

Формат и структура email-рассылок

Формат и структура email-рассылок

Электронные письма от портала госуслуг

Руководство по использованию формата и структуры e-mail сообщений

Поводы для писем

Портал госуслуг может отправлять подписчикам письма в четырех ситуациях:

1. После регистрации — отправляется приветственное письмо
2. По маркетинговым триггерам — отправляется активационное или рекламное письмо в соответствии со стратегией продвижения госуслуг и активации аудитории
3. Если произошли действия по услуге: получен ответ из ведомства или изменился статус заявки — отправляется транзакционное письмо
4. Если на портале планируются работы, которые могут помешать критически важным операциям: например, подаче налоговой декларации накануне крайнего срока

Никаких других писем портал отправлять не может, в том числе для продвижения партнерских проектов. Портал должен сохранять репутацию помощника и советчика, а не коммерческой рекламной площадки.

Каждое письмо должно быть таргетировано и сформулировано так, чтобы приносить пользу читателю. Реклама нерелевантных аудитории услуг запрещена.

Письма должны быть полезными.

Принципы формулирования тем

1. Информативность. Тема любого письма должна отвечать на вопрос «О чем тут сказано?»

Нет

Подарок молодым родителям

Поступил ответ из ведомства

Новые госуслуги

Да

Получить материнский капитал на госуслугах

Ответ из МВД на ваше обращение

Новые госуслуги: паспорт, права, регистрация

2. Главное — в начало. Тема любого письма должна содержать главную информацию ближе к началу текста:

Нет

Теперь на портале госуслуг можно оформить право на предпринимательскую деятельность

На ваше обращение поступил ответ

Важное сообщение о профилактических работах

Да

Оформить ИП на госуслугах

Ответ из МВД на ваше обращение

Профилактика

3. Нет рекламе. Заголовки всех писем, даже рассказывающих о новых услугах, должны отражать пользу для читателя, а не рекламировать услуги. Любые намеки на рекламность, а также слоганы, восклицания и заигрывания с аудиторией удаляются, заменяются фактами.

Нет

Оформить паспорт стало еще проще!

Долгожданные новости от

Да

Оформить российский паспорт за 10 дней

Мобильное приложение для проверки

госуслуг!

штрафов

Не выходя из дома!

Новые госуслуги: вызов на дом сантехника, врача и участкового

Приветствие

Приветствие стандартное для всех писем:

Здравствуйте, %имя отчество%!

Здравствуйте, Максим Олегович!

Здравствуйте, Ольга Петровна!

При невозможности подставить имя и отчество допустимо откатываться к следующим вариантам:

Здравствуйте, Максим!

Здравствуйте!

Приветствия «Добрый день», «Приветствуем» и другие запрещены.

Основная часть

Сразу после приветствия в письме должно быть не менее одного абзаца, который ответит на три вопроса читателя:

1. «Почему вы мне пишете?»
2. «Что вы хотите мне сообщить?»
3. «Что дальше?»

Почему пишете? Вы зарегистрировались на портале госуслуг и проверяли у нас свои штрафы. Спасибо, что пользуетесь госуслугами!

Что хотите сказать? Мы запустили новый портал госуслуг с полной официальной базой штрафов ГИБДД и парковки.

Что дальше? Теперь, чтобы оплатить все штрафы, не нужно ездить за квитанциями, стоять в очередях или пользоваться неофициальными сайтами. Оплачивайте все штрафы официально,

на одном сайте и любым удобным способом.

Первый абзац начинается с объяснения, на каком основании человек получает это письмо:

Вы зарегистрированы на портале госуслуг и оставляли обращение по поводу детского садика.

Вы оформляли загранпаспорт через портал госуслуг.

Вы заходили на портал госуслуг, чтобы оплатить ЖКХ.

В конце первого абзаца обязательно благодарим человека за то, что он пользуется госуслугами, желательно в контексте:

Спасибо, что пользуетесь госуслугами!

Мы рады, что вы пользуетесь госуслугами!

Спасибо, что вовремя платите налоги через госуслуги!

Во втором и следующих абзацах доносим сначала суть. Обязательно ответить на вопросы:

«Почему это важно? Почему именно сейчас?»

«В чем для меня выгода?»

«Что теперь делать?»

Почему важно? Спешим сообщить, что мы запустили **новый** портал госуслуг с **Почему сейчас?** полной **официальной** базой штрафов ГИБДД и парковки.

В чем выгода? Теперь, чтобы оплатить все штрафы, **не нужно ездить за квитанциями, стоять в очередях или пользоваться неофициальными сайтами.**

Что теперь? **Оплачивайте** все штрафы официально, на одном сайте и любым удобным способом.

Инструкция

Если письмо повествует о том, как что-то сделать на сайте, то в нем обязательно сделать пошаговую инструкцию со скриншотами. Скриншоты каждого шага — обязательные.

У инструкции обязательно должен быть информативный и полезный заголовок в форме «Как...»

Нет

Да

Как это сделать

Как проверить и оплатить штрафы за пять минут

Записываем ребенка

Как записать ребенка в садик, не выходя из дома

Процедура запроса состояния лицевого счета в ПФР

Как узнать состояние лицевого счета в ПФР через интернет

Каждый шаг нумеруется. Каждый пункт — в неопределенной форме (а не в повелительном наклонении):

Как проверить и оплатить штрафы за пять минут

1. Войти в gosuslugi.ru

(Скриншот + ссылка)

2. Проверить номер ТС и водительского удостоверения, которое вы ранее вписывали

(Скриншот: пример заполненной формы)

3. Выбрать штрафы на оплату

(Скриншот: несколько штрафов, все выбраны)

4. Оплатить удобным способом

(Скриншот: выбор вариантов оплаты)

Целевое действие

Целевое действие выражается одной крупной четкой кнопкой после инструкции (если есть инструкция). Формулировка кнопки — всегда глагол и всегда с пользой для читателя:

Нет

Да

Штрафы

Погасить

штрафы

База штрафов

Оплатить штрафы

Проверка

штрафов

Проверить штрафы

Запись

Записать ребенка в садик...

Форма

заявки

Начать запись

В конце кнопки допустимо ставить стрелку → или многоточие ...

Оплатить штрафы →

Записать ребенка в садик...

Формулировки целевого действия в повелительном наклонении запрещены.

Подпись

В конце письма — человеческое прощание, которое состоит из двух или трех компонентов:

Хорошего дня

и удачи на дорогах!

Не нарушайте!

Пожелание доброго
дня

Контекстное
пожелание,
связанное
с темой письма

Дополнительное пожелание,
связанное с контекстом, если
такое уместно

(всегда такое)

Прощание подстраивается под тему письма, но необязательно прибавлять его гвоздями. Может быть некоторая свобода.

Штрафы Хорошего дня и удачи на дорогах! Не нарушайте.
Команда госуслуг.

Садик Хорошего дня и удачного начала учебного года!
Команда госуслуг.

Налоги Хорошего дня и приятной рабочей недели!
Команда госуслуг.

Постскриптум

В постскриптуме предлагаем человеку обратиться с вопросом, если ему что-то осталось непонятно. Стандартный текст:

P. S. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве

Из постскриптума можно отправлять человека в блог и в раздел помощи:

P. S. Подробнее о новой услуге читайте в блоге. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве

P. S. Мы подготовили руководство по новой услуге. Прочитайте его перед тем, как подавать заявление. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве