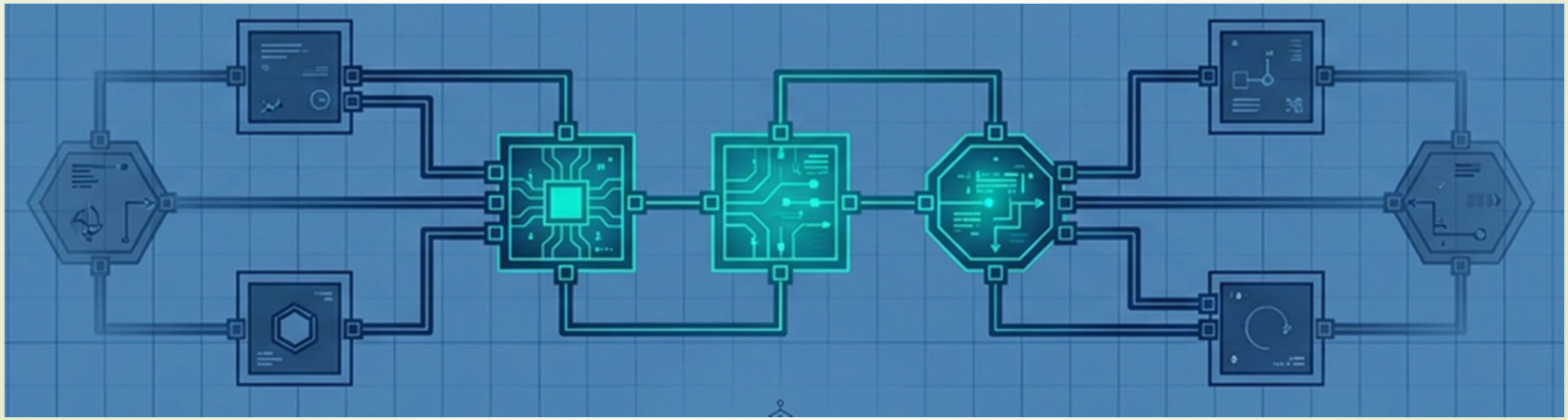
Проєктування автоматизованих тригерних ланцюжків

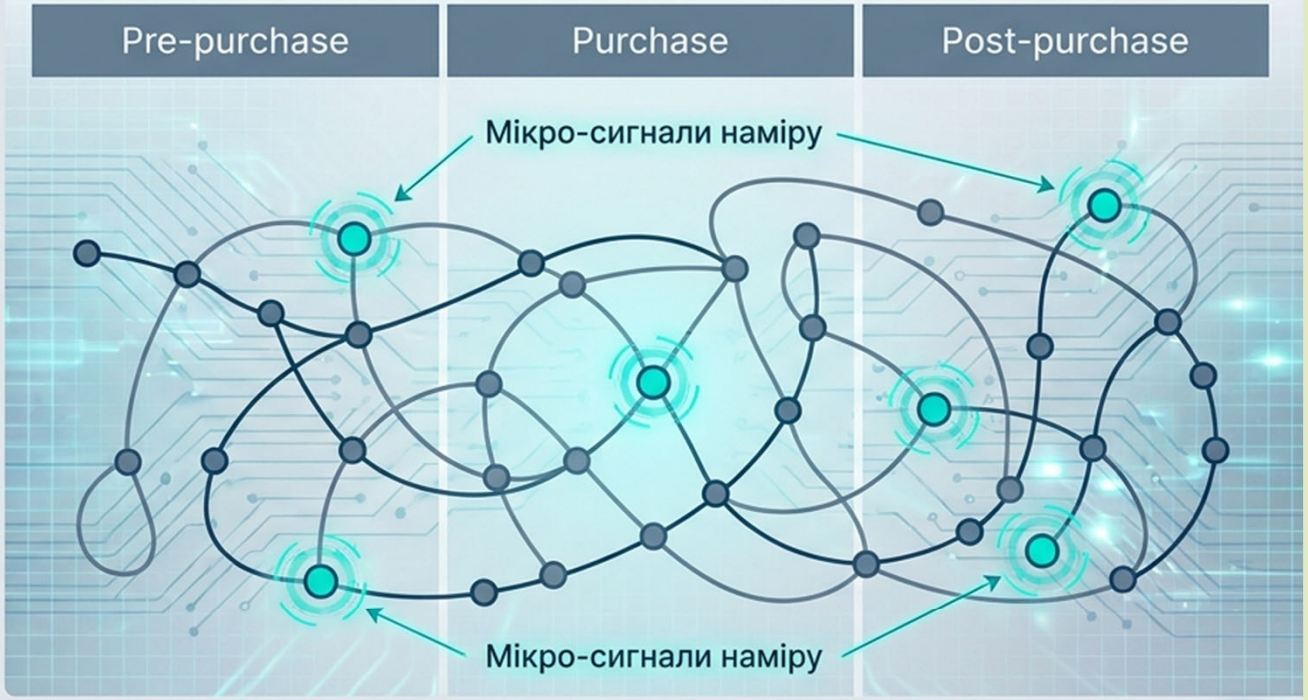


Застаріла модель



Лінійна воронка продажів

Сучасна реальність

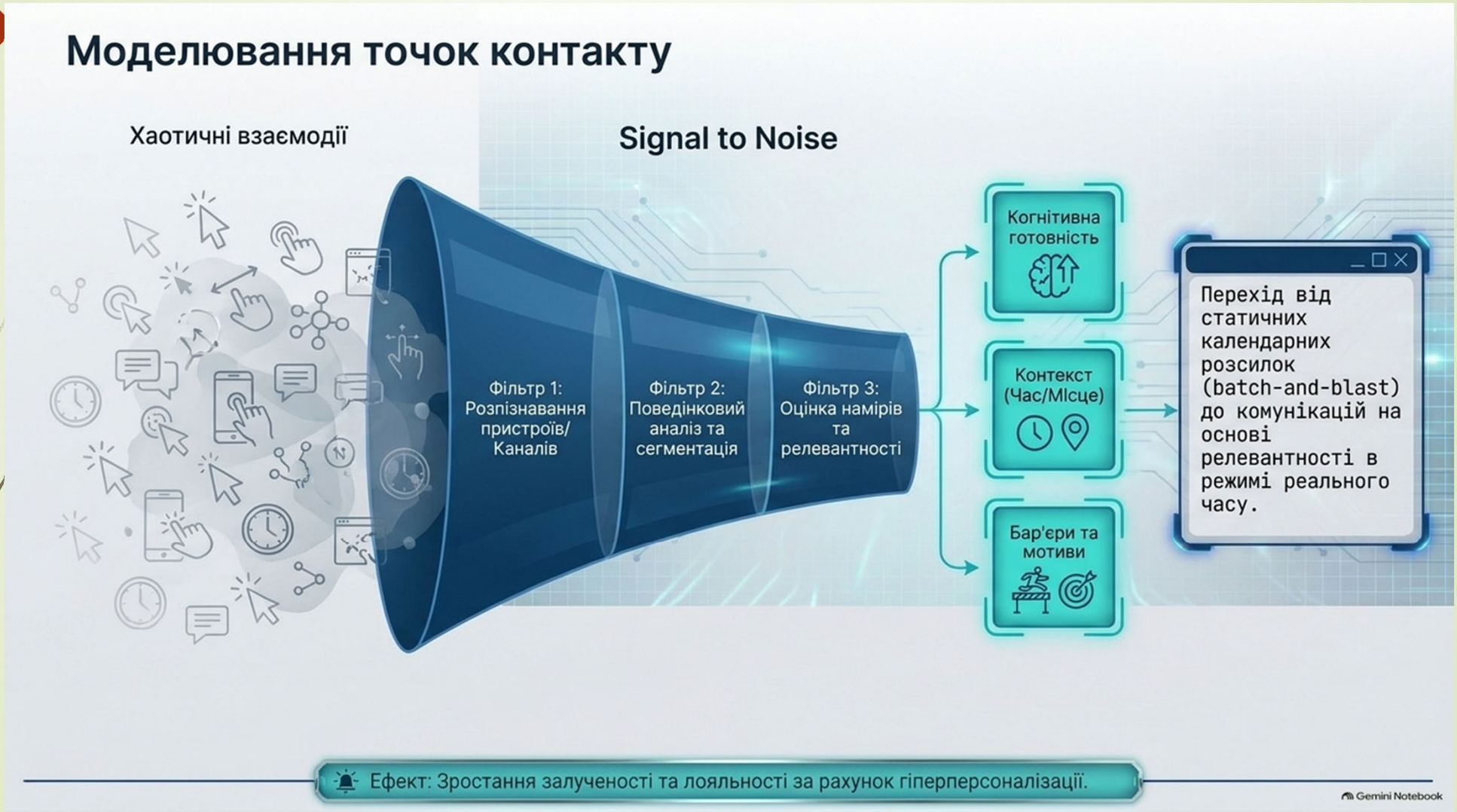


Тригерний маркетинг — це система автоматизованих комунікаційних дій, що ініціюються у відповідь на конкретну дію, бездіяльність або зміну стану клієнта (подію-тригер), забезпечуючи високу персоналізацію, своєчасність та контекстуальну точність повідомлення.

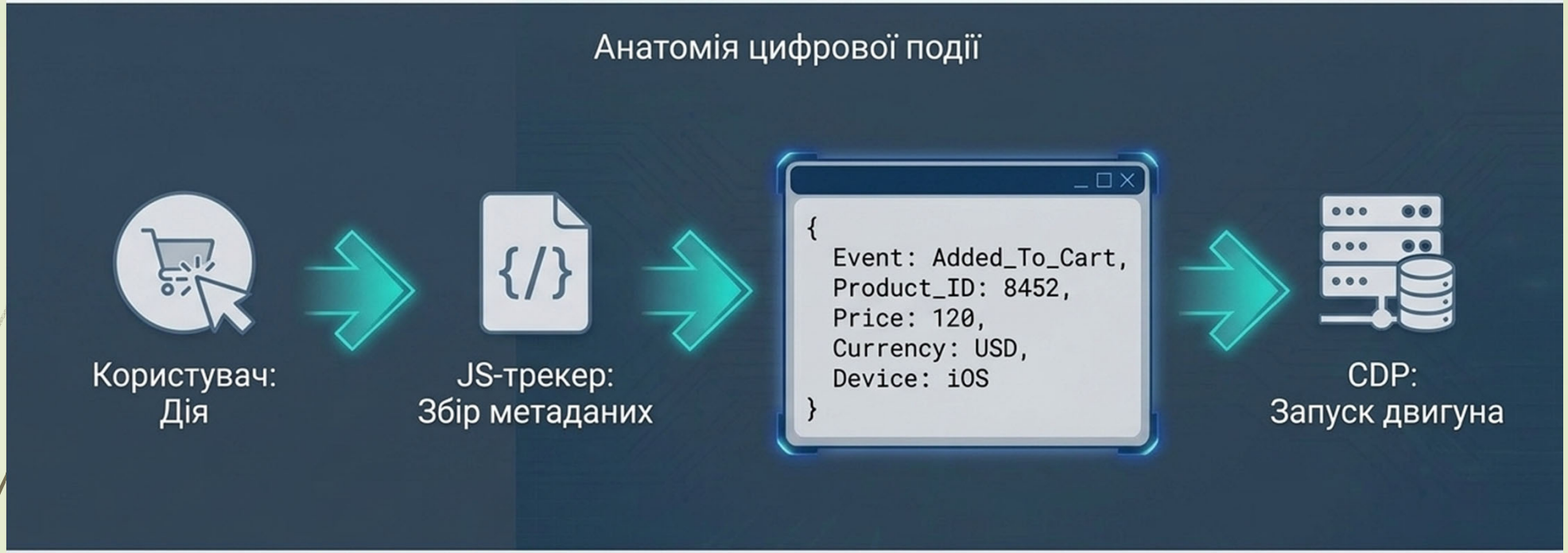
Ефект: Зростання Open Rate на 100–300% та конверсії у 4–6 разів.

Gemini Notebook

Моделювання точок контакту



Трансформація точок контакту в цифрові події (Events)



Поведінкові

Клік, додавання в кошик, перегляд (Real-time).

Системні

Успішна оплата, зміна статусу доставки (API/ERP).

Атрибутивні / Часові

День народження, річниця, втрата статусу (Database).

Gemini Notebook

Матриця переходу: Сигнал -> Логіка -> Дія

Етап CJM	Подія-Тригер	Умови (Фільтри)	Канал & Мета
Pre-purchase (Онбординг)	Реєстрація	Перша реєстрація; Unsubscribed = False	✉️ Email -> 🔔 App Push (Активація)
Pre-purchase (Розгляд)	Кинутий кошик	Замовлення не створено 30 хв	🔔 Web Push -> Viber -> ✉️ Email (Оформлення)
Purchase (Транзакція)	Оплата успішна	Order_Status = Paid	✉️ Email + 💬 SMS (Зняття тривожності)
Post-purchase (Сервіс)	Статус = Доставлено	3 дні після доставки	Viber Bot (Отримання відгуку NPS)
Retention (Утримання)	Втрата активності	Немає сесій > 60 днів	✉️ Email -> Viber (Реактивація)

Gemini Notebook

Welcome-Серії: Архітектура онбордингу

1

Верифікація

Підтвердження контактних даних (Double Opt-In).

2

Демонстрація цінності

Ознайомлення з Value Proposition та перевагами.

3

Перша конверсія

Стимулювання до першої покупки (First-time purchase).

4

Збір даних

Збагачення профілю клієнта (Zero-Party Data).

Ключовий інсайт: Найвищий показник Open Rate (50–60%) серед усіх тригерних комунікацій.

Gemini Notebook

Алгоритмічна структура 3-етапного Welcome-каскаду



Gemini Notebook

Каскади кинутих кошиків та переглядів (Abandoned Cart & Browse)

Частота залишення: 68-75%



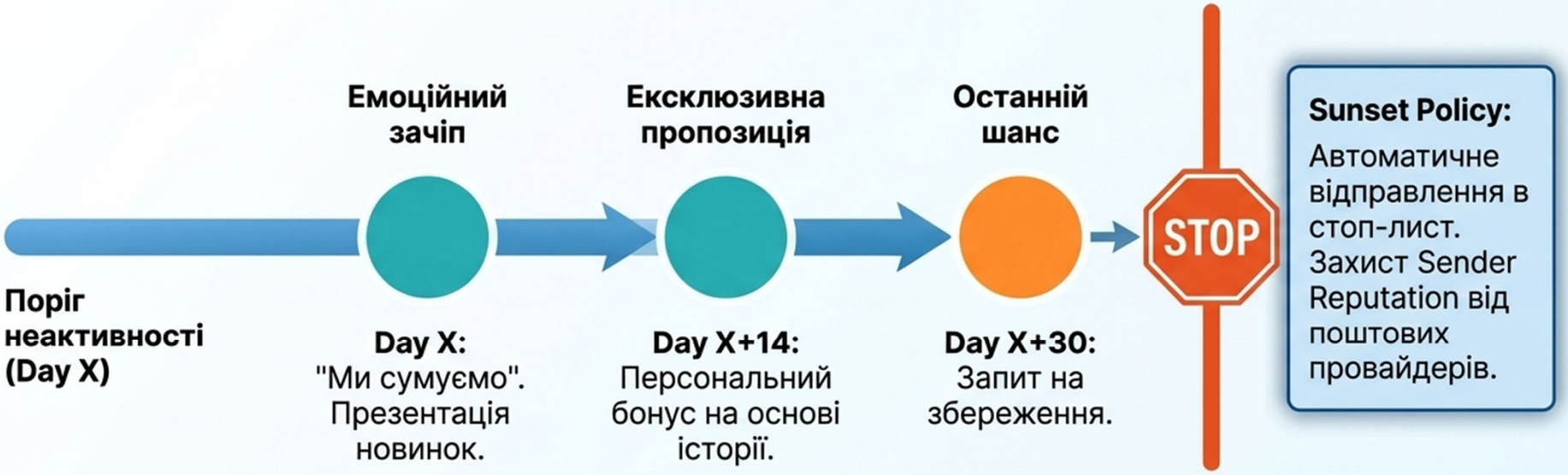
Browse Abandonment (Кинутий перегляд)

Низька інтенсивність (1-2 повідомлення). Спрацьовує при перегляді > 90 сек без додавання. Добірка супутніх товарів.

Gemini Notebook

Реактивація бази та Sunset Policy (Win-Back)

Утримання існуючого клієнта дешевше в 5-7 разів.



Gemini Notebook

Post-Purchase Каскади: Від транзакції до лояльності



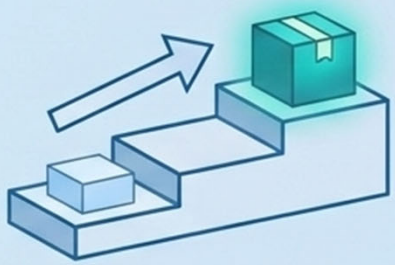
Каскади допродажів: Upsell, Cross-sell та цикли споживання

Cross-sell (Перехресні продажі)



Товари-доповнення на основі аналізу асоціативних правил (Market Basket Analysis).

Upsell (Додаткові продажі)



Пропозиція переходу на вищий тариф або преміальну версію продукту.

Consumable Cycle (Цикл споживання)

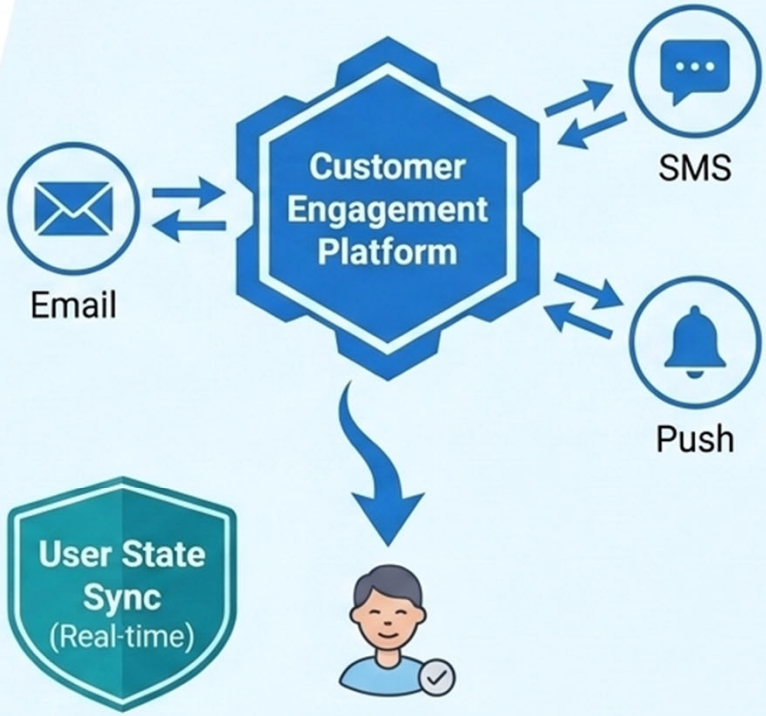


Gemini Notebook

Парадигмальний перехід: Мультиканальність vs. Омніканальність



Ізольовані системи працюють незалежно.



Прочитання в одному каналі автоматично скасовує відправку в інших.

Gemini Notebook

Спектр та економіка комунікаційних каналів

Канал	Відносна вартість	Open Rate	Швидкість	Ключова роль
Mobile / Web Push	Низька	5-15%	1-5 хв	Первинне безкоштовне сповіщення
Messenger (Viber/TG)	Середня	60-85%	1-10 хв	Основа оперативного каскаду
Email (Rich HTML)	Низька	20-35%	1-12 год	Детальні пропозиції, онбординг
SMS (160 Plain Text)	Висока	90-98%	1-3 хв	Фолбек останньої надії

Gemini Notebook

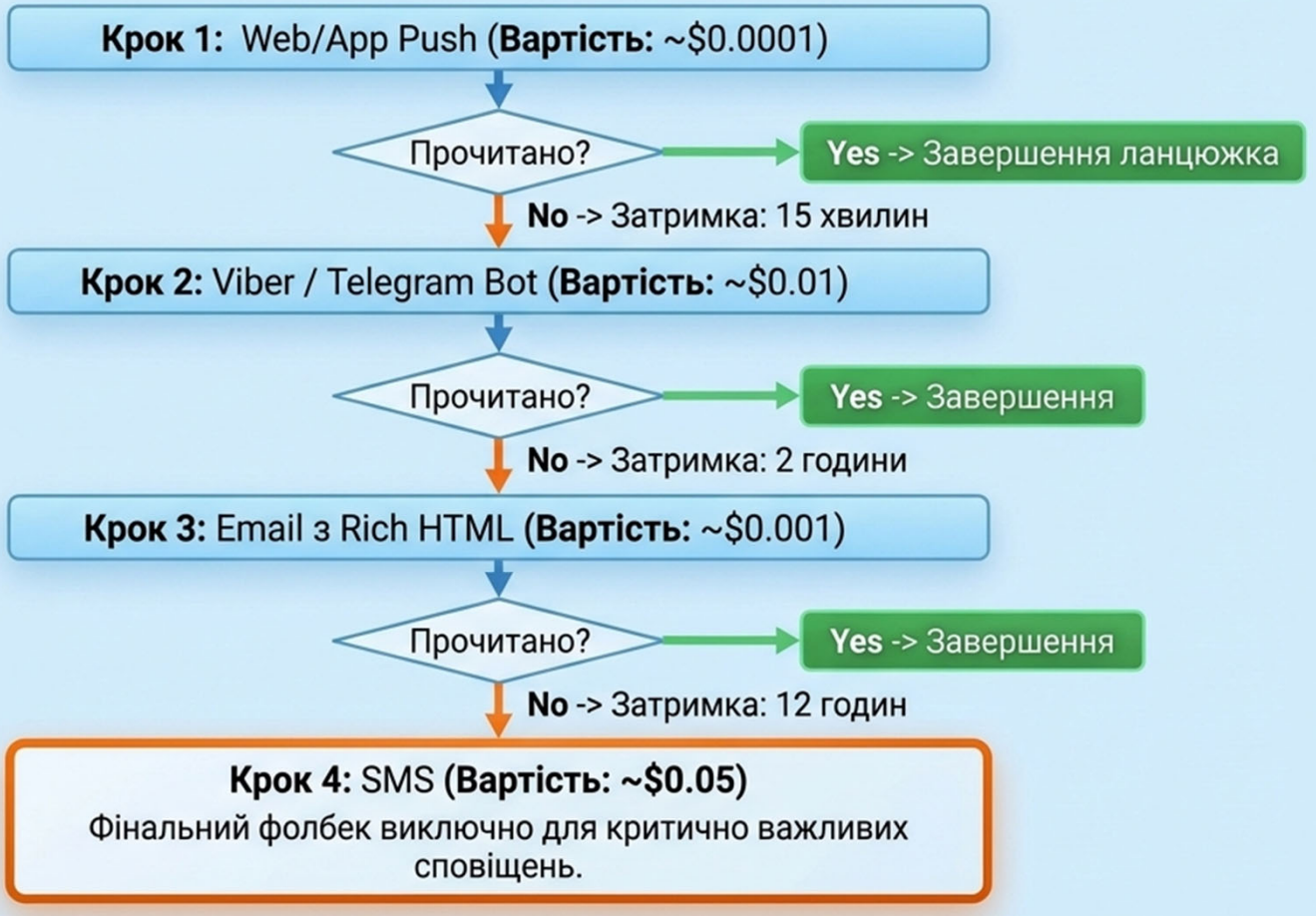
Каскадна оркестрація та стратегії Fallback

Алгоритмічний принцип послідовної відправки із дешевих каналів у дорогі.



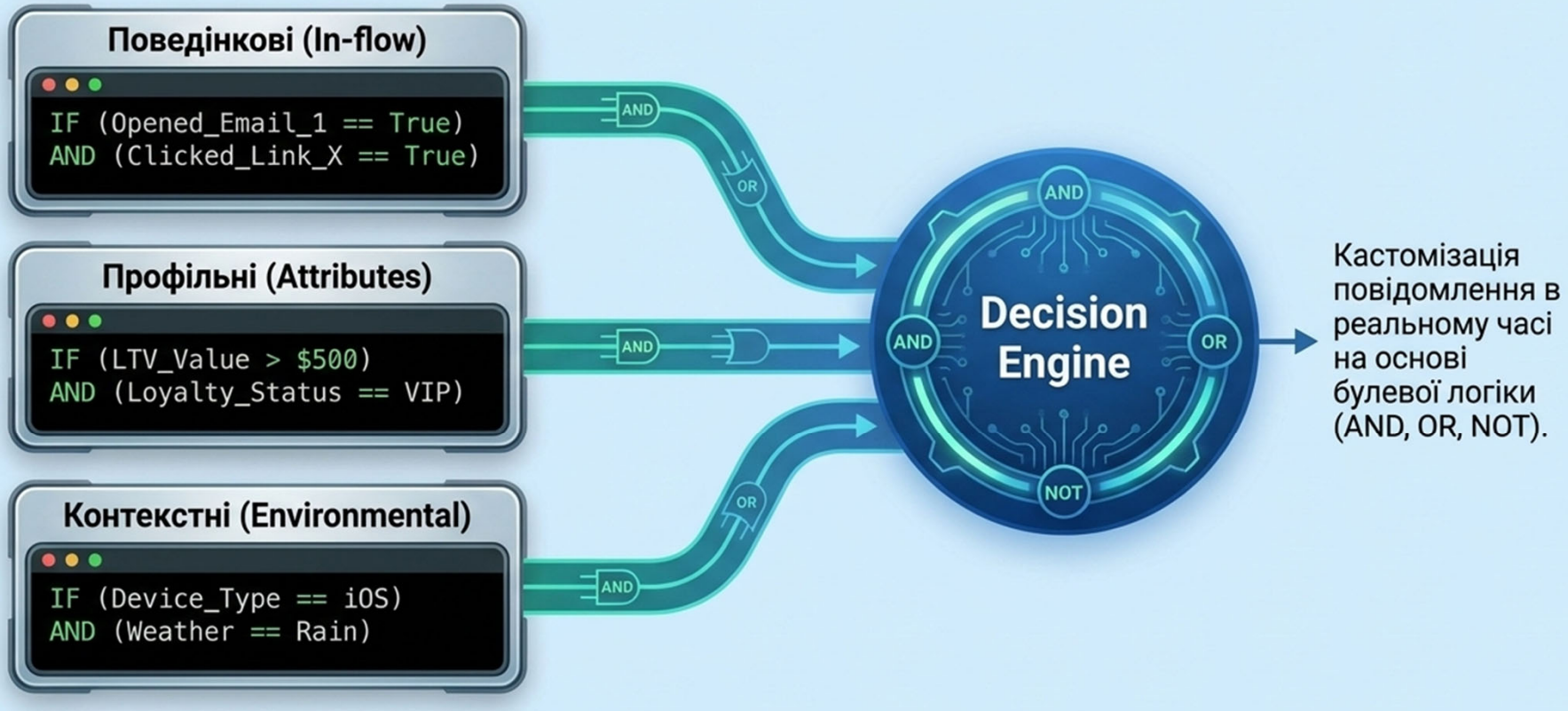
Gemini Notebook

Алгоритм омніканального Fallback-ланцюжка



Gemini Notebook

Алгоритмічна логіка та умовні розгалуження (Conditional Branching)



Правила двигуна: Часові затримки та Quiet Hours

Відносна затримка (Wait for Period): Зачекати 2 години.

Фіксована затримка (Wait until Date): Зачекати до 09:00.

Затримка до події (Wait for Event): Чекати настання Order_Completed.



Захист від нічного спаму: події автоматично заморожуються в черзі до настання ранкового дозволеного вікна.

Gemini Notebook

Стоп-умови та частотні обмеження

Стоп-умови (Exit Rules)



Правила негайного вилучення з ланцюжка.
Приклад: Подія ‘Order_Completed’ миттєво скасовує всі нагадування ‘Abandoned Cart’.
Мета: Запобігання відправці знижок клієнтам, які вже здійснили покупку, та захист репутації.

Обмеження частоти (Frequency Capping)



Глобальні ліміти на кількість маркетингових повідомлень для одного профілю.
Стандарт:
- Не більше 1 Push на день
- Не більше 2 Email на тиждень
- Не більше 1 SMS на 14 днів.

Gemini Notebook

KPI Тригерних систем:
Метрики ефективності

Доставка та залучення

Delivery Rate: **>98%**

Open Rate (OR)
35%



Click-Through Rate (CTR): **12%**

Click-to-Open Rate (CTOR)
34%

Конверсія та економіка



CR
4.5%
%

Conversion Rate (CR)

Revenue per Message (RPM)
$0.75

Total Triggered Revenue Share
(Частка в CRM)

Здоров'я системи (Негативні)

Здоров'я системи (Негативні)

Unsubscribe Rate:
<0.2%

Spam Complaint Rate:
<0.02%

Bounce Rate:
<1%

Багаторівнева система метрик забезпечує баланс між агресивними продажами та утриманням лояльності клієнта.

Gemini Notebook