

# COS'È LA LISTA DI SOPPRESSIONE E COME SOPPRIMERE O RIPRISTINARE UN CONTATTO

View in Help Scout (<https://secure.helpscout.net/docs/5bb5cdd72c7d3a04dd5b462a/article/5c78089604286350d0887bfe>)

 *Difficoltà: Base Tempo di lettura: 2 minuti*

Uno degli elementi più importanti della tua console è la lista di soppressione globale. Vediamo perché è così importante, come sopprimere uno o più contatti e come poter ripristinare un contatto soppresso.

## In questa guida:

Cos'è la lista di soppressione globale (#1)

Come sopprimere (#2)

Come ripristinare un contatto (#4)

Come esportare la lista di soppressione (#5)

Visualizzare ed esportare i contatti soppressi nelle singole liste (#6)

## Cos'è la lista di soppressione globale

La lista di soppressione globale previene qualsiasi invio di email a indirizzi che si siano disiscritti, abbiano registrato un hard bounce o che abbiano segnalato le comunicazioni come SPAM.

Quando ti appresti a inviare una campagna, la lista di soppressione interviene e va a sopprimere in invio tutti quei contatti che non dovrebbero più ricevere tue comunicazioni e che possono essere ancora presenti in una o più liste.

ID	Indirizzo email	Sorgente
16825365	luca@gmail.com	Hard Bounced
16368620	corradoe.minnini@yahoo.it	Hard Bounced
15993550	chiara.mazzucchi@advision.it	Hard Bounced

## Come sopprimere

Per sopprimere un singolo contatto hai a disposizione due modalità: dalla lista di soppressione oppure dalla scheda iscritto.

Se invece vuoi sopprimere più di un contatto alla volta allora, puoi ricorrere alla funzionalità di import da file.

### Dalla lista di soppressione

Entra nella sezione Audience quindi fai click su "LISTA DI SOPPRESSIONE" per accedervi.

In altro a destra troverai la CTA "aggiungi soppresso" che aprirà un popup dove sarà possibile inserire l'indirizzo email da sopprimere.

**Aggiungi soppresso**

Aggiungi per

Indirizzo email

Indirizzo email

Annulla Salva

## Dalla scheda iscritto

Cerca l'iscritto che desideri sopprimere tramite la barra di ricerca quindi accedi alla sua scheda iscritto, se l'iscritto è presente in più liste puoi accedere a una scheda qualsiasi in quanto la soppressione globale ha effetto su ogni lista.

## Import massivo

Se invece vuoi sopprimere in un colpo solo più di un indirizzo email, allora puoi utilizzare la funzionalità di import massivo.

Per fare un'importazione massiva, vai in lista di soppressione e nel menu a tre pallini accanto alla dicitura "aggiungi soppresso" clicca "importa soppressi".

Potrai importare da file CSV oppure tramite copia e incolla. Una volta caricato il file, accetta le condizioni e aggiungi i contatti in lista di soppressione.

[Esci](#) **Importa contatti in Soppressione**

[Caricamento](#) > [Mappatura](#) > Conferma

**Dichiaro di rispettare le seguenti condizioni:**

Sto importando i dati di persone e Aziende e dei relativi dati di contatto. Dichiaro di essere consapevole che:  
il mancato rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte potranno comportare il blocco del servizio.  
Non ho recuperato da internet o da elenchi pubblici, manualmente o con software appositi, i dati che sto importando.  
Se i contatti provengono da sistemi terzi, ho verificato attentamente che le informazioni reperite siano già al netto di disiscrizioni, bounce, segnalazioni (spam compliant).  
In caso abbia acquistato i dati da società apposite che mi garantiscono il double opt-in e la qualità dei contatti, sono consapevole che potrebbe non essere sufficiente a esimersi da responsabilità di spam o blacklist e di privacy. Ho le prove che il consenso sia stato ottenuto dai destinatari prima dell'invio o, in alternativa, di aver individuato una specifica base giuridica per l'invio delle comunicazioni (a titolo esemplificativo: legittimo interesse). Qualora decidessi di inviare mail verso indirizzi aziendali, rispetterò la normativa in materia di "comunicazioni commerciali non sollecitate"

Nel caso in cui il mio account contenesse categorie particolari di dati personali (es. lista di iscritti a un partito politico o a un sindacato, destinatari affetti da patologie, ecc.), attiverò l'autenticazione a due fattori.

**Aggiungi e blocca contatti**

## Come ripristinare un contatto

L'operazione di ripristino contatto può essere fatta solo manualmente e su un singolo indirizzo email per volta. Per ripristinare un contatto entra nella sua scheda iscritto (click sull'indirizzo email in visualizza iscritti, oppure cerca il contatto tramite la barra di ricerca rapida).

Dentro la scheda iscritto troverai l'apposita funzione "RIPRISTINA".

Scheda Iscritto   ★ Interessi   📊 Attività   🛒 E-commerce Plus

Lista corrente: Database aziende   **ESPORT CSV** 🗑️

Indirizzo email: test@dominio.it

Telefono cellulare principale: Telefono cellulare del contatto

Stato iscrizione: **Iscritto**

Stato bounce: **non bounced**

Tipo di soppressione: **Globale**

**DISISCRIVI**   **RIPRISTINA** →

**ISCRIZIONE**

Data iscrizione: 04/03/2019 | 14:28

IP iscrizione: ND

In alternativa, puoi cercare l'indirizzo email nella lista di soppressione e quindi cliccare sull'icona a forma di cestino per eliminarlo dalla soppressione:

Sei sicuro di voler cancellare la soppressione?

Annulla   Conferma

Sorgente

Hard Bounced

Hard Bounced

Hard Bounced

User

Hard Bounced

🗑️ →

Ricorda, solo gli indirizzi email soppressi manualmente oppure gli utenti disiscritti possono essere ripristinati dalla lista di soppressione.

## SPAM complaints

*Chi segnala le tue email come spam non può essere ripristinato manualmente, ma deve esprimere tramite email indirizzata a [abuse-dept@ilmiodominio.it](mailto:abuse-dept@ilmiodominio.it) la sua volontà a tornare a ricevere comunicazioni.*

Puoi tentare anche il ripristino dei contatti hard bounce. In questo caso la piattaforma invierà al provider di posta una chiamata per verificare se l'indirizzo risulta attivo, in caso di risposta affermativa la piattaforma procederà al ripristino, in caso contrario il contatto rimarrà nello stato di soppresso.

## Come esportare la lista di soppressione

Vai nel menu a tre pallini sulla destra della pagina "Lista di soppressione" e clicca "scarica elenco soppressi":



### Statistiche di soppressione

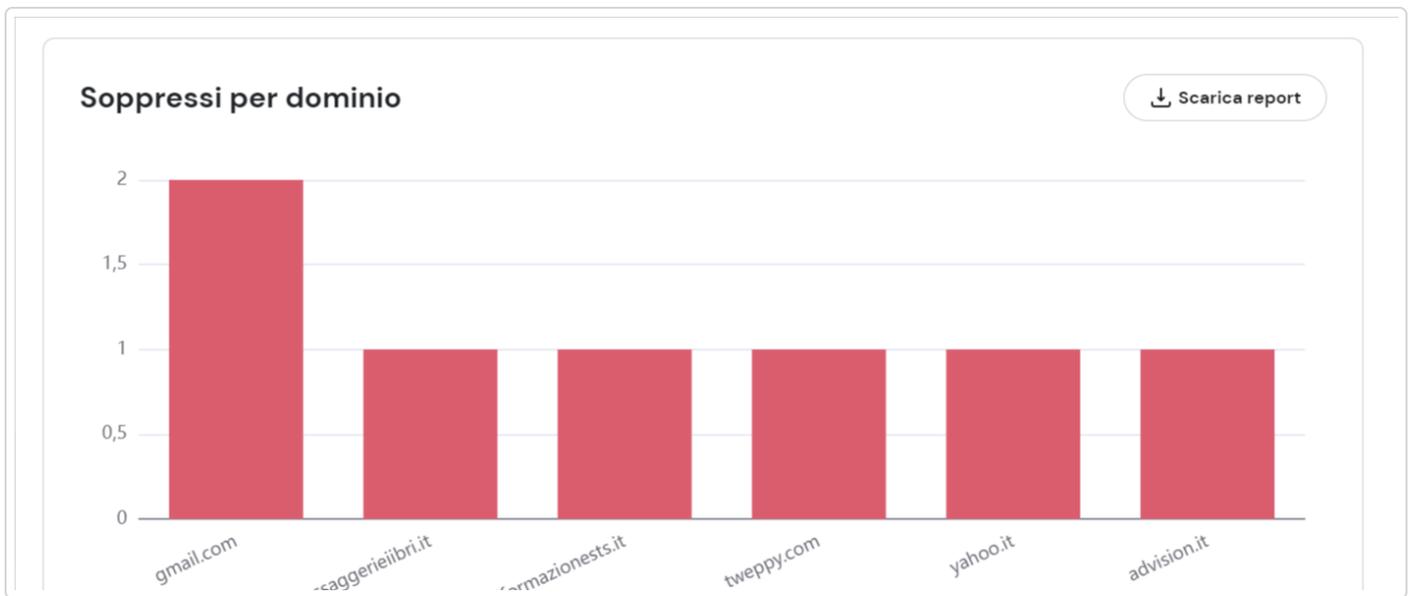
Nella lista di soppressione trovi una sezione dedicata alle statistiche. Nelle statistiche trovi dei grafici che ti indicano da quale sorgente e dominio provengono i tuoi contatti soppressi.

Le sorgenti possono essere:

User = disiscritti oppure utenti rimossi manualmente dall'account

Hard Bounce = coloro che hanno registrato un hard bounce

Spam compliant = coloro che hanno segnalato una delle tue comunicazioni come SPAM



## Storico importazioni

All'interno della pagina troverai anche una sezione dedicata allo storico delle importazioni effettuate in lista di soppressione globale.

Se desideri visualizzare ed esportare gli iscritti soppressi nelle singole liste è possibile farlo direttamente all'interno delle tue liste.

Accedi alla lista in modalità "visualizza iscritti" quindi applica una regola di visualizzazione basata su "Stato soppressione". Imposta la regola in base alla tipologia di soppressione sui cui desideri avere evidenza quindi clicca su "APPLICA FILTRO".

La console ti mostrerà ora quanti dei contatti attualmente presenti in lista sono soppressi globalmente o localmente e potrai procedere all'export cliccando sulla tab verde "ESPORTA ISCRITTI".

Lista:

Corrispondenza filtro:

**AGGIUNGI REGOLA** **APPLICA FILTRO** **PULISCI**

Totale: 40 Pagina:

**RISULTATI**

Telefono cellulare principale

- Tipo Bounce
- Stato Iscrizione
- Data Iscrizione
- Ip Iscrizione
- Data email Opt-In
- IP Conferma iscrizione
- Stato Soppressione ↗
- Basato sulle attività iscritto:**
  - Aperte
  - Aperture in base al tempo



## **Riassumendo:**

*La lista di soppressione globale salvaguardia i tuoi invii sopprimendo in invio tutti gli indirizzi che non devono ricevere le tue comunicazioni perché disiscritti, hanno segnalato una tua email come spam o hanno registrato un hard bounce.*

*Puoi sopprimere un indirizzo dalla scheda iscritto oppure aggiungendolo direttamente in lista di soppressione.*

*Puoi ripristinare i contatti dalla scheda iscritto.*

*I soppressi perché hanno segnalato spam non possono essere ripristinati autonomamente.*

*Un indirizzo hard bounce (quindi soppresso) può essere ripristinato solo se a seguito di verifica esso risulterà esistente.*

*Per esportare la lista di soppressione accedi alla lista di soppressione globale quindi clicca dal menu a tre pallini "esporta elenco soppressi"*

*Se desideri visualizzare ed esportare gli iscritti soppressi nelle singole liste è possibile farlo direttamente all'interno delle tue liste applicando un filtro basato su "stato soppressione" quindi cliccando sulla tab "esporta iscritti".*

Questa guida ti è stata utile? 😊 😞

✉ Hai ancora bisogno di aiuto? [Contattaci \(#\)](#)

---

Ultimo aggiornamento Novembre 23, 2022

### GUIDE CORRELATE:

- 📄 [Spostare, cancellare o disiscrivere i contatti \(/article/501-spostare-cancellare-o-disiscrivere-i-contatti\)](/article/501-spostare-cancellare-o-disiscrivere-i-contatti)
- 📄 [Analizza il tuo database \(/article/512-analizza-il-tuo-database\)](/article/512-analizza-il-tuo-database)
- 📄 [Sopprimi o Riattiva indirizzi su Sender Plus \(/article/515-sopprimi-o-riattiva-indirizzi-su-sender-plus\)](/article/515-sopprimi-o-riattiva-indirizzi-su-sender-plus)

