

Обеспечиваем доставляемость электронных писем

Версия 1.04, 25.05.2023

Оглавление

Введение.....	1
Факторы риска.....	2
Настройки в панели администратора почтового провайдера.....	3
Новые почтовые аккаунты: настройки.....	4
Новые почтовые аккаунты: прогрев, снижение рисков блокировки.....	4
SPF, DKIM, DMARC.....	4
Чеклист по доставляемости писем.....	4
Домен.....	4
Настройки почтового провайдера (Яндекс почта, Google mail, VK почта).....	5
Почтовый аккаунт.....	5
Письмо.....	5
Расписание отправки.....	5
Выбор адресов для отправки.....	6
Обработка ответов.....	6
Целевые показатели.....	6
Что делать, если письма не отправляются (аккаунт заблокирован).....	6

Введение

Важно, чтобы письма попадали во «входящие», а не в спам.

Мы не рассылаем спам: мы ведём деловую переписку с целью поиска Л(В)ПР¹ и получения от него обратной связи.

Также мы не нарушаем лимиты Яндекс/Гугл/VK почты на отправку писем, в сервисе есть специальных настройки для этого.

¹ ЛПР – Лицо, Принимающее решение. ЛВПР – лицо, влияющее на принятие решения.

Таким образом, мы не нарушаем ни правила почтовых сервисов, ни Закон РФ «О Рекламе».

Тем не менее, у Яндекса и других почтовых провайдеров спам фильтры работают так, что они блокируют и нормальную деловую переписку.

Это руководство поможет вам решить все проблемы, связанные с отправкой и доставляемостью писем.

Факторы риска

Почта, скорее всего, не будет отправляться или доставляться, если выполнено одно или несколько следующих условий. Рекомендуем максимальное снизить риски, прежде чем запускать рассылку.

Фактор риска	Что делать
Яндекс\Гугл или другая почта только что подключена к домену	Если начать рассылать с такой почты холодные письма, то она будет наверняка заблокирована. Нужно в течение недели переписываться с коллегами, отправляя и получая по 10-20 писем в день, и отвечая на них. Также смотрите раздел «Новые почтовые аккаунты: снижение рисков блокировки»
Только что созданный новый почтовый аккаунт без истории переписки	То же самое (смотрите выше)
Письмо содержит коммерческие термины, такие как продажа, предложение, коммерческое, КП, займы, сделки, скидки, новинка, не спам, купить, распродажа, срочно, выгода, гарантия, бесплатно, позвони(те), получите	Нужно убрать коммерческие термины из письма, переписать его максимально нейтрально.
Письмо содержит ссылки	Убрать ссылки из письма
Письмо содержит вложения	Убрать вложения
Письмо содержит пиксель для отслеживания открытий	Снять галочку «отслеживать открытия» в настройках кампании в Respondo
Письма отправляются слишком часто	В свойствах аккаунта поставьте «ждать после каждого сообщения не менее 15 минут)
Отправляется слишком много писем в сутки	Мы рекомендуем отправлять не более 50 писем с одного аккаунта в сутки. Это также настраивается в свойствах

	аккаунта.
Письма отправляются в нерабочее время и выходные и праздники	Рекомендуем отсылать письма только в рабочее время и рабочие дни. Это можно настроить в разделе «Расписание» .
У писем одинаковый текст	Используйте синонимизацию, подстановку переменных из базы, чтобы текст каждого письма был уникальным. Для вставки переменных используйте кнопку справа внизу в редакторе письма.
Слишком мало ответов на ваши письма	Все письма должны содержать вопрос. Вы должны получать 8-20% ответов на свои письма. Также убедитесь, что вы высылаете письма только целевым компаниям. Тщательно выбираете наиболее целевые адреса на этапе «одобрения» писем. По возможности используйте персонализацию, редактируйте письма перед отправкой, чтобы получатель понимал, что пишут именно ему.
Слишком много жалоб на спам	Пишите вежливые, не рекламные, короткие письма, чтобы никто и никогда не спутал их со спамом.
Слишком много невалидных адресов	Невалидных адресов (баунсов) должно быть не более 7%. В наш сервис встроена валидация, и часть невалидных адресов мы и так уже убираем. Но если такая проблема есть – выгружайте базы из качественных провайдеров (Контур Компас, 2Gis.Data). Не используйте кривые базы, купленные у подозрительных людей в интернете.
Отправка писем с ролевых адресов вида sales@, info@	Отправляйте письма только с персональных ящиков вида ismirnov@company.ru
Низкое отношение исходящих писем	Подпишитесь на почтовые рассылки,

и входящих	чтобы было больше входящих писем
Отправка большей части писем на адреса вида info@	Выбирайте адреса для отправки на странице «одобрение» более тщательно

Настройки в панели администратора почтового провайдера

Чтобы сервис мог отправлять и принимать письма, нужно:

1. Включить возможность отсылать письма через SMTP, и читать их через IMAP, как это сделать – смотрите в справке по конкретным почтовым провайдерам здесь: respondo.ru/docs
2. Верифицировать аккаунт, привязав его к телефонному номеру

Новые почтовые аккаунты: настройки

Обязательные шаги

- Включить возможность отсылать и получать письма через IMAP, SMTP в настройках
- Отправить письмо через веб-интерфейс, убедиться, что оно дошло успешно

Новые почтовые аккаунты: прогрев, снижение рисков блокировки

Отправка холодных писем с новых аккаунтов – это один из факторов риска. Мы рекомендуем:

- Не отсылать холодных писем в течение 2 недель после создания
- Верифицировать аккаунт, привязать номер телефона в админской панели управления
- Попереписываться с друзьями\коллегами через веб-интерфейс (10-20 писем в день, 10-15 минут между письмами, надо чтоб были и входящие, и исходящие, и чтобы на них были ответы)
- Подписаться на 10 почтовых рассылок, чтобы были входящие письма (можно настроить фильтры, чтобы они автоматически удалялись)

В Respondo встроен функционал прогрева, но он экспериментальный, и работает пока не очень хорошо – яндекс его тоже блокирует. Используйте его только на свой страх и риск.

SPF, DKIM, DMARC

Обязательно выполните настройку SPF и DKIM, как указано в почтовом провайдере и в нашем сервисе. Настройка DMARC не является критичной, но желательной.

Проверка SPF, DKIM, DMARC на mail-tester

Зайдите на сайт <https://www.mail-tester.com/>

Чеклист по доставляемости писем

Домен

- Домен существует длительное время, минимум месяц
- Была переписка с адресов на домене
- Настроены SFP, DKIM, желательно DMARC в DNS по инструкциям почтового провайдера

Настройки почтового провайдера (Яндекс почта, Google mail, VK почта)

- Аккаунт верифицирован через привязку номера телефона
- Разрешена отправка и чтение писем через SMTP, IMAP

Почтовый аккаунт

- Аккаунт является персональным (ivanov@), не ролевым (sales@)
- Разрешена отправка и чтение писем через SMTP, IMAP в настройках почтового аккаунта
- Привязан телефон, если есть такая возможность
- В настройках аккаунта прописано имя и фамилия менеджера
- Если есть возможность, то добавлена аватарка (фото) менеджера
- Аккаунт существует больше 2 недель

С аккаунт была переписка – 10 писем в день уходило и принималось, были ответы на письма

Письмо

- Письмо не содержит ссылок
- Отключено отслеживание открытий в настройках кампании в Respondo
- Письмо не содержит коммерческих терминов (см. факторы риска)
- Письмо короткое (не больше 5 строк)
- Письмо содержит вопрос
- В случае, если письмо отсылается на общий адрес компании (sales, info) – оно содержит информацию, с кем вы хотите связаться и по какому вопросу (см. наш документ «Запускаем эффективную email кампанию»)
- Письмо не является рекламным (склоняющим к покупке)
- В письме есть подпись, где указано ФИО отправителя, название компании, телефон
- По возможности письмо персонализировано - используются переменные из базы, уникальные для каждого получателя
- Письмо синонимизировано

Расписание отправки

- Отправка начинается с 10-15 писем в день и плавно (10 рабочих дней) увеличивается до 50 в день
- Письма отсылают с задержкой в 10-15 минут между письмами
- Письма не отсылаются по выходным и праздничным дням (проверьте настройки расписания в кампании в Respondo)
- Письма отсылаются в рабочее время

Выбор адресов для отправки

- Письма отсылаются на разнообразные адреса (не только info@, например)
- Письма отсылаются только на адреса, собранные на сайтах компаний и т.д.
- Письма отсылаются только релевантным компаниям

Обработка ответов

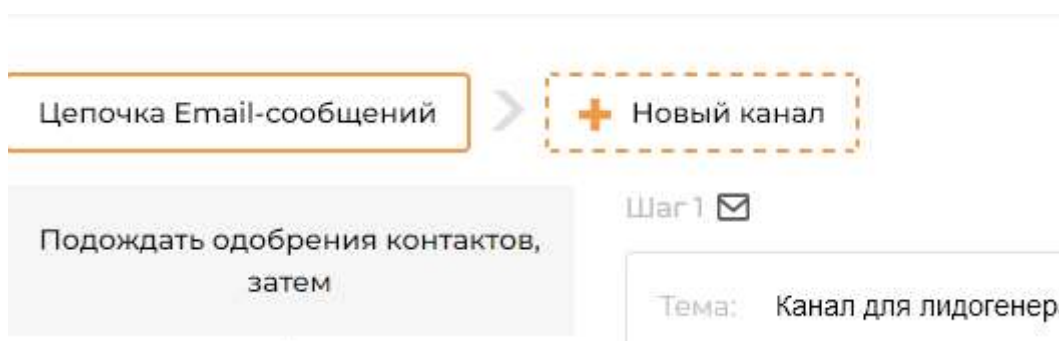
- На любой ответ, в том числе отрицательный, ваш менеджер отвечает в духе «Иван Петрович, большое спасибо за Ваш ответ!»

Целевые показатели

- Вы получаете 10-20% ответов
- Число баунсов (невалидных адресов) меньше 5%
- Вы получаете 1-4% лидов (заинтересованных, готовых к общению потенциальных клиентов)

Что делать, если письма не отправляются (аккаунт заблокирован)

- Попробовать отправить максимально нейтральное письмо («привет») на другие свои адреса через Respondo. Если письмо уходит, значит дело в тексте вашего письма.
Используйте кнопку «конвертик» рядом с ш



- Если письмо не отправляется, попробуйте отправить письмо через веб-интерфейс почты. Если не получилось – вам будет выдана подсказка, что делать (например, привязать телефон).
Если получилось – надо попереписываться с коллегами в течение недели через веб интерфейс, это должно помочь.

Respondo: обеспечиваем доставляемость писем

- После блокировки начинайте отсылать потихоньку, по 5 писем в день, с задержкой в час между письмами, и постепенно увеличивайте (на 3-5 в день)
- Максимально снизьте факторы риска, описанные в параграфе выше