

Евгений Романов

Доставка во «Входящие»

Что сейчас имеем?

По данным ReturnPath для Северной Америки:



20% писем не доставлено:
4% - попадают в спам
16% - теряются

Как проверяют на спам?



- *Черные списки IP*
- *Формальные признаки*
- *Проверка содержания*
- *Лексические сигнатуры*



Черные списки IP



- *Анализ отправителя до получения письма*
- *20-30% спама*
- *Проблема: блокировка «хороших» IP*



Формальные признаки

- *Анализ:*
 - *Получателя-отправителя*
 - *Размер-наличие-количество вложений*
- *30-40% спама*
- *Средний уровень ложных тревог*



Проверка содержания



- Поиск специфических словосочетаний
- 50-70% спама
- Низкий уровень ложных тревог



Сигнатуры

- *Проверка лексических сигнатур*
- *Нечеткое сравнение*
- *15-20% спама*
- *Почти нулевые ложные срабатывания*



Начинаем готовить рассылку

- *Предпроверка письма*
 - *Проверка на спадах*
 - *Проверка на присутствие ссылок/домена в черных списках*
- *Постпроверка (статистика)*



Постпроверка статистики

01.12.2012 - 12.12.2012

Фильтровать в пределах:

Текущего субаккаунта

Группировать по полю:

Доменное семейство

Обновить отчет

	Отправленные	Ошибки доставки	Доставлено	Открытий	Уникальных открытий	Кликов	Уникальных кликов	Кликнувших	Жалоб	Отписок
Все	860324 (100.00%)	15511 (1.80%)	844813 (98.20%)	638770 (75.61%)	297892 (35.26%)	174405 (20.64%)	135670 (16.06%)	109437 (12.95%)	36 (0.00%)	3065 (0.36%)
Mail.ru	389472 (45.27%)	5691 (1.46%)	383781 (98.54%)	372821 (97.14%)	162057 (42.23%)	94821 (24.71%)	71654 (18.67%)	56657 (14.76%)	0 (0.00%)	1204 (0.31%)
Gmail	251141 (29.19%)	2641 (1.05%)	248500 (98.95%)	76103 (30.62%)	42987 (17.30%)	26684 (10.74%)	22730 (9.15%)	19842 (7.98%)	0 (0.00%)	1002 (0.40%)
Yandex	118543 (13.78%)	1394 (1.18%)	117149 (98.82%)	103376 (88.24%)	50794 (43.36%)	30304 (25.87%)	23837 (20.35%)	19050 (16.26%)	0 (0.00%)	467 (0.40%)
Other	44603 (5.18%)	5014 (11.24%)	39589 (88.76%)	33770 (85.30%)	15848 (40.03%)	10005 (25.27%)	7624 (19.26%)	5964 (15.06%)	0 (0.00%)	197 (0.50%)
Rambler	40062 (4.66%)	313 (0.78%)	39749 (99.22%)	38808 (97.63%)	19720 (49.61%)	9064 (22.80%)	6999 (17.61%)	5632 (14.17%)	0 (0.00%)	143 (0.36%)
Yahoo	7726 (0.90%)	117 (1.51%)	7609 (98.49%)	7900 (103.82%)	3650 (47.97%)	2049 (26.93%)	1574 (20.69%)	1228 (16.14%)	32 (0.42%)	12 (0.16%)
Hotmail	6014 (0.70%)	156 (2.59%)	5858 (97.41%)	4457 (76.08%)	2027 (34.60%)	935 (15.96%)	795 (13.57%)	690 (11.78%)	4 (0.07%)	20 (0.34%)
QIP (RBC)	2609 (0.30%)	151 (5.79%)	2458 (94.21%)	1425 (57.97%)	756 (30.76%)	511 (20.79%)	427 (17.37%)	352 (14.32%)	0 (0.00%)	18 (0.73%)
AOL	154 (0.02%)	34 (22.08%)	120 (77.92%)	110 (91.67%)	53 (44.17%)	32 (26.67%)	30 (25.00%)	22 (18.33%)	0 (0.00%)	2 (1.67%)



Postmaster.mail.ru

POSTMASTER@mail.ru

[Домены](#)

[Добавить домен](#)

[Письма](#)

[Настройки](#)

Используй [другой домен](#)

[Настроить FBL](#) ?

[Статистика](#) [Графики](#) [Проблемы](#)

за день неделю месяц

Доставлено Возможно спам Точно спам

Дата	Письма	Жалоб	Репутация, %	Тенденция, %	Прочит.	Удал. прочит.	Удал. непрочит.	Доставлено, %
14.12	39 967	120	0,42	153,43 ↑	13 397	5 915	14 946	100,0
13.12	67 510	259	0,43	41,59 ↑	16 757	8 507	19 661	100,0
12.12	21 395	280	0,43	39,13 ↑	12 511	7 943	16 786	100,0
11.12	20 572	263	0,44	41,29 ↑	12 518	9 019	17 755	100,0
10.12	20 394	266	0,39	65,78 ↑	14 724	9 773	20 659	100,0
09.12	16 450	197	0,39	74,00 ↑	12 621	8 825	19 444	100,0
08.12	15 410	217	0,39	80,63 ↑	13 493	8 109	19 745	100,0
07.12	15 400	391	0,38	17,16 ↑	30 514	13 478	38 446	100,0
06.12	206 867	302	0,41	17,57 ↓	27 377	11 304	30 722	100,0
05.12	13 850	231	0,42	16,64 ↓	10 755	8 674	19 610	100,0
04.12	13 264	261	0,40	23,79 ↓	12 675	9 965	22 771	100,0

[История писем](#)



Емейл-весна 2013

expertsender



banki.ru
информационный портал

Сторонние сервисы проверки



Как доставить?

- *Репутация IP — самый важный фактор, влияющий на попадание во «Входящие»*
- *Зависит от:*
 - *Архитектура IP*
 - *Черные и белые списки IP*
 - *Количество жалоб*
 - *«Тяжелые» ошибки и несуществующие адреса*
 - *Адреса-ловушки*



Влияем на репутацию



- *Чистота листа рассылки*
- *Отслеживание жалоб*
- *Договоренности с ISP*
- *Постоянство рассылок*



Чистота листов

- *Отслеживание активности подписчиков*
- *Цикл жизни подписчика:*
 - *Приветствие*
 - *Подтверждение подписки*
 - *Возвращение пользователей*
 - *Удаление неактивных подписчиков*

Приветственное письмо

- *Сразу посланное и прочитанное письмо снижает возможность попадания в спам в дальнейшем*
- *В приветственном письме:*
 - *Сообщить о подписке*
 - *Рассказать о частоте и содержании подписки*
 - *Дать контакты*
 - *Попросить внести в адресную книгу*
- *Двойное подтверждение подписки*



Возвращение подписчиков

- *Почему не активны?*
 - *Смена интересов*
 - *Смена канала общения*
 - *Смена работы*
 - *Прекращение пользования конкретным адресом*
- *Возвращаем!*
 - *Письмо «Мы вас потеряли!»*
 - *Обещание пряника*
 - *Прямой и ясный вопрос - «Вы правда не хотите нас больше читать?»*

Обрабатывайте ошибки

- *Старайтесь удерживать уровень доставки*
- *Удаляйте подписчиков из рассылки после определенного количества ошибок (soft/hard)*



Проверяйте статистику

- *Триггеры, транзакционные — каждую неделю*
- *Общую — перед и после каждой крупной рассылки*



Какой трафик лучше?

Source	bounces
landing page	2,00%
site	3,00%
Offline (shops)	23,00%
Offline (conferences)	5,00%



Обработка жалоб

- *Подключение обратной связи (FBL)*
 - *AOL, Hotmail, Yahoo! и mail.ru позволяют узнавать, когда письма помечаются как спам*
- *Оперативное удаление жалобщиков из рассылки*
- *Отслеживание нахождения IP в черных списках у ISP*
- *Отслеживание нахождения IP в черных списках у SpamAssassin, SpamCop, SpamHaus*

Фишинг

App Store <lappsales@rep.store.com>

To
iCloud

iCloud



Dear iCloud Member,

Your annual subscription was set to renew on Oct 20th, 2012 PDT. Attempt to do so has failed. This may occur as a result of change of credit card or billing address. Please take a minute to review your account settings. If you want to change any of the details below, log in to MobileMe select Account and click continue. .

[LOGIN HERE TO UPDATE.](#)

Copyright © 2012 Apple Inc. All rights reserved.



DKIM и фишинг



Техническая часть

- *SPF*
 - *Включение разрешенных IP адресов*
- *DK/DKIM*
 - *Цифровая подпись, связанная с именем домена*
- *Выделенные IP адреса*
- *DMARC*



Что в итоге?

- *Проверяем на сздах*
- *Письмо подтверждения*
- *Не забывает про технику — SPF, DK/DKIM*
- *Отслеживаем статистику*
 - *Postmaster.mail.ru*
 - *Внутренняя статистика*
- *Отслеживаем жалобы - FBL*



Спасибо за внимание!



По вопросам:

Евгений Романов

evgeniy.romanov@expertsender.ru

facebook.com/evgeniy.romanovv

8-915-611-3857



expertsender.ru

facebook.com/ExpertSenderRu