

## Pulizia liste

La **pulizia delle liste di contatti** è una pratica importante per mantenere alta la **reputazione** dei propri invii, ridurre i **tempi di spedizione** e tenere un alto **tasso di recapito** email nella cartella inbox.

Inviare messaggi a indirizzi che, ripetutamente, rifiutano i messaggi, **penalizza la reputazione** della vostra piattaforma in diversi modi:

- i server di posta e gli ISP monitorano i mittenti (sia i domini sia gli indirizzi IP) di posta tenendo traccia di quelle spedizioni che generano degli errori (destinatari non raggiungibili o bounce). Se gli errori generati superano determinate soglie, vengono presi provvedimenti che vanno dal **blocco temporaneo** del mittente (in termini di ore), alla **segnalazione del mittente in Blacklist**. Questo comporta la progressiva riduzione dei tassi di consegna e l'aumento di errori ricevuti.
- Ricevere grandi quantità di errori, appesantisce il **carico dei server di invio**, che così possono impiegare più tempo per completare gli invii.

Gli indirizzi che generano errori gravi (**Hard Bounce**) sono considerati irreversibili e bloccanti e andrebbero **sempre disiscritti**. La piattaforma gestisce in automatico queste situazioni come spiegato in seguito.

Gli altri **tipi di errore**, invece, hanno natura transitoria (come gli errori del DNS) o possono essere corretti dall'esterno (come gli errori di casella piena), quindi non c'è la certezza che si ripresentino. Tuttavia, se un indirizzo riporta lo stesso errore con una certa continuità, è opportuno disiscriverlo per evitare i problemi di cui sopra. Non è semplice individuare delle regole che permettano di gestire questi errori temporanei ed evitare di disiscrivere permanentemente contatti ancora attivi, per questo motivo abbiamo introdotto un nuovo sistema di disiscrizioni temporanee automatizzate che si adatta alla frequenza e alla tipologia di invii dei clienti.

- [Gestione degli errori](#)
- [Gli automatismi applicati in piattaforma](#)
- [Gestione degli errori gravi: Hard Bounce](#)
- [Gestione degli errori non gravi: Soft Bounce e Mail Block](#)

## Gestione degli errori

In **Destinatari > Email > Non raggiungibili** è possibile verificare il dettaglio di ogni errore relativo a ogni singolo invio, con dettaglio del messaggio di errore.

Puoi filtrare l'elenco secondo il tipo di errore, il gruppo di appartenenza degli indirizzi o ancora applicando dei filtri sui campi anagrafici:

Iscritti   Sospesi   Disiscritti   **Non raggiungibili**   Gestione inattivi

Messaggio invi... ▾   Indirizzo email   Tipologie di errore ▾   [Cosa significa?](#)   RIPRISTINA   CERCA   ✕

Gruppo ▾   Status destinatari ▾

Mostra destinatari con almeno 1 ▾ errori

Sono presenti i comandi per gestire i destinatari filtrati nell'elenco, dovrai selezionare i contatti che vuoi coinvolgere, oppure selezionarli tutti e premere il pulsante 'Sposta/Copia':

## Gestisci destinatari con gruppi ✕

**Copia nel gruppo**

Seleziona un gruppo ▼

[+ Crea nuovo gruppo](#)

**Sposta nel gruppo**

Con questa opzione i destinatari saranno solo nel nuovo gruppo selezionato.

APPLICA A 37.193 DESTINATARI
ANNULLA

- Copiare gli indirizzi mostrati dalla ricerca all'interno di un gruppo esistente, oppure è possibile crearne uno dedicato;
- Spostare gli indirizzi mostrati dalla ricerca all'interno di un gruppo esistente, oppure è possibile crearne uno dedicato;

## Gli automatismi applicati in piattaforma

In piattaforma è applicata una **gestione automatica** degli errori che possono generare una calo di reputazione del mittente. Il messaggio di errore è analizzato tramite parsing così come è monitorato il comportamento del destinatario (clic, aperture) per stabilire se disiscrivere o no il destinatario.

Un sistema attentamente calibrato, costituito da un algoritmo proprietario ideato dal team di MailUp, disiscrive temporaneamente i destinatari che, in un determinato periodo di tempo, hanno restituito un numero di bounce consecutivi per la stessa motivazione, senza aver fatto attività recente. Questo permette di seguire in automatico le migliori pratiche ed evitare di continuare ad inviare agli indirizzi che non possono ricevere le comunicazioni senza dover intervenire sulla base dati dopo ogni invio.

Al termine della disiscrizione temporanea, che varia a seconda del tipo di errore, il destinatario viene automaticamente re-immesso come iscritto.

Successivamente, se la casella del destinatario continua a non essere raggiungibile, e in questo periodo di tempo non fosse stata registrata dalla piattaforma nessuna azione positiva, il destinatario viene disiscritto permanentemente.

Questo sofisticato algoritmo consente una gestione automatica degli errori e la messa in pratica delle best practice in tema di pulizia di liste. La piattaforma, in questo modo, tiene costantemente monitorati i comportamenti dei destinatari, evitando di generare una calo di reputazione del mittente.

*Ecco un esempio di come funziona il nostro algoritmo:*

CreativLab utilizza la piattaforma MailUp per inviare una newsletter giornaliera a 1MM di contatti. Monitorando i risultati post-invio, risultano 25.000 soft bounce generati da caselle piene.

Con un sistema tradizionale il tasso di recapito sarebbe al massimo al 97,5% e in un mese CreativLab invierebbe 750.000 email a destinatari non raggiungibili.

Utilizzando l'algoritmo di MailUp invece, dopo 2 bounce per casella piena il destinatario viene sospeso per 3 giorni. Al quarto giorno viene automaticamente re-immesso, cominciando così a ricevere nuovamente la newsletter giornaliera. Se dopo la disiscrizione temporanea vengono registrati altri 2 bounce consecutivi per casella piena, il destinatario viene disiscritto automaticamente per 6 giorni e re-immesso poi nuovamente. L'automatismo si ripete fino a 6 massimo mesi. Alla fine di questo processo se il destinatario non risulta ancora raggiungibile viene disiscritto definitivamente.

Viceversa, se durante questo periodo, il destinatario compie una attività su una qualsiasi mail ricevuta (segno che la casella è stata pulita /riattivata) il contatto viene re-iscritto e i contatori si azzerano. In questo modo in un mese un contatto avrà ricevuto meno email (8 in tutto) risparmiando in totale 550.000 email in un mese con un tasso di recapito superiore al 99%.

## Gestione degli errori gravi: Hard Bounce

- Quando MailUp riceve un **HB** (l'errore 550 5.1.1 che equivale a "mailbox not found" oppure a "no such user here"), **evita di reinviare** a queste caselle già dopo il primo errore. Ciò assicura una migliore deliverability sui destinatari esistenti ed è il motivo per cui l'operazione è gestita in automatico dalla piattaforma;

- Gli indirizzi verranno disiscritti in maniera permanente dopo il primo hard bounce;

## Gestione degli errori non gravi: Soft Bounce e Mail Block

La piattaforma gestisce automaticamente anche gli errori temporanei (Soft Bounce) che rientrano nella categorie SB, SBDF (Domain Failure), SBMF (Mailbox full) e le diverse tipologie di Mail Block (MB\*) discrivendo temporaneamente il contatto per un periodo di tempo variabile re-iscrivendolo successivamente. Questo processo verrà ripetuto diverse volte in caso di errori ripetuti fino alla disiscrizione definitiva del contatto oppure alla risoluzione del problema.

È possibile verificare in ogni momento quali indirizzi sono stati disiscritti in automatico. Vai in Destinatari > Email > Disiscritti e nella sezione "Filtra per" estendi la ricerca selezionando il tasto "+" accanto al bottone "Cerca" per visualizzare tutte le tipologie di disiscrizione in "Disiscritti".

A questo punto selezionare una delle seguenti voci:

- Opt-out temporaneo a causa di errori ripetuti
- Opt-out permanente a causa di errori ripetuti

Destinatari selezionati 33.125

Selezionare destinatari individuali

EMAIL SMS

DISISCRIZIONE