

Как слать правильные пуши и почему это важно

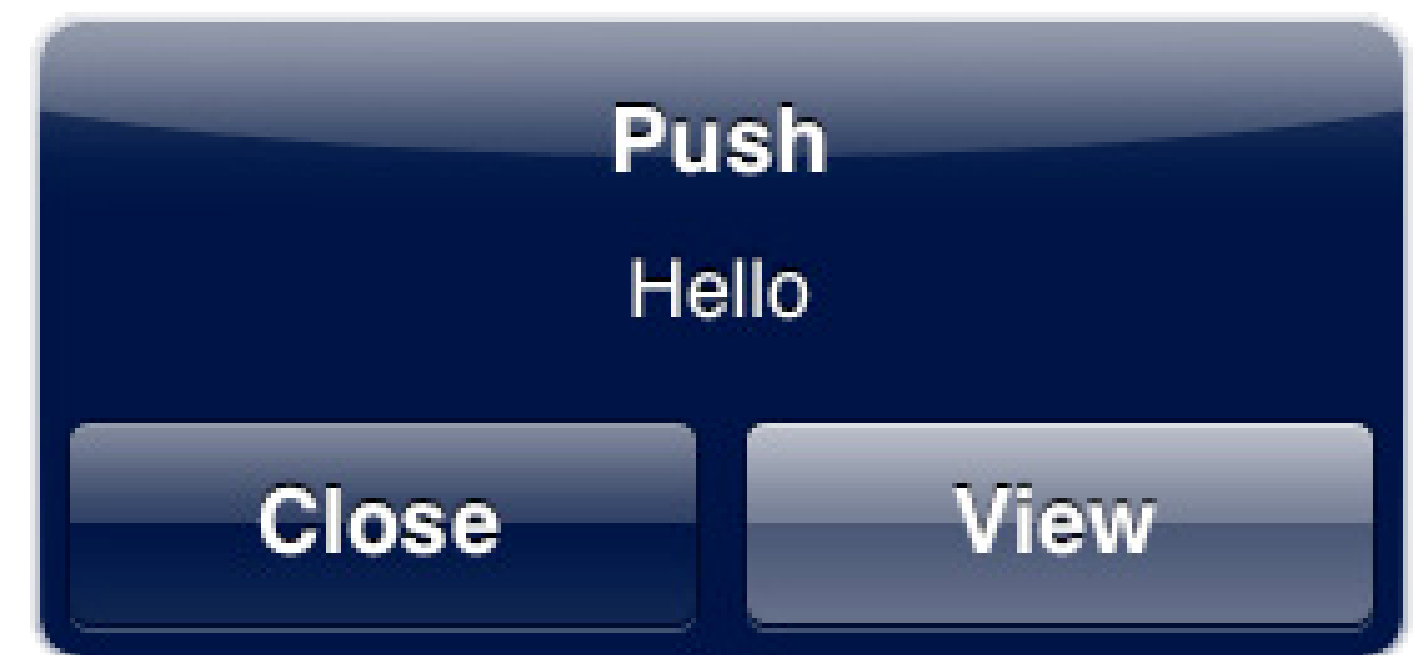
Михаил Калашников,
Tribuna Digital

mk@tribuna.digital

Восемь лет назад мир необратимо изменился

Стив Джобс анонсировал
еще один скругленный
прямоугольник.

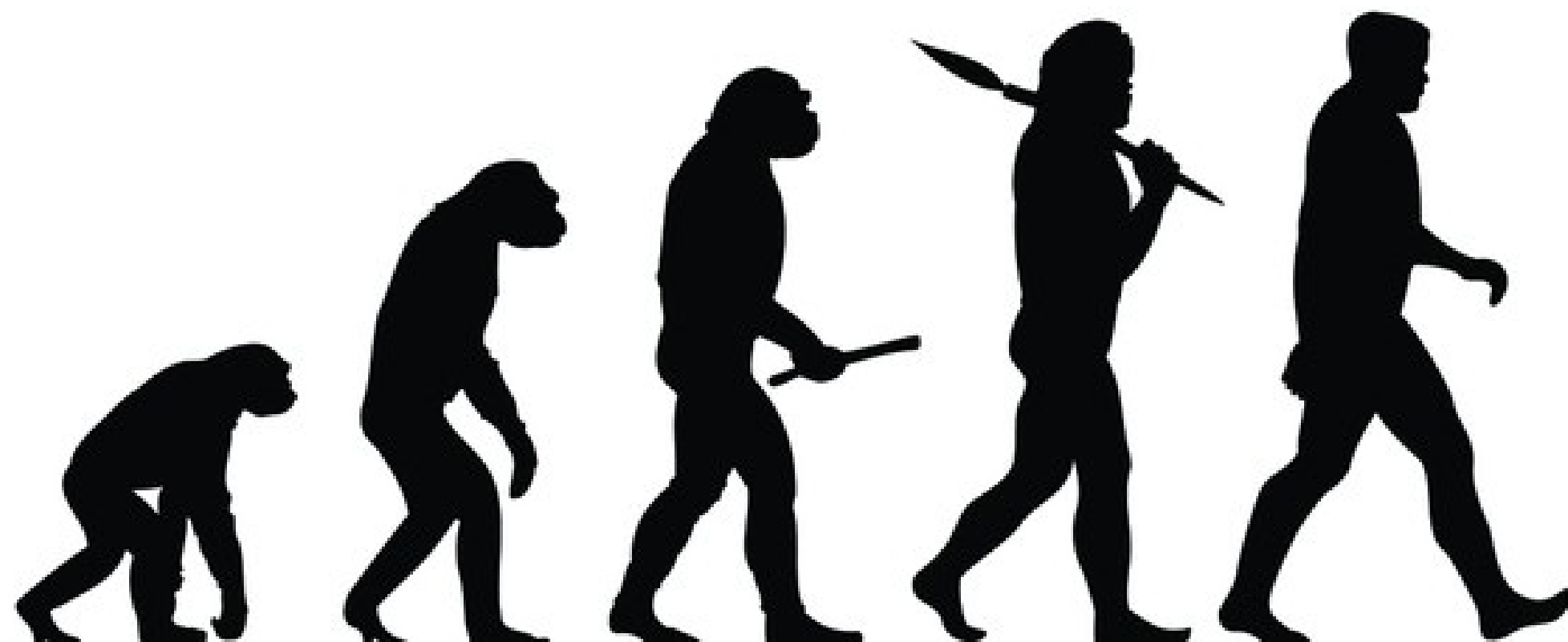
Самый важный из всех.



С Большого взрыва и до iPhone 3GS

медиа выглядели одинаково

Газета, радио, телевизор, сайт –
все это нужно было купить, открыть,
включить.



Сотни лет люди решали, когда и как использовать медиа

Но 17 июня 2009 года медиа получили
возможность говорить первыми.

Пуши понравились

2008

0

2012

7 млрд/день

Apple

2015

77 млрд/день

1.1 миллионов пушей в секунду
Google

2017

?

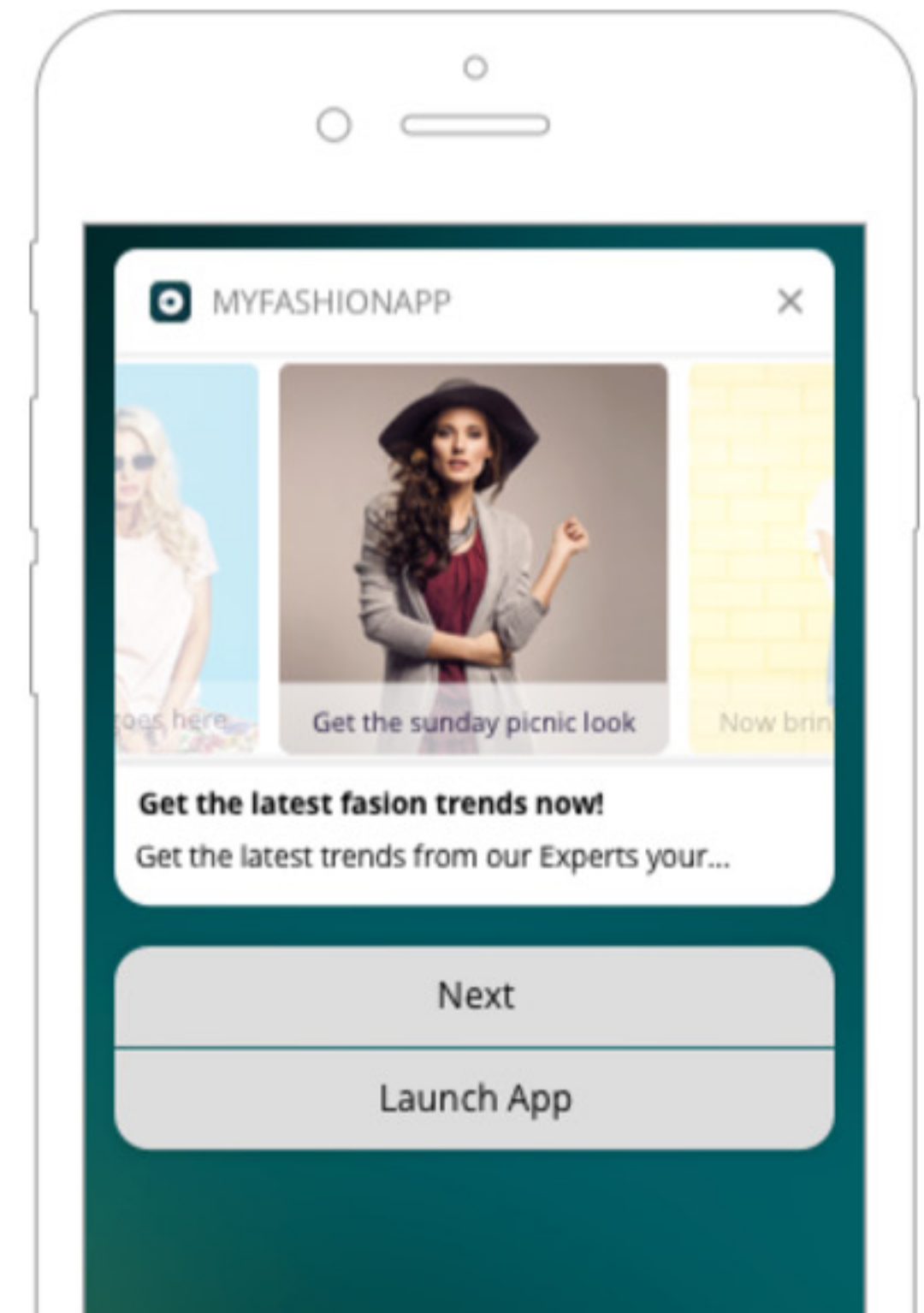
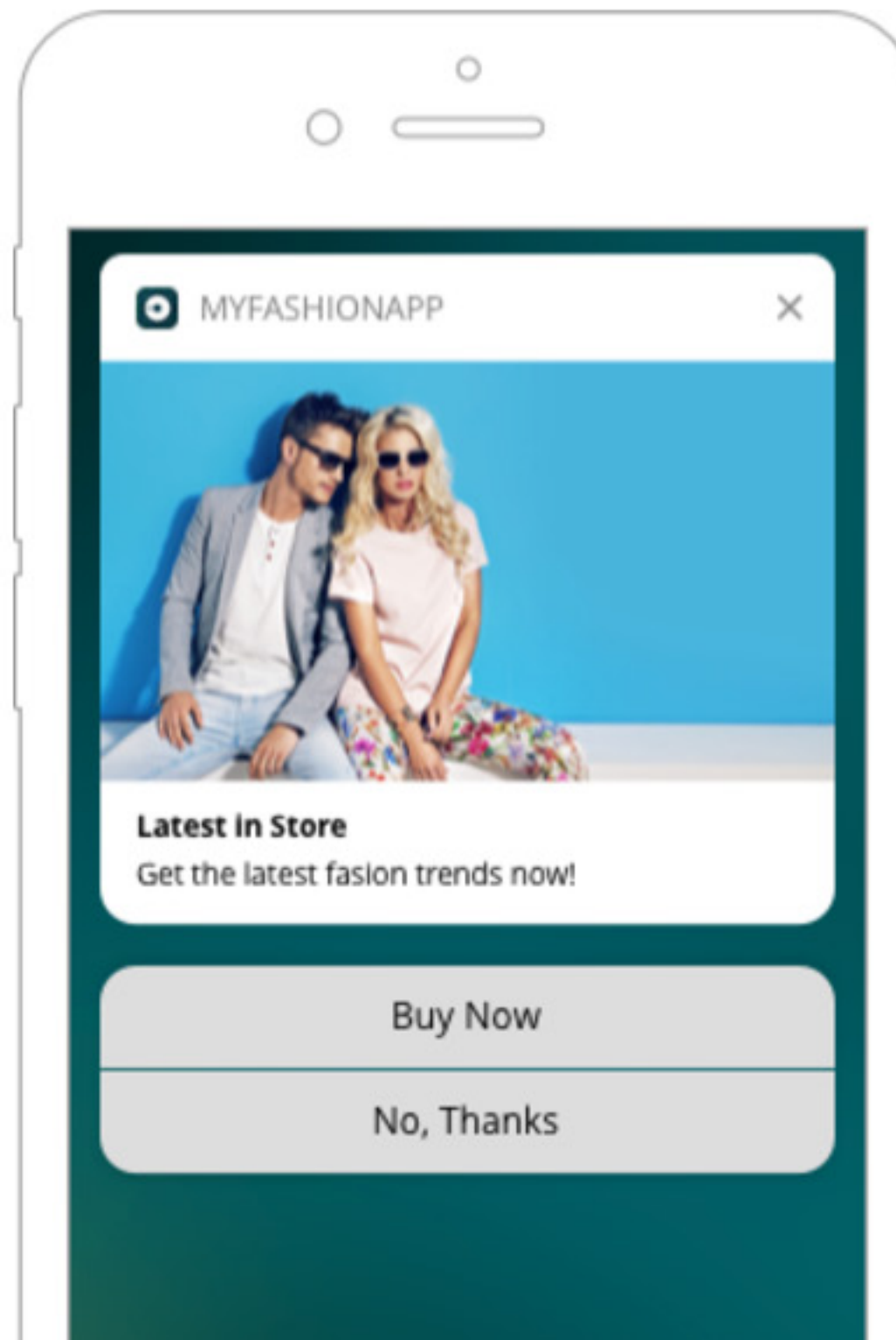
Не рассказывают



Современные пуши

могут практически все

- Видео
- Много текста
- Крупные картинки
- Интерактив



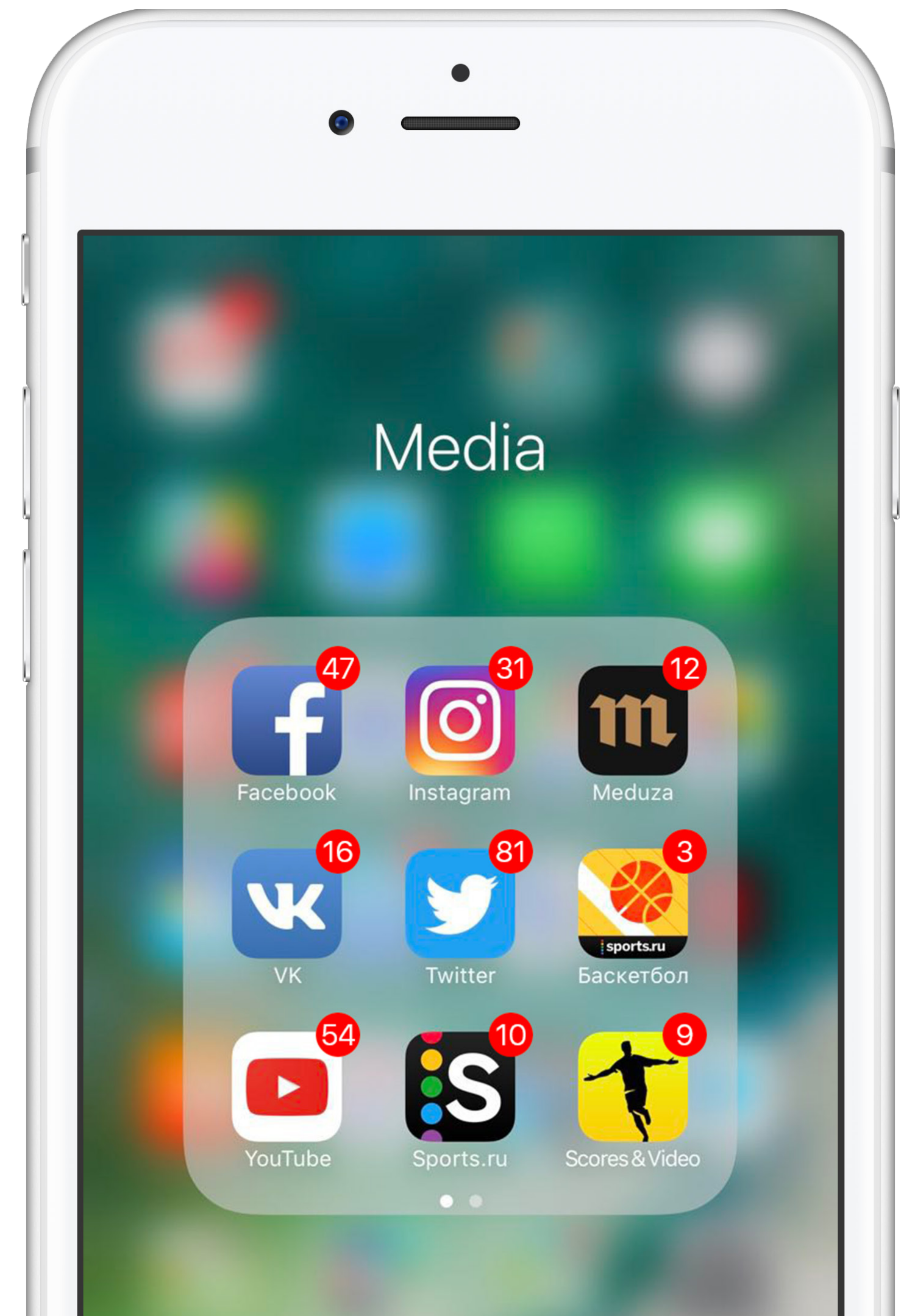
Люди получают много пушей

В день человек в среднем
улыбается получает пуши

20

113

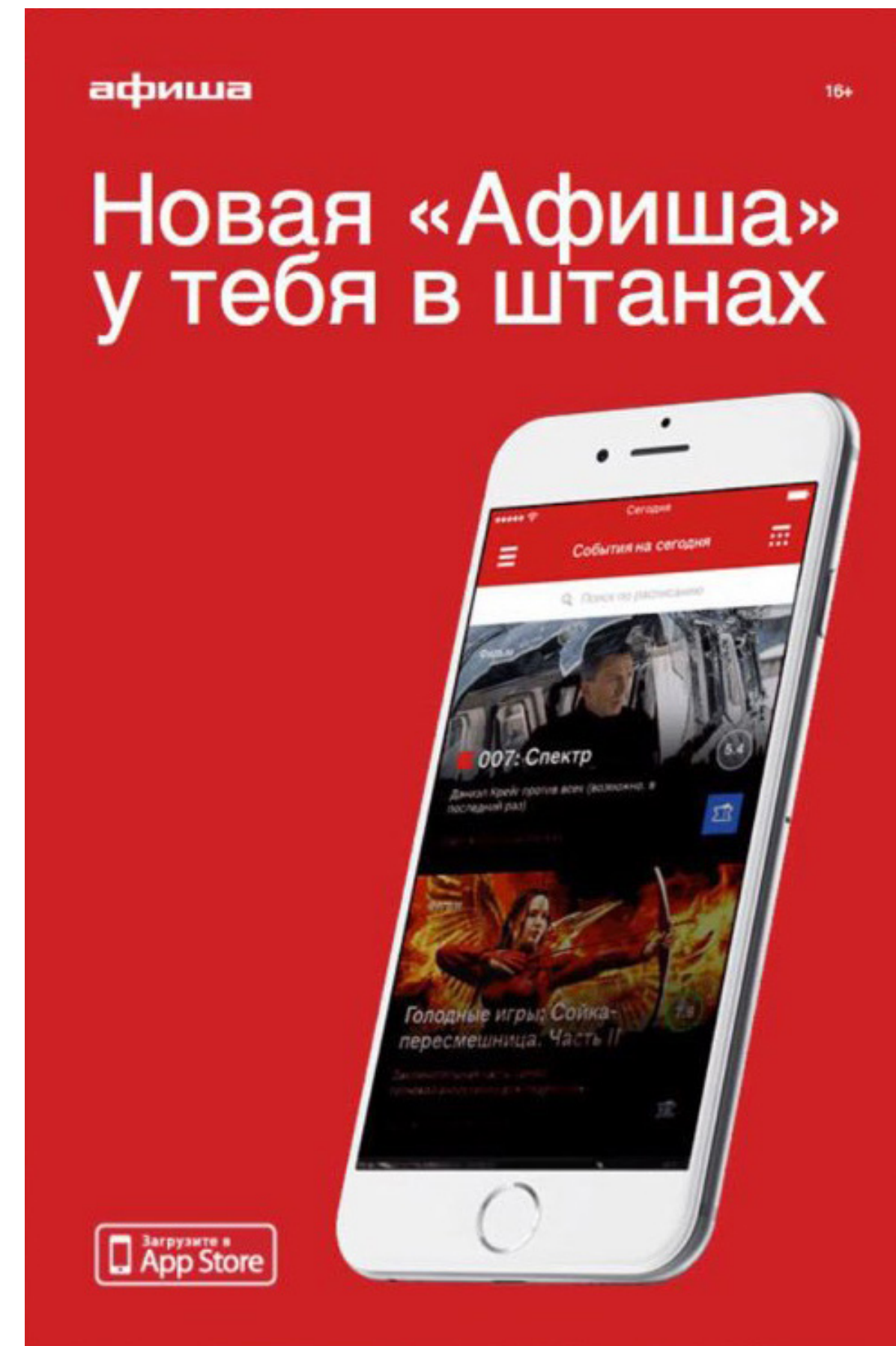
Данные: Pielot, 2014



Медиа участвуют в этом пиршестве

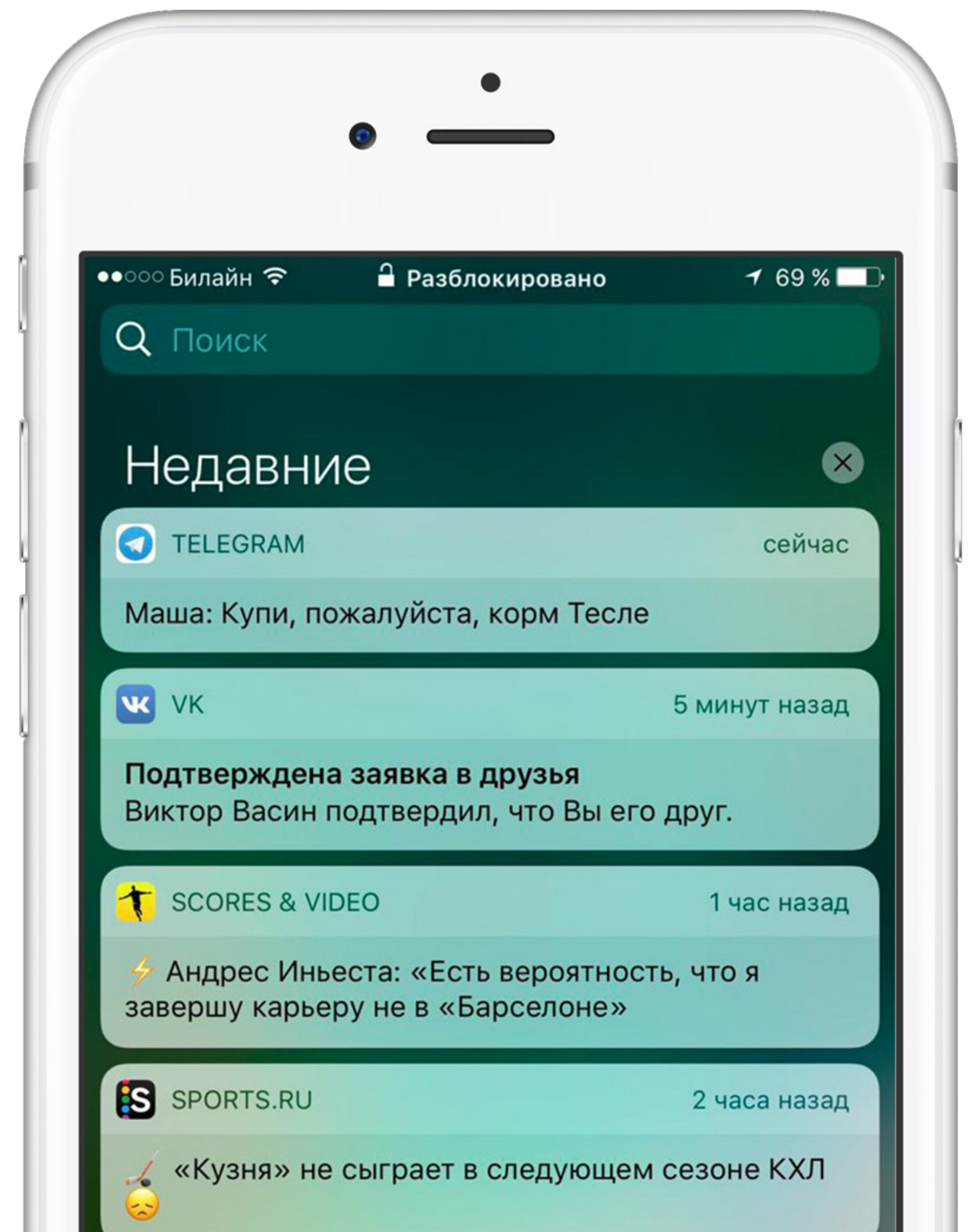
- Собственные мобильные приложения
- Мессенджеры
- Пуши в соцсетях
- Веб-пуши на сайтах
- И даже почтовые рассылки

**Так близко
к людям они еще
не подбирались**



Никогда еще медиа не попадали в контекст вашей жизни

Экран уведомлений – главная
«первая страница» человека.



Это чудо и магия

Следующий рубеж – только интерфейс человек-машина.

2,617

раз в день люди трогают свой телефон

**Как же медиа использовали
эту потрясающую возможность?**

ОБОСРАЛИСЬ



Russell Preston

@Russ_Presto

Читать



The CBS sports app has given me 7 push notifications in the last 50 minutes about click bait and/or old stories. Pls stop.

Язык твита: английский



GIF

Все меньше людей **ХОТЯТ** получать пуши

Данные:
Localytics, Accengage
Google

Соглашаются получать (iOS):

2014

52%

2015

49,8%

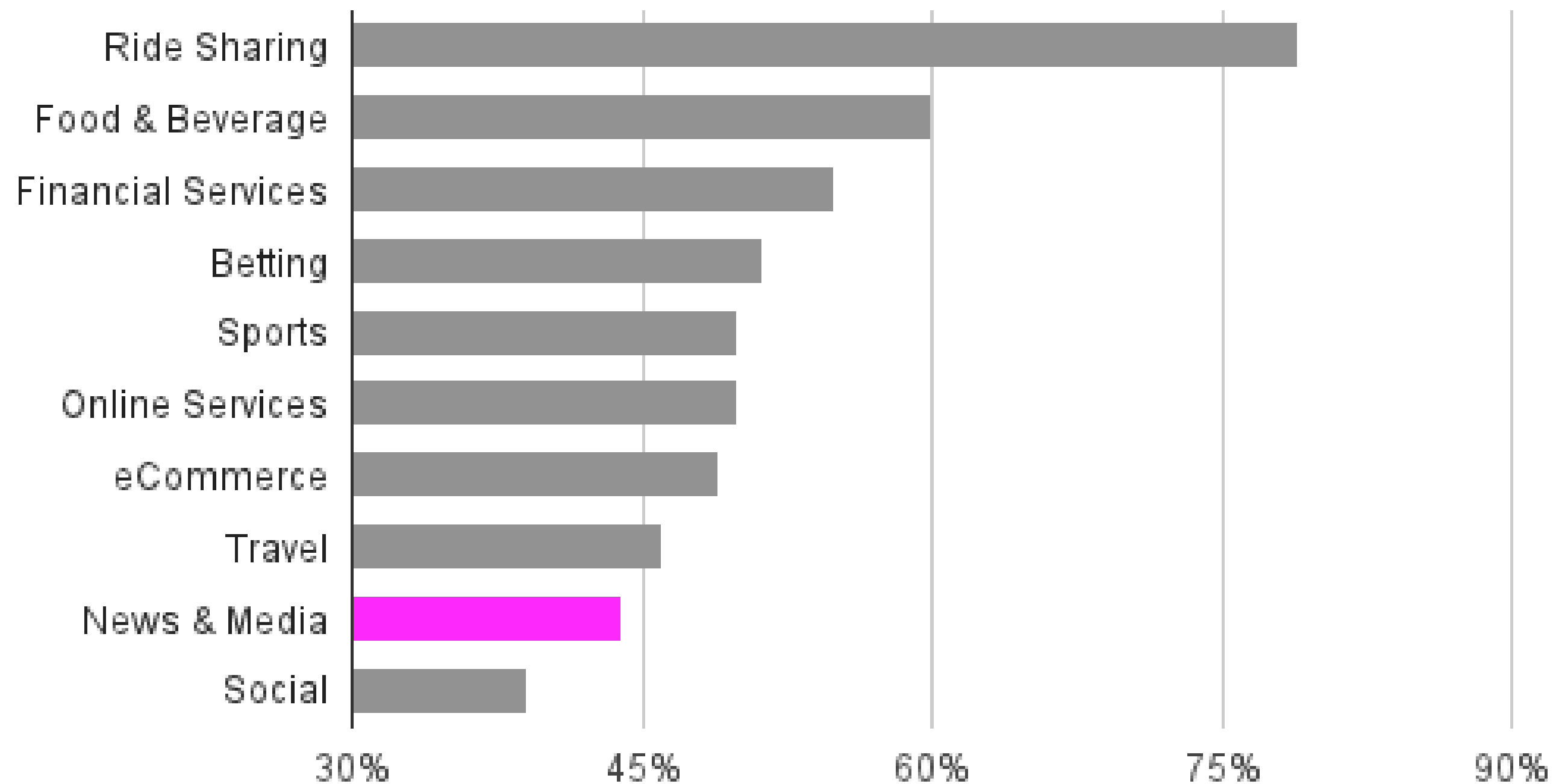
2016

41%



И особенно пуши от медиа

iOS Push Opt-In Rates By App Industry



Данные:
Kahuna

Что говорят люди о пушах медиа?

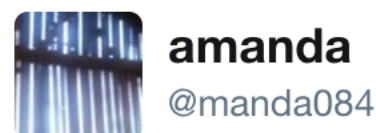


Читать

С нетерпением жду конца Олимпиады, потому что не сумела отключить пуши медузы и спорта :(((

РЕТВИТ 1
ОТМЕТКИ «НРАВИТСЯ» 2

16:01 - 16 авг. 2016 г.



Читать

Not sure that the [#Brangelina](#) breakup warranted three different push notifications from CBC, BBC, and CNN - let's focus on important news

Язык твита: английский

РЕТВИТ 1



9:18 - 20 сент. 2016 г. [Toronto, Ontario](#)

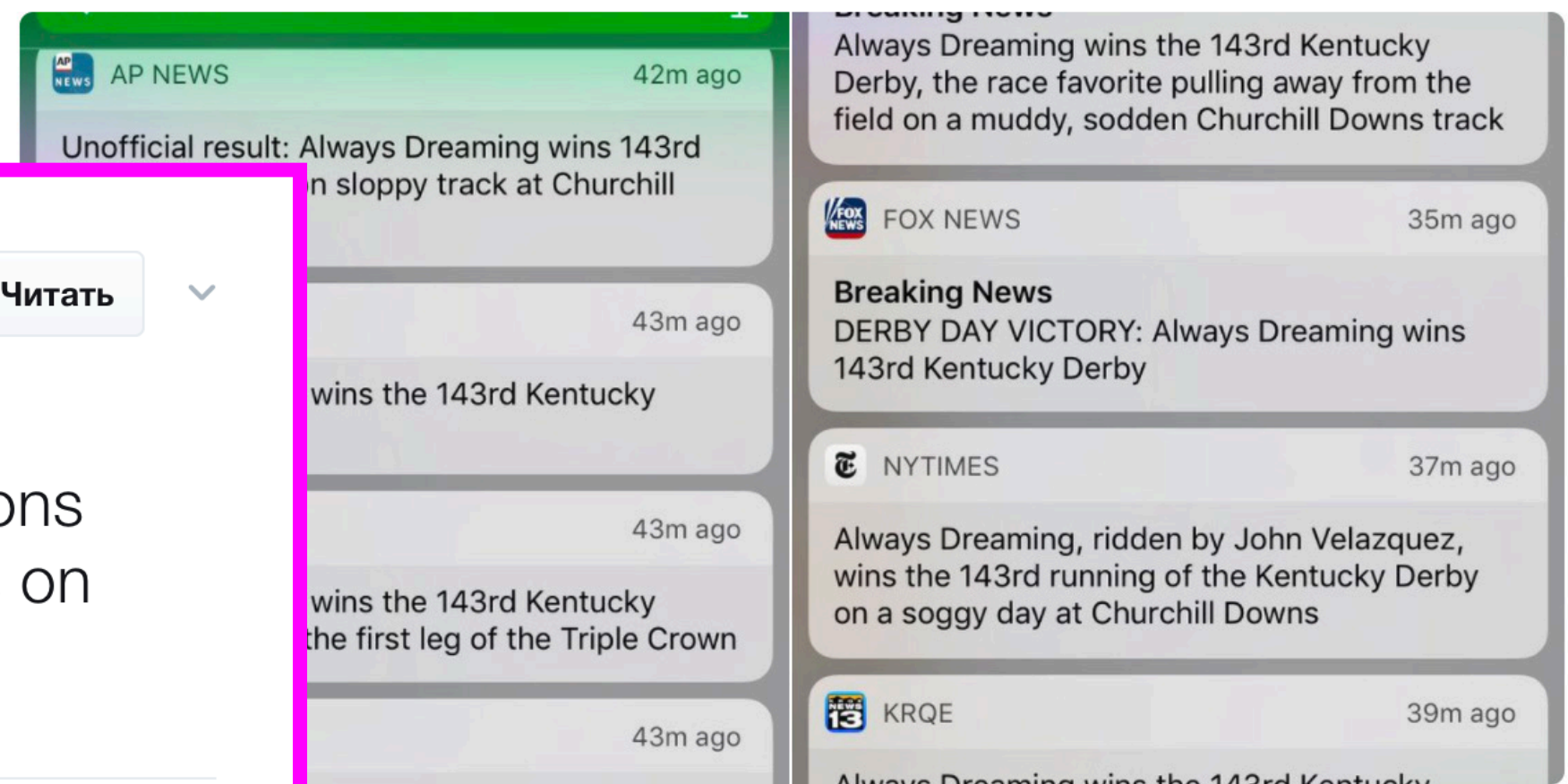


StuffJournalistsLike
@JournalistsLike

Читать

There's gotta be a better solution to breaking news alerts.

Язык твита: английский



ОТМЕТКИ «НРАВИТСЯ»



17:41 - 6 мая 2017 г. [Corrales, NM](#)

В чем здесь проблема?

Пуш-технология – в первую очередь, способ разговаривать.

Пуши – возврат к эпохе до медиа

Люди узнают новости и истории друг от друга с древности. В личном общении, у кулера или на городской площади.



Conversational interface – это не просто бабблы и смайлики

Медиа не обязаны выглядеть как чаты.

Медиа должны общаться, как люди, а не роботы.

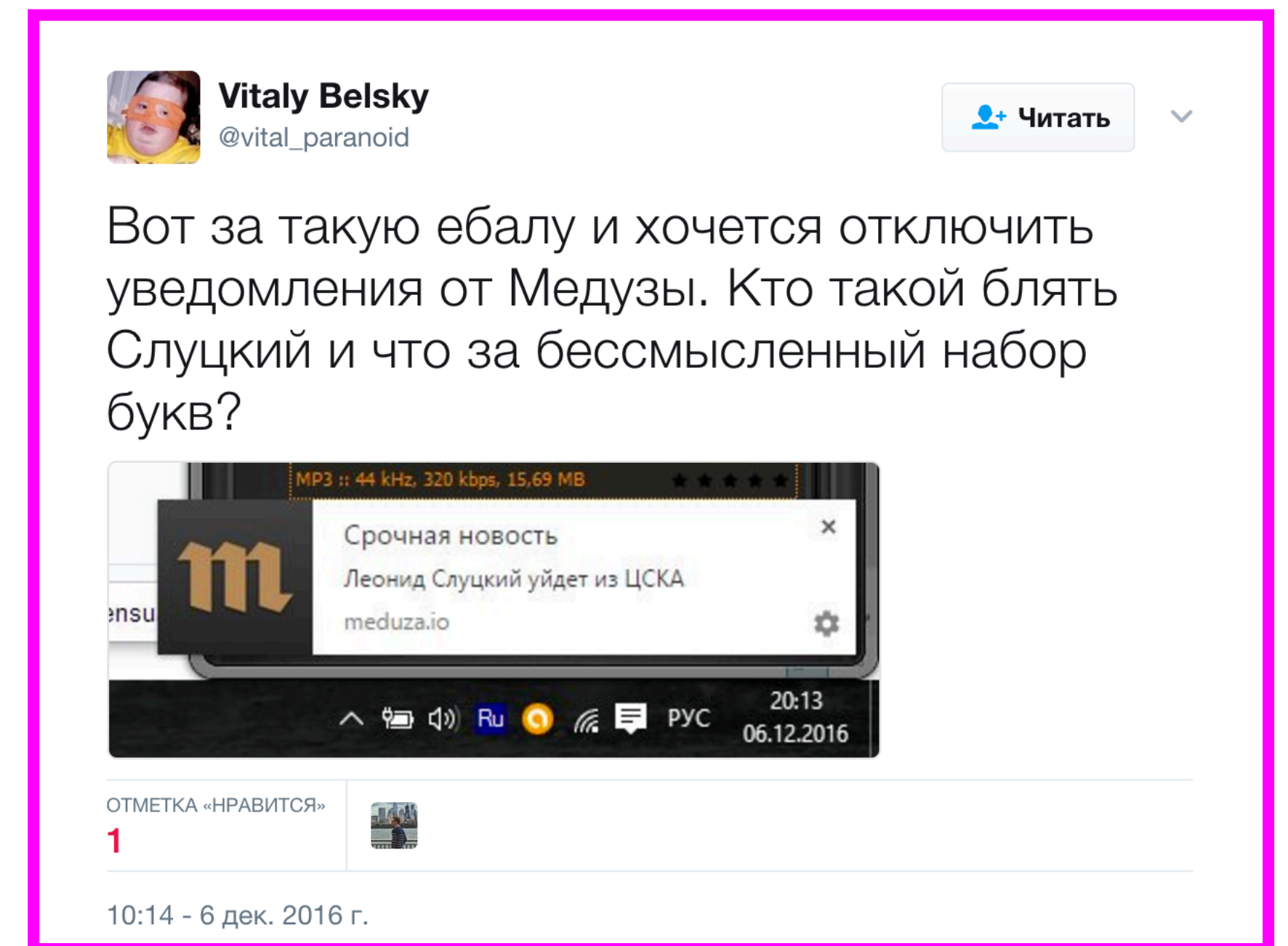
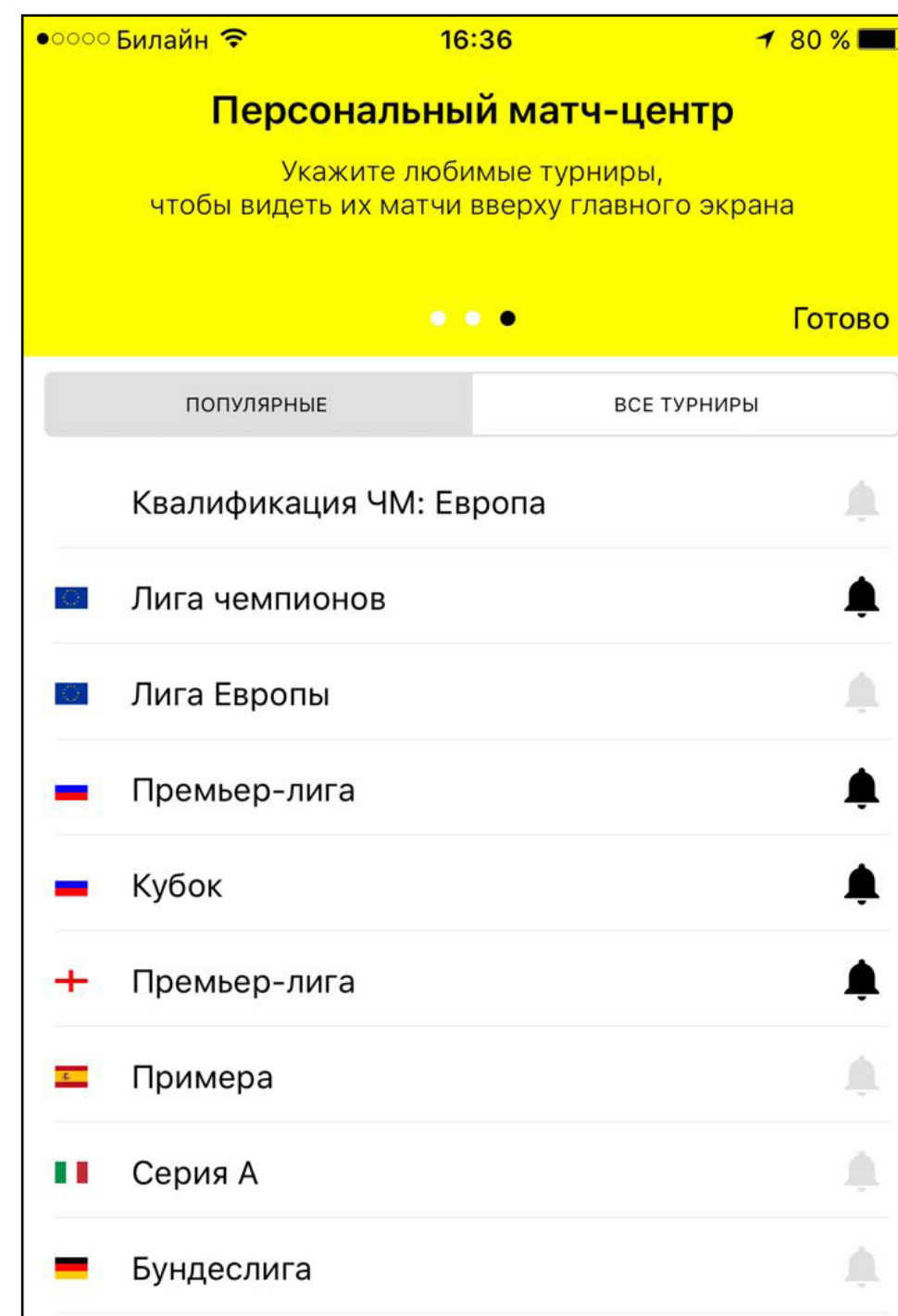
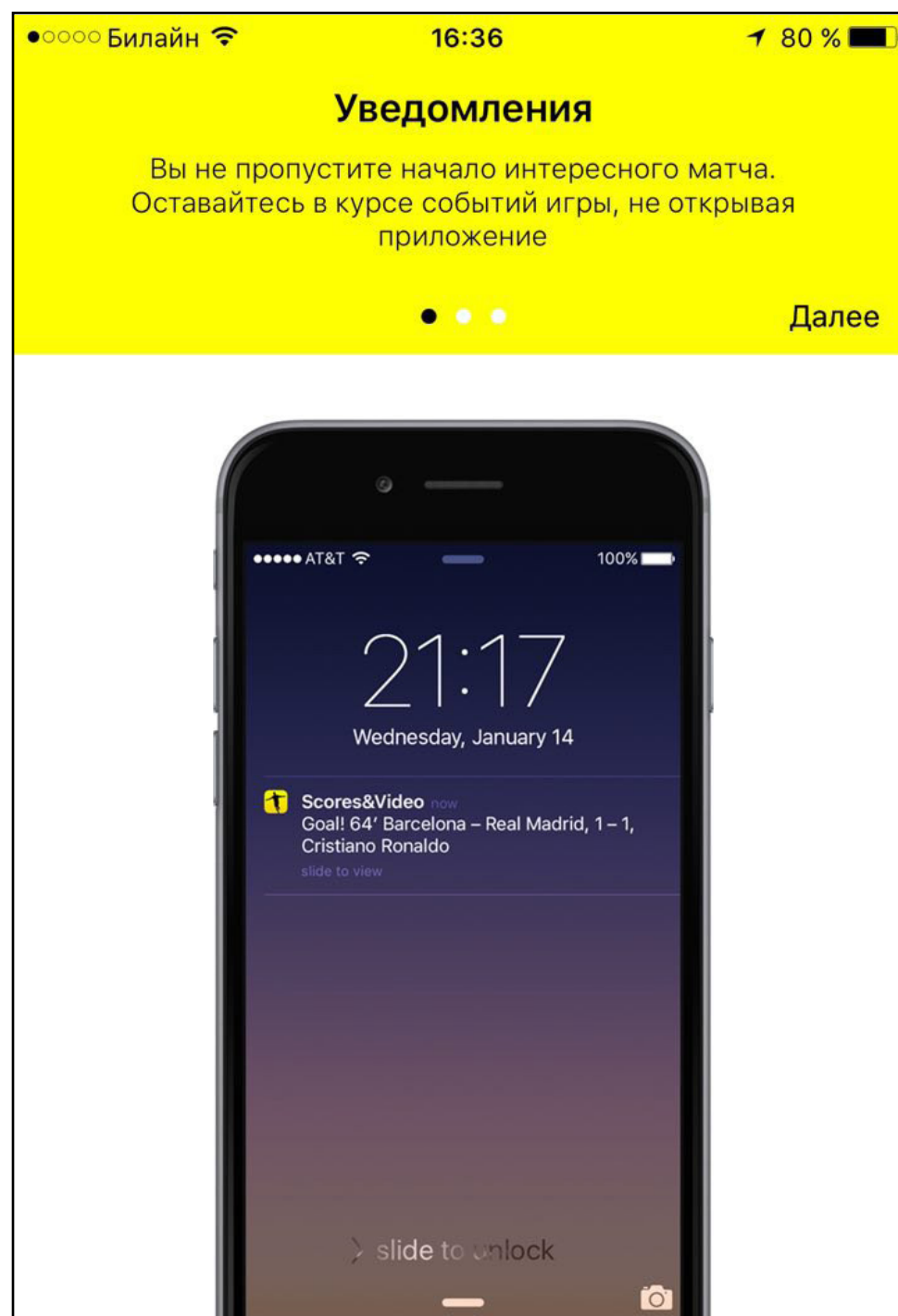
Чем **отличаются** люди от роботов

- Знают что-то о вас
- Понимают ситуацию
- Отделяют важное от неважного
- Общаются с уважением
- Говорят по-человечески

Как этого добиться?

Учитывайте интересы

В жизни вы отлично знаете, кому интересна ваша новость.



Не шумите

Сообщения без звука открывают в два раза чаще, чем сообщения со звуком.

Учет часового пояса не только гуманен, но и понижает нагрузку на сервер.

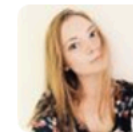
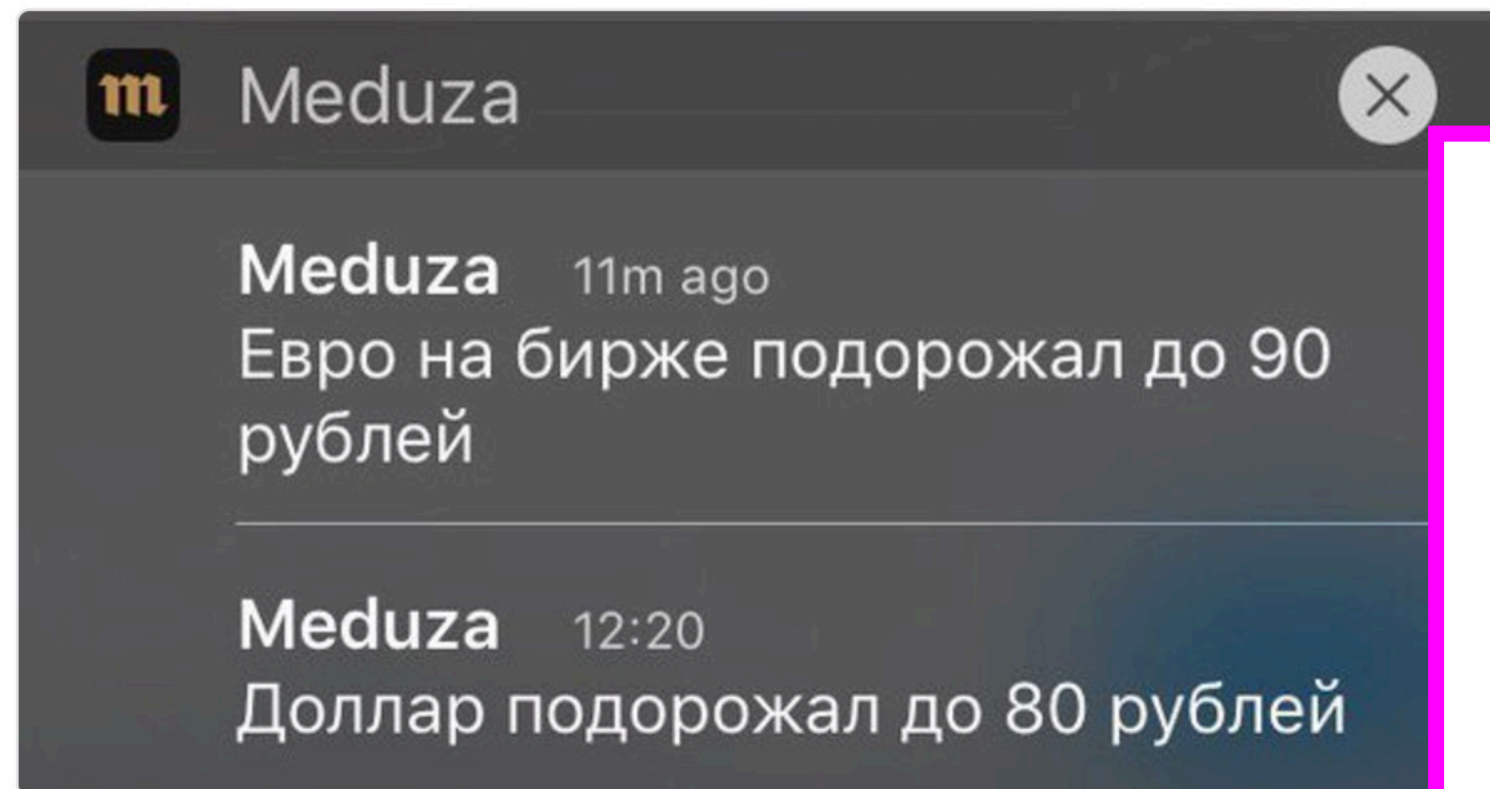
Не паразитируйте на тревожности



Kuzmitskiy
@Elaight

Читать

Недавно согласился на пуш-уведомления медузы, и теперь одним из первых узнаю самые хуевые новости.



крошка цейтнот
@Inga_Kudracheva

Читать

Иногда думаю отключить пуши Медузы. Потому что brkng - это всегда что-то плохое.

13:46 - 9 июл. 2015 г.



каша в голове
@dreamy_heddy

Читать

почему **#meduza** теперь только про смерти пуши присылает?

5:45 - 14 янв. 2016 г.



ваш маш
@aspringquestion

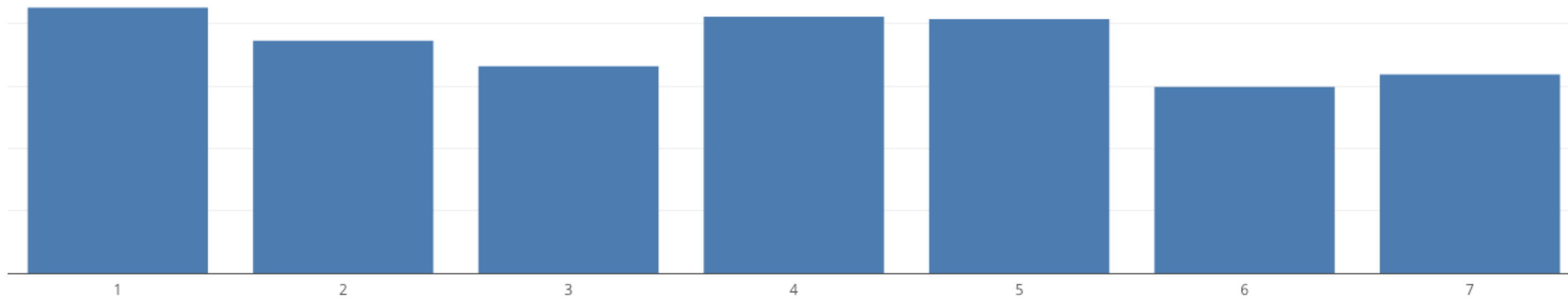
поставить всплывающие уведомления от медузы было очень плохим решением каждый раз молюсь, чтобы новость была не совсем ужасной

5:48 - 14 янв. 2016 г.

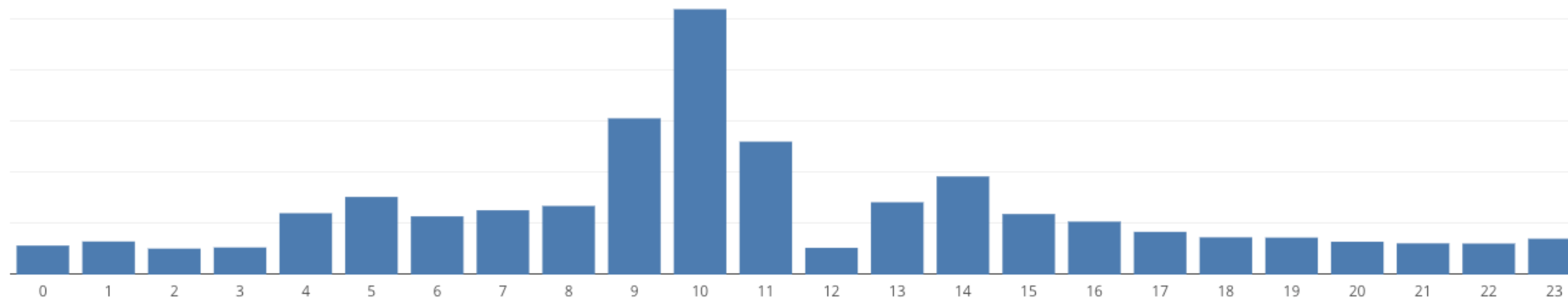


Узнайте, как живут ваши пользователи

График по дням

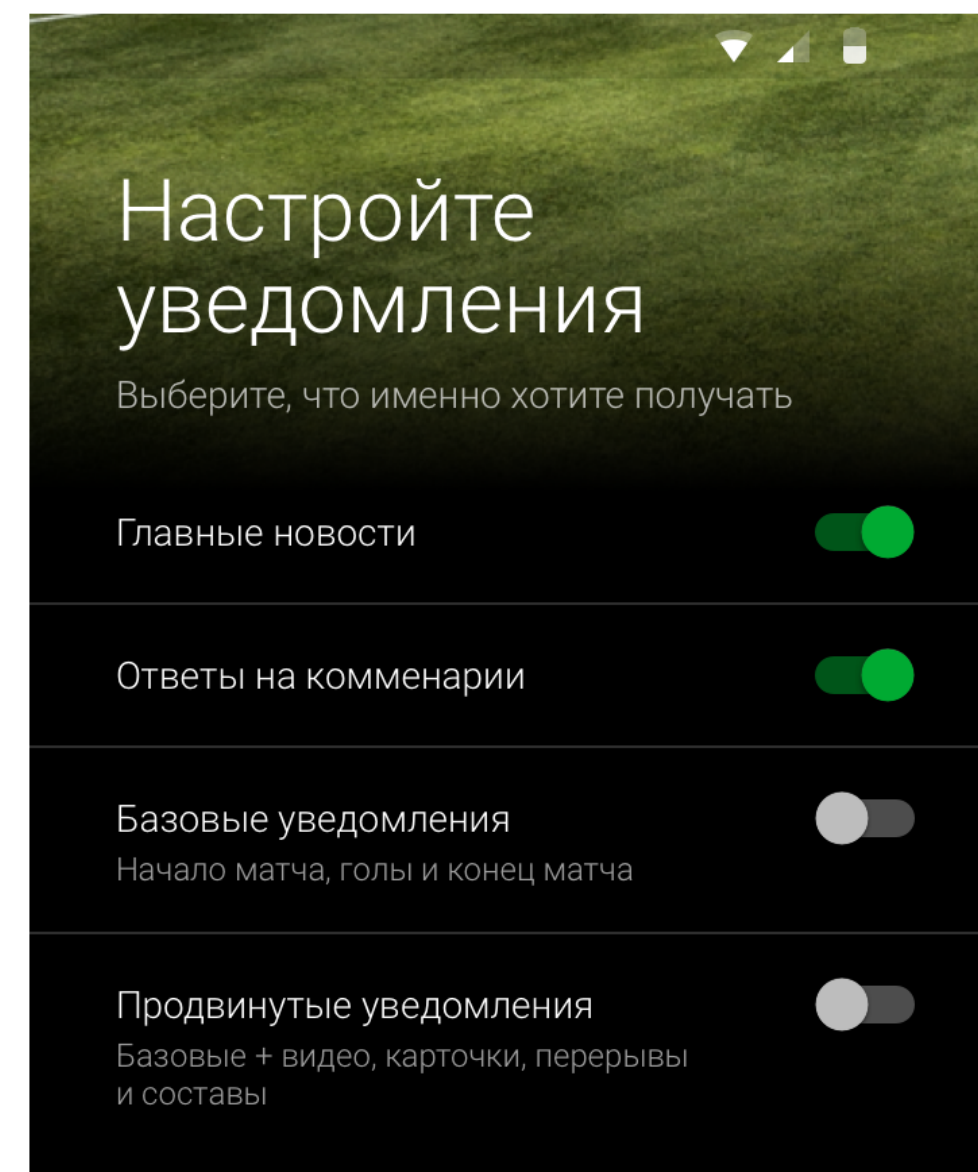
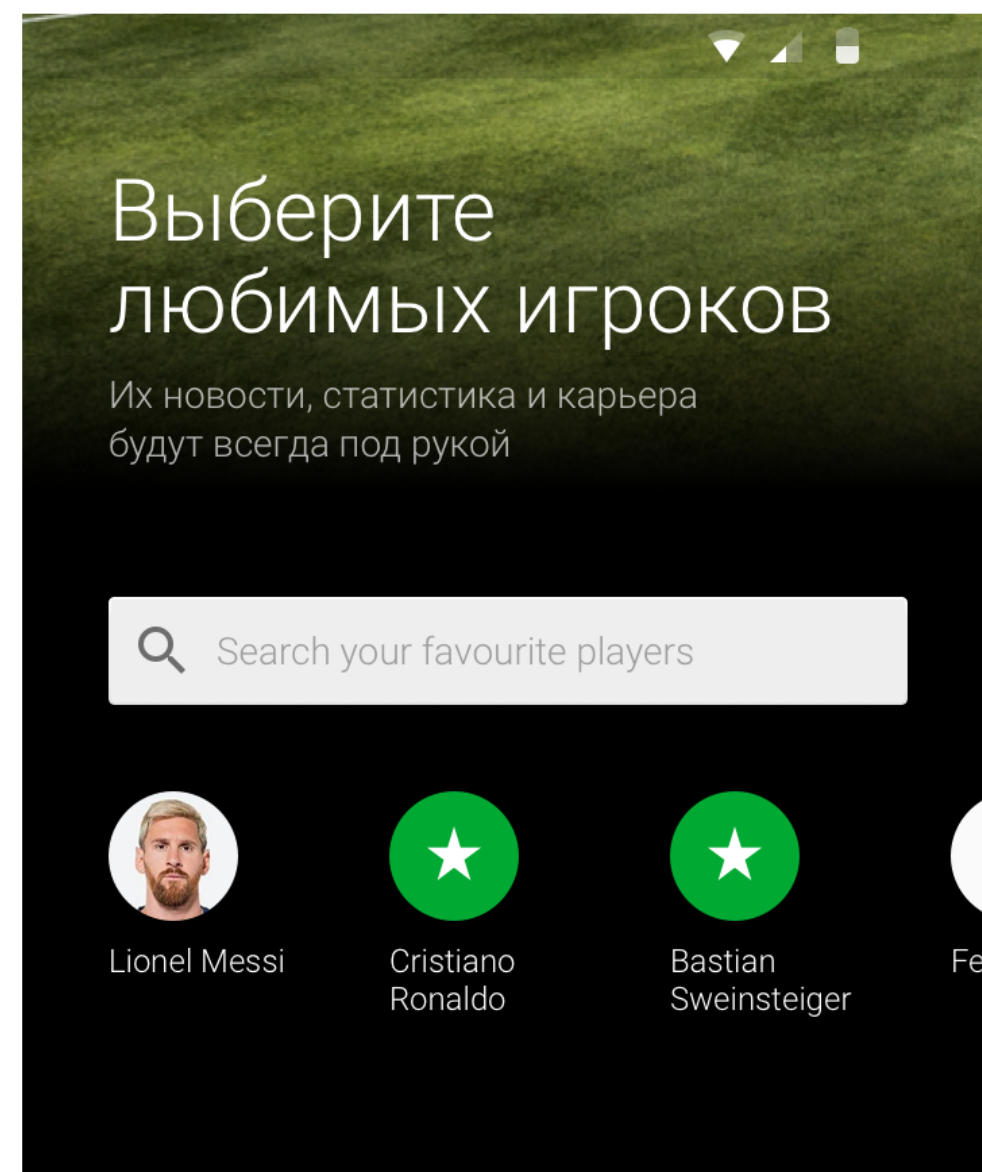
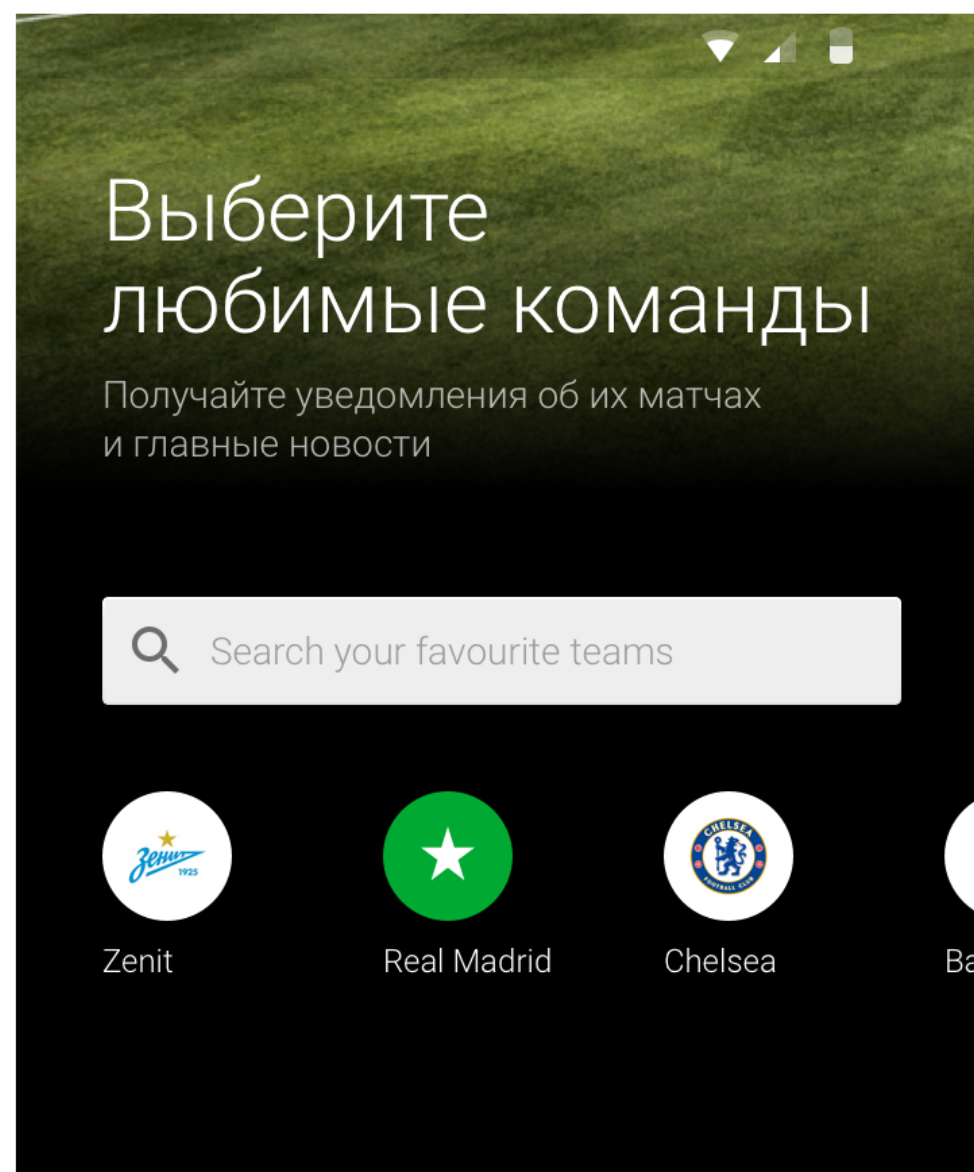


и по часам



Выбирайте правильные предустановки

Начинайте с меньшего. Вернуть запретивших пуши или удаливших приложение почти невозможно.



Общайтесь **как люди**

Есть повод – можно кричать часами.
Нет повода – молчите.

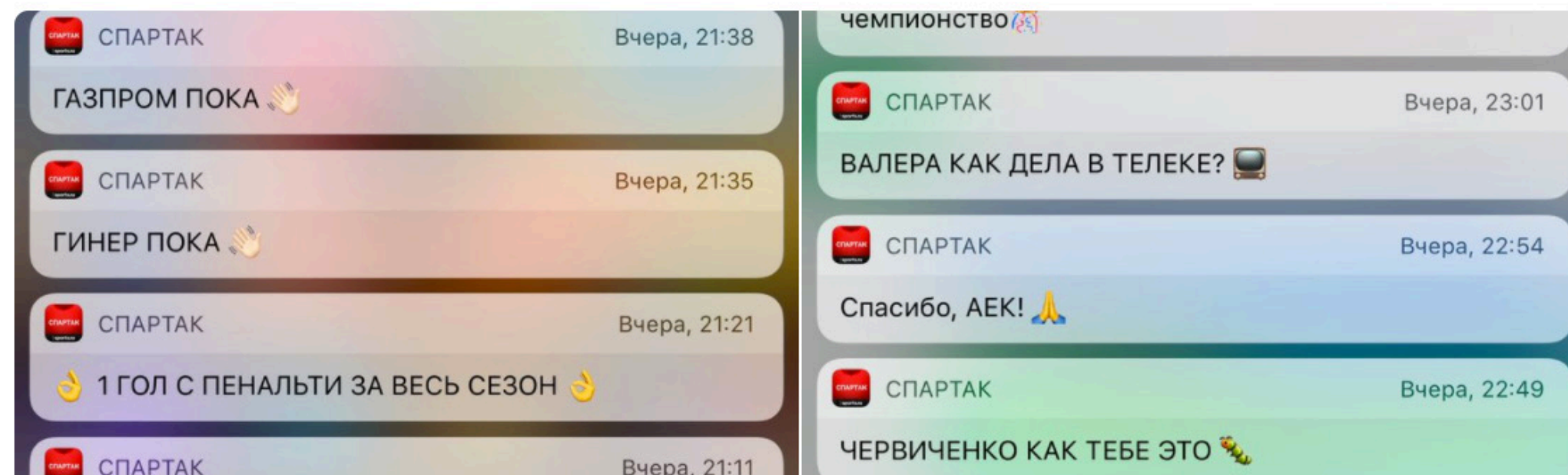


Vitaly Loginov

@vilvaren_

Читать

Пуш-треш приложения Спартак от @sportsru 😂 тот, момент, когда звук уведомлений не раздражал, а чертовски радовал! Спасибо, @yurydud за это!



SPORTS.RU

ВАЛЕРА КАК ДЕЛА В ТЕЛЕКЕ? 📺

SPORTS.RU

Спасибо, АЕК! 🙏

SPORTS.RU

ЧЕРВИЧЕНКО КАК ТЕБЕ ЭТО 🐛

SPORTS.RU

Эти люди не верили, что Спартак станет чемпионом 🤔

SPORTS.RU

🇳🇱 Квинси - ЛУЧШИЙ ИГРОК СТРАНЫ 🇷🇺

SPORTS.RU

Первая корзина в ЛЧ 🏀

SPORTS.RU

Дзюба ушел в Зенит за трофеями 😂😂😂

SPORTS.RU

ГЛУШАКОВ - ЭТО ПОХОРОНЫ 💀

SPORTS.RU

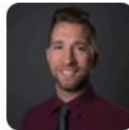
⚡ Леонид Федун: «Жуткое облегчение»

SPORTS.RU

Почему 📺 Спартак круче всех 🏆 ⬆️ TOP

Общайтесь **как люди**

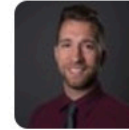
Учитывайте, что происходит в мире.

**Kris Koivisto**  @KrisKoivisto · 5 мая

I just got a push notification from ESPN taking a poll on those Lonzo Ball shoes.

Язык твита: английский

2 11

**Kris Koivisto**  @KrisKoivisto

Today in ESPN push notifications: Kendrick lyrics

Язык твита: английский

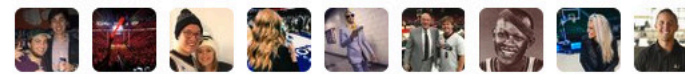
 ESPN 13m ago

Left stroke just went viral! LeBron pulls out all the tricks with left-handed jumper after nasty spin move around defender - #SCtop10

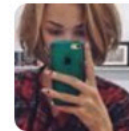
Press for more

РЕТВИТОВ
3

ОТМЕТОК «НРАВИТСЯ»
17

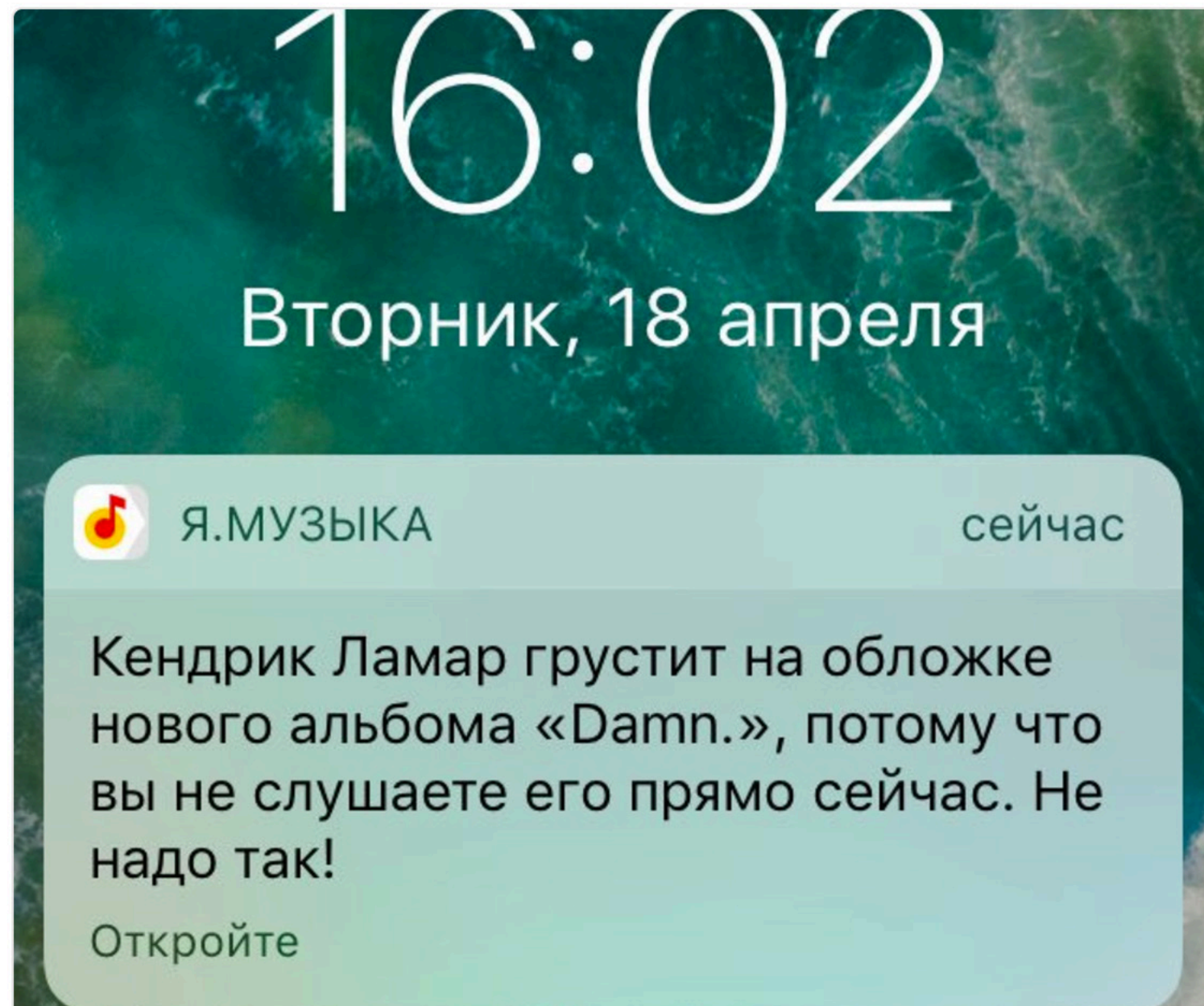


20:05 - 5 мая 2017 г.

**aida Nazirova** @aidanzrva

Читать

Когда плейлист стал хипхоповым, пуш уведомления поднимают настроение



16:02

Вторник, 18 апреля

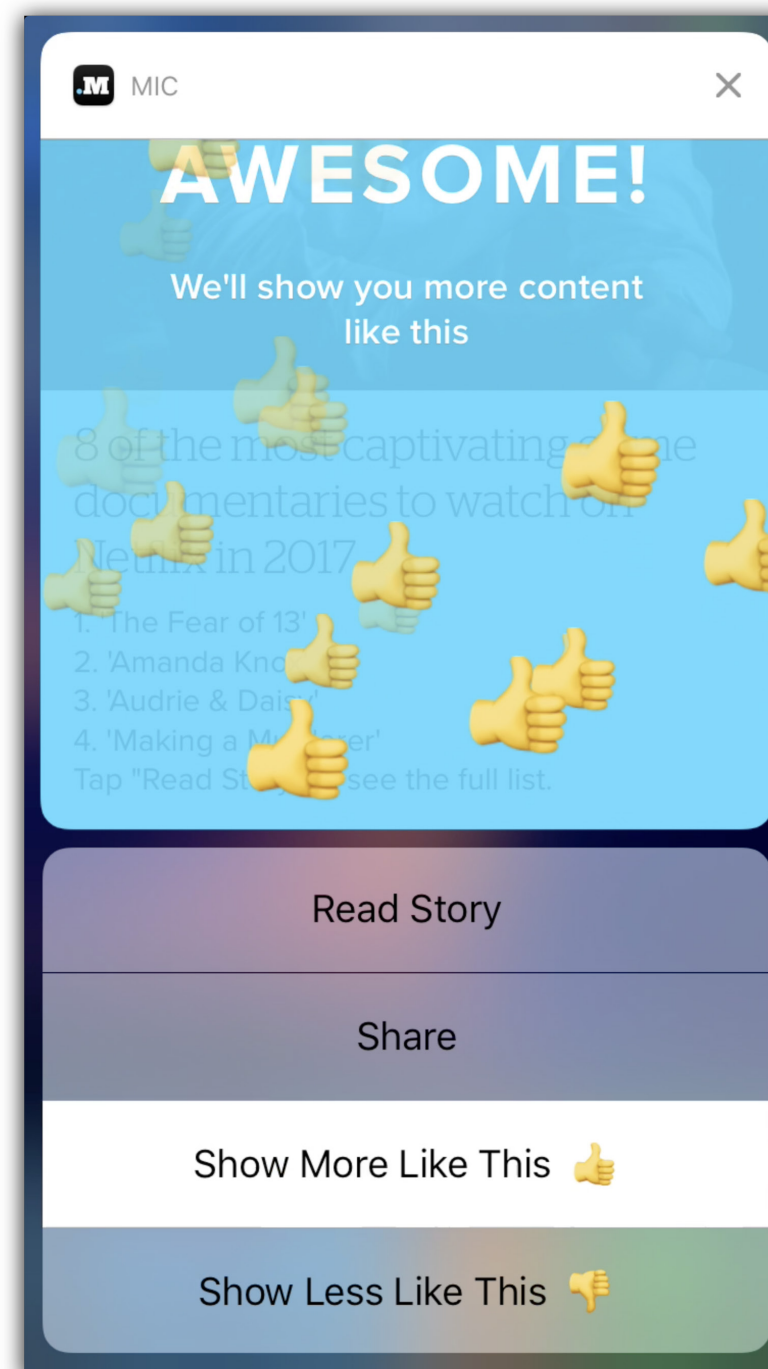
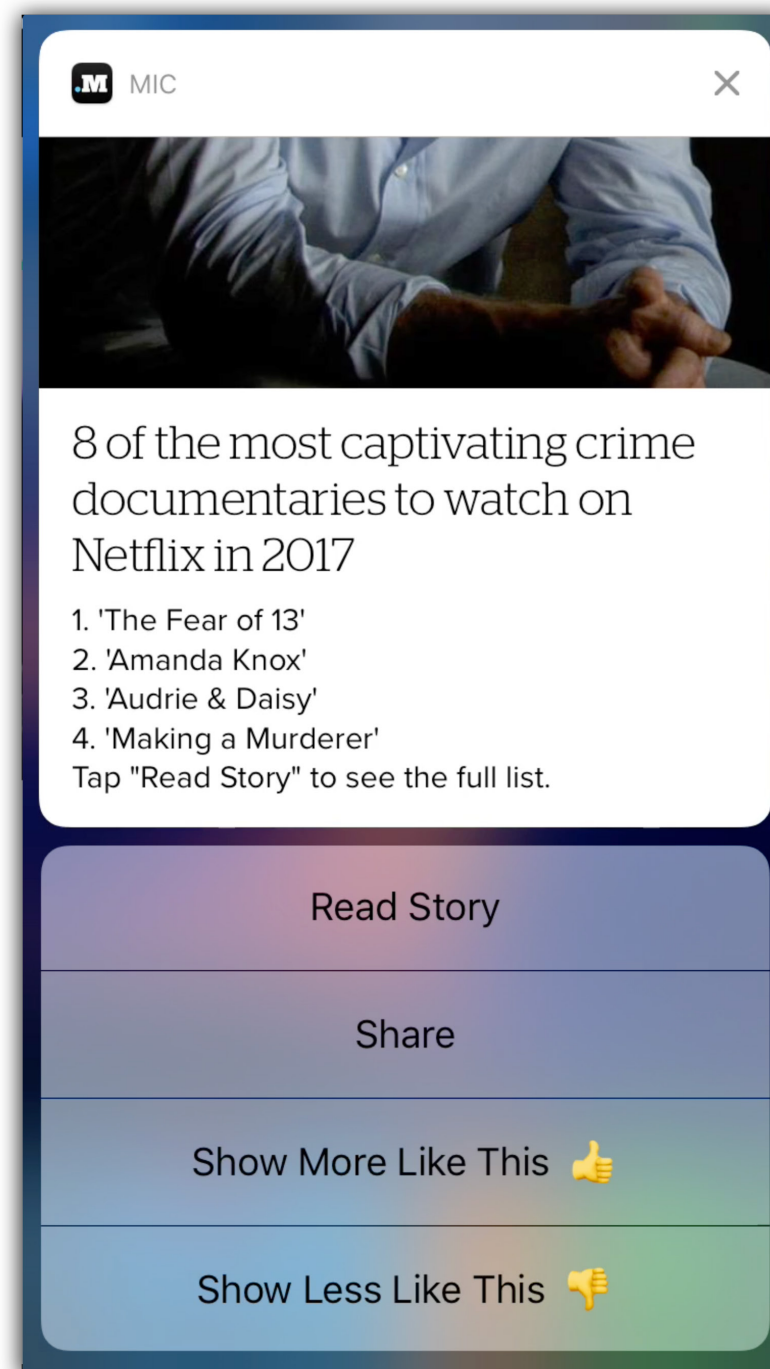
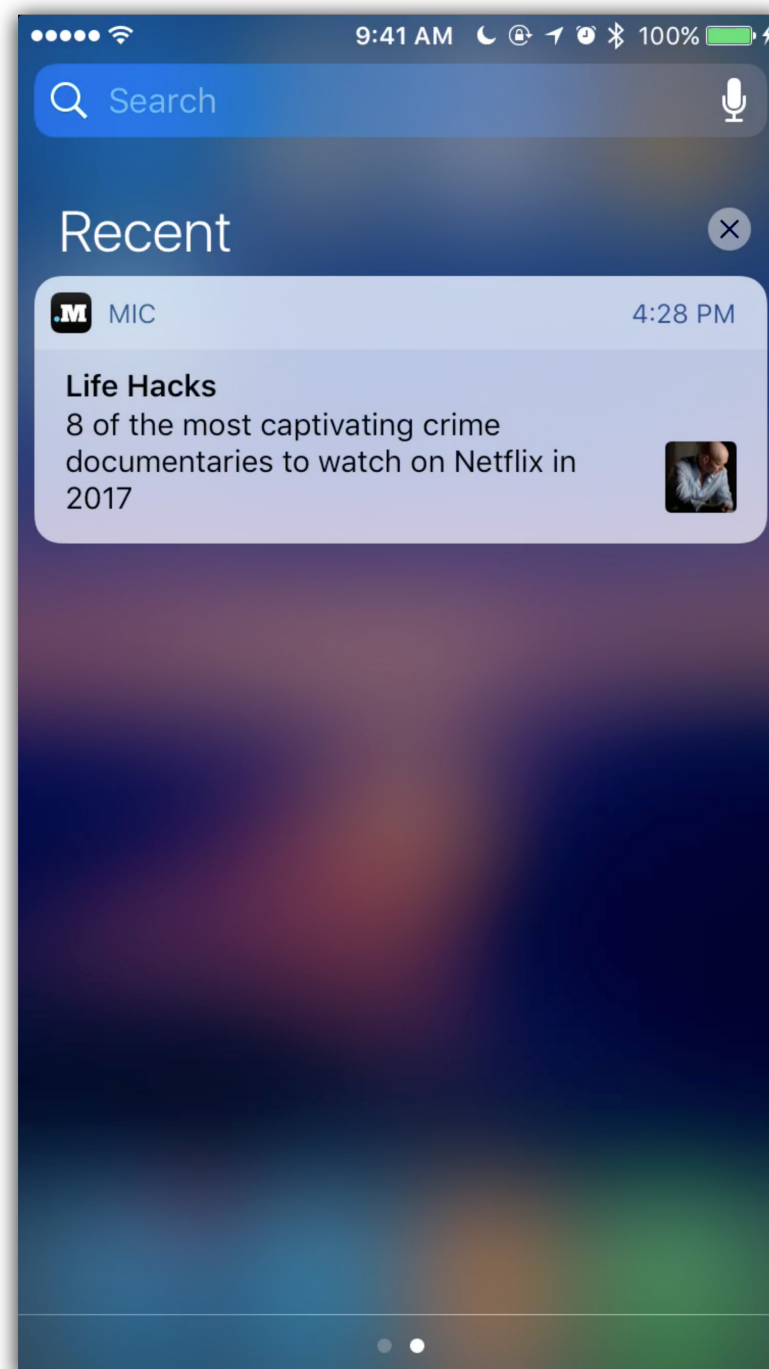
 Я.МУЗЫКА сейчас

Кендрик Ламар грустит на обложке нового альбома «Damn.», потому что вы не слушаете его прямо сейчас. Не надо так!

Откройте

Общайтесь **как люди**

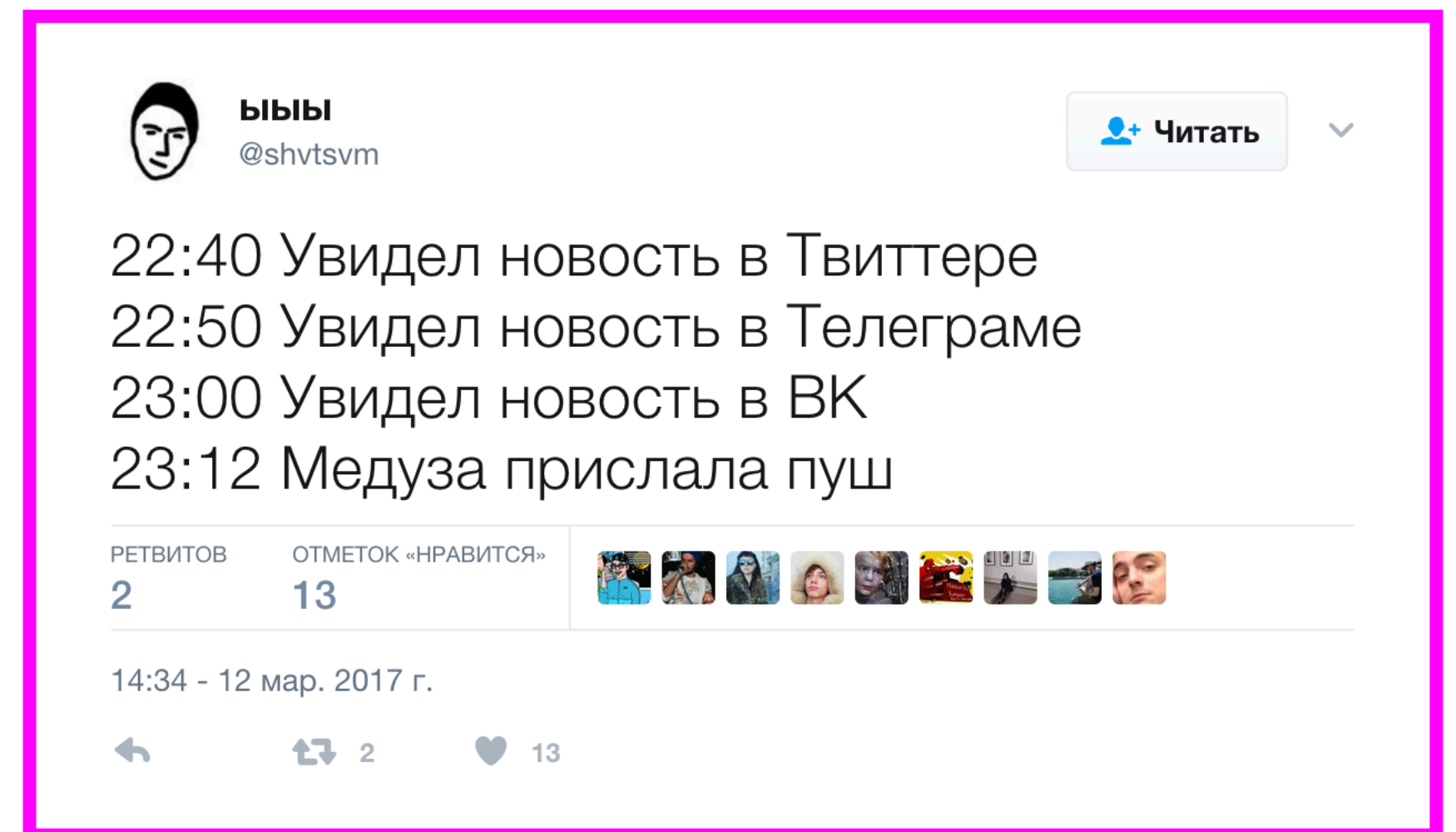
Реагируйте на то, что вам говорят.



Вы – не самое главное в жизни человека

Люди будут путать вас с сообщениями от друзей.

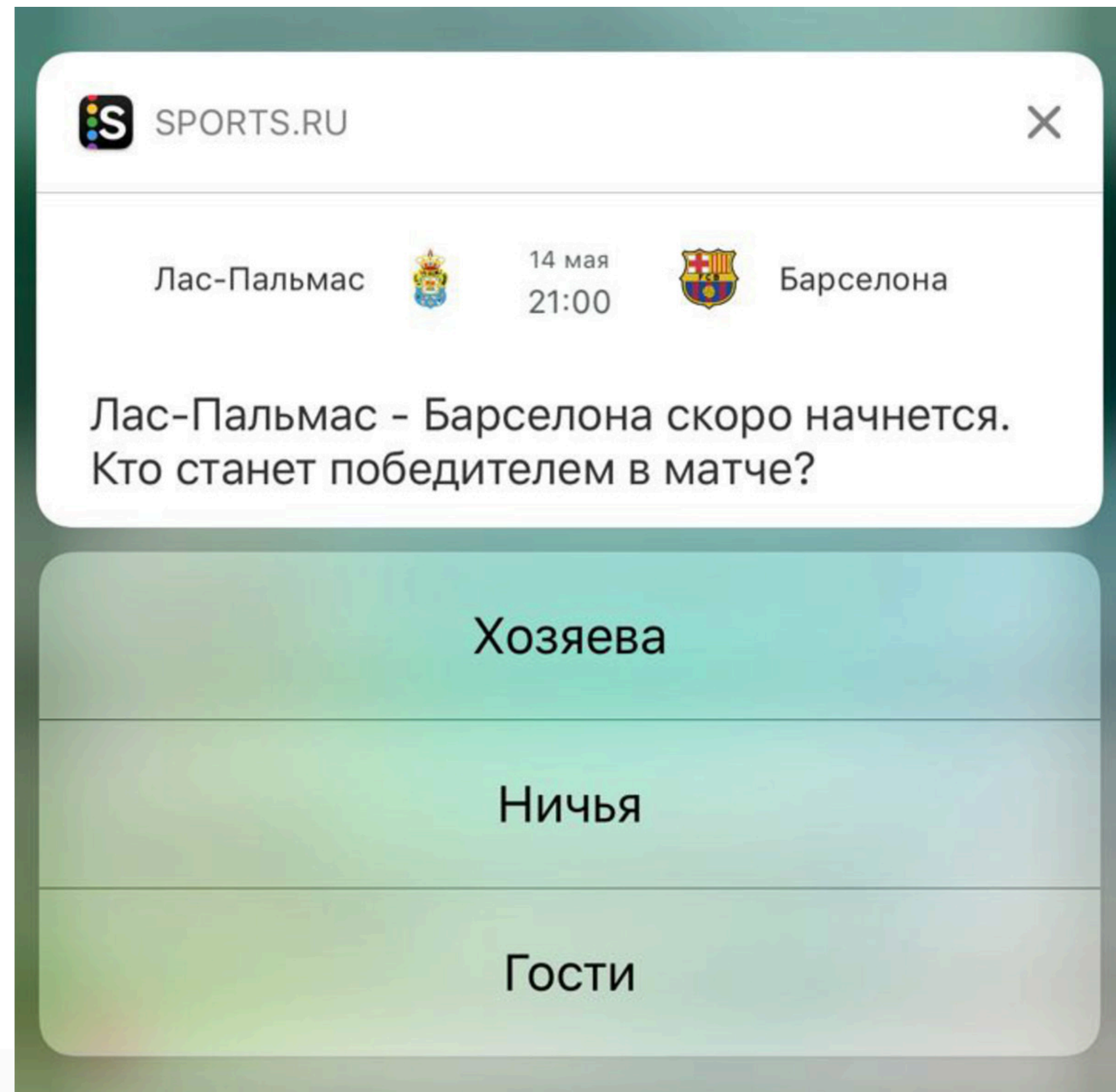
Люди читают не только вас.



Переходы – не главное

Не страшно рассказать
все сразу.

Чем больше контроля
и удобства, тем дольше
человек будет с вами.



Это сложно. Мы ошибались и извинялись



Dan Kozlov

@d_kzlv

Читать

Push-уведомления от @Sports_Ru – это ад. То не приходят днями, то 20 уведомлений в минуту.

Настройте пуши, господа!

6:17 - 3 авг. 2012 г.



мунрэйдиоу

@moonradio

Читать

@sportsru привет, посоны, а угомоните приложение :)



Scores & Video

Scores & Video сейчас

Начало матча, Спартак-Локомотив, 0 - 0

Scores & Video сейчас

Начало матча, Спартак-Локомотив, 0 - 0

Scores & Video сейчас

Начало матча, Спартак-Локомотив, 0 - 0

Нам пришлось написать собственный сервис

Чтобы обслужить
300 приложений
и дать редакторам
максимальную гибкость.

У разных приложений
разные редакторы
и собственный голос.

Кастомный 13 мая 2017, 19:33 - Максим Березинский
ru

Фух, застаетеся ў дывізіёне А, сябры! 🏆🏆

Всего: 14153. iOS: 2687 Android: 11466 Viber: 2687

Кастомный 13 мая 2017, 19:33 - Артём Стёпин
ru

Лоськов вышел на поле! Легенда! 🚂📍❤️

Всего: 10374. iOS: 4293 Android: 6081 Viber: 4293

Источник пуша: </football/1051218896.html>

Кастомный 13 мая 2017, 18:45 - Максим Горпинюк
ru

Адок в Германии 🤖

Всего: 23189. iOS: 8852 Android: 14337 Viber: 8852

Источник пуша: /tribuna/blogs/funny_football/1274218.html

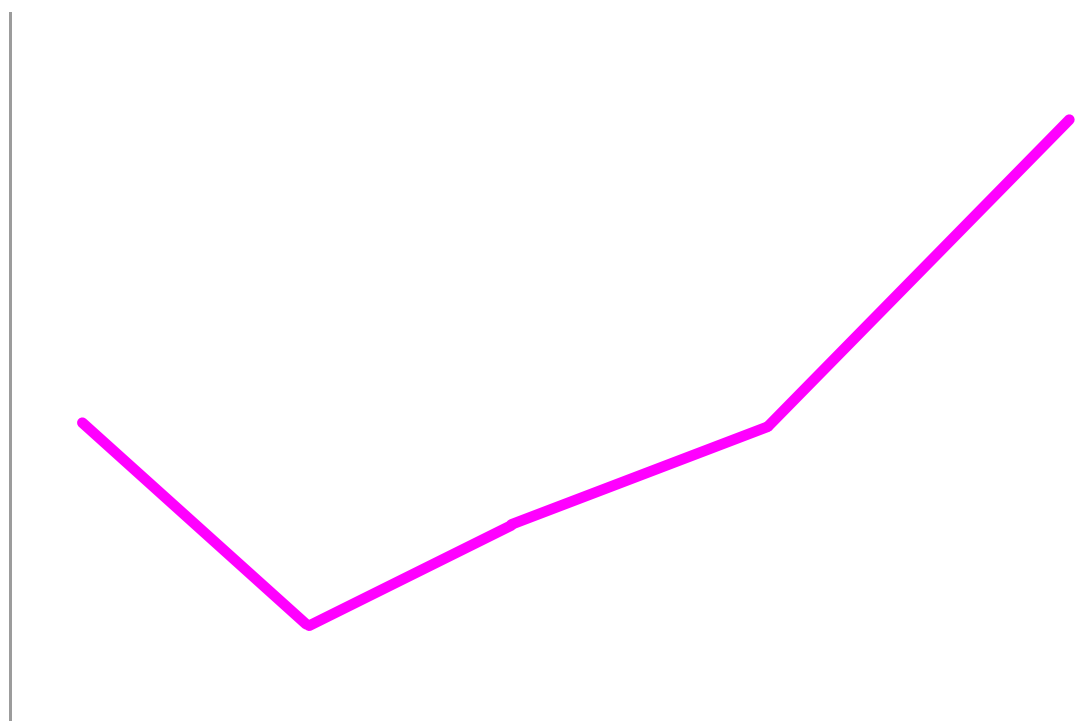
**Но ведь работает
и без этого?**

Если просто слать больше,
будут тапать больше?

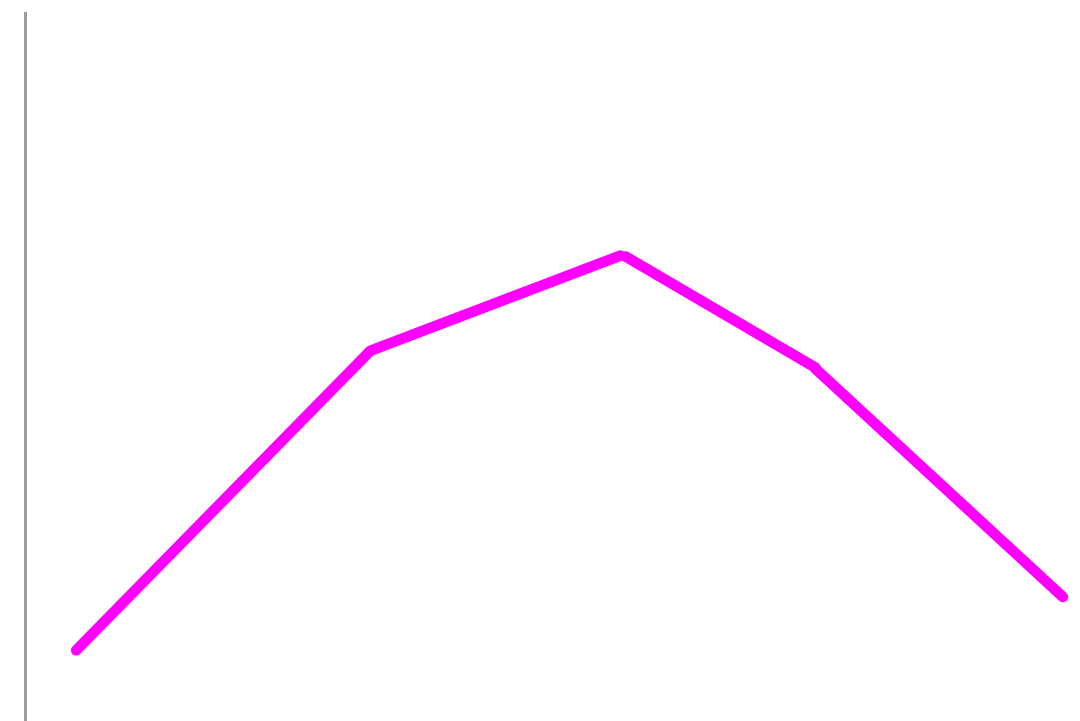
Самое время поговорить
о добре и зле

Как отличить правильное от неправильного?

Добро: быстрое падение,
потом долгий рост



Зло: быстрый рост, потом
долгое падение



Метрики усталости пользователей отстают

Сессии, retention и CTR растут
при увеличении числа пушей.

Удаления приложений, отключения пушей,
переходы пользователей в «спящие» не так
заметны.

Медиа использовали против людей все, что предлагалось платформами

- Кликбейт
- Накрутка агрегаторов и поисковиков
- Фальшивые новости и искаженные заголовки
- Спам, накрутки и принуждения всех видов

Платформы всегда начинают бороться со злом

Алгоритмы старого Facebook и наивность поиска уже не вернуть.

Экран уведомлений через несколько лет перестанет быть так легко доступен.

У медиа есть выбор

Терять лояльность пользователей и ждать, когда платформы их отмодерируют.

Или вести себя как люди, потому что в медиа надо работать долго.

Быть людьми не сложно

Уважать людей и радовать их – естественно.



МЛЕЧНЫЙ
@MLECHNIYONE

+ Читать



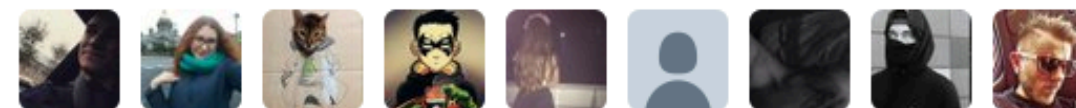
Пожалуйста, @yurydud, продолжай этот хардкор в приложении Спартака на sports.ru! Спартак – чемпион! ●●

РЕТВИТОВ

6

ОТМЕТКИ «НРАВИТСЯ»

164



16:07 - 7 мая 2017 г.

Реклама тоже должна быть человеческой

Мы решили открыть отдельное агентство
Fever Pitch, чтобы рекламодатели разговаривали
с болельщиками на их собственном языке
и в тех ситуациях, когда это действительно важно.

Добро тоже работает

Согласны на пуши
Sports.ru:

80%

В среднем News/Media
и Sports:

45-50%

Оставайтесь **людьми**

Все, что похоже на алгоритм,
заменяют роботами.

Найдите свой человеческий голос до того,
как это случится.

Спасибо!

mk@tribuna.digital