

# Работа с письмами

- Техническая реализация
- Добавление отправителя
- Формирование рассылки
- Рассылка по смарт-процессам
- Доработка списков для рассылки в MS Excel

# Техническая реализация

## Процесс работы с заявкой на рассылку

Стадия	Участники	Комментарий	Уведомления
Подать заявку	Инициатор рассылки	Инициатор рассылки создает заявку	
Утверждение	Гальчич Максим Александрович, Пресс-служба	Утверждают рассылку. В случае отказа переходит на стадию "Отклонено"	<ul style="list-style-type: none"><li>Гальчич Максим Александрович</li><li>Пресс-служба</li></ul>
Ознакомление ЦИУ + создание шаблона	УРЦИ, Годяев Дмитрий Иванович, Петухов Павел, Инициатор рассылки	<ul style="list-style-type: none"><li>Инициатор рассылки создает шаблон письма</li><li>УРЦИ ознакомливается с новой рассылкой</li><li>Дмитрий Иванович и Петухов Павел ставят отметку об ознакомлении (они включаются в процесс только в случае, если получателей больше 1000)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>УРЦИ</li><li>Инициатор рассылки</li><li>Годяев Дмитрий Иванович (если больше 1000)</li><li>Петухов Павел (если больше 1000)</li></ul>
Проверка шаблона	Пресс-служба	Пресс служба проверяет полностью готовый шаблон	<ul style="list-style-type: none"><li>Пресс-служба</li></ul>
Отправка	УРЦИ	УРЦИ нажимает кнопку "Отправить" в маркетинге	<ul style="list-style-type: none"><li>УРЦИ</li></ul>

Отправлено		Рассылка успешно отправлена	<ul style="list-style-type: none"><li>Инициатор рассылки</li></ul>
Отклонено	Гальчич Максим Александрович / Пресс-служба	Тот, кто отклонил рассылку, указывает причину отказа	<ul style="list-style-type: none"><li>Инициатор рассылки</li></ul>

# Состав полей в карточке заявки

--	--	--

# Добавление отправителя

В данной инструкции объясняется, как добавить email-отправителя при отправке писем из CRM Битрикс.

В поле "От кого" есть опция добавления отправителя. При ее выборе открывается диалоговое окно:


## Добавление нового адреса



Введите имя и email (и данные [SMTP-сервера](#) при необходимости) в поля ниже. Вам будет отправлено письмо с кодом подтверждения.

Имя:

Email:

☐ Доступен всем 

**получить код**

[отменить](#)

Необходимо нажать на ссылку "SMTP-сервера" и заполнить поля следующим образом и нажать кнопку "Сохранить":


## Добавление нового адреса



Введите имя и email (и данные [SMTP-сервера](#) при необходимости) в поля ниже. Вам будет отправлено письмо с кодом подтверждения.

Имя:


Email:

☐ Доступен всем 

Важно! Будьте внимательны при вводе данных SMTP-сервера. Письма не будут доставляться, если данные указаны некорректно.

Сервер:

Порт:  ☐ использовать защищенное соединение

Ограничение:   ☐ ограничить отправку писем в день

Логин:

Пароль:

**СОХРАНИТЬ**

ОТМЕНИТЬ

# Формирование рассылки

## Данные от заказчика

Ниже перечислены данные, которые необходимо получить от заказчика для осуществления рассылки.

- Тема письма
- Список адресатов с обращениями (именами).
- Текст (шаблон письма)
- Если в шаблоне письма нет обращения (имя/имя+отчество/фio), **написать об этом заказчику с просьбой добавить обращение** (без обращений рискуем снизить рейтинг домена stankin.ru в почтовых системах - Google, Яндекс и пр.)
- При необходимости картинки, логотипы, текст и ссылки для кнопок

**Письма отправляются с адреса [hello@stankin.ru](mailto:hello@stankin.ru).**

## Настройка сегмента рассылки

В Битриксе есть понятие "Сегмент получателей", которое обозначает список адресов, на которые отправляется рассылка.

Можно использовать уже существующий сегмент, но чаще всего под каждую рассылку создается новый сегмент.

Если необходимо произвести рассылку по сущностям Битрикса, можно воспользоваться стандартными элементами - поля "Клиенты" и/или "Лиды". Так же можно ввести свой набор адресов.

Легче всего сформировать список в **CSV-формате "почта;имя" (по одной почте на строку)**, а потом скопировать в поле со списком получателей.

Клиенты

Выбрать получателей из Контактов и Компаний CRM

выбрано: 0

Лиды

Выбрать получателей из лидов CRM

выбрано: 0

Динамический список получателей. ?

Свой набор адресов

+ загрузить

Статический список получателей. ?

# Отправка контактам Битрикс

Стандартная задача - отправить всем контактам, заполнившим форму X.

Проблемы:

- **в поле "Клиенты" CRM-маркетинга нет фильтра по списку контактов, связанных со смарт-процессом**, поэтому все равно приходится импортировать список контактов через CSV, как описано выше;
- **в списке смарт-процесса CRM** нельзя вывести Email контактов, а только ссылку на контакт, поэтому экспортировать список адресов через список смарт-процесса нельзя;
- **в списке контактов CRM** есть фильтр "Создан CRM-формой", но и он не решает задачу полностью, т.к. контакт мог быть создан формой Y, а теперь просто подтянулся к нашей форме X.

Решение:

создать универсальный список с необходимыми полями и экспортировать контакты через него.

**В случае, если при создании веб-формы и смарт-процесса не был реализован универсальный список, ниже описано, как это сделать.**

Как сделать:

- Перейти в Сервисы > Списки.
- Нажать кнопку "Создать новый". Указать в названии: "Список рассылки <название смарт-процесса X>", нажать кнопку "Сохранить".
- Перейти в созданный список, далее: Действия > Настроить поля. Добавляем поля:

- Email (строка, обязательное)
- Зайти в смарт-процесс CRM, соответствующий форме X.
- Перейти в вид "Канбан".
- Навести рядом с названием первой стадии, появится плюсики, нажать на него и добавить стадию "Формирование списка рассылки".
- Нажать на кнопку "Роботы". Нажать на плюсики рядом с стадией "Формирование списка рассылки" в разделе "Роботы": Для сотрудника > Создание элемента списка > Тип документа > Выбрать нужный список, заполнить поля:
  - Вписываем что угодно в поле email (тк оно обязательное для заполнения), нажимаем "Сохранить", после закрытия модального окна - еще раз "Сохранить" внизу экрана.
  - Нажимаем "Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов". Перед активити "Создание элемента списка" добавить активити "Выбор данных из CRM". ID сущности - Контакт, Тип сущности - Контакт, Выберите поля - Email. Сохранить.
  - Открываем настройки активити "Создание элемента списка". В поле Email нажать на три точки, дополнительные результаты, выбор данных из CRM, Email. Сохранить.
  - Сохранить изменения в редакторе БП.
    - Кем создан - свой пользователь
    - Поле "Название" - указываем имя контакта: Три точки справа от поля > Смарт-процесс > Контакт (текст)
    - Поле "Email" - с ним все сложнее:
- Переместить все уже существующие карточки смарт-процесса на стадию, где настроен робот с созданием элемента списка.

## Заполнение шаблона

- **Письмо необходимо редактировать из пункта "Мои шаблоны" в CRM-маркетинге.** Если редактировать письмо из пункта "Рассылки" непосредственно в рассылке, потом невозможно будет воспользоваться данным шаблоном в последующих отправках.
- **Тема письма для отправки по умолчанию** подставляется по наименованию шаблона.
- **Во избежание бана почтовыми сервисами** домена stankin.ru за рассылку спама, необходимо создать шаблон таким образом, чтобы в нем была отличительная черта для каждого письма. Чаще всего это параметр с именем "#NAME#". Его можно вставить как в шаблон в конструкторе CRM-маркетинга, так и в HTML-код.
- **Во избежание грамматических ошибок**, при заполнении шаблона ничего нельзя писать самостоятельно. Весь контент, включая даже подписи на кнопках, необходимо копировать из присланного документа с контентом для рассылки,

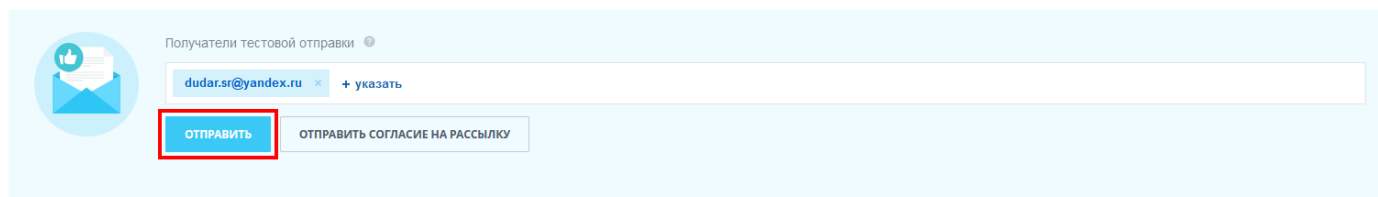


поступившем от заказчика.

- Тщательно проверить, что правильно заполнена **тема письма и отправитель (адрес электронной почты и его название)**.

## Тестовая отправка

Перед осуществлением рассылки необходимо выполнить тестовую отработку. Это стоит делать тогда, когда работа над шаблоном полностью окончена. Для тестовой отправки необходимо прописать почты тестовых получателей внизу редактора шаблона, а затем нажать кнопку "Отправить" сразу под полем ввода почтовых адресов.



## Технические особенности отправки

- **На почтовом сервере существует ограничение в 1000 писем в день с одного ящика . Если требуется отправить более 1000 писем за раз, необходимо договариваться с УИТП о временном расширении диапазона.**
- Перед отправкой нужно дождаться когда Статус "Идет подготовка сегмента" сменится на "Готово к отправке" (в данный момент нужно обновлять страницу чтобы увидеть завершение подготовки).
- Битрикс отправляет рассылку постепенно. В графе "Действия" можно отправить/приостановить рассылку, а также увидеть примерное время до конца рассылки. В графе "Статус" можно увидеть процент отправленных писем.
- Статус отправки писем не всегда может отображаться актуальный, поэтому нужно перезагружать страницу.



Напоминание ДОД от  
4 апреля  
email рассылка

II НА ПАУЗУ

До завершения  
менее 1 часа

Отправляется  
30%

получатели  
просмотры: 0%,  
переходы: 0% / -0%

МГТУ «СТАНКИН» День  
открытых дверей

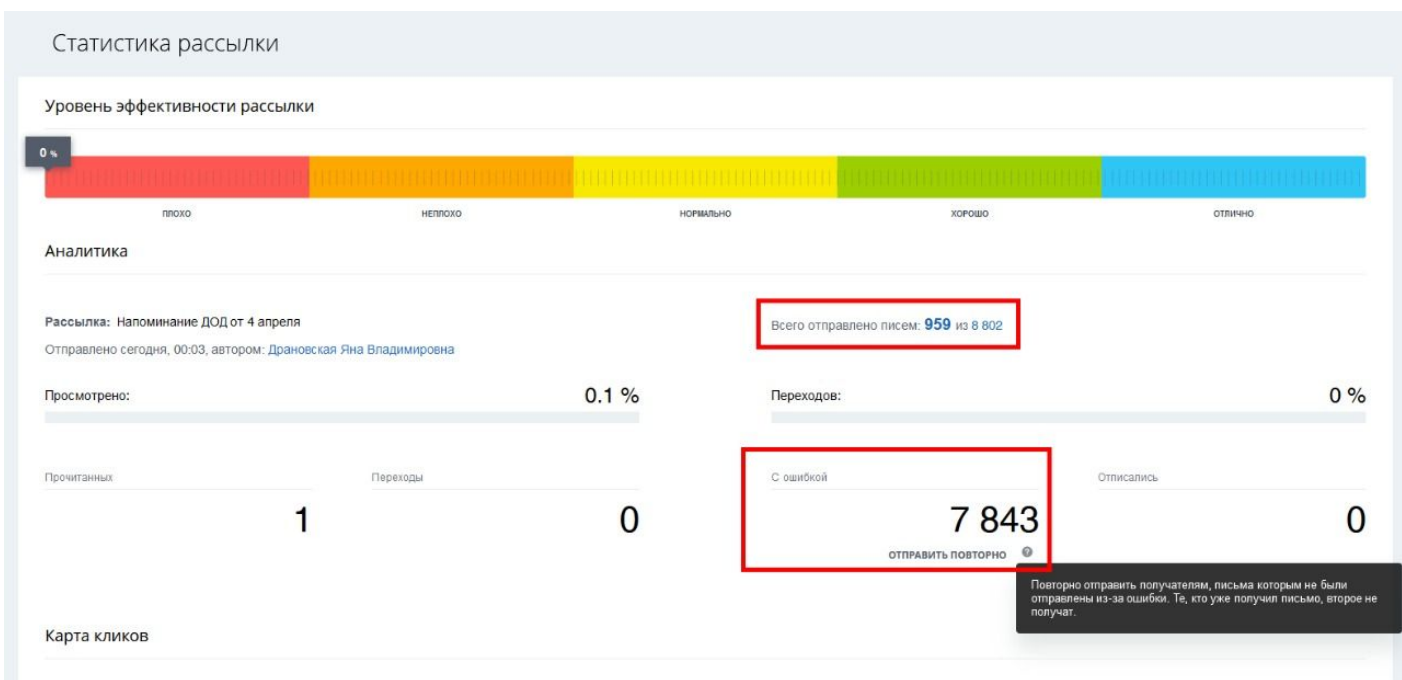
МГТУ «СТАНКИН»  
<dro@stankin.ru>

Название	Действия	Статус	Статистика
Свой HTML от 4 апреля email рассылка	Завершена 4 апреля, 15:59	Отправлена 2	получатели просмотры: 0%, переходы: 0% / -0%

- В графе "Статистика" - "Получатели" можно увидеть список получателей, почты, имена, статус, точное время отправки и другое. Все эти данные можно просматривать в том числе во время процесса рассылки. Чтобы увидеть количество не отправленных писем или отправленных с ошибкой, можно отсортировать письма по графе "Статус". Данную вкладку необходимо просматривать во время процесса рассылки, чтобы своевременно обнаружить сбой в отправке.

Получатели			
Фильтр			
Email / Телефон	Имя	Статус	Отправлено
andro344@yandex.ru	Andro344@yandex.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:23
aiwan.kozlov.a@yandex.ru	Aiwan.Kozlov.A@yandex.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:22
alexeyko@outlook.com	Alexeyko@outlook.com	Отправлено	06.04.2022 18:51:22
aivedeneevasasha@yandex.ru	AlVedeneevaSASHA@yandex.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:22
a.n.b2004@mail.ru	A.N.B2004@mail.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:22
89645674000@yandex.ru	89645674000@yandex.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:21
4lfkggoobdtc@mail.ru	4lfkggoobdtc@mail.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:21
9807324@gmail.com	9807324@gmail.com	Отправлено	06.04.2022 18:51:21
2016viktoria04@mail.ru	2016viktoria04@mail.ru	Отправлено	06.04.2022 18:51:21
2004egorlap@gmail.com	2004egorlap@gmail.com	Отправлено	06.04.2022 18:51:20
ВСЕГО: 8802			
СТРАНИЦЫ: 1 2 3 4 5 ... 881 < ПРЕДЫДУЩАЯ СЛЕДУЮЩАЯ >			

- В графе "Статистика" - "Переходы" можно увидеть обобщенную статистику. В случае, если часть писем отправилась с ошибкой (не отправилась), оттуда можно запустить **повторную отправку**, которая затронет только получателей с ошибкой.

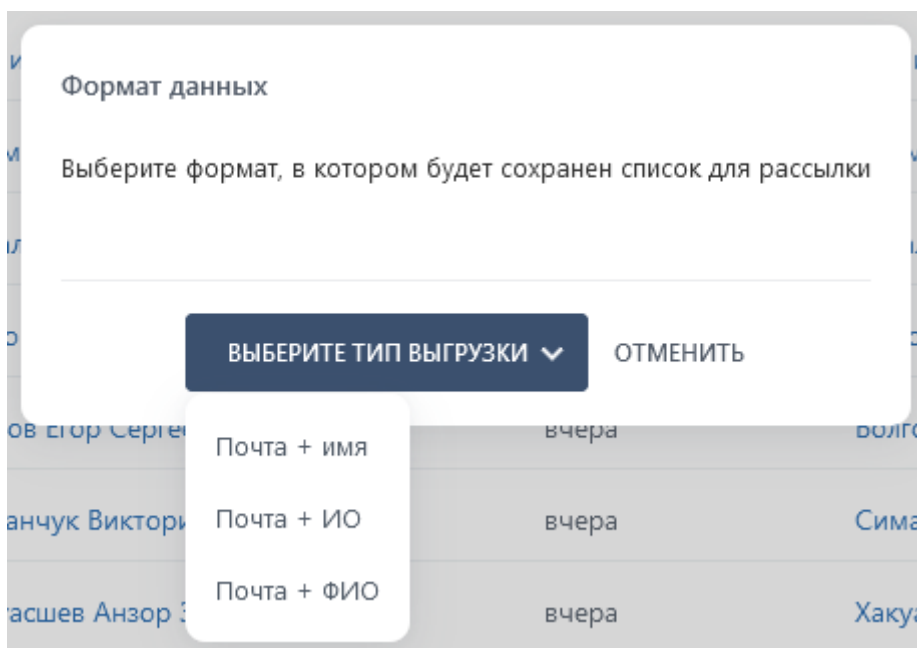
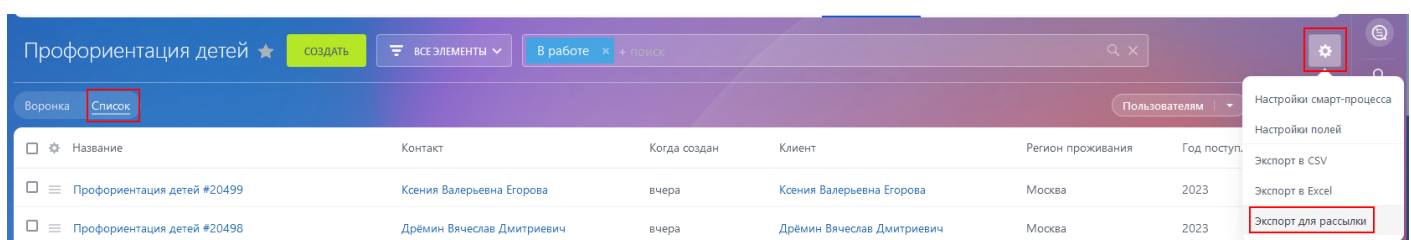


# Рассылка по смарт-процессам

## Общая информация

В смарт-процессах нет поддержки отображения E-mail адресов для привязанных к карточкам контактов. Для этого была разработана функция "Экспорт для рассылки". Она формирует Excel-файл с колонками "E-mail" и "Имя", которые затем можно использовать в CRM-маркетинге.

Функция "Экспорт для рассылки" работает в любом смарт-процессе в любой воронке. Появляется только в режиме список. Важно знать, что при экспорте учитываются все выбранные фильтры, то есть в него попадут только записи, которые видны в момент запуска при фильтрах.



При экспорте учитываются:

- **фильтры из строки поиска:** больше, меньше, равно, не равно, пустое значение, заполненное значение
- **выбранная воронка** (если не выбрана воронка, данные выгружаются по всему смарт-процессу)

Регистрация ... ☆ + ДОБАВИТЬ ВСЕ ЭЛЕМЕНТЫ В работе Когда создан: Раньше ... поиск

Канбан Список

ID	Когда создан	Стадия	Контакт	Количество сопровождающих лиц	Наименование учебного заведения
3366	17.09.2022	Началось формирование файла по элементам смарт-процесса. Были учтены фильтры:	Валерий Павлович	224	
3365	17.09.2022	• Когда создан: Раньше чем 17.09.2022	Анна Александровна		школа №1158
3364	17.09.2022	Отправка письма	Масловский Денис Андреевич	2054	

### Особенности экспорта:

- не поддерживается экспорт дат по значениям "Сегодня", "Вчера" и т.п., в этом случае необходимо **использовать фильтры "больше", "меньше" или "интервал"**
- **количество строк в файле экспорта может быть меньше, чем количество элементов, отображаемых во время применения фильтра** - это связано с тем, что карточки, не привязанные к контактам, а также привязанные к контактам, в которых нет E-mail'a, не учитываются при экспорте
- экспорт может не работать в браузере Mozilla Firefox

## Пример

Всего в смарт-процессе профориентации 17533 записи (видно внизу страницы).

Заполнение CRM-формы "Регистрация на олимпиаду" Маркова Ирина Константиновна 19.03.2023 Маркова Ирина Константиновна

ВСЕГО: 17533 СТРАНИЦЫ: 1 2 3 4 5 ... 352 < ПРЕДЫДУЩАЯ СЛЕДУЮЩАЯ > НА СТРАНИЦЕ: 50

✕ УДАЛИТЬ

Ставим фильтр год поступления > 2025.

Профориентация детей ☆ СОЗДАТЬ ВСЕ ЭЛЕМЕНТЫ В работе Год поступления в ВУЗ: ... + поиск

Воронка Список

ФИЛЬТРЫ

МОИ

Год поступления в ВУЗ

Больше чем 2025

Остается 4244 записи, подходящих под фильтр.

ВСЕГО: 4244

СТРАНИЦЫ: 1 2 3 4 5 ... 85

← ПРЕДЫДУЩАЯ

СЛЕДУЮЩАЯ →

НА СТРАНИЦЕ: 50

Ж УДАЛИТЬ

Тихонова

17.03.2023

Садовицкая Ек

Началось формирование файла по элементам смарт-процесса.

Были учтены фильтры:

17.03.2023

Тихонова Елиз

- Год поступления в ВУЗ: > 2025

Видим, что в Excel попало 4195 записей (чуть меньше, чем в Битриксе, в связи с причинами, описанными выше).

4193	tikhonovae	Елизавета
4194	kate.sadov	Екатерина
4195	kulaginns7	Сергей

## Импорта списка в CRM-маркетинг

Для импорта списка в CRM-маркетинге необходимо выбрать в Excel опцию "Сохранить как" и выбрать "CSV (разделитель-запятая)":

Сохранить как: **Список для рассылки (8)**

Теги:

Где:  Загрузки

Сетевые расположения

Формат файла: **✓ Книга Excel (.xlsx)**

Стандартные форматы

Книга Excel 97–2004 (.xls)

**CSV UTF-8 (разделитель-запятая) (.csv)**

Веб-страница (.htm)

Шаблон Excel (.xltx)

Шаблон Excel 97–2004 (.xlt)

PDF

Специальные форматы

Книга Excel с поддержкой макросов (.xlsm)

Двоичная книга Excel (.xlsb)

Веб-страница в одном файле (.mht)

Шаблон Excel с поддержкой макросов (.xltn)

Текст с разделителями-символами табуляции (.txt)

Текст в кодировке Юникода UTF-16 (.txt)

Таблица XML в формате Excel 2004 (.xml)

# Доработка списков для рассылки в MS Excel

Ниже приведен примерный порядок действий по обработке списков для рассылки в MS Excel

1. Если было несколько выгрузок из Битрикса, объединить их в единый список.
2. Удалить дубли по столбцу почты.
3. Переместить столбец с почтой на первое место.
4. Включить фильтры. Отсортировать столбец с именем по алфавиту. Убрать кривые имена (опционально, но желательно). Под кривыми имеются в виду случайные наборы символов и т.п.
5. Если формат отправки Имя+почта, то разделить столбец имя по столбцам (вкладка "данные" -> "текст по столбцам" -> разделяем по пробелу).
6. Отсортировать новый(-ые) столбец по алфавиту. Бегло пройтись по списку. Если есть время, перетащить имена в соответствующий ему столбец. Пример: имя оказалось в столбце с отчествами.
7. Сохранить документ в формат "CSV UTF-8 (разделитель - запятая)".
8. Открыть получившийся файл не в Excel, а, например, в блокноте. Должна получиться запись вида "email;Имя".
9. С помощью копирования списка вставить его в [сегмент для рассылки](#) в битриксе.

См. также [информацию по работе с экспортом данных из CRM при формировании рассылок](#).