Table des matières

Délais de messages, spams et messages non reçus 3
Comment fonctionnent les envois d'e-mail chez Cagette 3
Les standards pour avoir une bonne réputation 3
Les problèmes récurrents rencontrés 3
Délai de réception 3
Spams 4
Messages non reçus 4
Dernières anomalies en date 4

Délais de messages, spams et messages non reçus

Vous connaissez des problèmes liés aux e-mails de Cagette, et cherchez des éléments de réponse. Voilà le topo !

Comment fonctionnent les envois d'e-mail chez Cagette

L'envoi des e-mails de la plateforme Cagette nécessite une gestion particulière et l'appel à un prestataire extérieur, Mailjet dans notre cas. Chaque mois, c'est ainsi au minimum 900 000 e-mails/mois, toute catégorie confondue, qui sont envoyés. Ces mails concernent :

- les messages automatiques (ouverture de commande, rappel de distribution)
- les messages personnalisés, envoyés depuis la messagerie d'un groupe ou d'un compte producteur
- les mails de procédure pour Mot de passe oublié
- les mails récapitulatifs pour les producteurs disposant d'un compte pro

Avec de tels volumes d'envoi, il devient donc primordial d'avoir une bonne gestion des messages pour éviter tout problème se posant à l'ensemble de nos destinataires. Car la bonne réception des messages dépend tantôt de standards visant à définir une bonne réputation de notre service, tantôt de règles des fournisseurs de boite de messagerie qui restent opaques.

Les standards pour avoir une bonne réputation

Un service de messagerie professionnel comme Mailjet s'assure au travers d'une batterie d'indicateurs de notre bonne réputation auprès des fournisseurs de boite mails. Parmi ces indicateurs, nous retrouvons :

- le nombre de mails déclarés en spams : il n'est pas rare que dans certains cas, les mails de Cagette.net soit perçu comme des messages intempestifs. Or, un des réflexes fréquents est de placer ces messages dans les spams.

Cette information remonte alors à notre service Mailjet, qui calcule le pourcentage de mails déclarés en spams sur le nombre total de mails envoyés. S'il franchit un certain pallier, alors Mailjet est en mesure de limiter l'envoi des e-mails afin de rétablir une meilleure réputation.

Les problèmes récurrents rencontrés

Délai de réception

Comme expliqué plus haut, Mailjet peut décider dans certains cas de brider l'envoi des messages pour diverses raisons. Ce bridage s'applique à l'ensemble des mails envoyés par la plateforme, avec

des conséquences plus ou moins gênantes en fonction du délai ou du type de mail.

Le cas le plus problématique ici est sans doute celui de la demande de mot de passe oublié, sensé arrivé dans les minutes suivants la demande.

Spams

Cas de base, si vous déclarez un mail en spam une fois, les suivants devraient y arriver également, s'ils ne sont tout simplement pas envoyés (voir ci-dessous). Votre fournisseur de messagerie peut également décider par lui-même de filtrer un message en spams, généralement en regardant les statistiques de mails reçus du même expéditeur dans leur service.

Messages non reçus

Il arrive que parfois, les messages n'arrivent même pas dans les spams de l'utilisateur, alors que la plateforme a bien donné l'ordre d'envoi à Mailjet. Ce problème se pose soit parce que l'utilisateur en question a déclaré, volontairement ou non, un de nos précédents mails en spam, et donc que Mailjet préfère bloquer les messages suivants que de les faire arriver dans les spams, pour une raison de réputation. Soit parce qu'un fournisseur de messagerie nous filtre à la source (moins fréquent).

Dernières anomalies en date

- **Du 17 au 22 janvier 2021** : Mailjet limite l'envoi des messages, bridant celui-ci à 900 messages par heure, à cause d'un nombre trop important de mails déclarés en spams.

From:
https://wiki.cagette.net/ - **Documentation Cagette.net**

Permanent link:
https://wiki.cagette.net/errors:messagerie?rev=1611583216

Last update: **2021/01/25 14:00**