

PiSA sales Inxmail-Kopplung

Stand: 10/2020

Dok.-Nr: D-13-131452

Erstellt durch: PiSA sales GmbH

D-14050 Berlin, Fredericiastraße 17-19

Tel.: + 49 (0)30/81 07 00 - 00

Fax.: + 49 (0)30/81 07 00 - 99

E-Mail: info@pisasales.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
1. Übersicht.....	5
1.1 Kurzbeschreibung.....	5
1.2 Allgemein.....	5
2. Umsetzung	6
2.1 Inxmail-Zugang	6
2.2 PiSA sales Server-Property	6
3. Administration und Customizing in PiSA sales	7
3.1 Testen der Einstellungen	7
3.2 In Inxmail erstelltes Mailing als Vorlage nutzen.....	9
3.3 Feldermapping.....	10
3.4 Berichte	12
4. Hinweise zur praktischen Anwendung	14
4.1 Verteilerliste als Ausgangspunkt für eine Empfängerliste	14
4.2 Verteilerliste an einer Marketingaktion	16
4.3 Versendete E-Mail aus Inxmail in PiSA sales importieren	17
5. Response	18
5.1 Response importieren	18
5.1.1 Abgleich von Empfängerlisten.....	19
5.2 Responseverteilung in PiSA sales	20
5.3 PiSA sales-Jobs für Response.....	20

1. Übersicht

1.1 Kurzbeschreibung

Inxmail ist eine browserbasierte E-Mail-Marketing Software (www.inxmail.de).

Die Schnittstelle zwischen PiSA sales-CRM und Inxmail Professional wird als optionales, lizenzpflichtiges Modul bereitgestellt. Neben der PiSA sales-Kopplung mit CleverReach steht ebenso die Kopplung mit Inxmail zur Verfügung.

Sie bietet dem Anwender eine Reihe von Vorteilen. Profilierte Kundendaten aus dem CRM-System fließen stets aktuell in E-Mail-Kampagnen ein: Per Knopfdruck werden selektierte Kontaktdaten in die E-Mail-Marketing-Lösung übertragen. Dabei werden nicht nur die Anrede und der Name übergeben, sondern z. B. auch die Position, das Unternehmen oder der zuständige Accountmanager des Empfängers. Diese Daten können für die Personalisierung von E-Mails genutzt werden. Die Erstellung des Mailings im WYSIWYG-Verfahren und die Personalisierung lassen sich mit Inxmail Professional komfortabel umsetzen. Nach dem Versand können alle empfängerbezogenen Responsedaten auch in PiSA sales zur Verfügung gestellt werden.

Inxmail als E-Mail-Werkzeug

In PiSA sales werden in diesem Zusammenhang lediglich die Verwaltungsdaten einer Serien-E-Mail mit den Empfängern in Form einer Verteilerliste vorbereitet und verwaltet. Anschließend wird die PiSA sales-Serien-E-Mail an Inxmail übergeben und dort komplett bis einschließlich Versand weiter bearbeitet. Bei der Übergabe der PiSA sales-Serien-E-Mail kann auch auf eine in Inxmail vorhandene Vorlage/Mailing referenziert werden. Nach dem Versand werden die Responses aus Inxmail in PiSA sales importiert und an der PiSA sales-Serien-E-Mail sowie an weiteren Objekten als Daten hinterlegt.

Voraussetzung

Die Erweiterung zu Inxmail ist eine Entwicklung der PiSA sales GmbH. Voraussetzung für den Einsatz der Inxmail Professional-Erweiterung für das PiSA sales-CRM ist die Inxmail Professional API.

Hinweis zur PiSA sales academy

Wenn Sie über einen Zugang zur PiSA sales Academy verfügen, dann finden Sie im Bereich Marketing unter „Serienbriefe und Serienmails“ auch informative Videos zur PiSA sales CRM Inxmail-Kopplung.

1.2 Allgemein

Die Inxmail-Schnittstelle in PiSA sales erfordert Anpassungen an folgenden Objekten.

- + Anpassung des Server-Properties-File
- + Registrieren und Verwalten der Templates für Inxmail in PiSA sales
- + Pflege einer Mappingtabelle in PiSA sales, ggf. Felder in Inxmail anlegen
- + Verwalten der Berichtsmethoden und Parameter bei Erfordernis

2. Umsetzung

2.1 Inxmail-Zugang

Voraussetzung ist, dass Kunden, die mit der Inxmail-Kopplung in PiSA sales arbeiten möchten, über einen Inxmail-Zugang verfügen. Dieser ist direkt bei der Inxmail GmbH zu erwerben. Im Vorfeld ist es möglich, einen Testzugang zu beantragen. Installieren Sie Inxmail Professional entsprechend Ihrer erworbenen Lizenz. Für die PiSA sales-Schnittstelle ist es unerheblich, ob Sie Inxmail Professional als ASP-Lösung oder als Lizenzlösung nutzen.

Zur Verwendung von Inxmail bzw. wie Sie in Inxmail Mailings anlegen, Empfängerlisten pflegen, Felder einstellen oder Formulare anlegen usw., informieren Sie sich bitte direkt bei Inxmail (www.inxmail.de/hilfe).

2.2 PiSA sales Server-Property

In PiSA sales müssen Sie zunächst die Verbindungsparameter für Ihren Inxmail-Account hinterlegen. Zu diesem Zweck erhalten Sie von Inxmail

- + einen URL (Login-URL)
- + das Passwort
- + den User.

Wichtig! Der User muss über einen API-Zugriff für die Webservices verfügen. Dieses besondere Recht kann man dem Benutzer in Inxmail geben. Es muss nicht zwangsläufig der gleiche Benutzer sein, mit dem dann auf der Oberfläche gearbeitet wird (z. B. nur ein spezieller API-Benutzer für die entsprechende Berechtigung).

Das alles stellen Sie im Server-Property instanzbezogen ein. Die Schlüssel folgen der Konvention

psa.inx

mit der jeweiligen Erweiterung für User (.usr), Passwort (.pwd) bzw. URL (.url), also beispielsweise in dieser Form:

- + `psa.inx.pwd = pasSWOrt`
- + `psa.inx.url = http://login.inxmail.com/test-kunde`
- + `psa.inx usr = api.tkunde`

Ist das Property eingerichtet, können Sie sich bereits mit Inxmail verbinden. Alle erforderlichen *.jar werden automatisch angezogen.

Bei einer normalen Installation müssen Sie eigentlich nur die Properties einstellen.

3. Administration und Customizing in PiSA sales

Die Schnittstelle ist ein *.jar. Es besteht die Möglichkeit, auch andere externe Mailing-Systeme anzubinden (z.B. CleverReach). Die Steuerung erfolgt über ein Interface.

Die Liste Menü *Administration/Korrespondenzen/Externes E-Mail-System* zeigt die E-Mailsysteme (Schnittstellen) mit der Implementierung und dem Identifier. Hier ist die Inxmail-Implementierung gewählt.

Die Variable PSA_EXT_EMA_ITF legt fest, welches Mailing-System eingesetzt (ausgewählt) wird. Hier wird der Identifier aus der obengenannten Liste für die benutzte Schnittstelle eingetragen (im Falle von Inxmail PSA_EXT_EMA_SYS_INX).

Erweiterungen/Anpassungen sind im Customizing möglich. So könnte z.B. das automatische Abmelden in der Verteilerliste mit der gleichzeitigen Serienmailsperrung verbunden werden.

Zu weiteren Umgebungsvariablen

Hinweis: Die im Standard verfügbaren Umgebungsvariablen zu Inxmail sind eher proprietär zu sehen und für das Funktionieren der Schnittstelle nicht unbedingt erforderlich.

- + PSA_INX_EMA_TPL -> könnte für das Bereitstellen einer globalen Vorlage verwendet werden, wenn keine Vorlage an der Serien-E-Mail verwendet würde, was aber in der Praxis eher unwahrscheinlich ist.
- + PSA_INX_EXP_RCP_FLT -> kann für Test und Demonstration verhindern, dass ungewollt reale E-Mail-Adressen Test-E-Mails empfangen (Spam). Durch Eintragen eines Bestandteils der E-Mailadresse (z. B. @domain) dürfen nur solche Kontakte nach Inxmail übertragen werden.
- + PSA_INX_RPT_PAR -> wird verwendet, um Berichte aus Inxmail in einem speziellen Format zu erstellen, z. B. über *locale* und *timezone* (LOC; TMZ) für das amerikanische Format.

3.1 Testen der Einstellungen

Unter anderem auch zum Testen steht für den Administrator unter Menü *Administration/Aktivitäten/Korrespondenzen/@Inxmail* ein Formular mit Prüffunktionen zur Verfügung.

Formular Inxmail

Listen und Felder können in zwei Listen geladen bzw. angezeigt werden.

Im Formular kann

- + ein „Ping“ (Prüfung der Erreichbarkeit der IP, Datendurchlauf und Zeit),
- + ein „Verbindungstest“ (Verbindung zum Inxmail-Server herstellen, Session öffnen und wieder schließen, Protokoll in der Meldungsleiste)
- + die Anzahl der Empfänger zählen [Σ]
- + einen HTML-Bericht als Tabelle zu den Empfängern ausgeben (HTML erscheint im Webbrowser)
- + die gemappten, globalen Felder anzeigen (Reiter Felder)

In Inxmail werden alle Empfänger in einer Gesamtliste verwaltet und alle Empfänger haben dieselben globalen Felder, die aus PiSA sales heraus befüllt werden können.

Listen

Mit Listen *Laden* werden aus Inxmail die Mailings geladen. Selektiert man in PiSA sales einen geladenen Eintrag in „Listen“ lassen sich

- + die Logdatei erzeugen (z.B. Nachvollziehen von SUBSCRIPTION, UNSUBSCRIPTION)
- + Empfänger der Liste auflisten (modales Fenster)
- + Mailings einer Liste auflisten und den Inhalt „Anzeigen“
- + Vorlagen aus dem Mailing als PiSA sales-Vorlagen erzeugen (Select-Funktion, mit der in der PiSA sales-Vorlagenverwaltung die Vorlage für das markierte Mailing erstellt wird)

Felder laden

In der Liste „Felder“ sehen Sie mit „Laden“ die Felder, die in Inxmail für das Felder-Mapping eingetragen wurden, also alle globalen Felder, die pro Empfänger für alle Listen bereitgestellt und mit PiSA sales-Feldern gemappt sind. Tragen Sie in Inxmail ein neues Feld ein, dann finden Sie dieses mit „Laden“ sofort hier in der Liste, allerdings, ohne verknüpftes PiSA sales-Feld. Die Verknüpfung müssen Sie erst in der Liste *Feldermapping* herstellen.

Mit den Funktionen im Formular verfügen Sie über Informationen, um spezielle Templates/Vorlagen in PiSA sales für Inxmail entsprechend anzupassen.

Die Templates müssen Sie von Inxmail erwerben bzw. erstellen lassen. Diese sind jedoch relativ flexibel aufgebaut und können vielseitig verwendet werden. Wenn Sie Templates in Inxmail besitzen, können Sie z. B. die Verbindung zu Inxmail testen und die Mailing-Templates anzeigen. Bei Problemen mit der Schnittstelle erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

Mit neueren PiSA sales-Versionen können Sie mittels EMA:=<ID> auf ein in Inxmail bereits erstelltes Mailing (repräsentative Newslettervorlage etc.) referenzieren.

Templates in CleverReach besitzen, können Sie z. B. die Verbindung zu CleverReach testen und die Mailing-Templates anzeigen. Bei Problemen mit der Schnittstelle erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

Reiter Vorlagen

Zur Info: Der Vorlagenreiter im Formular wird eigentlich nicht mehr aktiv genutzt, es sei denn, Anwender haben noch alte Vorlagen. Dann kann hier der Schlüssel (ID für die Collection und die ID des Templates) entnommen werden, der als Plaintext in einer PiSA sales-Vorlage die als Tool lediglich DOC verwendet, eingetragen werden muss.

3.2 In Inxmail erstelltes Mailing als Vorlage nutzen

Die PiSA sales Schnittstelle kann mittels EMA:=<ID> auf ein in Inxmail erstelltes Mailing (z.B. Newslettervorlage) referenzieren. Beim Export einer Serien-E-Mail aus PiSA sales nach Inxmail wird dann das referenzierte Mailing auf die neue Verteilerliste kopiert. Dadurch lassen sich in Inxmail erstellte (attraktive und für die Darstellung auf verschiedenen E-Mail-Clients optimierte) Mailing-Vorlagen auch mit PiSA sales wiederverwenden.

- Erstellen Sie in Inxmail ein neues Mailing und gestalten Sie das Template.
- Laden Sie das Mailing im PiSA sales-Formular Inxmail in die Empfängerliste.
- Markieren Sie das Mailing und erzeugen Sie daraus eine Vorlage in PiSA sales.

Später können Sie in Inxmail auf Basis vorhandener Mailings weitere Mailings erstellen, indem Sie eine Kopie erstellen und das Layout bzw. den Inhalt anpassen.

Vorlage in PiSA sales erzeugen

In PiSA sales-(Version ab 7.5) lassen sich Templates automatisch in PiSA sales als Vorlagen erstellen. Im genannten Formular *Inxmail* wählen Sie nach *Laden* in der Liste ein Mailing aus und erstellen mit der Select-Funktion *Vorlage erzeugen* eine Vorlage, die in der PiSA sales-Vorlagenverwaltung als Vorlage für das markierte Mailing gespeichert wird.

In der modalen Liste sehen Sie alle E-Mails, die mit dem gewählten Mailing verbunden sind. Markieren Sie die, von der Sie eine PiSA sales-Vorlage erstellen möchten, und wählen Sie OK.

Die PiSA sales-Vorlage verwendet als Tool lediglich „DOC“. Das Dokument der Vorlage ist eine Textdatei, die den EMA-Schlüssel enthält (EMA:=<ID>) der zu dem entsprechenden Inxmail-Mailing referenziert.

Vorlage in PiSA sales verwenden

Diese Vorlage können Sie beim Erstellen einer beliebigen Serien-E-Mail in PiSA sales auswählen, und sie verweist dann auf das entsprechende Template in Inxmail. Wird die PiSA sales-Serien-E-Mail dann nach Inxmail synchronisiert (Funktionsleiste *Externes Mailsystem/E-Mail erzeugen/synchronisieren*), werden beim Zuweisen der Vorlage die ID und das Template mit dem neuen Mailing verknüpft. D.h., beim Export nach Inxmail wird ein neues Mailing erzeugt und der Body/das Layout des Vorlagenmailings auf dieses neue Mailing kopiert.

3.3 Feldermapping

In Inxmail wird automatisch eine Liste/Tabelle gepflegt, die alle Kontakte einer PiSA sales-Serien-E-Mail enthält, wenn diese aus PiSA sales an Inxmail übergeben wird.

Über das Menü *Administration-> Korrespondenzen-> Externes Mailingsystem: Feldermapping* in PiSA sales wird die Mappingliste geöffnet. Die Tabelle ist im Standard leer und muss individuell gepflegt werden. Dafür sind Kenntnisse des PiSA sales Datenmodells erforderlich!

Beispiel

Externes Mailingsystem: Feldermapping						
Name	PiSA sales Feld	Externes Feld	Import Feld	Position	Externer Schlüssel	
Name	PSA_CON.CMP_NAM	Name		100		
Anrede	CPD_FOA	Anrede		110		
Vorname	PSA_CON.FST_NAM@PSA_CON	Vorname	4	120		
Nachname	PSA_CON.NAM@PSA_CON	Nachname	5	130		
Adresse	CMP_ADR@PSA_ADR.CON_GID=FAT_GID	Adresse		200		
Land	PSA_CTY.NAM@PSA_ADR.XTD.CON_GID=FAT_GID	Land	10	210		
Firma	PSA_ORG.CMP_NAM	Firma	1	300		
Account-Manager	PSA_CRE_PRS.CMP_NAM@PSA_CON.XTD.PSC_GID=CHD_GID	AccountManager		400		

Die Spalte *Name* enthält die allgemeine Bezeichnung des Feldes. Die Bezeichnung des PiSA sales-Feldes wird in der gleichnamigen Spalte *PiSA sales Feld* gepflegt. Aus dem *PiSA sales Feld* kann auf die Felder der Kontaktkanten zugegriffen werden (exportiert die Kante). Beispielsweise sorgt *PSA_CON.CMP_NAM* dafür, dass der Name aus dem Komponentenfeld „Name“ des Kontaktes in das *Externe Feld* „Name“ der Kontakttable in Inxmail geschrieben wird. Die Spalte *Externes Feld* muss den Namen des Feldes in Inxmail enthalten. In der Spalte *Import Feld* kann das für den Kontaktimport verwendete Zielfeld (Selektor) ausgewählt werden. Damit kann beim Anlegen eines Kontaktes (z.B. Formularanmeldung aus dem externen E-Mail-System) auf ein Zielfeld im PiSA sales-Datenmodell für den Import von Kontaktdaten gemappt werden.

Besonderheit: @

Das Sonderzeichen @ wird verwendet, um den Kontakt noch einmal zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf ein Feld zugreifen müssen, das nicht in der Komponente zu finden und geschützt (protected) oder auch nicht sichtbar ist, kann es nicht ausgelesen werden.

Beispiel:

PSA_CON.NAM@PSA_CON

PSA_CON_NAM ist im Standard *protected* und kann aus der Empfängerliste nicht ausgelesen werden. Mit dem *@PSA_CON* wird die FAT_GID der Beziehung des Kontaktes gelesen, das PSA_CON-DTO geöffnet, die FAT-GID in der PSC_GID gesucht und daraus die PSA_CON.NAM gelesen. Somit können Sie auf unsichtbare Felder zugreifen.

Mit dem @ können Sie also den Kontakt noch einmal in einem speziellen DTO öffnen, wo Sie das Feld, das Sie brauchen, finden und auslesen können.

In Inxmail selbst können Sie in der Administrationsliste für Empfänger (*Globale Einstellungen -> Alle Empfänger -> Spalten konfigurieren -> Spalte neu anlegen*) verschiedene Felder anlegen (z.B. Feld „Name“ als Stringfeld mit x Zeichen).

Und dieser Feld-Name ist PiSA sales in der Liste *Feldermapping* bekannt zu geben. Dann werden die Inhalte der PiSA sales-Felder in die entsprechenden Inxmail-Felder gemappt.

Die in PiSA sales bekanntgemachten Inxmail-Felder sollten selbstverständlich auch immer in Inxmail existieren, sonst kann logischerweise keine Synchronisation erfolgen.

Attribute prüfen

Das können Sie prüfen, indem Sie die entsprechenden Felder in der PiSA sales-Liste markieren und die Funktion *Attribute prüfen* aufrufen. Daraufhin verbindet sich PiSA sales mit Inxmail und prüft, ob die Felder in der externen Kontaktliste existieren, da sonst logischerweise keine Synchronisation erfolgen kann.

Bei Fehlern muss auf der jeweiligen Seite korrigiert werden.

Wichtiger Hinweis

Achtung: Im Feldermapping darf kein E-Mail-Feld aufgenommen werden. Für die Inxmail-Kopplung funktioniert das Email-Feld gewissermaßen als Identifier.

Erweitertes Feldermapping

In Inxmail selbst sind relativ wenige Felder deklariert, die für eine Standard-Serien-E-Mail gemappt werden müssen. Diese sind in Inxmail unter *Globale Einstellungen -> Empfänger* zu finden. In der Tabelle können Spalten geändert bzw. auch neu hinzugefügt und damit für die Synchronisation angepasst werden.

Beispielsweise könnte dann auch der Account-Manager gemappt werden. Aber das ist auch davon abhängig, welche Felder Sie letztlich in der Vorlage für die Serienmail in Inxmail einsetzen möchten.

Als „PiSA sales Feld“ kann ein Eintrag gemacht werden, der die Suche in einem anderen Datenobjekt ermöglicht.

Die Empfänger werden im Datenobjekt PSA_CON_CPD_AGG gesucht. Ausgehend von diesem Datenobjekt kann man in anderen Datenobjekten suchen. Hierfür gibt man ein Feld von PSA_CON_CPD_AGG an, von dem die Suchbedingung geholt wird. Zusätzlich noch, in welchem Datenobjekt auf welchem Feld gesucht werden soll und welches Feld endgültig als Ergebnis zurückgeliefert werden soll.

PSA_CRE_PRS.CMP_NAM@PSA_CON_XTD.PSC_GID=CHD_GID

Von PSA_CON_CPD_AGG wird CHD_GID ausgelesen und in PSC_GID von gesucht. Von PSA_CON_XTD wird dann der Wert des Feldes PSA_CRE_PRS.CMP_NAM zurückgeliefert, wodurch der Account-Manager des Kontaktes ausgelesen wird.

Hinweis zu abhängigen Variablen

Bei Erfordernis besprechen Sie bitte den Einsatz dieser Variablen mit Ihrem PiSA sales-Projektingenieur!

Achtung: Die Defaultwerte der hier genannten Variablen sind für den Standard gängige Einstellungen. Werden hier Änderungen vorgenommen, kann das weitreichende Konsequenzen, auch in Bezug auf die Exchange-Adressen haben.

Wenn am Kontakt mehrere E-Mail-Adressen existieren, kann mit den folgenden Variablen die in der Verteilerliste/Serien-E-Mail verwendete E-Mail-Adresse der Kontakte als Default eingestellt werden.

PSA_CON_EMA_FLD

Liste von Kontaktfeldern, die E-Mail-Adressen enthalten, d.h. Reihenfolge der E-Mail-Felder, die durchsucht werden, um die Kontakte im E-Mail-Connector zuzuordnen (default = EMA_EX EMA_EMA_2 EMA_3).

PSA_CON_EMA_FLD_SEL

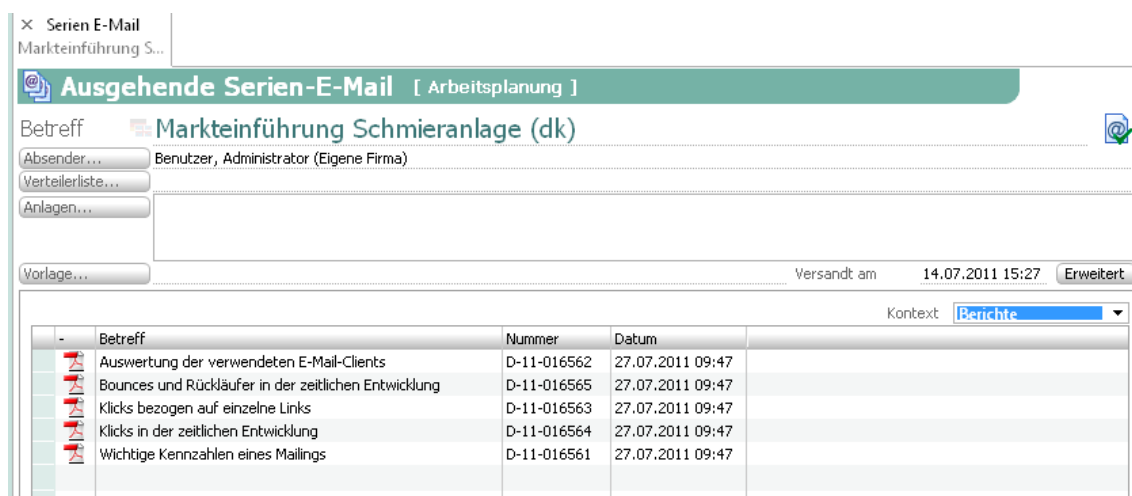
Liste von Kontaktfeldern, die E-Mail-Adressen für eine Auswahl enthalten. In einer Empfängerliste/Mitgliederliste können bekanntermaßen mehrere E-Mail-Adressen eines Kontaktes selektiert werden (default = EMA EMA_2 EMA_3).

Als Regel gilt hier: Die E-Mail-Adressen aus der PiSA sales-Verteilerliste werden auch für die Listen im Externen E-Mail-System verwendet.

3.4 Berichte

Inxmail stellt zu einem aktuellen Mailing auch viele informative Berichte zu Bouncing, verwendeter Technologie der Adressaten, Klickverhalten, An- und Abmeldung vom Newsletter usw. zur Verfügung.

Im PiSA sales-Standard werden an der Serien-E-Mail, an Publikationen und Veranstaltungen diverse Berichte und Informationen aus dem E-Mail-Response hinterlegt.



Betreff	Nummer	Datum	Kontext
Auswertung der verwendeten E-Mail-Clients	D-11-016562	27.07.2011 09:47	Berichte
Bounces und Rückläufer in der zeitlichen Entwicklung	D-11-016565	27.07.2011 09:47	
Klicks bezogen auf einzelne Links	D-11-016563	27.07.2011 09:47	
Klicks in der zeitlichen Entwicklung	D-11-016564	27.07.2011 09:47	
Wichtige Kennzahlen eines Mailings	D-11-016561	27.07.2011 09:47	

Über das Menü *Administration-> Korrespondenzen-> Externes Mailsystem: Berichte* öffnen Sie die Liste der Berichte.

Externes Mailsystem: Berichte						
	Name	Methode	Parameter	Gewählt	Position	Identifier
→	Wichtige Kennzahlen eines Mailings	mailingDetailOvervi	LIS:=* EMA:=*	☒	10	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_10
	Auswertung der verwendeten E-Mail-Clicks	userAgent	LIS:=* EMA:=*	☒	20	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_20
	Klicks bezogen auf Wochentag und Tag	clickOverviewTime	LIS:=* EMA:=*	☐	30	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_30
	Klicks bezogen auf einzelne Links	clickReactionLink	LIS:=* EMA:=*	☒	40	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_40
	Klicks in der zeitlichen Entwicklung	clickReactionTimeF	LIS:=* EMA:=* ITV:=*	☒	50	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_50
	Top-Level-Domainstatistik einer Liste	topLevelDomainDis	LIS:=* LIM:=100	☐	60	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_60
	Domainstatistik einer Liste	domainDistribution	LIS:=* LIM:=100	☐	70	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_70
	Bounces und Rückläufer in der zeitlichen Entwicklung	incomingMailDetail	LIS:=* EMA:=* BEG:=*	☒	90	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_90
	Bounces und Rückläufer in der zeitlichen Entwicklung	incomingMailDetail	LIS:=* EMA:=* BEG:=*	☐	91	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_91
	An- und Abmeldungen bezogen auf Wochentag und Tag	subscriptionTimeU	LIS:=* BEG:=1M EN:=*	☐	100	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_100
	An- und Abmeldungen in der zeitlichen Entwicklung	subscriptionTimeR	LIS:=* BEG:=*(CLS:=*)	☐	110	PSA_EXT_EMA_RPT_INX_110
✱						

Hier werden die gewünschten Berichte aus Inxmail für die Ausgaben in PiSA sales verwaltet.

- + Als *Name* die Bezeichnung des Berichtes in PiSA sales.
- + Die *Methode* für die Klasse, wo die Berichte implementiert sind.
- + Die *Parameter*, die diese Methode bekommt.
- + Welche Berichte zur Anzeige aktiv, also *Gewählt* sind.

Für die Berichte sind die Methoden und Parameter im Standard bereits vorhanden.

Erweiterungen und zusätzliche Berichte müssen im Customizing mit Hilfe der Inxmail-API-Dokumentation zu den in Inxmail verfügbaren Berichten programmiert werden.

Die Verwendung der API-Schnittstelle setzt Programmierkenntnisse (Java) voraus.

Informationen zur Installation und Verwendung der API-Schnittstelle finden Sie in der Inxmail Community (Login erforderlich) unter *Software Downloads > Inxmail API* in den Handbüchern für Java, .Net und PHP5 der Inxmail Professional API-Schnittstelle.

4. Hinweise zur praktischen Anwendung

Zur Verwendung von Inxmail bzw. wie Sie in Inxmail Mailings anlegen, Empfängerlisten pflegen, Felder einstellen oder Formulare anlegen usw., informieren Sie sich bitte direkt bei Inxmail (www.inxmail.de/hilfe).

Beispielhaftes Vorgehen

Für eine Cross-Selling-Kampagne selektieren PiSA sales-Anwender die gewünschten Empfänger im CRM-System gezielt nach Kundenstatus. In der Regel werden für ein Serien-Mailing immer Verteilerlisten verwendet. So können beispielsweise alle Kunden in einer Verteilerliste gesammelt werden, die bereits ein bestimmtes Produkt gekauft haben. Nach der Übergabe der Empfängerdaten dieser Kunden mit einer PiSA sales-Serien-E-Mail an Inxmail Professional wird das gesamte Mailing in Inxmail Professional erstellt. Dabei führt die Inxmail Schritt für Schritt durch den Mailing-Workflow – von der Redaktion über verschiedene Qualitätstests bis hin zum Versand. Bei der Erstellung des Mailings wird ein Call-back-Link integriert. Nach dem Versand gibt die detaillierte Erfolgsauswertung (Response) in PiSA sales Aufschluss über die Empfängerreaktionen. Alle Empfänger, die z. B. einen Rückruf wünschen, können so gezielt kontaktiert werden. Durch die Verlinkung des Mailings in der Historie jedes Empfängers ist auch im Nachhinein nachvollziehbar, welcher Kunde welche E-Mail erhalten und wie er reagiert hat.

4.1 Verteilerliste als Ausgangspunkt für eine Empfängerliste

Sie pflegen in der Regel Verteilerlisten mit Ihren potentiellen Empfängern. In der Mitgliederliste der Verteilerliste kann bei entsprechenden Responses aus Inxmail dann der *Status* der Kontakte individuell auf *Bounces*, *Angemeldet* oder *Abgemeldet* gesetzt werden. Damit muss der Kontakt nicht zwangsläufig eine Mailsperre erhalten, sondern wird nur in dieser Verteilerliste mit dem entsprechenden Status geführt. Das kann z. B. sehr gut für themenbasierte Newsletter/Verteilerlisten genutzt werden. Die Mitglieder bleiben im Verteiler, können aber über den Status betreut werden.

Verteilerliste und Serien-E-Mail

Achtung! An einer PiSA sales-Serien-E-Mail, die nach Inxmail übergeben wird, ist die Verteilerliste unbedingt im Header einzutragen (Button *Verteilerliste ...*), nicht in der Empfängerliste.

An der Verteilerliste wiederum können Sie direkt eine Serien E-Mail erstellen (*Aktivität (neu)* -> Assistent) und der Serien-E-Mail ein beliebiges Template als Vorlage zuweisen bzw. eine Vorlage, die Sie bereits als PiSA sales-Vorlage für Inxmail erzeugt haben.

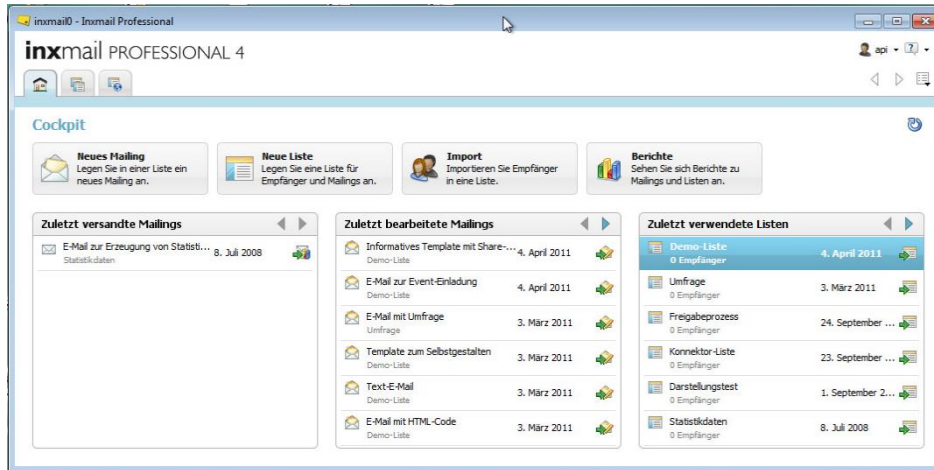
An Inxmail übergeben

Die Serienmail wird mit der Funktion *Externes Mailsystem -> E-Mail erzeugen/synchronisieren* an Inxmail übergeben und bekommt den Status *in Bearbeitung* (in progress).

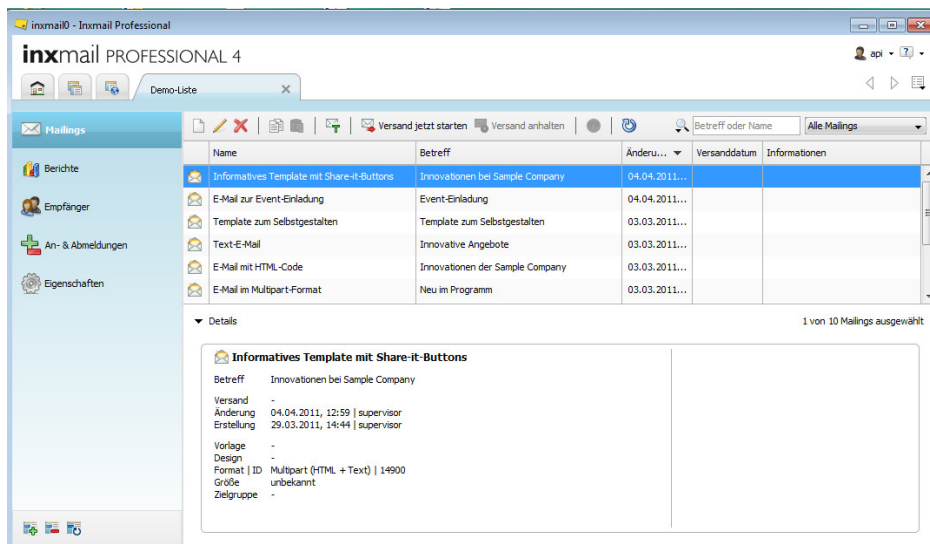
Für die Übergabe der Serien-E-Mail aus PiSA sales nach Inxmail muss der Inxmail-Server gestartet sein. Den Inxmail-Client müssen Sie dazu nicht öffnen.

In Inxmail wird eine Liste für Empfänger und Mailings angelegt. Innerhalb dieser Liste können mehrere Mailings verwaltet werden. Die Liste hat also den Namen der Verteilerliste und das Mailing

in der Liste den Betreff der Serien-E-Mail. Die Verteilerliste mappt im Prinzip auf das Mailing in Inxmail, und die Serien-E-Mail ist dann ein Mailing innerhalb dieser Liste.



Inxmail-Cockpit mit Listenübersicht

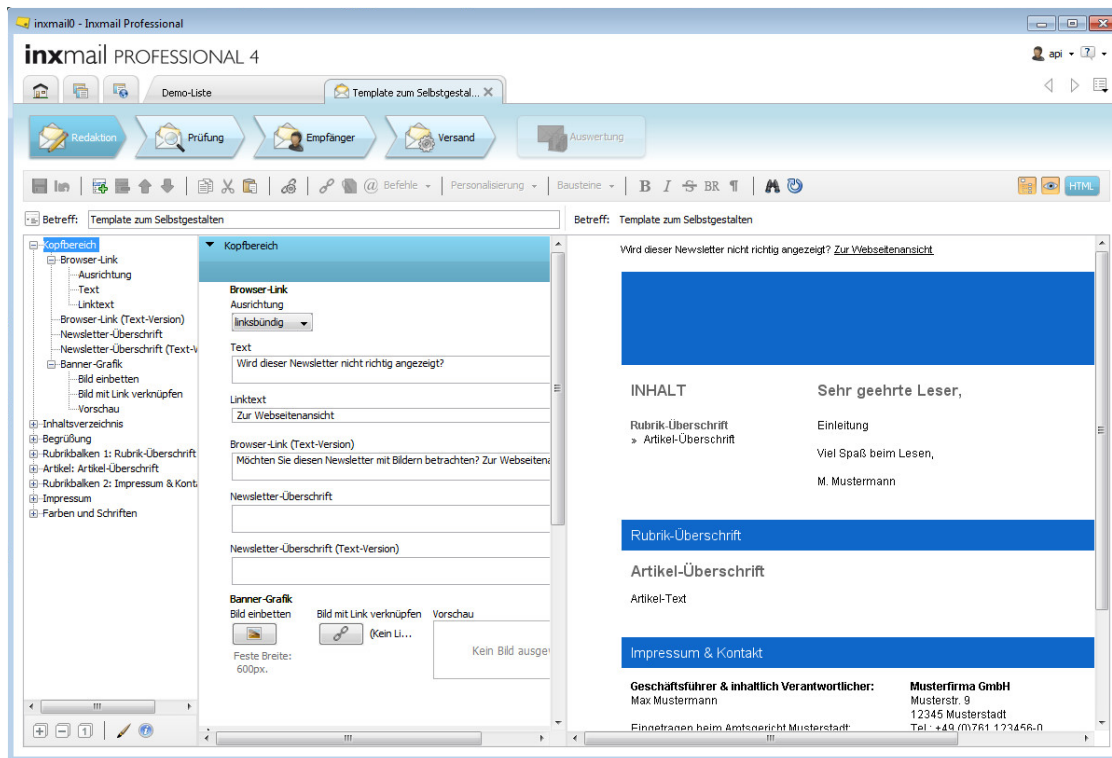


Inxmail-Liste mit Mailings

In Inxmail werden die Kontakte der Verteilerliste aufgelöst und mit bereits in Inxmail vorhandenen Kontakten abgeglichen bzw. vorhandene Kontakte aktualisiert, die Felder aus PiSA sales werden also synchronisiert (siehe oben Abschnitt [Feldermapping](#)). Die Kontakte werden dann der Liste in Inxmail zugeordnet. Die aus PiSA sales adressierte Vorlage ist automatisch an der Serienmail in Inxmail hinterlegt.

Um das Mailing in Inxmail weiter zu bearbeiten, müssen Sie nun den Inxmail-Client starten. Hier gestalten und bearbeiten Sie die Serienmail nach Ihren Vorstellungen.

Informationen zur weiteren Bearbeitung der Serien-E-Mail in Inxmail und zum Versand aus Inxmail entnehmen Sie bitte dem Anwenderhandbuch für Inxmail Professional.



Redaktioneller Ablauf in Inxmail bis zum Versand (Serienmailvorlage in Inxmail gestalten/anpassen)

Vor dem Versenden kann der Versand in Inxmail natürlich auch getestet werden. Letztlich wird das Mailing von Ihnen aus Inxmail versendet.

Auf eine so erstellte und gestaltete E-Mail können Sie dann aus PiSA sales referenzieren (siehe auch [hier](#)).

4.2 Verteilerliste an einer Marketingaktion

Wenn an einer Publikation oder einer Veranstaltung, an der eine Serien-E-Mail für Inxmail erstellt wird, die Verteilerliste bereits im Header der Marketingaktion eingepflegt ist (nicht in *Externe Kontakte!*), dann erhält eine Serien-E-Mail aus dieser Aktion automatisch diese Verteilerliste.

Achtung! In diesem Zusammenhang sollten keine weiteren Verteilerlisten/Kontakte im Reiter „Externe Kontakte“ zugeordnet werden, weil diese den Export nach CleverReach und den Response durcheinanderbringen können.

Sie erstellen an der Marketingaktion eine Serien-E-Mail (*Aktivität (neu)* -> Assistent). Die Verteilerliste (aus dem Header) wird ohne Auflösen der Kontakte in die Serien-E-Mail übernommen (Feld *Verteilerliste* im Header der Serien-E-Mail). Es kommen also keine Empfänger in die Empfängerliste der Serien-E-Mail selbst. Die Empfänger kommen erst in Inxmail über die Verteilerliste in eine Inxmail-Empfängerliste.

In Inxmail gestalten und bearbeiten Sie die Serien-E-Mail nach Ihren Vorstellungen.

4.3 Versendete E-Mail aus Inxmail in PiSA sales importieren

Ist das Mailing aus Inxmail versendet, wechseln Sie nach PiSA sales und importieren die versendete Serien-E-Mail aus Inxmail mit der Funktion *Externes Mailsystem -> Text der E-Mail importieren* nach PiSA sales. Dabei verbindet sich PiSA sales wieder mit Inxmail, identifiziert das Mailing über die Liste in Inxmail und importiert dann den Body (Inhalt) der Mail. Nach dem Import kann die versendete Serien-E-Mail in PiSA sales geöffnet bzw. angesehen werden.

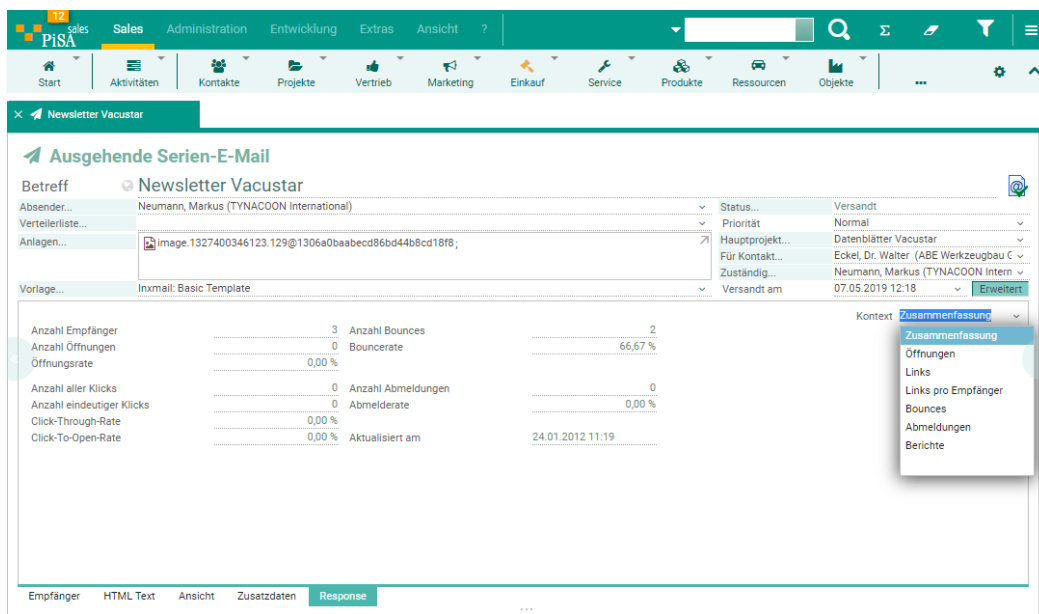
Hinweis: Erst mit „Response importieren“ wird der Status einer aus Inxmail versendeten Serien-E-Mail in PiSA sales auf „versandt“ gesetzt.

5. Response

Der Response auf die aus Inxmail versendete Serien-E-Mail läuft natürlich über den Inxmail-Server auf und nicht automatisch in PiSA sales.

5.1 Response importieren

Nach einer gewissen Zeit können Sie den Response aus Inxmail an einer Serien-E-Mail in PiSA sales importieren (*Externes Mailsystem -> Response importieren*). Daraufhin werden alle bis zu diesem Zeitpunkt in Inxmail aufgelaufenen Metadaten zu der Serien-E-Mail importiert und verteilt.



An der Serien-E-Mail werden die Responsedaten im Unterformular Response als grobe Statistik (*Zusammenfassung*) bzw. detailliert *Kontextbezogen* abgelegt.

- + Wie viele haben die Mail geöffnet (Öffnungen)?
- + Welche Links wurden wie oft geklickt (Clickrate)?
- + Welcher Empfänger hat welche Links angeklickt?
- + Wie viele technische Rückläufer gibt es (Bounces)?
- + Wie viele Abmeldungen gibt es?

Hinweis: Für solche Statistiken sind natürlich die entsprechenden verfolgbaren Links in Inxmail in der Serien-E-Mail zu definieren. Sind solche nicht vorhanden, kann keine Statistik importiert bzw. angezeigt werden.

Berichte importieren

Mit der Funktion *Externes Mailsystem -> Berichte importieren* werden definierte Berichte, die in Inxmail erzeugt wurden, importiert. Welche Berichte das sind, haben Sie in der Administration (Abschnitt oben [Berichte](#)) gewählt. Dabei handelt es sich lediglich um grafisch aufbereitete Statistiken, die als PDF-Dokument aus Inxmail an der Serien-E-Mail in PiSA sales abgelegt werden.

5.1.1 Abgleich von Empfängerlisten

Damit wird das rechtssichere Handling von Newsletter-An- und Abmeldungen sichergestellt. Im Zusammenwirken mit Inxmail werden folgende Feature unterstützt:

- Opt-In/Out oder Double Opt-In/Out-Verfahren für Newsletter-Anmeldungen oder Abmeldungen.
- Die An-/Abmeldung von Personen über Web-Frontend.
- Die kontrollierte oder automatische Speicherung von bisher unbekannten Personen in PiSA sales, die sich für Newsletter angemeldet haben.
- Die Initiierung von Anmelde-/Abmelde-Prozessen aus PiSA sales-Verteilerlisten heraus durch ID-Mitarbeiter (z.B. bei Mail, Anruf usw.).
- Die Speicherung von Daten in PiSA sales-Verteilerlisten zum Einverständnis-Nachweis entsprechend „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (UWG).

Wichtig: An der PiSA sales Verteilerliste muss im Feld *Externes Mailsystem* die Verlinkung auf die Inxmail-Empfänger-Liste gesetzt werden.

Die Funktion *Synchronisieren* an der Verteilerliste unterstützt das Anlegen bzw. den Initialimport aus Inxmail sowie den automatischen Abgleich der Verteiler für entfernte oder neu hinzugefügte Kontakte. Dieser Abgleich wird auch durch einen Job automatisch vor jedem E-Mail-Versand initiiert.

Sind in der Verteilerliste bereits Abmeldungen registriert (Feld *Status* in der Mitgliederliste), werden diese Kontakte nicht mit nach Inxmail übergeben.

An Unternehmen/Personen in PiSA sales werden an der Beziehung *Verteilerliste* die für das externe E-Mail System verwendeten Verteilerlisten zugeordnet. Hier erfolgt auch das Initiierung von Anmelde-/Abmelde-Prozessen aus PiSA sales-Verteilerlisten heraus durch ID-Mitarbeiter (z.B. bei E-Mail, Anruf usw.).

Zu beachten ist, dass der Anmelde-/Abmeldestatus je nach Einstellung in Inxmail (Opt-In/Out oder Double Opt-In/Out-Verfahren) vorläufig sein kann (z.B. „Abmeldung läuft“) bis der Empfänger bestätigt.

Abmeldungen/Mailsperre/Serienmailsperre

Abmeldungen erfolgen in der Regel über in der Serien-E-Mail hinterlegte Abmeldelinks, die in Inxmail standardmäßig bereitgestellt und konfektioniert werden. Mit Import des Responses in PiSA sales wird in der Verteilerliste an der Serien-E-Mail der *Status* der Mitglieder geprüft und entsprechend gesetzt. Das wird vom Standard bereitgestellt.

Abmeldung prüfen

Dabei ist jedoch zu prüfen, ob die Abmeldung nur für das aktuelle Mailing erfolgte (Abmeldung aus der Verteilerliste) oder generell keine E-Mails gewünscht werden (Mailsperre zusammen mit Serienmailsperre oder nur Serienmailsperre). Das wiederum muss bei der Gestaltung der Serien-E-

Mail berücksichtigt werden, indem z. B. verschiedene Abmeldelinks mit eindeutiger Beschreibung einzubauen sind (Verhindern von Spam, Verhindern von Verstößen gegen Permission Mailing).

Bounces

Mit Import des Responses erfolgt automatisch das Setzen des Status *Bounce* am Mitglieder-Status in der Verteilerliste an den Kontakten, deren E-Mailadresse einen technischen Rückgabefehler meldet. Das hat aber nichts mit einem eingerichteten Reply eines Kontaktes zu tun.

5.2 Responseverteilung in PiSA sales

An welchen Objekten werden die Responsedaten in PiSA sales abgelegt?

Serien-E-Mail

- Unterformular *Response* mit Kontext-Auswahl verschiedener Statistiken und Berichte.

Publikation (z. B. monatlicher Newsletter)

- Im Beziehungsreiter *E-Mail-Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Veranstaltung (z. B. Messe)

- Im Beziehungsreiter *E-Mail-Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Verteilerliste

- Feld *Status* in der Mitgliederliste.
- Beziehungsreiter *Serien-E-Mails*-> Unterreiter *E-Mail Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Externe Person (Empfänger)

- Im Beziehungsreiter *Marketing*-> Unterreiter *E-Mail-Response* mit Kontext-Auswahl zu Statistiken dieses einen Kontaktes über alle an ihn versandte Mailings.

5.3 PiSA sales-Jobs für Response

Mailresponse aktualisieren

[PSA_EXT_EMA_RSP] aktualisiert den Response von Serienmails (CLS_DAT:=Suchbedingung für "Versandt am")

Verteilerlisten-Anmeldungen synchronisieren

[PSA_EXT_EMA_LIS_SYN] synchronisiert die An-/Abmeldungen an Verteilerlisten mit dem externen Mailingsystem. Es werden nur die Verteilerlisten synchronisiert, die ein gesetztes Synchronisiert-Flag haben.