IT-Service Ruhr

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 Arbeitsmappe 8

2.3.2 Tabelle 9

2.3.3 E-Mail-Spalte 10

2.3.4 Platzhalter 11

2.3.5 Empfänger 12

2.3.6 Versand 14

3 Serien-E-Mail mit personalisierten Dateianhängen 17

3.1 Anlagen manuell einfügen 19

3.2 Anlagen auswählen 19

3.3 Anlagen über eine Formel einfügen 20

4 Personalisierte Serien-E-Mail mit variablem Betreff 21

5 Serien-E-Mail mit personalisierten Hyperlinks 26

6 Kundenzufriedenheit mit *Serienmail* ermitteln 29

7 Export von Kontakten aus Microsoft Outlook 34

© 2019 IT-Service Ruhr

8 Fortgeschrittene Techniken 39

8.1 Empfänger auswählen 39

8.1.1 Alle einbeziehen 40

8.1.2 Alle ausschließen 40

8.1.3 Excel-Filter anwenden 40

8.1.4 Bereich auswählen 40

8.1.5 E-Mails in Päckchen versenden 41

8.2 Hinweise für Platzhalter 42

8.3 Platzhalter für Empfänger prüfen 43

9 Organisatorisches 44

9.1 Systemvoraussetzungen 44

9.2 Lizenz 44

9.3 Kontakt 44

10 Abbildungsverzeichnis 45

© 2019 IT-Service Ruhr

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.

© 2019 IT-Service Ruhr

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-Mail-Adresse, an die die Einladung geschickt werden soll,
- die Agenda für das Sommerfest und
- eine E-Mail mit dem Text der Einladung.

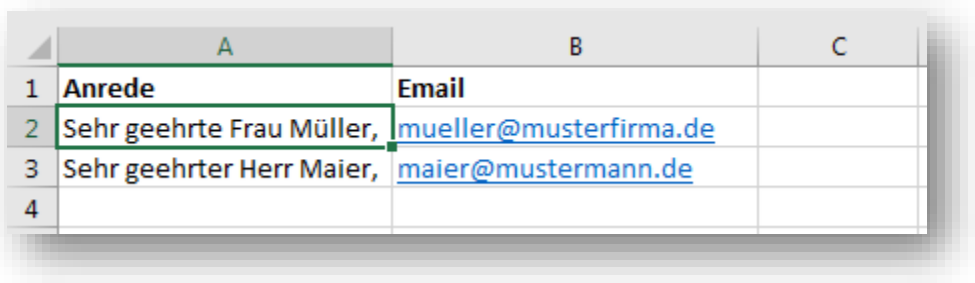
Sie sehen, es ist kein Hexenwerk. Den Rest übernimmt ***Serienmail*** für Sie.

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** und **Leerzeichen**. Fügen Sie **technische Bezeichnungen,** wie z.B. KundenName, die von der Rechtschreibprüfung rot unterschlängelt werden, dem Wörterbuch hinzu. Sonst gibt es bei der Auflösung der Platzhalter Probleme.

2.2 Die E-Mail

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

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

© 2019 IT-Service Ruhr

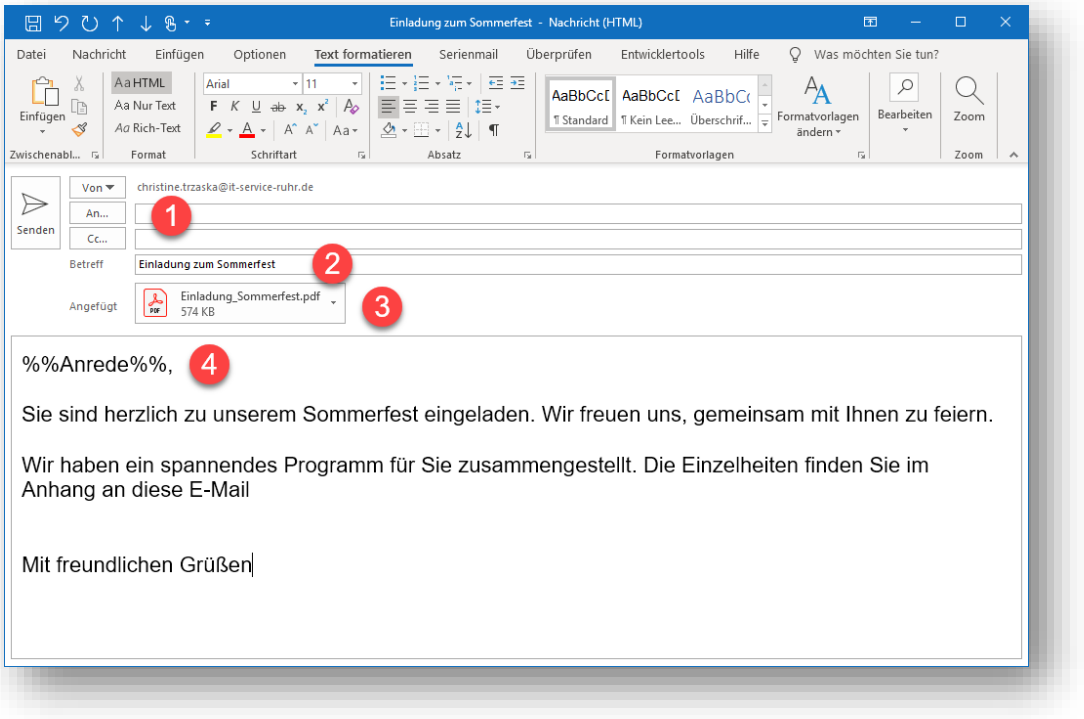


Abbildung 2: Einladung zum Sommerfest

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** und **Leerzeichen**. Fügen Sie **technische Bezeichnungen,** wie z.B. KundenName, die von der Rechtschreibprüfung rot unterschlängelt werden, dem Wörterbuch hinzu. Sonst gibt es bei der Auflösung der Platzhalter Probleme.

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:

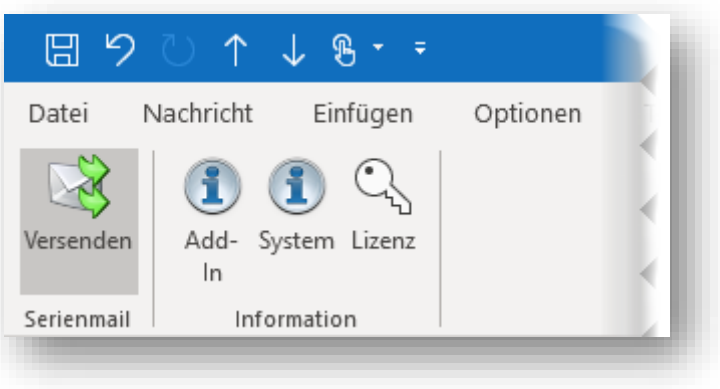


Abbildung 3: Menüband *Serienmail*

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

© 2019 IT-Service Ruhr

2.3.1 Arbeitsmappe

Mit Hilfe des Schritts *Arbeitsmappe* im Assistenten, wählen Sie die für diese ***Serienmail*** relevante Datenquelle aus.

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

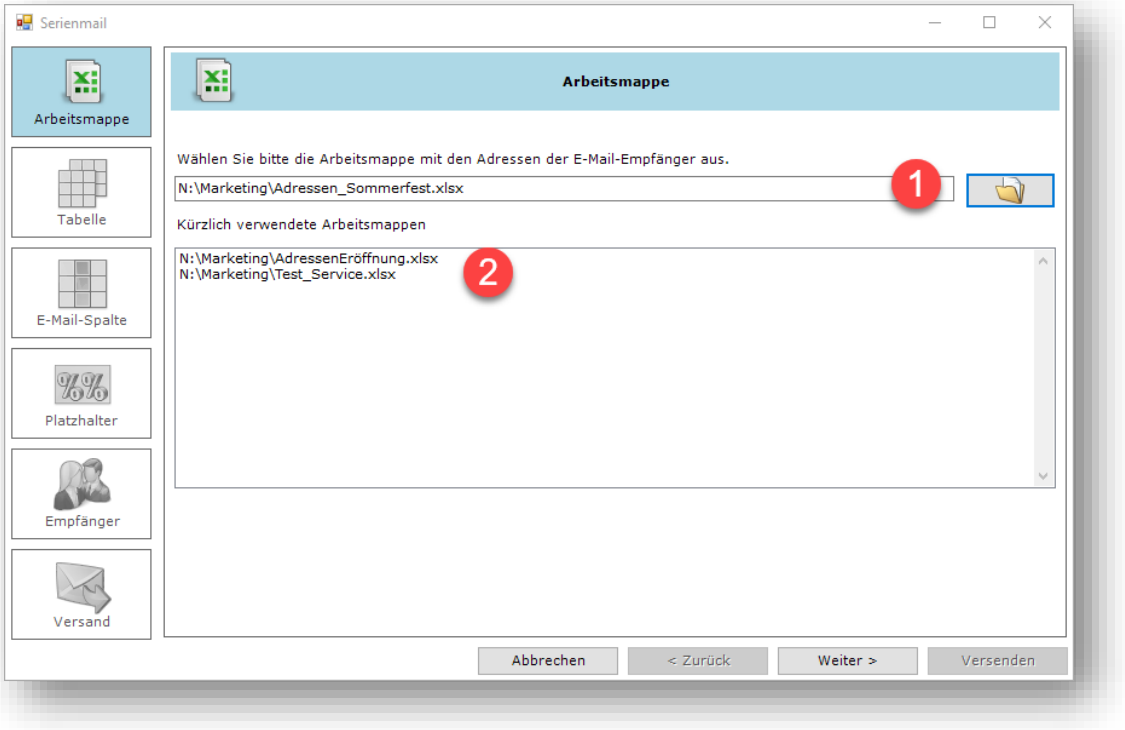


Abbildung 4: Datenquelle auswählen

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*.

2.3.2 Tabelle

Im Schritt *Tabelle* des Assistenten werden alle Bereiche ermittelt, die als Datenquellen geeignet sind. Sie werden auf den Registerkarten *Tabellenblatt* bzw. *Benannter Bereich* angezeigt.

Wählen Sie den Bereich aus, der die E-Mail-Adressen für die ***Serienmail*** enthält und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Weiter.*

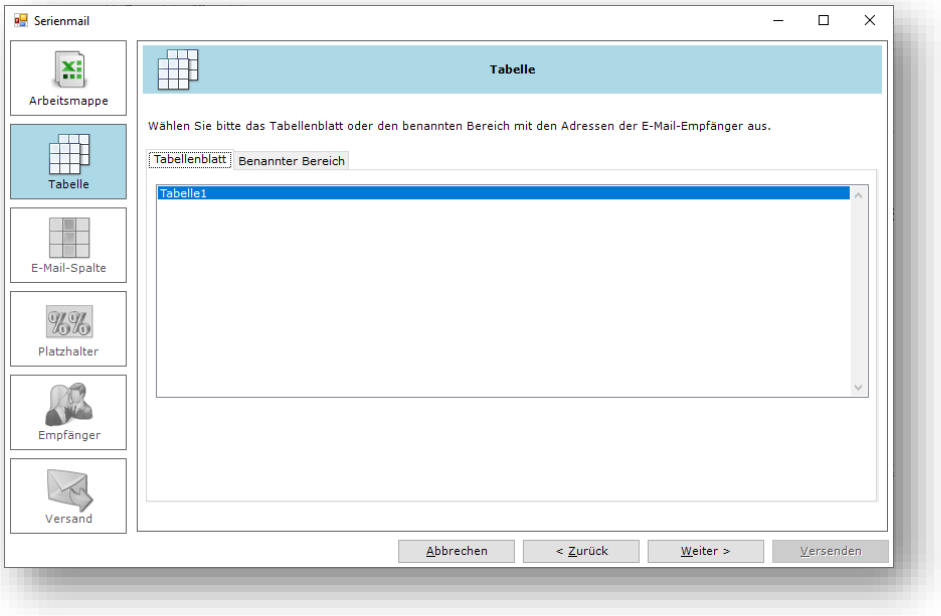


Abbildung 5: Anzeige der potenziellen Datenquellen

2.3.3 E-Mail-Spalte

Im Schritt *E-Mail-Spalte* des Assistenten 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. Wichtig ist, dass der erste Datensatz auch eine E-Mail-Adresse enthält. Sollte dies nicht der Falls sein, sortieren Sie die Excel-Tabelle um.

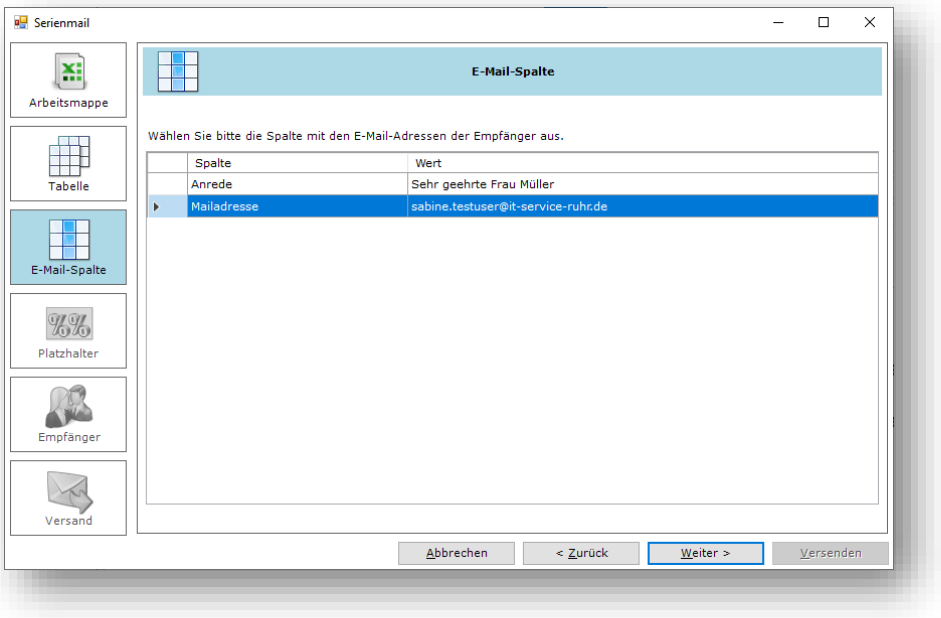


Abbildung 6: E-Mail-Adresse überprüfen

Falls die Spalte mit der E-Mail-Adresse nicht erkannt wird, markieren Sie in dem Dialog die Zeile, die die E-Mail-Adressen der Empfänger enthält.

Wenn im Assistenten die Zeile mit der E-Mail-Adresse markiert ist, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter.*

© 2019 IT-Service Ruhr

2.3.4 Platzhalter

Im Schritt *Platzhalter* überprüft der Assistent die Platzhalter, die Sie im Text Ihrer E-Mail verwenden. Damit die Serienmail erfolgreich versandt werden kann, müssen zwei Bedingungen erfüllt sein:

1. Die Platzhalter in der Serienmail und in den Spaltenüberschriften in Excel müssen zu 100% übereinstimmen.
2. Outlook darf bei den Platzhaltern keine "Rechtschreibfehler" erkennen. Sollten die Platzhalter in Outlook mit einer roten Wellenlinie als Rechtschreibfehler erkannt werden, so fügen Sie die Platzhalter über einen rechten Mausklick ins Wörterbuch ein.

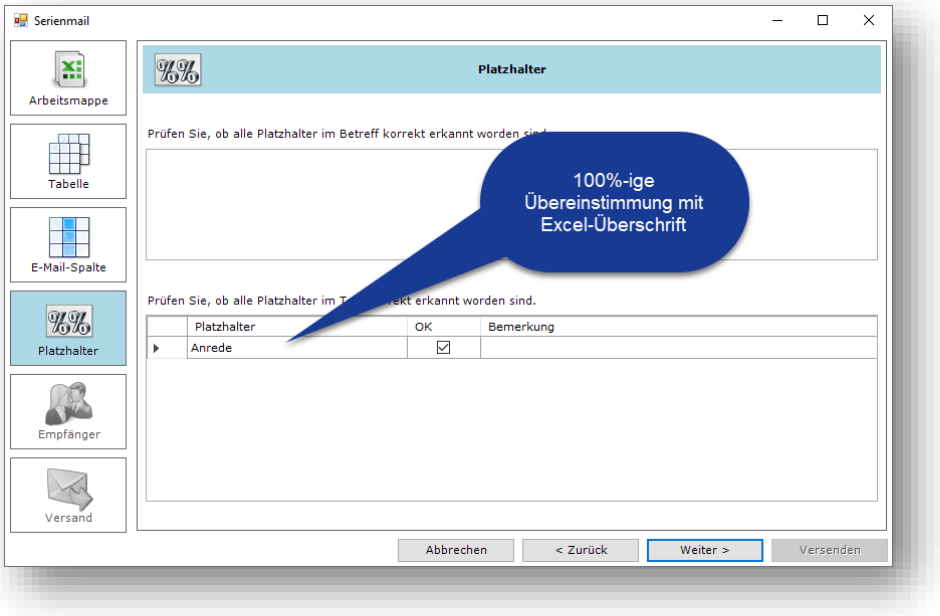


Abbildung 7: Überprüfen der Platzhalter

In unserem Beispiel wird der Platzhalter **%%Anrede%%** im Nachrichtentext und als Spaltenüberschrift in der Datenquelle gefunden. Sie erkennen dies am aktivierten Kontrollkästchen 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.

2.3.5 Empfänger

Im Schritt *Empfänger* des Assistenten haben Sie die Möglichkeit, die Liste der Empfänger in Serienmail zu überprüfen.

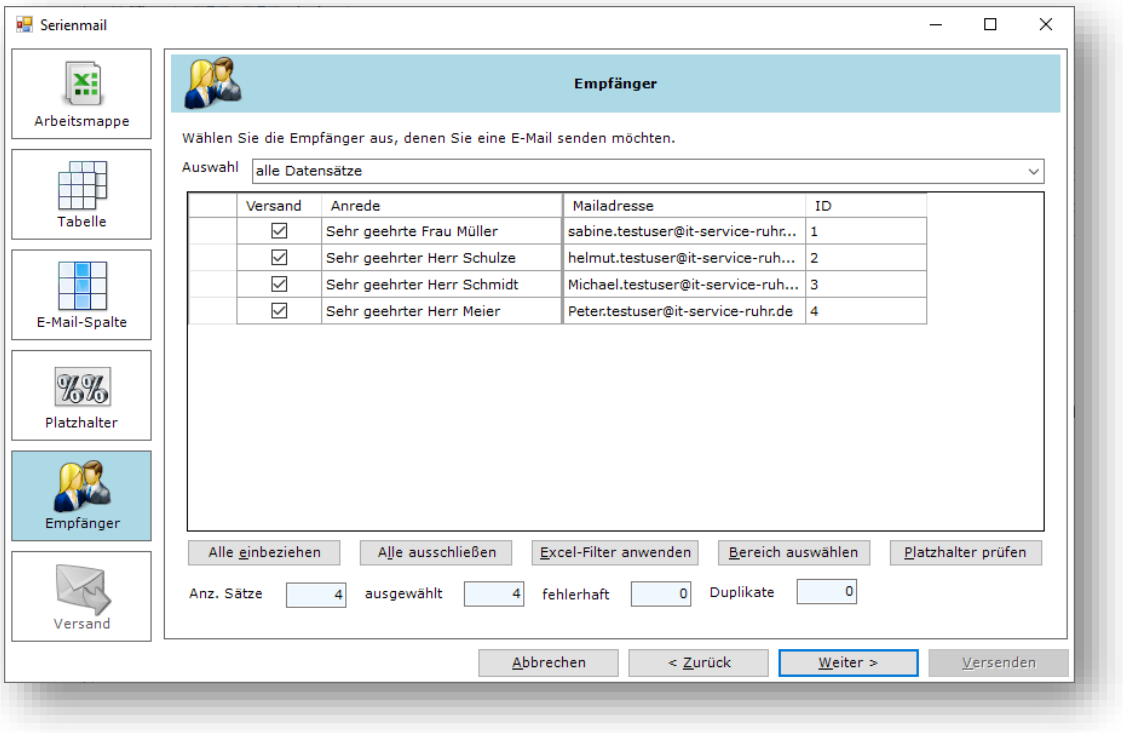


Abbildung 8: Überprüfen der Empfänger

Ist eine oder mehrere E-Mail-Adressen mehrfach erfasst worden, werden diese gelb gekennzeichnet. Sind E-Mail-Adressen syntaktisch falsch, z.B. weil das @ fehlt oder ein Leerzeichen in der E-Mail-Adresse enthalten ist, so werden diese Zeilen rot hervorgehoben. Beenden Sie in diesem Fall den Assistenten und korrigieren Sie die fehlerhaften E-Mail-Adressen.

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. Diese Datensätze werden rot hervorgehoben.
- Duplikate = bei wie vielen Datensätzen sind doppelte E-Mail-Adressen vorhanden. Ist eine E-Mail-Adresse mehrfach vorhanden, so wird die E-Mail auch mehrfach verschickt, damit Personen, die sich eine E-Mail-Adresse teilen, dennoch eine persönliche E-Mail erhalten. Diese Datensätze werden gelb hervorgehoben.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter,* um den Versand der Serienmails zu starten.

Möchten Sie die Serien-E-Mail nicht an alle Personen in der Datenquelle senden, finden Sie die Beschreibung des Vorgehens in Kapitel "Empfänger auswählen" ab Seite 39.

© 2019 IT-Service Ruhr

2.3.6 Versand

Im Schritt *Versand* des Assistenten können Sie die folgenden Optionen festlegen:

- Prüflauf
- Kopie
- Cc-Spalte berücksichtigen
- Bcc-Spalte berücksichtigen

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 können. Das Ergebnis des Prüflaufs wird im Browser angezeigt und Ihnen per E-Mail zugeschickt.

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

Die Optionen *Cc-Spalte berücksichtigen* und *Bcc-Spalte berücksichtigen* sind nur aktiviert und änderbar, wenn sich in Ihrem Excel-Tabellenblatt eine Spalte mit der Überschrift *Cc* bzw. *Bcc* befindet.

Sind in Ihrer Excel-Tabelle Spalten mit der Beschriftung Cc- bzw. Bcc vorhanden, so werden diese Spalten aktiviert. Möchten Sie ausnahmsweise keine Mails an Cc- bzw. Bcc-Empfänger verschicken, dann deaktivieren Sie vorher die entsprechende Option.

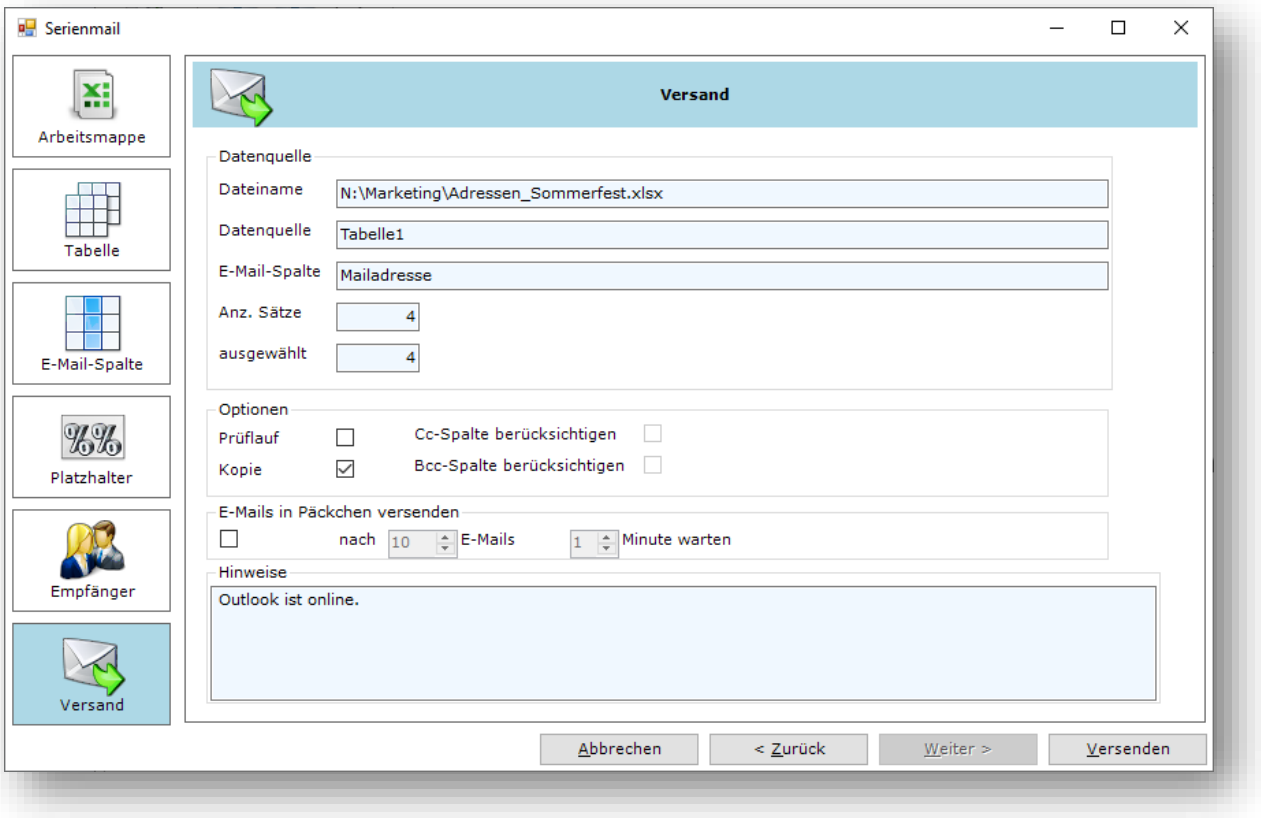


Abbildung 9: Versand der Serienmail

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 geschickt und der Assistent beendet.

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.

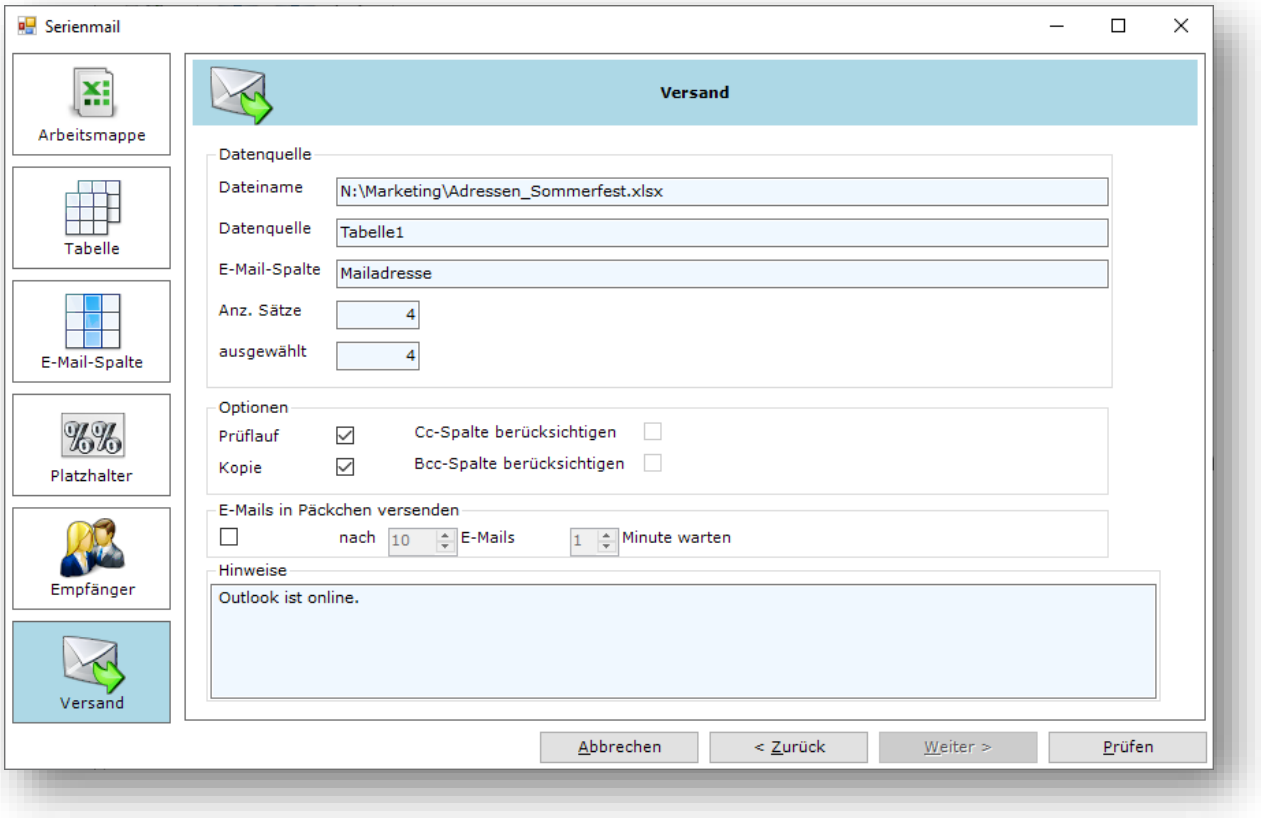


Abbildung 10: Prüflauf aktivieren

Das Ergebnis des Prüflaufs wird im Browser angezeigt und per E-Mail zugeschickt. Das Protokoll teilt Ihnen mit, 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. Beheben Sie vor dem Versand diesen Fehler.

© 2019 IT-Service Ruhr

Ein Beispiel für das Protokoll eines Prüflaufs im Browser zeigt die folgende Abbildung. Die Informationen in der E-Mail sind analog aufgebaut.

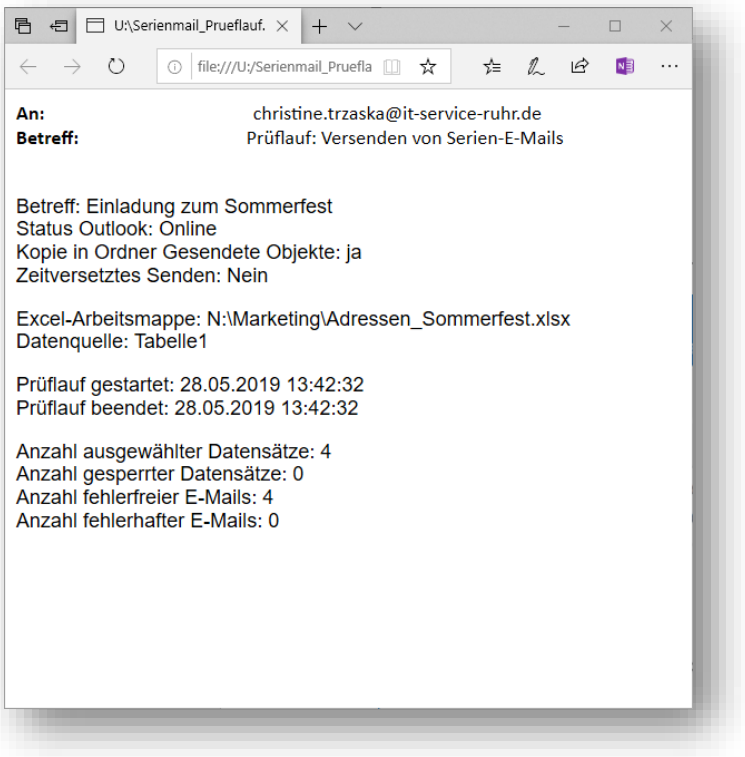


Abbildung 11: Ergebnis des Prüflaufs

Sind alle Prüfungen zu Ihrer Zufriedenheit gelaufen, so können Sie die Serien-E-Mail versenden und ein schönes Sommerfest gemeinsam mit Ihren Kunden und Interessenten feiern.

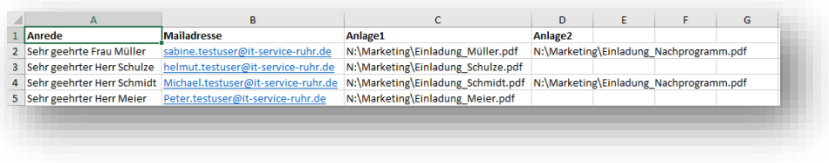
3 Serien-E-Mail mit personalisierten Dateianhängen

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. Ihre Premiumkunden laden Sie noch zu dem Nachprogramm ein. 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	F	G
1	**Anrede**	**Mailadresse**	**Anlage1**	**Anlage2**			
2	Sehr geehrte Frau Müller	sabine.testuser@it-service-ruhr.de	N:\Marketing\Einladung_Müller.pdf	N:\Marketing\Einladung_Nachprogramm.pdf			
3	Sehr geehrter Herr Schulze	helmut.testuser@it-service-ruhr.de	N:\Marketing\Einladung_Schulze.pdf				
4	Sehr geehrter Herr Schmidt	Michael.testuser@it-service-ruhr.de	N:\Marketing\Einladung_Schmidt.pdf	N:\Marketing\Einladung_Nachprogramm.pdf			
5	Sehr geehrter Herr Meier	Peter.testuser@it-service-ruhr.de	N:\Marketing\Einladung_Meier.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 Pfadangabe 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 Empfänge 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:

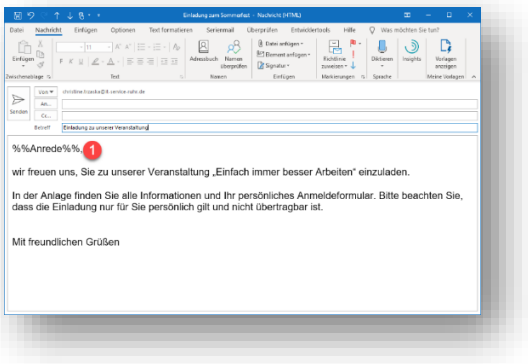
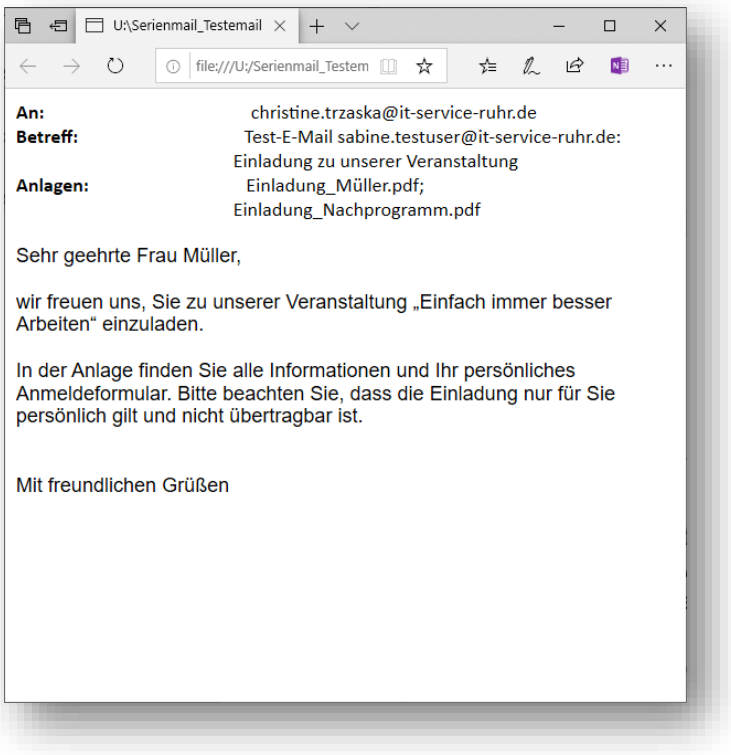


Abbildung 13: E-Mail mit personalisierten Dateianhängen

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 die Schaltfläche *Platzhalter prüfen* anklicken, dann werden die Infos im Browser angezeigt und es wird eine Testmail an Sie geschickt.



Sie sehen, der Kunde wird persönlich angesprochen② und die E-Mail enthält zwei Dateianhänge, *Einladung_Sauseschritt.pdf*① und *Einladung_Nachprogramm.pdf*①.

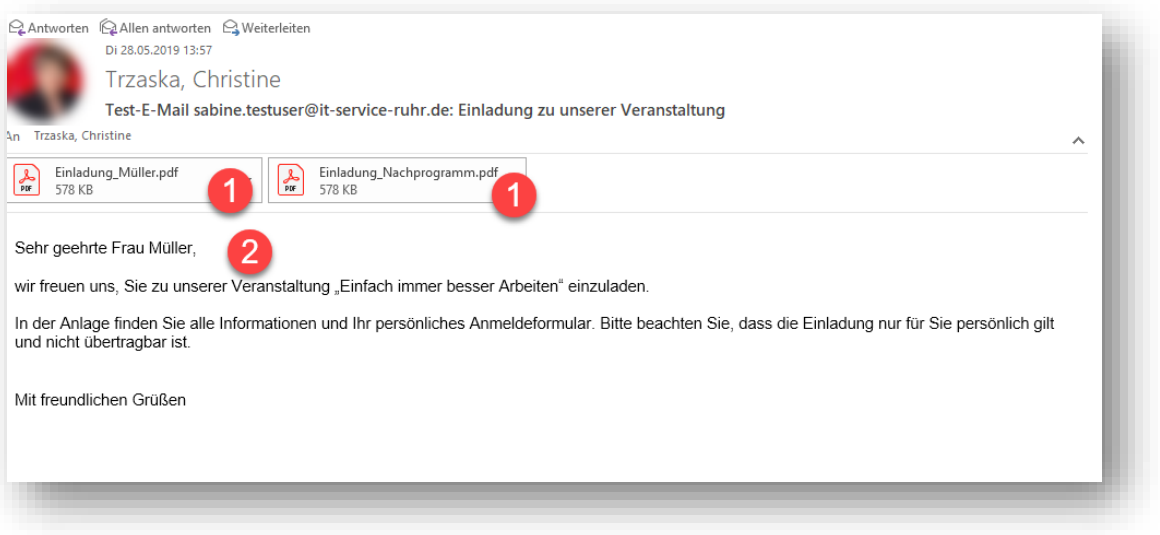


Abbildung 14: E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen

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 mit integrierten Formeln oder dem Makro beim Einfügen unterstützen lassen.

3.1 Anlagen manuell einfügen

Damit ***Serienmail*** die Anlagen erkennen kann, muss der vollständige Pfad und Dateiname mit Dateiendung 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.

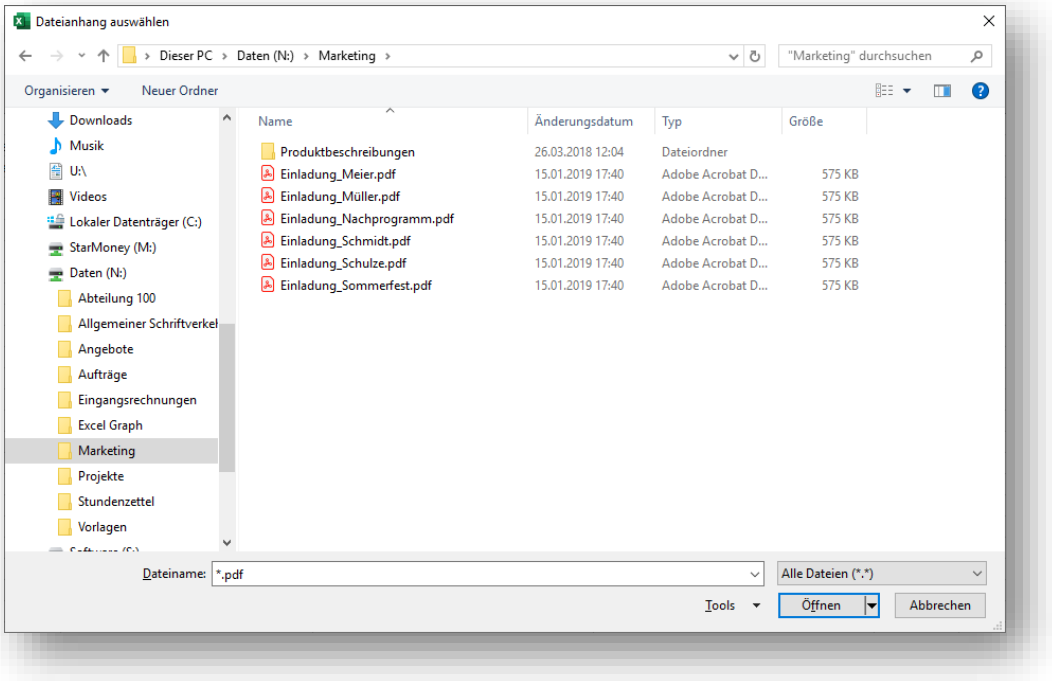
3.2 Anlagen auswählen

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.xlsm 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:

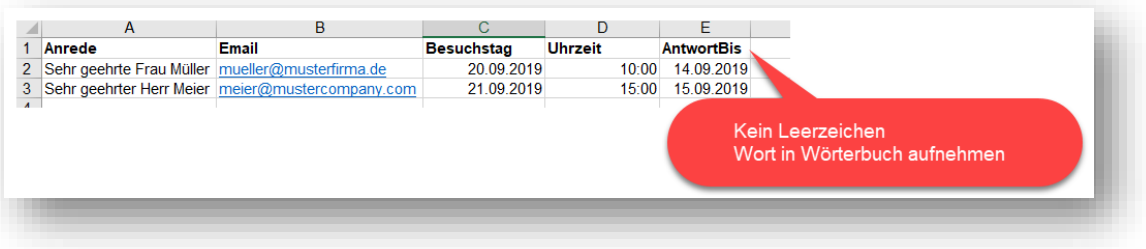


Abbildung 15: Datenquelle Bestätigung Messetermin

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

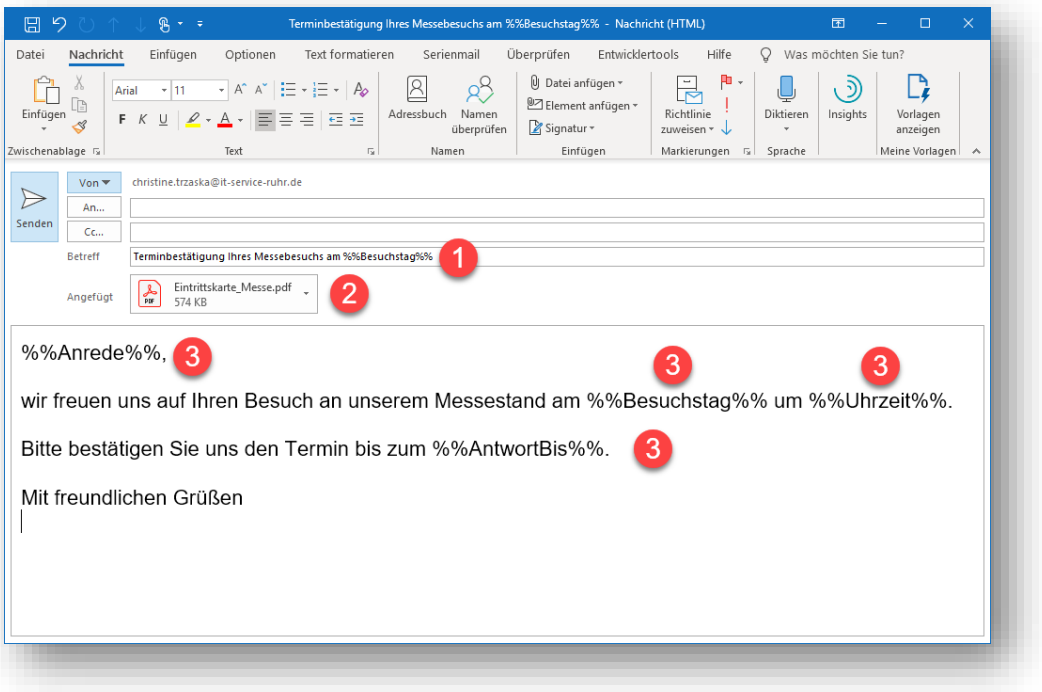


Abbildung 16: Serien-E-Mail Bestätigung Messetermin

Sowohl in der Betreffzeile① als auch im E-Mail-Text③ 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.

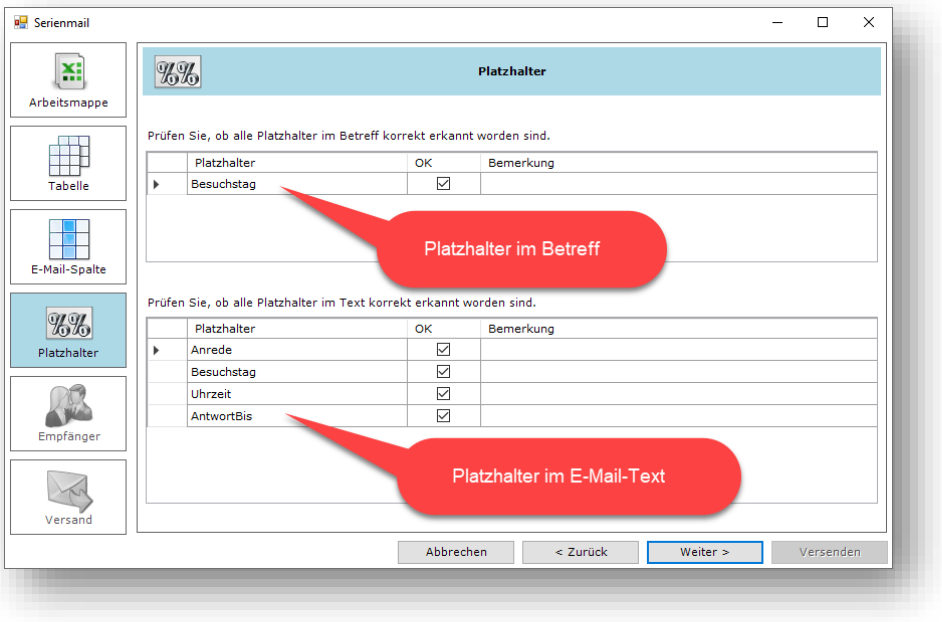


Abbildung 17: Mehrere Platzhalter überprüfen

Da sich beim Arbeiten mit mehreren Platzhaltern schnell ein logischer Fehler einschleichen kann (z.B. die Verwechselung von Uhrzeit und Datum), empfiehlt es sich, vor dem eigentlichen Versand, die Platzhalter zu prüfen.

Markieren Sie eine beliebige Adresse und klicken anschließend auf die Schaltfläche *Platzhalter prüfen.* Hierdurch wird im Browser eine Seite angezeigt, mit deren Hilfe Sie die Platzhalter überprüfen können. Gleichzeitig wird eine E-Mail erzeugt und an Sie geschickt.

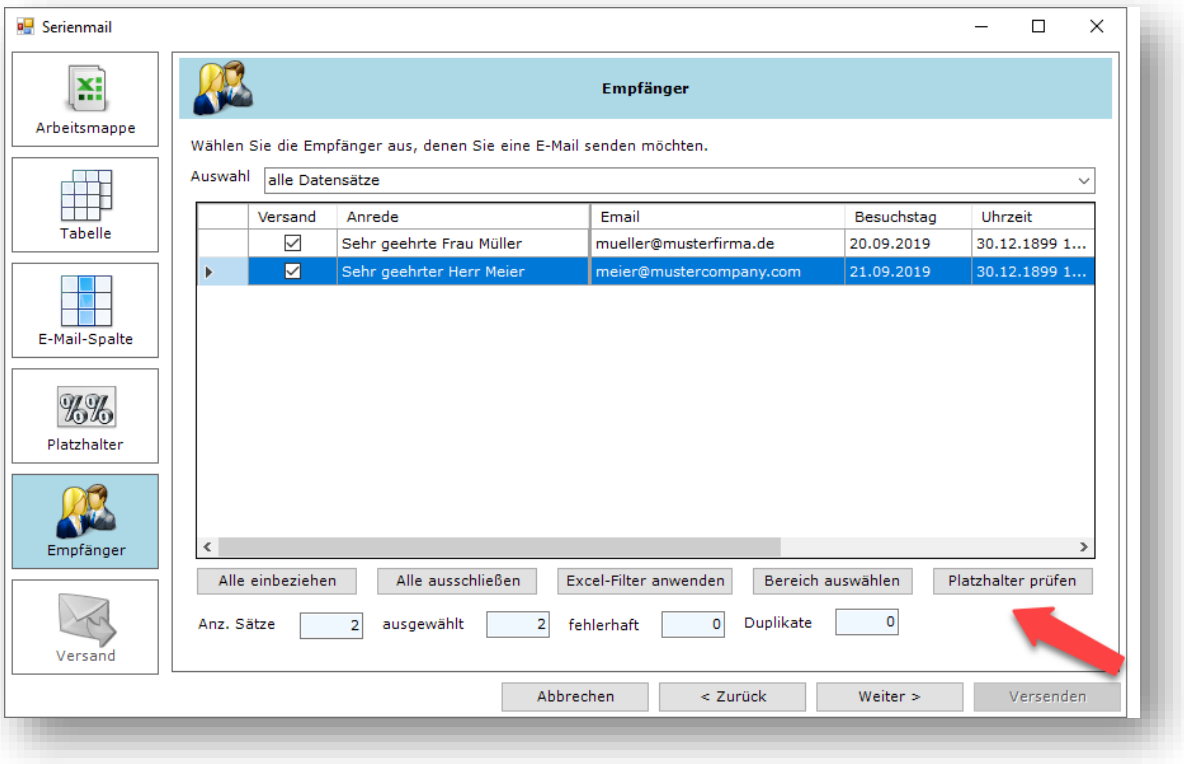


Abbildung 18: Platzhalter prüfen

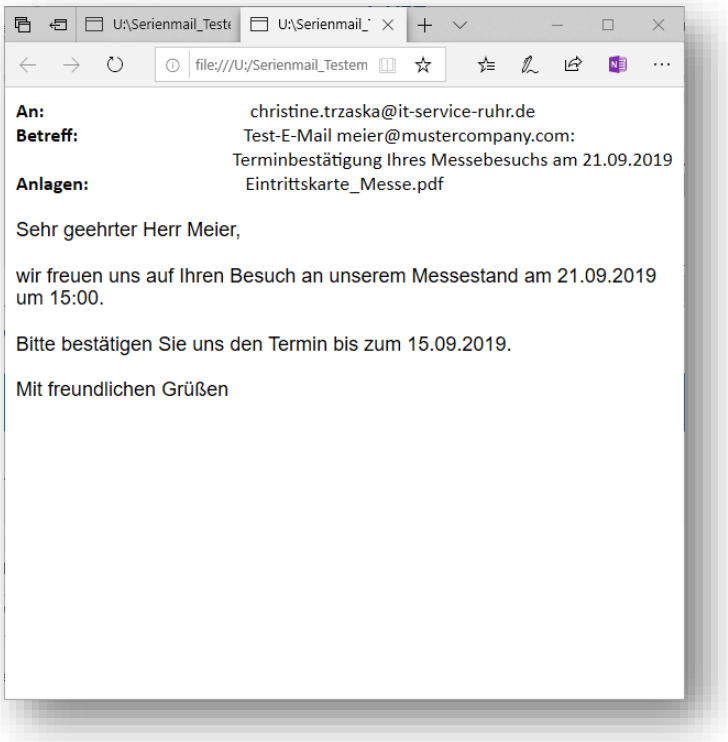


Abbildung 19: Ergebnis der Platzhalterüberprüfung im Browser

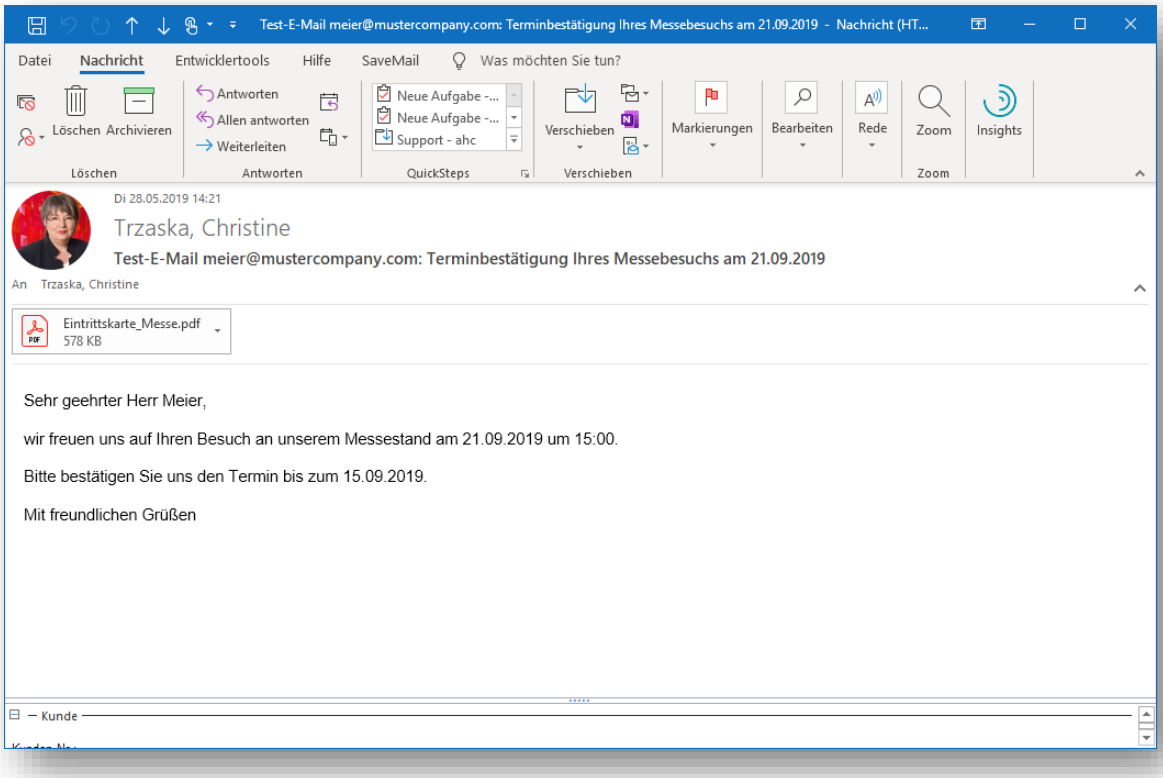


Abbildung 20: Ergebnis der Platzhalterüberprüfung in E-Mail

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	E	F	G
1	**Anrede**	**Mailadresse**	**Link1_Text**	**Link1_Adresse**			
2	Sehr geehrte Frau Müller	sabine.testuser@it-service-ruhr.de	den Light-Master 5.0	http://meinefirma.de/produkte/lightmaster_5			
3	Sehr geehrter Herr Schulze	helmut.testuser@it-service-ruhr.de	das Care-Paket 500+	http://meinefirma.de/produkte/carepaket_500			
4	Sehr geehrter Herr Schmidt	Michael.testuser@it-service-ruhr.de	das Musterstück 2.0	http://meinefirma.de/produkte/musterstueck_2			
5							

Abbildung 21: 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:

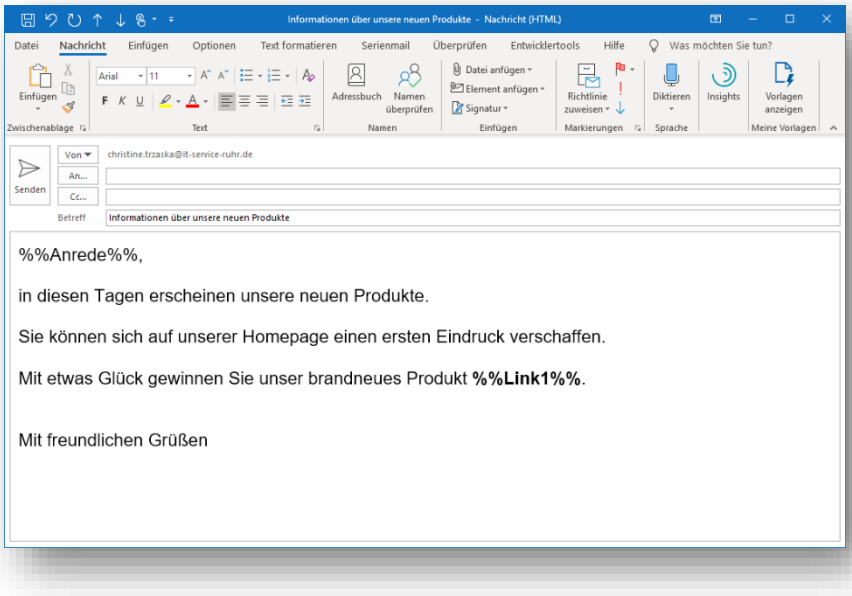


Abbildung 22: E-Mail mit variablen Hyperlinks

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:

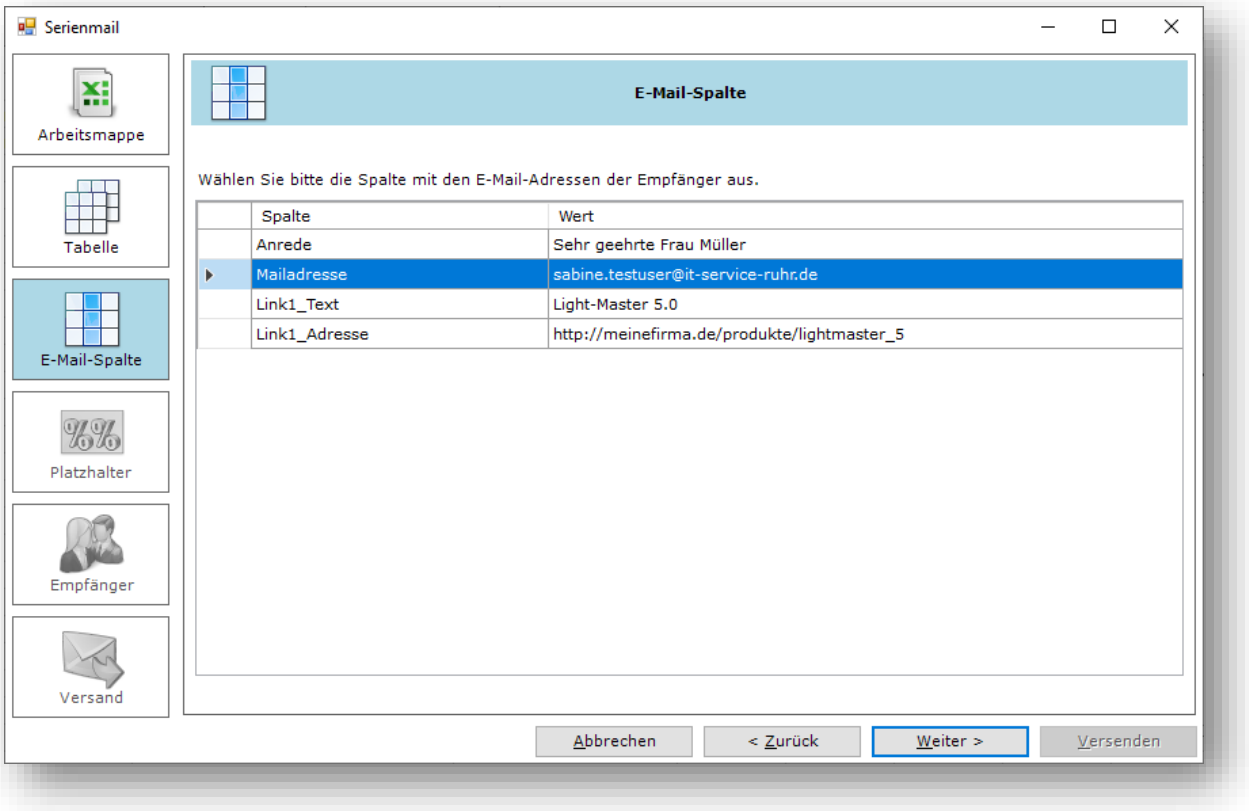


Abbildung 23: Unterschiedliche Hyperlinks

Das Ergebnis der Prüfung im Browser sieht folgendermaßen aus:

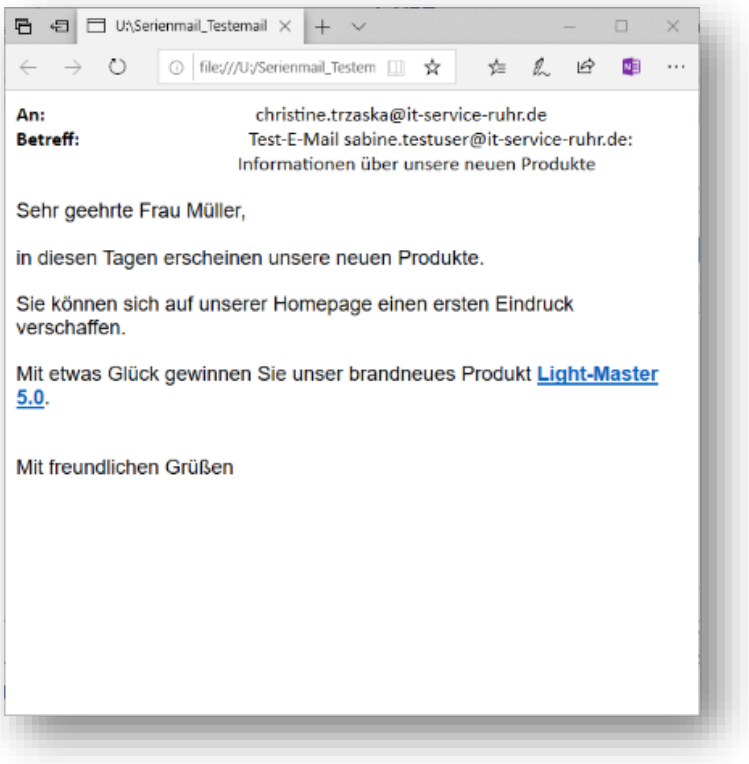


Abbildung 24: Ergebnis der Prüfung für E-Mails mit variablen Hyperlinks

6 Kundenzufriedenheit mit *Serienmail* ermitteln

Mit Hilfe von ***Serienmail*** können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit 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 April① zufrieden waren. Die E-Mail, die einer unserer Kunden② bekommt, sieht folgendermaßen aus:

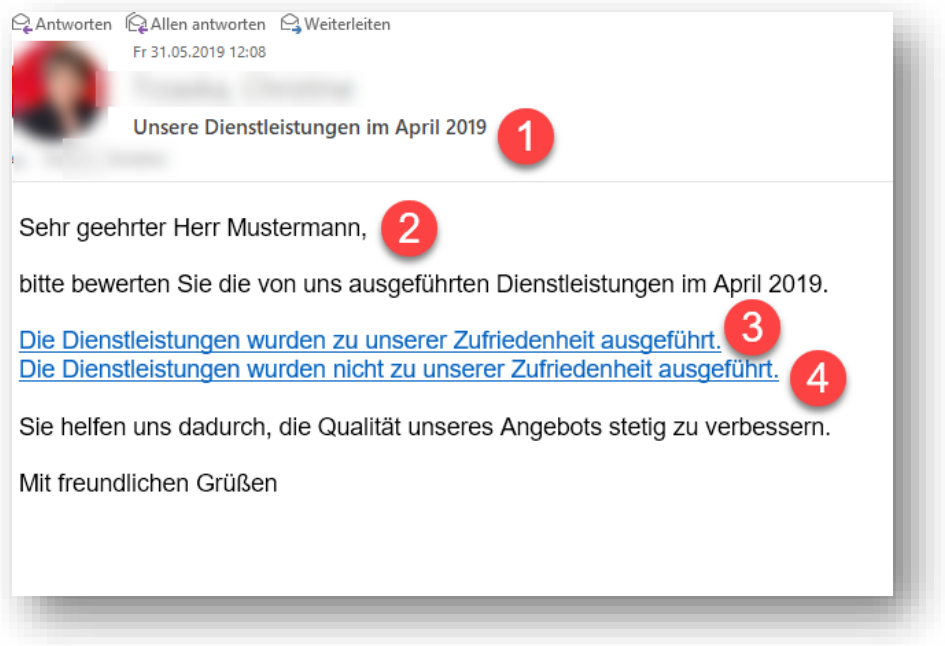


Abbildung 25: Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit

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 zufrieden③ oder der Kunde war mit der Dienstleistung unzufrieden④.

Für diese E-Mail werden die folgenden Platzhalter benötigt:

- Anrede
- Monat
- 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

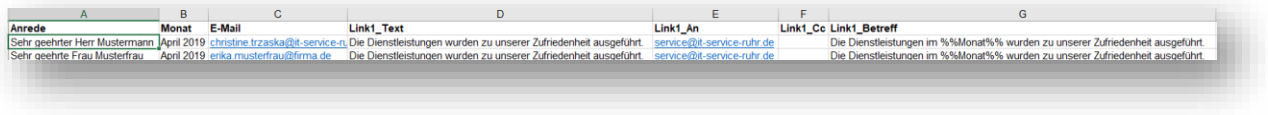
© 2019 IT-Service Ruhr

- 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
	Anrede	**Monat**	**E-Mail**	**Link1_Text**	**Link1_An**	**Link1_Cc**	**Link1_Betreff**
	Sehr geehrter Herr Mustermann	April 2019	christine.trzaska@it-service-ru	Die Dienstleistungen wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.	service@it-service-ruhr.de		Die Dienstleistungen im %%Monat%% wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.
	Sehr geehrte Frau Musterfrau	April 2019	erika.musterfrau@firma.de	Die Dienstleistungen wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.	service@it-service-ruhr.de		Die Dienstleistungen im %%Monat%% wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt.

Abbildung 26: 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:

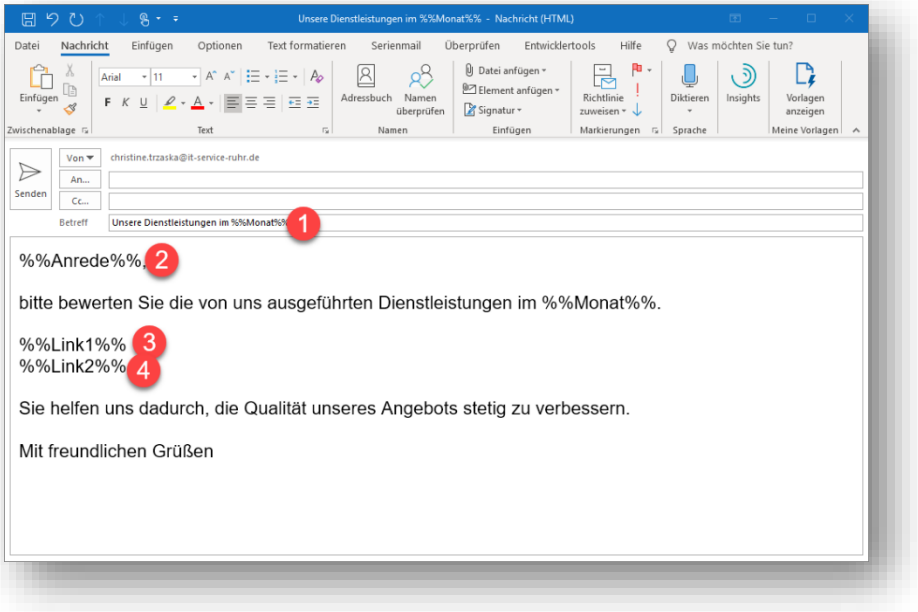


Abbildung 27: E-Mail Zufriedenheitsumfrage

Der Betreff① und die Anrede② sind in dieser E-Mail individuell gehalten. Über die beiden Platzhalter Link1③ und Link2④ kann der Kunde seine Bewertung der Dienstleistungen per Mausklick abgeben.

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

© 2019 IT-Service Ruhr

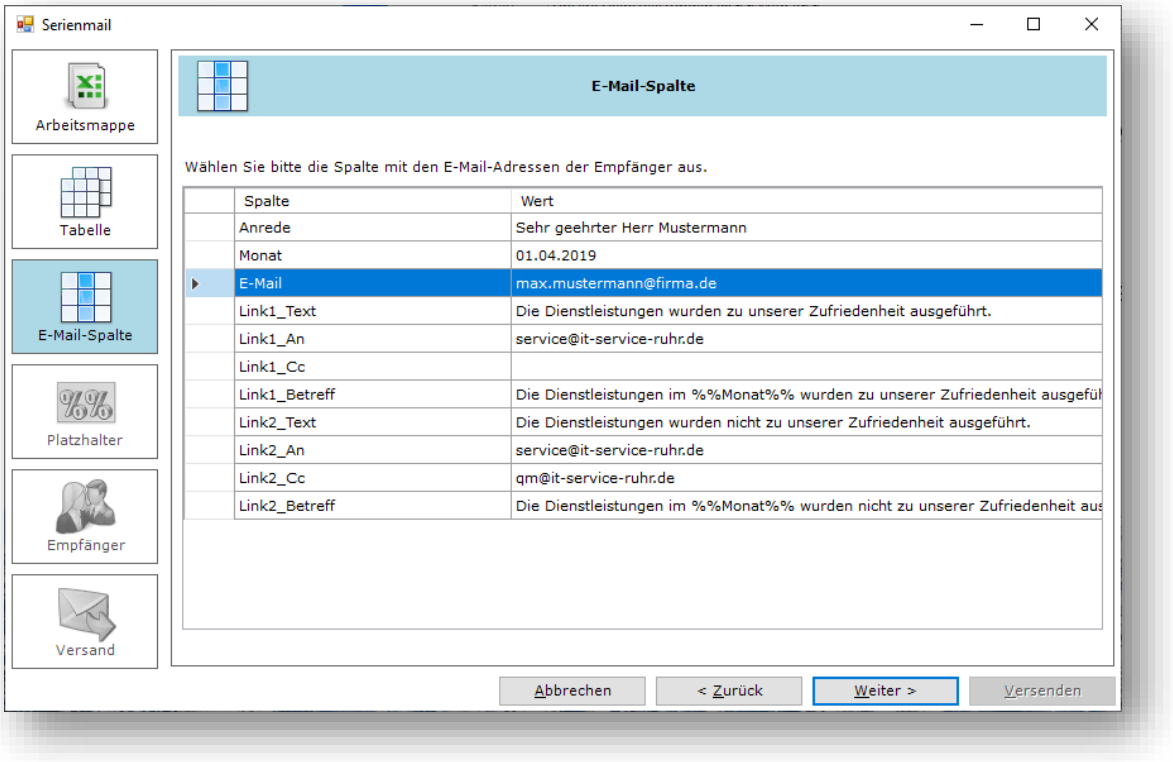


Abbildung 28: Zuordnung der Link-Platzhalter

Wie die E-Mail, die bei Ihrem Kunden ankommt, aussieht, haben Sie bereits in Abbildung 25: 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.

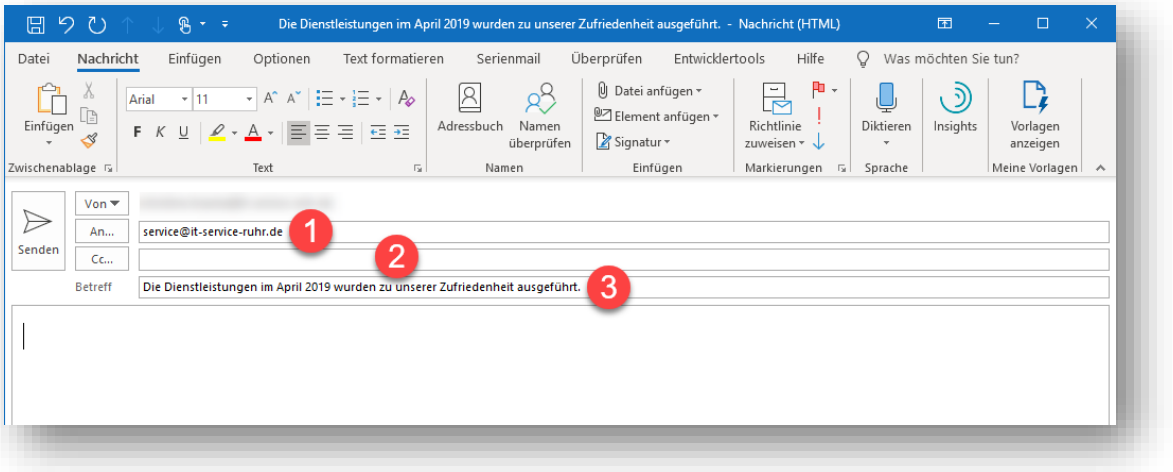


Abbildung 29: Antwort Zufriedenheitsumfrage

Die E-Mail geht in diesem Beispiel an den zuständigen Mitarbeiter① und ggf. an weitere Mitarbeiter in Cc②. Im Betreff③ 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.

© 2019 IT-Service Ruhr

7 Export von Kontakten aus Microsoft Outlook

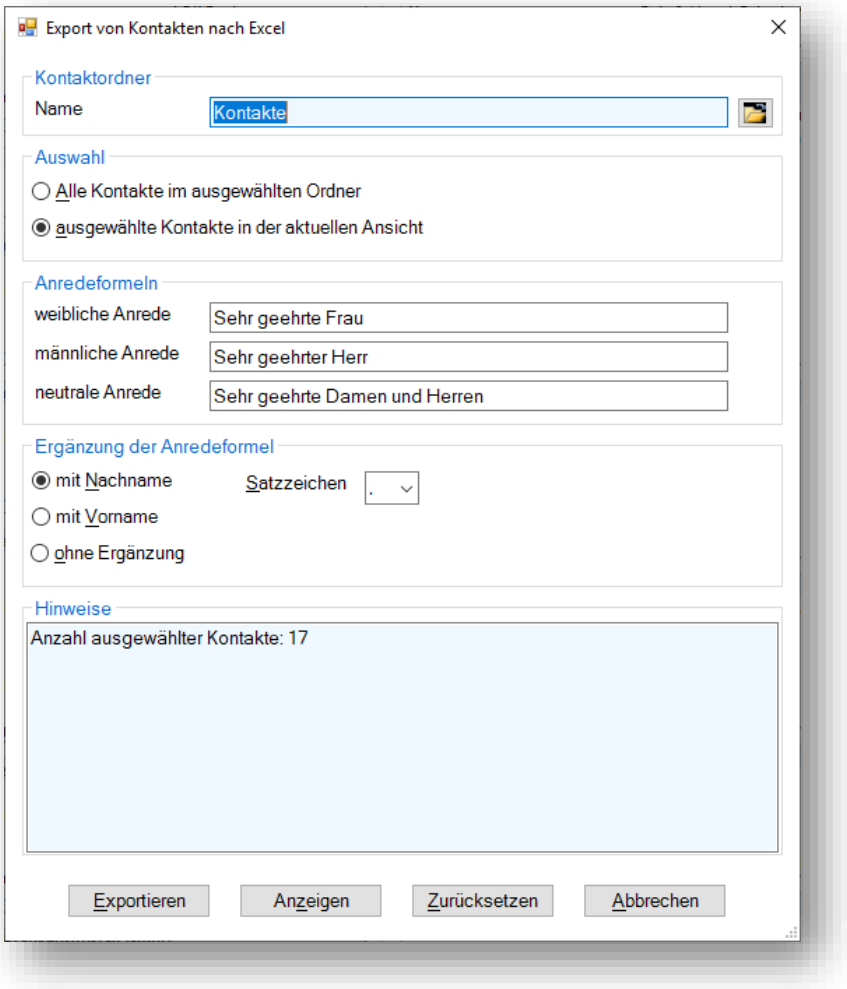
Wenn Sie personalisierte Serien-E-Mails an Empfänger senden möchten, die Sie als Kontakte in einem Kontaktordner von Microsoft Outlook gespeichert haben, müssen Sie die Kontakte in eine Excel-Arbeitsmappe exportieren. In Excel können Sie die Anredeformeln für die Empfänger kontrollieren und ggf. ändern. ***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:

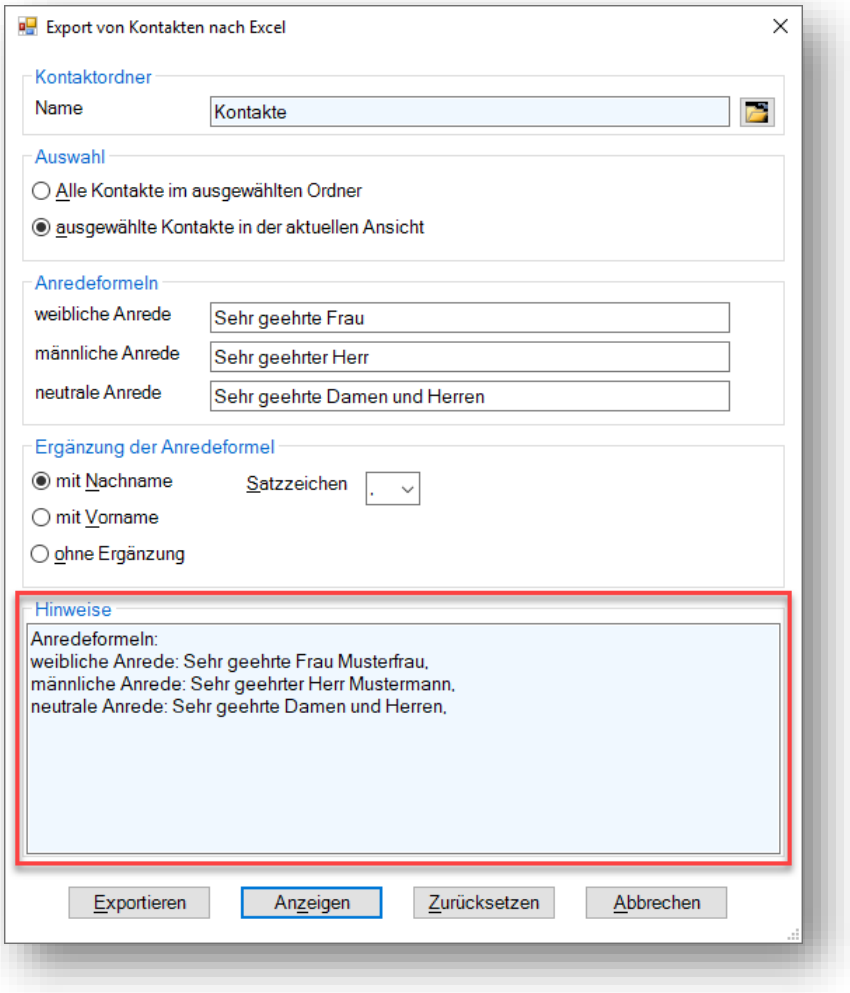
1. Wechseln Sie in den Kontakteordner.
2. Wenn Sie nur ausgewählte Kontakte exportieren möchten, markieren Sie nacheinander die zu berücksichtigenden Kontakte, indem Sie die STRG-Taste gedrückt halten.
3. Klicken Sie im Menüband auf der Registerkarte *Start* in der Gruppe ***Serienmail*** auf die Schaltfläche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

4. Es erscheint das folgende Dialogbild:



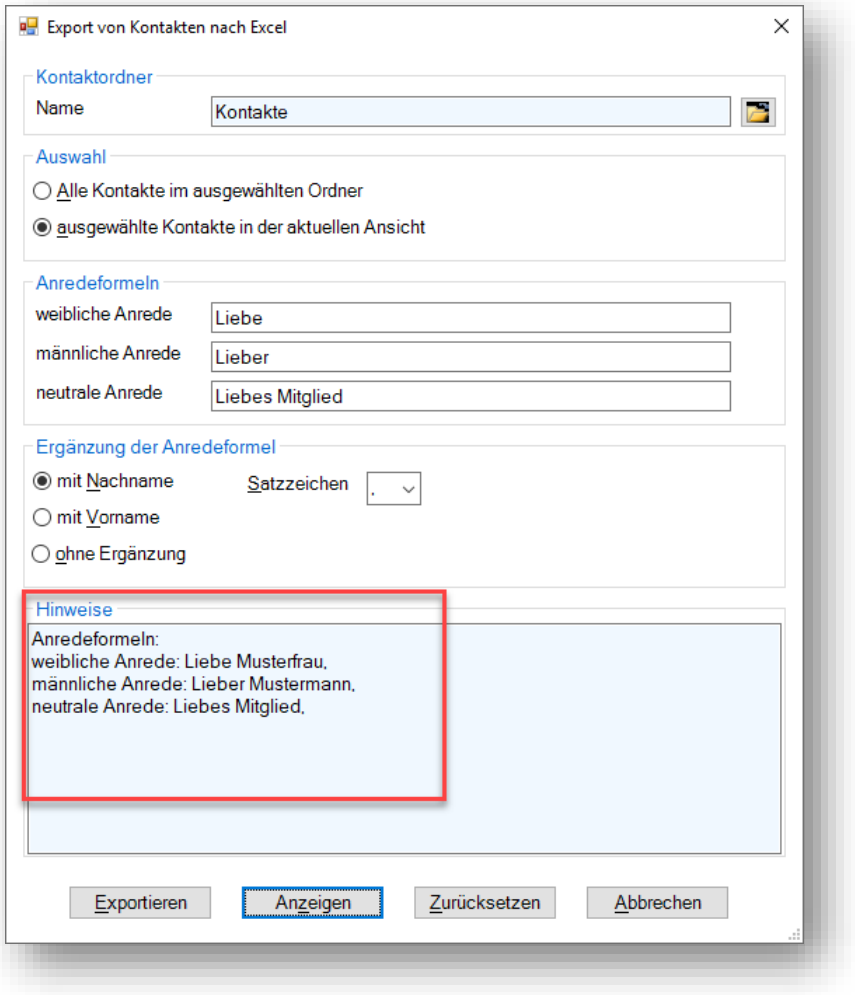
© 2019 IT-Service Ruhr

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:



© 2019 IT-Service Ruhr

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:

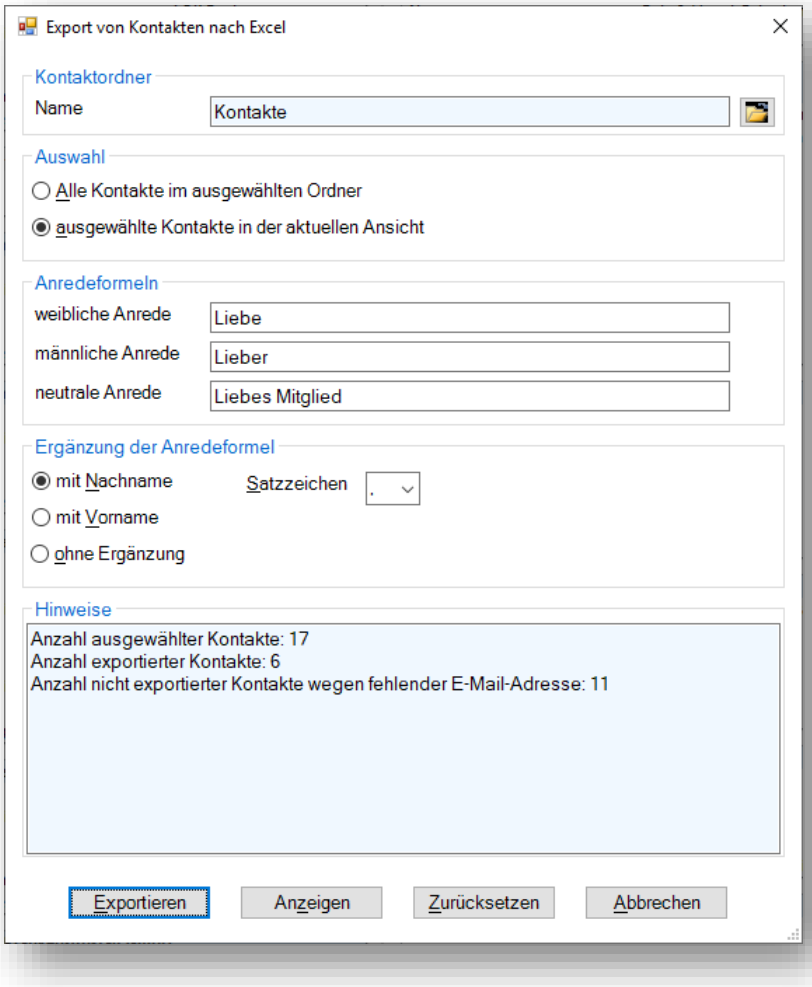


Mit einem Klick auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, werden die Standardformeln wieder eingetragen.

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

© 2019 IT-Service Ruhr

ebenfalls 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 die Excel-Arbeitsmappe ab.

© 2019 IT-Service Ruhr

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 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.
3. Sie können über die Schaltfläche *Datensätze filtern*, einen bestimmten Block, z.B. Datensatz 20 bis 50, an Datensätzen für den Versand auswählen.

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.

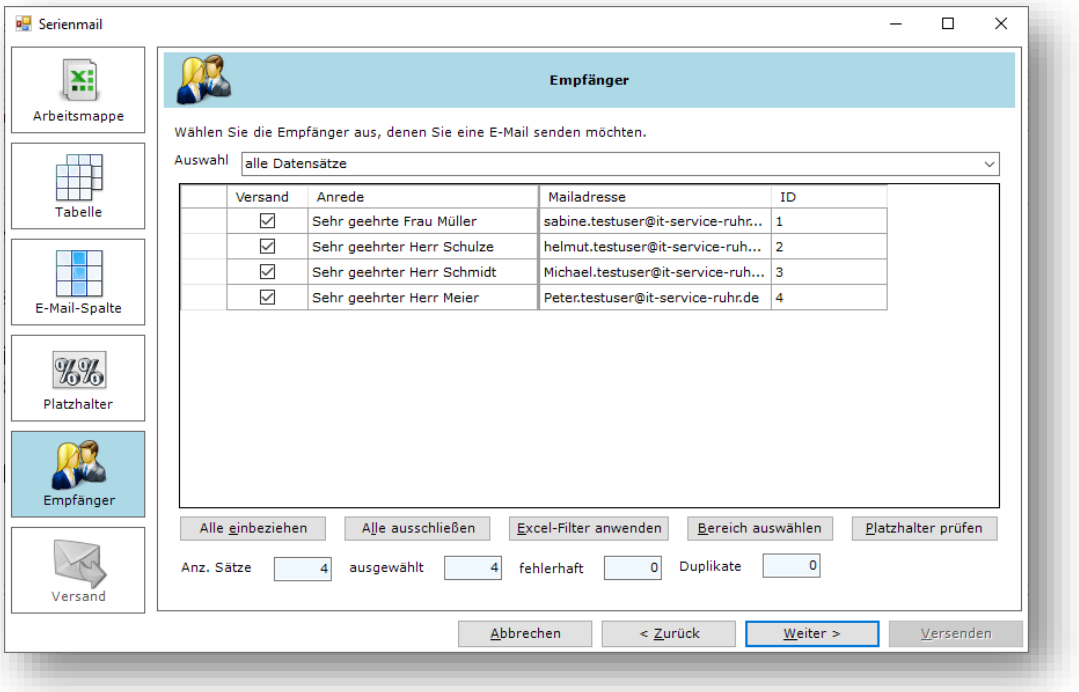


Abbildung 30: Empfänger auswählen

Falls in der Datenquelle eine oder mehrere E-Mail-Adressen mehrfach 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.

8.1.1 Alle einbeziehen

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.

8.1.2 Alle ausschließen

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.

8.1.3 Excel-Filter anwenden

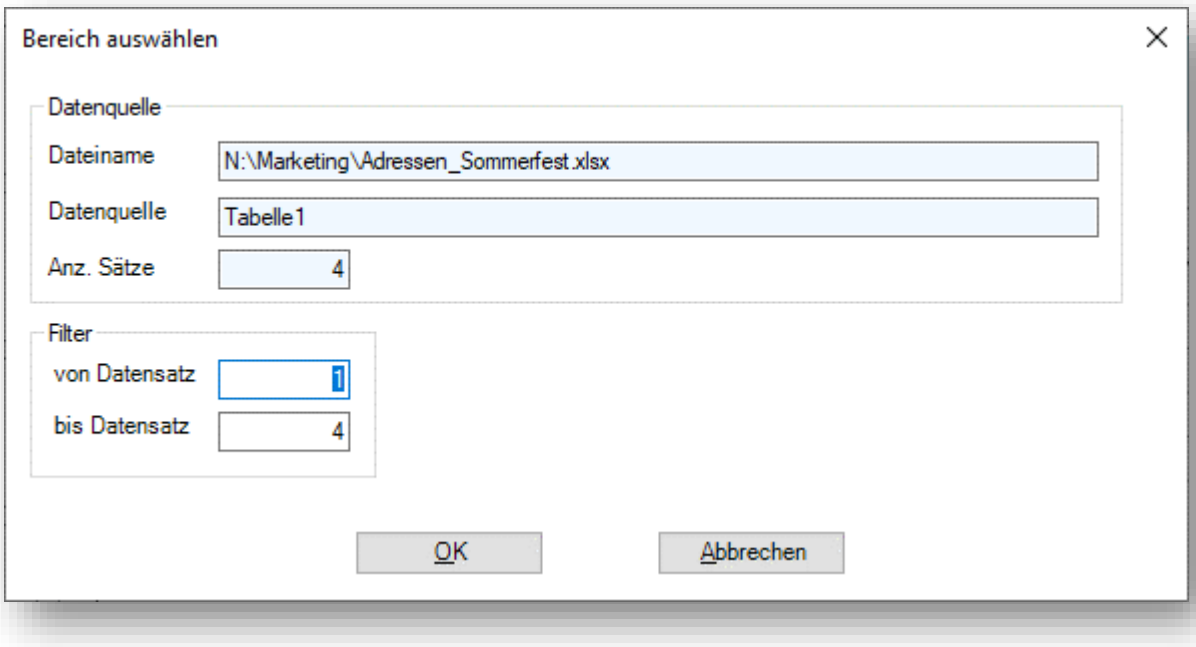
Haben Sie in Excel die Datensätze gefiltert, so können Sie diesen Filter mit einem Mausklick auf die zu versendenden Serien-E-Mails anwenden.

1. Stellen Sie sicher, dass Sie die Filter in Excel angewendet und die Arbeitsmappe mit den gefilterten Datensätzen gespeichert haben.
2. Starten Sie ***Serienmail*** und wählen Sie als Datenquelle die gefilterte Excel-Arbeitsmappe aus.
3. Klicken Sie im 5. Schritt des Assistenten *Empfänger* auf die Schaltfläche *Excel-Filter anwenden.*
4. In der Spalte *Versand* sind jetzt nur noch die Datensätze markiert, die Sie in der Excel-Tabelle durch den Filter ausgewählt haben.

8.1.4 Bereich auswählen

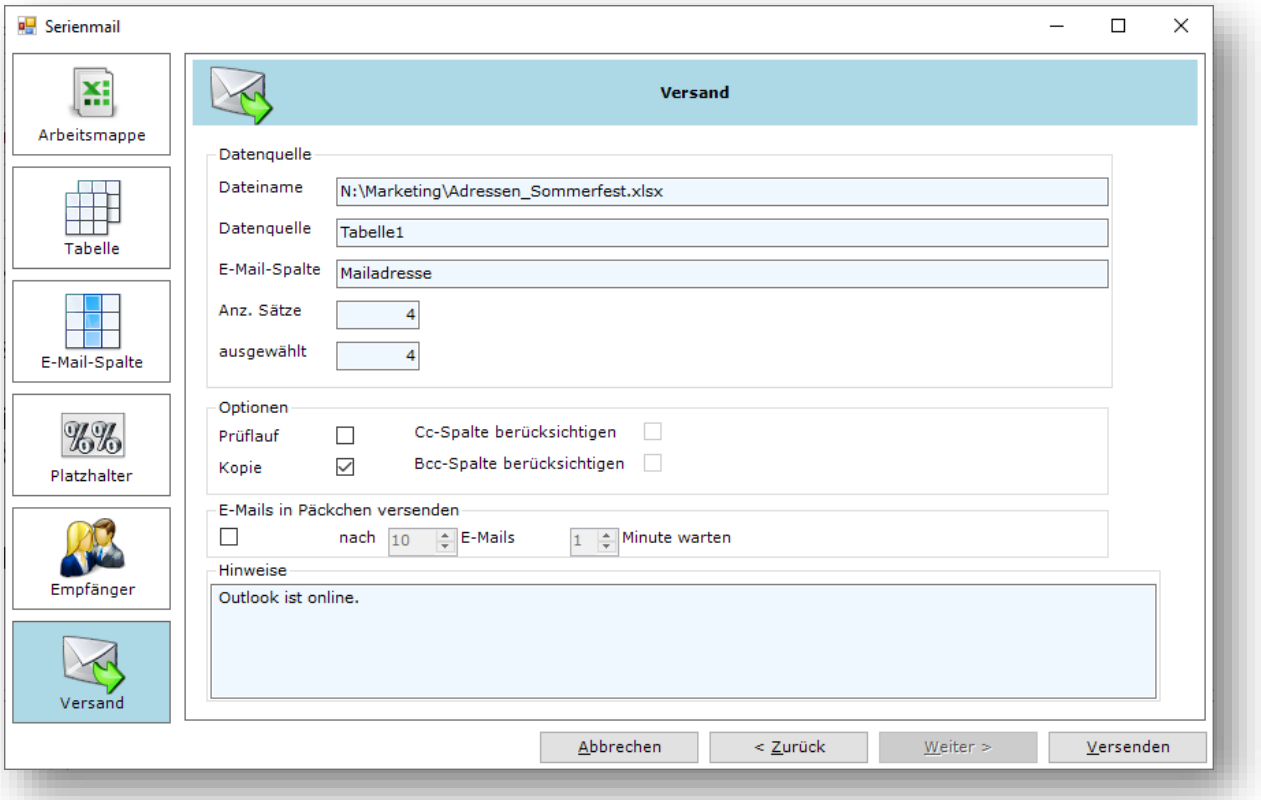
Möchten Sie E-Mails an einen bestimmten Bereich von Datensätzen verschicken, dann können Sie dies über die Schaltfläche *Bereich auswählen* machen. Es öffnet sich der folgende Dialog. Hier wählen Sie den Bereich aus, aus dem die E-Mails verschickt werden sollen.

© 2019 IT-Service Ruhr



8.1.5 E-Mails in Päckchen versenden

Möchten Sie nicht alle E-Mails in einem Rutsch versenden, sondern nach einer bestimmten Anzahl von E-Mails automatisch eine Pause einlegen lassen, so aktivieren Sie die Option *E-Mails in Päckchen versenden.*



8.2 Hinweise für 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 formatieren möchten, achten Sie darauf, dass die %%-Zeichen und der Platzhaltername einheitlich formatiert sind.
3. Platzhalter mit Namen Link1, Link2, Link3 etc. dürfen wegen Ihrer besonderen Steuerungsfunktion nur im Nachrichtentext und nicht im Betreff der E-Mail-Nachricht erscheinen.
4. Platzhalter dürfen nicht die Namen Anlage1, Anlage2, Anlage3 etc. haben, da sie für die Identifizierung variabler Dateianhänge verwendet werden.
5. Wird ein Platzhalter rot unterschlängelt dargestellt, wie ein Rechtschreibfehler, verhindert dies den erfolgreichen Versand der Serienmail. Fügen Sie die Bezeichnung des Platzhalters als Wort der Rechtschreibprüfung hinzu.

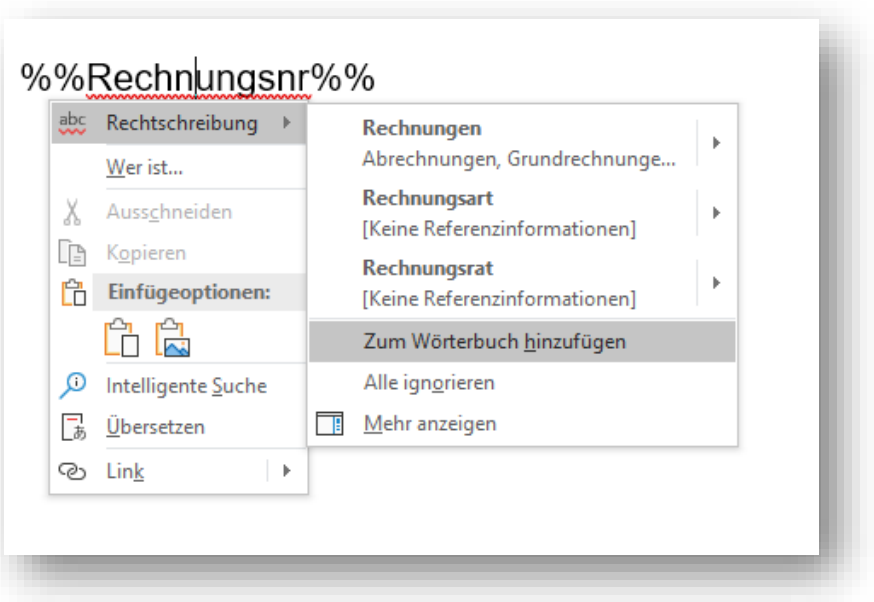


Abbildung 31: Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren

In diesem Beispiel wird der Platzhalter **%%Rechnungsnr%%** als ein Fehler interpretiert. Fügen Sie das Word *Rechnungsnr* über einen Klick mit der rechten Maustaste dem Wörterbuch hinzu.

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*. Es wird überprüft, ob alle Platzhalter im Betreff und im Nachrichtentext Ihrer E-Mail ersetzt werden können. Das Ergebnis des Prüflaufs wird im Browser angezeigt und Ihnen per E-Mail zugeschickt.

© 2019 IT-Service Ruhr

9 Organisatorisches

9.1 Systemvoraussetzungen

Serienmail in der Version 2.00 ist nur lauffähig, wenn auf Ihrem PC die folgenden Systemvoraussetzungen erfüllt sind:

- Microsoft Outlook für Office 365 oder Microsoft Outlook 2019 oder Microsoft Outlook 2016 oder Microsoft Outlook 2013 oder Microsoft Outlook 2010
- .NET Framework 4.6.1 oder höher

9.2 Lizenz

Die Lizenz von ***Serienmail*** ist personenbezogen und von der primären Mailadresse der Person abhängig, die ***Serienmail*** benutzt.

Sofern die erforderlichen Berechtigungen im E-Mailsystem (vorzugsweise auf dem Exchange-Server) erteilt worden sind, kann diese Person auch Serien-E-Mails von allgemeinen Adressen, wie z.B. info@..., newsletter@..., etc. verschicken.

Ändert sich die primäre Mailadresse dieser Person, so muss die Lizenz auf die neue primäre Mailadresse übertragen werden.

Kontaktieren Sie uns in diesem Fall entweder über info@it-service-ruhr.de oder per Telefon unter der Ruf-Nr. 0 23 24 / 70 89 4-0

9.3 Kontakt

Falls Sie Fragen zur Anwendung des Programms haben oder Anregungen für Programmerweiterungen 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.

© 2019 IT-Service Ruhr

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 14
Prüflauf aktivieren 15
Ergebnis des Prüflaufs 16
Datenquelle - personalisierte Dateianhänge 17
E-Mail mit personalisierten Dateianhängen 18
E-Mail mit aufgelösten Platzhaltern und personalisierten Dateianhängen 19
Datenquelle Bestätigung Messetermin 21
Serien-E-Mail Bestätigung Messetermin 22
Mehrere Platzhalter überprüfen 23
Platzhalter prüfen 24
Ergebnis der Platzhalterüberprüfung im Browser 24
Ergebnis der Platzhalterüberprüfung in E-Mail 25
Datenquelle mit unterschiedlichen Hyperlinks 26
E-Mail mit variablen Hyperlinks 26
Unterschiedliche Hyperlinks 27
Ergebnis der Prüfung für E-Mails mit variablen Hyperlinks 28
Beispiel E-Mail für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit 29
Datenquelle - Zufriedenheitsumfrage 30
E-Mail Zufriedenheitsumfrage 31
Zuordnung der Link-Platzhalter 32
Antwort Zufriedenheitsumfrage 32
Empfänger auswählen 39
Rechtschreibfehler in Platzhalter ignorieren 42

© 2019 IT-Service Ruhr