

combit CRM - Inxmail-Integration

combit CRM

Inhalt

1	Vorwort.....	4
1.1	Was leistet die combit E-Mail-Tool-Anbindung?	4
1.2	Was soll und kann dieses Whitepaper für Sie tun?	4
1.3	Unsere Empfehlung.....	4
2	Grundeinstellungen & Voraussetzungen	6
2.1	Voraussetzungen	6
2.2	E-Mail-Tool auswählen	6
2.3	Verbindungsdaten für das E-Mail-Tool eingeben	7
3	Wie denkt ein E-Mail-Tool?	8
3.1	Die Liste ist ein lebender Verteiler	8
3.2	Das Mailing ist eine einmalige Aussendung	8
3.3	Wie funktioniert eine Schnittstelle?	8
	Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"	9
4	Erstellen einer Liste.....	10
4.1	Verteiler in combit CRM erstellen.....	10
	Mehrere Teilnehmer oder einzelne Teilnehmer hinzufügen.....	10
	Hinzufügen über Kontakte-Ansicht	11
	Hinzufügen über Verteiler-Ansicht	12
	Was ist die Verteilerzuordnungen-Ansicht?	15
4.2	Einstellungen der Liste bearbeiten	16
4.3	Liste im E-Mail-Tool neu erstellen oder vorhandene zuordnen	18
	Liste neu erstellen	18
	Ergebnis der 1. Übermittlung	19
	Wo sind die übermittelten Einstellungen nun ersichtlich?	21
	Vorhandene Liste zuordnen	21
	Beide Systeme sind nun verbunden	22
5	Arbeiten mit der Liste	23
5.1	Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen	23
5.2	Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen	24
	Mögliche Abgleichergebnisse	24
	Was muss ich prüfen und entscheiden?	25
	Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen	27
	Wie treffe ich nun konkret die Entscheidungen für Abgleichsaufgaben?	28

a)	Konflikte lösen	28
b)	Nicht im E-Mail-Tool vorhanden	31
c)	Kontakt-Neuanlagen prüfen	32
d)	Neue Anmeldungen zur Liste	33
5.3	Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln	33
	Sonderfall Sperrliste:	36
	Hat alles funktioniert?	37
5.4	Der Profi-Reiter für den Abgleich	38
	Was kann ich in diesem Reiter erledigen?	38
	Containerfilter	40
5.5	Weitere Optionen zur Liste	42
6	Mailings erstellen	45
6.1	Vorbemerkung	45
6.2	Neues Mailing in combit CRM erstellen	45
6.3	Nun wird versendet!	49
	Informationen zum tatsächlichen Empfängerkreis	50
6.4	Rückläufer	51
6.5	Statistiken	52
7	Ereignisprotokoll	56
8	Sonderfall "Löschen"	58
8.1	Teilnehmer aus der Liste löschen	58
8.2	Kontakt-Datensatz löschen	59
8.3	Liste löschen	60
8.4	Mailing löschen	61
9	Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"	63
9.1	Handlungs-Empfehlung	63
9.2	Was sind die technischen Hintergründe?	63

1 Vorwort

Wie Sie wissen, gibt es unzählige Möglichkeiten, E-Mails zu versenden. Der Einsatz eines guten E-Mail-Marketing-Tools ist eine tolle Möglichkeit für Ihr Unternehmen, mit Ihren Kunden hoch professionell via E-Mail in Kontakt zu treten.

Der Nutzen, den Ihnen ein solches Werkzeug bei großer Zeitersparnis häufig bieten kann, ist beeindruckend:

- Hochwertiges und modernes Design Ihrer E-Mails durch einen integrierten Vorlagendesigner
- Responsive Design für die unterschiedlichen Bildschirmformate und verschiedenen Endgeräte (z. B. Smartphones, Tablets und PCs)
- Voll integrierter An- und Abmeldeprozess für Newsletter
- Tracking, also Antworten auf die Fragen: Wie erfolgreich war denn Ihre E-Mail? Wie kam sie denn an?
- Zeitgesteuerter Versand
- und vieles, vieles mehr...

Mit unserer E-Mail-Tool-Anbindung geben wir Ihnen die Möglichkeit, genau ein solches mächtiges Werkzeug an combit CRM direkt anzubinden und damit in den Genuss all dieser Möglichkeiten zu kommen.

Darüber hinaus ist unser System offen, sodass Sie mit entsprechenden Kenntnissen auch Schnittstellen zu eigenen E-Mail-Tools entwickeln können.

1.1 Was leistet die combit E-Mail-Tool-Anbindung?

Wir haben uns die Mühe gemacht, Ihnen eine außergewöhnliche Schnittstelle zu liefern – eine Schnittstelle, die mehr kann, als einen einfachen Import und Export von Daten. Die Schnittstelle hat den Anspruch, Sie auch bei kniffligen Fällen aktiv zu unterstützen und zu begleiten. Auch Daten zum Erfolg Ihrer Mailings werden übersichtlich in combit CRM dargestellt. Rückläufer-Informationen landen ebenfalls direkt in combit CRM. Selbst Mailings können Sie direkt aus combit CRM heraus erzeugen und vieles, vieles mehr.

1.2 Was soll und kann dieses Whitepaper für Sie tun?

Dieses Whitepaper soll Sie an die Hand nehmen und Sie auf Ihren ersten Schritten zur Nutzung dieses tollen Werkzeugs begleiten. Es soll darüber hinaus ein Nachschlagewerk sein, damit Sie auch bei kniffligen Fällen fix nachsehen können: Wie gehe ich damit um?

1.3 Unsere Empfehlung

Es lohnt sich, sich mit dem tollen Werkzeug zu beschäftigen. Dieses Whitepaper ist ein Dokument, welches Sie durch alle Schritte begleitet. Wenn Sie sich vorab ein erstes Bild machen wollen: Werfen Sie doch zunächst einen Blick auf unsere Produktfilme unter <https://www.combit.net/crm-software/crm-produktfilme/>. Hier zeigen wir Ihnen die wesentlichen Punkte. Dies ist dann vielleicht eine ideale Wissensgrundlage, bevor Sie mit dem Lesen beginnen.

2 Grundeinstellungen & Voraussetzungen

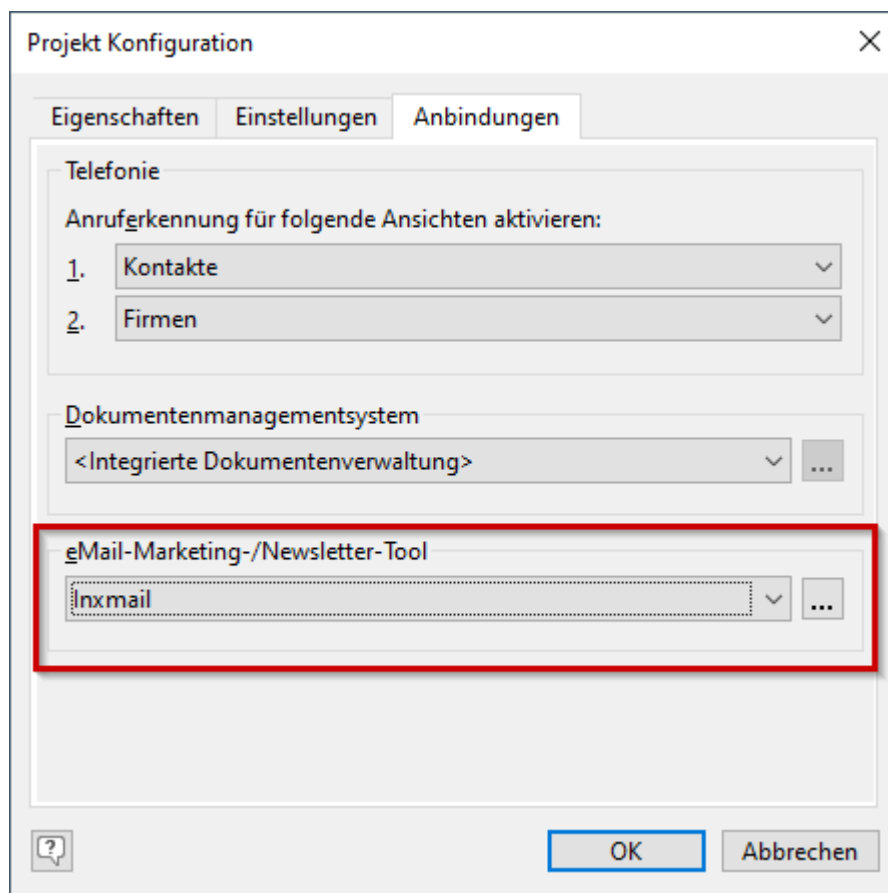
2.1 Voraussetzungen

Die in den folgenden Kapiteln vorgestellten Funktionen zur E-Mail-Tool-Anbindung stehen Ihnen ab combit CRM Version 10 zur Verfügung. Bitte beachten Sie zudem, dass die beschriebenen Funktionen die Professional Edition oder höher erfordern. Alle beschriebenen Schritte sind auf Basis der mitgelieferten Large Solution dargestellt.

2.2 E-Mail-Tool auswählen

Um die Funktionen zur E-Mail-Tool-Anbindung nutzen zu können, müssen Sie vorab die entsprechenden Einstellungen vornehmen.

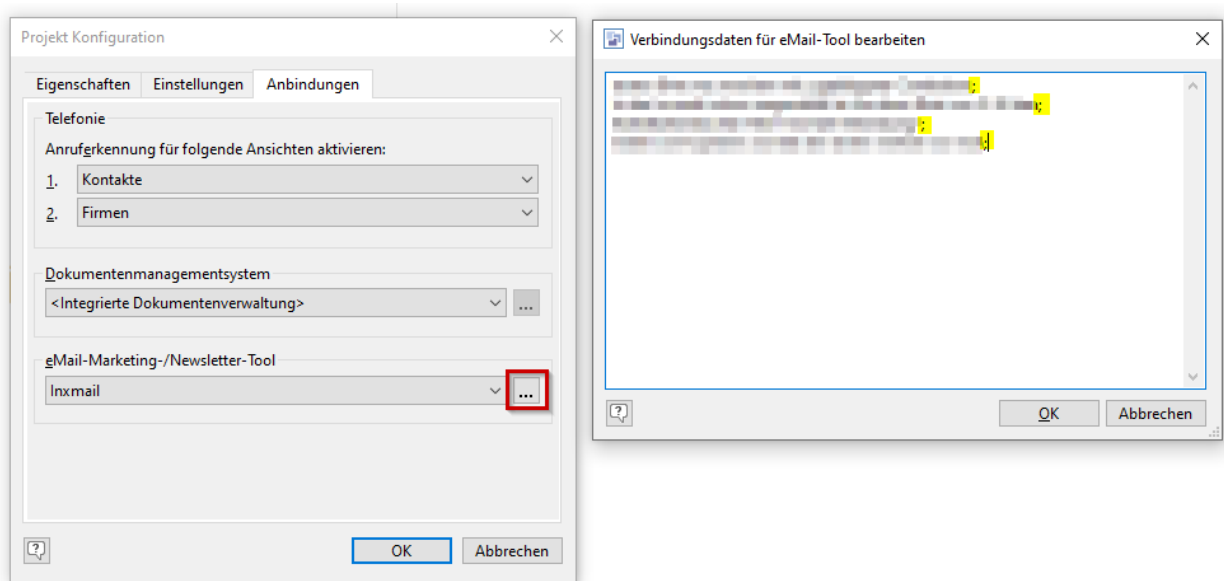
Wählen Sie über **Datei > Informationen > Eigenschaften** die Registerkarte **Anbindungen**. Im unteren Bereich dieses Dialogs können Sie Inxmail als E-Mail-Tool aktivieren.



2.3 Verbindungsdaten für das E-Mail-Tool eingeben

Damit die Anbindung funktioniert, sollten Sie im Vorfeld die entsprechenden Verbindungsdaten Ihres E-Mail-Tools in Erfahrung bringen und diese dann in den Einstellungen hinterlegen. Nach Auswahl des E-Mail-Tools in diesem Einstellungsdialog öffnet sich automatisch ein neues Fenster, in dem Sie Ihre Verbindungsdaten eingeben oder hineinkopieren können.

Beachten Sie bitte, dass jeder Eintrag zu den Verbindungsdaten wie z.B. URL oder Username mit einem Semikolon abgeschlossen werden und sich in einer eigenen Zeile befinden muss (siehe Ausführungen unten).



Inxmail:

URL: XXX;

Username: XXX;

Password: XXX;

DisplayPath: C:\Program Files\Inxmail\Client\Inxmail.exe;

3 Wie denkt ein E-Mail-Tool?

Bevor Sie mit der Arbeit starten, ist es wichtig zu verstehen wie Ihr E-Mail-Tool "denkt". Wo ist der Unterschied zwischen einer Liste und einem Mailing, wo werden die anzuschreibenden Personen abgelegt und wie funktioniert ganz allgemein eine Schnittstelle?

Diese Fragen werden in diesem Kapitel ganz allgemein und etwas vereinfacht erklärt.

3.1 Die Liste ist ein lebender Verteiler

Jedes E-Mail-Tool verfügt über Listen. Diese sind die lebenden Verteiler und enthalten die anzuschreibenden Personen – wir nennen sie "Teilnehmer". Teilnehmer können auf verschiedene Wege in die Liste gelangen: sie werden z.B. manuell eingetragen, landen automatisiert über die Anmeldung zu einem Newsletter auf der Unternehmenswebsite in der Liste, werden importiert oder eben über eine Schnittstelle automatisiert in dem E-Mail-Tool.

Warum nennen wir es "lebender" Verteiler? In einer solchen Liste ist immer Bewegung: Personen melden sich an oder ab, E-Mail-Adressen sind nicht mehr gültig etc.

Bei vielen Unternehmen wird primär ein großer Newsletter-Verteiler gepflegt. Vielleicht haben Sie aber auch sehr differenzierte Listen z.B. bezogen auf gewisse Produkte oder Interessenten-Kreise.

Besonderheit Inxmail:

Inxmail verfügt zudem noch über eine globale Liste, in welcher die Teilnehmer ALLER einzelnen Listen zusammengefasst angezeigt werden.

3.2 Das Mailing ist eine einmalige Aussendung

Um bei dem Beispiel eines Newsletters zu bleiben: Sie haben also eine entsprechende Liste und möchten nun an die Teilnehmer z.B. Ihren Juni-Newsletter versenden. Dies ist dann also Ihre konkrete Aussendung. Eine Aussendung greift zum Zeitpunkt des Versands auf die verbundene Liste zu und sendet zum aktuellen Teilnehmerkreis die Serienmail.

3.3 Wie funktioniert eine Schnittstelle?

Vereinfacht gesagt werden über eine Schnittstelle Daten zwischen Systemen ausgetauscht. In unserem Fall geht es um die Teilnehmer einschließlich relevanter Daten, welche zwischen combit CRM und Ihrem E-Mail-Tool ausgetauscht werden. Weiterhin kann sich combit CRM den aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen. Die combit E-Mail-Tool-Schnittstelle funktioniert also in beide Richtungen (bidirektionale Schnittstelle).

Anhand eines eindeutigen Schlüssels erkennen beide Systeme um welchen Teilnehmer es geht. Alle E-Mail-Tools nutzen die E-Mail-Adresse als Schlüssel, somit ist auch die combit E-Mail-Tool-Schnittstelle entsprechend eingerichtet.

Dieser Austausch von Daten umfasst z. B. dass wir Teilnehmer aus combit CRM in Richtung des E-Mail-Tools übermitteln und diese dort in der Liste angelegt werden. Weitere Fälle wie An- und Abmeldungen oder das Löschen aus einer Liste werden ebenfalls abgedeckt sowie Informationen, ob E-Mails an die E-Mail-Adresse

zustellbar sind.

Wir führen im Standard Daten wie die E-Mail-Adresse, den Vor- und Nachnamen und die Briefanrede mit. Bei Bedarf können auch weitere Felder übergeben werden (individuelle Anpassung).

Für jegliche Funktionen des combit Verteiler-Moduls (grundsätzlich, ganz unabhängig von der combit E-Mail-Tool-Schnittstelle) wird die erste E-Mail-Adresse herangezogen. Bitte achten Sie daher darauf, dass die für Aussendungen relevante E-Mail-Adresse hier gepflegt wird:

The screenshot shows the 'Kommunikation' tab of a contact record in combit CRM. The form is divided into three sections: 'Kommunikation' (phone), 'Account' (key), and 'Firma' (house). Under 'Kommunikation', there are fields for 'Präferenz eMail', 'Telefon', 'Mobil', 'Telefax', 'eMail', and 'eMail2'. The 'eMail' field is highlighted with a red rectangle and contains the address 'soleil@luna-aventuras.net'. To the right, there are fields for 'Sprache' (set to 'Deutsch'), 'Telefon 2', and 'Mobil privat'. Each field has a small icon indicating its status (e.g., a lock for locked fields, a checkmark for valid data).

Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"

Sie möchten im Kontakt-Datensatz die E-Mail-Adresse ändern? ACHTUNG!!!

Wenn Sie bei einem Kontakt die E-Mail-Adresse ändern möchten und dieser in einem aktiven Verteiler zugeordnet ist, so beachten Sie bitte unbedingt Kapitel "Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"".

Wenn Sie die E-Mail-Adresse auf die Sperrliste setzen und diese bereits einer oder mehreren Listen zugeordnet ist, so müssen Sie in ALLEN Verteilerzuordnungen die Abgleichentscheidung „abmelden“ oder „löschen“ treffen. Es gibt hier keinen Automatismus.

4 Erstellen einer Liste

Im Kapitel "Die Liste ist ein lebender Verteiler" haben Sie erfahren was eine Liste ist und dass sie als lebender Verteiler genutzt werden kann. Nachdem Sie nun auch die Grundeinstellungen in combit CRM vorgenommen haben, starten Sie nun mit Ihrer täglichen Arbeit mit Ihren Listen.

Wir beleuchten für Sie im Folgenden die Aufgaben und Möglichkeiten in combit CRM und zeigen auf, was jeweils durch die Schnittstelle im E-Mail-Tool passiert.

4.1 Verteiler in combit CRM erstellen

Um einen neuen Verteiler zu erstellen wechseln Sie bitte in die Verteiler-Ansicht. Über die Schaltfläche **Start > Neu** erstellen Sie einen neuen Datensatz. Nun können Sie alle benötigten Felder entsprechend Ihren Überlegungen ausfüllen. Beachten Sie bitte, dass bestimmte Felder bei einer Neuanlage vorbelegt werden. In unserem folgenden Beispiel erstellen und arbeiten wir mit dem Verteiler "Newsletter-Verteiler".

Mehrere Teilnehmer oder einzelne Teilnehmer hinzufügen

Nachdem alle entsprechenden Felder ausgefüllt sind, können wir nun unsere gewünschten Teilnehmer hinzufügen.

Sonderfall:

Wenn Sie bereits mit einem E-Mail-Tool arbeiten und die Teilnehmer aus der im E-Mail-Tool vorhandenen Liste in combit CRM laden wollen, so erstellen Sie bitte wie oben beschrieben den Verteiler in combit CRM und lesen nun direkt im Kapitel "Vorhandene Liste zuordnen" weiter.

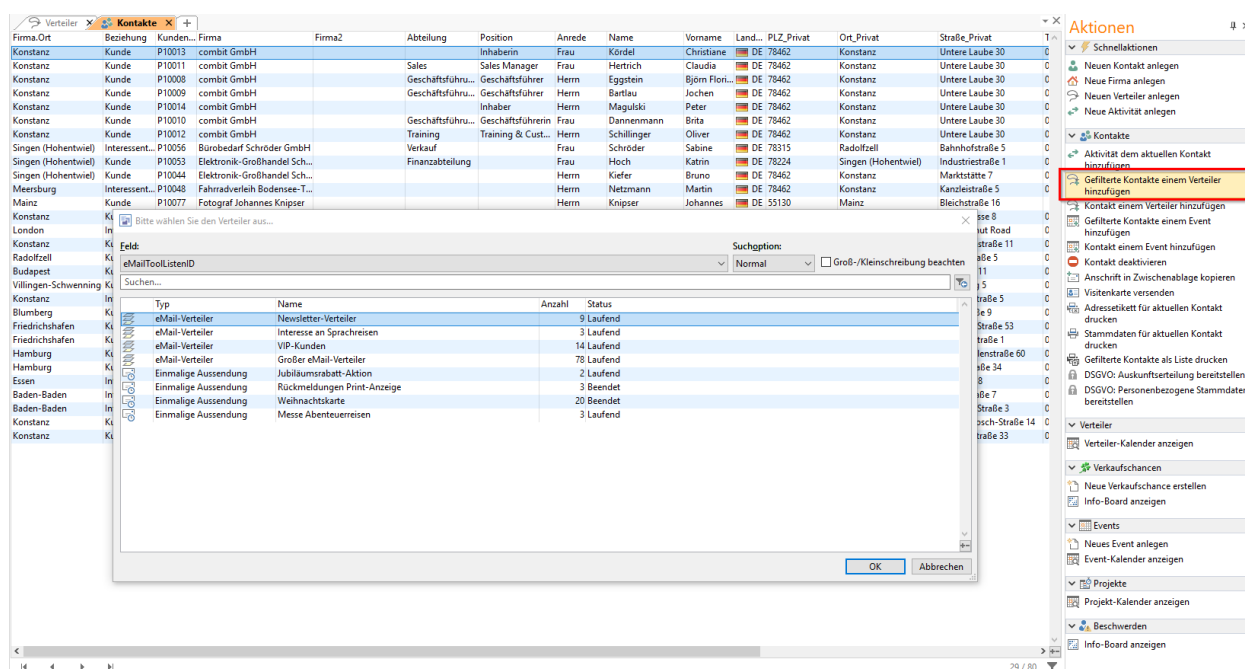
Das Hinzufügen der Teilnehmer können Sie aus zwei Ansichten vornehmen, der Kontakte- und der Verteiler-Ansicht. Allgemeiner Hinweis: Beim Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Verteiler findet immer eine Dublettenprüfung statt, das heißt aufgrund hinterlegter Abgleichs-Logiken wird immer verhindert, dass ein Teilnehmer doppelt (redundant) im Verteiler geführt wird.

Hinzufügen über Kontakte-Ansicht

Wechseln Sie hierzu in die Kontakte-Ansicht. Über eine entsprechende Filterfunktion (z.B. Filter-Assistent, siehe Handbuch Kapitel 5, "Filtern von Datensätzen") mit Ihren gesuchten Merkmalen erhalten Sie eine Liste über passende Kontakte.

Über die Schaltfläche **Gefilterte Kontakte einem Verteiler hinzufügen** im Aktionen-Fenster können Sie nun alle gefilterten Kontakte Ihrem erstellten Verteiler per Dialogfenster zuordnen.

Bitte im Folgenden beachten: Optional können Sie hierbei jedes Mal Angaben zum Datenschutz machen.



Alternativ kann auch ein einzelner Kontakt einem Verteiler zugeordnet werden. Wechseln Sie hierzu in die Eingabemasken-Ansicht des Kontaktes (z.B. per Doppelklick) und klicken auf den unteren Reiter "Verteiler". Dieser Reiter listet alle Verteiler auf, denen unser gewählter Kontakt bereits zugeordnet ist.

Über das Neu Symbol in diesem Reiter ordnen Sie diesen Kontakt nun dem gewünschten Verteiler zu. Die bereits bekannte Dialogabfrage öffnet sich nun.

Björn Florian Eggstein

Geschäftsführer - Geschäftsführung - combit GmbH, Konstanz



Stammdaten
Anrede: Herr
Name: Eggstein
Vorname: Björn Florian
Briefanr.: Sehr geehrter Herr Eggstein,
Aussprache:
MatchCode: EggsteinBjörn Florian Nr. P10008

Kontroll-Anzeige für die Anschrift
combit GmbH
Herr Björn Florian Eggstein
- Geschäftsführung -
Untere Laube 30
78462 Konstanz

Kommunikation **Account** **Firma**
Die folgende Firma ist dem Kontakt zugeordnet...
combit GmbH, DE-78462 Konstanz
Firma zuordnen... Gehe zu Firma
Position: Geschäftsführer
Abteilung: Geschäftsführung

Aktivitäten 1 Kategorisierung 2 Persönliches 3 **Verteiler** 4 Datenschutz 5 Vertrieb 6 Service 7 Zusätze 8 Schnellerfassung 9

Verteiler
Verteiler können Sie insbesondere für Aussendungen oder auch zur Kategorisierung etc. nutzen

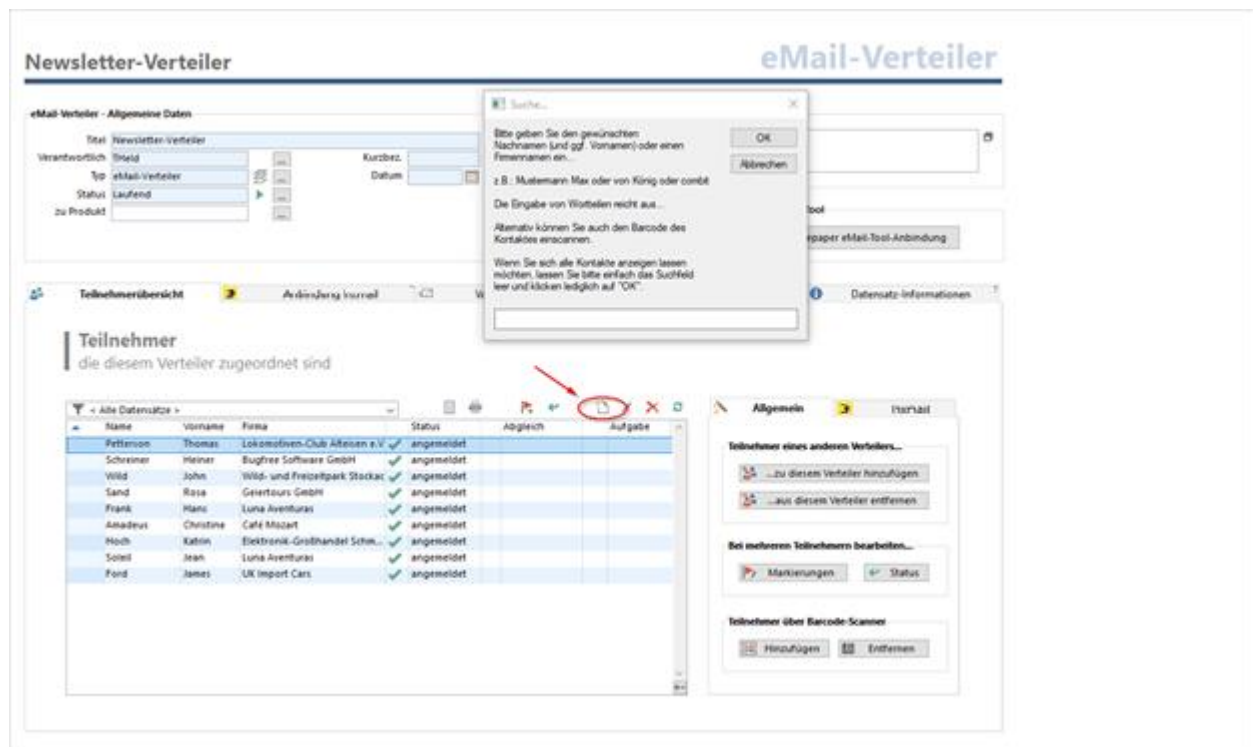
< Alle Datensätze > Alle aktuell gefilterten Kontakte einem Verteiler zuordnen...

Typ	Verteiler	Status	eMail-Tool Abgleichsergebnis
eMail-Verteiler	Großer eMail-Verteiler	angemeldet	

Hinzufügen über Verteiler-Ansicht

In der Verteiler-Ansicht stehen Ihnen eine Vielzahl von Schaltflächen zur Verfügung, um direkt in dieser Ansicht Teilnehmer hinzuzufügen und komfortabel Ihre Teilnehmerlisten zu "bauen" und Schnittmengen zu bilden.

Im Reiter Teilnehmerübersicht steht Ihnen das bekannte Neu Symbol zur Verfügung, um einzelne Kontakte per Suchdialog dem Verteiler hinzuzufügen.



In dem Reiter "Teilnehmerübersicht" stehen Ihnen weiterhin auf der rechten Seite im Reiter "Allgemein" Schaltflächen zur Verfügung, mit denen Sie Ihre Teilnehmerliste mit bereits bestehenden Verteilern abgleichen können. Sie können hier also komfortabel Teilnehmer aus anderen Verteilern zu Ihrer Liste hinzufügen oder Teilnehmer aus Ihrer bestehenden Liste entfernen, welche z.B. bereits in einem anderen Verteiler geführt werden. Per Dialogabfrage wählen Sie hier den entsprechenden Verteiler, den Sie mit Ihrer Teilnehmerliste abgleichen möchten.

Newsletter-Verteiler **eMail-Verteiler**

eMail-Verteiler - Allgemeine Daten

Titel	Newsletter-Verteiler	Kurzbez.	
Verantwortlich	Thield	Datum	
Typ	eMail-Verteiler		
Status	Laufend		
zu Produkt			

Anzahl Teilnehmer: **9** Teilnehmer

davon: **9** angemeldet, **0** markiert

Beschreibung:

Anbindung eMail-Tool:

Teilnehmerübersicht | AnbindungInxmail | Vorlagen & Versand | Sonderfunktionen | Datensatz-Informationen

Teilnehmer
die diesem Verteiler zugeordnet sind

Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe
Pfeiffer	Thomas	Lokomotiven-Club Altkreis e.V.	angemeldet		
Schreiner	Heiner	Bugfree Software GmbH	angemeldet		
Wild	John	Wild- und Freizeitpark Stockac	angemeldet		
Sand	Rosa	Genertours GmbH	angemeldet		
Frank	Hans	Luna Aventuras	angemeldet		
Amadeus	Christine	Café Mozart	angemeldet		
Hoch	Katrin	Elektronik-Großhandel Sch...	angemeldet		
Soleil	Jean	Luna Aventuras	angemeldet		
Ford	James	UK Import Cars	angemeldet		

Allgemein | Inxmail

Teilnehmer eines anderen Verteilers...

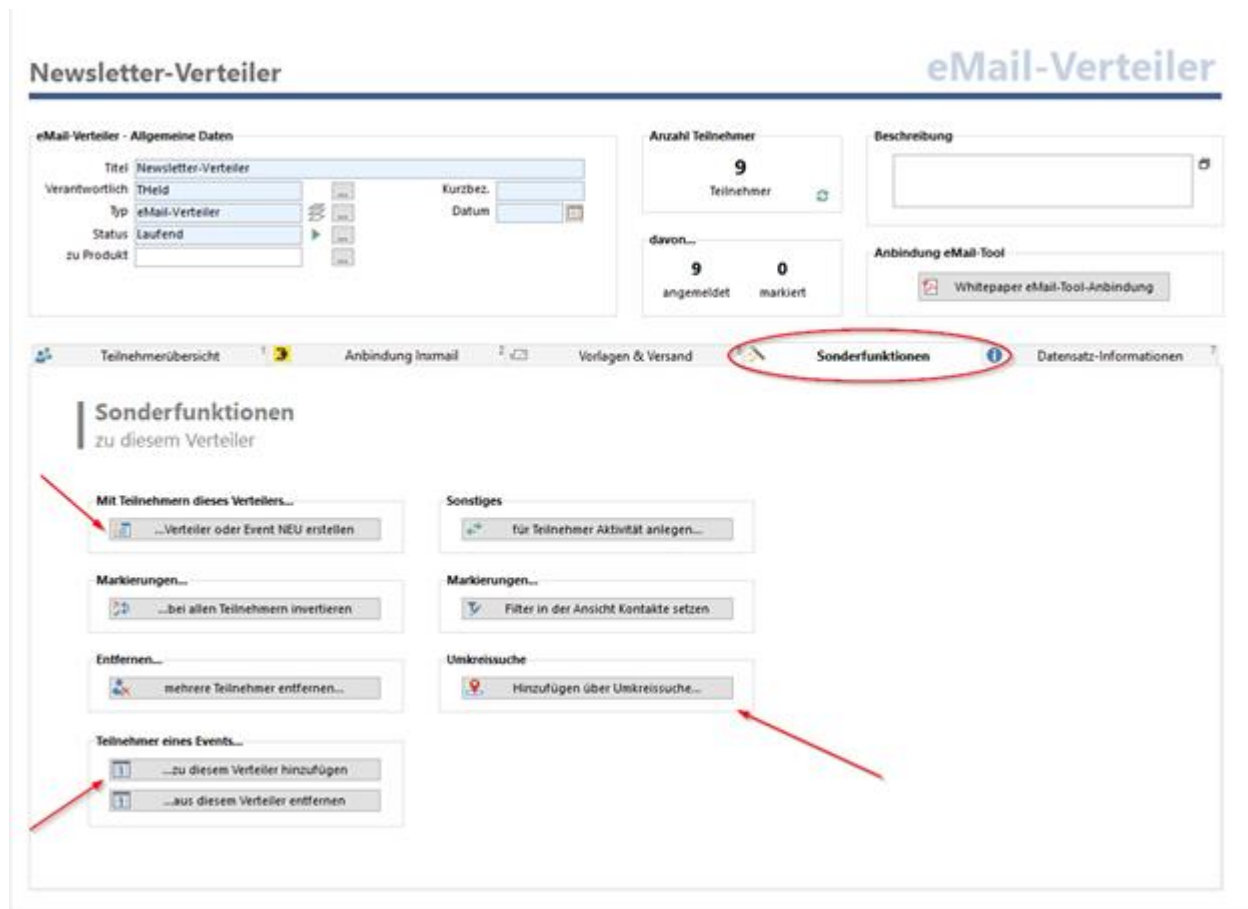
Bei mehreren Teilnehmern bearbeiten...

Teilnehmer über Barcode-Scanner

Im Reiter "Sonderfunktionen" stehen Ihnen weitere nützliche Schaltflächen zur Verfügung, um schnell und komfortabel Ihre gewünschte Teilnehmerliste zu erstellen oder zu erweitern. So könne Sie z.B. über die Schaltfläche "...Verteiler oder Event NEU erstellen" schnell und einfach eine Kopie eines bereits vorhandenen Verteilers erstellen, um dann mit dieser Kopie einen Verteiler aufzubauen.

Über zwei weitere Schaltflächen können Sie Ihre Teilnehmerliste ähnlich wie oben beschrieben mit bestehenden Events abgleichen.

Zudem steht Ihnen auch eine Schaltfläche für eine Umkreissuche zur Verfügung, bei der Sie Teilnehmer anhand ihrer geokodierten Adresse suchen und hinzufügen können.



Was ist die Verteilerzuordnungen-Ansicht?

Per Doppelklick auf den entsprechenden Kontakt in der Teilnehmerliste des Verteilers gelangen Sie in die Ansicht Verteilerzuordnungen. In dieser Ansicht wird ein Kontakt jeweils einem Verteiler zugeordnet. Letztendlich ist diese Ansicht also eine Zuordnungstabelle und kann also als "Anmeldung" zu einem bestimmten Verteiler verstanden werden.

In dieser Ansicht kann zudem der Status (angemeldet oder abgemeldet) bestimmt werden. Beachten Sie bitte, dass bei einer Neuanlage der Status immer mit "angemeldet" und die Aufgabe mit "Teilnehmer übermitteln" vorbelegt wird.

Auch in dieser Ansicht können Sie über die hinterlegten Schaltflächen eine neue Zuordnung, sprich die Anmeldung eines Teilnehmers zu einem Verteiler durchführen. Oder eine bestimmte Zuordnung ändern, also den Kontakt oder den Verteiler ändern.

Newsletter-Verteiler
Dr. Thomas Petterson, Lokomotiven-Club Alteisen e.V., Blumberg

Status
angemeldet ✓
gesetzt am Freitag, 05.08.2011 - 08:59:28 Uhr
gesetzt durch LFrish

Datenschutz
Verarbeitungstätigkeit(en)
ID Bezeichnung
1 ✓ angemeldet
2 ✗ abgemeldet

Zuordnungen
Der folgende Kontakt ist zugeordnet...
Dr. Thomas Petterson, Lokomotiven-Club Alteisen e.V.
Kontakt zuordnen... Gehe zu Kontakt Gehe zu Firma
Der folgende Verteiler ist zugeordnet...
Newsletter-Verteiler
Verteiler zuordnen... Gehe zu Verteiler

Anbindung an eMail-Tool
Informationen zum Abgleich zu diesem Teilnehmer bzw. z...

1. Ergebnisse des letzten Abgleichs
Ergebnis
Abgleich am
angestoßen von

Kontakt
Dr. Thomas Petterson

Status im CRM
Status angemeldet ✓
gesetzt am 5.08.2011 - 08:59 Uhr
gesetzt durch LFrish

Status in Mailchimp
Status
Abgleich vom

2. Abgleichsaufgabe...
Bitte zunächst den aktuellen Stand von Mailchimp abholen.
gesetzt am
gesetzt durch

Speichern + Schließen

4.2 Einstellungen der Liste bearbeiten

Wenn Sie nun Ihren Verteiler in combit CRM erstellt haben, können Sie nun beginnen mit Ihrem E-Mail-Tool über die Schnittstelle zu kommunizieren.

Der erste Schritt ist die Erstellung der Liste im E-Mail-Tool. Hierzu wechseln Sie in den Reiter "Anbindung E-Mail-Tool". Dort gehen Sie zunächst in den Reiter "Einstellungen".

Newsletter-Verteiler

eMail-Verteiler

eMail-Verteiler - Allgemeine Daten

Titel: Newsletter-Verteiler
 Verantwortlich: THeld
 Typ: eMail-Verteiler
 Status: Laufend
 zu Produkt:

Kurzbez.:
 Datum:

Anzahl Teilnehmer
 9 Teilnehmer

Beschreibung
 Dies ist unser größter Verteiler für alle Kunden, welchen unseren Newsletter erhalten.

davon...
 9 angemeldet 0 markiert

Anbindung eMail-Tool
 Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

Teilnehmerübersicht **Anbindung Inxmail** Vorlagen & Versand Sonderfunktionen Datensatz-Informationen

Anbindung an Inxmail
 Hier finden Sie alle Einstellungen und Funktionen rund um Inxmail.

Einstellungen Listen-Aktionen Mailings Ereignisprotokoll

Angaben aus Verteiler

Verteilername: Newsletter-Verteiler
 Beschreibung: Dies ist unser größter Verteiler für alle Kunden, welchen unseren Newsletter erhalten.

Kopfdaten

Absender Name:
 Absender eMail-Adresse:
 Antworten an > Name:
 Antworten an > eMail-Adresse:

Empfängerspezifische Reaktionen
☒ Empfängerspezifische Reaktionen erfassen

Die hier links angezeigten Felder benötigt das E-Mail-Tool, um die Liste anzulegen. Daher müssen ALLE Felder hier vollständig befüllt werden. Je E-Mail-Tool werden unterschiedliche Felder erwartet, combit CRM zeigt Ihnen stets nur die für das eingestellte E-Mail-Tool relevanten Felder an.

Als Vorbelegung können Sie mit den "Zauber-Buttons" schnell und einfach die Felder mit Daten aus den Firmenstammdaten füllen lassen.

Angaben aus Verteiler

Verteilername: Newsletter-Verteiler
 Beschreibung: Dies ist unser größter Verteiler für alle Kunden, welchen unseren Newsletter erhalten.


Kopfdaten

Absender Name: sunshine agency
 Absender eMail-Adresse: info@sunshine-agency.net
 Antworten an > Name: sunshine agency
 Antworten an > eMail-Adresse: info@sunshine-agency.net

Besonderheit Inxmail:

In den Einstellungen können Sie für die gesamte Liste festlegen, ob empängerspezifische Reaktionen nach dem Versand eines Mailings erfasst werden sollen oder nicht. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 6.6.

Empängerspezifische Reaktionen

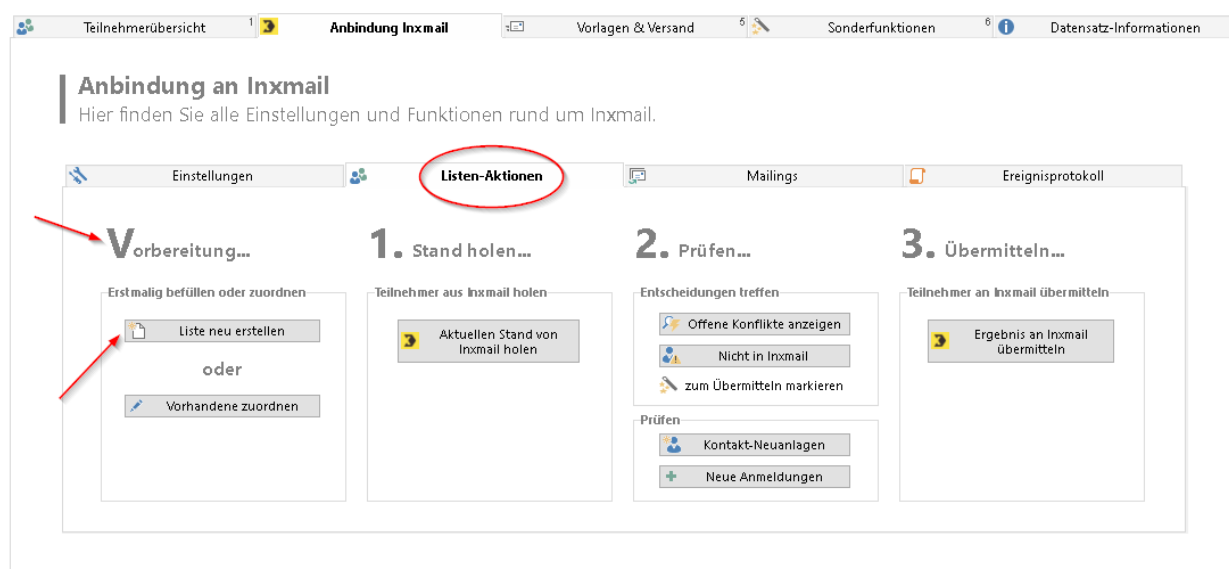
☒ Empfängerspezifische Reaktionen erfassen 

4.3 Liste im E-Mail-Tool neu erstellen oder vorhandene zuordnen

Sobald alle Felder in dem Einstellungsreiter befüllt sind, können Sie auf den nächsten Reiter "Listen-Aktionen" wechseln.

Liste neu erstellen

Die Überschriften führen Sie intuitiv durch den Prozess. Sie beginnen mit der Vorbereitung und betätigen die Schaltfläche "Liste neu erstellen".




Es wird nun die Liste inklusive aller Teilnehmer und den im Einstellungsreiter eingegebenen Informationen an das E-Mail-Tool übertragen. combit CRM-Verteiler und die Liste im E-Mail-Tool sind nun dauerhaft und fest miteinander verknüpft. Die Voraussetzung für den regelmäßigen Abgleich der Teilnehmer ist hiermit geschaffen worden.

Eine entsprechende Meldung in der Eingabemaske weist Sie darauf hin:

Vorbereitung...

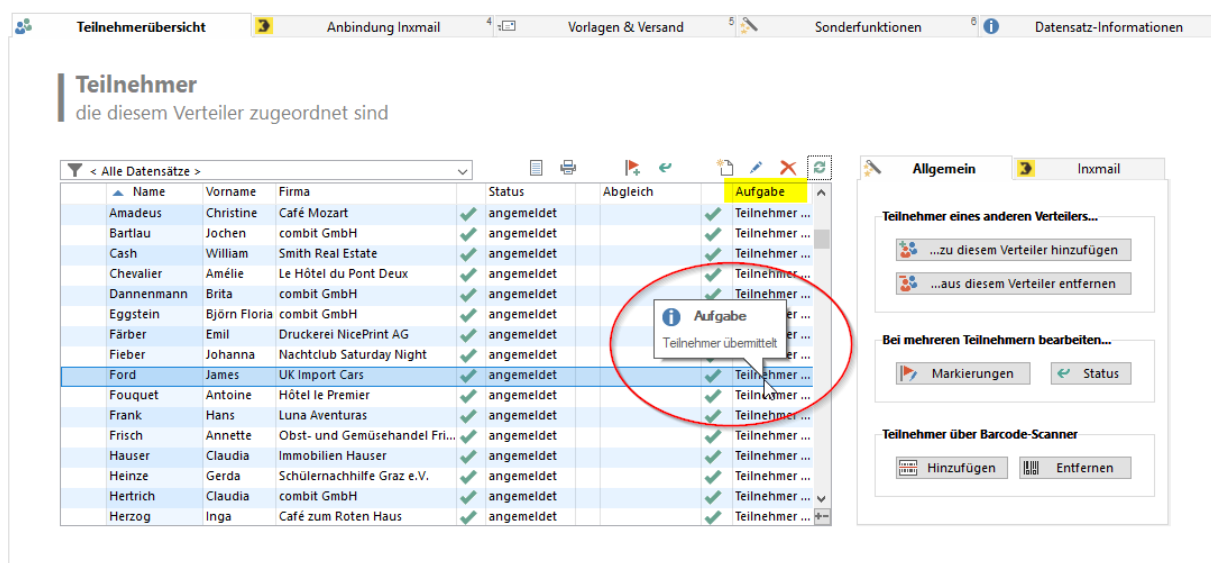
Erstmalig befüllen oder zuordnen

Sehr gut!
Dieser Verteiler ist einer
Liste in Inxmail zugeordnet.

 [mehr Infos dazu](#)

Ergebnis der 1. Übermittlung

Zunächst sehen Sie in der Teilnehmerübersicht, dass die Teilnehmer an das E-Mail-Tool übermittelt wurden:



Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe
Amadeus	Christine	Café Mozart	angemeldet		Teilnehmer ...
Bartlau	Jochen	combit GmbH	angemeldet		Teilnehmer ...
Cash	William	Smith Real Estate	angemeldet		Teilnehmer ...
Chevalier	Amélie	Le Hôtel du Pont Deux	angemeldet		Teilnehmer ...
Dannenmann	Brita	combit GmbH	angemeldet		Teilnehmer ...
Eggstein	Björn Floria	combit GmbH	angemeldet		Teilnehmer ...
Färber	Emil	Druckerei NicePrint AG	angemeldet		Teilnehmer ...
Fieber	Johanna	Nachtclub Saturday Night	angemeldet		Teilnehmer ...
Ford	James	UK Import Cars	angemeldet		Teilnehmer ...
Fouquet	Antoine	Hôtel le Premier	angemeldet		Teilnehmer ...
Frank	Hans	Luna Aventuras	angemeldet		Teilnehmer ...
Frisch	Annette	Obst- und Gemüsehandel Fri...	angemeldet		Teilnehmer ...
Hauser	Claudia	Immobilien Hauser	angemeldet		Teilnehmer ...
Heinze	Gerda	Schülernachhilfe Graz e.V.	angemeldet		Teilnehmer ...
Hertrich	Claudia	combit GmbH	angemeldet		Teilnehmer ...
Herzog	Inga	Café zum Roten Haus	angemeldet		Teilnehmer ...

Nach wenigen Minuten wird Ihnen die Liste samt aller Teilnehmer in Ihrem E-Mail-Tool angezeigt:

combit CRM - Inxmail Professional

Cockpit

- Schnelleinstieg
- Versandübersicht
- Redaktionsübersicht
- Listenübersicht**

Newsletter-Verteiler

Name	Beschreibung	Empfänger	Letzter Mailingvers...	Erstellungsdatum
Interesse an Sprachreisen	Beispiel-Beschreibung	0
Jubiläumsrabatt-Aktion	test	1
Messe Abenteuerreisen	Beispiel-Beschreibung	0
Newsletter-Verteiler	Dies ist unser großer Verteiler für alle Kunden, welche unser Newsle...	78
Testliste	Diese Liste ist eine Testliste und ist nicht für den Versand bestimmt.	1
Weihnachtskarte	Beispiel-Beschreibung	noch nicht berechnet

Details 1 von 6 Listen ausgewählt

Newsletter-Verteiler

Beschreibung: Dies ist unser großer Verteiler für alle Kunden, welche unser Newsletter erhalten.

Anderung: heute, 08:54 | unbekannt
Erstellung: heute, 08:54 | unbekannt

ID | Typ: 76 | Standardliste
Empfänger: 78 angemeldet
Mailings: 0 neu | 0 versendet | 0 unterbrochen | 0 aktuelle Versendungen

Empfängerentwicklung

30 Tage Trend: unverändert

combit CRM - Inxmail Professional

Mailings

- Split-Tests
- Empfänger**
- Abo-Manager
- Eigenschaften

Newsletter-Verteiler

Keine Zielgruppe | Alle Empfänger

email	FirstName	LastName	Salutation	Anmeldedatum Newsletter-Verteiler	Änderungsdatum	age
fieber@relationship-manager.net	Johanna	Fieber	Sehr geehrte Frau Fieber,
cash@relationship-manager.net	William	Cash	Dear Mr. Cash
faerber@relationship-manager.net	Emil	Färber	Sehr geehrter Herr Färber,
heinze@relationship-manager.net	Gerda	Heinze	Sehr geehrte Frau Heinze,
chevalier@relationship-manager.net	Amélie	Chevalier	Dear Ms. Chevalier
amadeus@relationship-manager.net	Christine	Amadeus	Sehr geehrte Frau Amadeus,
leser@relationship-manager.net	Klaus	Leser	Sehr geehrter Herr Leser,
scholz@relationship-manager.net	Waltraud	Scholz	Sehr geehrte Frau Dr. Scholz,
schilling@relationship-manager.net	Oliver	Schilling	Sehr geehrter Herr Schilling,
dannenmann@relationship-manager.net	Brita	Dannenmann	Sehr geehrte Frau Dannenmann,
hertrich@relationship-manager.net	Claudia	Hertrich	Sehr geehrte Frau Hertrich,
bartlau@relationship-manager.net	Jochen	Bartlau	Sehr geehrter Herr Bartlau,
koerdel@relationship-manager.net	Christiane	Kördel	Sehr geehrte Frau Kördel,
magulski@relationship-manager.net	Peter	Magulski	Sehr geehrter Herr Magulski,
florian@relationship-manager.net	Birgit	Florian	Sehr geehrte Frau Florian,

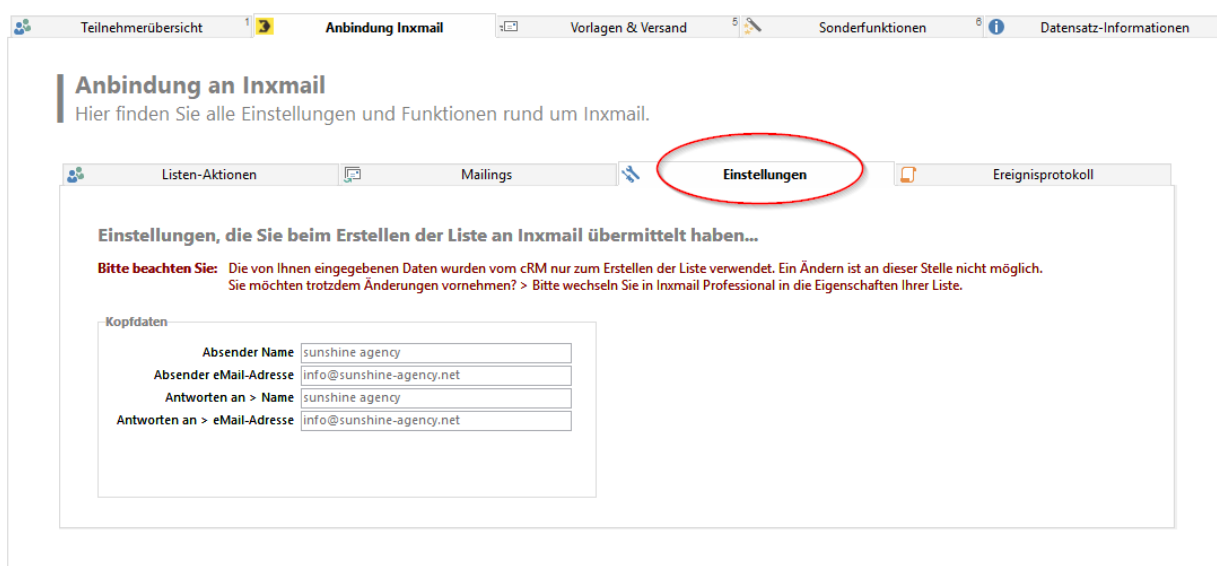
78 Empfänger (14.05.19 09:33)

Wir empfehlen danach in combit CRM nach wenigen Minuten direkt die Schaltfläche "Aktuellen Stand holen" zu betätigen, um zu prüfen, ob die Übertragung der Teilnehmer erfolgreich war. Vergleiche hierzu Kapitel 5.1 "Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen".

Wo sind die übermittelten Einstellungen nun ersichtlich?

Nach dem erstmaligen Senden werden die Schaltflächen "Liste neu erstellen" oder "Vorhandene zuordnen" ausgeblendet. Neue Optionen stehen Ihnen zur Verfügung, welche in Kapitel 5.5 "Weitere Optionen zur Liste" näher beleuchtet werden.

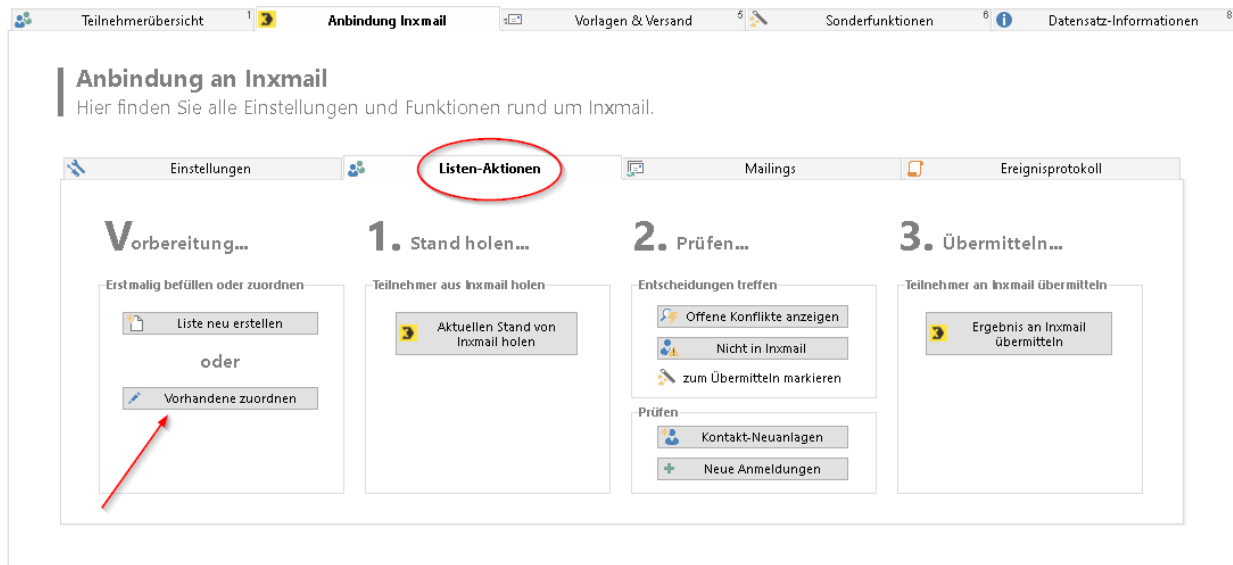
Wo ist nach dem Senden nun der Einstellungs-Reiter zu finden? Nach dem erstmaligen Senden wird der Einstellungs-Reiter ebenfalls wie die o.g. Schaltfläche ausgeblendet. Der Grund hierfür ist einfach: sobald eine Liste in combit CRM mit einer Liste im E-Mail-Tool verbunden ist, ist ein erneutes Senden von Einstellungen nicht mehr möglich. Alle zukünftigen Einstellungen müssen im E-Mail-Tool selbst vorgenommen werden. Die übermittelten Einstellungen werden Ihnen aber in einem neuen Reiter angezeigt:



Vorhandene Liste zuordnen

Wenn Sie bereits ein E-Mail-Tool im Einsatz haben, dann ignorieren Sie den Reiter "Einstellungen" und wechseln direkt in die "Listen-Aktionen".

Dort betätigen Sie die Schaltfläche "Vorhandene zuordnen":

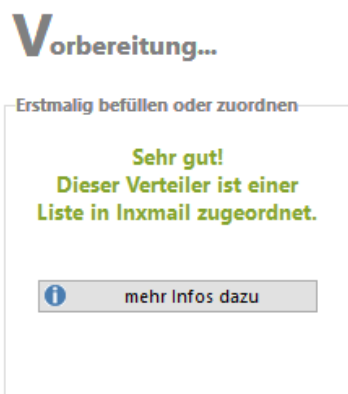


Es werden Ihnen nun alle vorhandenen Listen angeboten. Treffen Sie nun eine Entscheidung und bestätigen Sie mit OK.

Wir empfehlen direkt die Schaltfläche "Aktuellen Stand holen" zu betätigen, um sich die Teilnehmer in combit CRM zu laden. Vergleiche hierzu Kapitel "Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen".

Beide Systeme sind nun verbunden

combit CRM-Verteiler und die Liste im E-Mail-Tool sind nun dauerhaft und fest miteinander verknüpft. Die Voraussetzung für den regelmäßigen Abgleich der Teilnehmer ist hiermit geschaffen worden. Eine entsprechende Meldung in der Eingabemaske weist Sie hierauf hin:



5 Arbeiten mit der Liste

Im vorangegangenen Kapitel 4.3 "Liste im E-Mail-Tool neu erstellen oder vorhandene zuordnen" haben Sie die Voraussetzungen geschaffen. Sie haben in combit CRM einen Verteiler inklusive der Teilnehmer erstellt, Einstellungen für die Liste vorgenommen und diese im E-Mail-Tool erzeugt sowie die Teilnehmer geladen.

In Kapitel 3.1 "Die Liste ist ein lebender Verteiler" haben Sie erfahren, dass eine Liste als lebender Verteiler genutzt werden kann. Gehen wir also von unserem Praxisbeispiel eines Newsletter-Verteilers aus.

Jeden Tag ist Bewegung im Verteiler, und zwar potentiell in beiden Welten: Täglich pflegen Ihre Mitarbeiter Daten und fügen neue Teilnehmer in combit CRM der Liste hinzu, markieren diese zum Löschen oder melden Teilnehmer ab. Auch im E-Mail-Tool wird die Liste z.B. durch einen Anmeldeprozess auf Ihrer Webseite bei Anmeldungen ergänzt oder bei Abmeldungen verkleinert.

Die combit CRM E-Mail-Tool-Schnittstelle hat es sich zur Aufgabe gemacht, Sie beim Synchronisieren dieser beiden sich dauerhaft verändernden Listen bestmöglich zu unterstützen.

Der folgende Prozess sollte daher regelmäßig und möglichst an einem Stück durchgeführt werden:

1. Stand holen...

2. Prüfen...

3. Übermitteln...

- 1.) Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen
- 2.) Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen
- 3.) Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln

5.1 Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen

Sie betätigen nun die Schaltfläche "Aktuellen Stand von Inxmail holen":

The screenshot displays the combit CRM E-Mail-Tool interface with three main sections:

- 1. Stand holen...** (highlighted with a red box and a red arrow pointing to the button):
 - Teilnehmer aus Inxmail holen
 - Aktuellen Stand von Inxmail holen
- 2. Prüfen...**
 - Entscheidungen treffen
 - Offene Konflikte anzeigen
 - Nicht in Inxmail
 - zum Übermitteln markieren
 - Prüfen
 - Kontakt-Neuanlagen
 - Neue Anmeldungen
- 3. Übermitteln...**
 - Teilnehmer an Inxmail übermitteln
 - Ergebnis an Inxmail übermitteln

Die Schnittstelle holt sich nun alle Teilnehmer aus dem E-Mail-Tool und gleicht die Daten mit combit CRM ab:

- den Vor- und Nachnamen
- die Anrede
- den Status

ID	Symbol	Bezeichnung
1	✓	angemeldet
2	✗	abgemeldet
20	⚠	dauerhaft unzustellbar
21	⚠	temporär unzustellbar
22	⚡	allgemeiner Rückläufer

In der Teilnehmerübersicht sehen Sie nun in der Spalte "Abgleich" das Abgleichergebnis.

5.2 Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen

Mögliche Abgleichergebnisse

Da es bei einer Liste wie in der Einleitung des Kapitels beschrieben, auf beiden Seiten Bewegung gibt, können beim Abgleich folgende Ergebnisse entstehen:

ID	Symbol	Bezeichnung
1	✓	erfolgreich
2	+	neu im Verteiler
3	👤	neuer Kontakt
4	👤	nicht in Inxmail
5	⚡	Konflikt
6	✗	Abgleich abgebrochen

- 1.) **erfolgreich** → Der Abgleich war erfolgreich
- 2.) **neu im Verteiler** → Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person
- 3.) **neuer Kontakt** → Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person nicht und hat sie deshalb neu als Kontakt angelegt

Dubletten-Kriterien:

Bei der Prüfung, ob combit CRM die Person bereits kennt oder nicht, spielt als Dubletten-Kriterium die E-Mail-Adresse die zentrale Rolle.

Wenn es sie in combit CRM mehrfach gibt, prüft die Schnittstelle zusätzlich, ob durch den Vor- und Nachnamen eindeutig der Kontakt-Datensatz gefunden werden kann. Falls diese Zuordnung nicht eindeutig möglich ist, so wird ein Datensatz mit der E-Mail-Adresse genommen, aber im Ereignisprotokoll der Verteilerzuordnung eine Warnung ausgegeben. (Vgl. hierzu Kapitel 7 "Ereignisprotokoll").

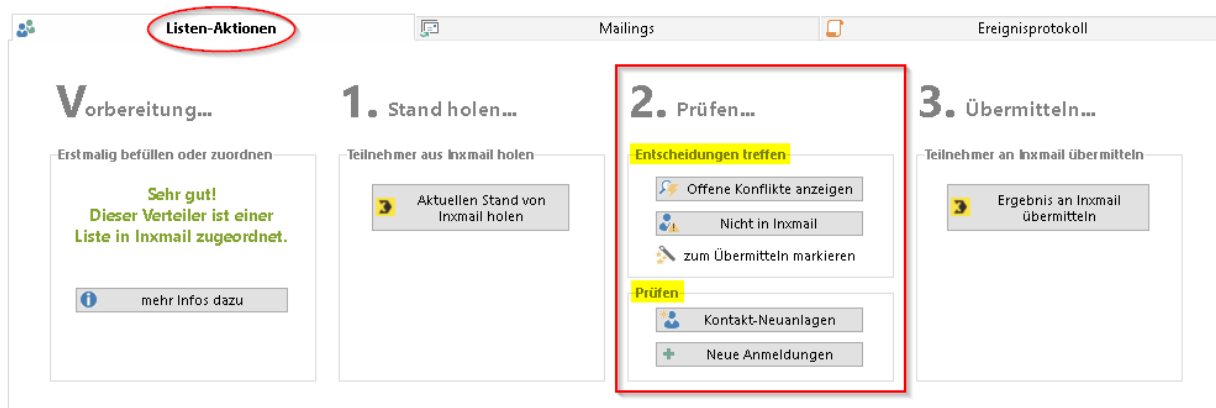
- 4.) **nicht im E-Mail-Tool** → Die Person wurde in combit CRM angemeldet, das E-Mail-Tool kennt diese Person nicht
- 5.) **Konflikt** → Die Person ist auf beiden Seiten bekannt, es gibt allerdings abweichende Daten (Name, Anrede, Status)
- 6.) **Abgleich abgebrochen** → Der Abgleich wurde z.B. aufgrund plötzlich abbreißender Internetverbindung abgebrochen

Was muss ich prüfen und entscheiden?

Um diese Ergebnisse muss man sich nun kümmern, um beide Seiten synchron zu halten. Wir unterscheiden hier zwei Ergebnisgruppen:

- Die Ergebnisse, aufgrund derer Entscheidungen getroffen werden müssen. Hierzu zählen wir die Fälle: "**Konflikt**" und "**nicht im E-Mail-Tool**"
- Die Ergebnisse, welche eher informativen Charakter haben und geprüft werden können. Hierzu zählen wir die Fälle: "**neuer Kontakt**" und "**neu im Verteiler**"

Zum Prüfen betätigen Sie die jeweilige Schaltfläche. Diese öffnet Ihnen die jeweilig relevanten Verteilerzuordnungs-Datensätze:



Danach treffen Sie nun pro Einzelfall die Entscheidung, was beim nächsten Übermitteln an Ihr E-Mail-Tool

getan werden soll:

Newsletter-Verteiler / 10.05.2019
Christine Amadeus, Café Mozart, seit 1899, AT - WIEN

Status
angemeldet
gesetzt am Dienstag, 14.05.2019 - 00:00:00 Uhr
gesetzt durch Administrator

Datenschutz
Die Eingabemöglichkeiten zum Datenschutz erscheinen an dieser Stelle automatisch, sobald Sie den Datensatz bearbeiten.

Zuordnungen
Der folgende Kontakt ist zugeordnet...
Christine Amadeus, Café Mozart
Kontakt zuordnen... Gehe zu Kontakt Gehe zu Firma
Der folgende Verteiler ist zugeordnet...
Newsletter-Verteiler / 10.05.2019
Verteiler zuordnen... Gehe zu Verteiler

Anbindung an eMail-Tool Ereignisprotokoll 2 Datensatz-Informationen 3

Informationen zum Abgleich mit Inxmail
zu diesem Teilnehmer bzw. zu dieser Verteilerzuordnung

1. Ergebnisse des letzten Abgleichs mit Inxmail

Ergebnis **erfolgreich**
Abgleich am 14.05.2019 - 09:16 Uhr
angestoßen von Administrator
Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-manager.net" im CRM erfolgreich gefunden.

Kontakt
Christine Amadeus

Status im CRM
Status **angemeldet**
gesetzt am 14.05.2019 - 00:00 Uhr
gesetzt durch Administrator

Status in Inxmail
Status **angemeldet**
Abgleich vom 14.05.2019 - 09:16 Uhr

2. Abgleichsaufgabe...
Bitte treffen Sie eine Entscheidung für den nächsten Abgleich...
gesetzt am
gesetzt durch

Es kann unter Umständen vorkommen, dass Ihr E-Mail-Tool den aktuelleren Stand der Daten hat. Dann kann Ihre Entscheidung hier sein, die Daten entsprechend manuell in combit CRM anzupassen und in Richtung Übermittlung an das E-Mail-Tool nichts weiter zu unternehmen.

Anmerkung: Nicht immer werden Ihnen alle Optionen angeboten, kontextsensitiv bieten wir nur die zutreffenden Optionen an.

Wichtige Hinweise zum Verhalten der Schnittstelle bei An- und Abmeldungen:

Wenn das E-Mail-Tool laut Datum den aktuelleren Status hat, wird dieser auch in combit CRM übernommen.

Wie kann das E-Mail-Tool die aktuelleren Daten haben? Beispielsweise lassen Sie zu, dass sich Kunden auf Ihrer Webseite zum Newsletter an und abmelden und spielen dies direkt in ihr E-Mail-Tool ein. Hiervon weiß ein combit CRM-Anwender zunächst nichts, aber bekommt die Information dann vollautomatisch beim nächsten Abgleich über die Schnittstelle.

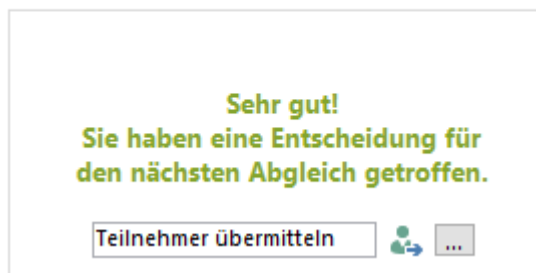
Wenn allerdings in combit CRM ein Status mit dem aktuelleren Datum gepflegt ist und dieser von dem im E-Mail-Tool abweicht, wird dies dem Anwender als Konflikt angezeigt. Hintergrund: wir gehen davon aus, dass in combit CRM alle Entscheidungen bewusst getroffen werden. Der Anwender muss nun prüfen, ob er den Status lediglich vergessen hat in Richtung E-Mail-Tool zu übertragen. Dann holt er dies nach oder korrigiert combit CRM-Status manuell.

Beispiele wie sich die Schnittstelle verhält:

cRM-Status	cRM-Datum	MailTool-Status	MailTool-Datum	cRM-Ergebnis
angemeldet	01.01.2020	abgemeldet	05.02.2020	abgemeldet
angemeldet	20.03.2020	abgemeldet	05.02.2020	Konflikt(keine Änderung)
abgemeldet	01.01.2020	angemeldet	05.02.2020	angemeldet
abgemeldet	20.03.2020	angemeldet	05.02.2020	Konflikt(keine Änderung)

Wenn Sie eine Aufgabe definiert haben, wird Ihnen das entsprechend angezeigt:

2. Abgleichsaufgabe...



Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen

Es gibt folgende Optionen für das nächste Übermitteln an das E-Mail-Tool:

ID	Symbol	Bezeichnung
1		Teilnehmer übermitteln
2		Name aktualisieren
3		Anmeldeprozess starten / Anmeldestatus setzen
4		Abmeldestatus setzen
5		Löschen

- 1.) **Teilnehmer übermitteln** → Dieser Teilnehmer wird der Liste im E-Mail-Tool neu zugewiesen. Dies impliziert hierbei auch ein "hartes" anmelden, ohne dass der Teilnehmer dies noch bestätigen muss.
- 2.) **Name aktualisieren** → Der Vor- oder Nachname, sowie die Anrede wird im E-Mail-Tool mit den Daten aus combit CRM überschrieben.
- 3.) **Anmeldeprozess starten** → Der Status des Teilnehmers wird in dieser Liste im E-Mail-Tool auf angemeldet (subscribed) gesetzt.

- Bei Inxmail wird der Teilnehmer wieder auf angemeldet gesetzt und wenn Single/Confirmed-Opt-in eingestellt ist, wird keine Bestätigungs-E-mail versendet (Auslieferungszustand Inxmail).

Ist jedoch Double-Opt-in eingestellt, wird der Anmeldeprozess neu gestartet d.h. es wird eine Bestätigungs-E-mail versendet und der Empfänger steht auf "pending" (für combit CRM weiterhin "abgemeldet") bis der Bestätigungslink durch den Teilnehmer geklickt wurde

Tipp für Ihr Tagesgeschäft:

In diesem Sonderfall wäre es daher sinnvoll sich beim Kontakt durch eine Aktivität zu notieren, dass Sie den Anmeldeprozess neu angestoßen haben. Beim nächsten Abgleich erhalten Sie so lange den "Konflikt" der abweichenden Status, bis der Teilnehmer die Anmeldung bestätigt hat. Sie können diesen Abgleichs-Konflikt also so lange ignorieren.

- 4.) **Abmeldestatus setzen** → der Teilnehmer wird im E-Mail-Tool von der Liste abgemeldet
- 5.) **Löschen** → der Teilnehmer wird aus der Liste im E-Mail-Tool herausgelöscht. Im Nachgang wird automatisiert die Verteilerzuordnung in combit CRM gelöscht.

Besonderheit Inxmail:

ACHTUNG - bei Inxmail bedeutet das Löschen eines Teilnehmers, dass er global aus ALLEN Listen, welche es bei Inxmail gibt, entfernt wird. Diese Aktion ist nicht umkehrbar und sollte daher nur gezielt eingesetzt werden.

Wie treffe ich nun konkret die Entscheidungen für Abgleichsaufgaben?

Nachdem Sie nun alle möglichen Abgleichergebnisse und Abgleichsaufgaben kennen, können Sie in Aktion treten und Entscheidungen für die Übermittlung an das E-Mail-Tool treffen.

Zur Wiederholung:

Ihr oberstes Ziel ist es die Daten aus combit CRM und dem E-Mail-Tool synchron zu halten.

Im ersten Schritt in Kapitel "Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen" haben Sie bereits die Daten der beiden Systeme abgeglichen. Abweichungen wurden festgestellt und mit entsprechendem Status versehen.

Im zweiten Schritt treffen Sie nun Entscheidungen für die nächste Übermittlung an das E-Mail-Tool. Insofern das E-Mail-Tool im Einzelfall den aktuelleren Stand der Daten hat, kann Ihre Entscheidung auch sein, die Daten entsprechend manuell in combit CRM anzupassen und in Richtung Übermittlung an das E-Mail-Tool nichts weiter zu unternehmen.

Im Folgenden wird Ihnen nochmals im Detail jede Option / Schaltfläche erklärt.

a) Konflikte lösen

Bedeutung:

Die Person ist auf beiden Seiten bekannt, es gibt allerdings abweichende Daten (Name, Anrede, Status).

Zunächst betätigen Sie die Schaltfläche. Die betroffenen Verteilerzuordnungen werden Ihnen nun gefiltert und als Liste angezeigt.

1. Stand holen...

Teilnehmer aus Inxmail holen

Aktuellen Stand von Inxmail holen

2. Prüfen...

Entscheidungen treffen

Offene Konflikte anzeigen

Nicht in Inxmail

zum Übermitteln markieren

Prüfen

Kontakt-Neuanlagen

Neue Anmeldungen

3. Übermitteln...

Teilnehmer an Inxmail übermitteln

Ergebnis an Inxmail übermitteln

In den Konfliktfällen wird Ihnen in der Verteilerzuordnung eine detaillierte Beschreibung des Problems gegeben. In diesem Fall handelt es sich um eine Abweichung der Vornamen.

Newsletter-Verteiler

Emil Niklas Färber



Status

angemeldet

gesetzt am Dienstag, 31.03.2020 - 11:44:55 Uhr

gesetzt durch Inxmail

Datenschutz

Die Eingabemöglichkeiten zum Datenschutz erscheinen an dieser Stelle automatisch, sobald Sie den Datenschutz bearbeiten.

Zuordnungen

Der folgende Kontakt ist zugeordnet...

Emil Niklas Färber

Kontakt zuordnen... Gehe zu Kontakt Gehe zu Firma

Der folgende Verteiler ist zugeordnet...

Newsletter-Verteiler

Verteiler zuordnen... Gehe zu Verteiler

Anbindung an eMail-Tool Ereignisprotokoll 2 Datensatz-Informationen 3

Informationen zum Abgleich mit Inxmail

zu diesem Teilnehmer bzw. zu dieser Verteilerzuordnung

1. Ergebnisse des letzten Abgleichs mit Inxmail

Ergebnis Konflikt

Abgleich am 31.03.2020 - 11:44 Uhr

angestoßen von Administrator

Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "faerber@relationship-manager.net" im CRM erfolgreich gefunden.

Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail-Adresse faerber@relationship-manager.net von den im CRM vorhandenen Daten in der Ansicht "Kontakte" unterscheiden.

Im konkreten Fall geht es um den Vornamen:

Vorname im CRM: Emil Niklas

Vorname im eMail-Tool: Emil

Kontakt

Emil Niklas Färber

Status im CRM

Status angemeldet

gesetzt am 31.03.2020 - 11:44 Uhr

gesetzt durch Inxmail

Status in Inxmail

Status angemeldet

geändert am 31.03.2020 - 11:44 Uhr

2. Abgleichsaufgabe...

Bitte treffen Sie eine Entscheidung für den nächsten Abgleich...

gesetzt am

gesetzt durch

Die Meldung maximieren Sie in ein größeres Fenster durch diese Schaltfläche:


Ergebnis Konflikt ⚡

Abgleich am 31.03.2020 - 11:44 Uhr
angestoßen von Administrator

Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "faerber@relationship-manager.net" im cRM erfolgreich gefunden.

Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail-Adresse faerber@relationship-manager.net von den im cRM vorhandenen Daten in der Ansicht "Kontakte" unterscheiden.

Im konkreten Fall geht es um den Vornamen:
Vorname im cRM: Emil Niklas
Vorname im eMail-Tool: Emil



Alternativ können Sie sich auch im Reiter Ereignisprotokoll alle Meldungen anzeigen lassen:

Anbindung an eMail-Tool 1 **Ereignisprotokoll** 3 Datensatz-Informationen

Ereignisprotokoll-Einträge zu dieser Verteilerzuordnung
Hier finden Sie alle Protokolleinträge z.B. mit Bezug auf den eMail-Autopilot oder Ihr eMail-Tool

< Alle Datensätze >

Geprüft	Typ	DatumZeit	Ereignisprotokoll...	GruppenID	Kommentar
<input type="checkbox"/>	Inxmail	31.03.2020 11:42:01	233	1000003	Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "faerber@relationship-man ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	31.03.2020 11:44:55	329	1000005	Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail- ...

Es ist nun an der Zeit eine Entscheidung zu treffen: entweder Sie passen den Namen in combit CRM an den Stand im E-Mail-Tool an oder wählen als Abgleichsaufgabe z.B. Teilnehmerdaten aktualisieren:

Bitte wählen Sie aus, welche Aktion beim nächsten Übermitteln des Teilnehmers an Inxmail erfolgen soll...

Feld: ID Suchoption: Normal ☐ Groß-/Kleinschreibung beachten

Bezeichnung

ID	Bezeichnung
2	Teilnehmerdaten aktualisieren
5	Löschen
4	Abmeldestatus setzen

OK Abbrechen

Ein Mitarbeiter sollte dies sorgfältig prüfen, ggf. haben Sie ja ausführliche Kontakteinträge, welche es Ihnen ermöglichen zu entscheiden, was der korrekte Zustand ist.

ACHTUNG: Die Abgleichsaufgabe "Anmeldeprozess starten" kann bei einigen E-Mail-Tools auslösen, dass eine Bestätigungs-E-mail an die Person versendet wird und z.B. ein Double-Opt-In-Prozess gestartet wird. (vgl. Kapitel "Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen").

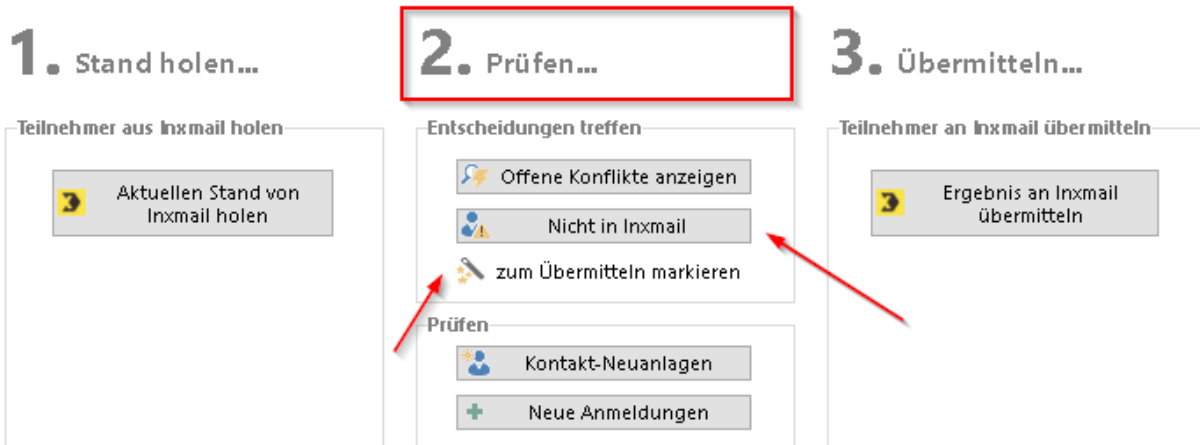
Wenn das nicht gewünscht ist, weil man den Teilnehmer im E-Mail-Tool versehentlich abgemeldet hat, dann kann man durch die Aufgabe "Teilnehmer übermitteln" den Status "angemeldet" übermitteln ohne den Anmeldeprozess auszulösen.

b) Nicht im E-Mail-Tool vorhanden

Bedeutung:

Die Person wurde in combit CRM angemeldet, das E-Mail-Tool kennt diese Person jedoch noch nicht.

Zunächst betätigen Sie die Schaltfläche. Die betroffenen Verteilerzuordnungen werden Ihnen nun gefiltert und als Liste angezeigt.



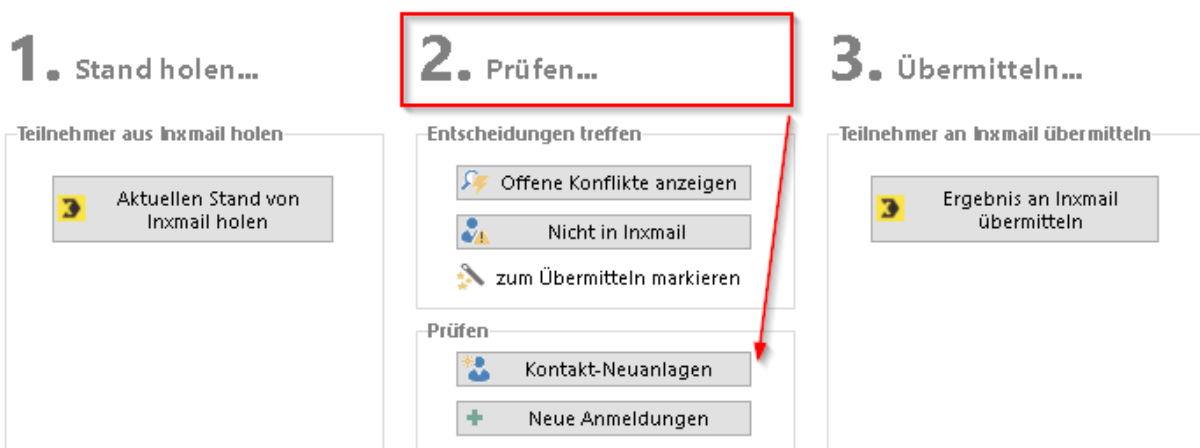
Wenn diese tatsächlich gerechtfertigt in combit CRM-Verteiler gelandet sind (Stichwort DSGVO) und an das E-Mail-Tool übertragen werden sollen, wählen Sie in der Verteilerzuordnung die Aufgabe "Teilnehmer übermitteln". Alternativ können Sie auch den Zauberbutton „zum Übermitteln markieren“ nutzen, um bei allen betreffenden Verteilerzuordnungen die Aufgabe „Teilnehmer übermitteln“ zu setzen. Wurde die Zuordnung in combit CRM versehentlich angelegt, so löschen Sie diese ebenfalls in combit CRM wieder heraus.

c) Kontakt-Neuanlagen prüfen

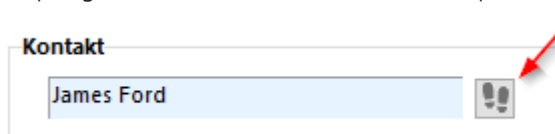
Bedeutung:

Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person nicht und wurde deshalb als neuer Kontakt angelegt.

Zunächst betätigen Sie die Schaltfläche. Die betroffenen Verteilerzuordnungen werden Ihnen nun gefiltert und als Liste angezeigt.



Sie springen in den Kontakt Datensatz und prüfen dort die Daten:



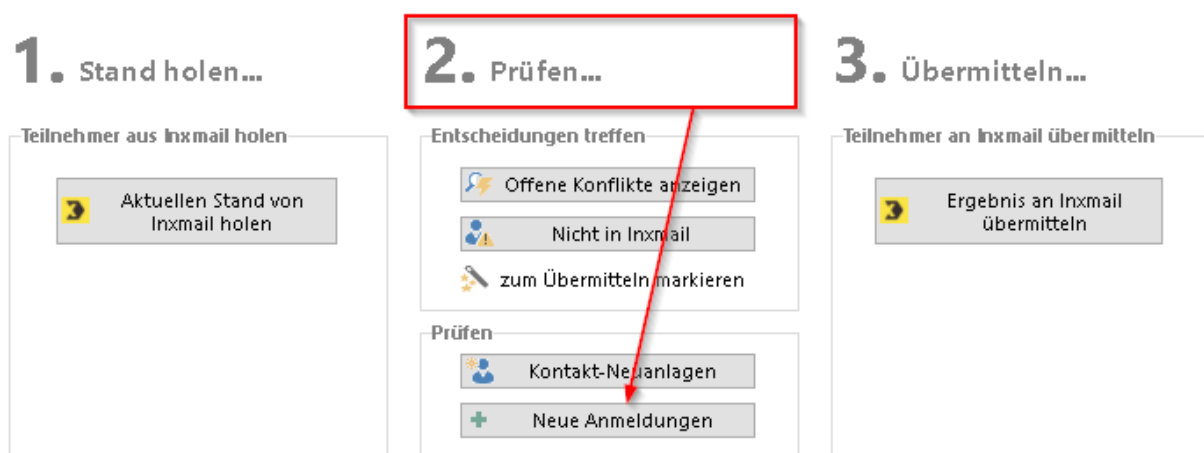
Wenn Sie dort z.B. einen offensichtlichen Schreibfehler des Namens finden, so korrigieren Sie ihn in combit CRM und setzen in der Zuordnung als Aufgabe für den nächsten Abgleich: Name aktualisieren.

d) Neue Anmeldungen zur Liste

Bedeutung:

Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person.

Zunächst betätigen Sie die Schaltfläche. Die betroffenen Verteilerzuordnungen werden Ihnen nun gefiltert als Liste angezeigt.



Sie überlegen sich, ob dieser Kontakt tatsächlich diesen Newsletter erhalten soll. Falls nicht treffen Sie z.B. die Abgleichsentscheidung "abmelden" oder "löschen".

5.3 Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln

Nachdem Sie nun alle Prüfungen durchgeführt und Entscheidungen getroffen haben, übermitteln Sie nun das Ergebnis an das E-Mail-Tool.

Hierzu betätigen Sie die entsprechende Schaltfläche:


1. Stand holen...


Teilnehmer aus Inxmail holen


 **Aktuellen Stand von Inxmail holen**

2. Prüfen...


Entscheidungen treffen


 Offene Konflikte anzeigen

 Nicht in Inxmail

 zum Übermitteln markieren


Prüfen

 Kontakt-Neuanlagen

 Neue Anmeldungen


3. Übermitteln...


Teilnehmer an Inxmail übermitteln


 **Ergebnis an Inxmail übermitteln**


Vor dem Senden werden Sie gefragt, ob Sie die Abgleichsaufgaben (Ihre Entscheidungen) nochmals überprüfen oder den Teilnehmer übermitteln möchten:

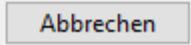
Teilnehmer an Inxmail übermitteln...

 Entscheiden Sie jetzt, was Sie tun möchten...

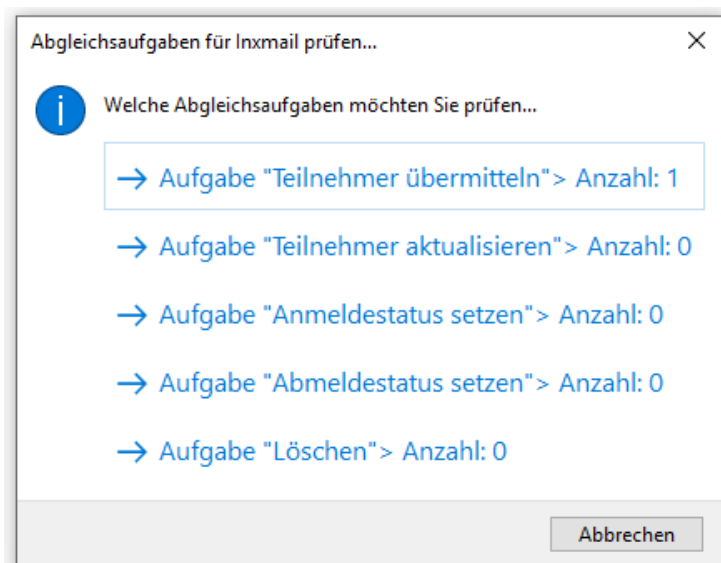
 Abgleichsaufgaben vorab prüfen

 **JETZT 1 TEILNEHMER AN INXMAIL ÜBERMITTELN!**





Bei Klick auf die obere Option wird der Übermittlungsvorgang nicht durchgeführt und Ihnen stattdessen alle getroffenen Entscheidungen als Anzahl angezeigt und Sie entscheiden, was Sie prüfen möchten:



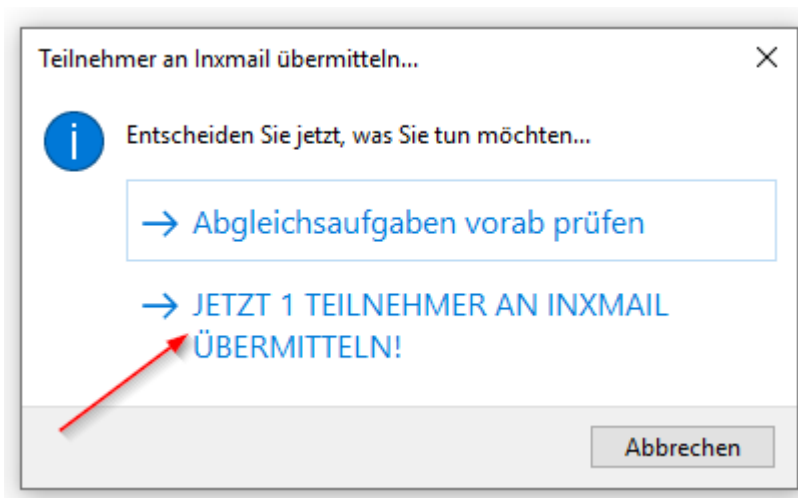
Durch Klick auf die jeweilige Aufgabe werden Ihnen per Filter alle betroffenen Datensätze in der Ansicht Verteilerzuordnungen geöffnet.

Alternativ können Sie sich auch einen Überblick in der Teilnehmerübersicht verschaffen:

< Alle Datensätze >								
	Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe		
	Amadeus	Christine	Café Mozart	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Bartlau	Jochen	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Cash	William	Smith Real Estate	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Chevalier	Amélie	Le Hôtel du Pont Deux	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Dannenmann	Brita	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Eggstein	Björn Floria	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Färber	Emil	Druckerei NicePrint AG	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Fieber	Johanna	Nachtclub Saturday Night	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Ford	James	UK Import Cars	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Fouquet	Antoine	Hôtel le Premier	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Frank	Hans	Luna Aventuras	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Frisch	Annette	Obst- und Gemüsehandel Fri...	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Hauser	Claudia	Immobilien Hauser	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Heinze	Gerda	Schülernachhilfe Graz e.V.	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			
	Hertrich	Claudia	combit GmbH	✓ angemeldet	⚡ Konflikt	☀ Bestätigun...		
	Herzog	Inga	Café zum Roten Haus	✓ angemeldet	✓ erfolgreich			

Hilfreich sind zudem die Filter: lesen Sie hierzu Kapitel "Containerfilter".

Nach Abschluss der finalen Überprüfung, kann nun die Übermittlung an das E-Mail-Tool gestartet werden.

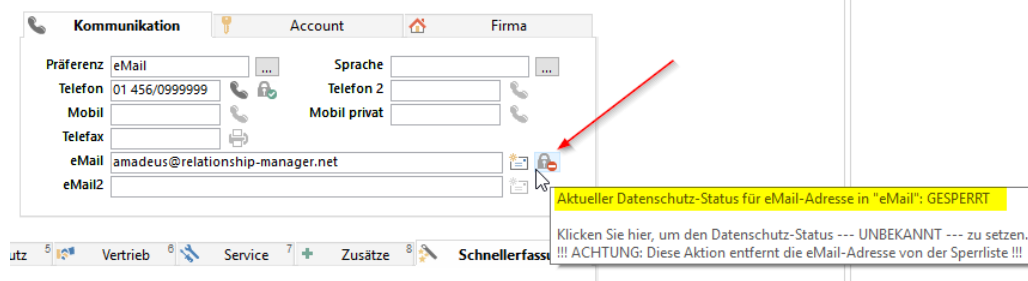


Die Schnittstelle überträgt nun die Entscheidungen wie z.B. Name aktualisieren oder Übermitteln eines Teilnehmers, den das E-Mail-Tool noch nicht kennt etc. an das E-Mail-Tool.

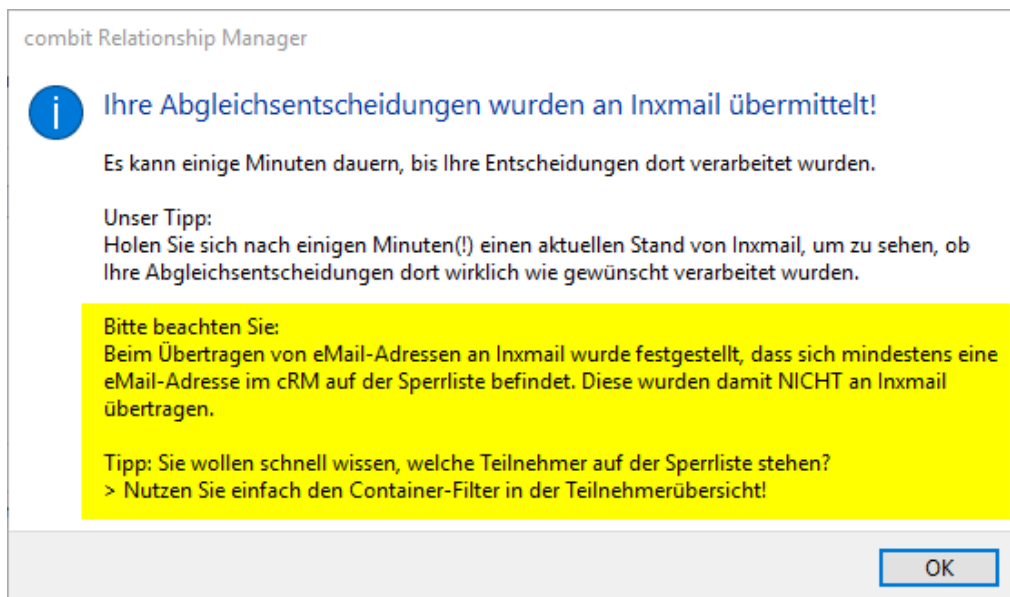
Sobald die Übermittlung erfolgreich beendet wurde, sehen Sie in der Teilnehmerübersicht in der Spalte "Aufgabe", ob die Übermittlung erfolgreich war.

Sonderfall Sperrliste:

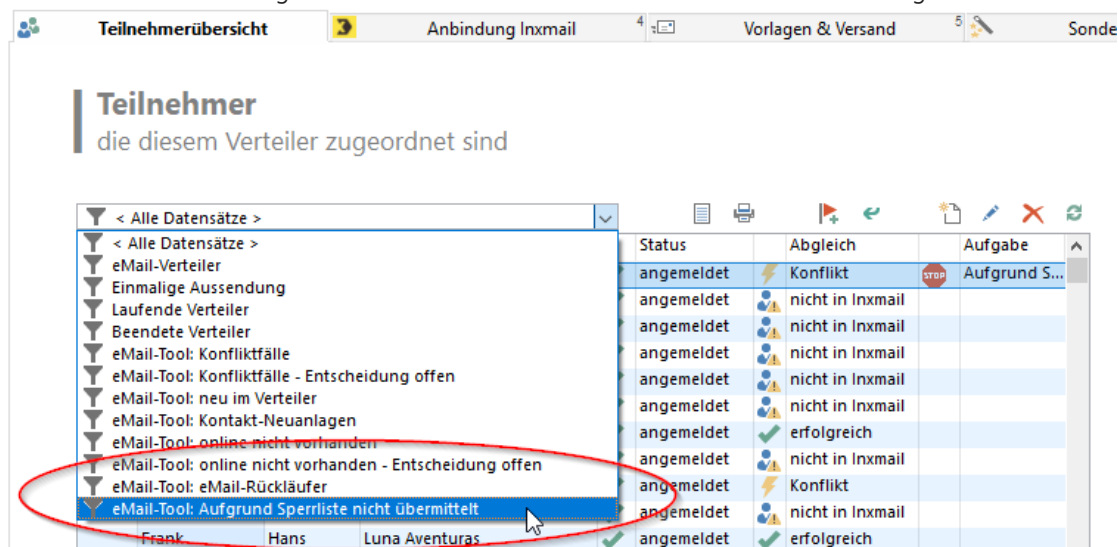
Die E-Mail-Adresse eines Kontakts kann in combit CRM auf der globalen Sperrliste stehen (DSGVO-Feature):



combit CRM verhindert nun systemweit, dass diese E-Mail-Adresse über combit CRM angeschrieben oder exportiert werden kann. Somit übermittelt combit CRM diese E-Mail-Adresse NICHT an das E-Mail-Tool. Sie erhalten eine entsprechende Warnmeldung:



Sie können sich über folgenden Containerfilter die betroffenen Datensätze anzeigen lassen:

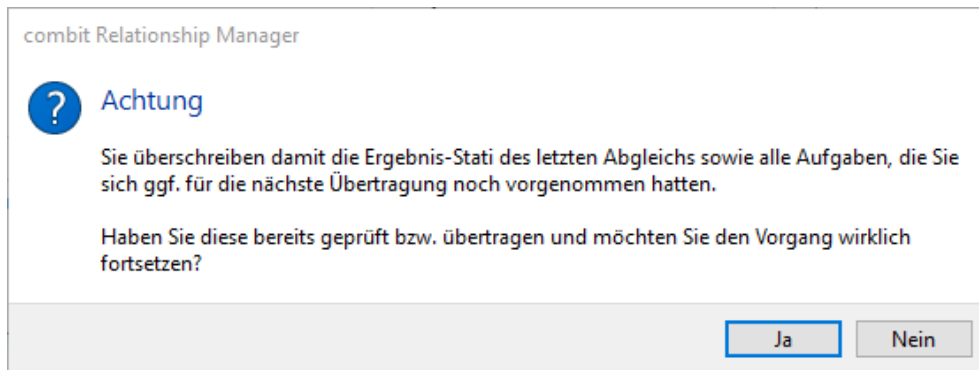


ACHTUNG:

Wenn Sie eine E-Mail-Adresse auf die Sperrliste setzen und diese bereits einer oder mehreren Listen zugeordnet ist, so müssen Sie in ALLEN Verteilerzuordnungen die Abgleichsentscheidung „abmelden“ oder „löschen“ treffen. Es gibt hier keinen Automatismus.

Hat alles funktioniert?

Wir empfehlen nun sich nach einigen Minuten direkt erneut den aktuellen Stand abzuholen (Schritt 1), um zu prüfen, ob alles erfolgreich verarbeitet werden konnte oder beispielsweise in der Zwischenzeit bereits wieder neue Abweichungen entstanden sind. Sie erhalten nun wieder folgende Meldung:



Hierbei wird die Spalte "Abgleich" mit neuen Ergebnissen aktualisiert und die Spalte "Aufgabe" wird vollständig geleert - eben auch wenn Sie die getroffenen Entscheidungen bisher noch nicht übermittelt haben.

Daher gilt immer:

Gehen Sie der Reihenfolge nach vor und führen Sie den Prozess daher möglichst an einem Stück durch (vgl. Einleitung des Kapitels 5 "Arbeiten mit der Liste"):

1. Stand holen...

2. Prüfen...

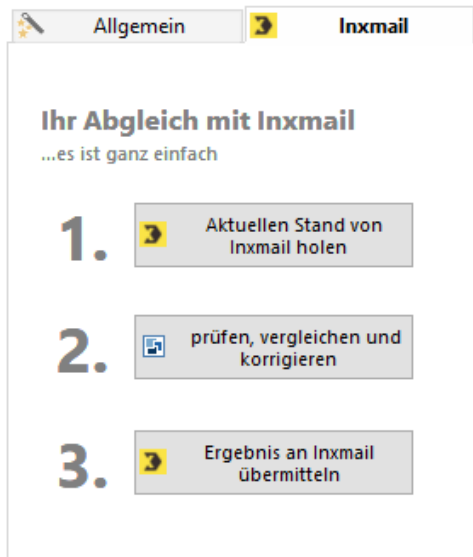
3. Übermitteln...

- 1.) Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen
- 2.) Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen
- 3.) Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln
- 4.) Empfehlung: direkt erneut Stand abholen (Schritt 1)

5.4 Der Profi-Reiter für den Abgleich

Was kann ich in diesem Reiter erledigen?

Sicherlich haben Sie neben der Anzeige der Teilnehmerübersicht bemerkt, dass sich bei aktiviertem E-Mail-Tool neben dem Reiter "Allgemein" mit den Schaltflächen zum Editieren der Teilnehmerliste ein weiterer Reiter befindet.



Dieser Reiter stellt eine weitere Option zur Anbindung an Ihr E-Mail-Tool dar – wir nennen ihn den "Profi-Reiter".

Sobald Sie sich in allen Prozess-Schritten sehr wohl fühlen und den Abgleich sicher beherrschen, können Sie diesen Reiter nutzen, denn hinter diesen drei Schaltflächen verbergen sich dieselben drei Prozess-Schritte wie bisher bereits ausführlich beschrieben:

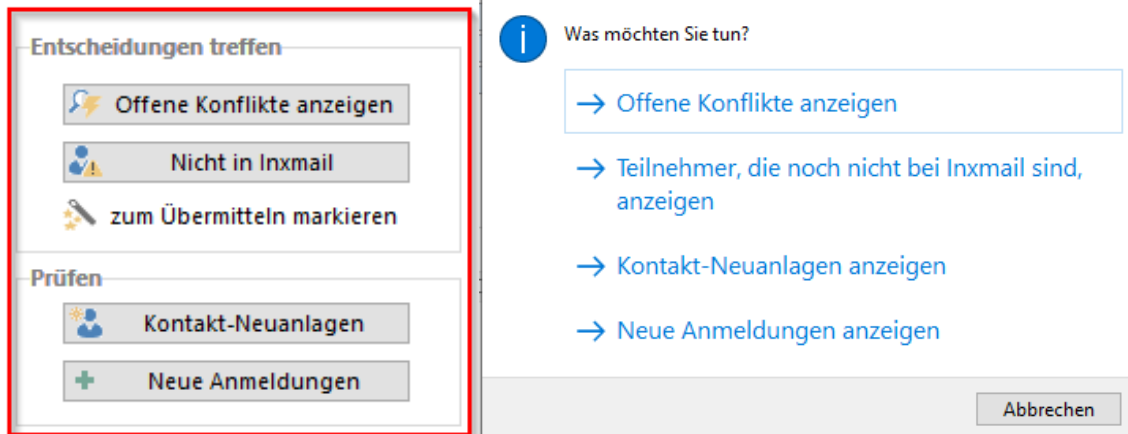
- 1.) Stand holen
- 2.) Prüfen und Entscheidungen treffen
- 3.) Entscheidungen übermitteln

Einzigste Abweichung:

Der etwas komplexere Schritt 2, in welchem Sie prüfen, vergleichen, korrigieren und Entscheidungen für die nächste Übermittlung treffen, versteckt sich hinter einer einzigen Schaltfläche.

Diese wiederum bietet dann aber wieder analog alle Möglichkeiten wie die vier Schaltflächen auf dem bisher bekannten Reiter "Listen-Aktionen":

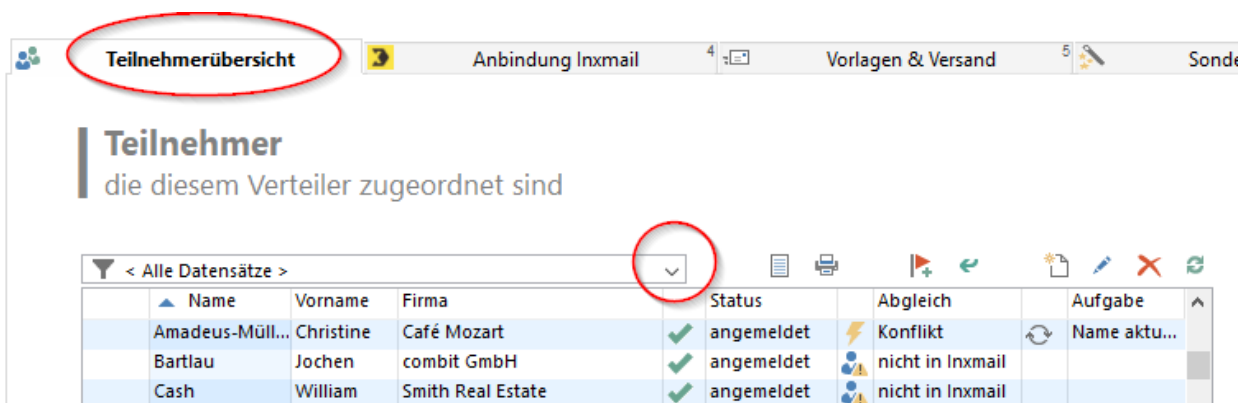
2. Prüfen...



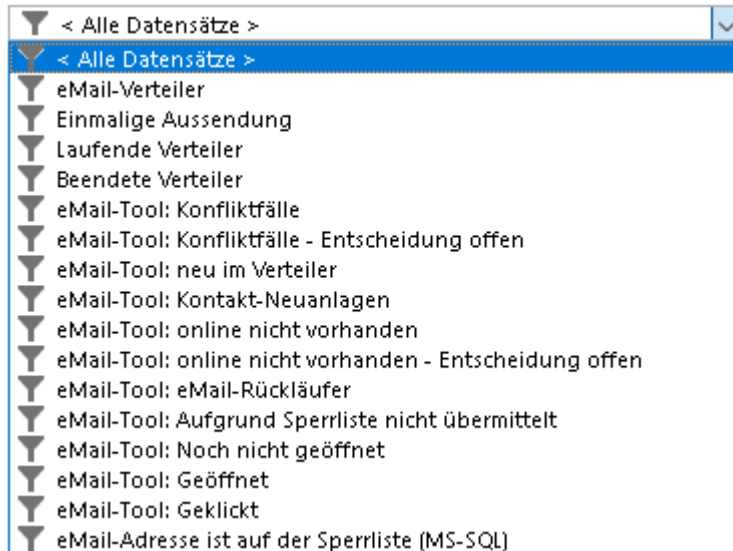
4 Prüf-Schaltflächen Reiter "Listen Aktionen" = 4 Optionen nach Betätigen der Prüfen-Schaltfläche

Containerfilter

Um sich einen Überblick der Situation zu verschaffen und auch Sonderfälle herauszufiltern, stehen zahlreiche Filter zur Verfügung. Hierzu gehen Sie auf den Reiter "Teilnehmerübersicht" auf das Drop-Down-Feld über der Auflistung der Teilnehmer ("Container"):



Folgende Filter können dabei verwendet werden:



Was verbirgt sich hinter diesen Filtern?

1.) Typ

- eMail-Verteiler**
- Einmalige Aussendung**

Hier wird auf den Typ des Verteilers gefiltert.

2.) Status

- Laufende Verteiler**
- Beendete Verteiler**

Hier wird auf den Status des Verteilers gefiltert.

3.) Abgleichergebnisse

- eMail-Tool: Konfliktfälle**
- eMail-Tool: Konfliktfälle - Entscheidung offen**
- eMail-Tool: neu im Verteiler**
- eMail-Tool: Kontakt-Neuanlagen**
- eMail-Tool: online nicht vorhanden**
- eMail-Tool: online nicht vorhanden - Entscheidung offen**

Hier wird auf definierte Abgleichergebnisse gefiltert.

4.) Rückläufer

- eMail-Tool: eMail-Rückläufer**

Es wird darauf gefiltert, ob der Status der Zuordnung ein Rückläufer-Status ist oder der Kontakt eine E-Mail-Adresse hat, welche als Rückläufer markiert ist.

5.) Aufgrund Sperrliste nicht übermittelt

- eMail-Tool: Aufgrund Sperrliste nicht übermittelt**

Es wird darauf gefiltert, ob beim Übermitteln an das E-Mail-Tool ein Datensatz bewusst nicht übermittelt wurde, da die jeweilige E-Mail-Adresse auf der globalen Sperrliste in combit CRM ist.

6.) Empfängerspezifische Reaktionen

☒ eMail-Tool: Noch nicht geöffnet

☒ eMail-Tool: Geöffnet

☒ eMail-Tool: Geklickt

Hier wird auf den Status einer Verteilerzuordnung, genauer auf bestimmte empfängerspezifische Reaktionen, gefiltert.

7.) Sperrliste

☒ eMail-Adresse ist auf der Sperrliste (MS-SQL)

Hier wird auf E-Mail-Adressen gefiltert, die in combit CRM auf der Sperrliste stehen.

Beispiel:

Der Filter "Konfliktfälle" zeigt ALLE Konfliktfälle:

☒ eMail-Tool: Konfliktfälle							
Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe		
Amadeus-Müll...	Christine	Café Mozart	angemeldet	Konflikt	Name aktu...		
Ford	James	UK Import Cars	angemeldet	Konflikt			
Frisch	Annette	Obst- und Gemüsehandel Fri...	angemeldet	Konflikt			

Der Filter "Konfliktfälle – Entscheidung offen" zeigt nur die Fälle, bei denen noch keine Abgleichsaufgabe definiert wurde:

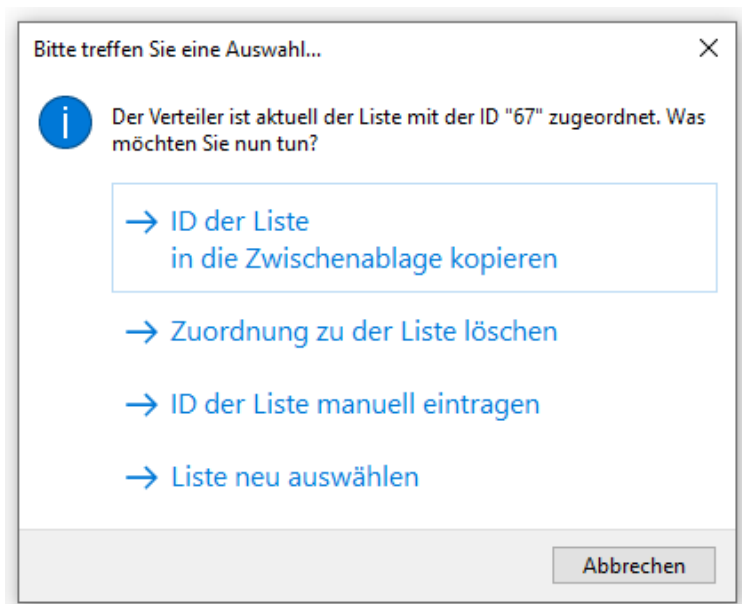
☒ eMail-Tool: Konfliktfälle - Entscheidung offen							
Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe		
Ford	James	UK Import Cars	angemeldet	Konflikt			
Frisch	Annette	Obst- und Gemüsehandel Fri...	angemeldet	Konflikt			

Selbige Containerfilter finden Sie auch in der Kontaktansicht, Reiter Verteiler.

Tipp: Containerfilter lassen sich übrigens von berechtigten Anwendern beliebig ergänzen und bearbeiten. Hierzu gehen Sie in die Ansicht Verteilerzuordnungen in das Menüband "Konfigurieren" und wählen "Filterausdrücke" aus. Hier können nun Filter für diese Ansicht als Containerfilter markiert werden (vgl. auch entsprechende Kapitel im Handbuch).

5.5 Weitere Optionen zur Liste

Sobald die Liste in combit CRM mit der Liste im E-Mail-Tool verbunden ist, dann eröffnen sich Ihnen weitere Funktionen zur Liste. Diese sind als "Profi-Funktionen" zu verstehen, welche ein tieferes Verständnis der Schnittstellen-Logik voraussetzen:

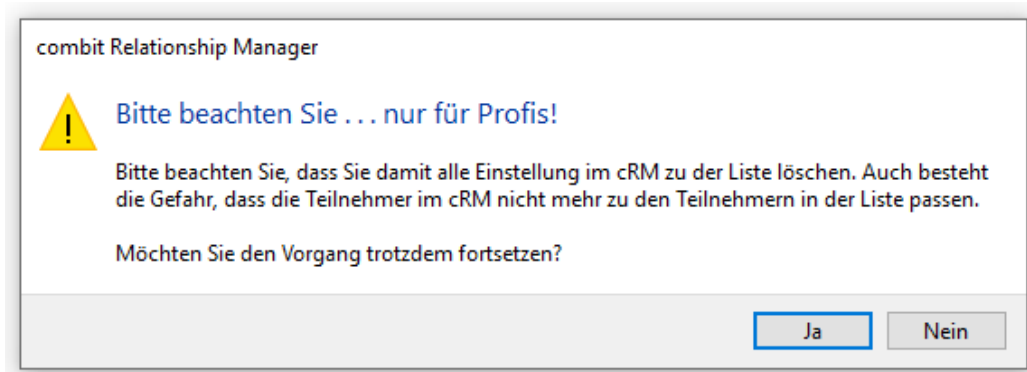


Zunächst einmal ist wichtig zu verstehen, dass eine Liste im E-Mail-Tool neben dem Namen etc. auch noch über eine technische ID z.B. 8gxd452rq verfügt. In den meisten Fällen kann man diese im E-Mail-Tool an recht versteckter Stelle einsehen.

Folgende Funktionen stehen Ihnen in combit CRM zur Verfügung:

- 1.) ID der Liste in die Zwischenablage kopieren
 - Kopiert die technische ID in die Zwischenablage

Die weiteren Optionen 2.) bis 4.) sind weitere echte Profi-Optionen. combit CRM warnt Sie hier immer zum Risiko. Daher sollten diese Funktionen möglichst nur gewählt werden, wenn Sie gerade zuvor eine vorhandene Liste zugeordnet haben (vgl. Kapitel 4.3 "Liste im E-Mail-Tool neu erstellen oder vorhandene zuordnen") und sich hierbei tatsächlich geirrt haben und direkt sofort eine andere Liste zuordnen möchten.



- 2.) Zuordnung zu der Liste löschen
 - Entkoppelt komplett die Liste in combit CRM von der Liste im E-Mail-Tool.
- 3.) ID der Liste manuell eintragen
 - Sie löschen hiermit die vorhandene Zuordnung und tragen selbst eine technische ID einer E-Mail-Tool-Liste ein.

4.) Liste neu auswählen

- Sie löschen hiermit die vorhandene Zuordnung und wählen über einen Dialog aus bereits vorhandenen Listen im E-Mail-Tool aus.

6 Mailings erstellen

Nachdem Sie nun Ihre Liste erstellt und synchronisiert haben, ist es an der Zeit ein Mailing zu erstellen. Lesen Sie hierzu gerne noch einmal das Kapitel 3.2 "Das Mailing ist eine einmalige Aussendung".

6.1 Vorbemerkung

In *Inxmail* muss das Mailing im Client selbst erstellt werden und kann dann nachträglich in combit CRM zugeordnet werden. Inxmail-Nutzer erstellen nun also zunächst das Mailing in Inxmail, danach wird ein Mailing-Datensatz in combit CRM erstellt.

6.2 Neues Mailing in combit CRM erstellen

Sie starten in Ihrer Liste: rein optisch erkennen Sie durch den blauen Balken in der Eingabemaske auf einen Blick, dass Sie in der Liste sind:

Newsletter-Verteiler

Liste - Allgemeine Daten

Titel	Newsletter-Verteiler	Kurzbez.	
Verantwortlich	THeld	Datum	
Typ	Liste		
Status	Laufend		
zu Produkt			

Anzahl Teilnehmer

77
Teilnehmer

Beschreibung

Dies ist unser größter Verteiler für alle Kunden, welchen unseren Newsletter erhalten.

davon...

69 angemeldet **0** markiert

Anbindung eMail-Tool

Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

Anbindung an Inxmail

Hier finden Sie alle Einstellungen und Funktionen rund um Inxmail.

Mailings

1. **Liste aktualisieren**
...stellen Sie zunächst sicher, dass die Teilnehmer auf dem aktuellen Stand sind.

2. **Mailing erstellen**
...nun können Sie im CRM einen Datensatz für das Mailing erstellen.

Neues Mailing erstellen

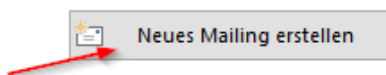
Sie gehen nun auf den Reiter "Mailings":

Liste

Nun betätigen Sie die Schaltfläche "Neues Mailing erstellen":

2. Mailing erstellen

...nun können Sie im cRM einen Datensatz für das Mailing erstellen.



combit CRM erstellt nun den Mailing-Datensatz. Rein optisch merken Sie anhand des nun orangen eingefärbten Balkens, dass Sie sich in einem Mailing befinden:

Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler"

Mailing

Mailing - Allgemeine Daten

Titel: Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler"

Verantwortlich: Administrator

Typ: Mailing

Status:

Kurzbez.:

Datum: 31.03.2020

zu Produkt:

[zurück zum Verteiler](#)

Anzahl Empfänger

69 Empfänger

Empfänger

[ansehen](#) [drucken](#)

Beschreibung

Anbindung eMail-Tool

[Whitepaper - eMail-Tool Anbindung](#)

Teilnehmerübersicht 1 **Anbindung Inxmail** Sonderfunktionen 7 Datensatz-Informationen 8

Anbindung an Inxmail

Hier finden Sie alle Einstellungen und Funktionen rund um Inxmail.

Mailing **Statistiken** **Ereignisprotokoll**

Mailing

Alles rund um Ihr Mailing...

[Vorhandenes zuordnen](#)

Liste

Die zugeordnete Liste

Sehr gut!
Das Mailing ist
im cRM der Liste "Newsletter-Verteiler"
zugeordnet.

[Gehe zur Liste](#)

Rückläufer

Alles rund um die Rückläufer zu Ihrem Mailing...

[Rückläufer abrufen](#)

[Rückläufer im cRM anzeigen](#)

Die Teilnehmer werden auch im Mailing mitgeführt. Über die Schaltflächen im Kopfbereich der Eingabemaske können Sie sich diese ebenfalls anzeigen lassen.

ACHTUNG: An diese Teilnehmer wurde nicht zwingend WIRKLICH ein Mailing versendet, da zunächst nur in combit CRM dieser Datensatz erzeugt wurde.

Teilnehmerübersicht 4 **Anbindung Inxmail** Sonderfunktionen 7 Datensatz-Informationen 8

Empfänger

die diesem Mailing zugeordnet sind...

Allgemein

Teilnehmer eines anderen Verteilers...

[...zu diesem Verteiler hinzufügen](#)

[...aus diesem Verteiler entfernen](#)

Bei mehreren Empfängern bearbeiten

[Markierungen](#) [Status](#)

Teilnehmer über Barcode-Scanner

[Hinzufügen](#) [Entfernen](#)

Name	Vorname	Firma	Status
Amadeus	Christine	Café Mozart	Noch nicht geöffnet
Cash	William		Noch nicht geöffnet
Chevalier	Amélie		Noch nicht geöffnet
Dannenmann	Brita		Noch nicht geöffnet
Färber	Emil Niklas		Noch nicht geöffnet
Fieber	Johanna		Noch nicht geöffnet
Ford	James	UK Import Cars	Noch nicht geöffnet
Frank	Hans	Luna Aventuras	Noch nicht geöffnet
Frisch	Annette		Noch nicht geöffnet
Hauser	Claudia		Noch nicht geöffnet
Heinze	Gerda		Noch nicht geöffnet
Herzog	Inga		Noch nicht geöffnet
Hoch	Katrin	Elektronik-Großhandel Schmidt AG	Noch nicht geöffnet
Jäger	Egon		Noch nicht geöffnet
Jones	Samuel		Noch nicht geöffnet

Hinweis: An diese Teilnehmer wollten Sie Ihr Mailing ursprünglich versenden.
Diese können von den tatsächlichen Empfängern abweichen, wenn Sie das Mailing nicht sofort versendet haben.

Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler"

Mailing

Mailing - Allgemeine Daten Titel: Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler" Verantwortlich: Administrator Typ: Mailing Status: zu Produkt: Kurzbez.: Datum: 31.03.2020 zurück zum Verteiler		Anzahl Empfänger 69 Empfänger	Beschreibung
		Empfänger ansehen drucken	Anbindung eMail-Tool Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

In combit CRM sind Liste und Mailing nun fest miteinander verknüpft. Man kann zwischen beiden hin und her springen: Im Mailing gibt es hierzu zwei Schaltflächen:

Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler"

Mailing

Mailing - Allgemeine Daten Titel: Mailing zu der Liste "Newsletter-Verteiler" Verantwortlich: Administrator Typ: Mailing Status: zu Produkt: Kurzbez.: Datum: 31.03.2020 zurück zum Verteiler		Anzahl Empfänger 69 Empfänger	Beschreibung
		Empfänger ansehen drucken	Anbindung eMail-Tool Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

Teilnehmerübersicht 1	Anbindung Inxmail	Sonderfunktionen 7	Datensatz-Informationen 8						
Anbindung an Inxmail Hier finden Sie alle Einstellungen und Funktionen rund um Inxmail.									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mailing</th> <th>Statistiken</th> <th>Ereignisprotokoll</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Mailing Alles rund um Ihr Mailing... Vorhandenes zuordnen </td> <td> Liste Die zugeordnete Liste Sehr gut! Das Mailing ist im CRM der Liste "Newsletter-Verteiler" zugeordnet. Gehe zur Liste </td> <td> Rückläufer Alles rund um die Rückläufer zu Ihrem Mailing... Rückläufer abrufen Rückläufer im CRM anzeigen </td> </tr> </tbody> </table>				Mailing	Statistiken	Ereignisprotokoll	Mailing Alles rund um Ihr Mailing... Vorhandenes zuordnen	Liste Die zugeordnete Liste Sehr gut! Das Mailing ist im CRM der Liste "Newsletter-Verteiler" zugeordnet. Gehe zur Liste	Rückläufer Alles rund um die Rückläufer zu Ihrem Mailing... Rückläufer abrufen Rückläufer im CRM anzeigen
Mailing	Statistiken	Ereignisprotokoll							
Mailing Alles rund um Ihr Mailing... Vorhandenes zuordnen	Liste Die zugeordnete Liste Sehr gut! Das Mailing ist im CRM der Liste "Newsletter-Verteiler" zugeordnet. Gehe zur Liste	Rückläufer Alles rund um die Rückläufer zu Ihrem Mailing... Rückläufer abrufen Rückläufer im CRM anzeigen							

In der Liste wiederum finden Sie alle Mailings. Über Doppelklick auf einen Eintrag der Liste springen Sie in das jeweilige Mailing:

Newsletter-Verteiler

Liste

Liste - Allgemeine Daten

Titel: Newsletter-Verteiler

Verantwortlich: THeld

Typ: Liste

Status: Laufend

zu Produkt:

Kurzbez.:

Datum:

Anzahl Teilnehmer

77

Teilnehmer

Beschreibung

Dies ist unser größter Verteiler für alle Kunden, welchen unseren Newsletter erhalten.

davon...

69

angemeldet

0

markiert

Anbindung eMail-Tool

Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

Teilnehmerübersicht
Anbindung Inxmail
Vorlagen & Versand
Sonderfunktionen
Datensatz-Informationen

Anbindung an Inxmail

Hier finden Sie alle Einstellungen und Funktionen rund um Inxmail.

Listen-Aktionen

Mailings

Ereignisprotokoll

< Alle Datensätze >

Verteilername	Verantwortlich	VerteilerKurz	Typ	Datum
März Aussendung	Administrator		2	10.03.2020
April Aussendung	Administrator		2	20.04.2020
Mai Aussendung	Administrator		2	01.05.2020

1. Liste aktualisieren
...stellen Sie zunächst sicher, dass die Teilnehmer auf dem aktuellen Stand sind.

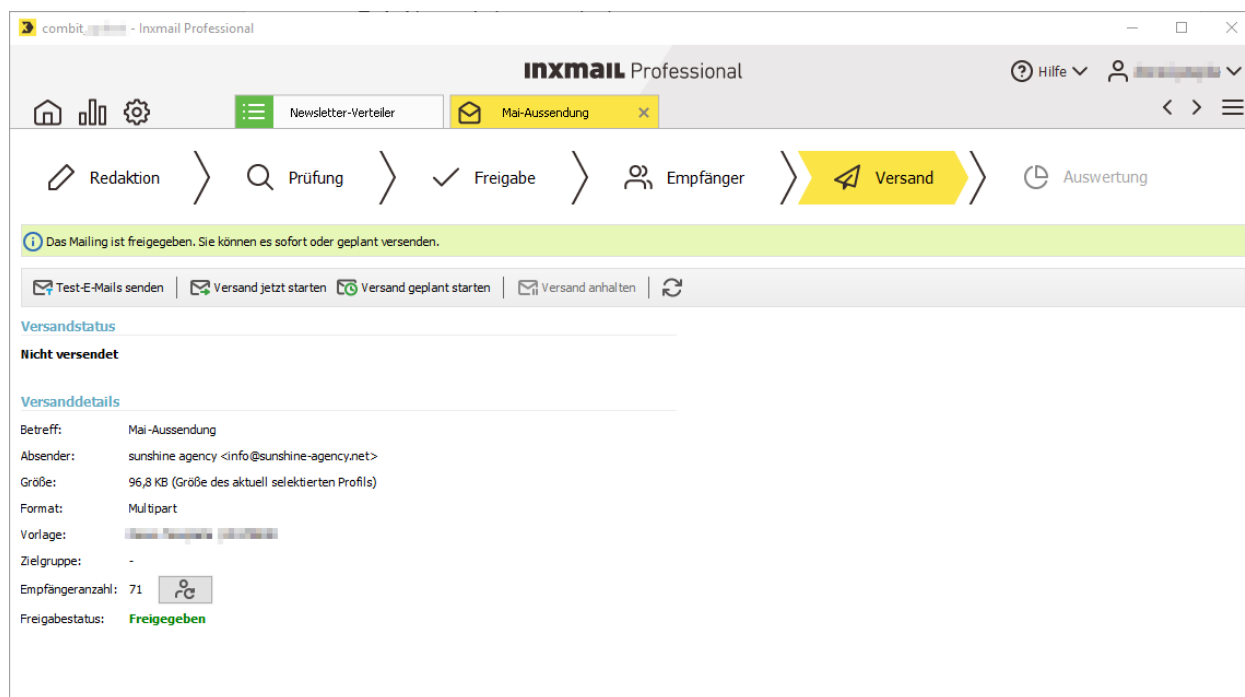
2. Mailing erstellen
...nun können Sie im CRM einen Datensatz für das Mailing erstellen.

Neues Mailing erstellen

6.3 Nun wird versendet!

Es ist soweit – im E-Mail-Tool senden Sie nun Ihr Mailing an die Teilnehmer. Sie genießen nun alle im Vorwort erwähnten Vorzüge eines E-Mail-Tools:

- Hochwertiges und modernes Design Ihrer E-Mails durch einen integrierten Vorlagendesigner
- Responsive Design für die unterschiedlichen Bildschirmformate und verschiedenen Endgeräte (z. B. Smartphones, Tablets und PCs)
- Voll integrierter An- und Abmeldeprozess für Newsletter
- Tracking, also Antworten auf die Fragen: Wie erfolgreich war denn Ihre E-Mail? Wie kam sie denn an?
- Zeitgesteuerter Versand
- und vieles, vieles mehr...



Da combit CRM über die Schnittstelle mit dem E-Mail-Tool verbunden ist, stehen Ihnen wie ebenfalls im Vorwort erwähnt nun viele Funktionen zur Verfügung: Daten zum Erfolg Ihrer Mailings werden übersichtlich in combit CRM selbst dargestellt. Rückläufer-Informationen landen ebenfalls direkt in combit CRM. Mehr hierzu in den folgenden Abschnitten.

Informationen zum tatsächlichen Empfängerkreis

ACHTUNG: der Teilnehmerkreis des Mailings in combit CRM kann leicht von dem tatsächlichen Empfängerkreis, welcher das Mailing erhalten wird, abweichen! Warum ist das so?

Vielleicht haben Sie gestern alle Vorbereitungen in beiden Systemen getroffen und erst heute am Nachmittag die tatsächliche Aussendung vorgenommen. In der Zeit seit der Erstellung des Mailings in combit CRM lebte die Liste aber nun weiter: es war Bewegung in der Liste, potentiell in beiden Systemen. Sie haben sogar vorbildlich die Synchronisation vorgenommen. Davon kriegt aber der Mailing-Datensatz in combit CRM nichts mehr mit. Das Mailing ging nun heute Nachmittag an den ganz aktuellen Teilnehmerkreis aus Ihrem E-Mail-Tool.

Wir empfehlen daher den Zeitpunkt der Erstellung Ihres Mailing-Datensatzes in combit CRM genau vor der tatsächlichen Aussendung durchzuführen. So generieren Sie eine sehr realistische Historie in combit CRM, an wen das Mailing tatsächlich versendet wurde.

Ihr Benefit:

Eine solche Information über den Empfängerkreis eines Mailings bietet Ihnen KEIN E-Mail-Tool, da diese lediglich die Anzahl der Teilnehmer abspeichern inklusive aller relevanten Auswertungsdaten wie Rückläufer, Klickraten etc.

6.4 Rückläufer

Rückläufer sind E-Mails, welche aus diversen Gründen nicht zugestellt werden konnten. Hierbei stehen in der Verteilerzuordnung folgende Status zur Verfügung:

⚠	dauerhaft unzustellbar
⚠	temporär unzustellbar
⚡	allgemeiner Rückläufer

- Dauerhaft unzustellbar bedeutet, dass es die E-Mail-Adresse nicht gibt (Hardbounce).
- Temporär unzustellbar kann z.B. durch ein überfülltes Postfach oder einen Abwesenheitsassistenten, wenn eine Person im Urlaub ist, verursacht werden (Softbounce).
- Allgemeiner Rückläufer: insofern das Tool nicht die o.g. Status unterscheidet kann.

In unserem Mailing in Inxmail haben sich 6 Rückläufer ergeben:

combit_apitest - Inxmail Professional

inxmail Professional

Newsletter-Verteiler | Mail-Aussendung

Posteingang | Bounces | Kategorien | Optionen

Filter

Kategorie	Betroffener Empfänger	Absender	Betreff	Eingangsnummer
Erhalt eines Softbounces	frank@luna-aventuras.net	Mailer-Daemon@mail.combit.net	mail.combit.net Mail delivery failed : returning messa...	
Erhalt eines Softbounces	mustermann@luna-aventuras.net	Mailer-Daemon@mail.combit.net	mail.combit.net Mail delivery failed : returning messa...	
Erhalt eines Softbounces	schrauber@luna-aventuras.net	Mailer-Daemon@mail.combit.net	mail.combit.net Mail delivery failed : returning messa...	
Erhalt eines Softbounces	soleil@luna-aventuras.net	Mailer-Daemon@mail.combit.net	mail.combit.net Mail delivery failed : returning messa...	
Erhalt eines Softbounces	mehler@luna-aventuras.net	Mailer-Daemon@mail.combit.net	mail.combit.net Mail delivery failed : returning messa...	
Erhalt eines Hardbounces	cash@relationship-manager.n	MAILER-DAEMON	Undelivered Mail Returned to Sender	

Über die Schaltfläche "Rückläufer abrufen" können die Rückläufer abgefragt werden. Für einen Filter in combit CRM mit allen Rückläufern kann "Rückläufer anzeigen" betätigt werden:

Mailing | Statistiken | Ereignisprotokoll

Mailing

Alles rund um Ihr Mailing...

Vorhandenes zuordnen

Liste

Die zugeordnete Liste

Sehr gut!
Das Mailing ist
im CRM der Liste 'Newsletter-Verteiler'
zugeordnet.

Gehe zur Liste

Rückläufer

Alles rund um die Rückläufer zu Ihrem Mailing...

Rückläufer abrufen

Rückläufer im CRM anzeigen

So werden Ihnen die gefilterten Rückläufer angezeigt:

Verteiler	Name	Vorname	Firma	Status im CRM
Mai-Aussendung	Soleil	Jean	Luna Aventuras	temporär unzustellbar
Mai-Aussendung	Frank	Hans	Luna Aventuras	temporär unzustellbar
Mai-Aussendung	Mustermann	Olaf	Luna Aventuras	temporär unzustellbar
Mai-Aussendung	Schrauber	Markus	Luna Aventuras	temporär unzustellbar
Mai-Aussendung	Mehler	Karl-Heinz	Luna Aventuras	temporär unzustellbar
Mai-Aussendung	Cash	William	Smith Real Estate	dauerhaft unzustellbar

Alle "Dauerhaft unzustellbar" rückgelaufenen E-Mail-Adressen werden zudem in der Kontaktansicht als Rückläufer markiert sowie die E-Mail-Adresse rot hinterlegt:

Kommunikation **Account** **Firma**

Präferenz eMail **Sprache**

Telefon 212-557/0999999 **Telefon 2**

Mobil **Mobil privat**

Telefax 212-557/0999998

eMail cash@relationship-manager.net

eMail2

6.5 Statistiken

Besonders spannend wird es nun, sich die Erfolgskennzahlen in combit CRM zu laden.

In Inxmail befinden sich diese z.B. hier:

inxmail Professional

Newsletter-Verteiler x Mai-Aussendung

Mailings Split-Test-Mailings Trigger-Mailings

Name	Betreff	Änderungs...	Versanddatum	Informationen
Mai-Aussendung	Mai-Aussendung	In Bearbeitung...	14.05.2019 13...	71 versendet / 97,0 KB

▼ Details 1 von 1 Mailings ausgewählt

Mai-Aussendung

Betreff: Mai-Aussendung

Versand: Heute versendet, 13:19 | 71 Empfänger

Änderung: heute, 13:16

Erstellung: heute, 13:13

Vorlage: Standard

Design: Standard

Format: ID Multipart (HTML + Text) | 464

Größe: 97,0 KB

Zielgruppe: -

Erfolgskennzahlen

71 Empfänger

91,55% (65) erreicht | 8,45% (6) Hard- und Softbounces

Öffnungen: 3,08% (2)

Klicks: 0% (0)

Abmeldungen: 0% (0)

Keine Reaktion: 96,92% (63)

Click-To-Open-Rate (CTOR)

Unmittelbar nach dem Versand sehen diese Daten natürlich noch nicht sehr interessant aus. In combit CRM gehen Sie einfach auf den Reiter "Statistiken" und betätigen die Schaltfläche "Allgemeine Statistiken abrufen". Nun werden die Zahlen aus Inxmail abgeholt und in combit CRM grafisch aufbereitet:



Zusätzlich können Sie auch die statistischen Werte für jeden einzelnen Empfänger abrufen. Hierfür genügt ein Klick auf die Schaltfläche „Empfängerspezifische Statistiken abrufen“. Sie sehen dann in der Teilnehmerübersicht, ob ein Empfänger eine E-Mail noch nicht geöffnet, geöffnet oder sogar geklickt hat.

Mailing zu der Liste "Newsletter"

Mailing

Mailing - Allgemeine Daten

Titel: Mailing zu der Liste "Newsletter"
 Verantwortlich: LFrisch
 Typ: Mailing
 Status: Laufend
 zu Produkt:

Kurzbez.:
Datum:

zurück zum Verteiler

Anzahl Empfänger
71 Empfänger

Beschreibung

Anbindung eMail-Tool
Whitepaper - eMail-Tool Anbindung

Empfänger
ansehen drucken

Teilnehmerübersicht Anbindung Inxmail Sonderfunktionen Datensatz-Informationen

Empfänger
die diesem Mailing zugeordnet sind...

< Alle Datensätze >

Name	Vorname	Firma	Status
Amadeus	Christine	Café Mozart	Geklickt
Bartlau	Jochen	combit GmbH	Geöffnet
Cash	William	Smith Real Estate	Noch nicht geöffnet
Chevalier	Amélie	Le Hôtel du Pont Deux	Noch nicht geöffnet
Eggstein	Björn Florian	combit GmbH	Geöffnet
Fieber	Johanna	Nachtclub Saturday Night	Geöffnet
Ford	James	UK Import Cars	Noch nicht geöffnet
Fouquet	Antoine	Hôtel le Premier	Geöffnet
Frank	Hans	Luna Aventuras	Noch nicht geöffnet
Frisch	Annette	Obst- und Gemüsehandel Frisch GmbH	Geklickt
Hauser	Claudia	Immobilien Hauser	Noch nicht geöffnet
Hertrich	Claudia	combit GmbH	Noch nicht geöffnet
Herzog	Inga	Café zum Roten Haus	Noch nicht geöffnet
Hoch	Katrin	Elektronik-Großhandel Schmidt AG	Noch nicht geöffnet
Jäger	Egon	Schützenverein Blattschuss e.V.	Noch nicht geöffnet

Allgemein

Teilnehmer eines anderen Verteilers...

...zu diesem Verteiler hinzufügen

...aus diesem Verteiler entfernen

Bei mehreren Empfängern bearbeiten

Markierungen Status

Teilnehmer über Barcode-Scanner

Hinzufügen Entfernen

Hinweis: An diese Teilnehmer wollten Sie Ihr Mailing ursprünglich versenden.
Diese können von den tatsächlichen Empfängern abweichen, wenn Sie das Mailing nicht sofort versendet haben.

Wichtig: Um diese Funktion unter Verwendung von Inxmail nutzen zu können, müssen Sie die Erfassung von empfangerspezifischen Reaktionen in den Listen-Einstellungen bereits bei der Erstellung einer Liste erlauben.

Liste

Es stehen Ihnen zudem verschiedene Filter-Möglichkeiten für die empfängerspezifischen Reaktionen zur Verfügung:

Seite 55

7 Ereignisprotokoll

Während der Kommunikation der beiden Systeme durch die Schnittstelle haben wir die Möglichkeit gewisse Meldungen zu generieren und diese in das so genannte Ereignisprotokoll einzufügen. Dies ist eine separate Ansicht in combit CRM und kann auch von anderen Prozessen genutzt werden wie z.B. dem E-Mail-Autopiloten oder individuellen Skripten.

Sowohl in den Listen, Mailings als auch in den einzelnen Verteilerzuordnungs-Datensätzen werden gewisse Ereignisse über das Ereignisprotokoll nachvollziehbar hinterlegt. Sie finden diese Meldungen in den jeweiligen Reitern mit Namen "Ereignisprotokoll".

Anmerkung: Aktuell werden bisher einzig in den Verteilerzuordnungen Ereignisse protokolliert.

Beispiel:

In der Verteilerzuordnung wird die Protokollmeldung eingebunden:

Anbindung an eMail-Tool | Ereignisprotokoll | Datensatz-Informationen

Informationen zum Abgleich mit Inxmail

zu diesem Teilnehmer bzw. zu dieser Verteilerzuordnung

1. Ergebnisse des letzten Abgleichs mit Inxmail

Ergebnis: Konflikt ⚡

Abgleich am 13.05.2019 - 12:55 Uhr
angestoßen von Administrator

Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-manager.net" im cRM erfolgreich gefunden.

Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail-Adresse amadeus@relationship-manager.net von den im cRM vorhandenen Daten in der Ansicht "Kontakte" unterscheiden.

Im konkreten Fall geht es um den Nachnamen:
Nachname im cRM: Amadeus-Müller
Nachname im eMail-Tool: Amadeus

Kontakt: Christine Amadeus-Müller

Status im cRM:
Status: angemeldet ✓
gesetzt am 10.05.2019 - 00:00 Uhr
gesetzt durch Administrator

Status in Inxmail:
Status: angemeldet ✓
Abgleich vom 13.05.2019 - 12:55 Uhr

2. Abgleichsaufgabe...

Sehr gut!
Sie haben eine Entscheidung für den nächsten Abgleich getroffen.

Name aktualisieren ↻

gesetzt am 13.05.2019 - 12:57 Uhr
gesetzt durch Administrator

Im Reiter Ereignisprotokoll sehen Sie die Meldungen eines jeden Abgleichs für den Teilnehmer bei dieser Liste:

Anbindung an eMail-Tool 1 **Ereignisprotokoll** 3 Datensatz-Informationen

Ereignisprotokoll-Einträge zu dieser Verteilerzuordnung

Hier finden Sie alle Protokolleinträge z.B. mit Bezug auf den eMail-Autopilot oder Ihr eMail-Tool

< Alle Datensätze >

Geprüft	Typ	DatumZeit	EreignisprotokollID	GruppenID	Kommentar
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 12:55:45	172	1000027	Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail- ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 12:55:45	171	1000027	Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail- ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 12:55:45	170	1000027	Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-ma ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 10:45:55	89	1000017	Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail- ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 10:45:55	88	1000017	Beim Abgleich wurde festgestellt, dass sich die Daten des Empfängers mit der eMail- ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	13.05.2019 10:45:55	87	1000017	Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-ma ...
<input type="checkbox"/>	Inxmail	10.05.2019 13:46:23	8	1000008	Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-ma ...

In der Ansicht Ereignisprotokoll sieht es wie folgt aus:

Ereignisprotokoll x Verteilerzuordnungen x +

Information

Meldung zum Inxmail

SUNSHINE agency

Allgemein

DatumZeit: 13.05.2019 12:55:45

Typ: Inxmail

Grad: Information

Ereignisprotokoll ID: 170

Gruppen ID: 1000027

☐ Geprüft

Datensatz zur Meldung

Ansichtsnamen: Verteilerzuordnungen

Fremddatens. ID: 154daf5bf8eb469fb25f6f3bfac25de2

zum Datensatz springen

Angaben zum Auslöser der Meldung

LoginName: Administrator

Script: MailToolManagement.vbs

Prozedur: UpdateGroupAssignment

Detail-Informationen 2 Datensatz-Informationen

Detail-Informationen

zu dieser Meldung

Detail-Informationen

Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-manager.net" im CRM erfolgreich gefunden.

8 Sonderfall "Löschen"

Gerade wenn man über eine Schnittstelle mit einem anderen System kommuniziert und Datenbestände auf beiden Seiten gleich halten möchte, also regelmäßig synchronisiert, sollte man mit dem Thema Löschen sensibel umgehen.


Es gibt verschiedene Fälle was es zu Löschen gilt: Entweder man möchte einen Teilnehmer löschen oder gar den gesamten Verteiler oder ein Mailing löschen.

8.1 Teilnehmer aus der Liste löschen

Ein Teilnehmer wird in combit CRM grundsätzlich aus einem Verteiler gelöscht, indem man seine Verteilerzuordnung löscht. Sie können u.a. über diese Schaltfläche löschen. Andere Möglichkeiten sind Rechtsklick auf den Datensatz etc.

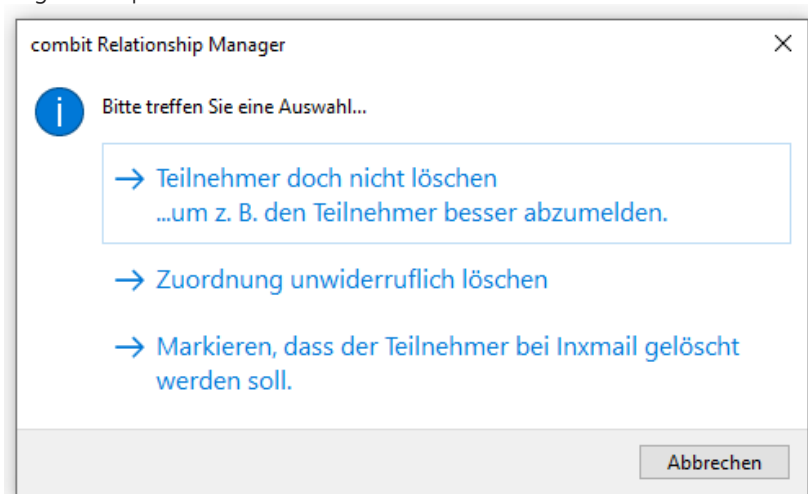
Teilnehmer
die diesem Verteiler zugeordnet sind

< Alle Datensätze >



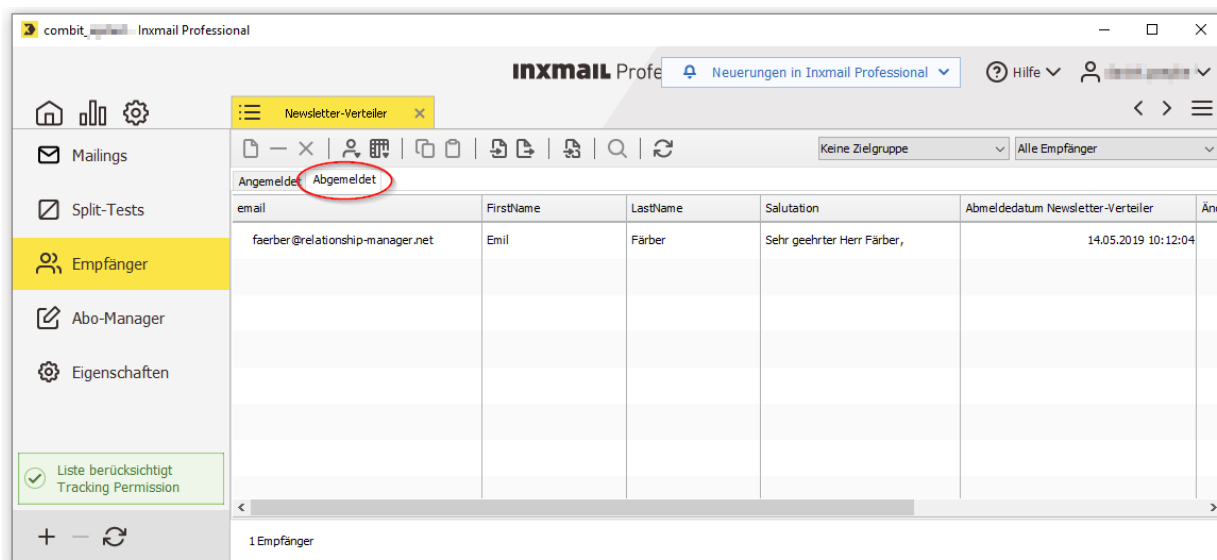
	Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe
	Amadeus	Christine	Café Mozart	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	
	Bartlau	Jochen	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	
	Cash	William	Smith Real Estate	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	
	Chevalier	Amélie	Le Hôtel du Pont Deux	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	
	Dannenmann	Brita	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	
	Eggstein	Björn Floria	combit GmbH	✓ angemeldet	✓ erfolgreich	

Sobald Sie nun aber mit einer Liste im E-Mail-Tool verbunden sind, müssen wir uns darum kümmern, dass auch im E-Mail-Tool der Teilnehmer aus der Liste gelöscht wird. combit CRM warnt Sie nun und bietet folgende Optionen an:



- 1.) Teilnehmer doch nicht löschen → der Vorgang wird abgebrochen. Sie können nun z.B. den Teilnehmer abmelden, also in der Verteilerzuordnung die Abgleichsaufgabe "Abmeldestatus setzen" wählen und das Ergebnis an das E-Mail-Tool übermitteln.

In Inxmail beispielsweise finden Sie abgemeldete Teilnehmer auf einem separaten Reiter:



- 2.) Zuordnung unwiderruflich löschen → wenn Sie die Zuordnung dennoch löschen, müssen Sie ebenfalls in Ihrem E-Mail-Tool separat manuell den Teilnehmer löschen.

Falls Sie dies vergessen, wird der Teilnehmer beim nächsten Abgleich wieder in combit CRM angezeigt mit dem Abgleichergebnis "neu im Verteiler".

- 3.) Markieren, dass der Teilnehmer bei Inxmail gelöscht werden soll → diese Funktion setzt in der Verteilerzuordnung die Abgleichsaufgabe "Löschen". Dies können Sie alternativ auch manuell vornehmen.

Nach der Übermittlung der Entscheidung an das E-Mail-Tool wird automatisiert die Verteilerzuordnung in combit CRM gelöscht. Sie haben somit einen sauberen Zustand in beiden Systemen.

Besonderheit Inxmail:

ACHTUNG - bei Inxmail bedeutet das Löschen eines Teilnehmers, dass dieser global aus ALLEN Listen, welche es bei Inxmail gibt, entfernt wird. Diese Aktion ist nicht umkehrbar und sollte daher gezielt eingesetzt werden (Vgl. hierzu auch Kapitel "Mögliche Abgleichergebnisse").

8.2 Kontakt-Datensatz löschen

Wenn Sie einen kompletten Kontakt-Datensatz löschen, werden durch combit CRM alle seine Verteilerzuordnungen gelöscht und wir haben über die Schnittstelle keine Chance dies noch dem E-Mail-Tool mitzuteilen.

Daher prüfen Sie bitte vor einem solchen Löschvorgang sorgfältig bestehende Verteilerzuordnungen und löschen Sie vorab über o.g. Optionen.

Wenn Sie dies vergessen, dann wird beim nächsten Abgleich über die Schnittstelle der Teilnehmer wieder neu in combit CRM angelegt mit Abgleichergebnis "Kontakt-Neuanlage".

8.3 Liste löschen

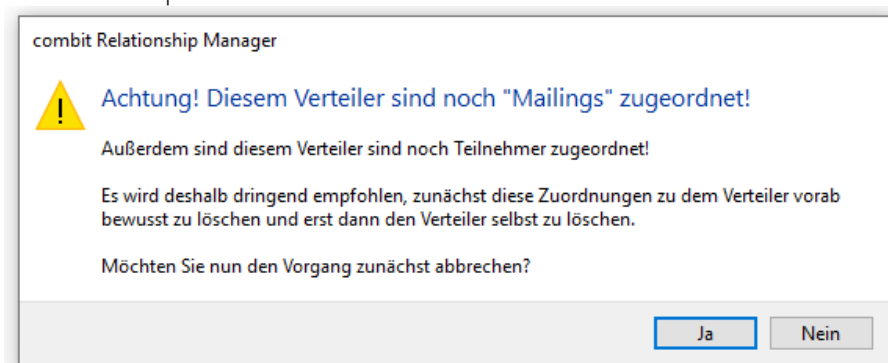
ACHTUNG:

Es ist NICHT möglich über die Schnittstelle eine Liste im E-Mail-Tool zu löschen! Dies müssen Sie im E-Mail-Tool manuell vornehmen.

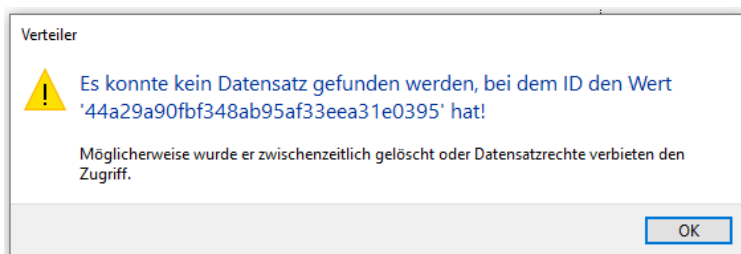
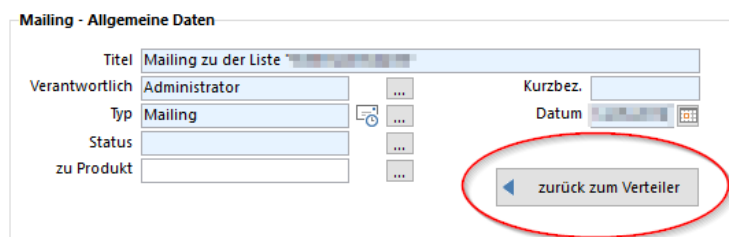
Wie geht man in combit CRM vor?

Grundsätzlich empfehlen wir eine Liste nur dann zu löschen, wenn man sich bei der initialen Anlage vertan hat. Ansonsten hat eine Historie fachlich einen unheimlich großen Mehrwert.

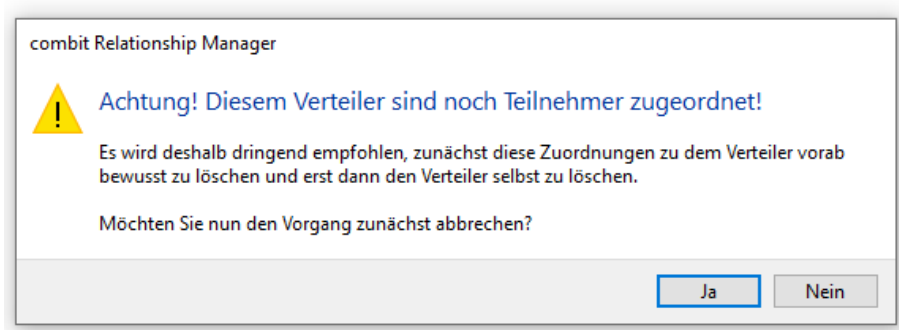
Wenn Sie eine Liste löschen, dann prüft combit CRM, ob noch Mailings und Teilnehmer vorhanden sind und warnt Sie entsprechend. Diese sollten Sie vorab bewusst löschen.



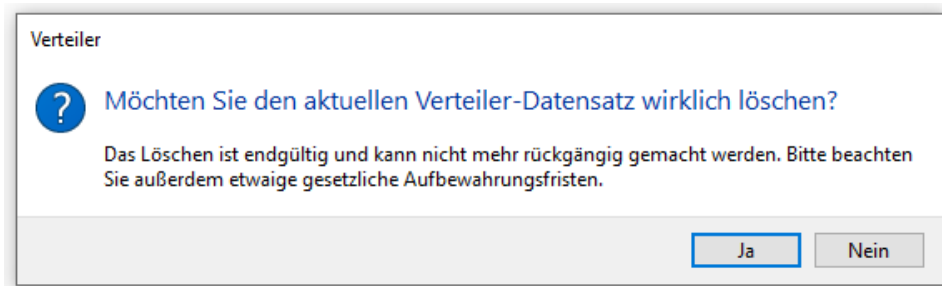
Wenn Sie die Mailings nicht löschen, bleiben diese ganz bewusst im System erhalten. Allerdings ist nun die Zuordnung (Verbindung zum E-Mail-Tool) zur Liste nicht mehr gegeben. Daher wird dann bspw. diese Schaltfläche auch nicht mehr funktionieren:



Wenn keine Mailings (mehr) zugeordnet sind, dann prüft combit CRM, ob noch Teilnehmer zugeordnet sind und warnt Sie:



Wenn Sie sich sicher sind, dann können Sie durch "Nein" fortfahren und im nächsten Dialog durch "Ja" letztendlich den Verteiler löschen:



8.4 Mailing löschen

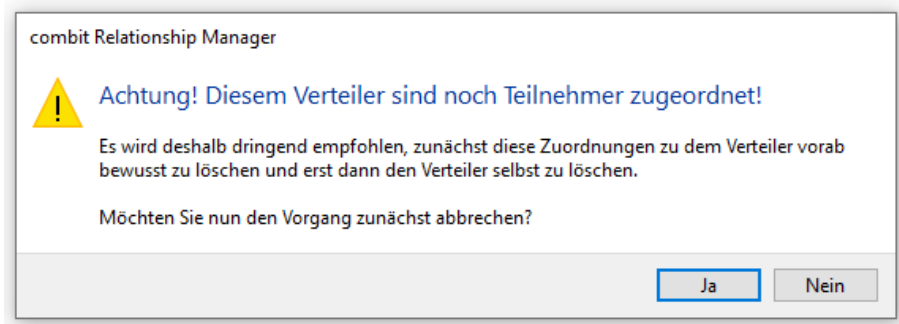
ACHTUNG:

Es ist NICHT möglich über die Schnittstelle ein Mailing im E-Mail-Tool zu löschen! Dies müssen Sie im E-Mail-Tool manuell vornehmen.

Wie geht man in combit CRM vor?


Grundsätzlich empfehlen wir ein Mailing nun dann zu löschen, wenn man sich bei der initialen Anlage vertan hat. Ansonsten hat eine Historie fachlich einen unheimlich großen Mehrwert.

combit CRM prüft, ob Teilnehmer zugeordnet sind und warnt Sie vorab:



Wenn Sie sich sicher sind, dann können Sie durch "Nein" fortfahren und im nächsten Dialog durch "Ja" letztendlich das Mailing löschen:

Verteiler

 Möchten Sie den aktuellen Verteiler-Datensatz wirklich löschen?

Das Löschen ist endgültig und kann nicht mehr rückgängig gemacht werden. Bitte beachten Sie außerdem etwaige gesetzliche Aufbewahrungsfristen.

9 Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln beschrieben, ist die E-Mail-Adresse der relevante Schlüssel für den Abgleich zwischen E-Mail-Tool und combit CRM. Was passiert nun also, wenn sich die E-Mail-Adresse einer Person ändert, welche aber in einem lebenden Verteiler zugeordnet ist?

Dies ist durchaus ein kritischer Vorgang, welcher nicht automatisiert unterstützt wird. Daher für Sie gleich vorab unsere Empfehlung. Folgend können Sie sich bei Interesse noch informieren, warum dies technisch notwendig ist und was passiert, wenn Sie nur in EINEM System eine Änderung vornehmen.

9.1 Handlungs-Empfehlung

Wenn eine solche Änderung einer E-Mail-Adresse ansteht, dann sollten diese parallel in BEIDEN Systemen manuell angepasst werden. So passt auch beim nächsten Abgleich direkt wieder alles zusammen.

Sonderfall Sperrliste: Wenn Sie die E-Mail-Adresse auf die Sperrliste setzen und diese bereits einer oder mehreren Listen zugeordnet ist, so müssen Sie in ALLEN Verteilerzuordnungen die Abgleichentscheidung „abmelden“ oder „löschen“ treffen. Es gibt hier keinen Automatismus. combit CRM verhindert lediglich ein Übermitteln an das E-Mail-Tool.

9.2 Was sind die technischen Hintergründe?

Betrachten wir ein konkretes Beispiel: Frau Christine Amadeus hat zum Zeitpunkt der Übertragung an das E-Mail-Tool folgende E-Mail-Adresse: *amadeus@relationship-manager.net*. Sie ist unserem Newsletter-Verteiler zugeordnet. Wir übermitteln diese an das E-Mail-Tool.

In combit CRM:	Christine Amadeus, <i>amadeus@relationship-manager.net</i>
Im E-Mail-Tool:	Christine Amadeus, <i>amadeus@relationship-manager.net</i>

Alles passt zusammen. Nun ruft Fr. Amadeus uns an und teilt uns mit, sie künftig nur noch über die E-Mail-Adresse *Christine@ProviderXYZ.net* anzuschreiben.

Szenario A

Wir ändern in der Kontakte-Ansicht die E-Mail-Adresse ab. Da wir in combit CRM relational arbeiten, ist sofort die Zuordnung zum Newsletter-Verteiler in combit CRM auf aktuellem Stand:

In combit CRM:	Christine Amadeus, <i>Christine@ProviderXYZ.net</i>
Im E-Mail-Tool:	Christine Amadeus, <i>amadeus@relationship-manager.net</i>

Was passiert nun beim Abgleich mit dem E-Mail-Tool?

- combit CRM erhält eine E-Mail-Adresse, die er nicht mehr kennt, nämlich die "alte" und legt daher eine neue Christine Amadeus mit eben dieser "alten" E-Mail-Adresse an.
- Die neue E-Mail-Adresse wiederum kennt das E-Mail-Tool nicht. Die vorhandene Zuordnung mit der neuen E-Mail-Adresse erhält daher das Abgleichergebnis "nicht im E-Mail-Tool".

In combit CRM:	Christine Amadeus, <i>Christine@ProviderXYZ.net</i> → nicht im E-Mail-Tool
	Christine Amadeus, <i>amadeus@relationship-manager.net</i> → Neuanlage

Im E-Mail-Tool: Christine Amadeus, *amadeus@relationship-manager.net*

Um die Situation zu "reparieren" würden Sie in combit CRM den neu angelegten Kontakt löschen wobei die neu angelegte Zuordnung automatisch mitgelöscht wird. Danach löschen Sie manuell Frau Amadeus aus dem E-Mail-Tool. In combit CRM setzen Sie nun die Aufgabe bei der als "nicht im E-Mail-Tool" markierten Zuordnung auf "Teilnehmer übermitteln" und beim nächsten Abgleich mit dem E-Mail-Tool passt wieder alles zusammen.

Szenario B

Falls wir nur im E-Mail-Tool die E-Mail-Adresse abändern und nicht in combit CRM, so ist die Lage wie folgt:

In combit CRM: Christine Amadeus, *amadeus@relationship-manager.net*
Im E-Mail-Tool: Christine Amadeus, *Christine@ProviderXYZ.net*

Beim Abgleich mit dem E-Mail-Tool wären dies die Abgleichergebnisse:

In combit CRM: Christine Amadeus, *Christine@ProviderXYZ.net* → *Neuanlage*
Christine Amadeus, *amadeus@relationship-manager.net* → *nicht im E-Mail-Tool*
Im E-Mail-Tool: Christine Amadeus, *Christine@ProviderXYZ.net*

Um die Situation zu "reparieren" würden Sie in combit CRM den neu angelegten Kontakt löschen wobei die neu angelegte Zuordnung automatisch mitgelöscht wird. Danach löschen Sie manuell Frau Amadeus aus dem E-Mail-Tool. Es ist nichts weiter zu tun, da der nächste Abgleich mit dem E-Mail-Tool erfolgreich ausgeführt wird.

Fazit:

In beiden Szenarien haben wir also ungünstige Neuanlagen von Kontakten und nicht mehr zueinander passende Daten und müssen nicht ganz intuitive "Reparatur"-Arbeiten leisten. Das Fazit was zu tun ist: Wenn eine solche Änderung einer E-Mail-Adresse ansteht, dann sollte diese schlichtweg parallel in BEIDEN Systemen manuell angepasst werden. So passt auch beim nächsten Abgleich direkt wieder alles zusammen.

