

OMICARD 系統發信與退信流程說明

產信：

在發信過程，所有郵件系統都會經過『產信』再『發信』這兩個步驟，OMICARD 系統在產信前會依系統或是使用者的設定先行排除無效名單、重複名單、取消訂閱、黑名單、白名單、已知退信、關鍵字過濾等等名單剔除流程再產信，產完信後即刻送至發信機開始發送（開始 SMTP Session）。

發信：

一封郵件在發信最終結果只有兩種結果：成功與失敗，但是可能會經過嘗試發信數次後（1~N 次或是發送時間截止）才會決定最終結果，最終發不出去的郵件會被當退信（Hard bounce）處理，但是即使發信成功後，接收方郵件系統仍然可能會依他們的設定條件後續再退信（Soft bounce）。

退信：

退信依過程可分為 Hard Bounce（發不出去）及 Soft Bounce（發成功再被退回），但是退信原因依據多年經驗可分為近 40 種（請參閱列表），目前是業界公認最詳細最準確的退信分析，由於可以準確判定退信原因，系統才知道如何準確因應發信，這也是 OMICARD 發信成功率及發信效率高的原因。

發信過程：

在發信過程會有不同的退信原因，解說如下：例如 test@xxx.com

1. 先檢查 xxx.com 是否存在，若不存在則視為 905 退信。
2. 嘗試連線至 xxx.com，無任何反應則視為 910 退信。
3. 可連線至 xxx.com，但是即刻被對方中斷則可能為 911,938,939 退信，系統會依狀況決定是否繼續嘗試或是退回。
4. 在後續的 SMTP 連線過程中（ehlo, mail from, rcpt to, data, ., quit 等 SMTP Session 階段），郵件接收方會依 IP、寄件主機設定、寄件人、收件人、主旨、內容等等條件判定而拒絕收信，系統會依狀況繼續嘗試或是即刻退回。
5. 如果最後郵件接收方返回 SMTP 250 的碼，就視為成功。
6. 以上過程無論最終結果如何 OMICARD 系統均會將郵件接收方的 SMTP 返回碼及返回訊息完整記錄下來並分析詳細原因(RETURN CODE, REASON)，以供系統或是管理、客服人員後續處理。

如前面所提，即使發送成功，接收方郵件仍可依他們的設定值再退回郵件（例如 906,908,913 等等），因此相同退信碼有可能在不同階段發生。由於郵件資安系統不斷演進，OMICARD 為確保發送成功率，系統會定時更新（包含程式碼及退信分析碼），以確保郵件不會被誤判而退回。

有幾大因素亦會影響發信成功率：

1. 發信機 DNS 設定 (A ,MX, SPF, DKIM,DMARC)。
2. 發信機 IP。
3. 發信速度。
4. 發信邏輯。
5. 名單的有效率 (無效名單低於 2%以下)。
6. 寄件人的信箱。
7. 主旨。
8. 內容。
9. 各 ESP 亦提供大量郵件申請。

垃圾桶：

還有即使發信成功沒被退回亦可能進垃圾桶，至於進垃圾桶可能原因如下：

1. 寄件人的信箱聲譽。
2. 發信機 IP 聲譽。
3. 郵件 SPF、DKIM、DMARC 驗證。
4. 發信速度太快。
5. 郵件主旨。
6. 郵件內容。
7. 接收者『按』這是垃圾信選項：若是一定的數量的郵件接收者『按』這是垃圾信選項，則會導致下次發信成功率。

附件：退信碼及原因列表

退信碼	退信原因	預設處理方式
900	基於未知的原因無法送達	休息後重送
901	收件人信箱已滿	退信
902	收件人未知或地址無效	退信
903	使用者不存在於該系統的公用通訊錄中	退信
904	郵件路由路徑過多(超過 30 次)	退信
905	收件主機不存在	退信
906	收件人外出之自動回信訊息	退信
907	被目標伺服器拒絕接收	休息後重送
908	收件人信箱變更	退信
909	目標伺服器端設定錯誤	退信
910	目標郵件主機無效或是停止服務	退信
911	網路問題或是被檔信，無法成功發送郵件至目標郵件主機	休息後重送
912	收件人信箱已關閉(已滿或停用)	退信

913	被收件主機廣告阻擋機制拒絕	休息後重送
914	Helo command 拒絕: 發信端主機需要設定完整的網域名稱(FQDN)	退信
915	收件主機端發生錯誤	休息後重送
916	發信端主機無正反網域解析設定(領域反解)	退信
917	發信端主機 IP 位址存在於黑名單資料庫網站	退信
918	(內容或網址) 被廣告阻擋機制拒絕	退信
919	(寄件者信箱) 被廣告阻擋機制拒絕	退信
920	原收件者所設定的轉寄信箱可能無效	退信
921	信件被拒絕, 因為收件端主機此刻收到過多郵件	休息後重送
922	信件被拒絕, 因為收件主機不支援 HTML 格式郵件	退信
923	信件被拒絕, 因為寄件人未經過收件主機驗證認可	退信
924	信件被拒絕, 因為此 IP 寄送過多無效郵件信箱	休息後重送
925	信件被拒絕, 不接受動態 IP 位址主機發送之信件	退信
926	郵件收件者(管理者)設定了拒絕接受您所發送之信件	退信
927	查無 DNS MX(Mail Exchanger)記錄	退信
928	延遲傳遞, 信件無法傳送至目標主機	休息後重送
929	信件被拒絕, 收件端主機不接受過多的 SMTP 連線	休息後重送
930	信件被拒絕, 因為內含非法(不被許可的)附件檔	退信
931	傳送時間過期	IO 或 CPU 資源不足 造成信件發不出去 (需立即重新調整資源)
932	信件被拒絕, 因為郵件太大	退信
933	寄件者網域或是信箱驗證失敗(寄件者 DNS 相關的設定有誤或是查不到相關設定)	退信
934	收件人信箱暫停使用	退信
935	灰名單機制阻擋	休息後重送
936	寄件者信箱不在允許名單中	退信
937	傳送信件至目標網址時發生本機傳遞迴圈現象(Email Looping)	休息後重送
938	信件被拒絕, IP 被暫時性封鎖	休息後重送
939	信件被拒絕, IP 被永久性封鎖	退信

PS. 以上所列的預設處理方式只是大略的預設值, 系統會根據之前的經驗及現況去做出最合適的處理方式, 實際處理方式是很複雜, 發信系統會自我學習, 根據之前經驗及現況再決定重送幾次、換 IP 重送、或是休息後重送或是即刻退信等等。