

Le email arrivano? Deliverability delle e-mail

Nazzareno Gorni
Business Development

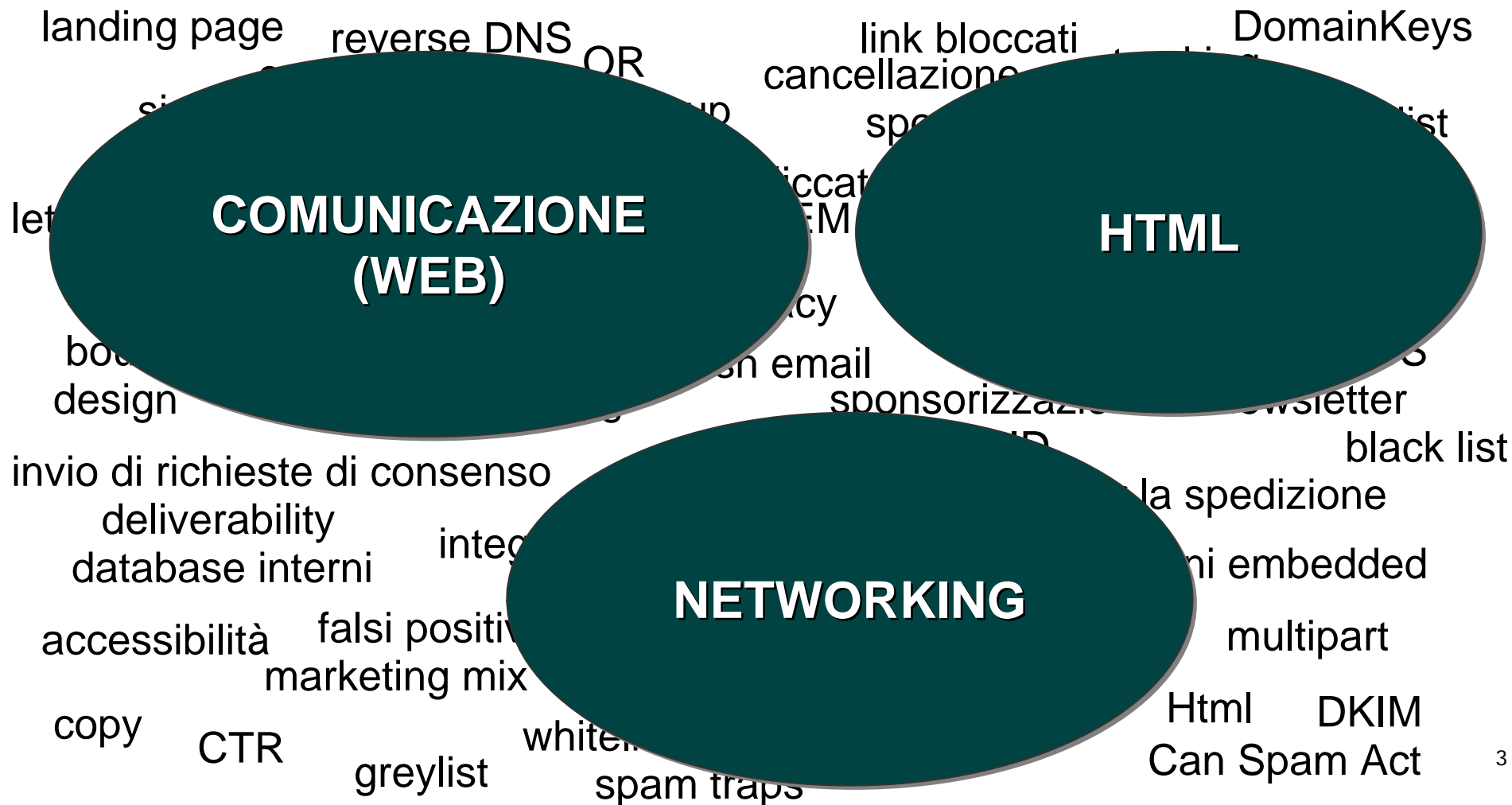
n:web



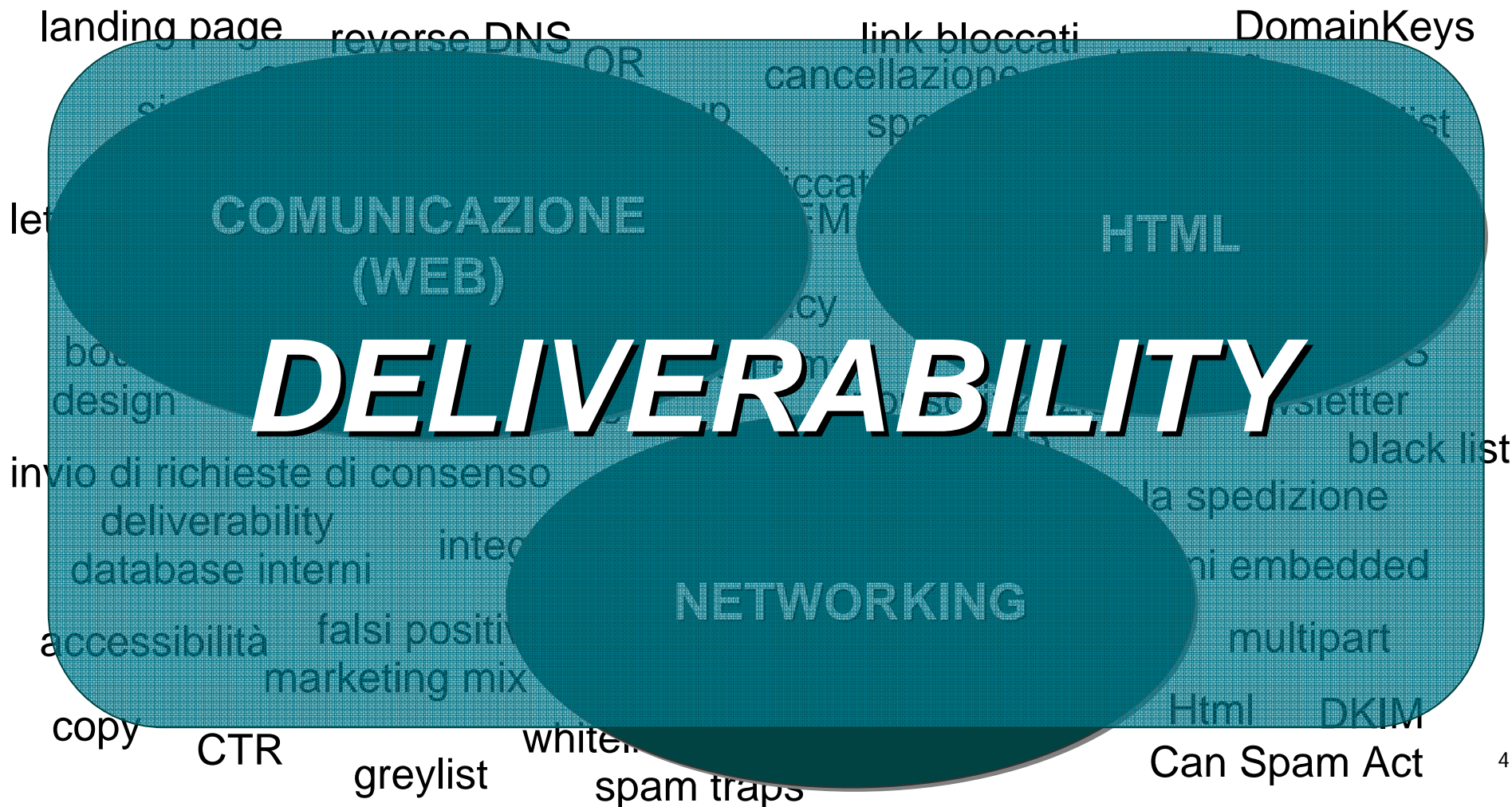
La complessità dell'Email Marketing

landing page reverse DNS link bloccati DomainKeys
compatibilità OR cancellazione tracking
sicurezza backup sponsorizzazione di mailing list
acquisto di elenchi categorici cliccatori unici
lettori aperture ROI DEM email di primo contatto
newsletter multicanalità profilazione clic
bounces rich media emails privacy scalping marketing CSS
design direct e-mailing push email sponsorizzazione di newsletter
invio di richieste di consenso SenderID black list
deliverability video email orario per la spedizione
database interni integrazione di DB immagini embedded
strategia di comunicazione
accessibilità falsi positivi la frequenza filtri antispam multipart
marketing mix
copy CTR whitelist email testuale Html DKIM
greylist spam traps CTOR Can Spam Act

La complessità dell'Email Marketing



La complessità dell'Email Marketing

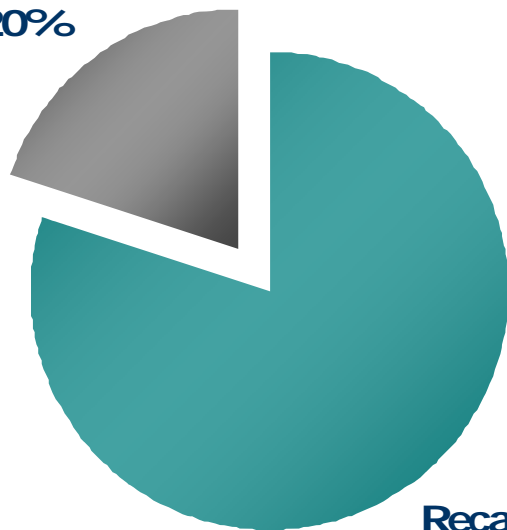


Sommario

- 1. Deliverability e filtri anti-spam**
- 2. Come rilevare il problema**
- 3. Suggerimenti pratici**

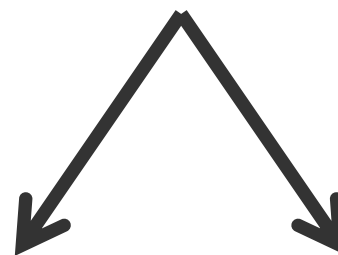
Cos'è la Deliverability

Falsi
positivi
20%



Dati: IAB, 2006

Il 20% delle email (non spam) non arrivano a causa dei filtri antispam



Bloccata
a monte

Junk / Spam
Posta indesiderata

Sono i “**FALSI POSITIVI**”

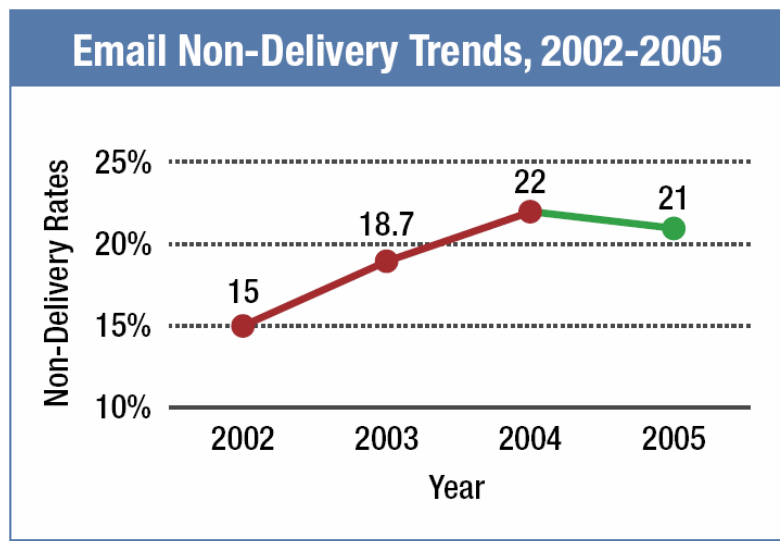


| Junk da tenere_2005_1 | | | |
|-----------------------------|---|--------------------------|---------|
| Da | Oggetto | Inviato | Dime... |
| Team domeus | [domeus] L'amore è vicino! | venerdì 09/12/2005 1... | 9 KB |
| IT Business Edge | Whither 10Gb Ethernet? | giovedì 08/12/2005 19... | 50 KB |
| IT Business Edge | Playing Detective | mercoledì 07/12/2005 ... | 51 KB |
| Mlist | Riassunto della lista 'mlist' | martedì 06/12/2005 2... | 77 KB |
| Kane at InternetSeer | Holiday Email Marketing - Do It Yourself | martedì 06/12/2005 1... | 13 KB |
| postinosupereva@supereva.it | Speciale Skoda: don@ un click | martedì 06/12/2005 1... | 6 KB |
| www.networkweb.net | Panasonic Plasma TV a 1490 Euro | martedì 06/12/2005 1... | 7 KB |
| Tiscali Consiglia | Oliviero.it - idee regalo per tutte le tas... | martedì 06/12/2005 3... | 9 KB |
| WebProNews | Turn-key solution for affordable online... | lunedì 05/12/2005 22.42 | 16 KB |
| Tiscali Consiglia | Digitechshop: Outlet CD DVD Camera M... | venerdì 02/12/2005 8... | 5 KB |
| dailyletter@key4biz.it | Key4biz.it - Dailyletter n.650 del 29 no... | martedì 29/11/2005 1... | 5 KB |
| Multiplayer.it | Passa a Premium Gold, ora conviene! | venerdì 25/11/2005 1... | 5 KB |
| superEva | Il reality show | venerdì 18/11/2005 1... | 13 KB |
| Software.it@software.it | Nuova energia al tuo business | giovedì 17/11/2005 15... | 5 KB |
| blogservice@beppegrillo.it | Blog di Beppe Grillo Update: Organi fres... | mercoledì 16/11/2005 ... | 7 KB |
| postinosupereva@supereva.it | Un inglese ... Coi fiocchi! | martedì 15/11/2005 1... | 5 KB |
| news@mailing.duedipicche.it | Adozione a distanza: un'esperienza un... | lunedì 14/11/2005 22.01 | 5 KB |
| Tiscali Gamesurf | Vuoi sapere tutto sul mondo dei video... | lunedì 14/11/2005 6.51 | 8 KB |
| superEva | Habbo Hotel: giochi e incontri nuovi am... | lunedì 14/11/2005 1.53 | 13 KB |
| Economia@varesenews.it | | | |
| postinosupereva@supereva.it | | | |
| Tiscali Consiglia | | | |
| Cesop Communication | | | |
| Tiscali Consiglia | | | |
| O'Reilly Media | | | |
| Tiscali Consiglia | | | |
| KwDirect | | | |
| Spot and Web | | | |
| Tiscali Consiglia | | | |
| Tiscali Consiglia | | | |
| Automatic digest processor | | | |
| Multiplayer.it | FIFA06: La stagione inizia qui! | venerdì 28/10/2005 1... | 117 KB |
| creative@BICLAFUCINA.IT | Provincia di Milano: Invito festa impres... | venerdì 28/10/2005 1... | 5 KB |

***tutti possono incappare
in un filtro antispam,
anche occasionalmente!***



Le email non recapitate: un problema nascosto

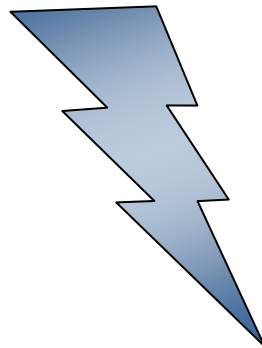


Dati: Giugno 2005 – Email Monitor - ReturnPath
NB: sono comprese email classificate come spam/junk + email bloccate

Analisi su 140.000 campagne (non spam) effettuate
negli USA con 25 ISP

**RARAMENTE IL MITTENTE
E' AVVISATO
DEL FATTO CHE IL
PROPRIO MESSAGGIO E'
STATO BLOCCATO**

Ma quando il problema emerge...



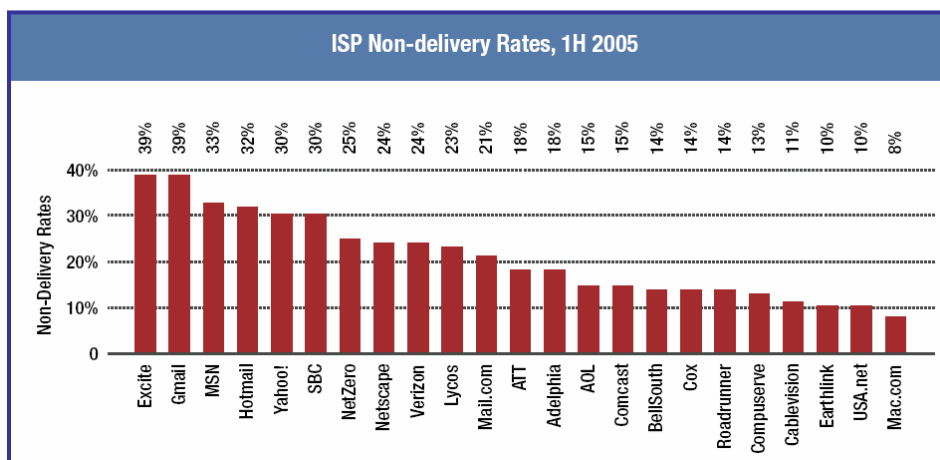
Confusione
Ignoranza e incertezza
Emotività/panico



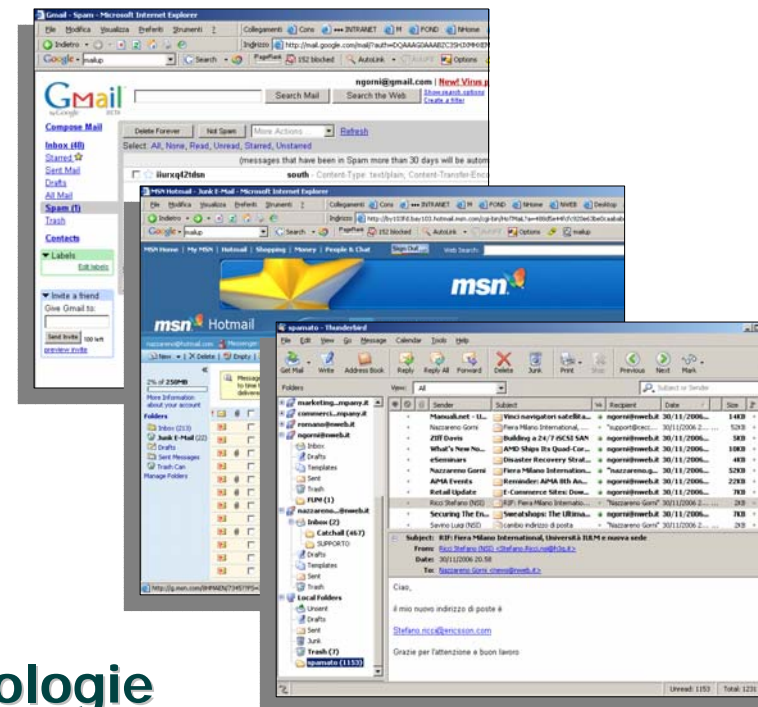
**Difficoltà nell'individuare
il referente corretto**



Ogni provider/client ha un comportamento differente




Dati: Giugno 2005 – Email Monitor - ReturnPath



scenario, comportamenti e tecnologie cambiano più volte in pochi mesi

Le conseguenze

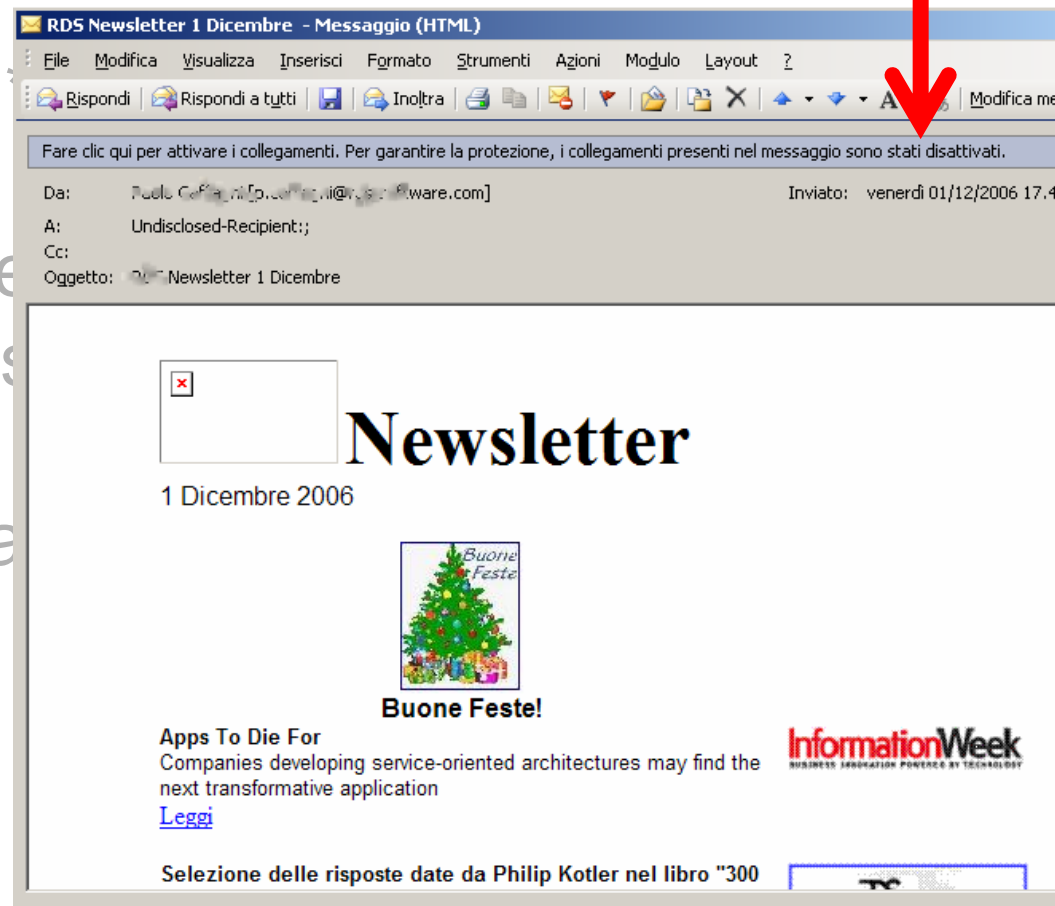
- a) aggiunta dicitura ****SPAM**** nell'oggetto
- b) link bloccati
- c) immagini bloccate
- d) conversione in testo
- e) email nel junk
- f) email mai arrivata



| Sender | Subject |
|--------------------|--|
| Maynard | :SPAM: Next Big market Winner! |
| Lola Dukes | ***SPAM*** Lola |
| movement some | :SPAM: New amp Updated |
| fonts import | inclusion Disclaimer Warranties Technical |
| Store | :SPAM: love country Read one soldiers |
| November CA | :SPAM: moral ground doing |
| laurence peggie | :SPAM: Be respected |
| Michael Moses | -SPAM LOW- The Investor's Toolbox,Gayle E. White |
| Linux | -SPAM LOW- common such as how |
| edited maintained | :SPAM: Farmington Country Club |
| said KaZaas | -SPAM LOW- true |
| Caoimhe Sanford | -SPAM LOW- Re: hi |
| customize fee.Free | :SPAM: making you look and feel younger. |
| Bendiks Hilton | -SPAM LOW- Re: hi |
| over | :SPAM: Innorance |

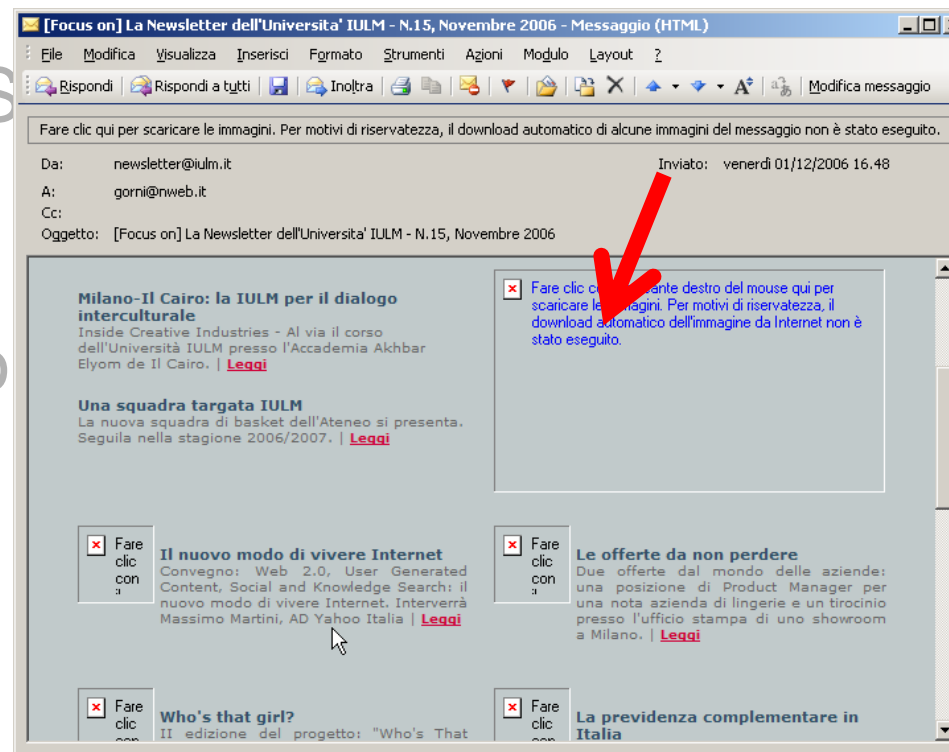
Le conseguenze

- a) aggiunta dicitura
- b) link bloccati**
- c) immagini bloccate
- d) conversione in testo
- e) email nel junk
- f) email mai arrivata



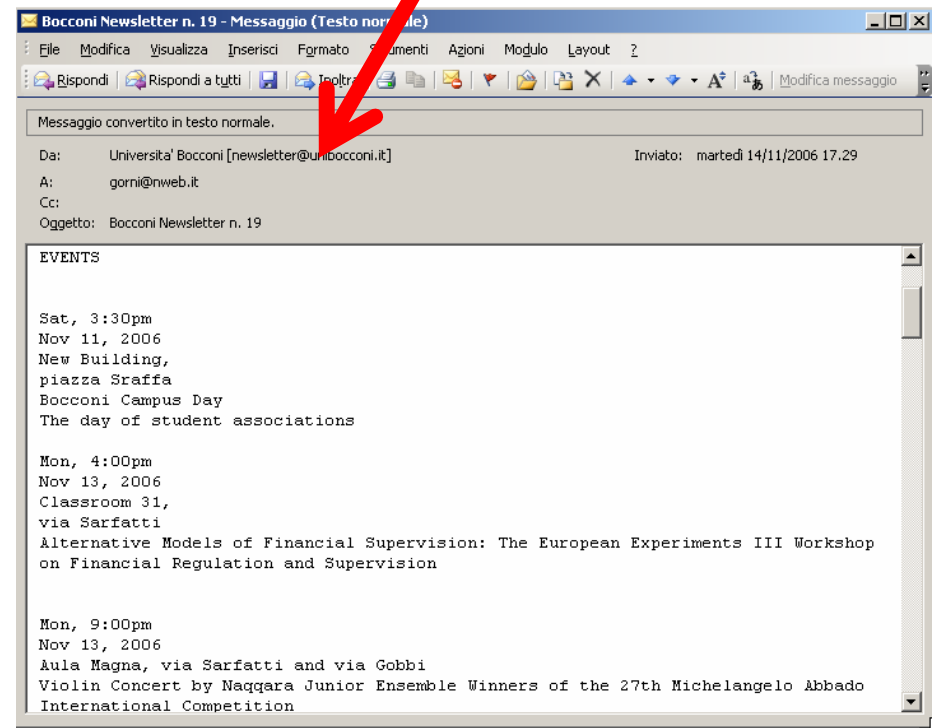
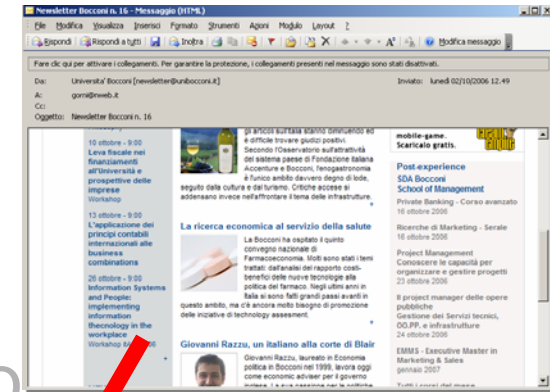
Le conseguenze

- a) aggiunta dicitura **S
- b) link bloccati
- c) immagini bloccate**
- d) conversione in testo
- e) email nel junk
- f) email mai arrivata



Le conseguenze

- a) aggiunta dicitura ****SPAM**** nell'oggetto
- b) link bloccati
- c) immagini bloccate
- d) conversione in testo**
- e) email nel junk
- f) email mai arrivata



Le conseguenze

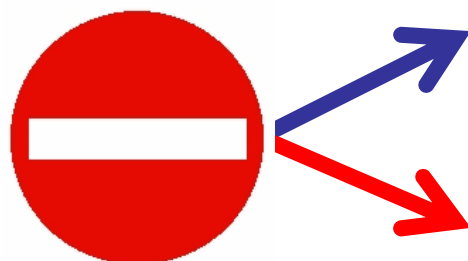
- a) aggiunta dicitura ****SPAM**** nell'oggetto
- b) link bloccati
- c) immagini bloccate
- d) conversione in test
- e) **email nel junk**
- f) email mai arrivata

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------|------|
| Kerugiu Quinn | ✉ Ideal Refinance approved | 30/11/2006 13.20 | 3KB |
| Duncan | ✉ :SPAM: solid refinances in 24 hours. | 30/11/2006 13.26 | 3KB |
| Saldanha Alirio | ✉ hahaha man, why your meat is so small?? ;)) | 30/11/2006 14.50 | 2KB |
| Alt | ✉ Re: whats the deal | 30/11/2006 16.33 | 2KB |
| Tristram Jalbert | ✉ :SPAM: Re: likelihoo murmurou | 30/11/2006 17.09 | 18KB |
| grand | ✉ did you know | 30/11/2006 17.10 | 2KB |
| Hester Bain | ✉ Approval process | 30/11/2006 20.44 | 2KB |
| locations choose | ✉ Re: wanna go out friday | 01/12/2006 1.41 | 2KB |
| ukrkchfqwz@centralroofing... | ✉ whats the deal | 01/12/2006 3.51 | 2KB |
| StepStone Job Agent | ✉ Nuove Opportunità di Carriera da StepStone | ● 01/12/2006 4.12 | 10KB |
| Joop Jiron | ✉ Re: puzzle | 01/12/2006 4.58 | 2KB |
| Hussein Nebel | ✉ Re: extrusio | 01/12/2006 5.06 | 2KB |
| Multiplayer.it | ✉ Multiplayer.it - Newsletter Files del 30-11-20... | ● 01/12/2006 5.14 | 5KB |
| Thinking | ✉ Online Casino. | 01/12/2006 6.57 | 2KB |
| Calvin Miner | ✉ Please fill the form below | 01/12/2006 10.04 | 8KB |
| Info and | ✉ :SPAM: Best offers and prices. | 01/12/2006 10.49 | 2KB |
| Firmin Boniello | ✉ Re: circulatin grisl | 01/12/2006 10.58 | 11KB |
| (270) 818-7244 Paulette | ✉ :SPAM: ! Get your Diploma -{fast nad easy today! | 01/12/2006 11.08 | 2KB |
| postmaster@shelko.com | ✉ Delivery Status Notification (Failure) | 01/12/2006 11.25 | 22KB |
| blue_phoenix | ✉ New kid on the block - Sign up | 01/12/2006 12.02 | 2KB |
| Staci Olson | ✉ his mae in seminal | 01/12/2006 12.06 | 1KB |
| Bobby Downs | ✉ Lowest rates approved | 01/12/2006 12.14 | 3KB |
| Doyle Tessa | ✉ Or just check out the blog - it's surprisingly interesti... | 01/12/2006 12.46 | 16KB |



Le conseguenze

- a) aggiunta dicitura ****SPAM**** nell'oggetto
- b) link bloccati
- c) immagini bloccate
- d) conversione in testo
- e) email nel junk
- f) email mai arrivata**



con notifica di errore

senza notifica



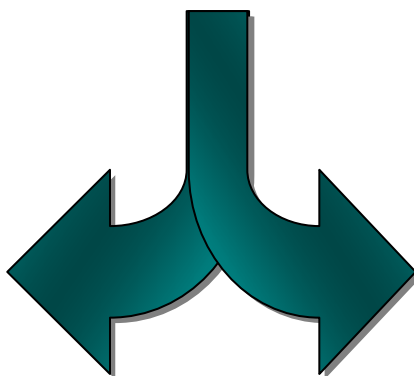
Le mie email arrivano?

1. Fare delle prove sui principali sistemi di posta: Outlook, Hotmail, Libero, Gmail, Thunderbird...
2. Analizzare i bounce (messaggi di errore)
3. Monitorare le lamentele

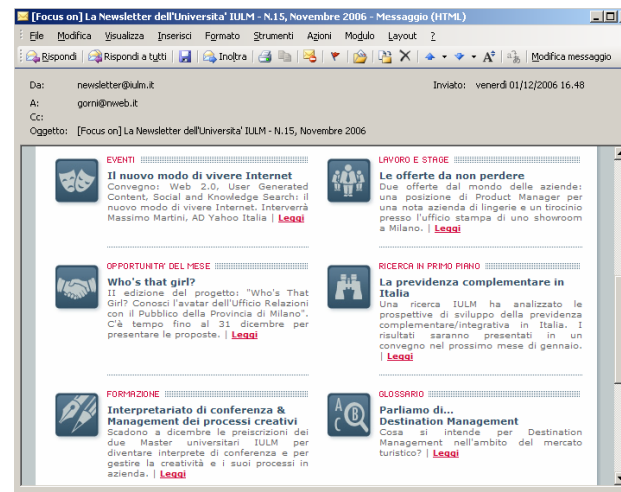
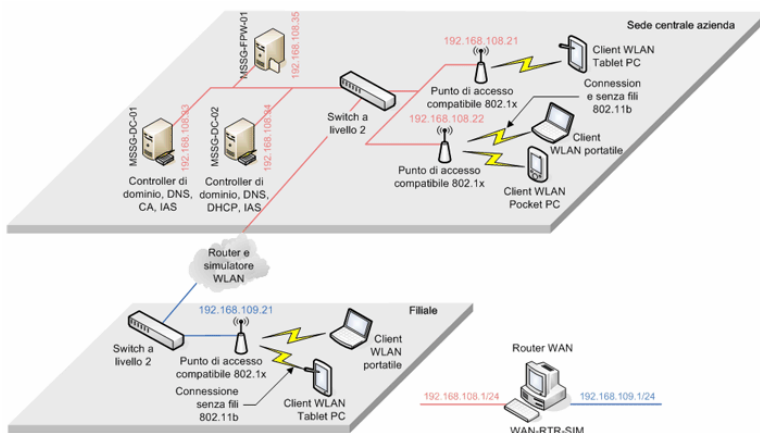
... ma non basta

Perché non arrivano a tutti?

Infrastruttura di invio



Contenuto



Come ragiona un filtro antispam?

From: n.gorni@domainyz.biz

To: <undisclosed recipients>

Subject: F R E E !!! A GUARANTEED way to reduce your spam complaints. Click here to find out.

Questo è un testo qualsiasi, da notare come il contenuto è solo una parte del messaggio, vediamo se si evitano i filtri antispam con questo messaggio...

Come ragiona un filtro antispam?

Fr **mainyz.biz**
To: **<undisclosed recipients>**
Subject: **F R E E !!!** A GUARANTEED way to reduce your spam complaints. Click here to find out.

Questo è un testo qualsiasi, da notare come il contenuto è solo una parte del messaggio, v
antispam con questo messaggio

dominio del mittente
con estensione .biz:
2 punti

destinatario nascosto:
3 punti (hits)

oggetto inizia con FREE:
2 punti

oggetto contiene punti
esclamativi:
0,1 punti

oggetto con testo spaziato:
1 punto (gappy text)

filtri

La pagella: 4 è meglio di 8

Fr
To: <undisclosed recipients>
Subject: F R E E !!! A GUARANTEED way to reduce your spam completely. Click here to find out.
Questo è un testo qualsiasi, da solo una parte del messaggio antispam con questo messaggio

dominio del mittente con estensione .biz: 2 punti

destinatario nascosto: 3 punti (hits)

oggetto con testo spaziato: 1 punto (gappy text)

oggetto contiene punti esclamativi: 0,1 punti

oggetto inizia con "E": tenuto è hita i filtri 2 punti

totale: 8.1 punti
> 5.0 => SPAM!

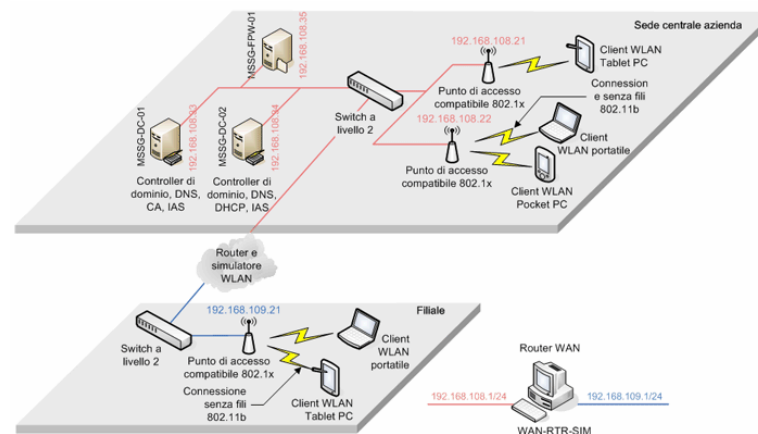
Prestare attenzione a:

- oggetto tutto maiuscolo
- presenza di parole (viagra, free, offerta...)
- codice Html con errori
- % di immagini elevata
- % di codice html elevato
- testo s p a z i a t o
- punti esclamativi o altri caratteri ripetuti !!!!!
- procedure di iscrizione e cancellazione

...i parametri utilizzati sono oltre 300.000

E l'infrastruttura?

- a) SMTP Open relay?
- b) Reverse DNS
- c) Sono blacklistato? → www.openrbl.org
- d) Autenticazione (DomainKeys, SPF, SenderID, DKIM)
- e) Reputation, Accreditation
- f) Whitelisting
- g) Volumi di invio





Sistema professionale per la gestione di Newsletter

> MailUp oggi è utilizzato da:



LA PERLA

Flash Art



n:web



Grazie!



web engineering
www.nweb.it

Nazzareno Gorni
n.gorni@nweb.it

NWEB srl
Via Cappelletti, 3/5
26100 **Cremona**
Tel +39 0372 24525
Fax +39 0372 464290

NWEB srl
Via M. Gioa 72
20125 **Milano**
Tel +39 02 71040485
Fax +39 02 99985606