

«Кейс вывода рассылки из спама»

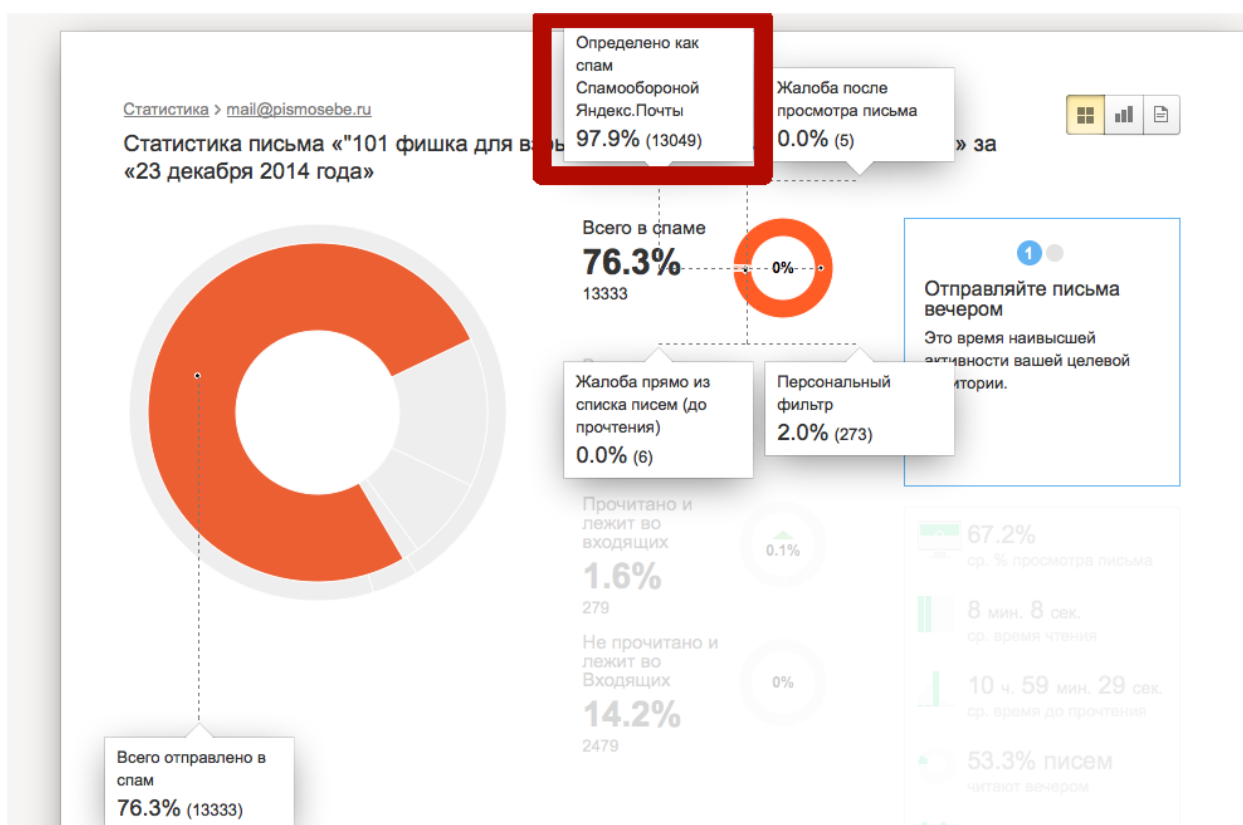
Андрей Косенко

Несколько простых шагов, которые помогут вывести вашу рассылку из спама и повысить ее эффективность



А вы уверены, что письма, которые вы посылаете своим подписчикам, доходят до них?

В один "прекрасный" день я увидел, что 75% моих писем попадают в спам на почтовом сервисе <http://yandex.ru>



Но уже через 2 дня, ситуация была решена в мою пользу и яндекс стал нормально пропускать все мои письма.

- Что именно я сделал? Какие именно письма и куда писал?
- Что именно делать вам, если вы попадете в такую ситуацию?
- Как отслеживать ситуацию для быстрого реагирования?

Читайте ниже в этом отчете.

С чего все началось

У меня наконец дошли руки и я добавил свой личный домен `pismosebe.ru` в почтовую статистику яндекса по адресу

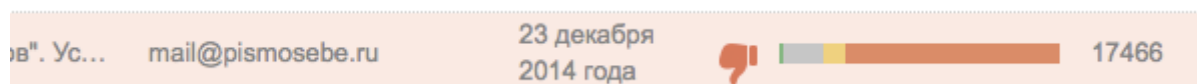
<http://postmaster.yandex.ru>

Почему и для чего я это сделал?

Мне стало казаться, что открываемость в моих письмах падает. Были на это, конечно, и объективные причины, но все равно хотелось проверить.

И хоть внутренний голос меня успокаивал: "да ладно, Андрюх, письма нормально доходят на контрольные ящики. У тебя ведь их несколько на яндексе", - я не успокоился им и добавил `pismosebe.ru` на отслеживание.

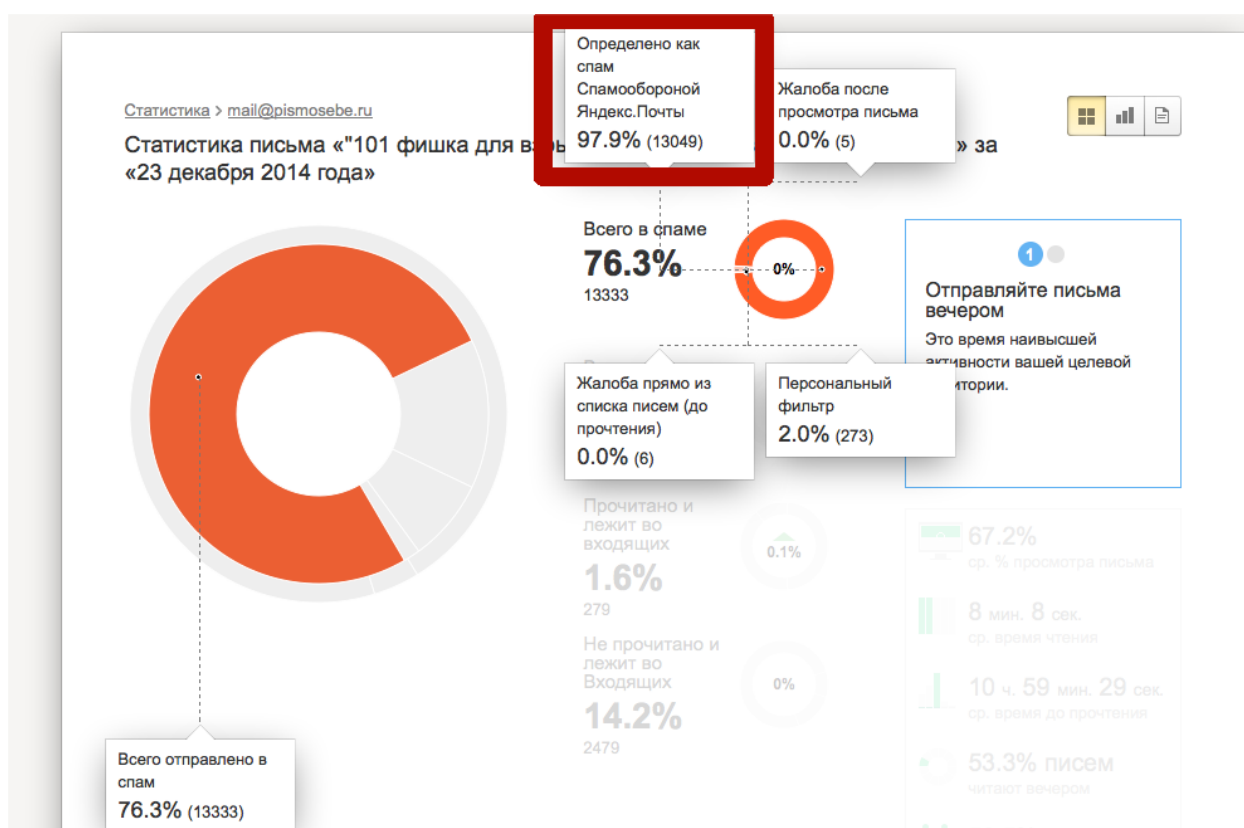
И после очередной массовой рассылки увидел следующую картинку:



Видите красную область? Она означает что все "очень плохо". Это столько писем попали в спам.

Нажимаем на эту область и заходим в подробную статистику.

Красным квадратом я выделил то, на что надо обратить внимание



А именно 75% моих писем были автоматически помещены в папку со спамом.

Спасаем положение.

Проходим по ссылке внизу страницы "Обратная связь"
(<http://feedback2.yandex.ru/postoffice/>)

выбираем пункт "остались вопросы..."

И пишем примерно следующее письмо

Имя домена или email: pismosebe.ru

День добрый

Выпуск по пользователям полностью попал в спам

(ссылка на страницу в postmaster.yandex.ru, где видно сколько писем ушли в спам)

Уточните, пожалуйста, почему и что надо сделать, чтобы это не повторялось?

Как я гарантирую качественные письма:

- все пользователи прошли через double opt-in*
- в конце каждого письма есть ссылка на отписку (мгновенная отписка)*
- письма отправляются через сервис smartresponder.ru*

Спасибо

Андрей Косенко

Через некоторое время пришел ответ от яндекса:

Здравствуйте, Андрей!

Укажите, пожалуйста, все почтовые и IP-адреса, которые Вы используете для своих рассылок. Я проконсультируюсь по данной ситуации с нашими специалистами из отдела Спамобороны.

С уважением, Тимофей Журавлёв

Служба поддержки Яндекса

<http://help.yandex.ru>

На него я ответил так:

К сожалению, IP-адреса не знаю, т.к. рассылается через сервис smartresponder.ru

Но вот получилось скачать три недоставленных письма. Возможно, что их заголовки будут полезны. Прикладываю.

С каких почтовых адресов идет отправка: mail@pismosebe.ru

Спасибо

Андрей Косенко

Где взять примеры недоставленных писем. В смартреспондере вот так: "Статистика" -> "Рассылки" (выбираете нужную рассылку) и потом "Примеры недоставленных писем"

The screenshot shows the Yandex Mail marketing dashboard. At the top, there are navigation tabs: 'Начало', 'Рассылки', 'Подписчики', 'Статистика', 'Формы', 'Файлы', 'Настройки', 'Оплата', and 'По'. Below these are sub-tabs: 'Подписки', 'Рассылки', 'Активность', 'Общие показатели', 'Трафик подписчиков', and 'СПАМ рейтинг'. A red box highlights the 'Статистика' tab, with an arrow pointing to the 'Рассылки' sub-tab. Another red box highlights the 'Рассылки' sub-tab, with an arrow pointing to the 'Примеры недоставленных писем' button at the bottom right of the interface.

The main content area shows a notification: 'В письме было найдено 1 нежелательное слово.' Below it is a link to view a specific email: '«300-летняя фишка продуктивности» (просмотреть письмо)'. A horizontal bar chart shows various metrics. To the right, a list of statistics is displayed:

<input checked="" type="checkbox"/>	Отправлено писем:	98614 (100%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Доставлено писем:	96503 (97.86%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Не открыто писем:	88554 (89.8%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Открыто писем:	7949 (8.06%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Перешло по ссылкам:	1708 (1.73%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Социальные кнопки:	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Нажали на СПАМ:	28 (0.05%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Не доставлено:	2111 (2.14%)
	Отклонены как СПАМ:	102 (0.1%)
	Переполненный ящик:	1645 (1.67%)
	Несуществующие адреса:	364 (0.37%)
<input checked="" type="checkbox"/>	Отписалось:	317 (0.32%)
	Отписалось от рассылки:	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Удалились из списка:	317 (0.32%)

At the bottom, there are more navigation options: 'Активность по времени', 'Активность по дням', 'Доставляемость письма', and 'Примеры недоставленных писем' (highlighted with a red box).

Если у вас все равно не получается, тогда делаете следующим образом. Отправляете рассылку только на свой email, который находится на яндексе. Потом заходите в это письмо и сохраняете его как вложение или пересылаете его как вложение в службу поддержки яндекса.

И вот резолюция:

Здравствуйте!

Мы предприняли некоторые действия с нашей стороны, чтобы данная проблема больше не повторялась. Теперь всё должно быть в порядке!

Проверьте, пожалуйста, завтра или позже, как будут проходить новые рассылки, а затем напишите мне.

P.S. На данный момент у Вас установлен лимит до 5000 сообщений в сутки на почтовые ящики Яндекса. При увеличении жалоб «Не спам» на Ваши рассылки, лимит будет увеличен.

Итого, мне разрешили отправлять максимум 5000 писем в сутки на почтовые ящики яндекса.

Поэтому прошлое письмо, которое попало в спам, я бью на кусочки по 4000-5000 и отправляю.

И вот, что получилось:

"101 фишка для взрывных результатов". Ус...	mail@pismosebe.ru	30 декабря 2014 года		201
"101 фишка для взрывных результатов". Ус...	mail@pismosebe.ru	29 декабря 2014 года		131
300-летняя фишка продуктивности	mail@pismosebe.ru	29 декабря 2014 года		4243
"101 фишка для взрывных результатов". Ус...	mail@pismosebe.ru	28 декабря 2014 года		180
300-летняя фишка продуктивности	mail@pismosebe.ru	28 декабря 2014 года		4513
"101 фишка для взрывных результатов". Ус...	mail@pismosebe.ru	26 декабря 2014 года		268
300-летняя фишка продуктивности	mail@pismosebe.ru	26 декабря 2014 года		4446
300-летняя фишка продуктивности	mail@pismosebe.ru	25 декабря 2014 года		3800
"101 фишка для взрывных результатов". Ус...	mail@pismosebe.ru	23 декабря 2014 года		17466

На картинке вы видите первую рассылку, которая ушла в спам (она внизу) и следующие рассылки, которые уже начали нормально доходить.

Что делать дальше?

Дальше надо чистить базу от неактивных пользователей. Основываясь на этой статистике, а также отправив еще несколько интересных писем, можно выявить неактивных людей и им несколько раз предложить переподписаться. Остальных либо удалять, либо работать более тонко для реактивации.

После этого можно снова обратиться в службу поддержки яндекса, показать историю успешных отправок, рассказать, что почистили базу. Тогда лимит будет увеличен.

Также я сразу добавил домен в `postmaster.mail.ru`, чтобы проверить доставляемость на ящики `mail.ru`

Картинка тут намного лучше - доставляемость 100%

pismosebe.ru [другой домен](#) [Настроить FB...](#)

Статистика [Графики](#) [Проблемы](#)

за **день** [неделю](#) [месяц](#)
■ Доставлено
 ■ Возможно спам
 ■ Точно спам

Дата	Письма	Жалоб	Репутация, %	Тенденция, %	Прочит.	Удал. прочит.	Удал. непрочит.	Доставлено, %
03.01	122	4	--	--	400	92	336	100,0
02.01	188	6	--	--	896	200	712	100,0
01.01	156	12	--	--	1 589	367	1 257	100,0
31.12	53 545	15	--	--	6 155	491	1 624	100,0
30.12	170	0	--	--	79	9	12	100,0
29.12	170	0	--	--	123	17	11	100,0
28.12	416	1	--	--	204	29	37	100,0
27.12	172	0	--	--	148	16	9	100,0
26.12	441	0	--	--	145	14	6	100,0
25.12	78	0	--	--	24	2	0	100,0

Выводы:

1. Службы рассылок не показывают вам реальной картины. Необходимо отслеживать статистику через postmaster.mail.ru и postmaster.yandex.ru
2. Если ваши письма начали попадать в спам, не надо паниковать. Пишите в службу поддержки и объясняйте ситуацию. Я не видел ни одного случая, когда бы ситуация не была бы поправлена (если вы, конечно, не спамер ;)

Ключевой вопрос, который вы должны задать службе поддержки:

"Что мне надо сделать, чтобы письма стали нормально доходить?"

3. Если вы покупаете рекламу в других рассылках, надо вместе с ними отслеживать не попало ли ваше письмо в спам. А еще лучше, просить скриншоты кабинетов, чтобы быть уверенным вообще в доходимости писем автора рассылки
4. Инфо-маркетинг становится все более сложной и интересной сферой.

Если вы тренер, рекомендую вам изучить основы инфо-маркетинга и дальше искать себе профессионального инфо-маркетолога (желательно с командой).

Если вы профессиональный инфо-маркетолог - продолжайте совершенствоваться и копать дальше и находите себе тренера, которого вы будете продвигать.

Счастливого исключение - тренеры по инфо-маркетингу. Они учат тому, что сами и делают.

Сложно быть параллельно и качественным тренером, и качественным инфо-маркетологом. Даже если у вас пока это получается, конкуренция будет усиливаться. В связке же получается больше.

5. Что делать, если вы новичок в инфо-маркетинге и не можете позволить себе грамотного маркетолога:
 - не надеяться на быстрые большие деньги. Даже если есть инфо-маркетолог, все равно не надеяться на быстрые большие деньги.
 - решить, что вы в этом бизнесе надолго. Минимум готовы 2 года создавать интересные материалы и пробовать что-то новое, тестировать.
 - изучить базовую информацию по автоматическим туннелям (серия писем и страниц, которые автоматически обрабатывают каждого вашего подписчика), а также что-нибудь по привлечению посетителей. Лучше всего - Яндекс.директ. Плюс искать возможности партнериться со смежными авторами!
 - Больше качественных материалов по инфо-маркетингу и персональному развитию еще будут в следующих моих письмах.

Следите!

Андрей Косенко

<http://pismosebe.ru>