

Amazon Kommunikationsrichtlinien: Optionale Vermeidung von Versandbenachrichtigungen (E-Mails aus dem Shopsystem) durch magnalister

20.04.2024 05:53:09

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	Supportfragen::00 Marktplätze::00 Amazon::03 Versendet- (Bestell-Status) Synchronisation	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	17:09:29 - 24.11.2020

Schlüsselwörter

Amazon, Kommunikation, neu, neue, Richtlinien, Richtlinie

Frage (öffentlich)

Amazon untersagt seit November 2020 unter anderem, Versandnachrichten per E-Mail an den Käufer zu versenden. Dazu gehören auch die aus dem Shopsystem erzeugten Versandbenachrichtigungen.

Wie lässt es sich durch magnalister vermeiden, dass die über Amazon an den Käufer weitergeleiteten E-Mails bei diesem ankommen und wo finde ich die Einstellung im Plugin?

Lösung (öffentlich)

Aufgrund von Amazon Kommunikationsrichtlinien (siehe: [1]hier) dürfen Amazon Verkäufer u.a. keine Versandbenachrichtigungen (E-Mails) direkt an Käufer senden. Amazon kann die Kommunikation mit dem Käufer mitverfolgen, weil der E-Mail-Versand über eine von Amazon bereitgestellte, verschlüsselte Käufer-E-Mail-Adresse erfolgt.

magnalister bietet die Option, für über magnalister importierte Bestellungen, aus dem Shopsystem heraus versandte E-Mails zu blacklisten. Das hat zur Folge, dass sie beim Amazon Käufer nicht ankommen. Die Einstellung dazu finden Sie in der magnalister Amazon Konfiguration unter "Bestellimport" -> "Bestellstatus Synchronisation" -> "Amazon Kommunikationsrichtlinien" -> "Amazons Kunden-E-Mail Adresse blacklisten". Das Blacklisting ist standardmäßig aktiviert. Sollten Sie die Einstellung im magnalister Plugin nicht finden, aktualisieren Sie es bitte auf die neueste Version.

Durch das Blacklisting der aus dem Shopsystem heraus erzeugten E-Mail, erhält der Händler einen Mailer Daemon (Information des Mailservers, dass die E-Mail nicht zugestellt werden konnte) mit einem entsprechenden Hinweis. Leider ist es nicht möglich, die von Amazon erzeugte E-Mail Adresse von vornherein zu blockieren und damit den E-Mail-Versand zu verhindern, weil das Shopsystem zum Anlegen einer Bestellung diese E-Mail-Adresse benötigt.

Wichtiger Hinweis: Wenn Sie trotz der Amazon Kommunikationsrichtlinien den Versand von E-Mails an Käufer aktivieren möchten, so entfernen Sie den Haken bei "Amazons Kunden-E-Mail Adresse blacklisten". Dies kann zur Folge haben, dass Sie von Amazon gesperrt werden. Daher raten wir ausdrücklich davon ab und übernehmen keine Haftung für eventuell entstehende Schäden.

Wie kann ich die Amazon Käufer-E-Mail-Adresse dennoch weiterverwenden?

magnalister setzt vor die Amazon E-Mail-Adresse lediglich das Prefix "blacklisted-" (z. B. blacklisted-12345@amazon.de). Möchten Sie dennoch mit dem Amazon Käufer Kontakt aufnehmen, entfernen Sie einfach das Prefix "blacklisted-".

Kann ich weiterhin die magnalister Funktion "E-Mail an Käufer" nutzen?

Amazon untersagt nicht grundsätzlich die E-Mail Kommunikation mit dem Käufer. So dürfen Sie ihn z. B. weiterhin um eine Rezension bitten:

In der magnalister Amazon Konfiguration im Reiter "E-Mail an Käufer" kann ein E-Mail-Template eingerichtet werden, um Informationen an Amazon Käufer zu schicken.

Diese Funktion können Sie auch dann nutzen, wenn Sie Amazon Kunden-E-Mail-Adressen blacklisten. Beim Versand wird der Zusatz "blacklisted-" automatisch entfernt. Bitte achten Sie aber darauf,

dass Sie über das magnalister E-Mail-Template keine Informationen zum Bestell- und Versandstatus kommunizieren und auch allen weiteren Richtlinien dazu folgen.

[1] https://m.media-amazon.com/images/G/01/SellerCentral/CommunicationGuidelines/de_DE_Communication_Guidelines.pdf