

Анализ рассылок

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

Ход отправки рассылок	4
Диаграмма хода доставки рассылки	4
Аналитика прогресса отправки рассылки	5
Дата и время старта/завершения рассылки	6
Журнал отправки рассылок	6
Сводный дашборд прогресса отправки рассылок	9
Доставляемость писем	10
Диаграммы ошибок отправки и доставки	11
Статистика доставки писем	12
Персональные отклики получателей	13
Письмо было доставлено	14
Письмо не было доставлено	15
Как происходит смена откликов	17
Открытия и переходы по ссылкам	19
Анализировать карту кликов	20
Анализировать график открытий/переходов	22
Анализировать переходы по ссылкам	23
Анализировать динамику открытий и переходов по времени	24
Сводные данные по рассылкам	25
Вкладка [Итоги Email-рассылок]	25
Вкладка [Топ по записям]	26
Технологии получения аналитики	27
Как определяется количество открытий писем	27
Как отслеживаются отклики “Отправлено в спам”	27

Ход отправки рассылок

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Вы можете получить данные об отправке рассылки непосредственно на ее странице, перейдя на вкладку [*Прогресс отправки*] (Рис. 1). Аналитические данные доступны по умолчанию и не требуют дополнительных настроек. Используйте их, чтобы вносить необходимые изменения в процессе отправки рассылки и улучшать показатели доставляемости. На странице доступна следующая информация:

- [Диаграмма доставки](#) рассылки, которая отображает актуальное состояние писем.
- [Аналитика прогресса](#) отправки в виде показателей количества и процента получателей рассылки с учетом персональных откликов.
- [Дата и время](#) начала и завершения рассылки.
- [Журнал отправки](#) с информацией об успешных событиях и ошибках в ходе отправки рассылки.

Сводные данные обо всех рассылках, отправленных в течение последних 72 часов, доступны на [дашборде прогресса отправки](#).

Рис. 1 — Прогресс отправки рассылок

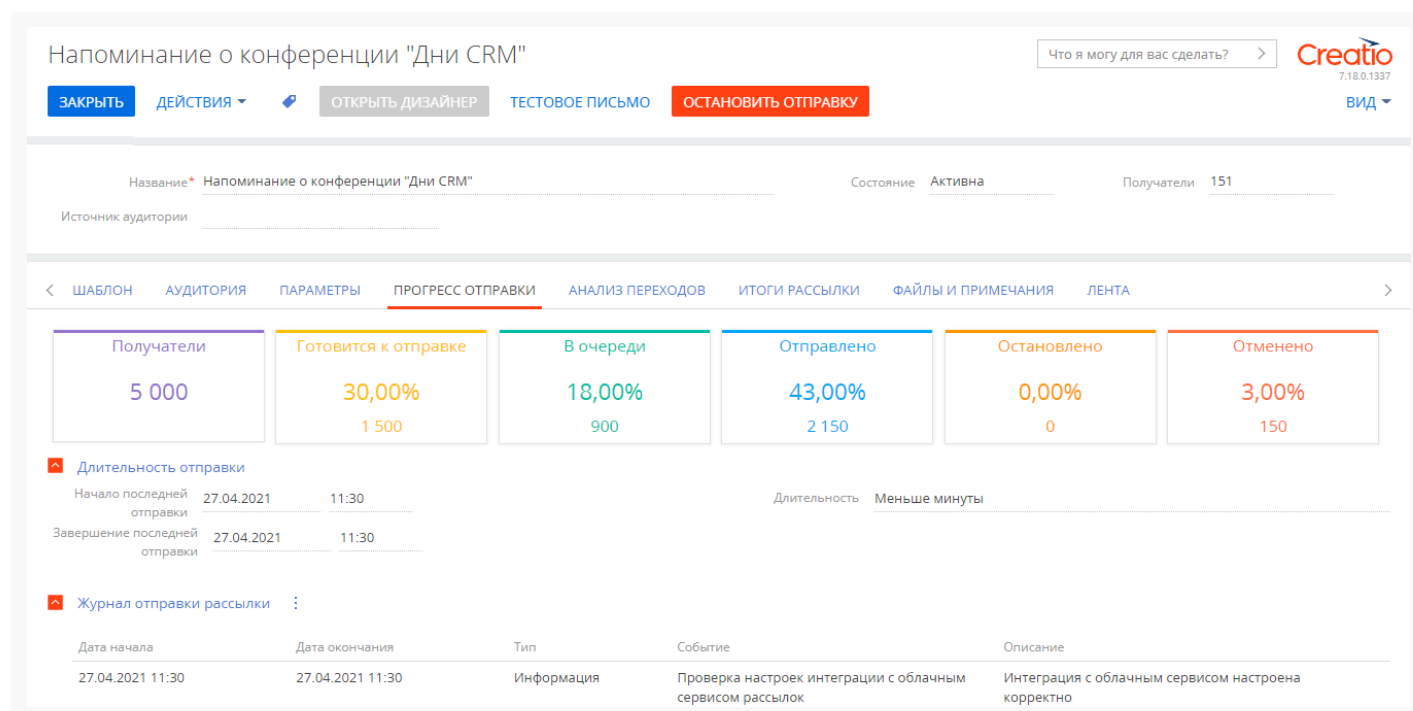
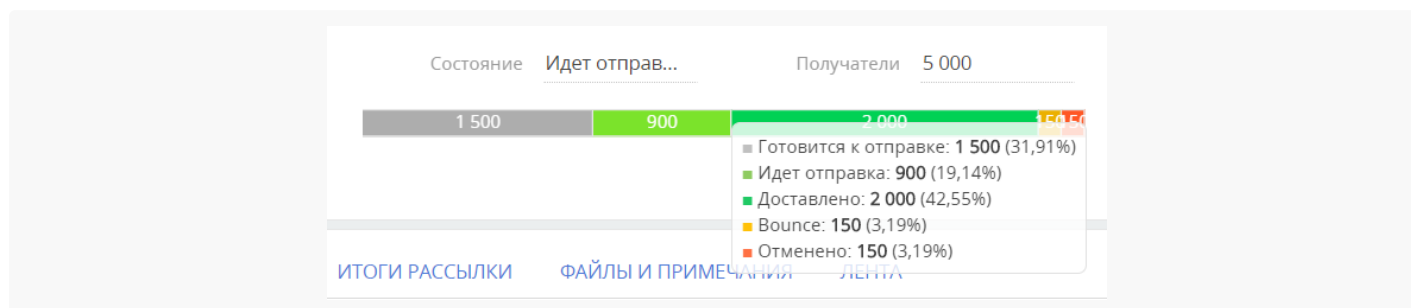


Диаграмма хода доставки рассылки

Диаграмма (Рис. 2) на странице рассылки предоставляет наглядную информацию о ходе доставки писем в рассылке. Наведите курсор на диаграмму, чтобы на экране отобразилась информация по всем состояниям доставки рассылки.

Рис. 2 — Диаграмма хода выполнения рассылки



- **Готовится к отправке** — количество получателей, которым в данный момент письма еще не были отправлены из Creatio. Например, состояние “Готовится к отправке” устанавливается при прохождении сегментации в случае использования [троттлинга](#). Данному состоянию соответствует отклик “В планах”.
- **Идет отправка** — количество получателей, на данный момент прошедших сегментацию и готовых к отправке рассылки, но еще не получивших отклик от провайдера. Данному состоянию соответствует отклик “В очереди”.
- **Доставлено** — количество получателей, которым доставлены письма. Рассчитывается как суммарное количество получателей, по которым от почтовых провайдеров получен первичный отклик “Доставлено”.
- **Bounce** — количество писем, по которым были получены отклики “Hard Bounce” и “Soft Bounce”.
- **Ошибка отправки** — количество писем, по которым были получены отклики “Ошибка отправки (провайдеру)” и “Отклонено”.
- **Остановлено** — количество писем, которые не были отправлены адресатам по причине остановки рассылки. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики “Остановлен (вручную)” и “Остановлен (истек срок отправки)”.
- **Отменено** — количество писем, которые не были отправлены адресатам по причине отмены рассылки. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики “Не отправлено (email дублирован)”, “Не отправлено (отписан от всех email)”, “Не отправлено (недоступный email)”, “Не отправлено (некорректный email)” и “Не отправлено (email не указан)”.

Подробнее о персональных откликах: [Персональные отклики получателей](#).

Аналитика прогресса отправки рассылки

Данные о прогрессе рассылки представлены в виде дашбордов типа “Показатель” на вкладке [*Прогресс отправки*] (Рис. 1):

- [*Получатели*] — общее количество получателей рассылки.
- [*Готовится к отправке*] — количество и процент получателей, письма которым еще не были отправлены из Creatio. В аудитории рассылки для таких получателей установлен отклик “В планах”. Если рассылка отправлена полностью, то данный показатель стремится к нулю.
- [*Идет отправка*] — количество получателей, прошедших сегментацию, для которых готовы к отправке или уже отправлены провайдеру письма, но отклик от провайдера еще не получен. В аудитории рассылки для таких получателей установлен отклик “Отправлено провайдеру”. Если рассылка отправлена полностью, то данный показатель стремится к нулю.

- [*Отправлено*] — количество получателей, которые получили первичный отклик от провайдера. В аудитории рассылки для таких получателей установлен отклик “Доставлено”, “Hard Bounce”, “Soft Bounce” и другие.
- [*Остановлено*] — количество получателей, для которых рассылка была остановлена ([вручную](#) или по достижению срока действия).
- [*Отменено*] — количество получателей, для которых отправка не состоялась или была отменена. В аудитории рассылки для таких получателей установлен отклик “Не отправлено (email дублирован)”, “Не отправлено (отписан от всех email)”, “Не отправлено (недоступный email)”, “Не отправлено (некорректный email)” и “Не отправлено (email не указан)”, “Ошибки отправки”, “Отклонено”.

Подробнее о персональных откликах: [Персональные отклики получателей](#).

Дата и время старта/завершения рассылки

В группе полей [*Длительность отправки*] вы можете получить следующую информацию:

- [*Отправка начата*] — дата и время старта рассылки.
- [*Отправка завершена*] — дата и время завершения рассылки.
- [*Длительность*] — время, за которое рассылка была отправлена полностью.

Журнал отправки рассылок

Чтобы проконтролировать действия по отправке рассылки из системы, используйте деталь [*Журнал отправки рассылки*] на вкладке [*Прогресс отправки*].

Также вы можете перейти к журналу, где есть данные обо всех рассылках, из **дизайнера системы** или через раздел [*Email*] —> [*Действия*] —> [*Журнал отправки email-рассылок*].

Если при отправке возникли проблемы, то с помощью журнала вы сможете узнать причины ошибок и оперативно их исправить.

Данные в журнале представлены в виде реестра записей. В колонке [*Тип*] указан тип записи в логге: “[Информация](#)” (для успешных событий) и “[Ошибка](#)” (для неуспешных).

Лог успешной отправки рассылок

В таблице ниже представлены события, которые свидетельствуют о том, что процесс отправки рассылки идет успешно.

Событие	Описание	Пояснение
Начало отправки рассылки	Отправка рассылки запланирована на {ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС часовой пояс}.	Для массовых рассылок событие с таким описанием фиксируется только по факту планирования рассылки с типом запуска “В указанное время” по кнопке [<i>Запланировать отpravku</i>].
	Отправка рассылки началась.	Событие фиксируется по факту

		старта рассылки с любым типом запуска.
Проверка настроек интеграции с облачным сервисом рассылок	Интеграция с облачным сервисом настроена корректно.	Событие фиксируется перед стартом рассылки и свидетельствует о том, что все настройки интеграции Creatio с сервисом рассылок выполнены корректно.
Формирование пачки получателей для отправки (максимальное количество получателей в пачке — 20000 контактов)	Сформирована пачка № {x} из {x} контактов. Из них: {x} — будет отправлено в облачный сервис, {x} — не отправлено, некорректный email, {x} — не отправлено, нет email, {x} — не отправлено, неактуальный email, {x} — не отправлено, отписан от рассылок.	Система отправляет письма пачками по 20000, отправка выполняется итерационно — с момента формирования первого списка получателей и далее, пока письма не будут отправлены всей аудитории рассылки. В описании события представлена детализация по количеству неотправленных писем с указанием причин.
Отправка пачки в облачный сервис	Пачка № {x} успешно отправлена в облачный сервис.	Событие свидетельствует об успешной отправке пачки писем.
Рассылка приостановлена	Рассылка приостановлена.	Событие фиксируется, если рассылка в состоянии “Ожидание отправки” была приостановлена. Подробнее: Приостановить рассылку .
Рассылка остановлена вручную	Рассылка была полностью остановлена.	Событие фиксируется, если рассылка была остановлена пользователем вручную. Подробнее: Остановить рассылку .
Остановка рассылки при достижении срока действия рассылки (ExpirationDate)	Рассылка была полностью остановлена.	Событие фиксируется, если рассылка была остановлена по истечению срока действия. Подробнее: Настроить срок действия рассылки .
Завершение отправки рассылки	Отправка рассылки завершена.	Если по результатам проверки система не обнаружит новых получателей, то в журнале отправки email-рассылок будет

	зафиксировано данное событие. Попыток отправки данной рассылки больше не будет, рассылка перейдет в состояние “Выполнена”.
--	--

На заметку. Событие, в ходе которого аудитория добавляется в триггерную рассылку, фиксируется в журнале кампаний. Подробнее: [Журнал кампаний](#).

Лог ошибок отправки рассылок

В колонке [*Описание ошибки*] журнала отправки email-рассылок содержится полный текст ошибки, которая произошла в процессе отправки.

При появлении ошибок рекомендуем обратиться в службу поддержки и передать полное описание ошибки.

В таблице ниже приведены ошибки, которые логируются в журнале отправки email-рассылок.

Событие	Описание	Пояснение
Наполнение аудитории рассылки из кампании	Ошибка при обновлении аудитории рассылки из кампании.	Событие фиксируется, если не удалось добавить в рассылку аудиторию кампании.
Добавление аудитории в рассылку	Ошибка обработки группы получателей.	Событие фиксируется, если не удалось добавить получателей в аудиторию рассылки.
Отправка сообщений в облачный сервис	<p>Ошибка отправки сообщения в облачный сервис.</p> <p>Ошибка отправки сообщения.</p> <p>Ошибка установки ограничений коммуникаций.</p> <p>Ошибка при сохранении шаблона.</p>	Событие фиксируется, если отсутствует доступ к облачным сервисам рассылок.
Отправка пачки писем	<p>Ошибка проставления первоначальных откликов.</p> <p>Ошибка отправки пачки писем {количество}.</p> <p>Ошибка отправки рассылки.</p>	Событие свидетельствует о неуспешной отправке пачки писем.
Валидация сообщений	Ошибка валидации сообщения.	Событие фиксируется, если адрес отправителя рассылки не был верифицирован при выполнении настроек для работы с email-рассылками.

Сводный дашборд прогресса отправки рассылок

Вы можете просмотреть данные о прогрессе всех рассылок, запущенных в течение последних **72 часов**, на вкладке [*Прогресс отправки рассылок*] в представлении [*Итоги*] раздела [*Email*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Дашборд прогресса отправки рассылки

Прогресс отправки рассылок							
Начало отправки	Название рассылки	Получателей	Подготовлено	Обработано	Статус	Получен первичный отклик	Ошибок отправки
14.11.2021 15:15	Конференция "Дни CRM"	5 000	3 200	3 200	Идет отправка	2 300	0
07.11.2021 14:00	Дайджест новостей	103	103	103	Выполнена	103	0
07.11.2021 14:00	Программа вебинара	64	64	64	Выполнена	64	0

Дашборд [*Прогресс отправки рассылок*] является накопительным и отображает итоговое число получателей, для которых рассылка подготовлена, обработана и отправлена.

В таблице ниже приведено описание колонок дашборда [*Прогресс отправки рассылок*].

Колонка	Описание
Получателей, кол-во	Общее количество получателей рассылки.
Подготовлено получателей, кол-во	Количество получателей, прошедших сегментацию в Creatio. Рассылка для таких получателей готова к отправке.
Обработано получателей, кол-во	Количество получателей, рассылка для которых уже передана в облачный сервис либо не была отправлена (например, из-за дубля email-адреса или непредвиденной ошибки).
Статус	Текущий статус рассылки, например, "В планах" или "Идет отправка".
Получен первичный отклик, кол-во	Количество получателей, которые получили первичный отклик от провайдера.
Ошибок отправки, кол-во	Количество ошибок, возникших после отправки рассылки из облачного центра провайдеру.

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.

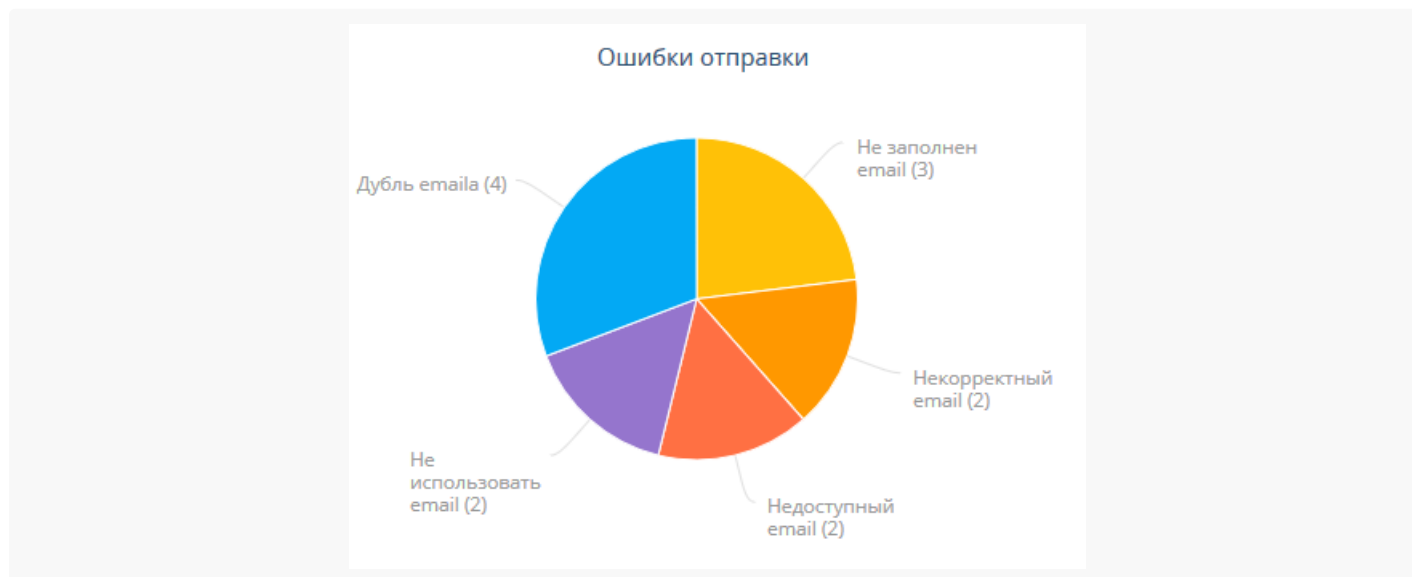
О том, как увеличить доставляемость рассылок, читайте в статье [Рекомендации по подготовке рассылок](#).

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



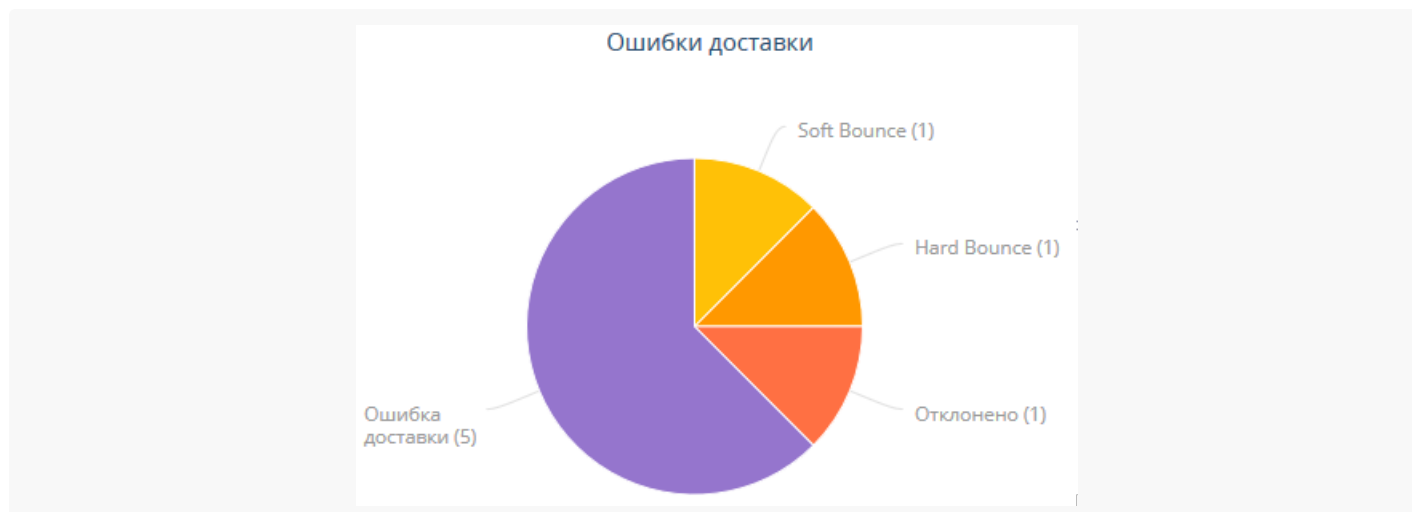
На заметку. Чтобы получать отклик “Не отправлено (email дублирован)”, включите системную настройку “Предотвращать отправку писем получателям с одинаковым email адресом”.

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:

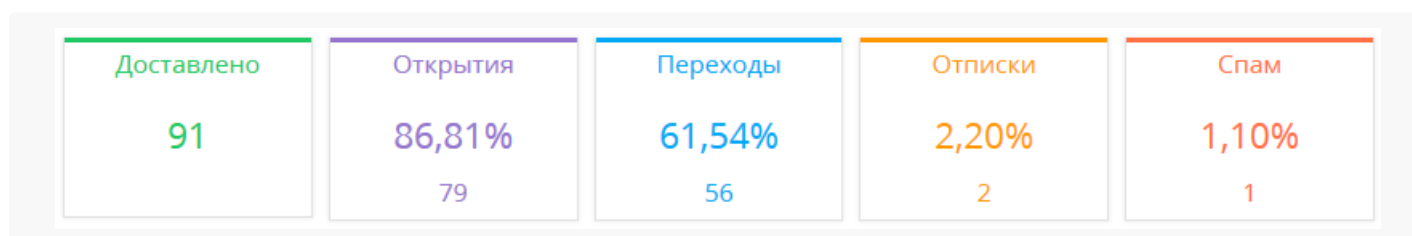
- блокирование доставки спам-фильтрами почтовых провайдеров;
- низкая репутация вашей учетной записи на сервере почтового провайдера;
- квота на объем отправляемых сообщений у почтовых провайдеров;
- неактуальный список электронных адресов получателей.

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*].

Персональные отклики получателей

ПРОДУКТЫ: MARKETING

Персональные отклики получателей рассылки обновляются сразу же по факту их поступления от сервера почтового провайдера. Посмотреть отклик по каждому получателю массовой рассылки вы можете на вкладке [*Аудитория*] —> [*Отклик*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Персональные отклики

< ШАБЛОН АУДИТОРИЯ ПАРАМЕТРЫ АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ ИТОГИ РАССЫЛКИ		
 Аудитория рассылки ⋮		
Контакт	Email	Отклик
Ямлиханова Яна Ильинична	lamlihanova@anallinichna@gmail.com	Переход по ссылке
Щекочихин Юрий Данилович	ShchekochihinIuriiDanilovich@gmail.com	Открыто
Никаноров Владимир Петрович	nikanorov.v@gdfsuez.com	Переход по ссылке

На заметку. Получатели тестовых писем не входят в аудиторию рассылки и отклики не тестовые письма на вкладке [Аудитория] не отображаются.

В разделе [*Контакты*] также доступны персональные отклики получателей и массовых, и триггерных рассылок.

В зависимости от успешности доставки письма можно выделить:

- отклики, полученные, **если письмо было доставлено**;
- отклики, полученные, **если письмо не было доставлено**.

Отклики могут поступать как **от сервера почтового провайдера** (например, отклики “Некорректный адресат” либо “Ошибка отправки”), так и **от адресата рассылки** (например, отклики “Открыто”, “Переход по ссылке”).

В таблицах ниже представлены перечень и описание откликов, которые могут быть получены в Creatio. Некоторые из приведенных ниже откликов могут сменять друг друга, а некоторые являются конечными. После получения конечного отклика дальнейшая смена откликов не может быть выполнена.

Письмо было доставлено

Отклик	Что означает	Причины получения отклика
Доставлено	Письмо успешно доставлено адресату и он его еще не открывал.	Письмо доставлено на сервер почтового провайдера получателя.
Opened	Письмо успешно доставлено адресату и он его открыл.	Получатель открыл письмо как минимум 1 раз. Количество открытий можно узнать на вкладке [<i>Аудитория</i>] —> колонка [<i>Открытия</i>].
Clicked	Письмо успешно доставлено адресату и он переходил по ссылке.	Получатель открыл письмо и перешел как минимум по одной ссылке из письма, кроме ссылки отписки. Это может быть кнопка, кликабельное изображение, ссылка в контактных данных и т. п. Количество переходов можно узнать на вкладке [<i>Аудитория</i>] —> колонка [<i>Переходы</i>].
Unsubscribed	Письмо успешно доставлено адресату, но он отписался от рассылки. На странице контакта автоматически устанавливается признак [<i>Не использовать Email</i>]. В дальнейшем ему не будут отправляться письма рассылки. Конечный отклик.	Получатель открыл письмо и перешел по ссылке отписки.

На заметку. Перечисленные выше отклики отображаются на графике открытий/переходов и учитываются на карте кликов. Подробнее: [Анализировать открытия и переходы по ссылкам](#).

Письмо не было доставлено

Отклик	Что означает	Причины получения отклика
В планах	Отправка письма получателю еще не выполнена.	Планируемое время старта рассылки еще не наступило.
Не отправлено (email дублирован) (Canceled (duplicated email))	Письмо не отправлено адресату. Конечный отклик.	В аудитории рассылки есть получатели с одинаковым email, при этом включена системная настройка “Предотвращать отправку писем получателям с одинаковым email адресом”.

Unknown response	Письмо не отправлено адресату. Конечный отклик.	В процессе отправки писем произошла ошибка, причину возникновения которой определить невозможно.
Ошибки отправки	Письмо отправлено, но не доставлено адресату. Конечный отклик.	В процессе отправки писем на почтовый сервер возникла ошибка.
Отправлено провайдеру	Письмо отправлено на почтовый сервер рассылок, но подтверждающий сигнал с сервера еще не получен.	<p>Устанавливается сразу после того, как запрос на отправку рассылки отправлен на почтовый сервер. Возможны случаи, когда этот отклик не сменяется конечным в течение 48 часов. Причины:</p> <p>Временно недоступен почтовый ящик получателя.</p> <p>Проблемы с доменом получателя.</p> <p>Спустя 48 часов отклик обновится на соответствующий конечный.</p>
Отклонено (Rejected) — только для провайдера UniOne	Письмо не доставлено адресату. Конечный отклик.	<p>Недоставка по техническим причинам.</p> <p>В рамках одной рассылки письмо отправлено на несколько одинаковых адресов (по одному из писем будет получен корректный отклик, а по второму — “Отклонено”).</p> <p>Внесение почтового адреса получателя в черный список сервера почтового провайдера: временно (ранее по нему был получен отклик “Soft Bounce” или письмо было отправлено в спам) или бессрочно (вручную или после получения отклика “Hard Bounce”).</p>
Soft Bounce	Письмо было отправлено на сервер провайдера, но провайдеру не удалось его доставить по истечении	<p>Почтовый ящик получателя переполнен.</p> <p>Почтовый сервер получателя находится в автономном режиме</p>

	<p>фиксированного времени (UniOne — 24 часа, Elastic Email — 48 часов). В большинстве случаев письмо может быть отправлено снова (например, в другой кампании).</p> <p>Если для адреса был многократно получен этот отклик, это может быть признаком того, что адрес не используется.</p>	<p>находится в автономном режиме (перегружен, временно недоступен или находится на обслуживании).</p> <p>IP-адрес отправителя имеет низкую репутацию.</p> <p>Некорректно настроена SPF-запись, необходимая для верификации домена отправителя.</p> <p>Сервер получателя маркировал содержимое рассылки как спам.</p>
Hard Bounce	<p>Письмо рассылки не доставлено адресату. На странице контакта будет автоматически установлен признак [<i>Не использовать Email</i>] и признак [<i>Является актуальным</i>] будет снят. Конечный отклик.</p>	<p>Устанавливается при постоянной ошибке доставки, например:</p> <p>У контакта указан неправильный email.</p> <p>Указанный email-адрес не существует.</p>
Некорректный адресат (Invalid email address)	<p>Письмо рассылки не доставлено адресату. Конечный отклик.</p>	<p>По результатам проверки на сервере почтового провайдера данный email определен как несуществующий.</p>
Остановлен (истек срок отправки)	<p>Письмо рассылки не отправлено адресату. Конечный отклик.</p>	<p>Срок действия рассылки закончился раньше, чем были отправлены письма.</p>
Не отправлено (отписан по типу рассылки)	<p>Письмо рассылки не отправлено адресату. Конечный отклик.</p>	<p>Получатель отписался от рассылок данного типа.</p>

На заметку. Перечисленные выше отклики отображаются на общей диаграмме ошибок отправки на вкладке [*Итоги рассылки*]. Подробнее: [Анализировать доставляемость писем](#).

Как происходит смена откликов

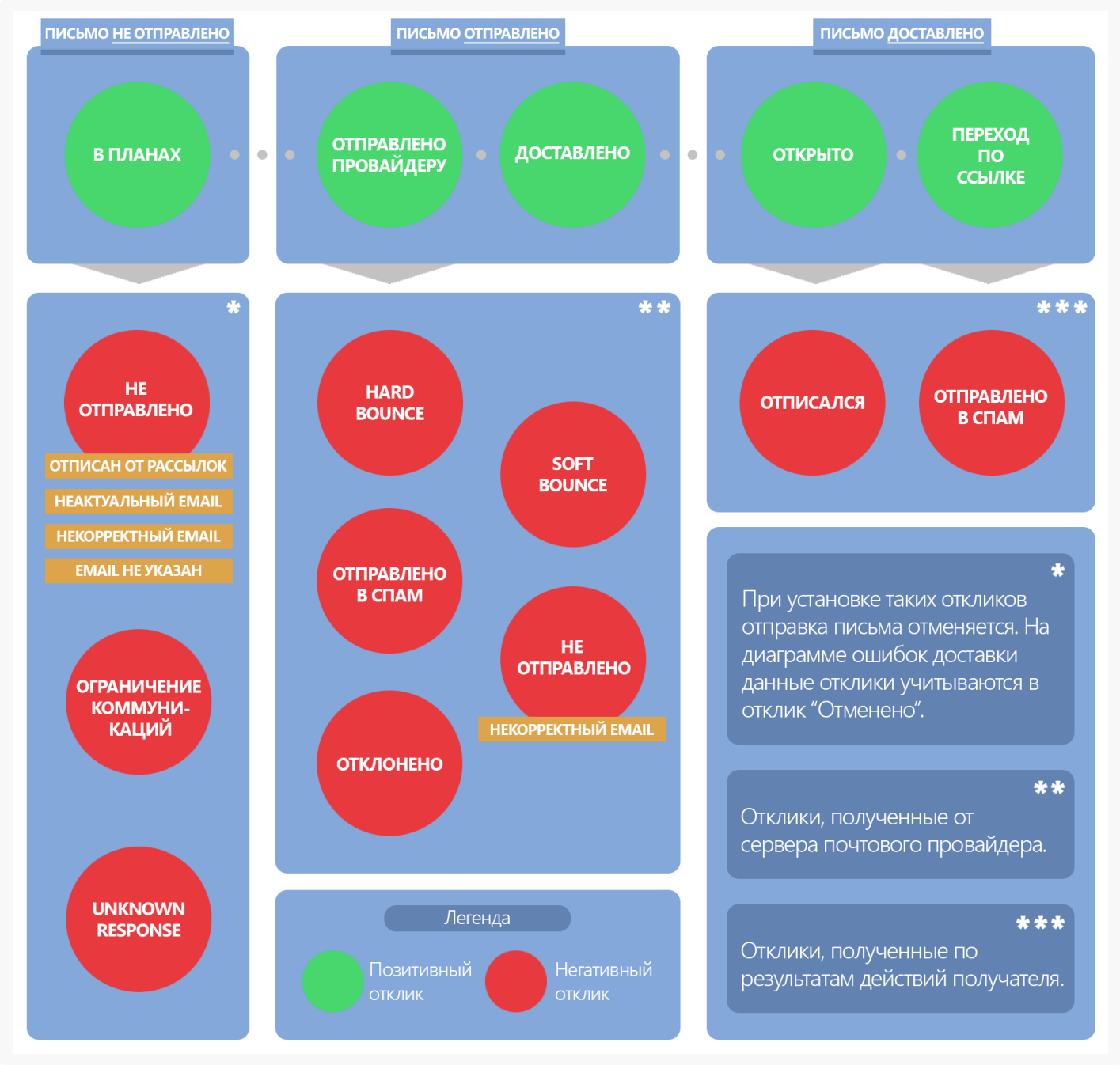
Отклики, зафиксированные, если письмо не было отправлено, или не было получено подтверждение доставки/недоставки письма, являются конечными и не могут сменять друг друга.

В отличие от них, отклики, полученные по результатам отправки рассылки, могут иметь свой приоритет. При получении нового (не конечного) отклика каждый предыдущий отклик с менее высоким приоритетом всегда замещается более приоритетным ([Рис. 2](#)).

Например, если получатель открыл письмо, затем выполнил переход по ссылке, а после этого отправил письмо в спам, то в колонке [Отклик] на детали [Аудитория рассылки] отобразится значение “Отправлено в спам”.

На заметку. Количество дней, в течение которых фиксируется финальный отклик по каждому контакту, указывается в системной настройке “Период (дней) обновления статистики по рассылкам” (код “MailingStatisticUpdatePeriod”). По истечению указанного периода отклики на странице контакта, а также на вкладке [Аудитория] страницы рассылки изменяться не будут.

Рис. 2 — Диаграмма состояний отправки рассылки

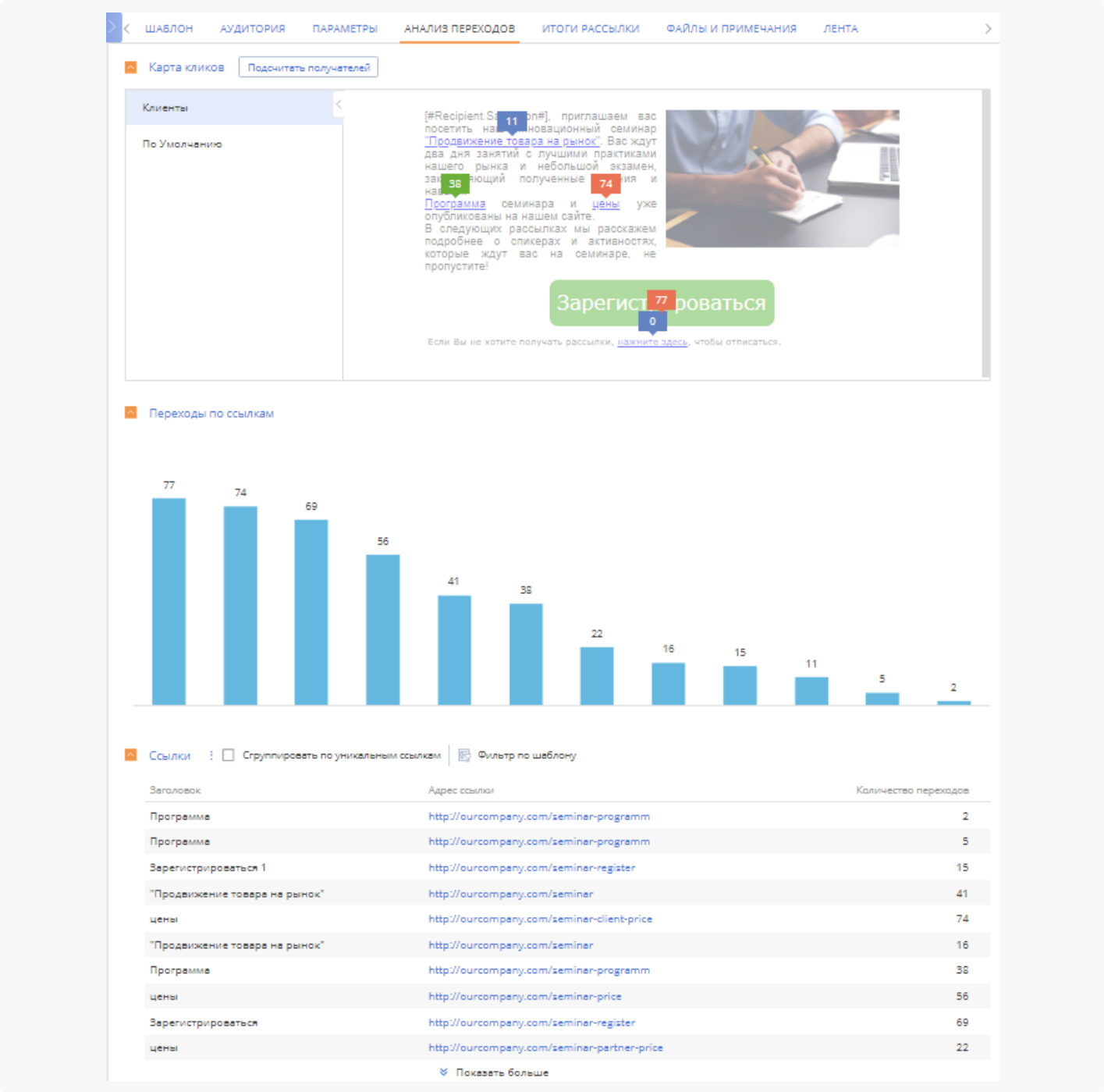


Открытия и переходы по ссылкам

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Для получения детальной статистики переходов по каждой из ссылок в письме используйте вкладку [Анализ переходов] страницы email-рассылки (Рис. 1).

Рис. 1 — Вкладка [Анализ переходов] страницы email-рассылки



На вкладке [Анализ переходов] доступны:

- **Карта кликов.** Позволяет детально проанализировать интересы ваших подписчиков и улучшить верстку писем. Обновляется каждые полчаса.
- **Диаграмма переходов по ссылкам.** Используйте ее для анализа популярности тех или иных ссылок в рассылке.
- **Ссылки.** Отображает количество переходов по указанным ссылкам.

Обратите внимание, что количество переходов по ссылкам, которое вы увидите на вкладке [*Анализ переходов*], может отличаться от статистики доставки на вкладке [*Итоги рассылки*]:

- На вкладке [*Итоги рассылки*] показатель [*Переходы*] отображает суммарное количество уникальных контактов, для которых в ходе рассылки был получен отклик “Переход по ссылке”. Например, переходы одного получателя по нескольким ссылкам в письме учитываются как один переход.
- На вкладке [*Анализ переходов*] показано количество уникальных переходов по каждой из ссылок в письме. Например, если получатель перешел по двум и более ссылкам, то учитывается каждый из переходов.

Отображение графиков на вкладке [*Анализ переходов*] зависит от типа контента, который используется в рассылке — **динамический** или **статический**. Особенностью аналитики рассылок с динамическим контентом является то, что в ней количество ссылок зависит не только от количества использованных URL-адресов, но и от количества реплик шаблона. Все ссылки в каждой из версий являются уникальными, независимо от того, размещены они в динамических блоках или в статических. Для этого ко всем URL-адресам в шаблоне автоматически добавляется уникальный параметр, по которому система различает ссылки из разных реплик. Аналитика переходов рассчитывается отдельно для каждой реплики. Подробнее: [Настроить динамический контент рассылок](#).

Анализировать карту кликов

Карта кликов — инструмент для измерения и отображения статистики по кликам. На карте кликов в режиме предварительного просмотра представлен шаблон рассылки, в котором возле каждой ссылки отображается отметка с количеством получателей, выполнивших переход по этой ссылке (Рис. 2). Цвет отметок иллюстрирует популярность ссылок: минимальное количество переходов в рассылке отмечено темно-синим цветом, а максимальное — красным.

Рис. 2 — Карта кликов рассылки со статическим контентом

Карта кликов

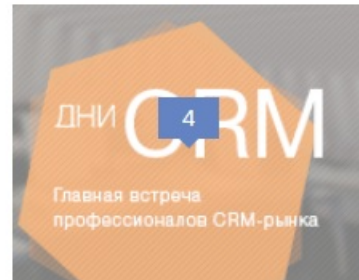
Terrasoft

Добрый день, [#Адресат.Приветствие#]!

Мы рады, что Вы примете участие в Днях CRM - главной встрече профессионалов CRM-рынка! Наш менеджер свяжется с Вами в ближайшее время, чтобы ответить на Ваши вопросы и оформить 31 для оплаты участия.

Совсем скоро на [странице мероприятия](#) появится детальное расписание сессий - следите за новостями в 10 шей [страничке в Facebook](#).

Ждем встречи с Вами на Днях CRM!

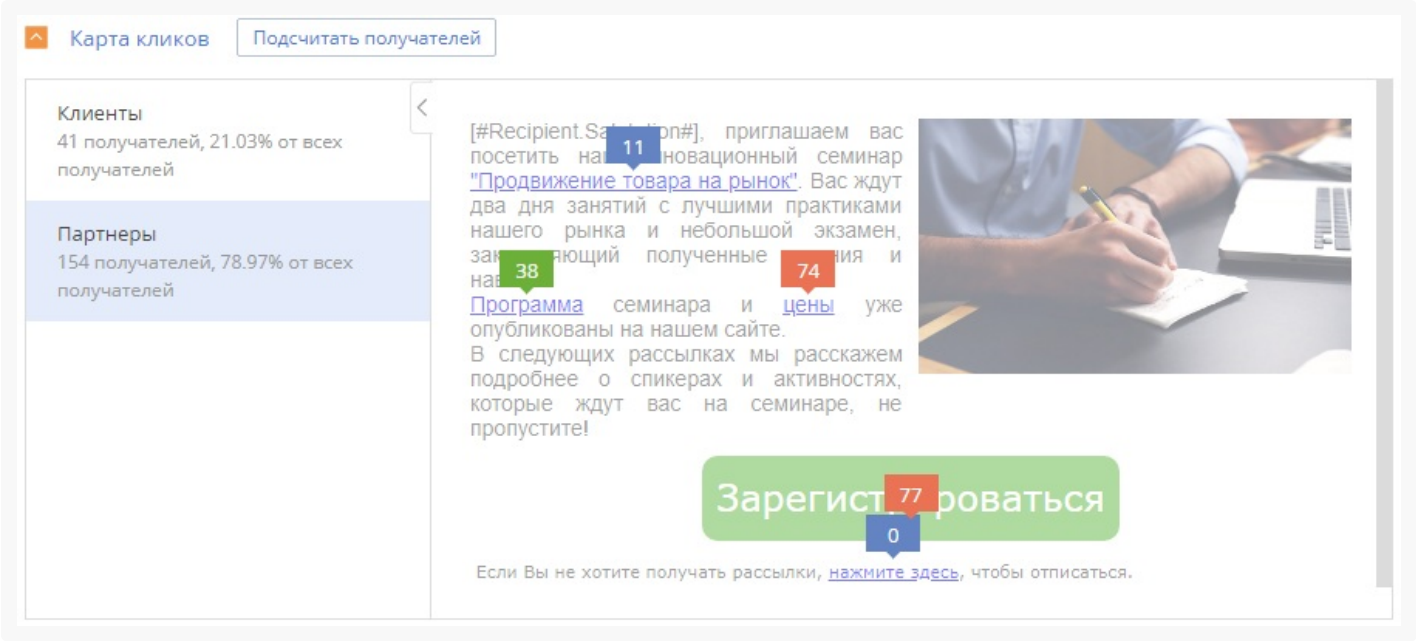


Переходом считается единичный клик уникального контакта в аудитории рассылки. Если один получатель выполнил несколько переходов по одной и той же ссылке, на карте кликов это не отобразится.

Для рассылок с **динамическим контентом** на карте кликов в режиме предварительного просмотра представлены все отправленные реплики (Рис. 3). Чтобы увидеть статистику по каждой из реплик, кликните по ее заголовку в левой части карты. Количество переходов рассчитывается отдельно для каждой реплики.

Также здесь доступна кнопка [Подсчитать получателей]. По нажатию этой кнопки для каждой из реплик шаблона выполняется расчет количества контактов, которым была отправлена данная реплика, а также процентное соотношение количества получателей этой реплики от всей аудитории рассылки. Результаты подсчета отображаются рядом с заголовками реплик.

Рис. 3 — Карта кликов рассылки с динамическим контентом

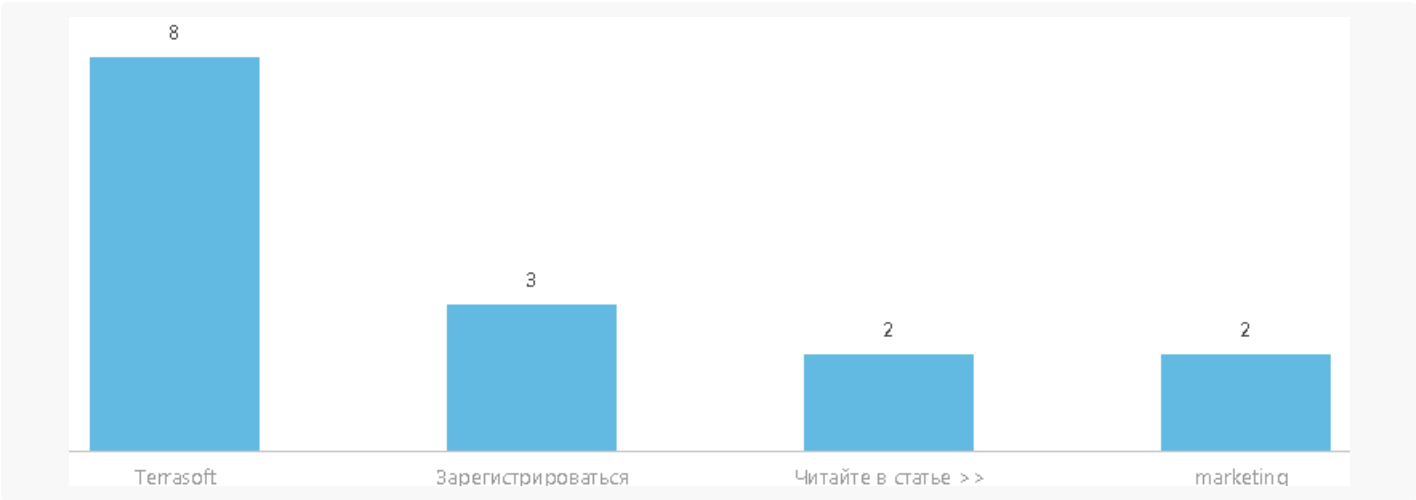


Анализировать график открытий/переходов

На **диаграмме переходов по ссылкам** отображается количество уникальных переходов по каждой из ссылок рассылки (Рис. 4).

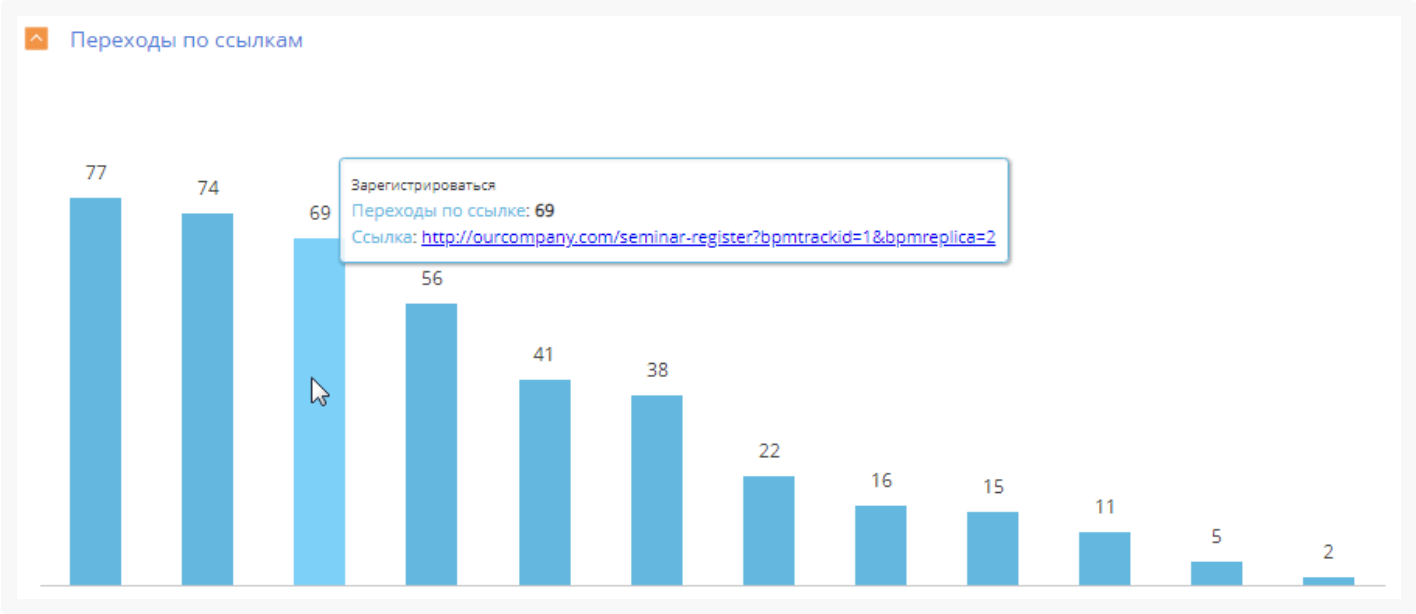
Вы можете использовать ее для анализа популярности тех или иных ссылок в рассылке. Отображаемые на графике заголовки ссылок можно отредактировать на детали [Ссылки].

Рис. 4 — Диаграмма переходов по ссылкам



Если в рассылке используется более 7 уникальных ссылок, то их заголовки на графике не отобразятся. Чтобы просмотреть подробную информацию по каждой из ссылок, наведите курсор мыши на столбик гистограммы — появится легенда, в которой будут указаны все параметры ссылки (Рис. 5).

Рис. 5 — Просмотр данных ссылки на гистограмме переходов



Для рассылок с **динамическим контентом** на этой диаграмме вы увидите количество переходов по каждой отдельной ссылке для каждой версии шаблона.

Анализировать переходы по ссылкам


Количество переходов по каждой ссылке в письме вы можете проанализировать на детали [Ссылки] страницы email (Рис. 6).

Рис. 6 — Деталь [Ссылки]

Ссылки ☐ Сгруппировать по уникальным ссылкам

Заголовок	Адрес ссылки	Количество переходов
Зарегистрироваться	http://ourcompany.com/seminar-register	15
Зарегистрироваться	http://ourcompany.com/seminar-register	69
Зарегистрироваться	http://ourcompany.com/seminar-register	77
Программа	http://ourcompany.com/seminar-programm	38
Программа	http://ourcompany.com/seminar-programm	5
Программа	http://ourcompany.com/seminar-programm	2
цены	http://ourcompany.com/seminar-price	56
цены	http://ourcompany.com/seminar-partner-price	22
цены	http://ourcompany.com/seminar-client-price	74
"Продвижение товара на рынок"	http://ourcompany.com/seminar	16
"Продвижение товара на рынок"	http://ourcompany.com/seminar	41
"Продвижение товара на рынок"	http://ourcompany.com/seminar	11

Здесь вы можете изменить заголовок ссылки, который также будет отображаться на детали [*Переходы по ссылкам*]. Для этого:

1. Выделите ссылку в реестре детали.
2. Нажмите кнопку  и выберите в меню пункт [*Изменить*].
В шаблоне письма заголовок останется без изменений.
3. Сохраните.

Используйте признак [*Сгруппировать по уникальным ссылкам*], чтобы увидеть суммарную статистику переходов по использованным в письме URL-адресам.

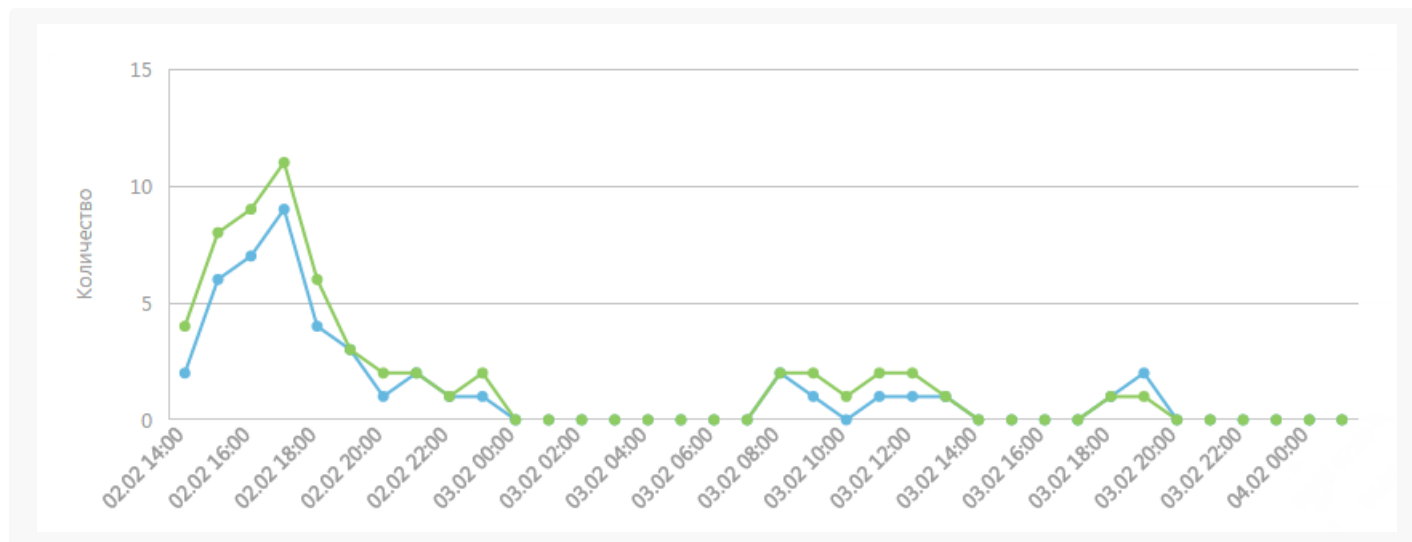
Для рассылок с **динамическим контентом** на детали [*Ссылки*] отобразится полный список гиперссылок из всех реплик шаблона. Оценить активность переходов для каждой из реплик рассылки вы можете, воспользовавшись быстрым **фильтром по шаблону**. URL-адреса ссылок представлены на детали в том виде, в котором они были добавлены в шаблон рассылки. Параметры, которые система автоматически присваивает каждой ссылке, отображаться не будут.

Анализировать динамику открытий и переходов по времени

График открытий и переходов (Рис. 7) позволит проанализировать динамику открытий и переходов во времени, чтобы определить наиболее **удачное время для отправки рассылок**.

Вы можете просмотреть график открытий/переходов на вкладке [*Итоги*] рассылки. График обновляется каждые полчаса.

Рис. 7 — График открытий/переходов



На линейной диаграмме отображается количество уникальных открытий и переходов по ссылкам из писем в рассылке.

По горизонтали отображается **период после запуска рассылки** (по умолчанию — 2 дня) с интервалом в 1 час.

По вертикали отображается **количество откликов уникальных получателей** рассылки. Например, если в определенном промежутке времени получатель открыл письмо и перешел по различным ссылкам

несколько раз, то на графике будет учтено только время первого открытия письма и время первого из переходов по ссылкам. А если получатель открыл письмо и перешел по ссылке отписки, то на графике будет учтено время открытия и время перехода по ссылке отписки.

На заметку. Период, отображаемый на графике открытий/переходов, можно изменить с помощью системной настройки “Интервал сбора статистики по рассылкам Email (часов)”.

Сводные данные по рассылкам

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Аналитика раздела позволяет оценить результаты всех или некоторых выбранных рассылок за интересующий период. Наглядное отображение данных о количестве отправленных и доставленных писем, открытий и переходов, жалоб на спам и т. д. помогают отслеживать вовлеченность аудитории и определить, какие материалы рассылок пользуются большей популярностью.

Для перехода в аналитику в разделе [*Email*] выберите представление [*Итоги*].

На заметку. Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельной статье [Настроить дашборды](#). Настройка показателей [*Доставлено*], [*Открытия*], [*Переходы*], [*Soft Bounce*], [*Hard Bounce*], [*Отписки*] и [*Спам*] выполняется разработчиком.

Вкладка [Итоги Email-рассылок]

Всего отправлено писем	Суммарное количество отправленных писем по всем рассылкам.
Доставлено	Количественный и процентный показатели доставленных писем по всем рассылкам. Процентное отношение доставленных писем рассчитывается от суммарного количества отправленных писем в показателе [<i>Отправлено</i>].
Открытия	Процентное отношение суммарного количества открытых писем от общего числа доставленных писем.
Переход по ссылке	Процентное отношение уникальных переходов по ссылкам от общего числа доставленных писем.
Soft Bounce	Процентное отношение ошибок доставки с пометкой “Soft Bounce” от общего числа отправленных писем.
Hard Bounce	Процентное отношение ошибок доставки с пометкой “Hard Bounce” от общего числа отправленных писем.
Отписки	Процентное отношение получателей, отписавшихся от рассылок, от общего числа доставленных писем.
Спам	Процентное отношение получателей, отправивших письма рассылки в спам, от общего числа доставленных писем.
Ошибки доставки	Диаграмма отображает распределение общего количества недоставленных писем по причинам, вследствие которых эти письма не были доставлены. График строится на основании записей, для которых получены следующие отклики: “Отклонено”, “Некорректный адресат”, “Ошибка отправки”, “Soft Bounce”, “Hard Bounce”, “Не отправлено (отписан от всех email)”, “Не отправлено (недоступный email)”, “Не отправлено (некорректный email)” и “Не отправлено (email не указан)”. Записи доступны на вкладке [<i>Аудитория</i>] —> деталь [<i>Аудитория рассылки</i>].

Вкладка [Топ по записям]

Топ Email-рассылок по размеру аудитории	Список из рассылок, для которых указано наибольшее количество получателей. Отображает рассылки в состояниях “Выполнена”, “Запускается”, “Запущена”, отсортированные в порядке убывания количества получателей.
Наиболее популярные ссылки	Список из рассылок, для которых получено наибольшее количество уникальных переходов по ссылкам. Отображает рассылки, отсортированные в порядке убывания количества переходов.
Самые активные получатели (открытия)	Список из контактов, по которым получено наибольшее количество открытий писем в рассылках. Количество открытий рассчитывается как сумма откликов “Открыто” и “Переход по ссылке”. Контакты отсортированы в порядке убывания количества открытий.
Самые активные получатели (переходы)	Список из контактов, которые чаще всего переходили по ссылкам из писем рассылок. По каждому контакту отображается суммарное количество рассылок, в которых от него получен отклик “Переход по ссылке”. Контакты отсортированы в порядке убывания количества переходов.

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.