

# Chybné kontakty a práca s nimi

Last updated 13 septembra, 2024

Chybné kontakty majú veľký vplyv na mieru doručiteľnosti vašich e-mailov. Preto je dôležité sa o svoju databázu kontaktov starať. Tu nájdete odporúčania, ako na to.

## Ako vznikajú chybné kontakty a prečo mať aktuálnu databázu kontaktov?

Pri odosielaní e-mailov každý poštový server vyhodnocuje **mieru doručiteľnosti vašich e-mailov** príjemcovi.

Ak máte napríklad vo svojej databáze kontaktov 1 000 e-mailov na zoznam.sk 1000 a 800 z nich je už nefunkčných (neexistujúcich), môže nastať nasledujúci problém:

Zoznam môže začať považovať vašu doménu za spamovú adresu a e-maily pre ostatných (200 funkčných kontaktov) príjemcov priradí napríklad do priečinka Spam.

Nedoručené e-maily majú príznak **bounce** a nemôžu byť doručené, ak napríklad doména už neexistuje (hardbounce) alebo ak je server prichádzajúcej pošty vyťažený (softbounce).

Všetky tieto príznaky potom ovplyvňujú bounce number pre spamovú politiku a správy z kampane sa potom môžu dostať do spamových schránok.

**Preto je dôležité mať aktuálnu databázu kontaktov a neustále se o ňu starať.**

## Ako môžem doručiteľnosť zlepšiť?

Ak na odosielanie hromadnej pošty používate webové rozhranie Mail Klerk, ponúkame vám jednoduchý spôsob, ako udržať databázu kontaktov aktívnu a bez nežiaducich adresátov.

### a) Jednoduché vymazávanie všetkých chybných kontaktov

Prejdite do záložky **Správca kontaktov -> sekcia Nedoručené**. Tu stačí kliknúť na tlačidlo -> **Úplne vymazať VŠETKY CHYBNÉ kontakty**.



Prípadne si môžete kontakty prejsť ručne a vymazať ich individuálne podľa hlášky v poznámke (riešiť softbounce vs. hardbounce).

#### b) Ručné vymazávanie chybných kontaktov

Prejdite do záložky **Kampane** -> kliknite na jednu zo svojich kampaní (odporúčame potom to isté urobiť aj pri ostatných kampaniach) -> kliknite na **Odoslané správy** -> kliknite na **Chyby** -> tu nájdete pod vypísanými chybami tlačidlo na vymazávanie kontaktov.

Kontakty je možné prechádzať ručne (riešiť hardbounce a softbounce – pre prehľadnosť sme pripravili aj preklad hlášok mail serverov do slovenčiny), alebo vymazať všetky chybné kontakty kliknutím na červené tlačidlo -> **Vymazať všetky chybné kontakty z databázy**.

Takto odstránite chybné kontakty zo všetkých svojich skupín.

Tento postup opakujte po **každom odoslaní kampane**. Takto budete mať čistú a aktuálnu databázu a vaša reputácia na poštových serveroch bude veľmi vysoká.

Okrem toho znížite aj počet odoslaných e-mailov a vďaka tomu **ušetríte za Mail Klerk**.

## **Ak rozosielate hromadnú poštu iba prostredníctvom nášho SMTP servera**

V tomto prípade máte databázu kontaktov uloženú mimo Mail Klerk a potrebujete aktualizovať aktívne kontakty v tejto databáze.

Pripravili sme pre vás export chybných kontaktov v CSV súbore, ktorý si môžete stiahnuť na tomto mieste -> Prejdite do záložky **Kampane** -> kliknite na jednu zo svojich kampaní (odporúčame potom to isté spraviť aj pri ostatných kampaniach) -> kliknite na **Odoslané správy** -> kliknite na **Chyby** -> tu nájdete dole pod vypísanými chybami tlačidlo -> **Stiahnuť vo formáte CSV** (Požiadavka na export do CSV sa spracováva na pozadí, do cca 5–10 minút nájdete export na stránke Prehľad).

Chybné kontakty potom vymažte zo svojej databázy. Zlepšíte tým svoju reputáciu v očiach poštových serverov a znížite počet odoslaných a nami účtovaných e-mailov.

**DÔLEŽITÉ:** Tento krok odporúčame vykonať **po každom odoslaní kampane**. Udržíte tak svoje kontakty aktuálne a vyhnete sa prípadnému umiestneniu na čierne e-mailové blacklisty. Chybné e-maily uchováваме 2 mesiace dozadu. Na ich vymazanie tak máte dostatok času. Rozhodne to však neodporúčame podceňovať, najmä po odoslaní veľkej kampane.