

Woordenlijst met betrekking op e-mailmarketing

.CSV bestand - Een .CSV (Comma Separated Value) bestand is een tekstbestand die, zoals de Engelse naam al zegt, waarden heeft die met een comma zijn gescheiden. Een dergelijk bestand is eenvoudig aan te maken in Excel. Deze bestanden worden in dit geval gebruikt om databases van klanten te importeren in het programma. Klantenbestanden van bedrijven zijn meestal in Excel opgemaakt en daarom te gebruiken om de gegevens naar het directmailprogramma te sturen. Bedrijven hebben deze bestanden zelf ingedeeld met velden zoals 'Naam', 'Achternaam', 'Adres', 'Omzet', etc. Echter moeten deze velden gekoppeld worden met die van het programma. 'Naam' is bijvoorbeeld in Dynamic Mailer gedefinieerd als 'FirstName'. Dit proces kan op verschillende manieren gebeuren.

- **Above the fold (boven de vouw)** - Het deel van een e-mailboodschap of webpagina dat zichtbaar is zonder dat de surfer moet scrollen. De inhoud van dit gedeelte is belangrijk omdat de lezer die het eerst ziet. De term komt uit de 'print' waar het verwijst naar de bovenste helft van een krant, boven de vouw.

- **Alert** - Een e-mail boodschap die de inschrijvers waarschuwt van een gebeuren of een speciale prijs.

- **B-to-B** - Business-to-business (ook B2B).

- **B-to-C** - Business-to-consumer (ook B2C).

- **Blacklist** - Een lijst die wordt opgesteld door iemand die e-mail ontvangt of verwerkt op weg naar de ontvanger en waarin bepaalde e-mailverzendders of IP-adressen zijn opgenomen die verdacht worden van spam. Veel bedrijven gebruiken blacklists om inkomende mail te blokkeren op serverniveau of vooraleer hij de inbox van de bestemming bereikt. Wordt ook Blocklist of Blackhole list genoemd.

- **Block** - Een actie van een ISP om e-mailberichten niet door te sturen naar de ontvanger. Dit is iets anders dan een zogeheten Bounce.

- **Bounce e-mail** - Een boodschap die niet wordt afgeleverd bij de bestemming wordt een Bounce genoemd. E-mails kunnen 'bouncen' door meer dan 30 redenen. Het adres kan foutief of afgesloten zijn, de mailbox van de ontvanger kan vol zijn, er kunnen problemen zijn met de mailserver, het systeem kan spam hebben vastgesteld en zo meer. Zie ook hard bounce en soft bounce.

- **Bounce boodschap** - Een boodschap die terug wordt gestuurd naar de verzender van een mail en aangeeft dat zijn bericht niet kon worden afgeleverd en waarom. Noteer wel dat niet elke bounced email tot zo een boodschap leidt en dat ze niet altijd de reden opgeven waarom de mail 'terugkaatste'.

- **Bounce rate** - Het aantal hard/soft bounces gedeeld door het aantal verzonden e-mails. Dit is geen exact aantal omdat sommige systemen niet accuraat rapporteren over de bounces.

- **Broadcast** - Het proces van het verzenden van een e-mail naar meerdere ontvangers.

- **Campagne** - Een gecoördineerde set van individuele e-mailmarketingboodschappen die worden verzonden met een zeker interval en een algemeen objectief nastreven. In een campagne bouwt elke boodschap verder op vorige resultaten.
- **Call to Action** - De bewoordingen waarin het voordeel wordt uitgedrukt en dat de prospecten aanzet tot actie. Bijvoorbeeld “Klik hier om een productoverzicht te zien” of “Voeg dit product toe aan uw wenslijstje”..
- **Click-through & click-through tracking** - Wanneer een link is toegevoegd in een e-mail vindt er, telkens iemand op die link klikt, een click-through plaats. Click-through tracking refereert naar het proces van het verzamelen van gegevens over het doorklikgedrag van de bestemmingen van een campagne.
- **Click-through rate** - het percentage (aantal unieke kliks gedeeld door aantal uniek geopende mails) ontvangers dat op een bepaalde URL in uw e-mail heeft geklikt. Om de click-through rate te bepalen deelt u het aantal antwoorden door het aantal geopende mails en vermenigvuldigt u dit met 100 om het percentage te kennen.
- **Confirmed opt-in** - Een Confirmed Opt-In is een proces dat uit twee stappen bestaat en waarbij iemand zich kan toevoegen aan uw e-maillijst. De inschrijver ontvangt een mail, pas wanneer hij zijn inschrijving bevestigt, is hij effectief ingeschreven.
- **Conversion rate** - Het percentage ontvangers dat op de call-to-action ingaat van een bepaalde email boodschap of een promotie. Het is een parameter voor het succes van uw campagne die kan worden uitgedrukt in diverse criteria zoals verkoop, telefoonoproepen, afspraken etc...
- **CRM** - Customer Relationship Management technologie en systemen.
- **Deduplication (deduping)** - Ontdubbeling of het proces van het verwijderen van identieke gegevens uit een e-mail lijst.
- **Delivered e-mail / Deliverability** - Het aantal verzonden e-mails min het aantal geboucncte en door spamfilters tegengehouden boodschappen. Dit is een benaderend cijfer omdat veel ISP's niet precies rapporteren over deze gegevens.
- **Double Opt-In** - Een Double Opt-In is een proces dat uit twee stappen bestaat en waarbij iemand zich kan toevoegen aan uw e-mail lijst. De inschrijver ontvangt een mail, pas wanneer hij zijn inschrijving bevestigt, is hij effectief ingeschreven.
- **E-mail newsletter** - Informatie die wordt verspreid per e-mail naar een abonneelijst op een regelmatige basis. De inhoud zelf heeft een toegevoegde waarde, eerder dan een overwegend commerciële boodschap. Ook e-zine of ezine.
- **E-mail newsletter advertenties of sponsorships** - Het kopen van reclameruimte in een e-mail nieuwsbrief of het sponsoren van een specifieke sectie of reeks berichten. Adverteerders betalen om hun reclame (tekst, HTML of beiden, afhankelijk van de publicatie) op te nemen in de e-mail. Advertenties in e-mail newsletters laten toe om een gericht doelpubliek te bereiken om trafiek naar een website te creëren, een product of dienst te verkopen of in te schrijven voor een e-mail lijst.

- **Event triggered e-mail** - Gepreprogrammeerde boodschappen die automatisch worden verstuurd op basis van een bepaalde gebeurtenis zoals een datum of verjaardag.
- **False positive** - Een legitieme boodschap die foutief wordt bestempeld als spam door een ISP of een anti-spam programma. Hoe strikter het anti-spam programma, hoe groter het aantal valse positieven.
- **FAQ** - Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen.
- **Full-service provider** - Een e-mail leverancier die ook advies en creatieve ondersteuning biedt naast het eigenlijke verzenden van de e-mails.
- **Hard Bounce** - Een e-mail die niet afgeleverd werd door een permanente reden, bijvoorbeeld omdat het e-mail adres niet (meer) bestaat.
- **HTML e-mail** - Een e-mail die is opgemaakt in het zogeheten Hypertext Markup Language formaat in plaats van eenvoudige tekst. HTML maakt het mogelijk om unieke lettertypes te gebruiken, grafische afbeeldingen en achtergrondkleuren toe te voegen etc... HTML maakt een e-mail interessanter en kan bij correct gebruik een hogere respons opleveren dan tekstmails.
- **IP adres** - Een uniek nummer dat wordt toegekend aan elk apparaat dat met internet verbonden is. Een IP adres kan dynamisch zijn. Dat betekent dat het telkens verandert wanneer een e-mail boodschap buitengaat. Het kan ook statisch zijn en bij elke boodschap hetzelfde blijven. Statische IP-adressen zijn het best omdat dynamische IP-adressen vaak spamfilters in werking stellen.
- **In-house list (ook Retention List)** - Een op de permissie van de ontvanger gebaseerde lijst die u zelf hebt opgebouwd. Gebruik hem om uw producten te vermarkten, aan up-selling en cross-selling te doen, en een relatie over de tijd op te bouwen met uw klanten. Uw in-house lijst is bijzonder waardevol omdat het 7 keer goedkoper is om met bestaande klanten te werken dan om nieuwe klanten te verwerven. Grijp elke gelegenheid aan om de lijst uit te breiden en te gebruiken.
- **ISP** - Internet Service Provider. Voorbeelden - Belgacom, Telenet, ...
- **Landing page** - Een webpagina waarop de bestemming terechtkomt wanneer hij op een link in een e-mail heeft geklikt. Wordt soms ook microsite, splash page, bounce page, of click page genoemd.
- **List (lijst)** - De lijst met e-mail adressen waarnaar u uw berichten stuurt. Kan een huislijst zijn maar ook een lijst van een derde partij die een e-mail voor uw rekening verstuurt.
- **List hygiene** - Het onderhoud van een e-mail lijst zodat hard bounces en uitschrijvingen uit de lijst gehaald worden. Sommige eigenaars van e-mail lijsten bieden ook een dienst aan waar bestemmingen hun adres kunnen veranderen, bijvoorbeeld als hun huidige adres wordt stopgezet.
- **List sale (lijstverkoop)** - De eigenlijke aankoop van een e-mail lijst inclusief de rechten om er op te mailen. Die 'permissie' kan alleen worden verkocht als de frequentie, merknaam, inhoud en "from" van de mailings van de vorige eigenaar worden behouden. En dan nog is dat een ietwat riskante operatie op het vlak van spam. U koopt eigenlijk een publicatie en niet alleen een lijst.

- **Mail bomb** - Een gecoördineerde poging om een e-mail server vleugellam te maken door massaal meer e-mails te verzenden dan de server in dat tijdsbestek aan kan.
- **mailto** - Een code om een e-mail adres in een tekst of HTML mail onmiddellijk klikbaar te maken (mailto:JohnDoe@anywhere.com). Wanneer de link wordt aangeklikt, opent het e-mail programma van de gebruiker en wordt het e-mail adres meteen opgenomen in de To-lijn van een lege boodschap.
- **Open Rate** - Het aantal geopende e-mails gedeeld door het verzonden e-mails, maal 100.
- **Opt-in (ook Subscribe of inschrijven)** - Opt-in is de actie die een persoon onderneemt wanneer hij zijn actieve toestemming geeft om berichten te ontvangen. Zijn opt-in geven of inschrijven op een email lijst is het geven van zijn e-mail adres aan een bedrijf, website of individu om per e-mail boodschappen te ontvangen. De inschrijver kan daarbij vaak bepaalde interessesferen vermelden en aangeven welk soort e-mail berichten, zoals nieuwsbrieven, hij wenst te ontvangen van de verzender.
- **Opt-out (ook Unsubscribe of uitschrijven)** - Opt-out is de actie die een persoon onderneemt om geen berichten meer te ontvangen. Het veronderstelt een bepaalde aanpak en mechanisme waarbij de persoon dat proces automatisch kan in gang zetten en afhandelen.
- **Permission-based email** - E-mail die wordt verzonden naar bestemmingen die hun opt-in toestemming hebben gegeven om door een bedrijf, website of individu per mail gecontacteerd te worden. Permissie of toestemming is een absolute voorwaarde voor legitieme en rendabele e-mailmarketing.
- **Personalisatie** - De praktijk van het ontwerpen van een e-mail zodat de ontvanger zich persoonlijker aangesproken voelt. Personalisatie kan diverse elementen omvatten zoals een persoonlijke aanspreking in de onderwerplijn, het verwijzen naar vroegere aankopen of meer dynamische content op basis van demografische gegevens.
- **Postmaster** - De persoon die moet gecontacteerd worden bij een website, ISP of andere site om informatie te verkrijgen, hulp te krijgen of klachten in te dienen.
- **Privacy policy** - Een duidelijke omschrijving van de politiek van een bedrijf of website op het vlak van het verwerven van informatie van gebruikers en wat er wel en niet gebeurt met die gegevens. Uw privacy policy bouwt vertrouwen op naar de personen die zich registreren op uw website om e-mail te ontvangen. Wanneer ze weten dat hun informatie veilig is bij u, zullen ze meer informatie geven zodat u een waardevollere relatie kunt opbouwen.
- **Push** - Een parameter voor de kwantiteit van e-mail berichten die worden verstuurd door een e-mail server. Pushed - Bounces = aantal afgeleverde mails. Push duidt ook op de activiteit van het verzenden van die berichten. Aangezien een mailer moeilijk kan voorspellen hoeveel bounces een campagne zal tellen, is de verwachte ROI per verstuurd (pushed) e-mail vaak een nuttiger parameter.
- **Read email (gelezen e-mail)** - Dit is niet meetbaar. Enkel het aantal geopende en doorgedrukte mails is meetbaar. U kunt nooit weten of een ontvanger uw mail heeft gelezen.

- **Rich Media** - Een bericht die video, animatie en/of geluid bevat. Rich media e-mails halen vaak hoge open en clickthrough rates maar vergen meer bandbreedte en zijn minder compatibel met de verschillende e-mailclients dan tekst- of HTML-mails.
- **Segmenteren** - Het opdelen van een lijst in specifieke delen in functie van bepaalde attributen zoals de historiek op het vlak van het openen van voorgaande e-mails of de naam van de bron.
- **Soft Bounce** - Een soft bounce is een e-mail die niet correct is toegekomen bij de ontvanger omwille

van een niet-permanente reden zoals een volle mailbox of onbeschikbare mailservers.
- **Spam of UCE** (Unsolicited Commercial Email, Ongewenste Commerciële E-mail) - E-mail die wordt verstuurd naar iemand die daartoe niet voorafgaandelijk zijn toestemming heeft gegeven.
- **Subscribe (Inschrijven)** - Het proces van het inschrijven voor een e-mail lijst, door een verzonden opdracht, door het invullen van een webformulier of door het mondeling te vragen. (Als u mondelinge verzoeken ontvangt moet u ze opslaan in een later makkelijk raadpleegbaar formaat).
- **Subscriber** - De persoon die uitdrukkelijk heeft gevraagd om in een mailinglijst opgenomen te worden. Een lijst heeft subscribers of inschrijvers, die de boodschap ontvangen, en pass-alongs.
- **Targeting** - Het versturen van de juiste boodschap naar de juiste ontvanger op het juiste moment. Het selecteren van een doelpubliek of groep personen die geïnteresseerd zouden kunnen zijn in een specifiek product of een bepaalde dienst. Targeting is erg belangrijk omdat het verzenden van e-mails die relevant en gericht zijn tot een betere respons en minder uitschrijvingen leiden.
- **Tracking** - Het verzamelen en evalueren van statistieken waarmee u de effectiviteit van een e-mail of e-mail campagne kunt meten.
- **Unique Click (Unieke klik)** - Een unieke klik is één klik door één gebruiker. Wanneer unieke kliks worden gemeten, levert dat een som op van het aantal keren dat die URL werd aangeklikt door unieke gebruikers.
- **Unsubscribe (uitschrijven)** - Zichzelf uitschrijven van een e-mail lijst ofwel door het verzenden van een boodschap naar de verzender of door het invullen van een webformulier.
- **URL** (of Universal Resource Locator) - Een website, pagina of ander document adres of locatie op Internet. URL's geven de locatie van elk bestand op elke computer die toegankelijk is op Internet.
- **Virale Marketing** - Een soort van marketing die wordt gedreven door de klanten van het bedrijf. Wordt ook vaak word-of-mouth reclame genoemd. E-mail heeft dit soort marketing erg aanwezig gemaakt. Hulpmiddelen als "verzend deze pagina of website naar een vriend" moedigen de mensen aan om een product of dienst aan te bevelen of te vermelden bij andere mensen.
- **Whitelist** - Een lijst van 'goedgekeurde' e-mail adressen, bijgehouden door een ISP, abonnee of leverancier

van e-mail diensten, die de e-mail berichten van afzenders op die lijst toelaat, onafhankelijk van spamfilters.