

Whitepaper

Produkt: combit Relationship Manager 2007

combit Relationship Manager Newsletter-Beispiel

Inhalt

Einleitung	3
Double-Opt-In-Verfahren	3
Ablauf4	
Ablaufdiagramm zur Veranschaulichung	6
Internetformular	7
Aufbau der Seiten	7
ASP.NET	7
PHP	8
Notwendige Anpassungen	8
cRM-Solution	8
cRM-eMailvorlage (ConfirmNewsletter.mtp)	9
eMail Autopilot Script (cRM_ep_Newsletter.vbs)	10
Scriptanpassungen	11
Newsletterversand	11
Newsletter abbestellen	13
Ablaufdiagramm zur Veranschaulichung	14
Alternative	15

Einleitung

Das Whitepaper zeigt die Verwendung einer Newsletterverwaltung im CRM im Double-Opt-In-Verfahren. Für die Verarbeitung der eingehenden Mails wird der combit eMail Autopilot verwendet. Die mitgelieferten Beispielinternetseiten für die Bestellung, Bestätigung und Abmeldung stehen im ASP.NET und PHP Format zur Verfügung.

Double-Opt-In-Verfahren

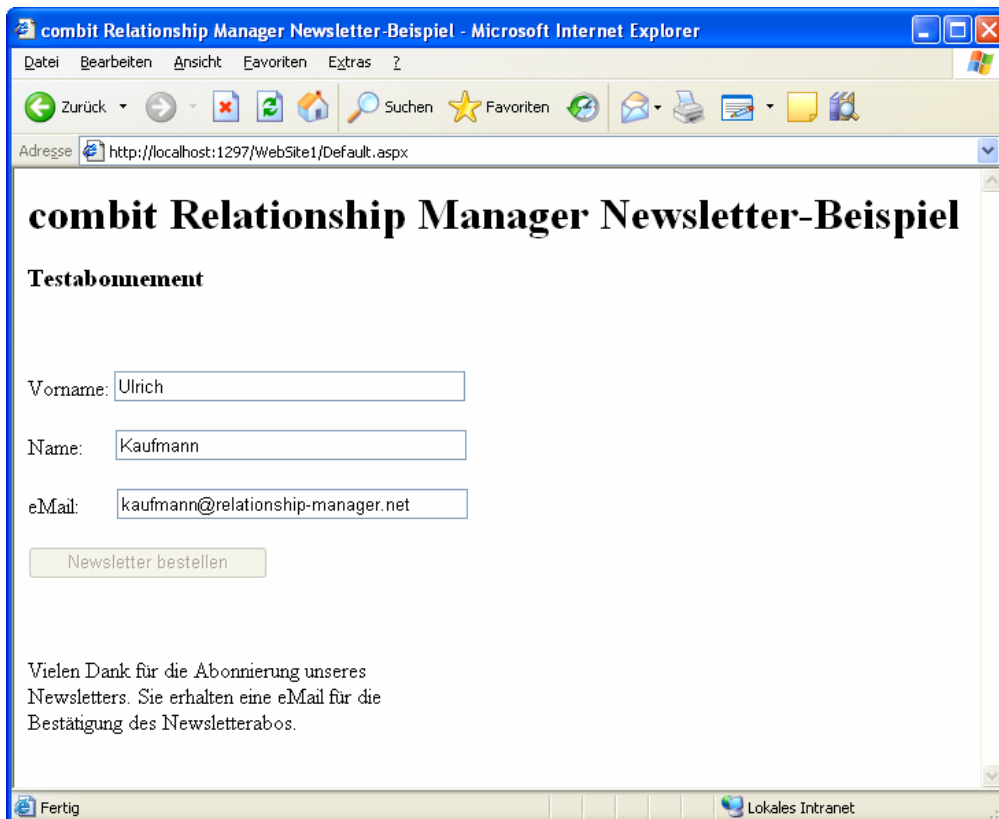
Der Begriff "Double-Opt-In" ist eine Methode, mit der eine Bestellung eines eMail-Newsletters oder auch einer Ware/Dienstleistung über das Internet juristisch möglichst wasserdicht vonstatten gehen soll. Zielrichtung dieses Verfahrens ist es, sicherzustellen, dass nicht irgendeine x-beliebige Person unter fremdem Namen für eine fremde Person im Internet etwas bestellen kann, sei es aus einer Laune heraus oder um die fremde Person bewusst zu schädigen. Dabei erfolgt zunächst einmal die Anmeldung zum Newsletter bzw. die Bestellung einer Ware/Dienstleistung auf einer Webseite. Bis hierher gleicht also das Verfahren dem konventionellen Opt-In-Verfahren. Es wird jedoch ein weiterer Schritt angefügt.

Es wird bei der Bestellung darauf hingewiesen, dass hier noch kein endgültiger Auftrag erfolgt, sondern dass an eine im Eingabefeld anzugebende eMail-Adresse eine Bestätigungsmail gesendet wird. Erst bei der Antwort auf diese Mail bzw. bei einem Klick auf einen dort befindlichen Aktivierungslink wird der Bestellvorgang aktiv und damit auch nach dem BGB der Vertrag wirksam.

Auf diese Weise stellt der Webanbieter sicher, dass auch tatsächlich der Inhaber dieser eMail-Adresse den Newsletter abonnieren wollte bzw. nicht ein Fremder im Namen eines anderen eine Ware/Dienstleistung bestellt hat. Erfolgt seitens des Kunden keine Reaktion auf die Bestätigungs-eMail, wird (zumindest bei seriösen Anbietern) der weitere Vorgang nicht eingeleitet. In diesem Fall wird kein weiterer Newsletter zugestellt. Eine irrtümlich zugesendete Bestätigungs-eMail ist auch nicht wettbewerbswidrig und nicht als "Spam" einzustufen (so z. B. das LG Berlin in einem Urteil vom 23.01.2007, Az. 15 O 346/06, AG München Urteil vom 30.11.2006, Az. 161 C 29330/06).

Ablauf

1. Newsletterbestellung über Webformular (versendet Bestätigungsmail):



combit Relationship Manager Newsletter-Beispiel - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://localhost:1297/WebSite1/Default.aspx>

combit Relationship Manager Newsletter-Beispiel

Testabonnement

Vorname:

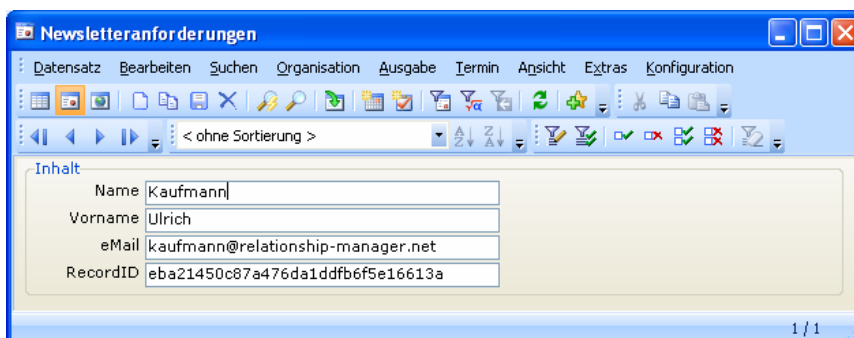
Name:

eMail:

Vielen Dank für die Abonnieurung unseres Newsletters. Sie erhalten eine eMail für die Bestätigung des Newsletterabos.

Fertig Lokales Intranet

2. Neuen cRM-Datensatz wird aus der Bestätigungsmail vom Auto Pilot erzeugt:



Newsletteranforderungen

Datensatz Bearbeiten Suchen Organisation Ausgabe Termin Ansicht Extras Konfiguration

< ohne Sortierung >

Inhalt

Name	Kaufmann
Vorname	Ulrich
eMail	kaufmann@relationship-manager.net
RecordID	eba21450c87a476da1ddfb6f5e16613a

1 / 1

3. Abonnent erhält Bestätigungslink per Mail:

Bitte bestätigen Sie die Newsletterbestellung.

[http://localhost:1202/Newsletter/confirmNewsletter.aspx?
RecordID=eba21450c87a476da1ddfb6f5e16613a&email=kaufmann@relationship-manager.net](http://localhost:1202/Newsletter/confirmNewsletter.aspx?RecordID=eba21450c87a476da1ddfb6f5e16613a&email=kaufmann@relationship-manager.net)

4. Bestätigung ist erfolgt, eMail für den Autopilot wird ausgelöst:



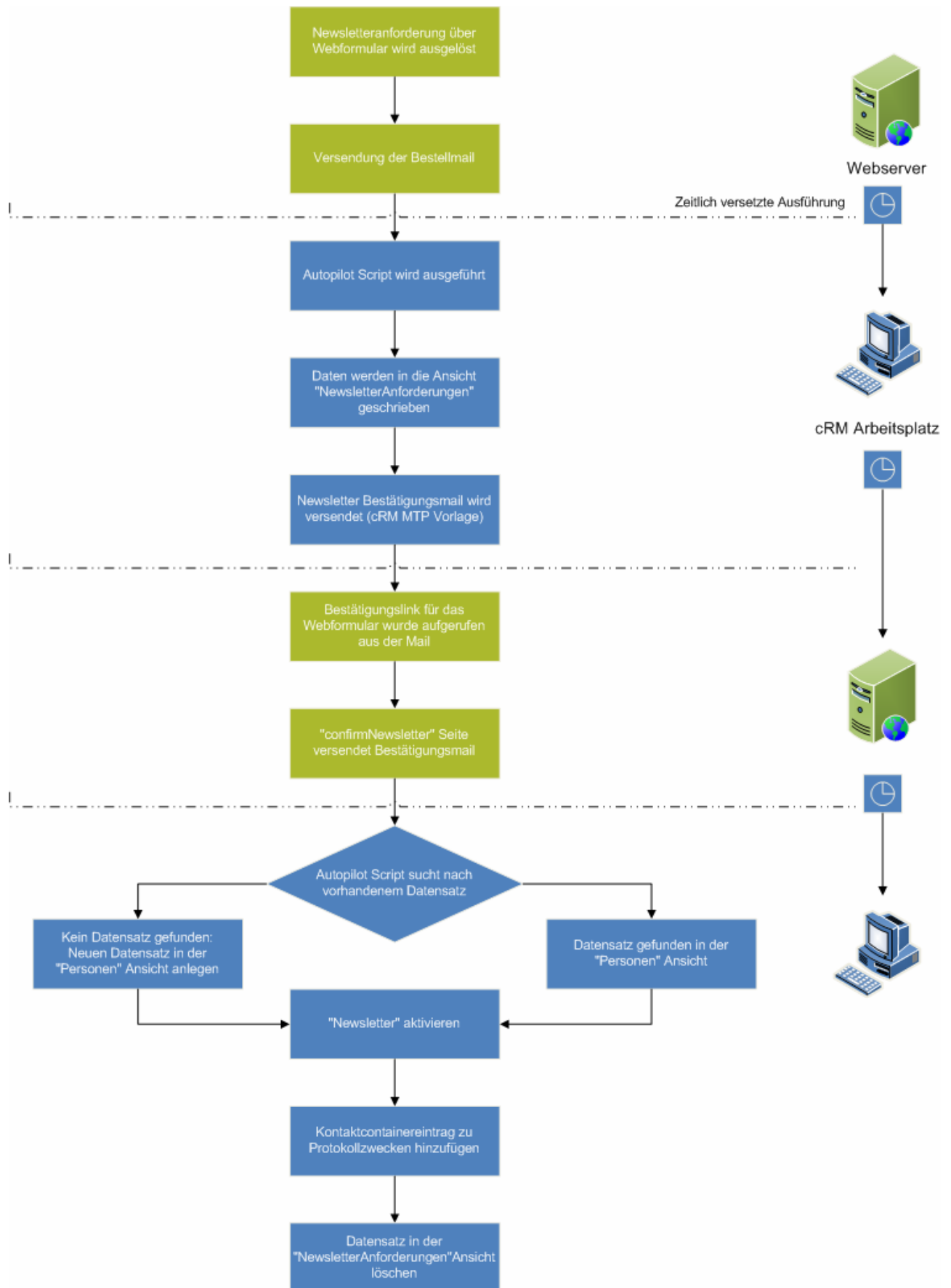
5. Newsletter-Abonnement im cRM-Datensatz gesetzt:

The screenshot displays the CRM interface for "sunshine agency, D-79999 Sonnenhausen". The record is organized into several sections:

- Ansprechpartner:** Includes fields for Anrede (Herr), Name (Soleil), Vorname (Jean), Such (Soleil), Position, and Abteilung (Vertriebsleitung).
- Kommunikation:** Includes fields for Telefon, Telefon2, Mobiltel, Telefax, eMail (soleil@sunshine-agency.net), eMail2, and Präferenz (eMail).
- Account:** Includes the field Kundennr. (P10005) and a photo upload section.
- Navigation Tabs:** Kontakte, Chancen, **Vertrieb** (active), Dokumente/Belege, Kampagnen, Beschwerden, Produkte/Projekte, Beziehungen, Privat, Zusätze.
- Zuständigkeit:** Includes fields for Betreuer (USER1), Gebiet (Süd), and Typ (Kunde).
- Zahlungsinformationen:** Includes fields for BLZ (69050001), Konto-Nr. (123456789), Bank (Sparkasse), IBAN, Kreditkarte (Visa), KreditkNr (1234567891234567), Gültig bis, and Zahlungsart (Kreditkarte).
- Umsatz:** Includes a table for sales data:

	Vorjahr (2007)	akt. Jahr (2008)	Offene Posten
	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- Infomaterial:** Includes buttons for PDF-Info Produkt1, Info Produkt1 per Brief, PDF-Info Produkt2, Info Produkt2 per Brief, Firmenmappe per Brief, and a checked **Newsletter** checkbox.
- Additional Fields:** Includes fields for Längste Zahldauer, Kürzeste Zahldauer, Ø Zahldauer, and Standard-Abweichung, all measured in Tage.

Ablaufdiagramm zur Veranschaulichung



Internetformular

Die Beispielinternetseiten finden Sie im Ordner "Newsletter". Damit das Autopilot Script die EMail abarbeiten kann, muss von der Internetseite eine eMail mit dem nachfolgenden Aufbau versendet werden:

- Der Anfang muss durch "Begin:Fields" gekennzeichnet werden.
- Einzelne Feldinhalte werden durch folgende Syntax übertragen (Wichtig: Groß-/Kleinschreibung der Feldnamen beachten):
Feldname1:Feldinhalt_1
Feldname2:Feldinhalt_2
...
- Am Ende muss die Kennung "End:Fields" stehen.
- Jede Information muss in einer eigenen Zeile stehen.

Die konkrete Aktivität der Newsletterverwaltung wird anhand des Betreffs der Email gesteuert.

Mailbetreff	Beschreibung
cRM Newsletterverwaltung -subscribe	Newsletterbestellung
cRM Newsletterverwaltung -confirm	Newsletterbestätigung (Double-Opt-In)
cRM Newsletterverwaltung -unsubscribe	Newsletterabmeldung

Aufbau der Seiten

Die einzelnen Internetseiten dienen zur Veranschaulichung und sollen lediglich eine Vorlage für die eigene Website sein.

ASP.NET

Das ASP.NET Beispiel-Projekt kann mit dem Microsoft Visual Studio 2005 oder mit der kostenlosen Microsoft Visual Web Developer 2005 Express Edition direkt ausgeführt werden. Dazu muss lediglich der Ordner als "Web Site Projekt" (File > Open > Web Site) ausgewählt werden.

Damit eine Beispiel-Newsletterbestellung versendet werden kann, muss in allen ASP.NET Seiten zunächst der Mailversand konfiguriert werden:

```
// eMail-Empfänger:  
const string sMailreciever = "autopilot@mailserver.de";  
// eMail-Versender:  
const string sMailSender = "webmaster@servername.de";  
// Mailserver:  
const string sSmtpServer = "mailserver";
```

Beschreibung der einzelnen Seiten:

Dateiname	Beschreibung	Notwendige Anpassungen
Default.aspx	Kontaktformular für die Newsletterbestellung	Ggf. Feldnamen anpassen
confirmNewsletter.aspx	Versand der Bestätigungs-eMail: Der Aufruf der Seite erfolgt mit den Parametern: "RecordID" und "eMail" aus der cRM-Ansicht "Newsletteranforderungen".	Ggf. Feldnamen bzw. Parameter anpassen, um andere Felder mit zu übermitteln.

unsubscribe.aspx	Abmeldung des Newsletters: Der Aufruf der Seite erfolgt mit dem Parameter "eMail".	Ggf. Feldnamen bzw. Parameter anpassen, um andere Felder mit zu übermitteln.
------------------	--	--

PHP

Für die Ausführung wird ein installierter Apache Server mit PHP-Unterstützung benötigt. Die Konfiguration des eMail-Versands erfolgt in der "php.ini" im "apache\bin" Verzeichnis:

```
[mail function]
; For Win32 only.
SMTP = mailserver
smtp_port = 25

; For Win32 only.
sendmail_from = webmaster@Ihr Domainname.xyz
```

Beschreibung der einzelnen Seiten:

Dateiname	Beschreibung	Notwendige Anpassungen
OrderNewsletter.php	Kontaktformular für die Newsletterbestellung	Ggf. Feldnamen anpassen
OrderNewsletterMail.php	Versendet die Newsletterbestellung	Ggf. Feldnamen anpassen
confirmNewsletter.php	Versand der Bestätigungs-eMail: Der Aufruf der Seite erfolgt mit den Parametern: "RecordID" und "eMail" aus der cRM-Ansicht "Newsletteranforderungen".	Ggf. Feldnamen bzw. Parameter anpassen, um andere Felder mit zu übermitteln.
unsubscribe.php	Abmeldung des Newsletters: Der Aufruf der Seite erfolgt mit dem Parameter "eMail".	Ggf. Feldnamen bzw. Parameter anpassen, um andere Felder mit zu übermitteln.

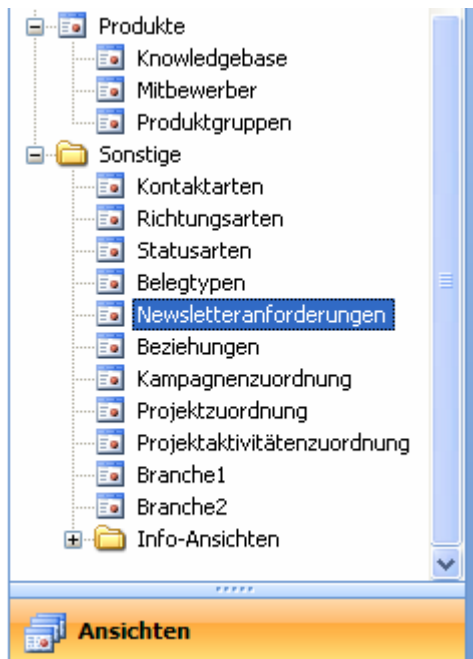
Notwendige Anpassungen

cRM-Solution

In der mitgelieferten Beispiel-Solution ist eine neue Ansicht "Newsletteranforderungen" vorhanden, in der die Newsletteranforderungen zur Bestätigung warten. Wenn Sie die Newsletterverwaltung in Ihrem cRM-Projekt verwenden möchten, muss dafür diese Ansicht erstellt werden. In der Ansicht müssen mindestens die nachfolgenden Felder zur Verfügung stehen:

Feldname	MS SQL Server Feldtyp	PostgreSQL Feldtyp	cRM Feldtyp	Feldlänge
RecordID (PRIMARY)	uniqueidentifizier	character(36)	Datensatz-ID	16
Name	Varchar	character	Zeichen	40
Vorname	Varchar	character	Zeichen	30
eMail	Varchar	character	eMail	60

In der mitgelieferten Solution finden Sie diese Ansicht im Unterordner "Sonstige":

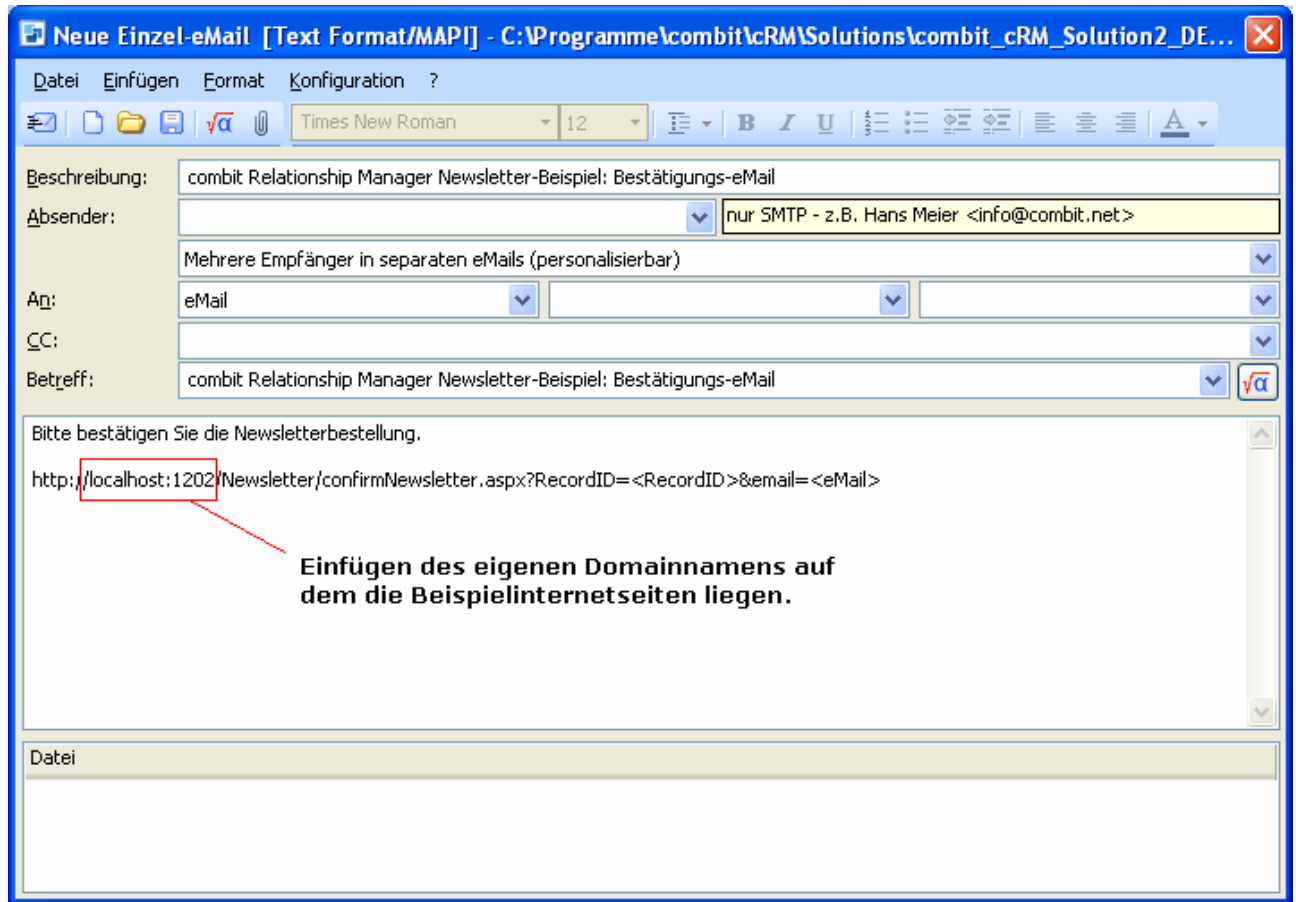


Innerhalb der "Personen"-Ansicht auf der Lasche "Vertrieb" erfolgt die (De)Aktivierung des Newsletters im logischen Feld "Newsletter".

cRM-eMailvorlage (ConfirmNewsletter.mtp)

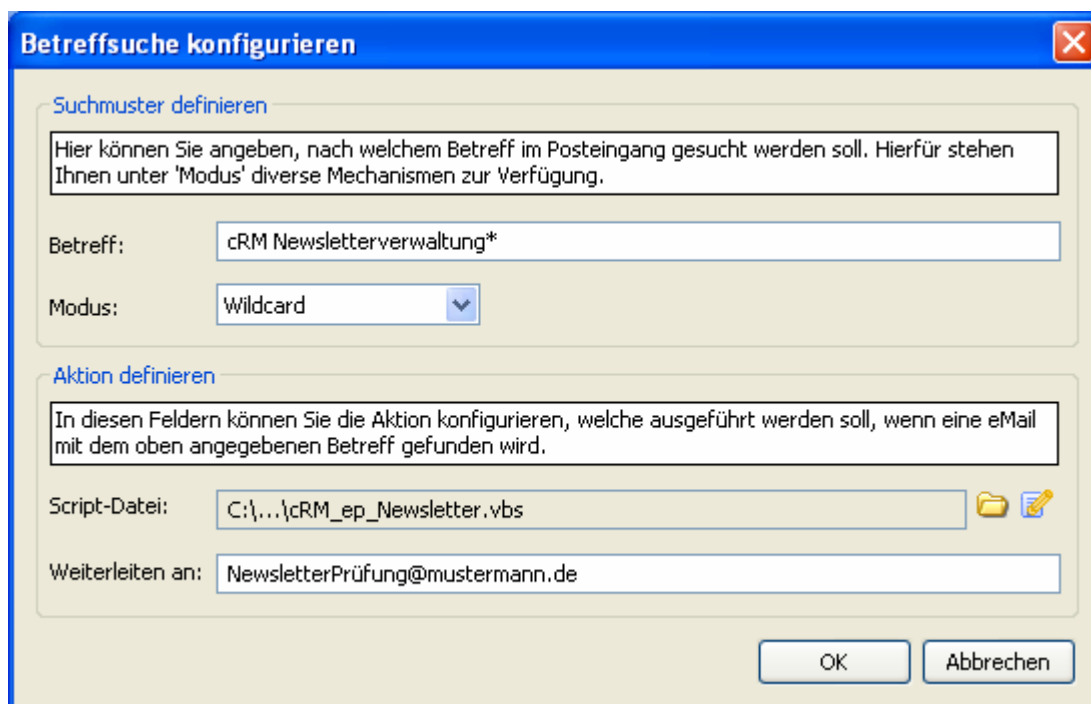
Sobald eine Newsletterbestellung vom eMail Autopilot erkannt wird, schreibt das Script die Newsletteranforderung in die Tabelle "Newsletteranforderungen" und versendet eine eMail mit den Parametern (Feldinhalten):

- RecordID
- eMail



eMail Autopilot Script (cRM_ep_Newsletter.vbs)

Für die Ausführung des Scripts muss ein entsprechendes Postfach für die eingehende Verwaltungsmail konfiguriert sein. Bitte beachten Sie für die Konfiguration das Kapitel "eMail Autopilot" im cRM Handbuch.



Scriptanpassungen

Das Script ist für die mitgelieferte Beispiel-Solution konzipiert. Wenn andere Ansichten oder Felder verwendet werden sollen, ist eine Änderung der Konstanten notwendig, die Sie zu Beginn des Scripts finden.

Ansichtenkonfiguration:

Const sMailView	= "Personen" ' in dieser Ansicht befinden sich die eMail-Adressen
Const sRMContactContainer	= "Kontakte" ' Ansicht in der die Newsletterbestellung protokolliert wird
const sSubscribeView	= "Newsletteranforderungen"
Const cPrimaryField	= "RecordID" ' Primärschlüssel der Personen
Const cContactPrimaryField	= "PersID" ' Feld für die Relation zur Kontaktansicht
Const cViewPrimaryField	= "RecordID" ' Primärschlüssel der Personenansicht

Newsletter-Feld:

Const sNewsletterField	= "Newsletter"
------------------------	----------------

Absolutpfad zur cRM Mailvorlage zum Bestätigen des Newsletters:

Const sConfirmSubscribeMailMTP = Ihr cRM Solutionverzeichnis "\\Newsletter\ConfirmNewsletter.mtp"

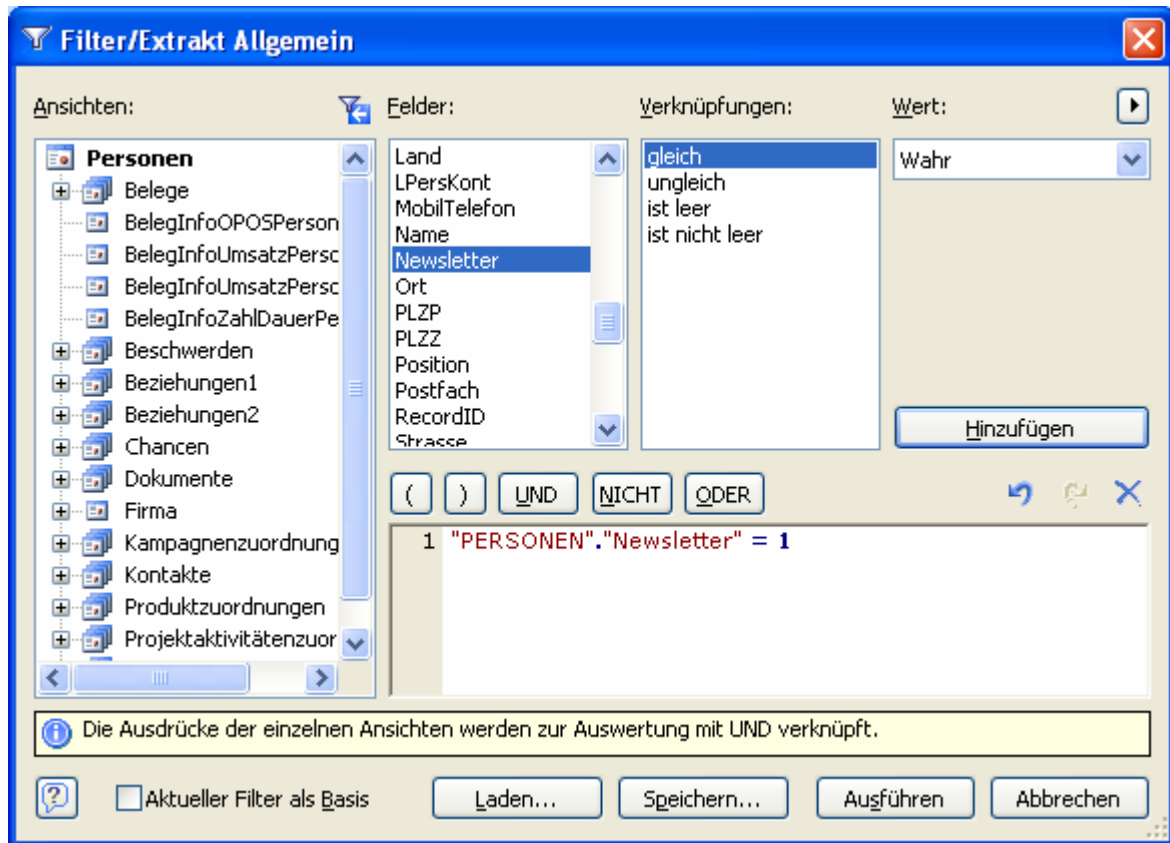
Die Erklärung zur Mailvorlage finden Sie im Kapitel cRM-eMailvorlage (ConfirmNewsletter.mtp).

Für die Protokollierung des Scriptvorganges wird eine Protokolldatei im Temp-Verzeichnis Ihres Systems angelegt. Bitte passen Sie den Dateinamen ggf an:

Const sLogFile = "cRM-Newsletter.log"

Newsletterversand

Um den Newsletterversand durchzuführen, muss zunächst in der "Personen"-Ansicht ein Filter über das Feld "Newsletter" erstellt werden.



Der Newsletterversand erfolgt über den Menüpunkt 'Ausgabe > Serien-eMail...'. Für ein Beispiel können Sie die mitgelieferte Vorlage "Personen - Newsletter.mtp" im "Newsletter"-Verzeichnis der "combit_cRM_Solution2_DE"-Solution verwenden.

Neue Einzel-eMail [Text Format/MAPI] - C:\Programme\combit\cRM\Solutions\combit_cRM_Solution2_...

Datei Einfügen Format Konfiguration ?

Beschreibung: Newsletter Beispiel Vorlage

Absender: nur SMTP - z.B. Hans Meier <info@combit.net>

Mehrere Empfänger in separaten eMails (personalisierbar)

An: eMail

CC:

Betreff: Beispiel-Newsletter

<AnredeBr> <Name>,
combit bietet mit dem combit Relationship Manager die Möglichkeit direkt einen Newsletter aus einem aktiven Filter zu versenden.
In die eMails können Felder aus combit Relationship Manager Ansichten als Variablen eingefügt werden. Auch an das Versenden von Anlagen wurde gedacht. Fertige Muster eMails können als Vorlagen gespeichert und per Knopfdruck verschickt werden. ...
Mit freundlichen Grüßen,
Ihre combit GmbH

Newsletter abbestellen:
<http://www.Hier muss Ihr Domainname stehen.xyz/Newsletter/unsubscribe.aspx?email=<eMail>|>

Datei

Ausführliche Informationen zum eMailversand finden Sie im Kapitel "eMail" des cRM-Handbuchs.

Newsletter abbestellen

Damit der Newsletter abbestellt werden kann, muss direkt im aus dem cRM versendeten Newsletter der nachfolgende Link enthalten sein, der die AbbestellungseMail auslöst, z.B.

- <http://www.Hier muss Ihr Domainname stehen.xyz/Newsletter/unsubscribe.aspx?email=<eMail>>

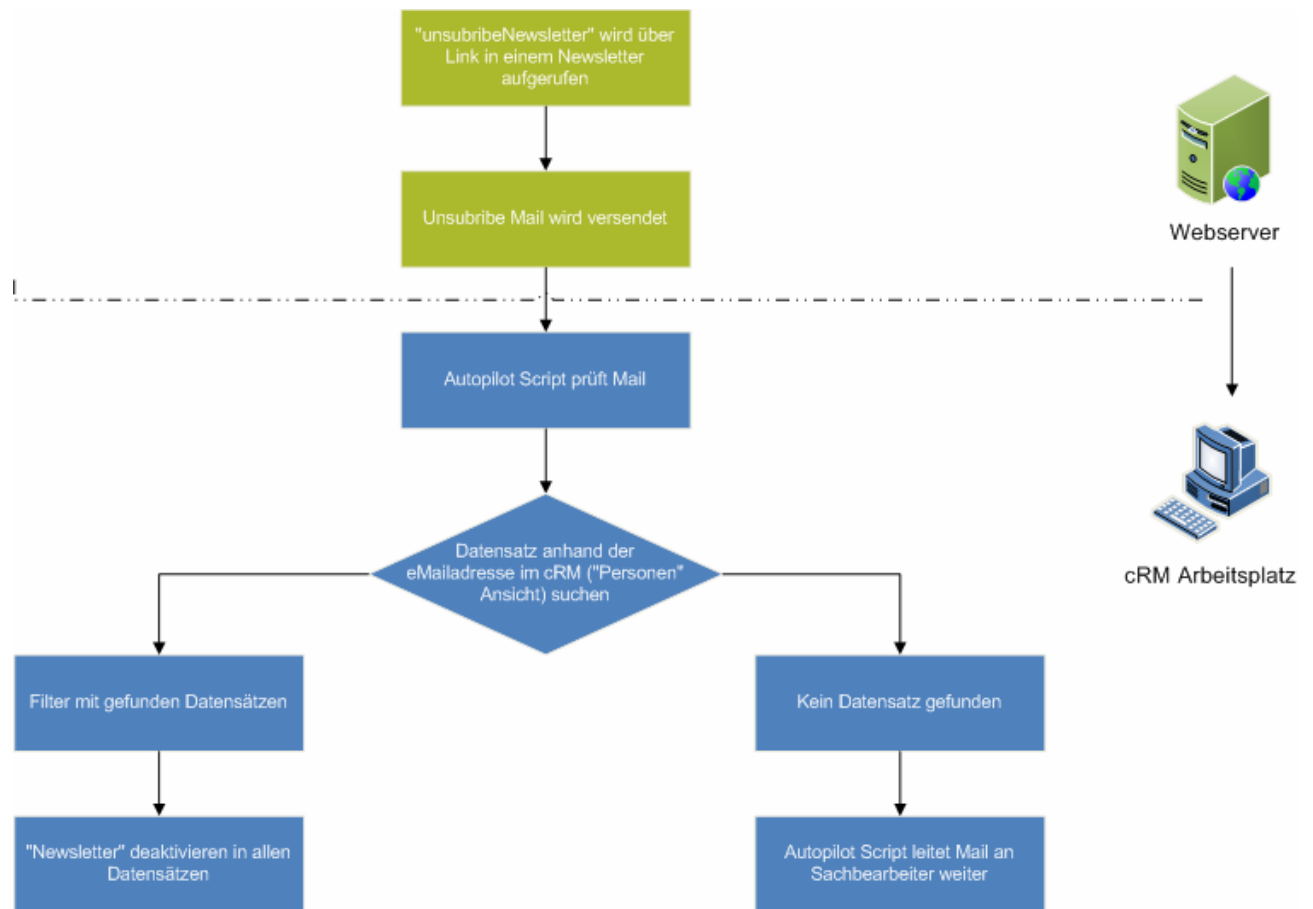
Empfängermail:

[...]
Text

Newsletter abbestellen:

<http://www.Hier muss Ihr Domainname stehen.xyz/Newsletter/unsubscribe.aspx?email=info@combit.net>

Ablaufdiagramm zur Veranschaulichung



Alternative

Falls bereits ein eigenes Newslettersystem mit einer Datenbank im Einsatz ist und der cRM für den Versand der eMail verwendet werden soll, so kann dafür ein Datenbankabgleich konfiguriert werden, der das Feld "Newsletter" aktiv oder nicht aktiv setzt. Über dieses Feld muss vor dem Newsletterversand gefiltert werden, um alle Empfänger zu ermitteln. Ausführliche Informationen zum Datenbankabgleich im cRM finden Sie im Kapitel "Abgleich von Datenbanken" im cRM Handbuch.

Hinweis: combit macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung obiger Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können z.T. auch ein Versuch sein, Ihnen bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.