Whitepaper E-Mail-Tool-Anbindung

combit CRM

Stand: 13.0 (05/2025)

Inhalt

1 Vorwort 4
1.1 Was leistet die combit CRM E-Mail-Tool-Anbindung? 4
1.2 Was soll und kann dieses Whitepaper für Sie tun? 4
1.3 Unsere Empfehlung 4
2 Grundeinstellungen & Voraussetzungen 6
2.1 Voraussetzungen 6
2.2 E-Mail-Tool auswählen 6
2.3 Verbindungsdaten für das E-Mail-Tool eingeben 6
3 Wie denkt ein E-Mail-Tool? 8
3.1 Die Liste ist ein lebender Verteiler 8
3.2 Das Mailing ist eine einmalige Aussendung 8
3.3 Wie funktioniert eine Schnittstelle? 8
Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern" 9
3.4 Begrifflichkeiten je E-Mail-Tool 9
Brevo 9
CleverReach 10
Inxmail 10
Mailchimp 10
4 Erstellen einer Liste 11
4.1 Verteiler in combit CRM erstellen 11
Mehrere Teilnehmer oder einzelne Teilnehmer hinzufügen 11
Hinzufügen über Kontakte-Ansicht 12
Hinzufügen über Verteiler-Ansicht 13
Was ist die Verteilerzuordnungen-Ansicht? 16
4.2 Einstellungen der Liste bearbeiten 17
4.3 Liste im E-Mail-Tool neu erstellen oder vorhandene zuordnen 20
Liste neu erstellen 20
Ergebnis der 1. Übermittlung 21
Wo sind die übermittelten Einstellungen nun ersichtlich? 23
Vorhandene Liste zuordnen 23
Beide Systeme sind nun verbunden 24
5 Arbeiten mit der Liste 25
5.1 Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen 25
5.2 Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen 26
Mögliche Abgleichergebnisse 26

Was muss ich prüfen und entscheiden? ... 27
Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen ... 29
Wie treffe ich nun konkret die Entscheidungen für Abgleichsaufgaben? ... 30
a) Konflikte lösen ... 30
b) Nicht im E-Mail-Tool vorhanden ... 33
c) Kontakt-Neuanlagen prüfen ... 34
d) Neue Anmeldungen zur Liste ... 35
5.3 Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln ... 35
Sonderfall Sperrliste: ... 38
Hat alles funktioniert? ... 39
5.4 Der Profi-Reiter für den Abgleich ... 40
Was kann ich in diesem Reiter erledigen? ... 40
Containerfilter ... 42
5.5 Weitere Optionen zur Liste ... 44
6 Mailings erstellen ... 46
6.1 Unterschiede der E-Mail-Tools ... 46
6.2 Neues Mailing in combit CRM erstellen ... 46
6.3 Mailing zum E-Mail-Tool übermitteln ... 51
6.4 Nun wird versendet! ... 54
Informationen zum tatsächlichen Empfängerkreis ... 55
6.5 Rückläufer ... 55
6.6 Statistiken ... 57
7 Ereignisprotokoll ... 60
8 Sonderfall "Löschen" ... 62
8.1 Teilnehmer aus der Liste löschen ... 62
8.2 Kontakt-Datensatz löschen ... 63
8.3 Liste löschen ... 64
8.4 Mailing löschen ... 65
9 Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern" ... 67
9.1 Handlungs-Empfehlung ... 67
9.2 Was sind die technischen Hintergründe? ... 67
10 Historie dieses Dokuments ... 69

1 Vorwort

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

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

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

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

Wir freuen uns, dass wir Ihnen die Schnittstelle zu vier starken E-Mail-Tools anbieten können, und Sie damit eine Auswahl haben:

- Brevo
- CleverReach
- Inxmail
- Mailchimp

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

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

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

1.2 Was soll und kann dieses Whitepaper für Sie tun?

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

1.3 Unsere Empfehlung

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

2 Grundeinstellungen & Voraussetzungen

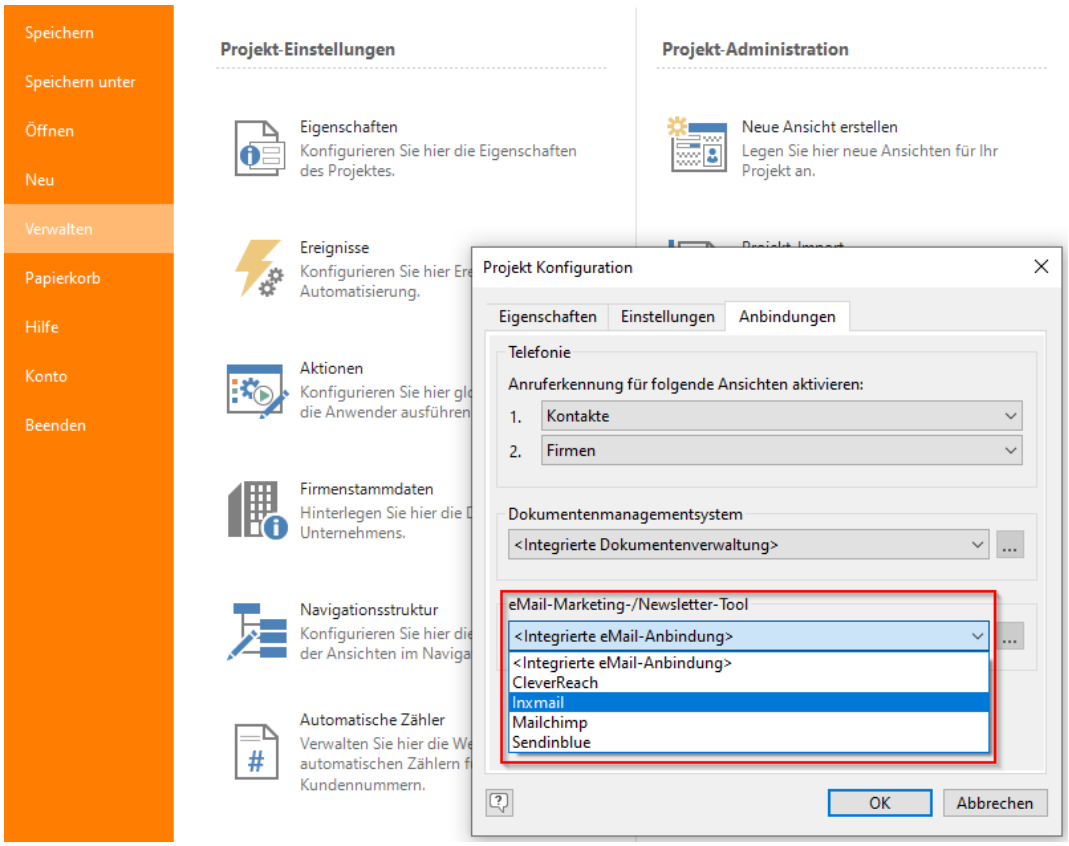
2.1 Voraussetzungen

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

2.2 E-Mail-Tool auswählen

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

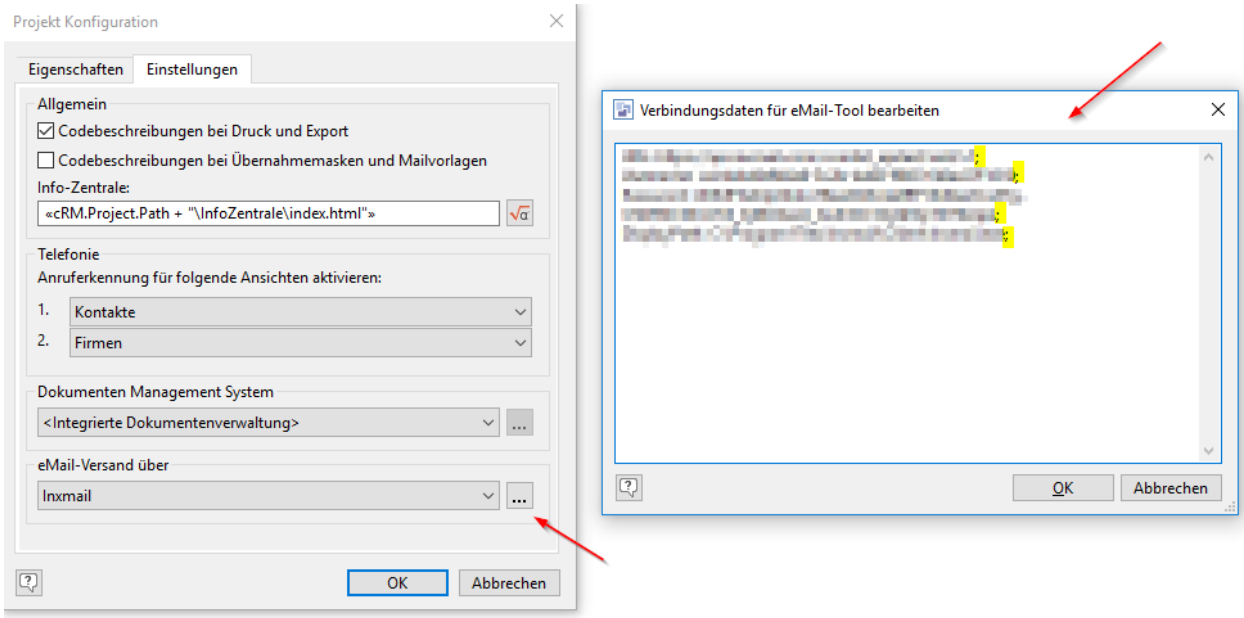
Wählen Sie über **Datei** > **Informationen** > **Eigenschaften** die Registerkarte **Anbindungen**. Im unteren Bereich dieses Dialogs können Sie zwischen den unterstützten E-Mail-Tools auswählen.



2.3 Verbindungsdaten für das E-Mail-Tool eingeben

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

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



Brevo:
URL: XXX;
API key: XXX;

CleverReach:
URL: XXX;
Client ID: XXX;
Client Secret: XXX;

Inxmail:
URL: XXX;
Username: XXX;
Password: XXX;
DisplayPath: C:\Program Files\Inxmail\Client\Inxmail.exe;

Mailchimp:
URL: XXX;
API key: XXX;

3 Wie denkt ein E-Mail-Tool?

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

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

3.1 Die Liste ist ein lebender Verteiler

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

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

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

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

3.2 Das Mailing ist eine einmalige Aussendung

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

3.3 Wie funktioniert eine Schnittstelle?

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

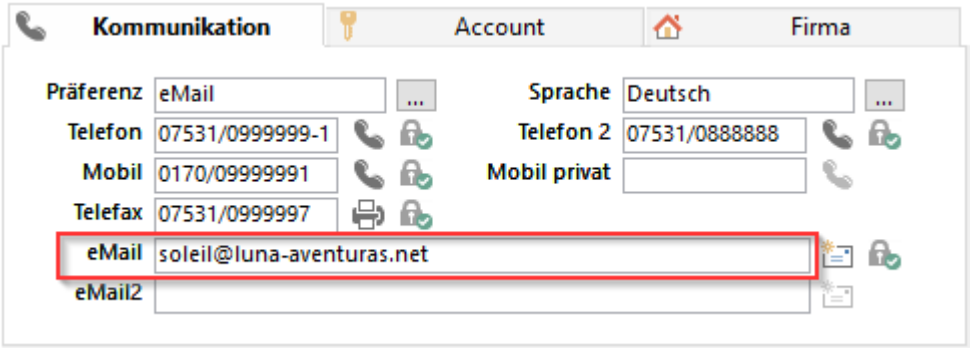
Anhand eines eindeutigen Schlüssels erkennen beide Systeme um welchen Teilnehmer es geht. Alle E-Mail-Tools nutzen die E-Mail-Adresse als Schlüssel, somit ist auch die combit E-Mail-Tool-Schnittstelle entsprechend eingerichtet.

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

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

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

Aussendungen relevante E-Mail-Adresse hier gepflegt wird:



Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"

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

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

3.4 Begrifflichkeiten je E-Mail-Tool

Zum aktuellen Stand verwenden die E-Mail-Tools für die lebenden Verteiler und Aussendungen folgende Begrifflichkeiten. In diesem Whitepaper werden die Begriffe von Inxmail verwendet.

Brevo

Lebender Verteiler:	Liste
Aussendung:	E-Mail Kampagne

CleverReach

Lebender Verteiler:	Empfängerliste
Aussendung:	E-Mail

Inxmail

Lebender Verteiler:	Liste
Aussendung:	Mailing

Mailchimp

Lebender Verteiler:	Audience
Aussendung:	Campaign

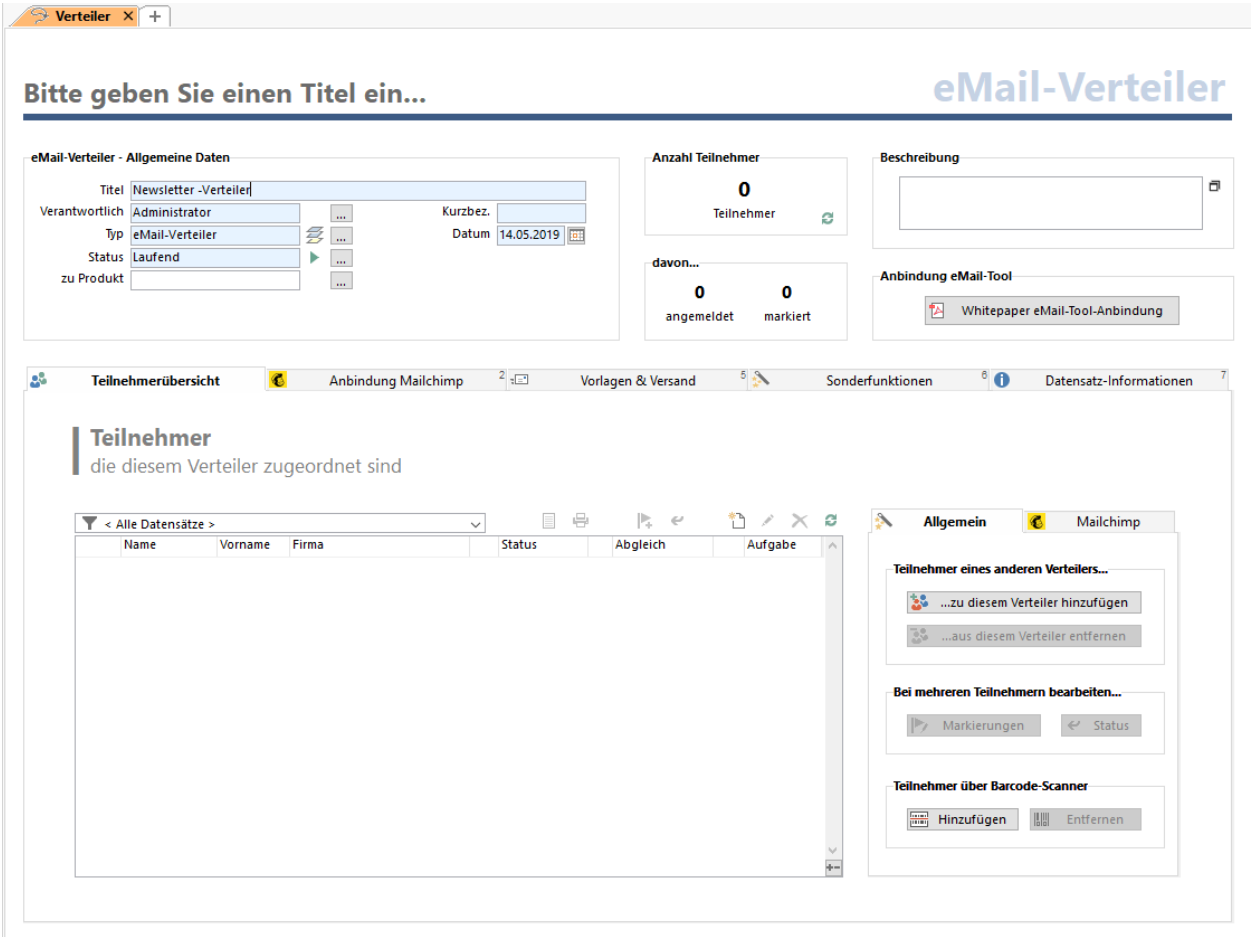
4 Erstellen einer Liste

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

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

4.1 Verteiler in combit CRM erstellen

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



Mehrere Teilnehmer oder einzelne Teilnehmer hinzufügen

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

> Sonderfall:
> Wenn Sie bereits mit einem E-Mail-Tool arbeiten und die Teilnehmer aus der im E-Mail-Tool vorhandenen Liste in combit CRM laden wollen, so erstellen Sie bitte wie oben beschrieben den Verteiler in combit CRM

und lesen nun direkt im Kapitel "Vorhandene Liste zuordnen" weiter.

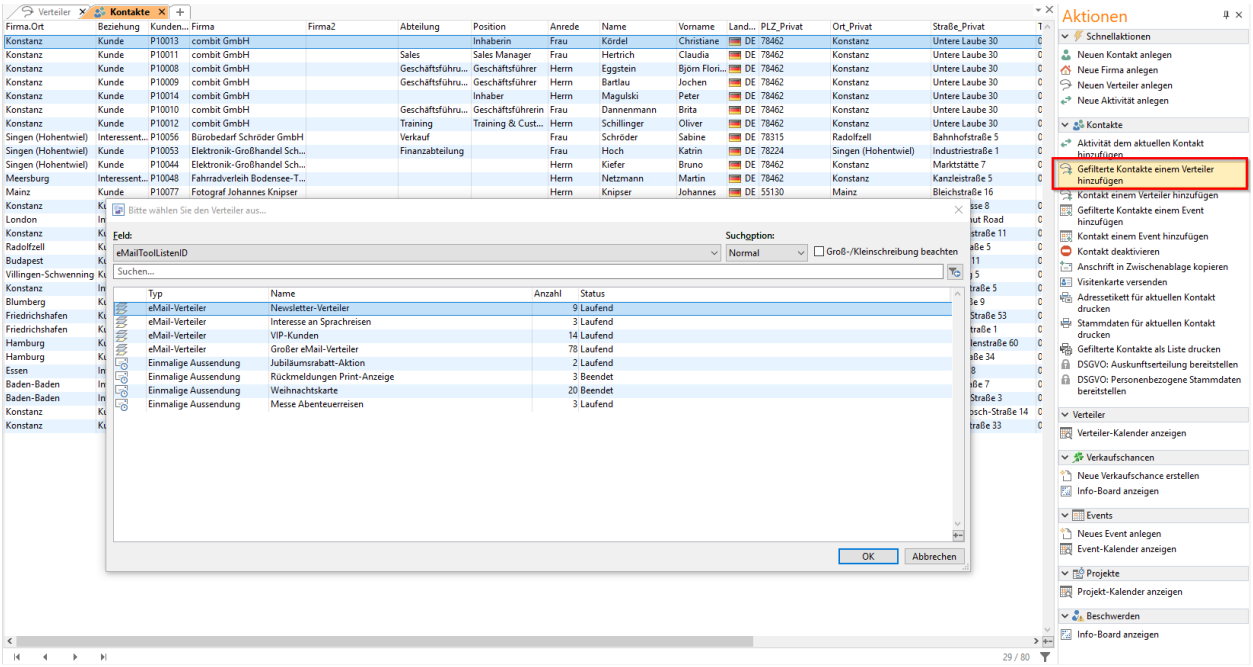
Das Hinzufügen der Teilnehmer können Sie aus zwei Ansichten vornehmen, der Kontakte- und der Verteiler-Ansicht. Allgemeiner Hinweis: Beim Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Verteiler findet immer eine Dublettenprüfung statt, das heißt aufgrund hinterlegter Abgleichs-Logiken wird immer verhindert, dass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

Hinzufügen über Kontakte-Ansicht

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

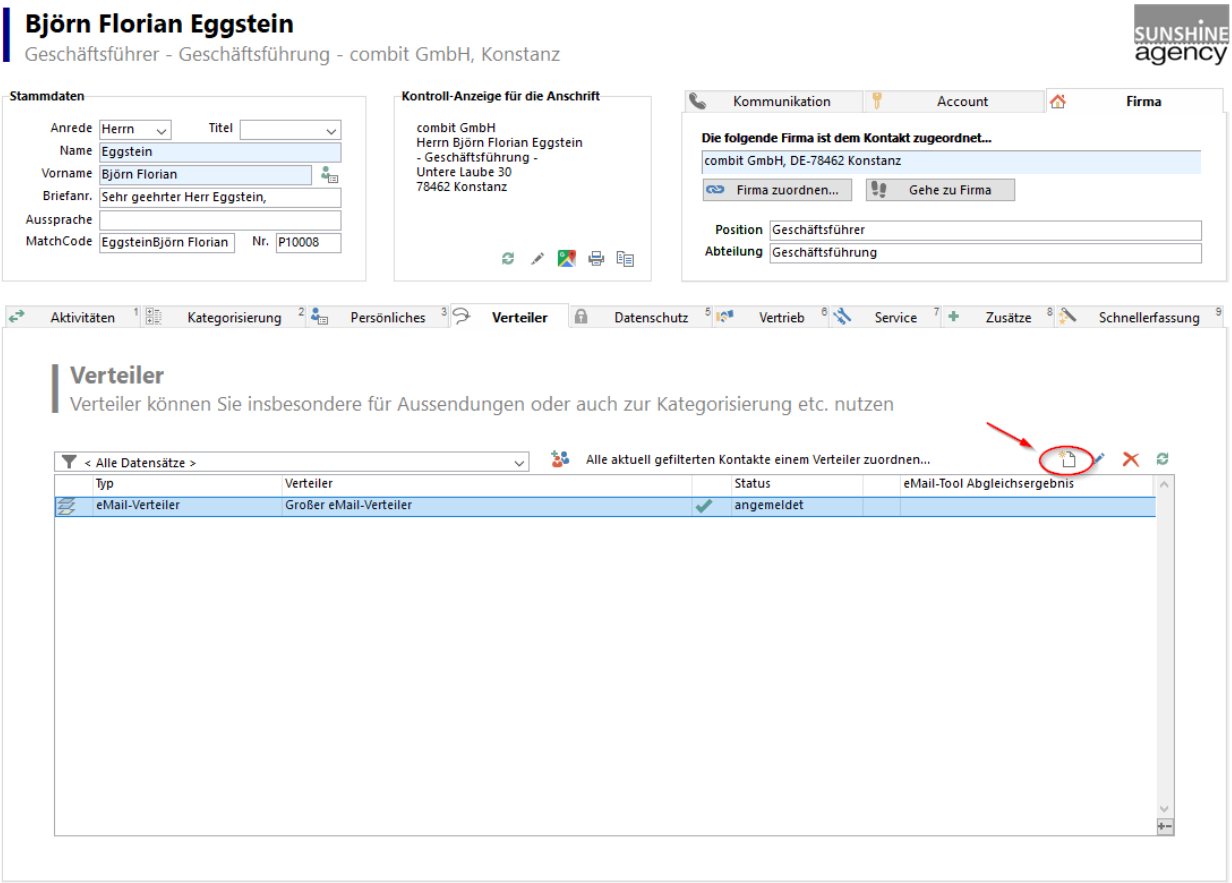
Über die Schaltfläche **Gefilterte Kontakte einem Verteiler hinzufügen** im Aktionen-Fenster können Sie nun alle gefilterten Kontakte Ihrem erstellten Verteiler per Dialogfenster zuordnen.

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



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

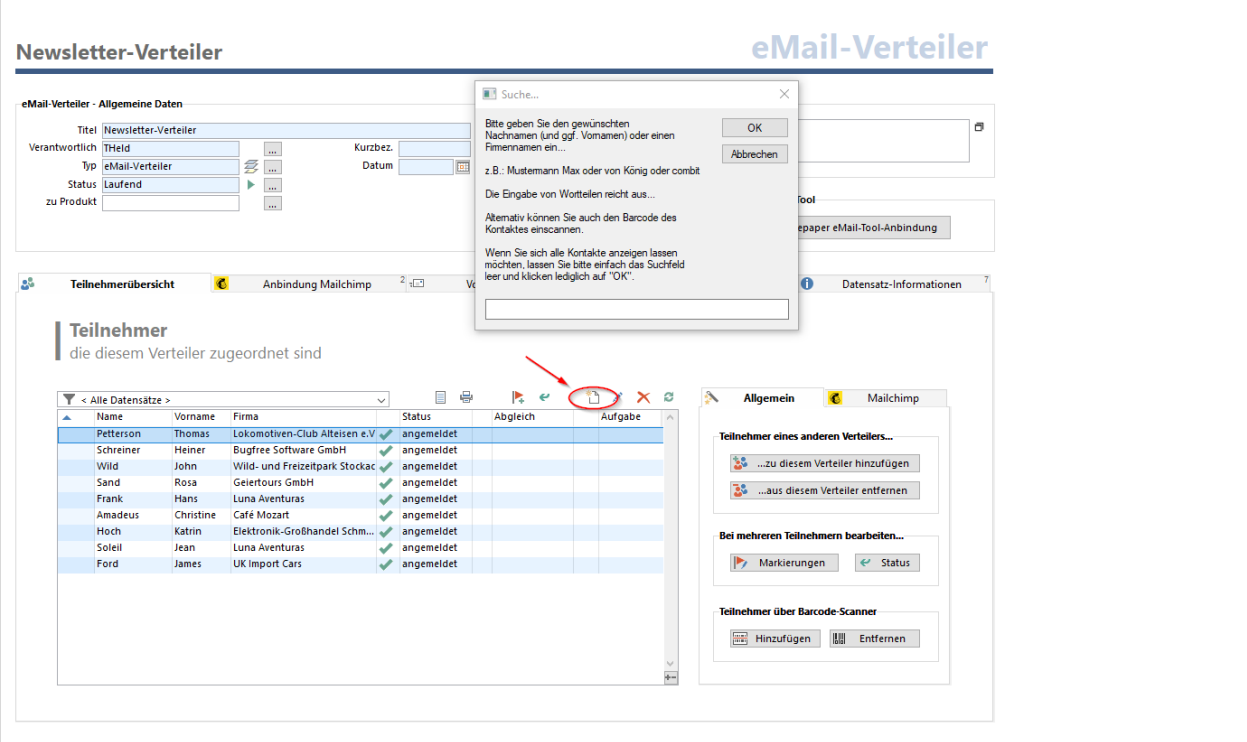
Über das Neu Symbol in diesem Reiter ordnen Sie diesen Kontakt nun dem gewünschten Verteiler zu. Die bereits bekannte Dialogabfrage öffnet sich nun.



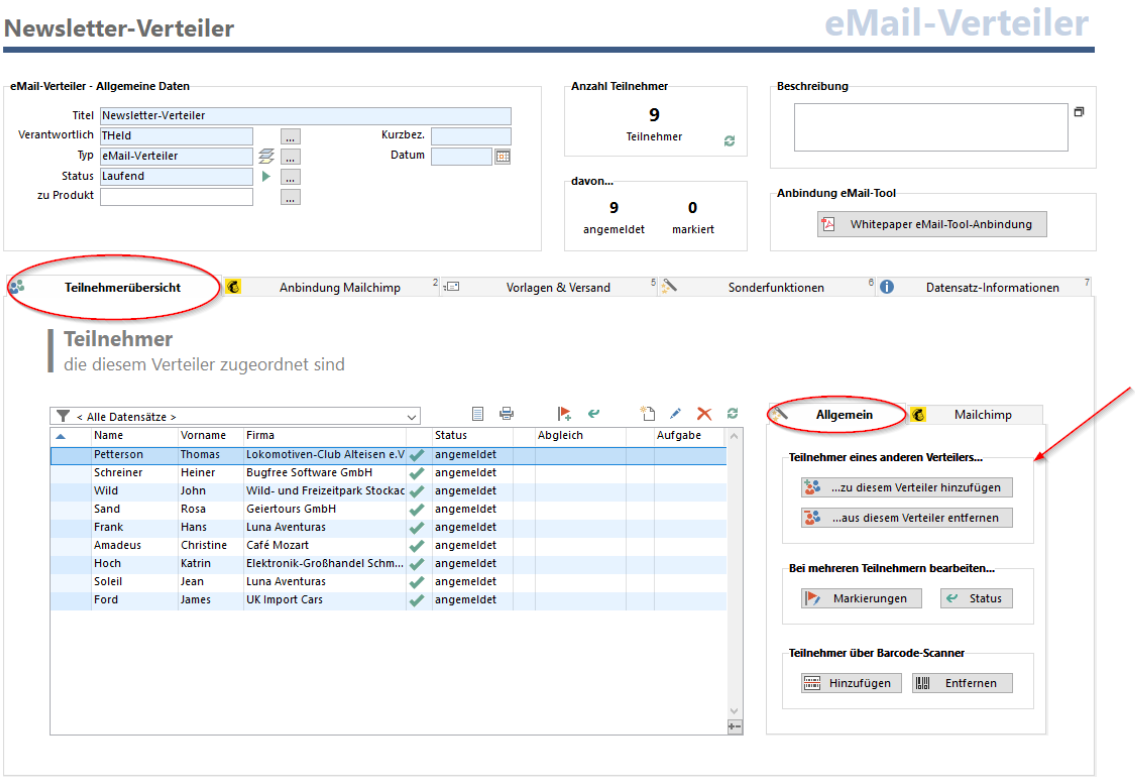
Hinzufügen über Verteiler-Ansicht

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

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



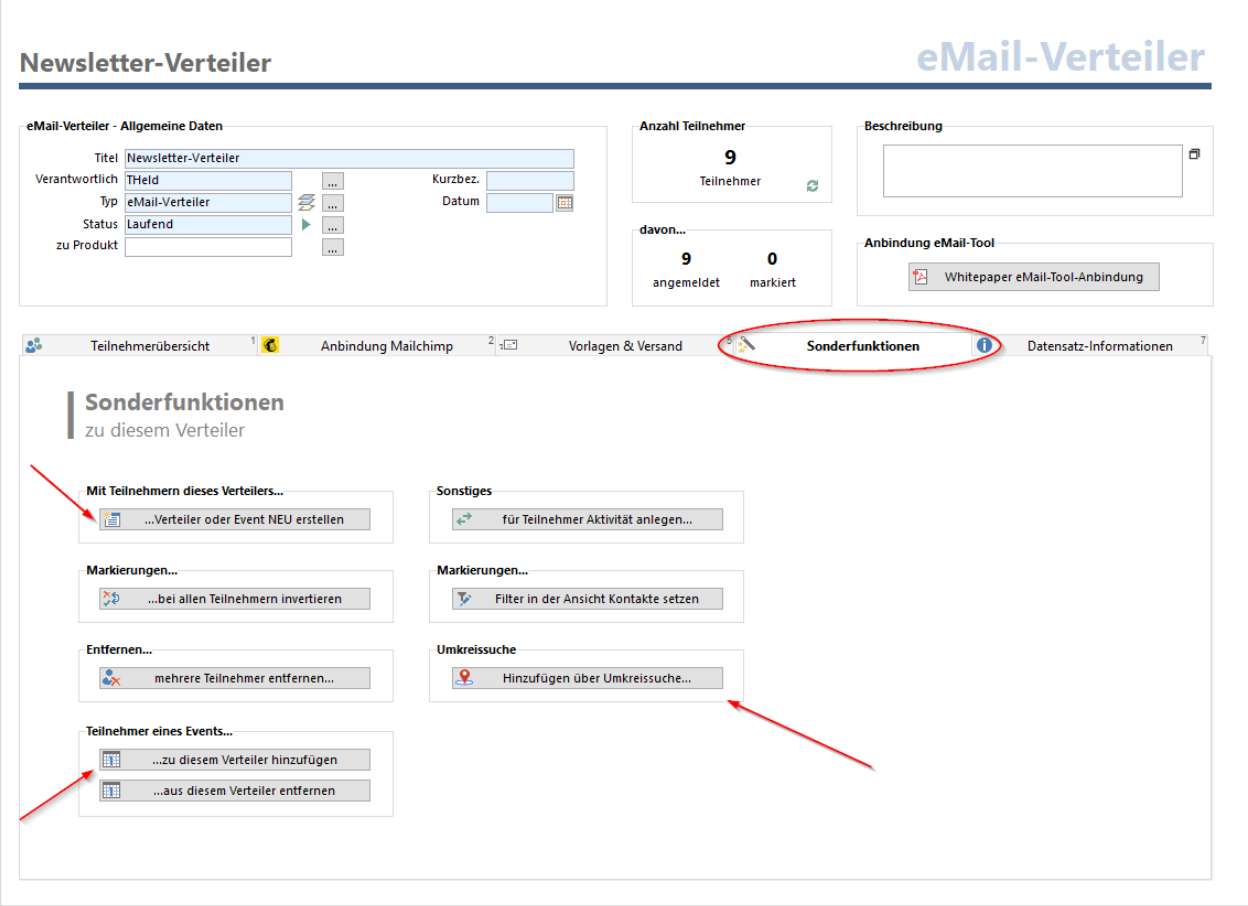
In dem Reiter "Teilnehmerübersicht" stehen Ihnen weiterhin auf der rechten Seite im Reiter "Allgemein" Schaltflächen zur Verfügung, mit denen Sie Ihre Teilnehmerliste mit bereits bestehenden Verteilern abgleichen können. Sie können hier also komfortabel Teilnehmer aus anderen Verteilern zu Ihrer Liste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



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

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

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

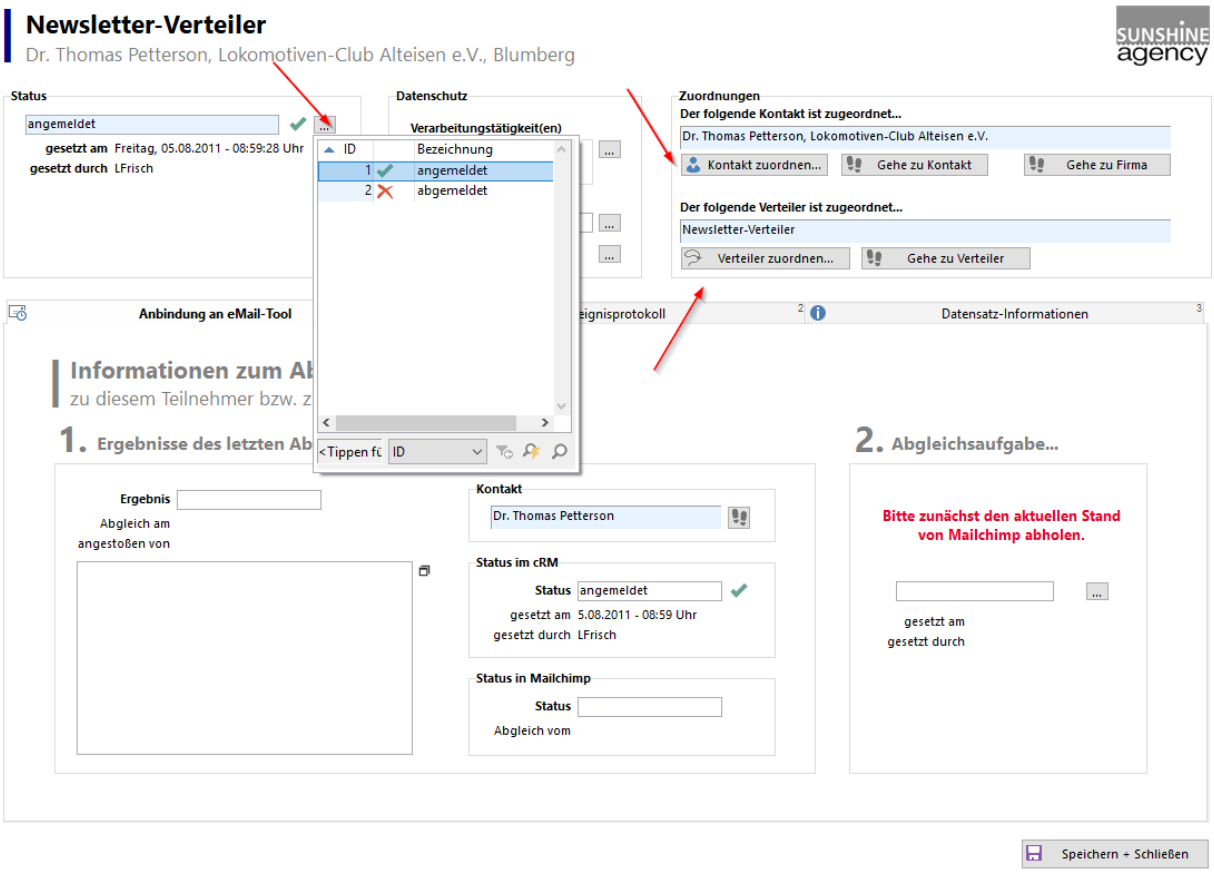


Was ist die Verteilerzuordnungen-Ansicht?

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

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

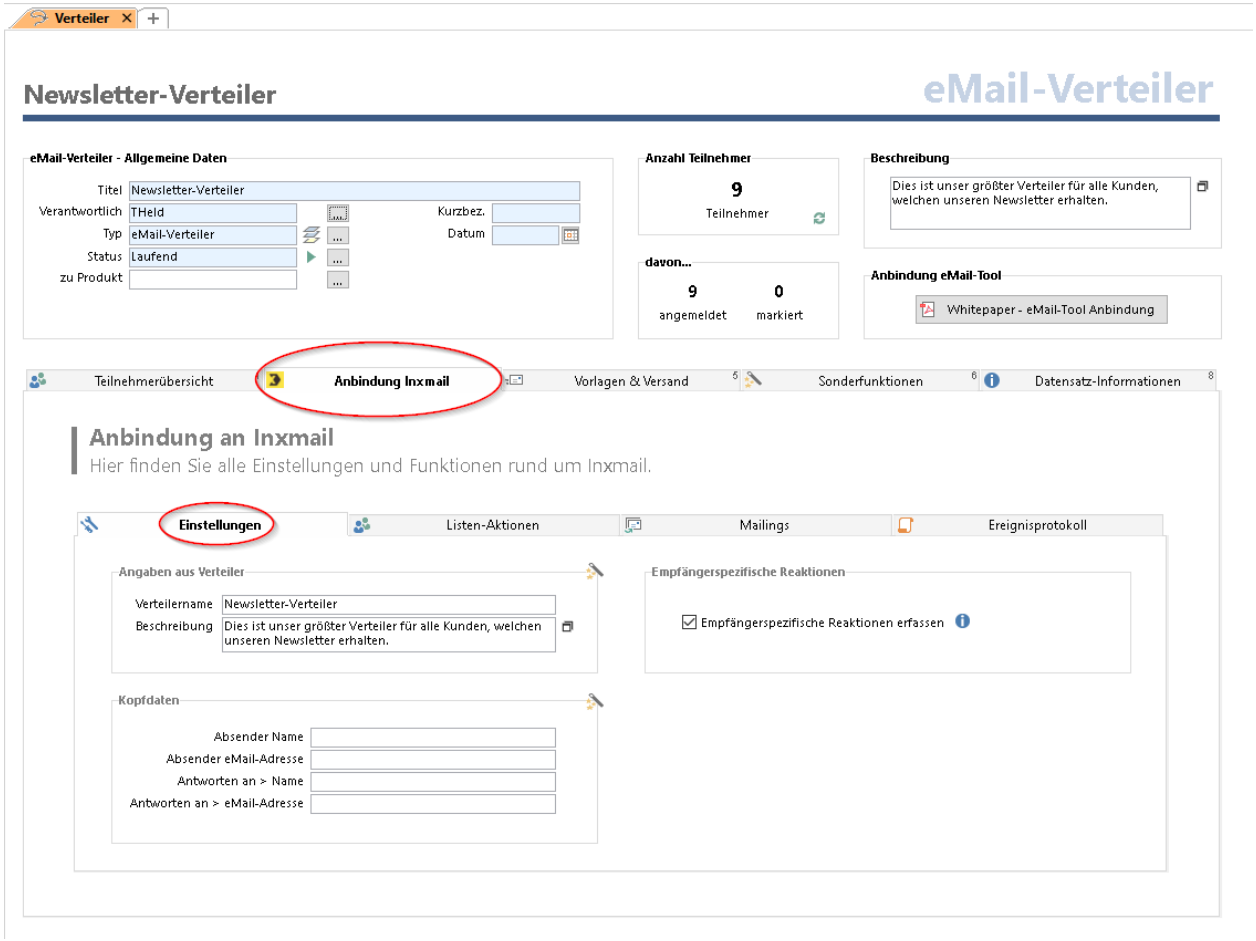
Auch in dieser Ansicht können Sie über die hinterlegten Schaltflächen eine neue Zuordnung, sprich die Anmeldung eines Teilnehmers zu einem Verteiler durchführen. Oder eine bestimmte Zuordnung ändern, also den Kontakt oder den Verteiler ändern.



4.2 Einstellungen der Liste bearbeiten

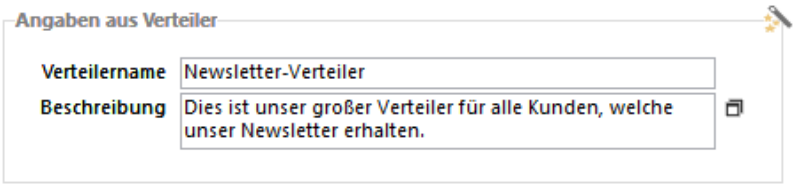
Wenn Sie nun Ihren Verteiler in combit CRM erstellt haben, können Sie nun beginnen mit Ihrem E-Mail-Tool über die Schnittstelle zu kommunizieren.

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



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

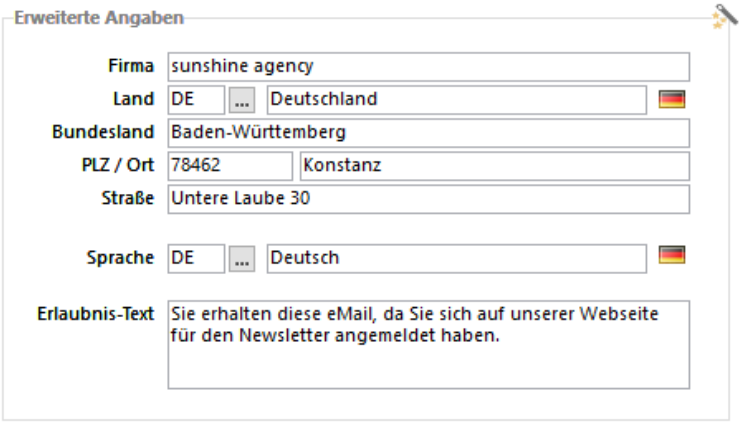
Als Vorbelegung können Sie mit den "Zauber-Buttons" schnell und einfach die Felder mit Daten aus den Firmenstammdaten füllen lassen.



Besonderheit Mailchimp:

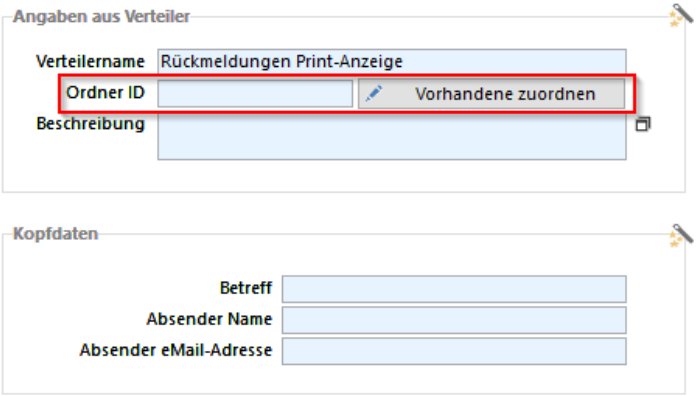
Mailchimp erwartet zum Erstellen der Liste verhältnismäßig viele Angaben so auch die Firmenstammdaten. Wenn Sie in combit CRM einen neuen Verteiler anlegen, werden die Felder aus den in combit CRM eingestellten Firmenstammdaten vorbelegt.

Das Bundesland müssten Sie hierzu vorab als benutzerdefiniertes Feld in den Firmenstammdaten einpflegen.



Besonderheit Brevo:

Brevo erwartet zum Erstellen der Liste eine Ordner-ID. Die ID kann über den zugehörigen Button ausgewählt werden.



Besonderheit Inxmail:

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

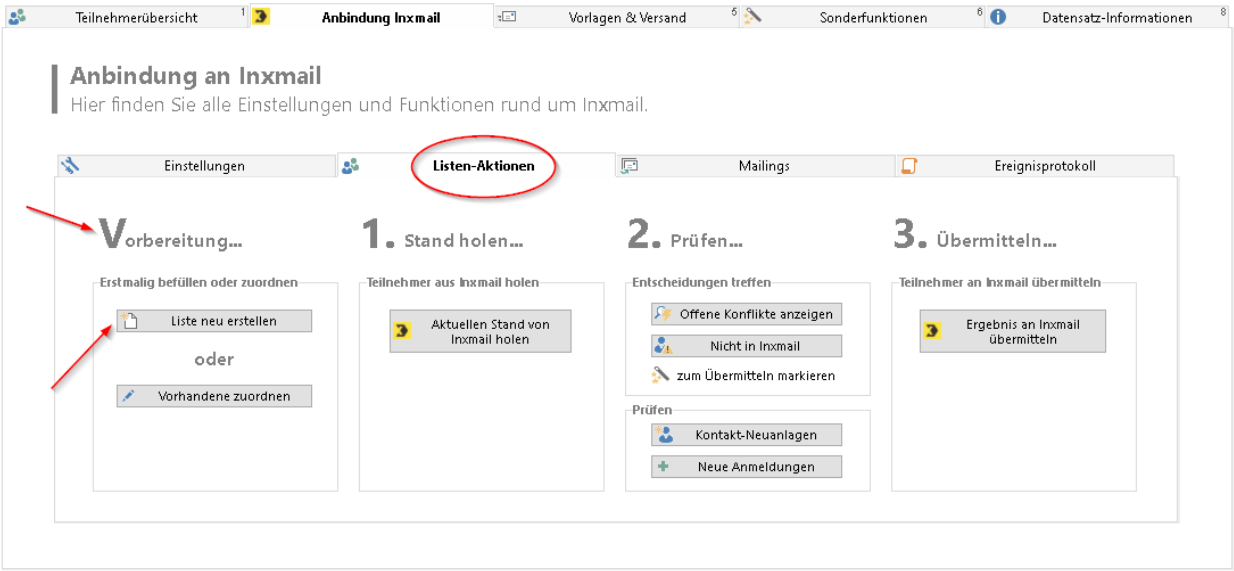
CleverReach und Mailchimp erlauben das empfängerspezifische Tracking bereits standardmäßig.

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

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

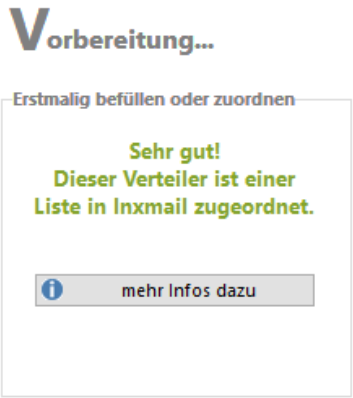
Liste neu erstellen

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



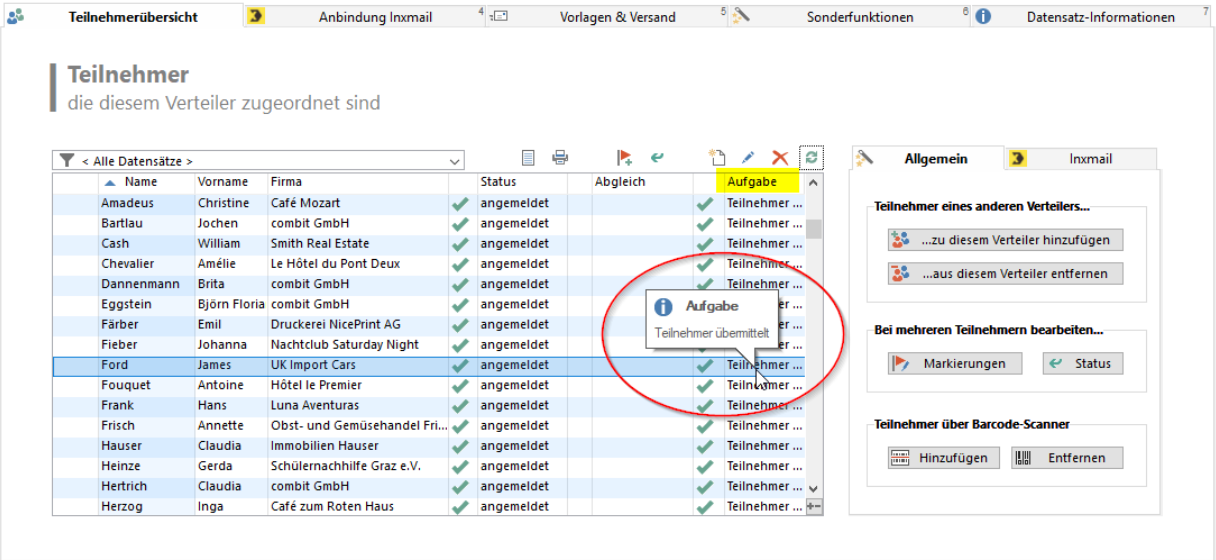
Es wird nun die Liste inklusive aller Teilnehmer und den im Einstellungsreiter eingegebenen Informationen an das E-Mail-Tool übertragen. combit CRM-Verteiler und die Liste im E-Mail-Tool sind nun dauerhaft und fest miteinander verknüpft. Die Voraussetzung für den regelmäßigen Abgleich der Teilnehmer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

Eine entsprechende Meldung in der Eingabemaske weist Sie darauf hin:

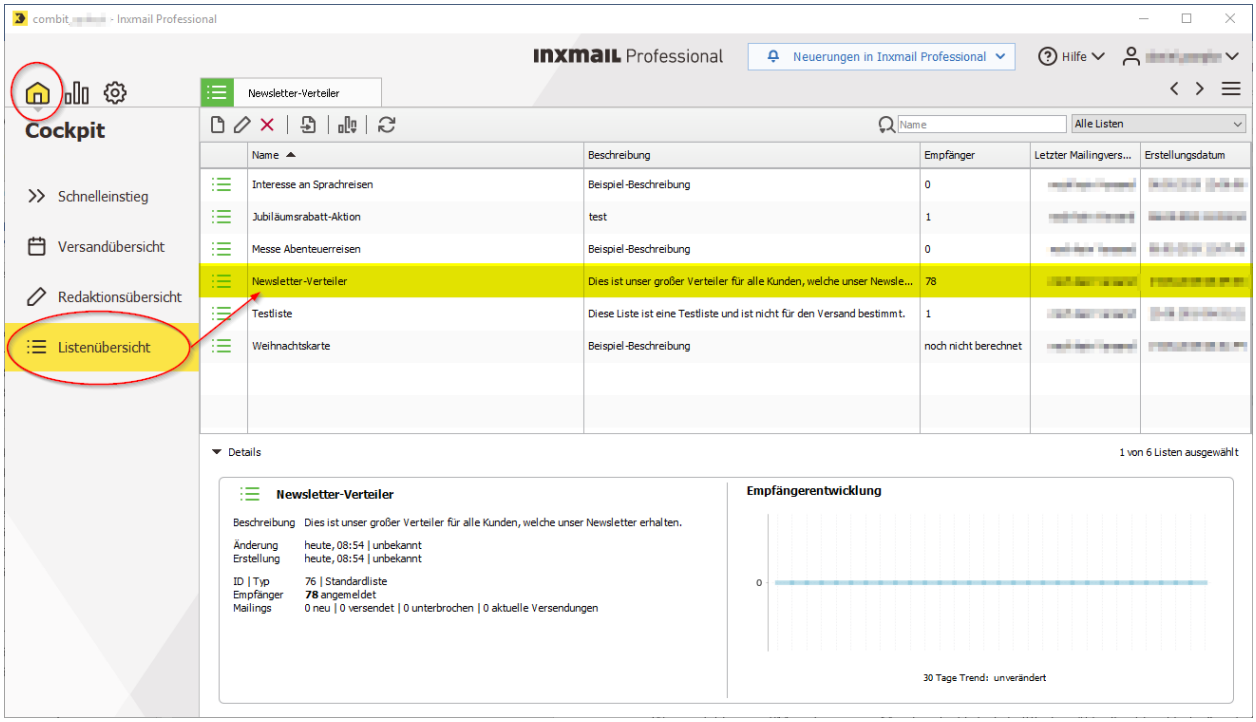


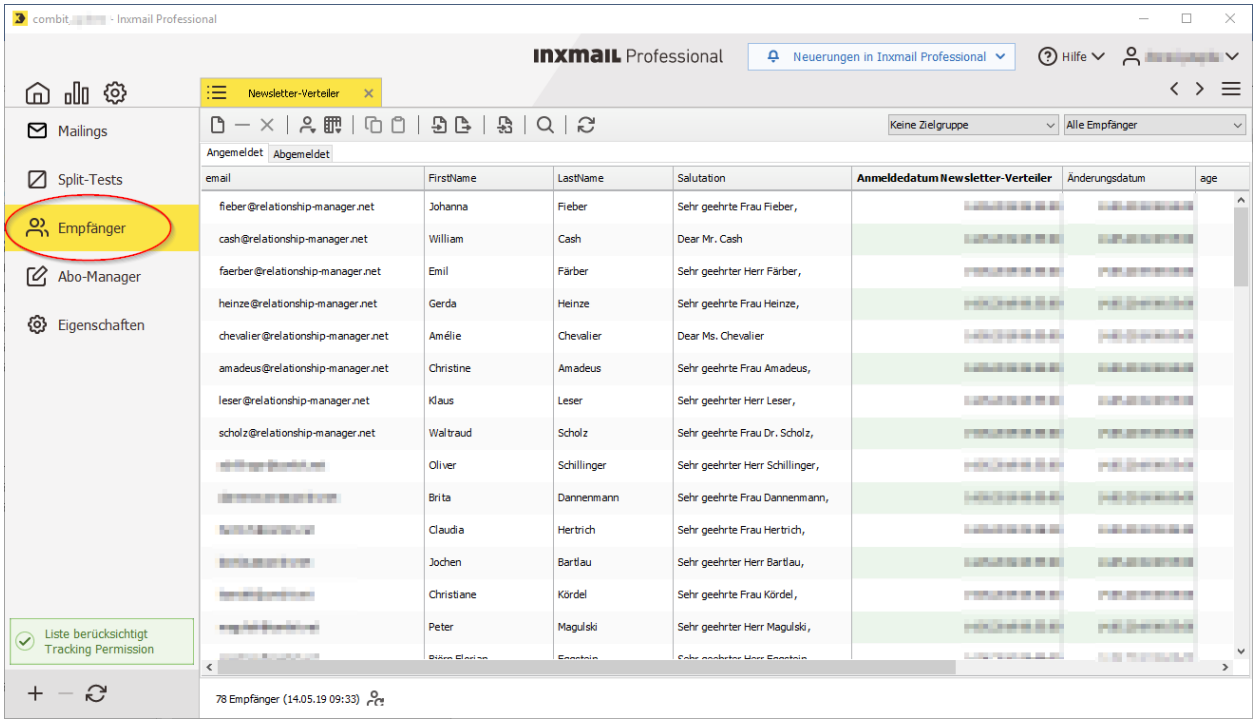
Ergebnis der 1. Übermittlung

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



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



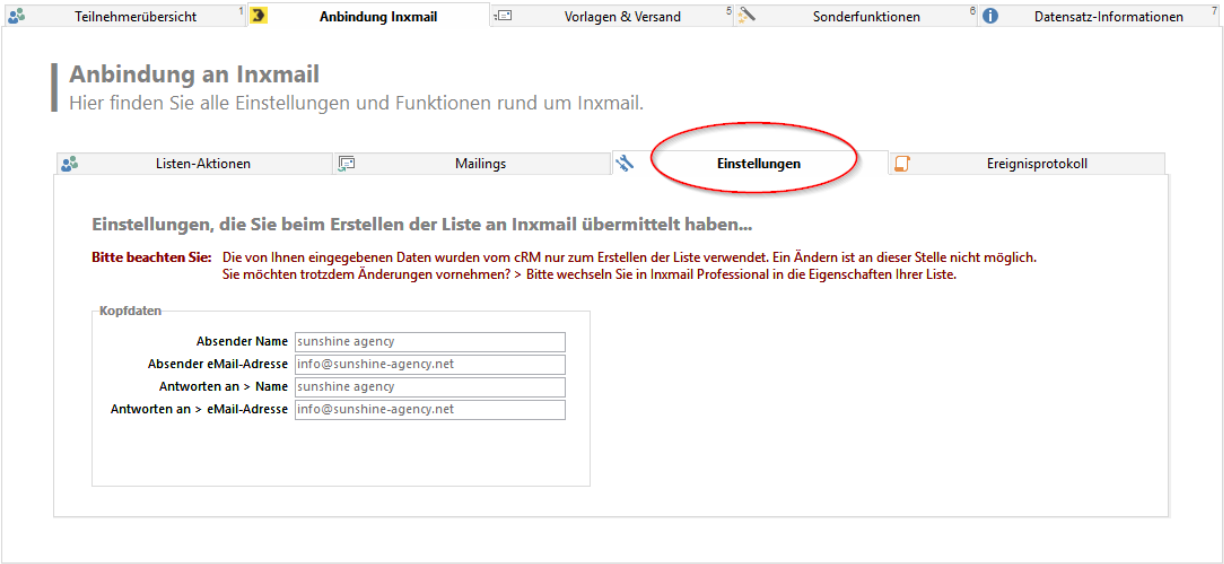


Wir empfehlen danach in combit CRM nach wenigen Minuten direkt die Schaltfläche "Aktuellen Stand holen" zu betätigen, um zu prüfen, ob die Übertragung der Teilnehmer erfolgreich war. Vergleiche hierzu Kapitel 5.1 "Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen".

Wo sind die übermittelten Einstellungen nun ersichtlich?

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

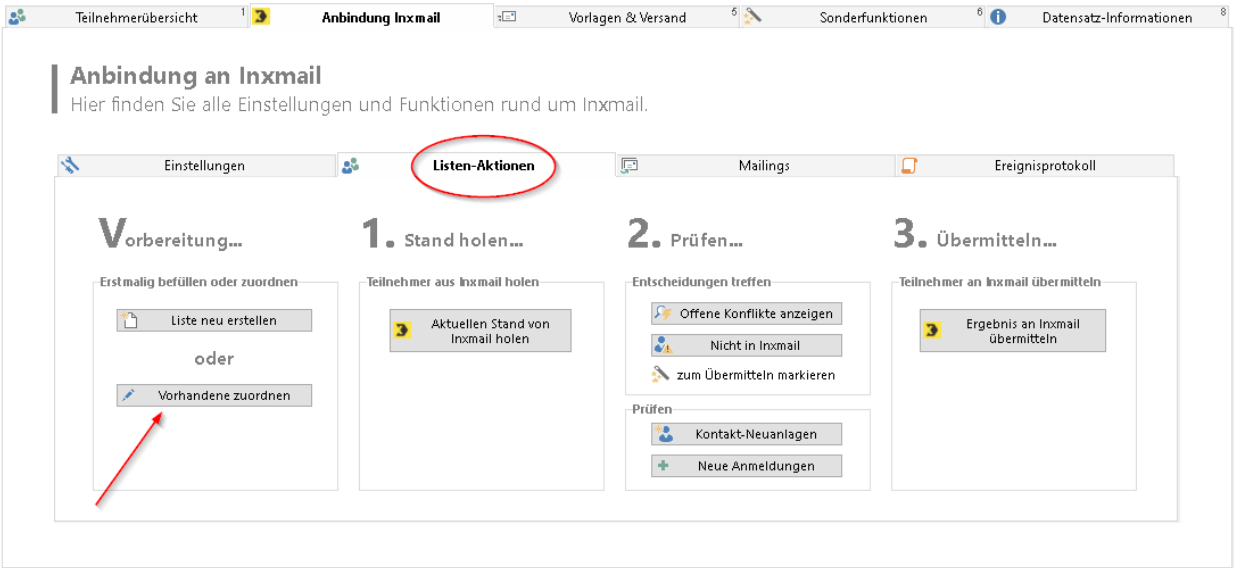
Wo ist nach dem Senden nun der Einstellungs-Reiter zu finden? Nach dem erstmaligen Senden wird der Einstellungs-Reiter ebenfalls wie die o.g. Schaltfläche ausgeblendet. Der Grund hierfür ist einfach: sobald eine Liste in combit CRM mit einer Liste im E-Mail-Tool verbunden ist, ist ein erneutes Senden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



Vorhandene Liste zuordnen

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

Dort betätigen Sie die Schaltfläche "Vorhandene zuordnen":

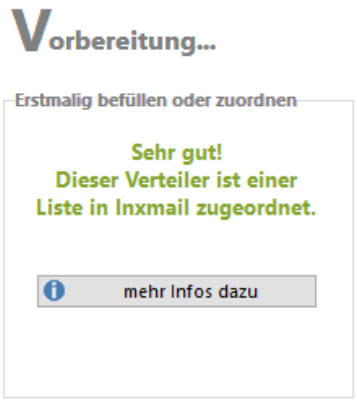


Es werden Ihnen nun alle vorhandenen Listen angeboten. Treffen Sie nun eine Entscheidung und bestätigen Sie mit OK.

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

Beide Systeme sind nun verbunden

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



5 Arbeiten mit der Liste

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

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

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

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

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

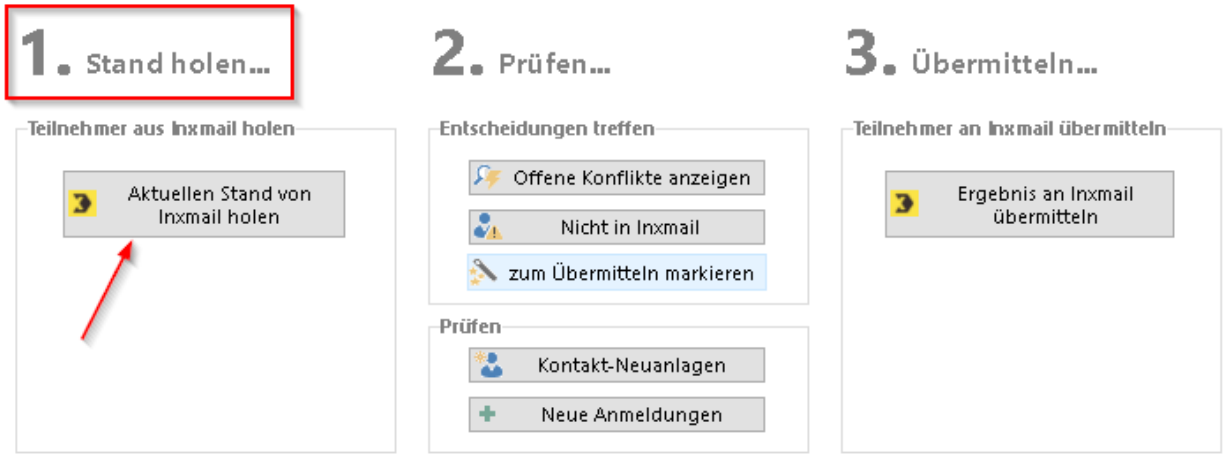
1.) Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen

2.) Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen

3.) Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln

5.1 Aktuellen Stand aus dem E-Mail-Tool abholen

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



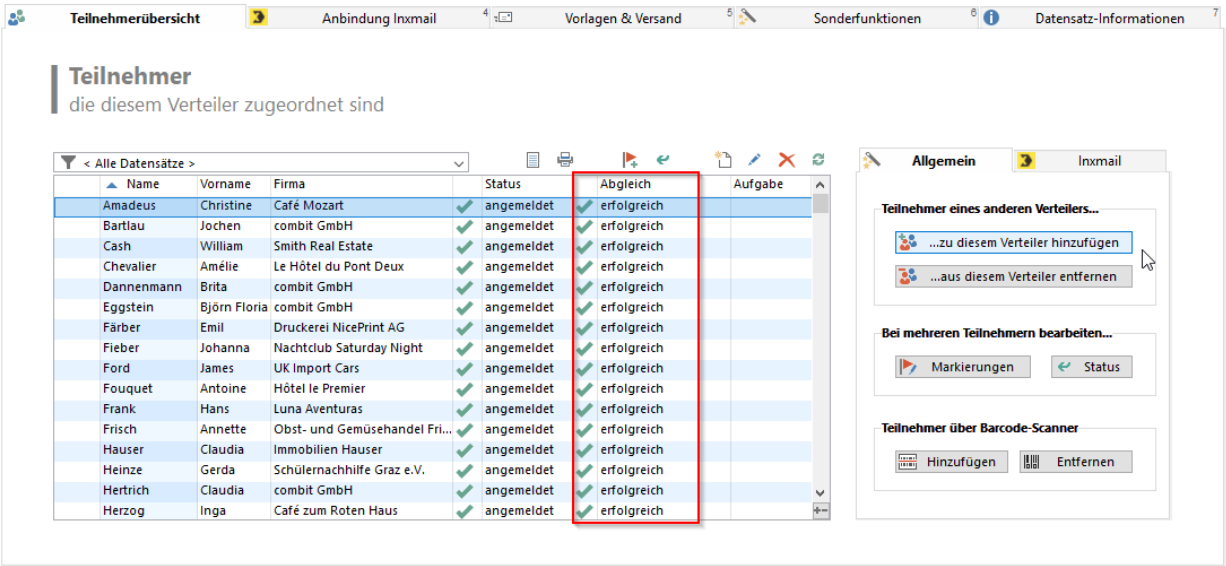
Die Schnittstelle holt sich nun alle Teilnehmer aus dem E-Mail-Tool und gleicht die Daten mit combit CRM ab:

- den Vor- und Nachnamen

- die Anrede
- den Status

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

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



5.2 Abgleichergebnisse prüfen und Entscheidungen treffen

Mögliche Abgleichergebnisse

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

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

1.) **erfolgreich** → Der Abgleich war erfolgreich

2.) **neu im Verteiler** → Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person

3.) **neuer Kontakt** → Die Person wurde im E-Mail-Tool angemeldet, combit CRM kennt diese Person nicht und

hat sie deshalb neu als Kontakt angelegt

Dubletten-Kriterien:

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

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

4.) nicht im E-Mail-Tool → Die Person wurde in combit CRM angemeldet, das E-Mail-Tool kennt diese Person nicht

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

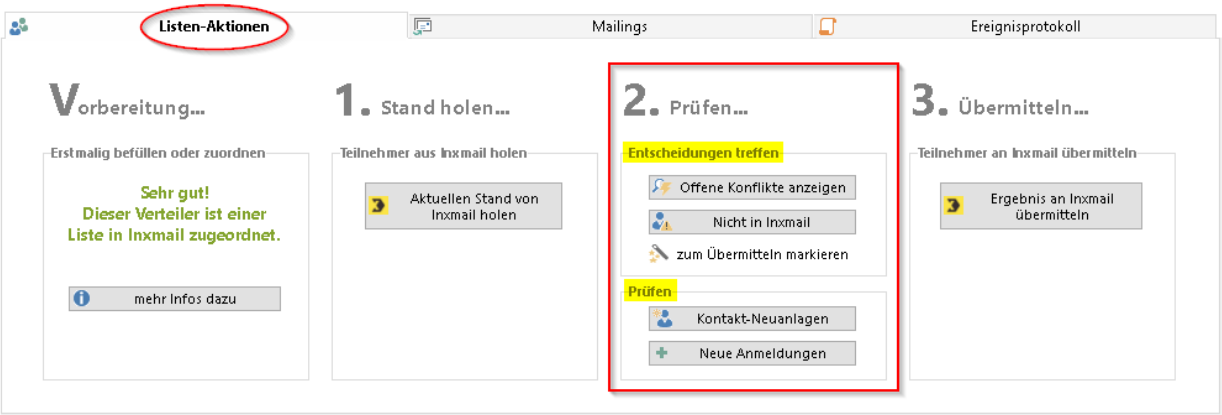
6.) Abgleich abgebrochen → Der Abgleich wurde z.B. aufgrund plötzlich abreißender Internetverbindung abgebrochen

Was muss ich prüfen und entscheiden?

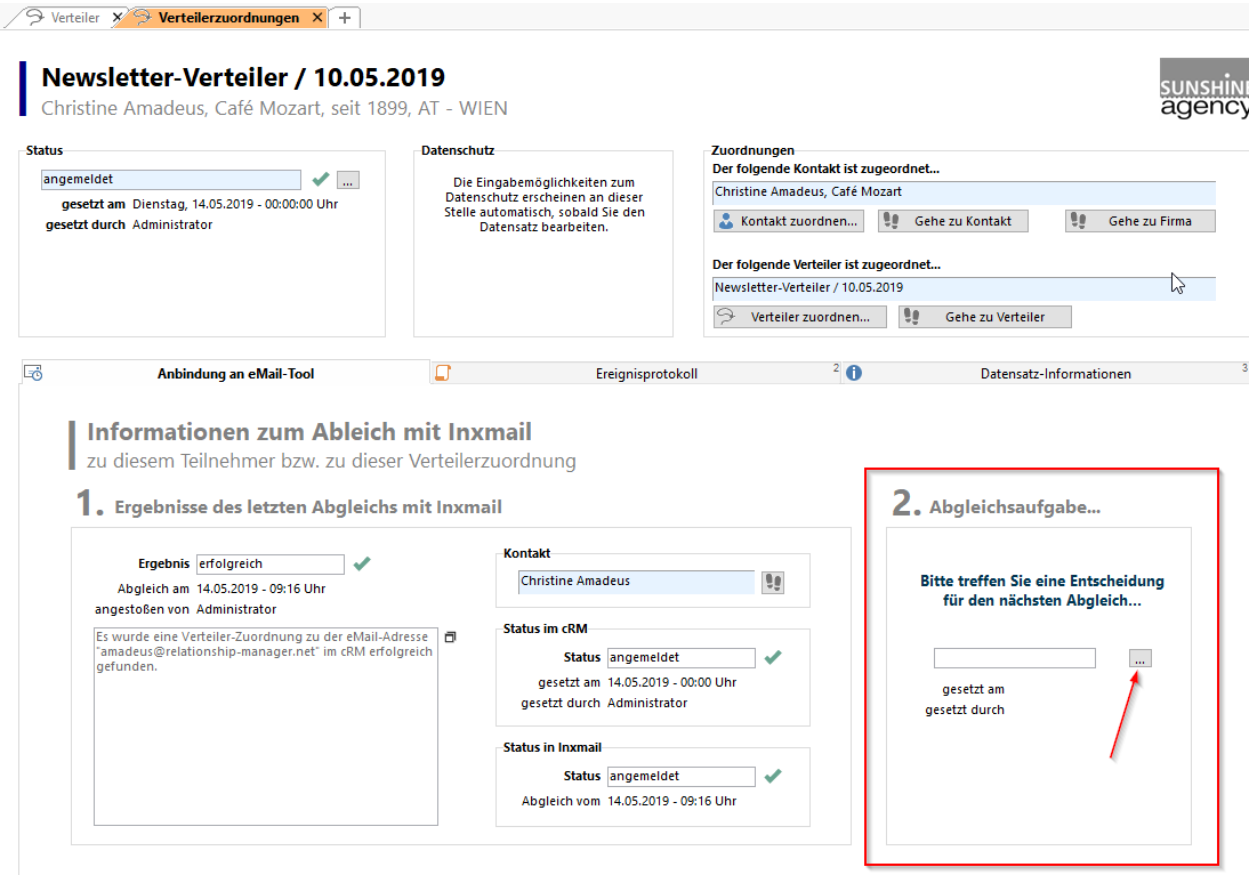
Um diese Ergebnisse muss man sich nun kümmern, um beide Seiten synchron zu halten. Wir unterscheiden hier zwei Ergebnisgruppen:

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

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



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



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

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

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

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

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

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

Beispiele wie sich die Schnittstelle verhält:

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

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

Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen

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

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

1.) Teilnehmer übermitteln → Dieser Teilnehmer wird der Liste im E-Mail-Tool neu zugewiesen. Dies impliziert hierbei auch ein "hartes" anmelden, ohne dass der Teilnehmer dies noch bestätigen muss.

2.) Name aktualisieren → Der Vor- oder Nachname, sowie die Anrede wird im E-Mail-Tool mit den Daten aus combit CRM überschrieben.

3.) Anmeldeprozess starten → Der Status des Teilnehmers wird in dieser Liste im E-Mail-Tool auf angemeldet (subscribed) gesetzt.

Unterschiede je E-Mail-Tool: (ohne Gewähr)

- Bei Mailchimp wird IMMER zunächst eine Bestätigungsmail an den Teilnehmer versendet.

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

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

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

- Bei CleverReach wird der Empfänger wieder auf aktiv gestellt und es wird NIEMALS eine Bestätigungs-E-Mail versendet.

4.) Abmeldestatus setzen → der Teilnehmer wird im E-Mail-Tool von der Liste abgemeldet

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

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

Wie treffe ich nun konkret die Entscheidungen für Abgleichsaufgaben?

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

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

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

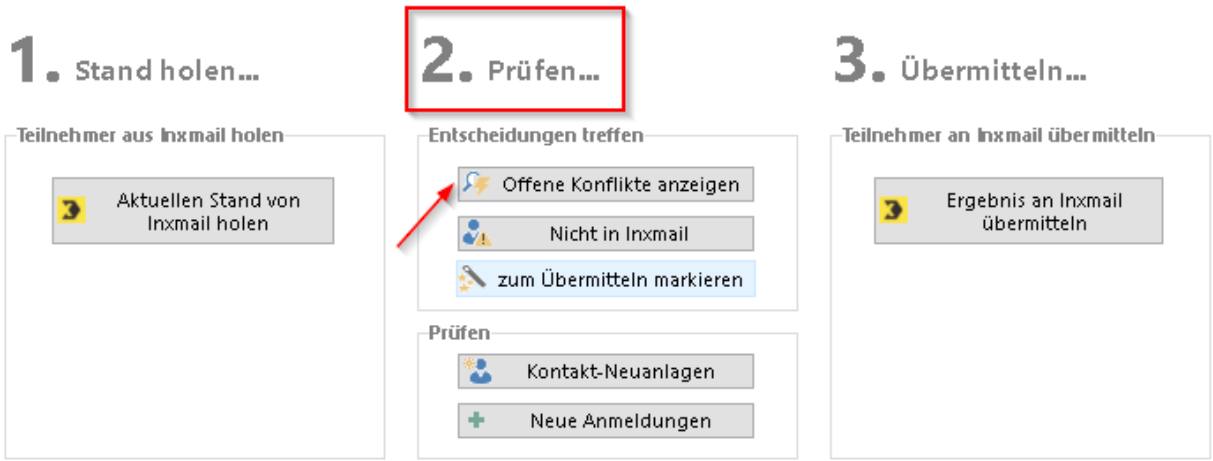
Im zweiten Schritt treffen Sie nun Entscheidungen für die nächste Übermittlung an das E-Mail-Tool. Insofern das E-Mail-Tool im Einzelfall den aktuelleren Stand der Daten hat, kann Ihre Entscheidung auch sein, die Daten entsprechend manuell in combit CRM anzupassen und in Richtung Übermittlung an das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

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

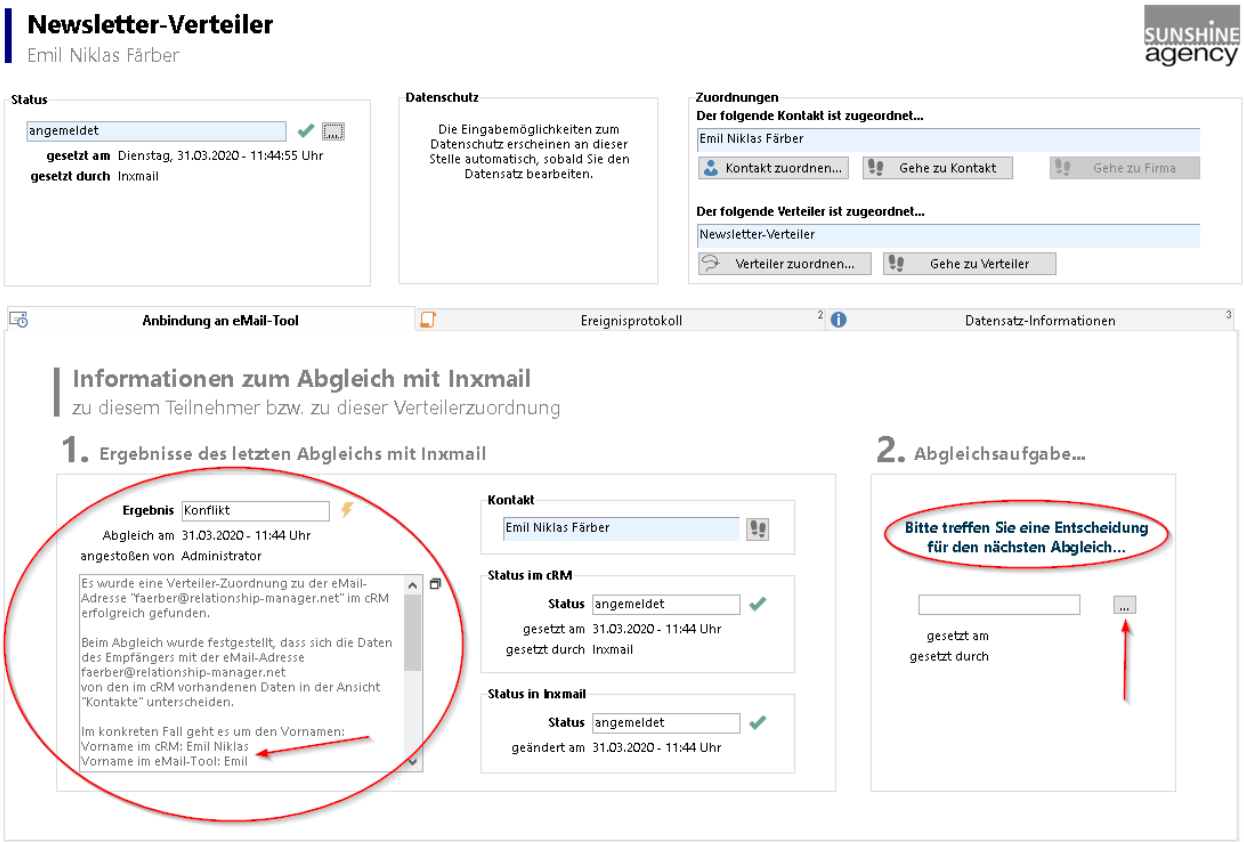
a) Konflikte lösen

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

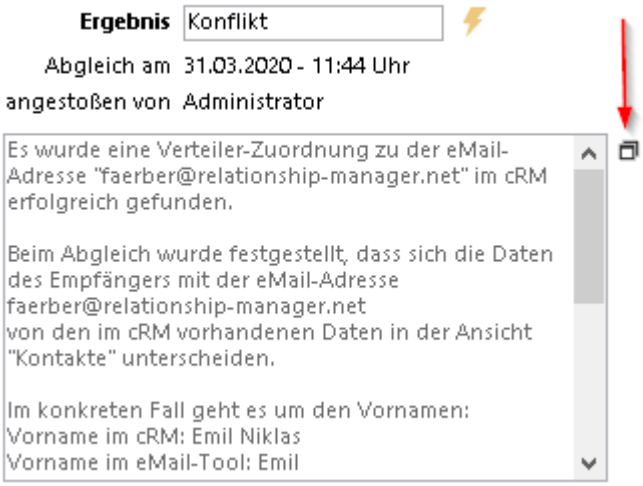
Zunächst betätigen Sie die Schaltfläche. Die betroffenen Verteilerzuordnungen werden Ihnen nun gefiltert und als Liste angezeigt.



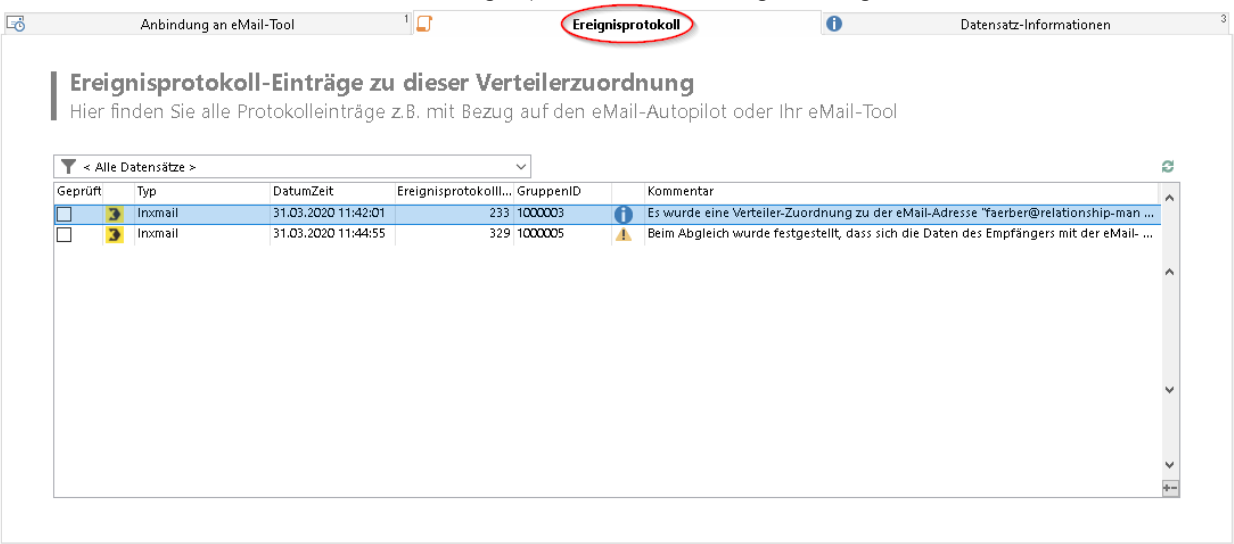
In den Konfliktfällen wird Ihnen in der Verteilerzuordnung eine detaillierte Beschreibung des Problems gegeben. In diesem Fall handelt es sich um eine Abweichung der Vornamen.



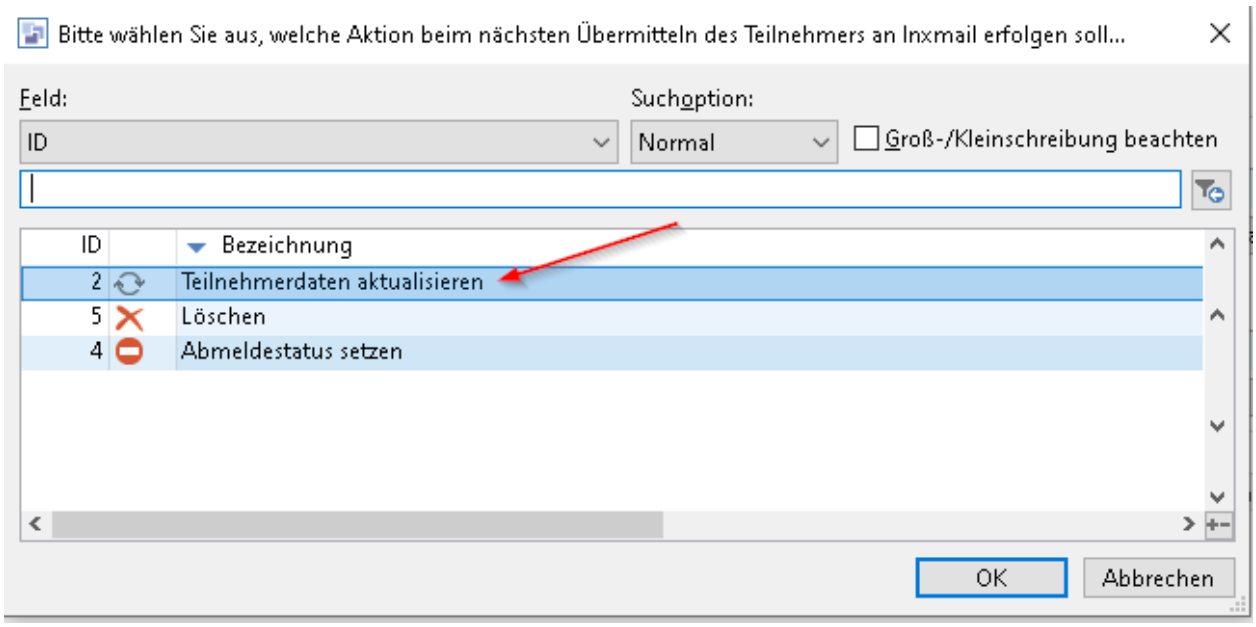
Die Meldung maximieren Sie in ein größeres Fenster durch diese Schaltfläche:



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



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



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

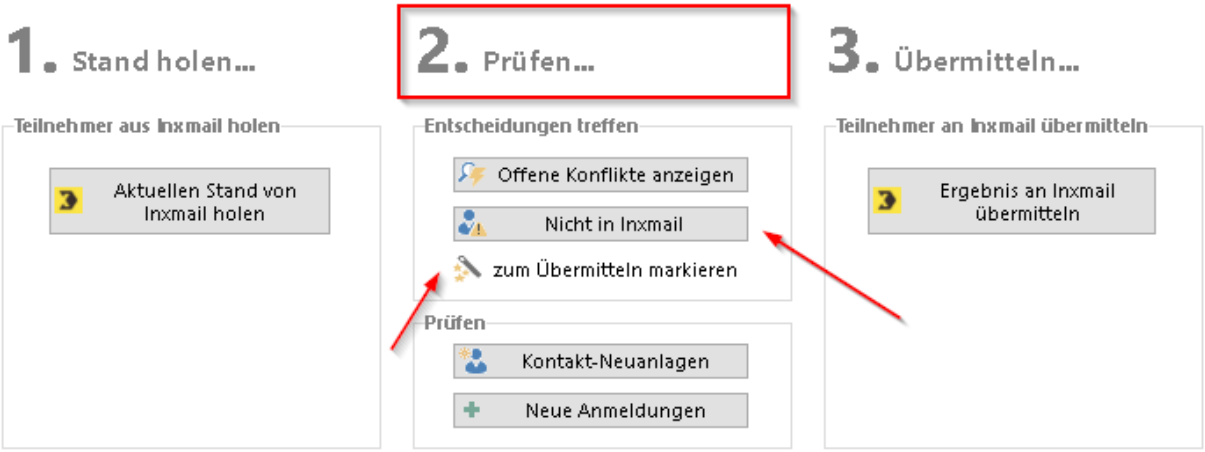
ACHTUNG: Die Abgleichsaufgabe "Anmeldeprozess starten" kann bei einigen E-Mail-Tools auslösen, dass eine Bestätigungs-E-Mail an die Person versendet wird und z.B. ein Double-Opt-In-Prozess gestartet wird. (vgl. Kapitel "Mögliche Abgleichsaufgaben / Entscheidungen").

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

b) Nicht im E-Mail-Tool vorhanden

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

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



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

Besonderheit Mailchimp:

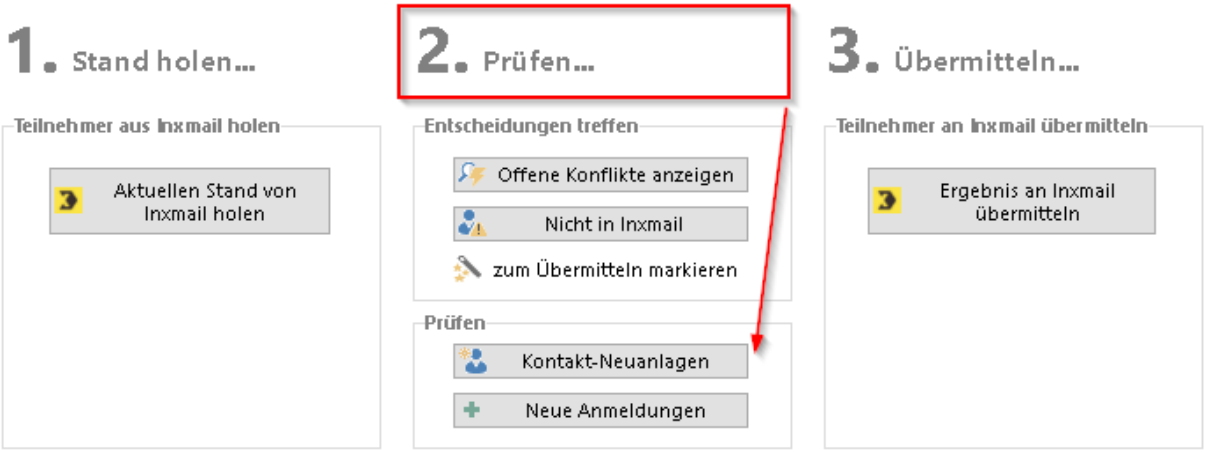
Wenn bei Mailchimp ein Empfänger über die Online-Oberfläche zuvor gelöscht wurde, ist es nun technisch nicht mehr möglich ihn über die Schnittstelle erneut zu derselben Liste hinzuzufügen.

Hierzu muss sich der Empfänger zwingend selbst zu der betreffenden Liste erneut über ein Mailchimp Online-Formular anmelden.

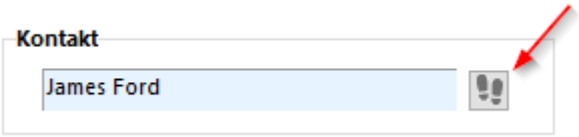
c) Kontakt-Neuanlagen prüfen

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

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



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

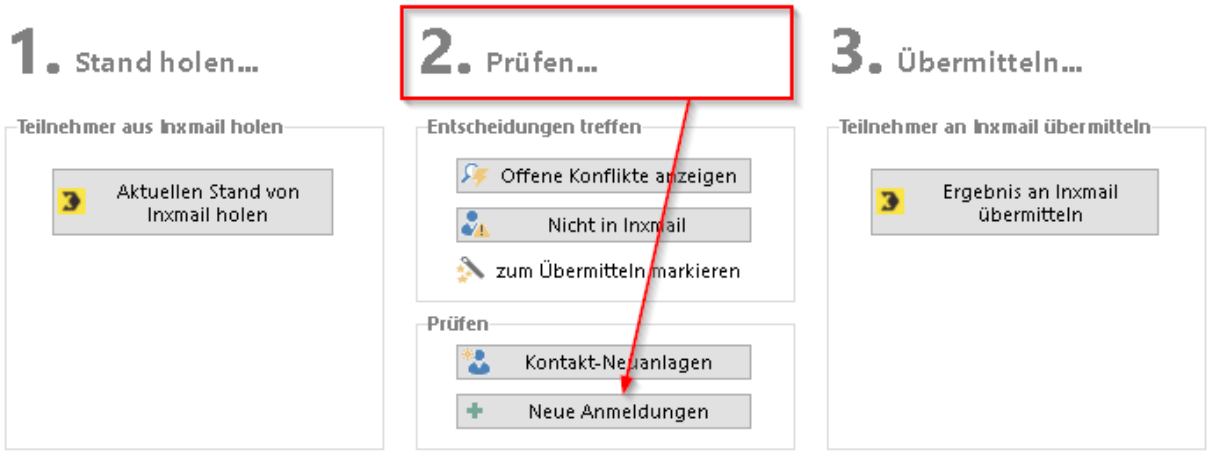


Wenn Sie dort z.B. einen offensichtlichen Schreibfehler des Namens finden, so korrigieren Sie ihn in combit CRM und setzen in der Zuordnung als Aufgabe für den nächsten Abgleich: Name aktualisieren.

d) Neue Anmeldungen zur Liste

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

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

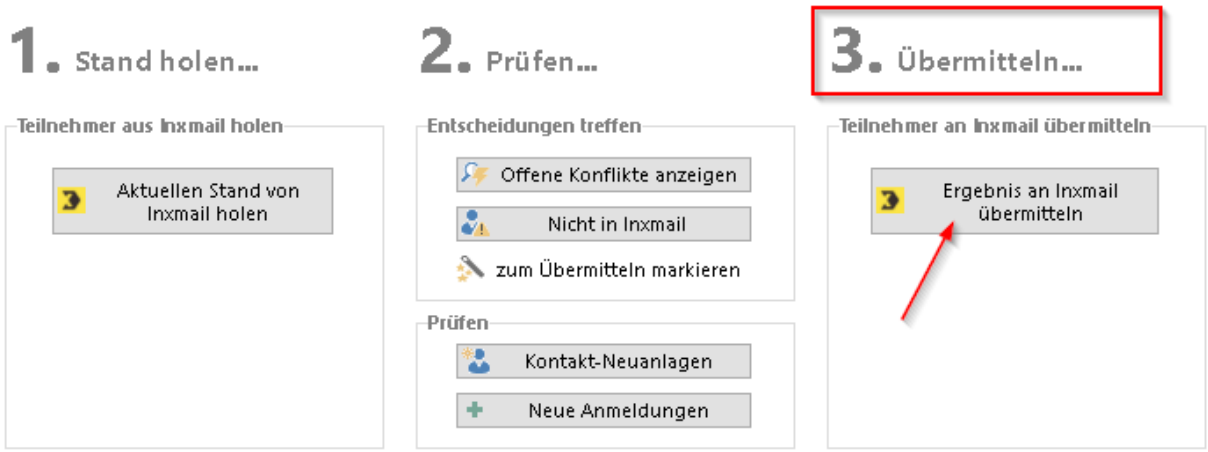


Sie überlegen sich, ob dieser Kontakt tatsächlich diesen Newsletter erhalten soll. Falls nicht treffen Sie z.B. die Abgleichsentscheidung "abmelden" oder "löschen".

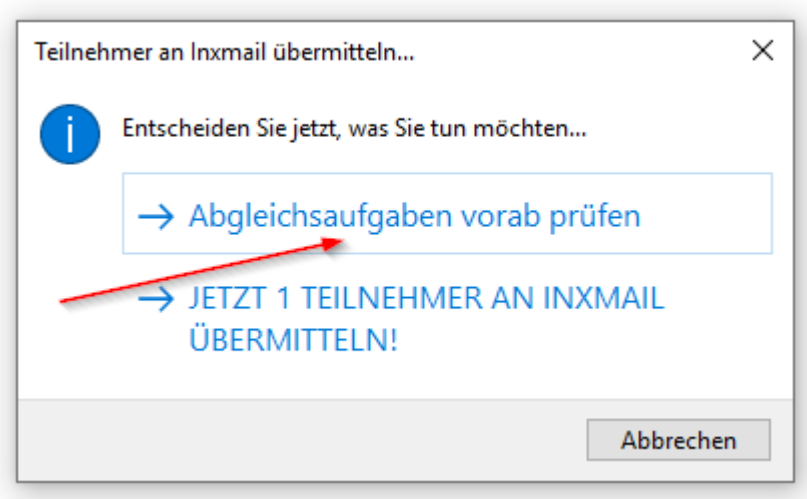
5.3 Abgleichsentscheidungen an das E-Mail-Tool übermitteln

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

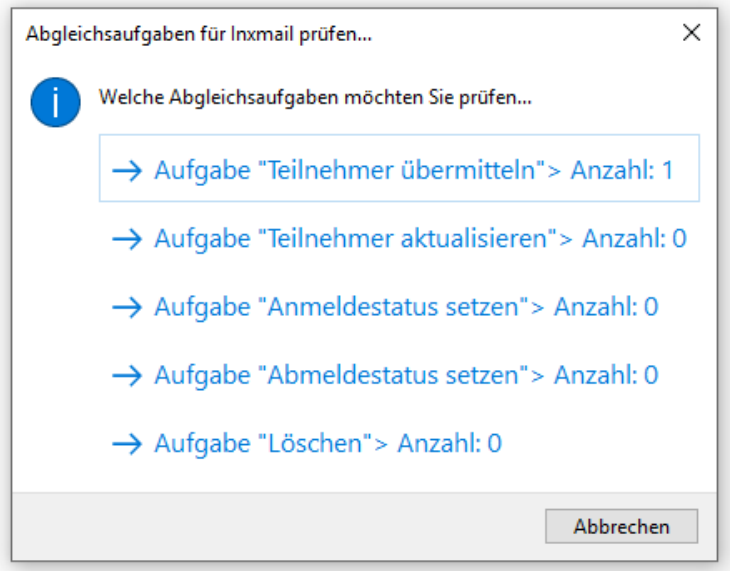
Hierzu betätigen Sie die entsprechende Schaltfläche:



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



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



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

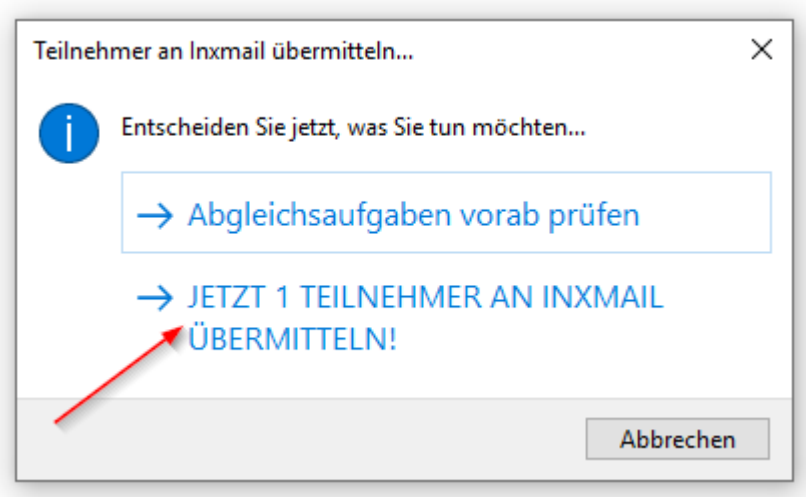
Alternativ können Sie sich auch einen Überblick in der Teilnehmerübersicht verschaffen:

< Alle Datensätze >

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

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

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

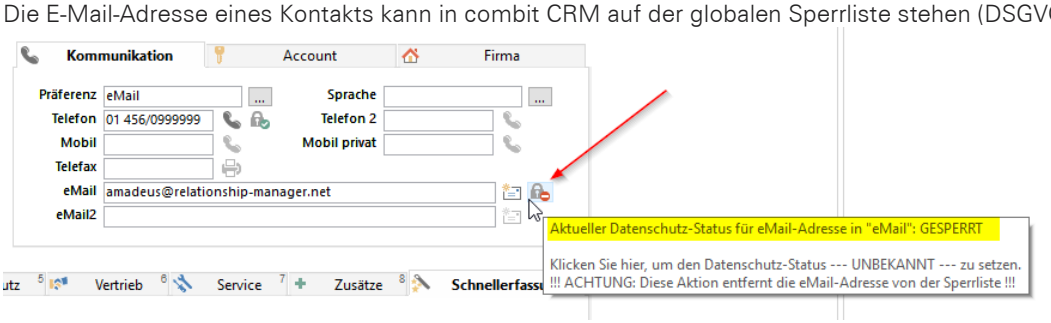


Die Schnittstelle überträgt nun die Entscheidungen wie z.B. Name aktualisieren oder Übermitteln eines Teilnehmers, den das E-Mail-Tool noch nicht kennt etc. an das E-Mail-Tool.

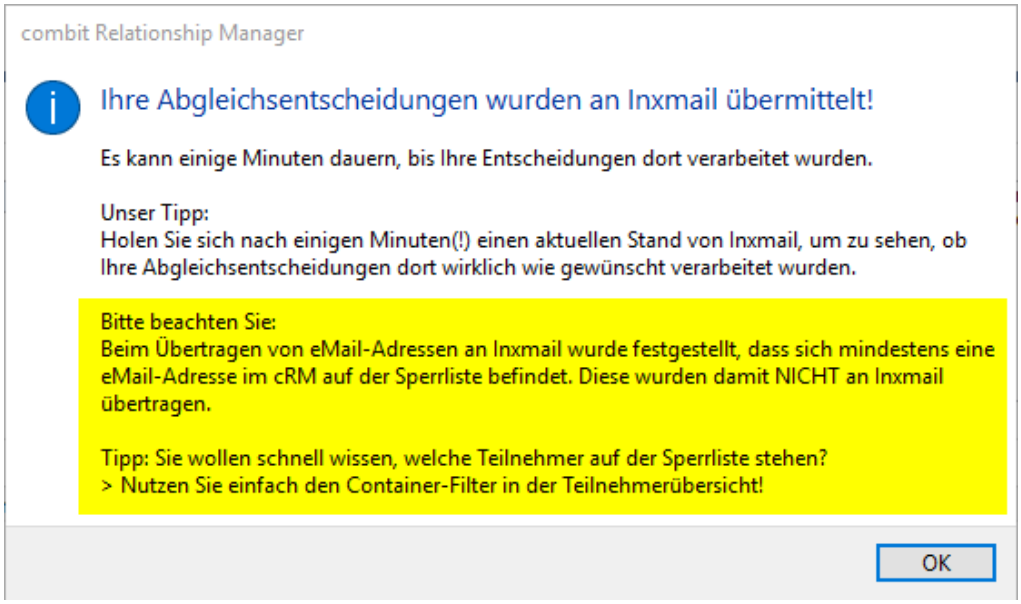
Sobald die Übermittlung erfolgreich beendet wurde, sehen Sie in der Teilnehmerübersicht in der Spalte "Aufgabe", ob die Übermittlung erfolgreich war.

Sonderfall Sperrliste:

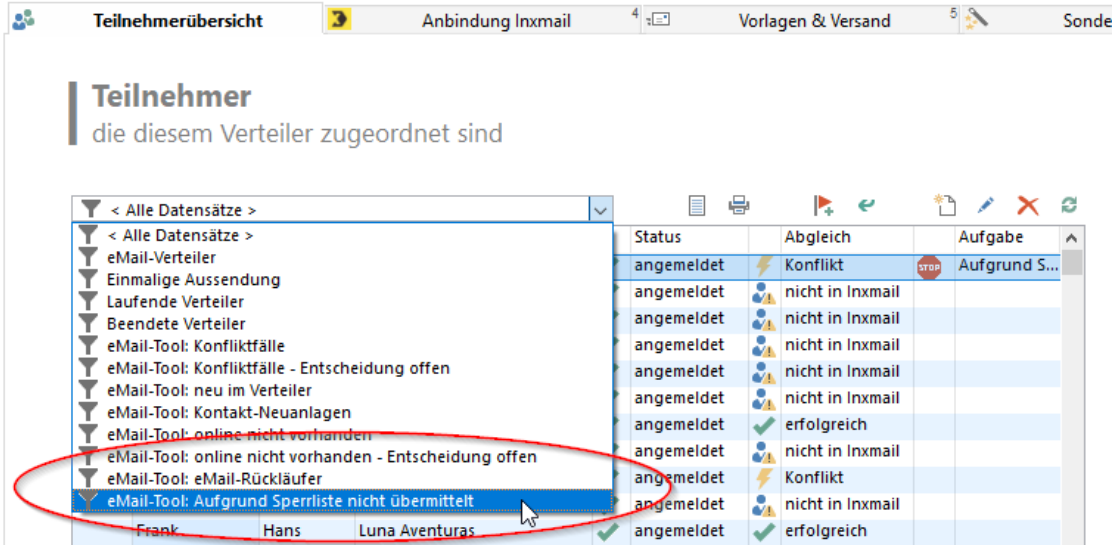
Die E-Mail-Adresse eines Kontakts kann in combit CRM auf der globalen Sperrliste stehen (DSGVO-Feature):



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



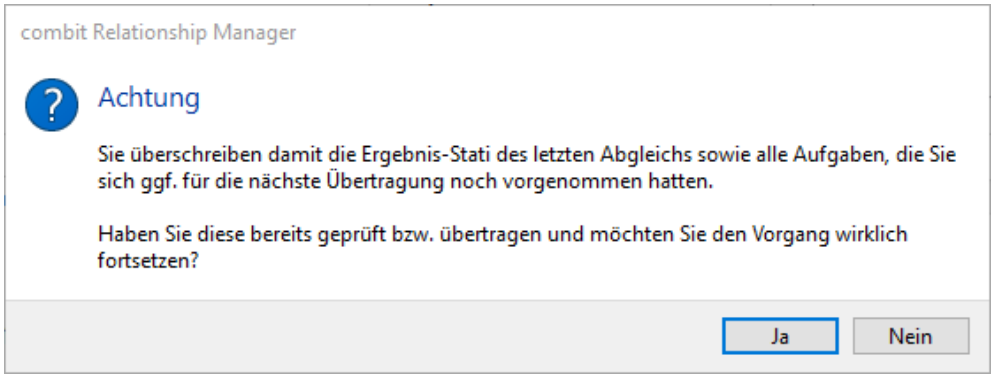
Sie können sich über folgenden Containerfilter die betroffenen Datensätze anzeigen lassen:



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

Hat alles funktioniert?

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



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

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

1. Stand holen... **2. Prüfen...** **3. Übermitteln...**

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

5.4 Der Profi-Reiter für den Abgleich

Was kann ich in diesem Reiter erledigen?

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

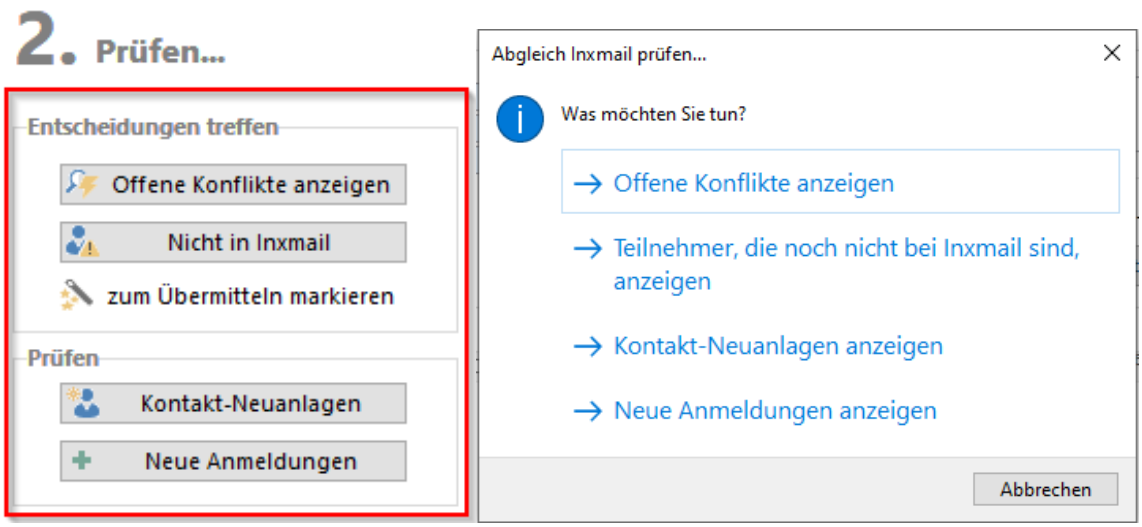
Dieser Reiter stellt eine weitere Option zur Anbindung an Ihr E-Mail-Tool dar – wir nennen Ihn den "Profi-Reiter".

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

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

<u>Einzige Abweichung:</u>
Der etwas komplexere Schritt 2, in welchem Sie prüfen, vergleichen, korrigieren und Entscheidungen für die nächste Übermittlung treffen, versteckt sich hinter einer einzigen Schaltfläche.

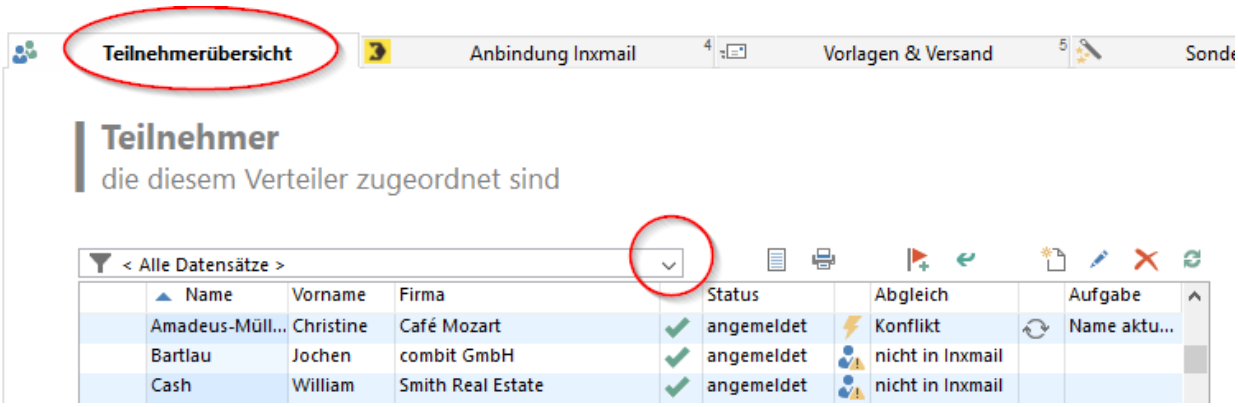
Diese wiederum bietet dann aber wieder analog alle Möglichkeiten wie die vier Schaltflächen auf dem bisher bekannten Reiter "Listen-Aktionen":



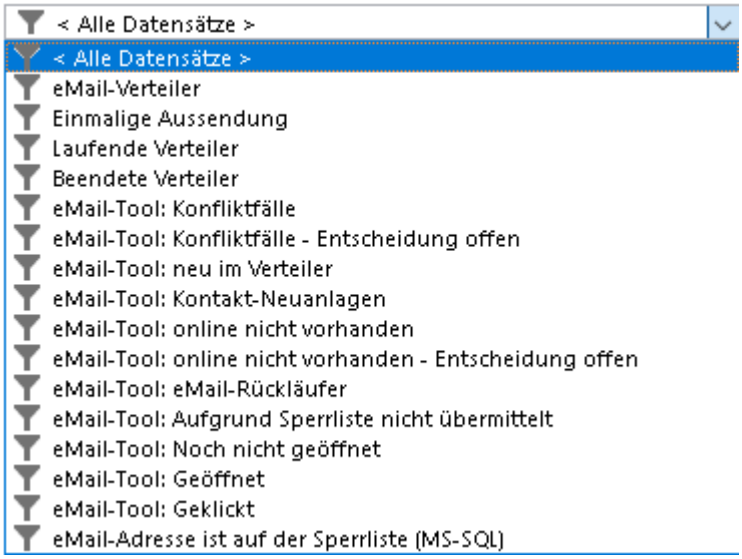
4 Prüf-Schaltflächen Reiter "Listen Aktionen" = 4 Optionen nach Betätigen der Prüfen-Schaltfläche

Containerfilter

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



Folgende Filter können dabei verwendet werden:



Was verbirgt sich hinter diesen Filtern?

1.) Typ

eMail-Verteiler
Einmalige Aussendung
Hier wird auf den Typ des Verteilers gefiltert.

2.) Status

Laufende Verteiler
Beendete Verteiler
Hier wird auf den Status des Verteilers gefiltert.

3.) Abgleichergebnisse

eMail-Tool: Konfliktfälle
eMail-Tool: Konfliktfälle - Entscheidung offen
eMail-Tool: neu im Verteiler
eMail-Tool: Kontakt-Neuanlagen
eMail-Tool: online nicht vorhanden
eMail-Tool: online nicht vorhanden - Entscheidung offen
Hier wird auf definierte Abgleichergebnisse gefiltert.

4.) Rückläufer

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

5.) Aufgrund Sperrliste nicht übermittelt

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

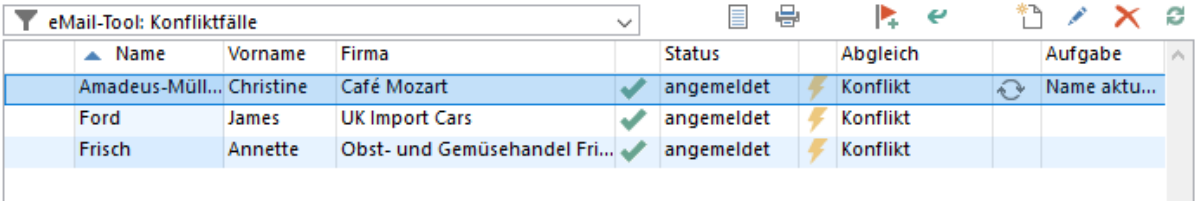
6.) Empfängerspezifische Reaktionen

eMail-Tool: Noch nicht geöffnet
eMail-Tool: Geöffnet
eMail-Tool: Geklickt
Hier wird auf den Status einer Verteilerzuordnung, genauer auf bestimmte empfängerspezifische Reaktionen, gefiltert.

7.) Sperrliste

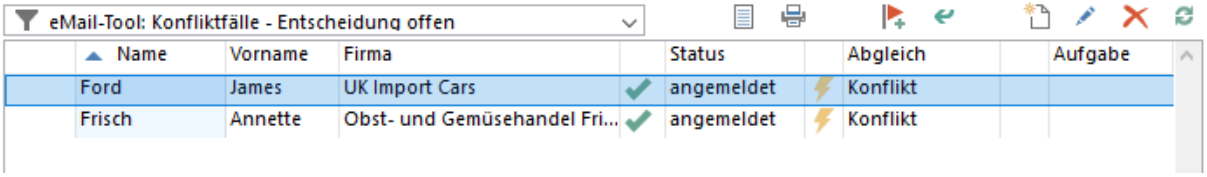
eMail-Adresse ist auf der Sperrliste (MS-SQL)
Hier wird auf E-Mail-Adressen gefiltert, die in combit CRM auf der Sperrliste stehen.

<u>Beispiel:</u>
Der Filter "Konfliktfälle" zeigt ALLE Konfliktfälle:



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

wurde:

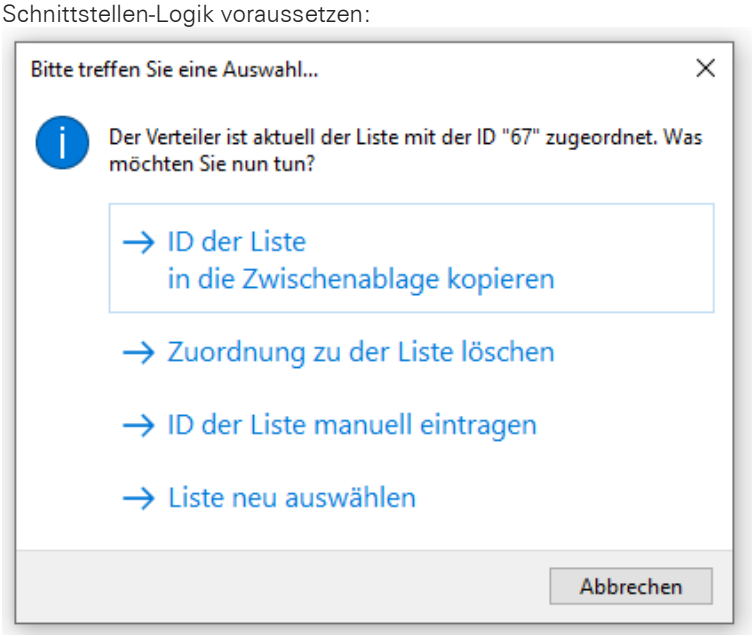


Selbige Containerfilter finden Sie auch in der Kontaktansicht, Reiter Verteiler.

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

5.5 Weitere Optionen zur Liste

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



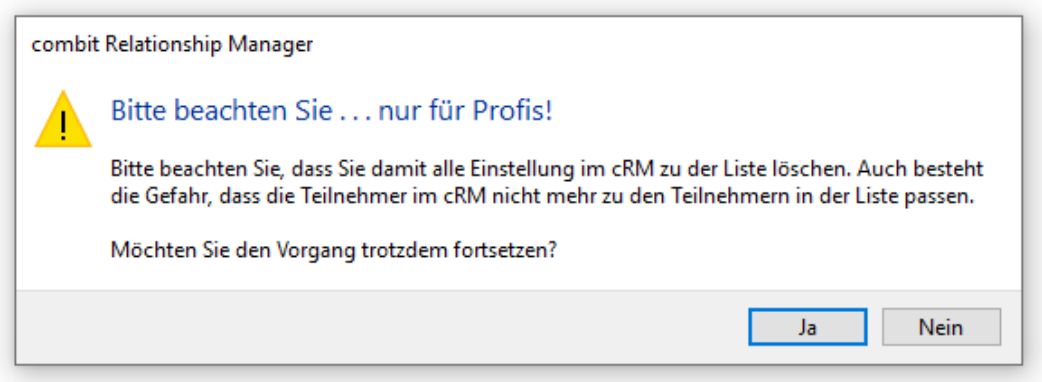
Zunächst einmal ist wichtig zu verstehen, dass eine Liste im E-Mail-Tool neben dem Namen etc. auch noch über eine technische ID z.B. 8gxd452rq verfügt. In den meisten Fällen kann man diese im E-Mail-Tool an recht versteckter Stelle einsehen.

Folgende Funktionen stehen Ihnen in combit CRM zur Verfügung:

1.) ID der Liste in die Zwischenablage kopieren

- Kopiert die technische ID in die Zwischenablage

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



2.) Zuordnung zu der Liste löschen

- Entkoppelt komplett die Liste in combit CRM von der Liste im E-Mail-Tool.

3.) ID der Liste manuell eintragen

- Sie löschen hiermit die vorhandene Zuordnung und tragen selbst eine technische ID einer E-Mail-Tool-Liste ein.

4.) Liste neu auswählen

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

6 Mailings erstellen

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

6.1 Unterschiede der E-Mail-Tools

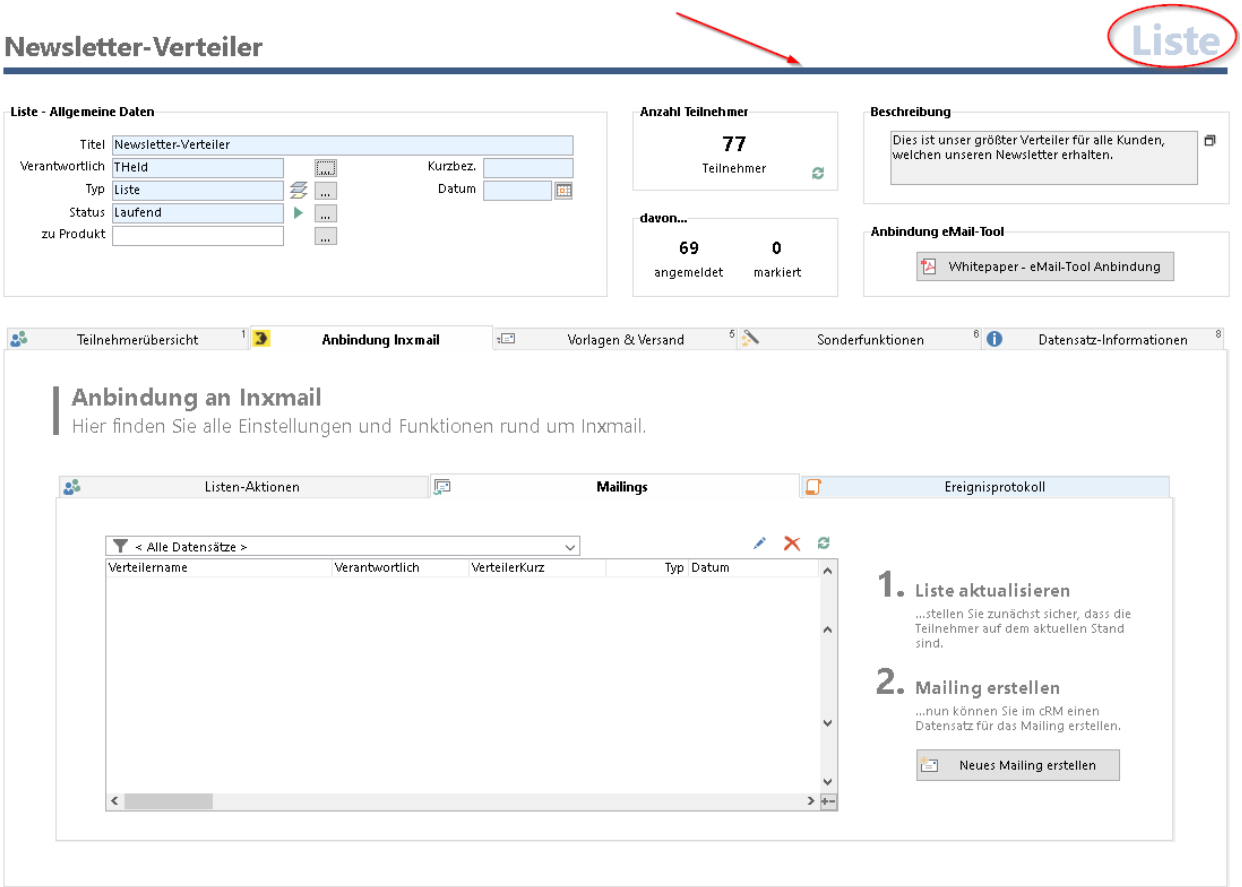
Im Vorgehen was Mailings angeht, unterscheiden sich die E-Mail-Tools!

Brevo, CleverReach und Mailchimp lassen es zu, dass wir das Mailing – genau wie die Liste – über die Schnittstelle im E-Mail-Tool erzeugen.

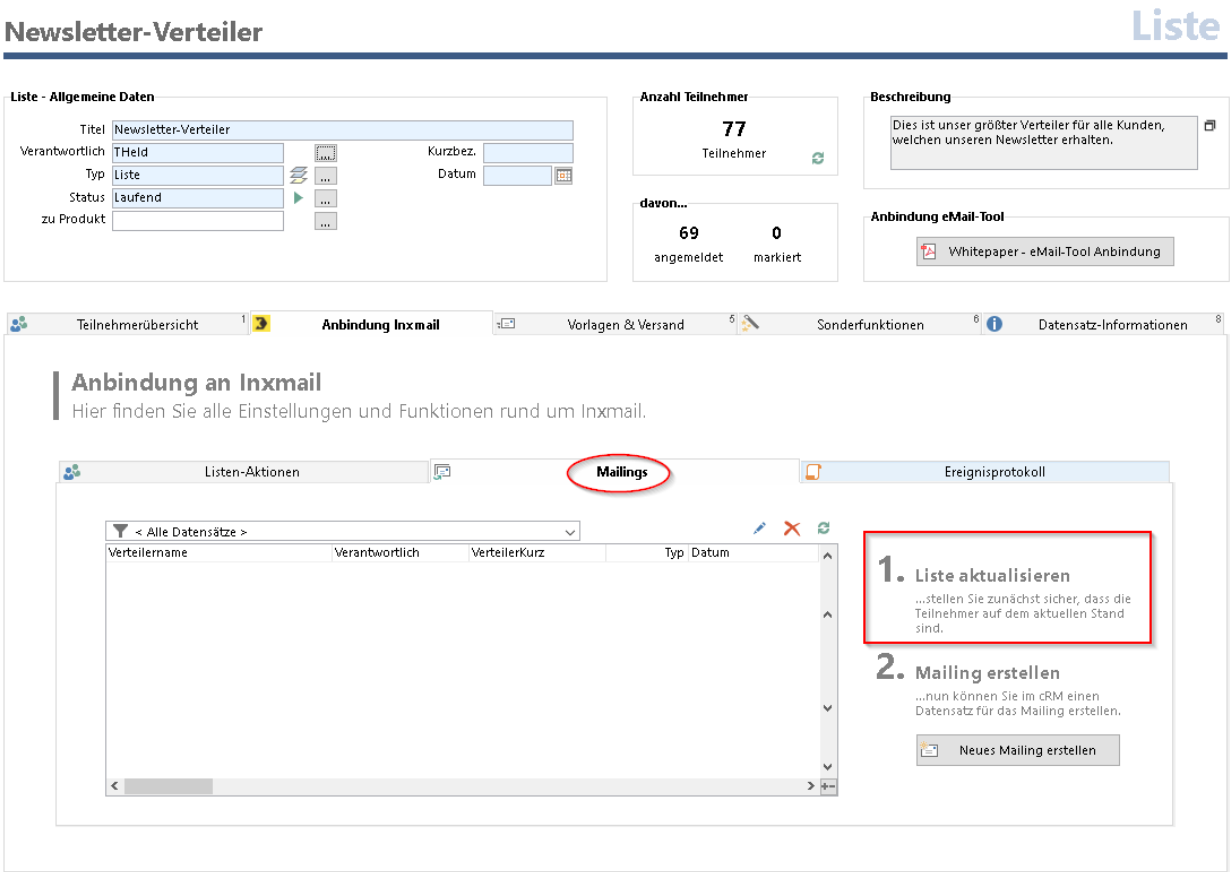
In *Inxmail* muss das Mailing im Client selbst erstellt werden und kann dann nachträglich in combit CRM zugeordnet werden. Inxmail-Nutzer erstellen nun also zunächst das Mailing in Inxmail, danach wird ein Mailing-Datensatz in combit CRM erstellt.

6.2 Neues Mailing in combit CRM erstellen

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

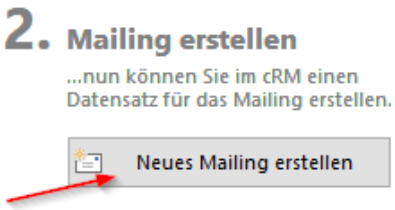


Sie gehen nun auf den Reiter "Mailings":

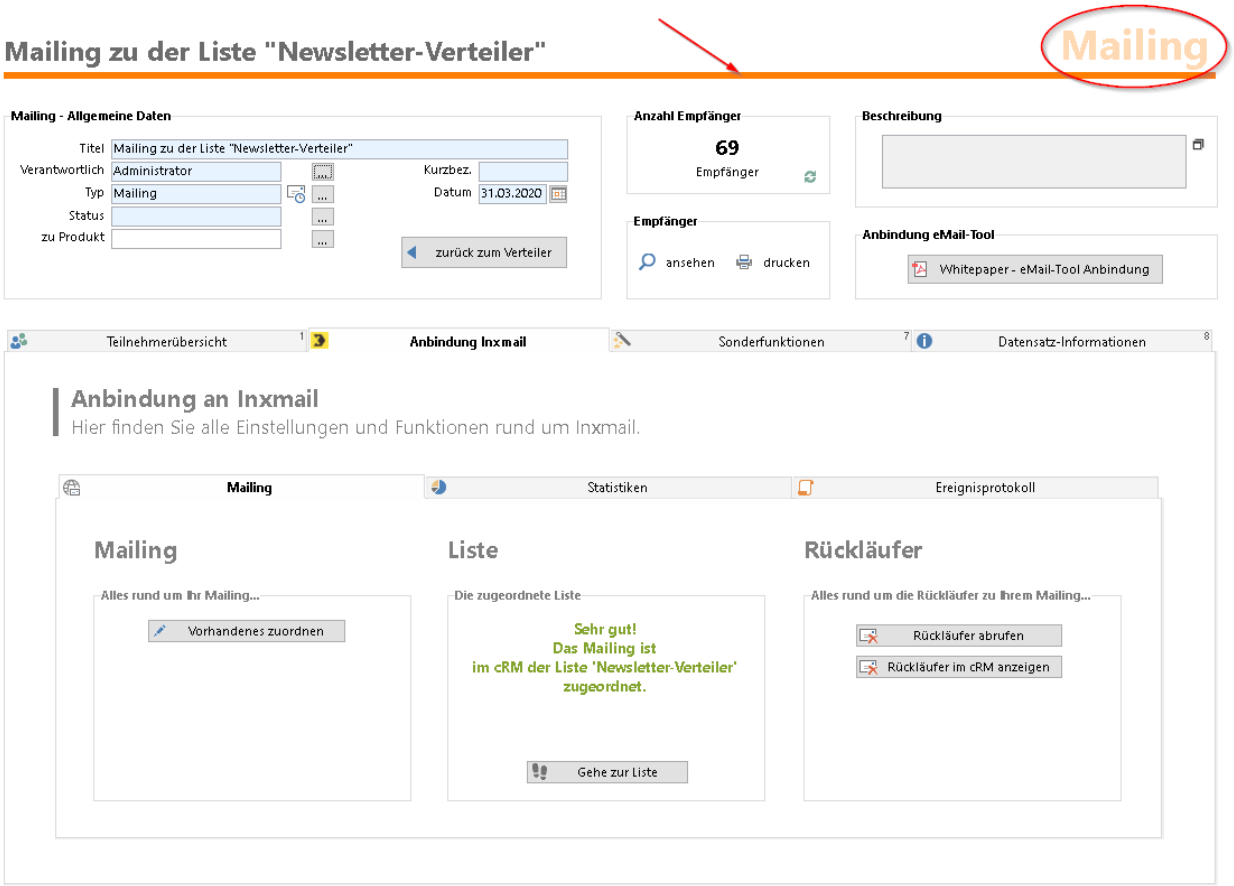


Als Vorbereitung sollten Sie immer zuerst nochmals sicherstellen, dass die Teilnehmer auf dem aktuellen Stand sind.

Nun betätigen Sie die Schaltfläche "Neues Mailing erstellen":

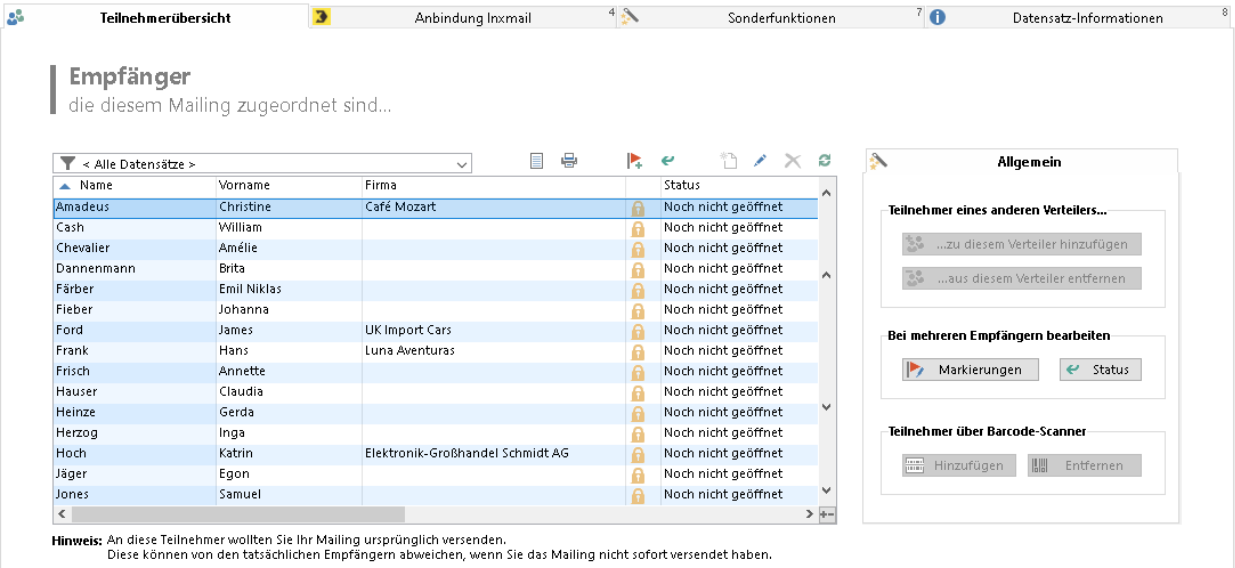


combit CRM erstellt nun den Mailing-Datensatz. Rein optisch merken Sie anhand des nun orangen eingefärbten Balkens, dass Sie sich in einem Mailing befinden:

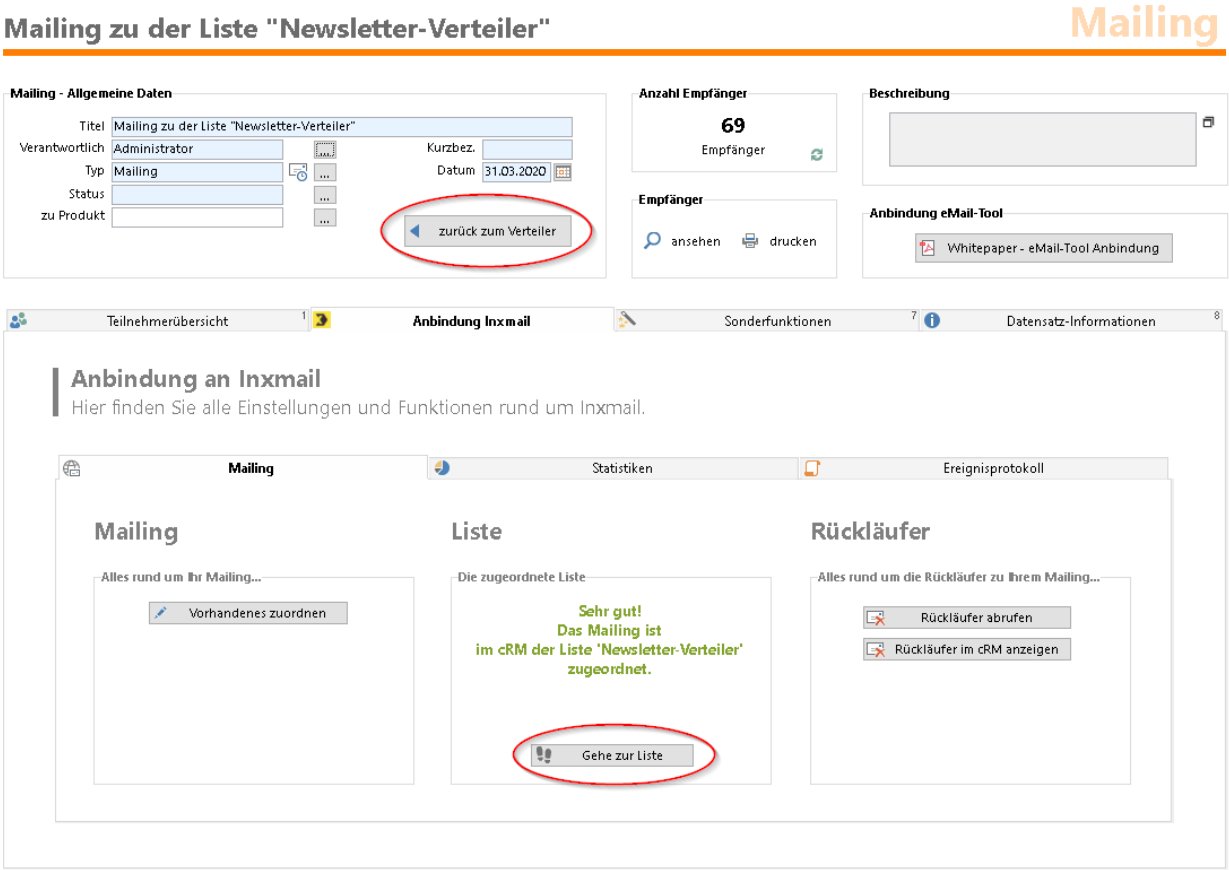


Die Teilnehmer werden auch im Mailing mitgeführt. Über die Schaltflächen im Kopfbereich der Eingabemaske können Sie sich diese ebenfalls anzeigen lassen.

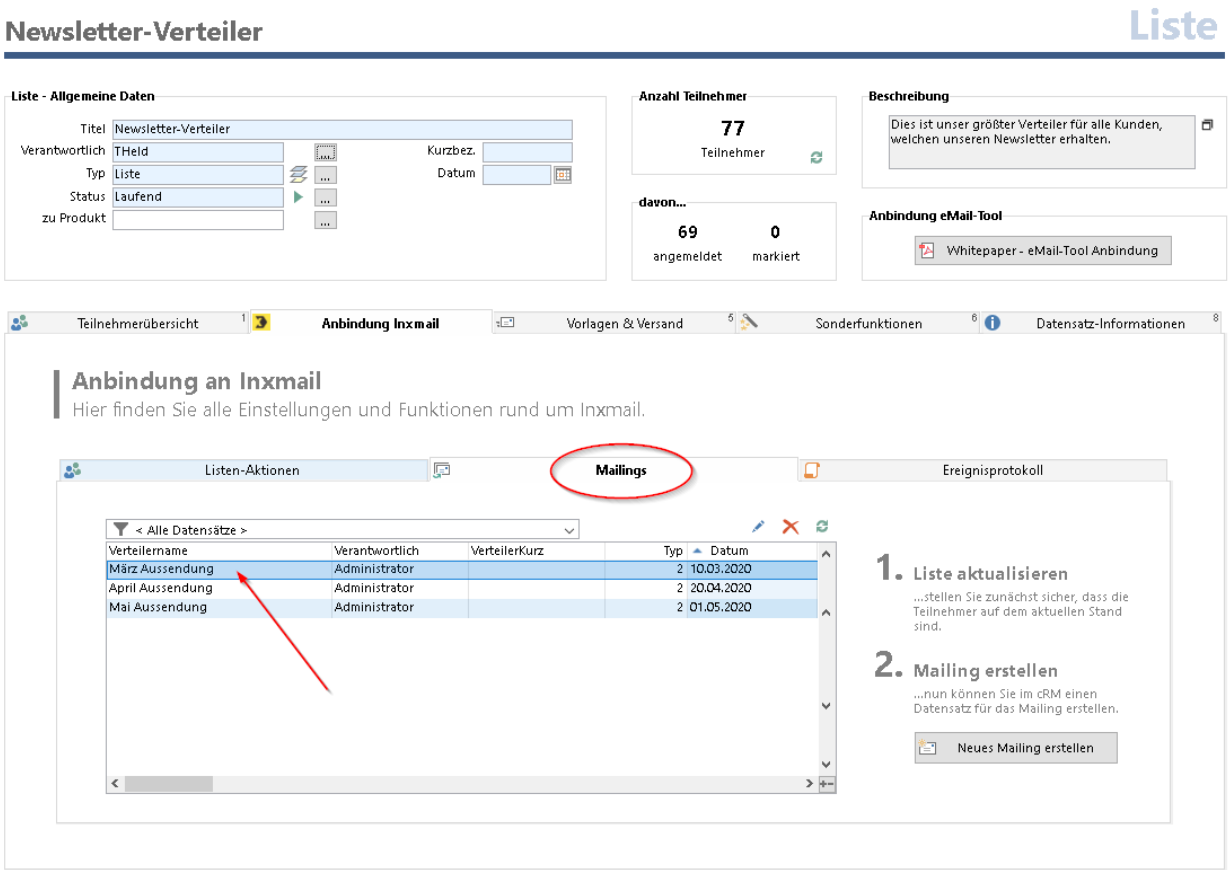
ACHTUNG: An diese Teilnehmer wurde nicht zwingend WIRKLICH ein Mailing versendet, da zunächst nur in combit CRM dieser Datensatz erzeugt wurde.



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



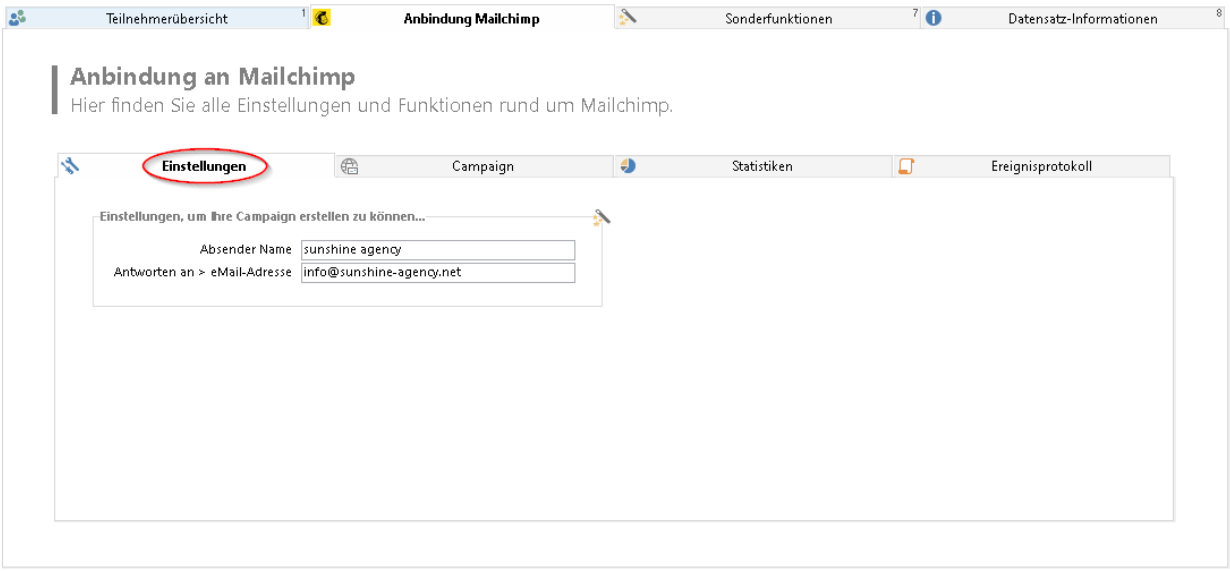
In der Liste wiederum finden Sie alle Mailings. Über Doppelklick auf einen Eintrag der Liste springen Sie in das jeweilige Mailing:



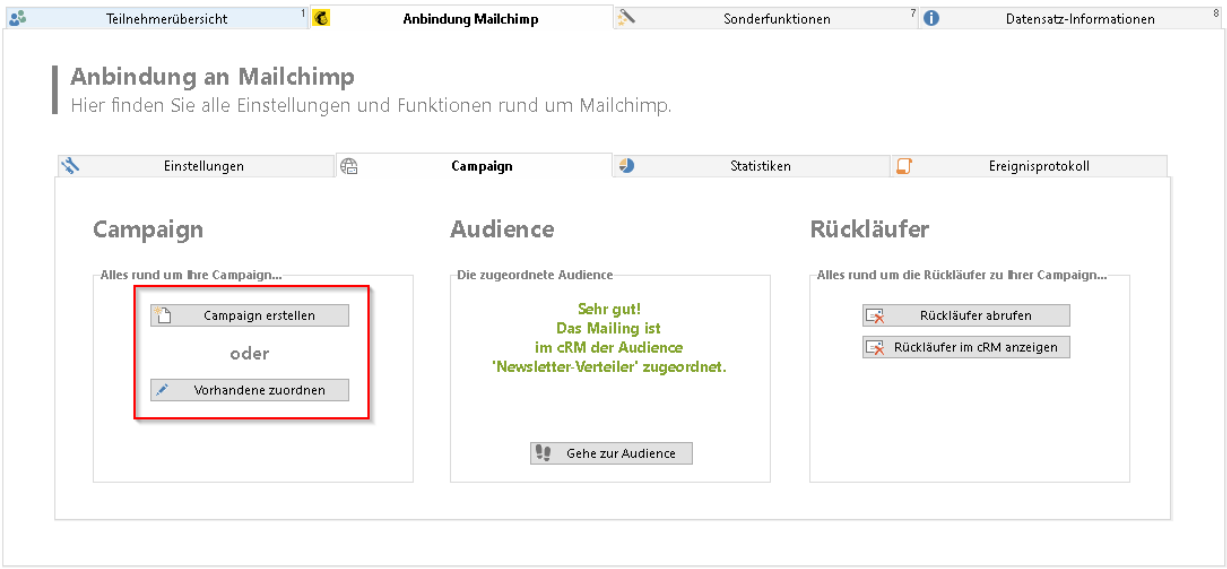
6.3 Mailing zum E-Mail-Tool übermitteln

In *Inxmail* haben Sie bereits das Mailing erstellt. Für *Brevo*, *CleverReach* und *Mailchimp* gehen Sie nun wie folgt vor.

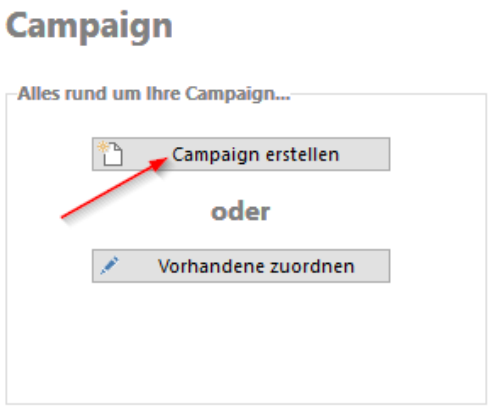
Zunächst befüllen Sie die Einstellungen, welche Sie übermitteln möchten:



Danach wechseln Sie in den Reiter "Campaign" (CleverReach "E-Mail"):



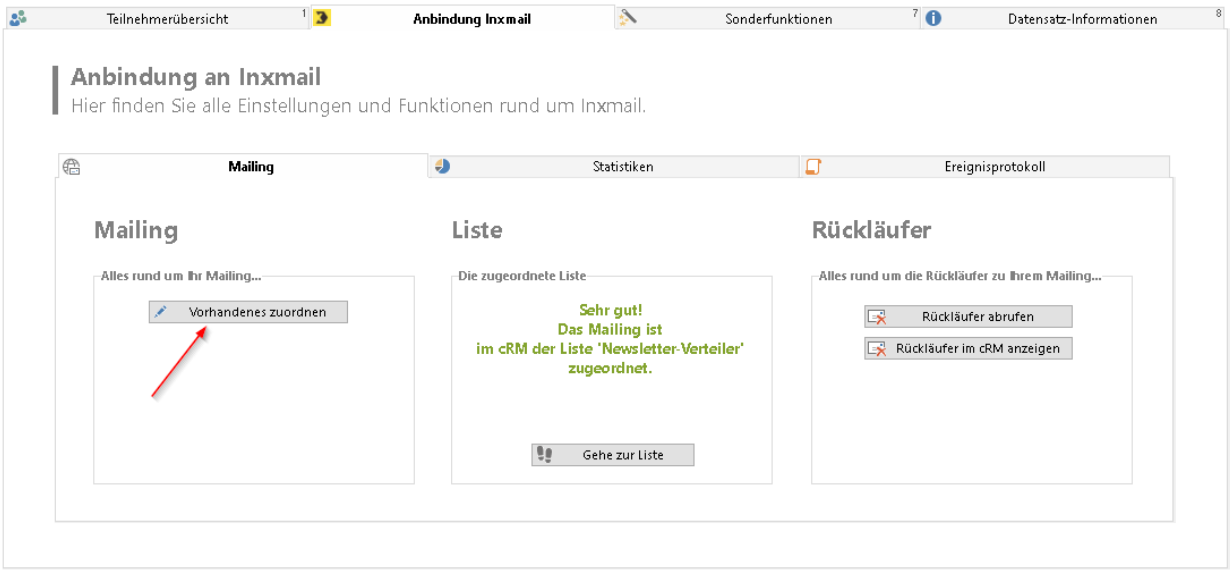
Dort nutzen Sie die Schaltfläche "Campaign erstellen":



Das Mailing (hier "Campaign") wird nun im E-Mail-Tool erzeugt. Die übermittelten Einstellungen werden Ihnen auch hier wieder in einem neuen Reiter angezeigt.

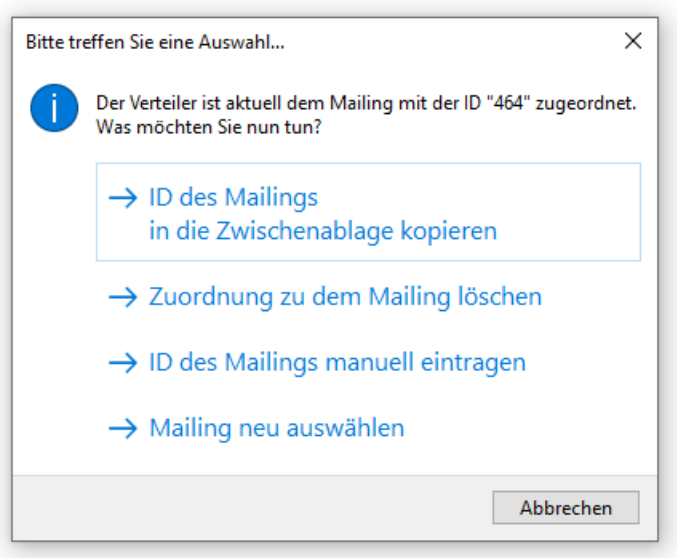
In *Inxmail* haben Sie das Mailing bereits erstellt und nutzen in combit CRM nun Sie die Schaltfläche "Vorhandenes Mailing zuordnen".

Bitte beachten Sie:
Diese Vorgehensweise steht auch bei den anderen E-Mail-Tools immer alternativ zur Verfügung:



Sobald combit CRM und das E-Mail-Tool miteinander verbunden sind, stehen Ihnen weitere Optionen in der Logik analog zu denen in der Liste zur Verfügung. Weiterhin können Sie direkt zum Mailing springen, es sich also im E-Mail-Tool anzeigen lassen:

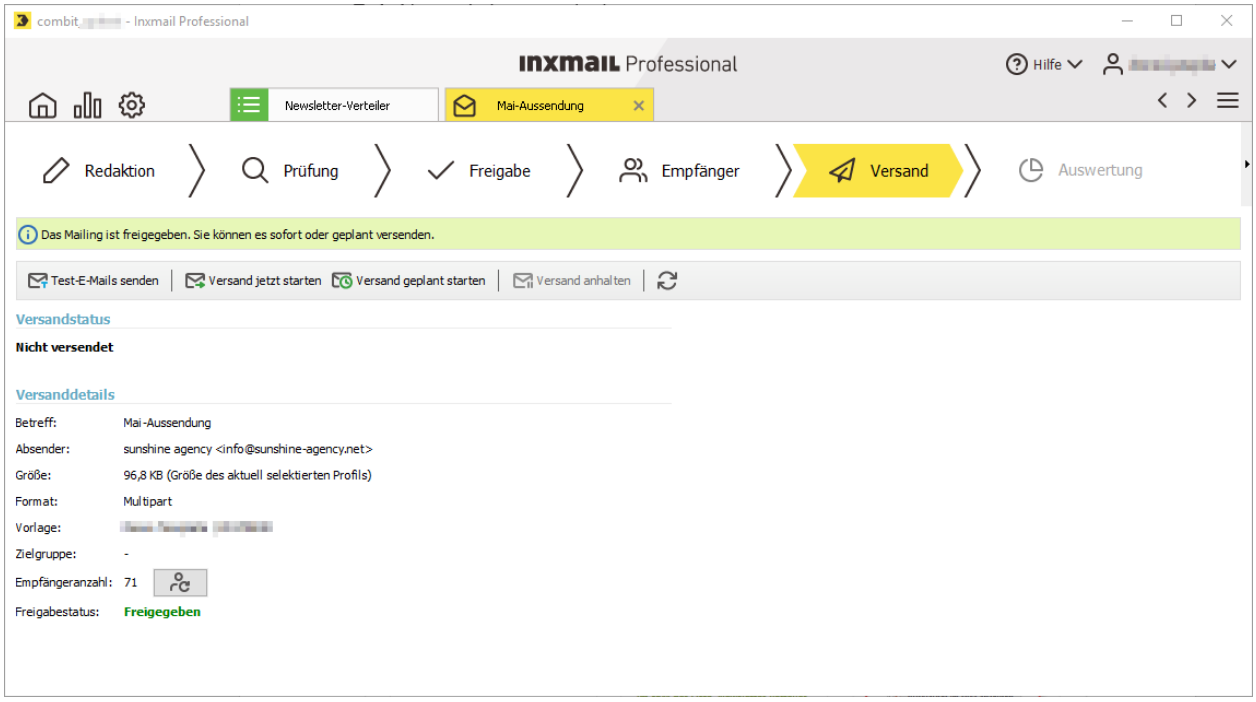
Mehr Infos dazu:



6.4 Nun wird versendet!

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

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



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

Informationen zum tatsächlichen Empfängerkreis

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

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

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

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

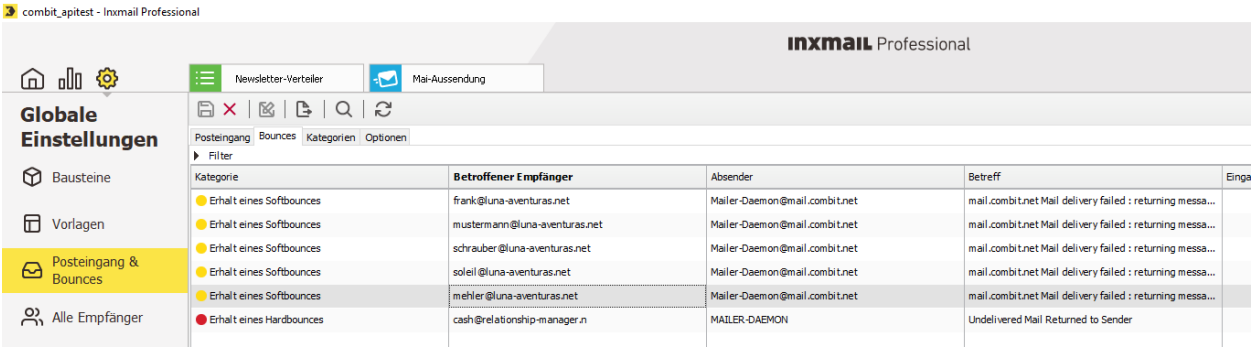
6.5 Rückläufer

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

⚠	dauerhaft unzustellbar
⚠	temporär unzustellbar
⚡	allgemeiner Rückläufer

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

In unserem Mailing in Inxmail haben sich 6 Rückläufer ergeben:

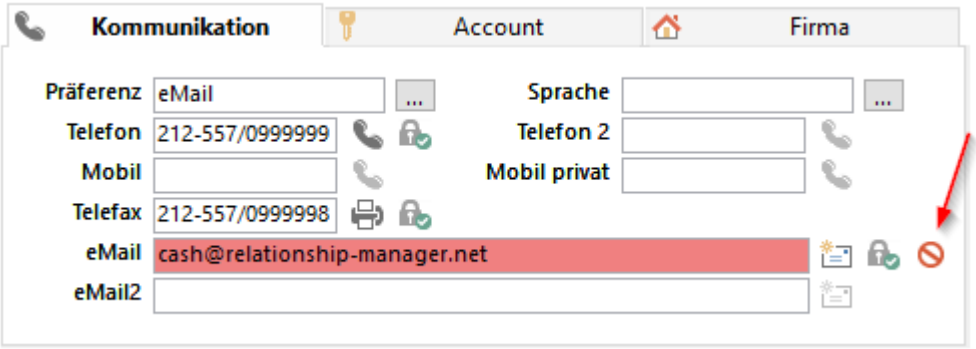


Über die Schaltfläche "Rückläufer abrufen" können die Rückläufer abgefragt werden. Für einen Filter in combit CRM mit allen Rückläufern kann "Rückläufer anzeigen" betätigt werden:

So werden Ihnen die gefilterten Rückläufer angezeigt:

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

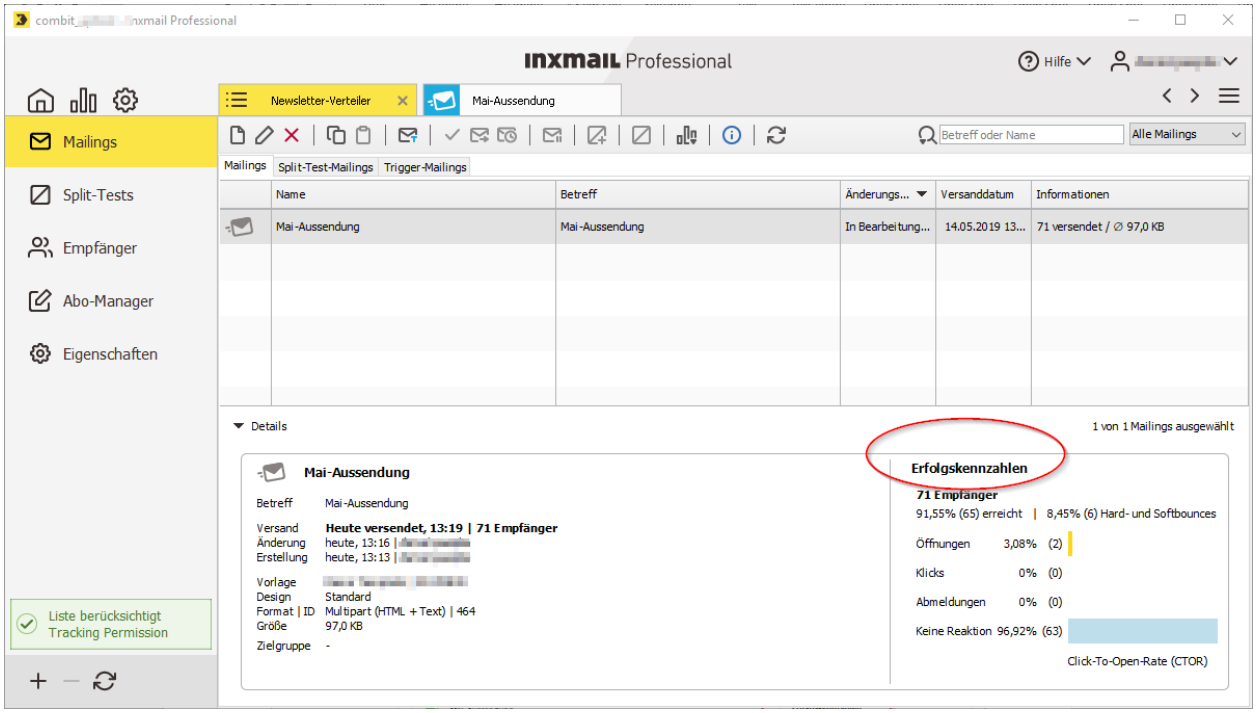
Alle "Dauerhaft unzustellbar" rückgelaufenen E-Mail-Adressen werden zudem in der Kontaktansicht als Rückläufer markiert sowie die E-Mail-Adresse rot hinterlegt:



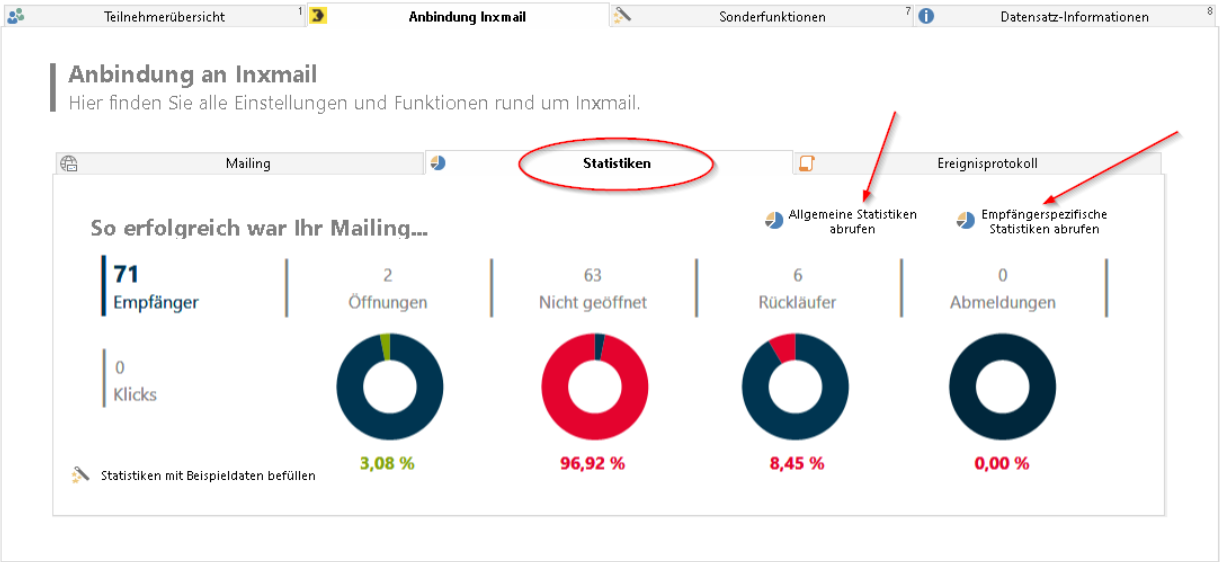
6.6 Statistiken

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

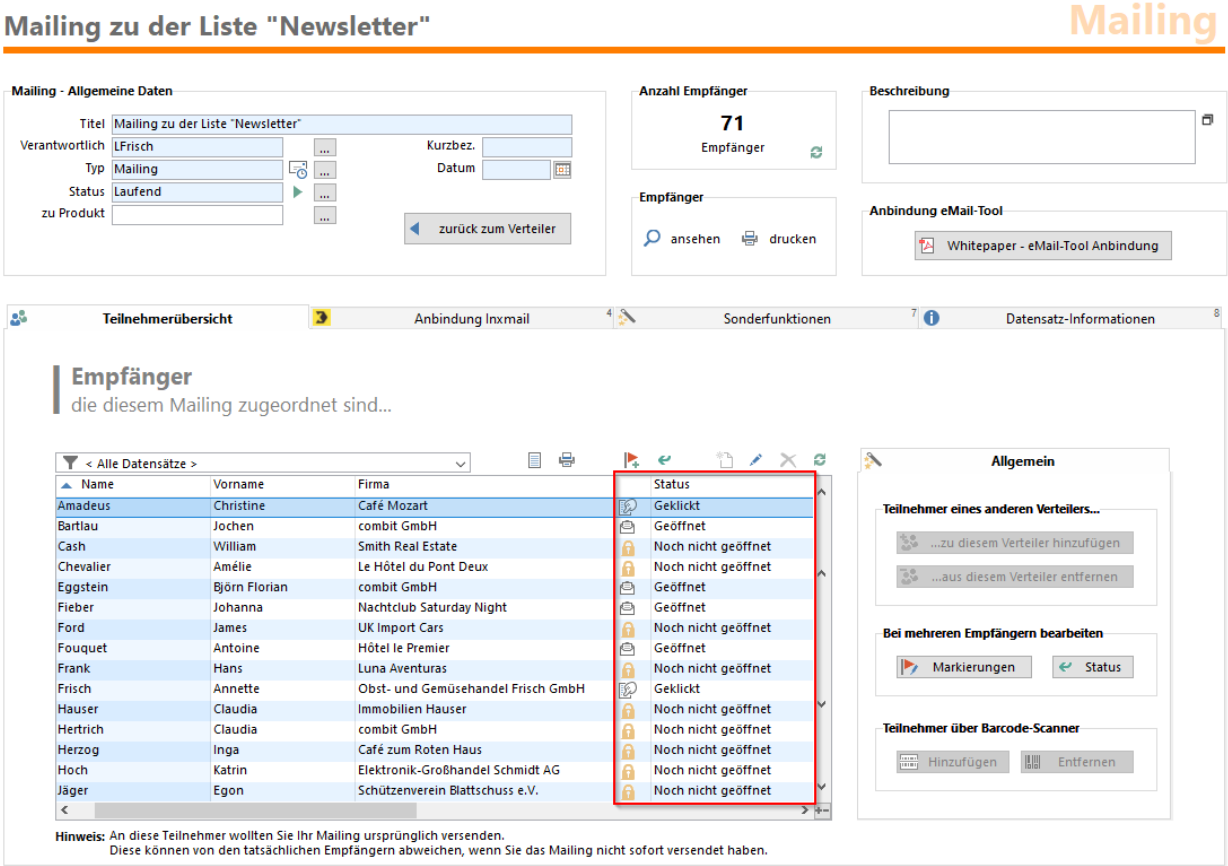
In Inxmail befinden sich diese z.B. hier:



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

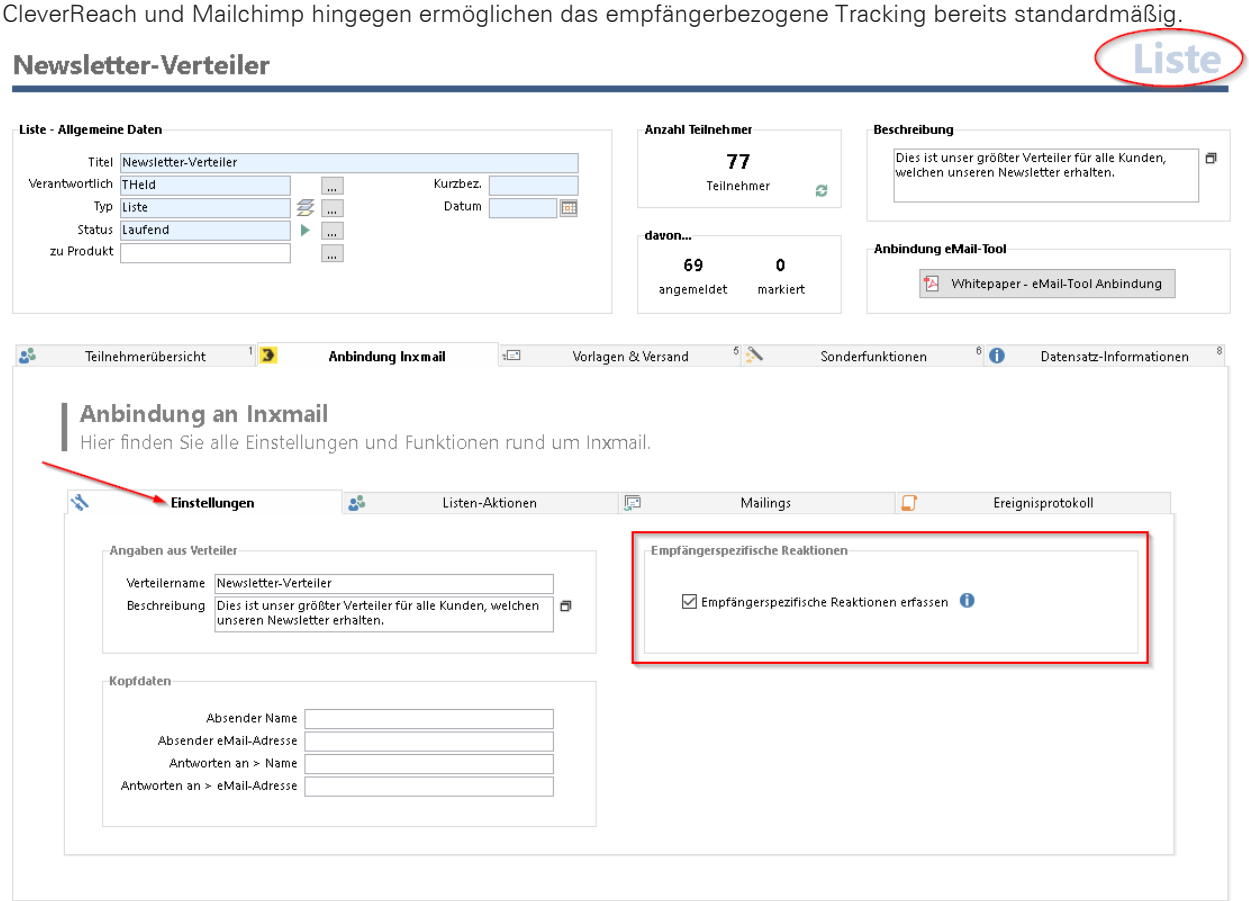


Zusätzlich können Sie auch die statistischen Werte für jeden einzelnen Empfänger abrufen. Hierfür genügt ein Klick auf die Schaltfläche „Empfängerspezifische Statistiken abrufen". Sie sehen dann in der Teilnehmerübersicht, ob ein Empfänger eine E-Mail noch nicht geöffnet, geöffnet oder sogar geklickt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

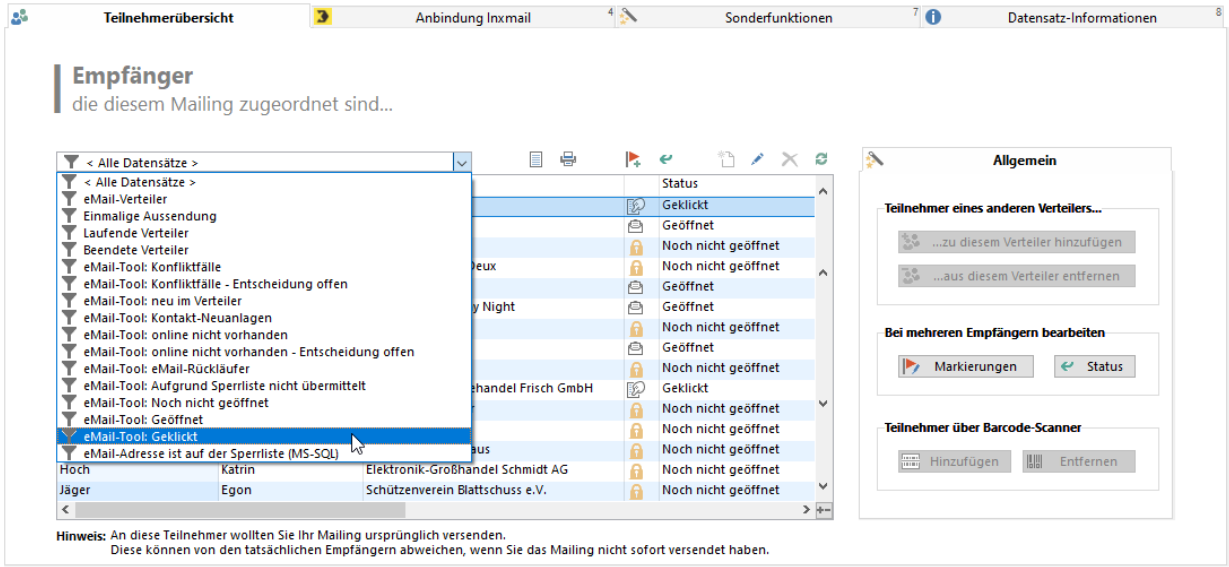


Wichtig: Um diese Funktion unter Verwendung von Inxmail nutzen zu können, müssen Sie die Erfassung von

empfängerspezifischen Reaktionen in den Listen-Einstellungen bereits bei der Erstellung einer Liste erlauben. CleverReach und Mailchimp hingegen ermöglichen das empfängerbezogene Tracking bereits standardmäßig.



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



7 Ereignisprotokoll

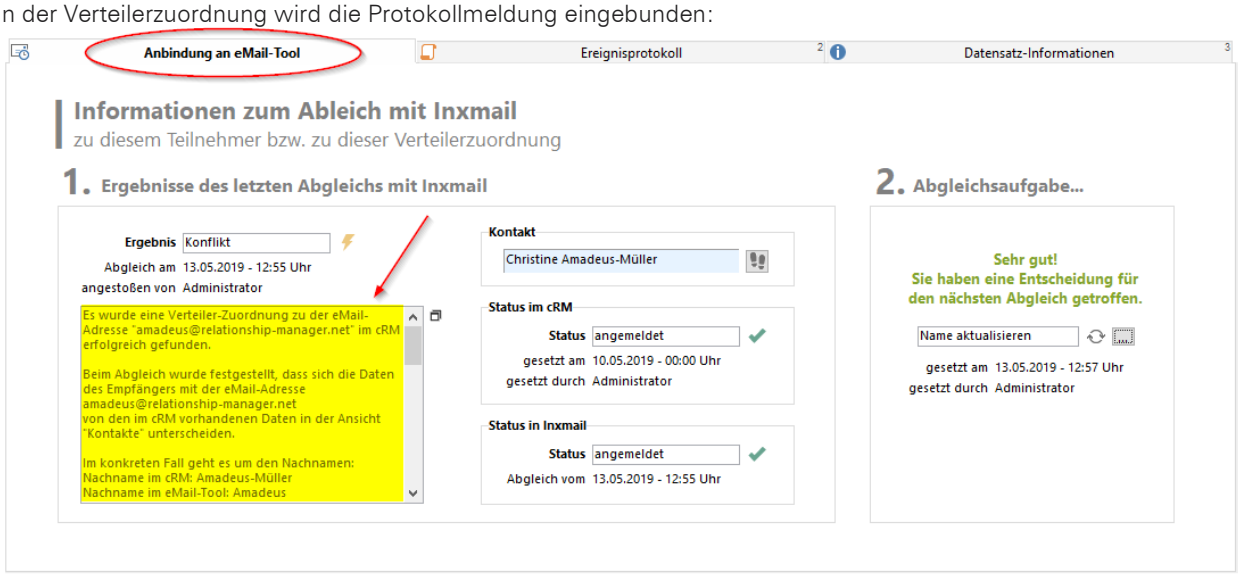
Während der Kommunikation der beiden Systeme durch die Schnittstelle haben wir die Möglichkeit gewisse Meldungen zu generieren und diese in das so genannte Ereignisprotokoll einzufügen. Dies ist eine separate Ansicht in combit CRM und kann auch von anderen Prozessen genutzt werden wie z.B. dem E-Mail-Autopiloten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

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

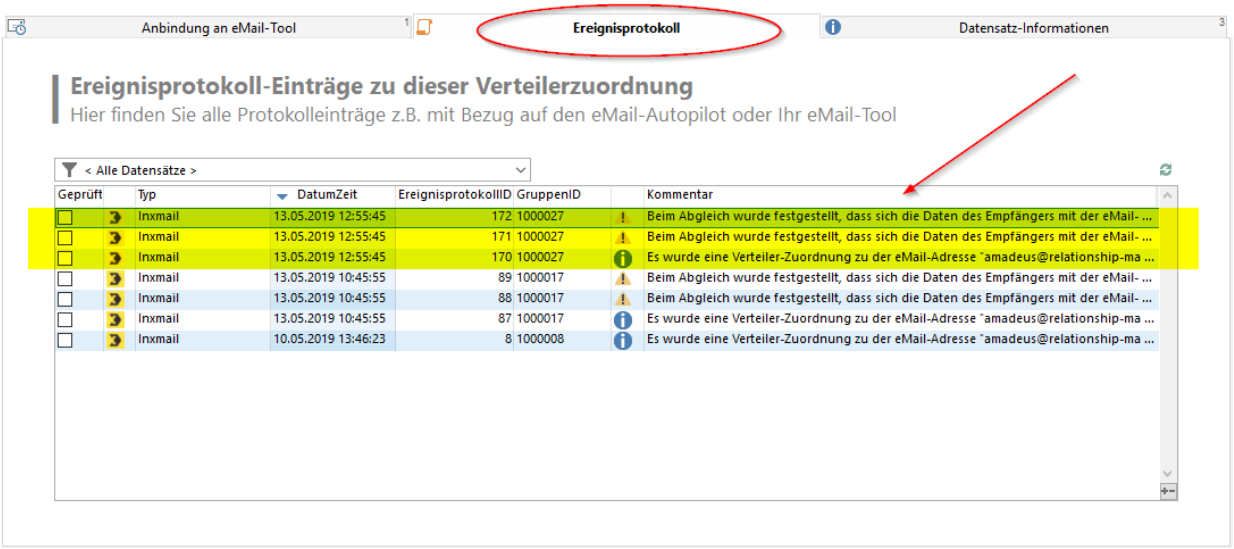
Anmerkung: Aktuell werden bisher einzig in den Verteilerzuordnungen Ereignisse protokolliert.

Beispiel:

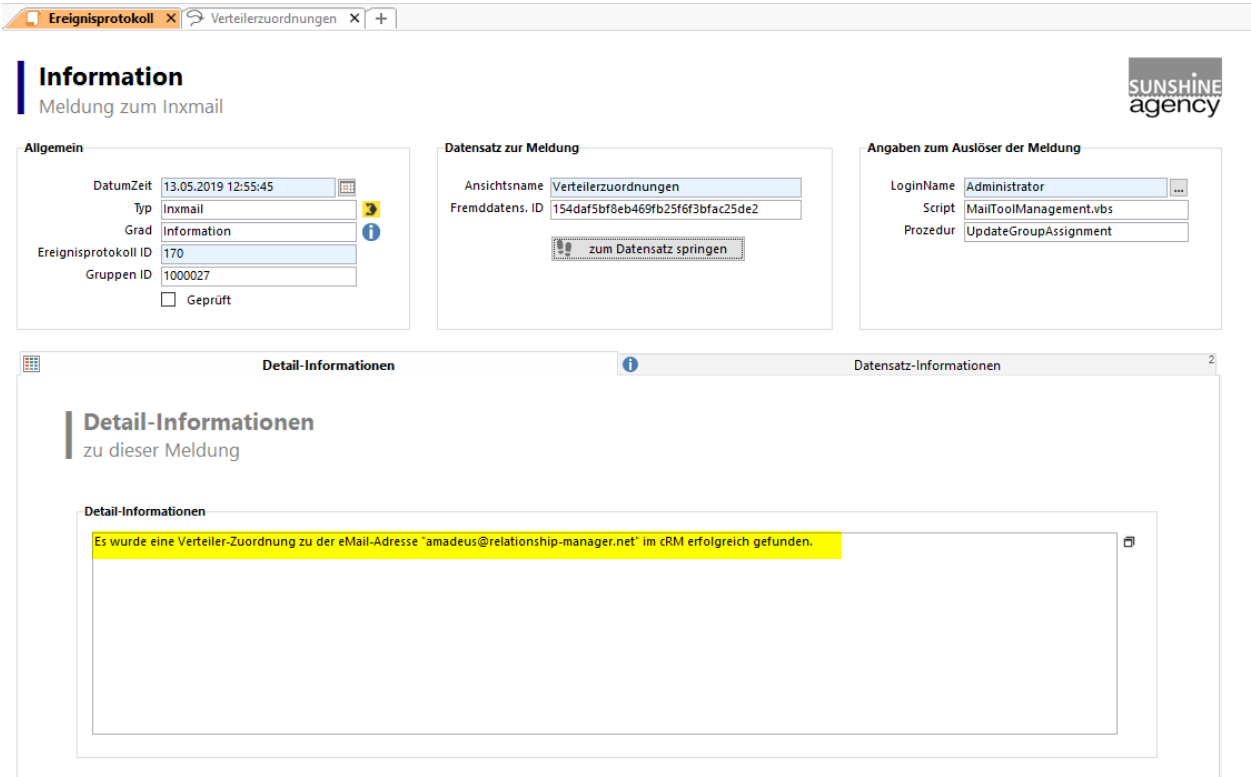
In der Verteilerzuordnung wird die Protokollmeldung eingebunden:



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



In der Ansicht Ereignisprotokoll sieht es wie folgt aus:


Ereignisprotokoll
Verteilerzuordnungen
Information
Meldung zum Inxmail
SUNSHINE agency
Allgemein
DatumZeit 13.05.2019 12:55:45
Typ Inxmail
Grad Information
Ereignisprotokoll ID 170
Gruppen ID 1000027
Geprüft
Datensatz zur Meldung
Ansichtsname Verteilerzuordnungen
Fremddatens. ID 154daf5bf8eb469fb25f6f3bfac25de2
zum Datensatz springen
Angaben zum Auslöser der Meldung
LoginName Administrator
Script MailToolManagement.vbs
Prozedur UpdateGroupAssignment
Detail-Informationen
Datensatz-Informationen
Detail-Informationen
zu dieser Meldung
Detail-Informationen
Es wurde eine Verteiler-Zuordnung zu der eMail-Adresse "amadeus@relationship-manager.net" im cRM erfolgreich gefunden.

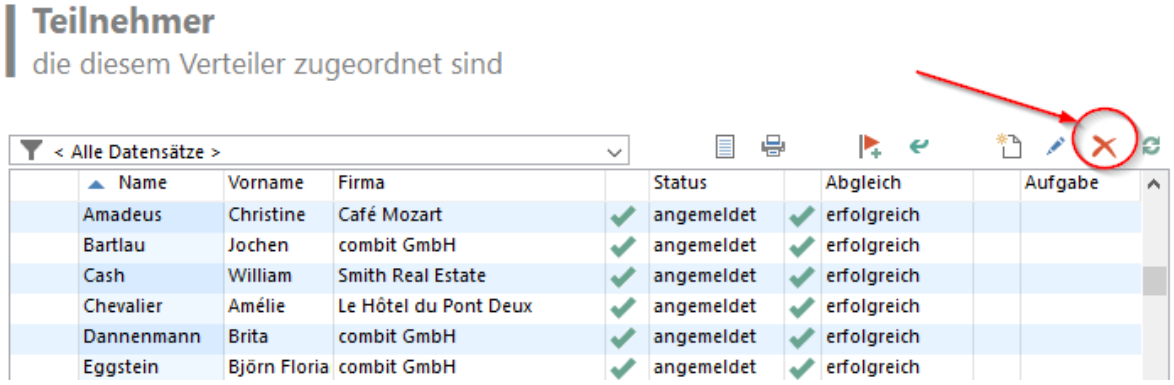
8 Sonderfall "Löschen"

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

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

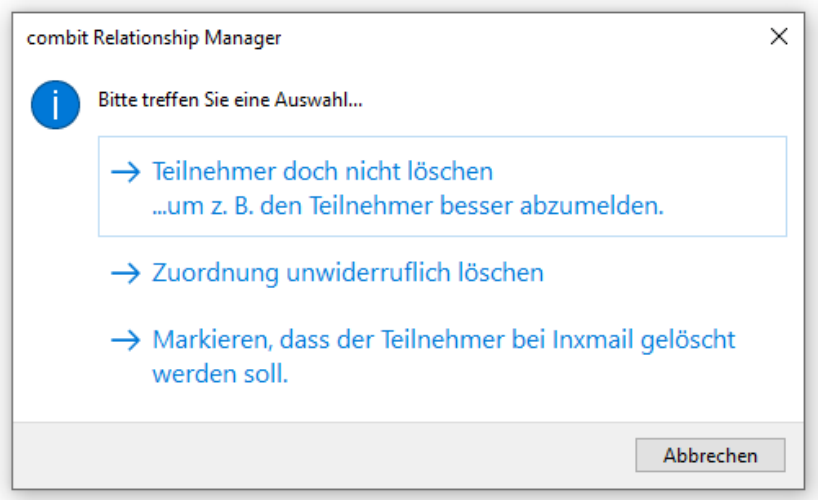
8.1 Teilnehmer aus der Liste löschen

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



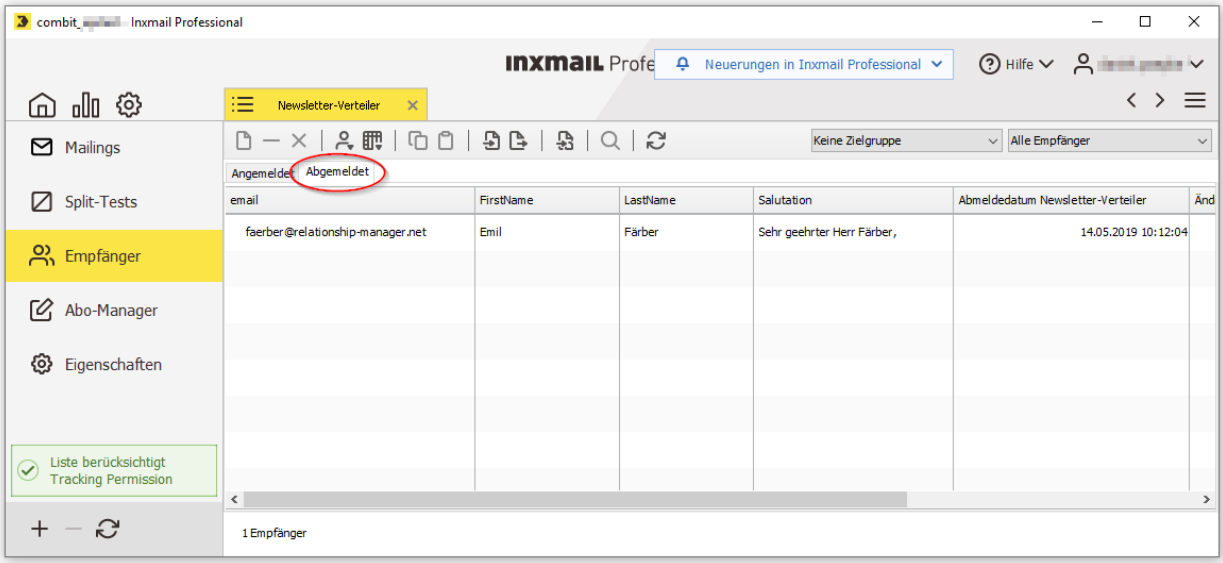
Name	Vorname	Firma	Status	Abgleich	Aufgabe
Amadeus	Christine	Café Mozart	angemeldet	erfolgreich	
Bartlau	Jochen	combit GmbH	angemeldet	erfolgreich	
Cash	William	Smith Real Estate	angemeldet	erfolgreich	
Chevalier	Amélie	Le Hôtel du Pont Deux	angemeldet	erfolgreich	
Dannenmann	Brita	combit GmbH	angemeldet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

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



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

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



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

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

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

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

Besonderheit Inxmail:

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

Besonderheit Mailchimp:

Wenn bei Mailchimp ein Empfänger aus einer Liste dauerhaft gelöscht wurde, ist es nun technisch nicht mehr möglich ihn über die Schnittstelle erneut zu derselben Liste hinzuzufügen.

Hierzu muss sich der Empfänger zwingend selbst zu der betreffenden Liste erneut über ein Mailchimp Online-Formular anmelden.

8.2 Kontakt-Datensatz löschen

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

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

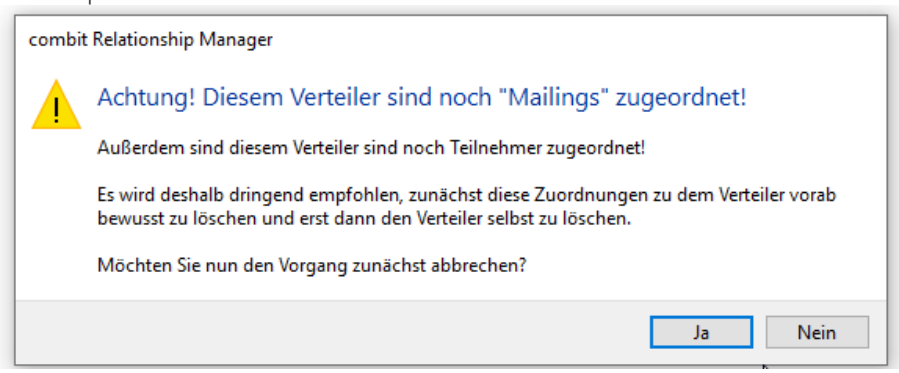
Wenn Sie dies vergessen, dann wird beim nächsten Abgleich über die Schnittstelle der Teilnehmer wieder neu in combit CRM angelegt mit Abgleichergebnis "Kontakt-Neuanlage".

8.3 Liste löschen

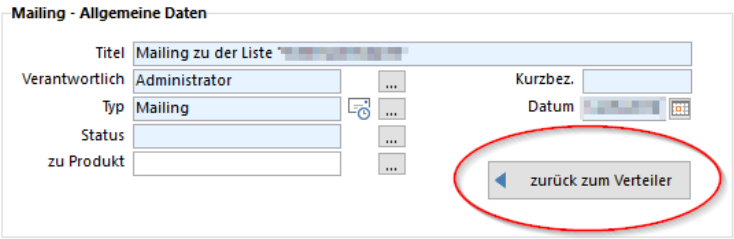
ACHTUNG:
Es ist NICHT möglich über die Schnittstelle eine Liste im E-Mail-Tool zu löschen! Dies müssen Sie im E-Mail-Tool manuell vornehmen.

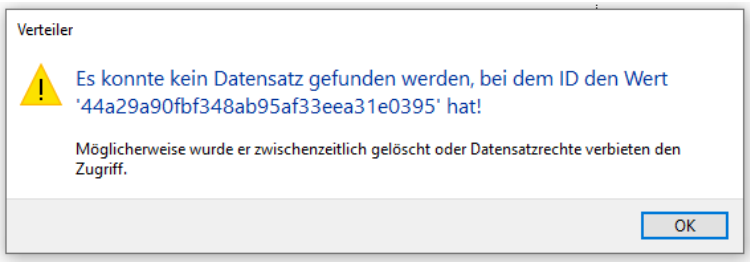
Wie geht man in combit CRM vor?
Grundsätzlich empfehlen wir eine Liste nur dann zu löschen, wenn man sich bei der initialen Anlage vertan hat. Ansonsten hat eine Historie fachlich einen unheimlich großen Mehrwert.

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

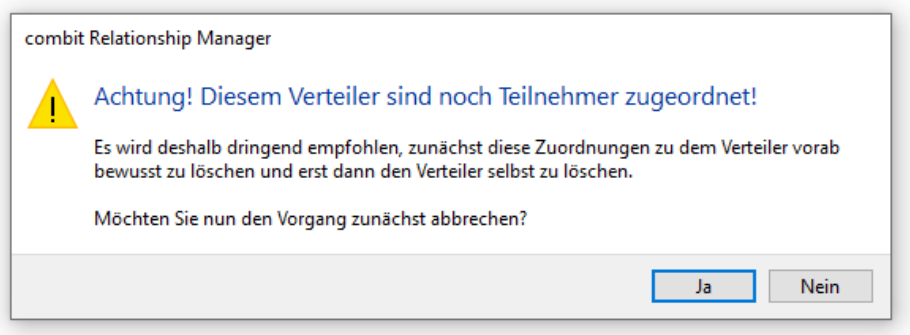


Wenn Sie die Mailings nicht löschen, bleiben diese ganz bewusst im System erhalten. Allerdings ist nun die Zuordnung (Verbindung zum E-Mail-Tool) zur Liste nicht mehr gegeben. Daher wird dann bspw. diese Schaltfläche auch nicht mehr funktionieren:

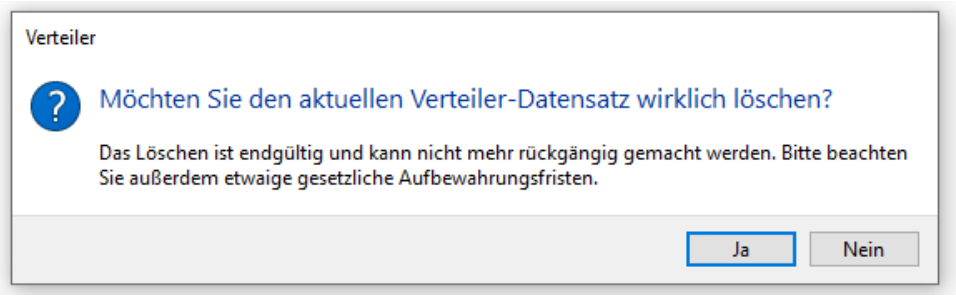




Wenn keine Mailings (mehr) zugeordnet sind, dann prüft combit CRM, ob noch Teilnehmer zugeordnet sind und warnt Sie:



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

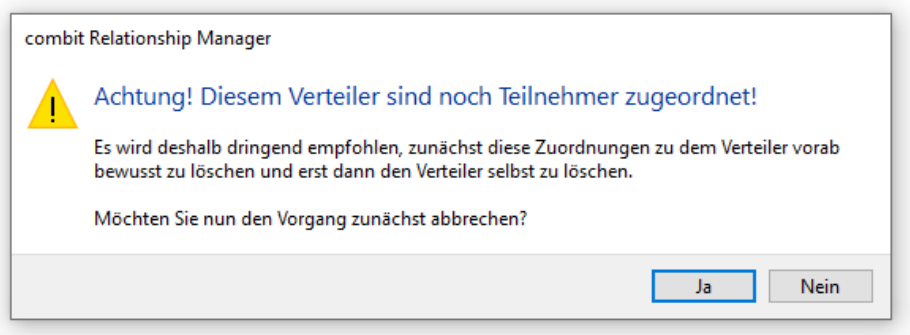


8.4 Mailing löschen

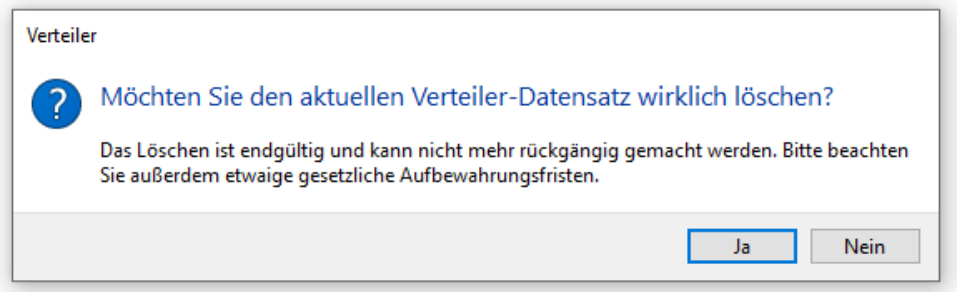
ACHTUNG:
Es ist NICHT möglich über die Schnittstelle ein Mailing im E-Mail-Tool zu löschen! Dies müssen Sie im E-Mail-Tool manuell vornehmen.

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

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



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


Verteiler
Möchten Sie den aktuellen Verteiler-Datensatz wirklich löschen?
Das Löschen ist endgültig und kann nicht mehr rückgängig gemacht werden. Bitte beachten Sie außerdem etwaige gesetzliche Aufbewahrungsfristen.
Ja
Nein

9 Sonderfall "E-Mail-Adresse ändern"

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

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

9.1 Handlungs-Empfehlung

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

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

9.2 Was sind die technischen Hintergründe?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 Historie dieses Dokuments

Version 13.0

- Umstellung auf Version 13.

Version 12.1

- Sendinblue zu Brevo geändert.

Version 12.0

- Umstellung auf Version 12.

Version 11.0

- Sendinblue hinzugefügt.

Version 10.4

- Neue Funktion zur Erfassung empfängerspezifischer Statistiken und wichtige Hinweise zum Verhalten bei An- und Abmeldungen.

Version 10.0

- Erste Fassung.

combit GmbH Bücklestr. 3-5 78467 Konstanz Deutschland

© combit GmbH. 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 Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. 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. Alle genannten Produkte und Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.

combit.net