

Массовые рассылки

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Создать массовую рассылку | 4 |
| Внести основные данные массовой рассылки | 4 |
| Добавить аудиторию массовой рассылки | 5 |
| Проверить дубли в аудитории рассылок | 7 |
| Удалить аудиторию массовой рассылки | 8 |
| Настроить трекинг переходов из рассылки на сайт | 8 |
| Запустить массовую рассылку | 9 |
| Запустить рассылку вручную | 9 |
| Выполнить отложенный запуск рассылки | 9 |
| Проверки при запуске рассылки | 9 |
| Проверить состояние рассылки после запуска | 11 |
| Узнать о ходе выполнения рассылки | 11 |
| Узнать, была ли отправлена рассылка | 11 |
| Остановить массовую рассылку | 12 |
| Остановить рассылку до начала отправки писем | 12 |
| Остановить рассылку после начала отправки писем | 13 |

Создать массовую рассылку

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Массовые рассылки в разделе [*Email*] используются для однократных отправок больших партий писем и помогают поддерживать связь с активными клиентами. Применяйте массовые рассылки, чтобы уведомить ваших клиентов о новостях, акциях и предложениях, которые могут их заинтересовать.

На заметку. Для использования функциональности рассылок пользователям Creatio on-site необходимо предварительно настроить интеграцию с сервисом массовых рассылок. Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

Внести основные данные массовой рассылки

1. Перейдите в раздел [*Email*].
2. В меню кнопки [*Добавить*] выберите команду [*Рассылку*].
3. Заполните поля на странице новой записи (Рис. 1):

Рис. 1 — Создание массовой рассылки

До -70% на 50 тысяч товаров

Что я могу для вас сделать? > Creatio 7.17.2.1728

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ОТКРЫТЬ ДИЗАЙНЕР ВИД

| | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|-----------|----------|------------|---|
| Название* | До -70% на 50 тысяч товаров | Состояние | Черновик | Получатели | 0 |
| Когда отправлять | запускать вручную | | | | |
| Источник аудитории | Лид | | | | |

- [*Название*] — введите название новой рассылки. Название будет отображаться только в реестре раздела [*Email*], получатели его не увидят.
- [*Когда отправлять*] — способ запуска рассылки. Доступно два варианта:
 - Запускать вручную** — запуск рассылки выполнится после нажатия кнопки [*Начать отpravку*].
 - В указанное время** — рассылка запустится автоматически при наступлении указанного времени. При выборе отправки в указанное время справа появятся обязательные для заполнения поля, в которых необходимо установить дату и время отложенного запуска рассылки.
- [*Источник аудитории*] — объект, связанные контакты которого будут импортированы в аудиторию рассылки. По умолчанию доступны объекты “Контакт”, “Лид”, “Участник мероприятия”.

Вы можете также добавить пользовательские объекты. Подробнее: [Настроить объекты для формирования аудитории массовых рассылок](#).

4. Подготовьте шаблон письма в дизайнера контента. Подробнее: [Создать шаблон письма](#).

5. Перейдите на вкладку [*Параметры*] и введите информацию о рассылке:

a. [*Тип рассылки*] — укажите, к какому типу относится рассылка, например, “Специальная рассылка” или “Новости”.

Тип рассылки будет использоваться при реализации возможности подписки на определенный вид контента.

b. [*Системная рассылка*] — установите этот признак, если рассылка не является маркетинговой. В этом случае рассылка будет отправлена всем контактам из аудитории, даже если на детали [*Средства связи*] контакта установлен признак [*Не использовать email*].

Добавить аудиторию массовой рассылки

Для формирования списка получателей рассылки используется вкладка [*Аудитория*]. Вы можете добавить в аудиторию не только контакты, но и записи других объектов, например, лиды или участники мероприятий. Получателей можно добавить в рассылку массово или выборочно.

На заметку. Вы можете также добавить пользовательские объекты. Подробнее: [Настроить объекты для формирования аудитории массовых рассылок](#).

Чтобы добавить аудиторию в рассылку (Рис. 2):

1. На вкладке [*Аудитория*] страницы рассылки нажмите кнопку **+** и выберите тип объекта, из которого будет сформирована аудитория, например, лид, контакт или участник мероприятия. Если на вкладку уже были добавлены участники рассылки, то для выбора будет доступен только тот объект, который был использован ранее.

2. На открывшейся странице вы можете выбрать записи для добавления в аудиторию рассылки вручную, по фильтру или из группы.

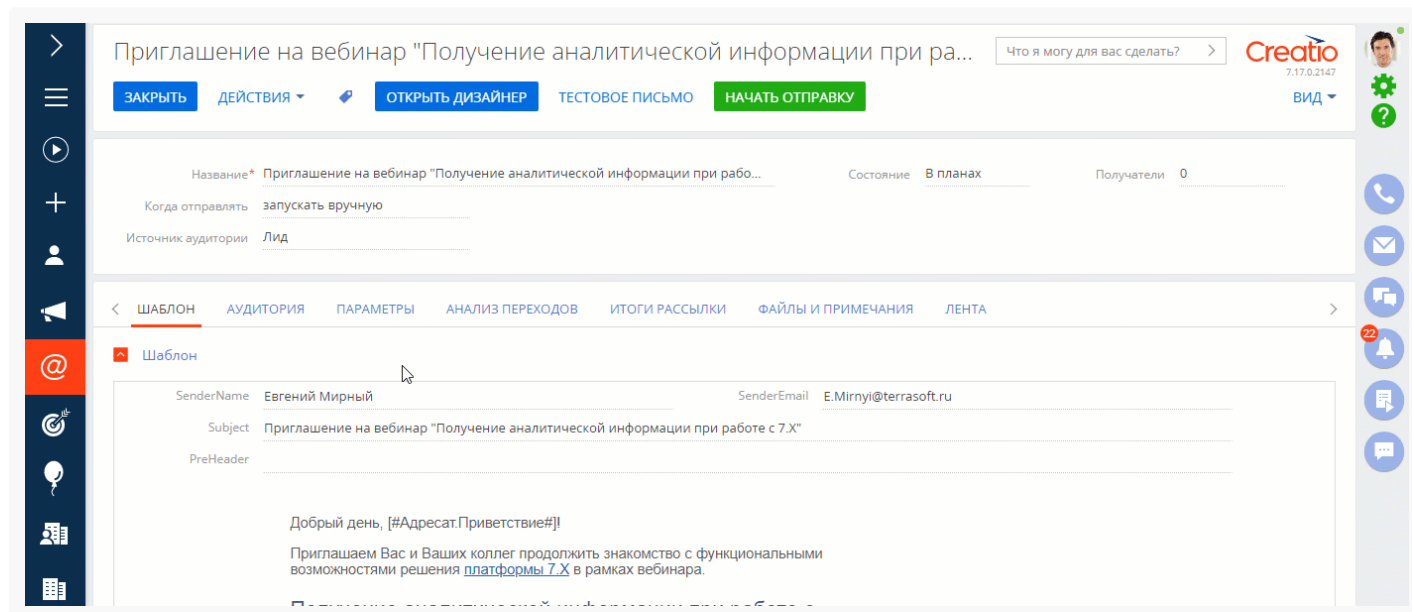
- Чтобы добавить записи **вручную**, отметьте их в реестре.
- Чтобы добавить записи **из группы**, в меню [*Фильтры/группы*] выберите [*Показать группы*]. В отобразившемся дереве групп выберите ту, из которой необходимо добавить записи в аудиторию рассылки. Подробнее: [Группы](#). Дополнительно вы можете настроить для записей группы стандартный фильтр.
- Чтобы выбрать записи **по фильтру**, в меню [*Фильтры/группы*] выберите [*Перейти в расширенный режим*]. Настройте фильтр. Например, если вы добавляете аудиторию из лидов, то можно выбрать только квалифицированные лиды с определенным типом потребности. Обратите внимание, что настроенный фильтр можно сохранить только в тех объектах, в которых доступны группы. Подробнее: [Фильтры](#).

3. Нажмите кнопку [*Импортировать*].

a. Чтобы добавить в аудиторию рассылки **все записи**, соответствующие фильтру, в появившемся меню выберите [*Импортировать по фильтру*].

- б. Чтобы добавить в аудиторию **отмеченных вручную получателей**, в появившемся меню нажмите [*Импортировать выбранные*].

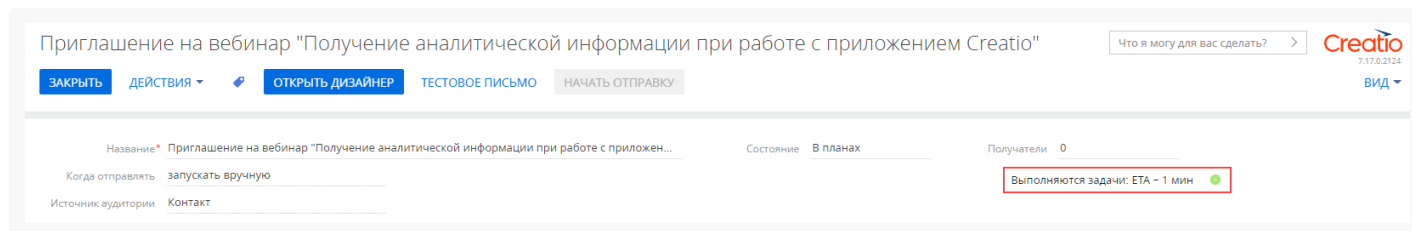
Рис. 2 — Пример добавления аудитории массовой рассылки



В результате все получатели будут добавлены в рассылку.

- Если вы импортируете записи выборочно или из группы, то все они будут добавлены на вкладку [*Аудитория*] страницы рассылки одновременно.
- Если вы импортируете отфильтрованные записи, то они будут добавляться на вкладку [*Аудитория*] в порядке очереди. Состояние импорта вы можете увидеть на странице рассылки (Рис. 3):

Рис. 3 — Индикатор прогресса импорта аудитории



После завершения загрузки аудитории на коммуникационной панели отобразится уведомление о количестве добавленных записей.

Если импорт не был выполнен, на коммуникационной панели отобразится уведомление об ошибке.

Кроме имени и email-адреса получателя, на вкладке [*Аудитория*] вы увидите также колонку [*Расширенный объект*]. При наведении курсора мыши на значение в этой колонке отобразится мини-карточка записи, например, лида или мероприятия, из которого в рассылку был импортирован данный получатель. По нажатию на ссылку в колонке [*Расширенный объект*] будет выполнен переход на страницу записи, из которой был импортирован получатель (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход к объекту, из которого был добавлен получатель рассылки

На заметку. При отправке рассылки будет выполняться проверка аудитории. Подробнее: [Запустить массовую рассылку](#).

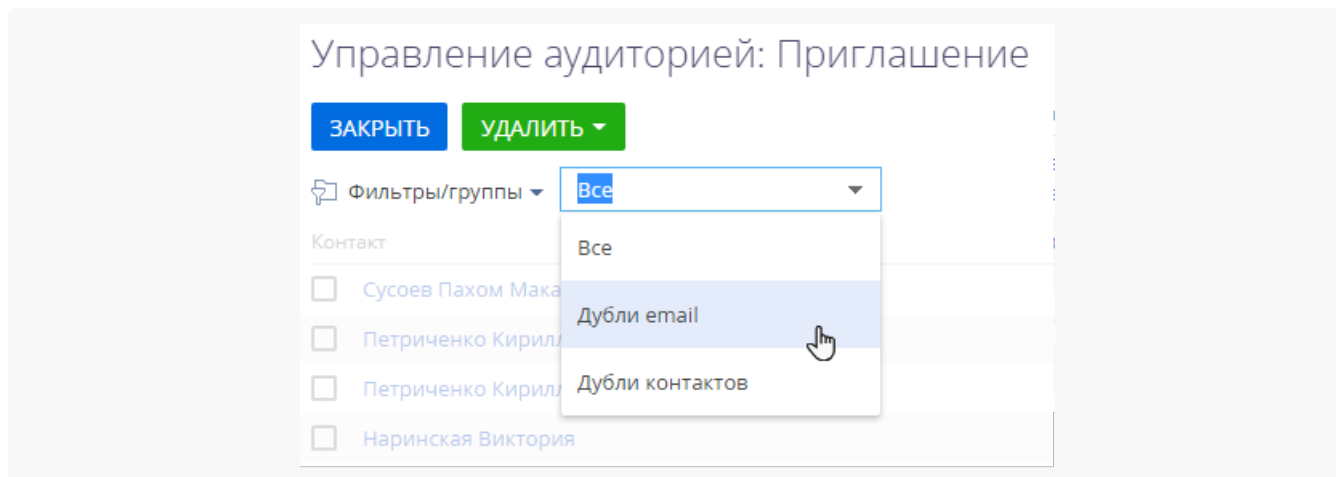
На заметку. На вкладке [*Аудитория*] спустя некоторое время после запуска рассылки будут отображаться отклики получателей на рассылку. Здесь вы сможете получить информацию об отклике каждого получателя на письмо, например, было ли письмо открыто или сколько раз адресат перешел по ссылкам. Подробнее: [Анализировать персональные отклики получателей](#).

Проверить дубли в аудитории рассылок

При добавлении аудитории в рассылку система не проверяет аудиторию на наличие дублей. Рекомендуем перед началом отправки проверить аудиторию рассылки вручную. Для этого:

1. На вкладке [*Аудитория*] страницы рассылки в меню кнопки выберите команду [*Управление аудиторией*].
2. Установите фильтр (Рис. 5):
 - **“Дубли email”** — по этому фильтру отображаются участники рассылки, у которых одинаковые email-адреса, а также те, у кого email-адрес не указан.
 - **“Дубли контактов”** — по этому фильтру отображаются участники рассылки, у которых совпадает ФИО контакта.
 - **“Все”** — по этому фильтру отображаются все участники рассылки.

Рис. 5 — Установка фильтра на странице управления аудиторией рассылки



3. Если были найдены дублирующие записи, то отметьте те из них, которые нужно удалить из аудитории рассылки, и нажмите [Удалить]. В появившемся меню выберите [Удалить выбранные].
4. Нажмите [Закрыть], чтобы выйти со страницы управления аудиторией.

Удалить аудиторию массовой рассылки

Удалить участников из аудитории рассылки вы можете выборочно или массово. Возможность удаления аудитории доступна только для тех рассылок, которые еще не были отправлены.

Чтобы удалить **несколько получателей**:

1. На вкладке [Аудитория] страницы рассылки в меню кнопки выполните команду [Выбрать несколько записей].
2. Отметьте участников рассылки, которых хотите удалить из аудитории.
3. В меню кнопки выберите [Удалить выделенные записи].

Чтобы удалить **всех получателей**, в меню кнопки выполните команду [Очистить аудиторию]. После удаления всей аудитории будет снята блокировка выбора объектов импорта. При последующем добавлении получателей в рассылку вы сможете выбрать любой объект, а не только тот, который был использован ранее.

Настроить трекинг переходов из рассылки на сайт

Чтобы отслеживать переходы из рассылки, добавьте в нее [UTM-метки](#). Благодаря UTM-меткам вы сможете получить данные о количестве лидов, полученных в результате рассылки.

1. На странице рассылки перейдите на вкладку [Параметры].
2. В блоке [Трекинг переходов на сайт из email] установите признак [Использовать UTM-метки]. Укажите UTM-метки рассылки: “utm_source”, “utm_campaign” и “utm_medium”.
3. Внесите в “Список доменов” те домены, для которых эти метки будут применяться при формировании ссылки перехода. Можно указать несколько доменов через запятую.
4. Сохраните изменения.

Запустить массовую рассылку

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Перед запуском рассылки настоятельно рекомендуем **отправить тестовые письма**, чтобы проверить значения макросов в письме и отображение содержимого рассылки в разных почтовых клиентах.

Подробнее: [Отправить тестовое письмо](#).

Запустить рассылку вручную

Если в поле [*Когда отправлять*] страницы рассылки выбрано значение **“запускать вручную”**, то рассылка писем выполняется вручную в удобное для вас время.

Для запуска откройте нужную рассылку и нажмите кнопку [*Начать отправку*]. Подтвердите действие в открывшемся окне.

Важно. Для запуска рассылки предварительно необходимо верифицировать почтовый домен.

Запуск рассылки будет выполнен спустя некоторое время после нажатия кнопки [*Начать отправку*]. В течение этого времени вы сможете остановить отправку рассылки, например, если обнаружили ошибку в шаблоне письма. Время задержки можно указать в системной настройке “Время задержки перед началом отправки рассылки, секунд” (код “MandrillMailingDelayInSeconds”). По умолчанию время задержки составляет 10 секунд.

Подробнее: [Остановить массовую рассылку](#).

Выполнить отложенный запуск рассылки

Если в поле [*Когда отправлять*] страницы рассылки выбрано значение “в указанное время”, то необходимо запланировать отправку, чтобы рассылка писем выполнялась автоматически при наступлении указанного времени.

Для этого откройте интересующую рассылку и нажмите кнопку [*Запланировать отправку*]. Подтвердите действие в открывшемся окне.

В результате будет запланирован запуск рассылки. При наступлении указанного времени письма будут отправлены автоматически. Если при нажатии кнопки [*Запланировать отправку*] указанное время запуска уже прошло, то система предложит выполнить запуск рассылки безотлагательно.

На заметку. Если рассылка не запускается, и значения вкладки [*Итоги рассылки*] не обновляются, то вероятно, что пользователь, указанный в системной настройке “Пользователь для выполнения системных операций” (код “SystemUser”), был обновлен или изменен. Подробнее: [Изменить системного пользователя \(Supervisor\)](#).

Проверки при запуске рассылки

Для удобства анализа и сокращения количества ошибок доставки в Creatio выполняется ряд проверок получателей email при запуске рассылки. Чтобы все отклики были учтены, в аудиторию рассылки включаются **все добавленные контакты**, независимо от условий получения рассылок (например, когда контакт отписан от рассылок) или полноты контактных данных (например, наличие или актуальность email-адреса).

Вы можете проанализировать причины возможных ошибок доставки по откликам, которые фиксируются на вкладке [*Аудитория*] страницы рассылки. Отклики отображаются автоматически по каждому контакту после выполнения рассылки. Подробнее: [Персональные отклики получателей](#).

Некоторые данные контакта могут измениться с момента добавления аудитории до запуска рассылки. Например, в течение этого времени клиент может отписаться от ваших рассылок или его почтовый ящик может быть временно недоступен. Чтобы учитывать такие изменения, при запуске рассылки выполняется дополнительная проверка следующих данных:

- **Подписка на ваши рассылки.** Проверяется отсутствие признака [*Не использовать Email*] на странице контакта. Контакт, на странице которых установлен признак [*Не использовать Email*], письмо рассылки отправлено не будет. В колонке [*Отклик*] вкладки [*Аудитория*] на странице email-рассылки будет установлен отклик “Не отправлено (отписан от всех email)”.
- **Актуальность email-адреса.** Проверяется наличие признака [*Актуальный*] для email-адреса, с которым контакт был добавлен в рассылку. Адрес считается неактуальным, если по контакту был получен отклик “Hard Bounce”. То есть, контактам, от которых с момента добавления в аудиторию рассылки до ее запуска был получен отклик “Hard Bounce”, письмо рассылки отправлено не будет. По такому контакту в колонке [*Отклик*] вкладки [*Аудитория*] на странице email-рассылки будет установлен отклик “Не отправлено (недоступный email)”.
- **Наличие email-адреса** на странице контакта. Проверяется заполнено ли поле [*Email*] на странице контакта. Контакт, у которых не указан email-адрес, письмо рассылки отправлено не будет. в колонке [*Отклик*] вкладки [*Аудитория*] на странице email-рассылки будет установлен отклик “Не отправлено (email не указан)”.
- **Корректность email-адреса** на странице контакта. Email считается некорректным, если не соответствует стандартному формату электронного адреса. Контакт, у которых указан некорректный email-адрес, письмо рассылки отправлено не будет. В колонке [*Отклик*] вкладки [*Аудитория*] на странице email-рассылки будет установлен отклик “Не отправлено (некорректный email)”.
- **Ограничение коммуникаций** по адресату. Проверяется количество писем, отправленных контакту за определенный период, например, за день, за неделю и за месяц. Проверка выполняется на основании правил, сформированных в справочнике [*Правила ограничения отправки рассылок*]. Например, если правилами установлена отправка не более двух писем в день, а на момент запуска рассылки уже были отправлены два письма контакту, то письмо не будет отправлено. По такому контакту в колонке [*Отклик*] вкладки [*Аудитория*] на странице email-рассылки будет установлен отклик “Ограничение коммуникаций”. Подробнее: [Настроить ограничение количества отправляемых писем](#).

Также при добавлении аудитории в рассылку проверяется наличие подписки на выбранный тип рассылки. Проверка выполняется на основании данных, указанных на странице контакта: вкладка [*Каналы коммуникации*] —> деталь [*Подписка на рассылки Email*]. Контакты, не подписанные на выбранный тип рассылки, не добавляются в аудиторию письма.

Проверить состояние рассылки после

Проверить состояние рассылки после запуска

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

При старте рассылки всем контактам, добавленным на деталь [*Аудитория рассылки*], будет отправлено письмо, сформированное по шаблону рассылки. Отправка писем выполняется пачками. Количество писем в одной пачке составляет 20000.

После того как запуск рассылки стартовал, информация на вкладках [*Шаблон*] и [*Аудитория*], а также в поле [*Ответственный*], становится недоступной для редактирования.

При отправке последней пачки писем рассылка будет переведена в состояние “Выполнена”.

Узнать о ходе выполнения рассылки

Информацию о ходе выполнения рассылки можно получить в поле [*Состояние*] рассылки, на диаграмме доставки, а также на вкладках [*Итоги рассылки*], [*Прогресс отправки*] и [*Аудитория*].

Статус отправки рассылки отображается в поле [*Состояние*]. Доступны следующие статусы рассылок:

- **“Ожидание отправки”** — рассылка ожидает отправки.
- **“Готовится к отправке”** — проверка доступности провайдеров и подготовка рассылки к отправке.
- **“Идет отправка”** — система отправляет рассылки.
- **“Ошибка отправки”** — произошла ошибка во время отправки.
- **“Выполнена”** — отправка рассылки завершена.

Диаграмма хода доставки рассылки, которая отображается на странице email-рассылки, предоставляет наглядную информацию о ходе доставки писем в рассылке. Подробнее: [Анализировать доставляемость писем](#).

На вкладке [*Итоги рассылки*] вы можете получить оперативную информацию о доставке писем и откликах получателей, а также проанализировать динамику открытий писем и переходов по ссылкам. Подробнее: [Анализировать открытия и переходы по ссылкам](#).

На **вкладке** [*Аудитория*] отображаются отклики по каждому получателю рассылки — было ли письмо доставлено, открыто, был ли выполнен переход по ссылке и т.п. Отклики добавляются на вкладку сразу же после получения от провайдера. Подробнее: [Анализировать персональные отклики получателей](#).

Узнать, была ли отправлена рассылка

В Creatio вы можете проконтролировать как статус рассылки — “Выполнена”, “В планах” либо “Остановлена”, так и точные дату и время отправки рассылки.

Статус рассылки можно посмотреть на странице рассылки, а также в реестре раздела [*Email*], предварительно настроив колонку [*Состояние*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Информация о статусе рассылки

| | | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Благодарность за регистрацию на дни CRM | Получателей 154 | Открытия, % 79,61 | Переходы, % 44,74 |
| Тема Благодарим за регистрацию на Дни CRM | Категория Триггерное письмо | Дата создания 09.07.2016 17:44 | Состояние Выполнена |
| Кампания Конференция "Дни CRM" | | | |

Детальная информация о состоянии рассылки **по каждому из получателей** формируется на основании отклика (получателя email либо сервера почтового провайдера). Информация доступна на странице email-рассылки: вкладка [*Аудитория*] —> деталь [*Аудитория рассылки*] —> колонка [*Отклик*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Детальная информация по откликам получателей

| < ШАБЛОН АУДИТОРИЯ ПАРАМЕТРЫ АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ ИТОГИ РАССЫЛКИ | | |
|---|--|-------------------|
| <div> ⬆ Аудитория рассылки ⋮ </div> | | |
| Контакт | Email | Отклик |
| Ямлиханова Яна Ильинична | lamlihanovaanallinichna@gmail.com | Переход по ссылке |
| Щекочихин Юрий Данилович | ShchekochihinIuriiDanilovich@gmail.com | Открыто |
| Никаноров Владимир Петрович | nikanorov.v@gdfsuez.com | Переход по ссылке |

Для просмотра дат и **точного времени старта/завершения рассылки**:

1. Откройте страницу нужной рассылки.
2. Перейдите на вкладку [*Прогресс отправки*] —> группа полей [*Длительность отправки*]. Дата и время старта рассылки указаны в поле [*Отправка начата*], дата и время завершения — в поле [*Отправка завершена*].

Остановить массовую рассылку

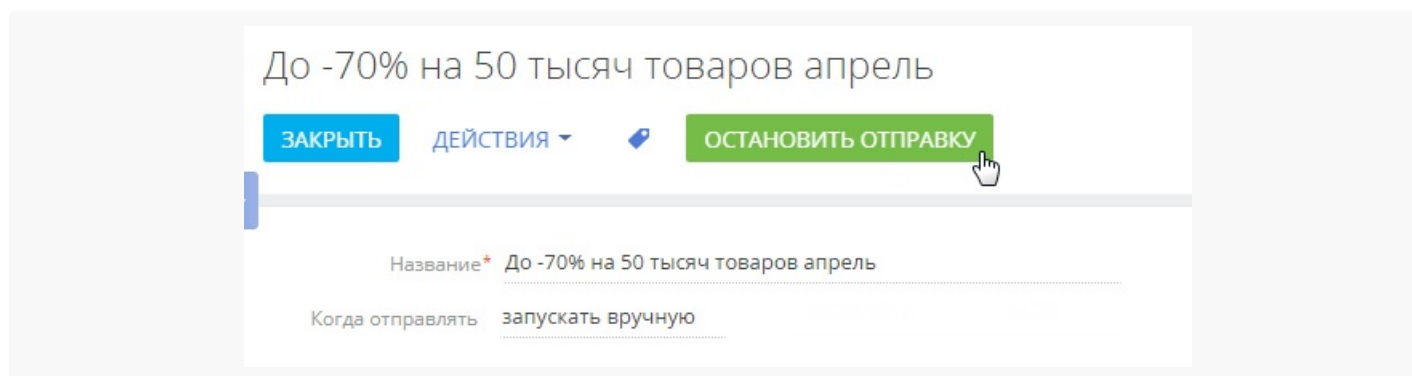
ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Остановить рассылку до начала отправки писем

Остановить рассылку **до начала отправки писем** можно в течение некоторого времени после запуска рассылки. Для этого в системе предусмотрена задержка перед началом отправки писем (по умолчанию — 10 секунд). Изменить время задержки можно с помощью системной настройки “Время задержки перед началом отправки рассылки, секунд” (код “MandrillMailingDelayInSeconds”).

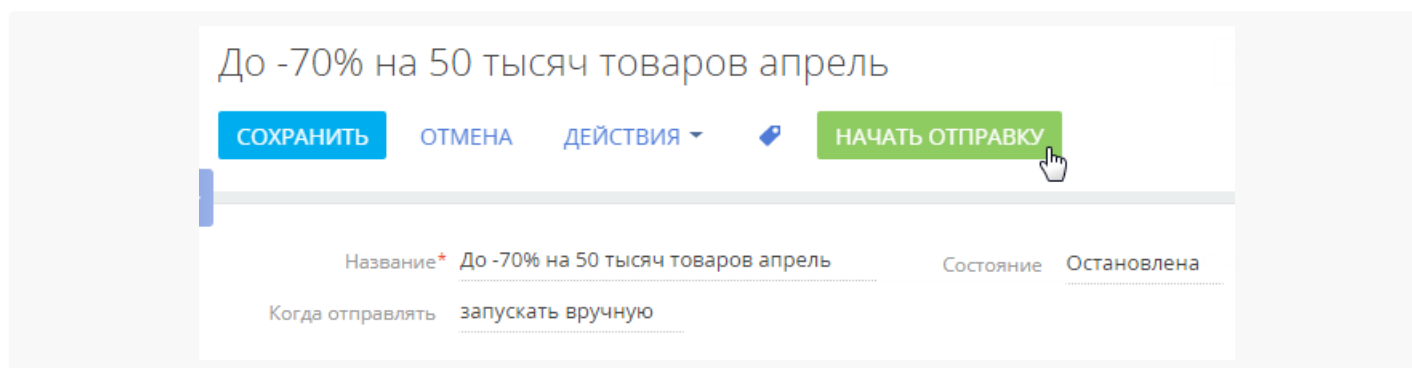
Для остановки рассылки после запуска нажмите кнопку [*Остановить отpravku*] и подтвердите действие в открывшемся окне (Рис. 1).

Рис. 1 — Остановка отправки массовой рассылки



Запуск рассылки будет остановлен, а в области уведомлений отобразится оповещающее сообщение. Рассылка будет переведена в состояние “Остановлена”. Позже вы сможете повторно запустить рассылку, нажав кнопку [*Начать отправку*] на странице рассылки (Рис. 2).

Рис. 2 — Повторный запуск рассылки



Остановить рассылку после начала отправки писем

Возможность остановки рассылки **после начала отправки писем** зависит от количества получателей рассылки. Отправка писем выполняется пачками. По умолчанию количество писем в одной пачке рассылки составляет 20 000. Если в вашей рассылке меньше 20 000 получателей, то отправка всей пачки писем будет выполнена моментально по истечении времени задержки. Если же в вашей рассылке большее количество получателей, то при остановке рассылки будет отменена отправка следующей в очереди пачки писем. Отменить доставку писем из тех пачек, которые уже отправлены на момент остановки рассылки, невозможно.

Для остановки рассылки после начала отправки писем нажмите кнопку [*Остановить отправку*] и подтвердите действие в открывшемся окне. Рассылка будет переведена в состояние “Останавливается”, отправка писем из текущей пачки будет продолжена. После того как будут отправлены все письма из текущей пачки, рассылка будет переведена в состояние “Остановлена”. В области уведомлений отобразится оповещающее сообщение.

Позже вы сможете повторно запустить рассылку, нажав на кнопку [*Начать отправку*] на странице рассылки. При этом рассылка будет выполняться только для тех получателей, которым письма данной рассылки еще не были отправлены.