

Ход отправки

Ход отправки 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

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

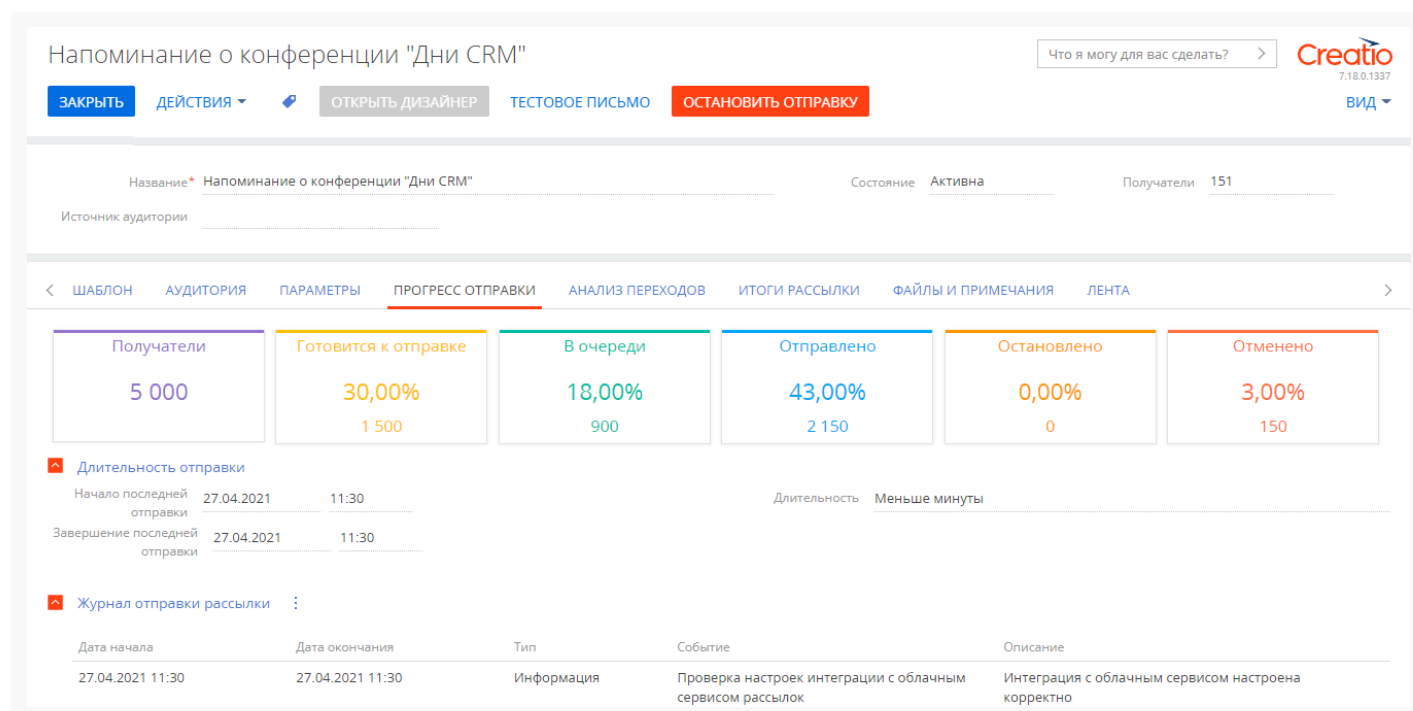
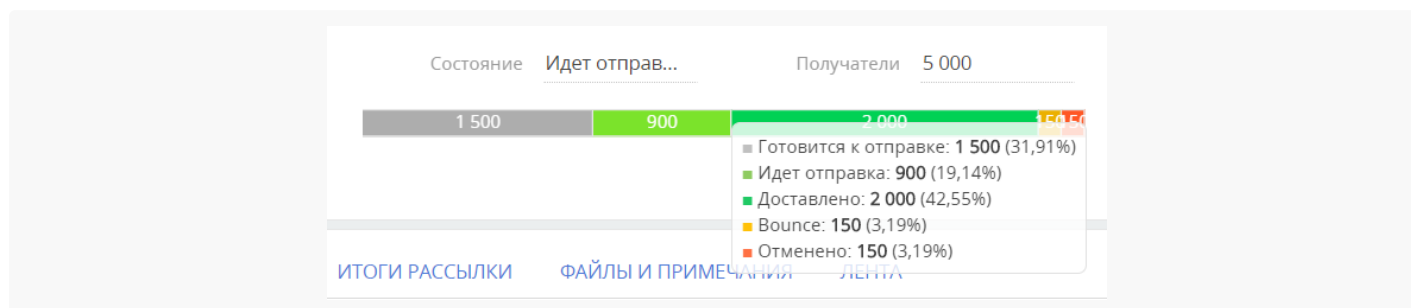


Диаграмма хода доставки рассылки

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

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

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.