

EmailFehlerFinden

Hier einige Tips zum Finden von Fehlern bei der Emailzustellung eines Kunden

Siehe auch: [EmailVersand](#), [Einstellungen](#), [EmailKonfiguration](#)

Email kommt nicht an!

Wenn ein Kunde klagt, das Emails nicht zugestellt werden, kann das verschiedenen Gründe haben:

Mail landet im Spam-ordner

Die Email wurde zwar zugestellt, ist aber vom Mailsystem des Empfängers als Spam einsortiert worden. Oft gibt es für derart markierte Emails einen extra Ordner, den die Kunden nicht regelmäßig anschauen, oder von dem sie überhaupt nichts wissen. Warum die Email so einsortiert wird kann wiederum viele Gründe haben. Manche Provider tun dies bereits, wenn nur Links in der Email sind. Generell arbeitet Ökobox-Online laufend an dieser Zustellsicherheit.

Keine Email am Kunden eingetragen

Gelegentlich wurden zwar die Adressen in der Warenwirtschaft eingetragen, aber es erfolgte noch keine Übertragung zum Online-Shop.

Email fehlerhaft

Wenn die Adresse syntaktisch falsch ist wird sie vom Shop nicht versandt. Allerdings wird in diesem Fall eine Fehler-Mail an den Shopinhaber versandt.

Email bounced zu oft

Wenn Mails an eine Email-Adresse zu viele Fehler erzeugen, wird der Shop irgendwann die Zustellung an diese Adresse komplett einstellen. Hierbei werden aber offensichtlich erfolgreiche Zustellungen ebenso angerechnet (wenn also auf einen Versand, bis zum nächsten, keine Fehler registriert werden).

Werbesperre bei Kunden

Wenn die Werbesperre eingeschaltet ist und es sich um Werbemails handelt, werden diese Adressen natürlich nicht berücksichtigt.

Email ist auf der globalen Sperrliste (Robinsonliste)

In diesem Fall werden gar keine Emails zugestellt. Aktuell erfolgt dies bei der Abmeldung von einer Werbemail aus einer Serienmail oder als Werbung markierten Email heraus.

Da die Zustellsicherheit stark von einer "freundlichen" Zusammenarbeit der Email-Dienste im Internet abhängt, agiert der Shop hier eher vorsichtig: Im Zweifelsfall wird eher *nicht* zugestellt. Eine Blockade des Shopsystems ist nur unter großem Aufwand wieder zu beheben und ist fatal für den laufenden Betrieb.

Fehler finden

Im Amperhof-Modell können Fehler leicht in der Profil-Seite erkannt werden. In diesem Bild ist ein Kunde zu sehen, welcher seit November 2011 keine Mails mehr bekommt. Damals muß dies Adresse auf die globale Sperrliste gekommen sein.

Bitte füllen Sie mindestens die markierten Felder aus!

Adresse

Ihre Erreichbarkeit

Telefon:

Fax:

eMail:

Letzte Mail von uns am 02.11.11 12:59 , Letzter Zustellfehler am 21.03.12 17:41

Die Email ist auf der globalen Sperrliste und wird nicht versandt.
Zurücksetzen mittels "Werbesperre", s.u.!

(Wenn Sie eine eMail angeben, erhalten Sie Ihre Bestellbestätigung auf diese Weise)

Ihr Onlinezugang

Sonstiges

Werbesperre: Ich möchte von Ihnen keine Werbe-Emails erhalten (Shop-Emails kommen trotzdem an).
Hinweis: Durch zurücksetzen der Werbesperre wird der Kunde auch von der globalen Email-Sperrliste (Robinsonliste) entfernt. Durch erneutes setzen wird dann aber nur die Werbesperre gesetzt!

Status / Einstellungen / GE
AGB / Hilfe
Abmelden
Angemeldet: Frau
pers. Angaben / Ihr Abo
Liefertermine
Ihre Nachricht an uns

Zustellfehler vermeiden

Alle Fehler bei der Zustellung sollten eine Fehlermail mit einer Fehlerbeschreibung erzeugen. Diese sind zwar manchmal nicht leicht zu entziffern und teils in englisch. Aber nur so können die Gründen herausgefunden werden.

Nicht alle Fehleremails werden durch den Shop erzeugt oder passieren den Shop. Diese erhalten auch Informationen über den betreffenden Kunden. Mails die direkt vom Kunden-Mailsystem an den Inhaber gesandt werden sind oft noch schwerer zu entziffern.

Fehler beheben

Shop blockiert wegen zu vieler Fehler

In diesem Fall kann man sich als SuperUser anmelden und die Email-Adresse einmal verändern (oder löschen) und dann wieder neu eintragen. Hierbei wird der Block-Zähler wieder zurückgesetzt.

Shop blockiert wegen globaler Sperrliste

Hier kann das Häkchen "Werbesperre" einmal zurückgesetzt werden. Ein erneutes setzen legt dann nur die Werbesperre fest, trägt die Adresse aber nicht mehr auf der globalen Sperrliste ein.

Liste der Anhänge