

Destinatari | Domande

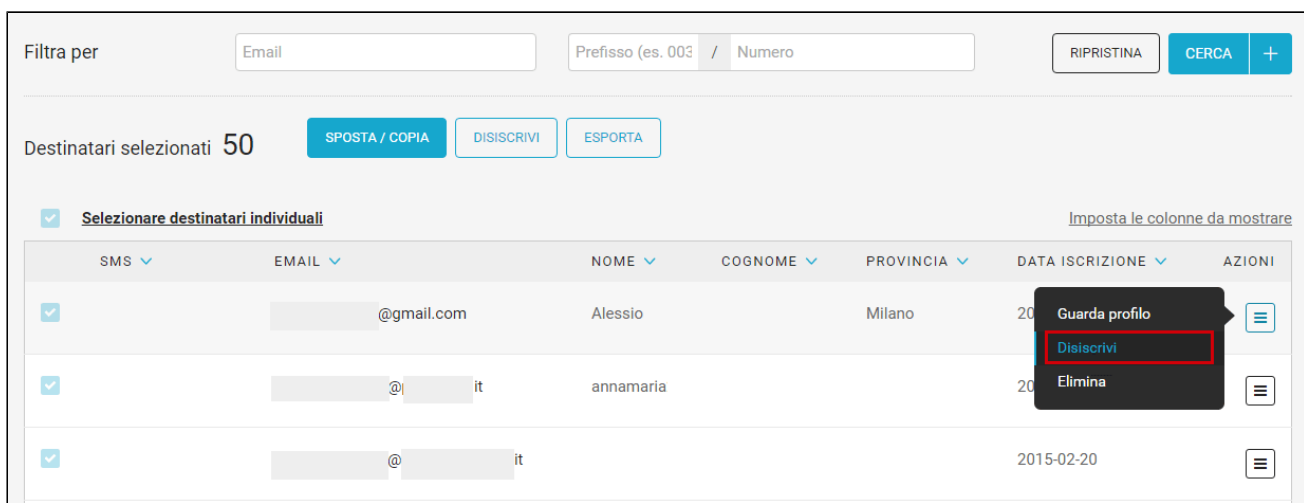
- Disiscrizione ed Eliminazione Utenti
- Verifica in piattaforma
- Gli utenti che si disiscrivono tramite la newsletter non vengono più importati in assoluto o solo nella lista dalla quale si sono cancellati?
- Ho inviato migliaia di email, ma i bounce (per email errate - HB) sono zero.
- Il Link di disiscrizione non funziona

Disiscrizione ed Eliminazione Utenti

Sono due azioni che hanno scopi differenti:

A) Se un utente si **disiscrive** il suo indirizzo verrà inserito tra i disiscritti. In merito alla disiscrizione è possibile riceverne notifica impostando la relativa opzione (**centro notifiche** della lista).

B) Se invece l'utente viene disiscritto tramite **il comando nel bottone azioni** che si trova in **elenco iscritti con email**



The screenshot shows a web interface for managing recipients. At the top, there are search filters for 'Email' and 'Prefisso (es. 003 / Numero)'. Below the filters, there are buttons for 'RIPRISTINA', 'CERCA', and '+'. The main area shows 'Destinatari selezionati 50' and buttons for 'SPOSTA / COPIA', 'DISISCRIVI', and 'ESPORTA'. A table of recipients is displayed with columns for 'SMS', 'EMAIL', 'NOME', 'COGNOME', 'PROVINCIA', 'DATA ISCRIZIONE', and 'AZIONI'. A dropdown menu is open over the 'AZIONI' column for the first recipient, showing options: 'Guarda profilo', 'Disiscrivimi' (highlighted with a red box), and 'Elimina'.

non riceverete alcuna notifica essendo un'azione fatta dall'amministratore della piattaforma. **Per ricevere la notifica, la disiscrizione deve essere operata volutamente dall'utente.**

All'interno di questa area è possibile disiscrivere massivamente dei contatti.

Il pulsante **'elimina'** è invece da utilizzare solo quando l'utente richiede la "cancellazione fisica". Tale azione è **irreversibile**: verrà cancellato l'indirizzo email e i relativi dati statistici ad esso collegati. Ricordiamo che la cancellazione avviene per singola lista, e non per tutta la piattaforma.

Verifica in piattaforma

È possibile verificare in ogni momento quali indirizzi sono stati disiscritti in automatico. 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

Filtra per

Email Prefisso (es. 0039) / Numero RIPRISTINA CERCA X

Disiscritti dal A

Includi gruppi +

Escludi gruppi +

Applica filtri +

Usa campi +

Disiscritti

Da messaggio

Destinatari selezionati **60** SPOSTA / COPIA

Selezionare destinatari individuali

EMAIL SMS

mario.rossi@mailup.com

perché destinatario inattivo

perché email bloccata

a causa di ripetuti errori

perché email bloccata (blocco MTA destinazione)

perché email bloccata (contenuto spam)

perché email bloccata (problemi configurazione MTA destinazione)

Opt-out temporaneo a causa di errori ripetuti

Opt-out permanente a causa di errori ripetuti

Imposta le colonne da mostrare

DISISCRIZIONE AZIONI

9-06 ☰

Gli utenti che si disiscrivono tramite la newsletter non vengono più importati in assoluto o solo nella lista dalla quale si sono cancellati?

Solo in quella lista sarà impedita l'importazione automatica, le altre liste non vengono influenzate poichè ciascuna ha il suo elenco di iscritti e disiscritti.

Quindi se l'utente si cancella dalla lista 2, continuerà ad essere iscritto o importabile nella altre liste.

Se si vuole fare in modo che l'utente si possa cancellare anche da altre liste, è opportuno cambiare la [modalità di disiscrizione](#).

La modalità è quella di rendere trasparente all'utente finale la sua appartenenza a liste differenti, lasciando a lui la scelta se cancellarsi da tutte o solo da alcune. Per ottenere cioè è sufficiente impostare la modalità di cancellazione doppio opt-out standard.

Ho inviato migliaia di email, ma i bounce (per email errate - HB) sono zero.

I bounce (email errate, casella piena, ecc...) vengono processati ogni **12 ore**, pertanto occorre attendere dopo che l'invio è ultimato per disporre di dati aggiornati. Nel caso dopo 12 ore le statistiche bounce siano ancora vuote, occorre:

- 1) verificare che i parametri di accesso comunicati in fase di configurazione della piattaforma (indirizzo bounce, pop3, username, password) siano ancora validi e funzionanti [per i clienti con Return-Path personalizzato];
- 2) se così fosse, scrivere a support@mailup.it segnalando il problema;

Per verificare il proprio indirizzo che processa gli errori, andare in *Configurazioni > Impostazioni lista > Proprietà*, sezione "Avanzate" e verificare il campo "Envelope-sender" nella sezione "Opzioni Email". Se l'indirizzo è legato al vostro dominio, verificare bene il punto 1). In caso contrario, scrivere al supporto.

Si avvisa che il sistema riprova, a seconda del tipo di errore, fino ad un massimo di 3 giorni prima di rispedire una notifica di errore.

Il Link di disiscrizione non funziona

Utilizzo di alias:

Uno dei motivi principali è che probabilmente l'utente dispone di un'altra casella di posta (alias) che reindirizza le newsletter al suo indirizzo di posta.

Per disiscriversi dovrebbe cliccare sul link dal messaggio ricevuto sull'indirizzo alias, ovvero sull'indirizzo utilizzato inizialmente per l'iscrizione.

Verifica del link di disiscrizione:

Si consiglia comunque di verificare, all'interno dell'editor di MailUp, che il link di cancellazione sia "[http://\[unsubscribe\]](#)" e verificare anche, cliccando su Email Check Up all'interno di ELENCO, che non vi siano avvisi di errore.

Verifica delle pagine di disiscrizione:

All'atto della cancellazione, a seconda della tipologia scelta, vengono aperte determinate pagine con determinati messaggi: verificare di averle impostate correttamente.