

MONSUM

FastBill GmbH
Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main

Monsum

Dokumentation

Automatische E-Mails

Inhaltsverzeichnis:

1. Grundlegendes	3
1.1 Was sind automatische E-Mails?.....	3
1.2 Was sind Platzhalter?	3
2. Beispiel einer Buchungsbestätigung	3
3. Welche automatischen E-Mails gibt es?	5
3.1 Bereich Rechnung und Zahlung	5
3.2 Bereich Abonnement.....	6
3.3 Bereich Kunde	7
3.4 Sonstige.....	7
4. Die Platzhalter in E-Mail Vorlagen.....	8
4.1 Die Rechnungsdaten	8
4.2 Das Abonnement.....	9
4.3 Die Kundendaten	10

1. Grundlegendes

1.1 Was sind automatische E-Mails?

Automatische E-Mails werden als Antwort auf ein Ereignis automatisch erstellt und versandt. Bei Monsum beziehen sich diese Ereignisse auf ein Abonnement, einen Kunden oder eine Zahlung. Obwohl diese E-Mails automatisch vom System versandt werden, gibt es die Möglichkeit, diese selbst zu formulieren und mit Hilfe von Platzhaltern an den jeweiligen Kunden anzupassen. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit die E-Mails unabhängig voneinander an- und auszuschalten.

Diese Dokumentation beschreibt die verschiedenen E-Mails und Mittel zur Personalisierung der E-Mail Texte.

1.2 Was sind Platzhalter?

Zum Anzeigen von kunden-, abonnement- oder rechnungsspezifischen Daten in den E-Mails werden Platzhalter genutzt. Der Platzhalter wird anstelle der spezifischen Information eingefügt. Zu beachten ist, dass der Platzhalter in den Produkt- und Kundendateien mit entsprechenden Daten hinterlegt sein muss. Anstelle des Platzhalters erscheint sonst ein Leerzeichen.

Beispiel: *%firstname% ist Kunde bei Monsum.*

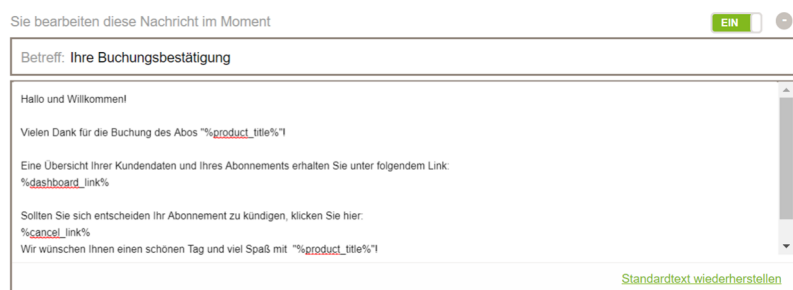
In der E-Mail an Tim steht dann: *Tim ist Kunde bei Monsum.*

In der E-Mail an Klaus steht jedoch: *Klaus ist Kunde bei Monsum.*

2. Beispiel einer Buchungsbestätigung

Die nachfolgenden Screenshots zeigen das Beispiel eines personalisierten Textes als Entwurf und als E-Mail beim Kunden.

Abo gebucht



Zunächst der Text, wie er auf <https://app.monsum.com/> eingegeben wurde:

Guten Tag %firstname% %lastname% und herzlich willkommen!

mit dieser E-Mail wird der Kauf Ihres "%product_title%" - Abos zu einem Intervallpreis von %product_price% bestätigt.

Eine Übersicht Ihrer Kundendaten und Ihres Abonnements erhalten Sie unter folgendem Link:
%dashboard_link%

Sollten Sie sich entscheiden Ihr Abonnement zu kündigen, klicken Sie hier:
%cancel_link%

Bei Fragen und Anregungen können Sie sich gern an uns wenden.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag und viel Spaß mit "%product_title%"!

Beste Grüße
Ihr Team von LEAN CRM

Die genutzten Platzhalter wurden beim Versand der E-Mail in die Daten aus der entsprechenden Kundenakte umgewandelt. Somit erhält der Kunde den nachfolgenden Text:

Guten Tag Martin Muster und herzlich willkommen!

Mit dieser E-Mail wird Ihnen der Kauf Ihres „Lean CRM – Premium“ – Abos zu einem Intervallpreis von 59,50 Euro bestätigt.

Eine Übersicht Ihrer Kundendaten und Ihres Abonnements erhalten Sie unter folgendem Link:
<https://app.monsum.com/download/OxOF4tzPiQ9wAp0myeWB-PPqy-c-XhQlTfrLMebuvZevCTV0ys2w8FbuD4tbZ-At>

Sollten Sie sich entscheiden Ihr Abonnement zu kündigen, klicken Sie hier:
<https://app.monsum.com/dashboard/eff41ba97b923e6496a9652e4ca5452f/9fc5f9609d96d1b0d882a81048f02a5b>

Bei Fragen und Anregungen können Sie sich gern an uns wenden.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag und viel Spaß mit „Lean CRM – Premium“!

Beste Grüße
Ihr Team von LEAN CRM

3. Welche automatischen E-Mails gibt es?

Unter **Einstellungen** ⇒ **Kommunikation** ⇒ **E-Mail Texte** werden Ihnen alle automatischen E-Mails angezeigt, die Sie an Ihre Kunden versenden können.

Diese werden in vier Bereiche unterteilt: Sie beziehen sich entweder auf das Abonnement, die Rechnung bzw. die Zahlung, kundenspezifische Daten oder sonstige Daten. Der Ein/Aus-Schalter regelt, ob die E-Mail versandt wird. Durch Anklicken des jeweiligen E-Mail-Titels können Text und Betreff bearbeitet bzw. auf den Standardtext zurückgesetzt werden.

3.1 Bereich Rechnung und Zahlung

Infomail SEPA-Umstellung

Wird die Umstellung auf das SEPA Basis-Lastschriftverfahren gemeinsam mit Monsum durchgeführt, dann kann der Kunde mit dieser E-Mail über den Wechsel vom Lastschrift - Einzugsermächtigungsverfahren informiert werden.

empfohlene Platzhalter: `%creditor_identifizier%` und `%mandate_reference%`

Zahlungsrückgabe

Bei Kreditkartenzahlungen und Lastschriften können, nach der vorerst erfolgreichen Zahlung, Zahlungsrückgaben (Chargebacks) auftreten. Um dem Kunden die Möglichkeit zu bieten, die Zahlung zusammen mit den entstandenen Gebühren erneut durchzuführen, kann ihm diese E-Mail zugesandt werden.

empfohlene Platzhalter: `%chargeback_total%` und `%chargeback_fee%`

Zahlung fehlgeschlagen

Treten Fehler bei einer Zahlung auf und kann diese infolgedessen nicht durchgeführt werden, wird dem Kunden mit dieser E-Mail die Möglichkeit geboten, die Zahlungsdaten zu überprüfen. Die Zahlung soll anschließend erfolgreich und mit den gegebenenfalls entstandenen Gebühren durchgeführt werden.

empfohlene Platzhalter: `%dashboard_link%`

Zahlungserinnerung

Freundliche Erinnerung an den Kunden, dass noch eine Rechnung offen ist. Diese Funktion ist nicht gleichzusetzen mit dem Mahnwesen.

empfohlener Platzhalter: `%invoice_link%`

Rechnung erstellt

Erst nach einer erfolgreich durchgeführten Zahlung wird eine Rechnung erstellt. Der Kunde erhält diese E-Mail somit erst, wenn die Zahlung abgeschlossen ist. Ausgenommen ist die Zahlung auf Rechnung: der Kunde erhält die Rechnung in diesem Fall vor dem Zahlungseingang.

empfohlener Platzhalter: `%invoice_link%`

Paypal Zahlung nötig

Der Kunde wird mit dieser E-Mail an eine bevorstehende Zahlung mit PayPal informiert.

empfohlener Platzhalter: %paypal_link%

Zahlungsankündigung

Der Kunde wird mit dieser E-Mail über einen bevorstehenden Zahlungseinzug informiert. Der Monsum Support hilft bei der Einstellung dieser E-Mail, da festgelegt werden muss, wieviele Tage vor der Fälligkeit der Zahlung diese E-Mail versandt werden soll.

empfohlener Platzhalter: %invoice_link%

3.2 Bereich Abonnement

Buchungslink

Diese E-Mail wird beim Erstellen eines neuen Abos in der Kundenakte im Backend mit dem Buchungsweg: 'Link per E-Mail versenden' versandt.

empfohlener Platzhalter: %checkout_link%

Abo gekündigt

Nach der erfolgreichen Kündigung eines Abos über API, Backend oder das Kunden-Dashboard, erhält der Kunde diese E-Mail.

empfohlener Platzhalter: %cancellation_date%

Abo geändert

Wird im Backend oder über die API ein Abo geändert, das heißt das Basisprodukt gewechselt, dann erhält der Kunde diese E-Mail. Desweiteren ist es dem Kunden auch möglich über das Kunden-Dashboard das Abo selbst zu ändern.

empfohlener Platzhalter: %dashboard_link%

Abo deaktiviert

Ist diese E-Mail eingeschaltet, wird sie nach der Deaktivierung des Abos an den Kunden versandt. Das Fehlschlagen einer Zahlung bzw. eine Rücklastschrift sind Gründe für das Deaktivieren eines Abos.

empfohlener Platzhalter: %dashboard_link%

Abo gebucht

Nach der Buchung eines neuen Abos über das Backend, die API oder die Buchungsformulare, wird diese E-Mail versandt.

empfohlene Platzhalter: %cancel_link%, %customer_data_link%, %password% und %dashboard_link%

Abo reaktiviert

Erfolgt die Reaktivierung eines zuvor gekündigten Abos, dann wird der Kunde mit der 'Abo reaktiviert' - E-Mail informiert. Es ist irrelevant, ob das Kündigungsdatum bereits erreicht wurde oder nicht.

empfohlener Platzhalter: %dashboard_link%

Lieferung versendet

Enthält das Abo eine Lieferung, dann kann der Kunde mit dieser E-Mail über den Versand seines Paketes informiert werden. Der Versand der E-Mail erfolgt nach Absprache mit dem Support.

empfohlener Platzhalter: %tracking_id%

Ende Testzeit

Wenn diese E-Mail eingeschaltet ist, dann erhält sie der Kunde kurz vorm Ende seiner Testzeit. Der Monsum Support hilft bei der Einstellung dieser E-Mail, da festgelegt werden muss, wie viele Tage vor dem Ende der Testzeit diese E-Mail versandt werden soll.

empfohlene Platzhalter: %date% und %dashboard_link%

3.3 Bereich Kunde

Kundendaten geändert

Erfolgt eine Änderung der Kunden- oder Zahlungsdaten im Backend, über die API oder im Kunden-Dashboard, dann wird der Kunde mit dieser E-Mail darüber in Kenntnis gesetzt.

empfohlener Platzhalter: %dashboard_link%

Kreditkartenablauf

Der Kunde wird darauf aufmerksam gemacht, dass seine hinterlegte Kreditkarte in Kürze abläuft. Er erhält einen Link zu Änderung der Zahlungsdaten und wird darum gebeten diese vor der nächsten Zahlung zu ändern.

empfohlener Platzhalter: %cc_date%, %date% und %dashboard_link%

Kunden-Passwort zurückgesetzt

Vergisst ein Kunde das Passwort für sein Kunden-Dashboard und lässt sich ein neues zusenden, dann erfolgt dies über diese E-Mail.

empfohlener Platzhalter: %password%

3.4 Sonstige

Stornorechnung abgelehnt

Wenn eine beantragte Stornorechnung abgelehnt wird, erhält der Mitarbeiter eine Nachricht mit einem Kommentar zur Ablehnung, der Rechnungsnummer, dem Sachbearbeiter und einem Link zur dazugehörigen Stornorechnung.

empfohlene Platzhalter: %comment%, %realinvoiceid%, %approver.firstname%, %approver.lastname%, %link%, %login.firstname% und %login.lastname%

Stornorechnung genehmigt

Diese E-Mail informiert den Mitarbeiter darüber, dass seine Stornorechnung genehmigt wurde. Sie beinhaltet ein Kommentar, die Rechnungsnummer und den Namen des Sachbearbeiters.

empfohlene Platzhalter: %comment%, %realinvoiceid%, %approver.firstname% , %approver.lastname%, %link%, %login.firstname% und %login.lastname%

Stornorechnung beantragt

Diese E-Mail erhält der Main-User des Accounts wenn ein Mitarbeiter eine Stornorechnung beantragt welche von dem Main-User freigegeben werden muss. Sie erhält die Rechnungsnummer, einen Link zur Stornorechnung und einen Kommentar zur Beantragung.

empfohlene Platzhalter: %comment%, %realinvoiceid%, %approver.firstname% , %approver.lastname%, %link%, %login.firstname% und %login.lastname%

Infomail SEPA-Mandat

Nach Erstellung eines SEPA-Lastschriftmandats wird dem Kunden dieses mit der 'Infomail SEPA-Mandat' zugesandt. Die E-Mail wird beim erstmaligen Anlegen eines Kunden und bei der Änderung seiner Lastschriftdaten versandt.

empfohlener Platzhalter: %mandate_reference%

4. Die Platzhalter in E-Mail Vorlagen

4.1 Die Rechnungsdaten

Folgende Platzhalter bezüglich der Rechnung können in den E-Mailtexten verwendet werden:

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
%account_number%	Kontonummer	1234567890
%account_owner%	Kontoinhaber	Dr. Martin Muster
%bank_code%	Bankleitzahl	10000000
%bic%	BIC	PBNKDEFF

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
%chargeback_fee%	Rücklastschriftgebühr	9 Euro
%chargeback_total%	Rücklastschrift- gesamtbetrag	siehe E-Mail: "Zahlungsrückgabe"
%creditor_identifizier%	Gläubiger - Identifikationsnummer	DE98ZZZ099999999999
%iban%	IBAN	DE 23 10000000 1234567890
%invoice_link%	Rechnungslink	siehe E-Mail: "Rechnung erstellt"
%invoice_number%	Rechnungsnummer	24
%invoice_period%	Rechnungszeitraum	25.02.2014 - 04.03.2014
%mandate_reference%	SEPA-Mandatsreferenz	siehe E-Mail: "Infomail SEPA-Mandat"
%paypal_link%	Link um mit Paypal zu zahlen	siehe E-Mail: "Paypal Zahlung nötig"

4.2 Das Abonnement

Bezüglich des Abonnements besteht die Möglichkeit der Nutzung folgender Platzhalter:

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
%cancel_link%	Kündigungslink	siehe E-Mail: "Abo gebucht"
%cancellation_date%	Kündigungsdatum	04.03.2014
%checkout_link%	Buchungslink	siehe E-Mail: "Buchungslink"
%date%	Enddatum der Testphase	funktioniert nur in der E-Mail "Ende der Testphase"
%product_title%	Produktitel	Cookies
%product_price%	Produktpreis	11,90 Euro
%product_quantity%	Produktanzahl	1

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
%start_date%	Anfangsdatum	funktioniert nur in der E-Mail: "Abo geändert"
%subscription_duration%	Länge der ersten Vertragslaufzeit des Abonnements	12 weeks
%subscription_duration_follow%	Länge der Folgevertragslaufzeit des Abonnements	9 weeks
%subscription_id%	AboID	216084
%subscription_interval%	Abo-Intervall	2 weeks
%tracking_id%	Tracking ID	siehe E-Mail: "Lieferung versendet"

4.3 Die Kundendaten

Bezogen auf die Kundendaten ist die Verwendung der folgenden Platzhalter möglich:

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
%address%	Adresszeile 1 / Straße	Am Musterhügel 12
%address_2%	Adresszeile 2	Postfach
%city%	Stadt	Musterhausen
%companyname%	Firmenname	Muster GmbH
%country%	Land	Deutschland
%customer_data_link%	Link zum Ändern der Kundendaten	siehe E-Mail: "Abo gebucht"
%customer_number%	Kundennummer	0077
%dashboard_link%	Link zum Kundendashboard	siehe E-Mail: "Abo gebucht"
%email%	Mailadresse	m.muster@e-mail.de

Platzhalter	Erklärung	Beispiele und Besonderheiten
<code>%firstname%</code>	Vorname	Martin
<code>%lastname%</code>	Nachname	Muster
<code>%password%</code>	neu generiertes Passwort	siehe E-Mail: "Kunden-Passwort zurückgesetzt"
<code>%salutation%</code>	Anrede	Sehr geehrter Herr
<code>%title_academic%</code>	Titel	Dr.
<code>%zipcode%</code>	Postleitzahl	01234

Wenn Sie weitere Fragen zu dem Thema haben, kontaktieren Sie uns bitte unter:

[*support@monsum.com*](mailto:support@monsum.com)