

از آنجائیکه مدتی قسمتی از کارم مرتبط بود به طراحی ایمیل‌های خودکار برای برنامه‌های تهیه شده (مثلا، ایمیل‌های مرحله به مرحله یک گردش کاری ... اطلاع رسانی‌های خودکار از وضعیت داده‌ها، گزارشاتی از برنامه‌ها که به صورت خبرنامه‌های ایمیلی در بازه‌های زمانی مشخصی به اشخاص مشخص شده ارسال می‌شد و غیره)، لازم می‌دونم خلاصه‌ای از تجربیات برخورد با کاربران را در این مورد در ادامه ذکر کنم، شاید مفید باشد.

1) حتما در انتهای ایمیل خودکار ارسالی، ساعت و تاریخ شمسی ارسال پیام را نیز ذکر کنید. عموما از آنجائیکه سیستم استاندارد ارسال ایمیل بر اساس تاریخ میلادی است و تقریبا تمام کلاینت‌های دریافت ایمیل موجود نیز توانایی شمسی سازی تاریخ دریافت و ارسال ایمیل را ندارند (مگر با یک سری افزونه و یا دستکاری در سیستم عامل که آنچنان خوشایند و مرسوم نیست)، ذکر تاریخ شمسی در انتهای پیام بسیار مفید خواهد بود و در اکثر اوقات استناد به ایمیل‌های دریافت شده بر اساس تاریخ دریافت آن‌ها است.

2) سعی کنید از بکارگیری عناوین (subject) ثابت جهت ارسال ایمیل‌های خودکار پرهیز کنید. دقیقا یادم میاد زمانیکه برای مدیر عامل شرکتی سه بار پشت سرهم ایمیلی با یک عنوان ارسال شده بود بنده را بازخواست کردند که چرا برنامه‌ی شما ایمیل تکراری ارسال می‌کند! بله، سعی می‌کنند محتوا را از روی عنوان ایمیل حدس بزنند و زمانیکه یک عنوان ثابت را برای ایمیل‌های خودکار خود انتخاب کردید، تکراری به نظر خواهند رسید یا حتی ممکن است به اشتباه پیش از خوانده شدن حذف شوند. برای مثال فرض کنید ایمیل ارجاع کاری را قرار است به صورت خودکار ارسال کنید. انتخاب عنوان ثابت برای مثال "ارجاع کار جدید" اشتباه است! این عنوان باید بر اساس نوع کار هر بار به صورت پویا متغیر باشد؛ مثلا: "ارجاع کار جدید: از طرف : ... ، موضوع: ... ، درجه اهمیت: ..." که این سه نقطه‌ها باید توسط برنامه هر بار پر شوند.

3) هر چه می‌توانید اطلاعات بیشتری را توسط یک ایمیل خودکار منتقل کنید. مورد قبل را در نظر بگیرید. ذکر "ارجاع کار جدید ..." در عنوان و سپس مجددا ذکر همین عنوان به عنوان بدنه‌ی ایمیل خودکار به زودی ایمیل‌های شما را تبدیل به نوعی Spam آزار دهنده خواهد کرد. کار جدیدی ارجاع شده است؟ آیا می‌توان خلاصه‌ای از این کار را به همراه ایمیل نیز ارسال کرد تا کاربر حتما برای مشاهده‌ی ریز جزئیات کار به برنامه مراجعه نکند و این ایمیل واقعا ارزش مطالعه را داشته باشد و سبب تسریع در انجام کارها شود؟ برای مثال ذکر کلی این مورد که درخواست مرخصی جدیدی را باید تأیید یا رد کنید، کافی نیست. ریز جزئیات مرخصی را هم به همراه ایمیل ارسال کنید.

4) ایمیل شما باید حاوی لینکی جهت باز کردن برنامه‌ی تحت وب مرتبط نیز باشد. کاری ارجاع شده است؟ بهتر است لینک پویایی را جهت هدایت کاربر به صفحه‌ی مرتبط رسیدگی به همان کار ارجاعی ارسال کنید. به این صورت زحمت او را کمتر کرده و یک مرحله گزارش گیری را حذف خواهید کرد. یا حداقل یک محل مراجعه‌ی کلی بعدی را به این صورت می‌توان ارائه داد.

5) از بکارگیری قسمت from ایی مانند DoNotReply@Site.Com خودداری کنید. کاربر دریافت کننده‌ی ایمیل باید بداند که در صورت وجود مشکل باید به کجا مراجعه کند؟ چه کسی این ایمیل را ارسال کرده؟ هرچند برنامه به صورت خودکار تمام قسمت‌های این ایمیل ارسالی را تهیه می‌کند اما اگر خبرنامه‌ی تنظیم شده‌ای نیست، حتما شخص ارسال کننده‌ای دارد. یا حداقل یک ایمیل عمومی را برای این مورد تنظیم کنید (ایمیلی که وجود خارجی داشته و هر از چندگاهی بررسی می‌شود).

6) رنگ زمینه و اندازه‌ی قلم مناسبی را انتخاب کنید.

دقیقا برای هر کدام از موارد ذکر شده چندین بار مشکل داشته‌ام! عموما کسانی که ایمیل‌ها را دریافت می‌کنند سن و سال دار هستند. بنابراین انتخاب فونت tahoma با اندازه‌ی 8 یا 7 pt سبب توییخ زود هنگام شما خواهد شد! همچنین هر چه ساده‌تر بهتر. دقیقا مشکلات از زمانی آغاز می‌شوند که طرحی را انتخاب کنید یا رنگی را برای زمینه بکار ببرید. اینجا است که هر روز یک سلیقه‌ی تحمیلی را باید پذیرا باشید.

7) دقیقا مشخص کنید که ایمیل دریافتی آیا رونوشت است یا خیر!

همان مبحث ارجاع کار را در نظر بگیرید. پس از اینکه سیستم راه اندازی شد، مدیر یکی از قسمت‌ها چند روز بعد این درخواست را "حتما" ارسال خواهد کرد: رونوشت تمام کارهای ارجاعی به کلیه پرسنل بخش و همچنین ریز اقدامات آن‌ها باید برای بنده نیز ارسال شود.

در اینجا تنها افزودن قسمت CC به ایمیل‌های خودکار کفایت نمی‌کند. حتما به صورت درشت در بالای ایمیل، قبل از شروع بدنه ذکر کنید که ایمیل دریافتی یک رونوشت است. در غیر اینصورت باید پاسخگوی علت دریافت ایمیل‌هایی باشید که به درخواست خودشان CC شده است!

8) از ایمیل‌های خودکار برنامه log تهیه کنید.

بارها به این مساله برخورد کرده‌ام که اشخاص برای شانه خالی کردن از انجام کار محوله، سعی در تخریب کار شما خواهند داشت. خیلی ساده عنوان می‌کنند که ایمیلی را دریافت نکرده‌اند. حالا شما بیاید ثابت کنید که اگر سیستم مشکل داشت کلا برای هیچ کسی ایمیل ارسال نمی‌شد، نه فقط برای شما. در اینگونه مواقع وجود یک لاگ از ایمیل‌ها (ثبت در بانک اطلاعاتی) و ارجاع به آن‌ها بسیار راه گشا است.

9) راهی را برای خلاص شدن از شر دریافت ایمیل‌های خودکار نیز پیش بینی کنید!

همان مورد 7 را در نظر بگیرید. دو روز اول خیلی ذوق خواهند کرد! روز سوم وقتی انبوهی از ایمیل‌ها را دریافت کردند، مشکل شما هم شروع خواهد شد. بنابراین امکان تنظیم دریافت یا عدم دریافت ایمیل را حتما در برنامه قرار دهید. یا حداقل نحوه‌ی ایجاد یک پوشه جدید و فیلتر کردن ایمیل‌های رسیده و هدایت خودکار آن‌ها به این پوشه‌ی جدید را آموزش دهید.

خوب! حالا به نظر شما این ایمیل خودکار ارسالی سایت IDevCenter که اخیرا اضافه شده است چه نمره‌ای را کسب می‌کند؟

What's New

Inbox 2 emails

X

Delete

Reply

Forward

Spam

Move

Actions

Show: All Emails

	From	Subject	Date
<input type="checkbox"/>	iDevCenter	iDevCenter: New Message	Sat 7/3, 4:08 PM
<input type="checkbox"/>	Quotes of the Day	Your Quotes for 3 July 2010 - Tom Stoppard	Sat 7/3, 12:51 PM

iDevCenter: New Message

Full View

From: iDevCenter <service@idevcenter.com> [Add to Contacts](#)

To: vahid_nasiri@yahoo.com

سلام،

شما (vahidn) یک پیام جدید از طرف (idevcenter) دریافت کرده‌اید.

جهت مشاهده این پیام، بر روی لینک زیر کلیک کنید:

<http://www.idevcenter.com/my/messages/inbox/message/57/>

اگر مایل به دریافت این گونه نامه‌ها نیستید، وارد بخش تنظیمات پروفایل خود شده و آن را مطابق میل خود تنظیم کنید:

<http://www.idevcenter.com/my/profile/settings/>

با تشکر،

[iDevCenter.com](http://www.idevcenter.com)

- تاریخ شمسی در انتهای ایمیل ندارد.
 - عنوان‌ها ثابت هستند.
 - هیچ جزئیاتی ارائه نشده است.
 - لینک مرتبط دارد.
 - قسمت from مناسبی دارد.
 - ساده است؛ خوب است! فقط اندازه قلم آن بهتر است یک شماره بزرگتر شود.
 - بحث رونوشت اینجا مورد ندارد.
 - بحث لاگ ... شخصی است.
 - امکان تنظیم دریافت ایمیل پیش بینی شده است.
- نمره از 7 : 3.5

نظرات خوانندگان

نویسنده: Amir

تاریخ: ۱۳۸۹/۰۴/۱۳ ۱۰:۰۵:۲۵

بسیار مطلب مفیدی بود. مرسی ...

نویسنده: Afshar Mohebbi

تاریخ: ۱۳۸۹/۰۴/۱۴ ۱۷:۳۴:۳۲

مفید و به موقع بود. درست همین روزها من هم باید دست به کار ساختن یک سیستم ایمیل خودکار شوم. البته دوست داشتم کمی راجع به مسائل فنی و روش‌های جلوگیری از اسپم شناخته شدن ایمیل‌های خودکار هم می‌نوشتید.