

Allgemeines zu Rückläufern

Bounce-Emails

Meist ist mit dem Versenden eines Newsletter oder einer Kampagne noch nicht die ganze Arbeit getan. Erfahrungsgemäß kommen auf Ihre Aussendungen zwischen 3% und 10% der Emails zurück. Diese Emails werden von Mail-Servern (SMTP-Server), automatischen Antwortsystemen und auch von realen Empfängern an die Absenderadresse des Newsletters zurückgesendet. Diese Emails müssen bearbeitet werden. Viele Unternehmen verzichten auch heute noch auf diesen unbedingt notwendigen Arbeitsschritt. Dies birgt ein hohes Risiko auf kritische Emails nicht reagieren zu können.

Es gibt folgende Arten von Bounce-Emails:

- Adresse nicht mehr aktiv/vorhanden/ungültig (Hardbounce)
- Empfänger hat Abwesenheitsnachricht/Urlaubsnachricht aktiviert (Softbounce)
- Empfänger gibt die Email-Adressänderung per Autoresponder bekannt (Softbounce)
- Empfänger fordert eine Authentifizierung des Absenders an (Softbounce)
- Die Mailbox des Empfängers ist voll und nimmt keine weiteren Emails an. (Softbounce)
- Virus- oder wurmbefallene Emails (Softbounce)
- Wünsche und Anregungen von Empfängern (inkl. Bestellungen von Waren/Dienstleistungen)
- Abbestell-/Unsubscribewünsche (Softbounce)
- Abmahnungen wegen unverlangt zugesendeter Newsletter (Softbounce)

Um Ihnen als BACKCLICK-Kunde diese Arbeit zu erleichtern, gibt es die Funktion des IMF (Intelligenter Mail Filter). Hier ist zur Filterung eine Kombination aus neuronalen und statistischen Methoden integriert. Damit untersucht BACKCLICK die Emails nach Ihrem Hauptinhalt und errechnet für jede Email eine Wahrscheinlichkeit für die Zugehörigkeit zu einem der oben genannten Fälle. Diese Fälle werden in BACKCLICK auch "Kategorien" genannt. Falls Ihnen die bereits vorhandenen Kategorien nicht ausreichen sollten, haben Sie jederzeit die Möglichkeit eigene Kategorien anzulegen.

Die eingehenden Emails werden von BACKCLICK im System gespeichert und sind jederzeit zugreifbar. Sollte eine Email eindeutig einem Abonnenten des Systems zugeordnet werden können, haben Sie die Möglichkeit dies zu überprüfen. Dazu gibt es beim "Abonnenten editieren" die Funktion den "eingehenden Mailverkehr" zu überprüfen.

Wozu der IMF nicht geeignet ist

Der IMF ist nicht dafür konzipiert, Bounce-Emails mit großen Attachments im System zu speichern und eventuell weiterzuleiten. Beim Verarbeiten der Emails werden sämtliche Attachments gelöscht und der Body der Bounce-Email auf 2 KByte gekürzt. Erfahrungsgemäß befinden sich in diesen 2KByte die notwendigen Informationen, um die Email zu kategorisieren.