

Inxmail Professional for Microsoft Dynamics 2011

Anwenderhandbuch



Version MSCRM-A-DE-13-2

© 2013 Inxmail GmbH, Wentzingerstr. 17, 79106 Freiburg
Tel.: +49 761 296979-9 | Fax: +49 761 296979-9
info@inxmail.de | www.inxmail.de

Das vorliegende Werk ist in all seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht der Übersetzung, des Vortrags, der Reproduktion, der Vervielfältigung auf fotomechanischem oder anderen Wegen und der Speicherung in elektronischen Wegen.

Die in diesem Werk wiedergegebenen Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. können auch ohne besondere Kennzeichnung Marken sein und als solche den gesetzlichen Bestimmungen unterliegen.

Release

Dieses Dokument bezieht sich auf folgende Releases bzw. Versionen:

- Inxmail Professional 4.3
- Microsoft Dynamics CRM 2011

Version der Integration: 1.0.8.0

Zielgruppe

Dieses Dokument wendet sich an Anwender, die Inxmail Professional als Integrationslösung für Microsoft Dynamics CRM 2011 einsetzen.

Weitere Informationen und Dokumente

Eine umfassende Beschreibung der Funktionalitäten von Inxmail Professional finden Sie im Anwenderhandbuch bzw. in der Online-Hilfe. Das Anwenderhandbuch wird als Dokument im PDF-Format mit Inxmail Professional ausgeliefert. Es kann aber auch jederzeit in der *Inxmail Community* <http://community.inxmail.de/wdefault/wlogin/index.php> heruntergeladen werden.

In der Inxmail Community finden Sie auch weitere Dokumente für Anwender von Inxmail Professional, wie beispielsweise How-to's und auch Dokumente für Administratoren wie beispielsweise Installationshandbücher.

Typografische Konventionen

Formatierung	Verwendung
<i>Benutzeroberfläche</i>	<i>Wörter, die auf diese Weise formatiert sind, beziehen sich auf Elemente der Benutzeroberfläche von Inxmail Professional</i>
Code	Textteile, die auf diese Weise formatiert sind, stellen Programmcode dar.

Inhaltsverzeichnis

1	Inxmail Professional for Microsoft Dynamics CRM	1
2	Kampagnenaktivität	2
2.1	Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität	2
2.2	Zielmarketinglisten	4
2.3	Übertragen der Empfänger	4
3	Mailing	5
3.1	Mailingliste und Empfänger	5
3.2	Erstellen eines neuen Mailings	7
3.3	Versenden des Mailings	10
4	Rückübertragung: Reaktionen und Berichte	11
4.1	E-Mail-Aktivitäten	12
4.2	Bounces	13
4.3	Abmeldungen	13
4.4	Kampagnenreaktionen	13
4.5	Inxmail Professional Bericht	15
4.6	Neue Leads	16
5	Fehlerbehandlung	17
6	Index	18

1 Inxmail Professional for Microsoft Dynamics CRM

Mit der Schnittstelle Inxmail Professional for Microsoft Dynamics CRM 2011 erweitern Sie die Funktionen von Microsoft Dynamics CRM 2011 um die Fähigkeit, professionelle E-Mail-Marketing-Kampagnen zu realisieren.

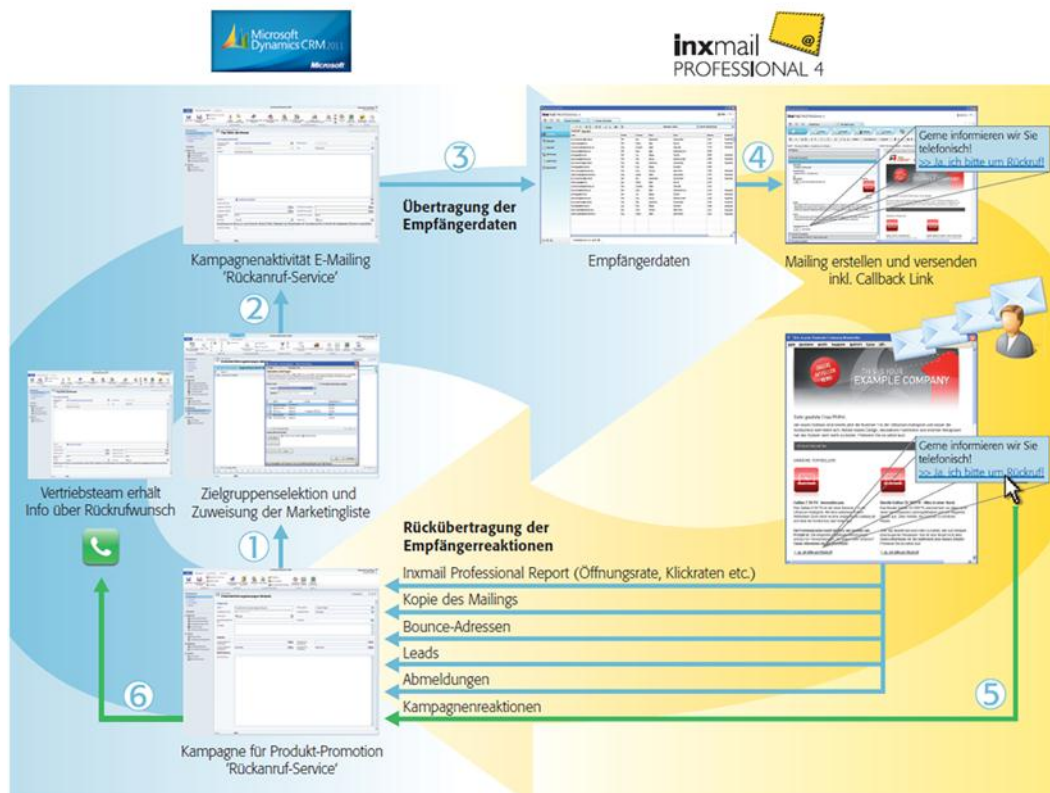


Abb. 1: Inxmail Professional for Microsoft Dynamics 2011

Ihre Kampagnenaktivität legen Sie wie gewohnt in Microsoft Dynamics CRM 2011 an. Dabei füllen Sie zusätzlich entsprechende Inxmail Professional-Felder aus. Anschließend starten Sie die Übertragung der Empfänger (d.h. die Übertragung Ihrer Kontakte und Leads) nach Inxmail Professional.

Die Kampagnenaktivität wird als Mailingliste in Inxmail Professional angelegt. Die Empfängerdaten finden Sie in der Empfängerliste dieser Mailingliste.

In Inxmail Professional erstellen Sie Ihr Mailing (Newsletter) und versenden dieses an die Empfänger.

Sie können einstellen, dass nach dem Mailingversand Folgendes automatisch nach Microsoft Dynamics CRM 2011 zurück übertragen wird:

- Für jeden Empfänger, der das Mailing erhalten hat, wird eine entsprechende E-Mail-Aktivität in Microsoft Dynamics CRM 2011 angelegt. Diese kann neben dem Betreff des Mailings auch das versendete (unpersonalisierte) Mailing enthalten.
- Für jeden Empfänger werden die Empfängerreaktionen auf das Mailing in Microsoft Dynamics CRM 2011 gespeichert (z.B. seine Klick- und Öffnungsrate, seine Bounce-Adresse oder seine Abmeldung)


Außerdem können Sie direkt in Microsoft Dynamics CRM 2011 einen Bericht zu den wichtigsten Kennzahlen des versandten Mailings aufrufen.

2 Kampagnenaktivität

Um ein Mailing (Newsletter) mit Inxmail Professional versenden zu können, müssen Sie zuerst in Microsoft Dynamics CRM 2011 eine Kampagnenaktivität mit dem Kanal „Inxmail Professional“ erstellen. Dadurch wird automatisch eine Mailingliste in Inxmail Professional angelegt.

Anschließend weisen Sie dieser Kampagnenaktivität eine oder mehrere Zielmarketinglisten zu und legen dadurch fest, an welche Empfänger (d.h. Kontakte und Leads) das Mailing versendet werden soll. Die Übertragung der Empfängerdaten nach Inxmail Professional starten Sie manuell.

2.1 Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität

1. Um Ihre Kampagne zu öffnen, wählen Sie in Microsoft Dynamics CRM 2011 *Marketing > Kampagnen* und klicken Sie dann in der Liste auf Ihre Kampagne.
Die Kampagne öffnet sich in einem neuen Fenster.
2. Klicken Sie in der Kampagne unter *Verknüpft > Allgemein* auf *Kampagnenaktivitäten*. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche  *Neue Kampagnenaktivität hinzufügen*.

Ein Fenster wird angezeigt.

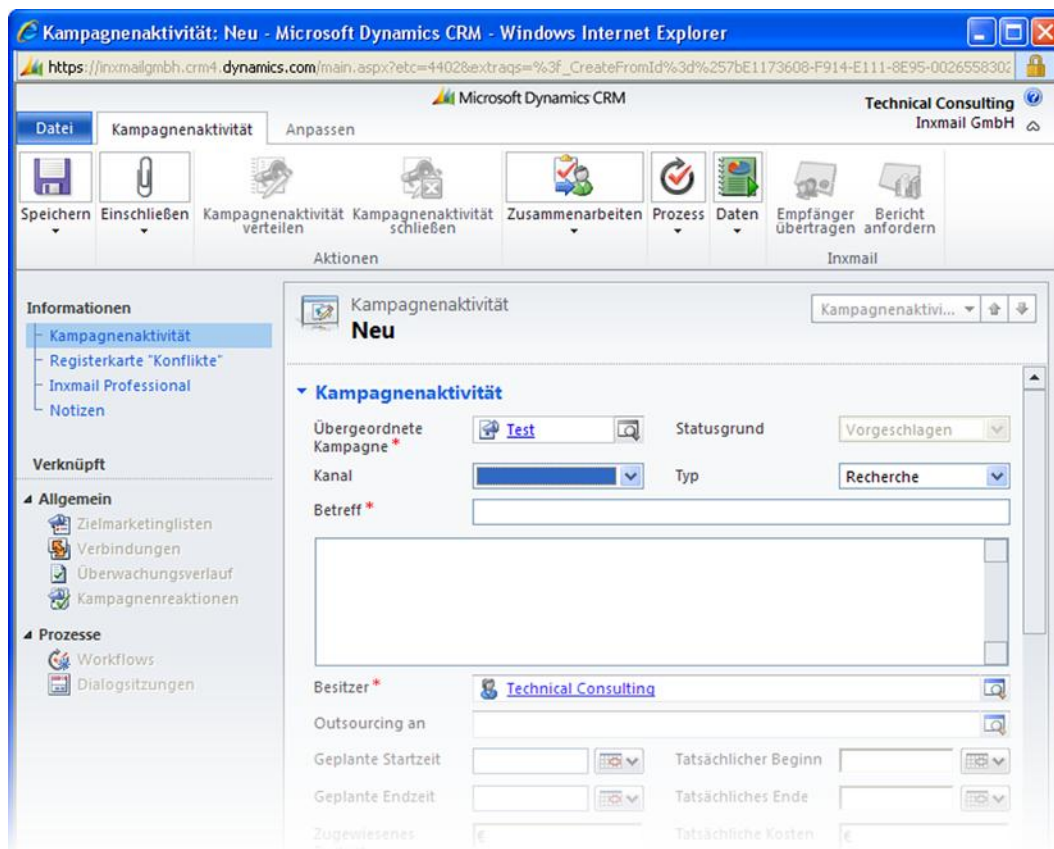


Abb. 2: Neue Kampagnenaktivität hinzufügen

3. Richten Sie im Bereich *Kampagnenaktivität* Folgendes ein:
 - a. Wählen Sie den Kanal „Inxmail Professional“.
 - b. Geben Sie im Feld *Betreff* einen aussagekräftigen Namen für die Kampagnenaktivität an.

Microsoft Dynamics CRM 2011 übernimmt den Betreff zunächst automatisch als Namen der Mailingliste.

4. Richten Sie im Bereich *Inxmail Professional* Folgendes ein:

- a. Im Feld *Name der Liste* legen Sie den Namen fest, unter dem die Mailingliste in Inxmail Professional angelegt wird. Dieser ist bereits mit dem Betreff der Kampagnenaktivität vorbefüllt. Sie können den Namen ändern.

Wenn Sie einen Namen angeben, unter dem bereits eine Mailingliste in Inxmail Professional angelegt ist, die für eine Kampagnenaktivität verwendet wird, dann korrigiert das System den von Ihnen im Feld *Name der Liste* angegebenen Mailinglistennamen.

- b. Geben Sie an, mit welcher Absender-E-Mail-Adresse das Mailing versendet werden soll.
- c. Geben Sie an, an welche E-Mail-Adresse ggf. Antworten zu dem Mailing gesendet werden.
- d. Wählen Sie über die Auswahlliste *E-Mail-Aktivität erstellen*, ob der Mailingversand als E-Mail-Aktivität in Microsoft Dynamics CRM 2011 gespeichert werden soll (siehe *E-Mail-Aktivitäten* Seite 12).

Dabei können Sie Folgendes wählen:

- *Keine*: Der Mailingversand wird nicht als E-Mail-Aktivität gespeichert.
- *Betreff*: Für jeden Empfänger, an den das Mailing versendet wurde, wird der Betreff der Kampagnenaktivität als E-Mail-Aktivität gespeichert.
- *Vollständig*: Für jeden Empfänger, an den das Mailing versendet wurde, wird der Betreff der Kampagnenaktivität als E-Mail-Aktivität gespeichert. Zusätzlich wird das versandte Mailing gespeichert. Dabei wird nur die unpersonalisierte Form des Mailings gespeichert (z.B. wird statt einer personalisierten Anrede „Sehr geehrter Leser“ gespeichert).

- e. Wählen Sie über die Auswahlliste *Kampagnenreaktionen erstellen*, wann eine Kampagnenreaktion erstellt werden soll (siehe *E-Mail-Aktivitäten* Seite 12).

Dabei können Sie Folgendes wählen:

- *Bei Klicks*: Eine Kampagnenreaktion wird erstellt, wenn der Empfänger auf einen Link im Mailing klickt.
- *Klicks und Öffnungen*: Eine Kampagnenreaktion wird erstellt, wenn der Empfänger das Mailing öffnet oder auf einen Link im Mailing klickt.

- f. Wählen Sie unter *Leads generieren*, ob Sie die Kampagnenaktivität dazu verwenden möchten, um neue Leads zu generieren, wenn sich Empfänger an der Inxmail Professional Mailingliste anmelden (siehe *Neue Leads* Seite 16).

Hinweis Wir empfehlen für die Generierung von Leads eine eigene Kampagnenaktivität zu erstellen, die ausschließlich zu diesem Zwecks verwendet wird. Die Kampagnenaktivität sollte nicht zusätzlich für den Versand eines Mailings verwendet werden.

Die Felder unter *Versandinformationen* können Sie nicht befüllen. Diese Felder werden automatisch befüllt, sobald Sie das Mailing in Inxmail Professional versandt haben (siehe *Versenden des Mailings* Seite 10). Sie sehen dann dort folgende Informationen:

- *Mailingstatus*: Dieses Feld zeigt, ob das Mailing in Inxmail Professional versandt wurde.
- *Softbounces*: Dieses Feld zeigt, ob Softbounces aufgetreten sind.
Ein Softbounce tritt auf, wenn das Mailing aufgrund eines temporären Fehlers nicht an einen Empfänger versandt werden konnte (z.B. weil der Ziel-Mailserver aufgrund eines vollen E-Mail-Postfachs beim Empfänger nicht erreicht werden konnte). Sobald der temporäre Fehler behoben ist, wird das Mailing an den Empfänger zugesandt.

- **Hardbounces:** Dieses Feld zeigt, ob Hardbounces aufgetreten sind.
Ein Hardbounce tritt auf, wenn das Mailing aufgrund eines permanenten Fehlers nicht an einen Empfänger versandt werden konnte (z.B. aufgrund einer falschen E-Mail-Adresse oder eines aufgelösten E-Mail-Kontos).
- **Unbekannte Bounces:** Dieses Feld zeigt, ob Unbekannte Bounces aufgetreten sind.
Der Kategorie „Unbekannte Bounce“ ordnet Inxmail Professional alle Bounces zu, die keiner anderen Kategorie zugeordnet werden konnten.

5. Speichern Sie Ihre Angaben.

Sie haben eine Kampagnenaktivität erstellt und eingerichtet. In Inxmail Professional wurde dadurch automatisch eine entsprechende Mailingliste angelegt.

2.2 Zielmarketinglisten

Stellen Sie sicher, dass der Kampagnenaktivität die Zielmarketinglisten zugeordnet sind, die alle Kontakte und Leads enthalten, an die das Mailing versendet werden soll.


Für Kampagnenaktivitäten mit dem Kanal „Inxmail Professional“ können Sie sowohl statische wie auch dynamische Zielmarketinglisten zuordnen.

Weitere Informationen zur Erstellung und Verwendung von Zielmarketinglisten finden Sie in der Microsoft Dynamics CRM 2011 Online-Hilfe.

2.3 Übertragen der Empfänger

Durch das Einrichten der Kampagnenaktivität wurde automatisch eine Mailingliste in Inxmail Professional angelegt. Die Mailingliste enthält bisher aber noch keine Empfängerdaten.

Übertragen Sie nun wie folgt die Kontakte und Leads, die über Zielmarketinglisten der Kampagnenaktivität zugeordnet sind, als Empfänger nach Inxmail Professional:

1. Öffnen Sie Ihre Inxmail Professional Kampagnenaktivität.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Empfänger übertragen**.

Das System ermittelt, wie viele Zielmarketinglisten mit der Kampagnenaktivität verknüpft sind und wie viele Empfänger übermittelt werden können.

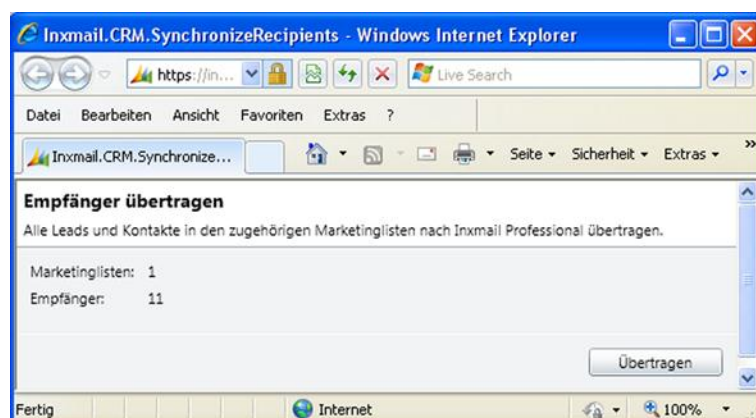


Abb. 3: Empfänger übertragen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen**.

Alle Kontakte und Leads der Zielmarketinglisten werden übertragen. Sie sind dadurch automatisch als Empfänger an der Inxmail Professional Mailingliste angemeldet.

Ändern sich Daten von bereits übertragenen Kontakten oder Leads (z.B. der Nachname oder die Adresse), dann werden die entsprechenden Empfängerdaten zeitnah und automatisch in Inxmail Professional aktualisiert.

Folgendes wird **nicht** automatisch zwischen Microsoft Dynamics CRM 2011 und Inxmail Professional abgeglichen:

- Neue Kontakte, die nach der Übertragung in Microsoft Dynamics CRM 2011 angelegt werden, werden nicht automatisch nach Inxmail Professional übertragen.
- Kontakte, die nach der Übertragung in Microsoft Dynamics CRM 2011 gelöscht werden, werden nicht automatisch in Inxmail Professional abgemeldet oder gelöscht.

Starten Sie daher die Übertragung der Empfänger kurz vor dem Mailingversand nochmals (siehe *Versenden des Mailings* Seite 10). Bereits übertragene Daten werden dadurch überschrieben.

3 Mailing

In Inxmail Professional können Sie die Mailingliste aufrufen, die über Ihre Kampagnenaktivität automatisch angelegt wurde und dort prüfen, ob alle Empfänger (d.h. Kontakte und Leads) übertragen wurden.

Erstellen Sie dann in der Mailingliste ein neues Mailing und befüllen Sie es mit Inhalten. Weisen Sie dann dem Mailing die Empfänger zu und versenden Sie es.

Wir empfehlen, in einer Mailingliste, die über eine Kampagnenaktivität angelegt wurde (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2), nie mehr als **ein** Mailing zu versenden.



Grund: Wenn Sie in einer Mailingliste z.B. zwei Mailings versenden, dann wirkt sich dies wie folgt auf die Übertragung der Empfängerreaktionen aus:

- Nach dem Versand des 1. Mailings werden wie gewünscht die Klicks und ggf. Öffnungen des 1. Mailings gezählt und in Microsoft Dynamics CRM 2011 angezeigt.
- Wird das 2. Mailing versendet, dann:
 - werden nur noch die Klicks und ggf. Öffnungen des 2. Mailings gezählt (d.h. ab diesem Zeitpunkt werden keine Klicks und Öffnungen des 1. Mailings mehr gezählt)
 - werden die Klicks und ggf. Öffnungen des 2. Mailings zu den bisher gezählten Klicks und Öffnungen des 1. Mailings addiert

Wenn Sie ein weiteres Mailing versenden möchten, dann sollten Sie eine neue Kampagnenaktivität erstellen und dadurch automatisch eine weitere Mailingliste anlegen.

3.1 Mailingliste und Empfänger

Durch das Erstellen der Inxmail Professional Kampagnenaktivität wurde automatisch eine Mailingliste in Inxmail Professional angelegt (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2). Diese Mailingliste können Sie wie folgt aufrufen:

1. Starten Sie Inxmail Professional und melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.
2. Klicken Sie im Haupt-Reiter  (*Cockpit*) auf den Eintrag  *Listenübersicht*.

Sie gelangen in die Übersicht der Mailinglisten. Es werden Ihnen die Mailinglisten angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

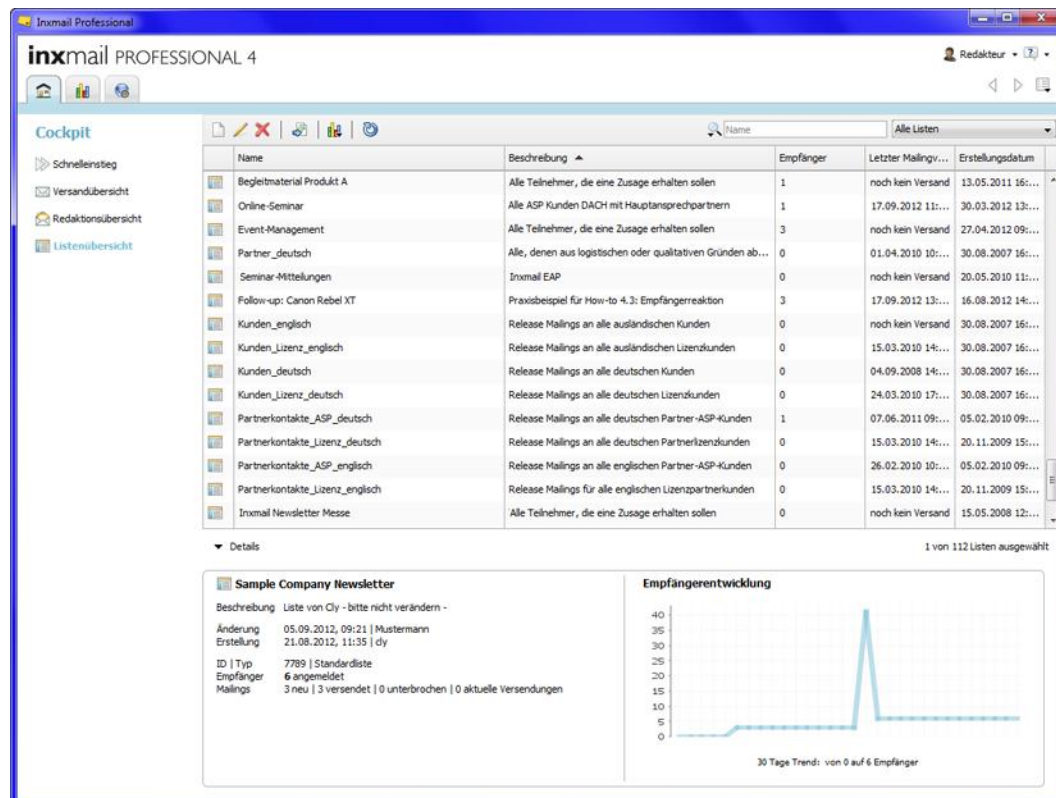



Abb. 4: Cockpit - Listenübersicht

- Um die Mailingliste zu öffnen, doppelklicken Sie in der Übersicht auf den entsprechenden Mailinglistennamen.


Die Mailingliste erscheint in einem eigenen Reiter.



Abb. 5: Reiter der Mailingliste „Company Newsletter“

Im Agent  *Eigenschaften* der Mailingliste finden Sie z.B. die in der Kampagnenaktivität eingerichtet Antwort- und Absender-E-Mail-Adresse (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2).

Sie können wie folgt prüfen, ob die Übertragung der Empfänger erfolgreich war, d.h. ob die Kontakte und Leads als Empfänger an der Mailingliste angemeldet wurden (*Übertragen der Empfänger* Seite 4):

- Klicken Sie im Reiter der Mailingliste auf den Agent  *Empfänger* > Reiter *Angemeldet*.

Sie sehen alle an der Mailingliste angemeldeten Empfänger.

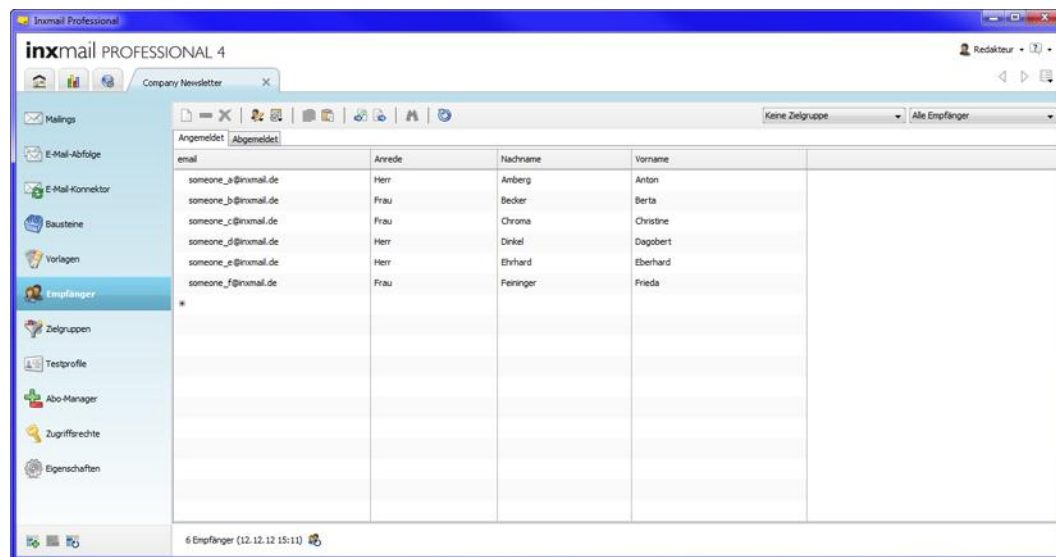






Abb. 6: Agent "Empfänger" > Reiter "Angemeldet"

3.2 Erstellen eines neuen Mailings

- Öffnen Sie die Mailingliste, die automatisch durch die Inxmail Professional Kampagnenaktivität angelegt wurde (siehe *Mailingliste und Empfänger* Seite 5).
- Sie haben folgende Möglichkeiten, das Dialogfenster *Mailing neu anlegen* zu öffnen:
 - Um das Dialogfenster im Reiter  (*Cockpit*) zu öffnen, klicken Sie dort auf die Schaltfläche  *Neues Mailing*.
 - Um das Dialogfenster im Reiter der Mailingliste zu öffnen, klicken Sie dort im Agent  *Mailings* > Reiter *Mailings* auf die Schaltfläche  (*Mailing neu anlegen*).

Ein Dialogfenster wird angezeigt.

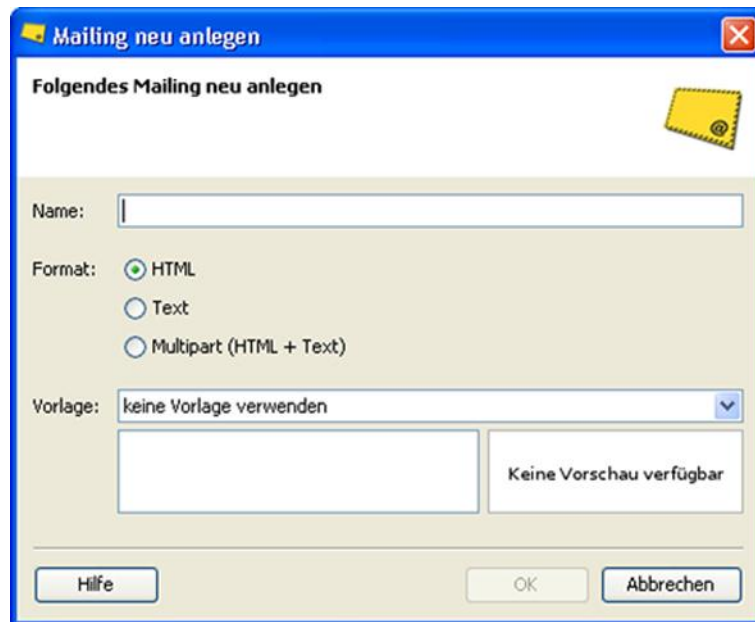


Abb. 7: (Vom Reiter einer Mailingliste geöffnetes) Dialogfenster „Mailing neu anlegen“

3. Wenn Sie das Dialogfenster vom Cockpit aus geöffnet haben, dann wählen Sie im Dialogfenster in der Auswahlliste *Typ* den Mailingtyp und in der Auswahlliste *Zugehörige Liste* die Mailingliste, in der das Mailing angelegt werden soll.

Wenn Sie das Dialogfenster vom Reiter einer Mailingliste geöffnet haben, wird Ihnen das Feld *Zugehörige Liste* nicht im Dialogfenster angezeigt, da das Mailing automatisch für die aktuelle Mailingliste angelegt wird.

4. Geben Sie im Dialogfenster einen Namen für das Mailing an.

Wählen Sie einen Namen, über den Sie das Mailing schnell wiederfinden.

5. Wählen Sie eines der folgenden Formate für das Mailing:

Wenn das Format bereits vorgewählt ist und die entsprechenden Felder im Dialogfenster ausgegraut sind, dann ist das Format für alle Mailings dieser Mailingliste voreingestellt (Einrichten der Eigenschaften von Mailinglisten).

- **Text**
Mailings im Textformat können von jedem Empfänger problemlos gelesen werden und sind somit immer das bevorzugte Format für Mailings. Mit dem Textformat können Sie Bilder aber nur in Form von Dateianhängen versenden.
- **HTML**
Mailings im HTML-Format können Bilder, verschiedene Schriftarten und Farben enthalten. Dabei können Sie z.B. die Bilder auf einem Webserver speichern und dann im Mailing so einbinden, dass Sie beim Aufruf des Mailings vom Webserver geladen werden. Sie können die Bilder aber auch direkt in Ihr Mailing integrieren, sodass Empfänger auch offline die Bilder sehen können.

Hinweis Um Mailings im HTML-Format zu erstellen, müssen Sie sich in der Auszeichnungssprache HTML auskennen. Aus Sicherheitsgründen sind folgende HTML-Elemente im Mailing nicht erlaubt:

- ActiveX
- Audio
- externe Style-Sheets
- Frames und IFrames
- Java
- das „Meta Refresh“-Element
- Scripte (JavaScript, VBScript, Perl,...)
- Tooltips
- Video

Beachten Sie, dass viele E-Mail-Programme HTML-Formulare nicht anzeigen.

- MultipartMailings im Multipart-Format enthalten sowohl eine reine Textvariante, als auch eine HTML-Variante des erstellten Mailings. Das E-Mail-Programm des Empfängers wählt dann selbstständig aus, welche der beiden Varianten es anzeigen möchte.

6. Wählen Sie in der Auswahlliste *Vorlage* Folgendes:

- Um ein leeres Mailing zu erstellen, das auf keiner Vorlage basiert, wählen Sie den Eintrag *keine Vorlage verwenden*.
- Um ein Mailing zu erstellen, bei dem ggf. das Layout oder Inhalte durch eine in Inxmail Professional selbst angelegte Benutzervorlage (Benutzervorlage einrichten (Text, HTML, Multipart)) vorgegeben werden, wählen Sie den Eintrag *Benutzervorlagen verwenden*. Wählen Sie dann im Bereich unter der Auswahlliste die entsprechende Benutzervorlage.
- Um ein Mailing zu erstellen, bei dem ggf. das Layout oder Inhalte durch eine in Inxmail Professional importiertes Newsletter Template (Vorlagensammlung importieren) vorgegeben werden, wählen Sie das entsprechende Newsletter Template und dann im Bereich unter der Auswahlliste das entsprechende Design.

7. Bestätigen Sie Ihre Angaben im Dialogfenster mit **OK**.

8. Das Mailing wird in einem neuen Reiter zur Bearbeitung geöffnet.

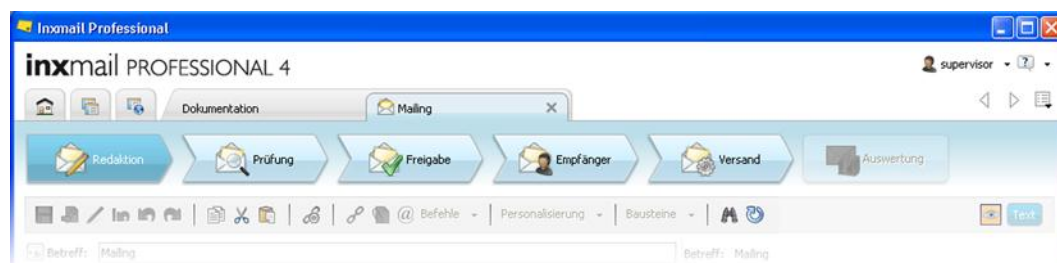




Abb. 8: Reiter des Mailings


Zusätzlich wird das Mailing automatisch im Reiter der Mailingliste > Agent  *Mailings* > Reiter *Mailings* in der Tabelle hinzugefügt.

Sie haben ein neues Mailing angelegt.


Sie können nun im Reiter des Mailings im Workflow-Schritt  *Redaktion* die Mailinginhalte erstellen. Dabei können Sie z.B.:

- den Betreff des Mailings angeben
- personalisierte Texte erstellen (z.B. den Vor- oder Nachnamen des Empfängers)
- Links in Ihr Mailing einfügen
- Dateianhänge zu Ihrem Mailing hinzufügen
- bei HTML- oder Multipart-Mailings: Bilder in Ihr Mailing einfügen

Weitere Informationen finden Sie im Inxmail Professional Anwenderhandbuch z.B. unter „Mailings (Redaktion)“ oder „Mailings (fortgeschrittene Redaktion)“.

Im Workflow-Schritt  *Prüfung* des Mailings können Sie dann Ihr Mailing prüfen (z.B. ob dieses in verschiedenen E-Mail-Programmen richtig dargestellt wird). Weitere Informationen finden Sie im Inxmail Professional Anwenderhandbuch z.B. unter „Mailings (Prüfung)“.

3.3 Versenden des Mailings

1. Damit die Empfängerdaten auf dem aktuellsten Stand sind, starten Sie in Microsoft Dynamics CRM 2011 nochmals die Übertragung der Empfänger (siehe *Übertragen der Empfänger* Seite 4).
2. Öffnen Sie in Inxmail Professional Ihr Mailing im Workflow-Schritt  *Empfänger*.

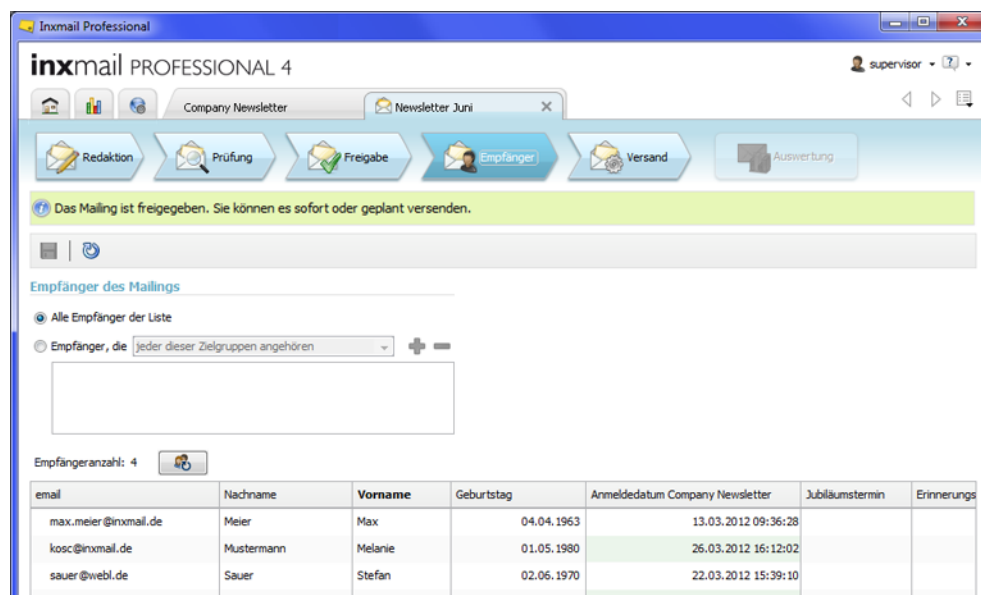



Abb. 9: Workflow-Schritt „Empfänger“

3. Wählen Sie die Option *Alle Empfänger der Liste*.

In der Tabelle unter den Eingabefeldern werden Ihnen alle Empfänger angezeigt, denen das Mailing zugesandt wird.

4. Öffnen Sie den Workflow-Schritt  **Versand** des Mailings.

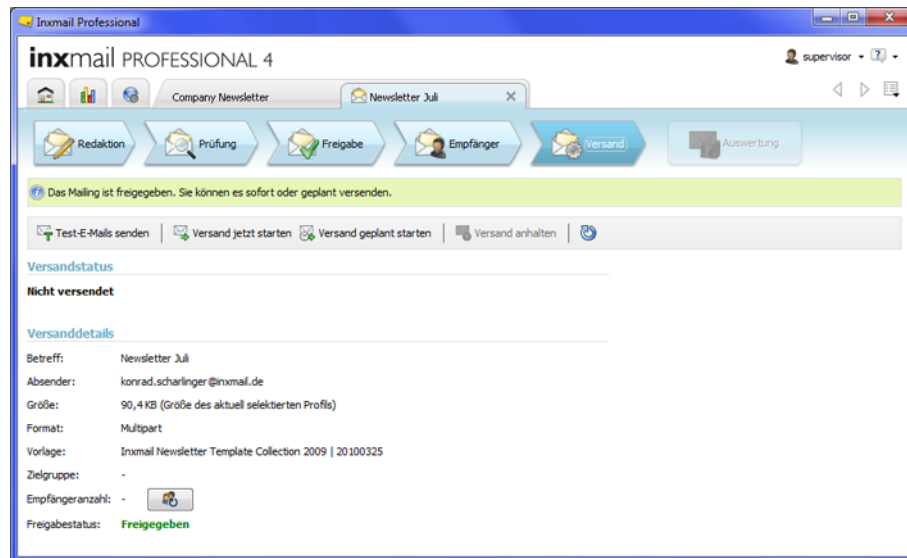


Abb. 10: Workflow-Schritt „Versand“


5. Um das Mailing sofort zu versenden, klicken Sie auf die Schaltfläche  **Versand jetzt starten**. Ein Dialogfenster wird angezeigt.



Abb. 11: Dialogfenster „Versand starten“

6. Klicken Sie im Dialogfenster auf **Senden**.
Ein Meldungsfenster erscheint, in dem Sie den Versand mit *Ja* starten müssen.
Sie haben Ihr Mailing versandt.

4 Rückübertragung: Reaktionen und Berichte

Nach dem Mailingversand können folgende Informationen von Inxmail Professional nach Microsoft Dynamics CRM 2011 zurück übertragen werden:

(Welche Informationen zurück übertragen werden, ist abhängig von den Einstellungen Ihrer Kampagnenaktivität (*Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2).)

- E-Mail-Aktivitäten: Für jeden Kontakt bzw. Lead, an den das Mailing versandt wurde, wird automatisch eine entsprechende E-Mail-Aktivität in Microsoft Dynamics CRM 2011 angelegt.
- Bounces: Verursacht die E-Mail-Adresse eines Kontakts oder Leads einen Bounce, dann wird dies automatisch in Microsoft Dynamics CRM 2011 für den Kontakt bzw. Lead gespeichert.
- Abmeldungen: Meldet sich ein Kontakt oder Lead über den Abmeldelink im Mailing von der Mailingliste ab, dann wird er dadurch automatisch vom Versand von Massen-E-Mails in Microsoft Dynamics CRM 2011 ausgeschlossen. Er erhält dadurch keine Mailings mehr über den Kanal „Inxmail Professional“.
- Kampagnenreaktionen: Die Kampagnenreaktionen der Empfänger des Mailings (z.B. die Klick- und Öffnungsraten) werden pro Kampagnenaktivität bzw. pro Kampagne in Microsoft Dynamics CRM 2011 gespeichert.
- Bericht: Sie können in Microsoft Dynamics CRM 2011 den Inxmail Professional Bericht mit den wichtigsten Kennzahlen des Mailings anfordern und dann als PDF-Version öffnen.
- Neue Leads: Meldet sich ein Empfänger z.B. auf Ihrer Webseite über ein Anmeldeformular an der Inxmail Professional Mailingliste an, dann wird automatisch ein neuer Lead in Microsoft Dynamics CRM 2011 generiert.

4.1 E-Mail-Aktivitäten

In Ihrer Kampagnenaktivität können Sie einstellen, dass für jeden Kontakt bzw. Lead, an den das Mailing versandt wurde, automatisch eine entsprechende E-Mail-Aktivität in Microsoft Dynamics CRM 2011 angelegt wird (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2). Diese E-Mail-Aktivität rufen Sie wie folgt auf:

1. Öffnen Sie den Kontakt (*Marketing > Kontakte*) bzw. Lead (*Marketing > Lead*) in Microsoft Dynamics CRM 2011.
2. Klicken Sie im Bereich *Verknüpft > Allgemein* auf *Geschlossene Aktivitäten*.

In der Liste sehen Sie alle E-Mail-Aktivitäten des Kontakts bzw. Leads. Versandte Mailings werden als E-Mail-Aktivität mit dem Aktivitätstyp „E-Mail“ gespeichert.

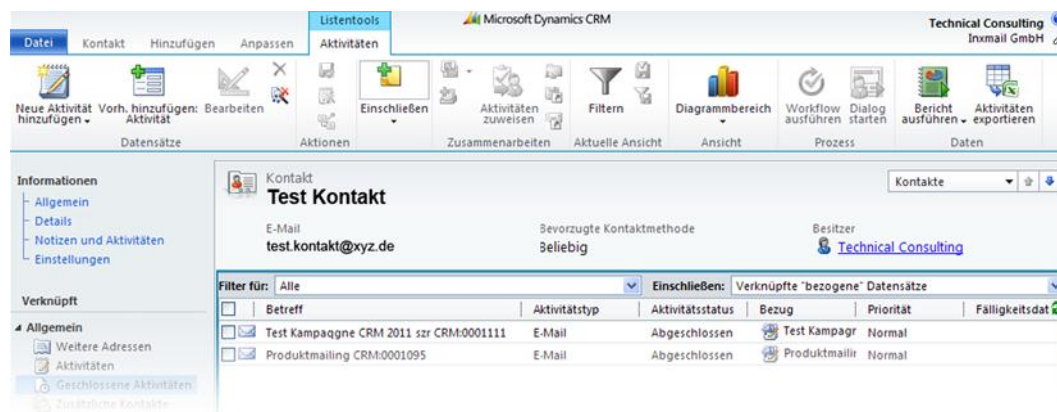


Abb. 12: E-Mail-Aktivitäten eines Kontakts

Wenn Sie in der Kampagnenaktivität eingestellt haben, dass die E-Mail-Aktivität vollständig gespeichert wird, dann können Sie durch Klick auf den Betreff der E-Mail-Aktivität das versandte (unpersonalisierte) Mailing öffnen.

4.2 Bounces

Verursacht die E-Mail-Adresse bei einem Kontakt oder Lead einen Bounce, dann wird dies automatisch in Microsoft Dynamics CRM 2011 an folgender Stelle gespeichert:

1. Öffnen Sie den Kontakt bzw. Lead in Microsoft Dynamics CRM 2011.
2. Im Bereich *Einstellungen* sehen Sie in den Feldern unter *Bounces* Folgendes:

- ob die E-Mail-Adresse aufgrund eines Bounces als ungültig eingestuft wurde

Als ungültig eingestufte E-Mail-Adressen erhalten keine Mailings mehr über den Kanal „Inxmail Professional“.

Ändert man die als ungültig eingestufte E-Mail-Adresse des Kontakts bzw. Leads, dann wird die E-Mail-Adresse automatisch wieder als gültig eingestuft. Mailings über den Kanal „Inxmail Professional“ werden dann wieder an den Kontakt bzw. Lead versandt.

- ob, welche und wie viele Bounces verursacht wurden.

Abb. 13: Bounces

4.3 Abmeldungen

Meldet sich ein Kontakt oder Lead über den Abmeldelink im Mailing von der Mailingliste ab, dann wird er dadurch automatisch vom Versand von Massen-E-Mails in Microsoft Dynamics CRM 2011 ausgeschlossen. Er erhält dadurch keine Mailings mehr über den Kanal „Inxmail Professional“. Sie sehen dies in Microsoft Dynamics CRM 2011 an folgender Stelle:

1. Öffnen Sie den Kontakt bzw. Lead in Microsoft Dynamics CRM 2011.
2. Im Bereich *Kontaktmethoden* sehen Sie unter *Massen-E-Mail*, ob der Versand von Massen-E-Mails bzw. Mailings über den Kanal „Inxmail Professional“ für den Kontakt bzw. Lead zugelassen ist.

Abb. 14: Massen-E-Mail nicht zulassen

4.4 Kampagnenreaktionen

In Ihrer Kampagnenaktivität können Sie einstellen, ob und wann die Kampagnenreaktionen der Empfänger (z.B. die Klick- und Öffnungsraten) in Microsoft Dynamics CRM 2011 gespeichert werden sollen (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2):

- *Bei Klicks:* Klickt der Empfänger des Mailings auf einen Link im Mailing, dann wird eine Kampagnenreaktion gespeichert.
- *Klicks und Öffnungen:* Öffnet der Empfänger das Mailing **oder** klickt er im Mailing auf einen Link, dann wird eine Kampagnenreaktion gespeichert.

Für jeden Empfänger wird maximal eine Kampagnenreaktion in einer Kampagnenaktivität bzw. Kampagne erstellt. Diese kann dann aber mehrere Einträge enthalten, z.B. wenn der Empfänger auf mehrere Links im Mailing geklickt hat.

Die Kampagnenreaktion eines Empfängers können Sie wie folgt aufrufen:

1. Kampagnenreaktionen können Sie pro Kampagne oder pro Kampagnenaktivität aufrufen. Öffnen Sie dazu Ihre Kampagne bzw. Ihre Kampagnenaktivität.
2. Klicken Sie im Bereich *Verknüpft > Allgemein* auf *Kampagnenreaktionen*.
3. Die Liste der Kampagnenreaktionen wird angezeigt.

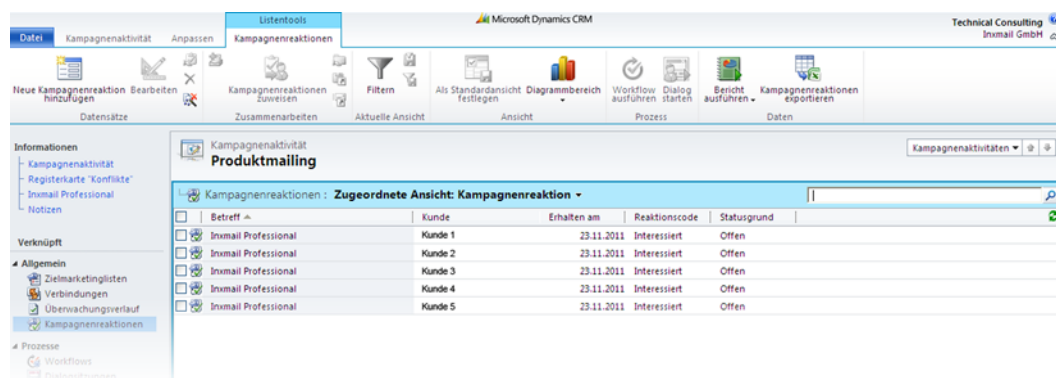


Abb. 15: Liste der Kampagnenreaktionen

4. Um die Kampagnenreaktion eines Empfängers zu öffnen, klicken Sie auf den Betreff der Kampagnenreaktion.
5. In der Kampagnenreaktion sehen Sie z.B., auf welche Links der Empfänger geklickt hat.

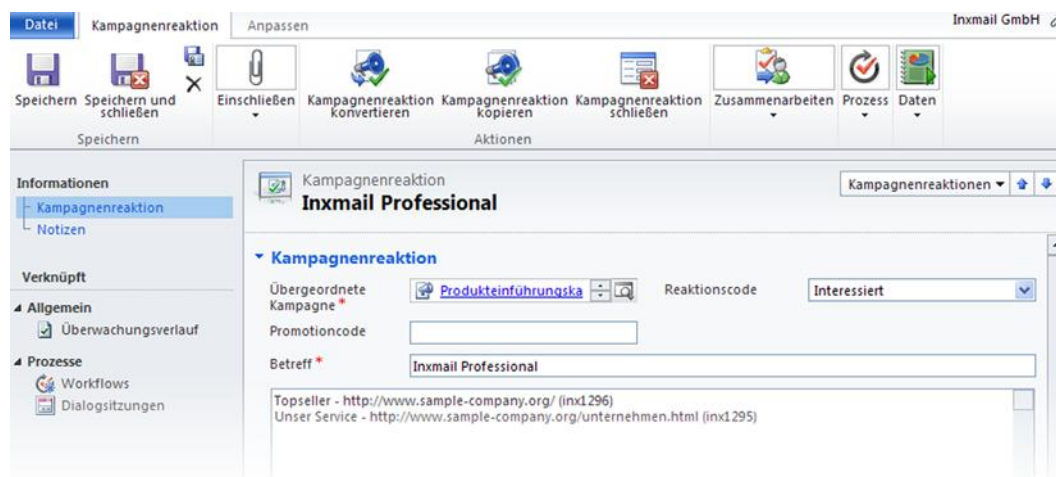



Abb. 16: Kampagnenreaktion eines Empfängers

4.5 Inxmail Professional Bericht

Nach dem Versand des Mailings können Sie in Microsoft Dynamics CRM 2011 wie folgt den Inxmail Professional Bericht mit den wichtigsten Kennzahlen des Mailings aufrufen:

1. Öffnen Sie Ihre Kampagnenaktivität in Microsoft Dynamics CRM 2011.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  *Bericht anfordern*.

Ein Fenster wird angezeigt.

3. Wählen Sie in dem Fenster die Sprache und Zeitzone, in der der Bericht erstellt werden soll. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche *Anfordern*.

Erscheint nun ein Fenster, in dem Sie angeben müssen, dass „gemischte“ Inhalte angezeigt werden müssen, dann bestätigen Sie dieses mit *Ja*.

Der Bericht „Wichtige Kennzahlen eines Mailings“ wird neu in Inxmail Professional generiert und als PDF-Version nach Microsoft Dynamics CRM 2011 übertragen.

4. Klicken Sie in Ihrer Kampagnenaktivität auf den Bereich *Notizen*. Dort finden Sie einen Notizeintrag für den Bericht.

Falls der Bericht dort noch nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie Ihr Browserfenster mit der Taste F5.

5. Klicken Sie auf den Notizeintrag.

Ein Dialogfenster wird angezeigt.

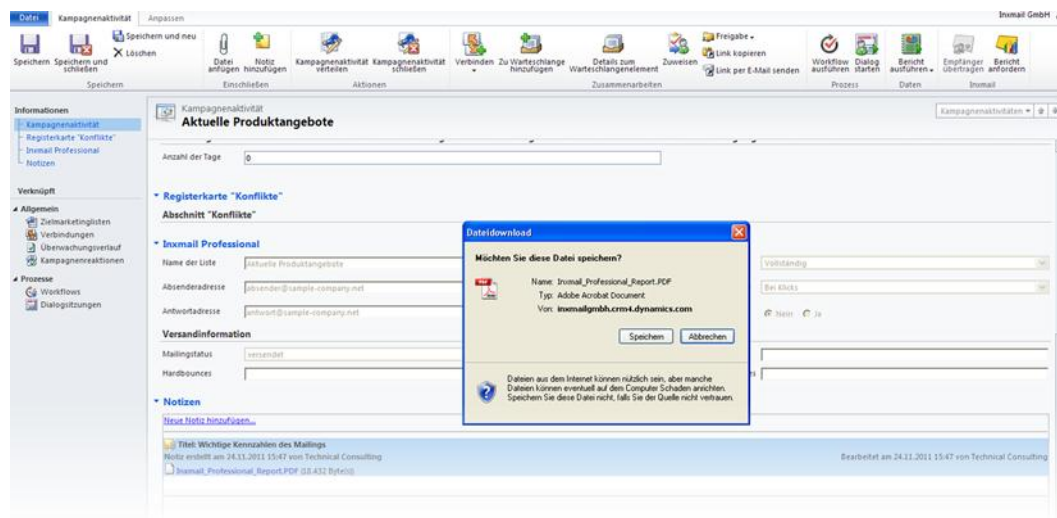


Abb. 17: Dialogfenster zum Downloaden des Berichts

6. Klicken Sie auf *Speichern*, um den Bericht als PDF-Version zu speichern. Öffnen Sie dann die gespeicherte PDF-Datei.

Bericht: Wichtige Kennzahlen eines Mailings

Do, 24.11.2011 14:47

Wichtige Kennzahlen eines Mailings

Dieser Bericht gibt eine zusammengefasste Sicht über die wichtigsten Performedaten eines Mailings.

• Mailingname	Aktuelle Produktangebote
• Betreff	Aktuelle Produktangebote
• Listenname	Aktuelle Produktangebote
• Bericht von	Do, 24.11.2011 10:13
• Bericht bis	Do, 24.11.2011 10:13
• Bericht erstellt am	Do, 24.11.2011 14:47

Allgemeine Mailingdaten

Anzahl angeschriebener Empfänger (brutto)	20
Anzahl erreichter Empfänger (netto)	20
Anzahl Hard-, Soft- und unbekannte Bounces	0
Zielgruppen	(keine)
Format	Multipart
Durchschnittliche Größe des Mailings (in KB)	72
Versandbeginn	Do, 24.11.2011 10:13
Versandende	Do, 24.11.2011 10:13
Versandgeschwindigkeit (Mails/h) ¹	142.857

Klick-Responsedaten

Anzahl der öffnenden ² Empfänger	7
Öffnungsrate ³	35,00%
Summe aller Klicks	12
Anzahl der klickenden Empfänger	6
Klickrate	30,00%
Anzahl Abmeldeklicks	6
Abmeldequote	30,00%
Zeitpunkt der ersten Reaktion	Do, 24.11.2011 10:13
Zeitpunkt der letzten Reaktion	Do, 24.11.2011 13:45

Abb. 18: Inxmail Professional Bericht

Weitere Informationen zum Bericht „Wichtige Kennzahlen eines Mailings“ finden Sie im Inxmail Professional Anwenderhandbuch unter „Berichte“.

4.6 Neue Leads

In Ihrer Kampagnenaktivität können Sie einstellen, dass Microsoft Dynamics CRM 2011 automatisch Leads generiert, wenn sich Empfänger an der Mailingliste anmelden (siehe *Erstellen einer Inxmail Professional Kampagnenaktivität* Seite 2). So können Sie Ihre Lead-Daten anreichern.

Empfänger können sich z.B. über ein Anmeldeformular auf Ihrer Webseite an der Mailingliste anmelden. Wenn Sie dabei das Double-Opt-in-Anmeldeverfahren einsetzen, dann müssen die Empfänger ihre Anmeldung nochmals bestätigen und Sie erhalten dadurch qualifizierte E-Mail-Adressen.

Informationen, wie Sie ein entsprechendes Anmeldeformular erstellen und in Ihre Webseite einbinden, finden Sie im Inxmail Professional Anwenderhandbuch unter „JSP-Vorlagen für Webseiten“.

Wir empfehlen, unterschiedliche Kampagnenaktivitäten (bzw. Mailinglisten) für die Generierung von Leads und den Versand von Mailings zu verwenden.

Grund: Für den Versand von Mailings ist das Übertragen von Empfängerdaten notwendig (siehe *Übertragen der Empfänger* Seite 4). Dabei werden alle Neuansmeldungen an der Mailingliste in Inxmail Professional überschrieben.

Wurde ein Lead auf diesem Weg in Microsoft Dynamics CRM 2011 generiert, dann erkennen Sie dies in dem Lead (*Marketing > Leads*) im Bereich *Details*. Für den Lead-Ursprung wurde „Inxmail Professional“ eingetragen.

Ändern Sie den Lead später in einen Kontakt, dann wird der Lead-Ursprung „Inxmail Professional“ beibehalten.

5 Fehlerbehandlung

Wenn es beim Arbeiten mit der Inxmail Professional for Microsoft Dynamics CRM 2011 Schnittstelle zu Fehlern kommt (z.B. bei Verbindungsproblemen), dann wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

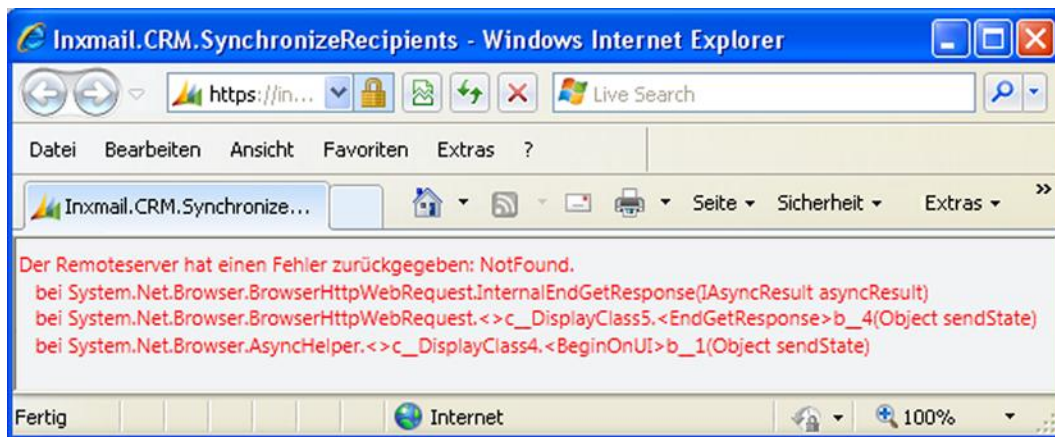


Abb. 19: Meldung, wenn Empfänger nicht nach Inxmail Professional übertragen werden konnten

Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren Microsoft Dynamics CRM 2011 Administrator. Dieser kann in der Log-Datei von Microsoft Dynamics CRM 2011 die Fehlerursache nachvollziehen und ggf. das Problem beheben.

6 Index

A

Agent Eigenschaften • 5

E

E-Mail-Aktivität • 2

H

Hardbounces • 2

K

Kampagnenreaktionen • 2

Kanal • 2

L

Leads generieren • 2

S

Softbounces • 2

U

Unbekannte Bounces • 2

V

Verbindungsprobleme • 17



Impressum

Herausgeber:	Inxmail GmbH
Postanschrift	Wentzingerstr. 17, 79103 Freiburg
Telefon:	+49 761 296979-0
Fax:	+49 761 296979-9
E-Mail:	info@inxmail.de
Internet:	www.inxmail.de
Autor:	Inxmail GmbH

Der im Jahr 1999 gegründete E-Mail-Marketingexperte und Softwarehersteller Inxmail bietet mit Inxmail Professional eine Lösung für Online Marketer und Agenturen. Durch das hohe Sicherheitsniveau und die exzellente Systemstabilität ist Inxmail Professional bei großen Konzernen und Agenturen gleichermaßen beliebt. Profi-Anwender finden in Inxmail den technischen Möglichmacher für ihre kreativen Ideen im digitalen Dialog. Die besonderen Stärken von Inxmail Professional liegen in der hohen Leistungsfähigkeit, unübertroffenen Flexibilität und Fülle an professionellen Funktionen.