

# Получение аналитики

Технологии получения аналитики

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

<b>Технологии получения аналитики</b>	<b>4</b>
Как определяется количество открытий писем	4
Как отслеживаются отклики “Отправлено в спам”	4

# Технологии получения аналитики

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

## Как определяется количество открытий писем

Для получения информации об открытии писем используется **“пиксельный” метод отслеживания**. Для этого в каждое письмо рассылки автоматически добавляется изображение размером в один пиксель. После того как получатель откроет письмо, изображение будет скачано с сервера. Количество таких скачиваний и соответствует количеству открытий письма.

Обратите внимание, что в некоторых случаях браузер или почтовая программа получателя могут блокировать скачивание рисунков. Например, если на детали [ *Аудитория рассылки* ] в колонке [ *Открытия* ] отображается нулевое значение, но при этом есть ненулевое количество переходов по ссылкам, значит, у получателя заблокировано скачивание изображений и достоверные данные об открытии не были получены. Такие случаи будут проанализированы системой и учтены в показателе [ *Открытия, %* ] и [ *Открытия, кол-во* ] диаграммы статистики доставки. Подробнее: [Анализировать доставляемость писем](#).

Для MS Outlook открытие засчитывается при просмотре письма в отдельном окне. Предварительный просмотр письма в MS Outlook не считается открытием, поскольку в этом случае изображения не загружаются. Открытие тестовых писем также не засчитывается.

## Как отслеживаются отклики “Отправлено в спам”

Для поддержки репутации вашей учетной записи, а также чтобы избежать возможной блокировки доставки ваших писем спам-фильтрами почтовых провайдеров, необходимо отслеживать жалобы на спам (отклики), поступающие в ответ на ваши рассылки.

В Creatio отклик **“Отправлено в спам”** будет зафиксирован по получателю рассылки, если письмо попадает в спам. Письмо может быть отправлено в спам не только получателем рассылки, но и вследствие блокировки спам-фильтром почтового провайдера либо из-за наличия вирусов в рассылке.

Для обработки подобного вида отклика используется механизм получения обратной связи **Feedback Loop (FBL)**.

## Принцип работы Feedback Loop (FBL)

Суть работы FBL — **уведомить отправителя о поступлении жалобы** от адресата рассылки. После отправки адресатом письма в спам почтовый провайдер автоматически составляет отчет о поступившей жалобе. В большинстве случаев отчет содержит email адресата, оригинальное письмо и описание причины, по которой данное письмо было отправлено в спам. В Creatio подобные отчеты поступают в виде отклика “Отправлено в спам”. Информацию об откликах на рассылку по каждому получателю вы найдете на вкладке [ *Аудитория* ] страницы email-рассылки.

## Провайдеры, поддерживающие технологию FBL

Отклик “Отправлено в спам” может быть получен по получателям рассылки, которые пользуются

услугами следующих почтовых провайдеров:

- @mail.ru,
- Microsoft (Hotmail, Outlook, Live, MSN);
- ukr.net;
- Yahoo Mail;
- AOL Mail

Почтовый сервис Gmail технологию FBL не поддерживает, однако использует альтернативный механизм для обработки отписок. Это специальный заголовок List-Unsubscribe, позволяющий вывести кнопку “Отписаться” рядом с кнопкой “Это спам!” в меню почтового ящика. В таком случае получатель нежелательной рассылки с большей вероятностью воспользуется кнопкой “Отписаться”, нежели отправит письмо в спам. В Creatio по всем отписавшимся от рассылки адресатам будет получен отклик “Отписался”.

Почтовый сервис Яндекс.Почта не поддерживает технологию FBL. Поэтому возможности получить отклик “Отправлено в спам” по пользователям Яндекс.Почта на сегодняшний день нет.