Features & Highlights

- Einfache Bedienung. Keine Einarbeitung, keine Schulung, keine Handbücher notwendig. Online Doku vorhanden.
- Personalisierte Emails. Keine Massensendungen an verdeckte Empfänger, Emails werden einzeln versandt.
- Adresslisten können beliebige weitere Daten pro Adressat erhalten. Diese können über Platzhalter in die Mails eingebunden werden.
- Mail Dateien im Standardformat können ohne Bearbeitung genutzt werden. Auch mit Bildern und Anhängen.
- Adresslisten können in Email-Vorlagen eingebettet sein.
- Bilddateien können in die Mails eingebunden sein. Keine Aufrufe über das Web, keine Warnmeldungen.
- Erfolgskontrolle durch Click Tracking und Open Tracking.
- Vollautomatische Verwaltung von Rückläufern (Bounces) und automatischer Abgleich der Adresslisten.
- Rechtskonformes Double Opt-In Verfahren für Anmeldung (Opt-In) und Abmeldung (Opt-Out).
- Double Opt-In und Double Opt-Out werden automatisch verwaltet.
- Einhaltung der Regeln für gut formatierte Emails (rfc822 etc.)
- Exklusive IP Nummer, SPF und Domainkeys um Klassifizierung als Spam zu vermeiden, dadurch hohe Erfolgsquote.
- Große Volumen bis +100.000 Empfänger pro Stunde. Verarbeitung im Hintergrund.
- Multi-Linguale Web Interfaces und Emails für Abonnenten.

Inhalt

Features & Highlights1
Newsletter erstellen3
- Email Vorlagen mit Thunderbird Email Progamm erstellen3
- Mail Datei erstellen5
- Email – Vorlage hochladen10
Anmeldung / Login13
Verteiler-Listen editieren15
Personalisierung durch nutzerdefinierte Felder17
Newsletter abonnieren – OPT-IN / OPT-OUT18
Versenden des Newsletters - Start einer Mail Kampagne19
Adressvalidierung und Rückläuferverwaltung20
Erfolgskontrolle - Statistik21
Glossar für Fachbegriffe bezüglich Mail Kampagnen und Newsletter23

Newsletter erstellen

Newsletter können mit jedem beliebigen Werkzeug erstellt werden. Also zum Beispiel mit demselben Programm, welches für die Erstellung von Emails auch regulär genutzt wird. Egal ob es sich dabei um eine lokale Applikation oder um eine Web Applikation handelt. In den folgenden Kapiteln wird exemplarisch die Erstellung mit Hilfe von Mozilla Thunderbird beschrieben.

Die so erstellten Newsletter Vorlagen werden einfach an die Email-Adresse des Mail Kampagnen Managers gesandt und hier automatisch als Vorlage importiert. Einzige Voraussetzung: Der Betreffzeile wird "import:" vorangestellt. **Beispiel**: "import: Veranstaltungen im August"

- Email Vorlagen mit Thunderbird Email Progamm erstellen.

Eine Email Vorlage kann mit jedem Email Client erstellt werden ,der das .EML Format unterstützt. Wir empfehlen den frei erhältlichen Thunderbird Portable.

Falls kein solches Programm installiert ist, empfehlen wir das kostenlose Programm Mozilla Thunderbird.

Download: http://portableapps.com/de/apps/internet/thunderbird_portable





Ausführen und alle Dialoge mit "weiter" durchklicken.



Selverzeichnis auswählen	
Wählen Sie das Verzeichnis aus, Portable Edition installiert werder	n das Mozilla Thunderbird, soll.
Mozilla Thunderbird, Portable Edi Falls Sie in ein anderes Verzeichn wählen Sie ein anderes Verzeichr starten.	tion wird in das unten angegebene Verzeichnis installiert. is installieren möchten, klicken Sie auf Durchsuchen und is aus. Klicken Sie auf Installeren, um die Installation zu
Zielverzeichnis	
Zielverzeichnis C: \Users\bast\Downloads\\T	underbirdPortable Durchsuchen
Zielverzeichnis C: Users\bast\Downloads\I Benötigter Speicher: 48.2MB	underbirdPortable Durchsuchen
Zielverzeichnis C:\Users\bast\Downloads\r Benötigter Speicher: 48.2MB Verfügbarer Speicher: 77.7GB	underbirdPortable Durchsuchen)

Nun befindet sich ein neuer Ordner namens ThunderbirdPortable im Installationsverzeichnis.

Name	Änderungsdatum	Тур
\mu ThunderbirdPortable	08.12.2013 14:02	Dateiordner
😪 ThunderbirdPortable_24.1.1_German.paf	08.12.2013 13:54	Anwendung

In diesem finden wir das Programm Thunderbird

- Mail Datei erstellen

Jetzt installieren wir Thunderbird Portable:

Name	▼ Änderungsdatum Typ	G
퉬 Арр	08.12.2013 14:02 Dateiordner	
퉬 Data	08.12.2013 14:02 Dateiordner	
퉬 Other	08.12.2013 14:02 Dateiordner	
💼 help	19.03.2009 23:52 Firefox HTML Doc	
ThunderbirdPortable	20.11.2013 00:59 Anwendung	

Wir benötigen KEIN Email Account zur Erstellung der EML Datei!





Verfassen: (Kein Betr Datei Bearbeiten An Senden Verfasser Von:	reff) sicht <u>E</u> infü ntschr. –	gen Eormat Optionen Extras Hilfe Anhang S/MIME Speichern Su	uchen <strg+k></strg+k>
✓ An:	8		
		Konten-Assistent	x
Betreff:		Neues Konto einrichten	
		Wenn Sie die abgefragten Daten nicht kennen, kontaktieren Sie bitte Ihre oder Internetanbieter. Wählen Sie den Konten-Typ, den Sie einrichten wollen:	en Systemadministrator
		< <u>Z</u> urück	Weiter > Abbrechen

Wir benötigen kein Email Konto zum Verfassen von Email-Vorlagen. Daher richten wir nur ein Fake-Konto ein.

Konten-Assistent		×
Identität		
Diese Informatione	n erhalten Empfänger Ihrer Nachrichten.	
Geben Sie den Nan (zum Beispiel "Her	nen an, der im Feld "Von" Ihrer gesendeten Nachrichten erscheinen soll mann Maier").	
Ihr <u>N</u> ame:	Testmail	
Geben Sie Ihre E-M Nachrichten zu ser	ail-Adresse an. Diese Adresse ist jene, die andere verwenden, um Ihnen den (zum Beispiel "benutzer@example.com").	
E-Mail-Adresse:	test@test.com	
	< <u>Z</u> urück <u>W</u> eiter > Abb	rechen

Konten-Assistent		×
Informationen über Posteinga	ng-Server	
Geben Sie den News-Se	rver (NNTP) ein (zum Beispiel "news.example.com").	
<u>N</u> ewsgruppen-Server:		
	< <u>Z</u> urück	Abbrechen

onten	Assistent
onte	n-Bezeichnung
	Geben Sie eine Bezeichnung für das Konto ein, mit der das Konto im Programm erscheinen soll (zum Beispiel "Arbeits-Konto", "Privat-Konto" oder "News-Konto").
	Konten-Bezeichnung: Test
	< Zurück Weiter > Abbrechen

Konten-Assistent	×
Zusammenfassung	
Bitte prüfen Sie, ob die Angaben korrekt sind	Ŀ
Konten-Bezeichnung:	Test
E-Mail-Adresse:	test@test.com
Posteingang-Server Benutzername: Port:	test
Postausgang-Server (SMTP) Benutzername:	test
Klicken Sie "Fertigstellen", um diese Einstellu beenden.	ingen zu speichern und den Konten-Assistenten zu
	< Zurück Fertigstellen Abbrechen

Und jetzt wird eine erste Email – Vorlage erstellt:

🖳 Verfassen: testsubject		3
<u>D</u> atei <u>B</u> earbeiten <u>A</u> nsi	cht <u>O</u> ptionen E <u>x</u> tras <u>H</u> ilfe	
🗱 Senden 🛛 🖌 Recht	schr. 🔻 🛡 Anhang 🔻 🔒 S/MIME 🔻 🔚 Speichern 🔻	
<u>V</u> on:	Testmail <test@test.com>Test</test@test.com>	-
▼ An:		
Betreff:	testsubject	
Dies ist ein Tes Freundliche Grue Ihr Mailmanager	tmail sse Team	
•	m	۲

Die Vorlage als Entwurf speichern:

👌 testsubject [file://m	ailmanager_testnachricht]
Datei Bearbeiten Ans ∭ Senden √ Recht	icht <u>O</u> ptionen E <u>x</u> tras <u>H</u> ilfe tschr. 🔻 🛡 Anhang 🔻 🔒 S/MIME 👻 🔚 Speichern 👻
<u>V</u> on:	Testmail <test@test.com>Test</test@test.com>
▼ An:	A test@test.com
Bet <u>r</u> eff:	testsubject
Guten Tag Dies ist ein Tes Freundliche Grue Ihr Mailmanager	tmail sse Team

Drag & Drop auf einen Ordner Ihrer Wahl oder auf den Desktop speichern.

		Iat	-	a ′	Auresso	ucn		- SCI	nayw	onter
Lokale Ordner	1	×	Sch	ne	llfilter:	0-0	*	8	۰	Ø
Entwürfe	٤	*	C		Betref	f				
Papierkorb Apierkorb Apierkorb		\$2			testsu	bject				
R Test										

- Email – Vorlage hochladen

Die generierte .eml - Datei muss im Mail Manager hochgeladen werden.



Mail Campaign Manager < Home Campaign Statistics Process Bounces Manage Bounces Mail Log Upload/Create new Subscriber List						
Click below to select or DoubleClick to view/edit.	Subscriber Lists					
Sample Message -customized.eml Sample Message html format.html.eml Sample Message plain text.txt.eml Sample Message.eml	Sample Message.txt Sample Subscriber List -customized Sample Subscriber List -standard.tx					
Remove selected above Create empty Message	or Upload Message Durchsuchen_ <mark>testsubject.eml</mark>					
Remove selected above Create empty Message Import Sample templates	or Upload Message Durchsuchen_ <mark>testsubject.eml</mark>					

Mail « Home	Campaign Manager Campaign Statistics Process Bounces Manage Bounces	s Mail Log	
	🕑 Datei hochladen	Advertise Lot	x
Click below to s	C v v v v v v v v v v v v v v v v v v v	temp durchsuchen	Q
Campaign	Organisieren 👻 Neuer Ordner	!≡ ▼	
Sample Mess	😽 Favoriten	Änderungsdatum	Тур
Sample Mess	Desktop 🔋 👔 ThunderbirdPortable	08.12.2013 14:02	Dateiordner
	Downloads 🔮 testsubject	08.12.2013 14:27	E-Mail-Nach
Remove sele Create empt	Eibliotheken Bibliotheken Bilder Dokumente Musik Videos	08.12.2013 13:54	Anwendung
Import Samr	Computer Lokaler Datentrăc V V V V V V V V V V V V V V V V V V V		Þ
Choose Mail	Dateiname: testsubject 🗸	Alle Dateien Öffnen 🛛 🗛	▼ obrechen

Mail Ca	mpaig	n Manager		WebMail	Control Panel
< Home >> C	ampaign Statistics	Process Bounces Manage Bounces Mail Log			
Sample templates we Mail message file tests #Mailing list 'testsubj	ere copied! ubject.eml was su ect.txt' was auto	ccessfully uploaded (1 KB). -created from addresses in mail file 'testsu	ubjec	t.eml'#Subscription subject:	testsubject
Campaign Mail Mess	ages	Subscriber Lists			Performan
Sample Message -custo Sample Message html f	mized.eml ^	1 Sample Message.txt 3 Sample Subscriber List -customized	. ^		Mailings
Sample Message plain Sample Message.eml testsubject.eml	text.txt.emi	1 testsubject.txt			Recipients
					Bandwidth
					Mails Open
					Clicks Tracl
	-		Ŧ		Auto Respo
Remove selected above					Mailbox full
Sender Name is overwritten I	by configuration. Sende	er Email is overwritten by configuration.			Banned as
Sender name:	Plot24 Newslette				Invalid addr
Sender email address:	newsletter@plot	24.boday-it.ch			Bounced E
Subject:	testsubject				Dounced Li
Send in Background: 🗹	- <u>Test message</u> with plot24.boday-it.ch	SpamAssassin Start campaign NOW Validate Campaign			Log files mailings

Die Vorlage "testsubject.eml" wurde hochgeladen und die darin enthaltenen Email-Adressen wurden automatisch in eine neue Adressliste "testsubject.txt" exportiert.

Anmeldung / Login

Zum Anmelden am Mailmanager mit den folgenden Zugangsdaten auf einem Web Browser verbinden. URL: <u>hivetec.net/mailmanager/</u>

user: <*Nutzerkennung*>

pw: <*Passwort*>

<u>Hinweis:</u>

Bei der Eingabe der Internetadresse muss darauf geachtet werden das der / am Ende der Adresse vorhanden ist.

Das Sicherh	ei jerantifikat diasas Mabsita wurda füs aina andara Adrassa das Mabsite ausgestellt.
Die Sicherhe Sie an den S	i Der Server "plot24.boday-it.ch" an "Enter username and password" erfordert einen Benutzernamen und ein Kennwort.
Es wird em Ø Klicken S Ø Laden die	p ite wechseln. ite wechseln. ite wechseln. ite anneldedaten speichern
⊙ Weiter	OK Abbrechen

Bei Verwendung von Internet Explorer muss das Zertifikat wie abgebildet bestätigt werden, sofern Sie nicht ein offiziell beglaubigtes Zertifikat für Ihre Domain (i.e. hivetec.net) erworben haben.



Nach dem erfolgreichen Login sehen sie folgende Ansicht.



Verteiler-Listen editieren

Durch einen Doppelclick auf die zu editierende Adressliste kann diese editiert werden.

#Mailing list 'testsubject.txt' was auto-created from addresses in mail file 'testsubject.eml'

Campaign Mail Messages		Subscriber Lists		
Sample Message -customized.eml Sample Message html format.html.eml Sample Message plain text.txt.eml Sample Message.eml testsubject.eml	*	1 Sample Message.txt 3 Sample Subscriber List -customized 3 Sample Subscriber List -standard.tx 1 testsubject.txt	*	

Die Adressliste kann jetzt editiert werden.

Mail Campaign Manager Home >> Campaign Statistics Process Bounces Manage Bounces Mail Log
File: testsubject.txt
#Mailing list 'testsubject.txt' was auto-created from addresses in mail file 'testsubject.eml' #Subscription subject: testsubject
test@test.com
Das Format der Adresslisten ist sehr einfach.

Die Grundregel ist eine Adresse pro Zeile.

Es sind alle gültigen Formate für Emailadressen erlaubt.

Beispiele für gültige Adresseinträge:

Hans@Schmidt.de Hans Schmidt <Hans@Schmidt.de> "Hans Schmidt" <Hans@Schmidt.de>

Hinweis:

Mit den Zeichen "#" und "//" können einzelne Zeilen auskommentiert werden. Diese Zeilen werden beim Versenden ignoriert.

Alternativ bieten wir den Import von Adresslisten sowie das Konfigurieren von Nachrichten mit benutzerdefinierten Feldern und die Erstellung von Konvertern als Dienstleistung, fragen sie uns an.

Personalisierung durch nutzerdefinierte Felder

Adresslisten können je nach Bedarf ausser der reinen Emailadresse weitere Daten enthalten. Die Definition der Felder kann dazu an beliebiger Stelle variiert werden.

Sämtliche Daten der Adresslisten können zur Personalisierung der Emailvorlage genutzt werden.

Zunächst müssen dazu Feldnamen festgelegt werden. Beispiel: *email/name/anrede/lang* definiert 4 Felder mit den Bezeichnern: email, name, anrede und lang. Trennzeichen für Feldnamen und Daten ist "/". Gültige Zeilen könnten dann so aussehen: *otto@mail.ch/Otto Meier/Lieber Otto/de Micha@swiss.ch/Micha Müller/Sehr geehrte Frau Müller/de Mike @McAfee.com/Mike McAfee/Dear Mike/en*

In der Emailvorlage werden die durch personalisierte Daten zu ergänzenden Stellen gegen die jeweiligen Platzhalter ausgetauscht.

Format für Platzhalter: [ANREDE]

Beispiel: Hallo [ANREDE],

Newsletter abonnieren - OPT-IN / OPT-OUT

In der Schweiz ist es seit dem 1. April 2007 gemäß dem Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb Art. 3, Abs. o verboten, Massenwerbungen, ohne direkten Zusammenhang zu einem angeforderten Inhalt zu versenden, falls nicht vorher die Einwilligung des Empfängers eingeholt wurde, der korrekte Absender nicht angegeben ist oder nicht auf eine problem- und kostenlose Ablehnungsmöglichkeit hingewiesen wird. Eine ausdrückliche Pflicht, ein Double-Opt-in zu benutzen, besteht allerdings nicht.

A.) EMail-Marketing respektive E-Mail-Werbung an potenzielle Kunden ist erlaubt, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt werden:

- Der Adressat hat vorgängig, d. h. vor dem eigentlichen Empfang einer elektronischen Werbenachricht, ausdrücklich seine Einwilligung zum Erhalt gegeben.

- Der Absender muss sich eindeutig zu erkennen geben.

- Dem Empfänger wird eine Möglichkeit geboten, künftig auf Werbesendungen dieses Senders zu verzichten. Die Abmeldemöglichkeit soll einfach und ohne weitere Kosten für den Empfänger ausgelöst werden können.

B.) E-Mail-Marketing respektive E-Mail-Werbung an eigene (bestehenden) Kunden ist unter den folgenden Voraussetzungen erlaubt:

- Es muss ein Zusammenhang zwischen der seinerzeit bezogenen Leistung und der neu beworbenen Leistung bestehen.

- Es dürfen keine Drittleistungen beworben werden. Weiter gelten die Punkte 1. und 2. unter Punkt A.)

Die Einhaltung der obigen Punkte sind die minimalen Grundvoraussetzungen für die Direktwerbung in elektronischen Medien.

Das bedeutet im Klartext, dass es legal ist, Adresslisten bestehender Kunden zu benutzen, ohne vorher das Einverständnis einzuholen.

Email an Adressaten, die keine Kunden sind und keine Einwilligung erhalten haben, darf lediglich ein OPT-IN Angebot erhalten.

Eine Email mit dem Angebot zukünftig einen Newsletter zu beziehen darf also nur dann versendet werden, wenn diese Email keinen werbenden Character hat, sondern lediglich das Einverständnis erbeten wird, zukünftig einen Newsletter zu erhalten (OPT-IN).

Der Mail Manager verwaltet An- und Abmeldungen automatisch und pflegt die Adresslisten entsprechend.

Das Standardverfahren des Mail Managers ist Double OPT-IN bzw. Double OPT-OUT, was bedeutet, dass der Adressat die Anmeldung respektive die Abmeldung jeweils mit einem Link in der Bestätigungsemail verifizieren muss.

Jede Email kann automatisch mit Links zum An- und Abmelden versehen werden.

Versenden des Newsletters - Start einer Mail Kampagne

Um eine Kampagne zu starten werden per Klick jeweils eine Vorlage sowie eine Adressliste ausgewählt. Name und Adresse des Absenders werden aus den Voreinstellungen übernommen, die Betreffzeile wird aus der Email-Vorlage entnommen und kann direkt geändert werden.

Campaign Mail Messages	Subscriber Lists					
Sample Message -customized	1 Sample Message -customized					
Sample Message html format.htm	ni 1 Sample Message					
Sample Message prain text.txt	3 Sample Subscriber List -standard					
Testmail	1 Testmail					
Remove selected above						
Sender Name is set by configurati	ion. Sender Email is set by configuration. Bounces address is set by configuration.					
Bounces Email address:	newsletter@plot24.bodav-it.ch					
Sender name:	Plot24 Newsletter					
Service Hamer						
Sender email address:	rappo@plot24 ch					
Subject:	Newsletter					
Track clicks 🖉 opened 🗖 Send in Background: 🗖 - Test message with SpamAssassin						
Hack cricks V opened	Send In Background, and <u>reacticessade</u> with <u>opanicasaasan</u>					
(
Send mail to rappo@plot24.ch	Start campaign NOW Validate Campaign					

Vor dem Start der Kampagne sollte unbedingt zunächst eine Test – Email an den Absender geschickt werden!

Erst wenn diese 100% zufriedenstellend aussieht, sollte die Kampagne gestertet werden.

Optionen:

Track clicks: Durch setzen dieser Checkbox kann festgestellt werden, wie viele Empfänger auf in der Email verlinkte Inhalte (z.B. Eigene Homepage) geklickt haben.

Opened: Durch setzen dieser Checkbox kann festgestellt werden wie viele Empfänger die Email zum Lesen geöffnet haben.

Achtung: Diese Technik hat bei vielen Email-Programmen zur folge, dass ein Warnhinweis auf Verlinkung externer Inhalte erscheint!

Send in Background: Der Versand läuft im Hintergrund. Standardeinstellung für Listen >100.

Test Message with SpamAssassin: Prüft den Spam-Score der gewählten Email-Vorlage.

Adressvalidierung und Rückläuferverwaltung

Der Mail Manager verwaltet Rückläufer vollautomatisch.

Emails die nicht zugestellt werden können werden je nach Ursache klassifiziert als

- Mailbox ist voll (Full, Softbounce)

 Diese Adressen werden f
 ür mindestens 3 Tage ignoriert.
 Falls mehr als 5 Emails nicht angenommen wurden, wird der Adressat f
 ür 14 Tage ignoriert.
- 2. Email wurde als Spam klassifiziert (Banned. Softbounce)
 Diese Adressen werden für 30 Tage ignoriert
 Falls mehr als 5 Emails nicht angenommen wurden, wird der Adressat für 6 Monate ignoriert.
- Email Adresse ist ungültig (NotExist, Hardbounce)
 Diese Adressen werden dauerhaft ignoriert
- 4. Email wurde aus verschiedenen Gründen abgelehnt. (Rejected, Softbounce)

 diese Adressen werden für 2 Wochen ignoriert.
 Falls mehr als 5 Emails nicht angenommen wurden, wird der Adressat dauerhaft ignoriert.
 Die Gründe für die "Rejected" Klassifizierung sind vielfältig.
 Oft sind es nur zeitweilig auftretende Fehler auf der Empfängerseite.

Das Verhalten zur Behandlung von Rückläufern kann über die Konfigurationseinstellungen vollständig angepasst werden.

Erfolgskontrolle - Statistik

Der Mail Manager verfügt über umfangreiche Instrumente zur Erfolgskontrolle.

Das wichtigste Instrument ist die Kampagnen Statisitik.

Hier sind auf einen Blick die wichtigsten Daten zur Erfolgskontrolle einsehbar.

Mail Cam	paign Ma	anag	er			WebMail Control Panel	AntiSpam Info	utorial
< Home >> Campa	ign Statistics Process Bou	inces Manag	je Bound	ces Mai	l Log			
	Stat	istics fron	n Can (npaign 152 recor	databa ^{'ds)}	ase for hivetec		
Id Date	Campaign	Recipno Reje	cted Bo	inces Oper	ntrack Clic	<u>ktrack</u> Mailsize Maildoc	Subscription	Sec Bg
20131210093253 2013-12-10 09:32:53	Cool Mail Campaigns	2	0	0	2	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 yes
20131210093040 2013-12-10 09:30:40	Cool Mail Campaigns	2	1	0	2	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 yes
20131210075004 2013-12-10 07:50:04	Cool Mail Campaigns	2	1	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	1 yes
20131210054017 2013-12-10 05:40:17	Cool Mail Campaigns	3	0	1	2	1 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 yes
20131210053851 2013-12-10 05:38:51	Cool Mail Campaigns	2	0	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	1 no
20131210053626 2013-12-10 05:36:26	Cool Mail Campaigns	2	0	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 no
20131210051433 05:14:33	Cool Mail Campaigns	2	0	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 no
20131210050459 2013-12-10 05:04:59	Cool Mail Campaigns	2	0	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 no
20131209092257 2013-12-09 09:22:57	Cool Mail Campaigns	1	0	0	1	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 yes
20131208213841 2013-12-08 21:38:41	Cool Mail Campaigns	1	0	0	0	0 181401 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	0 no
20131208213216 2013-12-08 21:32:16	Cool Mail Campaigns	1	0	0	0	0 182226 Sample Message - customized.eml	Sample Message - customized	1 no
20131208122230 2013-12-08 12:22:30	hivetec Newsletter -with custom data	2	0	0	0	0 179068 Sample Message - customized.eml	Sample Subscriber List customized	- 0 no
20131208121424 2013-12-08 12:14:24	hivetec Newsletter -with custom data	6	0	0	2	1 179068 Sample Message - customized.eml	Test fr MCM custom	1 yes
20131208121330 2013-12-08 12:13:30	Cool Mail Campaigns	1	0	0	0	0 182226 Sample Message -custo X.eml	mized- Sample Subscriber List customized	- 0 yes
20131208121316 2013-12-08	Cool Mail Campaigns	1	0	0	0	0 182226 Sample Message -custo	mized- Sample Subscriber List	- 1 no

Durch Klick auf die Zahlen der Spalten "Bounces" (Rückläufer), "OpenTrack" und "ClickTrack" werden die jeweiligen Detaildaten angezeigt.

Mail Campaign Manager WebMail Control Panel AntiSpam Info Show Tutorial Home Campaign Statistics Process Bounces Manage Bounces Mail Log Subscribers ²							
Bounce Management							
Bounces database has <u>1 records</u> accounting for 1 bounced mails for Campaign-ID 20140201181312. <u>Show all bounces</u>							
1 Invalid Addresses, 0 Rejected emails, 0 Banned as Spam, 0 mailboxes Full or unavailable							
Date	Email	Bounces Bounce_reaso	n Bounce_msg	Campaign_id			
Remove 2014-02-01 18:13:54	test22@testxx.com	1 NotExist	User unknown 20	0140201181312			
		Mail Campaign	Manager 4.2 - Logo	ed in as: hivetec			

Viel Erfolg mit dem Mail & Kampagnen Manager!

Glossar für Fachbegriffe bezüglich Mail Kampagnen und Newsletter

Double Opt-in

Mit Double Opt-in bezeichnet man im E-Mail-Marketing das Verfahren, wonach jeder Abonnent eines Newsletters den Eintrag seiner E-Mail Adresse in die Verteilerliste zusätzlich noch in einem zweiten Schritt bestätigen muss. Er bekommt dann meistens eine E-Mail an die angegebene Adresse inklusive Link mit der Bitte um Bestätigung.

Dies dient vor allem zum Schutz vor unerlaubtem Eintragen der E-Mail Adresse durch Dritte oder E-Mail-Harvester. Denn wenn der Link mittelfristig nicht bestätigt wird, unterbleibt der Newsletter-Versand.

Auch für den Versender hat das Double Opt-in Vorteile. So wird beispielsweise die Qualität der Adressliste erhöht, wenn nur gültige E-Mail-Adressen aufgenommen werden, sowie Empfänger mit potenziellem Interesse.

Nachteile von Double Opt-in

Ein Nachteil des Double Opt-in besteht darin, dass das Verfahren für den Newsletter-Abonnenten mit Aufwand verbunden ist. So kann es passieren, dass der Empfänger vergisst, den Link zu bestätigen, ihm der Prozess zu aufwendig ist oder er den Anmeldevorgang schlicht nicht versteht. Um das Eintreten des letztgenannten Falls zu reduzieren, sollte das Verfahren bei der Newsletter-Anmeldung kurz erläutert werden. Durch den Zusatzaufwand gehen möglicherweise Interessenten verloren, da eine Newsletter-Anmeldung oft eine spontane Entscheidung ist.

Rechtliche Grundlagen

Newsletter werden in der Rechtssprechung wie Werbung behandelt, deshalb brauchen die Versender das ausdrückliche Einverständnis des Empfängers. Die Beweislast für eine solche Einwilligung liegt beim Versender. Ein einfaches Opt-in oder Confirmed Opt-in reicht daher nicht aus. Ende 2012 sorgte ein Urteil des OLG München für Wirbel, das die Bestätigungsmail im Rahmen des Double Opt-in Prozesses bereits als Spam einstufte. Auf die Praxis sollte dieses Urteil jedoch bislang keine Auswirkungen haben hier ein interessanter Artikel zum Thema.

Double Opt-out

Beim Double Opt-out handelt es sich im Bereich des E-Mail Marketings um ein Verfahren, bei dem die Austragung einer E-Mail-Adresse aus einer Verteilerliste, beispielsweise für einen Newsletter, zweistufig gestaltet ist: Hierbei kann der Empfänger seine Abmeldung nicht nur mit einen einmaligen Klick durchführen, sondern muss diese zusätzlich per Antwort auf eine zugestellte Abmeldungs-E-Mail bestätigen. Analog zum Double Opt-in geschieht diese Bestätigung in der Regel durch Klicken eines Links.

Bounce

deutsch: Rückläufer

Eine Bounce Message oder kurz Bounce (engl.: abprallen, zurückwerfen) ist eine Fehlermeldung, die von einem Mailserver automatisch erzeugt wird, wenn eine E-Mail nicht zustellbar ist. Diese Fehlermeldung besteht in der Regel aus Eckdaten wie Datum und Uhrzeit, dem Mailserver, der die Fehlermeldung erzeugt hat, sowie dem Grund der Unzustellbarkeit. Man unterscheidet zwischen Hard- und Softbounces.

Die E-Mail selbst hat einen leeren Envelop-Sender (< >), damit Mail-Loops verhindert werden. Denn werden die Unzustellbarkeitsnachrichten von einem zustellbaren Absender verschickt und sind selbst wiederum unzustellbar, werden sie nicht verworfen, sondern es wird im Gegenzug ebenfalls eine Unzustellbarkeitsnachricht verschickt, ein endloser Mail-Loop entsteht. Zudem erhöht sich die Gefahr, als Spamabsender auf eine Blacklist zu geraten, je mehr Bounces erzeugt werden.

Hardbounce

Von einem Hardbounce ist die Rede, wenn die E-Mail aufgrund eines permanenten Fehlers zurückgewiesen wird. Diese E-Mail wurde vom Server des Empfänger gar nicht erst angenommen, sondern direkt abgewiesen. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die E-Mail-Adresse des Empfängers oder die Domain nicht existieren.

Entsprechende E-Mail-Adressen sollten aus dem Verteiler gelöscht werden, um Statistiken nicht zur verfälschen. Um Hardbounce von vornherein zu vermeiden, hilft eine Newsletter-Anmeldung über Double Opt-in. Auch ein permanenter Link zum Abmelden aus dem Newsletter-Verteiler oder zum ändern seiner Daten kann die Hardbounce-Rate herabsetzten.

Softbounce

Softbounces hingegen entstehen bei temporären Problemen. Die E-Mail wird zwar vom Server des Empfängers angenommen, kann aber nicht zugestellt werden. Softbounces werden erzeugt, wenn zum Beispiel das Postfach des Empfängers voll ist. Adressen die E-Mails via Softbounce zurückweisen, können problemlos zu einem späteren Zeitpunkt erneut angeschrieben werden.

Falls die Ursache Spam-Klassifizierung ist, sollte jedoch mindestens 1 Monat vor erneutem Versand gewartet werden.

Bounce Handling

auch: Bounce Management

Das Bounce Handling ist die Verwaltung von Rückläufern im E-Mail-Marketing. Es ist eine Methode zur automatischen Erkennung und Entfernung von E-Mail Adressen, die nicht mehr erreichbar sind. Bounces wurden vor einigen Jahren noch kaum betrachtet, wirken sich aber negativ auf das Verteilerwachstum aus. Auf Rückläufer sollte umgehend reagiert werden. Je mehr Bounces erzeugt werden, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, als Spam-Versender eingeordnet zu werden. Desweiteren steigenden so auch die Versandkosten an.

Softbounces sollten anders behandelt werden als Hardbounces. E-Mails, die per Softbounce zurückkommen, können problemlos nochmal verschickt werden, da es sich um ein temporäres Problem handelt. E-Mail-Adresse die per Hardbounce zurückkommen sollten dagegen umgehend gelöscht werden.

Automatisches Bounce Handling

Im Mail Manager ist eine Funktion zum Bounce Handling implementiert. In einem kleinen Verteilerkreis könnte das Bounce Handling zwar noch mit einem vertretbaren Aufwand manuell erfolgen, in einem großen Verteilerkreis jedoch nicht mehr. Die rücklaufenden E-Mails enthalten Fehlermeldungen, die den Grund für die fehlerhafte Zustellung des Newsletters angeben. Dieser wird von dem Mail Manager erkannt und nicht mehr erreichbare Abonnenten werden in eine bei zukünftigen Mailings ignoriert und wahlweise aus den Adresslisten entfernt oder als ungültig markiert.