



---

## STAR Desktop Mailings

---



Geschäftsbereiche BusinessSoftware & LifestyleSoftware

---

### Informationen zu diesem Dokument

**Kundenservice:** [www.starenterprise.com/Assistance/](http://www.starenterprise.com/Assistance/) | [support@starenterprise.com](mailto:support@starenterprise.com)

**Autor:** Tobias Eichner

© STAR ENTERPRISE - [www.starenterprise.com](http://www.starenterprise.com) | Lizenzbedingungen: [www.starenterprise.com/Legal/](http://www.starenterprise.com/Legal/)

## Inhaltsverzeichnis

### ☆ **Willkommen**

Über dieses Benutzerhandbuch...

### ☆ **Grundlagen**

Eine kurze Einführung, Wichtiges und Überlegungen zum Versand von Mailings.

### ☆ **Konfiguration**

So einfach richten Sie die Software für Ihre Anforderungen ein.

### ☆ **Individualisierte Mailings**

Verleihen Sie Ihren Mailings eine persönliche Note.

### ☆ **Self-Service Benutzerverwaltung**

Lassen Sie Ihre Benutzer Accounts und Abonnements selbst verwalten - aber sicher.

### ☆ **Datenaustausch**

Erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten des Datenaustauschs.

### ☆ **Fehlerbehebung**

Mit diesen Tipps lösen Sie viele Probleme einfach selbst in Luft auf.

### ☆ **Kundenservice**

Wir sind gerne für Sie da ! :-)

## Willkommen

### **Vielen Dank für den Kauf eines unserer Produkte !**

Wir freuen uns, daß Sie sich für diese Software entschieden haben. Unser Ziel ist es, qualitativ hochwertige Programme und Spiele zu entwickeln.

#### **[Über dieses Handbuch]**

Dieses Handbuch hilft Ihnen dabei, unsere Software besser kennenzulernen.

Gemeinsam werfen wir einen Blick auf das Konzept unserer Software. Dabei erhalten Sie Informationen über die Bedienung und grundlegende Funktionsweise.

Natürlich können Sie das Programm auch einfach nach Lust und Laune selbst ausprobieren - wir haben versucht, alle Funktionen möglichst intuitiv zu gestalten.

In dieser Dokumentation finden Sie folgende Informationen:

- ☆ Anleitung zur Installation und Konfiguration.
- ☆ Beschreibung des Funktionsumfangs und der Bedienung.
- ☆ Übersicht unserer Supportleistungen und Kontaktdaten des Kundenservice.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen !

Das Entwickler-Team der STAR ENTERPRISE.

## Das erste Mal...

### **Die Software ist sofort einsatzbereit - ganz ohne aufwändige Installation !**

1. Entpacken Sie das Softwarepaket auf Ihrem Computer.
2. Bewegen Sie den Programmordner an den gewünschten Ort (z.B auf den Desktop).
3. Starten Sie die Software im Programmordner.

#### **[Tipps und Empfehlungen]**

Eine ausführliche Schnellstart-Anleitung sowie weitere nützliche Hinweise finden Sie auf unserer Website: [www.starenterprise.com/Assistance/SoftwareCenter/](http://www.starenterprise.com/Assistance/SoftwareCenter/) .

Bitte beachten Sie die ReadMe-Datei, die jedem Softwarepaket beiliegt. Sie enthält aktuelle Informationen und begleitet Sie bei den ersten Schritten.

## Grundlagen - bevor Sie beginnen...

### [Beispieldaten]

Damit Sie sich schneller zurechtfinden, haben wir einige Beispieldaten in der Software hinterlegt (wie Empfängerprofile, archivierte Kampagnen und Einstellungen).

Verwenden Sie diese Daten als **Grundlage zum Ausprobieren** der einzelnen Funktionen.

### [Mail-Account]

STAR Desktop Mailings benötigt für den Versand von Mailings und die Benutzerverwaltung **Zugriff auf einen eigenen E-Mail-Account** (Dienste POP und SMTP).

**Wichtiger Hinweis:** Dieser E-Mail-Account muß STAR Desktop Mailings vorbehalten sein; eine darüber hinausgehende Nutzung führt zu unerwarteten Resultaten und Datenverlust.

### [Restriktionen durch Service-Provider]

Einige Internet-Provider (ISPs) und Webhoster untersagen die Nutzung ihrer Systeme für den Massenversand von E-Mails. Bitte fragen Sie gegebenenfalls bei Ihrem Anbieter nach.

### [Installation und Betrieb]

STAR Desktop Mailings kann auf jedem Desktop-PC oder kompatiblen Gerät genutzt werden. Ist ein kontinuierlicher Betrieb (24/7/365) erwünscht, sollte die Software in einer virtuellen Maschine auf einem geeigneten Server installiert werden.

Falls Sie die **Self-Service Benutzerverwaltung** oder den **integrierten Terminplaner** nutzen möchten, müssen Sie die Software **mindestens einmal am Tag ausführen**.

Tipp: Verwenden Sie die Autostart-Funktion des Betriebssystems, um STAR Easy Message während des Bootvorgangs automatisch im Hintergrund zu laden.

## Grundlagen - Text vs. HTML

**E-Mails im Textformat** sind kompatibel mit allen Mail-Clients. Sonderzeichen und Symbole können für Formatierung und textliche Hervorhebung genutzt werden.

**E-Mails im HTML-Format** verwenden einen Teilbereich des HTML-Standards, abhängig vom jeweiligen Mail-Client (JavaScript, Formulare und Plug-Ins sind meist nicht möglich).

Design-Tipp für HTML-Mailings: Bauen Sie die Struktur des Layouts auf einer Tabelle auf und verwenden einzelne Bilder für die graphische Darstellung komplexer Inhalte.

### [Assistent für HTML-Mailings]

Mit dem **integrierten Assistent für HTML-Mailings** (Button "Assistent öffnen..." in der HTML-Toolbox) können Sie schnell ansprechende Mailings im HTML-Format erstellen.

### [Anmerkung zu Dateianhängen]

Manche Empfänger verwenden einen langsamen Internet-Zugang. Limitieren Sie deshalb die **Größe von Dateianhängen auf ca. 2 MB**. Besser: Links zum Download der Dateien !

## Grundlagen - Datensicherheit und Passwortschutz

STAR Desktop Mailings nutzt eine **starke Verschlüsselung nach dem Standard AES-128**, um die internen Datenbanken vor neugierigen Blicken zu schützen. Die **Vergabe eines Passworts** verhindert unautorisierte Zugriffe auf die Benutzeroberfläche.

Standardmäßig werden Daten mit einem voreingestellten Passwort als Schlüssel codiert. Ein eigenes **individuelles Passwort** lässt sich jederzeit festlegen.

Individuelle Passwörter werden bei jedem Programmstart abgefragt.

Hinweis zur Datensicherung: Wiederhergestellte Backups könnten ein anderes Passwort als das aktuell genutzte verwenden.

### Zurücksetzen des Passworts im Notfall

Bitte bewahren Sie Ihre Passwörter an einem sicheren Ort auf. Es gibt keine Möglichkeit, verlorene Passwörter wiederherzustellen. Merke: Ist Ihr Passwort weg, sind Ihre Daten weg.

Die einzige Option besteht im Löschen aller internen Datenbanken (Ordner `./workspace` im Verzeichnis der Software). Dies führt jedoch zu Datenverlust.

## Grundlagen - Tipps & Tricks

### [Benutzerprofile]

- Der **Qualitätsindikator** gibt den Wert der Zuverlässigkeit in der Zustellung von Nachrichten für eine E-Mail-Adresse an; mögliche Werte rangieren zwischen 0° (schlecht) bis 100° (sehr gut). Er ist Teil der Spalte "Status" in der Ansicht der Benutzerprofile.
- **Status "Deaktiviert" bei Benutzerprofilen:** Das Profil erhält keine Mailings, kann aber weiterhin über die Self-Service Benutzerverwaltung bearbeitet werden.
- **Status "Blockiert" bei Benutzerprofilen:** Das Profil erhält keine Mailings, die Bearbeitung über die Self-Service Benutzerverwaltung ist gesperrt.

### [Mailings]

- Speichern Sie ein Mailing für die **spätere Bearbeitung** einfach als Vorlage.
- Bevor Sie ein Mailing versenden, sollten Sie eine Vorschau erstellen, um die korrekte Darstellung der Inhalte zu prüfen (besonders bei Verwendung individualisierter Inhalte)

### [Mailinglisten]

- Verwenden Sie die Option "intern", um eine Liste für **geschlossene Benutzergruppen** anzulegen (deaktiviert die Self-Service Benutzerverwaltung für diese Liste).

### [Mailing-Archiv]

- Das Archiv umfasst **alle verarbeiteten (terminierten) Mailings**; Aufträge von Benutzern und manuelle Mails werden nicht archiviert.
- **Für jeden Eintrag sind Statistiken verfügbar.** Roter Text: Versand an einige Empfänger schlug fehl; grüner Text: Mailing ist noch nicht abgeschlossen (bitte Versand fortsetzen).

## Konfiguration - Einrichtung eines E-Mail-Accounts

Bevor Sie Ihr erstes Mailing versenden können, müssen Sie einen **E-Mail-Account anlegen** und die **Konfiguration der Software vervollständigen**.

Neu bei STAR Desktop Mailings ? Bitte lesen Sie das Kapitel "Grundlagen" zuerst.

### [Auf die Einstellungen der Software zugreifen]

Klicken Sie auf den Konfigurations-Button (oder drücken die Taste F4), um das **Fenster mit den Einstellungen für die Software zu öffnen**.

"X" (oder ein roter Indikator) kennzeichnet erforderliche Einstellungen.

"✓" (oder ein gelb/grüner Indikator) kennzeichnet optionale Einstellungen.

### [Mailserver für eingehende / ausgehende Nachrichten]

In den Einstellungen der Software öffnen Sie bitte das erste Tab und geben dort die **Zugangsdaten für Ihren E-Mail-Account** ein (bitte Groß-/Kleinschreibung beachten).

Die E-Mail-Adresse muß mit der Hauptadresse des verwendeten E-Mail-Accounts übereinstimmen (bitte möglichst kein Aliasname).

Falls die Verbindungsprüfung fehlschlägt (oder länger als 20 Sekunden dauert), korrigieren Sie bitte Ihre Einstellungen. Details zu Fehlermeldungen des Mailservers finden Sie im Fenster "Softwarediagnose & Berichte" (siehe Menüpunkt "Administration").

### [Administrator]

Öffnen Sie nun das zweite Tab in den Einstellungen der Software.

Die **E-Mail-Adresse des Administrators** wird als Empfänger für Vorschauen von Mailings und für bestimmte andere Funktionen verwendet. Sie darf nicht auf den E-Mail-Account der Software (Versand von Mailings) verweisen.

**Sie haben es geschafft ! :-)**

## Individualisierte Mailings - Grundlagen

### [Daten aus Benutzerprofilen und kontext-abhängige Elemente]

Nachrichten können **individualisierte Inhalte basierend auf den Daten der jeweiligen Benutzerprofile** enthalten.

Dazu fügen Sie Platzhalter (sogenannte "**Kommando-Tags**") in den Nachrichtentext ein.

**Kommando-Tags werden durch passende Inhalte ersetzt**; steht kein gültiger Inhalt zur Verfügung, so wird das Tag entfernt und eventuelle doppelte Leerzeichen bereinigt.

### [Einfügen von Kommando-Tags]

Bitte benutzen Sie das **Kontextmenü des jeweiligen Eingabefeldes**:

Klicken Sie einfach mit der rechten Maustaste in das Texteingabefeld (alternativ: STRG oder ALT bei Systemen mit nur einer Maustaste).

Hinweis: Bei Kommando-Tags die Groß-/Kleinschreibung beachten; die Verfügbarkeit der Kommando-Tags ist abhängig vom Typ des Eingabefelds (siehe Kontextmenü).

### [Alle Kommando-Tags auf einen Blick]

#### Angaben aus den Datensätzen der Benutzerprofile

<.EmailAddress> <.Salutation> <.FirstName> <.LastName>  
<.CustomFieldx> <.Language>

#### Angaben aus den Adresslisten

<.ListLabel> <.ListDescription> <.ListJoinDate><sup>1]</sup>  
<.SubscribedLists><sup>2]</sup> <.OptInLists><sup>2]</sup> <.OptOutLists><sup>2]</sup>  
1] Format: YYYY-MM-DD | 2] Komma-getrennte Liste.

#### Zeit- und Datumstempel

<.LocalShortDate> <.LocalLongDate> <.LocalShortTime>  
<.LocalLongTime> <.SQLDate><sup>3]</sup> <.SQLDateTime><sup>4]</sup> <.ProfileJoinDate><sup>3]</sup>  
<.ProfileLastUpdateDate><sup>4]</sup>  
3] Format: YYYY-MM-DD | 4] Format: YYYY-MM-DD HH:MM:SS

#### Andere Felder

<.CouponCode><sup>5]</sup> <.AdminEmailAddress> <.SystemMailAccountAddress>  
<.BasicProfileText><sup>6]</sup> <.BasicProfileHTML><sup>7]</sup>  
5] Siehe Einstellungen. | 6] Info Benutzerprofil, reiner Text | 7] Info Benutzerprofil, HTML

#### Spezielle Kommando-Tags für System-Mails

<.OptInConfirmLink> <.OptInConfirmSubject> <.OptOutConfirmLink>  
<.OptOutConfirmSubject> <.RemoveFromListLink>  
<.RemoveFromListSubject> <.ShowProfileLink> <.ShowProfileSubject>  
<.DeleteProfileLink> <.DeleteProfileSubject> <.CommandErrors><sup>8]</sup>  
8] Fehlermeldung im Klartext. | Beispiele siehe Software.

**Individualisierte Mailings - Textmodule****[Individuelle Textmodule mittels bedingter Anweisungen]**

Diese Funktion ermöglicht es, Textmodule in Abhängigkeit vom Wert spezifischer Kommando-Tags in den Nachrichtentext einzufügen.

Die Textmodule selbst können ebenfalls Kommando-Tags zur Individualisierung der Inhalte verwenden (verschachtelte bedingte Anweisungen sind jedoch nicht möglich).

Tipp: Mit dem **integrierten Assistenten** erstellen Sie bedingte Anweisungen ganz einfach. Nutzen Sie hierfür das Kontextmenü des jeweiligen Eingabefelds (Klick mit rechter Maustaste, alternativ: STRG oder ALT bei Systemen mit nur einer Maustaste).

Aufbau einer einfachen Wenn/Dann-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" THEN>
...
</IF>
```

Falls die Bedingung zutrifft, wird der Textbaustein . . . eingefügt.

Aufbau einer Wenn/Dann/Sonst-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" THEN>
...
<ELSE>
...
</IF>
```

Falls die Bedingung zutrifft, wird der erste Textbaustein eingefügt, ansonsten der dem Kommando-Tag <ELSE> folgende zweite Textbaustein.

Aufbau einer verknüpften Wenn/Dann-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" LOGCON <.KommandoTag> OPERATOR
"Wert" THEN>
...
</IF>
```

Die logische Verknüpfung LOGCON verbindet zwei Bedingungen miteinander. Nur falls das Ergebnis daraus zutrifft, wird der Textbaustein . . . eingefügt.

Aufbau einer verknüpften Wenn/Dann/Sonst-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" LOGCON <.KommandoTag> OPERATOR
"Wert" THEN>
...
<ELSE>
...
</IF>
```

Die logische Verknüpfung LOGCON verbindet zwei Bedingungen miteinander. Ansonsten wird das Ergebnis analog zu einer Wenn/Dann/Sonst-Anweisung behandelt.

**Individualisierte Mailings - Textmodule (Fortsetzung)****[Unterstützte Operatoren (in den Schemata als OPERATOR bezeichnet)]**

CONTAINS	enthält
NOT CONTAINS	enthält nicht
EQUAL	entspricht, ist gleich
NOT EQUAL	entspricht nicht, ist ungleich
GREATER THAN	größer als
LESS THAN	kleiner als
IS EMPTY	Feld besitzt keinen Inhalt
MATCH REGEX	passt auf das Muster (regulärer Ausdruck)

**[Unterstützte logische Verknüpfungen (in den Schemata als LOGCON bezeichnet)]**

&&	UND (beide Bedingungen müssen zutreffen)
	ODER (mindestens eine Bedingung muß zutreffen)
	XODER ("exklusives Oder", nur eine Bedingung darf zutreffen)

**[Beispiele für bedingte Anweisungen]****Beispiel 1: Abfrage des im optionalen Feld hinterlegten Geschlechts**

```
<IF <.CustomField1> EQUAL "female" THEN>
Für Ihr digitales Lebensgefühl... digitallifestyle.eu !
</IF>
```

**Beispiel 2: Abfrage des im optionalen Feld hinterlegten Geburtsjahres**

```
<IF <.CustomField2> GREATER THAN "1994" THEN>
Diesen Monat im Angebot: Schnaps pur - nur 9,99 € pro Liter !
<ELSE>
Diesen Monat im Angebot: Eine Limo kaufen, die zweite gratis !
</IF>
```

**Beispiel 3: Prüfung auf ein leeres Feld**

```
<IF <.CustomField3> IS EMPTY "TRUE" THEN>
Mobil ins Internet - fragen Sie nach unseren Tarifen.
<ELSE>
Mit einem Tarif-Upgrade mehr Surf-Vergnügen sichern...
</IF>
```

```
<IF <.CustomField3> IS EMPTY "FALSE" THEN>
Mit einem Tarif-Upgrade mehr Surf-Vergnügen sichern...
<ELSE>
Mobil ins Internet - fragen Sie nach unseren Tarifen.
</IF>
```

**Beispiel 4: Abfrage zweier optionaler Felder (verknüpfte Bedingung)**

```
<IF <.CustomField4> CONTAINS "1" && <.CustomField5> MATCH REGEX
"(premium)|(fan)" THEN>
Für wahre Fans - die neue CD mit persönlichem Autogramm.
</IF>
```

## Individualisierte Mailings - Textmodule (Fortsetzung)

### [Wichtige Hinweise]

- Bitte die Großschreibung der Schlüsselbegriffe und Operatoren beachten. Die Prüfung der Bedingung unterscheidet zwischen Groß-/Kleinschreibung.
- Der Operator `MATCH REGEX` führt eine Mustersuche auf den Feldinhalt mittels regulärer Ausdrücke durch (basierend auf PCRE, Perl Compatible Regular Expressions).

Hinterlegte Einstellungen für reguläre Ausdrücke: Nicht gierig, Unterscheidung zwischen Groß-/Kleinschreibung, Punkt "." passt auf alles, außer Zeilenumbrüche.

- Der Operator `IS EMPTY` erlaubt zwei Werte: `TRUE` (trifft zu) oder `FALSE` (trifft nicht zu).
- Fehlerhafte bedingte Anweisungen werden nicht verarbeitet und (sofern als solche erkannt) aus dem Nachrichtentext gelöscht.

### [Kontrolle individualisierter Mailings]

Vor dem endgültigen Versand immer zuerst eine Vorschau erstellen !

Dabei wird eine Prüfung der verwendeten Kommando-Tags und bedingten Anweisungen durchgeführt und das Ergebnis als E-Mail an den Administrator gesendet.

#### Mögliche Resultate für Kommando-Tags:

- Korrekt erkannte Kommando-Tags werden um den Text "Okay" ergänzt.
- Nicht erkannte Kommando-Tags bleiben unverändert.

#### Mögliche Resultate für bedingte Anweisungen:

- Bei korrekt erkannten Anweisungen wird der (erste) Textblock zurückgeliefert.
- Erkannte, aber fehlerhafte Anweisungen werden aus dem Nachrichtentext entfernt.
- Nicht erkannte Anweisungen bleiben unverändert.

## Individualisierte Mailings - Coupon-Codes und Rabattaktionen

### [Voraussetzungen]

Öffnen Sie das Fenster mit den Einstellungen für die Software und legen dort die gewünschte Art der Coupon-Codes fest:

- Der Stil "Vier Ziffern" erzeugt eine Zufallszahl im Bereich zwischen 1000 und 9999.
- Der Stil "Hexadezimale RGB-Farbwerte" generiert Farbcodes, die sich auch für diverse Werbemaßnahmen eignen (z.B. Gewinnspiele, Lotterien).
- Der Stil "ID mit Datum und Prüfsumme" eignet sich für höherwertige Coupons und zeitlich begrenzte Angebote und liegt im Format `MMYY-YYDD-RRRR-RRRR-CC` vor.

MM: Zweistelliger Monat, YYYY: Vierstelliges Jahr, DD: Zweistelliger Tag, RRRR = Vierstellige Zufallszahl, CC: Quersumme aller Zahlen

### [Einfügen von Coupon-Codes in Mailings]

Verwenden Sie das Kommando-Tag `<.CouponCode>` an beliebigen Stellen innerhalb des Mailings. Für jede ausgehende Nachricht wird ein einzelner Coupon-Code erstellt.

Im Mailing-Archiv können Sie über den Versandbericht eine Liste der Empfänger und dazugehöriger Coupon-Codes ansehen, speichern und ausdrucken. Auch ein Export als tab-getrennte Textdatei für die Nutzung in Applikationen Dritter ist möglich.

## Self-Service Benutzerverwaltung

### [Grundlagen]

Die "Self-Service Benutzerverwaltung" ermöglicht es Benutzern, **Mailinglisten zu abonnieren, sich aus Listen auszutragen und eigene Profildaten zu verwalten.**

Zu diesem Zweck werden **spezielle E-Mails** (sogenannte "Kommando-Mails") an den von STAR Desktop Mailings verwalteten E-Mail-Account gesendet. Jede Kommando-Mail enthält eine codierte Betreffzeile mit den Anweisungen.

STAR Desktop Mailings **ruft diese Mails regelmäßig ab** und verarbeitet sie entsprechend.

### [Hinweise zu den Einstellungen]

- Diese Funktion muß in den Einstellungen der Software **explizit aktiviert** werden.
- Buttons zum **Bereinigen/Aufräumen** nur für Testzwecke bzw. auf Anweisung verwenden.
- Sie können eine **Liste von Zeichenketten** erstellen, die **nicht in Domainnamen** vorkommen dürfen. E-Mails von solchen Domains werden nicht verarbeitet.
- Im Tab "Erscheinungsbild" legen Sie fest, welche **individuellen Felder nur internen Zwecken** dienen. Diese Felder sind für Änderungen durch Benutzer gesperrt.
- Ausgehende Mails können in **Kopie an eine beliebige E-Mail-Adresse** gesendet werden; nützlich zur Archivierung (Hinweis: Mailings werden im internen Archiv abgelegt).

### [Komponenten der Self-Service Benutzerverwaltung]

- Verwaltung von Benutzerprofilen und Abonnements für Mailinglisten.
- Verarbeitung eintreffender, unzustellbarer Mails.
- Versand manuell angestoßener Systemnachrichten.
- Versand periodisch wiederkehrender Mailings (Ansicht "Terminplaner").

### [Funktionen der Self-Service Benutzerverwaltung]

Die Self-Service Benutzerverwaltung arbeitet ähnlich einer server-basierenden Lösung, ist jedoch weniger anfällig für Sicherheitslücken und bietet besseren Schutz von Nutzerdaten.

#### Auf Ihrer Website können Besucher...

- eigene Benutzerprofile erstellen.
- Abonnements für Mailinglisten im Opt-In-Verfahren abschließen.
- die Daten ihrer eigenen Profile abrufen und ändern. 1]
- bestehende Abonnements kündigen (sofort oder im Opt-Out-Verfahren).
- ihre eigenen Profile vollständig löschen (inkl. aller Abonnements). 1]

#### In jedem versendeten Mailing können Abonnenten...

- Abonnements für weitere Mailinglisten im Opt-In-Verfahren abschließen.
- die Daten ihrer eigenen Profile abrufen und ändern. 1]
- das Abonnement der aktuellen Liste kündigen (sofort oder im Opt-Out-Verfahren).
- ihre eigenen Profile vollständig löschen (inkl. aller Abonnements). 1]

1] Sofern in den Einstellungen der Software freigegeben.

## Self-Service Benutzerverwaltung (Fortsetzung)

### [Ablaufdiagramm benutzerinitiiertter Aktionen]

Eintragen in eine Mailingliste (mit Erstellen eines Benutzerprofil)  
→ Bestätigung Opt-In → Begrüßung (optional)

Austragen aus einer Mailingliste  
→ Bestätigung Opt-Out (optional) → Verabschiedung (optional)

Abfrage, Ändern oder Löschen der gespeicherten Profildaten  
→ Antwortmail mit den Profildaten

Unvollständige Anfrage  
→ Systemnachricht (Fehlermeldung)

### [Ausführung im Hintergrund]

Sie können die Self-Service Benutzerverwaltung entweder manuell anstoßen oder automatisch im Hintergrund ausführen lassen.

STAR Desktop Mailings kann auf jedem Desktop-PC oder kompatiblen Gerät genutzt werden. Ist ein kontinuierlicher Betrieb (24/7/365) erwünscht, sollte die Software in einer virtuellen Maschine auf einem geeigneten Server installiert werden.

Tipp: Verwenden Sie die Autostart-Funktion des Betriebssystems, um STAR Desktop Mailings während des Bootvorgangs automatisch im Hintergrund zu laden.

### [Statusfenster]

In der **unteren rechten Ecke des Bildschirms** wird für die Dauer von 30 Sekunden ein Statusfenster mit Informationen zu den ausgeführten Aktionen angezeigt.

Tipp: Um das gesamte Statusfenster einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger kurz über dessen sichtbaren Bereich (das Fenster bleibt nun dauerhaft geöffnet).

### [Einbindung in Websites]

STAR Desktop Mailings bietet einen **integrierten Assistenten für die Erstellung von Formularen und Hyperlinks**, die via Drag & Drop einfach übernommen werden können:

Im Menü der Software finden Sie unter "Listen" den Eintrag "Sourcecode-Generator...".

### [Einbindung in Mailings und System-Mails]

Im Kapitel "Individualisierte Mailings" finden Sie eine Liste von Kommando-Tags für das Abonnieren von Listen, das Löschen von Abonnements und anderer Aufgaben.

Technischer Hinweis: Formulare dürfen zwar theoretisch in HTML-basierenden Mailings verwendet werden, die meisten Mailclients unterstützen diese jedoch nicht.

## Self-Service Benutzerverwaltung (Fortsetzung)

### [Sicherheit persönlicher Daten]

Die Self-Service Benutzerverwaltung verwendet eine Reihe von Sicherheitsmechanismen, um **Missbrauchsversuche zu verhindern** und **persönliche Daten zu schützen**.

Trotz aller getroffenen Vorkehrungen besteht - wie bei allen Systemen, die Zugriff auf Daten über öffentliche Netzwerke erlauben - ein geringes Risiko. Wir bitten dies zu beachten.

Zugriffsbeschränkungen (konfigurierbar in den Einstellungen der Software):

- Mailingliste für die Self-Service Benutzerverwaltung freigeben oder sperren.
- Zugriff auf Profildaten für Benutzer freigeben oder sperren.
- Zugriff auf einzelne individuelle Felder der Benutzerprofile freigeben oder sperren.

Hinweis: Wir empfehlen die **regelmäßige Anfertigung von Backups** Ihrer Daten !

## Self-Service Benutzerverwaltung - periodisch wiederkehrende Mailings

### [Terminplaner für wiederkehrende Mailings]

Diese Funktion muß in den Einstellungen der Software (Tab "Self-Service") **vor der ersten Nutzung aktiviert** werden (als Teil der Self-Service Benutzerverwaltung).

Fällige Mailings werden **einmal am Tag gesucht und versendet**. Sollte dieser Prozess unterbrochen werden, wird er bei nächster Gelegenheit fortgesetzt.

Vom Zeitplaner versendete Kampagnen erhalten **im Archiv** des Präfix "SCHED\_".

Empfehlung: Sie sollten STAR Desktop Mailings **mindestens einmal am Tag** ausführen !

### [Versanddatum]

Absolutes Versanddatum: Festes Datum im Jahresrhythmus.

Relatives Versanddatum: Eintragungsdatum des Benutzerprofils in die Mailingliste.

Der Terminplaner ist so konfiguriert, daß nur am aktuellen Datum fällige Mailings versendet werden. Um vorangegangene Mailings zu senden, müssen Sie diese manuell aufrufen.

## Datenaustausch

### [Import von Benutzerprofilen]

Der Import unterstützt textbasierende Quelldateien mit der Codierung Unicode (empfohlen) oder den Zeichensätzen Latin-1 bis Latin-9 (ISO 8859-x).

Bevor der Import beginnt, wird automatisch ein Backup der internen Datenbanken erstellt.

**"Intelligente Erkennung von E-Mail-Adressen"** extrahiert gültige E-Mail-Adressen aus textbasierenden Dokumenten.

**"Vollständige Datensätze - Tab/CRLF"** erfordert das folgende Format:

```
E-Mail-Adresse<Tab>Anrede<Tab>Vorname<Tab>Nachname<Tab>  
Individuelles Feld 1<Tab>... Individuelles Feld 6<CRLF>
```

*"+ Update: Mailingliste"*: Importiert neue Profile und fügt alle (!) zur gewählten Liste hinzu.

*"+ Update: Alle Felder"*: Importiert neue Profile, synchronisiert vorhandene Profile.

#### Anmerkungen für den Import

- Die Quelldatei muß unbedingt dem zuvor **dargestellten Format entsprechen**.
- **Individuelle Felder am Ende der Datensätze** sind optional und können weggelassen werden (Sie brauchen den Datensatz nicht mit Tabulatoren auffüllen).

Die Quelldatei darf **keine Überschriften** enthalten (wie sie manche Tabellenkalkulationen einfügen), **ebensowenig zusätzliche Daten**, die nicht dem obigen Format entsprechen.

### [Export von Benutzerprofilen]

Exportierte Dateien werden im Zeichensatz UTF-8 (Unicode) codiert ausgegeben.

#### Unterstützte Datenformate

**Tab/CRLF**: Felder getrennt durch Tabulatoren, Datensätze getrennt durch Zeilenumbrüche (empfohlenes Format für den Datenaustausch mit Applikationen Dritter).

**CRLF/2CRLF**: Felder getrennt durch Zeilenumbrüche, Datensätze getrennt durch doppelte Zeilenumbrüche.

**XML**: XML-ähnliches Schema (interner, nicht offizieller Standard).

## Fehlerbehebung

In vielen Fällen können technische Probleme einfach beseitigt werden. Im folgenden haben wir häufig auftretende Fehler, deren Ursachen und mögliche Lösungen beschrieben.

Brauchen Sie Hilfe ? **Unser Kundenservice ist gerne für Sie da.**

### [Softwarediagnose & Berichte]

STAR Desktop Mailings verfügt über **interne Tools zur Diagnose und Berichterstellung**, die hilfreiche Informationen bei der Fehlersuche bereitstellen.

Wählen Sie im Menü der Software den Eintrag "Administration", um das Fenster für Softwarediagnose und Berichte zu öffnen.

### [Netzwerkfehler und Verbindungsprobleme mit dem Mailserver]

- Bitte prüfen Sie Ihre Zugangsdaten sorgfältig.
- Deaktivieren Sie Firewalls und Programme zur Erkennung von Schadsoftware oder fügen Sie einen Eintrag in deren Ausnahmeliste hinzu.

### [Probleme beim Versand von E-Mails]

- Bitte prüfen Sie Ihre Zugangsdaten sorgfältig.
- Starten Sie die Kampagne erneut (Ansicht "Archiv, Button-Menü "Aufgaben...").

### [Kein Import von Datensätzen möglich]

- Die Quelldatei muß in einem dieser Zeichensätze codiert vorliegen: Unicode (UTF-8, UTF-16LE/BE oder UTF-32LE/BE), Latin-1 bis Latin-9 (ISO 8859-x).
- Falls Sie nicht die intelligente Erkennung von E-Mail-Adressen nutzen, achten Sie darauf, daß das erforderliche Format eingehalten wird (keine Überschriften, keine Leerzeilen). Das Statusfenster enthält genaue Angaben zu dem gefundenen Fehler.

### [Fehlerhafte Darstellung der E-Mails (auf den Mailclients der Empfänger)]

- Text/HTML: E-Mail-Clients müssen Unicode (UTF-8) unterstützen. Die meisten ab dem Jahr 2000 vorhandenen Clients sind zu dieser Textcodierung kompatibel.
- Text/HTML: Aktivieren Sie die automatische Zeichensatzerkennung in den Einstellungen des Mailclients.
- HTML: Prüfen Sie auf nicht unterstützte Features (bestimmte HTML-Tags, JavaScript, Web-Formulare, Plug-Ins). Nutzen Sie nur Grundfunktionen von HTML. Prüfen Sie Pfade zu Bildern (müssen im URL-Format angegeben werden, nicht als lokale Pfade).

### [Assistent für HTML-Mailings]

- Der Assistent erstellt validen HTML-Quelltext, der in allen modernen Browsern korrekt dargestellt wird. Manche E-Mail-Clients unterstützen jedoch nicht alle Features.

## Kundenservice, Hilfe & Support

**Unser Kundenservice im Internet:** [www.starenterprise.com/Assistance/SoftwareCenter/](http://www.starenterprise.com/Assistance/SoftwareCenter/)

Auf dieser Support-Website finden Sie unter anderem...

- ☆ Schnellstart-Anleitungen für die Installation und erste Schritte.
- ☆ Antworten auf häufig gestellte Fragen, technische Hinweise und Lösungen.
- ☆ Informationen über verfügbare Updates und Bugfixes.

**Technischer Support via E-Mail:** [support@starenterprise.com](mailto:support@starenterprise.com)

### [Priorisierter Support für Kunden mit aktiver Lizenz]

Für eine bevorzugte Bearbeitung benötigen wir Ihre Lizenz-ID. Bitte geben Sie diese deshalb bei jeder Anfrage mit an !

Infos zu Ihrer Lizenz können Sie über das Assistance-Menü der Software abrufen (alternativ finden Sie alle Angaben auch in der Lizenzurkunde).

## Backups und Datenwiederherstellung

**Bitte denken Sie an die regelmäßige Sicherung Ihrer Daten !**

Ausführliche Informationen zur Erstellung von Backups und der Wiederherstellung von Daten finden Sie auf unserer Support-Website.

## Lizenzinformationen

Lizenz-ID

Lizenzinhaber

Einsatzort / Host

## Raum für eigene Notizen