Total clicks	0
Forwarded	0	Last clicked	N/A
		Abuse reports	0

Письмо №5

Тема письма: Client Portal

Ссылка на письмо: https://yadi.sk/i/16GpxT_Y3LEjSp

Open rate	37.8%	Click rate	0%
List average	66.7%	List average	10.0%
Industry average (Legal)	21.5%	Industry average (Legal)	2.3%

14
Opened

0
Clicked

2
Bounced

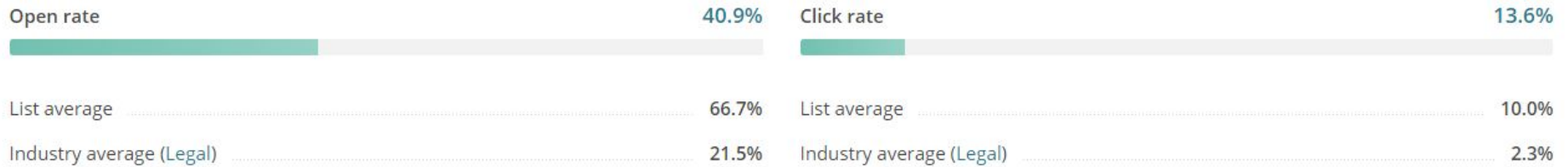
1
Unsubscribed

Total opens	20	Clicks per unique opens	0%
Last opened	7/19/17 9:46PM	Total clicks	0
Forwarded	0	Last clicked	N/A
		Abuse reports	0

Письмо №6

Тема письма: Feedback survey email

Ссылка на письмо: <https://yadi.sk/i/Zy6DshYK3LEkJU>



9 Opened	3 Clicked	2 Bounced	0 Unsubscribed
-------------	--------------	--------------	-------------------

Total opens	15	Clicks per unique opens	33.3%
Last opened	7/20/17 1:57AM	Total clicks	4
Forwarded	0	Last clicked	7/16/17 7:13PM
		Abuse reports	0