



Serienmail

für

Microsoft Outlook





Inhalt

1	Serien-E-Mails mit Microsoft Outlook	4
2	Personalisierte Serien-E-Mail mit Dateianhang	5
2.1	Die Excel-Liste	5
2.2	Die E-Mail	5
2.3	Personalisierte Serien-E-Mails mit Dateianhang versenden.....	6
2.3.1	Datenquelle auswählen.....	7
2.3.2	E-Mail-Adresse überprüfen	9
2.3.3	Platzhalter überprüfen.....	10
2.3.4	Überprüfen der Empfänger	11
2.3.5	Serien-E-Mails versenden.....	12
3	Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff	14
4	Serien-E-Mail mit personalisierten Dateianhängen	18
5	Serien-E-Mail mit personalisierten Hyperlinks	20
5.1	Statistische Angaben über die Datenquelle	22
5.2	Versand	22
5.2.1	E-Mail versenden	23
5.2.2	Prüflauf	23
6	Kundenzufriedenheit mit Serienmail ermitteln	26
7	Hinweise für den Einsatz der Platzhalter	31



8	Fortgeschrittene Techniken	33
8.1	Empfänger auswählen.....	33
8.2	Platzhalter für Empfänger prüfen.....	34
9	Abbildungsverzeichnis	35
10	Kontakt.....	36



1 Serien-E-Mails mit Microsoft Outlook

Mit **Serienmail** können Sie schnell und einfach personalisierte Serien-E-Mails mit Microsoft Outlook versenden. Nutzen Sie einfach Ihre bestehenden Excel-Listen. Die Empfänger mit ihren E-Mail-Adressen und Grußformeln sowie weiteren Daten werden übernommen. **Serienmail** kombiniert die Flexibilität von Microsoft Excel bei der Zusammenstellung der Empfängerdaten mit den Möglichkeiten, die Ihnen Microsoft Outlook beim Erfassen und Formatieren von E-Mails bietet.



2 Personalisierte Serien-E-Mail mit Dateianhang

Die Erstellung einer personalisierten Serien-E-Mail mit einem Dateianhang stellen wir Ihnen mit dem folgenden Beispiel vor:

Sie laden alle Ihre Kunden und Interessenten zu einem Sommerfest ein. Der Einladung fügen Sie die Agenda als Dateianhang bei.

Um dieses Beispiel umzusetzen, benötigen Sie:

- Eine Excel-Liste mit der Grußformel für die individuelle Ansprache und der E-Mailadresse, an die die Einladung geschickt werden soll,
- die Agenda für das Sommerfest und
- eine E-Mail mit dem Text der Einladung.

Sie sehen, es ist kein Hexenwerk und den Rest übernimmt Serienmail für Sie.

2.1 Die Excel-Liste

Für die Einladung zu unserem Sommerfest benötigen Sie in der Excel-Liste die persönliche Anrede für Ihre Gäste und deren E-Mail-Adresse.

Sie können die erforderlichen Daten in Excel erfassen oder aus einem anderen Programm exportieren.

Eine für unser Beispiel geeignete Excel-Liste könnte folgendermaßen aussehen:

	A	B	C
1	Anrede	Email	
2	Sehr geehrte Frau Müller,	mueller@musterfirma.de	
3	Sehr geehrter Herr Maier,	maier@mustermann.de	
4			

Abbildung 1: Excel-Liste mit Empfängern

- ☹ Vermeiden Sie in der Spaltenbeschriftung **deutsche Sonderzeichen, Leerzeichen**. Fügen Sie **technische Bezeichnungen**, wie z.B. KundenName, die von der Rechtschreibprüfung rot unterschlängelt werden, dem Wörterbuch hinzu. Sonst können bei der Auflösung der Platzhalter Probleme entstehen.

2.2 Die E-Mail

Sie möchten, dass Ihr Sommerfest ein voller Erfolg wird. Sie haben sowohl den Text der E-Mail als auch die Agenda vorbereitet.

Sie müssen beim Erstellen der E-Mail vier Punkte berücksichtigen und schon können Sie die Einladung zum Sommerfest verschicken.

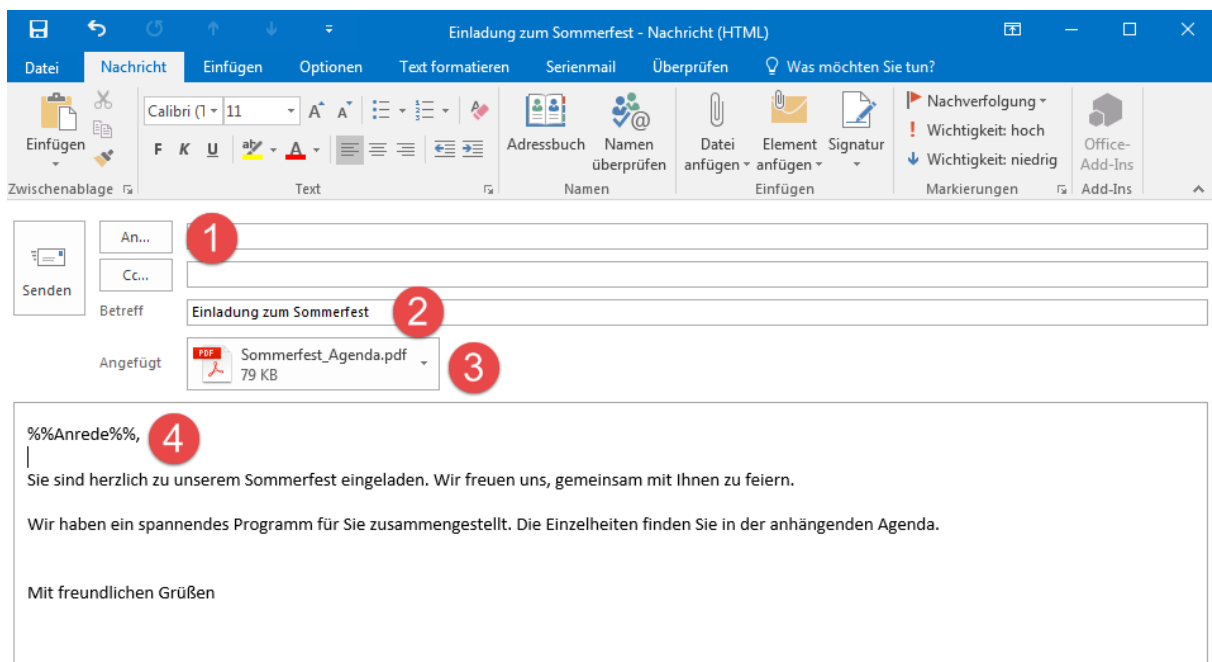


Abbildung 2: Einladung zum Sommerfest

1. Lassen Sie das Feld *An* für den Empfänger leer. Dieses Feld wird automatisch durch **Serienmail** gefüllt.
 2. Erfassen Sie den Betreff der Serien-E-Mail, z.B. *Einladung zum Sommerfest*.
 3. Fügen Sie den vorbereiteten Dateianhang – wie gewohnt - an die E-Mail an. Bei Bedarf können Sie auch mehrere Dateianhänge verwenden.
 4. Fügen Sie nun den Platzhalter **%%Anrede%%** in Ihre Serien-E-Mail ein, damit alle Kunden und Interessenten persönlich angesprochen werden. Wichtig ist, dass der Platzhalter exakt der Spaltenbeschriftung in Excel entspricht und durch zwei führende und zwei schließende %% gekennzeichnet ist.
- ☹ Vermeiden Sie in der Spaltenbeschriftung **deutsche Sonderzeichen, Leerzeichen**. Fügen Sie **technische Bezeichnungen**, wie z.B. **KundenName**, die von der Rechtschreibprüfung rot unterschlängelt werden, dem Wörterbuch hinzu. Sonst können bei der Auflösung der Platzhalter Probleme entstehen.

2.3 Personalisierte Serien-E-Mails mit Dateianhang versenden

Nachdem Sie Ihre E-Mail erfasst haben, hilft Ihnen der Assistent von Serienmail bei den weiteren Schritten bis zum Versand der E-Mails.

Um den Assistenten zu starten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie den Cursor an eine beliebige Stelle im Nachrichtentext.
2. Aktivieren Sie die Registerkarte **Serienmail**. Es wird folgendes Menüband angezeigt:



Abbildung 3: Menüband Serienmail

3. Klicken Sie in dem Menüband auf die Schaltfläche *Versenden*. Hierdurch starten Sie den Assistenten, der Sie beim Versand der E-Mails unterstützt.

2.3.1 Datenquelle auswählen

1. Wählen Sie im ersten Schritt die Excel-Arbeitsmappe aus, die die E-Mail-Adressen der Empfänger enthält. ①

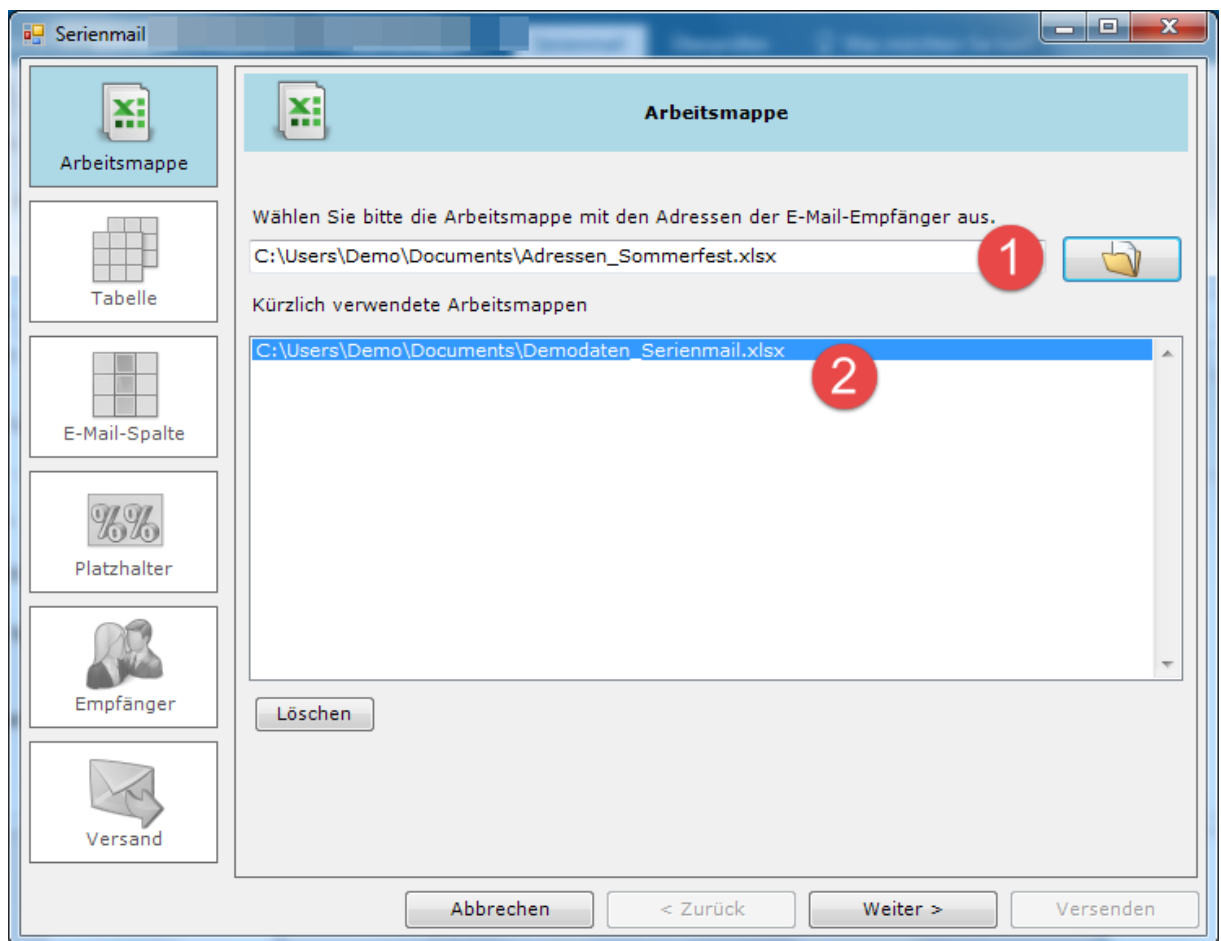


Abbildung 4: Datenquelle auswählen

Die zuletzt ausgewählten Excel-Arbeitsmappen werden in dem Bereich *Kürzlich verwendete Arbeitsmappen* angezeigt. ② Falls sich die gewünschte Excel-Arbeitsmappe bereits in der Liste befindet, genügt ein Klick auf den entsprechenden Eintrag.

4. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Weiter*. Es werden nun alle Bereiche ermittelt, die als Datenquellen in Betracht kommen und auf den Registerkarten *Tabelle* bzw. *Benannter Bereich* angezeigt.

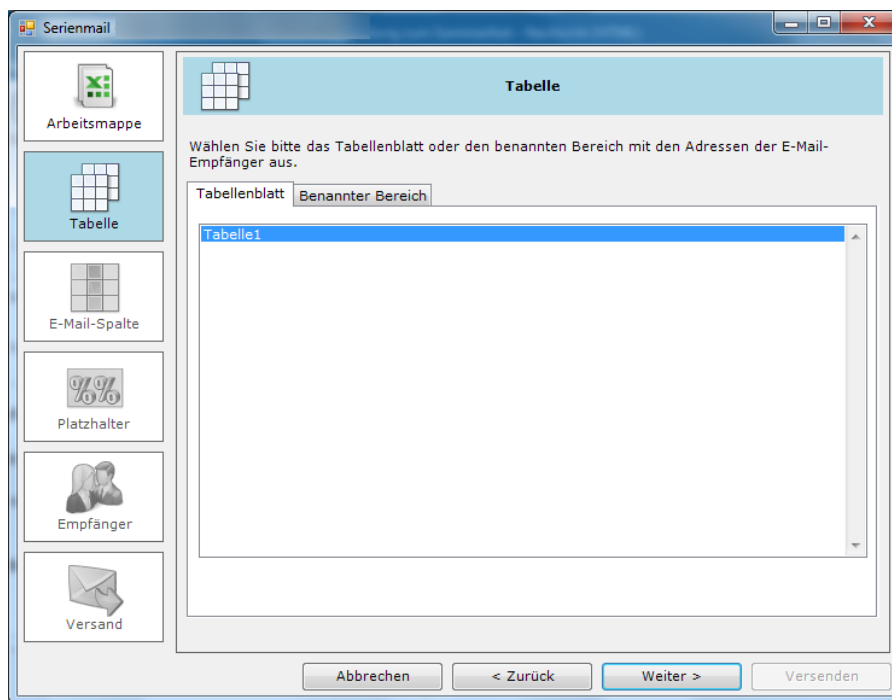


Abbildung 5: Anzeige der potenziellen Datenquellen

5. Wählen Sie das Tabellenblatt oder den benannten Bereich aus, der die Adressen der E-Mail-Empfänger enthält.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.

2.3.2 E-Mail-Adresse überprüfen

Im nächsten Schritt werden die Spaltenüberschriften der Tabelle und der erste Datensatz angezeigt. Hier können Sie überprüfen, ob die Spalte mit der E-Mail-Adresse korrekt erkannt wurde.

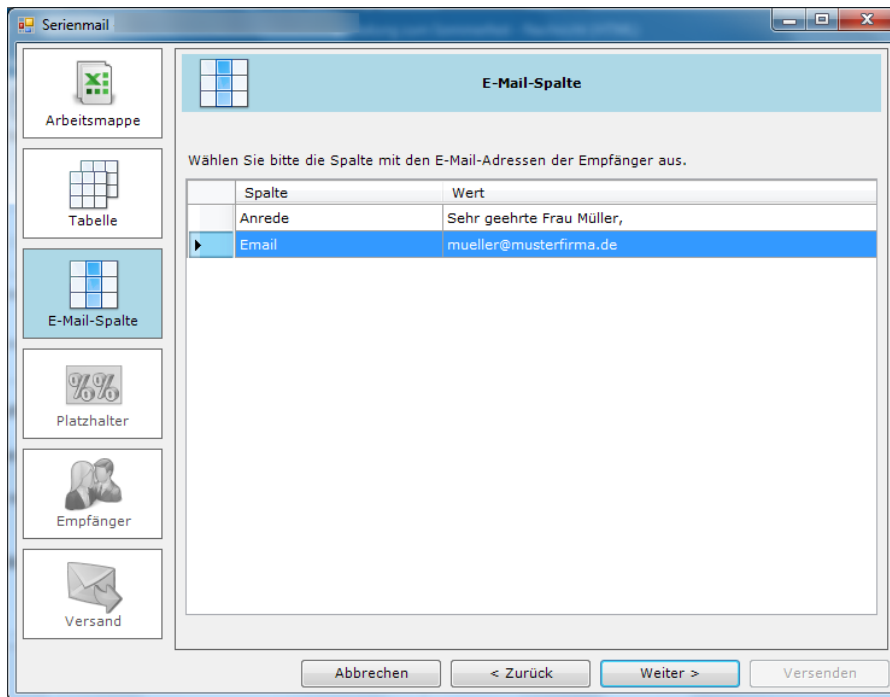


Abbildung 6: E-Mail-Adresse überprüfen

Falls dies nicht der Fall sein sollte, markieren Sie in dem Dialog die Zeile, die die E-Mail-Adressen der Empfänger enthält.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.

2.3.3 Platzhalter überprüfen

Im nächsten Schritt überprüft der Assistent die Platzhalter, die Sie im Text Ihrer E-Mail verwenden. Nur wenn die Platzhalter in der E-Mail mit den Spaltenüberschriften in Excel zu 100% übereinstimmen, kann die Serien-E-Mail erfolgreich versandt werden.

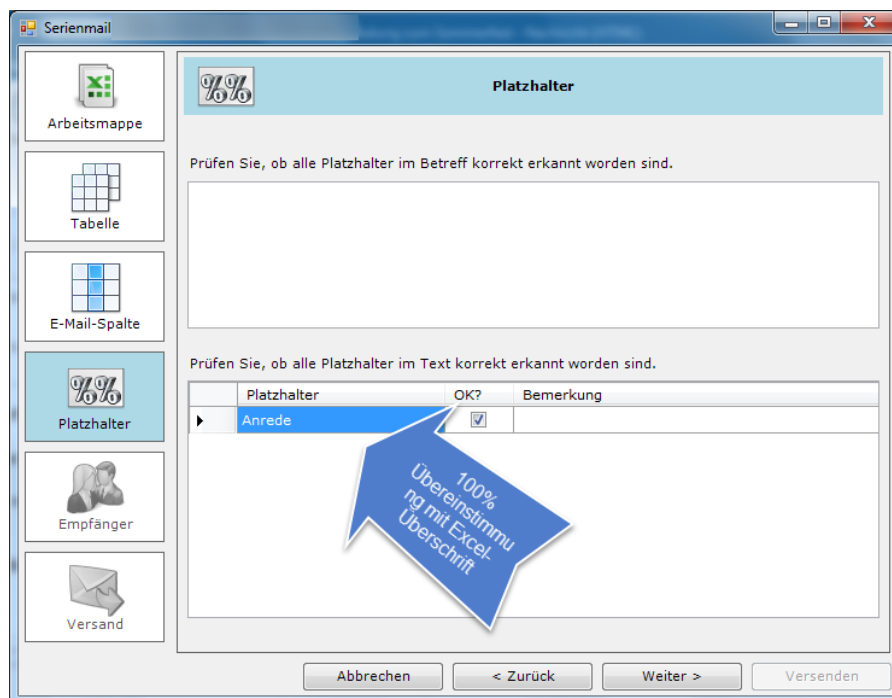


Abbildung 7: Überprüfen der Platzhalter

In unserem Beispiel wird der Platzhalter **%%Anrede%%** im Nachrichtentext und als Spaltenüberschrift in der Datenquelle gefunden. Sie erkennen dies am Eintrag in der Spalte **OK?**

Sollte es zu Problemen beim Erkennen der Platzhalter kommen, beenden Sie den Assistenten. Überprüfen Sie, ob die von Ihnen verwendeten Platzhalter als Spaltenüberschriften in Excel vorhanden sind und ob Sie technische Bezeichnungen, wie z.B. **KundenName** ins Wörterbuch der Rechtschreibprüfung aufgenommen haben.

Erst wenn alle Platzhalter erkannt wurden, können Sie mit dem Assistenten fortfahren.

2.3.4 Überprüfen der Empfänger

Im folgenden Dialog haben Sie die Möglichkeit, die Liste der Empfänger noch einmal zu überprüfen. Da wir hier ein ganz einfaches Beispiel gewählt haben, können Sie an dieser Stelle auf die Schaltfläche **Weiter** klicken.

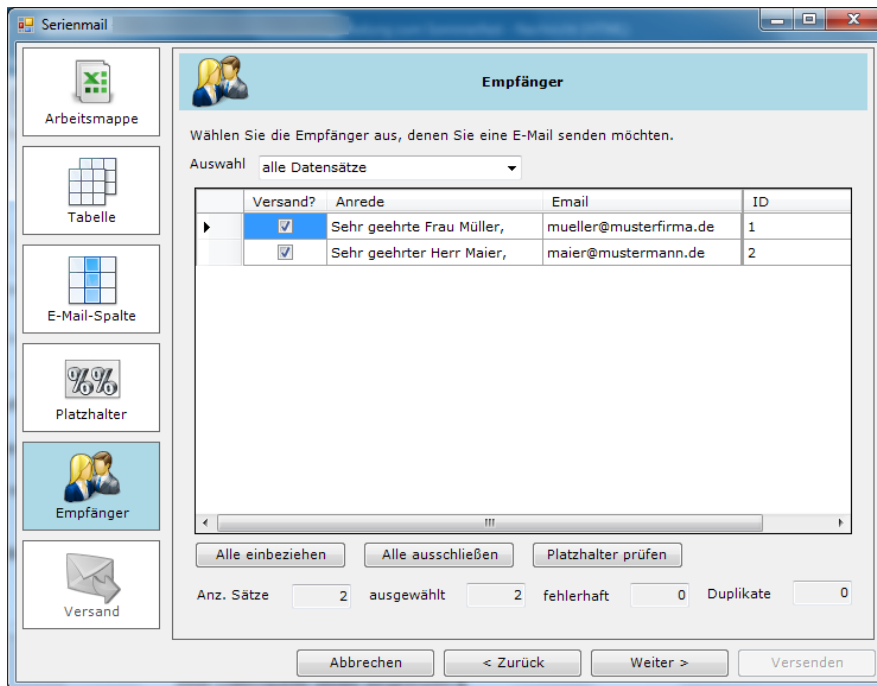


Abbildung 8: Überprüfen der Empfänger

Falls Sie die Serien-E-Mail nicht an alle Personen senden wollen, finden Sie die Beschreibung des Vorgehens im Kapitel *Empfänger auswählen* auf Seite 33.

2.3.5 Serien-E-Mails versenden

Nach dem Sie mit Hilfe des Assistenten alle erforderlichen Einstellungen und Fehlerprüfungen durchgeführt haben, können Sie die Serien-E-Mail versenden und ein schönes Sommerfest feiern.

Klicken Sie zum Versenden Ihrer personalisierten Serien-E-Mail auf die Schaltfläche *Versenden*. Eine Kopie aller versandten E-Mails wird automatisch in Ihrem Ordner *Gesendete Elemente* gespeichert.



Serienmail

Arbeitsmappe

Tabelle

E-Mail-Spalte

Platzhalter

Empfänger

Versand

Versand

Datenquelle

Dateiname: C:\Users\Demo\Documents\Sommerfest_Adressen.xlsx

Datenquelle: Tabelle1

E-Mail-Spalte: Email

Anz. Sätze: 2

ausgewählt: 2

Optionen

Prüflauf? ☐

Kopie? ☒

Hinweise

Outlook ist online.

Abbrechen < Zurück Weiter > Versenden



3 Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff

Sie können mit Serienmail auch personalisierte Serien-E-Mails mit variablem Betreff versenden. Die Erstellung der Serien-E-Mail stellen wir Ihnen in dem folgenden Beispiel vor:

Sie haben mit verschiedenen Kunden einen Termin auf Ihrem Messestand vereinbart. In einer Serien-E-Mail möchten Sie Ihre Besucher bitten, den vereinbarten Termin zu bestätigen. In diesem Beispiel benötigen sie die folgenden Platzhalter:

- Anrede
- Email
- Besuchstag
- Uhrzeit
- AntwortBis

Die Empfänger sind mit den folgenden Daten in einer Excel-Arbeitsmappe gespeichert:

	A	B	C	D	E
1	Anrede	Email	Besuchstag	Uhrzeit	AntwortBis
2	Sehr geehrte Frau Müller	mueller@musterfirma.de	30.09.2016	10:00	23.09.2016
3	Sehr geehrter Herr Maier	maier@mustermann.de	29.09.2016	15:00	22.09.2016
4					
5					

kein
Leerzeichen

Abbildung 9: Datenquelle Bestätigung Messetermin

Gleichzeitig mit der Bitte um Terminbestätigung senden Sie Ihren Besuchern auch eine Eintrittskarte für die Messe zu. Die E-Mail sieht folgendermaßen aus:

The screenshot shows an Outlook 'Nachricht' (Message) window titled 'Terminbestätigung Ihres Messebesuchs am %%Besuchstag%% - Nachricht (HTML)'. The ribbon includes 'Datei', 'Nachricht', 'Einfügen', 'Optionen', 'Text formatieren', 'Serienmail', 'Überprüfen', and 'Was möchten Sie tun?'. The 'Nachricht' tab is active, showing fields for 'An...', 'Cc...', 'Betreff', and 'Angefügt'. The 'Betreff' field contains the placeholder 'Terminbestätigung Ihres Messebesuchs am %%Besuchstag%%'. The 'Angefügt' field shows a PDF attachment named 'Messe_Besucherkarte.pdf' (79 KB). The email body contains the following text with numbered callouts (1-3) pointing to specific placeholders:

1. Betreff: Terminbestätigung Ihres Messebesuchs am %%Besuchstag%%

2. Angefügt: Messe_Besucherkarte.pdf (79 KB)

3. %%Anrede%%, wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand am %%Besuchstag%% um %%Uhrzeit%%.

3. Bitte bestätigen Sie uns den Termin bis zum %%AntwortBis%%.

Mit freundlichen Grüßen

Abbildung 10: Serien-E-Mail Bestätigung Messetermin



Sowohl in der Betreffzeile ① als auch im E-Mail-Text ③ befinden sich jetzt Platzhalter. Der Dateianhang ist fest in die E-Mail eingefügt.

Die Betreffzeile Ihrer Serien-E-Mail wird über den Platzhalter **%%Besuchstag%%** variabel gehalten. Jedem Empfänger Ihrer E-Mail wird schon im Betreff der geplante Tag des Messetermins mitgeteilt.

Im E-Mail-Text sind die Anrede, der Besuchstag, die Uhrzeit des Besuchs und der Termin, bis wann Sie um Bestätigung des Messetermins bitten, variabel gehalten.

Den Versand der Serien-E-Mail starten Sie wie gewohnt über das Register *Serienmail*, indem Sie auf die Schaltfläche *Versenden* klicken, um den Assistenten zu starten.

Sie haben in Ihrer E-Mail insgesamt vier Platzhalter benutzt. Im Dialogfeld *Platzhalter* des Assistenten können Sie überprüfen, ob alle Platzhalter erkannt worden sind. Im oberen Bereich des Dialogbilds werden die Platzhalter für den Betreff angezeigt, im unteren Teil die Platzhalter für den Text.

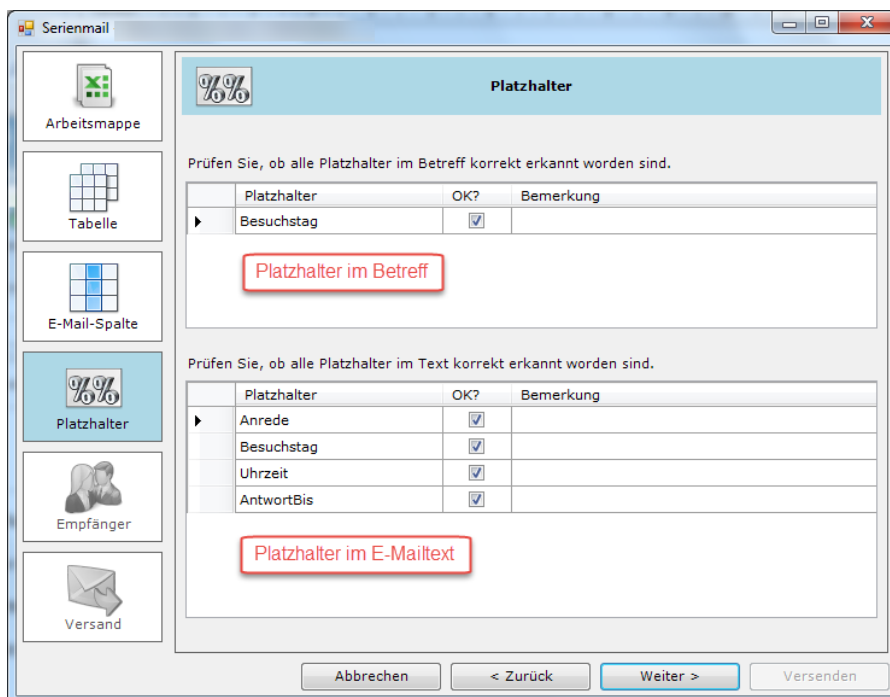


Abbildung 11: Mehrere Platzhalter überprüfen

Da sich beim Arbeiten mit mehreren Platzhaltern schnell ein logischer Fehler einschleichen kann (z.B. die Verwechslung von Uhrzeit und Datum), empfiehlt es sich, vor dem eigentlichen Versand eine Testmail an sich selbst zu verschicken.

Möchten Sie vor dem Versand der E-Mails prüfen, ob Sie die Platzhalter an den richtigen Stellen eingefügt haben, so markieren Sie eine beliebige Adresse und klicken anschließend auf die Schaltfläche *Platzhalter prüfen*. Hierdurch wird eine E-Mail erzeugt, in der sämtliche Platzhalter aufgelöst werden. Diese E-Mail wird allerdings nicht an den markierten Empfänger geschickt, sondern an Ihre eigene E-Mail-Adresse. Sie können so gegebenenfalls



vorhandene Fehler in der E-Mail korrigieren, bevor sie an die eigentlichen Empfänger verschickt wird.

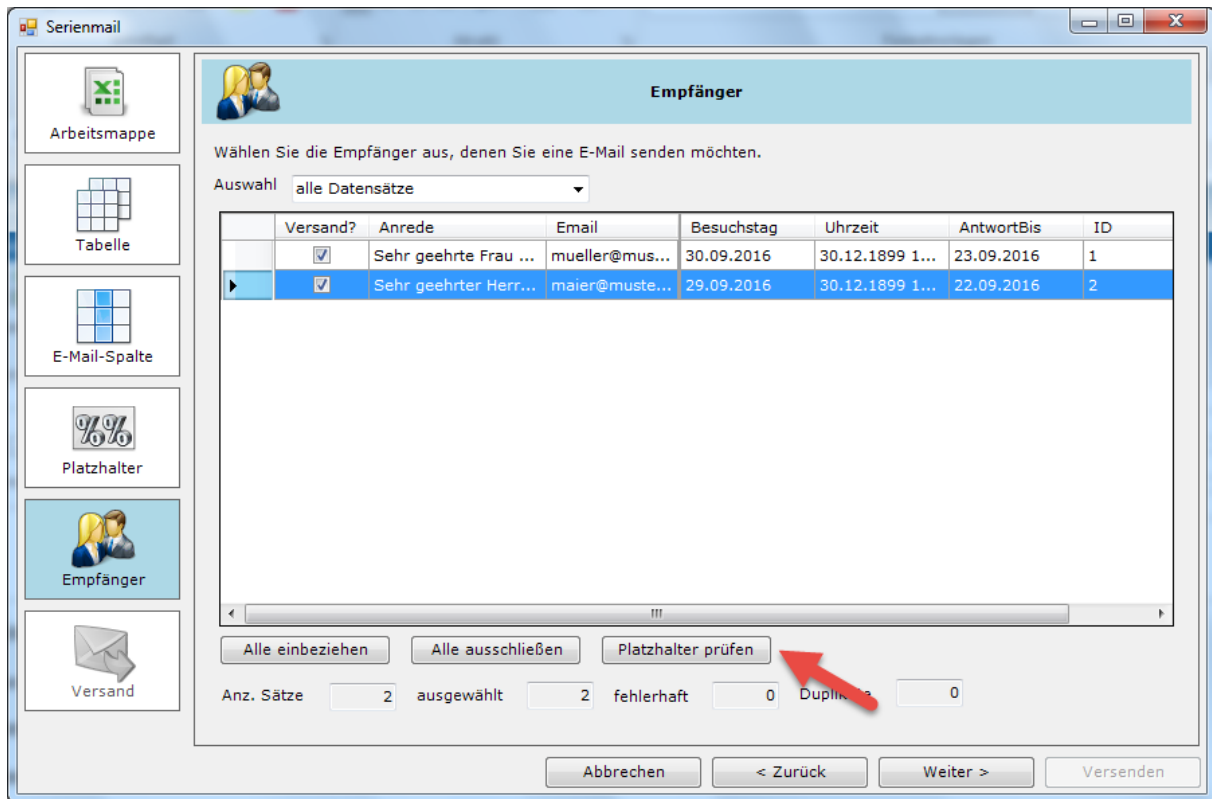


Abbildung 12: Platzhalter prüfen

Um die E-Mail zu überprüfen, brechen Sie an dieser Stelle den Assistenten ab und wechseln in Ihren Posteingang. Sie erhalten eine E-Mail, so aussieht, wie sie der markierte Empfänger bekommen würde. Überprüfen Sie, ob die E-Mails so versandt werden, wie Sie es sich vorstellen.

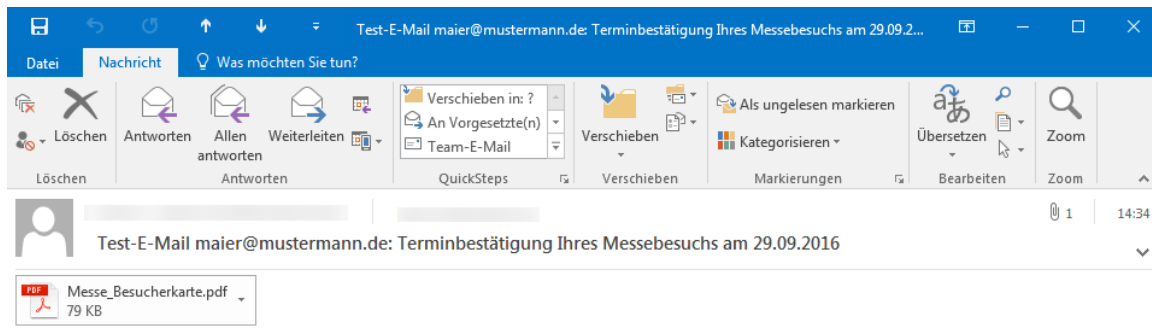


Abbildung 13: Test-E-Mail an sich selbst

Hinweis:

Aus Sicherheitsgründen muss der Assistent erneut gestartet werden, wenn Sie die Serien-E-Mail versenden wollen.



4 Serien-E-Mail mit personalisierten Dateianhängen

Serienmail unterstützt Sie auch, wenn sie individuelle Dateianhänge an Ihre Empfänger senden möchten. Wir veranschaulichen Ihnen das an dem folgenden Beispiel:

Sie informieren Ihre Kunden über neue Produkte. Die Produktbeschreibungen im PDF-Format sollen individuell auf die einzelnen Kunden zugeschnitten sein. In diesem Beispiel benötigen Sie eine Excel-Liste mit den folgenden Platzhaltern:

- Anrede
- Email
- Anlage1
- Anlage2

Die Datenquelle in der Excel-Arbeitsmappe sieht folgendermaßen aus:

	A	B	C	D	E
1	Anrede	Email	Anlage1 ①	Anlage2 ②	
2	Sehr geehrte Frau Müller	mueller@musterfirma.de	C:\Marketing\Datenblätter\Produkt1.pdf	C:\Marketing\Datenblätter\Produkt3.pdf	③
3	Sehr geehrter Herr Maier	maier@mustermann.de	C:\Marketing\Datenblätter\Produkt1.pdf		
4					

Abbildung 14: Datenquelle - personalisierte Dateianhänge

Achtung: Möchten Sie mit Serienmail personalisierte Anhänge verschicken, so ist die Spaltenbezeichnung **Anlage1**, **Anlage2** usw. zwingend erforderlich. Sonst kann Serienmail die Anlagen den einzelnen Mails nicht zu ordnen.

Die Dateien, deren Pfad und Dateiname sich in den Spalten Anlage1① und Anlage2② befinden, werden den jeweiligen E-Mails angehängt. Auf diesem Weg ist es möglich, dass die Empfänger nicht nur unterschiedliche Dateianhänge, sondern auch unterschiedlich viele Dateianhänge③ bekommen können. Sollen alle Empfänger den gleichen Dateianhang bekommen, empfehlen wir, diesen Anhang bzw. diese Anhänge direkt in die E-Mail einzufügen.

Serienmail interpretiert jede Spalte mit der Überschrift AnlageX (wobei X für eine beliebige Zahl) als Spalte, in der sich die Pfadangaben zu einem Dateianhang befinden. Die E-Mail könnte im Entwurf folgendermaßen aussehen:

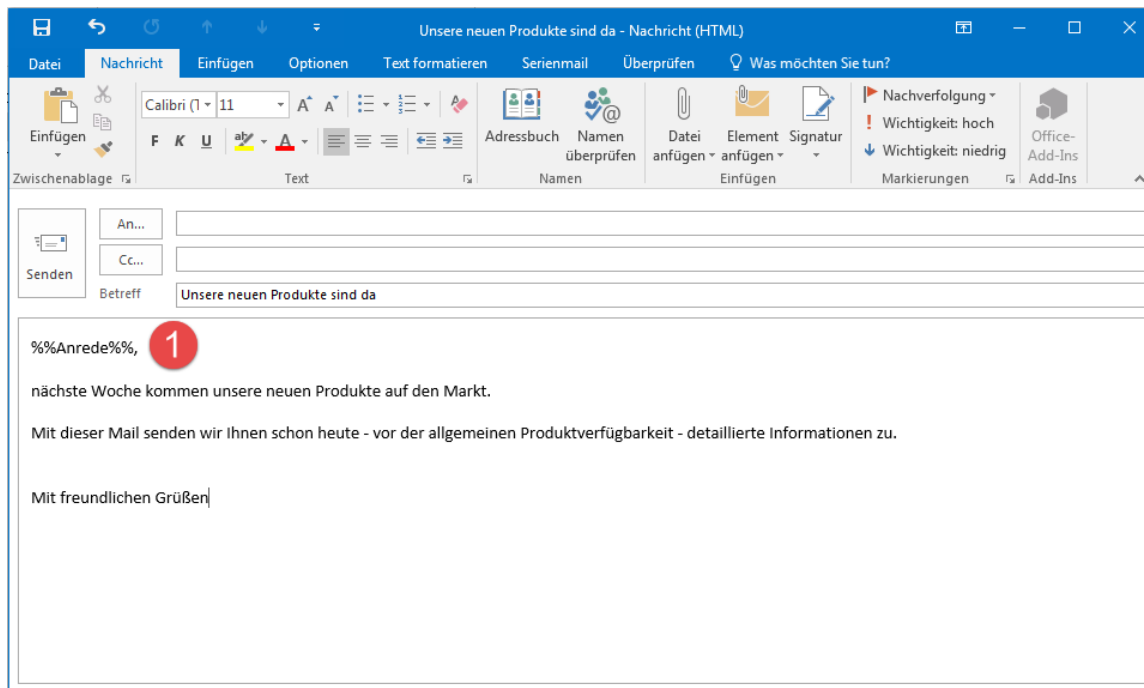


Abbildung 15: E-Mail mit personalisierten Dateianhängen

Sie sehen, die E-Mail enthält nur einen einzigen Platzhalter① und ist somit sehr übersichtlich.

Fahren Sie - wie gewohnt mit dem Erstellen der Serien-E-Mail fort. Wenn Sie sich eine Test-mail zusenden lassen, dann wird der Kunde persönlich angesprochen② und die E-Mail enthält zwei Dateianhänge, Produkt1.pdf① und Produkt3.pdf①.

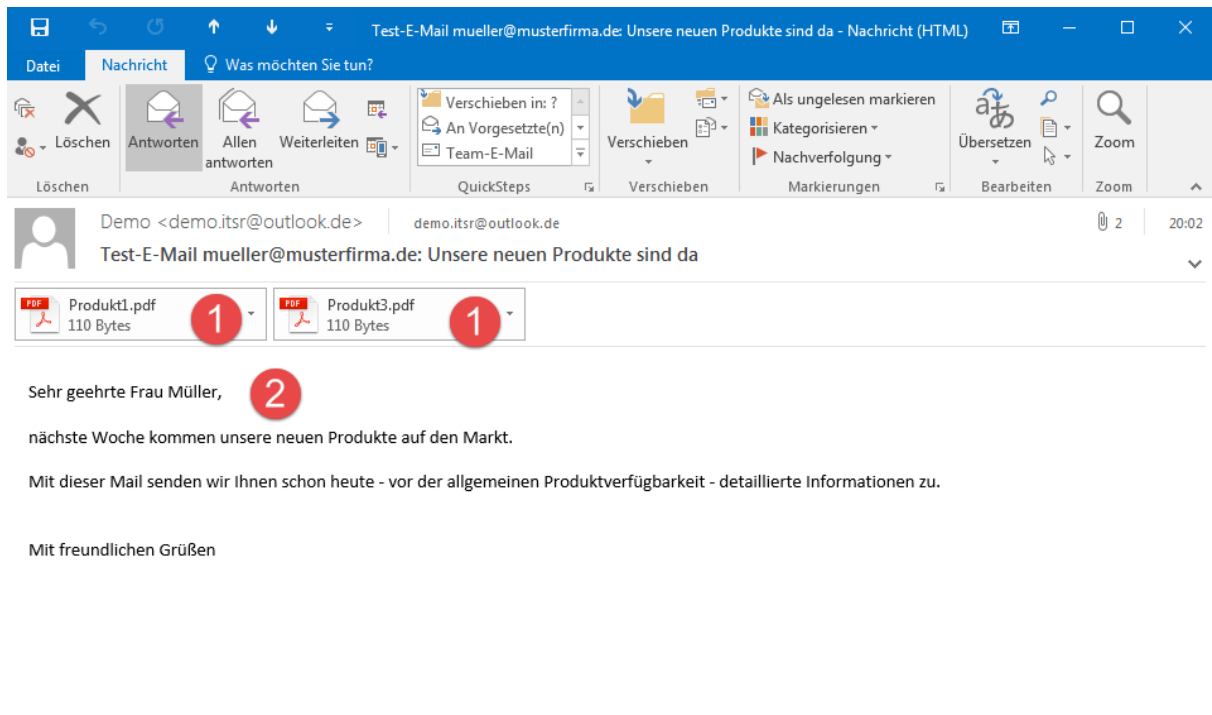


Abbildung 16: E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen



5 Serien-E-Mail mit personalisierten Hyperlinks

Sie möchten Ihre Kunden auf bestimmte Webseiten aufmerksam machen und sie animieren, diese Seiten aufzurufen. Je nach Zielgruppe, sollen unterschiedliche Hyperlinks in die E-Mail eingefügt werden.

Für diese Serien-E-Mail werden die folgenden Platzhalter benötigt:

- Anrede
- Link1

Zum Steuern des Hyperlinks werden die folgenden Platzhalter in der Excel-Arbeitsmappe benötigt:

- Link1_Text
- Link1_Adresse

Die Excel-Arbeitsmappe könnte so aussehen, wie in dem folgenden Beispiel:

	A	B	C	D	E
1	Anrede	E-Mail-Adresse	Link1_Text	Link1_Adresse	
2	Sehr geehrter Herr Mustermann	klaus.mustermann@musterfirma.de	Produkte	www.firma.de/Produkt1.aspx	
3	Sehr geehrte Frau Musterfrau	claudia.musterfrau@musterfirma.de	Produkte	www.firma.de/Produkt2.aspx	
4					

Abbildung 17: Datenquelle - unterschiedliche Hyperlinks

Achten Sie bitte darauf, dass die Spaltenüberschriften Link1_Text und Link1_Adresse lauten müssen, wenn in der E-Mail-Nachricht der Platzhalter %%Link1%% erscheint.

Die zugehörige E-Mail-Nachricht könnte beispielsweise so formuliert sein:

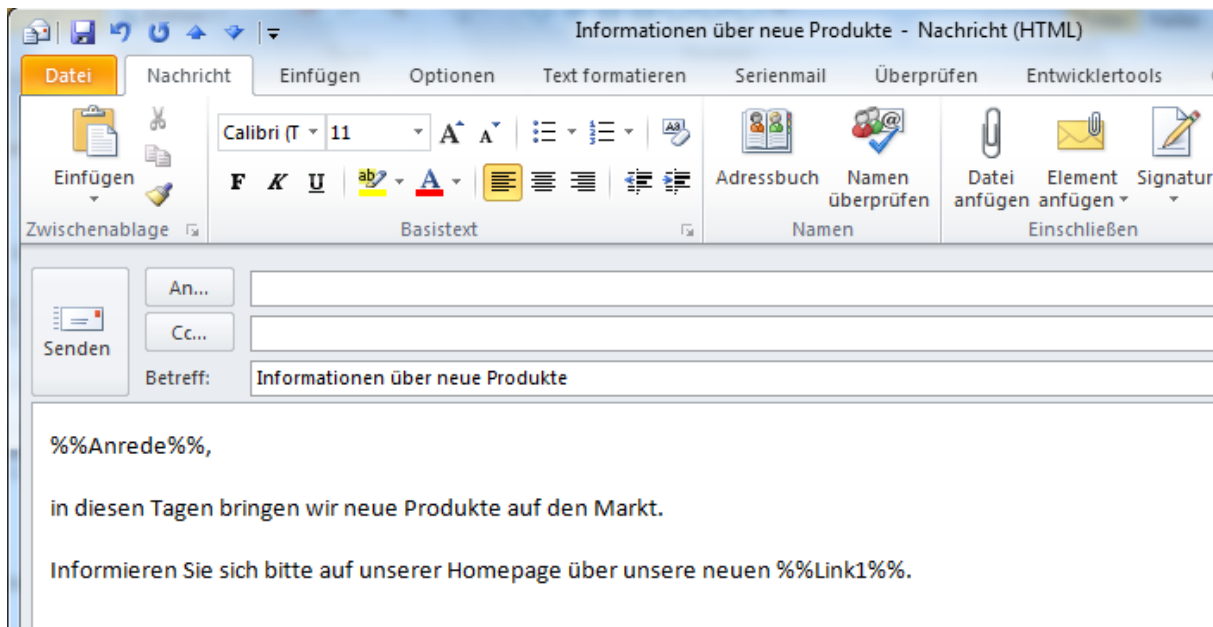


Abbildung 18: E-Mail - unterschiedliche Hyperlinks

Wenn im Nachrichtentext ein Platzhalter erkannt wird, der mit **Link** anfängt und danach eine Nummer aufweist, wird in der Datenquelle nach Spaltenüberschriften gesucht, die ebenfalls



mit Link und der entsprechenden Nummer beginnen. Für den Platzhalter **Link1** wird beispielsweise nach den folgenden Spalten gesucht:

Spaltenüberschrift	Erforderlich	Bedeutung
Link1_Text	ja	Der anzuzeigende Text für den Hyperlink
Link1_Adresse	ja	Die Adresse des Hyperlinks

Die Spalten Link1_Text und Link1_Adresse müssen in der Datenquelle als Spaltenüberschriften vorhanden sein, damit der Platzhalter für den Link1 aufgelöst werden kann.

Im Dialog *E-Mail-Spalte* des Assistenten wird dieser Zusammenhang folgendermaßen dargestellt:

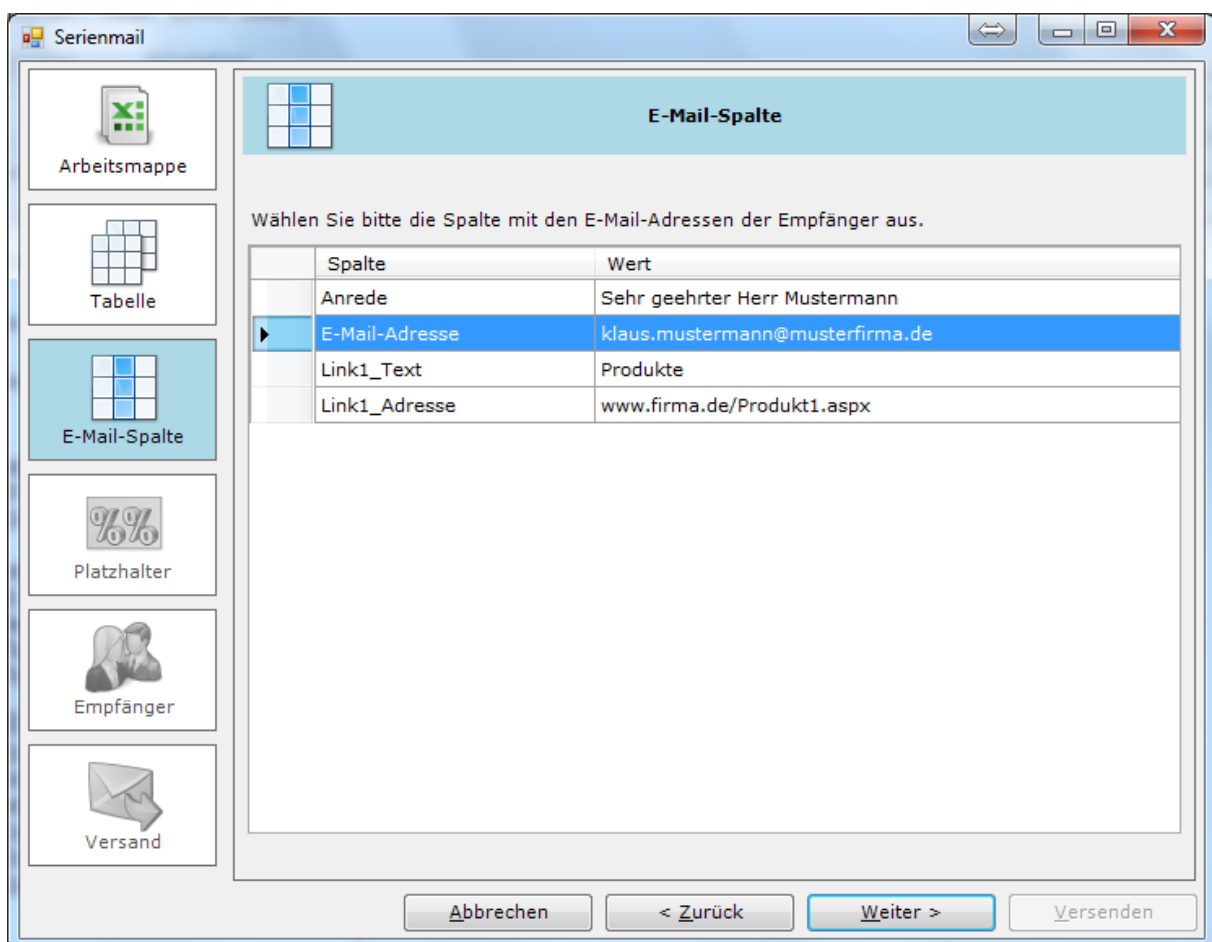


Abbildung 19: Unterschiedliche Hyperlinks

Die dazugehörige E-Mail könnte folgendermaßen aussehen:

**Test-Email klaus.mustermann@musterfirma.de: Informationen über neue Produkte**

Gesendet: Do 22.03.2012 10:22

An: 

Sehr geehrter Herr Mustermann,

in diesen Tagen bringen wir neue Produkte auf den Markt.

www.firma.de/produkt1.aspx
Klicken, um Link zu folgen

Informieren Sie sich bitte auf unserer Homepage über unsere neuen [Produkte](#).

Abbildung 20: E-Mail mit unterschiedlichen Hyperlinks

Diese Prüfung ist dann besonders hilfreich, wenn Sie an unterschiedliche Empfänger eine E-Mail mit einem unterschiedlichen Betreff oder unterschiedlichen E-Mail-Texten schreiben. Siehe hierzu Kapitel *Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff* ab Seite 14.

5.1 Statistische Angaben über die Datenquelle

In diesem Dialogfeld werden Ihnen statistische Angaben über die Datenquelle gemacht. Sie sehen folgende Informationen:

- Anz. Sätze = Anzahl der Datensätze, die die Datenquelle umfasst.
- ausgewählt = Anzahl der ausgewählten Datensätze, d.h. bei wie vielen Datensätzen ist das Kontrollkästchen in der Spalte *Versand* aktiviert.
- fehlerhaft = bei wie vielen Datensätzen ist die E-Mail-Adresse nicht vorhanden oder fehlerhaft.
- Duplikate = bei wie vielen Datensätzen sind doppelte E-Mail-Adressen vorhanden.

5.2 Versand

Nachdem alle Prüfungen zu Ihrer Zufriedenheit abgeschlossen worden sind, können Sie die E-Mails verschicken.

Im Dialog *Versand* können Sie zwischen den folgenden Optionen wählen:

- Kopie
- Prüflauf

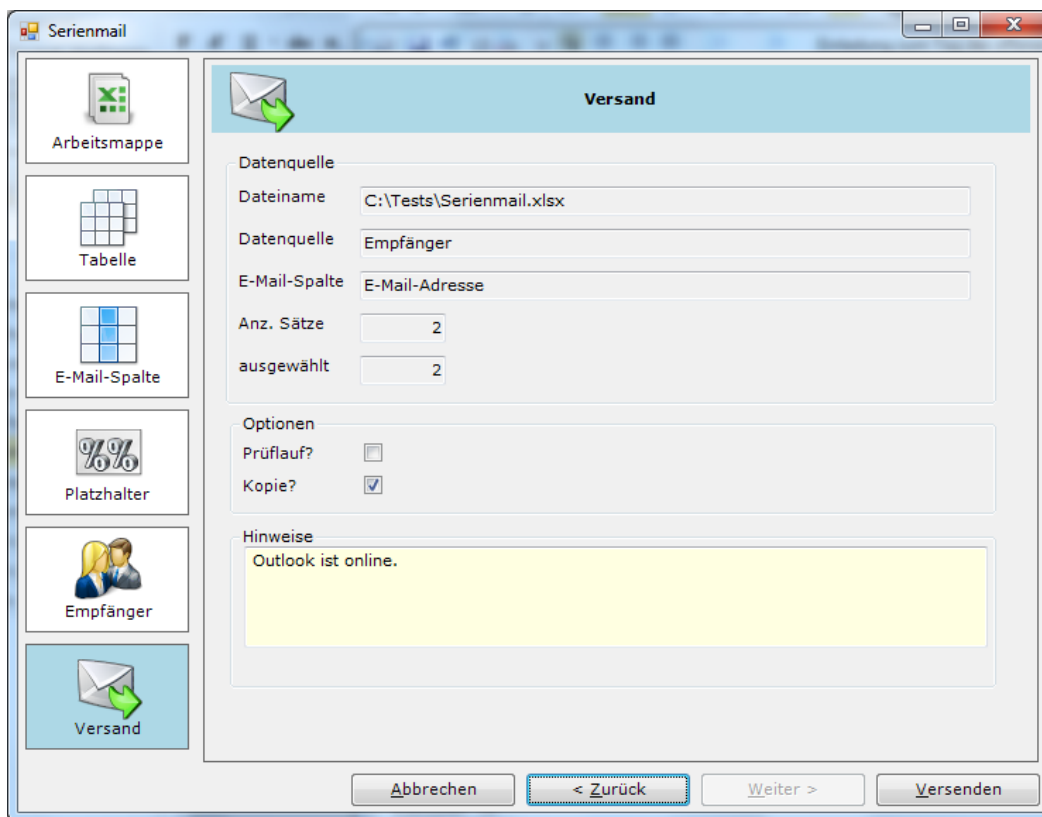


Abbildung 21: Versand der Serien-E-Mails

Ist die Option *Kopie* aktiv, wird eine Kopie der gesendeten E-Mail im Ordner *Gesendete Objekte* gespeichert. Dies ist das Standardverhalten von Outlook.

Aktivieren Sie die Option *Prüflauf*, so werden alle ausgewählten Adressen daraufhin geprüft, ob alle Platzhalter aus dem Betreff und dem Nachrichtentext Ihrer E-Mail ersetzt werden konnten.

5.2.1 E-Mail versenden

Zum Versenden klicken Sie auf die Schaltfläche *Versenden*. In dem Feld *Hinweise* können Sie verfolgen, wie viele E-Mails bereits versandt worden sind. Nach Versand aller E-Mails wird eine Protokollnachricht an Ihre E-Mail-Adresse versandt und der Assistent wird beendet.

5.2.2 Prüflauf

Haben Sie das Kontrollkästchen *Prüflauf* aktiviert, so ändert sich die Schaltfläche von *Versenden* in *Prüfen*. Gleichzeitig werden alle ausgewählten Adressen daraufhin geprüft, ob alle Platzhalter aus dem Betreff und dem Nachrichtentext Ihrer E-Mail ersetzt werden können.



Serienmail

Versand

Datenquelle

Dateiname: H:\Daten\Einladung.xlsx

Datenquelle: Tabelle1

E-Mail-Spalte: E-Mailadresse

Anz. Sätze: 2

ausgewählt: 2

Optionen

Prüflauf? ☒

Kopie? ☒

Hinweise

Outlook ist online.

Abbrechen < Zurück Weiter > Prüfen

Abbildung 22: Prüflauf aktivieren

Nach Abschluss des Prüflaufs wird eine Protokollnachricht an Ihre E-Mail-Adresse gesandt, der Sie entnehmen können, ob und wenn ja, welche Datensätze fehlerhaft sind. Sollte mindestens ein Platzhalter nicht ersetzt werden können, weil in der Datenquelle kein oder ein Wert vom falschen Datentyp vorliegt, wird diese E-Mail nicht versandt.



Ein Beispiel für das Protokoll eines Prüflaufs zeigt die folgende Abbildung.

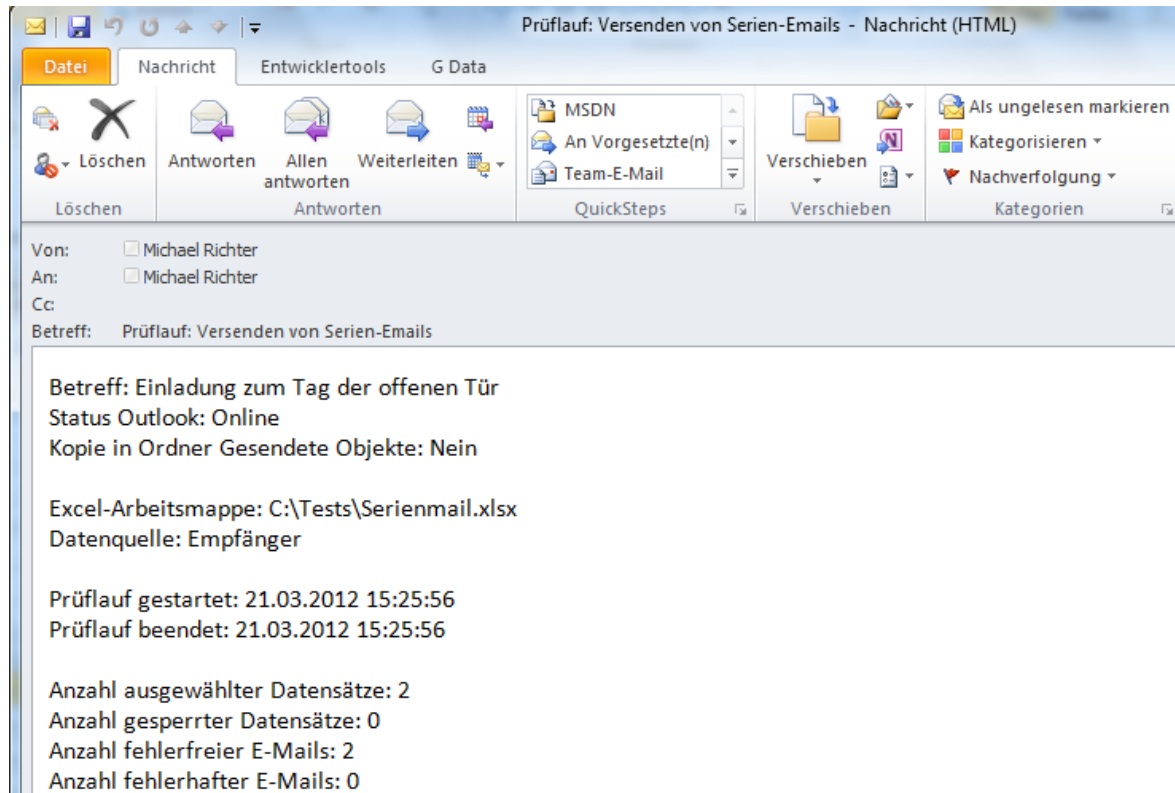


Abbildung 23: Ergebnis des Prüflaufs



6 Kundenzufriedenheit mit Serienmail ermitteln

Mit Hilfe von Serienmail können Sie auf einfache Weise Kundenzufriedenheitsumfragen für Ihre Produkte oder Dienstleistungen durchführen.

In unserem Beispiel möchten Sie wissen, ob die Kunden mit Ihren Dienstleistungen im Februar ① zufrieden waren. Die E-Mail, die eine unserer Kundinnen ② bekommt, sieht folgendermaßen aus:

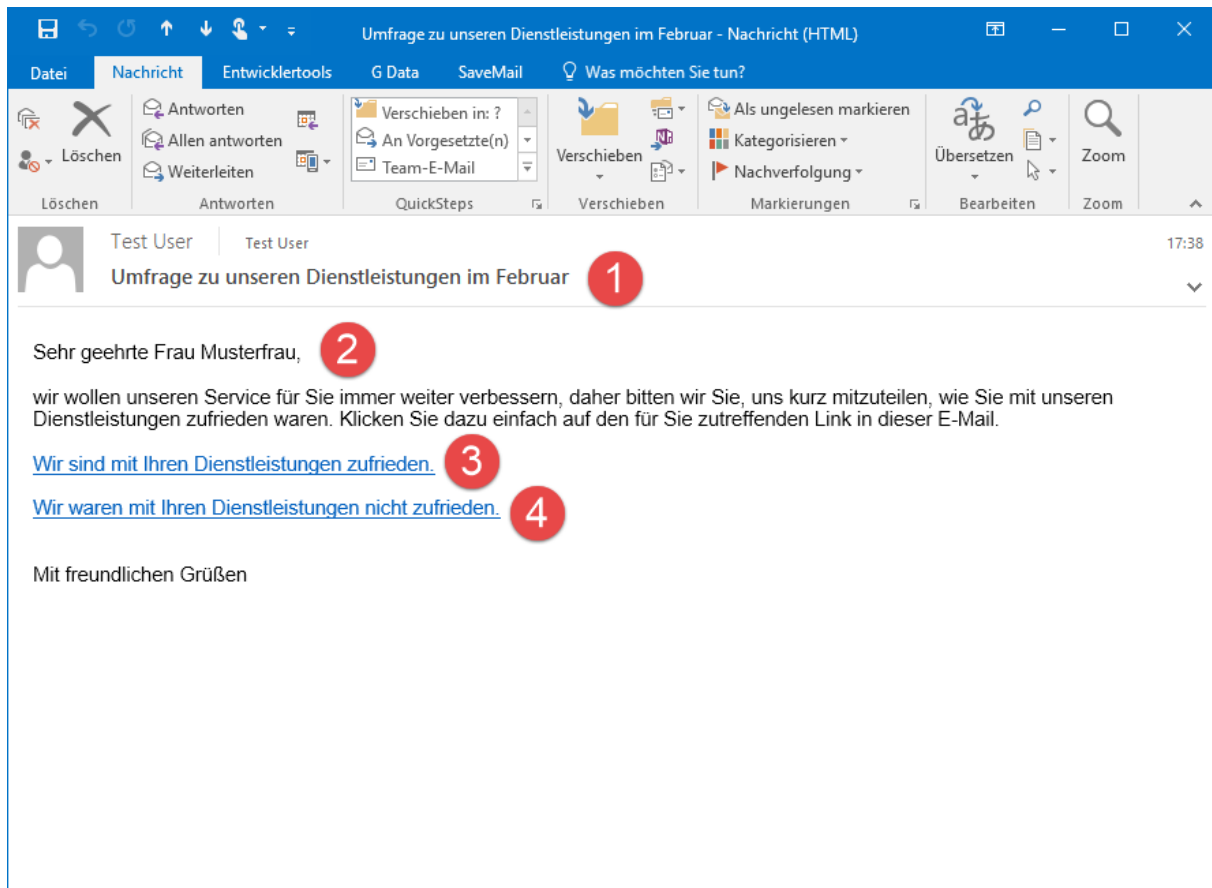


Abbildung 24: Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Die Kunden können in Abhängigkeit davon, ob sie zufrieden waren oder nicht, auf einen Link in der E-Mail klicken. Es gibt 2 mögliche Antworten: Der Kunde war mit der Dienstleistung zufrieden ③ oder der Kunde war mit der Dienstleistung unzufrieden ④.

Für diese E-Mail werden die folgenden Platzhalter benötigt:

- Anrede
- Leistungsmonat
- Link1
- Link2

Auf den Platzhalter Link1 soll der Kunde klicken, wenn er mit Ihrer Dienstleistung zufrieden ist. Falls Ihr Kunde mit Ihrer Dienstleistung nicht zufrieden sein sollte, soll er auf den Platzhalter Link2 klicken.



Zum Steuern der Antworten Ihrer Kunden benötigen Sie die folgenden Platzhalter in der Excel-Arbeitsmappe:

- Link1_Text
- Link1_An
- Link1_cc
- Link1_Betreff
- Link2_Text
- Link2_An
- Link2_cc
- Link2_Betreff

Beim Klicken auf Link1 oder Link2 wird beim Empfänger eine neue E-Mail erzeugt. Hat Ihr Kunde auf Link1 geklickt, werden die unter Link1_An, Link1_cc, Link1_Betreff und Link1_Text definierten Informationen in die E-Mail übertragen. Klickt Ihr Kunde auf Link2, so werden die entsprechenden Informationen in die E-Mail übernommen. Der Empfänger kann die E-Mail vor dem Versenden noch beliebig ergänzen.

Über die Platzhalter Link1 und Link2 sowie die davon abhängigen Platzhalter können Sie die Antwort-E-Mails Ihrer Kunden steuern und z.B. an unterschiedliche Mitarbeiter zur Bearbeitung senden lassen.

Sie sehen im Folgenden einen Auszug aus der Excel-Arbeitsmappe. Aus Platzgründen fehlt der Teil, in dem die Platzhalter für Link2 definiert werden.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Anrede	E-Mail-Adresse	Leistungsmonat	Link1_Text	Link1_An	Link1_cc	Link1_Betreff
2	Sehr geehrter Herr Muste	max.mustermann@trzas	Februar	Wir sind mit Ihren Dienstleistungen zufrieden.	rudl.rastlos@it-servi		Die Dienstleistungen wurden im %%Leistungsmonat%% zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.
3	Sehr geehrte Frau Muster	sonja.musterfrau@trzas	Februar	Wir sind mit Ihren Dienstleistungen zufrieden.	rudl.rastlos@it-servi		Die Dienstleistungen wurden im %%Leistungsmonat%% zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.

Abbildung 25: Datenquelle - Zufriedenheitsumfrage

Wenn im Nachrichtentext ein Platzhalter erkannt wird, der mit **Link** anfängt und danach eine Nummer aufweist, wird in der Datenquelle nach Spalten gesucht, die ebenfalls mit Link und der jeweiligen Nummer beginnen. Für den Platzhalter **Link1** wird nach folgenden, fest definierten Spalten gesucht:

Spaltenüberschrift	Erforderlich	Bedeutung
Link1_Text	ja	Der anzuzeigende Text für den Hyperlink
Link1_An	ja	Eine oder mehrere E-Mail-Adressen, an die der Empfänger die Antwort zurücksenden soll.
Link1_cc	nein	Eine oder mehrere E-Mail-Adressen, an die der Empfänger die Antwort als cc zurücksenden soll.
Link1_Betreff	ja	Betreff der Antwort-E-Mail

Weitere Spalten, die mit Link1 beginnen, werden nicht berücksichtigt.

Ihre zu sendende E-Mail kann folgendermaßen aussehen:

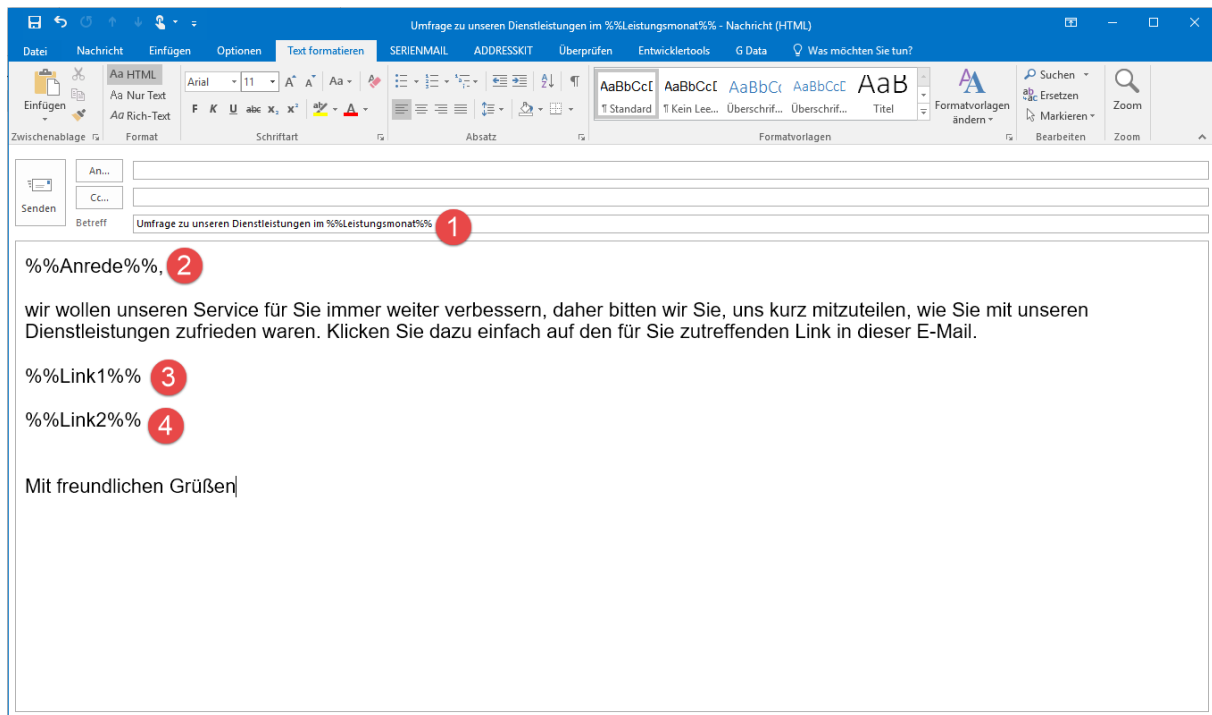


Abbildung 26: E-Mail Zufriedenheitsumfrage

Der Betreff ① und die Anrede ② sind in dieser E-Mail individuell gehalten. Über die beiden Platzhalter Link1 ③ und Link2 ④ kann der Kunde seine Bewertung der Dienstleistungen per Mausklick abgeben.

Im Dialogbild *E-Mail-Spalte* des Assistenten wird dieser Zusammenhang folgendermaßen dargestellt:



Serienmail

Arbeitsmappe

Tabelle

E-Mail-Spalte

Platzhalter

Empfänger

Versand

E-Mail-Spalte

Wählen Sie bitte die Spalte mit den E-Mail-Adressen der Empfänger aus.

Spalte	Wert
Anrede	Sehr geehrter Herr Mustermann
E-Mail-Adresse	max.mustermann@trzaska.de
Leistungsmonat	Februar
Link1_Text	Wir sind mit Ihren Dienstleistungen zufrieden.
Link1_An	rudi.rastlos@it-service-ruhr.de
Link1_cc	
Link1_Betreff	Die Dienstleistungen wurden im %%Leistungsmonat%% zu un
Link2_Text	Wir waren mit Ihren Dienstleistungen nicht zufrieden.
Link2_An	rudi.rastlos@it-service-ruhr.de
Link2_Betreff	Die Dienstleistungen wurden im %%Leistungsmonat%% mit B
Link2_cc	qm@it-service-ruhr.de

Abbrechen < Zurück Weiter > Versenden

Abbildung 27: Zuordnung Link-Platzhalter

Wie die E-Mail, die bei einem Musterkunden ankommt, aussieht, haben Sie bereits in Abbildung 24: Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit gesehen.

Klickt der Kunde in der E-Mail auf den ersten Hyperlink, erscheint die folgende E-Mail als Antwort.

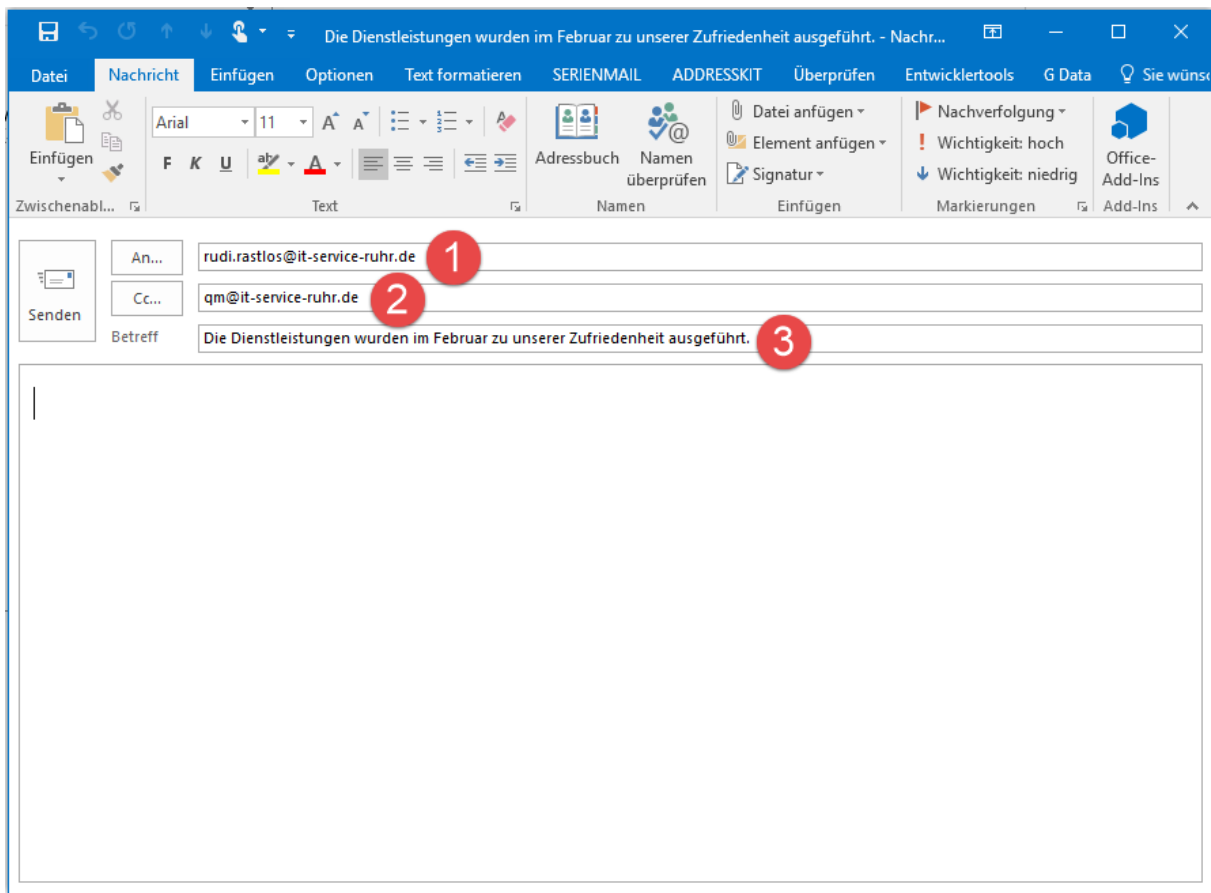


Abbildung 28: Antwort Zufriedenheitsumfrage

Die E-Mail geht in diesem Beispiel an zuständigen Mitarbeiter ① und die Abteilung für Qualitätsmanagement ② erhält automatisch die E-Mail in CC. Im Betreff ③ steht kurz und knapp, ob der Kunde mit den Dienstleistungen zufrieden war. Klickt der Kunde auf den zweiten Hyperlink, so ändern sich gegebenenfalls die Empfänger der E-Mail und Betreff wird sofort deutlich, dass der Kunde unzufrieden war.

In beiden Fällen kann der Kunde die E-Mail um individuelle Texte ergänzen, sodass er in einen Dialog mit Ihnen treten kann.



7 Hinweise für den Einsatz der Platzhalter

Den Platzhaltern im Betreff und im Nachrichtentext der E-Mail kommt eine besondere Bedeutung zu, weil sie für jeden Empfänger durch die Informationen aus der gleichnamigen Spaltenüberschrift in der Excel-Tabelle ersetzt werden.

Beachten Sie bitte die folgenden Hinweise:

1. Platzhalter dürfen nur Groß- und Kleinbuchstaben sowie Zahlen enthalten. Sonderzeichen wie Unterstrich, Bindestrich, Leerzeichen etc. oder Zeichen, die als HTML-Tag interpretiert werden können, werden nicht erkannt.
2. Wenn Sie die Platzhalter besonders formatieren möchten, achten Sie darauf, dass die %%-Zeichen und der Platzhaltername einheitlich formatiert werden.
3. Platzhalter mit Namen Link1, Link2, Link3 etc. dürfen wegen Ihrer besonderen Steuerungsfunktion nur im Nachrichtentext, aber nicht im Betreff der E-Mail-Nachricht erscheinen.
4. Vermeiden Sie Leerzeichen am Anfang und Ende der Platzhalter.
5. Platzhalter dürfen nicht die Namen Anlage1, Anlage2, Anlage3 etc. haben, da sie für die Identifizierung variabler Dateianhänge verwendet werden.
6. Wird ein Platzhalter als Rechtschreibfehler gekennzeichnet, so muss diese Kennzeichnung vor dem Start des Assistenten zum Versand der E-Mail mithilfe der Rechtschreibprüfung ignoriert werden.

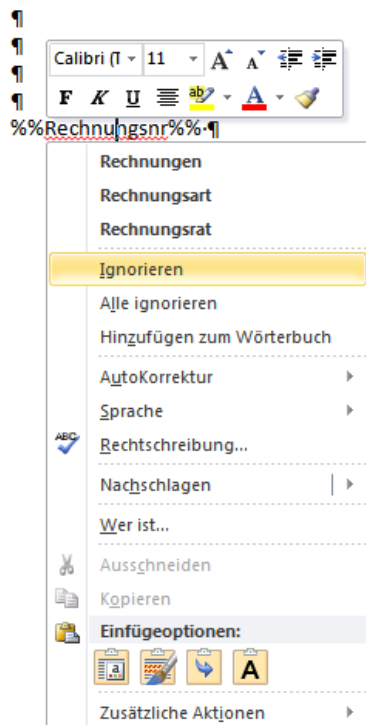


Abbildung 29: Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren



In diesem Beispiel wird der Platzhalter **%%Rechnungsnr%%** als ein Fehler interpretiert. Damit Sie den Assistenten erfolgreich starten können, müssen Sie zunächst die Markierung mit der rechten Maustaste anklicken und dann im Kontextmenü auf *Ignorieren* klicken.



8 Fortgeschrittene Techniken

8.1 Empfänger auswählen

Es kommt häufig vor, dass aus einer Datenquelle nicht alle Empfänger, sondern nur ein bestimmter Teil angeschrieben wird. Daher können Sie in dem folgenden Dialog die Empfänger Ihrer Datenquelle weiter eingrenzen.

Es werden die Empfänger beim Versand der Serien-E-Mail berücksichtigt, bei denen

- in der Spalte *Versand?* das Kontrollkästchen aktiviert ist und
- eine gültige E-Mail-Adresse eingetragen ist.

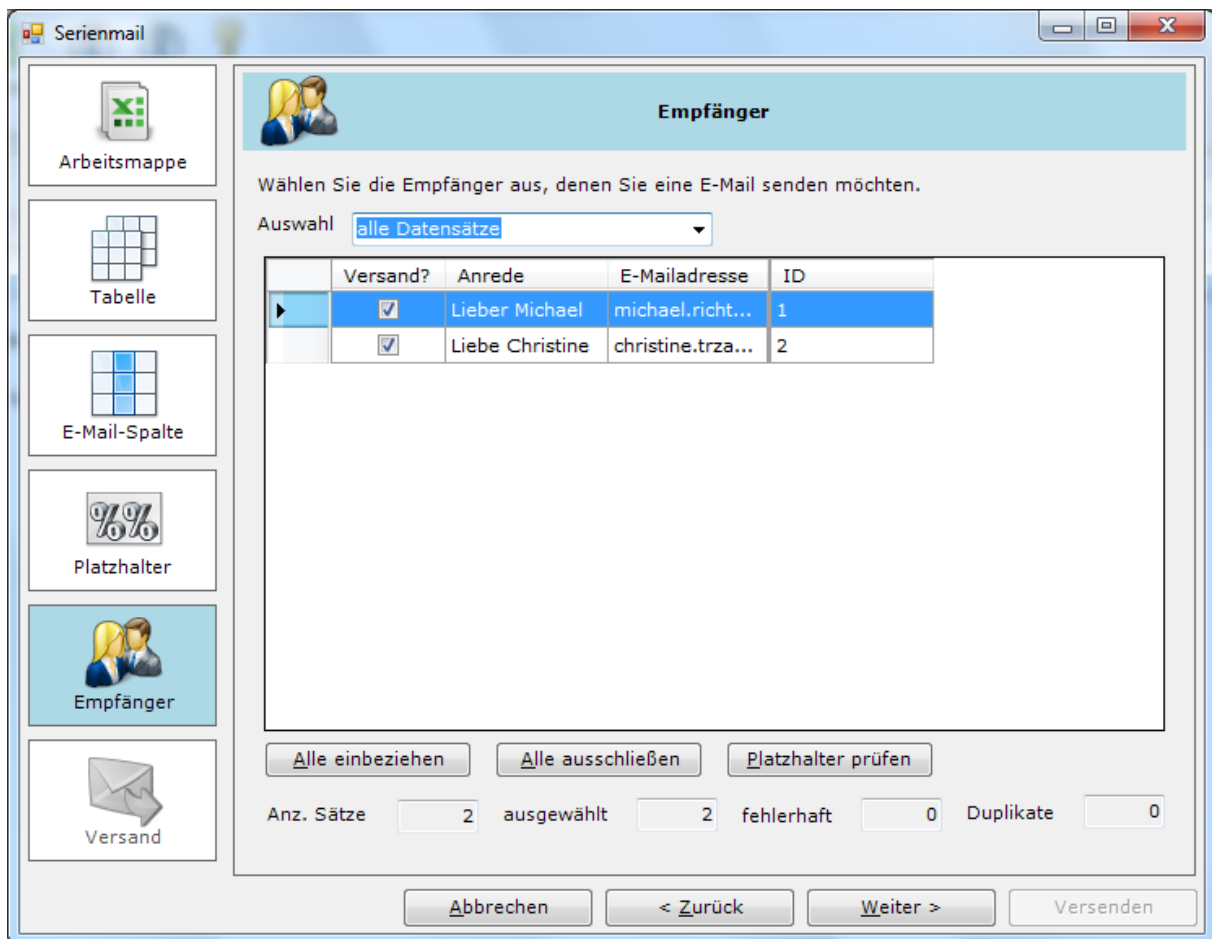


Abbildung 30: Empfänger auswählen

Falls in der Datenquelle eine oder mehrere E-Mail-Adressen mehrmals erfasst worden sind, werden diese gelb gekennzeichnet.

Sind die gewünschten Empfänger ausgewählt, so klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*, um den Versand der E-Mails zu starten.

Haben Sie eine umfangreiche Datenquelle, so können Sie sich über das Feld *Auswahl* bestimmte Datensätze anzeigen lassen und müssen nicht die ganze Liste durchschauen.

Sie haben in dem Dialog *Empfänger* folgende Möglichkeiten, die Empfänger auszuwählen:



Durch einen Klick auf die Schaltfläche *Alle einbeziehen*, wird bei allen Empfängern, die eine gültige E-Mail-Adresse haben, das Kontrollkästchen für den Versand aktiviert. Dies ist dann sinnvoll, wenn Sie zuvor eine größere Anzahl von Adressen deaktiviert haben und dies rückgängig machen wollen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Alle ausschließen*, werden alle Empfänger vom Versand ausgeschlossen. Dies ist dann sinnvoll, wenn Sie aus einer größeren Liste nur einzelne Empfänger anschreiben wollen. Sie können im Anschluss die wenigen Adressen manuell aktivieren.

8.2 Platzhalter für Empfänger prüfen

Möchten Sie prüfen, ob die in Ihrer E-Mail vergebenen Platzhalter richtig aufgelöst werden, so klicken Sie auf die Schaltfläche *Platzhalter prüfen*. Hierdurch senden Sie sich eine E-Mail, in der sämtlich Platzhalter so aufgelöst werden, als würde die E-Mail an den markierten Empfänger geschickt. Sie können so prüfen, ob der gewählte Empfänger auch die erwartete E-Mail bekommt.

Um die E-Mail zu prüfen, müssen Sie den Assistenten an dieser Stelle abbrechen und später erneut aufrufen.



9 Abbildungsverzeichnis

Excel-Liste mit Empfängern.....	5
Einladung zum Sommerfest	6
Menüband Serienmail	7
Datenquelle auswählen	8
Anzeige der potenziellen Datenquellen	9
E-Mail-Adresse überprüfen.....	10
Überprüfen der Platzhalter	11
Überprüfen der Empfänger.....	12
Datenquelle Bestätigung Messetermin	14
Serien-E-Mail Bestätigung Messetermin.....	14
Mehrere Platzhalter überprüfen	15
Platzhalter prüfen	16
Test-E-Mail an sich selbst	17
Datenquelle - personalisierte Dateianhänge	18
E-Mail mit personalisierten Dateianhängen	19
E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen.....	19
Datenquelle - unterschiedliche Hyperlinks	20
E-Mail - unterschiedliche Hyperlinks.....	20
Unterschiedliche Hyperlinks	21
E-Mail mit unterschiedlichen Hyperlinks	22
Versand der Serien-E-Mails	23
Prüflauf aktivieren.....	24
Ergebnis des Prüflaufs	25
Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit	26
Datenquelle - Zufriedenheitsumfrage.....	27
E-Mail Zufriedenheitsumfrage.....	28
Zuordnung Link-Platzhalter	29
Antwort Zufriedenheitsumfrage.....	30
Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren	31
Empfänger auswählen.....	33



10 Kontakt

Falls Sie Fragen zur Anwendung des Programms haben oder Anregungen für Programmweiterungen geben möchten, zögern Sie nicht und rufen Sie uns unter der Tel.-Nr.

0 23 24 / 70 89 4 - 0 an.

Sie können uns auch gern eine E-Mail an die Adresse info@it-service-ruhr.de senden.