Mailversand durch Refline – Factsheet

Refline bietet mit dem E-Recruiting Tool den Versand der Emails in den folgenden Situationen:

- Korrespondenz an die Bewerbenden (Absagen, Anforderungen von weiteren Informationen, Terminbestätigungen, Zusagen).
- "Jobmail" Versand von aktuellen Stellenausschreibungen an Abonnenten
- Interne Meldungen an HR / Linienvorgesetzte als Update / Erinnerung
- Mails für den Benutzer (Passwort Reset)

Diese Emails werden ab unseren Refline Servern versendet aber in Ihrem Namen (Absender ist Ihre Email Domäne).

Um den Mailverkehr reibungslos zu gewährleisten ist es zwingend erforderlich, dass unsere Server die Berechtigung haben Emails mit Ihren Absenderadressen zu verschicken, um zu **verhindern** dass Mailserver im Internet dies als eine Fälschung kennzeichnen. Dies wird unter den technologischen Standard Sender Policy Framework gehandhabt.

Warum ist SPF wichtig?

Emails werden von verschiedene Emailservern behandelt, bis sie bei den Bewerbenden landen. Diese Server (z.B. Gmail Server prüfen oft ob der ursprüngliche Server (Refline) die Email mit diesem Absender (Kunde) schicken darf, sprich, Google sucht nach einem SPF Eintrag. Ist dieser NICHT vorhanden, kann die Email gedrosselt werden und sie bleibt viel länger im System hängen bis sie die Bewerbenden endlich erreicht, sie wird nicht übermittelt, oder sie landet im Spam-Ordner. Und schlimmer, es schadet der Reputation unseres Email Servers (erhöhter SPAM Verdacht) und kann zu weiteren Verzögerungen des Mailverkehrs führen.

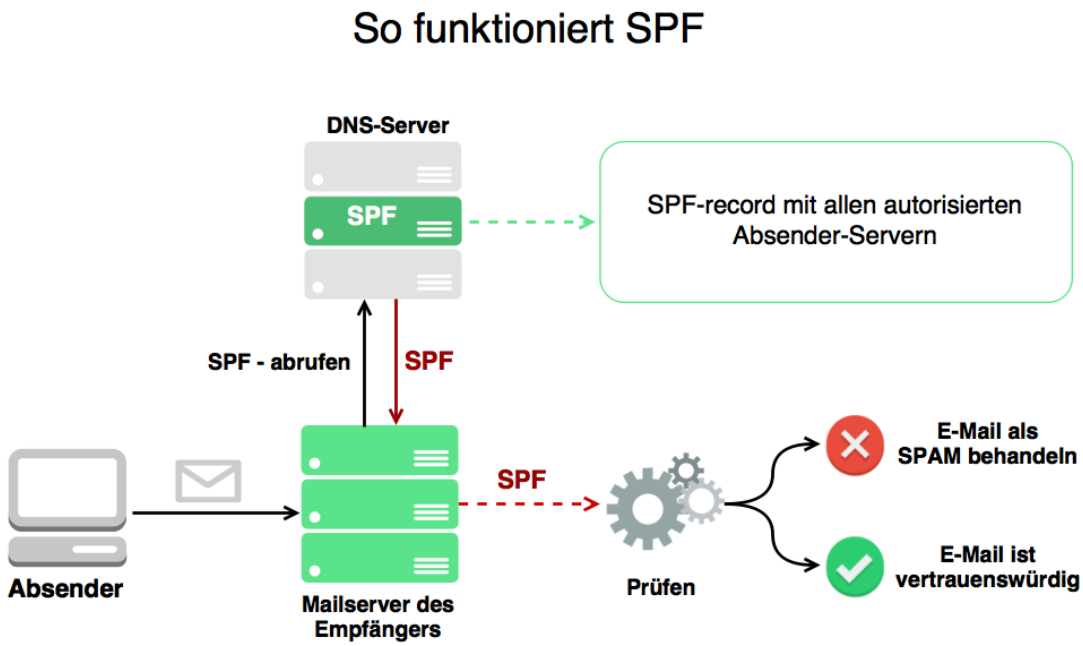

Abbildung 1: Quelle https://www.spf-record.com/

Als Anbieter einer performanten E-Recruitinglösung ist es uns ein grosses Anliegen, dass Emails die über unsere Server laufen auch sicher und schnell ans Ziel kommen. Das können wir sicherstellen, wenn wir mit Ihrer Mithilfe die entsprechenden Berechtigungen haben. Mails die einen korrekten SPF-Eintrag haben, werden von unserem "Good Guy" Mailserver verschickt, der eine gute Reputation geniesst. Diese Mails erreichen die Empfänger mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit. Mails ohne den entsprechenden SPF-Eintrag werden von unserem "Bad Guy" Mailserver mit potentiell schlechter Reputation verschickt. Bei diesen Mails ist es unsicher, wann und ob die Mails ankommen. Dies hängt dann primär von den Einstellungen des Mailservers des Empfängers ab.

Was muss ich als Kunde bei der Einführung von Refline tun?

IT Informieren
Bitte informieren Sie Ihre IT Abteilung beim Start des Projektes, dass eine/mehrere SPF Einträge gemacht werden müssen. Sie können folgenden Text als Beispiel verwenden

==========

Für die Einführung von unserem E-Recruiting Tool Refline brauchen wir auf die Domäne XXXXX [Ihre Email Domäne/n – z.B. www.schule.ch] einen SPF Eintrag für die folgenden Adressen:
mail01.refline.ch
mail02.refline.ch
Begründung: Als integraler Bestandteil der E-Recruiting Lösung verschicken wir Email Korrespondenzen an unsere Bewerbenden und intern über Refline. Refline versendet die Mails von Refline eigenen Mailservern, jedoch mit unserer firmeneigenen Domäne als Absender.

==========

Benutzer definieren
Es ist wichtig, dass jede Person mit einem Refline Login eine Email Adresse in der Domäne hat, wo der SPF Eintrag gemacht wird. Während der Einführung von Refline bekommen Sie vom Refline Projektleiter eine .xls Vorlage, die Sie mit den Benutzerdaten inkl. Email Adresse ausfüllen können.

Kontakte definieren
Oftmals werden als Absender die Email Adressen der Stellenbetreuer (HR) definiert, oder eine Team Email Adresse vom HR. Beide Lösungen sind passend.
Zusätzlich dazu muss eine Email Adresse definiert werden die als Absender für nicht stellenspezifischen Korrespondenzen verwendet werden kann (zB Talentpool Anfragen, Jobmailversand usw). Diese Email Adresse muss gültig sein (bitte kein noreply verwenden) und muss ausschliesslich vom HR überwacht werden, da es sich bei Bewerbenden um besonders schützenswerte Daten handelt. Siehe Bundesgesetz über den Datenschutz 231.5 bzw. DVSGO. Auch diese Emailadressen müssen von einer Domäne sein, zu der es einen gültigen SPF-Eintrag gibt.

Achtung: Da Stellenkontakte manuell bei der Stelleneingabe erfasst/bearbeitet werden können, müssen Sie sicherstellen, dass diese ebenfalls SPF konform sind. Stellen Sie sicher, dass Sie dafür einen internen Prozess definieren.

Fallback definieren
Es ist wichtig, eine Email Adresse zu definieren, die eingesetzt wird, wenn ein Versand von einer Email Adresse ausserhalb der erlaubte Domäne versucht wird. (Siehe nächster Punkt.) Diese Email Adresse soll womöglich einem HR Manager zugewiesen werden, der als Refline Superuser gilt.

Was macht Refline um den Versand der Emails zu gewährleisten?

Während der Einführung von Refline klärt unser Projektleiter mit Ihnen welche Domänen Emails versenden dürfen. Wir prüfen beim initialen Erfassen der Benutzer / Kontakte dass diese die definierten Regeln einhalten. Sobald die SPF Einträge vorhanden sind, tragen wir diese Domäne in unserem Management System ein und aktivieren den Versand durch den "Good Guy" Server.

Beim Versand einer Email durch Refline wird geprüft ob die Absenderdomäne auch bei uns als gültig eingetragen ist (SPF konform). Ist das NICHT der Fall, können wir nicht sicherstellen dass die Email beim Bewerbenden ankommt. Um dies zu vermeiden wird stattdessen die Fallback Email Adresse eingesetzt, sofern diese SPF konform ist. (Siehe vorheriger Punkt "Fallback definieren"). Somit können wir bestmöglich sicherstellen, dass die Email von unserem Good Guy- Mailserver verschickt wird. Bitte beachten sie, dass in diesem Fall Antworten auf solche Mails auch an die Fallback-Mailadresse gehen. Es ist entsprechend wichtig, dass jemand der datenschutztechnisch berechtigt ist auf die Daten zuzugreifen diese Emailadresse betreut.

Fragen/Infos

Wir dürfen keine SPF Einträge auf unserer Domäne machen. Wie gehen wir vor?
Wenn der SPF Eintrag nicht erlaubt ist, liegt dies meistens daran, dass ein solcher Eintrag nicht auf der Konzerndomäne gemacht werden darf und die Berechtigung auf den Emailversand eingeschränkt werden muss. In diesen Fällen können Sie eine Subdomäne bei Ihrer IT beantragen zb; "@hr.Ihredomäne.ch. Der SPF Eintrag sollte dann nur auf dieser Subdomäne gemacht werden. Bitte beachten Sie dabei, dass ALLE Benutzer und Kontakte eine Email Adresse in dieser Subdomäne haben und diese entsprechend im Refline so eintragen.

Falls es nicht möglich ist eine solche Subdomäne einzurichten, kann Refline dies als zahlungspflichtigen Service anbieten, das heisst:

- Refline richtet eine Subdomäne ein (zB Ihredomäne.refline.ch)
- Emails können wir automatisch an Ihre Email Domäne weiterleiten.
- Sie müssen Refline über jeden Benutzer informieren, (Ein- und Austritt), so dass wir die Weiterleitung vornehmen können.
- Der Service kostet ca. CHF 3600 für die Einrichtung sowie eine Jahrespauschale für die Wartung, abhängig von den genauen Bedürfnisse und Umfang (ca CHF 10,- pro Person pro Monat). Bitte verlangen Sie bei Bedarf eine Offerte.

Links
Bundesgesetz über den Datenschutz 231.5
DVSGO

Sender Policy Framework

FAQ – Probleme mit Mailversand

Falls Sie Fehlermeldungen von E-Mails bekommen oder Feedback von Bewerbenden haben, dass Sie eine Email nicht erhalten haben, haben wir die häufigsten Gründen dafür hier aufgeführt.

1. **SPF Eintrag ist nicht vorhanden.**
   Ist der SPF Eintrag nicht vorhanden, dann wird dies den Emailversand stark beeinträchtigen, da es über alle Stellen/Bewerbenden Auswirkungen hat.
   Hier können Sie überprüfen ob der SPF Eintrag bei der Absender Domäne eingetragen ist: https://www.spf-record.de/spf-lookup
   Refline Server :
   mail01.refline.ch
   mail02.refline.ch
   Gerne können Sie auch unseren Support für Unterstützung kontaktieren. Der SPF Eintrag kann aber nur von Ihrer IT bzw. IT-Dienstleister gemacht werden.

2. **Absender prüfen**
   Ist der Absender fehlerhaft kann dies auch eine grobe Auswirkung haben. Bitte prüfen Sie folgendes:
- Welche Email Adresse wird für die Korrespondenz verwendet? Ist diese Email Adresse in Refline (beim Unternehmenskontakt oder bei den individuellen Kontakten) korrekt hinterlegt?
- Ist dieser Kontakt in der Stelle korrekt erfasst und nicht überschrieben?
- Ist es eine richtige Email Adresse? Adressen die nicht existieren werden vermutlich durch Ihre IT als Absender geblockt (z.B. noreply@xxx)

3. **Empfänger prüfen**
   Hat der Bewerbende eine alte Email Adresse angegeben? Oder gibt es eventuell einen Fehler in der Eingabe vom Kandidaten/der Kandidatin? Hier können Sie prüfen ob eine Email Adresse existiert: http://www.aboutip.de/mail.php
   Je nach Einstellung des Bewerbenden kann auch eine Email von Ihnen im Spam landen. Dies sollen die Bewerbenden ebenfalls prüfen.