



Twitter steigert die Zustellrate in den Posteingang um 100 %

Ein um 40 Punkte erhöhter Sender Score, stellt die Zustellbarkeit langfristig sicher



KONTAKT

rpinfo-germany@returnpath.net

+49 (0)40 822 138 438

Branche: Soziale Netzwerke

Produkt: Return Path Software & Service

Bei Twitter handelt es sich um ein soziales Netzwerk zur Echtzeit-Kommunikation. Über den schnellen Austausch kurzer Mitteilungen werden Antworten auf eine einfache Frage gegeben: Was machst du gerade? Die Mitteilungen dürfen dabei nicht mehr als 140 Zeichen enthalten. Es handelt sich hierbei um einen einzigartigen Service, der auf verschiedene vorhandene Kommunikationskanäle wie SMS, Instant Messaging, das Internet sowie Hunderte weiterer Anwendungen mit offener API zurückgreift.

Das Problem

Seit Twitter im Jahr 2006 startete, verzeichnet das Netzwerk mit seiner innovativen Art der Kurzform-Kommunikation enorme Erfolge. Die Anzahl der zwischen Benutzern versendeten Nachrichten ist in nur einem Jahr um das Zwanzigfache gestiegen.

Dennoch musste das Unternehmen mit enormen Problemen in Zusammenhang mit der E-Mail-Kommunikation unter Twitter-Nutzern kämpfen. So landeten beispielsweise bei Yahoo! 75 % der E-Mails im Junk-Ordner oder wurden gar nicht zugestellt. Bei Hotmail kamen sogar nur 16,7 % der E-Mails an. Da Twitter mittels der Funktion „invite a friend to join“ seine Kundenbasis zu erweitern sucht, stellte es ein erhebliches Problem dar, dass ein Großteil der E-Mails von Twitter bei zwei der größten ISPs nicht in der Inbox ankamen.

Die Lösung

Twitter nahm die Beratung von Return Path in Anspruch, um den Grund dafür zu ermitteln, dass E-Mails in den Junk-Ordner zugestellt wurden oder gar nicht ankamen und um dafür eine Lösung zu finden. Das Unternehmen entschied sich für die Deliverability Monitoring Software von Return Path. So wurde zuerst eine umfassende Analyse der generellen Zustellrate, der Zustellrate nach IP-Adresse sowie der Zustellrate nach Domain durchgeführt. Dabei wurde ermittelt, dass Beschwerden und Infrastrukturprobleme bei zahlreichen ISPs zu einer schlechten Reputation geführt hatten. Zudem lag die Anzahl der nicht zugestellten E-Mails bei durchschnittlich 70 %. Bei einem Sender Score von 30 war es nicht verwunderlich, dass Hotmail, Yahoo! und zahlreiche weitere ISPs die E-Mails von Twitter ablehnten.

Die Experten von Return Path dokumentierten und priorisierten im Folgenden die erkannten Mängel, sodass sie sich auf einzelne einfache Probleme konzentrieren konnten, die jedoch in der Summe für enorme Blockaden gesorgt hatten:

- Der erste Punkt auf der Liste war, Nutzern die Möglichkeit zu geben, sich generell von Twitter E-Mails abzumelden, das so genannte „Global Unsubscribe“. Indem den Nutzern die Abmeldung erleichtert wurde, konnte Twitter die Beschwerden bei Yahoo!, Cablevision, Charter, Comcast, Cox, Earthlink und Verizon erheblich reduzieren.



Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter +49 (0)40 822 138 438 oder per E-Mail unter rpinfo-germany@returnpath.net.

© 2011 Return Path, Inc. www.returnpath.net/de | v050511



- Nachdem Twitter die generelle Abmeldemöglichkeit eingerichtet hatte, konnte die Anmeldung zu Feedback-Loops von Microsoft und United Online erfolgen. Zudem wurden Anmeldungen zu weiteren verfügbaren Feedback-Loops durchgeführt, sodass Twitter dann die Anmeldung zur Yahoo!-Whitelist ermöglicht wurde. Die Feedback-Loops lieferten Daten über die Absender von Beschwerden, sodass diese von der Liste entfernt werden konnten. Außerdem konnten die Beschwerden daraufhin analysiert werden, welche E-Mail-Nachrichten und Datenquellen vermehrt Beschwerden verursachten.
- Anschließend löste Twitter mehrere einfache, von Return Path aufgezeigte Infrastrukturprobleme, die die Zustellraten bei Hotmail negativ beeinflusst hatten. Es wurde ein Header zur Abmeldung implementiert (verwendet von Windows Live Hotmail). Dieser Header bot Kunden direkt in der Applikation eine einfache Möglichkeit sich abzumelden, so dass die Verwendung der „This is Junk“ Option vermieden werden konnte.
- Ein weiteres Problem war es, dass die über Twitter initiierten E-Mails (d. h. von einem Twitter-Mitglied zu einem anderen versendete E-Mails) bei Authentifizierungsprüfungen Probleme bereiteten. Diese Probleme treten häufig bei weitergeleiteten E-Mails auf, da der Server, der die E-Mail versendet (in diesem Fall twitter.com), und der Server, der im Header angegeben ist (z. B. meinfreund@hotmail.com), nicht übereinstimmen. Das Team von Return Path erläuterte, wie ein Header hinzugefügt wird, mit dem die twitter.com-Domain korrekt identifiziert und die entsprechenden E-Mails authentifiziert werden können. Mit diesen einfachen Header-Änderungen erfüllten Twitter-E-Mails nun die Anforderungen der für das Unternehmen wichtigsten ISPs.

Das Ergebnis

Indem Beschwerden abnahmen und Infrastrukturprobleme gelöst wurden, konnte der Sender Score von Twitter innerhalb von nur 30 Tagen um 40 Punkte gesteigert werden. Mit einem Sender Score von 70 konnte Twitter bei Windows Live Hotmail eine Zustellrate von 100 % erreichen. Bei Yahoo! kamen gar 124 % mehr E-Mails in der Inbox an, und insgesamt erreichte die Zustellrate eindrucksvolle 90 %.

Kunden-Feedback

„Als wir begannen, unsere Probleme bei der E-Mail-Zustellung unter die Lupe zu nehmen, waren wir ein wenig überfordert und wussten weder, wo wir anfangen sollten, noch, was für die ISPs wichtig war. Mit der Hilfe von Return Path konnten wir die zentralen Punkte ermitteln und priorisieren, waren in der Lage, uns entsprechend zu fokussieren und einen zuverlässigen Aktionsplan zu entwickeln. Das Ergebnis spricht für sich: Die Zustellung an Hotmail funktioniert nun nahezu perfekt, und bei Yahoo! verzeichnen wir eine enorme Verbesserung. Die Optimierung unserer Inbox Placement Rate (IPR) - also dem Prozentsatz unserer E-Mails, die das Postfach der Adressaten erreichen - auf 90 % hat einen unschätzbaren Einfluss auf unser Unternehmen. Die Lösung war mit Hilfe von Return Path schneller und einfacher, als wir es uns jemals erhofft hätten.“

—Jason Goldman, Director of Program Management

Sie möchten die Zustellbarkeit Ihrer E-Mails optimieren? Erfahren Sie, wie Sie den Response Ihrer Emails durch Optimierung des Return Path Sender Scores steigern können. Weitere Informationen erhalten Sie unter rpinfo-germany@returnpath.net oder unter +49 (0)40 822 138 438.



Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter +49 (0)40 822 138 438 oder per E-Mail unter rpinfo-germany@returnpath.net.
© 2011 Return Path, Inc. www.returnpath.net/de | v050511