

Троттлинг

Настроить распределение отправки рассылки
(троттлинг)

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

Настроить распределение отправки рассылки (троттлинг)	4
Прогрев холодной аудитории	4
Пользовательские лимиты	8

Настроить распределение отправки рассылки (троттлинг)

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

В Creatio вы можете настроить распределение отправки рассылки по времени, используя механизм **троттлинга**.

Троттлинг является одной из лучших практик по обеспечению высокой доставляемости рассылок. С другими рекомендациями вы можете ознакомиться в статье [Рекомендации по повышению доставляемости рассылок](#) и видео-уроке [Обеспечиваем доставляемость писем](#).

Троттлинг позволяет разделить крупную рассылку на несколько частей, которые будут передаваться почтовому провайдеру поочередно в течение заданного периода времени. Такой подход позволит улучшить показатели доставляемости рассылок и избежать попадания писем в папку “Спам” или отклонения их почтовыми сервисами. Используйте механизмы распределения в следующих случаях:

- Рассылка большого объема писем за короткий промежуток времени.
- Массовая отправка рассылок новым подписчикам.
- Рассылка подписчикам, с которыми длительное время не было коммуникаций по Email.
- Отправка первых рассылок с нового домена.
- Отправка рассылок после смены IP-адреса отправителя.
- Запуск тестовой рассылки, которую необходимо изменить или отменить непосредственно во время отправки.
- Отправка рассылки, которая прогнозировано может вызвать повышенную активность пользователей.

Во всех этих случаях постепенная отправка рассылки будет способствовать укреплению положительной репутации домена. Также механизм троттлинга позволит контролировать отставку рассылки, что может быть полезно, например, для распределения нагрузки на операторов контакт-центра, обрабатывающих обратную связь (лиды).

В Creatio используются следующие режимы распределения:


- **“Прогрев холодной аудитории”**— письма будут отправляться по преднастроенному расписанию. Подробнее: [Прогрев холодной аудитории](#).
- **“Пользовательские лимиты”**— письма будут отправляться согласно заданному ежедневному ограничению. Подробнее: [Пользовательские лимиты](#).

Прогрев холодной аудитории

Прогрев холодной аудитории — режим троттлинга, при котором каждый день после запуска рассылки отправляется ограниченный объем писем с фиксированной задержкой перед отправкой следующего письма. Ограничение по количеству писем и задержка между их отправкой позволяют имитировать отставку рассылки вручную, укрепив таким образом репутацию домена отправителя.

Преднастроенное расписание для прогрева аудитории составлено на основании лучших практик

распределения отправки рассылок, согласно которым отправка выполняется ежедневно в течение двух недель и более с постепенным увеличением количества писем.

Если вы хотите внести изменения в это расписание, то обратитесь в службу поддержки Creatio, указав желаемые значения для количества писем и интервалов между их отправкой. После внесения изменений вы сможете увидеть обновленное расписание на странице рассылки по кнопке  в поле [*Режим распределения*]. Настоятельно рекомендуем вносить корректировки в расписание только при наличии веских причин и базовом понимании того, как работают технологии прогрева.

На заметку. Если рассылка содержит несколько email-адресов отправителя, например, заданных макросами, то расписание будет применяться отдельно для каждого email-адреса отправителя рассылки. Подробнее: [Примеры прогрева аудитории](#).

Включить режим прогрева холодной аудитории

Настройка режима прогрева холодной аудитории выполняется до начала отправки рассылки.


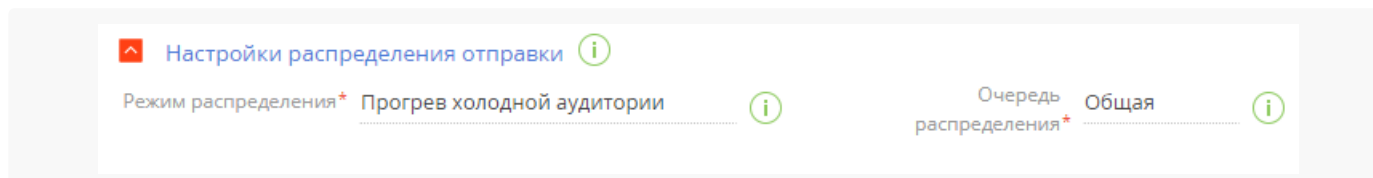
1. Перейдите в раздел [*Email*] и откройте нужную запись.
2. Перейдите на вкладку [*Параметры*].
3. В поле [*Режим распределения*] выберите вариант “**Прогрев холодной аудитории**”. По кнопке  в данном поле доступно расписание, согласно которому будет отправляться рассылка.
4. В поле [*Очередь распределения*] укажите очередь, к которой относится рассылка. Письма в каждой очереди отправляются согласно отдельному расписанию прогрева аудитории. Подробнее: [Настроить очередь распределения](#) и [Примеры прогрева аудитории](#). По умолчанию установлено значение “Общая” (Рис. 1). Поле является обязательным для заполнения.

Рис. 1 — Настройка режима распределения “Прогрев холодной аудитории”



5. Примените изменения по кнопке [*Сохранить*].

В результате отправка рассылки будет осуществляться в соответствии с указанным режимом распределения.

Настроить очередь распределения

Очередь распределения является инструментом сегментации холодных контактов. Функциональность позволяет сгруппировать несколько рассылок, чтобы сегментировать разные базы холодных контактов для отдельного прогрева каждой. Например, если часть аудитории добавлена из социальных сетей, а часть — посредством проведения вебинара, то, чтобы разделить маркетинговые стратегии отправки рассылок, рекомендуется разделить аудиторию на разные сегменты и создать для каждого отдельную очередь распределения. Подробнее: [Примеры прогрева аудитории](#). Настройка очередей осуществляется в справочнике [*Очереди распределения*]. Для добавления новой очереди:


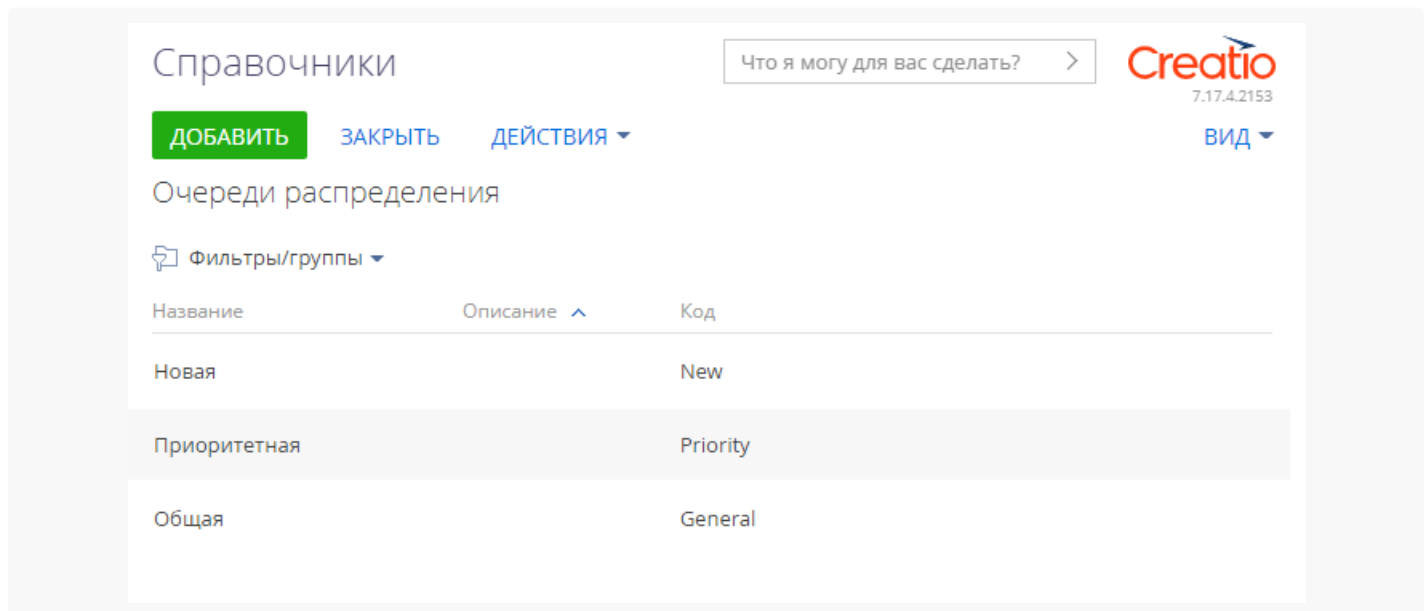
1. Откройте дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Очереди распределения*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*].
5. Введите название очереди, например, “Новая”, при необходимости добавьте комментарий в колонке [*Описание*].
6. В колонке [*Код*] на английском языке укажите код, который будет использоваться для сегментации в сервисе массовых рассылок (Рис. 2). Вы можете использовать произвольные названия.

Рис. 2 — Добавление новой очереди распределения



Важно. Не рекомендуется изменять код, заданный в справочнике, поскольку это может повлиять на уже запущенные рассылки. Если вам необходимо указать другой код, то добавьте в справочник новую запись и выберите данную очередь при создании рассылки.

Примеры прогрева аудитории

Рассмотрим на примерах, что происходит при отправке рассылок с использованием механизма прогрева холодной аудитории:

День	Лимит писем в день	Задержка между отправкой писем, сек
1	25	400
2	25	400
3	25	400
4	50	400
5	50	400
6	75	400
7	75	400

Пример 1

Необходимо отправить рассылку “Новости” 100 получателям. Очередь распределения “Общая”. Отправка будет осуществляться с двух email-адресов: sender1@example.com (75 получателей) и sender2@example.com (25 получателей).

Для каждого **email-адреса** отправителя рассылки будет применяться отдельное расписание.

Отправка рассылки начнется согласно первому дню расписания для режима “Прогрев холодной аудитории”. От имени sender1@example.com рассылка будет отправляться за три дня (по 25 писем в день), от имени sender2@example.com — за один день (25 писем в день).

Пример 2

Необходимо той же базе получателей отправить рассылку “Приглашение на вебинар”. В отправители рассылки будет добавлен новый email-адрес. Между отправителями аудитория распределится следующим образом: sender1@example.com (50 получателей), sender2@example.com (25 получателей), sender3@example.com (25 получателей).

Для **новых отправителей** отправка всегда будет начинаться с первого дня расписания. Для email-адресов, с которых уже проводилась отправка рассылки, расписание продолжится с того дня, на котором оно было остановлено:

- От имени sender3@example.com рассылка будет отправлена за один день (25 писем в день) согласно расписанию, начиная с первого дня.
- От имени sender2@example.com рассылка будет отправлена за один день (25 писем в день) согласно расписанию, начиная со 2-го дня.

- От имени sender1@example.com рассылка будет отправлена за два дня (по 50 писем в день) согласно расписанию, начиная с 4-го дня.

Пример 3

В базу рассылки “Приглашение на вебинар” необходимо добавить 100 новых получателей и создать очередь распределения “Новая”. Отправка будет осуществляться с двух email-адресов: sender1@example.com (75 получателей) и sender2@example.com (25 получателей).

При **изменении очереди распределения** расписание будет начинаться первого дня даже для тех отправителей, которые уже отправляли данную рассылку другим контактам:

- От имени sender1@example.com рассылка будет отправлена за три дня (по 25 писем в день).
- От имени sender2@example.com рассылка будет отправлена за один день (25 писем в день), начиная с первого дня расписания.

Важно. Для каждого нового сегмента необходимо создавать отдельную очередь распределения, чтобы не нарушать механизм прогрева аудитории.

Пользовательские лимиты

Пользовательские лимиты — режим троттлинга, который позволяет задать параметры равномерного распределения отправки рассылки. Он используется в тех случаях, когда необходимо регулировать нагрузку на сайт или на операторов контакт-центра, обрабатывающих обратную связь (лиды) по рассылке.

При выборе данного режима распределения ежедневно будет отправляться указанное количество писем. Срок действия режима можно ограничить, указав нужные значения в группе полей [*Расписание времени отправки*]. В последний день отправки рассылаются оставшиеся письма, количество которых меньше значения, заданного в поле [*Лимит писем в день*].

Настройка пользовательских лимитов выполняется до начала отправки рассылки.

На заметку. Начиная с версии Creatio 7.18.2 и выше, вы можете редактировать пользовательские лимиты в уже запущенной рассылке. Это позволит настроить пользовательское расписание прогрева аудитории с произвольными лимитами по аналогии с автоматическим прогревом.

Пример. Необходимо отправить рассылку со специальным предложением 100 получателям. Операторы могут обрабатывать не более 16 обращений по обратной связи в период рабочего времени (с 9:00 до 18:00 ежедневно). Обработка каждого обращения занимает 30 минут.

Для настройки:

1. Перейдите в раздел [*Email*] и откройте нужную запись.

2. Перейдите на вкладку [*Параметры*].
3. В поле [*Режим распределения*] выберите вариант “**Пользовательские лимиты**”.
4. В поле [*Лимит писем в день*] укажите общее количество писем, обратную связь на которые операторы смогут обрабатывать ежедневно. В данном примере — “16”. Поле является обязательным для заполнения.
5. В поле [*Задержка между письмами*] настройте интервал в секундах между отправкой писем с учетом того, сколько времени понадобится оператору на обработку каждого лида. В данном примере — “1800”.
6. На детали [*Расписание времени отправки*] укажите расписание работы операторов:
 - a. В поле [*Расписание отправки*] выберите “Каждый день”.
 - b. В поле [*Период отправки*] укажите диапазон с 09:00 до 18:00 (Рис. 3).

На заметку. Поля [*Лимит писем в день*], [*Задержка между письмами*] и настройки в группе полей [*Расписание времени отправки*] взаимосвязаны. Время, в течение которого будет отправлен дневной лимит писем с учетом задержки, не должно превышать указанный период отправки. Если лимиты заданы некорректно, то сохранить и отправить рассылку будет невозможно. При возникновении такой ситуации исправьте распределение отправки согласно подсказкам системы.

Рис. 3 — Пример настройки пользовательских лимитов

The screenshot displays the 'Настройки распределения отправки' (Distribution settings) section. It is divided into two main parts: 'Режим распределения' (Distribution mode) and 'Расписание времени отправки' (Sending time schedule).

Режим распределения: The 'Режим распределения*' (Distribution mode*) dropdown is set to 'Пользовательские лимиты' (User-defined limits). Below this, the 'Лимит писем в день*' (Daily email limit*) is set to '16', and the 'Задержка между письмами' (Delay between emails) is set to '1 800' seconds.

Расписание времени отправки: The 'Расписание отправки*' (Sending schedule*) dropdown is set to 'Каждый день' (Every day). The 'Период отправки*' (Sending period*) is set from 'с 9:00' (from 9:00) to 'по 18:00' (until 18:00). The 'Часовой пояс*' (Time zone*) is set to 'Вильнюс, Киев, Рига, София, Таллин, Хельсинки ...' (Vilnius, Kyiv, Riga, Sofia, Tallinn, Helsinki ...).

7. Примените изменения по кнопке [*Сохранить*].

В результате рассылка будет отправлена за 7 дней. В течение 6-ти дней будет отправляться по 16 писем в день, а на 7-й день будут отправлены 4 письма.