

# E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen

## Übersicht

Der E-Mail-Versand des Shops hat zwei Schrauben, und bei Problemen ist fast immer eine von beiden die Ursache:

| Schraube        | Ort                                                                  | Steuert                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Abo</b>      | <i>Verwaltung \ E-Mail Abos</i>                                      | <b>wer</b> eine E-Mail bekommt |
| <b>Template</b> | <i>Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail-Inhalte verwalten</i> | <b>was</b> darin steht         |

## Abos einrichten

Für eCom sind zwei Gruppen von Abos relevant, und das ist die wichtigste Unterscheidung in diesem Kapitel.

## Abos, die nur eCom betreffen

Diese tragen das Präfix `eCom -`:

| Abo-Typ                                                              | Abonnent erhält                                                          | Pflicht   |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <code>eCom - Kontaktformular</code>                                  | Anfragen aus dem Kontaktformular                                         |           |
| <code>eCom - Kundenregistrierung</code>                              | Neukunden-Anfragen und Registrierungen mit Stammdaten-Abweichung         |           |
| <code>eCom - Benachrichtigung bei fehlgeschlagenem ERP Export</code> | Meldung, wenn ein Shop-Auftrag im Server nicht verarbeitet werden konnte | <b>ja</b> |

| Abo-Typ                 | Abonnent erhält                                                         | Pflicht |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| eCom - Aufträge anlegen | Meldung über Aufträge aus dem Shop, mit Positionsauflistung im Mailtext |         |

## Allgemeine Abos, die auch für eCom gelten

Diese tragen **kein** Präfix, weil sie für den Shop **und** für den normalen Betrieb gelten. Bekannt sind:

| Abo-Typ                           | Wird durch den Shop ausgelöst bei                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Versand von Aufträgen incl. Excel | jeder Bestellung — ergänzt die Bestellmail um eine Excel-Datei |
| Kundenstammdatenänderung          | einer Adressänderung über <i>Mein Profil</i>                   |

“ **Achtung:** Wer die Abo-Liste nach „eCom“ filtert, sieht nur die erste Gruppe. Die allgemeinen Abos fallen dabei durch — und mit ihnen zwei Benachrichtigungen, die der Shop tatsächlich auslöst. Gehen Sie die Liste beim Einrichten daher einmal ungefiltert durch.

So richten Sie ein Abo ein:

1. *Verwaltung \ E-Mail Abos* öffnen.
2. Abo-Typ wählen und die zuständigen Empfänger zuordnen.
3. Speichern.

“ **Achtung:** Das Abo für den **fehlgeschlagenen ERP-Export** ist ein Pflicht-Abo. Ohne dieses Abo bemerkt niemand, dass eine Kundenbestellung nicht im ERP-System angekommen ist.

## Templates pflegen

Unter *Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail-Inhalte verwalten* wählen Sie über das Feld **Typ** das zu bearbeitende Template.

Für eCom relevant sind:

| Template-Typ                   |
|--------------------------------|
| Kontaktformular                |
| Bestellung                     |
| Registrierung - Neues Passwort |
| Registrierung - Email Neu      |
| Passwort vergessen             |
| Passwort zurücksetzen          |
| Neukundenregistrierung         |
| Email ändern                   |

# Welcher Vorgang welche E-Mail auslöst

Diese Tabelle ist das Werkzeug für die Frage „warum kommt keine E-Mail“ oder „warum steht der falsche Text drin“:

“ **Hinweis:** Das Abo *Kundenstammdatenänderung* entstand aus der Zusammenlegung zweier früherer Abos.

| Vorgang im Shop                         | Template                       | Versand über                   | An Kunde | An Innendienst |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------|----------------|
| Noch kein Kunde                         | Neukundenregistrierung         | Abo eCom - Kundenregistrierung |          | x              |
| Noch kein Zugang, Stammdaten abweichend | Registrierung - Email Neu      | Abo eCom - Kundenregistrierung |          | x              |
| Noch kein Zugang, Stammdaten in Ordnung | Registrierung - Neues Passwort | Abo eCom - Kundenregistrierung | x        | x              |
| Zugang manuell freigeschaltet           | Registrierung - Neues Passwort | Abo eCom - Kundenregistrierung | x        | x              |
| Passwort vergessen                      | Passwort vergessen             | ohne Abo                       | x        |                |
| Klick auf den Link in dieser E-Mail     | Passwort zurücksetzen          | ohne Abo                       | x        |                |

| Vorgang im Shop               | Template        | Versand über                                                | An Kunde | An Innendienst |
|-------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| Bestellung                    | Bestellung      | Abo eCom - Aufträge anlegen                                 | x        | x              |
| Kontaktformular               | Kontaktformular | Abo eCom - Kontaktformular                                  |          | x              |
| Bestellung fehlerhaft         | —               | Abo eCom - Benachrichtigung bei fehlgeschlagenem ERP Export |          | x              |
| Adressänderung im Shop        | kein Template   | Abo Kundenstammdatenänderung                                |          | x              |
| Passwort im Shop ändern       | —               | keine E-Mail                                                |          |                |
| E-Mail-Adresse im Shop ändern | Email ändern    | ohne Abo                                                    | x        |                |

# Excel-Datei zur Bestellmail

Die Bestellmail kann die Positionen zusätzlich als **Excel-Datei** im Anhang mitbringen. Dafür sind **zwei** Abos nötig:

| Abo                               | Wirkung                                                                     |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| eCom - Aufträge anlegen           | Die Bestellmail wird überhaupt verschickt, mit Positionsauflistung im Text. |
| Versand von Aufträgen incl. Excel | Die Excel-Datei wird erzeugt und angehängt.                                 |

Ohne das zweite Abo kommt die Mail **ohne Excel**.

Der Aufbau der Excel-Datei ist **fest** und lässt sich nicht konfigurieren.

Versand von Aufträgen incl. Excel gehört zu den allgemeinen Abos ohne Präfix — siehe oben.

Für viele Innendienste ist das Excel die Datei, mit der tatsächlich gearbeitet wird. Meldet jemand, die Bestellmail sei unbrauchbar, ist das fehlende zweite Abo die erste Stelle zum Nachsehen.

# Verhalten im Testsystem

Im Testsystem gehen die E-Mails **nicht an den Kunden**, sondern an die E-Mail-Adresse des eCom-Mitarbeiters aus *Grundkonfiguration \ Mitarbeiter*. Das gilt auch für die E-Mail mit dem sichtbaren Kennwort.

# An welche Adresse die Kundenmails gehen

Empfänger ist immer die **E-Mail-Adresse des eCom-Benutzers**, also die des Shop-Zugangs — nicht die Adresse aus dem Kundenstamm. Ändert der Kunde sie im Shop über *E-Mail-Adresse ändern*, gehen ab der Bestätigung alle weiteren Mails an die neue Adresse. Die Stammdaten bleiben davon unberührt.

Belegt ist das für *Passwort vergessen* und die *Bestellbestätigung*.

“ **Im Testsystem** gehen alle Mails an die Adresse des eCom-Mitarbeiters. Im Text steht dann „Die E-Mail Empfänger wurden im Test System umgeschrieben! Die Original Email-Empfänger waren: ...“ — daran lässt sich der tatsächliche Empfänger ablesen, ohne ein zweites Postfach zu brauchen.

# Was in der Bestellbestätigung an den Kunden steht

Im Auslieferungszustand enthält die Mail an den Kunden nur eine kurze Danksagung — **keine Positionen, keine Summen, keinen Rabatt**.

Ändern lässt sich das auf zwei Ebenen:

| Was                                          | Wo                                                         | Wer                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Wortlaut</b> der E-Mail                   | <i>Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail Inhalte</i> | Sie selbst                    |
| <b>Positionsauflistung</b> in der Kundenmail | eigenes Template                                           | Ihr Projektleiter bei DeDeNet |

Die Positionen lassen sich also mitschicken — dafür wird ein Template hinterlegt, und das übernimmt der Projektleiter. Wenden Sie sich dazu an Ihren Ansprechpartner bei DeDeNet.

Die **interne** Benachrichtigung an den Innendienst führt die Positionen dagegen von Haus aus auf.

# Betreffzeilen weichen von den Templatennamen ab

Beim Zurücksetzen des Kennworts ist das belegt:

| Template              | Betreff der E-Mail                   |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Passwort vergessen    | Anforderung - Passwort zurücksetzen  |
| Passwort zurücksetzen | Bestätigung - Passwort zurückgesetzt |

Wer eine E-Mail anhand ihres Betreffs einem Template zuordnen will, sucht also unter einem anderen Namen. Bei den übrigen Templates ist der Betreff nicht erfasst.