



ФОРУМ  
ТЕХНОЛОГИЙ

@mail.ru  
group

[techforum.mail.ru](http://techforum.mail.ru)

@mail.ru  
group

# Типичные проблемы с массовыми рассылками и как их избежать

- Ежедневно до 80% писем которые можно отнести к массовым рассылкам
- До 70% отправителей рассылок периодически сталкиваются с проблемами попадания в “Спам”
- Только 5% отправителей никогда не сталкивались с такими проблемами

- Технические проблемы
- Некорректно оформленное письмо
- Нарушение правил рассылки
  - Рассылки людям, которые на них не подписывались
  - Основная проблема!
- Отправка и обратная связь

- Настроенная обратная зона (PTR)
  - Правильно оформленная, осмысленная, например:  
mail.example.com
  - Нельзя использовать автоматические сгенерированные:  
231.2.53.243.example.com
- Правильное имя сервера HELO / EHLO
- SPF (Sender Policy Framework)
- DKIM – паспорт письма

- Убедитесь, что сервер не разрешает анонимного использования (open relay)
- Убедитесь в безопасности веб-форм и скриптов, отправляющих почту
- Передавать заголовок с информацией о авторизовавшемся пользователе
  - Например, поле Authenticated sender в заголовке Received

- Корректность письма, соблюдение стандартов RFC
- Правильный HTML
- Помним о мобильных пользователях
- Не забывайте о текстовой версии письма
  - Иначе сервис сделает ее сам
- Заголовок List-Unsubscribe
  - В mail.ru планируется поддержка

- Понятная и заметная ссылка на отписку
  - В один клик
  - Не должна требовать ввода пароля
- Узнаваемость бренда
  - Хороший адрес From (должен однозначно указывать на отправителя)
  - Понятная тема письма
  - Использовать картинки (логотип, иконки)

- Явное согласие на рассылку
  - Пользователь поставил галочку или прописано в пользовательском соглашении
  - Нельзя брать адреса из других проектов, баз и т.д.
  - Согласие на одну рассылку не означает согласия на другие
- Подтверждение e-mail адреса
  - На неподтвержденный e-mail только одно письмо
- Отписка в один клик

# Правила для отправителей

<http://help.mail.ru/mail-help/rules/general>

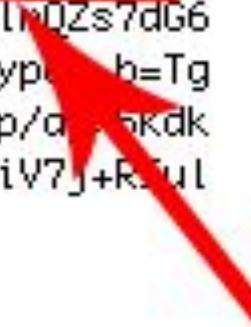
- RBL – берегите репутацию IP
- Rate limit – поспешай медленно
- Обработывайте hard-bounces
  - Отписывать несуществующих пользователей от рассылок
- Подписывайтесь на FBL
  - В mail.ru планируется поддержка

- Статистика доставляемости ваших писем
  - Процент доставленных, попавших в папку “Спам” или удаленных как спам писем
  - Процент несуществующих адресов в рассылках
  - Возможность следить сразу за несколькими доменами
- Информация о репутации домена
  - Средний процент жалоб на ваши рассылки за месяц

- Видна история и текущие показатели
  - В реальном времени!
- Визуальное отображение каждого параметра в виде графиков
- Информация о наличие проблем с доменом, IP адресами или рассылками

- Нужно подтвердить права на домен
- Необходимо использовать DKIM

```
Date: Mon, 14 Nov 2011 10:46:36 +0400 (MSK)
X-DKIM: Sendmail DKIM Filter v2.7.2 mail60.odnoklassniki.ru B3CE7160CC
DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=simple/simple; d=odnoklassniki.ru;
s=default; t=1321253196; bh=EBT3MukNidnfEx8KX6sv8fTiPg6IwnlnQZs7dG6
2BfM=; h=From:To:Message-ID:Subject:MIME-Version:Content-Type; b=Tg
h7uosfXYR1GgYR89YiKmqggo9f1Pk3WdNDYXk8kTntLFrVW0/5B0pfwKS2p/a
xLaDDZ3cCvwwnaHV6fo/iBn7R00uWAh2iYOSKFQougXZ+Fph28AUZnoJAiV7j+R5ul
owtfs4l4yKXYRwuYeU83msjbqk6b+F6EyPU=
From: "odnoklassniki.ru" <bezotveta@odnoklassniki.ru>
Authentication-Results: dkim=pass, header.i=@odnoklassniki.ru
```



**██████████.com**

Статистика

[Графики](#)

[Проблемы](#)

за

[день](#)

**[неделю](#)**

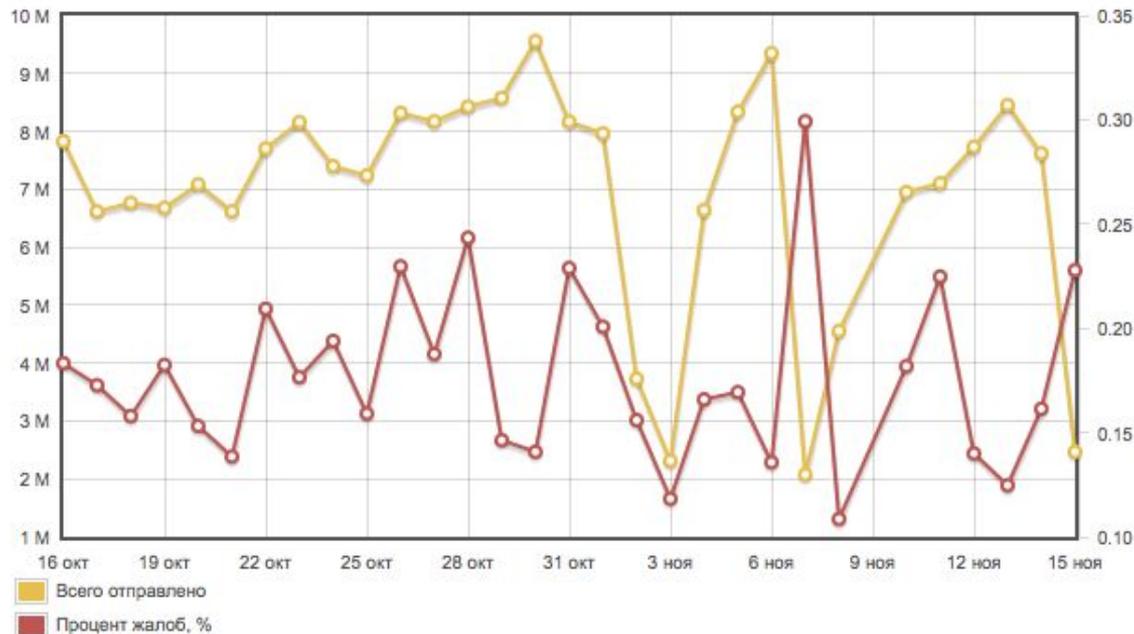
[месяц](#)

Дата	Всего отправлено	Жалоб	Репутация	Тенденция	Доставлено	Вероятно спам	Удалено как спам
14.11 - 20.11	10 074 193	17 908	0,18%	8,93% ↓	99,98%	0,00%	0,02%
07.11 - 13.11	36 878 700	61 145	0,16%	8,65% ↓	99,98%	0,00%	0,02%
31.10 - 06.11	46 507 444	81 078	0,20%	4,76% ↓	99,98%	0,00%	0,02%
24.10 - 30.10	57 695 790	106 837	0,21%	10,99% ↓	99,98%	0,00%	0,02%
17.10 - 23.10	49 633 410	84 854	0,20%	2,60% ↑	99,98%	0,00%	0,02%
10.10 - 16.10	55 184 151	124 761	0,18%	11,70% ↑	99,99%	0,00%	0,01%
03.10 - 09.10	46 287 438	86 970	0,18%	24,55% ↑	98,53%	0,00%	1,47%

Статистика **Графики** Проблемы

за **неделю**

- Всего отправлено**  
Сколько всего писем было отправлено в Mail.Ru за выбранный период.
- Жалоб**  
Сколько раз пользователи нажали кнопку «Спам» за выбранный период.
- Процент жалоб, %**  
Процент жалоб за выбранный период.
- Репутация, %**  
Средний процент жалоб за последние 30 дней. Чем меньше, тем лучше.
- Тенденция, %**  
Изменение процента жалоб за последние 7 дней по отношению к проценту за 30 дней.
- Доставлено, %**  
Процент писем доставленных во «Входящие» за выбранный период.



- Отдельная статистика по типам писем
- FBL
- Статистика по кол-ву прочитанных (открытых) писем
  - Только по веб-интерфейсу почты mail.ru
- Статистика по кол-ву удаленных прочитанных или непрочитанных писем
  - Уникальная информация!

<http://postmaster.mail.ru>

- Написать на [abuse@corp.mail.ru](mailto:abuse@corp.mail.ru)
  - Приложить письма с заголовками и коды ошибок
- Профилактика
  - Заботиться о пользователе
  - Заботиться о репутации IP адресов, доменов, ссылок, соблюдать правила рассылок
  - Поддерживать чистоту базы подписчиков
  - Большая рассылка или резкое увеличение объемов – можно предупредить сервис

- DKIM
  - [http://en.wikipedia.org/wiki/DomainKeys\\_Identified\\_Mail](http://en.wikipedia.org/wiki/DomainKeys_Identified_Mail)
- ADSP
  - [http://en.wikipedia.org/wiki/Author\\_Domain\\_Signing\\_Practices](http://en.wikipedia.org/wiki/Author_Domain_Signing_Practices)
- SPF
  - [http://en.wikipedia.org/wiki/Sender\\_Policy\\_Framework](http://en.wikipedia.org/wiki/Sender_Policy_Framework)
- FBL
  - [http://en.wikipedia.org/wiki/Feedback\\_Loop\\_\(email\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Feedback_Loop_(email))



**СПАСИБО!**

**Василий Беспалов**

**Руководитель проекта антиспам**

**[v.bespalov@corp.mail.ru](mailto:v.bespalov@corp.mail.ru)**