

Доставляемость

Доставляемость писем

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

Доставляемость писем	4
Диаграммы ошибок отправки и доставки	4
Статистика доставки писем	5

Доставляемость писем

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Информацию о результатах выполнения рассылки вы можете получить на вкладках [*Итоги рассылки*] и [*Аудитория*]. Здесь вы увидите процентные и количественные показатели по доставке писем и откликам получателей, сможете проанализировать динамику открытий писем и переходов по ссылкам.

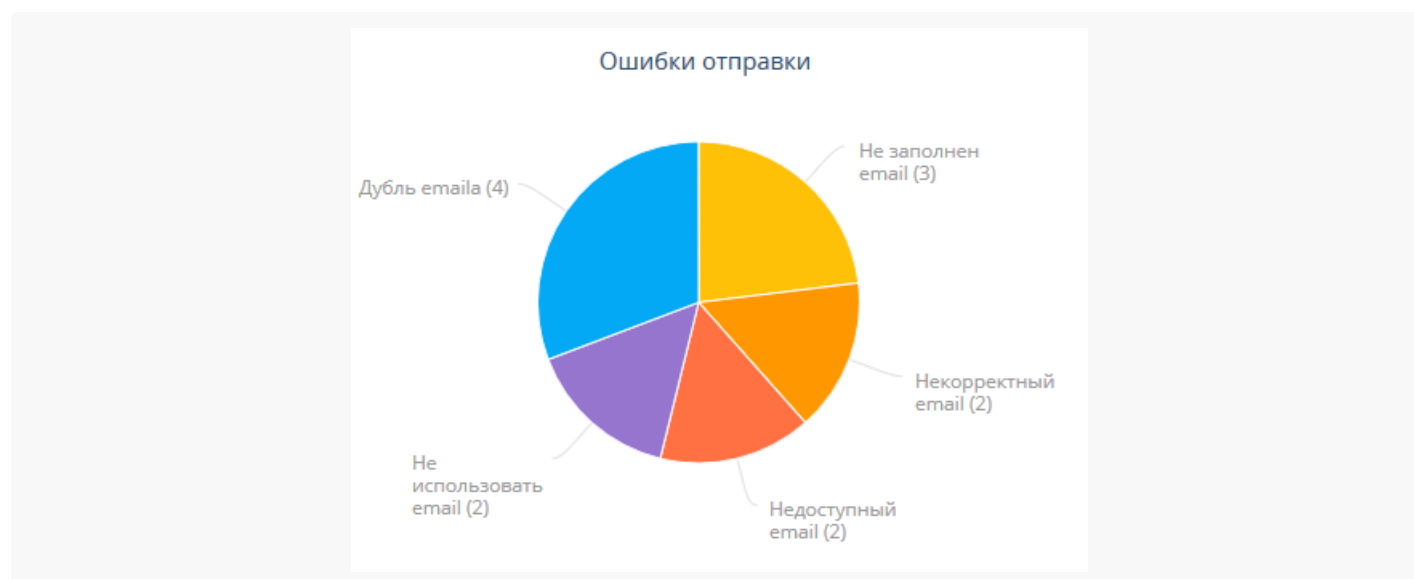
О том, как увеличить доставляемость рассылок, читайте в статье [Рекомендации по подготовке рассылок](#).

Диаграммы ошибок отправки и доставки

Диаграмма ошибок отправки

На **диаграмме ошибок отправки** (Рис. 1) представлено распределение общего количества неотправленных писем по причинам, вследствие которых письма не были отправлены из Creatio. Диаграмма строится на основании записей детали [*Аудитория*], для которых получены отклики “Не отправлено (отписан от всех email)”, “Не отправлено (недоступный email)”, “Не отправлено (некорректный email)”, “Не отправлено (email не указан)” и “Не отправлено (email дублирован)”.

Рис. 1 — Диаграмма ошибок отправки



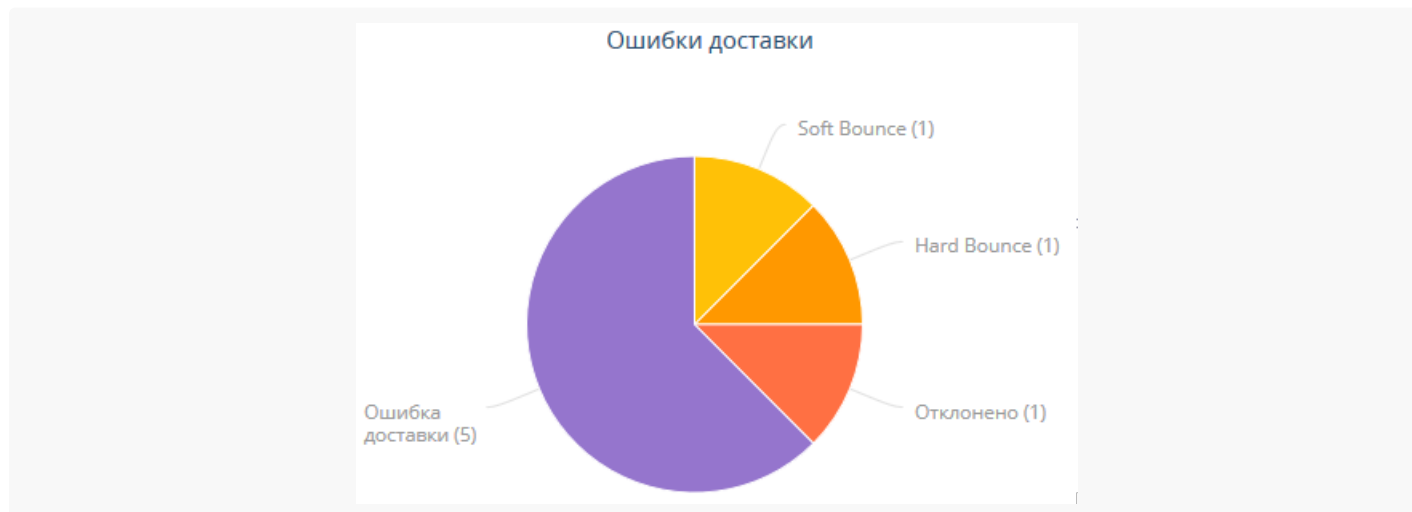
На заметку. Чтобы получать отклик “Не отправлено (email дублирован)”, включите системную настройку “Предотвращать отправку писем получателям с одинаковым email адресом”.

Подробнее: [Предотвратить отправку рассылок на один и тот же email](#).

Диаграмма ошибок доставки

На **диаграмме ошибок доставки** (Рис. 2) представлено распределение общего количества недоставленных писем по причинам, вследствие которых письма не были доставлены конечному получателю. Диаграмма строится на основании записей детали [Аудитория], для которых получены отклики “Soft Bounce”, “Hard Bounce”, “Отклонено”, “Ошибка доставки”.

Рис. 2 — Диаграмма ошибок доставки



Возможные причины недоставки писем

Причин недоставки email-сообщений может быть несколько:

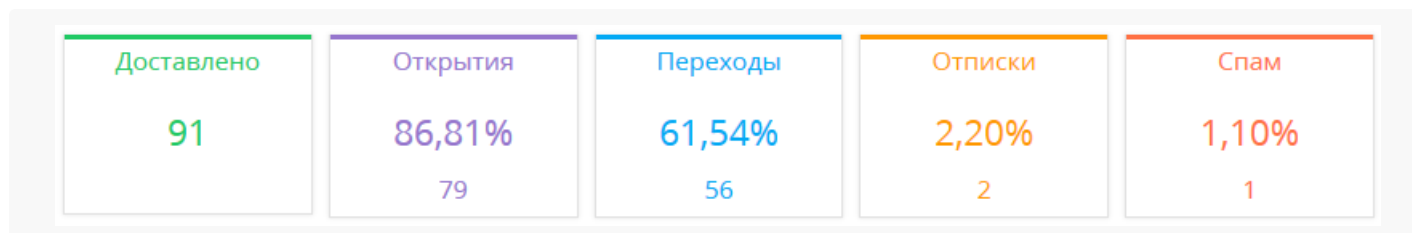
- блокирование доставки спам-фильтрами почтовых провайдеров;
- низкая репутация вашей учетной записи на сервере почтового провайдера;
- квота на объем отправляемых сообщений у почтовых провайдеров;
- неактуальный список электронных адресов получателей.

Высокие показатели отклика “Hard Bounce” свидетельствуют о том, что в вашем списке контактов много неактуальных email-адресов. Отклик “Soft Bounce” означает временные проблемы с адресом получателя, например, переполненный почтовый ящик. Если большое количество получателей отписались от получения ваших рассылок, это может свидетельствовать об их незаинтересованности и косвенно указывает на то, что список неактуален. Отклик “Отклонено” также означает, что письмо не было доставлено по техническим причинам. Подробнее: [Анализировать персональные отклики получателей](#).

Статистика доставки писем

На **диаграмме статистики доставки** (Рис. 3) отображаются показатели уникальных откликов на рассылку. Данные обновляются каждые 5 минут.

Рис. 3 — Диаграмма статистики доставки



Данные на вкладке [*Итоги рассылки*] могут отличаться от данных на вкладке [*Аудитория*]. Это связано с тем, что агрегированные и персональные отклики передаются в Creatio с разной скоростью.

Данные представлены в отдельных показателях. Для каждого показателя отображается процентное и количественное значение. Процентное значение показателей рассчитывается от общего количества доставленных писем рассылки.

Доставлено	Показатель доставки писем рассылки. Рассчитывается как суммарное количество получателей, по которым от почтовых провайдеров получен отклик “Письмо принято на сервер”. Значение можно вывести в реестр в колонке [<i>Доставлено</i>].
Открытия	Количество и процент открытий писем рассылки. Рассчитывается по открытиям уникальных получателей. Например, если получатель открыл письмо несколько раз, то будет учтено только одно открытие. В данных показателях учитываются случаи, когда от адресата не получена информация об открытии письма, но есть данные о переходе по ссылке в письме, об отписке либо об отправке письма в спам, т. к. для осуществления перечисленных действий адресат в любом случае открывает письмо. Значение можно вывести в реестр в колонках [<i>Открытия, кол-во</i>] и [<i>Открытия %</i>].
Переход по ссылке	Количество и процент переходов по ссылкам из писем рассылки. Показатели рассчитываются по переходам уникальных получателей. Например, если получатель перешел несколько раз по одной или нескольким ссылкам в одном и том же письме, то это будет учтено как один переход. Если получатель перешел только по ссылке отписки, то это не будет учтено как переход. Значение можно вывести в реестр в колонках [<i>Переходы, кол-во</i>] и [<i>Переходы, %</i>].
Отписки	Количество и процент отписок пользователей, полученных в данной рассылке. Значение можно вывести в реестр в колонках [<i>Отписки, кол-во</i>] и [<i>Отписки, %</i>].
Спам	Количество и процент отправок писем рассылки в спам. Учитываются только отправки в спам, выполненные вручную пользователем. Значение можно вывести в реестр в колонках [<i>Спам, кол-во</i>] и [<i>Спам, %</i>].

Вы также можете узнать количество отправленных писем. Для этого нужно вывести в реестр раздела колонку [*Отправлено*].