| | |
|---|---|
| Retour au Dossier Organisationnel | |
| **Sujets connexes** | Cartographie fonctionnelle de LoGeAs |
| **Suivi des modifications majeures** | Août 2025 - Nicolas Marchand |
| **Suivi des approbations** | |
| **Objet** | L'objectif de ce document est de définir la bonne gestion des mailing via la newsletters d'Infomaniak |
| **Destinataires** | **- Validation des modifications :** Gérant<br>**- Approbation du document** : Equipe Assistance et Développement |

# Gestion des mailings aux utilisateurs

## Mise à jour de la liste des destinataires chez Infomaniak

#### Cette procédure doit être faite avant chaque envoi

## Création et envoi du mail

## Traitement des retours : Etape 1 mail dans la boite assistance

On traite les retours en premier lieu via les retour dans la boite mail assistance@logeas.fr

### Adresse invalide / Boite mail introuvable / Introuvable

#### Exemple de message

Le message de retour diffère en fonction de l'hébergeur :

- An error occurred while trying to deliver the mail to the following recipients
  - Diagnostic-Code: smtp; 550 4.4.7 Message expired: unable to deliver in 840 minutes.<421 4.4.1 Failed to establish connection>
  - Diagnostic-Code: smtp; 550 5.1.1 quWUuwh6r3AQS Adresse d au moins un destinataire invalide. Invalid recipient. OFR_416 [416]
  - Diagnostic-Code: smtp; 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found
  - Diagnostic-Code: smtp; 554 30 Sorry, your message to monique.recht@yahoo.fr cannot be delivered. This mailbox is disabled (554.30).
  - Diagnostic-Code: smtp; 552 5.2.2 xxxxxxxxxx@x.fr: Over quota

### Traitement

1. Retrouver dans Assistance\Utilisateur
2. Créer un ticket :
    - Titre : jour:mois:annee : Suite retour mail invalide - blocage envoi de mailing à votre adresse
    - Texte : Si vous êtes encore actif sur Logeas merci de contacter l'assistance en répondant à ce ticket. La newsletter est accessible à l'adresse XXX
3. Cocher la case “Ne ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique”
4. Dans la cas ou la date de dernière connexion, date de plus de 18 mois
    - Créer un ticket :
        - Titre : jour:mois:annee : Suite à l'inactivité de votre compte sur 18 mois nous avons bloqué votre compte
        - Texte : so
    - Supprimer l'utilisateur de la liste des abonnée sur Infomaniak
    - Archiver l'utilisateur depuis MonEspace

## Problème de boite pleine

### Exemple de message

- An error occurred while trying to deliver the mail to the following recipients
    - Diagnostic-Code: smtp; 554 4.4.7 Message expired: unable to deliver in 840 minutes.<452 4.1.1 xxxxx@xx.org 4.2.2 mailbox full>
- The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly.

### Traitement

1. Retrouver dans Assistance\Utilisateur
2. Créer un ticket :
    - Titre : jour:mois:annee : Suite à un retour indiquant que votre boite mail xxxxx.fr est pleine nous avons bloqué l'envoi de mailing
    - Texte : Si vous êtes encore actif sur Logeas merci de contacter l'assistance en répondant à ce ticket. La newsletter est accessible à l'adresse XXX.
3. Cocher la case “Ne ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique”
4. Dans la cas ou la date de dernière connexion, date de plus de 18 mois
    - Créer un ticket :
        - Titre : jour:mois:annee : Suite à l'inactivité de votre compte sur 18 mois nous avons bloqué votre compte
        - Texte : so
    - Supprimer l'utilisateur de la liste des abonnée sur Infomaniak
    - Archiver l'utilisateur depuis MonEspace

## Problème SPAM policy

### Exemple de message

- host smtp-in.sfr.fr[93.17.128.123] said: 550 5.7.1 Email 4cB91R6Hv5z1LQKcf rejected per SPAM policy (in reply to end of DATA command)
- reason: 501 5.2.0 qseHuIfQav1u3 Mail rejete. Mail rejected. SPF check failed. OFR005_519, please visit...

### Traitement

1. Retrouver dans Assistance\Utilisateur
2. Créer un ticket :
    - Titre : jour:mois:annee : La dernière lettre Logeas à été refusé car considéré comme Spam
    - Texte : Nous allons travailler à essayer de corriger le problème. En attendent vous pouvez consulter la newsletter est accessible à l'adresse XXX.
3. **Créer un ticket développement** avec le contenu du mail et l'adresse mail et le nom de la personne (et ne pas l'effacer)

## Message depuis la boite de l'utilisateur

### Exemple de message

- je suis absente jusqu'au 2 septembre....

### Traitement

- **Ne rien faire**

## Message de changement d'adresse mail

### Exemple de message

### Traitement

1. Retrouver dans Assistance\Utilisateur
2. Créer un ticket :
    - Titre : jour:mois:annee : Lors de la dernière lettre Logeas, un retour de mail nous a indiqué le changement de celui-ci
    - Texte : Merci de vous connecter et de le changer dans “Mon profil”. Par la suite vous devrez vous connecter avec cette nouvelle adresse.

### Cas spéciaux

#### Exemple de message

- A custom mail flow rule created by an admin at groupebbm.com has blocked your message.

# Traitement des retours : Etape 2 retour Campagne

1. aller dans campagne\newletters Activités abonnés
2. filtrez sur **Désinscriptions**
    - prendre chaque adresse la rechercher dans assistance utilisateur
    - Créer un ticket :
        - Titre : jour:mois:annee : Suite à votre désinscription - blocage envoi de mailing à votre adresse
        - Texte : s'il s'agit d'une erreur vous pouvez le modifier dans “Mon profil” en cochant la case “Ne ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique”
    - cocher la case “Ne ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique”
        - Dans la cas ou la date de dernière connexion, date de plus de 18 mois
            - Créer un ticket :
                - Titre : jour:mois:annee : Suite à l'inactivité de votre compte sur 18 mois nous avons bloqué votre compte
                - Texte : so
            - Supprimer l'utilisateur de la liste des abonnée sur Infomaniak
            - Archiver l'utilisateur depuis MonEspace
3. filtrez sur **Plaintes de spam**
    - faire de même
        - ajouter au texte : Comme vous êtes utilisatrice active de notre logiciel, vous savez que nous ne sommes pas un expéditeur indésirable . Le signalement en spam peut pénaliser la réception des emails pour tous nos utilisateurs. Pour gérer vos préférences, la désinscription via 'Mon profil' en cochant la case “Ne ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique” reste la meilleure option.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
**https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:envoimailing&rev=1758527309**

Last update: **2025/09/22 09:48**