AGNITAS AG
The Intelligence in E-Marketing

E-Mail-Marketing mit OpenEMM

Installation, Konfiguration und Betrieb

5. Mailserver-Konferenz – Berlin, 27. Mai 2011

AGENDA

E-Mail-Marketing mit OpenEMM

- Vorstellung Referent/Unternehmen
- Einführung E-Mail-Marketing
- Vorstellung OpenEMM
- Demonstration OpenEMM
- OpenEMM Installation + Konfiguration
- Bounce-Management
- Dokumentation + Website
- OpenEMM-Funktionalität
- rechtlicher Rahmen für E-Mail-Marketing

Martin Aschoff

maschoff@agnitas.de

- Gründer & Vorstand AGNITAS AG
- OpenEMM Maintainer
- OpenEMM Community-Manager
- Vorstandsmitglied OSBF
- Autor / Journalist
- Ex-Mitarbeiter von 1&1, Microsoft, WEKA, Ziff-Davis, ...

Die AGNITAS AG

Facts & Figures

Firmengründung:	1999 in München
Mitarbeiterzahl:	über 30 festangestellte Mitarbeiter
Geschäftszweck:	Technische Services und Software für Dialogmarketing per E-Mail
Geschäftsbereiche:	fachliche Beratung, SaaS, Lizenzierung, Entwicklung
Branchenlösungen:	Versandhandel, Verlage, E-Commerce

Unsere Produkte

Vom Open Source Tool bis zur individuellen Softwareentwicklung

OpenEMM

für den Einsteiger zum Nulltarif

eMM-Xpress

für den schnellen und einfachen Erfolg

E-Marketing-Manager

für den professionellen Einsatz

EMM Enterprise

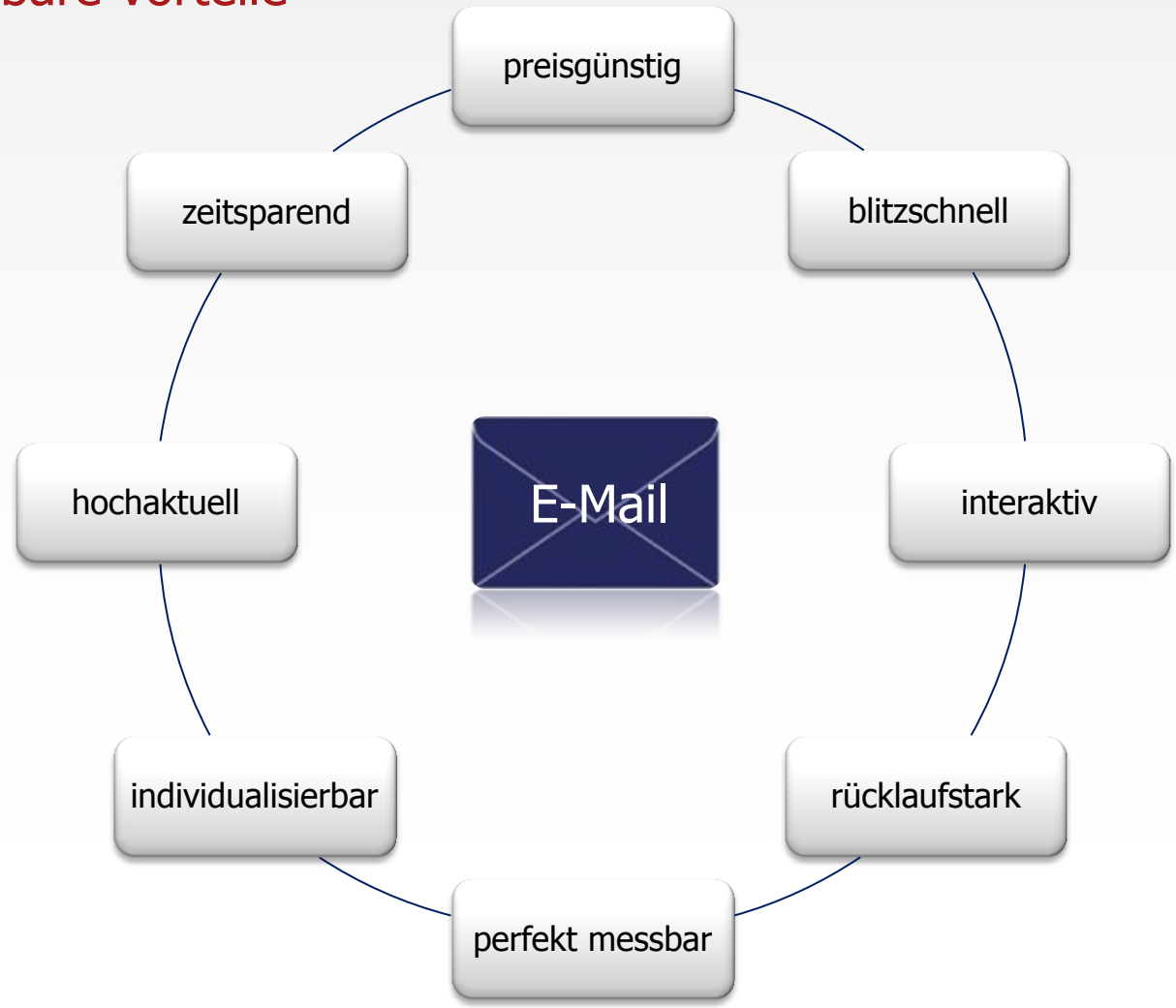
für komplexe, individuelle Anforderungen

Referenzen

Ausgewählte Kunden der AGNITAS

Dialogmarketing per E-Mail

Unschlagbare Vorteile

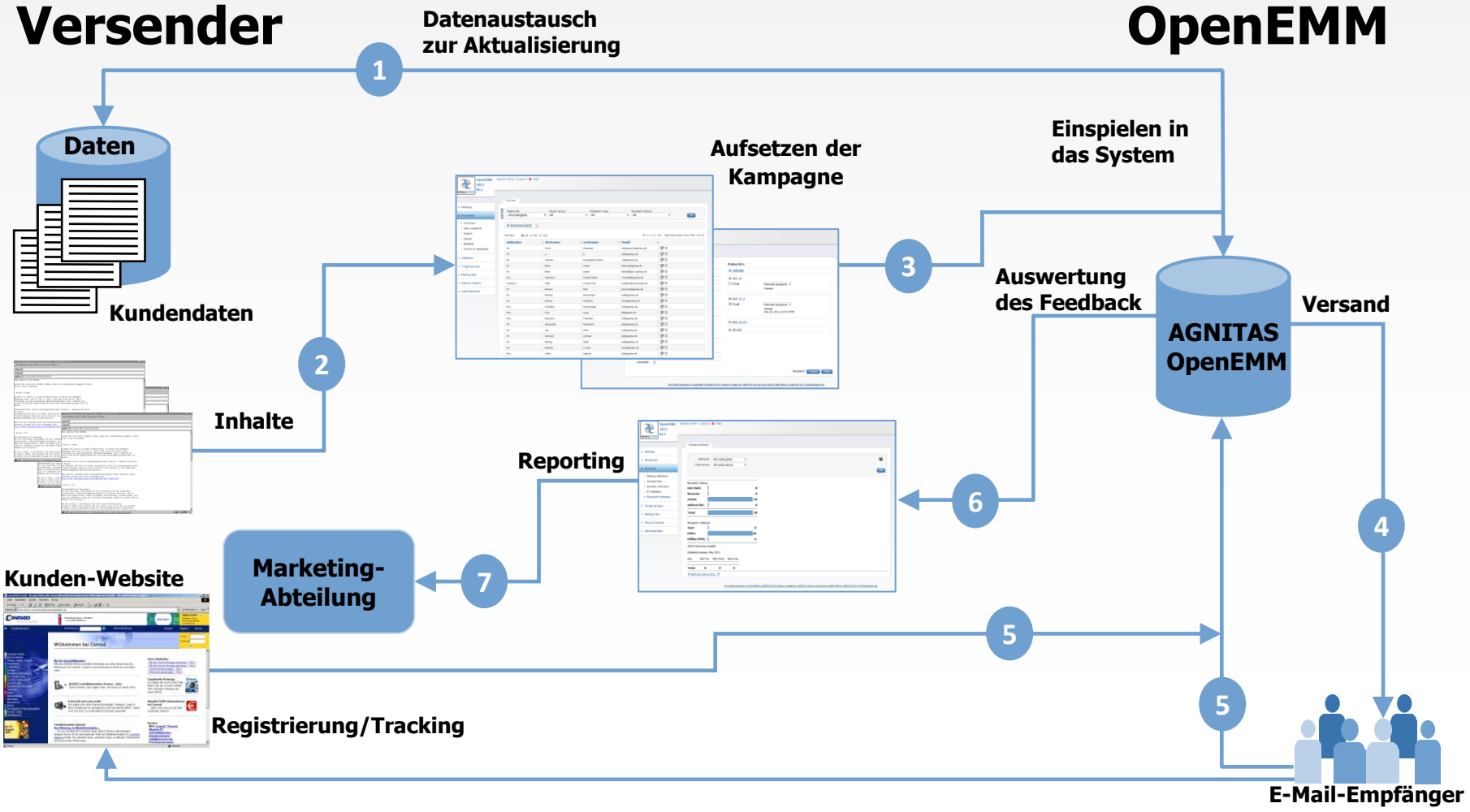


E-Mail-Marketing in 8 Schritten

Prozesskette mit mehreren Marketing- und Technik-Stufen

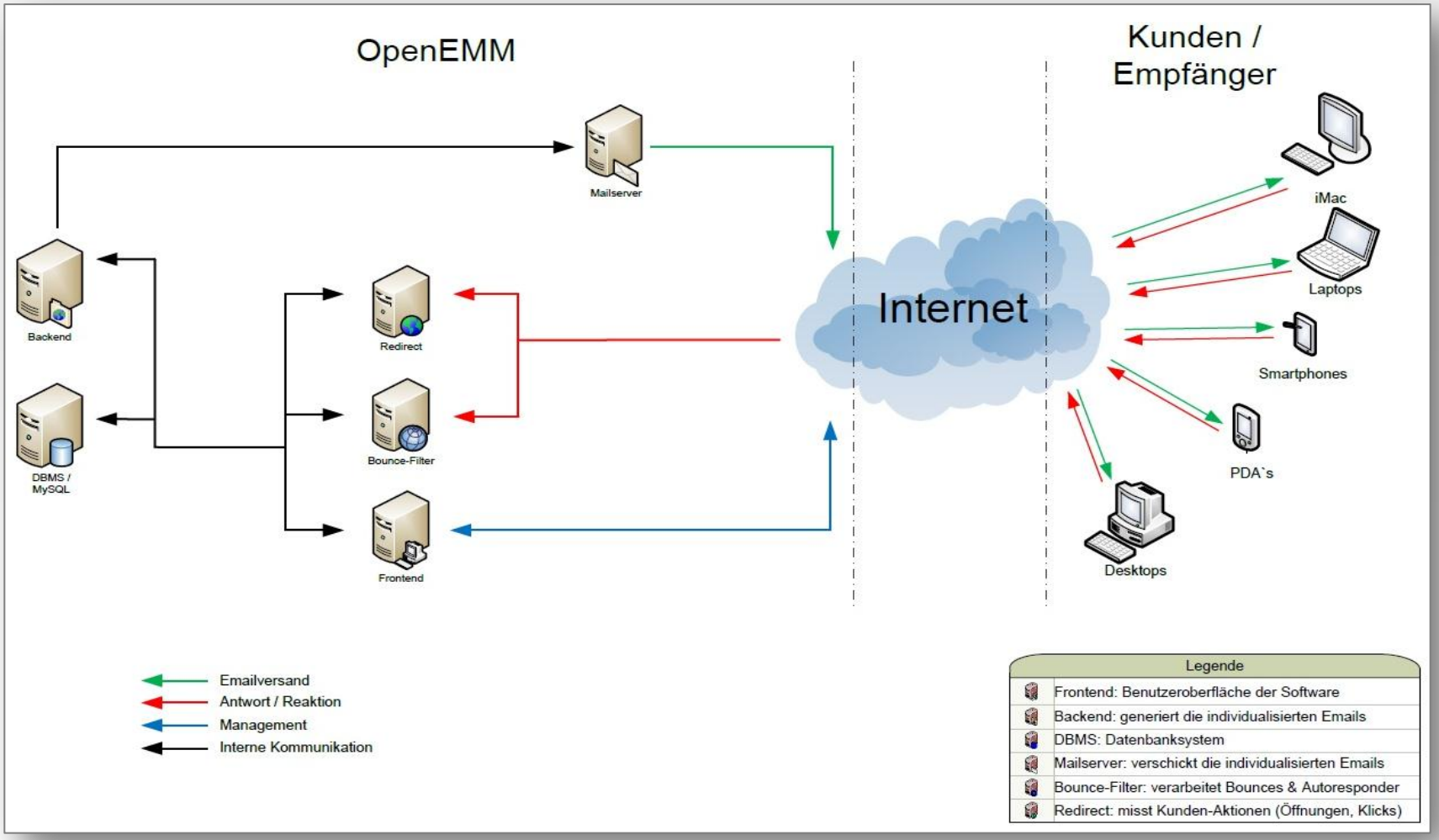
Ablauf einer E-Mailing-Kampagne

Beispielhafter Prozessablauf



Architektur des OpenEMM

Beispielhafter Prozessablauf



OpenEMM

Historie

- "Abfallprodukt" des kommerziellen E-Marketing Manager (EMM)
- Open Source seit Juli 2006
- knapp 300.000 Downloads auf SourceForge
- Windows-Version war nie für den Produktiveinsatz vorgesehen
- OpenEMM 2011 mit GUI-Redesign

OpenEMM

Wettbewerber

- **Dada Mail:**
  Perl, 1-Mann-Projekt aus USA, geringer Funktionsumfang, aktiv
- **OpenEMM:**
  Java (Phyton, C), Dienstleister aus Deutschland, großer Funktionsumfang, aktiv
- **phplist:**
  PHP, Dienstleister aus Frankreich, ordentlicher Funktionsumfang,
  nur Security Fixes
- **Sympa:**
  Perl, Uni-Projekt aus Frankreich, großer Funktionsumfang, aktiv
- **Tellmatic:**

  PHP, 1-Mann-Projekt aus Deutschland, ordentlicher Funktionsumfang, recht neu

OpenEMM

Lizenz

- Common Public Attribution License 1.0 (CPAL-1.0)
- Modifikationen (*geänderte Dateien*) müssen unter der CPAL veröffentlicht werden
- kommerzielle Erweiterungen (*neue Dateien*) sind im Gegensatz zur GPL zulässig
- wird auch von Facebook genutzt
- basiert auf der Mozilla Public License 1.1 (MPL-1.1) mit zwei Ergänzungen:
    1. Logo und Copyright des ursprünglichen Entwicklers dürfen nicht aus der GUI entfernt werden
    2. Modifikationen, die per SaaS angeboten werden, müssen unter der CPAL veröffentlicht werden

OpenEMM

Technologie

- Frontend in Java (Spring, Struts, Hibernate, kein EJB)
- Backend in Python
- Umwandlung XML zu E-Mail in C (Performance-kritisch)
- SOAP-Webservices-Schnittstelle
- Scripted Actions für eigene Funktionalität

OpenEMM

Server-Vorbereitungen

- **Voraussetzungen:**
  - Red Hat Enterprise Linux ab 4 (oder kompatibel)
    oder Ubuntu ab 10
    oder Suse Linux ab 10
    oder Windows ab XP
  - Oracle/SUN Java SE JDK 6
  - Apache Tomcat 6.0.x
  - 2 GByte RAM

- **Potenzielle Problemquellen:**
  - 64 Bit Linux
  - Windows Server 2003/2008
  - Konfiguration für "delayed Bounces"

OpenEMM

Server-Konfiguration

- **Firewall:**
  - Port 25 für Mailversand freischalten
  - Port 8080 für Frontend und Redirect-Zugriffe freischalten
  - Port 8044 für Update-Service freischalten (nur Linux)
  - Port 8025 für OpenEMMs Sendmail-Emulation freischalten und Prerouting-Forward von Port 25 auf 8025 aktivieren

- **Maillog:**
  - für OpenEMM Lesezugriff auf maillog erlauben (chmod 604)

OpenEMM

Installation

- Group und User openemm anlegen
- OpenEMM Binary-Tarball nach /home/openemm

  entpacken (hart codierte Pfade in Skripten)
- Datenbanken anlegen und initial befüllen

  (OpenEMM + CMS)

OpenEMM

Konfiguration

- URL für Redirect Service und Mailloop in DB anpassen
- System-URL in emm.properties und cms.properties anpassen
- jegliche weitere Konfiguration nach Login im Frontend

OpenEMM

Konfiguration für Fortgeschrittene

- diverse Parameter in emm.properties einstellbar
  (DB-Profile, Importgröße, Anhanggröße, Bounce-Löschung)
- Port-Forwarding von Port 80 auf 8080
- Cronjob für Softbounce-Scoring aktivieren
- Sendmail-Queue re-konfigurieren (cycle time + timeout)
- zusätzliche DB-Indizes für Spalten-Kombinationen erzeugen
- MyISAM-Konfiguration optimieren (Tuning Primer Script)
- zu DB-Engine InnoDB wechseln (oder bei MyISAM bleiben)

OpenEMM

Bounce Management für "delayed Bounces" I

- **instant Bounces:** werden automatisch verarbeitet
- **delayed Bounces:** gesonderte Konfiguration erforderlich (auch Autoresponder)
- **Beispiel:**
  - » Domain Name: Domain + TLD ⇨ openemm.org
  - » Server Hostname: Hostname des Servers (aus /etc/hosts) ⇨ host
  - » Sender Hostname: Hostname für OpenEMM ⇨ news
- **DNS-Eintrag für openemm.org:**

	86400	IN	A	0	83.220.154.85
host	86400	IN	A	10	83.220.154.85
news	86400	IN	A	10	83.220.154.85
news.openemm.org.	86400	IN	MX	10	host.openemm.org.

OpenEMM

Bounce Management "delayed Bounces" II

1. **Absenderadresse basierend auf Sender Hostname:** news@news.openemm.org
   - » Bounce-Filter anlegen (z.B. ext_1@news.openemm.org)
   - » Alias in /home/openemm/conf/bav in neuer Datei bav.conf-local anlegen:
     news@news.openemm.org ⇨ alias: ext_1@news.openemm.org

Resultierende E-Mail-Weiterleitungskette:

Absenderadresse ⇨ bav.conf-local ⇨ Weiterleitungsadresse des Bounce-Filters ⇨ finale Adresse

2. **Absenderadresse, die nicht auf Sender Hostname basiert:** openemm@web.de
   - » Bounce-Filter anlegen (z.B. ext_1@news.openemm.org)
   - » Weiterleitung im E-Mail-Konto der Absenderadresse anlegen:
     openemm@web.de ⇨ ext_1@news.openemm.org

Resultierende E-Mail-Weiterleitungskette:

Absenderadresse ⇨ Weiterleitungsadresse des Bounce-Filters ⇨ finale Adresse

OpenEMM

Sendmail: Konfiguration für Bounce Management "delayed Bounces"

- **Datei *sendmail.mc* bearbeiten,**
  - damit Sendmail auf allen verfügbaren Netzwerk-Interfaces statt nur auf lo0 lauscht
  - um Mailloop zur Verarbeitung der "delayed Bounces" zu aktivieren
  - um Mailertable-Funktionalität zu aktivieren
- **Datei *relay-domains* bearbeiten,**
  - damit Sender Hostname für OpenEMM von Sendmail zum Weiterleiten akzeptiert wird
- **Datei *mailertable* bearbeiten,**
  - um interne Weiterleitung für Sender Hostname an Procmail freizuschalten

OpenEMM

Skalierung

- eigener Server für Datenbank

  (OpenEMM- und CMS-DB lassen sich trennen)

- Eigener Mailserver

- eigener Server für CMS-Code

  (Kommunikation per Webservices)

⇨ Lokalisten senden Mailings an bis zu 3,5 Mio. Empfänger

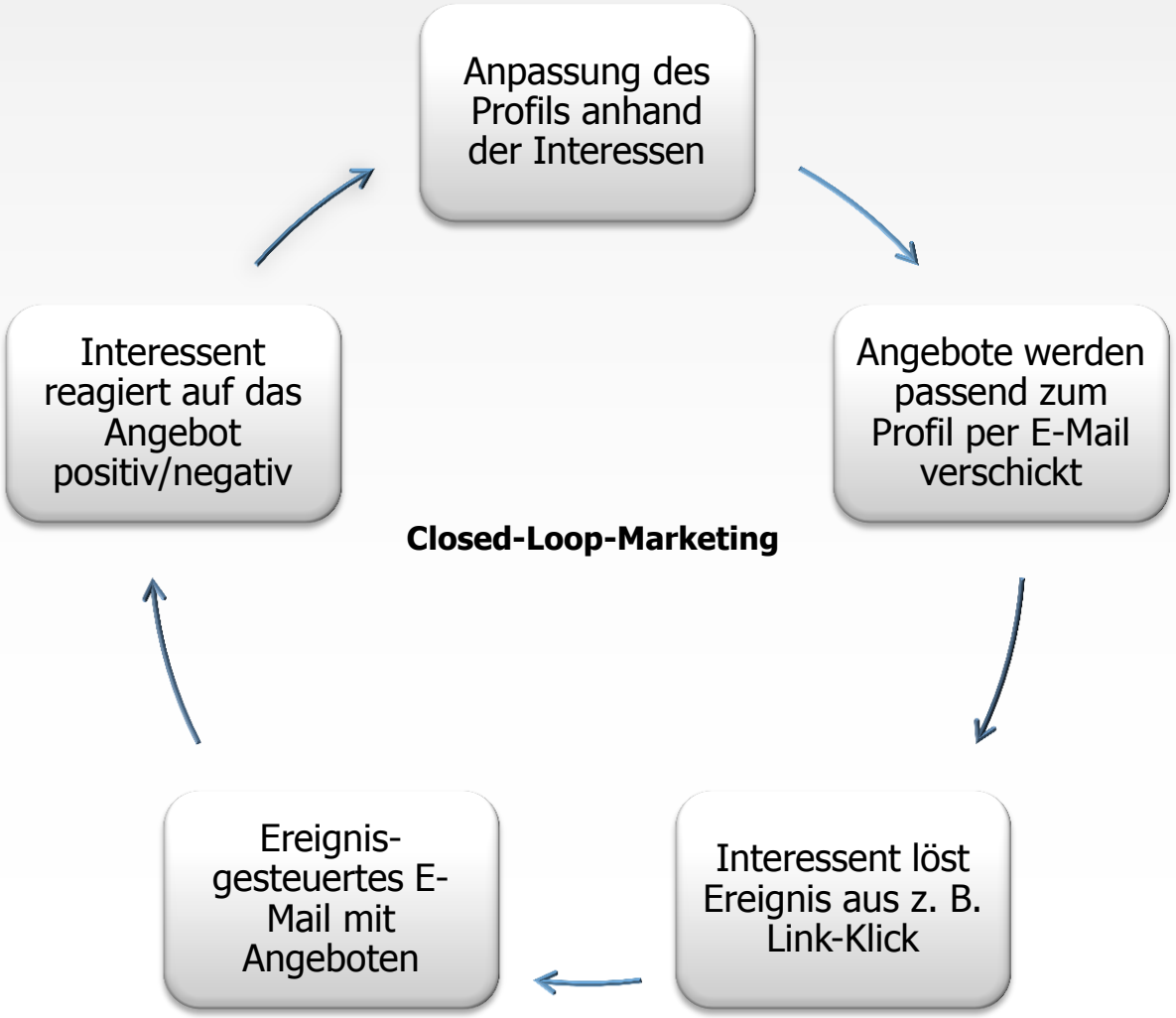
OpenEMM

Dokumentation

- **Install Guide:** Installation, Konfiguration, Betrieb
- **Setup Guide:** Installation für Vmware
- **User Manual:** Bedienung
- **ScriptAction Doc:** Script-Befehle und Beispiele für scripted Actions
- **OpenEMM Webservices:** Beschreibung der verfügbaren Webservices
- **Table Doc:** Beschreibung des DB-Schemas
- **Code Design Guide:** Beschreibung für Ziel-Architektur und -Format des Code-Contributor
- **Agreement:** Vereinbarung für Code-Einreichungen

Ereignis-gesteuerte E-Mails

Trigger-E-Mails



Regel-gesteuerte E-Mails

Datumsabhängige E-Mails

Eintreten einer definierten Regel → Versand der regel-gesteuerten E-Mail → Interessent bekommt passendes Angebot

z. B. Geburtstag

Content-Verwaltung

Feste Textbausteine

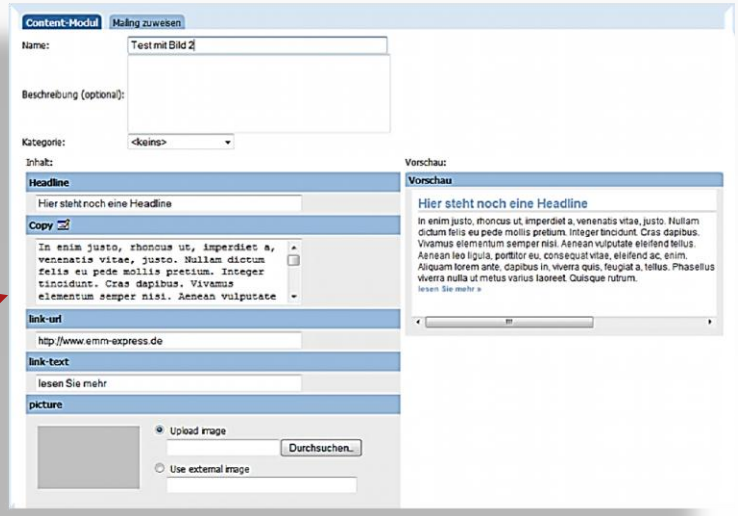
Textbaustein	Zielgruppe	Inhalt
0.1 Header-image	Alle Empfänger Neuer Text	[agnIMAGE name="Banner-Agnitas
0.1.1 Header-Text	Alle Empfänger Neuer Text	Agnitas AG auf der dmexco 2010 in K
0.2 date	**Alle Empfänger Neuer Text**	**[agnDATE]**
0.3 Intro-text	Alle Empfänger Neuer Text	<p>de dmexco ist das interna
0.4 Greeting	Alle Empfänger Neuer Text	Wir hoffen, Sie in Köln zu treffen.
1.0 Headline ****	Frauen Neuer Text	<p>dmexco 2010
1.1 Sub-headline	Alle Empfänger Neuer Text	Agnitas AG auch heuer wieder in Köl
1.2 Content	Alle Empfänger Neuer Text	Als Pionier und Trendsetter des deu
1.3 Link-URL	Alle Empfänger Neuer Text	http://www.agnitas.de
1.4 Link-Text	Alle Empfänger Neuer Text	Vereinbaren Sie heute noch einen Te
1.5 Image-URL	Neuer Text	
1.6 Link-URL	Neuer Text	
1.7 Image-URL-1	Alle Empfänger Neuer Text	[agnIMAGE name="Dmexco_banner1
2.0 Headline ****	Männer in München Frauen Neuer Text	eMM-Xpress: Jetzt schon ab 149 EUR sdsdf
2.1 Sub-headline	Neuer Text	
2.2 Content	Alle Empfänger Neuer Text	Die e-Xpress-mailer GmbH, eine Toch
2.3 Link-URL	Alle Empfänger Neuer Text	http://www.emm-xpress.de/
2.4 Link-Text	Alle Empfänger Neuer Text	... weitere Informationen
2.5 Image-URL	Alle Empfänger Neuer Text	http://www.agnitas.de/uploads/pics/

Content-Verwaltung

Vielfältige Layoutmodule zur flexiblen Verwendung

flexible Sortierung der Beiträge

Bearbeitung der Module auf einer Ebene:



Keine E-Mails ohne Einverständnis

Der rechtliche Rahmen wird in Deutschland im UWG definiert

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG):

§7 Unzumutbare Belästigungen

- (1) Unlauter im Sinne von §3* handelt, wer einen Marktteilnehmer in unzumutbarer Weise belästigt.
- (2) Eine unzumutbare Belästigung ist insbesondere anzunehmen
  - » 3. bei einer Werbung unter Verwendung von [...] elektronischer Post, ohne dass eine Einwilligung der Adressaten vorliegt

* „Unlautere Wettbewerbshandlungen, die geeignet sind, den Wettbewerb zum Nachteil der Mitbewerber, der Verbraucher oder der sonstigen Marktteilnehmer nicht nur unerheblich zu beeinträchtigen, sind unzulässig."

Implizites Einverständnis

Der rechtliche Rahmen wird in Deutschland im UWG definiert

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG):

§7 Unzumutbare Belästigungen

- (3) Abweichend von Absatz 2 Nr. 3 ist eine unzumutbare Belästigung bei einer Werbung unter Verwendung elektronischer Post nicht anzunehmen, wenn
  - 1. ein Unternehmer im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden dessen elektronische Postadresse erhalten hat,
  - 2. der Unternehmer die Adresse zur Direktwerbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet,
  - 3. der Kunde der Verwendung nicht widersprochen hat und
  - 4. der Kunde bei Erhebung der Adresse und bei jeder Verwendung klar und deutlich darauf hingewiesen wird, dass er der Verwendung jederzeit widersprechen kann, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

Die 10 Gebote

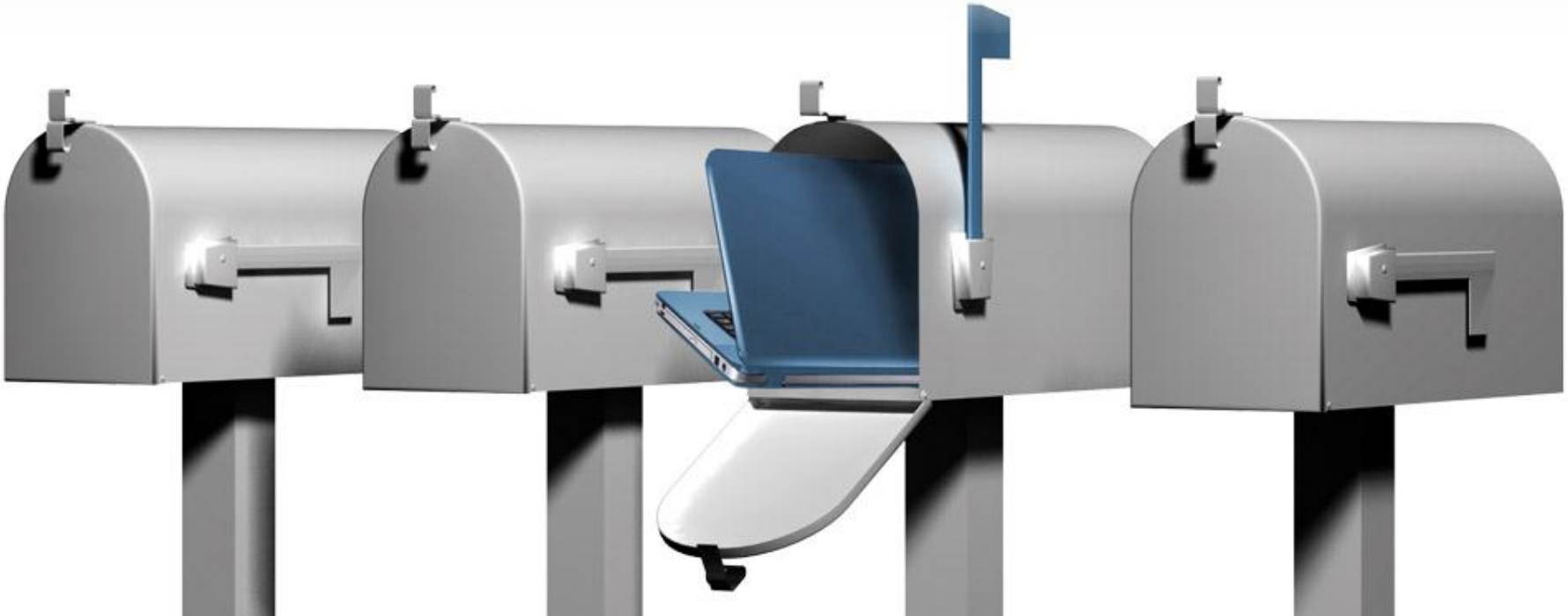
Grundlagen für jede erfolgreiche E-Mail-Marketing-Aktion

Du sollst …

1. keine E-Mails ohne Einverständnis der Empfänger versenden.
2. dem Empfänger mit der Absenderadresse deutlich signalisieren, wer der Absender ist.
3. in der Betreffzeile das Thema der E-Mail nennen oder zumindest anreißen.
4. den Empfänger namentlich ansprechen.
5. im Text der E-Mail sofort auf den Punkt kommen.
6. dem Empfänger in jeder E-Mail eine einfach zu nutzende Abmeldemöglichkeit anbieten.
7. vor dem Versand alle Links eines E-Mailings auf Funktionsfähigkeit testen.
8. keine E-Mails mit großen Anhängen versenden.
9. die Reaktionen auf Deine E-Mail-Marketing-Aktionen messen.
10. die Ergebnisse Deiner Aktionen über Tests mit Listsplits optimieren.

AGNITAS AG
The Intelligence in E-Marketing

Sie möchten mehr wissen?

Sprechen Sie mit uns!

AGNITAS AG
Werner-Eckert-Straße 6 | 81829 München | www.agnitas.de | info@agnitas.de