

Вопросы и ответы

Часто задаваемые вопросы по рассылкам

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

Часто задаваемые вопросы по рассылкам	4
В чем разница между верификацией домена и подтверждением email-адреса?	4
Почему при переходе по ссылке из письма получатель попадает на страницу с ошибкой доступа?	4
Что означает ошибка отсутствия лицензии?	4
Считаются ли активными контакты, по которым получен отклик “Soft Bounce” или “Hard Bounce”?	5
Считаются ли активными контакты, которым были отправлены email-сообщения через SMTP?	5
Как обеспечить высокую доставляемость рассылок?	5

Часто задаваемые вопросы по рассылкам

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

В чем разница между верификацией домена и подтверждением email-адреса?

Верификация домена выполняется для того, чтобы в рассылках отображалось корректное имя отправителя, а также, чтобы избежать несанкционированных рассылок писем от вашего имени. Выполнив верификацию домена, вы позволяете почтовому сервису, который используют получатели рассылок, подписывать ваши письма именем домена. Например, если вашим почтовым провайдером является UniOne и верификация домена не выполнена, то адресаты в строке отправителя увидят текст вида:

“UniOne_Ivanov <postman1847554@usndr.com>; on behalf of; UniOne_Ivanov <ivanov.alexey@gmail.com>”
либо “UniOne_Ivanov ivanov.alexey@gmail.com с домена usndr.com”.

Это означает, что сообщение было прислано с сервера вашего почтового провайдера от вашего имени.

После выполнения верификации домена в строке отправителя будет отображаться только ваш электронный адрес. Верификация выполняется на DNS-сервере вашего домена с помощью методов Sender Policy Framework ([SPF](#)) и DomainKeys Identified Mail ([DKIM](#)). Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

Подтверждение адреса отправителя — это подтверждение существования данного электронного адреса, а также его принадлежности конкретному пользователю. После выполнения данной процедуры вы сможете отправлять письма от своего имени. Такая процедура выполняется однократно и только если ваши рассылки из Creatio выполняются через сервис почтовых рассылок UniOne. Если ваши письма отправляются через сервис Elastic Email, то подтверждение адреса отправителя не требуется.

Почему при переходе по ссылке из письма получатель попадает на страницу с ошибкой доступа?

В некоторых странах могут существовать ограничения на доступ к определенным сервисам рассылок. В таких случаях получатели не смогут перейти по ссылке из письма. Чтобы обойти возможные ограничения, рекомендуем кроме встроенной ссылки добавить в письмо ссылку в открытом виде, а также включить рекомендацию по переходу по ссылке в случае ошибки.

Что означает ошибка отсутствия лицензии?

Ошибка отсутствия лицензии может возникать в следующих случаях:

- Количество активных контактов превышает общее количество доступных лицензий.
При запуске массовой email-рассылки Creatio проверяет доступность лицензий на **маркетинговые кампании** и **активных контактов**. Любой контакт, добавленный в аудиторию массовой рассылки

хотя бы раз, использует лицензию на активный контакт. Если количество активных контактов (в том числе тех, которые вошли в аудиторию вашей рассылки) превышает общее количество доступных лицензий, отправка email-рассылки невозможна. Подробнее [Особенности лицензирования Marketing Creatio](#). Creatio регулярно отправляет уведомления пользователям в том случае, если число доступных лицензий на активные контакты становится меньше 10% от общего количества оплаченных лицензий. Пожалуйста, регулярно проверяйте вкладку “Центр уведомлений” на коммуникационной панели. Минимально допустимое количество оплаченных лицензий (в процентах), по достижении которого система будет отправлять уведомления, устанавливается в системной настройке “Активные контакты - условие предупреждения, %” (код “ActiveContactsWarningThreshold”).

- Когда пользователь пытается сохранить запись раздела, не имея лицензии на соответствующую функциональность.
Для сохранения записей разделов [*Email*] или [*Кампании*] пользователям нужно раздать лицензии на **маркетинговые кампании**. Подробнее: [Особенности лицензирования Marketing Creatio](#).

Считаются ли активными контакты, по которым получен отклик “Soft Bounce” или “Hard Bounce”?

Да. Контакт, с которым в течение года была предпринята хотя бы одна попытка коммуникаций с помощью email-рассылок, кампаний или мероприятий, считается активным и требует лицензии “marketing active contacts”, даже если в откликах на рассылку по данному контакту зафиксирован отклик “Soft Bounce” или “Hard Bounce”.

Считаются ли активными контакты, которым были отправлены email-сообщения через SMTP?

Контакты, которым были отправлены email-сообщения через базовый протокол передачи электронной почты SMTP, например, с помощью бизнес-процесса, активными **не считаются**.

Чтобы считаться активным, контакт должен входить в аудиторию email-рассылки, кампании или мероприятия. Подробнее: [Особенности лицензирования Marketing Creatio](#).

Как обеспечить высокую доставляемость рассылок?

Ниже приведены основные факторы, влияющие на доставляемость рассылок:

- репутация IP-адреса и домена отправителя,
- имя и email-адрес отправителя,
- актуальность email-адресов,
- тема письма,
- контент и формат шаблона рассылки,
- наличие и корректность ссылки отписки.

Подробнее: [Доставляемость писем: как не попасть в спам](#) и [Обеспечиваем доставляемость писем](#) (видео).