

Voorwaarden voor het kunnen of mogen mailen van klantrecords

Steffen Kemme - 2023-02-28 - Comments (0) - Algemeen

Een klantrecord in Deployteq heeft meerdere eigenschappen welke bepalend zijn voor het wel of niet kunnen/mogen mailen van klantrecords.

Onderstaande gaat over het verzendproces van Deployteq en staat dus helemaal los van hoe de klantselectie voor de verzending tot stand is gekomen (profiel, groep, CSV-trigger, maatwerk) en hoe de verzending uitgevoerd wordt (Campagne of Quickmail). Het verzendproces kijkt naar onderstaande eigenschappen en bepaald op basis daarvan of het klantrecord wel of niet gemaïld gaat worden.

Mogen mailen

De volgende drie eigenschappen gaan over het wel of niet mogen mailen van een klantrecord:

- **Opt-in (e-mail)**

Dit is het algemene toestemmingsveld. Dit veld legt vast of de klant toestemming heeft gegeven voor het toesturen van bulk-verzendingen. Een bulk-verzending is een verzending waarbij je 1 e-mail content naar meerdere klanten stuurt, waarbij het niet uit maakt of het er 2 of 200.000 zijn. Als dit veld op "Nee" staat, dan zal Deployteq nooit een bulk-verzending naar dit klantrecord sturen.

Belangrijk: Deployteq maakt geen onderscheid in het type inhoud van de e-mail content (servicebericht, nieuwsbrief, etc.): Zodra een verzending van een e-mail content naar meer dan 1 klant gaat, dan wordt het gezien als een bulk-verzending en wordt er rekening gehouden met de status van het Opt-in (e-mail) veld.

- **Status**

Bepaalt de algemene status van de klantrecord zelf. Is het een twijfelgeval (suspect), een mogelijke klant (prospect), een daadwerkelijke klant (customer), of iemand die niet gemaïld mag worden (blacklist). Als dit veld op "blacklist" staat, dan zal er geen e-mail content via een bulk-verzending naar deze record gestuurd worden.

- **Complaint**

Het kan gebeuren dat een klant een e-mail ontvangt en hier niet van gediend is. De klant kan er vervolgens voor kiezen om in zijn of haar e-mailprogramma aan te geven dat de ontvangen e-mail een Spam mail is. In dat geval ontvangen wij van bepaalde e-mailproviders een zogenaamde "Complaint". Een klacht, waarmee door de ontvangende e-mailprovider wordt aangegeven dat ze niet willen dat er in de toekomst dergelijke e-mail contents naar dat e-mailadres gestuurd worden. Wij registreren deze klacht vervolgens door de complaint-teller met 1 te verhogen, de Opt-in (e-mail) op Nee te zetten en de status op "Blacklist" te zetten.

Kunnen mailen

De volgende twee eigenschappen gaan over het wel of niet kunnen mailen van een klantrecord.

- **Hardbounce/Softbounce**

Indien het afleveren van een eerder verzonden e-mail content naar een klantrecord niet succesvol is, dan levert dit een 'bounce' op. De term "bounce" komt van het feit dat de e-mail content als het ware 'terug stuitert' van de ontvangende e-mailprovider naar Deployteq . Afhankelijk van de reden dat deze 'terug stuitert' (bijv. omdat het e-mailadres niet bestaat, of omdat de mailbox vol is) wordt er bepaald of het een hardbounce of softbounce is.

Als een klantrecord 1 of meerdere hardbounces heeft, dan kan deze niet meer gemaïld worden. Ditzelfde geldt niet voor de softbounces: Daarbij is het zo dat een klantrecord bij 4 softbounces nog steeds gemaïld kan worden. Pas zodra het er 5 worden kan het record niet meer gemaïld worden.

Belangrijk: 5 softbounces worden niet automatisch 1 hardbounce. Het gaat hier om twee aparte statussen.

- **Burgerlijke staat**

Dit is wellicht een vreemde. Je zou namelijk verwachten dat dit niet uitmaakt voor het wel of niet kunnen toesturen van e-mail contents. Maar een van de statussen van dit veld is "Overleden" en in dat geval heeft het geen zin om de klantrecord te mailen. Dus indien dit veld op "Overleden" staat, dan kan je geen e-mail content via een bulk-verzending naar deze klantrecord sturen.

Uitzonderingen

Op de vijf bovenstaande eigenschappen zit een grote uitzondering:

Indien het verzendproces 1 e-mail content, naar 1 enkele klantrecord verstuurt, dan is er sprake van een zogenaamde "single-mail". En in dat geval worden de vijf bovenstaande eigenschappen genegeerd. De reden hiervoor is dat typische single-mails, zoals orderbevestigingen, wachtwoord vergeten mails, of aanmeldbevestigingen, altijd verzonden moeten kunnen worden. Single-mails worden doorgaans ad-hoc verzonden, namelijk op het moment dat de klant zelf een actie initieert en deze worden dus niet van tevoren in grote aantallen ingepland.

Maar mocht er dus meer dan 1 klant in de selectie zitten, even los van hoe deze selectie tot stand is gekomen, dan geldt de bovenstaande uitzondering niet.