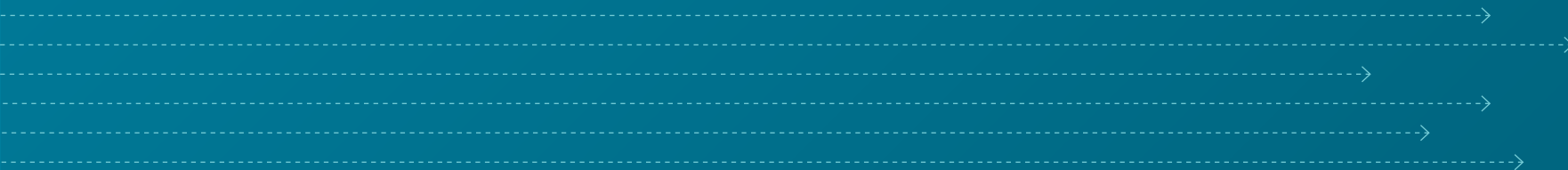


# Быстрый старт

- ✓ Сбор и подготовка данных подписчиков
- ✓ Управление анкетами
- ✓ Загрузка данных и работа с базой
- ✓ Сегментация базы
- ✓ Подготовка и выпуск рассылки
- ✓ Просмотр статистики



# Содержание

Введение. Базовые понятия сервиса.....	3	Управление рассылками.....	35
Работа с анкетами.....	8	Создание рассылки в визуальном редакторе.....	38
Формы подписки для сайта.....	11	Готовые шаблоны оформления.....	45
Подготовка данных к загрузке.....	13	Рассылка на основе своего шаблона.....	47
Добавление подписчиков.....	15	Подготовка рассылки к отправке.....	48
Активация адресов.....	23	Возможности статистики.....	53
Просмотр и экспорт подписчиков.....	24	Отчеты по выпуску.....	54
Массовые операции.....	28	Отчеты за произвольный период.....	59
Сегментация базы.....	30	Экспорт отчетов.....	63

## Базовые понятия сервиса: Подписчики

Сервис Sendsay предназначен для организации email- и sms-маркетинга по собственной базе подписчиков. Он предоставляет инструменты для сбора, хранения и обработки данных пользователей, выпуска рассылок, глубокой сегментации базы и гибкой персонализации писем, а также детальной статистики.

***Подписчики** – это ваши клиенты, партнеры, пользователи вашего сайта, которым вы планируете отправлять email- или sms-рассылки через Sendsay.*

### **Данные о подписчиках можно внести в базу одним из способов:**

- › пользователи подписываются на ваши рассылки через специальную форму на сайте (данные автоматически загружаются в Sendsay);
- › вы добавляете подписчиков в систему путем загрузки файла, копирования списком или внесения по одному;
- › данные для рассылки берутся из файла в момент постановки задания на рассылку («Экспресс-выпуск»);
- › адреса с данными импортируются путем API-запроса или с загружаются с ftp.

## Статусы подписчика

Рассылки можно отправлять только по активным (подтвержденным) подписчикам.

Письма не отправляются: подписчикам в статусе «не подтвержден», отписавшимся от рассылки (такие адреса добавляются в стоп-лист), подписчикам с ошибками доставки (ошибка с кодом «550» или наличие более 4 любых ошибок доставки).

## Активация подписчиков

Количество адресов, которые можно добавить в Sendsay активными, ограничено лимитом тарифного плана. Неактивные адреса следует активировать одним из способов:

- › отправить подписчикам письмо-приглашение на подписку (информационное письмо);
- › отправить запрос на активацию в службу поддержки сервиса через раздел [«Активация»](#).

# Базовые понятия сервиса: Анкеты

## Хранение данных подписчиков в анкетах

Данные о подписке обязательно должны содержать email или номер мобильного телефона (*списки email-адресов и телефонов не могут загружаться одновременно – для системы это два разных пользователя*).

Вместе с адресами возможно загружать любые другие данные о подписке, например, имя, фамилию, контактную информацию, сведения о покупках, предпочтениях, личную и служебную информацию и др.

В Sendsay эти данные будут записаны в специальные анкеты.

	A	B	C	D
1	<b>Email</b>	<b>Название компании</b>	<b>Контактное лицо</b>	<b>Город</b>
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Степанов Алексей	Санкт-Петербург
3	512ua@pochta.ru	TruckImport	Максимов Семен	Санкт-Петербург
4	30az@yahoo.com	АН ВИТА-ЛЮКС	Лебедев Аристарх	Москва
5	716cx@inbox.ru	МИСК, ООО	Цветков Владислав	Санкт-Петербург
6	513km@pochta.ru	ИнКоСт	Захаров Давид	Москва

*Анкетные данные  
подписчиков*

Название компании (reg.comp)

Имя Отчество (reg.fio)

Фамилия (reg.q652)

Должность (reg.post)

**Анкеты** предназначены для хранения данных о подписчиках в базе и последующего использования этих данных. Чтобы структурировать данные, можно создавать неограниченное количество анкет.

### Анкеты нужны для выполнения следующих действий:

- › Загрузка email-адресов подписчиков вместе с данными (информация о подписке записывается в поля анкет и доступна для последующего использования).
- › Персонализация выпусков (обращение в письмах к подписчику по имени и вставка в письмо любых других данных подписчика, например, скидка, номер счета, купленный товар и т.д.)
- › Создание форм подписки и регистрации для сбора email-адресов подписчиков с сайта.
- › Сегментация базы на основе анкетных данных (объединение подписчиков в группы-фильтры по совпадающему признаку, например, выделить клиентов из Москвы или всех женщин).

# Базовые понятия сервиса: Группы

## Сегментация базы

Объединяя пользователей в сегменты по тем или иным параметрам, вы сможете отправлять релевантные письма с учетом интересов и поведения подписчиков.

Информацию о пользователе полезно собирать и обрабатывать на всех этапах взаимодействия с аудиторией. Sendsay позволяет сегментировать пользователей на основе их действий, личных данных и отклика на письма.

*Подписчики хранятся в базе единым списком, но для удобства работы с базой и таргетированной рассылки писем подписчиков можно объединять в выборки, таким образом структурируя базу на **группы**.*

**Группы делятся по типу подписки: email или sms, а также по способу отбора:**

**Группа-список** – это группа, которая назначается подписчикам при добавлении в базу или персонально каждому подписчику в его карточке. Существующие списки можно пополнять новыми подписчиками.

Подписчик также может быть добавлен в группу-список в ответ на совершенное событие триггерных рассылок.

**Группы-фильтры** основаны на наборе условий, при выполнении которых подписчик попадает в выборку. Список участников группы-фильтра перестраивается в зависимости от наличия подписчиков, удовлетворяющих условиям фильтрации.

**Условия строятся на основе:**

- › анкетных данных подписчиков, например, жители Москвы, все женщины, те кто купил холодильник, подписчики в возрасте от 25 лет и т.д.
- › соответствия / не соответствия другой группе (объединение и исключение групп).
- › по результатам статистики конкретной рассылки или выпусков за период: на основе наличия или отсутствия отправленных, доставленных писем, ошибок доставки, открытий, переходов.

Подписчик может состоять в нескольких группах-списках и группах-фильтрах одновременно.

# Базовые понятия сервиса: Рассылки

## Выпуск рассылки

С помощью Sendsay можно осуществлять следующие виды рассылок:

**Email-рассылка** — html- или текстовое письмо, которое отправляется по активным (подтвержденным) email-адресам выбранной группы подписчиков в назначенное время.

**SMS-рассылка** — отправляется по телефонным номерам выбранной группы подписчиков в назначенное время.

**Экспресс-выпуск** — отправляется по базе подписчиков, которая не загружается в Sendsay, а указывается при постановке задания на выпуск. При больших базах выпуск отправляется быстрее. Анкеты можно не создавать, но требуется указать кодовое значение полей в файле (кодАнкеты. кодПоля) для персонализации. Анкетные данные при таком выпуске не сохраняются.

**Информационные письма** — отправляются для подтверждения подписки по группе подписчиков, также отправляется автоматически после подтверждения регистрации. Пользователь может создавать собственные информационные письма и варьировать их для разных групп.

**Триггерные рассылки** — последовательность действий, которые совершаются при наступлении определенных событий. Частный случай – автоответчики (серия писем с заданным интервалом). Действия можно добавить в ответ на события: подтверждение регистрации, отписка от рассылки, клик по ссылке, изменение данных и др.

**A/B тестирование** — из группы подписчиков выделяются 2 равные части (например, по 5%), по которым отправляются письма с различием в тестируемом свойстве: тема и отправитель, содержимое, время отправки. На основе показателей открытий или количества кликов выбирается лучший вариант письма и отправляется по остатку группы. Можно делать этот выбор вручную.

**Транзакционные рассылки** — письма, которые отправляются пользователям в индивидуальном порядке в ответ на события, генерируемые системой. Функция настраивается и работает по API.

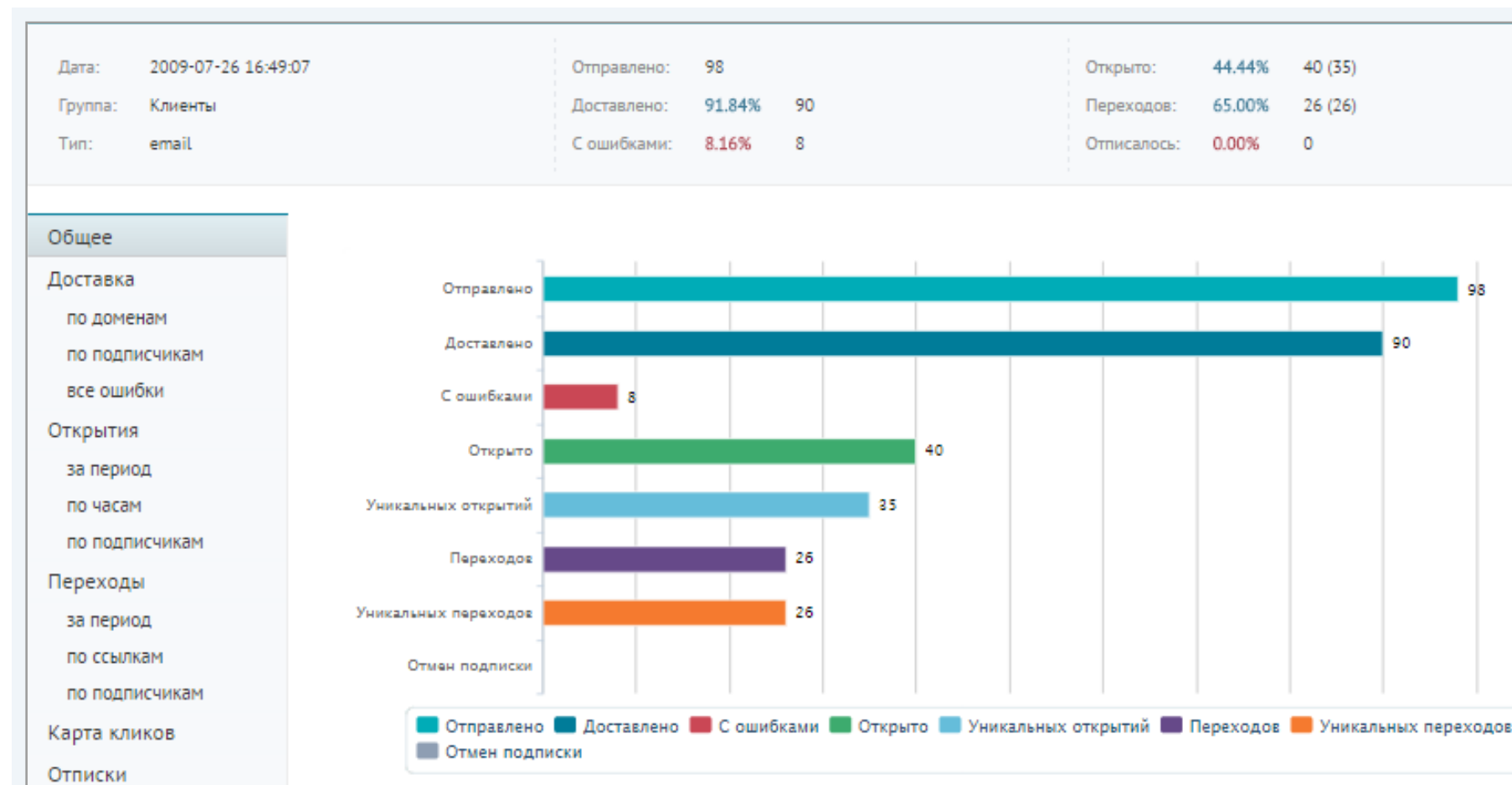
# Базовые понятия сервиса: Статистика

## Просмотр статистики

**Sendsay предоставляет возможность получать статистику:**

- › **по выпускам:** в виде сравнительной таблицы по отправленным рассылкам и подробные сведения по каждому выпуску;
- › **отчеты за период:** детальные отчеты за период и по группе с данными о тиражах, доставке, ошибках, переходах, чтениях;
- › **по подписчикам:** информация о подписчиках группы и подробная статистика об активности подписчиков.

Также результаты выпуска можно отслеживать с помощью **мобильного приложения:**



# Управление анкетами

## Для чего нужны анкеты?

Работа с анкетами происходит в разделе [«Анкеты»](#).

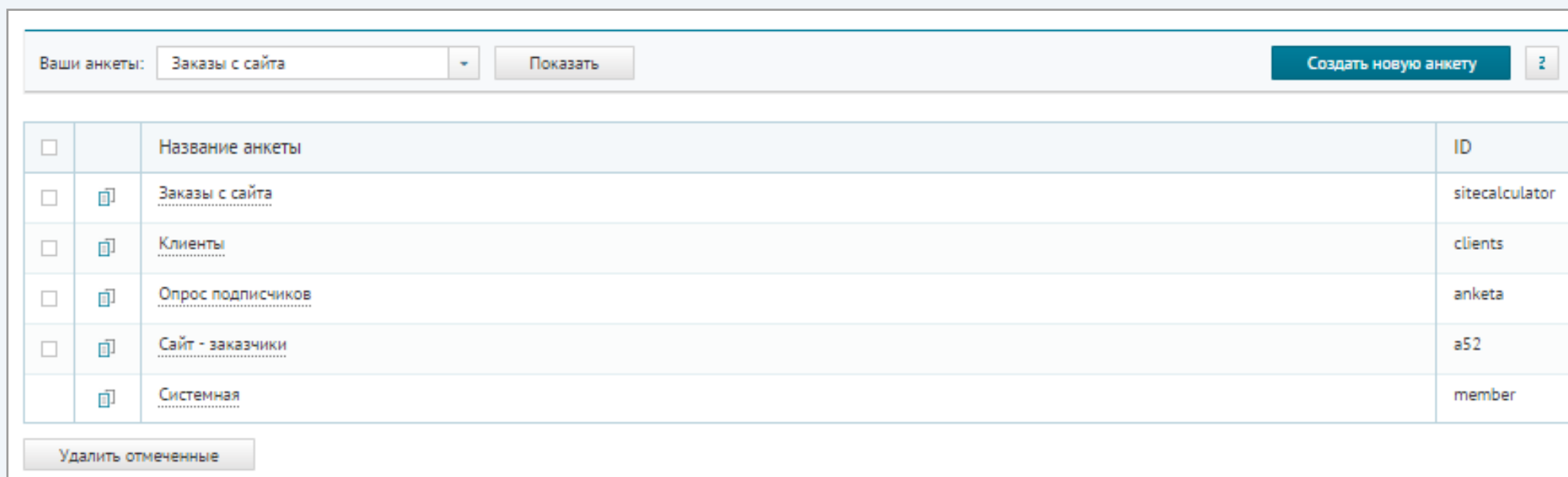
Анкеты предназначены для хранения данных о подписчиках в базе и последующего использования этих данных.

Анкеты необходимы для импортирования данных, создания форм подписки и регистрации, опросов, сегментирования.

## Управление анкетами

По умолчанию в аккаунте имеется предустановленная **«Системная»** анкета, в которой хранятся важные данные о подписчике: email или мобильный телефон, ошибки доставки, даты добавления подписчика, состояние подписки.

*Если у вас еще не создано ни одной анкеты, первая анкета появится при добавлении подписчиков списком или из файла. Она получит название **«Ваша первая анкета»** (название и поля анкеты можно будет отредактировать). Также при загрузке подписчиков возможно добавлять новые поля в выбранную анкету (формат «свободный ввод»).*



Ваши анкеты:    

<input type="checkbox"/>		Название анкеты	ID
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="copy"/>	Заказы с сайта	sitecalculator
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="copy"/>	Клиенты	clients
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="copy"/>	Опрос подписчиков	anketa
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="copy"/>	Сайт - заказчики	a52
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="copy"/>	Системная	member

Управление  
анкетами



# Создание и редактирование анкеты

## Создание анкеты

Нажмите кнопку **«Создать новую анкету»** или перейдите в раздел меню [«Добавить анкету»](#).

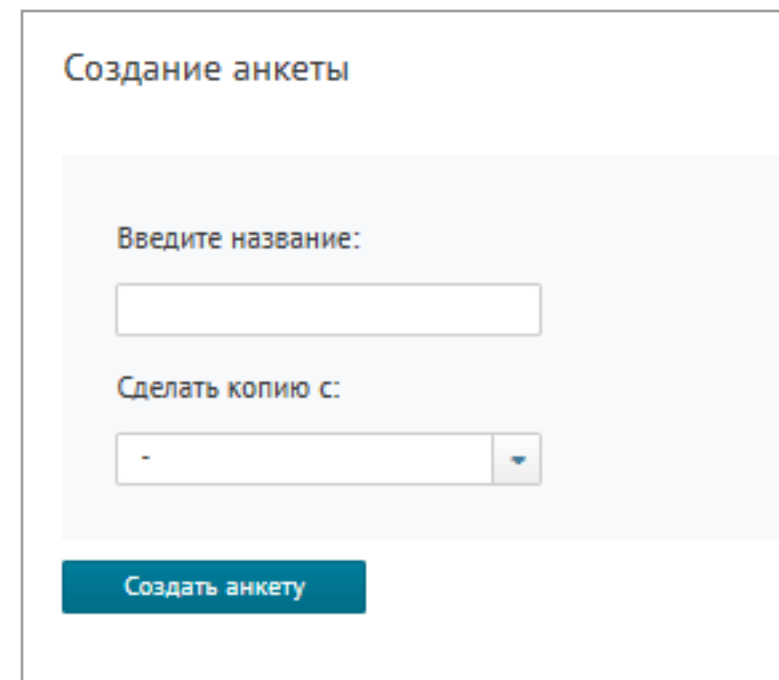
### Заполните форму:

- › Введите название анкеты, например, «Клиенты».
- › Анкету можно скопировать с другой анкеты (при этом будет создана пустая анкета с таким же набором полей, но данные подписчиков в нее скопированы не будут).
- › Нажмите кнопку «Создать анкету».

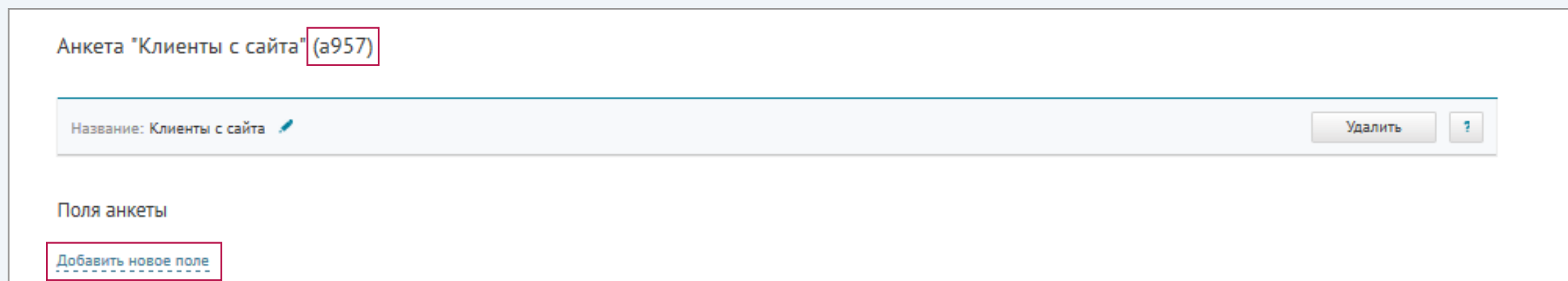
Анкета создана и получила свой идентификационный код (например, a957).

Название анкеты впоследствии можно изменить.

После создания анкеты следует добавить поля для последующего хранения в них данных о подписчиках.



**Удаление анкеты** – необратимое действие. После удаления анкеты связанные с этой анкетой данные подписчиков станут недоступными.



# Добавление полей

## Форматы полей

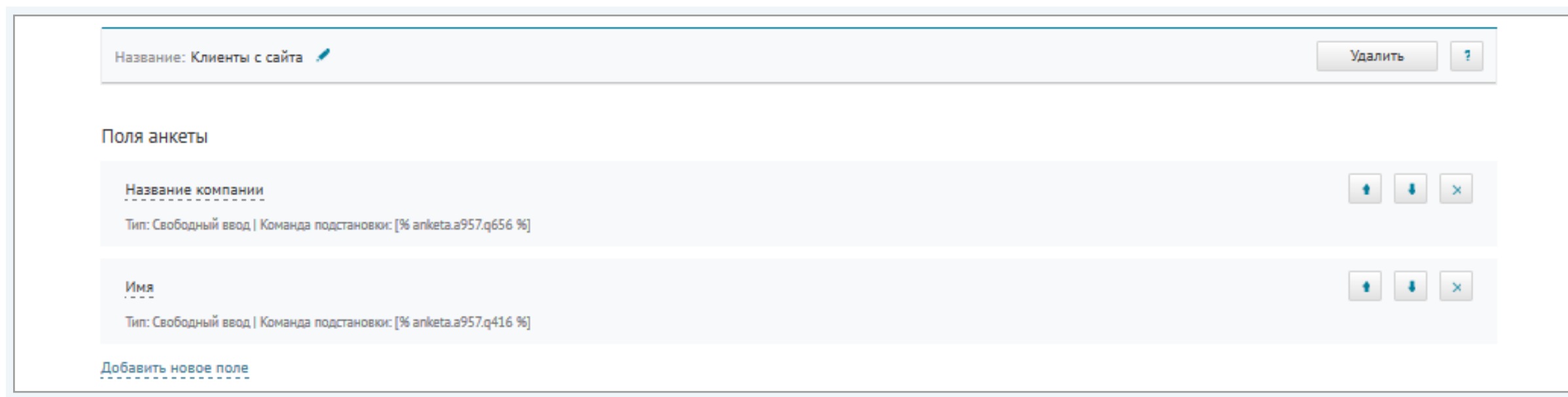
**Поле анкеты может иметь следующий формат данных:**

**Свободный ввод** — поле для ввода произвольного текста. Для таких данных как: имя подписчика, название компании, адрес и т. д. Можно указать значение по умолчанию (текст, который будет записываться в это поле, если нет других данных).

**Дата и время** — поле с функцией выбора даты с точностью от года до дня/минуты/секунды. В этом формате вносятся, например: дата покупки, дата рождения, дата регистрации и др. Если данные будут загружаться из файла, то формат ячейки в файле должен быть: ГГГГММДдччммсс (YYYYMMDDhhmmss).

**Целое число** — поле для числовых данных. Подходит для данных, предполагающих указание целого числа, например: возраст подписчика, размер скидки, количество заказов и т.д.

## Управление полями



**Для каждого поля имеется команда подстановки, состоящая из кода анкеты (a957) и кода поля (q656): [% anketa.a957.q656 %].**

Эта команда используется для вставки анкетных данных подписчиков в письма или при составлении файла для экспресс-выпуска.

Для редактирования поля нажмите на его название. При помощи стрелок «вверх/вниз» можно изменять порядок расположения полей. Изменение сохраняется автоматически.

# Работа с формами

## Создание формы подписки на рассылку

Форма подписки создается с помощью инструмента [«Опросы и формы»](#) (раздел «Анкеты»). Этот инструмент позволяет конструировать различные формы для сбора данных о новых и уже зарегистрированных подписчиках – не только формы подписки, но и анкетирования, опросы, регистрации на мероприятия.



Добавьте в форму необходимые поля, выбрав их из имеющихся анкет, или создайте новые анкеты. В эти анкеты запишется информация подписчика, когда он заполнит форму. Поле «Email» включено в форму по умолчанию. Для изменения порядка полей перетаскивайте их мышкой.

### Возможные настройки поля:

- › **обязательно для заполнения** (если не заполнено, данные не принимаются);
- › **скрыть поле** (пользователь не видит это поле, оно автоматически заполняется указанным значением по умолчанию);
- › **значение по умолчанию** (устанавливается, если не указано другое значение).

# Настройки формы

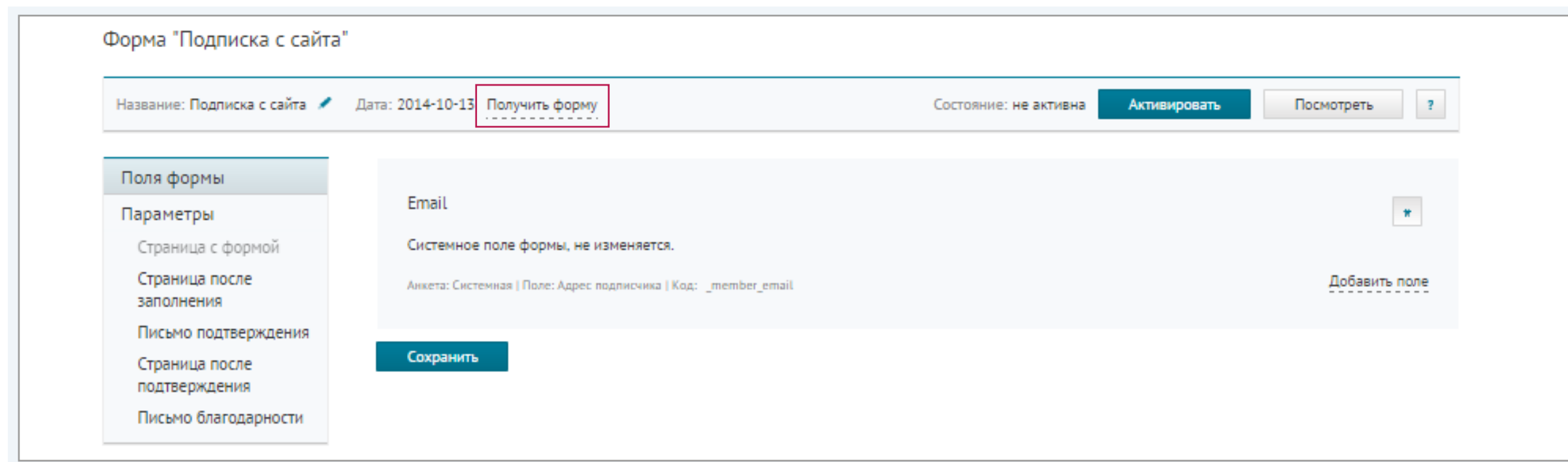
## Параметры формы

После добавления полей следует задать настройки формы. В них можно указать: где размещается форма, на какие страницы перенаправлять пользователя на каждом этапе регистрации (страница после заполнения формы, страница после подтверждения данных), какие письма отправлять пользователям в процессе заполнения (письмо для подтверждения введенных данных, письмо после завершения регистрации (письмо благодарности)). Нужные страницы и письма можно создать прямо в системе, задав их содержание и оформление.

Отдельная настройка позволяет добавить пользователей, зарегистрировавшихся через форму, в указанную группу-список.

## Размещение формы

Форму можно разместить на специальной странице (landing page) или на своем сайте. Для размещения формы на сайте получите html-код формы по ссылке «Получить форму». Исходный код формы можно редактировать, чтобы изменить ее оформление. При создании специальной страницы форма будет доступна подписчикам по прямой ссылке.



The screenshot shows the configuration page for a form titled "Форма 'Подписка с сайта'". At the top, there is a header bar with the following information: "Название: Подписка с сайта" (with an edit icon), "Дата: 2014-10-13", and a button "Получить форму" (highlighted with a red box). To the right, it shows "Состояние: не активна" and buttons for "Активировать", "Посмотреть", and a help icon "?".

Below the header, there is a sidebar menu on the left with the following items: "Поля формы", "Параметры", "Страница с формой", "Страница после заполнения", "Письмо подтверждения", "Страница после подтверждения", and "Письмо благодарности".

The main content area is titled "Email" and contains the text "Системное поле формы, не изменяется." Below this, it shows "Анкета: Системная | Поле: Адрес подписчика | Код: \_member\_email". There is a "Сохранить" button at the bottom left and a "Добавить поле" link at the bottom right.

# Подготовка данных к загрузке

## Как правильно составить файл для загрузки?

В Sendsay можно загружать списки подписчиков путем импортирования из файла формата **.csv** или **.xlsx**.

В файле обязательно должны содержаться адреса электронной почты (для отправки sms-рассылки – номера мобильных телефонов). Также файл может содержать другие анкетные данные подписчиков.

	A	B	C	D	E
1	<b>Email</b>	<b>Название компании</b>	<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Город</b>
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Степанов	Алексей	Санкт-Петербург
3	512ua@pochta.ru	TruckImport	Максимов	Семен	Москва
4	30az@yahoo.com	АН ВИТА-ЛЮКС	Лебедев	Аристарх	Москва
5	716cx@inbox.ru	МИСК, ООО	Цветков	Владислав	Москва
6	513km@pochta.ru	ИнКоСт	Захаров	Давид	Санкт-Петербург
7	211wm@gmail.com	Пивоваренная Компания	Степанов	Станислав	Санкт-Петербург
8	58hl@pochta.ru	ИМКА недвижимость	Соболев	Клим	Москва
9	76sh@inbox.ru	Ти-Проджект, ООО	Попов	Василий	Москва
10	40ax@hotmail.ru	Скарт Лтд	Никитин	Гавриил	Санкт-Петербург

## Оформление файла

Поле, содержащее электронный адрес подписчика, должно носить имя **Email (email)**, для sms-подписчиков необходимо иметь список мобильных телефонов в поле с названием **Cellphone (cellphone)**. Файл не должен содержать эти два столбца одновременно.

*Подписчики для email- и sms-рассылок вносятся в базу по отдельности: если вы собираетесь отправлять подписчику и email, и sms, то загрузите файл 2 раза и при импортировании укажите в одном случае, что вносите электронные адреса, а в другом – номера телефонов.*

	1	2
1	<b>Email</b>	<b>Название компании</b>
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто

	A	B
1	<b>Cellphone</b>	<b>Название компании</b>
2	7-911-123-45-67	Сотранс Авто

В файле может не быть строки с названием столбцов, данные все равно будут распознаны.

Для того чтобы загрузить только список email-адресов, в остальных столбцах поставьте прочерк вместо названия: данные этих полей будут проигнорированы при загрузке.

	A	B	C
1	<b>Email</b>	-	-
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Алексей

## Кодовое обозначение столбцов

Вместо текстового названия столбцов файла можно указать кодовые значения полей, тогда данные распознаются автоматически:

1. Войдите в раздел [«Анкеты»](#), перейдите в нужную анкету и скопируйте название поля:

**Поля анкеты**

Название компании

Тип: Свободный ввод | Команда подстановки: [% anketa.a198.q748 %]

код анкеты

код поля

↓

↓

2. Вставьте код в файл:

	A	B	C
1	<b>email</b>	<b>a523.q208</b>	<b>a523.q131</b>
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Алексей

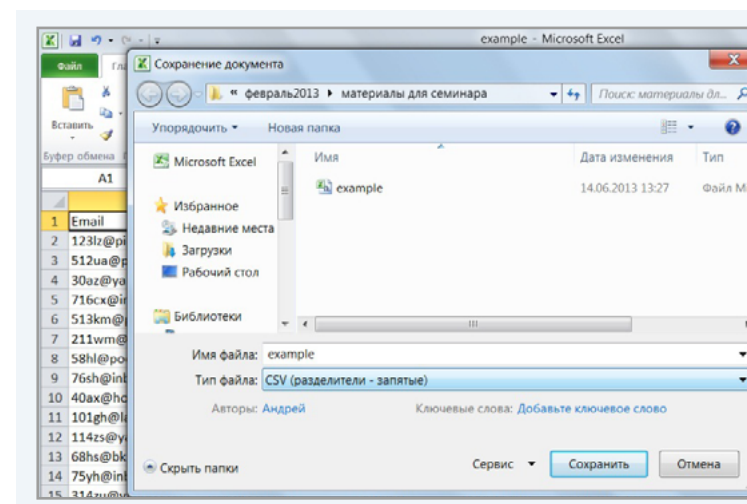
## Подготовка файла для Экспресс-выпуска

Если данные подгружаются непосредственно при создании письма (например, при экспресс-выпуске), то в файле поля анкет могут обозначаться только через код: anketaN.questN, а первая строка должна содержать: **#charset=кошка** для правильного определения кодировки.

	A	B	C
1	<b>#charset=кошка</b>		
2	<b>email</b>	<b>a523.q208</b>	<b>a523.q131</b>
3	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Алексей

## Сохранение файла

Файл должен быть сохранен в формате **.csv** или **.xlsx**. Допустимые разделители: «,» – запятая, «;» – точка с запятой, «|» – вертикальная черта, «tab» – табуляция.



Сохранение  
файла в .csv

# Добавление подписчиков

## Шаг 1: Выбор способа добавления

Добавление происходит в разделе [«Подписчики»](#) → [«Добавить подписчиков»](#).

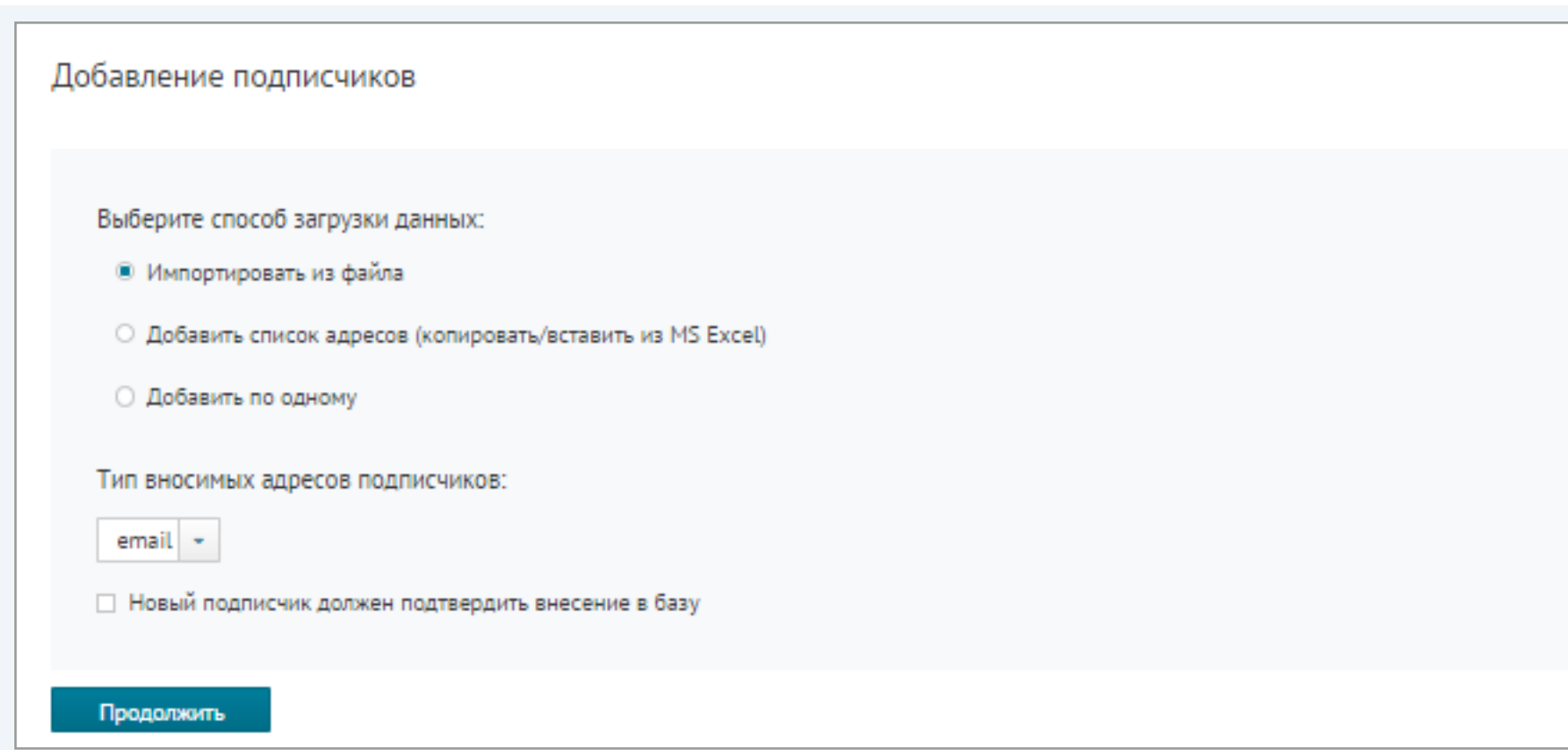
### Выберите способ добавления:

- › импортировать из файла,
- › добавить список адресов (копировать/вставить из MS Excel или текстового файла) – подходит для небольших списков,
- › добавить по одному.

Выберите тип подписчиков: email или sms (нельзя загружать в одном файле списки адресов и телефонов для разных типов рассылок).

Если вы хотите, чтобы подписчик самостоятельно подтвердил подписку, отметьте галкой соответствующий пункт. Адреса будут добавлены в статусе «не подтвержден». Далее вы сможете отправить подписчикам письма-приглашения в разделе «Активация». Подтвержденным подписчикам приглашения не отправляются.

Нажмите **«Продолжить»**.



The screenshot shows a web form titled "Добавление подписчиков". It contains the following elements:

- Section: "Выберите способ загрузки данных:"
  - Selected option:  Импортировать из файла
  - Option:  Добавить список адресов (копировать/вставить из MS Excel)
  - Option:  Добавить по одному
- Section: "Тип вносимых адресов подписчиков:"
  - Dropdown menu: "email" (with a downward arrow)
- Option:  Новый подписчик должен подтвердить внесение в базу
- Button: "Продолжить" (in a blue box)

*Шаг 1: Выбор способа добавления подписчиков*



## Шаг 2 при импортировании из файла

Выберите файл для загрузки с компьютера или укажите полный адрес файла из внешнего источника.

Также укажите группу, которой будут принадлежать подписчики: создайте новую группу-список, выберите из имеющихся либо добавьте подписчиков без группы.

### Выбор файла с базой email-подписчиков

Выберите

Допустимые форматы: .xlsx и .csv

файл  Файл не выбран

URL

Загрузить в группу

Создайте новую группу  
 Выберите группу из списка  
 Без группы

## Шаг 2 при добавлении списком

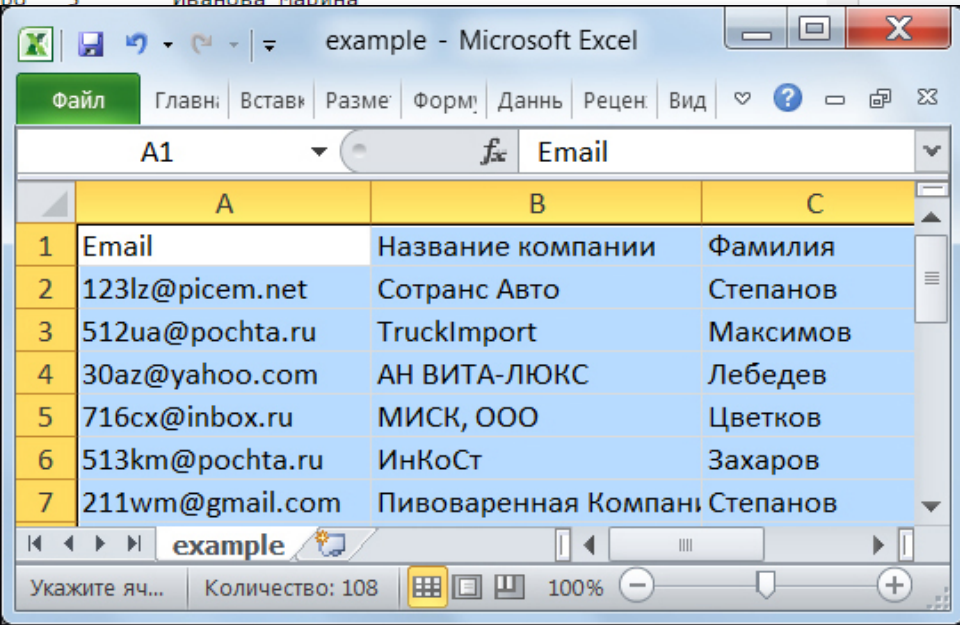
Скопируйте список email-адресов или телефонов в поле из MS Excel или текстового файла. Адреса должны располагаться по одному адресу на строке. Адреса можно копировать вместе с анкетными данными.

### Добавление email-подписчиков списком

Список подписчиков

Введите список подписчиков, располагая каждый адрес на новой строке или просто скопируйте список из MS Excel

Email	Название компании	Фамилия	Имя	Телефон	Адрес
Скидка,%	Менеджер клиента				
123lz@picem.net	Сотранс Авто	Степанов	Алексей	(495)	
461-52-65	Санкт-Петербург, Садовая станция метро				12
Сидоров Андрей					
512ua@pochta.ru	TruckImport	Максимов	Семен	(495)	
136-88-97	Санкт-Петербург, Проспект Просвещения станция метро				5
		Иванова	Марина		





## Шаг 3: Сопоставление полей

После выбора файла или внесения списка система предложит определить, в какие поля анкет записать данные подписчиков.

В первой колонке отображается список имеющихся в файле полей на примере данных первого подписчика. Во второй колонке – названия столбцов из вашего файла (если имеются). Для каждого пункта данных нужно определить поле анкеты, в которое будут записаны эти данные.

Для всех подписчиков из списка будет применяться правило сопоставления, как для первого подписчика.

	A	B	C	D	E
1	<b>Email</b>	<b>Название компании</b>	<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Город</b>
2	123lz@picem.net	Сотранс Авто	Степанов	Алексей	Санкт-Петербург
3	512ua@pochta.ru	TruckImport	Максимов	Семен	Москва
4	30az@yahoo.com	АН ВИТА-ЛЮКС	Лебедев	Аристарх	Москва
5	716cx@inbox.ru	МИСК, ООО	Цветков	Владислав	Москва
6	513km@pochta.ru	ИнКоСт	Захаров	Давид	Санкт-Петербург
7	211wm@gmail.com	Пивоваренная Компания	Сте		
8	58hl@pochta.ru	ИМКА недвижимость	Соб		
9	76sh@inbox.ru	Ти-Проджект, ООО	Пог		
10	40ax@hotmail.ru	Скарт Лтд	Нин		

Сопоставьте ваши данные с имеющимися анкетами:

Данные подписчика	Ваши названия	Записать данные в поле анкеты:
1 123lz@picem.net	Адрес подписчика	<Адрес email>
2 Сотранс Авто	Название компании	---
3 Степанов	Фамилия	---
4 Алексей	Имя	---
5 (495) 461-52-65	Телефон	---
6 Санкт-Петербург, Садовая станция метро	Адрес	---
7 12	Скидка,%	---
8 Сидоров Андрей	Менеджер клиента	---

[Дополнительные настройки](#)

## Шаг 3: Определение полей анкет

**Если вы не создали еще ни одной анкеты**, то выберите напротив пункта с данными действие «Создать поле» и введите название нового поля. В процессе импортирования автоматически будет создана анкета с названием «Ваша первая анкета» (название и поля анкеты затем можно будет отредактировать в разделе «Анкеты»).

**Если в аккаунте уже созданы анкеты**, то напротив пункта с данными подписчика выберите необходимую анкету и одно из ее полей. Также вы можете создать новое поле в имеющейся анкете и записать данные в него.

Вы можете выбрать «Игнорировать столбец», если не хотите добавлять данные этого столбца в базу.

*Email-адреса записываются только в системное поле «Адрес email» (телефоны для sms-рассылки - в поле «Номер мобильного телефона»). При отсутствии в списке этого типа данных импортировать данные будет невозможно.*

Сопоставьте ваши данные с имеющимися анкетами:

Данные подписчика	Ваши названия	Записать данные в поле анкеты:	
1 512ua@pochta.ru	Адрес подписчика	<Адрес email>	
2 TruckImport	Название компании	Клиенты	Наименование поля <span>×</span>
3 Максимов	Фамилия	Клиенты	Фамилия <span>×</span>
4 Семен	Имя	---	

Дополнительные настройки

Назад Приступить к импортированию

## Шаг 3: Исправление ошибок

Если данные отображаются некорректно, разверните «Параметры входящих данных» и поменяйте кодировку или разделитель.

[Параметры входящих данных](#)  
В случае неверного автоматического определения уточните параметры входящих данных вручную.

Сопоставьте ваши данные с имеющимися анкетами:

	Данные подписчика	Ваши названия	Записать данные в поле анкеты:
1	123lz@picem.net	Адрес подписчика	<input type="text" value="&lt;Адрес email&gt;"/>
2	мЮГБЮХМЕ ЙНЛЮМАХХ	тЮЛХКХЪ	<input type="text" value="---"/>
3	яНРЮПМЯ юБРН	юКЕЙЯЕИ	<input type="text" value="---"/>
4	яРЕОЮМНБ	хЛЪ	<input type="text" value="---"/>

«Параметры входящих данных»

Если убрать отметку «Учитывать названия полей в первой строке», то ваши названия столбцов показываться не будут.

[Параметры входящих данных](#)  
В случае неверного автоматического определения уточните параметры входящих данных вручную.

Учитывать названия полей в первой строке

Кодировка файла:

Разделитель полей:

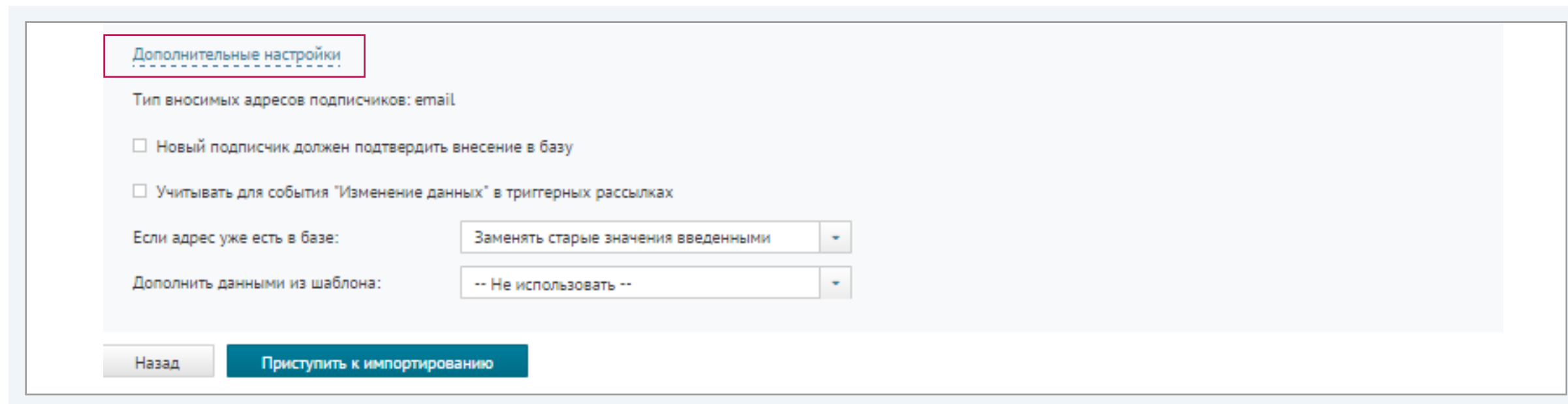
[Изменить параметры](#)

Сопоставьте ваши данные с имеющимися анкетами:

	Данные подписчика	Ваши названия	Записать данные в поле анкеты:
1	123lz@picem.net	Адрес подписчика	<input type="text" value="&lt;Адрес email&gt;"/>

## Шаг 3: Дополнительные настройки

Для изменения настроек импортирования разверните «Дополнительные настройки».



1. Если вы хотите, чтобы подписчики подтвердили свое согласие на получение рассылки, отметьте пункт **«Новый подписчик должен подтвердить внесение в базу»**. Новые адреса будут иметь статус «не подтвержден» (далее вы можете отправить им приглашения в разделе [«Активация»](#)).
2. Если вы хотите, чтобы после добавления в базу для подписчика запускалась триггерная последовательность (выполнялось событие «изменение данных – соответствует группе»), отметьте пункт **«Учитывать для события «Изменения данных» в триггерных рассылках»**. Триггерная рассылка настраивается в разделе [«Рассылки»](#).
3. Настройте поведение системы при совпадении данных, **если подписчик уже есть в базе**: заменять значения анкет (данные будут перезаписаны); не изменять (в базе останутся прежние данные, ранее внесенные для указанного адреса), игнорировать адрес (система проигнорирует строку с адресом, он не будет внесен в систему), сообщать об ошибке (адрес не будет внесен, он будет включен в отчет о загрузке как ошибочный).
4. Можете **дополнить пустые поля данными из шаблона заполнения** – всем подписчикам будут записаны данные, указанные в шаблоне (например, всем подписчикам из списка установить в поле «Город» значение «Москва»). Шаблон настраивается заранее в разделе [«Подписчики»](#) → [«Массовые изменения»](#).

## Отчет о добавлении подписчиков

Нажмите кнопку **«Приступить к импортированию»**, чтобы отправить список подписчиков на добавление.

Скорость обработки задания зависит от объема базы: при больших объемах этот процесс может занять некоторое время.

За состоянием обработки задания вы можете следить в на странице окончания импорта или в **«Журнале заданий»**.



После того как задание будет выполнено, в «Журнале заданий» появится отчет о загрузке. В отчете указывается общее количество добавленных адресов, количество новых и обновленных адресов, количество повторов, ошибок внесения и неподтвержденных подписчиков. К отчету прилагается список адресов с ошибками, которые не были добавлены в базу.

Если общее количество загруженных в аккаунт адресов превысит лимит по тарифному плану, то адреса, добавленные свыше установленного ограничения, получат статус **«не подтвержден»**. Чтобы иметь возможность отправить этим подписчикам рассылку, необходимо их активировать одним из способов (в разделе «Подписчики» —> «Активация»):

- › отправить в службу поддержки запрос об активации группы, в которую были добавлены подписчики;
- › отправить подписчикам письма-приглашения, с помощью которых они смогут самостоятельно активировать подписку.

## Добавление подписчиков по одному

Используется для быстрого добавления одного адреса или телефона.

При желании можно заполнить карточку подписчика анкетными данными в соответствии с шаблоном автозаполнения (настраивается в разделе [«Подписчики»](#) → [«Массовые изменения»](#)).

Если вы хотите, чтобы подписчик подтвердил согласие на получение рассылки, отметьте пункт «новый подписчик должен подтвердить внесение в базу». В этом случае внесенный адрес получит статус «не подтвержден». Приглашение подписаться на рассылку можно отправить в разделе «Активация» или в карточке подписчика. Адрес подписчика станет активным после перехода по ссылке из письма-приглашения.

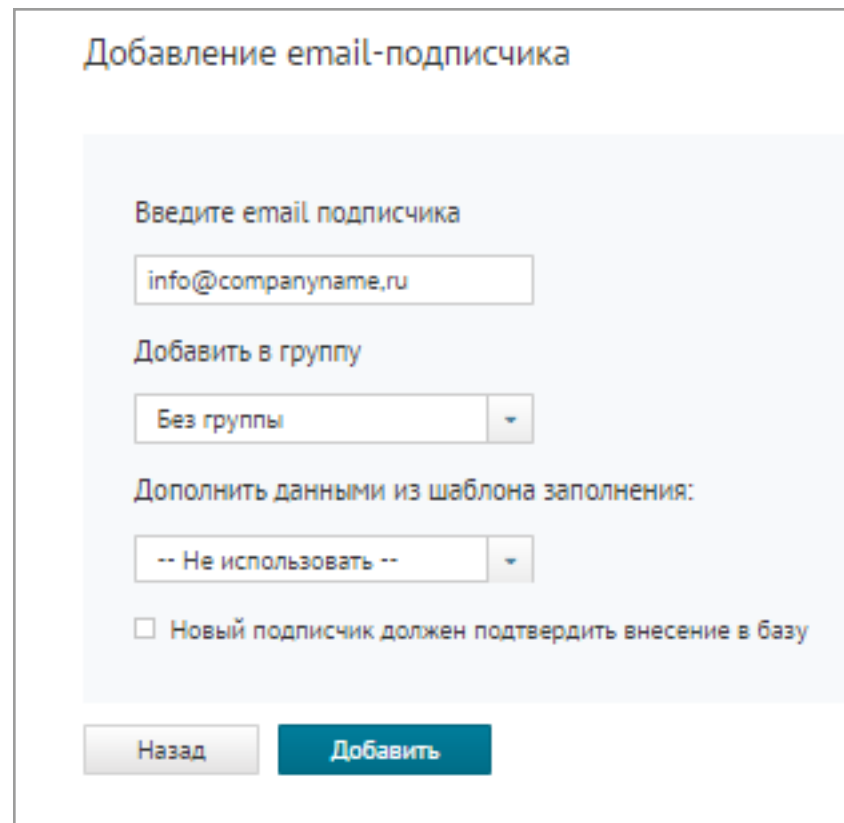
## Карточка подписчика

**После добавления подписчика вы попадете в его карточку, где возможно:**

- › отправить приглашение (только для адресов в статусе «не подтвержден»),
- › удалить подписчика,
- › добавить подписчика в группы-списки и удалить из них,
- › заполнить анкетные данные.

В карточку подписчика можно попасть из раздела **«Поиск»** или при просмотре подписчиков группы, кликнув по адресу подписчика в списке.

[Подробнее о карточке подписчика](#)



Добавление email-подписчика

Введите email подписчика

info@companyname.ru

Добавить в группу

Без группы

Дополнить данными из шаблона заполнения:

-- Не использовать --

Новый подписчик должен подтвердить внесение в базу

Назад Добавить

## Активация подписчиков

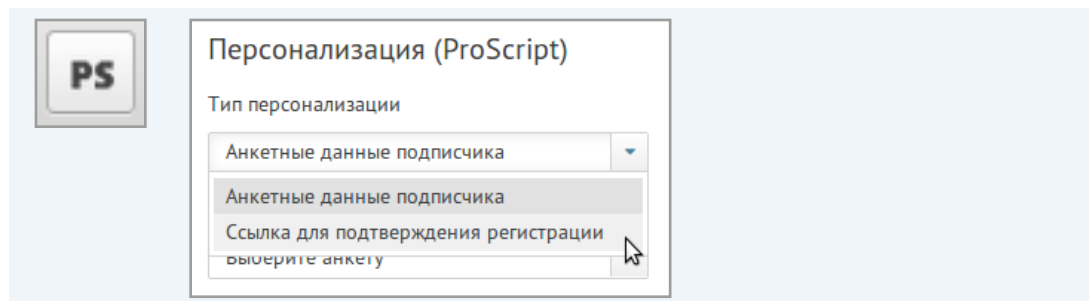
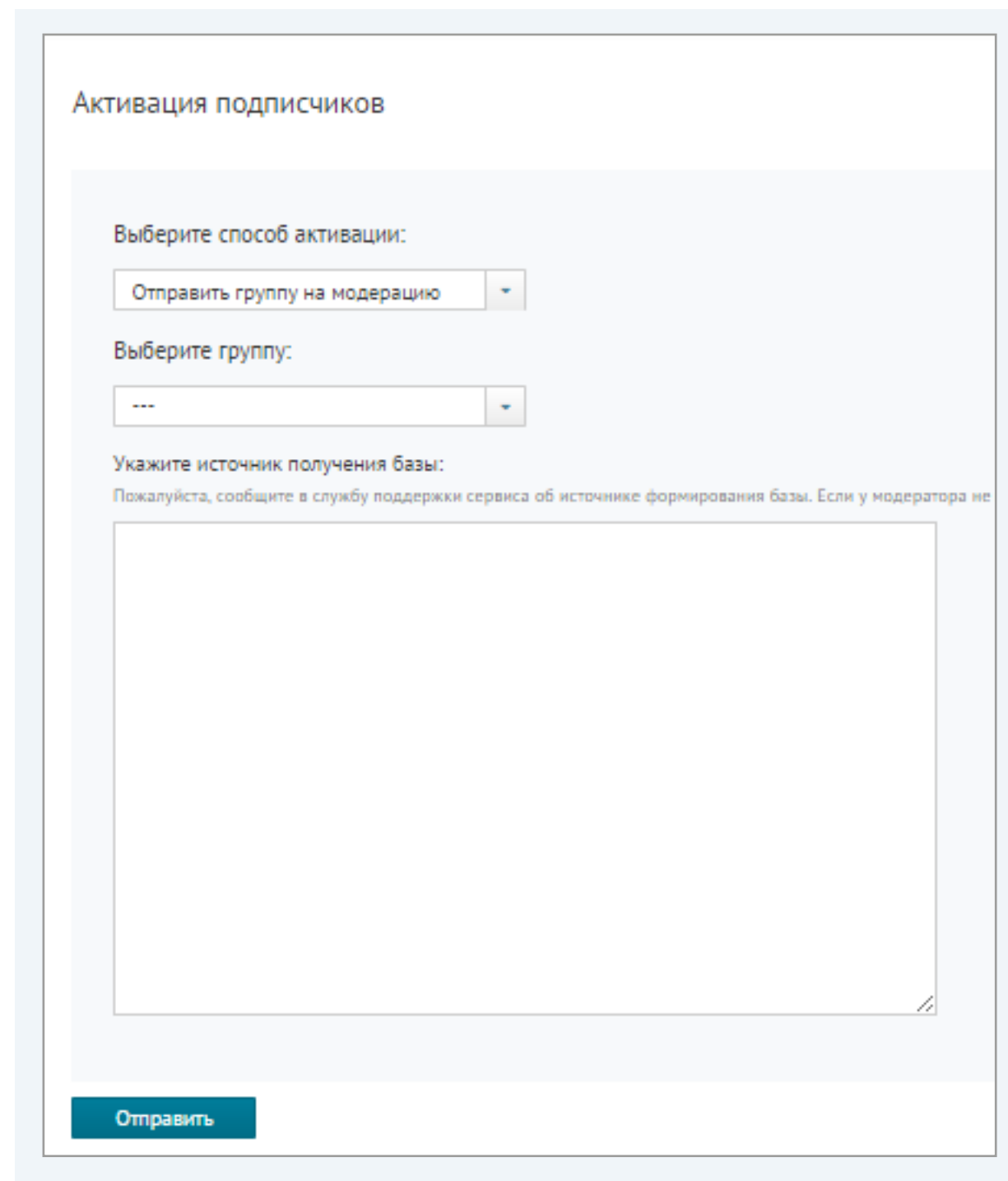
Письма можно рассылать только по **активным (подтвержденным)** подписчикам. Неактивные адреса автоматически исключаются из рассылки.

В Sendsay можно добавить активными ограниченное количество адресов. Ограничение зависит от тарифного плана. Неактивных подписчиков можно активировать одним из способов:

- › **Отправить группу на модерацию.** Для запроса на активацию в службу поддержки сервиса необходимо указать источник базы (где были собраны адреса, каким образом их владельцы подтвердили желание получать рассылку).
- › **Отправить подписчикам письма-приглашения** со ссылкой для подтверждения подписки. Подписчики, подтвердившие подписку (перешедшие по ссылке из письма) получают статус «подтвержденные» (доступные для рассылки).

При отправке письма-приглашения выберите группу или укажите список адресов в текстовом поле. Активным подписчикам группы приглашение не отправится.

Вы можете предварительно создать оформление для информационного письма в разделе **«Рассылки» -> «Информационные письма»**. В письмо необходимо включить команду подстановки ссылки активации.

# Просмотр и экспорт подписчиков

## Поиск подписчиков и вывод данных

В разделе [«Поиск»](#) можно найти карточку подписчика по адресу либо сформировать список по группе.

Для того чтобы отобразить адреса с анкетными данными, необходимо заранее создать **формат вывода** (раздел [«Инструменты»](#)) и применить его к поиску. Формат вывода содержит информацию о том, какие поля анкет и в каком порядке следует вывести в списке. Также можно указать, по какому столбцу сортировать данные.

### Поиск подписчиков

Найти подписчика по адресу:

Выберите группу:

Выберите формат:

Сортировать по полю формата: [формат не выбран]

Тип искомых адресов подписчиков:

Результат поиска:

**показать сейчас** ([настройки](#))

Количество на странице:

Номер страницы:

**сохранить на сервере** ([настройки](#))

**выслать на e-mail** ([настройки](#))

**Результат поиска можно:**

- > **показать сейчас** (отображается постранично);
- > **сохранить на сервере** (готовый файл будет помещен в раздел [«Система»](#) → [«Файлы отчетов»](#));
- > **выслать файл на email.**

Файл может быть сохранен в формате .xlsx или .csv.

При формировании файла вы можете наблюдать за статусом выполнения запроса в [«Журнале заданий»](#) (раздел [«Система»](#)).



# Карточка подписчика

## Просмотр данных одного подписчика

Чтобы получить информацию о конкретном подписчике, найдите его по адресу в разделе [«Поиск»](#).

**В карточке подписчика представлены следующие данные по каждому пользователю:**

- › сводная статистика по отправленным этому подписчику рассылкам и статус последнего отправленного письма;
- › дата добавления адреса и последнего обновления данных;
- › все анкетные данные подписчика, внесенные в базу аккаунта;
- › отчет по формам, заполненным подписчиком;
- › подробная статистика по подписчику с наглядными графиками;
- › перечень групп-списков, в которых состоит адрес, а также групп-фильтров, под условия отбора которых он подходит.

### Карточка подписчика veg@iprojects.ru

Добавлен: 2014-10-13 16:30:44    Обновлено: 2015-01-30 13:45:48    Статус: доступен для рассылки    [Изменить](#)

[Удалить из базы](#)

#### Сводка

[Данные](#)

[Группы](#)

[Формы](#)

[Статистика](#)

за период

по времени

переходы

устройства

цели



Отправлено (всего): 38

Получено писем: 38

Ошибок: 0

Открыто писем: 135

Переходов всего: 23

Достигнуто целевых страниц: 0



Последний выпуск: [Как начать работу ... \(ID: 97\)](#)

Дата и время: 2015-01-30 14:55:26

Результат: Доставлено

Открыто: 3

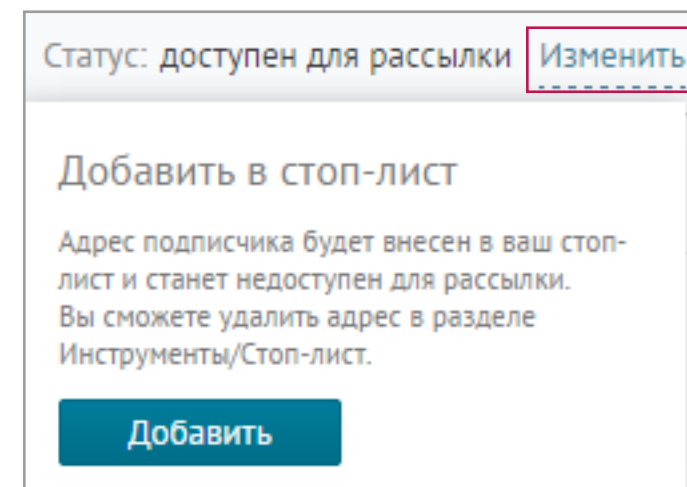
Переходов: 3

Цели: - - -

## Возможные действия с адресом подписчика


В карточке подписчика вы можете совершить следующие действия:

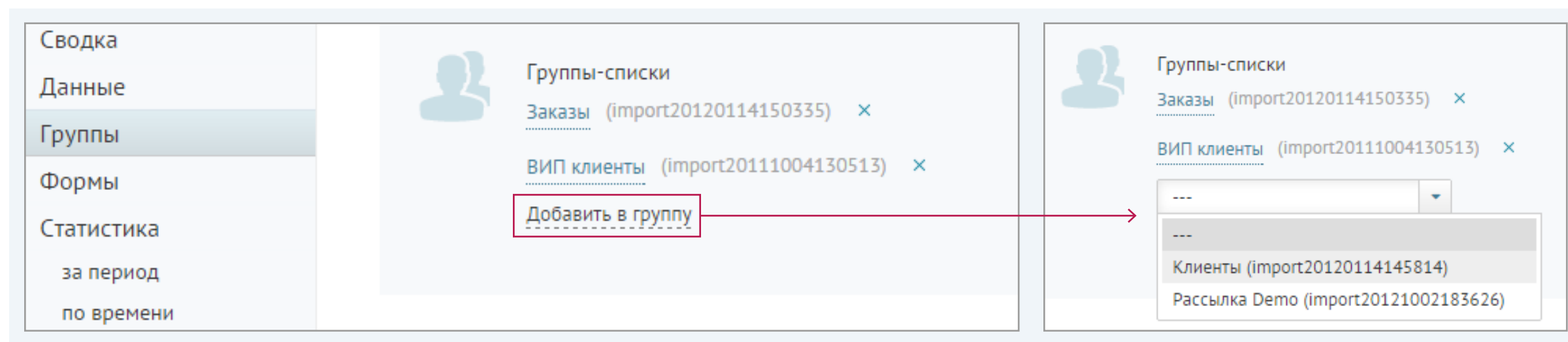
- › изменить статус подписчика (активировать адрес или добавить его в стоп-лист);
- › удалить подписчика из базы;
- › изменить анкетные данные подписчика;
- › добавить подписчика в какую-либо группу-список или удалить из выбранных.



Для **добавления адреса в стоп-лист** нажмите «Изменить» рядом со статусом подписчика и затем – кнопку «Добавить».

У неактивных подписчиков (статус «не подтвержден») ссылка «Изменить» разворачивает меню активации адреса с выбором письма-приглашения. Приглашение можно создать заранее в разделе [«Информационные письма»](#).

Чтобы **добавить подписчика в группу-список**, перейдите в карточке на вкладку «Группы». Нажмите на «Добавить в группу», выберите нужную группу и затем нажмите кнопку «Добавить». Для **удаления из группы** используйте значок  .




Управлять участием адреса в группах-фильтрах таким же образом нельзя. Адрес входит в группу-фильтр только в случае, если соответствует условиям отбора этой группы.

*При удалении подписчика из базы вся статистика по его адресу сохраняется.*

*При повторном добавлении адреса в базу статистика восстановится и будет доступна в «Карточке подписчика».*




## Редактирование анкетных данных подписчика

Для того чтобы посмотреть и отредактировать анкетные данные конкретного подписчика перейдите на вкладку «Данные» и выберите нужную анкету из списка. В анкете вы можете заполнить пустые поля или изменить имеющиеся анкетные данные.

Для изменения анкетных данных нажмите на значок  .

Сводка	Анкеты
Данные	
Группы	
Формы	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Системная</li> <li>➤ Заказы с сайта</li> </ul>
---

Анкеты											
➤ Системная		анкета									
✓ Заказы с сайта		анкета									
<table border="1"> <tr> <td>Название вашей компании</td> <td>Звезда Невы</td> <td>строка </td> </tr> <tr> <td>Контактное лицо</td> <td>Козлов Даниил</td> <td>строка</td> </tr> <tr> <td>Контактный телефон</td> <td>(495) 294-64-70</td> <td>строка</td> </tr> </table>	Название вашей компании	Звезда Невы	строка 	Контактное лицо	Козлов Даниил	строка	Контактный телефон	(495) 294-64-70	строка		
Название вашей компании	Звезда Невы	строка 									
Контактное лицо	Козлов Даниил	строка									
Контактный телефон	(495) 294-64-70	строка									

Поля анкеты станут доступными для редактирования. Не забывайте сохранять внесенные изменения.

Системная		анкета						
Заказы с сайта		анкета						
<table border="1"> <tr> <td>Название вашей компании</td> <td><input type="text" value="Звезда"/></td> <td>строка</td> </tr> <tr> <td>Контактное лицо</td> <td><input type="text" value="Козлов Даниил"/></td> <td>строка</td> </tr> </table>	Название вашей компании	<input type="text" value="Звезда"/>	строка	Контактное лицо	<input type="text" value="Козлов Даниил"/>	строка		
Название вашей компании	<input type="text" value="Звезда"/>	строка						
Контактное лицо	<input type="text" value="Козлов Даниил"/>	строка						

*Анкета «Системная» содержит техническую информацию об адресе. Она недоступна для редактирования.*

# Массовые операции

## Массовое изменение анкетных данных

Функцию **массового редактирования** полезно использовать в том случае, если всем участникам группы требуется заполнить одно или несколько полей анкет одинаковыми для всех подписчиков данными.

Для одновременного изменения данных подписчиков используется **шаблон автозаполнения**, с помощью которого можно:

- › установить одинаковые анкетные данные подписчикам при импорте адресов списком, файлом или по одному;
- › добавить или изменить анкетные данные определенной группы подписчиков (раздел [«Массовые операции»](#)).

Шаблоны заполнения создаются на основе анкет. Для выбранных полей анкет устанавливаются значения, которые будут заполнены всем подписчикам группы или по списку при импорте.

### Изменение анкетных данных подписчиков

Подписчикам группы:

ВИП клиенты

Присвоить ответы из шаблона:

Скидка 5% [посмотреть шаблоны](#)

Если пункт анкеты уже заполнен:

Заменить старое значение новым

Если пункт анкеты ещё не заполнен:

Заполнить указанным в шаблоне значением

**Изменить данные подписчиков**

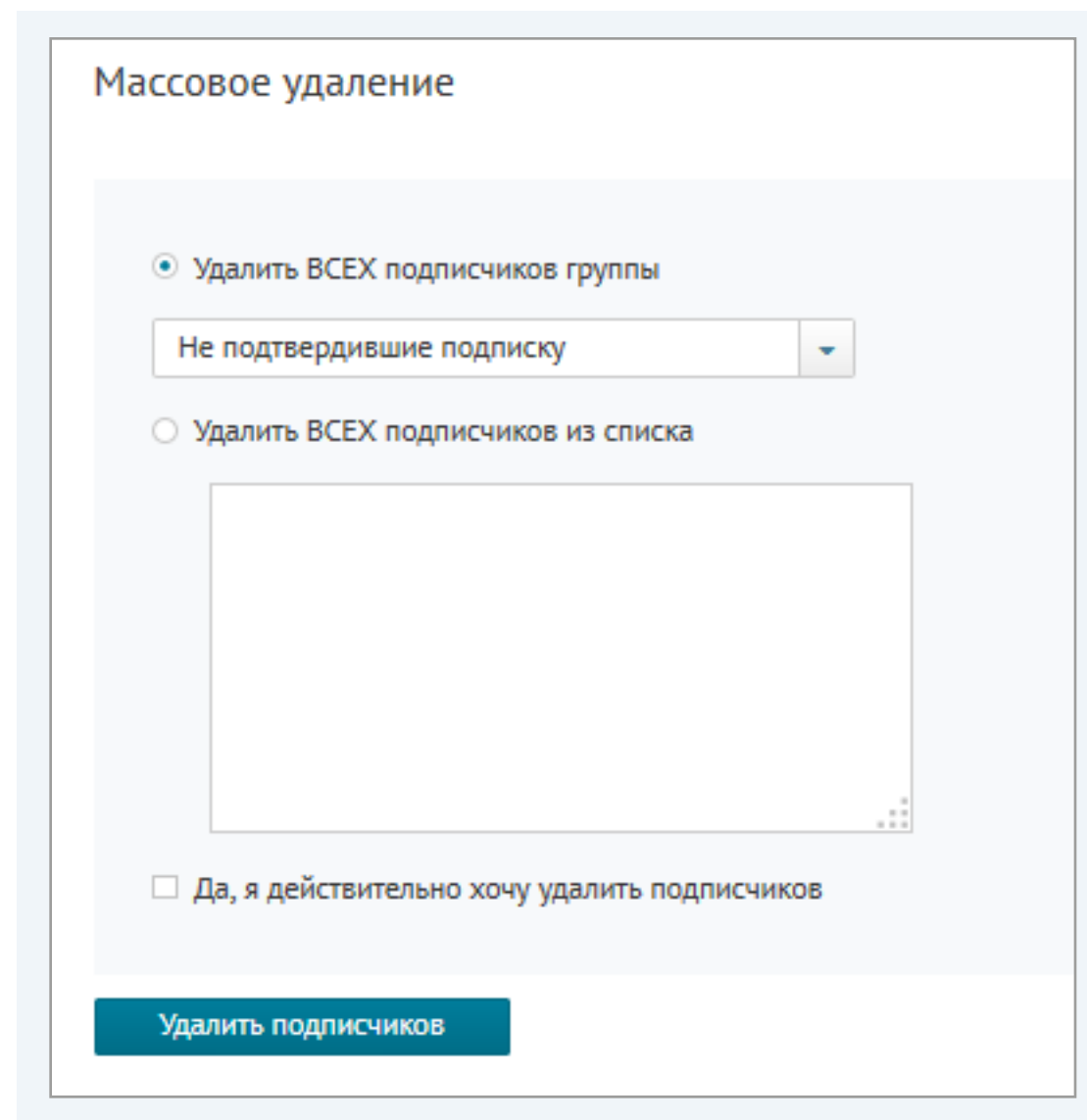
## Массовое удаление подписчиков группы

Функция массового удаления используется только в случае, если нужно удалить всех подписчиков конкретной группы или список адресов.

### Другие случаи:

- › Чтобы удалить только **саму группу, при этом оставив подписчиков в базе**, перейдите в список групп (раздел «Подписчики»), отметьте нужную группу и нажмите «Удалить».
- › Конкретного подписчика можно удалить в его карточке (найдите его через раздел «Поиск»).
- › Если вы хотите, чтобы подписчики перестали получать рассылку, внесите их адреса в стоп-лист ([Подписчики](#) → [Инструменты](#) → [Стоп-лист](#)). Адреса будут заблокированы для получения писем.

**Для массового удаления подписчиков** перейдите в раздел [Подписчики](#) → [Массовые изменения](#) → [Массовое удаление](#), выберите группу из списка либо введите адреса в специальное поле. Указывая группу, вы удаляете только адреса, соответствующие ей, группа при этом сохраняется и останется пустой.



The screenshot shows a web interface titled "Массовое удаление" (Massive deletion). It contains two radio button options: "Удалить ВСЕХ подписчиков группы" (Delete ALL subscribers of the group) and "Удалить ВСЕХ подписчиков из списка" (Delete ALL subscribers from the list). The first option is selected. Below it is a dropdown menu with the text "Не подтвердившие подписку" (Not confirmed subscription) and a downward arrow. A large empty rectangular box is positioned below the dropdown. At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Да, я действительно хочу удалить подписчиков" (Yes, I really want to delete subscribers). A blue button labeled "Удалить подписчиков" (Delete subscribers) is located at the bottom right of the form area.

**Обратите внимание!** Удаление подписчиков из базы – необратимое действие. Восстановить данные будет невозможно. Будьте аккуратны при совершении данной операции.

# Сегментация базы. Группы

## Сегментация базы

**Группы** служат для логического структурирования подписчиков в базе. Группы разделяются по типу подписчиков: **email** и **sms** (эти группы между собой не пересекаются) и по типу фильтрации: **список** и **фильтр**.

**Группа-список** присваивается подписчикам при добавлении в базу, редактировании персональных данных подписчика, а также в ответ на определенное событие триггерных рассылок. Группы-списки можно пополнять.

**Группа-фильтр** основана на заданном наборе условий, при соблюдении которых подписчик попадает в выборку. Условия фильтрации задаются на основе анкетных данных подписчиков, результатов статистики (доставка, отклик), или как отношение с другой группой (соответствует / не соответствует). Типы условий можно комбинировать.

Группы подписчиков			
Тип группы: <input type="text" value="все"/>		Тип подписчиков: <input type="text" value="все"/>	
<input type="button" value="Показать"/>			<input type="button" value="Создать группу"/>
<input type="checkbox"/>	Название группы	Тип	Тип подписчиков
<input type="checkbox"/>	ВИП клиенты	список	email
<input type="checkbox"/>	Все активные (доступные для рассылки)	фильтр	email
<input type="checkbox"/>	Группа смс	список	смс
<input type="checkbox"/>	Заказы	список	email
			ID
			import20111004130513
			active
			p168
			import20120114150335

В аккаунте имеются предустановленные группы-фильтры:

- › **«Все активные (доступные для рассылки)»** – для отбора подтвержденных подписчиков;
- › **«Не подтвердившие подписку»** – для отбора не подтвердивших подписку (неактивных) адресов;
- › **«С ошибками доставки»** – подписчики, у которых встречалась как минимум одна ошибка доставки;
- › **«Подписка удалена (стоп-лист)»** – для отбора отписавшихся подписчиков.

Эти группы не рекомендуется изменять и удалять. Удаление группы не повлияет на наличие подписчиков в базе.

## Создание группы

- › Укажите название группы.
- › Определите, для каких подписчиков она будет использоваться: email или sms.
- › Выберите тип группы: список или фильтр.
- › Создать группу-список можно также при добавлении подписчиков в базу.


## Редактирование группы




Каждая группа получает свой уникальный код, который необходимо знать для автоматизированной загрузки данных.

### На странице группы можно:

- › изменить название группы;
- › посмотреть статистику по участникам группы и рассылкам, которые были отправлены этим участникам;
- › посмотреть список подписчиков группы;
- › удалить группу (удалится только группа, но подписчики удалены не будут).

### Группа "Клиенты" (p345)

Название: Клиенты  Тип: фильтр Подписка: email [Посмотреть подписчиков](#) [Удалить группу](#) [?](#)

	Участников в группе: 5488		Недоступно к рассылке: 854		Отправлено: 50429
	Доступно к рассылке: 4634		Без подтверждения: 5		Доставлено: 46383
			Отписано (в стоп-листе): 388		Прочитано: 13624 (8754)
			Невозможно доставить: 462		Переходов: 792 (581)

## Группа-фильтр

Группа-фильтр изначально пустая. Для отбора подписчиков необходимо задать условия выборки.

Для этого нужно войти в режим редактирования группы-фильтра и нажать **«Добавить условие»**.

Фильтр может состоять из нескольких условий или групп условий.

**Добавить условие** ×

Условие:

Подходит под условия отбора группы
▼

Выберите группу:

Клиенты
▼

Назад
Готово

**Условия фильтрации формируются на основе:**

- › **анкетных данных** подписчиков (например, значение поля «возраст» больше 20 лет, «пол» – женский, город «Москва», «последняя покупка» – пылесос и др.),
- › **взаимодействия с другой группой** (соответствует / не соответствует выбранной группе, например, «клиенты Москва»),
- › **на основе результатов статистики** за период, по конкретному выпуску или по всем выпускам: отправлено, доставлено, ошибки, открытия, переходы.

## Фильтрация по анкете

Выберите анкету и нужное поле. Возможные условия зависят от формата поля и могут иметь значения: поле заполнено/не заполнено, равно/не равно, больше/меньше, содержит/не содержит, начинается с./заканчивается на.. и др.

В группу попадут те подписчики, для которых будет выполняться условие отбора в соответствии с указанным значением.

**Добавить условие** ×

Выберите анкету

Клиенты
▼

Выберите поле анкеты

Скидка %
▼

Назад
Продолжить

**Добавить условие** ×

Анкета: "Клиенты"

Поле: "Скидка %"

Условие: Число больше или равно ▼

Величина: 10

Назад
Готово



## Фильтрация по группе

Подписчик попадет в группу-фильтр, если для него выполняется правило **соответствия другой группе:**

- › подходит под условия выбранной группы (соответствует группе)
- › не подходит под условия выбранной группы (не соответствует группе).

С помощью фильтрации по группе можно объединять или исключать группы.

## Фильтрация по статистике

Выберите период выхода рассылки (дополнительно можно указать группу) либо конкретный выпуск, по которому будет считаться результат.

- › **За все выпуски** (перестраивается ежедневно);
- › **за период времени** (интервал дат);
- › **со смещением от текущей даты:** отсчитывается назад от текущей даты определенное количество суток. Можно указать промежуток времени с отступом от текущей даты.

Условия для выборки формируются в зависимости от наличия или отсутствия у подписчика за этот период: доставленных или отправленных писем, ошибок, открытых писем или переходов.

Для показателей открытия (чтения) и переходов можно дополнительно указать конкретный временной интервал, а также ссылку, по которой были совершены клики.

**Добавить условие** ✕

Условие:

Подходит под условия отбора группы ▼

Выберите группу:

Клиенты ▼

Назад Готово

**Добавить условие**

По данным статистики:

За все выпуски ▼

С первого выпуска рассылки по текущую дату

по группе (необязательно)

--- ▼

по выпуску (укажите ID)

Подписчик попадет в группу при условии:

Наличия ▼ Переходов по ссылкам ▼

Можете указать ссылку (с http://)

С первого выпуска рассылки по текущую дату

Назад Сохранить условие

## Условия фильтрации

Условия соединяются друг с другом с помощью логических операндов **И** и **ИЛИ**:

**И** – должны выполняться оба условия, чтобы подписчик попал в группу.

**ИЛИ** – должно выполняться одно из условий, чтобы подписчик попал в группу.




Инструменты для работы с условиями:







добавить группу условий ниже, добавить условие ниже, удалить условие.


Группы условий используются при сложной комбинации фильтров для соблюдения логики при выполнении условий.




### Условия фильтрации группы "Активные клиенты"

число больше или равно 10 в поле «Скидка %» анкеты «Клиенты»   



Подходит под условия отбора группы «Клиенты»   

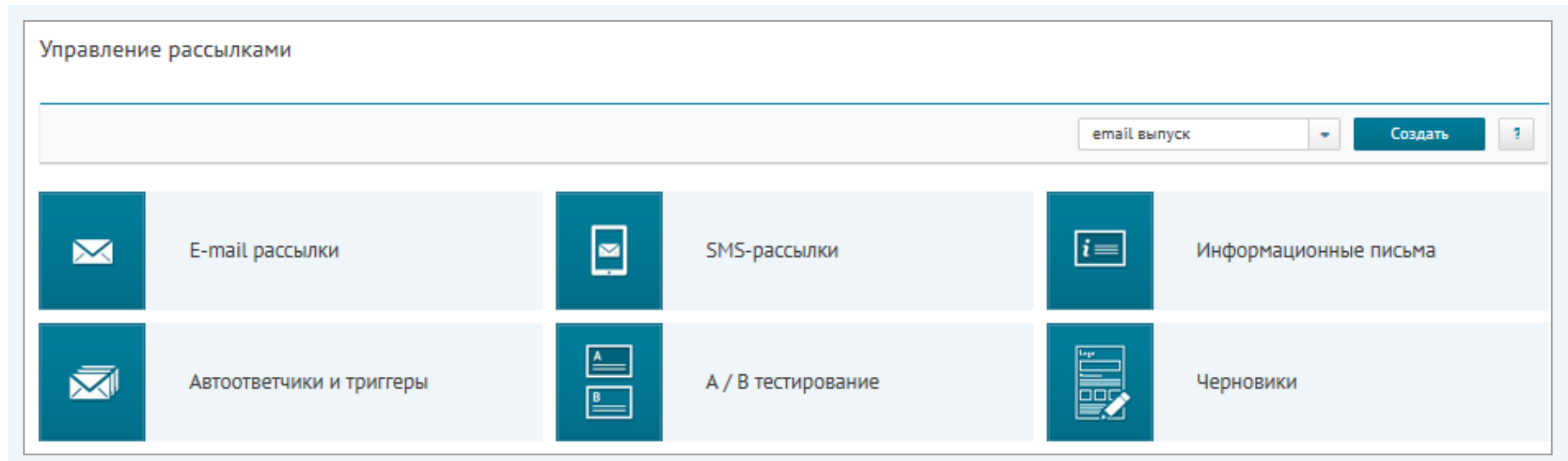


Наличие переходов за все время по выпускам за все время   

[Добавить условие фильтрации](#)

**В нашем примере:** в группу попадут подписчики из группы «Клиенты», которые имеют скидку больше 10% и которые совершали переходы по ссылкам в каком либо выпуске.

# Управление рассылками




## Email рассылки


- › Рассылка выпускается по группе подтвержденных email-адресов подписчиков.
- › В письме указывается имя отправителя и email для обратной связи.
- › Письмо может быть сформировано в формате HTML и текст.
- › Текст и тема выпуска могут быть персонализированы – содержать анкетные данные пользователя. Также письмо может содержать динамические контентные блоки, которые будут показываться в зависимости от заданных условий.
- › Подготовленное письмо можно сохранить в виде черновика и использовать для создания последующих писем.
- › В письмо можно вставить социальные кнопки «Поделиться» и «Мне нравится».
- › К письму можно приложить файлы, в том числе персонализированные.
- › Выпуск рассылки можно отложить на определенное время или без указания конкретного времени.

В разделе управления email-рассылками можно вывести архив отправленных выпусков за определенный период и список отложенных выпусков.


Email-рассылки



**Визуальный редактор**  
Редактируйте текст в удобном редакторе.









**Готовые шаблоны**  
Блочный редактор для готовых шаблонов.



**Свой шаблон**  
Загружайте исходник в текстовый редактор.




Архив Отложенные

2009-01-01 – 2015-02-05
31
Черновик: 5 Woodooo disco
Загрузить Просмотр

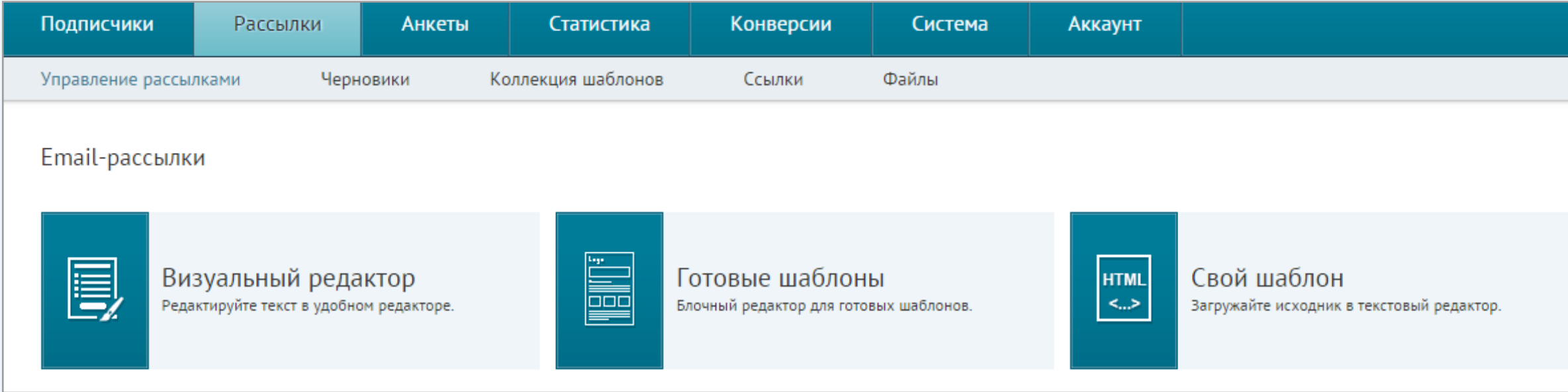
ID	Заголовок	Дата и время выпуска	Группа
   9	<a href="#">Бумажные пакеты снова в моде</a>	2013-04-16 15:18	Рассылка Demo
   8	<a href="#">200 штук визиток + ламинация в подарок!</a>	2013-03-20 08:10	Рассылка Demo

## Возможные действия с архивом

### В архиве можно:

- › перейти на статистику выпуска (раздел [«Статистика»](#) → [«По выпуску»](#), подробные отчеты по данному письму) ;
- › перейти на карту кликов (отображение уровня кликов на макете письма в разделе «Статистика») ;
- › посмотреть письмо ;
- › узнать id выпуска (цифра рядом с заголовком, используется в частности для создания групп-фильтров);
- › посмотреть веб-версию письма (перейти по ссылке с заголовка письма, письмо откроется в браузере).

# Создание выпуска



Подписчики | **Рассылки** | Анкеты | Статистика | Конверсии | Система | Аккаунт

Управление рассылками | Черновики | Коллекция шаблонов | Ссылки | Файлы

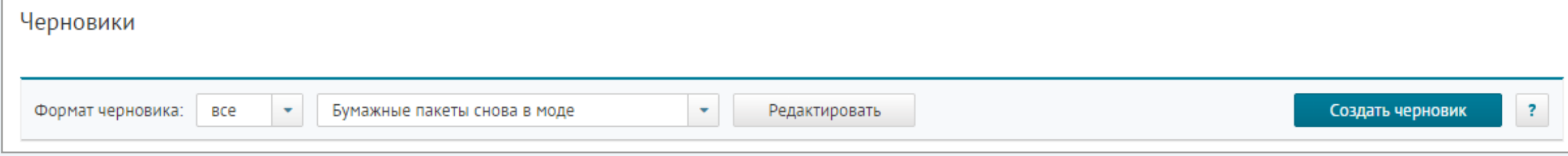
### Email-рассылки

- Визуальный редактор**  
Редактируйте текст в удобном редакторе.
- Готовые шаблоны**  
Блочный редактор для готовых шаблонов.
- Свой шаблон**  
Загружайте исходник в текстовый редактор.

**Создать рассылку с нуля можно тремя способами:**

- › в визуальном редакторе,
- › на основе готового шаблона из коллекции Sendsay,
- › с использованием собственного html-шаблона.

*Чтобы поработать с черновиком, используйте раздел [«Черновики»](#). В нем можно отредактировать имеющийся черновик или создать новый, а также выпустить рассылку на основе черновика.*



### Черновики

Формат черновика:

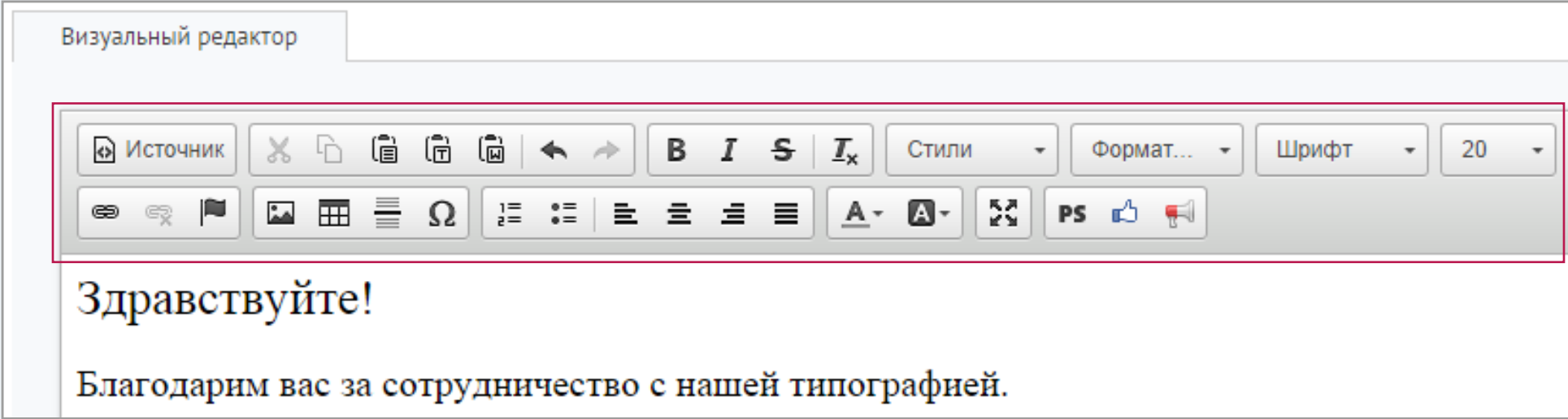
## Создание выпуска с помощью визуального редактора

Визуальный редактор облегчает работу над контентом рассылки. Он помогает справиться с форматированием текста, таблицами и графикой без знаний html. **С помощью редактора можно:**

- › отформатировать текст,
- › добавить таблицы, ссылки и спецсимволы,
- › вставить команды персонализации,
- › включить в письмо кнопки социальных сетей.

Чтобы переключиться в режим редактирования исходного кода письма используйте кнопку «Источник».

Кнопка  развернет редактор на весь экран для удобного редактирования шаблона.




Панель инструментов визуального редактора

При создании выпуска с нуля система автоматически сохраняет письмо в разделе [«Черновики»](#), чтобы вы не потеряли проделанную работу. [Черновик](#) хранится до тех пор, пока рассылка не будет отправлена, после чего удаляется.

Вы можете найти автоматически сохраненное письмо в [«Черновиках»](#) с пометкой AUTOSAVE.

# Визуальный редактор

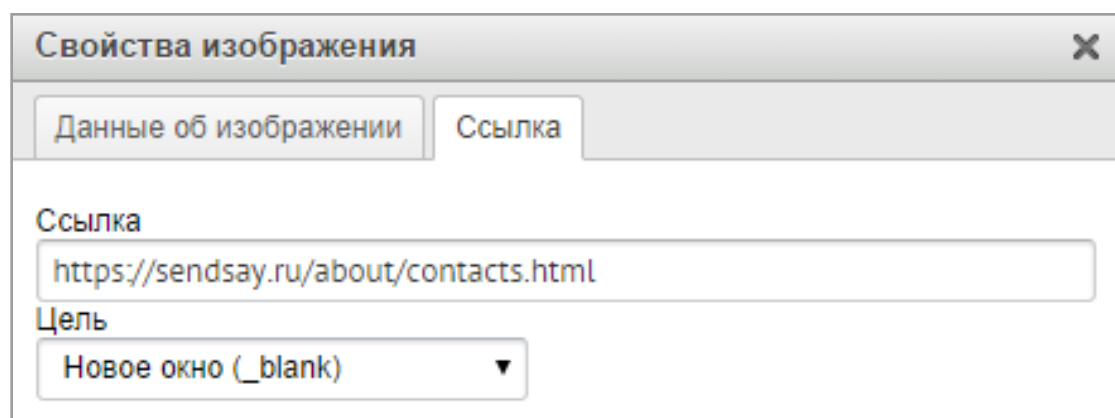
## Добавление изображения в визуальном редакторе

Чтобы добавить картинку, нажмите на значок  .  
Откроется новое окно «Свойства изображения».

Нажмите на кнопку «Загрузить картинку» и выберите изображение на компьютере.

Если картинка размещена в интернете (например, в разделе «Файлы»), укажите ее полный адрес в поле «Ссылка». Также можно указать размер картинки, отступы, выравнивание и альтернативный текст. Альтернативный текст отображается на месте картинки, заблокированной почтовой программой.

Во вкладке «Ссылка» укажите страницу, на которую подписчик перейдет после нажатия на эту картинку в письме.

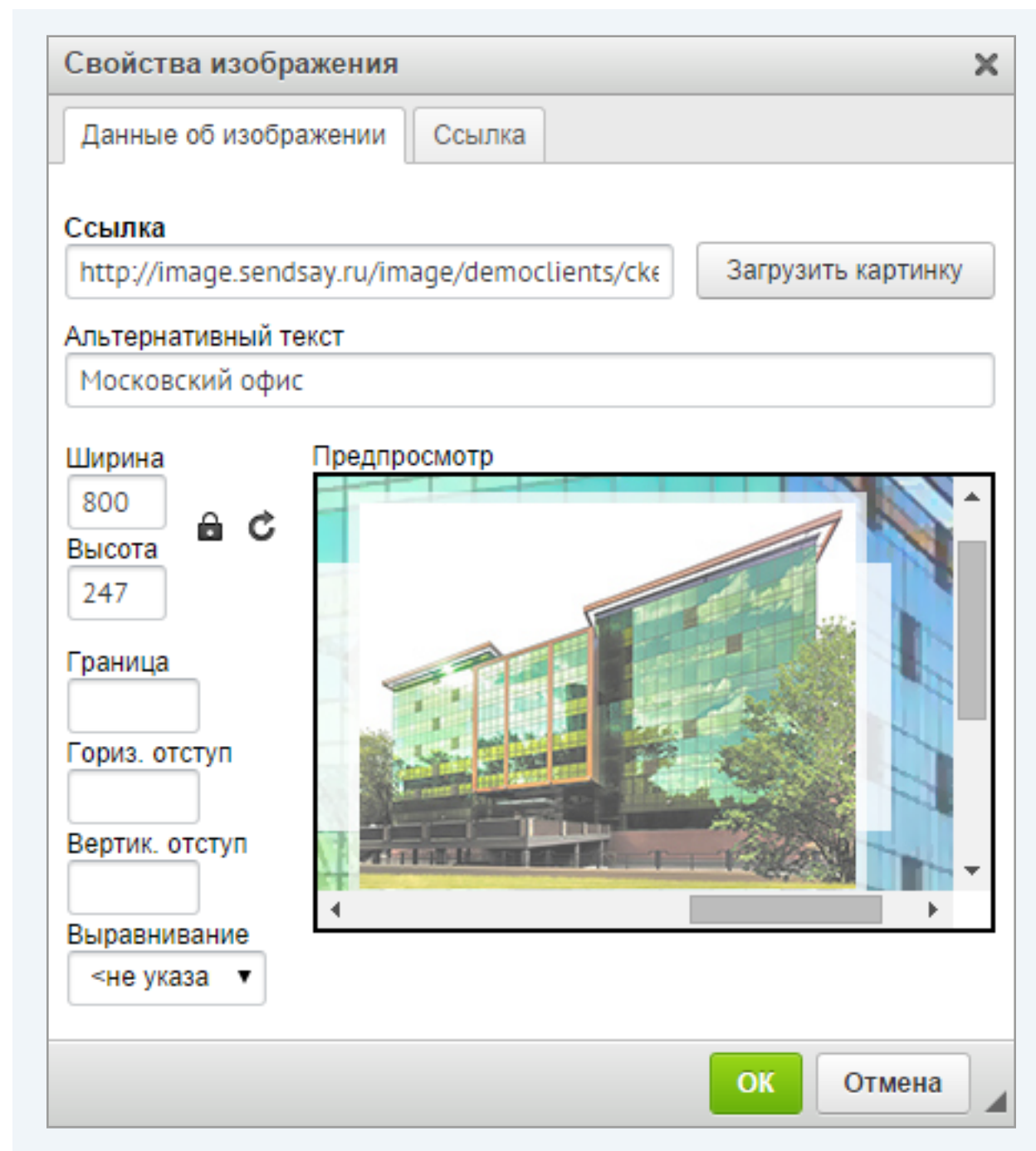


Свойства изображения

Данные об изображении Ссылка

Ссылка

Цель



Свойства изображения

Данные об изображении Ссылка

Ссылка  
 Загрузить картинку

Альтернативный текст

Ширина


Высота

Граница

Гориз. отступ

Вертик. отступ

Выравнивание

Предпросмотр  


OK Отмена



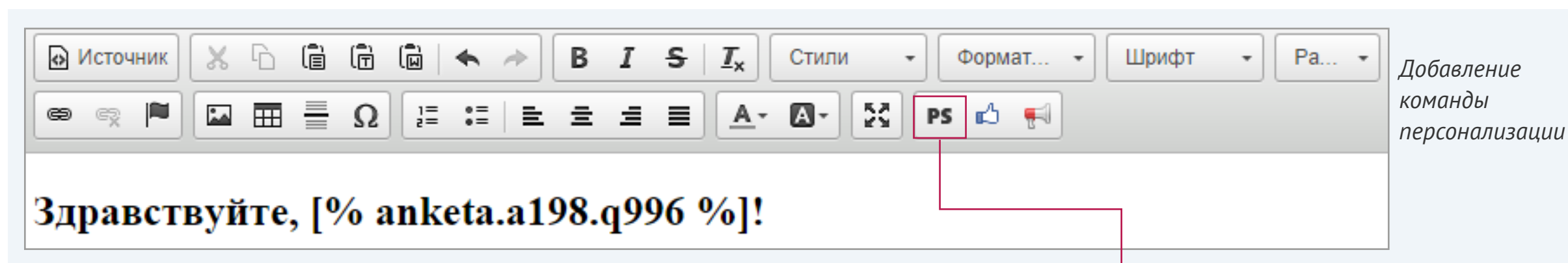
# Персонализация в письме

## Вставка персонализации

Персонализация – это любые анкетные данные подписчика, которые необходимо включить в письмо. Персонализация вставляется в письмо с помощью команды ProScript, которая представляет собой конструкцию **[% anketa.aID.qID %]**, где aID – код анкеты, а qID – код поля. В разделе «Анкеты» у каждого поля указана команда персонализации.

В визуальном редакторе предусмотрена специальная кнопка для вставки команд:

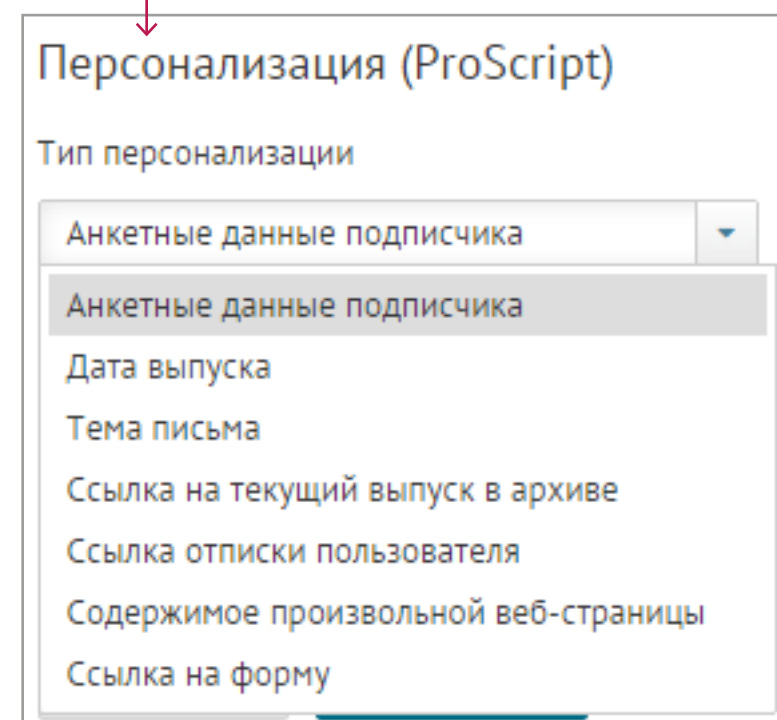
**PS**



После нажатия на кнопку откроется новое окно, где будет предложено выбрать тип данных для вставки в письмо.

### В письмо можно включить:

- › анкетные данные подписчика (любая информация о подписчике, сохраненная в базе);
- › дата выпуска;
- › тема письма;
- › ссылка на текущий выпуск в архиве (ссылка на онлайн-версию письма, генерируется автоматически в процессе рассылки);
- › ссылка отписки;
- › содержимое произвольной веб-страницы;
- › ссылка на форму (форма опроса или регистрации, созданная в разделе [«Анкеты – Опросы и формы»](#)).





## Вставка анкетных данных подписчика

При выборе варианта «**Анкетные данные подписчика**» нужно указать анкету и поле, значение которого необходимо вставить в письмо. Например, анкета «Клиенты», поле «Имя» (для обращения к подписчику по имени в письме).

После нажатия кнопки «Вставить» необходимая команда будет размещена в окне редактирования письма на месте курсора.

## Проверка персонализации

В предварительном просмотре есть возможность проверить, как будет выглядеть рассылка с персонализацией на примере личных данных любого подписчика.

### Персонализация (ProScript)

Тип персонализации

Анкетные данные подписчика

Выберите анкету

Клиенты

Выберите поле анкеты

Имя

Отмена Вставить

**Здравствуйтесь, anketa.a198.q996!**

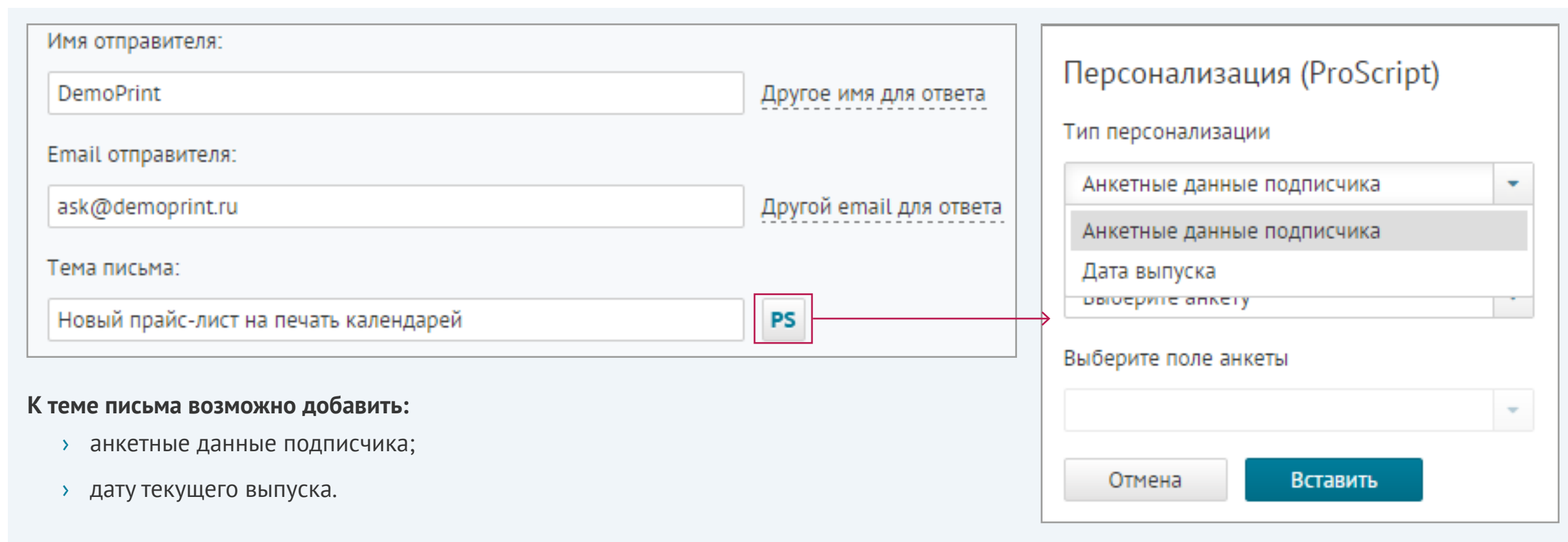
Благодарим вас за сотрудничество с нашей типографией!  
Уведомляем вас, что с 1 июля 2014 года мы вводим новые тарифы на печать.

**Здравствуйтесь, Иван!**

Благодарим вас за сотрудничество с нашей типографией!  
Уведомляем вас, что с 1 июля 2014 года мы вводим новые тарифы на печать.

## Персонализация в теме письма

Кнопка **PS**, расположенная рядом с полем «Тема», позволяет включить персонализацию в тему письма. Например, можно добавить обращение к подписчику по имени, указать персональный размер скидки и т.д.



The screenshot shows the email editor interface. On the left, there are three input fields: 'Имя отправителя:' (DemoPrint), 'Email отправителя:' (ask@demoprint.ru), and 'Тема письма:' (Новый прайс-лист на печать календарей). To the right of each field is a dashed line with a label: 'Другое имя для ответа', 'Другой email для ответа', and 'PS'. A red box highlights the 'PS' button, with a red arrow pointing to the 'Персонализация (ProScript)' panel on the right. This panel has a title 'Персонализация (ProScript)', a dropdown for 'Тип персонализации' (currently 'Анкетные данные подписчика'), a list of survey questions (including 'Дата выпуска' and 'выберите анкету'), a 'Выберите поле анкеты' dropdown, and 'Отмена' and 'Вставить' buttons.

### К теме письма возможно добавить:

- › анкетные данные подписчика;
- › дату текущего выпуска.

## Расширенная персонализация

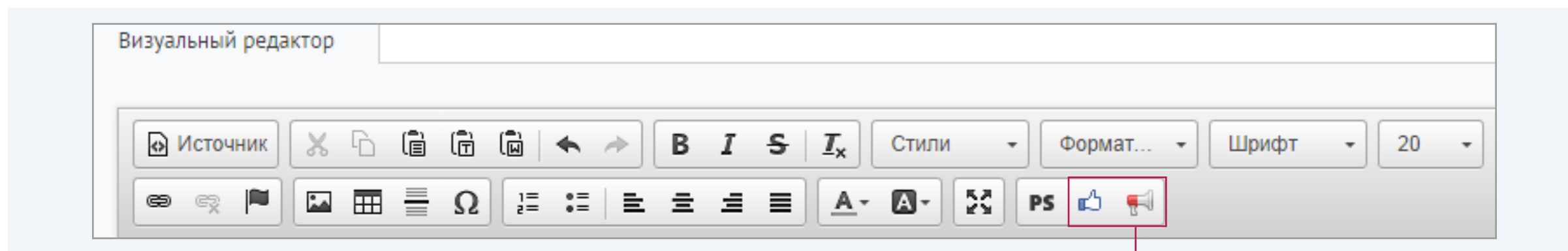
Для расширенной персонализации используйте специальный язык шаблонизатора **ProScript**:

<https://pro.subscribe.ru/resources/help/proscript.html>

# Социальные кнопки

## Добавление социальных кнопок в визуальном редакторе

Вы можете добавить в письмо кнопки **«Мне нравится»** и **«Поделиться»** для распространения вашего предложения на аудиторию социальных сетей Facebook, Вконтакте и Twitter. Пользователь сможет поставить «лайк» и поделиться ссылкой на веб-версию письма или любую другую страницу. Кнопки вставляются при помощи иконок редактора.



После нажатия на одну из кнопок откроется новое окно, в котором следует указать, **что именно подписчик сможет лайкнуть (или чем поделиться):**

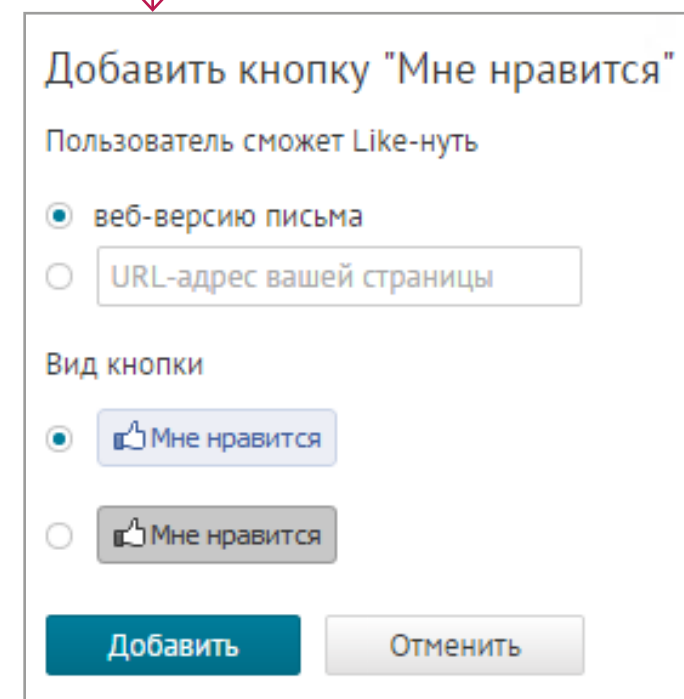
- › **веб-версией письма** (ссылкой на выпуск в архиве)
- › **произвольной ссылкой.**

Также можно задать вид кнопок, которые будут размещены в письме.

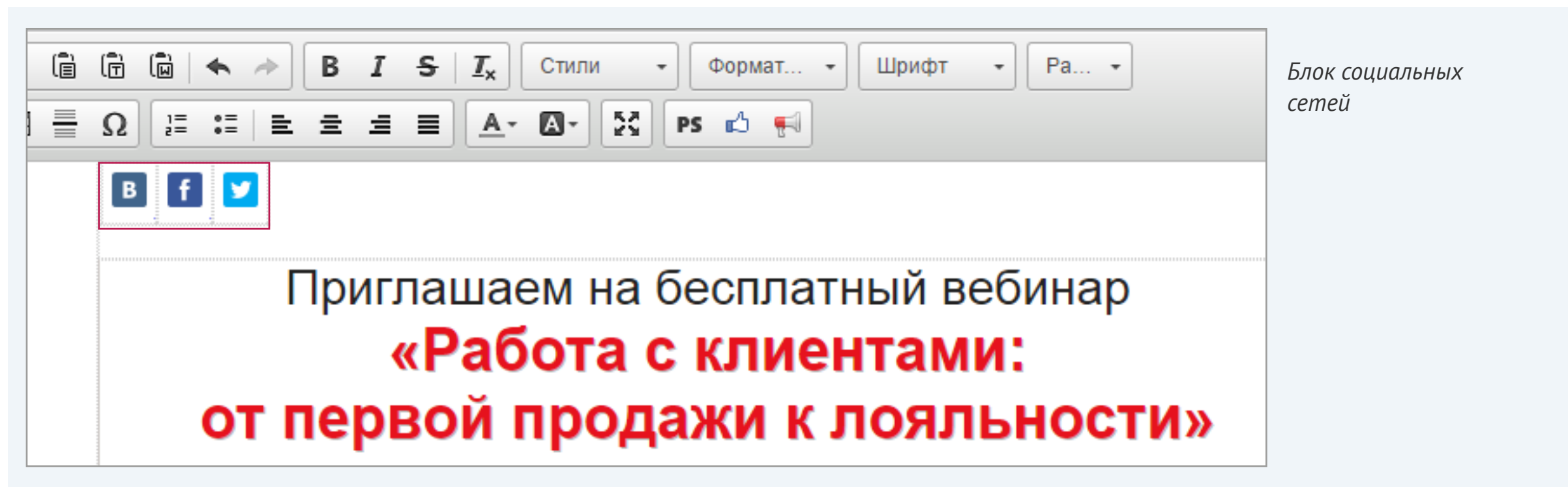
## Доступ к веб-версии писем

Для того чтобы подписчик мог поделиться ссылкой на веб-версию письма, нужно установить настройку доступа **«всем»** в разделе **«Система –> Настройки системы –> Доступ по умолчанию к архиву (веб-версии писем)»**.

При необходимости задайте пароль, который пользователь должен будет ввести для просмотра веб-версии письма.



## Размещение социального блока



Кнопки будут размещены в письме на месте курсора.

Вы можете использовать оба блока социальных кнопок: «Мне нравится» и «Поделиться», либо только один из них.

Любую из иконок блока «Поделиться» можно при необходимости удалить.

Для того чтобы помимо ссылки на веб-версию письма в социальных сетях отображался понятный заголовок, вставьте в html-редакторе (через кнопку «Источник») в начале письма нужный текст в теге <title>, **например**:

```
<title>Отдых на берегу озера - горячее предложение!</title>
```

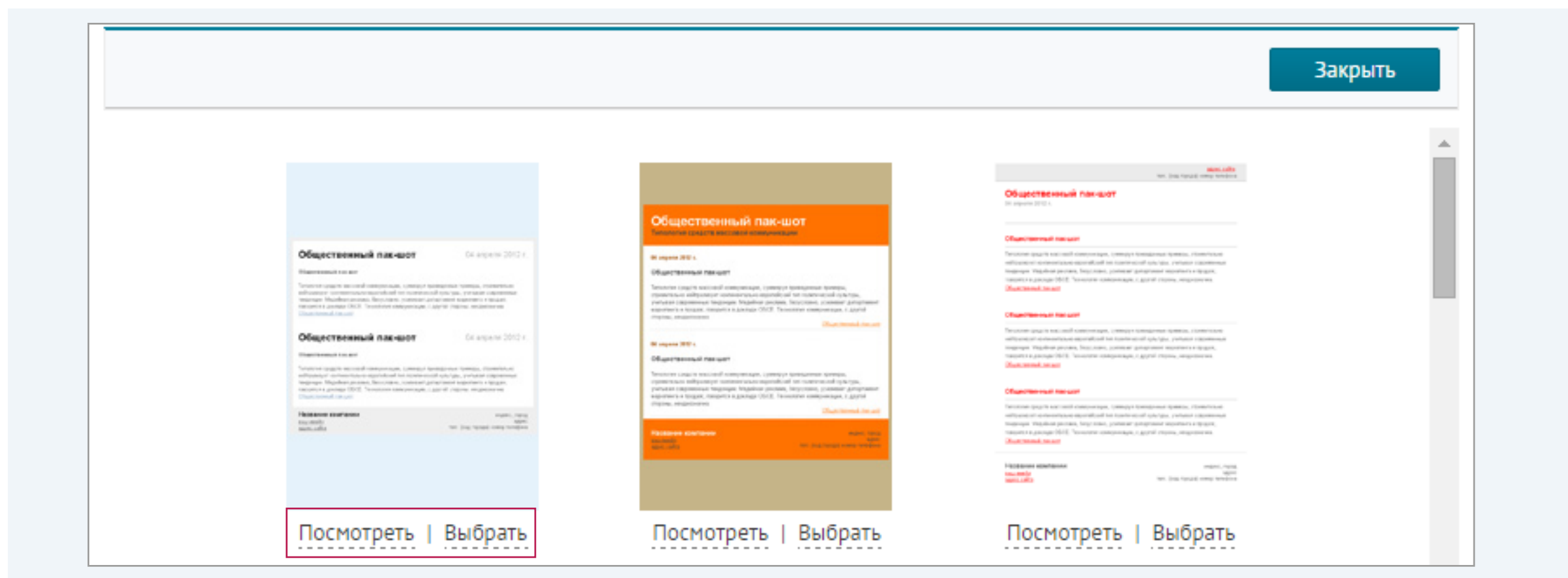
**либо подставьте тему письма:**

```
<title>[% param.issue_name %]</title>
```

# Готовые шаблоны оформления

## Создание письма на основе готового шаблона


Для создания красивого письма, которое будет корректно отображаться в почте, можно использовать один из готовых шаблонов оформления, представленных в «Коллекции шаблонов». На странице [«Управление рассылками -> Готовые шаблоны»](#) нажмите кнопку «Выбрать шаблон», чтобы перейти к перечню шаблонов. Используйте опцию «Посмотреть», чтобы ближе изучить шаблон. Нажатие на «Выбрать» откроет выбранный шаблон в блочном редакторе, где его можно будет отредактировать и затем отправить рассылку (или сохранить как черновик).

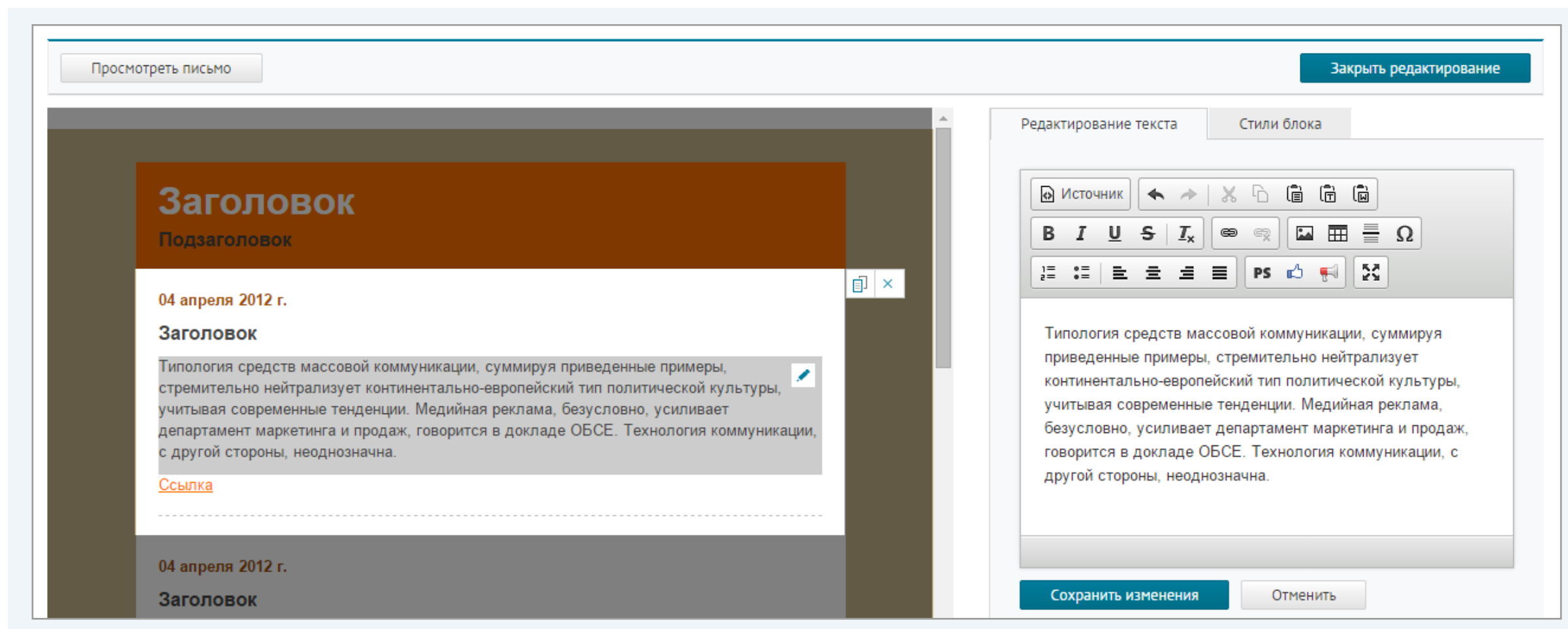




Рассылку на основе готового шаблона также можно создать непосредственно из раздела [«Коллекция шаблонов»](#).

Готовый шаблон имеет блочную структуру. При необходимости можно добавлять или удалять блоки шаблона с помощью соответствующих кнопок блочного редактора.

## Редактирование готового шаблона

Для редактирования блока необходимо кликнуть по нему мышкой или нажать кнопку . Редактирование происходит с помощью инструментов визуального редактора. Вкладка «Стили блока» позволяет изменить цвет, шрифт и размер текста.



Кнопки   позволяют **дублировать** или **удалить** блок. При удалении блока появится кнопка «Восстановить».

Для просмотра итогового варианта письма используйте кнопку **«Просмотреть письмо»**. Когда все изменения будут внесены, нажмите **«Закреть редактирование»**. Сохраните шаблон как черновик, чтобы не потерять внесенные изменения.

Исходный код шаблона можно просмотреть или изменить во вкладке «Текстовый редактор» после выхода из режима редактирования.

## Создание выпуска с помощью собственного шаблона

Мы рекомендуем пользоваться разделом [«Свой шаблон»](#), чтобы отправить полностью готовый html-код в неизменном виде. Отсутствие визуального редактора позволяет избежать нежелательных изменений в исходном коде.

Тема письма:

Текстовый редактор

```
<html>
<head>
  <title></title>
</head>
<body><font color="#222222" face="Verdana, sans-serif;" size="4">Здравствуйте, [SUBSCRIBE anketa_clients_person]
<br />
Благодарим вас за сотрудничество с нашей типографией.<br />
<br />
Уведомляем вас, что с 1 июля 2009 года мы вводим новые тарифы на печать для наших клиентов. Изменения коснулись
&quot;Цифровая печать&quot;.<br />
```

Шаблон письма состоит из текстового файла с html-кодом и картинок. **Чтобы использовать свой шаблон, необходимо:**

1. Загрузить картинки в раздел [«Файлы»](#).
2. Скопировать код письма в поле текстового редактора.
3. Прописать в коде полный адрес каждой картинки.

*Для работы со своим шаблоном в визуальном режиме перейдите в раздел [«Визуальный редактор»](#), нажмите кнопку «Источник», скопируйте html-код шаблона в окно и нажмите кнопку «Источник» повторно для возврата в визуальный режим.*

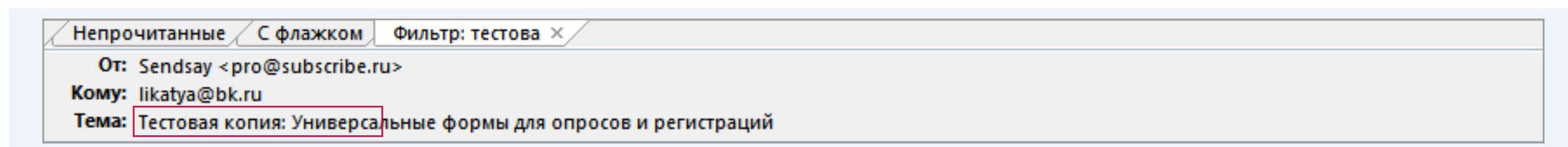


# Подготовка рассылки к отправке

## Проверка отображения письма

После подготовки рассылки необходимо проверить, как письмо отобразится в почте. Для этого отправляют **тестовые копии**. Это можно сделать на странице создания выпуска или в режиме просмотра, а также на последнем шаге перед отправкой.

Тестовые письма приходят с пометкой «Тестовая копия».



Рекомендуем отправлять тестовые копии на основные почтовые сервисы: yandex.ru, mail.ru, gmail.com.

Обратите внимание: **в тестовых письмах персонализация не работает**. На месте персонализации в тестовом письме будет пропуск. Для проверки персонализации используйте предпросмотр на примере конкретного подписчика (доступно при подготовке выпуска к отправке) или сделайте выпуск на личные адреса. Адреса должны быть внесены в базу с данными, необходимыми для персонализации.

## Параметры выпуска

### Обязательные данные для отправки выпуска:

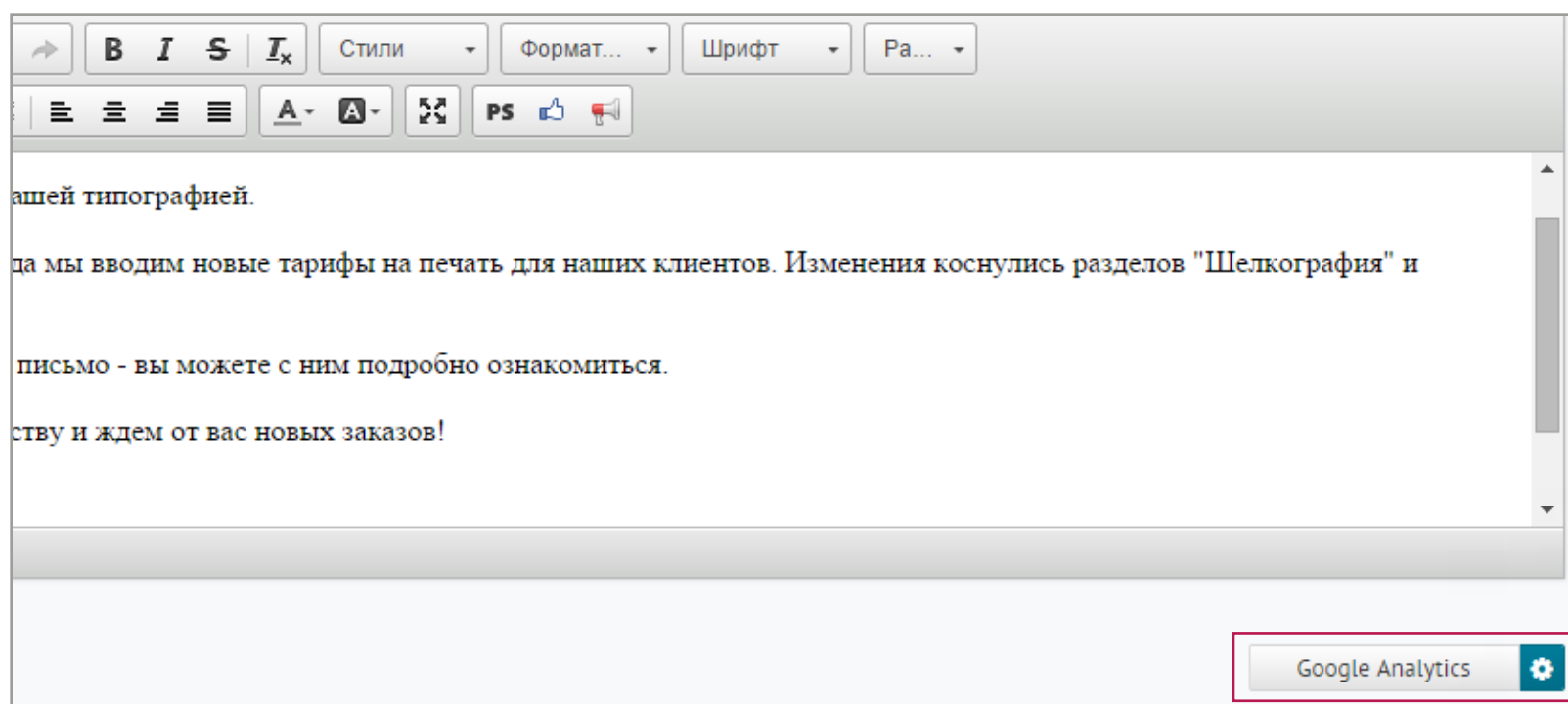
- › **«Имя отправителя»** — название компании, известное подписчикам.
- › **«Email отправителя»** — обратный email-адрес, на который подписчики смогут ответить.
- › **«Тема письма»**.


Имя отправителя:	<input type="text" value="DemoPrint"/>	<a href="#">Другое имя для ответа</a>
Email отправителя:	<input type="text" value="ask@demoprint.ru"/>	<a href="#">Другой email для ответа</a>
Тема письма:	<input type="text" value="Новый прайс-лист на печать календарей"/>	<input type="button" value="PS"/>



## Дополнительные функции: Поддержка Google Analytics

Отслеживайте в системе Google Analytics перемещения подписчиков, перешедших на сайт из рассылок, с помощью автоматически проставляемых utm-меток в ссылках. В частности, вы сможете высчитывать средний доход от каждого подписчика и фиксировать конверсию переходов в продажи.



Нажав кнопку «Google Analytics», вы включаете автоматическое добавления меток к ссылкам. Кнопка  откроет окно с дополнительными настройками, где можно задать название рекламной кампании, источник рассылок и другие параметры для более удобного отслеживания.

### Настройки Google Analytics

Name (Название рекламной кампании):  
Например, тема выпуска

Source (Источник рассылок):  
Рекомендуемое значение: Sendsay

Medium (Средство доставки):  
Рекомендуемое значение: email

Term (Ключевые слова):  
Пример: кондиционеры

Content (Содержание):  
Используется для отличия ссылок, указывающих на один и тот же URL (например, для A/B-вариантов)

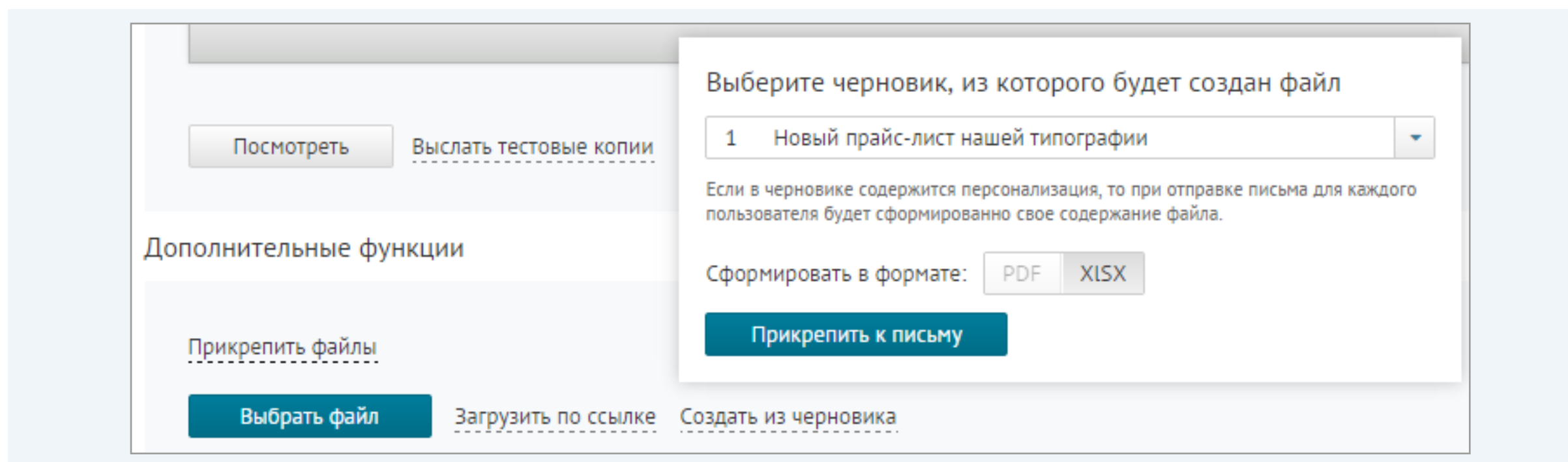
# Создание выпуска: дополнительные функции

## Прикрепленные файлы

К письму можно прикреплять файлы любого формата. Файл можно **подгрузить с компьютера**, **получить** из внешнего источника по ссылке или **сгенерировать из черновика** в формате pdf и xlsx.

Файл следует называть латинскими буквами. В противном случае возникнут проблемы с распознаванием кодировки: вместо названия подписчика увидят нечитаемые символы. Ограничения на размер вложенного файла нет, но все письмо с учетом картинок и вложений не должно превышать 5 МБ.

*С помощью опции «**Создать из черновика**» можно делать индивидуальные для каждого подписчика вложения. Если черновик содержит персонализацию, то она работает и во вложенном файле. Таким образом можно прикладывать к письму индивидуальные для каждого подписчика файлы: квитанции, открытки, коммерческие предложения, банковские выписки или отчеты программы лояльности.*



## Текстовая версия

Выпуск может быть в двух форматах – html и/или текст. Можно заполнить оба формата – с точки зрения системы это будет считаться одним письмом. Подписчик получит тот формат, который для его почтового клиента будет предпочтительнее.

## Дополнительные настройки при отправке выпуска

После того как подготовка выпуска завершена, нажмите «Перейти к отправке». На втором шаге можно задать дополнительные настройки.

**Преобразование ссылок.** По умолчанию ссылки преобразовываются. Если выбрать вариант «не преобразовывать», переходы по ссылкам не посчитаются.

**Прикрепление картинок к письму.** Если этот пункт отмечен, к ссылкам на изображения добавляется параметр «АТТАСН», который позволяет вложить картинки в письмо. Прикрепленные картинки отобразятся в почте, даже если ее владелец запретил загрузку изображений из внешних источников.

**Получатели.** Выберите группу адресов, по которой будет отправлен выпуск. Также можно загрузить список подписчиков с компьютера или с URL-адреса («Экспресс-выпуск»). При данном типе выпуска адреса подписчиков должны быть внесены в базу и иметь активный статус. Файл для экспресс-выпуска составляется [по определенным правилам](#) в формате csv. На серверах Sendsay при этом остаются только адреса электронной почты, которые нужны для сбора статистики по выпуску.

### Создание email-выпуска: параметры отправки

От: DemoPrint (info@demoprint.ru) Тема: Изменение цен на печать календарей

Преобразовывать ссылки ([настроить](#))

Необходимо для подсчета переходов из писем.

Прикрепить картинки к письму

Используется для отображения картинок во всех почтовых клиентах.

[Специальные параметры:](#)

### Получатели

Выберите группу

Выберите группу

Загрузите из файла (Экспресс-выпуск)

Допустимые форматы: .xlsx, .csv, .json. [Правила подготовки файла](#)

## Отправка рассылки

Создание email-выпуска: параметры отправки

---

От: DemoPrint (info@demoprint.ru) Тема: Изменение цен на печать календарей

[Отправить тестовую копию](#) [Посмотреть](#)

Перед отправкой рассылки проверьте группу получателей, имя и адрес отправителя, тему письма. Проверьте отображение письма в предпросмотре или отправьте тестовую копию. Если письмо отображается корректно, укажите время отправки. Возможные варианты:

- › Сейчас
- › В указанное время (на конкретную дату и время)
- › С задержкой (через N минут)
- › Отложить без времени.

При отправке с задержкой вы можете успеть отменить выпуск, если обнаружите в нем ошибку.

Список отложенных выпусков можно найти в разделе [«Email рассылки»](#). Там можно изменить заданную дату выпуска или назначить ее (для варианта «Отложить без времени»).

Для отправки выпуска нажмите **«Готово»**. Вы можете наблюдать за статусом отправки на странице отправки выпуска или в «Журнале заданий». После отправки появится кнопка «Создать копию текущего выпуска», которая позволяет отправить тот же выпуск другой группе.

Когда отправить письмо

Сейчас

В указанное время

С задержкой

Отложить без времени

Дополнительно:

Выпускать рассылку по частям

Уведомлять об успешной отправке выпуска

[Вернуться к редактированию](#) [Готово](#)

# Статистика Sendsay

## Возможности статистики Sendsay

Из блока статистики вы получите подробные сведения о результатах каждой рассылки, детальные отчеты за любой период времени, а также информацию по отдельному подписчику.

## Интерактивные графики

Отчеты сопровождаются интерактивными графиками и диаграммами. На них можно отключать показатели, которые в текущий момент не нужны для анализа. При смене периода и группировки данных диаграмма перестраивается в реальном времени. Если выделить участок графика мышкой, можно «приблизить» его для подробного изучения.






## Статистика по выпускам

В разделе [«Статистика» - «По выпускам»](#) находятся отчеты по каждому отправленному письму с детализацией по различным параметрам.

Чтобы перейти к подробной статистике по выпуску, нажмите на название выпуска в таблице. Другой способ попасть на эту страницу - в архив выпусков нажать на иконку с диаграммой.



### Архив выпусков

	Заголовок	Дата и время выпуска	Группа
   9	<a href="#">Бумажные пакеты снова в моде</a>	2013-04-16 15:18:17	Рассылка Demo
   8	<a href="#">200 штук визиток + ламинация в подарок!</a>	2013-03-20 08:10:45	Рассылка Demo

## Получение статистики по выпускам

Укажите период, в который происходили выпуски, чтобы получить сводную информацию по ним в виде таблицы.

По выпускам 2009-01-01 – 2014-10-29


Email  Экспорт отчета 2009-01-01 – 2014-10-29

Название выпуска	Дата выпуска	Группа	Отправлено	Доставлено	Ошибки	Открыто	Уникальных открытий	Переходов	Уникальных переходов	Отмен подписки
<b>Итого</b>			<b>549</b>	<b>517</b> 94.17%	<b>32</b> 5.83%	<b>258</b> 49.90%	<b>215</b> 41.59%	<b>177</b> 68.60%	<b>133</b> 61.86%	<b>0</b> 0.00%
Бумажные пакеты снова в моде	2013-04-16 15:18:17	Рассылка Демо	121	121 100.00%	0 0.00%	74 61.16%	53 43.80%	26 35.14%	18 33.96%	0 0.00%
200 штук визиток + ламинация в подарок!	2013-03-20 08:10:45	Рассылка Демо	6	6 100.00%	0 0.00%	8 133.33%	5 83.33%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%

### Основные показатели выпуска:

- › **Ошибки** – количество ошибок доставки, возникших при попытке доставить данный выпуск.
- › **Открыто** – общее количество зафиксированных открытий. Письмо считается открытым, если почта пользователя загрузила невидимую картинку-счетчик, находящуюся в письме.
- › **Уникальные открытия** – количество подписчиков, открывших письмо. С каждого адреса засчитывается только одно открытие.
- › **Переходы** – клики по ссылкам в письме. Считаются, только если при отправке выпуска стоит галка «преобразовывать ссылки» (подключено по умолчанию, снимать не рекомендуется).
- › **Уникальные переходы** – количество подписчиков, перешедших хотя бы по одной ссылке из этого письма.

# Общий отчет по выпуску

"Бумажные пакеты снова в моде" (9) 

Дата: 2013-04-16 15:18:17

Группа: Рассылка Демо

Тип: email

Отправлено: 121

Доставлено: **100.00%** 121

С ошибками: **0.00%** 0

Открыто: **61.16%** 74 (53)

Переходов: **35.14%** 26 (18)

Отписалось: **0.00%** 0

## Общее

### Доставка

- по доменам
- по подписчикам
- все ошибки

### Открытия

- за период
- по часам
- по подписчикам

### Переходы

- за период
- по ссылкам
- по подписчикам

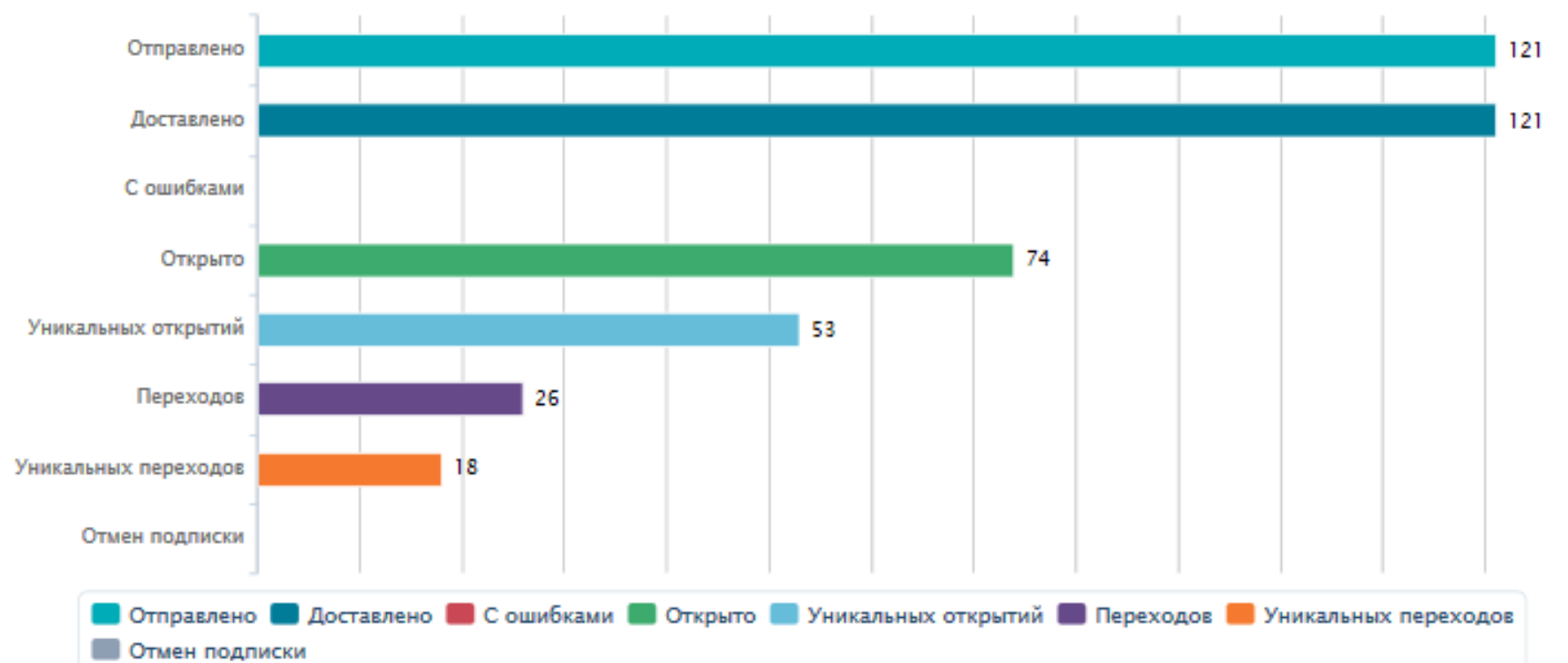
### Карта кликов

### Отписки

### Технологии

- по типу устройства
- по опер. системе

Экспорт



Все показатели по выпуску собраны в сводном отчете и отражены на графике.

Слева от графика - список доступных отчетов по каждому показателю с разной детализацией.

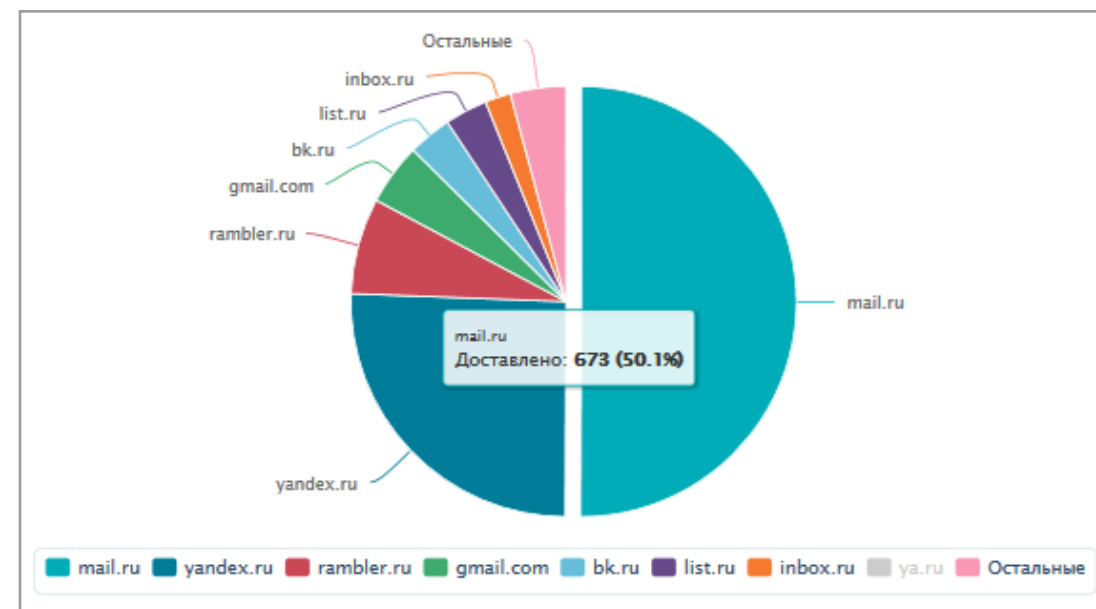
Между ними можно переключаться, выбранные параметры при этом не сбрасываются.



## Доставка

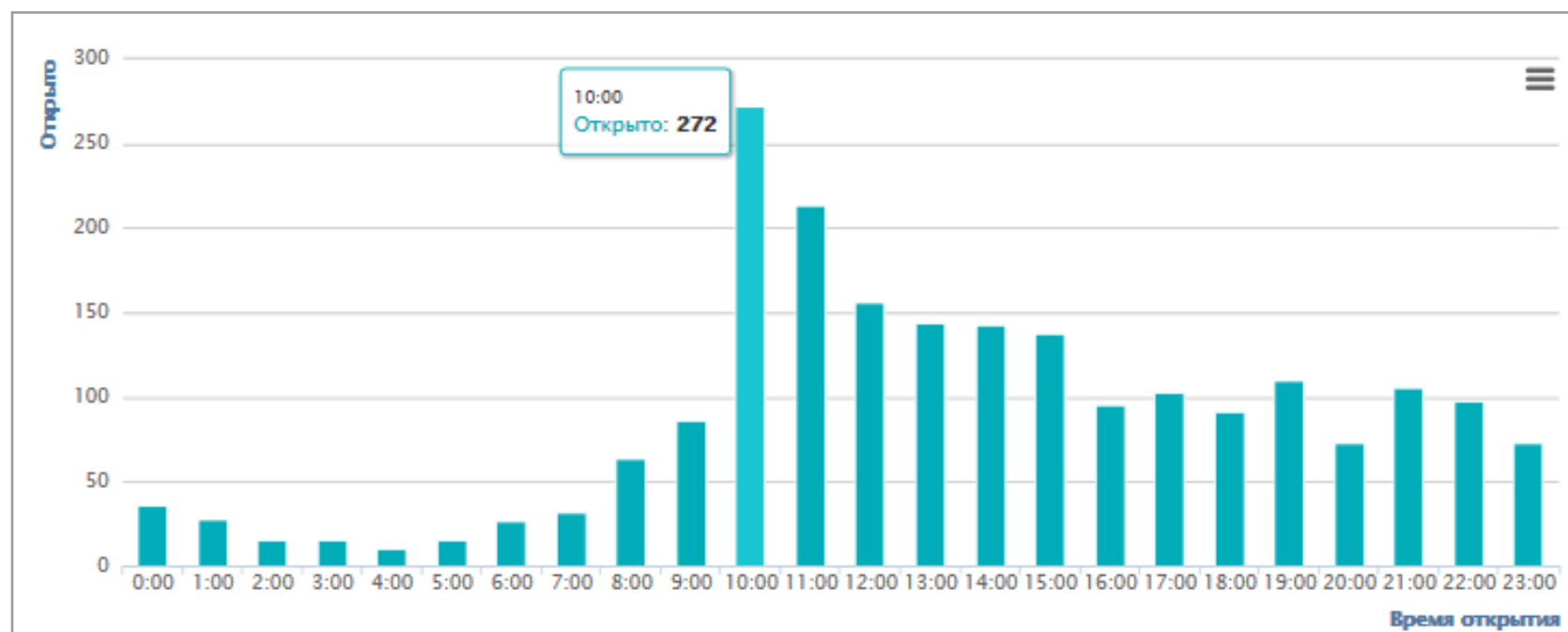
Отчет показывает, сколько всего писем было отправлено, доставлено и какие ошибки возникли при доставке.

- › По доменам. Можно посмотреть, как доставка распределилась по основным почтовым доменам, и выявить проблемы, возникшие на одном из веб-сервисов.
- › По подписчикам. Выводится статус доставки по каждому адресу: доставлено или не доставлено и какая именно ошибка возникла.
- › Все ошибки. Список ошибок, возникших при доставке этого выпуска, и их количество.



## Открытия (чтения)

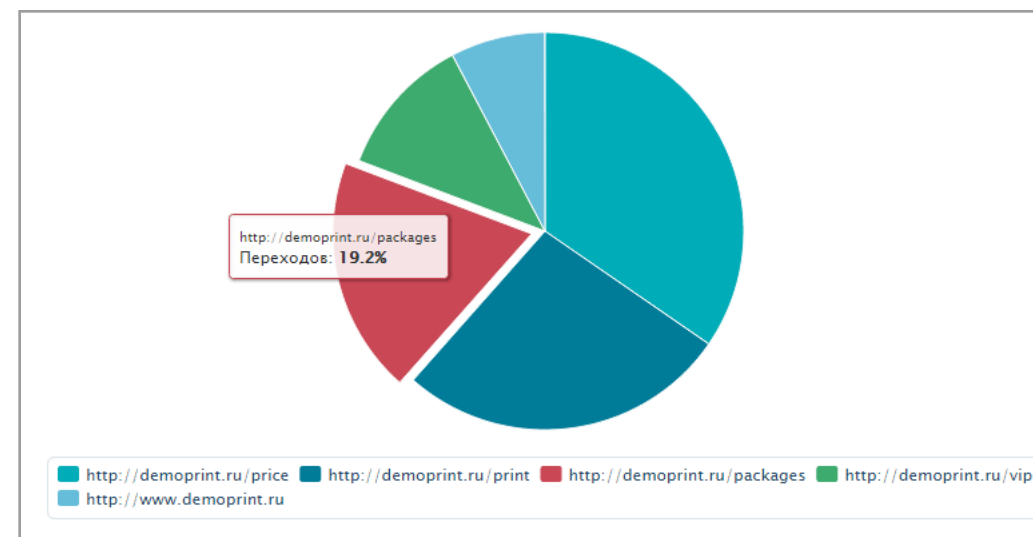
- › За период. Количество общих и уникальных открытий в указанный промежуток времени.
- › По часам. Распределение открытий по часам покажет, в какое время подписчикам удобно читать письма.
- › По подписчикам. Можно узнать, открыл ли письмо конкретный подписчик.





## Переходы (клики)

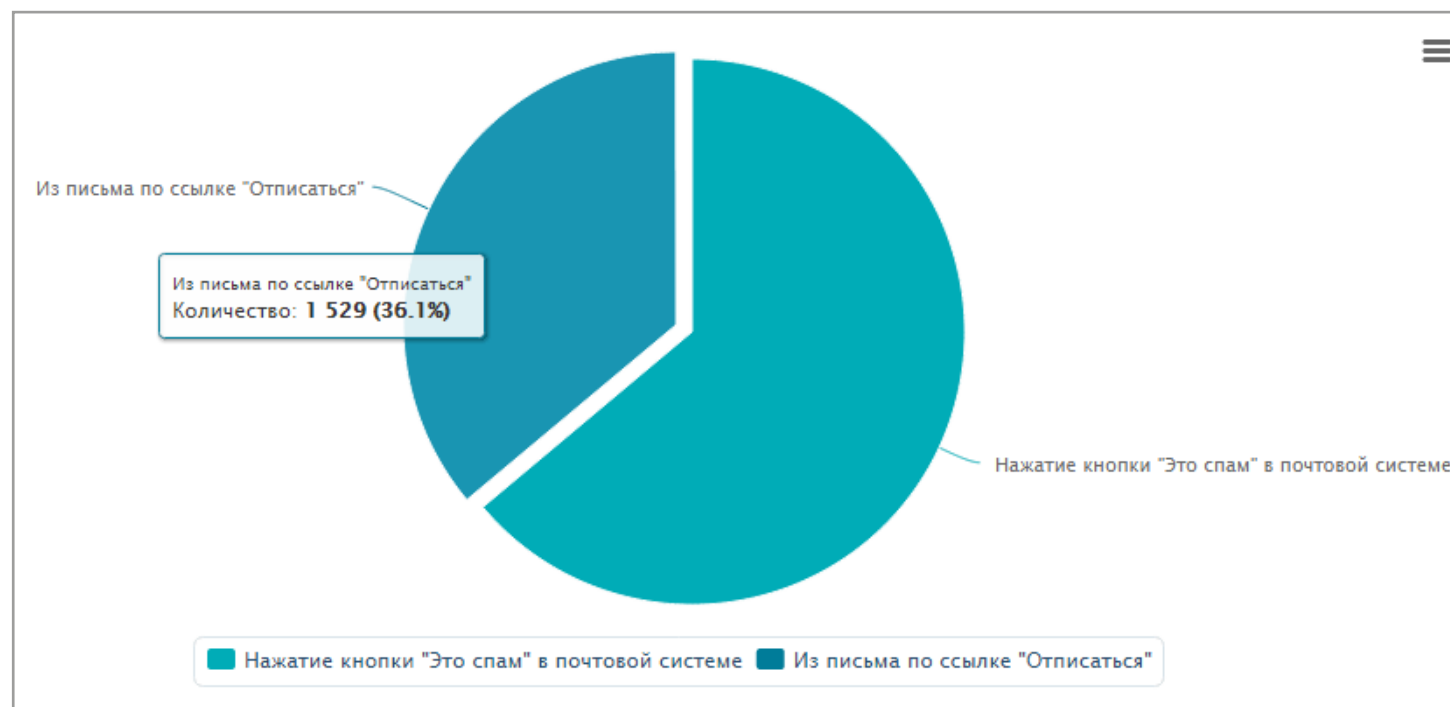
- › За период. Количество общих и уникальных переходов в указанный промежуток времени.
- › По ссылкам. Список ссылок из данного выпуска с количеством переходов по каждой из них.
- › По подписчикам. Можно узнать, по какой ссылке перешел конкретный подписчик.



## Отписки

В данном разделе находится информация о разных способах отказа от рассылки.

Подписчик может отписаться не только с помощью ссылки отписки, но и нажав на кнопку «это спам» в своей почте.



## Технологии

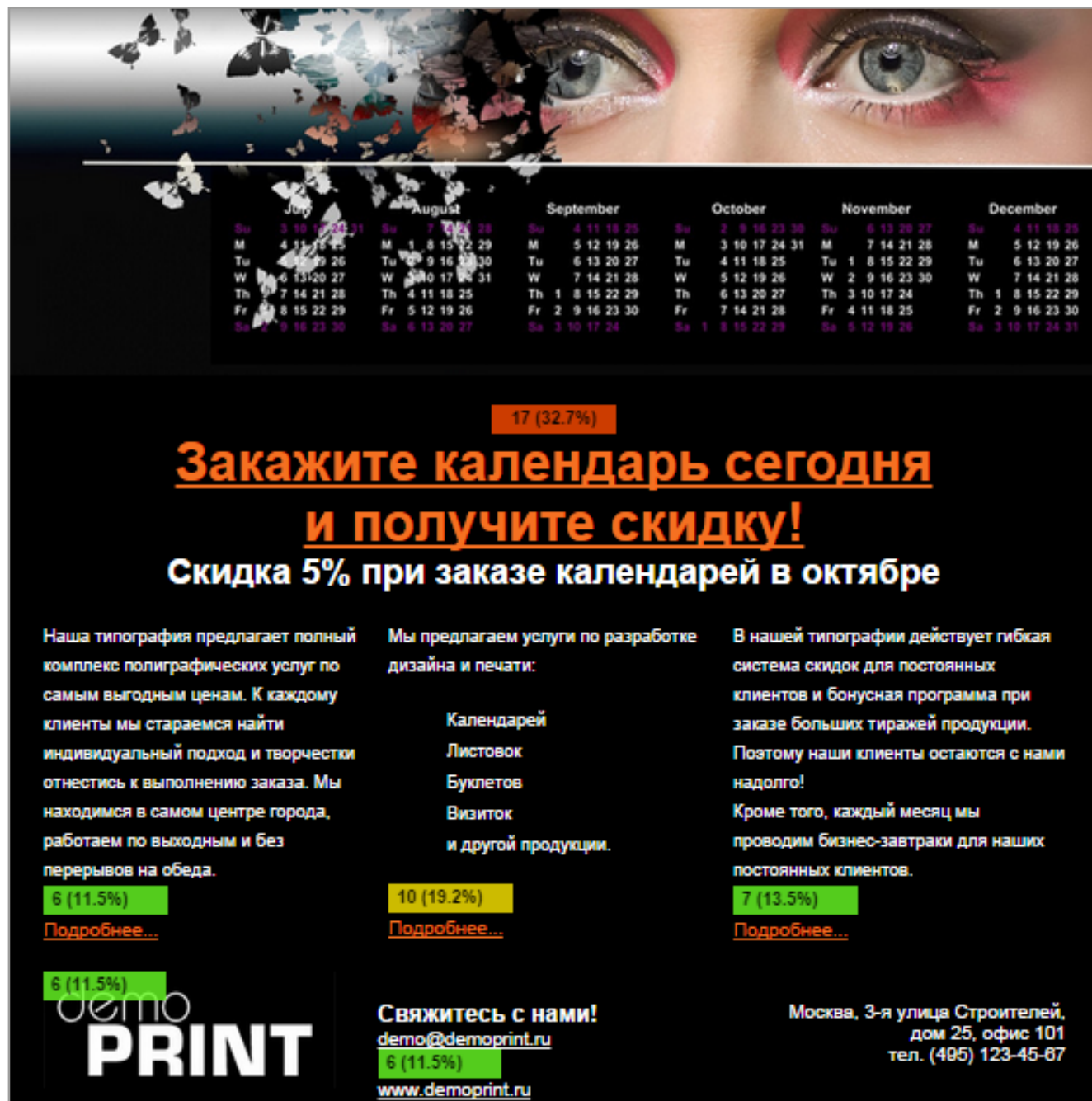
- › По типу устройств. Узнайте, с каких устройств ваши подписчики прочитали данный выпуск: с компьютеров, смартфонов или планшетов. Возможно, пора адаптировать шаблон письма под мобильные устройства.
- › По операционной системе. Виды операционных систем, которые используют подписчики.

## Карта кликов

Карта кликов показывает активность переходов по ссылкам на скриншоте выпуска.

Для наглядности используется цветовое выделение по принципу тепловой карты: самые непопулярные ссылки подсвечены синим, самые популярные – красным. Над ссылкой указано количество переходов и процент от общего количества кликов.

По карте кликов легко оценить, в какой части макета наблюдается большее количество кликов, выявить закономерности в поведении подписчиков и использовать это для повышения конверсии следующих писем.



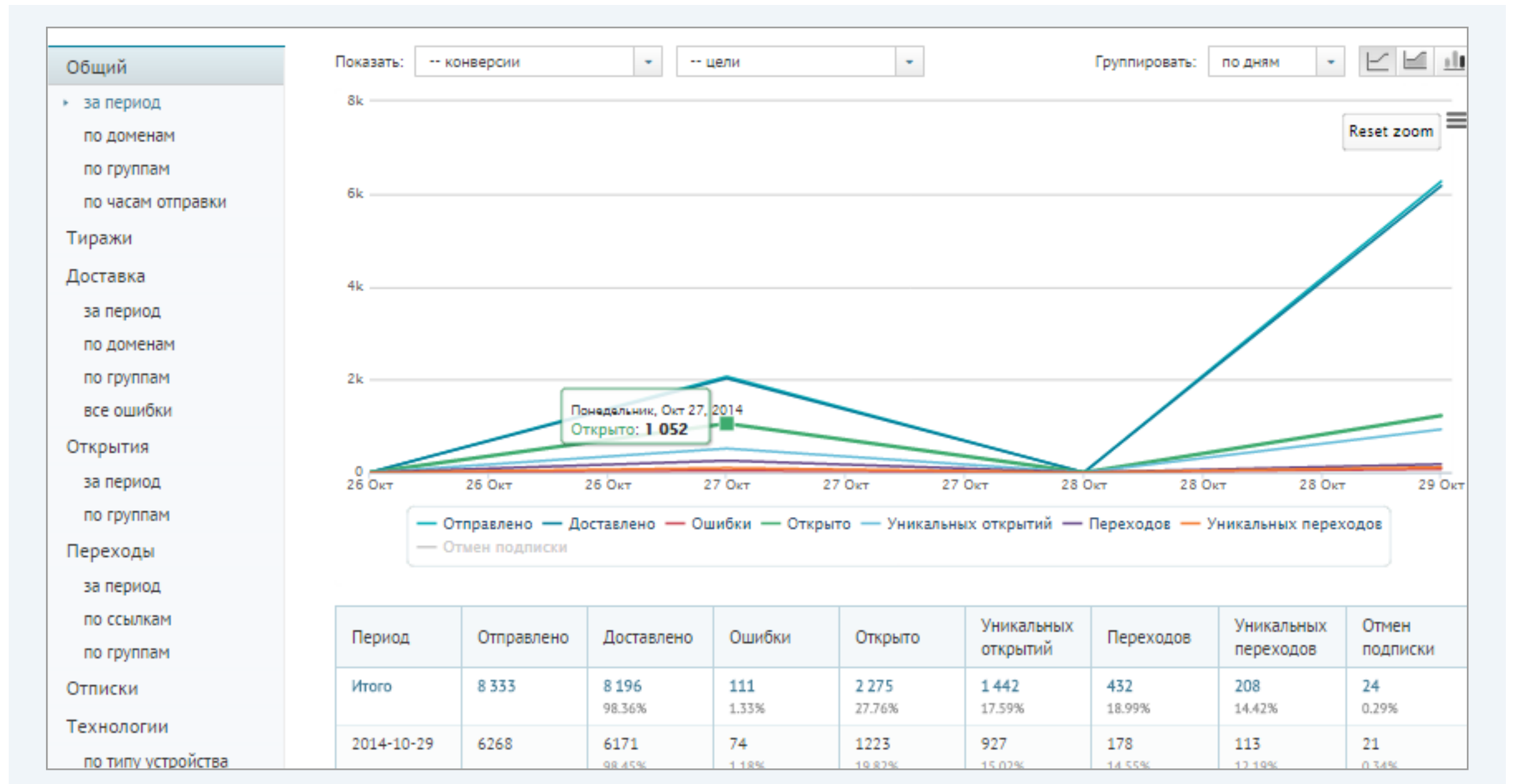
The screenshot shows a promotional email for 'demo PRINT'. At the top, there is a calendar for the months of July, August, September, October, November, and December. Below the calendar, there is a large orange banner with the text: 'Закажите календарь сегодня и получите скидку!' and 'Скидка 5% при заказе календарей в октябре'. A yellow box above the banner indicates '17 (32.7%)' clicks. Below the banner, there are three columns of text, each with a colored box indicating the number of clicks and percentage: a green box for '6 (11.5%)', a yellow box for '10 (19.2%)', and a green box for '7 (13.5%)'. Each column has a 'Подробнее...' link. At the bottom, there is a 'demo PRINT' logo, contact information for 'demo@demoprint.ru' and 'www.demoprint.ru', and the address 'Москва, 3-я улица Строителей, дом 25, офис 101, тел. (495) 123-45-67'.

# Отчеты

В разделе [«Отчеты»](#) собрана информация по выпускам и подписчикам за произвольный период времени. Период задается в календаре или с помощью кнопок быстрого выбора: «сегодня», «вчера», «за неделю», «за месяц».

## Сводный отчет за период

Сводный отчет о работе с рассылками за определенный период времени. Все показатели отражены на графике, вид которого можно поменять (доступны варианты: линии, области и гистограмма). По умолчанию отчет группируется по дням.



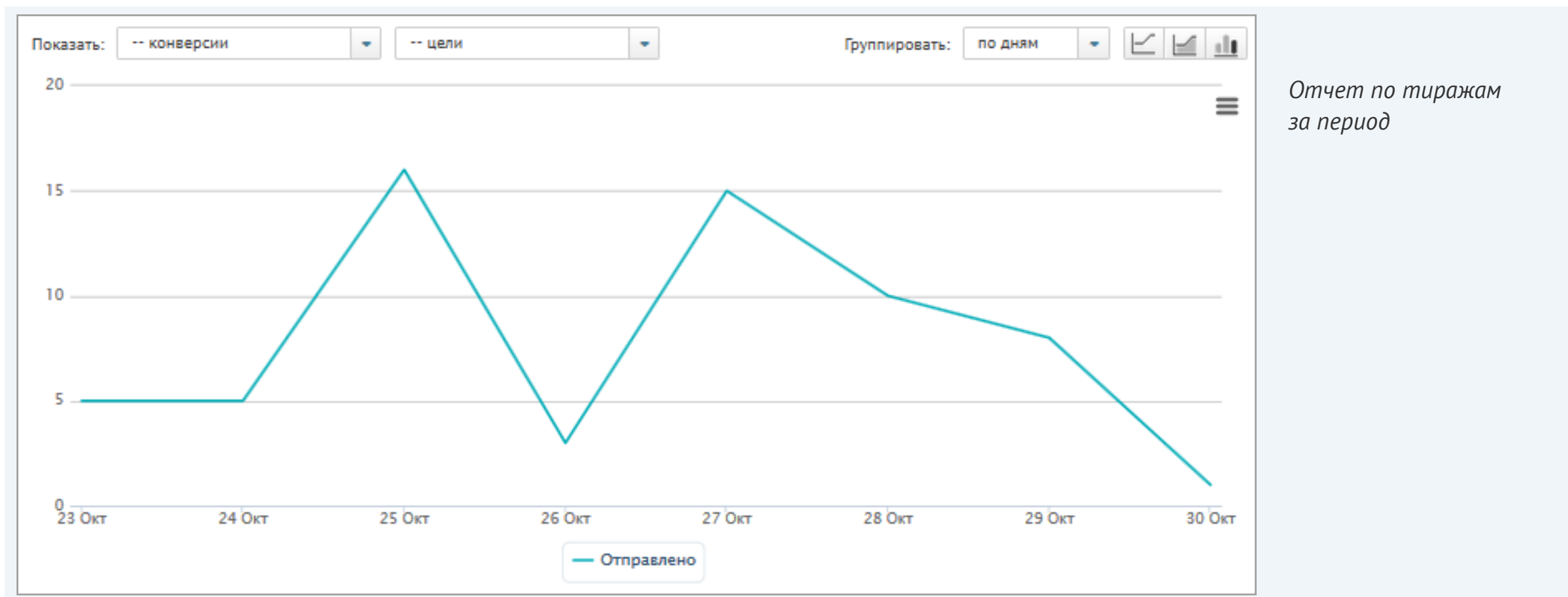
### Детализация сводного отчета:

- › По доменам: те же данные можно получить с разбивкой по доменам получателей. Это поможет отслеживать ситуацию по основным почтовым сервисам. Частные и редко используемые домены относятся к разделу «Прочие».
- › По группам: сводная статистика по группам, позволяющая сравнить результаты работы с разными сегментами аудитории.
- › По часам отправки: информация о том, как показатели распределяются по часам, позволит экспериментировать со временем отправки и оценить, в какое время рассылки получают лучший отклик.

## Тиражи

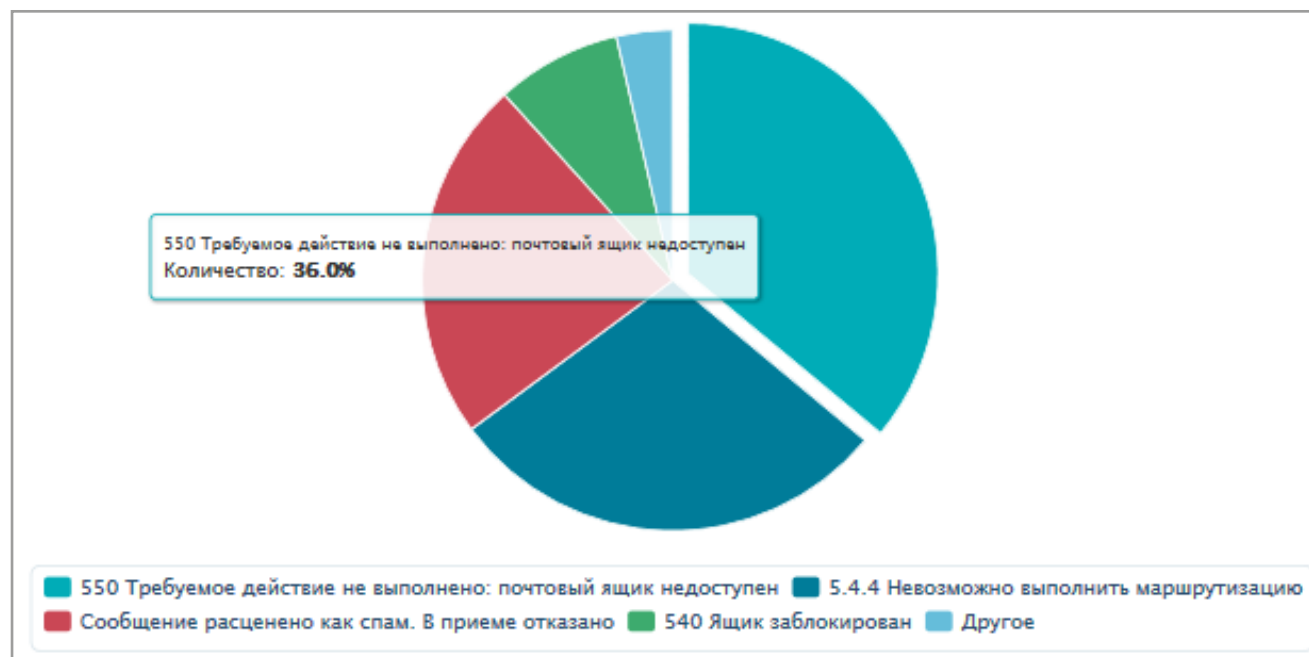
Тираж – это общее количество отправленных писем. Тираж можно посчитать, умножив количество рассылок на количество подписчиков в каждой из них.

В данном отчете находятся сведения о количестве рассылок и отправленных писем за указанный период.



## Доставка

- › За период: отчет показывает ситуацию по доставке писем подписчикам за выбранный период: сколько писем успешно доставлено и сколько возникло ошибок доставки.
- › По доменам: распределение ошибок доставки по доменам получателей.
- › По группам: отчет позволяет сравнить уровень доставки в разных группах подписчиков.
- › Все ошибки: список всех возникших в этот период ошибок доставки и их процентное соотношение. Самые распространенные ошибки отражены на диаграмме.



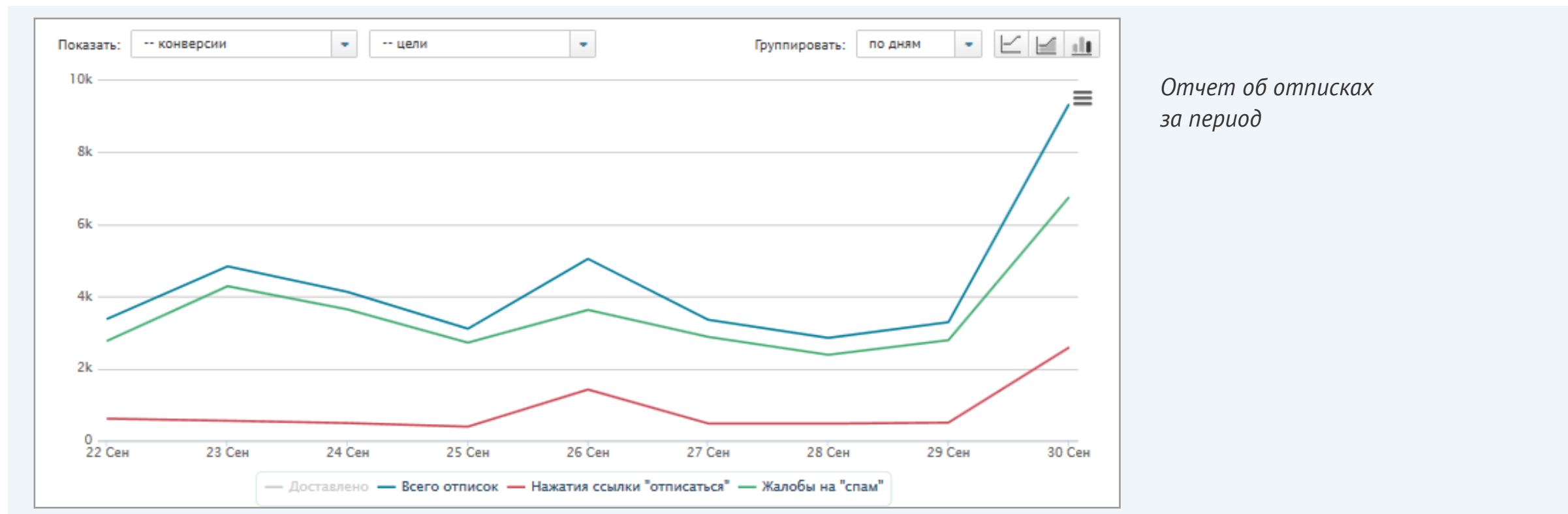
**Код «550»** в наименовании ошибки доставки чаще всего говорит о том, что такого ящика не существует. Адреса с этим кодом, а также адреса, у которых встречалось более четырех любых ошибок доставки, автоматически исключаются из рассылки. Если подписчику не приходят письма, проверьте его адрес на наличие ошибок доставки

## Открытия

- › За период: количество открытых писем по сравнению с количеством доставленных за выбранный период.
- › По группам: уровень открытий в разных группах подписчиков.

## Отписки

В данном разделе находится информация о способах отказа от рассылки. Подписчик может отписаться не только с помощью ссылки отписки, но и нажав на кнопку «это спам» в почтовой системе.

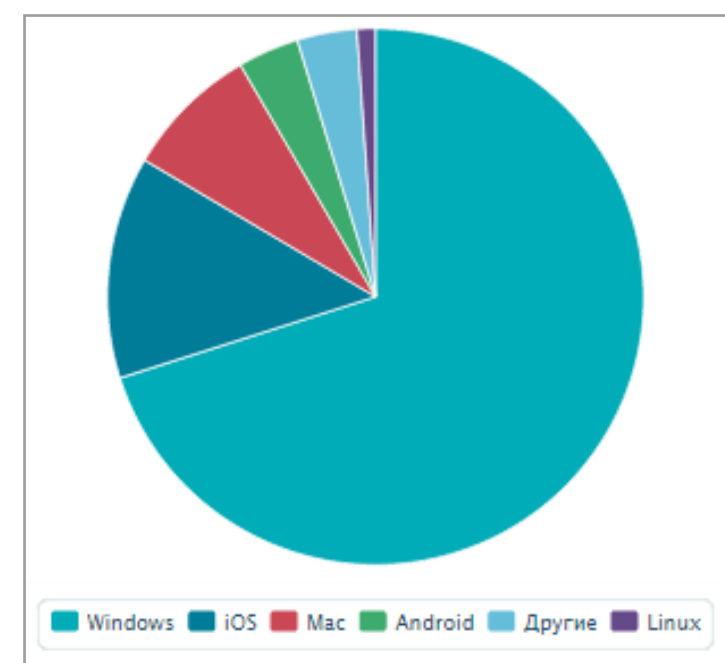


## Переходы (клики)

- › За период: количество переходов относительно доставленных писем за выбранный период времени.
- › По ссылкам: количество переходов отдельно по каждой ссылке. Соотношение переходов по ссылкам отражено на диаграмме.
- › По группам: уровень переходов в разных группах подписчиков.

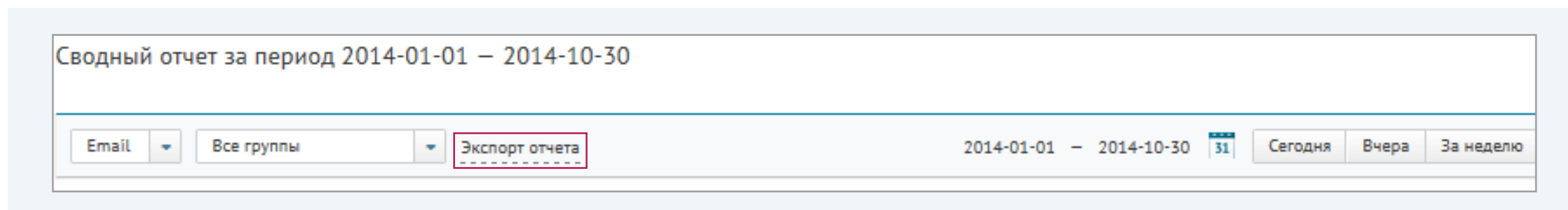
## Технологии

- › По типу устройств: информация о типах устройств, с которых ваши подписчики читают почту: с компьютеров, смартфонов или планшетов.
- › По операционной системе: виды операционных систем, которые используют подписчики.



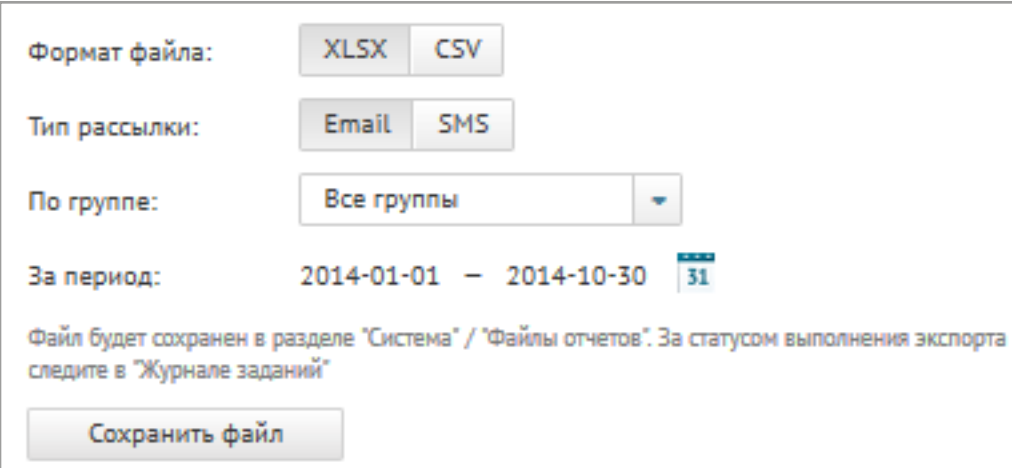
## Экспорт отчетов

Любой отчет можно сохранить в виде Excel-файла. Для этого используйте кнопку «Экспорт отчета» в горизонтальном меню.



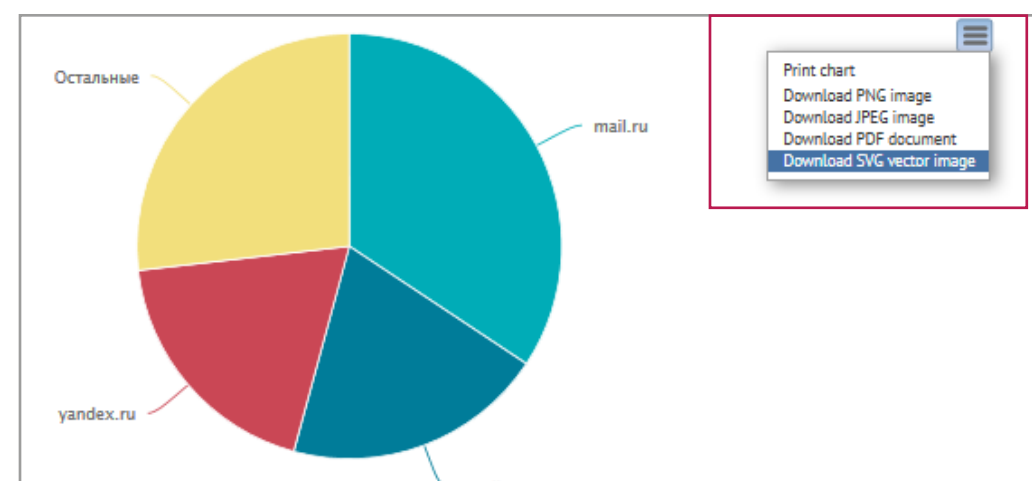
Укажите тип рассылки, период выпусков и группу; выберите формат файла: .xlsx или .csv.

Нажмите «сохранить файл». Файл сохраняется в разделе «Система» → «Файлы отчетов». Процесс формирования файла можно отслеживать в «Журнале заданий».



## Сохранение диаграмм

Картинку с диаграммой можно сохранить в формате png, jpeg, pdf или сразу распечатать. Нажмите кнопку в правом верхнем углу графика и выберите формат файла. Картинка сохранится на ваш компьютер.





# Контактная информация

За обновлениями системы следите в нашей новостной рассылке и группе Sendsay на Facebook:

<http://www.facebook.com/sendsay>

**Служба поддержки сервиса:**

**Тел:** 8-800-333-69-63 (бесплатный звонок из любого региона России)

**E-mail:** [ask@sendsay.ru](mailto:ask@sendsay.ru)