

11 tips om hur du reducerar antal studsar vid e-postutskick

Om du regelbundet gör e-postutskick (nyhetsbrev, reklamutskick, enkäter mm) så har du säkert noterat att vid varje e-postutskick kommer många e-postbrev i retur. De "studsar" tillbaka. Detta beror ofta på att vissa e-postadresser inte är giltiga eller att mottagarens e-postserver inte kan ta emot ditt e-postmeddelande av någon anledning (kan vara av temporära eller permanenta skäl). Detta är ett problem som brukar växa med tiden och öka i takt med antal e-postadresser som man lägger till sina e-postlistor.

En vanlig orsak till varför e-postadresser är ogiltiga är att personen bytt arbetsplats eller bytt Internet-operatör. En annan orsak kan vara att e-postadressen redan var ogiltig när den angavs första gången, tex via ett registreringsformulär på Internet. Ibland är felet av temporär art och då kan det bero på att e-postlådan (mail-boxen) är full eller att e-postservern är temporärt nere. Även spamfilter kan ibland generera studsar ifall ditt utskick blir klassificerat som spam.

Ska du uppnå optimalt resultat med dina e-postutskick är det viktigt att du har så giltiga och aktuella e-postadresser som möjligt. Genom att aktivt hantera och reducera antal studsar så kan du uppnå många fördelar:

- Snabbare e-postutskick och därigenom lägre kostnader per utskick
- Fler kunder får dina e-postutskick och därigenom högre försäljningsintäkter
- Risken att dina e-postutskick klassas som spam minskar
- Minskad belastning på din och andras e-postserverar

Här nedan får du 11 tips som kommer att hjälpa dig att göra dina e-postutskick mer effektiva genom att reducera antal studsar (felreturer) och se till att dina e-postlistor är i gott skick.

1 Städa och uppdatera dina e-postlistor regelbundet

Ta som vana att gå igenom dina e-postlistor innan du gör ditt e-postutskick. Sök efter felaktiga e-postadresser, ogiltiga domännamn och felstavningar. En vanlig felstavning är att folk kastar om bokstäver i e-postadressen, t ex skriver "teila.com" istället för "telia.com".

2 Uppmana kunderna att uppdatera sina kontaktuppgifter

När dina kunder genomför ett köp via din Internet-sajt, registrerar sig för ditt nyhetsbrev eller på annat sätt registrerar sig på din Internet-sajt så kan du uppmana dem att verifiera och uppdatera sina kontaktuppgifter, särskilt e-postadressen.

3 Uppdatera kontaktuppgifterna via brev eller telefon

Om du har tillgång till postadresser eller telefonnummer till de kunder/nyhetsbrevsprenumeranter som har ogiltiga e-postadresser så kan du kontakta dem via brev (skicka tex ett vykort) eller via telefon för att erhålla deras korrekta e-postadresser. Detta kan ta lite tid men är ofta värt besväret för att dina e-postutskick ska bli lyckade. Och att kontakta sina kunder regelbundet förbättrar dessutom kundrelationen.

4 Övervaka mottagningsfrekvensen per domän

När du genomfört ditt e-postutskick så kan du föra statistik över hur många

Vill du ha fler tips?

Vill du ha fler tips som har med e-postutskick att göra kan du prenumerera på vårt nyhetsbrev. Du kan även ta en titt på våra övriga artiklar på vår hemsida.



studsar (felreturer) du får på de vanligaste domänerna såsom msn, hotmail, yahoo, gmail, telia, tele2, comhem, spray mm. Om någon avviker från de övriga eller om antalet studsar ökar plötsligt så finns det risk att du blivit svartlistad eller att dina e-brev filtreras bort.

5 Övervaka svartlistor

Kontrollera regelbundet att du eller din Internet-operatör (ISP) inte har hamnat på någon av de största databaserna för spam och svartlistor. Kontrollera i första hand din DNS mot MAPS och SpamCop, två av de populäraste databaserna för svartlistning. Observera att du inte får något meddelande i retur om du svartlistats trots att ditt e-postmeddelande inte blivit levererat.

6 Övervaka och lär dig hur spam-filter fungerar

Lär dig hur de vanligaste spam-filtren såsom Microsoft Outlook Junk E-Mail Filter fungerar. Besök www.declude.com/Articles.asp?ID=97 för att få en lista på några av de största spam-filtren. Observera att du inte alltid får ett meddelande i retur om ditt e-mail fastnar i ett spam-filter trots att ditt e-postmeddelande inte blivit levererat.

7 Ta bort e-post-adresser som orsakar falska spam-listningar

Dessa e-postadresser är ofta inlagda av ren illvilja. Exempel på detta är e-postadresser som heter abuse@somedomain.com, postmaster@somedomain.com eller nospam@antispam.net. Upptäcker du sådana e-postadresser i din e-post-lista bör du avlägsna dessa omedelbart.

8 Testa dina e-brev

Innan du startar ditt e-postutskick och skickar ut dina e-brev till hela e-post-listan så ska du skicka e-brevet till dig själv och några andra som kan testa att allt ser bra ut och att det inte blir några problem med spamfilter. Passa även på att kontrollera att alla länkar fungerar.

9 Lär dig hur din e-post-leverantör hanterar studsar

Se till att skaffa dig grundläggande kunskaper om hur din e-postleverantör

klassificerar och hanterar "hårda" och "mjuka" studsar (dvs permanenta och temporära fel, se definition längre ner).

10 Övervaka förändringar hos Internet-operatörerna

Läs gärna nyhetsbrev och tidningar som övervakar IT-branschen. Efter sammanslagningar, uppköp, finansiella problem eller andra problem så kan många användare av den aktuella Internet-operatören (ISP) överväga att byta operatör. Gör ett riktat e-postutskick till dem som har det aktuella domännamnet i sin e-postadress och fråga om de vill uppdatera sin e-postadress och andra kontaktuppgifter.

11 Bestäm en strategi för hanteringen av studsar

Trots att du vidtagit alla möjliga åtgärder för att reducera antalet studsar (felreturer) så kommer du att få ett antal som du inte kan hitta rätt e-postadresser till. Du bör därför bestämma i förväg hur du ska hantera "hårda" studsar (permanent fel) och "mjuka" studsar (temporära fel) i samband med dina e-postutskick.

Not. Förkortningen ISP som nämns i artikeln står för Internet Service Provider.

Internet-adresser

Spamfilter

- SpamAssassin: spamassassin.apache.org
- CRM114: crm114.sourceforge.net

Svartlistor

- Spamhaus Zen: www.spamhaus.org/zen
- SpamCop: www.spamcop.net/bl.shtml
- MAPS: mail-abuse.com/cgi-bin/lookup
- dnsbl.net.au: dnsbl.net.au



Definition av "hårda" och "mjuka" studsar

Hårda studsar

En "hård" studs är ett e-postmeddelande som kommit i retur till avsändaren och är permanent olevererbart. Orsaken kan vara en ogiltig e-postadress (felstavning, adressaten har bytt e-postadress, domänen har upphört osv) eller så har mottagarens e-postserver blockerat din e-postadress eller din e-postserver.

Mjuka studsar

En "mjuk" studs är ett e-postmeddelande som kommer till mottagarens e-postserver (den känner igen e-postadressen) men studsar tillbaka innan den avsedda mottagaren fått e-postmeddelandet. En mjuk studs kan bero på att mottagarens e-postlåda är full, e-postservern är nere eller överbelastad, e-postmeddelandet är för stort eller att mottagaren har övergett e-postkontot. De flesta Internet-operatörer försöker att leverera e-postmeddelandet under några dagar, men om e-postmeddelandet fortfarande inte kunnat levererats inom en viss tid så blir det en "hård" studs.

Det bör noteras att e-postservern hanterar och klassificerar studsar på olika sätt så en "mjuk" studs kan ibland bli en "hård" studs på en annan server.

SamLogic MultiMailer

Är ett svenskt e-postmarknadsföringsverktyg som kan skapa och skicka ut nyhetsbrev. Programmet används av företag, myndigheter och föreningar för att standardisera och underlätta hanteringen av e-postutskick.

Några funktioner

- Personliga nyhetsbrev via datafält
- Nyhetsbrevsgenerator med mallar
- Spärllistor som stoppar oönskad e-post
- Statistikhantering för varje e-postutskick
- Automatisk hantering av studsar
- Import från databaser och adressböcker

Du kan prova och utvärdera programmet på följande Internetsida: www.multimailer.se



● SamLogic