Handbuch Marketing

Newsletter schreiben, Empfänger wählen, versenden und auswerten, Rücklauf bearbeiten – Postfach und Rechte einrichten

Stand: 02.11.2026 · IPV-Suite 2.0.4.114

Inhalt

1. Überblick

Für Anwender

2. Die Liste der Kampagnen
3. Eine Kampagne schreiben
4. Empfänger wählen
5. Test senden und freigeben
6. Den Versand starten
7. Die Zahlen lesen
8. Duplizieren, erneut senden, löschen
9. Rücklauf bearbeiten
10. Was bei einer Abmeldung passiert

Für Admins

11. Newsletter einrichten
12. Rechte
13. Häufige Fragen

1. Überblick

Unter dem Reiter **Marketing** oben schreiben Sie Newsletter. Die Empfänger kommen aus den Organisationen und Personen, die schon in der Suite stehen. Ein zweites Programm brauchen Sie nicht.

Links stehen drei Punkte:

- **Kampagnen:** die Liste aller Newsletter mit Stand und Zahlen.
- **Neue Kampagne:** öffnet eine leere Kampagne.
- **Rücklauf:** was auf den Newsletter zurückkam, also unzustellbare Mails, Abmeldungen und Antworten.

Der Weg einer Kampagne:

1 **Schreiben** Text und Betreff.

2 **Empfänger** nach Kategorie wählen.

3 **Test senden** an sich selbst.

4 **Freigeben** Inhalt wird fest.

5 **Versand starten** läuft im Hintergrund.

Status	Bedeutung
Entwurf	Sie schreiben noch. Alles lässt sich ändern.
Freigegeben	Betreff, Absender, Text und Anhänge sind fest. Der Versand kann starten.
Teilweise gesendet	Ein Teil ist draußen.
An alle gesendet	Alle sind versorgt.

> **Wen Sie anschreiben dürfen**
>
> Die Suite prüft Sperren und Abmeldungen, aber keine Einwilligungen. Ob Sie jemandem Werbung schicken dürfen, klären Sie selbst.

2. Die Liste der Kampagnen

Die Liste zeigt Nr., Titel, Betreff, Erstellt, Versand ab, Empfänger, Gesendet, Fehler und Status.

- **Suche:** filtert nach Titel, Betreff und Absender.

- **Status:** zeigt nur Kampagnen in diesem Stand.
- Ein Klick auf einen Spaltenkopf sortiert.
- Ein Klick auf eine Zeile zeigt unten **Versand** und **Angaben**.
- Ein Doppelklick oder **Öffnen** öffnet die Kampagne.

Unten stehen **Neue Kampagne**, **Öffnen**, **Duplizieren** und **Löschen**.

3. Eine Kampagne schreiben

1. Klicken Sie links auf **Neue Kampagne**.
2. Tragen Sie im Reiter **Inhalt** den **Titel (nur intern)** und den **Betreff** ein.
3. Prüfen Sie den **Absender**.
4. Schreiben Sie den Text in die Kachel **Text**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Erst danach erscheinen die Reiter **Empfänger** und **Versand** sowie die Kachel **Anhänge**.

Feld	Bedeutung
Titel (nur intern)	Sehen nur Sie. Er muss eindeutig sein.
Betreff	Steht in der Mail.
Absender	Vorbelegt mit dem Newsletter-Postfach. Pflichtfeld.
Antworten an	Wohin Antworten gehen, wenn das nicht der Absender sein soll.
Unzustellbare an	Wohin Fehlermeldungen gehen. Tragen Sie hier keine fremde Adresse ein, sonst kommt der Rücklauf nicht in der Suite an.
Auch an Abgemeldete senden	Nur für Pflichtmitteilungen, nie für Werbung. Gesperrte bleiben trotzdem draußen.

Fügen Sie eine ganze Webseite in den Text ein, kürzt die Suite sie beim Speichern auf den Inhalt.

Platzhalter

Der Kasten **Platzhalter** unten listet, was die Suite je Empfänger einsetzt. Ein Klick setzt den Platzhalter an der Schreibstelle ein.

Platzhalter	Wird ersetzt durch
__FIRSTNAME__	Vorname (bei Personen)
__LASTNAME__	Name der Organisation bzw. Nachname
__EMAIL__	E-Mail-Adresse des Empfängers
__THIRDPARTY_CUSTOMER_CODE__	Kundennummer (bei Organisationen)
__OTHER1__	Kategorie, über die der Empfänger dazukam
__UNSUBSCRIBE__	Link zum Abmelden
__UNSUBSCRIBE_URL__	Adresse zum Abmelden, für eigene Links
__USER_SIGNATURE__	Signatur des Absenders

__CHECK_READ__	Lesebestätigung (unsichtbares Bild)

> **Abmeldelink nicht vergessen**
>
> Die Suite hängt den Link nicht von selbst an. Setzen Sie __**UNSUBSCRIBE**__ in jeden Newsletter ein. Nur dann bieten auch Mailprogramme die Abmeldung mit einem Klick an.

Anhänge und Notizen

In der Kachel **Anhänge** wählen Sie Dateien aus. Das Papierkorb-Symbol entfernt sie wieder. Im Reiter **Notizen** stehen eine **Interne Notiz** und eine **Notiz für alle**. Sie gehen nicht mit hinaus.

4. Empfänger wählen

Empfänger kommen immer über Kategorien. Eigene Adresslisten gibt es nicht. Soll jemand den Newsletter bekommen, gehört er in eine Kategorie unter **Organisationen**.

1. Öffnen Sie den Reiter **Empfänger**.
2. Wählen Sie in der Kachel **Organisationen nach Kategorie** oder **Personen nach Kategorie** eine Kategorie. Die Zahl dahinter nennt die Adressen darin.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Wiederholen Sie das für weitere Kategorien.

Die Meldung nennt, wie viele neu dazukamen, wie viele schon darin standen und wie viele gesperrt oder abgemeldet sind.

- Es kommen nur aktive Organisationen und Personen mit E-Mail-Adresse dazu.
- Gesperrte und abgemeldete Adressen bleiben draußen.
- Jede Adresse steht nur einmal in der Kampagne.
- Unterkategorien müssen Sie einzeln hinzufügen.

Die **Empfängerliste** zeigt Name, E-Mail, Art, Kategorie, Status, Gesendet am und Fehler. Sie filtern nach **Suche** und **Status**.

- **Markierte entfernen** nimmt angehakte Empfänger heraus.
- **Alle offenen entfernen** nimmt alle noch nicht gesendeten heraus.
- Gesendete bleiben immer als Nachweis stehen.

5. Test senden und freigeben

Test senden

1. Klicken Sie unten auf **Test senden**.
2. Tragen Sie Ihre Adresse ein, mehrere durch Komma getrennt.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Der Test läuft über denselben Weg wie der echte Versand, mit Abmeldelink und Anhängen. Prüfen Sie Darstellung, Links und Betreff. Empfängerangaben wie den Vornamen setzt der Test nicht ein.

Freigeben

1. Klicken Sie auf **Freigeben** und bestätigen Sie.

Vor der Freigabe braucht die Kampagne einen Betreff und einen Text. Danach bleiben Betreff, Absender, Text und Anhänge unverändert. Titel und Notizen lassen sich weiter ändern.

Müssen Sie doch noch etwas ändern, setzt **Zurück auf Entwurf** die Kampagne zurück. Das geht, solange nichts gesendet ist.

6. Den Versand starten

Der Versand läuft im Hintergrund. Sie können die Seite schließen.

1. Öffnen Sie den Reiter **Versand**.
2. Prüfen Sie die Einstellungen (Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Versand starten**.

Einstellung	Vorgabe	Bedeutung
Erster Tag	100	Menge am ersten Versandtag.
Steigerung je Versandtag	× 2	An jedem weiteren Tag, an dem Kampagnen verschickt wurden, wird die Tagesmenge damit malgenommen. Gezählt wird über alle Kampagnen. Ist der Anlauf geschafft, startet die nächste Kampagne gleich mit der Höchstmenge.
Je Stunde	50	Wie viele Mails je Stunde hinausgehen.
Höchstens je Tag	1500	Obergrenze der Steigerung.
Versandtage	Mo–Fr	An diesen Wochentagen wird verschickt.
Uhrzeit	8–17 Uhr	In diesem Zeitfenster wird verschickt.
Start ab	leer	Erst ab diesem Zeitpunkt.
Mindestabstand (Tage)	14	Wer in diesen Tagen schon eine andere Kampagne bekommen hat, wartet. 0 heißt: kein Abstand.
Reihenfolge	Wer am längsten nichts bekommen hat, zuerst	Außerdem: *Zufällig*, *Wie in der Empfängerliste*, *Nach Name*, *Nach Postleitzahl*.

Einstellungen speichern merkt die Werte, ohne zu starten.

> **Warum so langsam?**
>
> Mailanbieter misstrauen neuen Absendern, die viel auf einmal schicken. Ein langsamer Anlauf schützt Ihren Ruf als Absender.

Während des Versands

- Der Stand aktualisiert sich alle zehn Sekunden.

- Neben dem Zustand steht, worauf der Versand wartet: Start, Zeitfenster, Tagesmenge, Stundenmenge oder Mindestabstand.
- **Anhalten** stoppt den Versand, **Fortsetzen** macht weiter.
- **Zuletzt verschickt** zeigt die letzten Mails mit Zeit und Ergebnis.
- Wer sich inzwischen abgemeldet hat oder gesperrt wurde, fällt aus den noch offenen Empfängern heraus.

Jeder Empfänger bekommt die Kampagne nur einmal.

7. Die Zahlen lesen

Der Reiter **Versand** zeigt vier Kacheln.

Kachel	Wert	Bedeutung
Versand	Gesendet	Von der Suite abgeschickt.
	Empfänger	Alle in der Kampagne.
	Offen	Noch nicht verschickt.
	Fehler	Beim Abschicken gescheitert.
Zustellung	Zugestellt	Vom empfangenden Mailserver angenommen, mit Prozent der gesendeten.
	Wartet beim Anbieter	Der Anbieter hat zurückgestellt; es wird erneut versucht.
	Unzustellbar	Adressen mit Rückläufern.
	Vom Anbieter abgewiesen	Der Mailanbieter hat die Annahme verweigert.
Reaktion	Klicks	Empfänger, die einen Link angeklickt haben. Linkprüfer der Mailanbieter zählen nicht.
	Abmeldungen	Abgemeldet aus dieser Kampagne.
	Bestellungen von Empfängern	Shop-Aufträge von Organisationen mit derselben Mailadresse, angelegt nach dem Versand.
	Umsatz	Bruttosumme dieser Aufträge.
Tempo	Letzte Stunde, Heute	Tatsächlich verschickt.
	Je Stunde eingestellt	Ihr Wert.
	Heute höchstens	Die heutige Tagesmenge nach der Steigerung.
	Voraussichtlich fertig	Steht darunter, solange der Versand läuft.

Was die Zahlen nicht sagen

Bestellungen und Umsatz zeigen nur einen zeitlichen Zusammenhang. Sie beweisen nicht, dass die Bestellung wegen des Newsletters kam. Ein Strich bei den Zustellwerten heißt: Der Stand ist für diesen Versandweg nicht abrufbar.

8. Duplizieren, erneut senden, löschen

Button	Was er tut
Duplizieren	Legt einen neuen Entwurf „Kopie von …“ an, mit Inhalt und Anhängen. Auf Wunsch kommen die Empfänger mit, alle wieder offen, ohne Abgemeldete.
Noch einmal an alle senden	Setzt alle Empfänger außer Abgemeldeten wieder auf offen. Die Kampagne geht erneut hinaus, sobald Sie den Versand starten. Nutzen Sie das bedacht.
Löschen	Entfernt die Kampagne mit allen Empfängern und Anhängen, auch den Versandnachweis.

Fügen Sie einer gesendeten Kampagne neue Empfänger hinzu, steht sie wieder auf *Teilweise gesendet*. Starten Sie danach den Versand. Es gehen nur die neuen hinaus.

9. Rücklauf bearbeiten

Der Punkt **Rücklauf** zeigt alles, was zurückkam. Die Suite holt es alle 15 Minuten aus dem Newsletter-Postfach ab. **Jetzt abholen** macht das sofort.

Art	Was es ist	Was die Suite tut
Unzustellbar	Die Adresse gibt es nicht.	Sperrt sofort.
Vorübergehend nicht zustellbar	Etwa ein volles Postfach.	Zählt mit und sperrt ab dem dritten Mal.
Abmeldung	Über den Link im Newsletter.	Sperrt sofort.
Zur Sichtung	Eine Antwort von Hand. Oft steht dort etwas wie „bitte streichen“.	Sperrt nicht. Das Fundwort steht hervorgehoben in der Spalte **Gefunden**. Sie entscheiden.
Versandserver abgewiesen	Der Empfängerserver lehnte den Versandserver ab, nicht die Adresse.	Sperrt die Adresse nicht.
Aufgehoben	Eine Sperre wurde bewusst aufgehoben.	Bleibt als Verlauf stehen.

1. Klicken Sie eine Zeile an. Unten erscheint **Die Rückmail**.
2. Entscheiden Sie: Haken setzen, dann **Sperren** oder **Als erledigt**.

Wieder offen holt eine Zeile zurück. Oben filtern Sie nach **Art** und Suchbegriff. Der Haken **Erledigte mit anzeigen** blendet auch Abgearbeitetes ein.

Abmeldungen über den Link haben keine Rückmail. Der Eintrag zeigt dann nur die Eckdaten.

10. Was bei einer Abmeldung passiert

1. Der Empfänger klickt im Newsletter auf den Link und bestätigt mit dem Button **Abmelden**.
2. Die Suite setzt bei jeder Organisation und Person mit dieser Adresse die Kommunikationssperre.
3. Die Historie vermerkt das, und im Rücklauf steht eine Zeile.

Bietet das Mailprogramm die Abmeldung mit einem Klick an, geht das ohne Bestätigung.

- Die Adresse bekommt keine Werbung mehr. Rechnungen und Lieferscheine laufen weiter.
- Die Abmeldung bleibt bestehen, auch wenn die Adresse später neu angelegt oder eingelesen wird. Die Suite setzt die Sperre dann wieder.
- Meldet sich jemand neu an, nehmen Sie den Haken **Kommunikationssperre** an der Organisation oder Person heraus. Damit ist auch die Abmeldung aufgehoben.

11. Newsletter einrichten

Ein Postfach trägt den ganzen Newsletter. Es ist Absender, Versandweg und Ziel der Rückläufer. Mehr ist nicht einzurichten.

1. Öffnen Sie **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Postfächer**.
2. Legen Sie ein Postfach an oder öffnen Sie ein vorhandenes. Tragen Sie den Postausgang und den Posteingang samt Zugang ein.
3. Setzen Sie den Haken **Für Newsletter benutzen**.
4. Speichern Sie.

Das Postfach ist dann die Vorgabe für den Absender neuer Kampagnen, und der Rücklauf wird abgeholt. Das Handbuch E-Mail beschreibt die Postfächer.

- Es gibt je Suite nur ein Newsletter-Postfach. Ein neuer Haken ersetzt den alten.
- Das Postfach muss aktiv sein.
- Ohne eingetragenen Posteingang kommt kein Rücklauf an.
- Nehmen Sie den Haken heraus, laufen Kampagnen wieder über den allgemeinen Versandweg.
- Nehmen Sie für Newsletter nicht das Postfach, über das Ihre Belege laufen. Rückläufer landen sonst dort.

Empfänger vorbereiten

Legen Sie unter **Organisationen** Kategorien für Ihre Verteiler an. Das Handbuch Organisationen und Personen beschreibt Kategorien und Kommunikationssperre.

> **Vor dem ersten Versand**
>
> Prüfen Sie mit Ihrem Mailanbieter, ob das Postfach Massenversand verträgt, und wählen Sie die Mengen im Reiter **Versand** entsprechend niedrig.

12. Rechte

Rechte vergeben Sie unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Rollen**. Das Handbuch Einstellungen und Zugriff beschreibt das genauer.

Recht	Wofür
Marketing - Icon oben sichtbar (ruft E-Mail-Kampagnen auf)	Der Reiter Marketing.
E-Mail-Kampagnen einsehen	Liste und Kampagnen lesen.
E-Mail-Kampagnen erstellen/bearbeiten (Thema, Empfänger, ...)	Anlegen, ändern, Empfänger, Duplizieren.

E-Mail-Kampagnen freigeben (erlaubt das Senden)	Test senden, Freigeben, Versand starten und anhalten.
Marketing - Ruecklauf sichten und Adressen sperren	Die Buttons im Rücklauf. Ohne dieses Recht ist die Liste nur lesbar.

Das Postfach pflegt, wer die E-Mail-Einstellungen bearbeiten darf.

13. Häufige Fragen

Frage	Antwort
Ich sehe die Reiter Empfänger und Versand nicht.	Speichern Sie die Kampagne zuerst.
Der Titel wird abgelehnt.	Ihn hat schon eine andere Kampagne. Wählen Sie einen anderen.
Der Button „Versand starten“ fehlt.	Die Kampagne ist noch nicht freigegeben, oder es gibt keine offenen Empfänger, oder Ihnen fehlt das Recht.
Der Versand läuft, aber es geht nichts hinaus.	Sehen Sie neben dem Zustand nach. Er nennt den Grund, etwa das Zeitfenster oder den Mindestabstand.
Warum sind weniger hinzugekommen, als die Kategorie zählt?	Gesperrte, Abgemeldete und schon vorhandene Adressen fallen weg. Die Meldung nennt die Zahlen.
Jemand steht trotz Kategorie nicht in der Kampagne.	Prüfen Sie Sperre, Status und E-Mail-Adresse. Bei Personen zählt die private E-Mail.
„Jetzt abholen“ meldet einen Fehler.	Die Meldung nennt den Grund: kein Newsletter-Postfach, kein Posteingang, kein Passwort oder eine gescheiterte Anmeldung am Postfach.
Die Zustellwerte zeigen nur einen Strich.	Der Stand ist für diesen Versandweg nicht abrufbar. Die übrigen Zahlen stimmen trotzdem.
Ich will den Text einer freigegebenen Kampagne ändern.	Mit **Zurück auf Entwurf**, solange nichts gesendet ist. Sonst duplizieren.
Ein Empfänger will wieder Post.	Nehmen Sie an seiner Organisation oder Person die Kommunikationssperre heraus.