[CLOSED] Onderzoek naar daling open rate in reports / Investigation into decrease in open rate in reports

2025-12-15 - Deployteq - Suzanne Martens - Comments (6) - Solved

Update 19-12-2025

Voor antwoorden op de meest gestelde vragen over deze wijziging, zie deze FAQ.

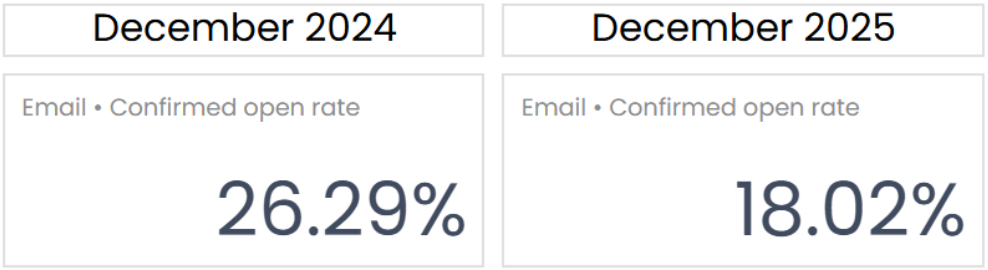
For answers to questions regarding this change, please see this FAQ.

Update 17-12-2025

Zoals toegelicht in onderstaan bericht hebben wij per 2 december jl. het aantal IP-ranges uitgebreid dat wordt gebruikt voor het registreren van opens. Daardoor worden nu meer opens correct herkend als machine-opens. Dit verklaart de duidelijke daling die veel klanten zien in het openpercentage in de rapportages over december, aangezien machine-opens hierin niet meetellen.

Hoewel deze wijziging bewust en noodzakelijk was, hebben wij de impact ervan onvoldoende ingeschat en daardoor niet tijdig of duidelijk gecommuniceerd. Dat is een fout van onze kant. Hiervoor willen wij onze oprechte excuses aanbieden. Dit had niet mogen gebeuren. Intern zijn wij inmiddels bezig om dit proces te evalueren en te verbeteren, zodat dit in de toekomst wordt voorkomen.

De wijziging is nodig om opens nauwkeuriger te meten en onderscheid te blijven maken tussen ‘echte’ opens en machine-opens. Wij begrijpen dat dit gevolgen kan hebben voor jaaroverzichten en andere rapportages waarin opens een rol spelen. Om beter inzicht te krijgen in het effect van de nieuwe meetmethode, kun je in Analytics met behulp van de Getal-widget de Confirmed Open Rate van december vorig jaar vergelijken met die van dit jaar. Dit geeft een realistischer beeld van het verschil.



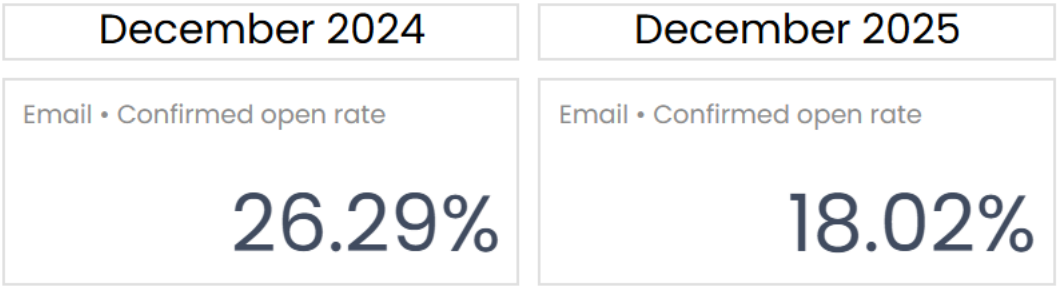
Wij ontvangen hierover veel vragen. Omdat de antwoorden ook voor andere klanten relevant zijn, zullen wij deze zo snel mogelijk bundelen in een FAQ. Deze delen we via de release notes. Heb je aanvullende vragen over deze wijziging die je graag beantwoord ziet, dan kun je reageren via status@deployteq.com.

As explained in the below message, as of December 2 we have expanded the number of IP ranges used to

register opens. As a result, more opens are now correctly identified as machine opens. This explains the significant decrease many customers see in the open rate in the December reports, as machine opens are not included in these figures.

Although this change was intentional and necessary, we did not sufficiently anticipate its impact and therefore failed to communicate it clearly or in a timely manner. That was an error on our part, and we would like to offer our sincere apologies. This should not have happened. Internally, we are currently reviewing and improving this process to prevent similar situations in the future.

This change is necessary to measure opens more accurately and to continue distinguishing between “real” opens and machine opens. We understand that this may affect year-end overviews and other reports in which opens play a role. To gain better insight into the impact of the new measurement method, you can use the Numbers widget in Analytics to compare the Confirmed Open Rate for December last year with that of this year. This provides a more realistic view of the difference.



We are receiving many questions about this change. As the answers are relevant to multiple customers, we will compile them into a FAQ as soon as possible and share it via the release notes. If you have any additional questions about this change that you would like to see addressed, please feel free to send them to status@deployteq.com.

Update 16-12-2025

Het lagere open rate dat je ziet in de rapportages wordt veroorzaakt door een wijziging in opendetectie die op 1 december is doorgevoerd.

Door deze wijziging meten we opens nu over een veel grotere reeks IP-adressen. Hierdoor worden ook meer zogeheten machine opens herkend. Dit zijn automatische opens die niet door een echte gebruiker worden veroorzaakt.

Apple heeft vanaf iOS 15 (2022) de functie Email Privacy Protection geïntroduceerd. Veel gebruikers hebben deze instelling standaard aanstaan. In dat geval wordt de open-pixel al geladen zodra de e-mail door de iOS-mailclient wordt ontvangen en de afbeeldingen automatisch worden opgehaald. Dit gebeurt dus zonder dat de gebruiker de mail daadwerkelijk opent.

Daarnaast komen deze opens niet van het IP-adres van de gebruiker zelf, maar van de servers die Apple hiervoor inzet. Per 1 december zijn deze IP-ranges door een standaard update toegevoegd aan onze metingen, waardoor we nu meer van deze automatische (machine) opens correct herkennen.

Deze machine opens worden niet meegenomen in de rapportages. Daardoor lijkt het totale aantal opens lager dan in voorgaande maanden. Het gaat hierbij nadrukkelijk niet om een bug, maar om een verbeterde en betrouwbaardere manier van meten.

Door ontwikkelingen zoals die uit 2022 is de waarde van de open rate de afgelopen jaren steeds verder afgenomen. De click-through rate geeft tegenwoordig een veel beter beeld van de daadwerkelijke prestaties van een e-mailcampagne.

De rapportages worden niet met terugwerkende kracht aangepast.

The lower open rate you see in the reports is caused by a change in open detection that was implemented on December 1.
As a result of this change, we now measure opens across a much broader range of IP addresses. This allows us to identify more so-called machine opens. These are automatic opens that are not triggered by an actual user.

Starting with iOS 15 (2022), Apple introduced the Email Privacy Protection feature. Many users have this setting enabled by default. In that case, the open pixel is loaded as soon as the email is received by the iOS mail client and images are automatically downloaded. This happens without the user actually opening the email.

In addition, these opens do not originate from the user's own IP address, but from the servers that Apple uses for this purpose. As of December 1, these IP ranges were added to our measurements through a standard update, allowing us to more accurately recognize these automatic (machine) opens.

These machine opens are not included in the reports. As a result, the total number of opens appears lower than in previous months. This is explicitly not a bug, but a more accurate and reliable method of measurement.

Due to developments like the one introduced in 2022, the value of the open rate has steadily declined over recent years. The click-through rate now provides a much better indication of the actual performance of an email campaign.
The reports will not be adjusted retroactively.

15-12-2025

De afgelopen dagen krijgen we meer tickets binnen over een opvallende daling van de open rate in reports.

Ons developmentteam is dit aan het onderzoeken.

Zodra we meer informatie hebben, delen we hier een update.

Over the past few days, we have received an increased number of tickets regarding a noticeable decrease in the open rate in reports.

Our development team is currently investigating this issue.

We will share an update here as soon as more information becomes available.

Comments (6)

Comments (6)

EE **Erica van Esch**
10 months ago
Vraag: worden deze cijfers dan met terugwerkende kracht bijgewerkt en zo ja ook in onze EBE bestanden naar Seino?
PW **Patrick van Wattum**
10 months ago
Hopelijk is er snel nieuws zodat we onze totaal rapportages kunnen opmaken.
TH **Thijs van den Hurk**
10 months ago
Ik vraag me nu wel enorm af of de getoonde ratios (dus blijkbaar zonder iOS adressen) dan wel echt betrouwbaar is voor alle andere adressen. Klopt het dat voor alle ratio's en absolute aantallen mbt open én kliks dan enkel de engagement wordt gebruikt van adressen die naar niet-bot-opens zijn gestuurd? En daarnaast

belangrijk; hoe zit dit voor de Engagement en Activity tabs/modules die ook in profielselecties worden gebruikt?

PW **Patrick van Wattum**

10 months ago

Dit is wel echt een waardeloze update, sorry dat ik het zeg. Dit geef juist een veel slechter beeld want van alle data dat wij zien, wordt nu géén enkele open op Apple meer gemeten. Dat een openingsrate van 60% daalt naar 10% is onmogelijk aan die update te koppelen als je het mij vraagt. We hebben zelfs usecases van collega's die de mails op apple openen en die dus NIET als open worden geregistreerd. Hoe leggen jullie dat uit dan?

EE **Erica van Esch**

10 months ago

Toevoeging: Mocht het überhaupt al nodig zijn om dit zo aan te passen, dan is implementatie zonder enige vooraankondiging een bijzondere keuze? Daarnaast lijkt het dan zo dat er op 15 december pas na vele vragen een onderzoek wordt gestart op iets wat door jullie zelf is gewijzigd?

AV **Antoine Vaugier**

10 months ago

A bit concerned by the fact that we had no prior announcement of this change and that this update arise after several of us noticing a drop, which is not a steady decline, and now it's presented as a normal feature because of a change that Apple made in 2022.