

Der Anspracheweg E-Mail

Einsatzberatung Sparkassen
Februar 2019

Was kann der E-Mail-Auftrag im OSPlus Kampagnenmanagement bzw. in der Regelbasierten Kundenansprache?

- Ein E-Mail-Auftrag ist ein spezieller Auftrag im Rahmen einer Informations-, Verkaufs-, Betreuungs- oder Nicht werblichen Kampagne zur Planung von Kundenansprachen über HTML-Mails.
- Zum Versand der E-Mails steht Ihnen eine Schnittstelle von OSPlus zum Sparkassen-Finanzportal zur Verfügung. Das Sparkassen Finanz Portal erstellt das Layout der HTML-Mails und übernimmt den Versand der Mails.
- Darüber hinaus stellen wir Ihnen eine Datei zur weiteren Verarbeitung über das Ereignissystem zur Verfügung. Damit können Sie neben dem Sparkassen Finanz Portal auch andere E-Mail-Provider bedienen. In diesem Fall müssen Sie die Daten manuell an den jeweiligen Provider weiterleiten.
- Das Design und die inhaltliche Ausgestaltung der E-Mails erfolgt nicht in OSPlus, sondern muss vom E-Mail-Provider in bilateraler Abstimmung mit der Sparkasse durchgeführt werden.

E-Mailings – neuer und direkter Kontaktweg

Die E-Mail ist ein zeitgemäßes Kommunikationsmedium – insbesondere für onlineaffine Zielgruppen – mit direkter Responsemöglichkeit, somit mit unmittelbarem Kundennutzen.

Vorteile:

- Verlinkung auf Videos und Landingspages
- Einbindung Beraterkalender für Terminwünsche des Kunden
- Verlinkung zum Onlineproduktverkauf
- Schneller, bequemer und direkter Kundennutzen

Begleitend zur Vertriebs- und Kommunikationsplanung wird die E-Mail-Ansprache genutzt für

- Produkt-Themen wie z.B. Privat- oder Studentenkredit, Kreditkarten oder regelmäßiges Sparen
- Servicethemen wie dem Angebot des Kontoweckers
- Gewinnspiele, z.B. Online-Adventskalender in der Weihnachtszeit

Warum sollte ein E-Mail-Auftrag über das OSPlus Kampagnenmanagement administriert werden?

- Alle Informationen zu einem Kunden sind in OSPlus vorhanden, z.B.
 - E-Mail-Adresse
 - Daten zur Kundeneinwilligung
 - Vertriebshinweise durch laufende Kampagnen
 - Soll-Kontakt-Quoten
- Für alle Kampagnenteilnehmer gelten die gleichen Ausschlusskriterien.
- Es gibt eine technische Schnittstelle zur automatischen Weiterleitung der E-Mailadressen und ggf. Beraterbildern an das SFP, Stichwort: EMMA.
- Rückmeldungen des Providers können automatisch im OSPlus verarbeitet werden

Ablauf

E-Mail-Auftrag

1. E-Mail-Auftrag anlegen
2. E-Mail-Auftrag erhalten
3. Rückmeldungen verarbeiten
4. Administrative Voraussetzungen

E-Mail-Auftrag anlegen

The screenshot shows a software interface for campaign management. On the left is a sidebar with navigation options like 'Kampagnenmappe', 'Allgemein', 'Zielgruppe', and 'Ablauf'. The main area displays campaign details for 'Kampagne: Dokumentation 15.0_2' and a table of tasks. A context menu is open over the table, listing various task types, with 'E-Mail-Auftrag anlegen' highlighted in a red box.

Kampagne: Dokumentation 15.0_2 / Start: 01.06.2015 / Ende: 31.08.2015 / Ausgelöst: 25.05.2015

Liste Zeitstrahl

Typ	Name	Start	Ende	Status
<Alle>	*	*	*	<Alle>
K	Dokumentation 15.0_2	01.06.2015	31.08.2015	in Planung
T	Teilnehmerabgleich	04.05.2015	22.05.2015	in Planung
M	Serienbriefe Aktive Kundenansprache	25.05.2015	29.05.2015	Probeselektion aktuell
B	Betreuungsmappe für die Kundenansprache	01.06.2015	31.08.2015	Probeselektion aktuell
C	Call-Center-Auftrag	15.06.2015	17.07.2015	Probeselektion aktuell

5 Einträge; 0 selektiert

- Betreuungsmappenauftrag anlegen
- Call-Center-Auftrag anlegen
- Finanztipp anlegen
- Postfachauftrag anlegen
- Internet-Filialauftrag anlegen
- Mailinglistenauftrag anlegen
- SB-Auftrag anlegen
- Smartphone App-Auftrag anlegen
- StarMoney-Auftrag anlegen
- E-Mail-Auftrag anlegen**

Kampagnenmanagement - Kampagnenablauf [kmm|pbk] Abbrechen Halten Zurück Weiter

Zum Anlegen eines E-Mail-Auftrags wählen Sie aus der Auswahlliste den Eintrag "E-Mail-Auftrag anlegen" aus.

Ein E-Mail-Auftrag bewirkt, dass ein definierter Empfänger eine Aufgabe mit einer E-Mail-Adressdatei und ggf. einer Beraterbilddatei erhält, die dann als Grundlage zur Erstellung von Mailings verwendet werden kann.

Der Empfänger der Mailingliste ist in der Regel eine zentrale Stelle.

Die Mailingdatei kann auch direkt an das Sparkassen Finanzportal (EMMA) übergeleitet werden.

Reiter: Spezial - Auto. Weiterleitung SFP (Sparkassen Finanz Portal)

The screenshot shows a web-based interface for campaign management. On the left is a sidebar with a tree view containing items like 'Kampagnenmappe (1)', 'Allgemein', 'Zielgruppe', 'Organisationseinheiten', 'Kampagnenabgleich', 'Selektionseditor', 'Probeselektion', 'Reaktionen', 'Ablauf', 'Batch-Job-Übersicht', and 'Mappe schließen'. The main area is titled 'Kampagne: Dokumentation 15.0_2 / Start: 01.06.2015 / Ende: 31.08.2015 / Ausgelöst: 25.05.2015' and 'E-Mail-Auftrag:'. Below this are four tabs: 'Allgemein', 'Spezial' (selected), 'Selektionsbedingung', and 'Probeselektion'. The 'Spezial' tab contains a form with the following fields: 'Aufgabenempfänger*' (Arndt, Maik, 4218151), 'Aufgabenbeschreibung*' (Aufgabenbeschreibung für den Aufgabenempfänger.), 'Automatische Kontakanlage:' (checked), 'Prüfung teilweiser Ausschluss:' (checked, E-Mail), 'Beraterbild Datei:' (checked), and 'Auto. Weiterleitung SFP:' (checked). Below these is a section 'Priorisierung E-Mail Adressen:' with three dropdown menus, all set to 'Keine Auswahl'. At the bottom, there are buttons for 'Abbrechen', 'Halten', 'Zurück', and 'Weiter'.

Kampagne: Dokumentation 15.0_2 / Start: 01.06.2015 / Ende: 31.08.2015 / Ausgelöst: 25.05.2015
E-Mail-Auftrag:

Allgemein | **Spezial** | Selektionsbedingung | Probeselektion

Aufgabenempfänger*: Arndt, Maik, 4218151

Aufgabenbeschreibung*: Aufgabenbeschreibung für den Aufgabenempfänger.
noch 207 Zeichen verfügbar

Automatische Kontakanlage:

Prüfung teilweiser Ausschluss: E-Mail

Beraterbild Datei:

Auto. Weiterleitung SFP:

Priorisierung E-Mail Adressen:

1. Kategorie: Keine Auswahl

2. Kategorie: Keine Auswahl

3. Kategorie: Keine Auswahl

Kampagnenmanagement - Auftrag bearbeiten [kmm|pbk]

Auto. Weiterleitung SFP

Über diese Checkbox aktivieren Sie die automatische Weiterleitung der E-Mail-Adress- und Beraterbilddatei an das Sparkassen-Finanzportal (SFP).

Reiter: Spezial – Priorisierung E-Mail Adressen

The screenshot shows the 'Spezial' tab of the 'Kampagnenmanagement' software. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Mappen-Startseite', 'Allgemein', 'Zielgruppe', and 'Ablauf'. The main content area is divided into several sections:

- Kampagne:** Dokumentation 15.0_2 / Start: 01.06.2015 / Ende: 31.08.2015 / Ausgelöst: 25.05.2015
- E-Mail-Auftrag:** (highlighted with a red box)
- Spezial** tab (highlighted with a red box)
- Aufgabenempfänger*:** Arndt, Maik, 4218151 (with a 'Mitarbeiter suchen' button)
- Aufgabenbeschreibung*:** Aufgabenbeschreibung für den Aufgabenempfänger. (with a 'noch 207 Zeichen verfügbar' indicator)
- Automatische Kontakanlage:**
- Prüfung teilweiser Ausschluss:** E-Mail
- Beraterbild Datei:**
- Auto. Weiterleitung SFP:**
- Priorisierung E-Mail Adressen:** (highlighted with a red box)
 - 1. Kategorie: Keine Auswahl
 - 2. Kategorie: Keine Auswahl
 - 3. Kategorie: Keine Auswahl

The bottom of the window shows the title bar 'Kampagnenmanagement - Auftrag bearbeiten' and buttons for 'Abbrechen', 'Halten', 'Zurück', and 'Weiter'.

Priorisierung E-Mail Adressen

Für jeden E-Mail-Auftrag können Sie individuell entscheiden, ob die Anwendung eine Priorisierung bei der Ermittlung der zu verwendenden E-Mail-Adresse je Auftragsteilnehmer vornehmen soll.

Jede E-Mail-Adresse in OSPlus hat eine Nutzung gemäß Schlüsselverzeichnis "AUE" (elektron. Adress-Unter-Art). Hier sind zurzeit die Einträge "privat", "geschäftlich", "geschäftlich und privat" und "Medialer Vertrieb-Homebanking" enthalten.

Kategorisierung E-Mail Adressen Beispiel 1

Administration

Priorisierung E-Mail Adressen:

1. Kategorie:	privat2	▼
2. Kategorie:	Keine Auswahl	▼
3. Kategorie:	Keine Auswahl	▼

Es wurde nur die Auswahl „Privat“ getroffen.

Ergebnis: nur die privaten E-Mailadressen werden verwendet.

Kunde Schmidt



Private E-Mailadresse



Kunde Müller



Geschäftliche E-Mailadresse



Kunde Meier



Private E-Mailadresse
+
Geschäftliche E-Mailadresse



Kategorisierung E-Mail Adressen Beispiel 2

Administration

Priorisierung E-Mail Adressen:

1. Kategorie:	privat2	▼
2. Kategorie:	geschäftlich AUE	▼
3. Kategorie:	Keine Auswahl	▼

Es wurde nach der Auswahl „Privat“ auch die Auswahl „geschäftlich“ getroffen.

Ergebnis: Ist nur eine Adresse vorhanden, wird auch die geschäftliche E-Mailadresse verwendet. Hat ein Kunde beide Arten, wird die private E-Mailadresse herangezogen.

Kunde Schmidt



Private E-Mailadresse



Kunde Müller



Geschäftliche E-Mailadresse



Kunde Meier



Private E-Mailadresse
+
Geschäftliche E-Mailadresse



Ablauf

E-Mail-Auftrag

1. E-Mail-Auftrag anlegen
2. E-Mail-Auftrag erhalten
3. Rückmeldungen verarbeiten
4. Administrative Voraussetzungen

Ereignis „E-Mail-Aktion“

Am Starttag des E-Mail-Auftrages erzeugen wir ein Ereignis vom Typ "E-Mail-Aktion" für den im E-Mail-Auftrag definierten Aufgabenempfänger. Im Anhang "E-Mail-Auftragsdateien" befindet sich die E-Mail-Adressdatei und - wenn im E-Mail-Auftrag aktiviert - die Beraterbild-Datei.

Sollten Sie die automatische Weiterleitung an SFP aktiviert haben, leiten wir diese Daten maschinell zur Weiterbearbeitung an das SFP. Das Ereignis erzeugen wir dann zu Kontrollzwecken zusätzlich.

In der Adressdatei sind diverse Daten zur Erstellung von Mailings enthalten. Den detaillierten Aufbau der Datei entnehmen Sie bitte dem Handbuch „Aktive Kundenansprache“ im Kapitel 3.5.

Ablauf

E-Mail-Auftrag

1. E-Mail-Auftrag anlegen
2. E-Mail-Auftrag erhalten
3. Rückmeldungen (Bounces) verarbeiten
4. Administrative Voraussetzungen

Bounces verarbeiten

Für den E-Mail-Auftrag bieten wir Ihnen eine Schnittstelle zur Verarbeitung von Rückmeldungen der E-Mail-Provider an. Folgende Rückmeldungen (sog. "Bounces") sind für den E-Mail-Auftrag relevant:

- **Soft-Bounce**
Die E-Mail-Adresse ist temporär nicht erreichbar. Dies ist z. B. bei einem vollen Postkorb des Empfängers der Fall.
- **Hard-Bounce**
Die E-Mail-Adresse ist ungültig bzw. existiert nicht.
- **Abmeldung**
Der Kunde hat auf den Abmeldelink in der E-Mail geklickt.
- **Zurueckgehalten**
Zur E-Mail-Adresse liegen 3 Hard-Bounces vor.

Stellt Ihnen Ihr E-Mail-Provider eine entsprechende Datei zur Verfügung, können Sie diese über das Kampagnenmanagement maschinell verarbeiten. Dabei setzen wir je nach Inhalt der Datei entsprechende Reaktionscodes an den Vertriebshinweisen der jeweiligen Personen:

- Reaktionscode "EM090" (Soft-Bounce)
- Reaktionscode "EM091" (Hard-Bounce)
- Reaktionscode "EM092" (Abmeldung)
- Reaktionscode "EM093" (Zurueckgehalten)

Zusätzlich zu der Reaktionsverarbeitung können Sie bei Zurueckgehalten bzw. einer Abmeldung weitere Aktionen administrativ zulassen.

- Bei einer **Abmeldung** das Kennzeichen "Keine Werbung" an der entsprechenden E-Mail-Adresse. Dazu muss der Parameter "Aut. Verarb. Abmeld." auf "Ja" administriert sein. Die Kennzeichnung erfolgt in den Daten der Kundeneinwilligung. An der betreffenden E-Mail-Adresse setzen wir das Kennzeichen "Informationen zu Produkten und Aktionen" auf "Nein".
- Bei **Zurueckgehalten** setzen wir bei der entsprechenden E-Mail-Adresse das "Gültig bis"-Datum auf das Tagesdatum. Damit wird gleichzeitig eine Löschung der E-Mail-Adresse initiiert.

Bounces verarbeiten

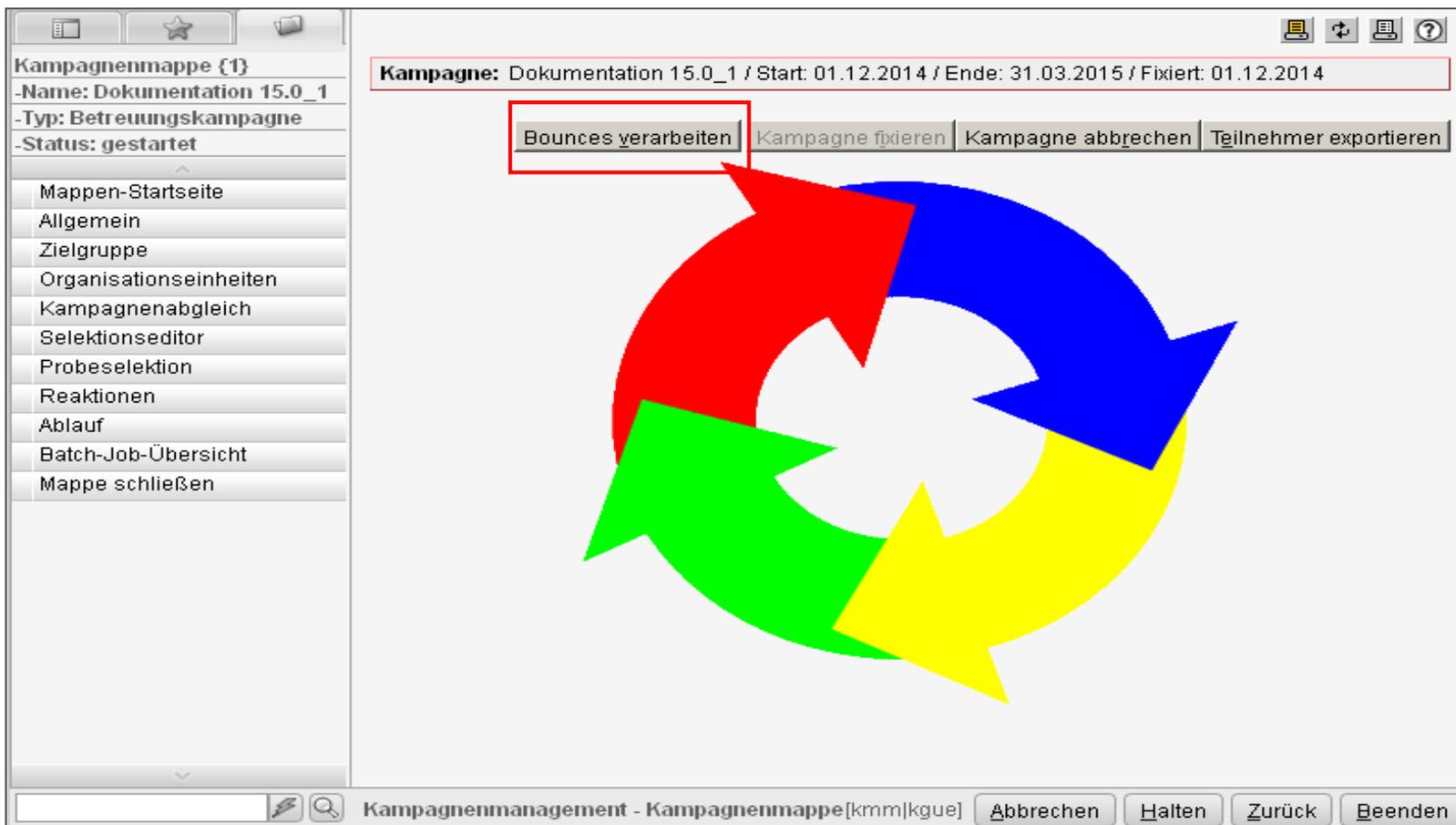
2/2

Falls Sie ihren E-Mail-Versand über das SFP vornehmen lassen und einen automatischen Datenaustausch administriert haben, gilt:

Die E-Mail-Adressdatei und ggf. eine Beraterbild-Datei verschicken wir mit Auftragsstart per Filetransfer. Auch die in der Nachverarbeitung bereitgestellten Rückmeldungen zu Bounces und Abmeldungen verarbeiten wir maschinell.

Dazu müssen Sie weitere administrative Voraussetzungen schaffen.

Bounces verarbeiten - Aufruf der Bounceverarbeitung



The screenshot shows a web-based campaign management interface. On the left is a sidebar with a menu for 'Kampagnenmappe {1}' containing options like 'Allgemein', 'Zielgruppe', and 'Organisationseinheiten'. The main area displays campaign details for 'Dokumentation 15.0_1' and a toolbar with buttons: 'Bounces verarbeiten', 'Kampagne fixieren', 'Kampagne abbrechen', and 'Teilnehmer exportieren'. The 'Bounces verarbeiten' button is highlighted with a red box. A large graphic of four curved arrows (red, blue, yellow, green) forms a circle, with a red arrow pointing from the 'Bounces verarbeiten' button towards the center of the circle.

Zum Start der Bounceverarbeitung betätigen Sie die Schaltfläche [Bounces verarbeiten] auf dem Mappeneintrag "Allgemein".

Die Schaltfläche ist nur vorhanden, wenn Sie den Ansracheweg "E-Mail" in den Parametern freigeschaltet haben. Weiterhin muss sich die Kampagne im Status "gestartet" befinden.

Die Schaltfläche ist aktiv, wenn in der Kampagne mindestens ein gestarteter oder beendeter E-Mail-Auftrag vorhanden ist und die Kampagne noch nicht beendet ist.

Bounces verarbeiten - Reiter "Verarbeitete Bounces"

Kampagne: Dokumentation 15.0_1 / Start: 01.12.2014 / Ende: 31.03.2015 / Fixiert: 01.12.2014

Dateien **Verarbeitete Bounces** Nicht verarbeitete Bounces

Verarbeitungsdatum	Person	E-Mail-Adresse	Personennummer	Reaktion	Verarbeitungserläuterung
*	*	*	*	<Alle>	<Alle>
15.01.2015	KMM Testkunde01, Lea	Lea.KMM_Testkunde01_privat@Testsparkasse.de	156215007	Soft-Bounce	Nur Reaktion
15.01.2015	KMM Testkunde01, Lisa	Lisa.KMM_Testkunde01_gesch@Testsparkasse.de	156213007	Abmeldung	Nur Reaktion
15.01.2015	KMM Testkunde01, Manuela	Manuela.KMM_Testkunde01_privat@Testsparkasse.de	156212007	Abmeldung	Nur Reaktion
15.01.2015	KMM Testkunde01, Anneliese	Anneliese.KMM_Testkunde01_p_g@Testsparkasse.de	156231007	Hard-Bounce	Nur Reaktion
15.01.2015	KMM Testkunde01, Hedwig	Hedwig.KMM_Testkunde01_gesch@Testsparkasse.de	156230007	Hard-Bounce	Nur Reaktion
15.01.2015	KMM Testkunde01, Sabine	Sabine.KMM_Testkunde01_p_g@Testsparkasse.de	156218007	Soft-Bounce	Nur Reaktion

6 Einträge; absteigend sortiert nach Verarbeitungsdatum

Reaktion
Im Feld Reaktion stellen wir Ihnen die für die Person gelieferte Rückmeldung der Rückmeldedatei dar.

Kampagnenmanagement - Bounces verarbeiten [kmm] Abbrechen Halten Zurück Weiter

Soft-Bounce

Eine Zustellung von E-Mails ist temporär nicht möglich. Am Vertriebshinweis der Kampagne haben wir maschinell die Reaktion "EM090" (Soft-Bounce) gespeichert.

Hard-Bounce

Die E-Mail-Adresse ist ungültig. Am Vertriebshinweis der Kampagne haben wir maschinell die Reaktion "EM091" (Hard-Bounce) gespeichert.

Abmeldung

Der Kunde hat den Abmelde-Link in der E-Mail betätigt. Am Vertriebshinweis der Kampagne haben wir maschinell die Reaktion "EM092" (Abmeldung) gespeichert.

Zurueckgehalten

Wir setzen bei der entsprechenden E-Mail-Adresse das "Gültig bis"-Datum auf das Tagesdatum. Damit wird gleichzeitig eine Löschung der E-Mail-Adresse initiiert.

Ablauf

E-Mail-Auftrag

1. E-Mail-Auftrag anlegen
2. E-Mail-Auftrag erhalten
3. Rückmeldungen (Bounces) verarbeiten
4. Administrative Voraussetzungen

Administrative Voraussetzungen - Prüfung und ggf. Anpassung

- Ereignisdefinition EMAILAKTION
- Reaktionscodes (EM090 "Soft-Bounce,, EM091 "Hard-Bounce,, EM092 "Abmeldung,, EM093 „Zurueckgehalten“)
- Kontaktlegerender Geschäftsvorfalls „KMM-EMAIL"
- Institutparameter
 - Nutzung des ASP EM
 - Weiterl. E-Mail an SFP
 - Aut. Verarb. Abmeld.
 - Aut. Verarb. H.-Bounces
 - Visitenkarte aktiv

Beraterbild Datei - Voraussetzungen

Damit ein Beraterbild auch in der Datei vorhanden ist, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der entsprechende Berater hat die Zuordnungsart „Planstelle“ für eine Stelle innerhalb einer OE. Zusätzlich ist das Druckkennzeichen an der Stelle gesetzt.
- Das Beraterbild ist im PARISplus-Archiv hinterlegt.
- Die Zustimmung zur Nutzung des Bildes für das Kampagnenmanagement ist in PARISplus hinterlegt.

Auto. Weiterleitung SFP - Voraussetzungen

Die Checkbox ist sichtbar, aktiviert und selektiert, nur wenn **beide** der folgenden Voraussetzungen zutreffen:

- Der Institutsparameter "Weiterl. E-Mail an SFP" ist auf "Ja" administriert
- Sie haben mit dem SFP einen entsprechenden Vertrag zur Datennutzung geschlossen. In diesem Fall bestätigt uns das SFP, dass eine entsprechende Vereinbarung mit Ihnen vorliegt. Wir hinterlegen diese Information in der Kampagnenmanagement-Datenbank. Diesen Eintrag können Sie in OSPlus nicht einsehen.

Weitere Informationen zur Administration

Im Handbuch „Aktive Kundenansprache“ finden Sie weitere Informationen, z.B.

- Kapitel 2.5.2 Voraussetzungen für den Anspruchsweg
- Kapitel 2.1.1 Institutsparameter
- Kapitel 3.5 E-Mail Auftragsdaten bearbeiten
- Kapitel 3.2.6 Bounces verarbeiten