

Отклики получателей

Персональные отклики получателей

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

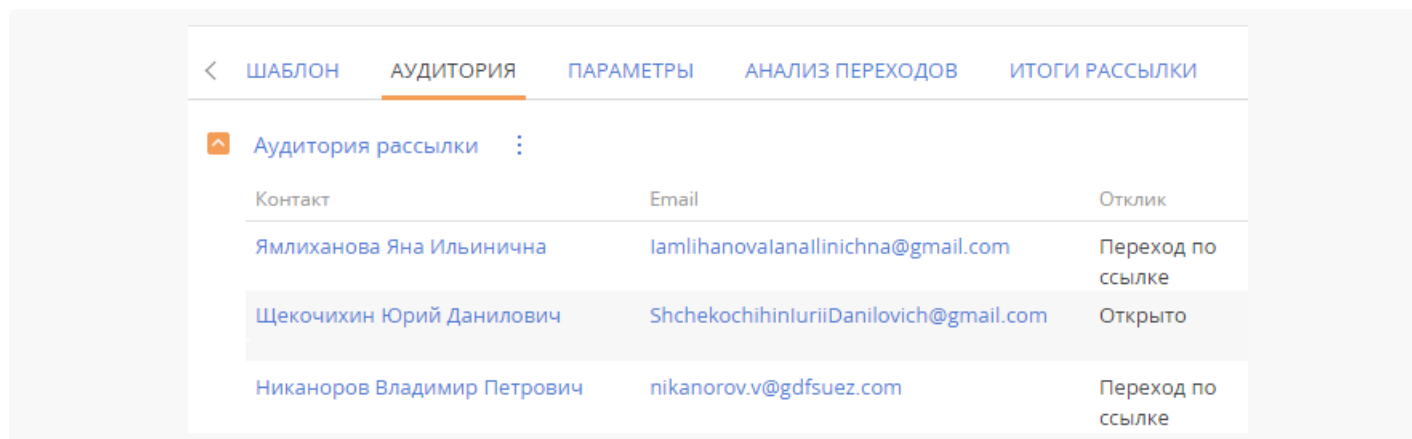
Персональные отклики получателей	4
Письмо было доставлено	4
Письмо не было доставлено	5
Как происходит смена откликов	7

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	iamlihanovanallinichna@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

