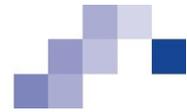


Serienmail

für

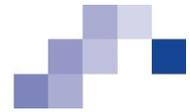
Microsoft Outlook



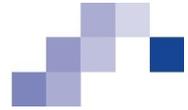


Inhalt

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
2.3.5.1	E-Mail versenden	13
2.3.5.2	Prüflauf	13
3	Serien-E-Mail mit personalisierten Dateianhängen	16
3.1	Anlagen manuell einfügen	17
3.2	Anlagen auswählen	17
3.3	Anlagen über eine Formel einfügen	18
4	Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff	19
5	Serien-E-Mail mit personalisierten Hyperlinks	23
6	Kundenzufriedenheit mit Serienmail ermitteln	26
7	Export von Kontakten aus Microsoft Outlook	31

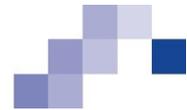


8	Fortgeschrittene Techniken	36
8.1	Empfänger auswählen.....	36
8.2	Hinweise für den Einsatz der Platzhalter	37
8.3	Platzhalter für Empfänger prüfen.....	38
9	Kontakt.....	39
10	Abbildungsverzeichnis	40



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 an Hand des folgenden Beispiels 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. 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 in Excel importieren.

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.

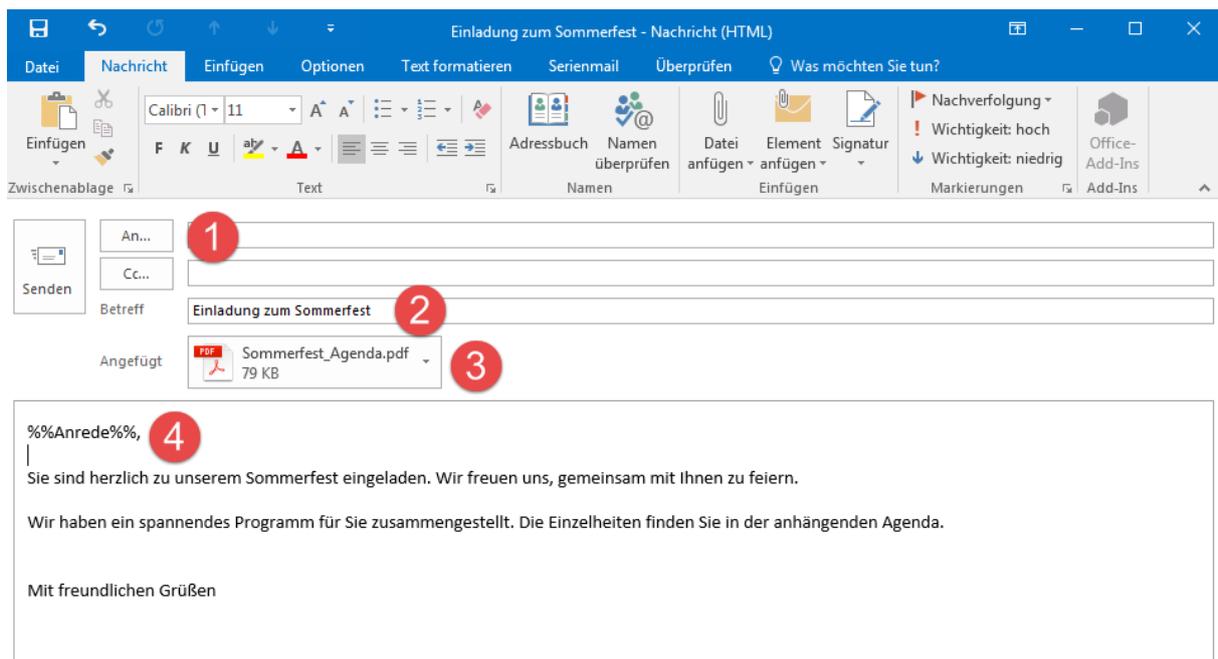
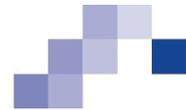


Abbildung 2: Einladung zum Sommerfest

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:

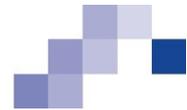


Abbildung 3: Menüband Serienmail

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

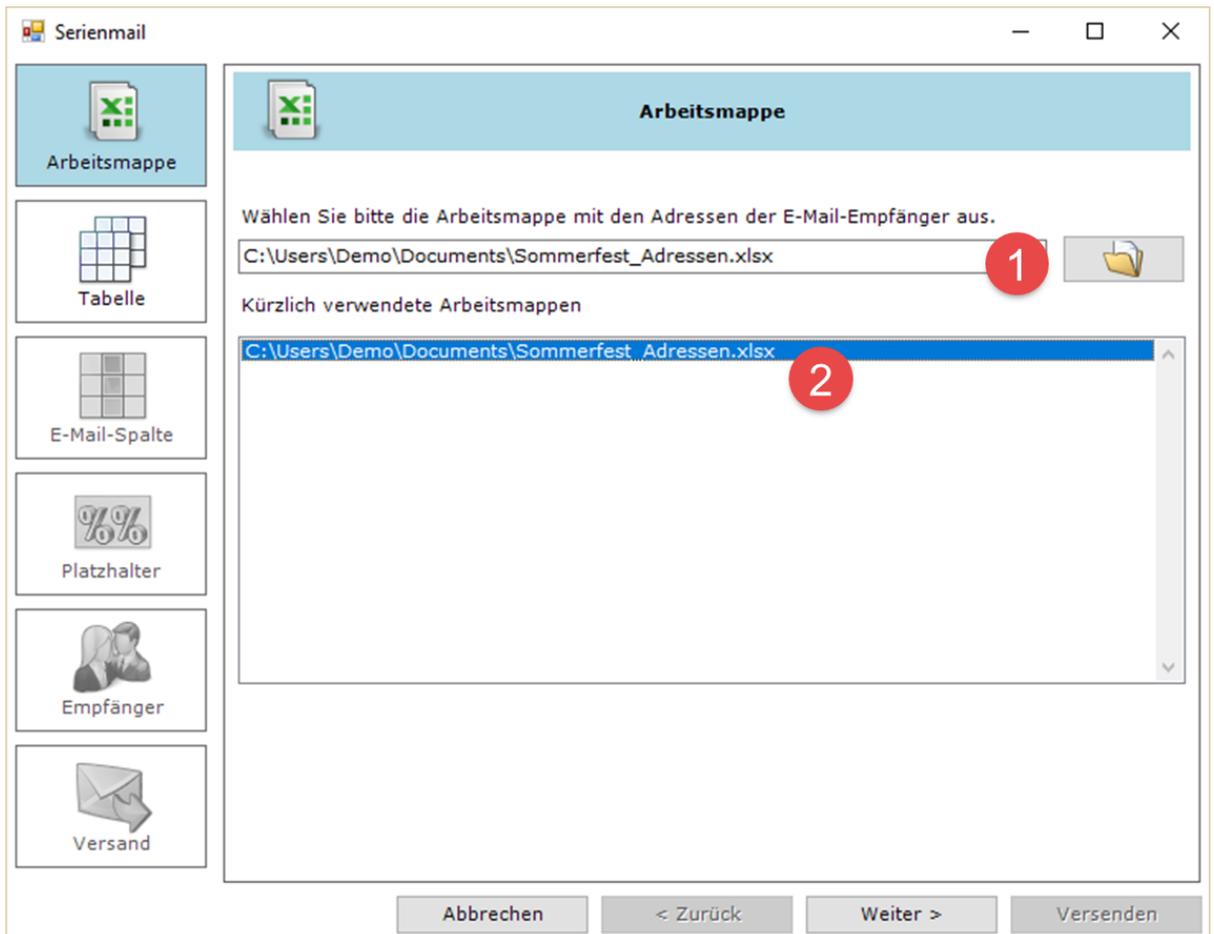
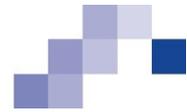


Abbildung 4: Datenquelle auswählen

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.

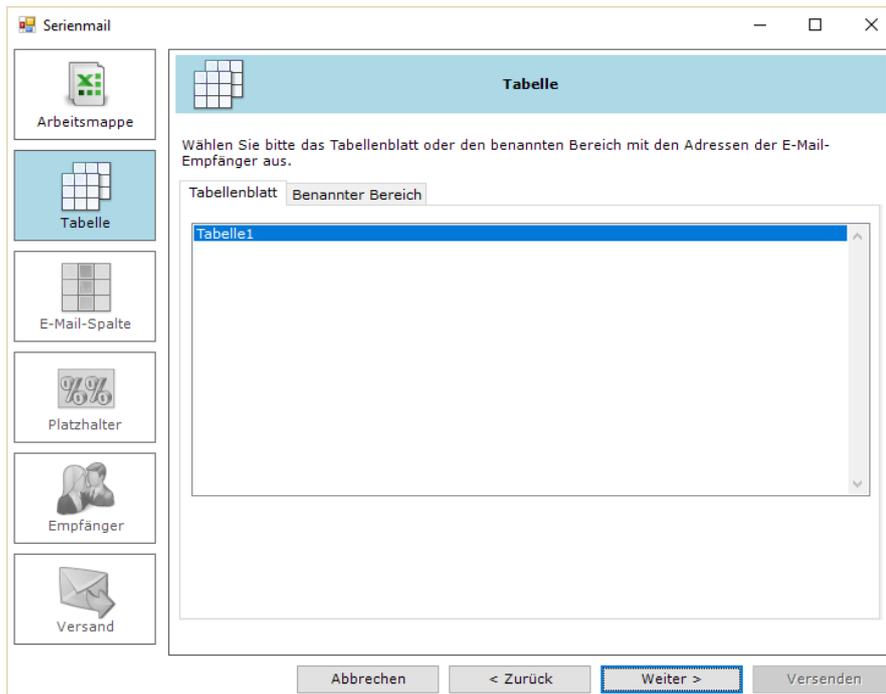
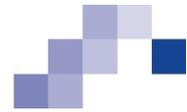


Abbildung 5: Anzeige der potenziellen Datenquellen

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 Spalten mit der E-Mail-Adresse und der Anrede korrekt erkannt werden.

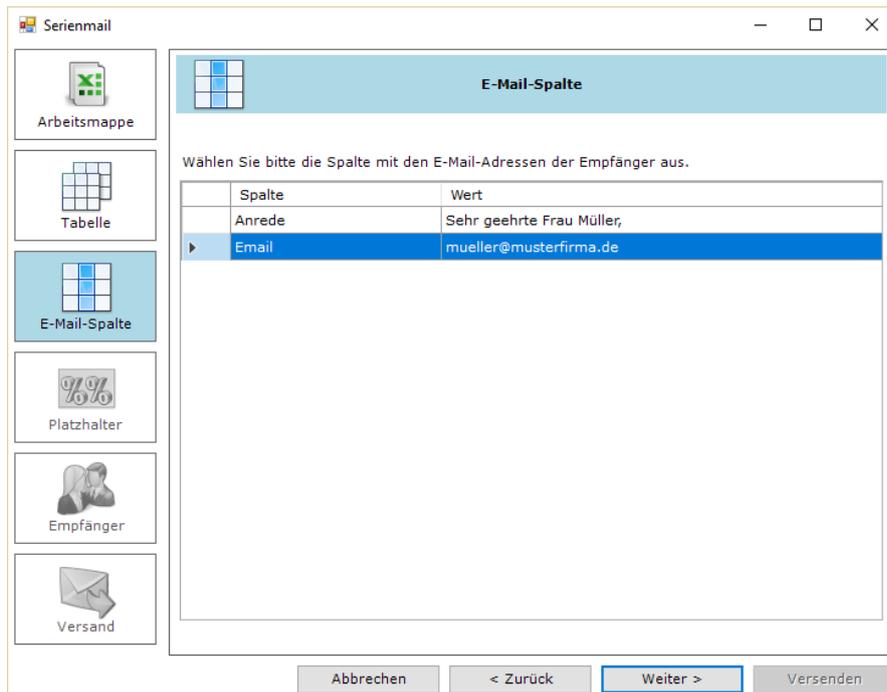
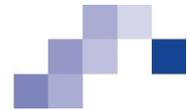


Abbildung 6: E-Mail-Adresse überprüfen

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

Wenn im Assistenten die Zeile mit der E-Mailadresse markiert ist, 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.

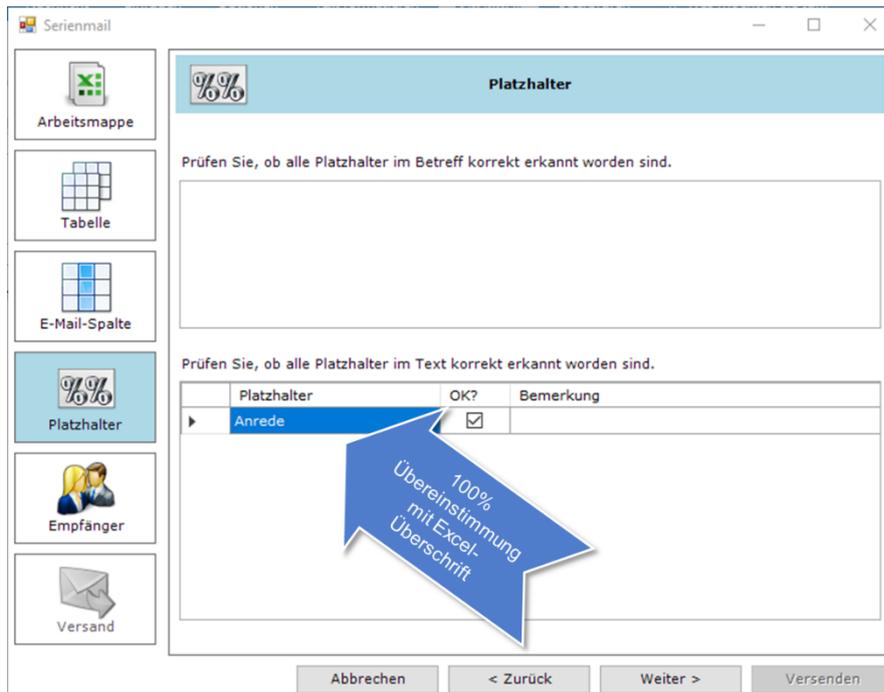
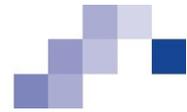


Abbildung 7: Überprüfen der Platzhalter

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.

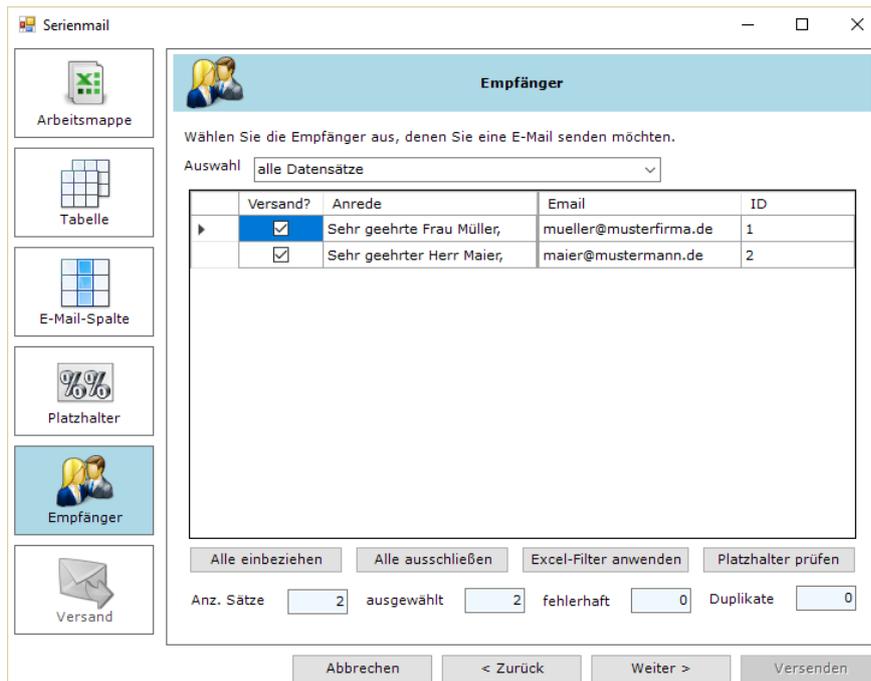
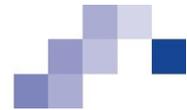


Abbildung 8: Überprüfen der Empfänger

Falls Sie die Serien-E-Mail nicht an alle Personen senden wollen, finden Sie die Beschreibung des Vorgehens in Kapitel "Empfänger auswählen" auf Seite 36.

Sie finden im unteren Bereich dieses Dialogbildes statistische Angaben über die Datenquelle. 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. Ist eine E-Mailadresse mehrfach vorhanden, so wird die E-Mail auch mehrfach verschickt, damit Personen, die sich eine E-Mailadresse teilen, dennoch eine persönliche E-Mail erhalten.

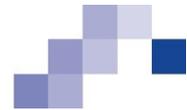
Falls Sie keine weiteren Einstellungen vornehmen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.

2.3.5 Serien-E-Mails versenden

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

- Kopie
- Prüflauf

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



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.

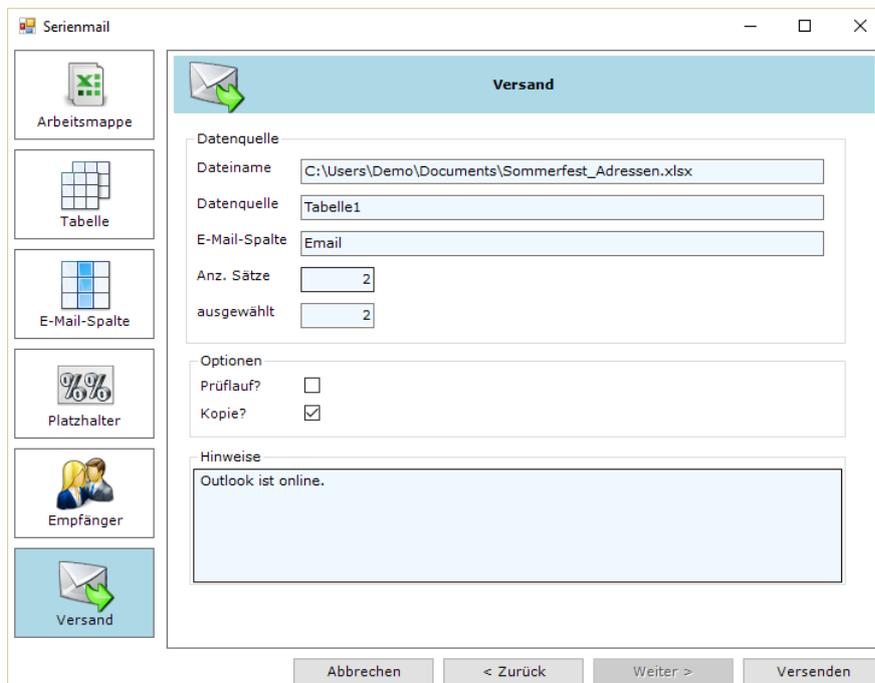


Abbildung 9: Versand der Serienmail

Sie können nun die Serien-E-Mail versenden und ein schönes Sommerfest gemeinsam mit Ihren Kunden und Interessenten feiern.

2.3.5.1 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.

2.3.5.2 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.

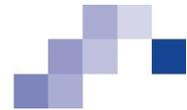
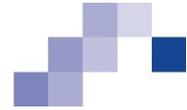


Abbildung 10: Prüflauf aktivieren

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 keine E-Mail versandt.



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

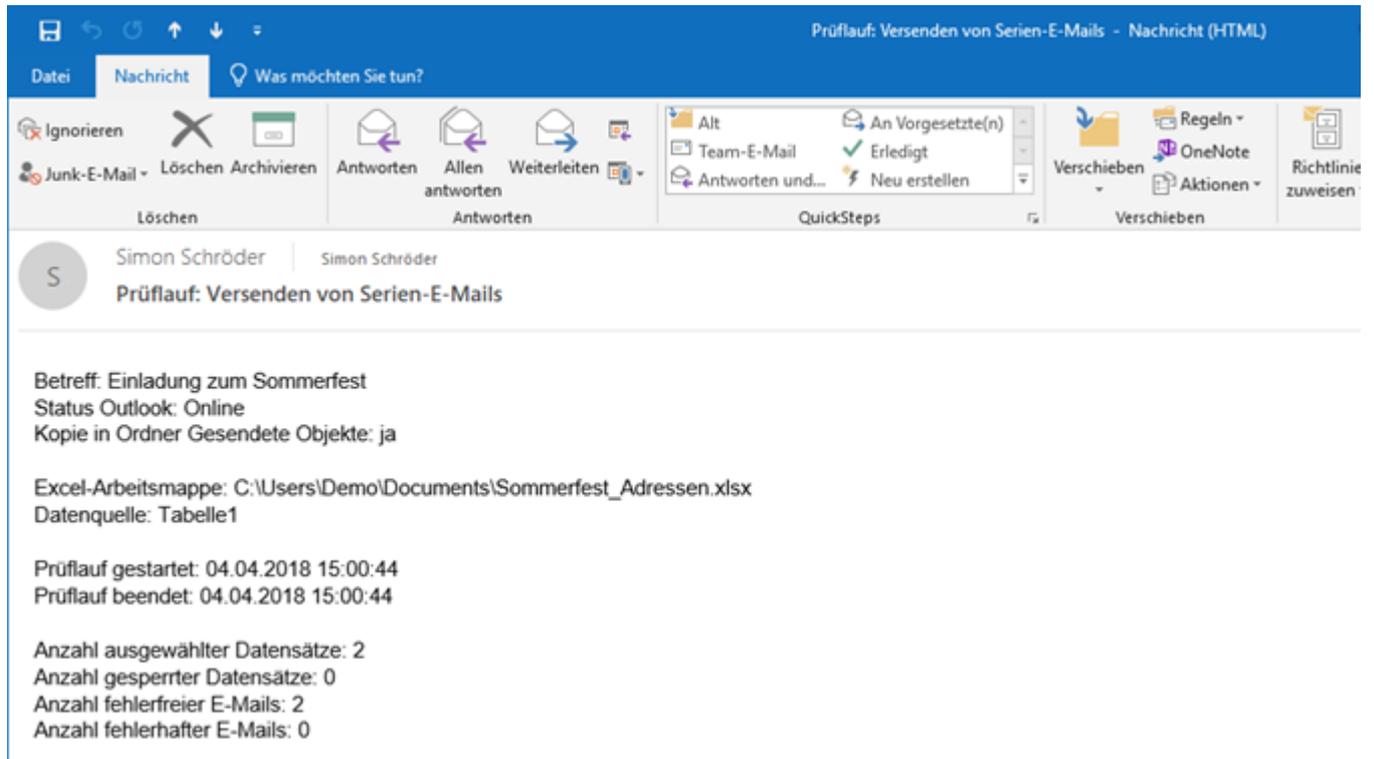
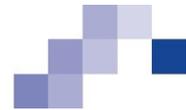


Abbildung 11: Ergebnis des Prüflaufs



3 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 laden Ihre Kunden zu einer Veranstaltung ein. Die Einladungen als PDF 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
1	Anrede	E-Mail-Adresse	Anlage1	Anlage2
2	Sehr geehrte Frau Sauseschritt	susi.sauseschritt@it-service-ruhr.de	C:\Marketing\Einladungen\Einladung_Sauseschritt.pdf	C:\Marketing\Einladungen\Einladung_Nachprogramm.pdf
3	Sehr geehrter Herr Mustermann	max.mustermann@it-service-ruhr.de	C:\Marketing\Einladungen\Einladung_Mustermann.pdf	

Abbildung 12: Datenquelle - personalisierte Dateianhänge

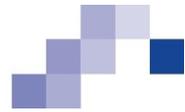
Achtung: Möchten Sie mit Serienmail personalisierte Anhänge verschicken, so ist die Spaltenbezeichnung **Anlage1**, **Anlage2 usw.** zwingend erforderlich. Sonst kann Serienmail die Anlagen den einzelnen Mails nicht zu ordnen.

Die Dateien, deren Pfad und Dateiname sich in den Spalten Anlage1 und Anlage2 befinden, werden den jeweiligen E-Mails angehängt. Auf diesem Weg ist es möglich, dass die Empfänger nicht nur unterschiedliche Dateianhänge, sondern auch unterschiedlich viele Dateianhänge 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 steht) als Spalte, in der sich die Pfadangaben zu einem Dateianhang befinden. Die E-Mail könnte im Entwurf folgendermaßen aussehen:

The screenshot shows the Outlook 'Entwurf' (Compose) window. The 'Anrede' (To) field is empty, and the 'Cc' field is also empty. The 'Betreff' (Subject) field contains 'Einladung zu unserer Veranstaltung'. The email body starts with a placeholder '%%Anrede%%', followed by a red circle with the number '1'. The text continues: 'wir freuen uns, Sie zu unserer Veranstaltung „Einfach immer besser Arbeiten“ einzuladen. In der Anlage finden Sie alle Informationen und Ihr persönliches Anmeldeformular. Bitte beachten Sie, dass die Einladung nur für Sie persönlich gilt und nicht übertragbar ist. Mit freundlichen Grüßen, Rudi Rastlos'.

Abbildung 13: 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 Testmail zusenden lassen, dann wird der Kunde persönlich angesprochen② und die E-Mail enthält zwei Dateianhänge, `Einladung_Saueschritt.pdf`① und `Einladung_Nachprogramm.pdf`①.

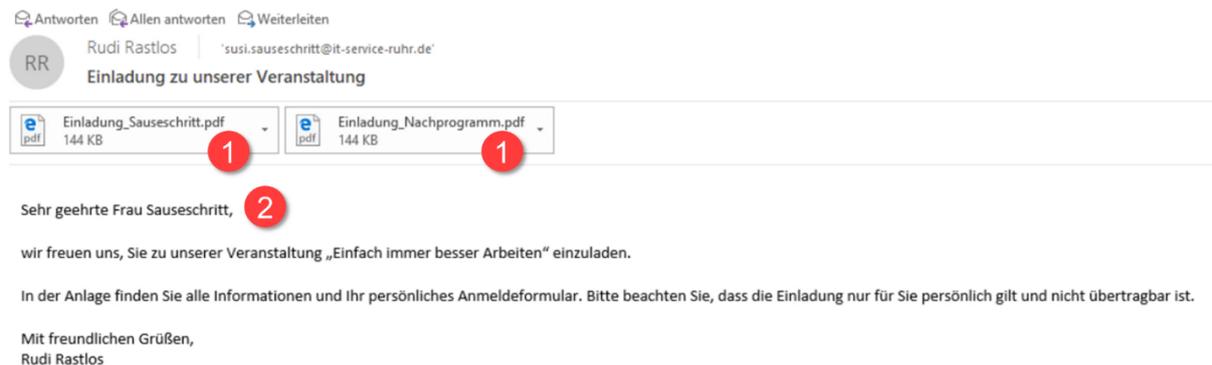


Abbildung 14: E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen

Serienmail benötigt in der Excel-Liste die Angabe des vollständigen, absoluten Pfades und des Dateinamens, um die Datei anfügen zu können.

Für Serienmail ist es egal, wie diese Angaben eingefügt werden. Sie können Sie eintippen oder sich durch unsere vorbereitete Excel-Arbeitsmappe beim Einfügen unterstützen lassen.

3.1 Anlagen manuell einfügen

Damit Serienmail die Anlagen erkennen kann, muss der vollständige Pfad und Dateiname mit Dateierdung in die entsprechende Spalte der Excel-Arbeitsmappe eingegeben werden.

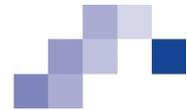
Dies ist ein mühsames Unterfangen, daher haben wir eine Excel-Arbeitsmappe programmiert, mit der Sie die gewünschten Dateien bequem auswählen oder per Formel einfügen können.

3.2 Anlagen auswählen

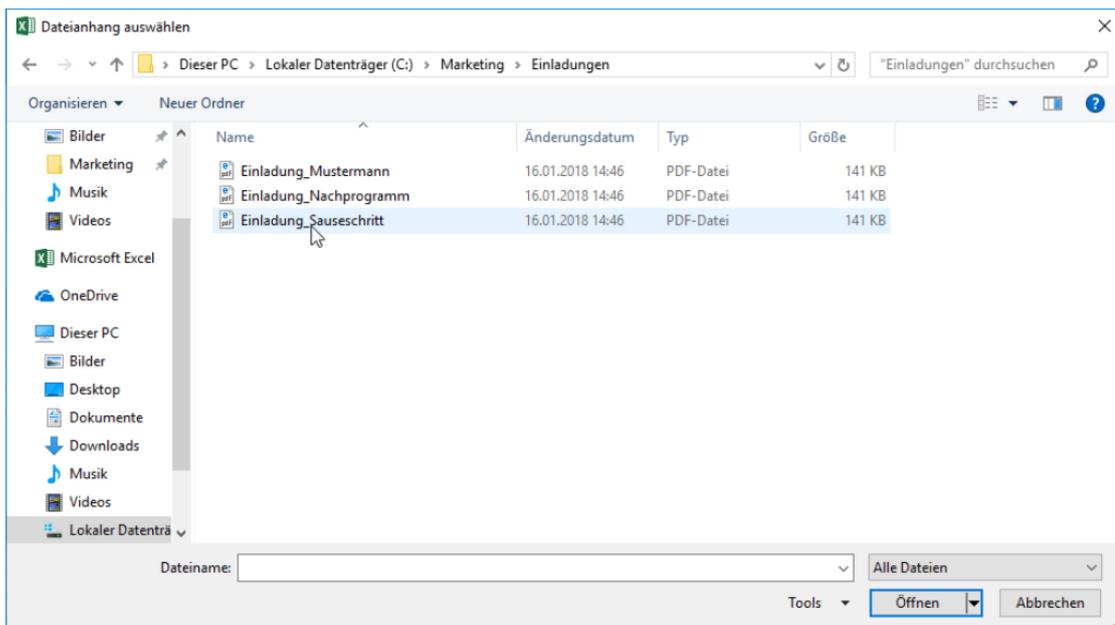
In der Arbeitsmappe *Serienmail_Dateianhang.xlsm* sind Makros gespeichert, die Sie beim Einfügen von Dateianhängen in Serienmail unterstützen. Sie können diese Arbeitsmappe in jedem beliebigen Ordner speichern und nutzen. Damit Sie die Arbeitsmappe mit den Makros nutzen können, müssen die Empfängerangaben in dieser Arbeitsmappe eingefügt werden.

Sie können die Adressen oder das ganze Tabellenblatt in diese Arbeitsmappe kopieren. Anschließend gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie den Cursor in die Zelle, in die Sie die Pfadangabe zum Dateianhang einfügen wollen. Markieren Sie mehrere Zellen, so wird die Pfadangabe für den Dateianhang in alle markierten Zellen eingefügt.
2. Aktivieren Sie das Register *Serienmail* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Dateinamen einfügen*.



3. Es öffnet sich der folgende Dialog, mit dessen Hilfe Sie die Datei auswählen, die später als Anhang an die Serienmail angefügt werden soll.

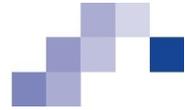


4. Wählen Sie hier die gewünschte Datei aus. Es werden automatisch die Informationen eingetragen, die Serienmail benötigt.

3.3 Anlagen über eine Formel einfügen

Eine andere Möglichkeit, die für Serienmail erforderlichen Angaben eine Excel-Arbeitsmappe einzufügen, sind Formeln.

Werden z.B. bei einem Rechnungslauf die Rechnungen in dem Ordner C:\Daten unter dem Namen Rechnung_<Rechnungs-Nr.> gespeichert, so kann durch eine Excel-Formel hieraus die für Serienmail erforderliche Angabe erzeugt werden. Sie finden ein Beispiel für diese Formel in der Arbeitsmappe Serienmail_Dateianhang.xlsx in dem Tabellenblatt *Dateianhang_per_Formel*. Diese Formel können Sie als Basis für Ihre eigene Formel nehmen. Diese Formel kann in jede beliebige Excel-Arbeitsmappe kopiert werden.



4 Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff

Sie können mit Serienmail 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. Mit 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 15: 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 the Outlook 'Nachricht' (Message) window. The subject line is 'Terminbestätigung Ihres Messebesuchs am %%Besuchstag%% - Nachricht (HTML)'. The 'An...' (To) field is empty. The 'Cc...' (Cc) field is empty. The 'Betreff' (Subject) field contains 'Terminbestätigung Ihres Messebesuchs am %%Besuchstag%%' with a red circle '1' next to it. The 'Angefügt' (Attachments) section shows a PDF file named 'Messe_Besucherkarte.pdf' (79 KB) with a red circle '2' next to it. The main body of the email contains the following text with red circles '3' highlighting the variable fields:

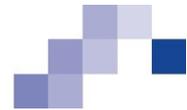
%%Anrede%%,

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

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

Mit freundlichen Grüßen|

Abbildung 16: 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.

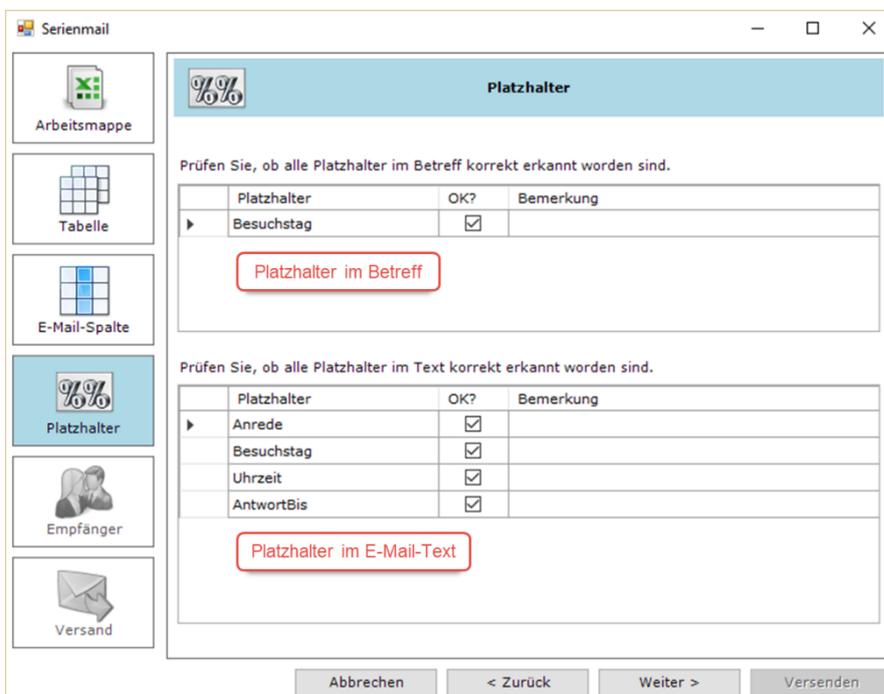


Abbildung 17: Mehrere Platzhalter überprüfen

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.

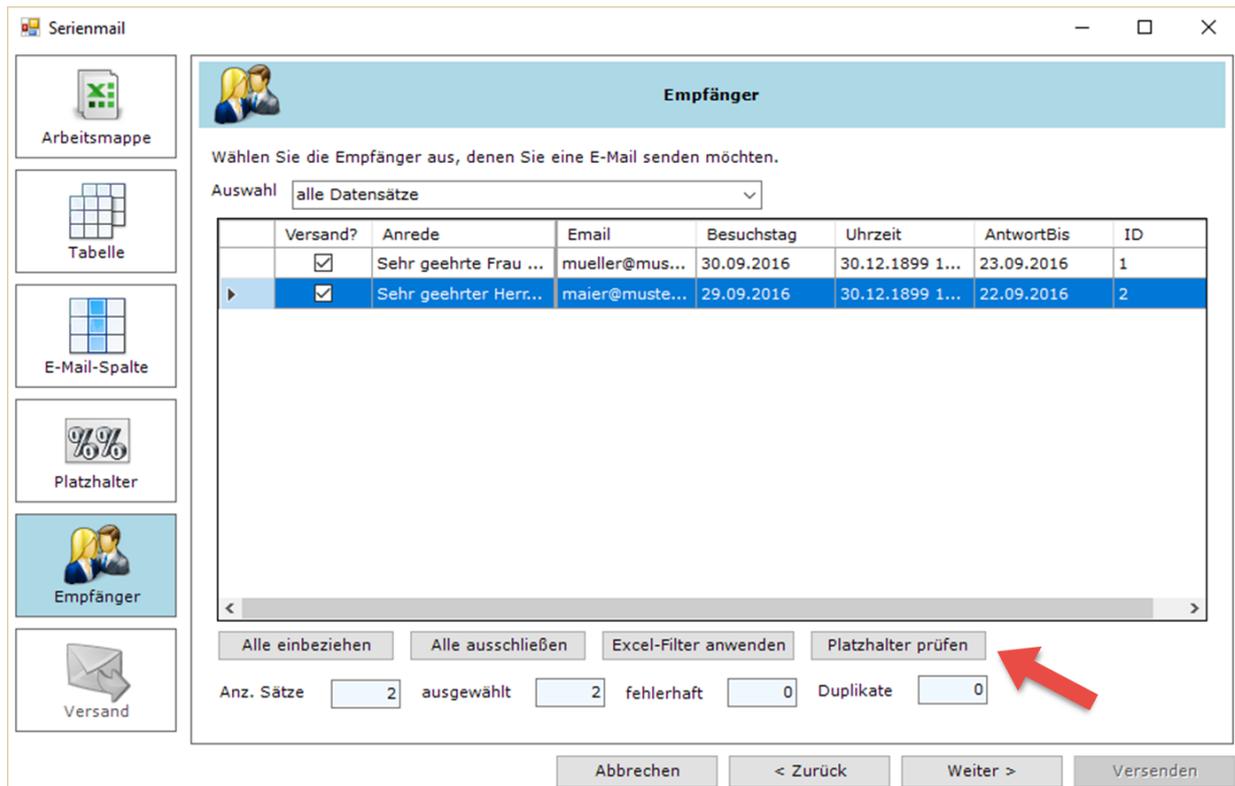
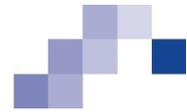
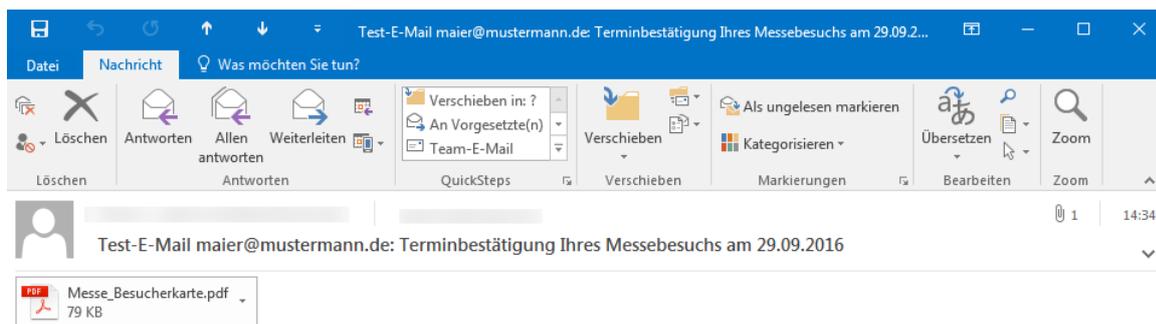


Abbildung 18: Platzhalter prüfen

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



Sehr geehrter Herr Maier,

wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand am 29.09.2016 um 15:00.

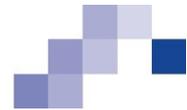
Bitte bestätigen Sie uns den Termin bis zum 22.09.2016.

Mit freundlichen Grüßen

Abbildung 19: Test-E-Mail an sich selbst

Hinweis:

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



5 Serien-E-Mail mit personalisierten Hyperlinks

Sie möchten Ihre Kunden auf bestimmte Webseiten aufmerksam machen und es ihnen möglichst bequem machen, 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
1	E-Mail	Anrede	Link1_Text	Link1_Adresse
2	mconrad@firmaA.de	Sehr geehrte Frau Conrad	den Light-Master 5.0	http://meinefirma.de/products/lightmaster_5
3	rfarber@firmaB.de	Sehr geehrter Herr Farber	das Care-Paket 500+	http://meinefirma.de/products/carepaket-500
4	mmoeller@firmaC.de	Sehr geehrter Herr Möller	das Musterstück 8.2	http://meinefirma.de/products/musterstueck-8.2

Abbildung 20: Datenquelle mit unterschiedlichen 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:

Informationen über unsere neuen Produkte - Nachricht (HTML)

DATEI **NACHRICHT** EINFÜGEN OPTIONEN TEXT FORMATIEREN SERIENMAIL ÜBERPRÜFEN G Data

Ausschneiden Kopieren Einfügen Format übertragen Zwischenablage Text

Adressbuch Namen überprüfen Datei anfügen Element anfügen Signatur Richtlinie zuweisen

Senden An... Cc... Betreff: Informationen über unsere neuen Produkte

%%Anrede%%,

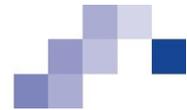
in diesen Tagen erscheinen unsere neuen Produkte.

Sie können auf unserer Homepage einen ersten Eindruck über unsere neuen Produkte, wie zum Beispiel den %%Link1%%, gewinnen.

Mit freundlichen Grüßen,
Dr. M. Meine, [MeineFirma](#) GmbH

Abbildung 21: E-Mail mit unterschiedlichen 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:

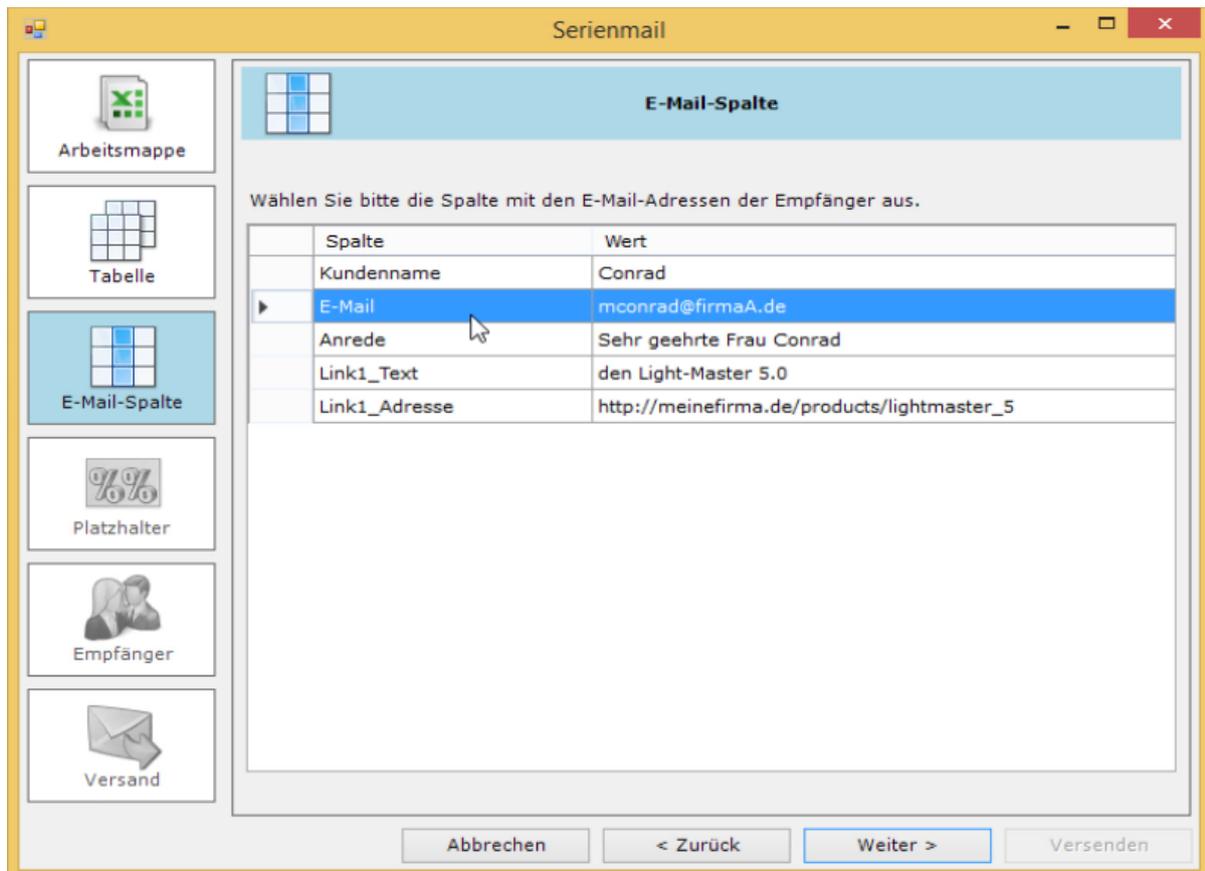
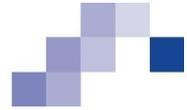


Abbildung 22: Unterschiedliche Hyperlinks

Die dazugehörige E-Mail könnte folgendermaßen aussehen:



Antworten Allen antworten Weiterleiten



DI 22.03.2016 15:35

Simon Schröder

Informationen über unsere neuen Produkte

An 'mmoeller@firmaC.de'

Sehr geehrter Herr Möller,

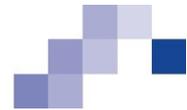
in diesen Tagen erscheinen unsere neuen Produkte.

Sie können auf unserer Homepage einen ersten Eindruck über unsere neuen Produkte, wie zum Beispiel [das Musterstück 8.2](#), gewinnen.

Mit freundlichen Grüßen,
Dr. M. Meine, MeineFirma GmbH

Abbildung 23: 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 16.



6 Kundenzufriedenheit mit Serienmail ermitteln

Mit Hilfe von Serienmail können Sie Kundenzufriedenheitsumfragen für Ihre Produkte oder Dienstleistungen durchführen auf die Ihre Kunden mit nur einem Mausklick antworten können.

In unserem Beispiel möchten Sie wissen, ob die Kunden mit Ihren Dienstleistungen im April 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.

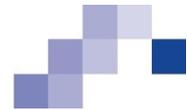
Für diese E-Mail werden die folgenden Platzhalter benötigt:

- Anrede
- Ausführungsmonat
- Link1
- Link2

Auf den Platzhalter Link1 soll der Kunde klicken, wenn er mit Ihrer Dienstleistung zufrieden war. Falls Ihr Kunde mit Ihrer Dienstleistung nicht zufrieden gewesen 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.

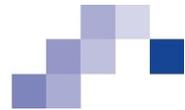
	A	B	C	D	E	F	G
1	Anrede	Ausführungsmonat	E-Mail	Link1_Text	Link1_An	Link1_cc	Link1_Betreff
2	Sehr geehrter Herr Mustermann,	April 2016	max.mustermann@it-service-ruhr.de	Die Dienstleistungen wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt	tuser@it-service-ruhr.de		Die Dienstleistungen wurden im %Ausführungsmonat% zu unserer Zufriedenheit ausgeführt
3	Sehr geehrte Frau Musterfrau,	April 2016	sonja.musterfrau@it-service-ruhr.de	Die Dienstleistungen wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt	tuser@it-service-ruhr.de		Die Dienstleistungen wurden im %Ausführungsmonat% 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 den 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:

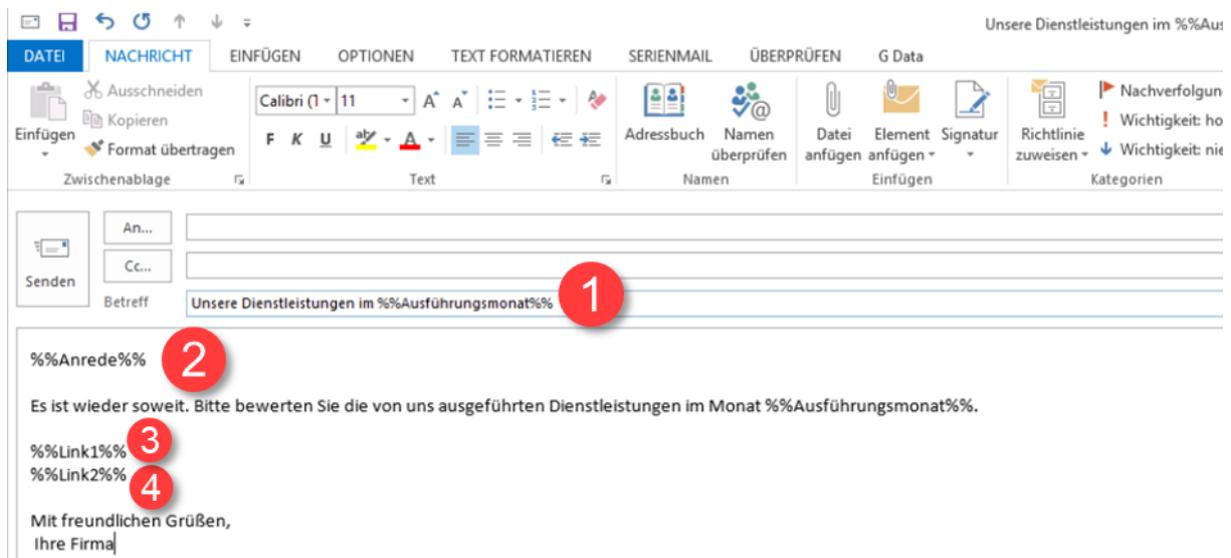


Abbildung 26: E-Mail Zufriedenheitsumfrage

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:

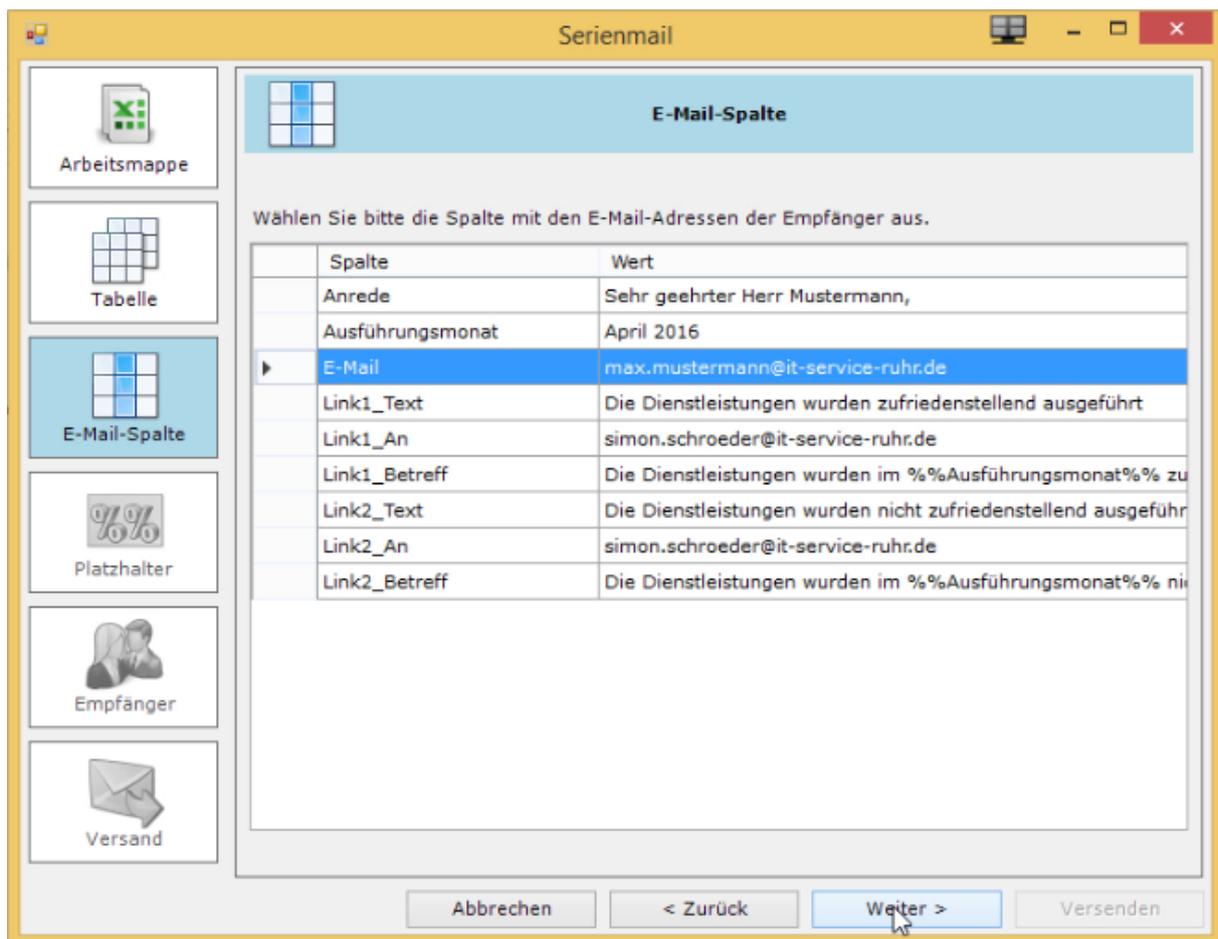
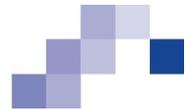


Abbildung 27: Zuordnung Link-Platzhalter

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.

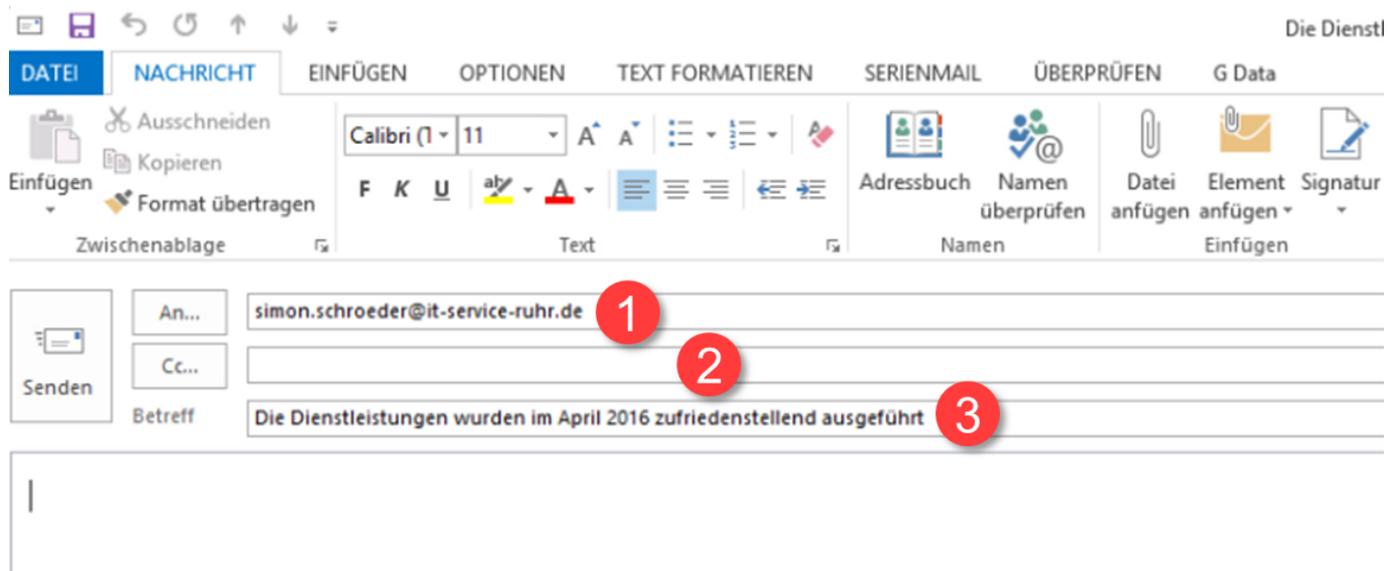
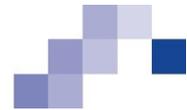
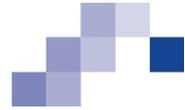


Abbildung 28: Antwort Zufriedenheitsumfrage

Die E-Mail geht in diesem Beispiel an den zuständigen Mitarbeiter ① und ggf. an weitere Mitarbeiter in CC ②. 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 der Betreff. So 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 Export von Kontakten aus Microsoft Outlook

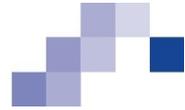
Wenn Sie personalisierte Serien-E-mails an Empfänger senden möchten, die Sie als Kontakte in einem Kontaktordner von Microsoft Outlook gespeichert haben, müssen Sie die Kontakte vorher in eine Excel-Arbeitsmappe exportieren. In Excel können Sie die Anredeformeln für die Empfänger kontrollieren und ggf. ändern. Serienmail bietet für den Export der Kontakte folgende Optionen an:

1. Export der markierten Kontakte,
2. Export aller Kontakte eines ausgewählten Kontaktordners.

Um Kontakte aus Outlook nach Excel zu exportieren, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Wechseln Sie in den Kontakteordner.
2. Wenn Sie nur ausgewählte Kontakte exportieren möchten, markieren Sie nacheinander die zu berücksichtigenden Kontakte, indem Sie die STRG-Taste gedrückt halten.
3. Klicken Sie im Menüband auf der Registerkarte *Start* in der Gruppe *Serienmail* auf die Schaltfläche *Exportieren*.





4. Es erscheint das folgende Dialogbild:

Export von Kontakten nach Excel

Kontaktordner
Name: Kontakte

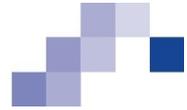
Auswahl
 Alle Kontakte im ausgewählten Ordner
 ausgewählte Kontakte in der aktuellen Ansicht

Anredeformeln
weibliche Anrede: Sehr geehrte Frau
männliche Anrede: Sehr geehrter Herr
neutrale Anrede: Sehr geehrte Damen und Herren

Ergänzung der Anredeformel
 mit Nachname Satzzeichen: .
 mit Vorname
 ohne Ergänzung

Hinweise
Anzahl ausgewählter Kontakte: 4

Exportieren Anzeigen Zurücksetzen Abbrechen



5. Prüfen Sie, ob Sie die Standardanredeformeln übernehmen möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anzeigen*, damit Sie die Anredeformeln im Feld *Hinweise* sehen können. Standardmäßig sehen die Anredeformeln folgendermaßen aus:

Export von Kontakten nach Excel

Kontaktordner

Name

Auswahl

Alle Kontakte im ausgewählten Ordner

ausgewählte Kontakte in der aktuellen Ansicht

Anredeformeln

weibliche Anrede

männliche Anrede

neutrale Anrede

Ergänzung der Anredeformel

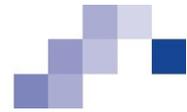
mit Nachname Satzzeichen

mit Vorname

ohne Ergänzung

Hinweise

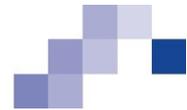
Anredeformeln:
weibliche Anrede: Sehr geehrte Frau Musterfrau,
männliche Anrede: Sehr geehrter Herr Mustermann,
neutrale Anrede: Sehr geehrte Damen und Herren.



6. Falls Sie andere Anredeformeln bevorzugen, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor und klicken zur Kontrolle erneut auf die Schaltfläche *Anzeigen*. In dem folgenden Dialogbild sehen Sie beispielsweise Anredeformeln mit Vornamen:

Mit einem Klick auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, werden die Standardformeln wieder eingetragen.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exportieren*. Es wird in Excel eine neue Arbeitsmappe erzeugt, in der die Kontakte aus Outlook eingefügt werden. Es werden nur Kontakte berücksichtigt, die eine E-Mail-Adresse haben. Bei allen Kontakten, bei denen das Feld *Nachname* gefüllt ist, wird versucht, das Geschlecht der Person zu ermitteln. Nur wenn das Geschlecht der Person bekannt ist, wird die entsprechende Anredeformel erzeugt. Etwaige akademische Titel wie Dr. oder Professor werden

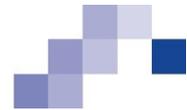


berücksichtigt. Nach dem Export der Kontakte nach Excel wird im Dialogbild das Ergebnis angezeigt:

Die Excel-Arbeitsmappe sieht folgendermaßen aus:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Anrede	Titel	Vorname	Nachname	Firma	Ort	E-Mail	Anredeformel
2	Frau	Dr.	Petra	Musterfrau		Musterort	petra.musterfrau@musterfirma.de	Sehr geehrte Frau Dr. Musterfrau,
3			Dieter	Mustermann		Musterort	dieter.mustermnn@musterfirma.de	
4	Herr		Klaus	Mustermann		Musterort	klaus.mustermann@musterfirma.de	Sehr geehrter Herr Mustermann,
5								

Um die Serienmails an diese exportierten Kontakte zu senden, speichern Sie bitte vorher die Excel-Arbeitsmappe ab.



8 Fortgeschrittene Techniken

8.1 Empfänger auswählen

Es kommt häufig vor, dass aus einer Datenquelle nicht alle Empfänger, sondern nur ein bestimmter Teil angeschrieben werden soll. Daher können Sie in dem folgenden Dialog die Empfänger Ihrer Datenquelle weiter eingrenzen. Sie haben in diesem Dialog zwei Möglichkeiten, den Kreis der Empfänger weiter einzugrenzen:

1. Sie können über das Kontrollkästchen in der Spalte *Versand?* pro Adresse definieren, ob die Mail verschickt wird oder nicht.
2. Sie können über die Schaltfläche *Excel-Filter anwenden* nur die zuvor in der Excel-Liste über die Filterfunktion definierten Adressen auswählen lassen.

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.

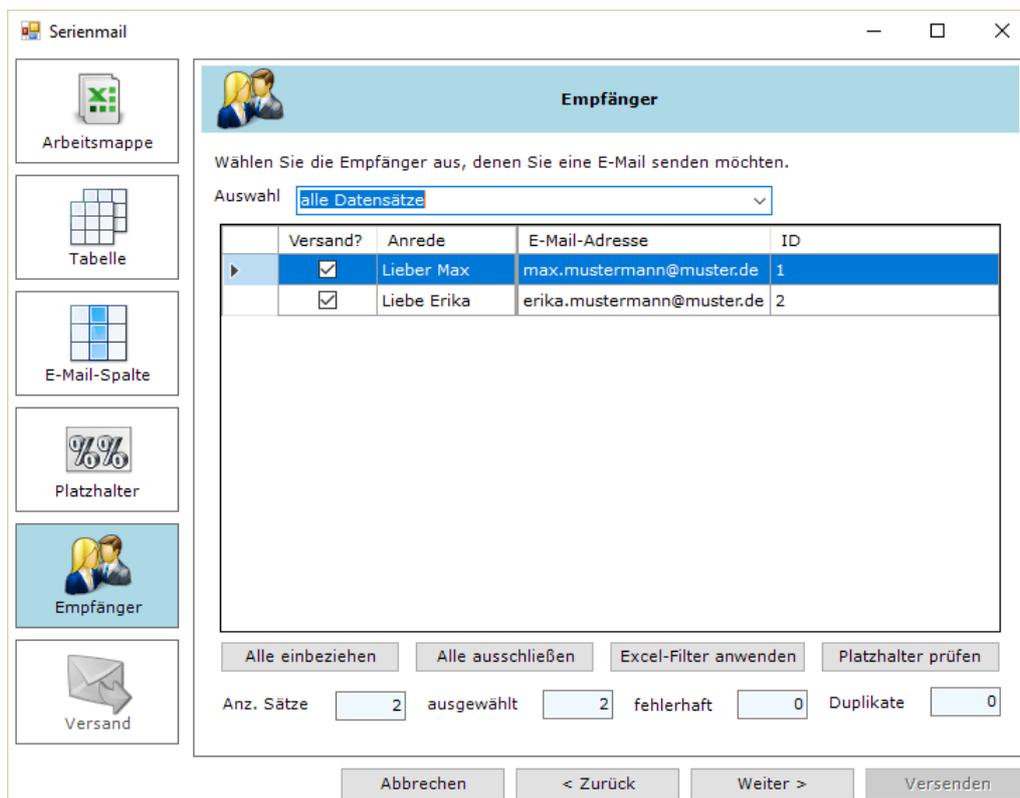
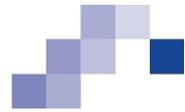


Abbildung 29: Empfänger auswählen

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 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, können nicht verwendet werden.
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 rot unterschlängelt dargestellt, wie ein Rechtschreibfehler, so muss diese Kennzeichnung vor dem Start des Assistenten zum Versand der E-Mail als Wort der Rechtschreibprüfung hinzugefügt werden oder mithilfe der Rechtschreibprüfung ignoriert werden.

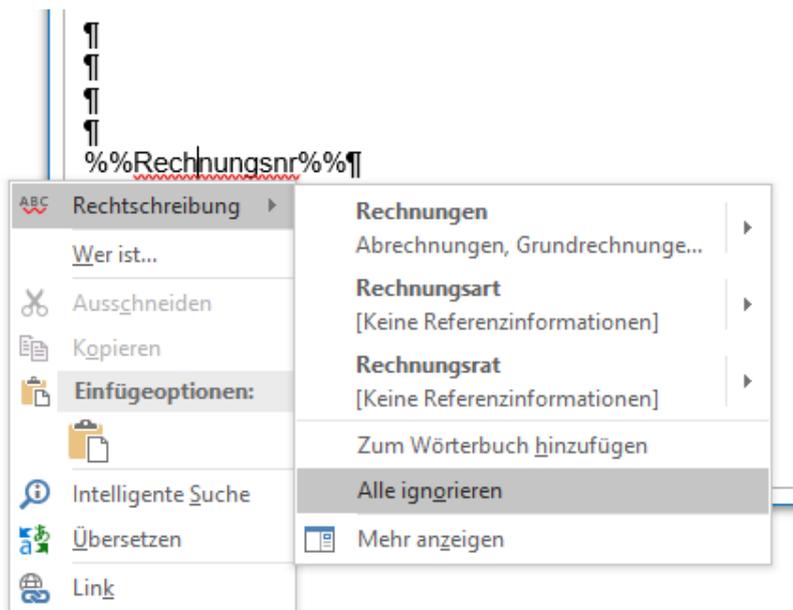
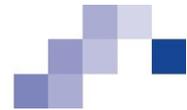


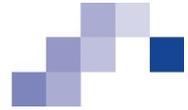
Abbildung 30: Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren

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 *Alle ignorieren* klicken.

8.3 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 sämtliche 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.

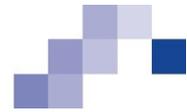


9 Kontakt

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.



10 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
Versand der Serienmail	13
Prüflauf aktivieren.....	14
Ergebnis des Prüflaufs	15
Datenquelle - personalisierte Dateianhänge	16
E-Mail mit personalisierten Dateianhängen	16
E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen.....	17
Datenquelle Bestätigung Messetermin	19
Serien-E-Mail Bestätigung Messetermin.....	19
Mehrere Platzhalter überprüfen	20
Platzhalter prüfen	21
Test-E-Mail an sich selbst	21
Datenquelle mit unterschiedlichen Hyperlinks	23
E-Mail mit unterschiedlichen Hyperlinks	23
Unterschiedliche Hyperlinks	24
E-Mail mit unterschiedlichen Hyperlinks	25
Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit	26
Datenquelle - Zufriedenheitsumfrage.....	27
E-Mail Zufriedenheitsumfrage.....	28
Zuordnung Link-Platzhalter	29
Antwort Zufriedenheitsumfrage.....	30
Empfänger auswählen.....	36
Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren	38