

# Chybové kontakty a práce s nimi

Poslední aktualizace 3 ledna, 2025

Chybové kontakty mají velký vliv na míru doručitelnosti vašich e-mailů. Proto je důležité se o svou databázi kontaktů starat. Zde najdete doporučení, jak na to.

## Jak vznikají chybové kontakty a proč mít aktuální databázi kontaktů?

Při odesílání e-mailů hodnotí každý poštovní server příjemce míru doručitelnosti vašich e-mailů. Pokud například máte ve své databázi kontaktů 1000 e-mailových schránek u seznam.cz a z toho je již 800 schránek nefunkčních (neexistujících), může nastat následující problém:

Seznam může začít brát vaši doménu jako spamovou adresu a e-maily pro ostatní (200 funkčních kontaktů) adresáty přiřadí například do složky Spam.

Nedoručené e-maily mají příznak bounce a nemohou se doručit, pokud například doména již neexistuje (hardbounce), či pokud je server příchozí pošty zaneprázdněný (softbounce).

Všechny tyto příznaky pak mají vliv na bounce number pro spamovou politiku a zprávy z kampaně se pak mohou dostávat při doručení do spam schránek.

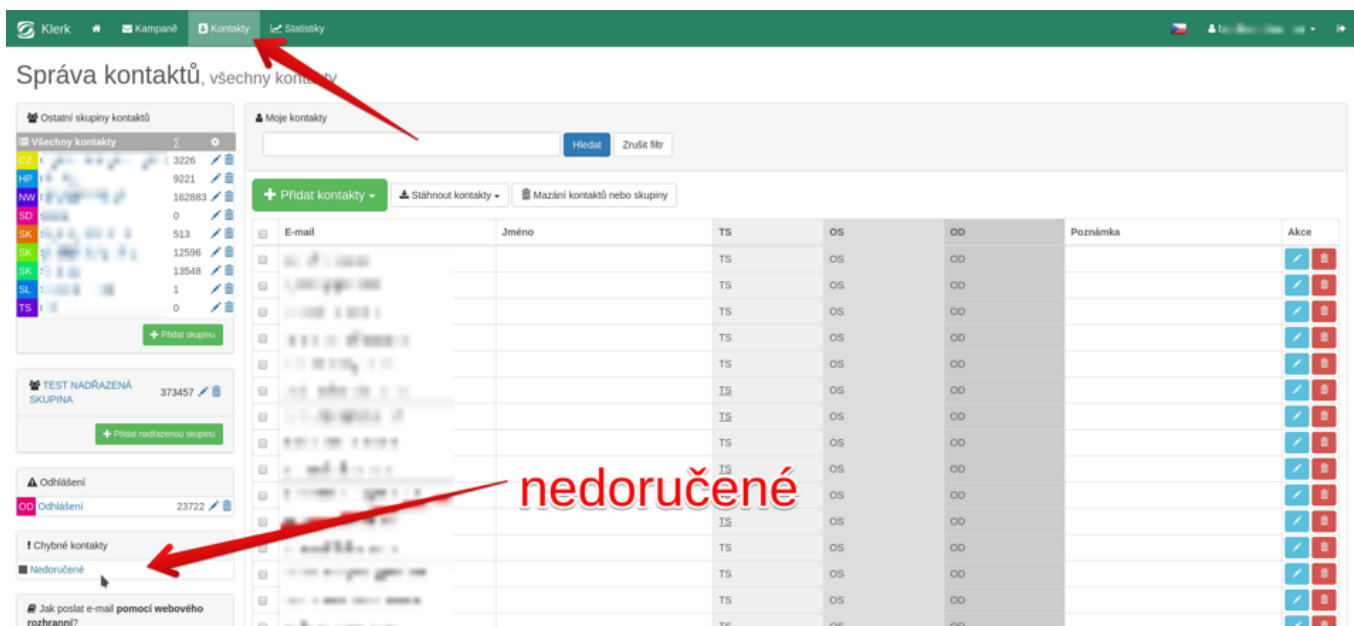
**Proto je důležité mít aktuální databázi kontaktů a neustále se o ni starat.**

## Jak mohu doručitelnost zlepšit?

Pokud pro rozesílání hromadné pošty využíváte webové rozhraní Mail Klerk nabízíme vám jednoduchou možnost, jak mít svou databázi kontaktů aktivní a bez nežádoucích adresátů.

### a) Jednoduché mazání všech chybných kontaktů

Přejděte do záložky **Správce kontaktů** -> **sekce Nedoručené**. Zde stačí kliknout na tlačítko -> **Zcela smazat VŠECHNY CHYBOVÉ kontakty**.



Případně můžete kontakty procházet ručně a mazat je jednotlivě dle hlášky v poznámce (řešit softbounce vs. hardbounce).

## b) Ruční mazání chybných kontaktů

Přejděte do záložky **Kampaně** -> klikněte na jednu ze svých kampaní (doporučujeme poté to samé udělat i u ostatních kampaní) -> klikněte na **Odeslané zprávy** -> klikněte na **Chyby** -> zde bude dole pod vypsanými chybami tlačítko pro mazání kontaktů.

Je možnost procházet kontakty ručně (řešit hardbounce a softbounce – pro přehlednost jsme připravili také překlad hlášek mail serverů do českého jazyka), nebo smazat všechny chybové kontakty kliknutím na červené tlačítko -> **Smazat všechny chybné kontakty z databáze**.

Tímto provedete smazání chybných kontaktů ze všech svých skupin.

Tento postup opakujte **po každém odeslání kampaně**. Díky tomu budete mít čistou a aktuální databázi a vaše reputace u poštovních serverů bude velmi vysoká.

Ke všemu navíc snížíte počet odeslaných e-mailů a tím můžete **za Mail Klerk ušetřit**.

## Pokud rozesíláte hromadnou poštu pouze přes náš SMTP server

V tomto případě máte databázi kontaktů uloženou mimo Mail Klerk a je nutné provést aktualizaci aktivních kontaktů v této databázi.

Přípravili jsme pro vás export chybných kontaktů v CSV souboru, který si můžete stáhnout na následujícím místě -> Přejděte do záložky **Kampaně** -> klikněte na jednu ze svých kampaní (doporučujeme poté to samé udělat i u ostatních kampaní) -> klikněte na **Odeslané zprávy** -> klikněte na **Chyby** -> zde bude dole pod vypsanými chybami tlačítko -> **Stáhnout ve formátu CSV** (Požadavek na export do CSV se zpracovává na pozadí, do cca 5–10 minut najdete export na stránce Přehled).

Chybné kontakty pak smažte ze své databáze. Zlepšíte tím svou reputaci u poštovních serverů a snížíte počet odeslaných a námi účtovaných e-mailů.

**DŮLEŽITÉ:** Tento krok doporučujeme provést **po každém odeslání kampaně**. Budete tak mít své kontakty aktuální a vyvarujete se případnému umístění na e-mailové blacklisty. Chybové emaily uchováváme 2 měsíce v čase zpět. Času na promazání je tedy dostatek. Rozhodně však nedoporučujeme tuto věc podceňovat, zejména po odeslání rozsáhlé kampaně.