



MailChimp Konnektor

Anwenderbeschreibung



Handbuchversion 3.1
Copyright 2004-2018 crm-now GmbH

berliCRM MailChimp Konnektor - Anwenderbeschreibung

Copyright © 2004-2018 crm-now GmbH, Alle Rechte vorbehalten.

1. Ausgabe

Markennamen

berliCRM und crm-now sind Markennamen und die berliCRM und crm-now Logos sind Markenzeichen der crm-now GmbH. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

Haftungsausschluß

crm-now gibt keine Garantie oder Gewähr hinsichtlich der Richtigkeit und der Genauigkeit der Angaben in diesem Handbuch. crm-now ist für keine Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die auf Grund der Benutzung dieses Produktes oder der Unfähigkeit, dieses Produkt zu verwenden entstehen, selbst wenn crm-now von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist.

Handbuchnr.: 911-002-001



Dokumententyp:
von:

Anwenderhandbuch
crm-now GmbH

Datum: 03.03.2018
Versionsnr.: 3.1

Seite: 2

Inhalt

1.	Anwendungszweck	4
2.	Einrichten der MailChimp™ Verbindung	4
2.1.	Konto bei MailChimp einrichten	4
2.2.	Zugangsdaten für MailChimp™ generieren	4
2.3.	MailChimp™ Zugangsdaten in das CRM eingeben	5
2.4.	Liste in MailChimp™ einrichten	5
3.	Nutzung der MailChimp™ Kopplung	6
3.1.	Gruppeneintrag erstellen	6
3.2.	Gruppeneintrag mit MailChimp™ synchronisieren	7
3.3.	Hinweise zur Nutzung	8
3.4.	Verwendung von Anreden und anderen Spaltenüberschriften	9
3.5.	Duplicate	10
3.6.	Bounces	10
4.	Support	11

1. Anwendungszweck

Die CRM MailChimp™ Erweiterung verbindet MailChimp™ mit dem CRM und stellt CRM Daten für die Erstellung von Serien E-Mails mit MailChimp™ zur Verfügung. Ziel ist es, ein leicht zu bedienendes Werkzeug zu haben, mit dem man ohne großen Aufwand CRM Daten in Serien E-Mails verwenden kann. Mit dieser Kopplung ist es z.B. möglich, Kontaktdaten aus dem CRM an MailChimp™ zu übertragen und dort zu verwenden. Dieses Handbuch beschreibt, wie Sie mit wenigen Schritten die Kopplung zwischen dem CRM und MailChimp™ einrichten können. Für die Verwendung der Daten in MailChimp™ nutzen Sie bitte das MailChimp™ Handbuch.

Folgende Leistungsmerkmale werden angeboten:

- ✓ Datenbereitstellung durch Listen und einzelnen Einträgen
- ✓ Berücksichtigung von CRM Rechteinstellungen
- ✓ Vollständige Unterstützung aller MailChimp™ Leistungsmerkmale

2. Einrichten der **MailChimp™** Verbindung

Um das CRM mit MailChimp™ zu koppeln sind 3 Schritte erforderlich:

1. Konto bei MailChimp™ einrichten
2. Zugangsdaten für MailChimp™ generieren und im CRM eingeben
3. Liste in MailChimp™ einrichten

2.1. Konto bei MailChimp einrichten

Um für MailChimp™ ein Konto einzurichten, gehen Sie auf folgende URL:

<http://mailchimp.com>

Klicken Sie den Button „Sign Up Free“ und folgen Sie den Anweisungen zur Erstellung eines kostenlosen MailChimp™ Kontos. Es werden nur wenige Angaben von Ihnen benötigt. Achten Sie darauf, eine korrekte E-Mail Adresse anzugeben, da Sie die Einrichtung Ihres Kontos bei MailChimp™ bestätigen müssen.

2.2. Zugangsdaten für MailChimp™ generieren

Loggen Sie sich mit den Zugangsdaten bei MailChimp™ ein und gehen Sie zu dem Menü **[Accounts]** -> **[API Keys]**. Klicken Sie den Button **[Add A Key]**. Ihnen wird danach ein Zugangsschlüssel bereitgestellt, wie in der nachfolgenden Abbildung zu sehen:

Your API Keys

Created	Label	API Key	QR Code	Status
Oct 13, 2012 05:01 am	none set	7c003fcffa3663351a3368cd8e47-us6	QR	Disable

Add A Key

API keys provide full access to your MailChimp account, so keep them private. [tips on keeping API keys safe](#)

Diesen Schlüssel benötigen Sie für Ihr CRM.

Abbildung 1: Zugangsschlüssel (API Key)

Kopieren Sie sich den Zugangsschlüssel (API Key).

2.3. MailChimp™ Zugangsdaten in das CRM eingeben

Als CRM Administrator gehen Sie in das Menü [\[Einstellungen\]](#) -> [\[Mailchimp\]](#), wie in der folgenden Abbildung zu sehen.

MailChimp Einstellungen	
MailChimp API Schlüssel:	<input type="text" value="73453fcffa3645345a3d9523634d8e47-us6"/>
Wähle ob MailChimp Abonnenten als Personen oder Leads im CRM erstellt werden sollen	<input checked="" type="radio"/> Personen <input type="radio"/> Leads

Geben Sie den Zugangsschlüssel ein und klicken Sie auf [\[Speichern\]](#).

2.4. Liste in MailChimp™ einrichten

Die Versendung von Massen E-Mails in MailChimp™ wird über s.g. Listen organisiert. Innerhalb einer Liste stehen dann alle Adressaten. Das CRM benötigt mindestens eine Liste in MailChimp™ um CRM Daten an diese Liste zu übertragen.

Um eine Liste zu erzeugen gehen Sie in MailChimp™ zum Menü [\[Lists\]](#) und klicken Sie den Button [\[Create List\]](#). Folgen Sie dann den Anweisungen aus dem MailChimp™ Handbuch und erzeugen Sie eine Liste. Sie können/sollten so viele Listen einrichten, wie Sie benötigen. Diese Listen stehen Ihnen dann im CRM als Ziel für die Übertragung von Adressdaten zur Verfügung.

3. Nutzung der MailChimp™ Kopplung

3.1. Gruppeneintrag erstellen

Um die zu MailChimp™ hergestellte Verbindung zu nutzen gehen Sie zum Menü [\[Marketing\]](#)->[\[Mailchimp\]](#) und legen Sie einen neuen Eintrag an, wie in der nächsten Abbildung zu sehen.

Dieser Eintrag ist ein so genannter Gruppeneintrag und identisch mit einem „Group“ Eintrag im Mailchimp™.

Das folgende Anwenderszenario soll das näher erläutern:

Wir nehmen an, wir haben in Mailchimp™ eine Liste mit dem Namen „Messe Juni 2016 in München“ angelegt.

Bearbeite MailChimp Gruppe - Berliner Interessenten
Speichern Abbrechen

Mailchimp Information

* Gruppenname	<input type="text" value="Berliner Interessenten"/>	Gruppentyp	<input type="text" value="Marketing"/>
Gruppenstatus	<input type="text" value="geplant"/>	* zuständig	<input type="text" value="Marketing Group"/>

Beschreibung

Beschreibung	<input style="width: 95%;" type="text" value="alle Interessenten aus Berlin"/>
--------------	--

Nun wollen wir in Mailchimp™ zu dieser Liste alle Interessenten aus dem Raum München, Köln und Berlin mit einer Serien E-Mail einladen. Es ist abzusehen, dass die Gruppierung der Interessenten nach Orten auch für andere Mailings in der Zukunft gebraucht wird.

Damit diese Zusammenstellungen nur einmal gemacht werden müssen, wäre folgende Vorgehensweise sinnvoll:

1. Erstellen eines Gruppeneintrages mit dem Namen „Interessenten aus München“ für Mailchimp™ im CRM der alle Interessenten aus München enthält
2. Synchronisierung mit MailChimp™ für die Liste „Messe Juni 2016 in München“
3. Erstellen eines Gruppeneintrages mit dem Namen „Interessenten aus Köln“ für Mailchimp™ im CRM der alle Interessenten aus München enthält
4. Synchronisierung mit MailChimp™ für die Liste „Messe Juni 2016 in München“
5. Erstellen eines Gruppeneintrages mit dem Namen „Berliner Interessenten“ für Mailchimp™ im CRM der alle Interessenten aus München enthält
6. Synchronisierung mit MailChimp™ für die Liste „Messe Juni 2016 in München“

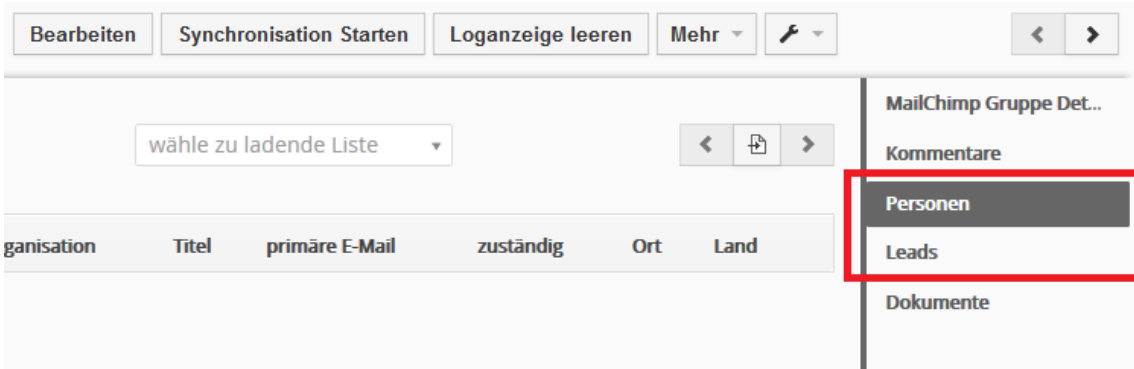
In Mailchimp™ finden Sie dann alle Interessenten für die Messe in der Liste „Messe Juni 2016 in München“ im Menü [\[Lists\]](#) -> „Messe Juni 2016 in München“ ->[\[Subscribers\]](#). Außerdem finden Sie Ihre Zusammenstellung der Gruppen im Menü [\[Lists\]](#) -> [\[Groups\]](#). Die Liste der Teilnehmer (Subscribers) setzt sich also aus den Teilnehmern in den einzelnen Gruppen zusammen, die zu dieser Liste gehören:

Messe Juni 2016 in München =
 Interessenten aus München +
 Interessenten aus Köln +
 Berliner Interessenten

Sie können für die nächste Messe dann in Mailchimp™ eine neue Liste anlegen und ggf. die gleichen Gruppeneinträge zu dieser Liste hinzufügen.

3.2. Gruppeneintrag mit MailChimp™ synchronisieren

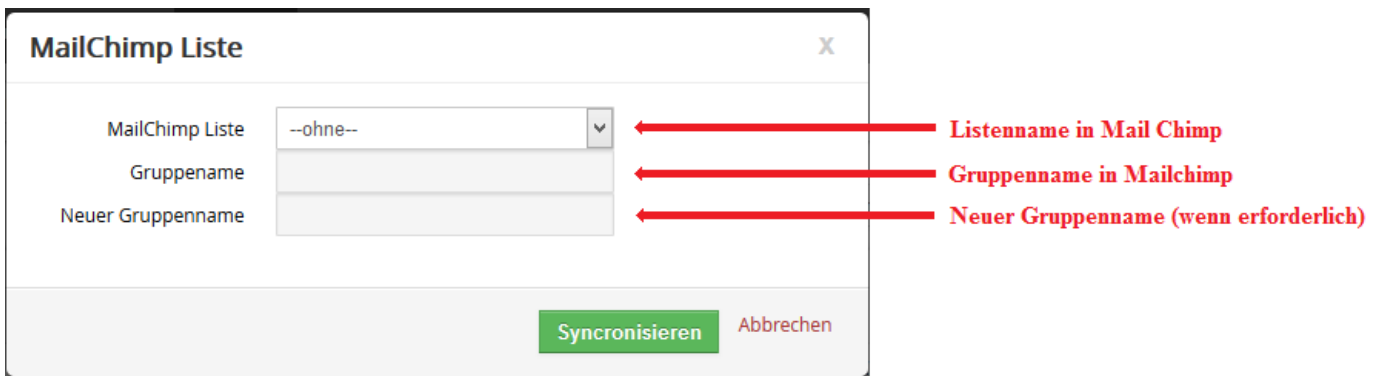
Haben Sie eine Mailchimp™ Gruppe im CRM erzeugt, so können Sie in der Detailansicht unterhalb der Stammdaten dieser Gruppe Teilnehmer hinzufügen. Wie in der nachfolgenden Abbildung beispielhaft zu sehen ist, können Sie sowohl einzelne Teilnehmer auswählen oder auf benutzerdefinierte Listenansichten zurückgreifen. Die Erstellung von



benutzerdefinierten Listen ist im CRM Handbuch erläutert.

Bitte stellen Sie sicher, ggf. durch einen entsprechenden Filter, dass alle Ihre Einträge eine E-Mail Adresse haben.

Zur Synchronisation gehen Sie zurück zum Menü **[MailChimp Gruppe Details]** und klicken auf **[Synchronisation Starten]**. Es öffnet sich das in der nachfolgenden Abbildung zu sehende Popup Fenster.



Im oberen Feld wählen Sie die im MailChimp™ vorhandene Liste aus. Wenn dazu bereits in MailChimp™ eine Gruppe existiert, wird Ihnen der Gruppenname angezeigt. Wenn nicht, dann wird ein neuer Gruppenname erzeugt. Bitte beachten Sie, dass Sie im CRM selbst den Gruppennamen nicht frei vergeben können.

Klicken Sie **[Synchronisieren]**, um Ihre Daten vom CRM mit denen in MailChimp™ zu vergleichen und ggf. zu aktualisieren. Dabei werden folgende Operationen automatisch ausgeführt:

- Wenn es einen Eintrag aus den bezogenen CRM Listen in MailChimp™ noch nicht gibt, so wird der in MailChimp™ angelegt.
- Wenn es einen Eintrag aus MailChimp™ in den bezogenen CRM Listen noch nicht gibt, so wird der im CRM angelegt.
- Wenn es einen Personen- oder Leadeintrag aus MailChimp™ im CRM noch nicht gibt, so wird der im CRM angelegt und die bezogene Liste aktualisiert.
- Wenn bei MailChimp™ jemand aus einer Liste entfernt wird (oder ein Adressat hat sich bei Mailchimp abgemeldet) so wird dieser Kontakt auch im CRM aus der Liste entfernt.

Das Ergebnis der Synchronisation wird Ihnen im Menü **MailChimp Synchronisations-Log** einmalig angezeigt. Nach der Synchronisation können Sie ggf. MailChimp™ starten und dort Ihre E-Mails versenden.

3.3. Hinweise zur Nutzung

Die Synchronisation mit Mailchimp™ läuft in mehreren Schritten ab. Die Basis ist das letzte Synchronisationsdatum einer Liste, was sowohl bei MailChimp™ als auch im CRM intern gespeichert ist. Bei jeder Synchronisation wird geschaut, ob seit diesem Datum:

1. im CRM Kontakte hinzugefügt oder gelöscht wurden,
2. im CRM sich benötigte Einzelheiten zu den existierenden Kontakten (wie z.B. die Namensschreibweise oder Anrede) geändert haben oder
3. ob bei der Mailchimp™ Liste Kontakte hinzugekommen oder entfernt worden sind, bzw. sich E-Mail Empfänger abgemeldet haben.

Achtung: Bevor Sie Daten zu einer leeren Mailchimp™ Liste hinzufügen, führen Sie bitte eine Synchronisation aus. Damit gibt es dann in beiden Systemen ein Synchronisationsdatum auf dessen Basis das CRM erkennen kann, was sich seit der letzten Synchronisation verändert hat. Wenn Sie das nicht machen, kann es vorkommen, dass die Liste der Kontakte im CRM gelöscht wird, da das System annimmt, dass die Mailchimp™ Liste geleert wurde.

In Mailchimp™ können Sie sehen:

- Welche Liste für welche CRM Mailchimp™ Gruppen in Verwendung ist.
- Welche Kontakte aus einer Liste für die Synchronisation vorgesehen sind.

Die nachfolgende Abbildung einer Liste aus Mailchimp™ soll das veranschaulichen.

View subscribers

	Email Address	First Name	Last Name	SALUTATION	Leipziger	Member Rating	Last Changed	Da
<input type="checkbox"/>	fpo@...	> franky	frat...			★★★★☆	7/16/15 4:41AM	7/1
<input type="checkbox"/>	radtke@...	> Frank	Ra...	Sehr geehrter Herr Dr.	default	★★★★☆	7/16/15 4:43AM	7/1
<input type="checkbox"/>	matthias@...	> Matthias	Kr...	Sehr geehrter Herr Dr.	default	★★★★☆	7/16/15 4:43AM	7/1
<input type="checkbox"/>	fuerbas@...	> Roland Oliver	Fü...	Sehr geehrter Herr	default	★★★★☆	7/16/15 4:43AM	7/1

In der Abbildung sehen Sie als „Leipziger“ den Namen der Gruppe aus dem CRM System. Erstellen Sie im CRM weitere Gruppen und verwenden diese Liste in diesen Gruppen, so werden die CRM Gruppennamen als weitere Spalten bei Mailchimp™ hinzugefügt.

Bitte erstellen Sie nur kurze Gruppennamen, bestehend aus Buchstaben und Zahlen und ohne Sonderzeichen. Da diese Namen in Mailchimp™ Verwendung finden, orientieren Sie sich bitte an den Mailchimp™ Vorgaben.

Nur Kontakte, bei denen in der entsprechenden Gruppenspalte „default“ steht, werden bei der Synchronisation berücksichtigt. Der Kontakt aus der ersten Zeile in der Abbildung ist zwar ein vorgesehener E-Mail Empfänger in Mailchimp™, wird aber nicht an das CRM übertragen.

Wenn Sie den Kontakt zum CRM hinzufügen wollen, so können Sie den in Mailchimp™ für die Gruppe den default Wert geben.

Um diesen zusätzlichen Aufwand zu vermeiden ist es sicher in der Mehrzahl der Fälle sinnvoll, das Hinzufügen von neuen Kontakten über das CRM zu machen.

3.4. Verwendung von Anreden und anderen Spaltenüberschriften

Im CRM können Sie bei Leads und Personen in den Standardfeldern der Stammdaten Anreden hinterlegen und diese bei Mailchimp™ verwenden. Damit das klappt, muss referenzierendes Feld bei Mailchimp™ angelegt werden. Das geschieht automatisch durch das CRM, wenn Sie Ihre Kontaktdaten zum ersten Mal zu Mailchimp™ senden. Danach gibt es in Mailchimp™ bei den Listen ein Feld mit dem Namen „SALUTATION“, wie in der oben gezeigten Abbildung zu sehen.

Sollte man einen Datenimport direkt in Mailchimp™ planen ist es folglich angebracht, vor dem Import eine Synchronisation mit dem CRM durchzuführen, damit dieses Feld automatisch angelegt wird. Sollten Sie es in Mailchimp™ manuell anlegen wollen, so achten Sie bitte auf eine identische Schreibweise als „SALUTATION“ für den Tag Namen.

In Mailchimp™ können Sie Spaltenüberschriften auch umbenennen. Wenn Sie das machen, beachten Sie bitte, dass Sie für neue Namen nur Buchstaben und Ziffern und keine anderen Zeichen verwenden. Bitte löschen Sie keine der vorhandenen Spalten, die werden alle gebraucht.

3.5. Duplicate

Mailchimp™ hat eine Funktion, die verhindert, dass Sie an die gleiche E-Mail Adresse eine Mail mehrfach versenden.

Dafür macht Mailchimp™ eine automatische Duplikatssuche, wenn Sie Daten vom CRM zu Mailchimp™ senden. Ist eine E-Mail Adresse in einer Liste in Mailchimp™ schon vorhanden und Sie versuchen einen neuen Kontakt aus dem CRM zu der Mailchimp™ Liste mit der gleichen E-Mail Adresse zu schaffen, so ignoriert Mailchimp™ diesen Eintrag.

Das hat dann natürlich zur Folge, dass die Anzahl der Kontakte in der CRM Liste und die Anzahl der Kontakte in einer Mailchimp™ Liste unterschiedlich sind, obwohl bei der Synchronisation kein Bedarf für ein Update von Listen angezeigt wird.

Es ist darum angebracht, bei der Zusammenstellung von Listen für Mailchimp™ auf Duplikate zu achten und diese zu vermeiden. Hilfreich ist dafür die Dublikatssuchfunktion im CRM.

3.6. Bounces

Mailchimp™ erfasst s.g. E-Mail Bounces. Diese treten auf, wenn es beim Versand von E-Mails zu Problemen kam. Dabei unterscheidet Mailchimp™ zwischen Hard-Bounces und Soft-Bounces.

Hard Bounces:

Diese Bounces werden erfasst, wenn es eine zu adressierende E-Mail Adresse nicht gibt.

Soft Bounces:

Diese Bounces treten auf, wenn es eine zu adressierende E-Mail Adresse zwar gibt, aber die Mail trotzdem nicht an den Server des Empfängers übergeben werden konnte, da es Probleme gab. Z.B. könnte die Mailbox des Empfängers voll sein, oder die E-Mail Adresse des Senders wurde gesperrt oder

Mailchimp™ sperrt z.Zt. alle E-Mail Adressen für die es einen Hard-Bounce gibt. D.h. an diese Adressen geht keine weitere E-Mail Adresse mehr raus. Folglich werden dies auch bei der CRM Synchronisation im CRM aus der Liste entfernt und ein entsprechender Hinweis in der Log Anzeige gegeben.

4. Support

Alle Anfragen zum Support oder zur Lizenzierung können an folgende Adresse gesendet werden. Unser Team steht Ihnen 24h an jedem Tag des Jahres zur Verfügung.

crm-now GmbH
Stromstraße 5
10555 Berlin

Telefon: +49 (0)30 3900 - 1800
Fax: +49 (0)30 451 - 9037
E-Mail: support@crm-now.de
WWW: www.crm-now.de

Grundsätzlich werden alle Anfragen auch beantwortet. Sollten Sie innerhalb eines Geschäftstages keine Antwort erhalten, hat Ihre Nachricht uns nicht erreicht. Bitte kontaktieren Sie dann crm-now noch einmal.

Bitte beachten Sie, dass für einen Support für Unternehmen, die kein Kunde der crm-now GmbH sind, u.U. Kosten anfallen können.