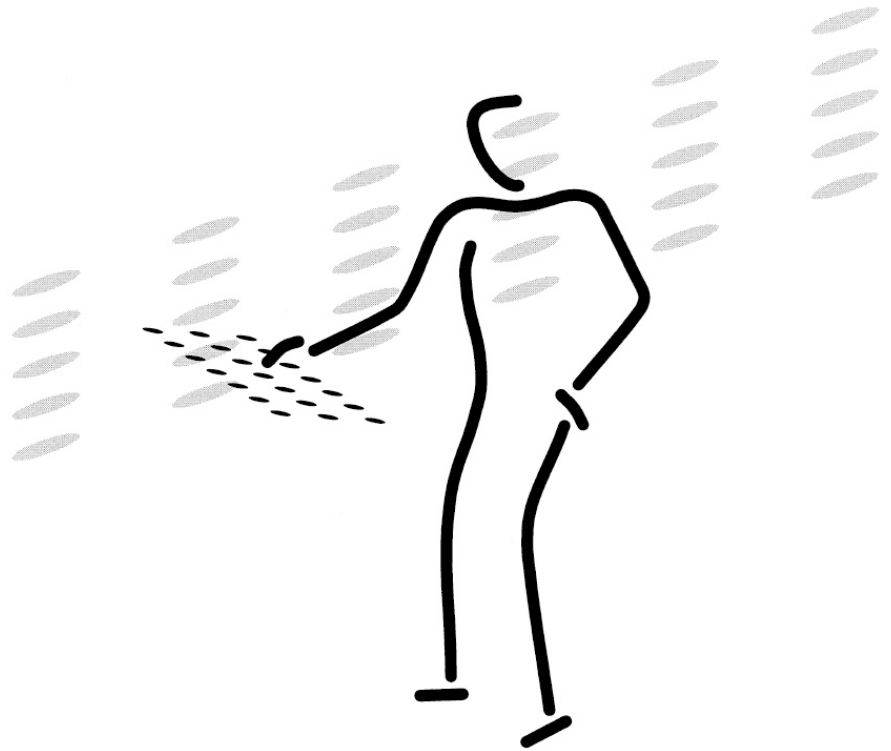


Armin Biermann Consulting



Beratung
Schulung
Lösungen

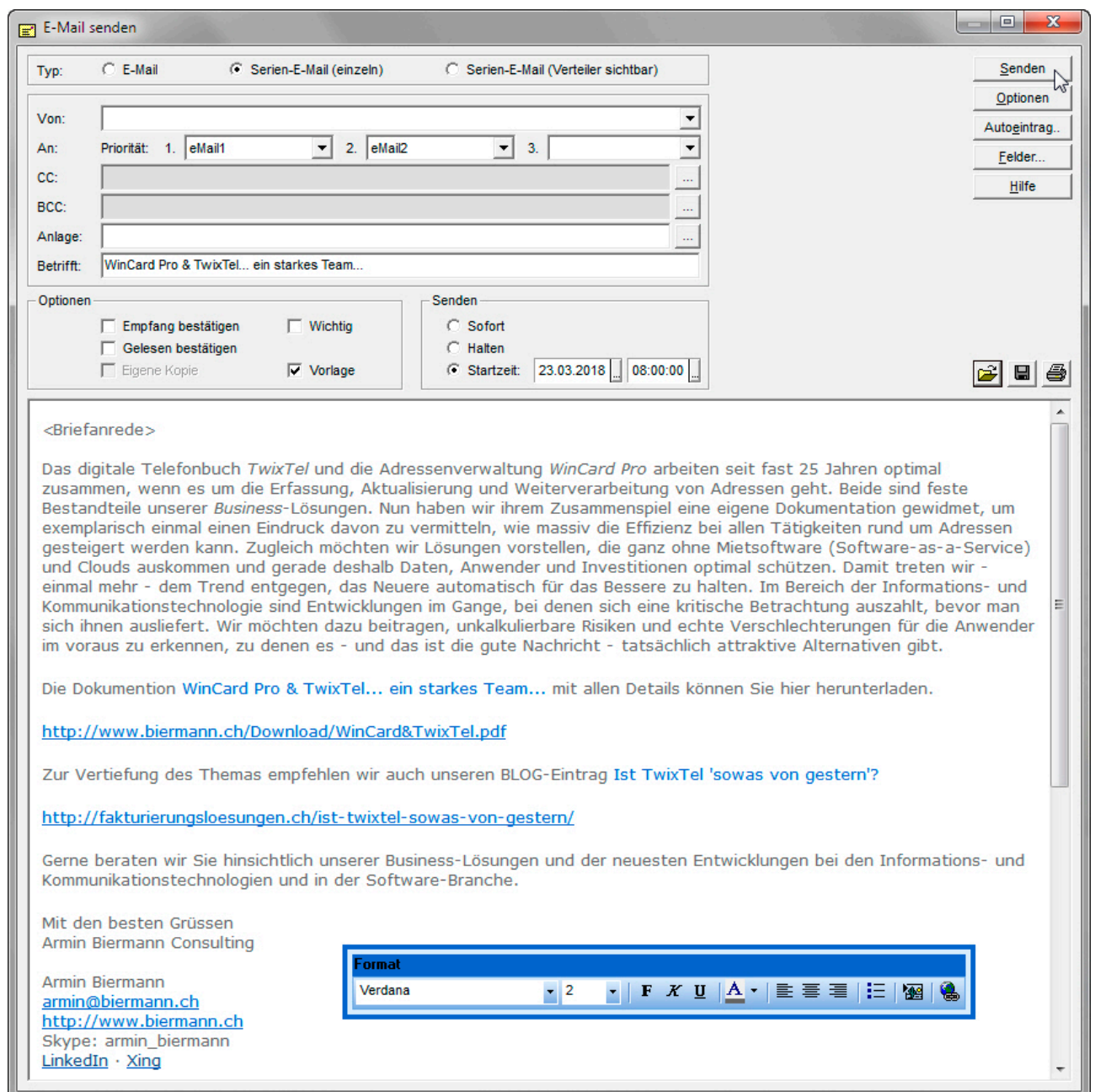
Erfolgreiches Marketing
mit eMails & eMailings

Inhalt

1	Ein kurzer Überblick	1-3
2	Adressengewinnung	4
3	Adressenverwaltung	5-6
4	eMailings mit dem eMail-Editor	7-12
5	eMails & eMailings mit Outlook Mail	13-16
6	eMailings and more...	17
7	Kontakt	18

Ein kurzer Überblick

Die vorliegende Dokumentation stellt Ihnen zwei Funktionen unserer *Business*-Lösungen vor, mit denen Sie ganz einfach *persönlich adressierte eMails und eMailings* erstellen und via *Microsoft Outlook* versenden. Unsere Lösungen unterstützen Sie umfassend und nachhaltig bei Ihren Aktivitäten (Telefonaten, Mailings, eMailings etc.) in den Bereichen *Marketing, Akquisition* und *Kundenbetreuung (CRM)*. Für eine gezielte Nachbearbeitung von Kampagnen ist ebenfalls vorgesorgt...



Ein Grossteil der Kommunikation erfolgt heute per eMail und über die sozialen Medien. Die klassische Korrespondenz per Brief hat sich weitgehend aufgelöst in viele kürzere Nachrichten, die ihre Empfänger ebensoschnell erreichen, wie sie verfasst und gesendet wurden. Selbst Dokumente, die heute noch mit Word für Windows erstellt und gestaltet werden (Briefe, Verträge, Protokolle etc.), werden anschliessend oft in eine PDF-Datei ausgegeben und per eMail versandt, unabhängig davon, ob sie zwischendurch auch noch ausgedruckt und unterschrieben wurden. Und die Empfänger freuen sich, dass sie die Dokumente aus dem Anhang einfach abspeichern, also elektronisch archivieren können.

So kommen Mailings, Briefe oder Kurzbrieftexte nur noch zum Einsatz, wenn physisch etwas versandt werden soll, z.B. Weihnachtskarten, Flyers zu kulturellen Veranstaltungen oder etwa Urkunden, die mit einem Prägestempel beglaubigt wurden. In allen anderen Fällen ist der Versand per eMail schneller und kostengünstiger. Die Empfänger drucken den PDF-Flyer auf eigene Kosten selber aus, und bei eMails kann in der Regel nicht nur – wie bei teuren Einschreiben – der Erhalt, sondern darüber hinaus auch noch bestätigt werden, ob das eMail geöffnet – und daher vermutlich auch gelesen – wurde...

Andererseits ist das schnelle Kommunikations- und Verbreitungsmedium 'eMail' gerade wegen seiner grossen Vorzüge besonders anfällig für Missbrauch. eMail-Marketing setzt daher zwingend die *ausdrückliche Erlaubnis* jedes einzelnen Empfängers voraus. Wer diese Regel nicht respektiert, diskreditiert und schadet sich selbst, auch das nachhaltig.

Unsere Lösungen geben Ihnen folglich ein Instrument an die Hand, mit dem Sie sehr verantwortungsvoll umgehen müssen, damit es seine Potentiale tatsächlich entfalten kann. Denn egal, ob Sie einen Newsletter an *alle* Ihre Kunden und Interessenten senden oder mit einem eMailing eine bestimmte Adressatengruppe gezielt ansprechen möchten – Sie werden diese Aufgabe künftig mit sehr geringem Aufwand erledigen können.

Damit Ihre eMails in jeder Hinsicht 'gut ankommen', reicht es allerdings nicht aus, dass sie ausdrücklich erwünscht sind. Sie müssen den Empfängern auch einen *echten Nutzen* bieten, sie *persönlich ansprechen* und *interessant gestaltet* sein. Wird Microsoft Outlook für den Versand eingesetzt, kann das HTML-Format verwendet werden, das die besten Gestaltungsmöglichkeiten bietet. Auf – grosse – Anhänge sollte grundsätzlich verzichtet werden, um den Posteingang der Empfänger nicht zu überlasten oder gar zu blockieren. Statt dessen sollten Download-Links verwendet werden. Durch Verweis auf ausführlichere Informationen im Internet mit Hilfe von Links können Sie sich im eMail selbst kurzfassen. Ein solches Vorgehen wirkt sich nicht nur positiv auf die Übertragungs- und Lesezeiten Ihrer eMails aus, sondern bietet zudem den Vorteil, dass Sie Ihre Kunden und Interessenten immer wieder auf Ihre Website lenken.

Aus den Webstatistiken erfahren Sie dann, welche Dokumente wie oft heruntergeladen bzw. welche Seiten Ihrer Website nach einem eMailing vermehrt aufgerufen werden. So erhalten Sie wertvolle Hinweise darauf, wofür sich Ihre Leser *besonders* interessieren und in welcher Richtung Sie Ihre Marketing-Aktivitäten verstärken sollten.

Bei unseren Lösungen erhalten alle Empfänger eines eMailings ein separates eMail, das mit der persönlichen Briefanrede beginnt oder den Namen der Person im Text nennt. Die Empfänger erkennen auf diese Weise nicht, dass es sich um ein eMailing handelt und fühlen sich persönlich angesprochen. In dieser Form sind eMailings am erfolgreichsten.

Im Gegensatz zu Programmen, die auf den Versand von Massenmails beschränkt sind, stellen *personalisierte eMailings* bei uns bloss *eine* Form der Weiterverarbeitung von Adressen *unter anderen* dar. Mit unseren Lösungen können Sie auch Etiketten, Listen und Karteikarten drucken, Briefe, Kurzbriefe oder Mailings in *Word für Windows* per Click anlegen und vollautomatisch speichern lassen, Adressen an die *Outlook*-Kontakte übergeben, um sie auf Mobiltelefone zu übertragen, Telefonnummern wählen lassen und Anrufer erkennen. Sie können Adressen per Click aus dem digitalen Telefonbuch *TwixTel* übernehmen und später mit neuen *TwixTel*-Versionen überprüfen und aktualisieren. Sie können den Adressen Stichwörter zuweisen und Filter anlegen, mit denen Sie eine gewünschte Selektion blitzschnell aktivieren, etwa für den Export in eine automatisch gespeicherte *Excel*-Datei oder für den Versand des nächsten Newsletters... Einzelheiten entnehmen Sie bitte den verschiedenen Dokumentationen zu unseren Lösungen. Wir unterstützen Sie dabei, mit wenig Aufwand Ihr eigenes Kundeninformationssystem aufzubauen und die Auskunftsbereitschaft nach innen wie nach aussen herzustellen.

Kundengewinnung und Kundenbetreuung sind mit System effizienter, persönlicher und damit auf der ganzen Linie erfolgreicher. Wie einfach die Handhabung tatsächlich sein kann, erfahren Sie auf den nachfolgenden Seiten...

Die Funktionen und die Funktionsweisen unserer *Business*-Lösungen können Sie in einer *Online-Präsentation* gerne einmal *live* erleben... und im Vorfeld beantworten wir gerne Ihre Fragen... Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme...

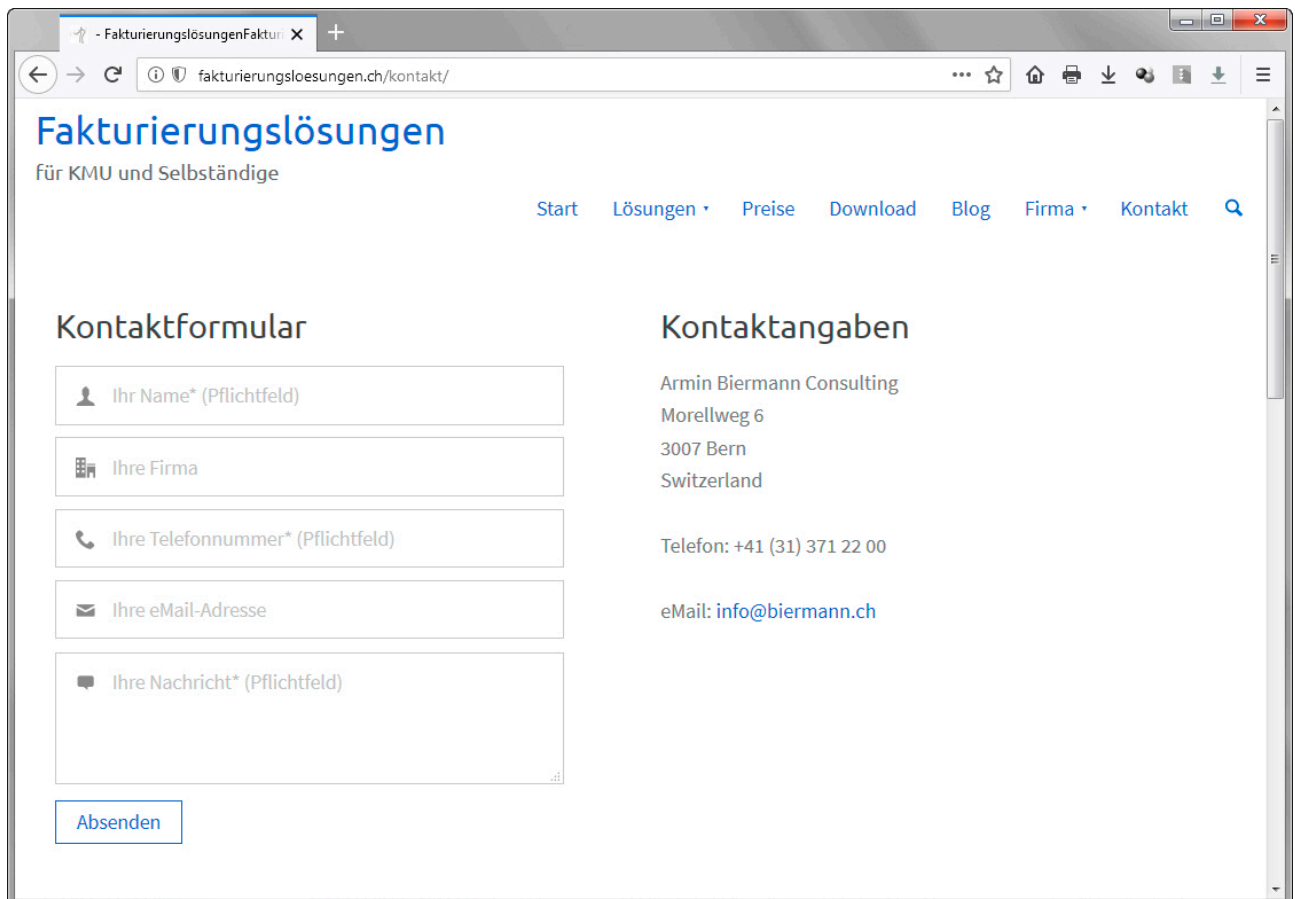
Herzlich Ihr

Armin Biermann
armin@biermann.ch
+41 (31) 371 22 00

Bern, im April 2018

Adressengewinnung

Wenn Sie für die Mitteilung Ihrer Neuigkeiten einen Newsletter verwenden, können Sie Ihren Kunden & Interessenten – bei einem persönlichen Kontakt oder auf Ihrer Website – anbieten, sich in einen entsprechenden Verteiler aufnehmen zu lassen (*opting in*)...



The screenshot shows a web browser window with the URL 'fakturierungslösungen.ch/kontakt/'. The page title is 'Fakturierungslösungen für KMU und Selbständige'. The navigation menu includes 'Start', 'Lösungen', 'Preise', 'Download', 'Blog', 'Firma', and 'Kontakt'. The contact form is divided into two sections: 'Kontaktformular' and 'Kontaktangaben'.

Kontaktformular

- Ihr Name* (Pflichtfeld)
- Ihre Firma
- Ihre Telefonnummer* (Pflichtfeld)
- Ihre eMail-Adresse
- Ihre Nachricht* (Pflichtfeld)

Kontaktangaben

Armin Biermann Consulting
Morellweg 6
3007 Bern
Switzerland

Telefon: +41 (31) 371 22 00

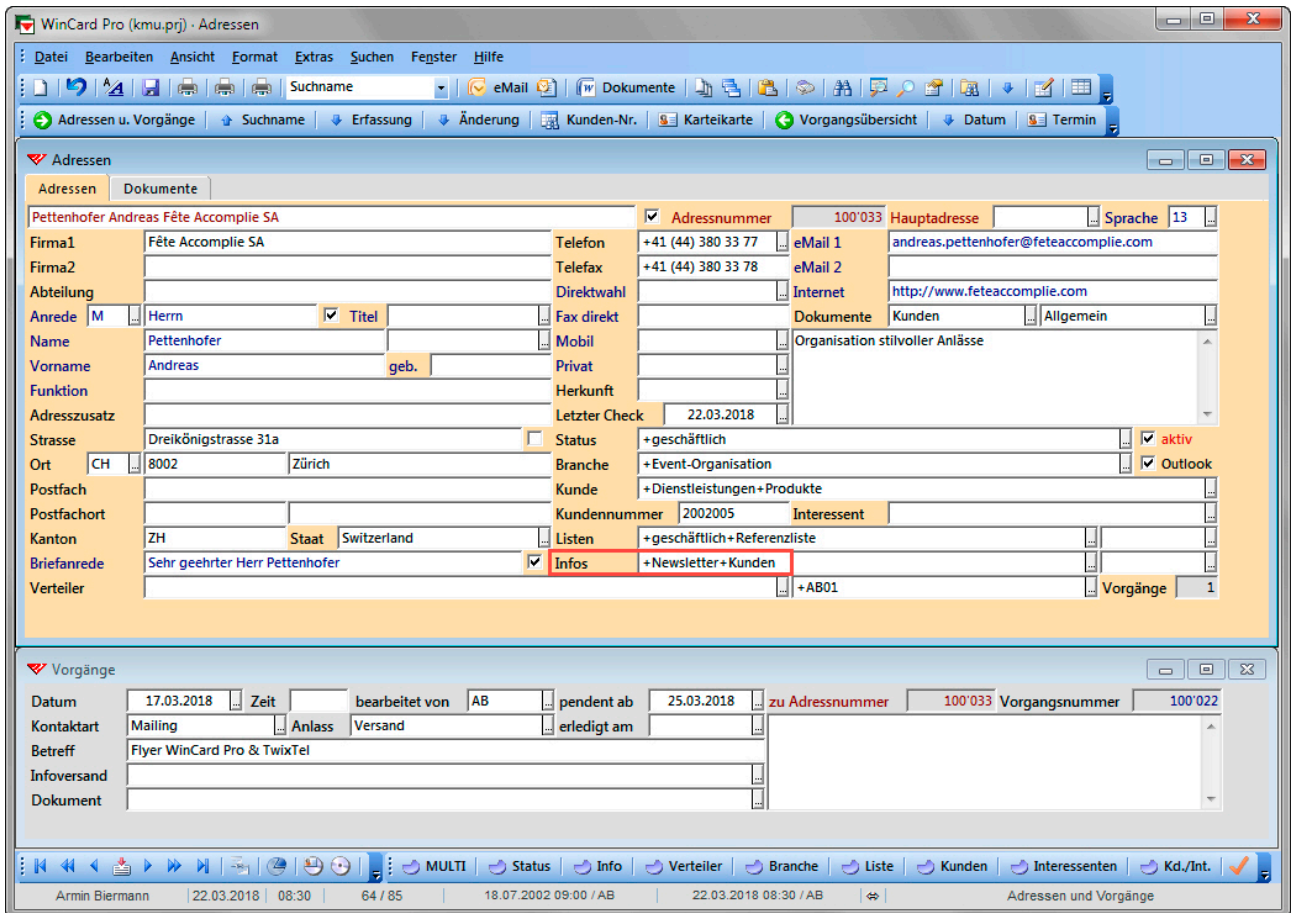
eMail: info@biermann.ch

Absenden

Die Anmeldung kann über ein formloses eMail erfolgen, oder über ein Kontaktformular im Internet. Ob die Daten einer Online-Anmeldung direkt per eMail zu Ihnen gelangen oder zunächst in einer Internet-Datenbank zwischengespeichert und nur periodisch in Ihre *Business-Lösung* importiert werden, ist eine Frage der Kosten, hängt aber entscheidend vom Volumen der eingehenden Anmeldungen ab. Am Anfang reicht eine eMail-Lösung meistens aus. Unabhängig von der Anmeldeprozedur muss in jedem Fall sichergestellt sein, dass eine Abmeldung ebensoeinfach möglich ist. Nachfolgend gehen wir davon aus, dass die Personen, die sich für den Newsletter anmelden, manuell erfasst werden, sofern dies noch nicht geschehen ist. Dabei gilt: je vollständiger die Adressangaben sind, desto geringer ist die Chance, dass Sie den Kontakt zu einer Person wieder verlieren, nur weil diese die eMail-Adresse gewechselt hat, ohne Sie zu informieren.

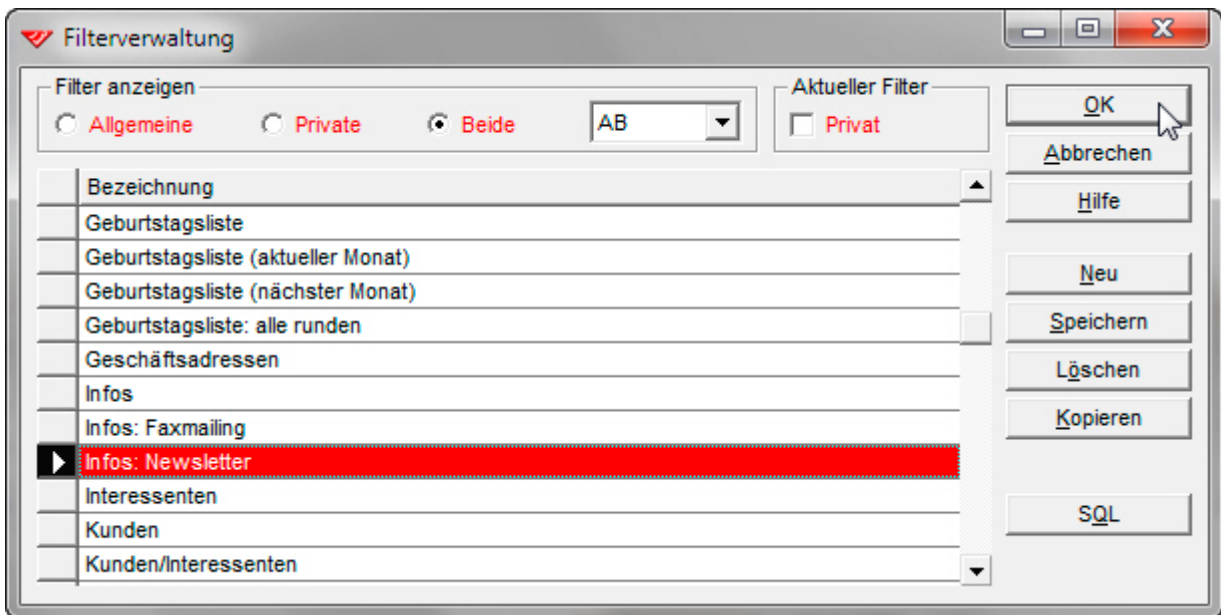
Adressenverwaltung

Mit allen unseren *Business*-Lösungen können komfortabel persönlich adressierte eMails und eMailings erstellt und versandt werden, auch mit unserer *KMU*-Lösung für kleine und mittlere Unternehmen, die an anderer Stelle dokumentiert ist. Wir beschränken unsere Darstellung daher auf die Funktionalität, die im Kontext von eMailings relevant ist...

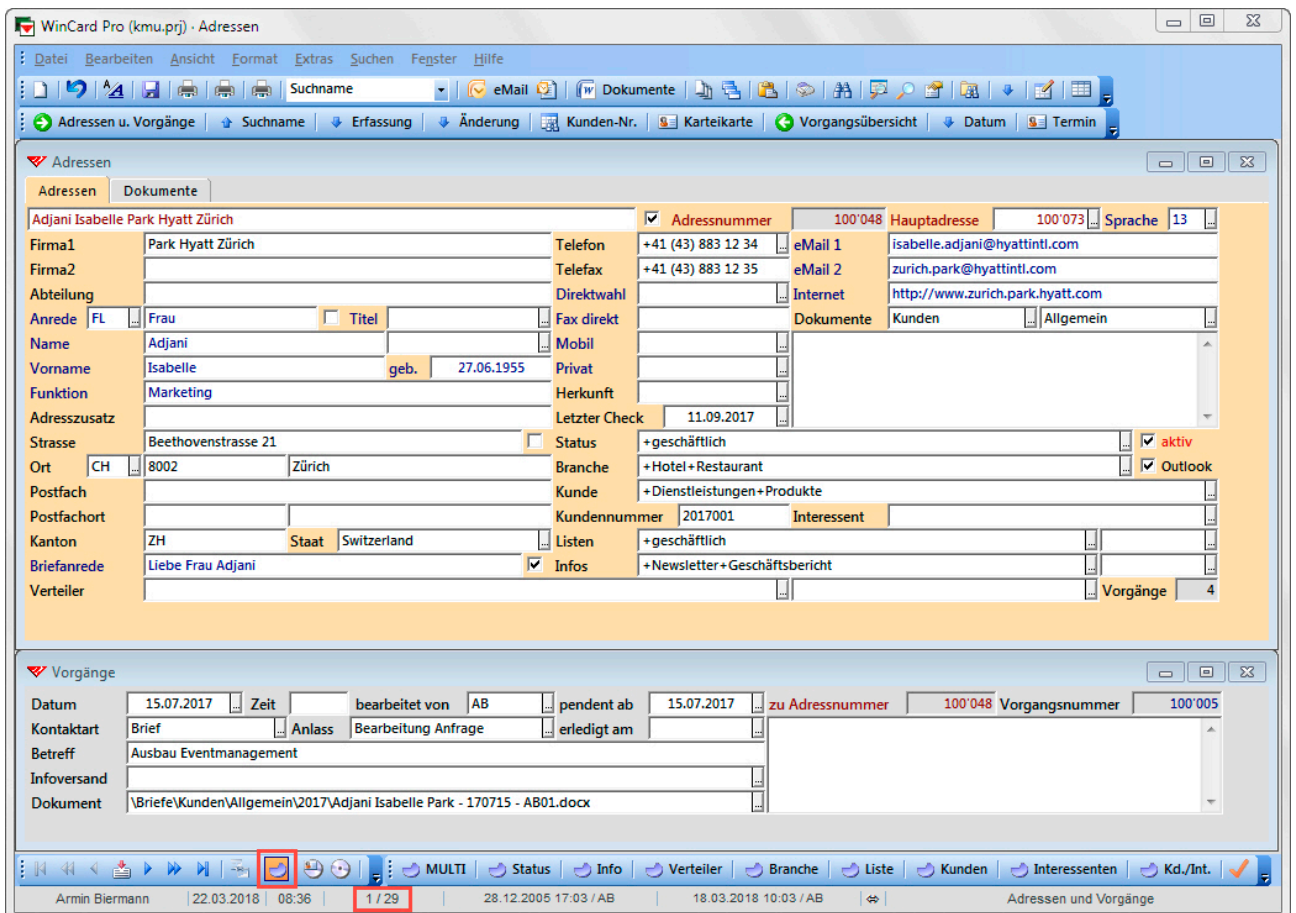


Die Daten der Newsletter-Abonnenten erfassen Sie in der **Maske 'Adressen'**. Schweizer Adressen können Sie samt Internet- und eMail-Adresse aus dem digitalen Telefonbuch *TwixTel* übernehmen, sofern sie nach der Aufhebung der Eintragungspflicht dort noch enthalten sind. Aber selbst bei manueller Erfassung nehmen Automatismen Ihnen einen Grossteil der Arbeit ab. Für die Qualifizierung der Adressen stehen mehrere Felder zur Verfügung, welche mit Auswahldatenbanken verbunden sind. Im **Feld 'Infos'** können Sie das **Stichwort 'Newsletter'** zuweisen und die Adresse so in den Verteiler für eMailings aufnehmen. Stichwörter für weitere Gruppen und Massnahmen können jederzeit erfasst und zugewiesen werden. Die Adressaten eines Newsletters sollten allerdings nicht nur das betreffende Stichwort erhalten, sondern auch eine eMail-Adresse aufweisen.

Für die Empfänger des Newsletters ist in der Filterverwaltung der *Business*-Lösung ein Selektionsprofil vordefiniert, das nur noch aktiviert werden muss...

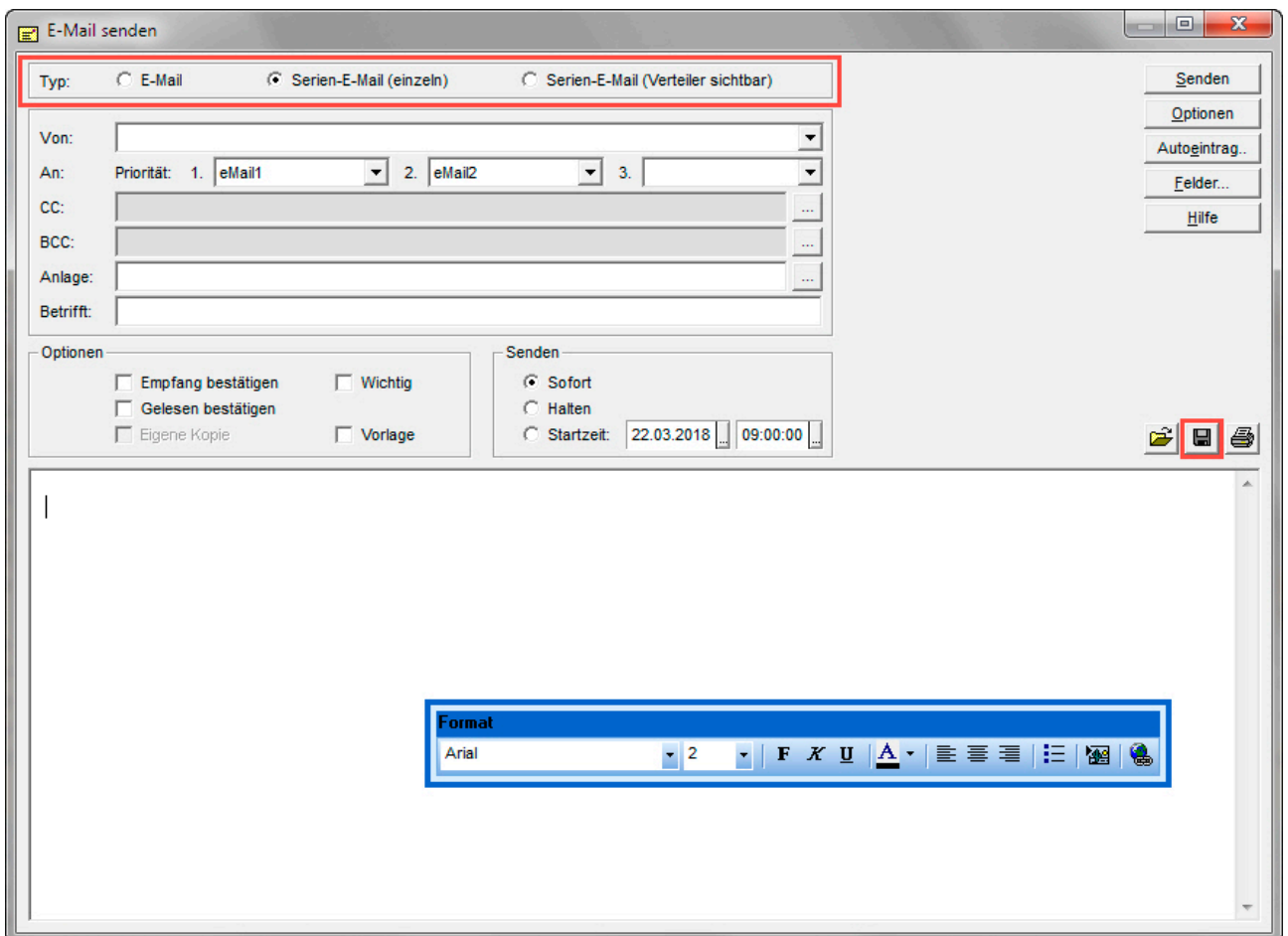


Sobald einer aktiven Adresse mit einem Eintrag in einem der eMail-Felder das **Stichwort** 'Newsletter' zugewiesen wurde, ist sie bei der nächsten Selektion automatisch dabei...



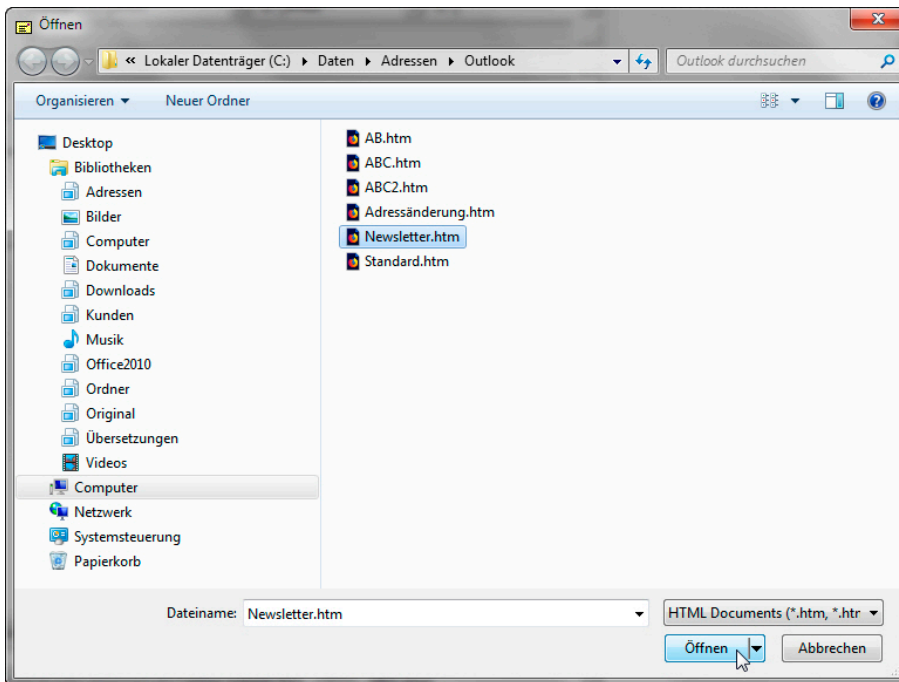
eMailings mit dem eMail-Editor

Sobald die Selektion für ein eMailing eingeschaltet ist, öffnen Sie den **eMail-Editor** der Adressverwaltung. Dort können Sie zwischen dem voreingestellten **eMail an die aktive Adresse** und zwei Typen von eMailings wählen. Beim **eMailing mit sichtbarem Verteiler** wird nur ein eMail an *Microsoft Outlook* übergeben, in dem alle Empfänger aufgeführt werden. Dann scheidet aber die Möglichkeit der persönlichen Adressierung, etwa durch Verwendung der Briefanrede, aus. Deshalb empfehlen wir die Option **eMailing (einzeln)**, bei der für jeden Empfänger ein separates, persönlich adressierbares eMail erstellt und an das eMail-Programm übergeben wird. Für **einzelne eMails** gibt es inzwischen eine zweite, besser geeignete Funktion, auf die wir anschliessend eingehen werden...

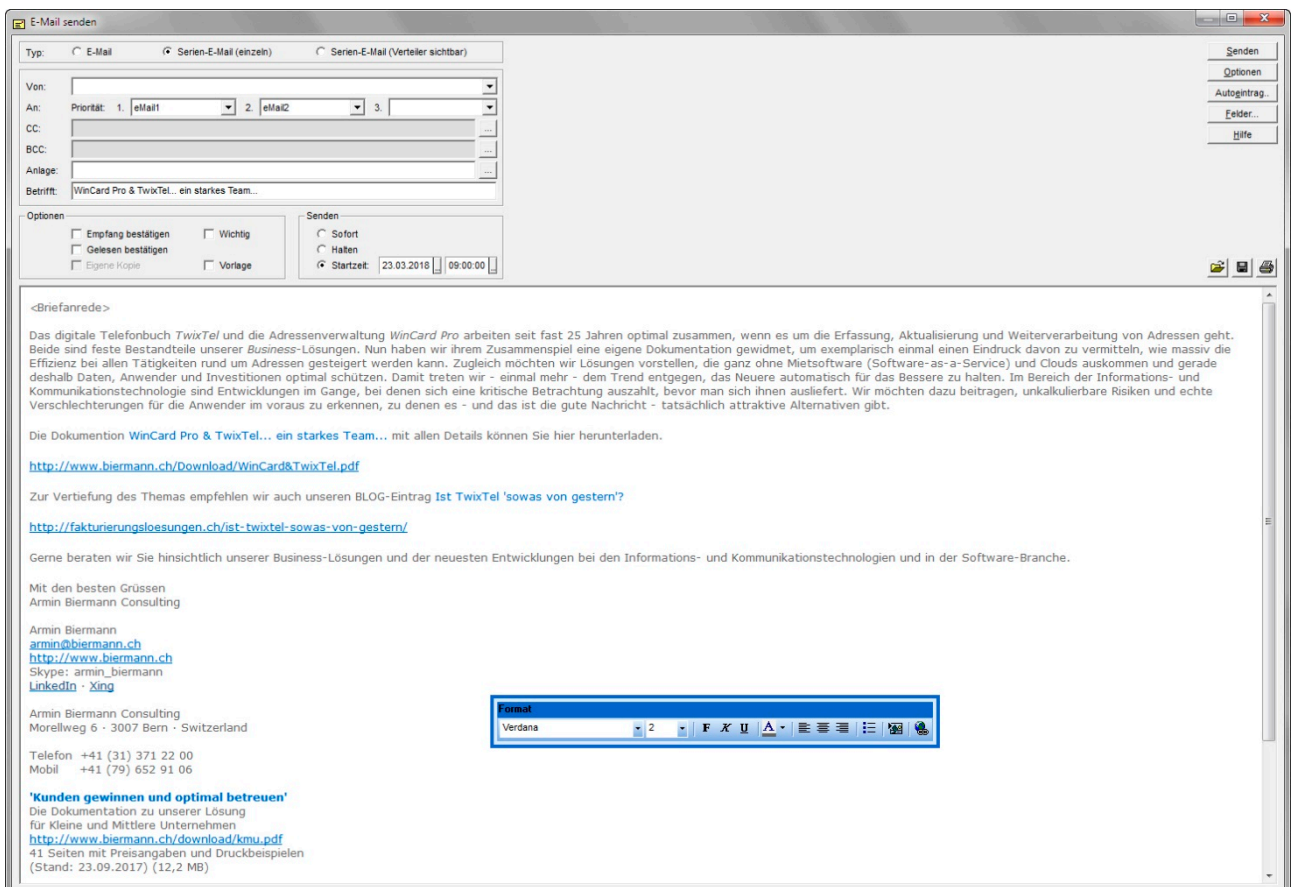


Der Text des eMailings kann direkt im Editor erfasst und gestaltet werden. Sobald Sie den Textbereich aktivieren, wird eine frei positionierbare Symbolleiste eingeblendet, mit der Sie nicht nur den Text formatieren, sondern auch Bilder und Links einfügen können. Das Ergebnis kann – und sollte – abgespeichert werden, um es wiederverwenden zu können. Alternativ kann der Text auch mit einem professionellen Programm erstellt und als HTML-Datei im Editor geöffnet werden...

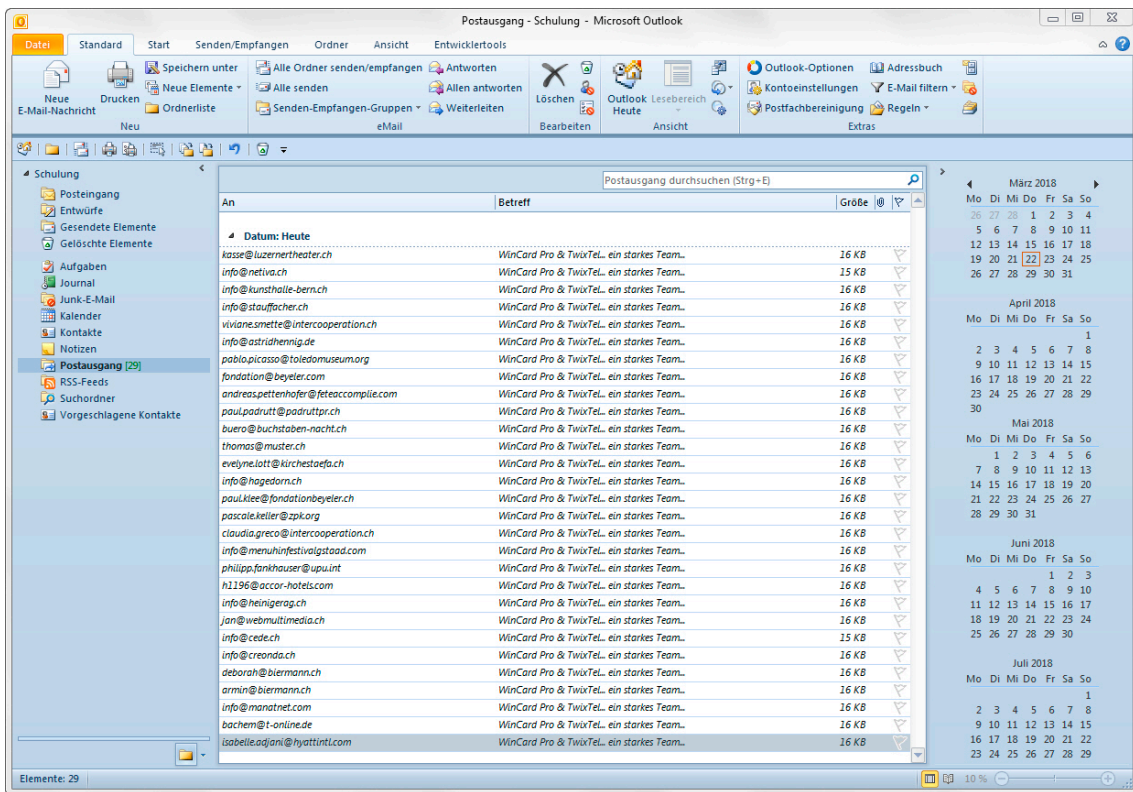
Alle Vorlagen für eMailings werden am besten im selben Ordner bereitgestellt...



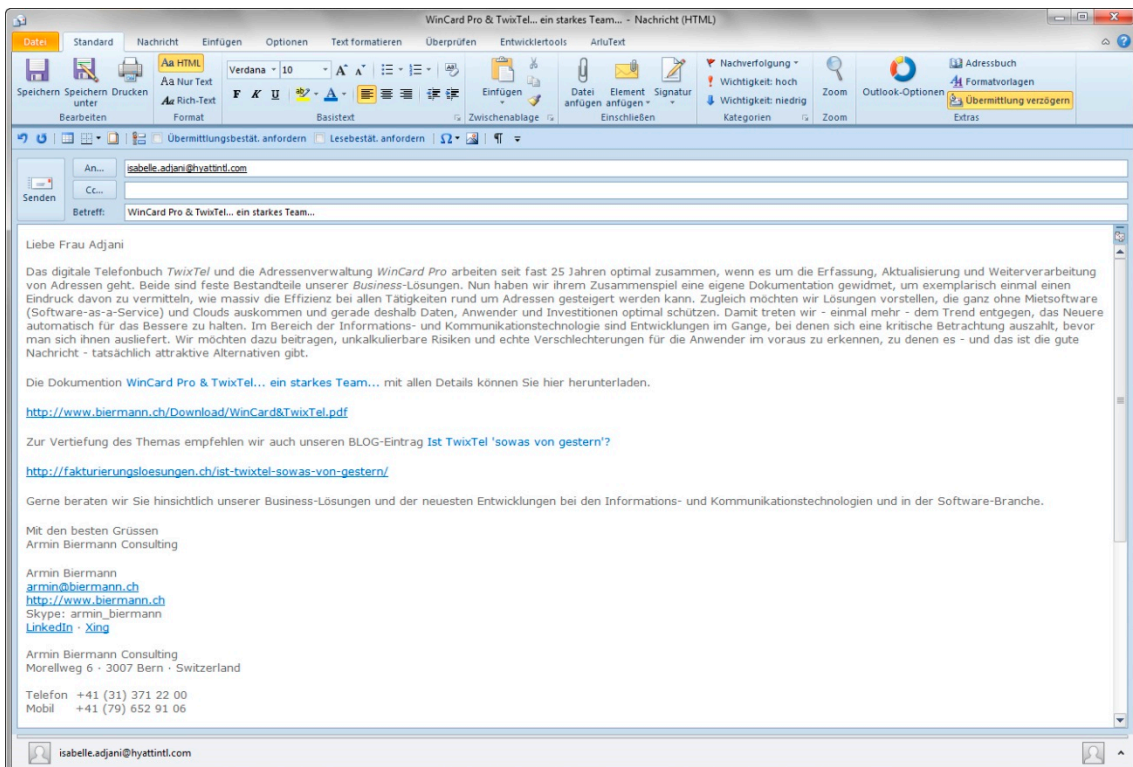
Für eMailings sollte die **Versandart 'Startzeit'** verwendet und die Versandzeit zugleich vordatiert werden, um die Übermittlung zu verzögern...



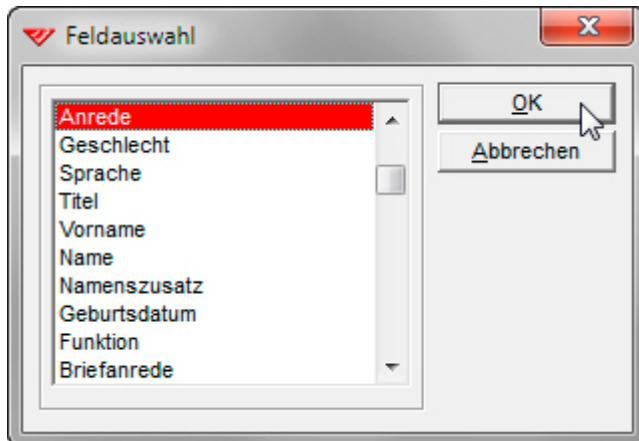
So gelangen die eMails zunächst komplett in den Postausgang von *Microsoft Outlook*, können dort aber vor dem Versand noch geöffnet und individuell ergänzt werden...



Die Variable wird durch die bei den Adressen hinterlegte Briefanrede ersetzt...

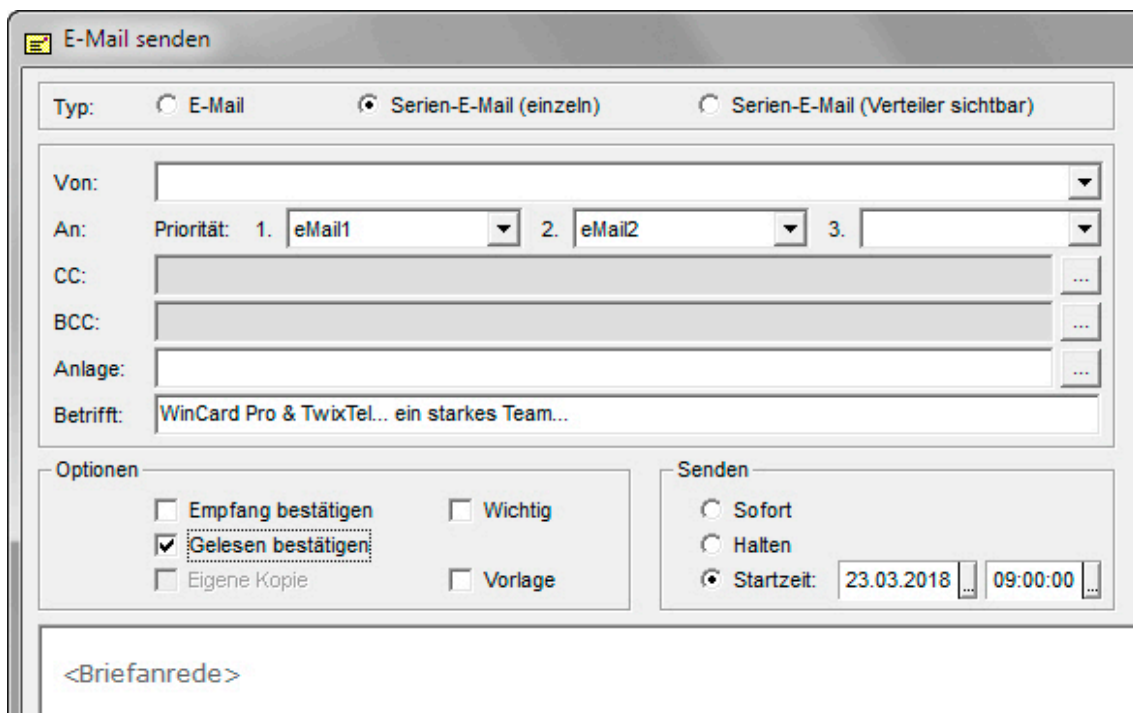


Grundsätzlich können die Inhalte aller Felder der **Hauptdatenbank 'Adressen'** sowie die Absenderdaten aus der Benutzerverwaltung über Variablen in den Text eines eMailings eingefügt werden, wie Sie es bereits von den *Word für Windows*-Serienbriefen kennen...

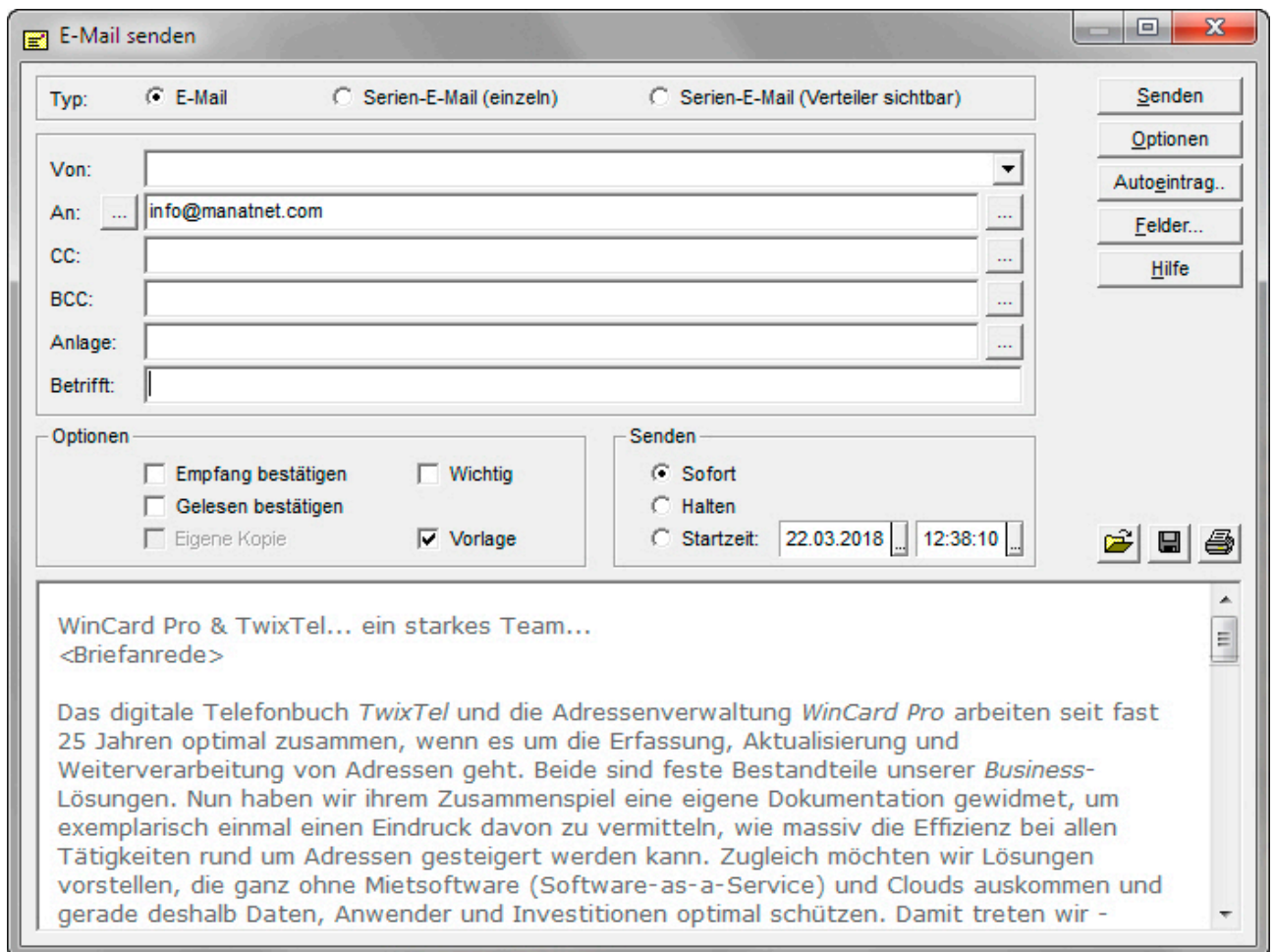


Mit unseren *Business*-Lösungen können Sie Ihre Adressen nicht nur einfacher erfassen, pflegen und in die Gruppen für Ihre Versände aufnehmen als in *Microsoft Outlook* selbst. *Microsoft Outlook* kann gar keine eMailings erstellen, bei denen jeder Empfänger ein eMail erhält, das mit Variablen so individuell gestaltet wurde, dass es gar nicht mehr als Teil eines Massenversandes erkennbar ist – und entsprechend interessiert gelesen wird.

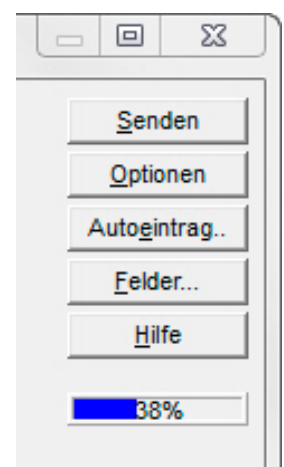
Im eMail-Editor stehen Ihnen weitere Optionen zur Verfügung. So können Sie – etwa – eine Lesebestätigung anfordern und Ihre Nachricht als wichtig kennzeichnen...



Wenn Sie den letzten Newsletter beim Öffnen des Editors automatisch laden lassen möchten, können Sie das **Kontrollkästchen 'Vorlage'** aktivieren. Daraufhin werden Sie aufgefordert, die gewünschte Vorlagedatei auszuwählen, die anschliessend immer im Editor erscheint, wenn dieser aufgerufen wird...



Da in den Vorlagen immer nur der Textbereich gespeichert wird, geben Sie den Betreff am besten am Anfang des Textbereichs ein, um ihn erst bei einem konkreten Versand in das Feld 'Betrifft:' zu verschieben. Auf Anhänge sollten Sie – wie bereits erwähnt – nach Möglichkeit verzichten, ebenfalls auf die Versandoptionen 'Sofort' und 'Halten'. Der Fortschritt der Übergabe der eMails an *Microsoft Outlook* wird Ihnen im Editor angezeigt. Anschliessend wird allen Empfängern ein Vorgang zugewiesen, der den Versand festhält. Zur Erfassung der variablen Daten des Vorgangs erscheint ein Dialogfenster, dessen Felder Sie ausfüllen, bevor Sie die Erstellung der Vorgänge per Click auf einleiten...



Dort geben Sie auch das Datum und die Uhrzeit ein, die Sie als Startzeit gewählt hatten...

The screenshot shows a dialog box titled 'eMailings eMail-Editor'. It has a title bar with a close button (X). The main area is titled 'Zu ergänzende Feldinformationen' and contains several input fields: 'Datum' with the value '23.03.2018', 'Zeit' with '08:00', 'Anlass' with a dropdown menu showing 'Info', 'PendentAb' (empty), and 'Erledigt' with '23.03.2018'. To the right of these fields are two buttons: 'OK' and 'Abbrechen'.

Der Vorgang, bei dem der eMail-Text im Bemerkungsfeld erscheint, wird Teil der Historie der Adressen und liefert zugleich die Kriterien, nach denen alle Empfänger nachträglich noch einmal selektiert werden können...

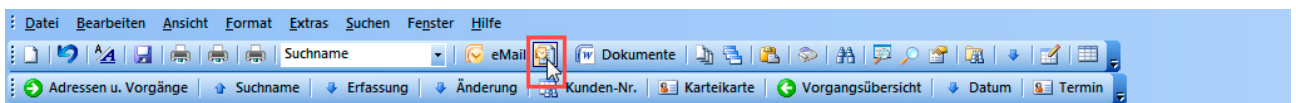
The screenshot shows the 'WinCard Pro (kmu.prj) - Vorgänge' window. The top part shows the contact data for 'Biermann Deborah Maristela Übersetzungen'. The bottom part shows a list of actions (Vorgänge) performed on the contact.

Adressen		Vorgänge	
Firma1	Übersetzungen	Datum	23.03.2018
Firma2		Zeit	09:00
Abteilung		bearbeitet von	AB
Anrede	Frau	pendent ab	
Name	Biermann	zu Adressnummer	100'066
Vorname	Deborah Maristela	Vorgangsnummer	100'030
Funktion		Kontaktart	eMailing
Adresszusatz	Übersetzungen	Betreff	WinCard Pro & TwixTel... ein starkes Team...
Strasse	Morellweg 6	Infoversand	
Ort	3007 Bern	Dokument	
Postfach			
Postfachort			
Kanton	BE		
Briefanrede	Liebe Frau Biermann		
Verteiler			

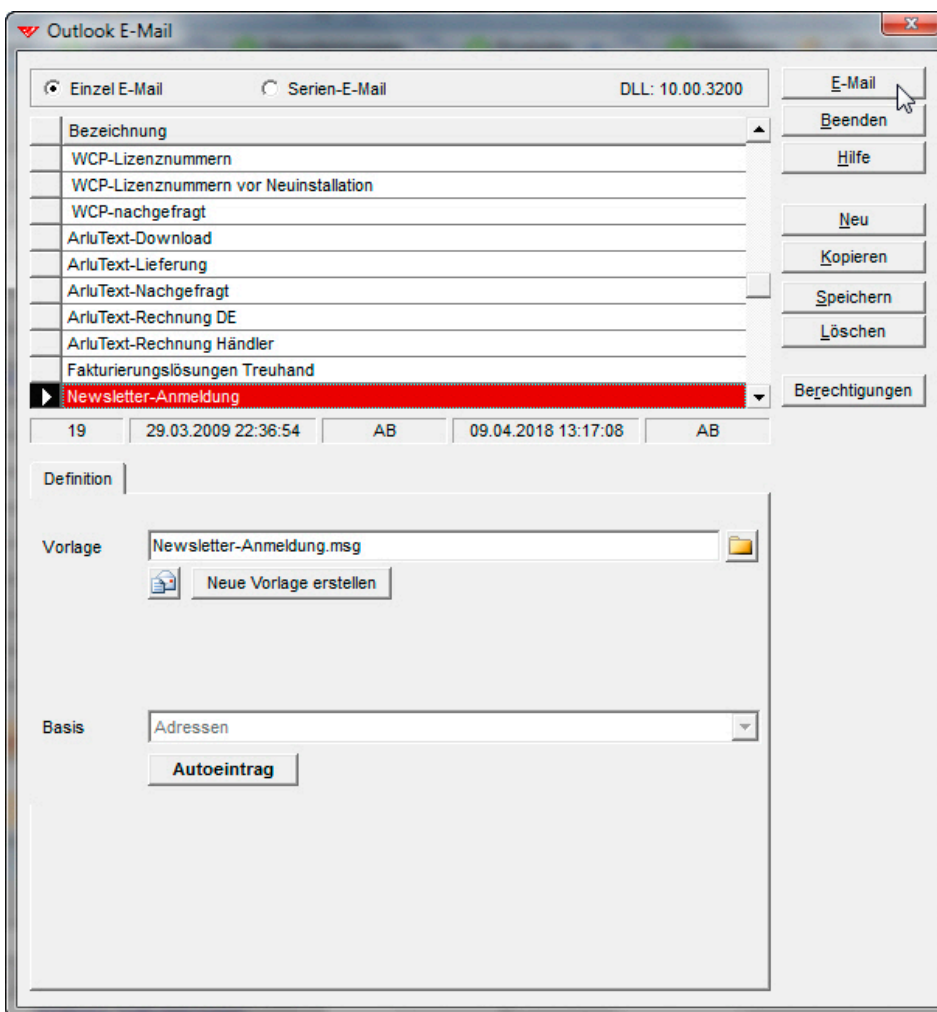
Sollen die eMailings nachbearbeitet werden, lassen Sie kein Erledigt-Datum zuweisen. Über ein Datum im Feld 'Pendent ab' können Sie steuern, ab wann die Vorgänge des eMailings in der Pendenzenliste erscheinen sollen...

eMails & eMailings mit Outlook Mail

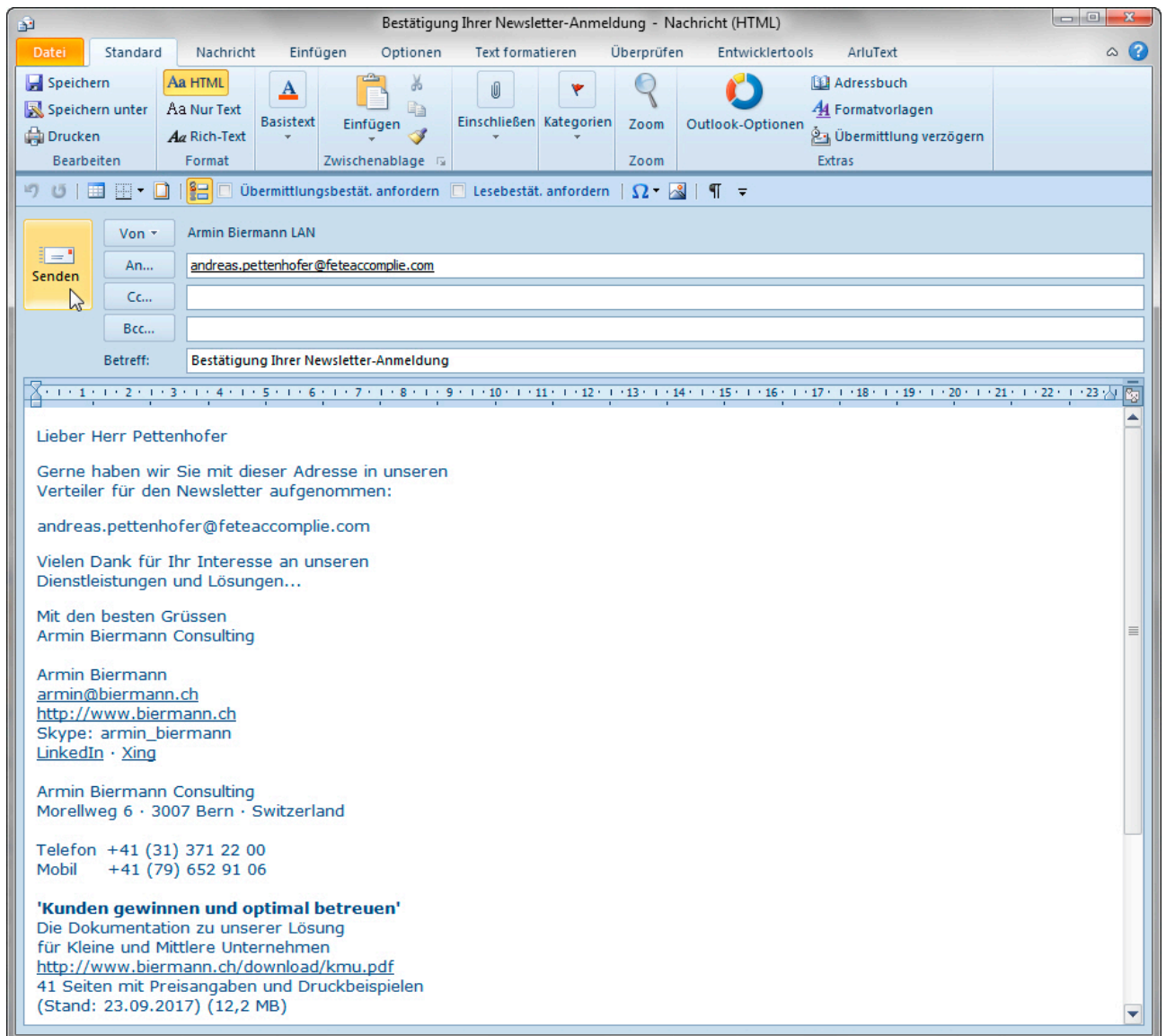
Bei der neueren der beiden eMail-Funktionen von *WinCard Pro* werden die eMails direkt in *Microsoft Outlook* erstellt, auch die dabei verwendeten Vorlagen. Darin können neben dem eMail-Text samt Signatur auch ein Betreff und Anhänge hinterlegt werden. Daher eignet sich die Funktion besonders gut für standardisierte eMails an einzelne Personen. Die Anzahl der Vorlagen ist unbegrenzt, und selbstverständlich können darin ebenfalls Variablen für die Empfänger- und die Absender-Daten verwendet bzw. eine Verzögerung der Übermittlung oder eine Wichtigkeitsstufe definiert werden...



Per Click auf ein Tastenfeld werden die Vorlagen angezeigt. Da diese zunächst individuell aufgebaut werden müssen, nehmen wir ein Beispiel aus unserer eigenen Praxis...



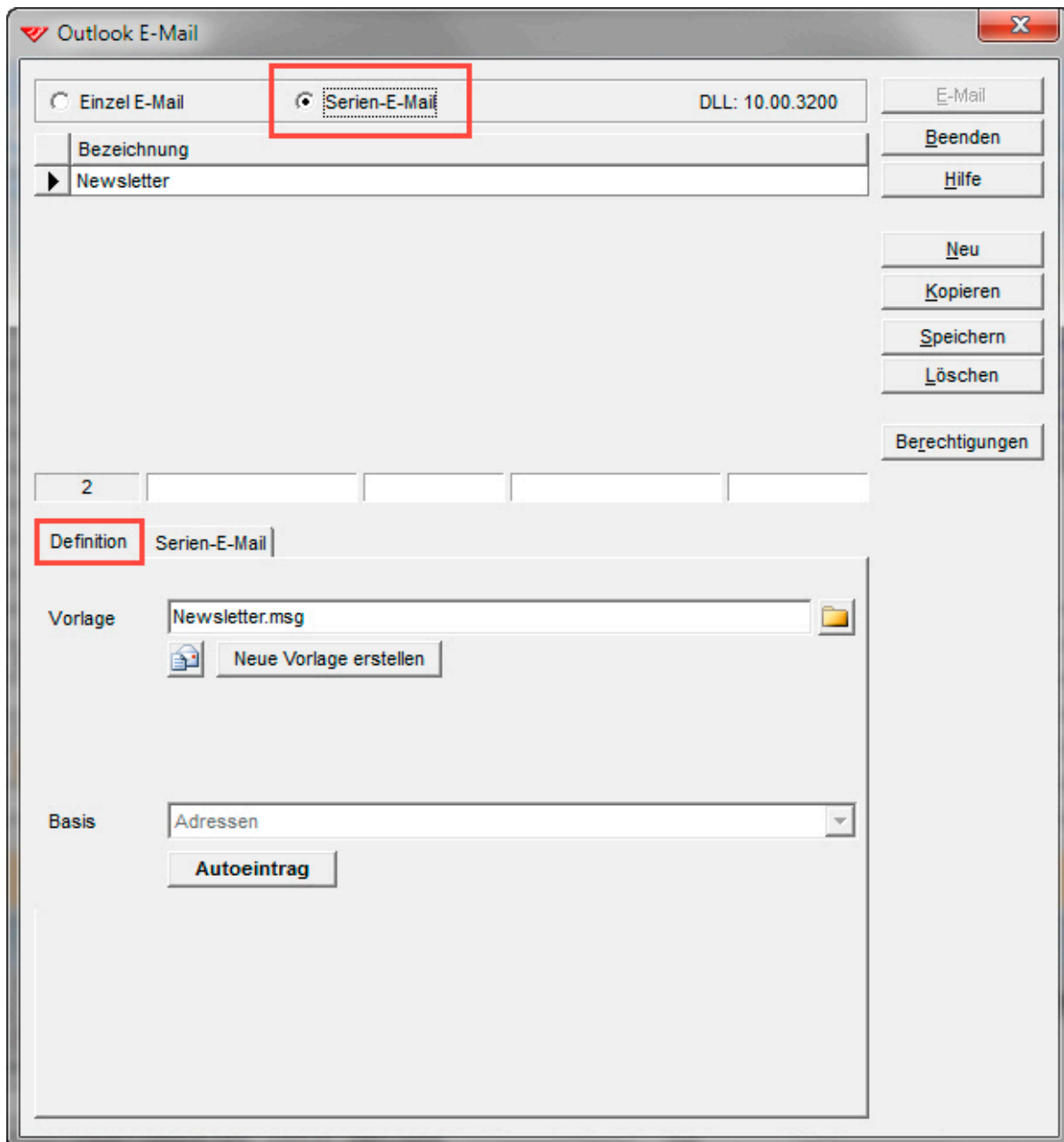
Nach der *Newsletter*-Anmeldung und der Aufnahme der Adresse in die Datenbank kann mit wenigen Clicks ein Bestätigungsmail versandt werden...



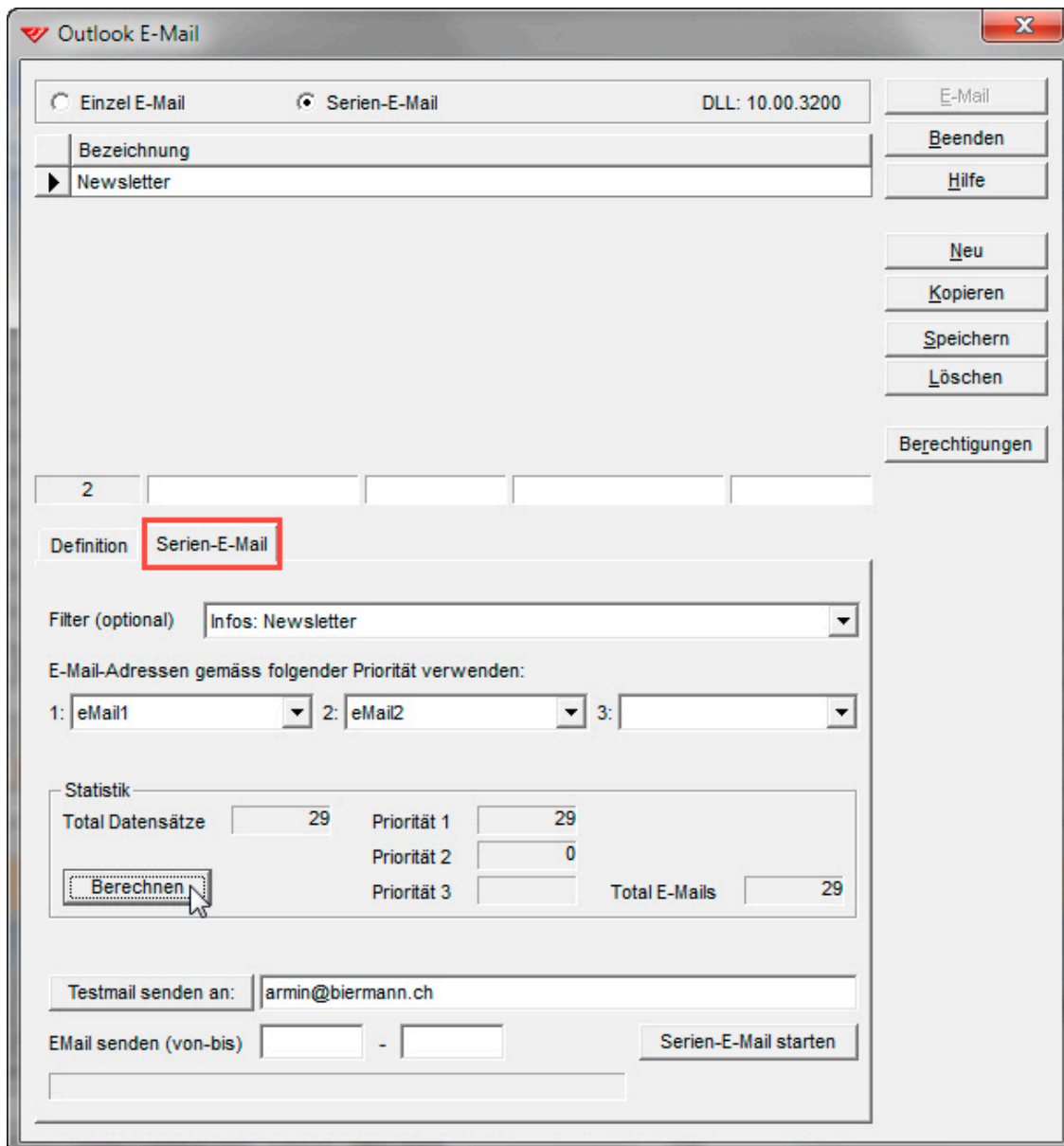
Dieses eMail wurde komplett automatisch erstellt und muss nur noch versandt werden. Im Einzelfall können zuvor noch individuelle Ergänzungen vorgenommen werden.

Die Absenderangaben in der Signatur können auch hier aus der Benutzerverwaltung der Adressenverwaltung übernommen werden. So wird nur eine Vorlage für alle Mitarbeiter benötigt. Änderungen werden dann in der Benutzerverwaltung erfasst und wirken sich sofort auf alle Vorlagen aus... Effizienter geht's nicht. Und in der Vorgangsdatenbank wird nach erfolgtem Versand ein Vorgang an die Adresse gehängt, wie wir es zuvor schon gesehen hatten.

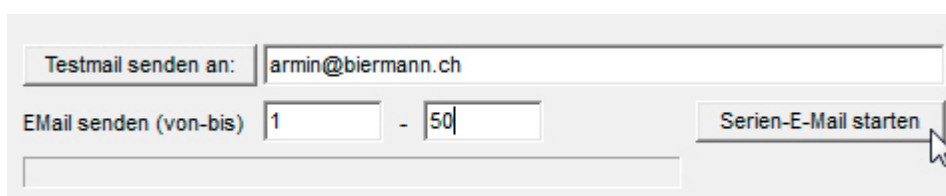
Bis hierher sollte schon deutlich geworden sein, dass sich unsere *Business*-Lösungen im Verbund mit *Microsoft Outlook* ganz hervorragend zur Erstellung standardisierter eMails an Einzelpersonen eignen und dabei weit mehr Möglichkeiten bieten als die Bordmittel von *Microsoft Outlook* selbst (Signaturen). Aber auch beim Versand von eMailings geht die Funktion *Outlook Mail* weiter als der *eMail-Editor*...



Der Aufruf erfolgt wie bei den Einzel-eMails, der Wechsel erfolgt per Click auf die zweite Option oben im Dialogfenster. Für die Einstellungen gibt es die Register 'Definition' und 'Serien-eMail'. Wie bei den Einzel-eMails kann eine Vorlage, erstellt, zugewiesen und vor dem nächsten Versand aktualisiert werden. Der Versand selbst wird dann über das zweite Register gesteuert...



Dort kann optional fest ein Filter zugewiesen werden, ansonsten wird die gerade aktive Selektion verwendet. Per Click kann man sich die Anzahl der eMails berechnen oder ein Testmail an die eigene Adresse schicken lassen. Der eigentliche Versand des eMailings wird über das Tastenfeld unten rechts im Dialogfenster gestartet...



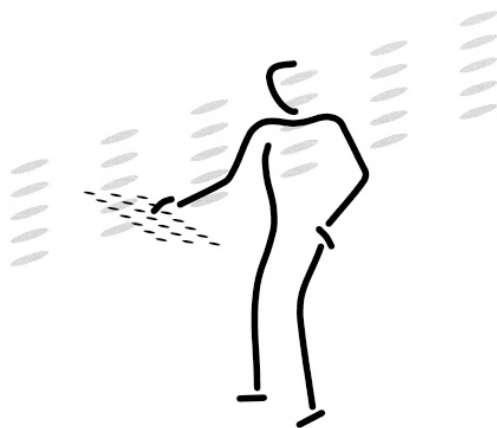
Schliesslich kann der Versand an grössere Empfängergruppen 'portioniert' werden, um zu verhindern, dass die Absender-Adresse in einen Spamfilter gerät.

eMailings and more...

Spezialprogramme können den Versand von eMailings zwar automatisch stückeln, um die Spam-Problematik zu umgehen, doch das ist es dann auch schon. Unsere Lösungen auf Grundlage der Adressverwaltungssoftware *WinCard Pro* beherrschen den Versand von eMailings ebenfalls, dienen darüber hinaus aber auch als zentrale Adressen-, Vorgangs- und Dokumentenverwaltung. So einfach und schnell wie eMailings, darauf hatten wir eingangs hingewiesen, werden etwa *Word für Windows*-Dokumente (Briefe, Kurzbriefe, Serienbriefe) erstellt, automatisch gespeichert und als Vorgänge archiviert. Sie ergänzen grundsätzlich nur noch Betreff und Briefftext, alles andere – bis hin zu den individuellen Absenderangaben – wird vollautomatisch in neue Dokumente eingefügt.

In unseren Lösungen lassen sich die Daten von Interessenten, Kunden oder Mitgliedern dezentral erfassen und pflegen, sie werden aber zentral verwaltet. Auf diese Weise steht jede Änderung sofort allen Mitarbeitern zur Verfügung. Leider sieht die Realität in vielen Unternehmen noch anders aus. Dieselben Daten werden immer noch mehrfach erfasst und geführt. Sie befinden sich auf den SIM-Karten von Telefonen & Smartphones, in den persönlichen Outlook-Kontakten der Mitarbeiter, in Excel-Tabellen, in Steuerdateien für *Word für Windows*-Serienbriefe oder in sonstigen Datenbanken auf den verschiedenen Ebenen der Unternehmen. Zugang zu ihnen besteht nur über einzelne Mitarbeiter, sofern diese nicht gerade durch Krankheit oder Urlaub abwesend sind. Geht ein Mitarbeiter, gehen die privat gehaltenen Daten meistens mit, als wären sie Privateigentum. Betroffen sind häufig nicht nur die blossen Adressdaten, sondern auch alle anderen Informationen über die Interessenten, Kunden oder Mitglieder. Sie sind über das ganze Unternehmen verstreut, und niemand hat den Überblick, auch weil zu vielen Informationen kein – oder kein direkter – Zugang besteht. Dabei wird die Auskunftsbereitschaft nach innen wie nach aussen immer wichtiger, um die Interessenten, Kunden oder Mitglieder individuell betreuen zu können. Wegen des hohen Aufwandes für die Kundengewinnung in engen Märkten hat sich inzwischen die Einsicht durchgesetzt, dass nur über langfristige stabile Kundenbeziehungen – und das bedeutet: über eine optimale individuelle Betreuung – in der Zukunft ein positives Verhältnis von Aufwand und Ertrag zu erzielen ist.

eMailings eignen sich ideal für eine enge Kundenbetreuung, können aber immer nur eine von vielen Massnahmen zur Umsetzung einer Unternehmensphilosophie sein, die den Kunden in den Mittelpunkt sämtlicher Aktivitäten aller Mitarbeiter stellt. Eine derartige strategische Ausrichtung, für die sich der Begriff '**Customer Relationship Management**' durchgesetzt hat, wird über viele Einzelschritte realisiert. Der Aufbau eines zentralen Kundeninformationssystems ist nur einer unter anderen, allerdings ein ganz wichtiger...



Armin Biermann
Consulting
Morellweg 6
3007 Bern
Switzerland

Telefon
+41 (31) 371 22 00

Mobil
+41 (79) 652 91 06

eMail
info@biermann.ch

Internet
www.biermann.ch