

Возможности Respondo для обеспечения высокой доставляемости

Основной приоритет при разработке Respondo для нас — **обеспечение высокой доставляемости писем** и максимальное **снижение рисков** для репутации почтового домена отправителя.

Для этого в Respondo встроены возможности, которые могут быть незаметны в использовании, но сильно влияют на показатели холодной рассылки.

В этом документе описаны возможности, чтобы вы лучше могли понимать, какие именно возможности у нас есть и как их использовать.

Кроме Respondo, наша компания более 10 лет разрабатывает [Mail365](#), сервис массовых почтовых рассылок. Благодаря этому опыту мы знаем многое о доставляемости почты, а также используем данные от «отлупах» из Mail365 для валидации адресов, что позволяет нашим клиентам получать высокие результаты от использования сервиса: <https://respondo.ru/cases>

Содержание

Возможности Respondo для обеспечения высокой доставляемости.....	1
Импорт контактов.....	2
Валидация адресов по множеству критериев.....	2
Импорт всех почт для одной компании.....	2
Добавление email адресов из нашей базы.....	2
Редактор цепочки.....	3
ИИ редактор письма.....	3
Тесты доставляемости.....	3
Прогрев почтовых аккаунтов.....	3
Проверка SPF, DKIM, DMARC.....	4
Одобрение писем перед отправкой.....	4
Проверка писем.....	4
Выбор релевантных адресов.....	4
Отправка цепочки писем.....	5
Надёжная обработка различных «отлупов» (баунсов).....	5
Надёжное определение ответов.....	5
Отправка писем только в рабочие дни с учетом праздников.....	6
Синонимизация писем.....	6
Подстановка «доброе утро/день/вечер» в момент отправки.....	6
Отслеживание открытий отключено по умолчанию.....	6
Решение проблем с доставляемостью.....	7

Импорт контактов

Валидация адресов по множеству критериев

Отправка писем на нерабочие адреса снижает доставляемость.

Respondo при импорте отмечает нерабочие адреса и не позволяет слать на них письма.

Для валидации адресов используется:

- проверка синтаксиса
- проверка наличия MX сервера
- история отправки писем из Respondo и Mail365
- список ролевых адресов, на которые не рекомендуется слать холодную почту
- другие источники данных

Импорт всех почт для одной компании

Влияет на число ответов.

Как правило, в базах есть по несколько почт для каждой компании. Важно писать письма на наиболее подходящий адрес, чтобы добиться высокого % ответов.

Некоторые сервисы импортируют только одну, первую почту из списка. Мы импортируем все почты и даём возможность выбрать наиболее релевантную почту на этапе одобрения. Все импортируемые почты валидируются, так что, если одна из почт нерабочая, можно выбрать другую.

Добавление email адресов из нашей базы

Влияет на % ответов

При импорте мы дополняем контакты из вашей базы контактами из нашей базы. Например, вы импортируете info@company.ru, а мы добавляем в базу

hr@company.ru и director@company.ru. Эти контакты мы берём с сайтов организаций. Для каждого контакта есть ссылка на страницу, на которой он был найден.

Это позволяет подбирать наиболее релевантные почты и получать больше ответов, и снизить число жалоб на спам.

Редактор цепочки

ИИ редактор письма

Если письмо перестало проходить спам фильтры, то надо его переписать. С помощью ИИ редактора можно быстро переписать письмо другими словами, снизить число коммерческих терминов, сократить его, а также поменять ton of voice.

Тесты доставляемости

Respondo позволяет тестировать доставляемость на самые популярные почтовые сервисы — Яндекс почта, VK Mail, Gmail, Рамблер.

После запуска теста вы увидите, на какие сервисы письмо дошло успешно, а в каких попало в папку «спам». В этом случае надо переписать письмо, если это не помогает - включить прогрев аккаунта.

Прогрев почтовых аккаунтов

Прогрев почтовых аккаунтов позволяет улучшить доставляемость, если письма попадают в спам. В Respondo есть несколько сценариев прогрева:

- прогрев нового аккаунта — для новых, недавно созданных почтовых аккаунтов без истории переписки, перед запуском рассылки. В этом сценарии количество отправленных писем и ответов на них будет плавно увеличиваться с нуля до 48 в день
- работа прогрева параллельно с кампанией, для поддержки высокой доставляемости — при этом будет отсылаться до 10 писем в день

- улучшение доставляемости действующего аккаунта — при этом будет постепенно увеличиваться число отправляемых писем до 54 в день

Проверка SPF, DKIM, DMARC

Respondo проверяет правильность технических настроек домена – SPF, DKIM, DMARC и подсказывает, что нужно поправить с технической точки зрения.

Одобрение писем перед отправкой

Проверка писем

Каждое письмо в Respondo перед отправкой можно проверить, чтобы убедиться, что переменные для персонализации подставлены верно.

Выбор релевантных адресов

Передо отправкой письма можно выбрать наиболее релевантный адрес получателя — например, если вы хотите связаться с руководителем HR отдела, лучше писать на hr@, чем на info@. Также можно массово выбрать адреса определенной категории.

The screenshot displays two side-by-side panels from the Respondo interface. The left panel, titled "Выберите получателя email", lists various email addresses. The first address is "priemnaya@balmetall.ru" with a "Секретарь" tag. Below it are "Контакты из базы Respondo (10)", including "lukin.d.p@balmetall.ru" (Личные), "volkova.y.s@balmetall.ru" (Личные), and "av.shmegelskaya@balmetall.ru". A tooltip is visible over the "av.shmegelskaya@balmetall.ru" address, showing a URL "https://www.balmetall.ru/educational-center/", the name "Шмегельская Анна Валерьевна", her role "Специалист по обучению", phone number "7 (8453) 669 146", and her email address "av.shmegelskaya@balmetall.ru". The right panel, titled "Выберите категорию", shows a list of categories with counts: "Контакт с 1 почтой" (16), "Общие" (18), "Продажи" (1), "Секретарь" (2), "HR" (2), "Сотрудничество" (1), "Закупки" (1), "Приём заказов" (1), and "Поддержка" (1). There is also a "Ранее выбранные адреса" category with 0 items. At the bottom of the right panel are "Закрыть" and "Одобрить 16" buttons.

Отправка цепочки писем

Надёжная обработка различных «отлупов» (баунсов)

Важно для доставляемости и сохранения репутации домена.

Если продолжать слать на почту, с которой пришёл «отлуп» (сообщение о том, что почта нерабочая, переполнена, и так далее), это будет сигналом для почтовых сервисов об автоматической рассылке нежелательной почты, что может снизить доставляемость.

Поэтому важно останавливать рассылку при получении «отлупа».

Каждый почтовый сервер отправляет эти «отлупы» в своём формате, также может быть несколько типов «отлупов».

Благодаря нашему опыту мы надёжно распознаём «отлупы» от десятков различных почтовых серверов.

Надёжное определение ответов

Ответы на рассылку могут приходиться как с того ящика, на который слали, так и совершенно с других ящиков.

Важно останавливать рассылку при получении ответа, чтобы не вызывать раздражения получателя, и, как следствие, жалоб на спам.

У нас надёжно обрабатывается множество типов ответов и рассылка останавливается, даже когда ответ получен не с того домена, на который писали изначально.

Отправка писем только в рабочие дни с учетом праздников

Влияет на % ответов.

В нерабочие дни люди не читают почту. Письма, отправленные в нерабочие дни, воспринимаются с подозрением. Поэтому у нас можно по умолчанию письма отправляются только в рабочие дни с учётом производственного календаря.

Синонимизация писем

Влияет на доставляемость.

Важно не отсылать на 100% одинаковых писем

В Respondo можно прописать в шаблонах писем конструкции вида [Здравствуйтесь!|Приветствую!|Салют!], и при отправке письма будет случайно выбираться один из вариантов. Если вставить 5 таких конструкций с 5 вариантами, то это даст 25 вариантов писем.

Подстановка «доброе утро/день/вечер» в момент отправки

Подстановка такого приветствия и улучшает доставляемость за счёт того, что письма становятся немного разными, и улучшает % ответов за счёт того, что письма становятся более человечными.

Отслеживание открытий отключено по умолчанию

В Respondo можно отслеживать открытия писем, однако, мы не рекомендуем включать эту опцию.

Для отслеживания в письма необходимо вставлять невидимый пиксель, что может восприниматься спам фильтрами как признак рекламного письма и снижать доставляемость.

Решение проблем с доставляемостью

Вы всегда можете обратиться в поддержку и мы поможем решить проблемы с доставляемостью.