

5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

Das fünfte Kapitel zeigt, wie Internet und Kundendialog zusammenhängen. Warum der Kundendialog übers Internet so wichtig ist. Und wie Sie Ihren Support ausbauen und dabei auf intelligente Weise sogar Supportkosten reduzieren können.

Über folgende Themen haben wir im ersten Teil unseres Marketing-Leitfadens berichtet:

- Die Wahl der richtigen E-Mail-Adresse
- Eine E-Mail-Signatur gehört zum guten Ton
- Den Kundendialog bei umfassenden Serviceleistungen fördern
- Den Kundendialog bei erklärungsbedürftigen Produkten oder Dienstleistungen fördern
- Kundendialog fördern und Support-Kosten sparen durch eine FAQ-Liste
- Kundenbefragungen im Internet: Wissen, was die Kunden wollen – nicht vermuten
- E-Mail-Newsletter für Bestandskunden und Interessenten

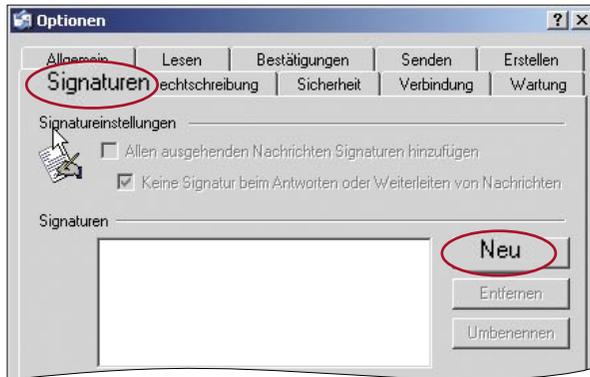
E-Mail-Signatur mit dem Programm „Microsoft Outlook Express“ einrichten

So fügen Sie ausgehenden Nachrichten eine Signatur hinzu:

- Klicken Sie im Menü **'Extras'** auf **'Optionen...'**.



- Wählen Sie die Registerkarte **'Signaturen'**.

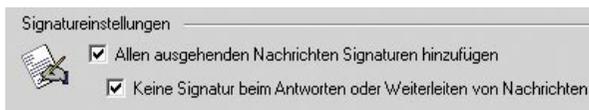


- Um eine Signatur zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **'Neu'**. Geben Sie dann entweder Text in das Feld „Signatur bearbeiten“ ein, oder klicken Sie auf **'Datei'** und geben Sie anschließend den Speicherort der Text- bzw. HTML-Datei an, die Sie verwenden möchten.

Beachten Sie: Um die Signatur vom Rest der E-Mail zu trennen, gibt es einen Standard, der auch von vielen Mailprogrammen interpretiert wird. Die korrekte Abtrennung erfolgt am Zeilenanfang mit der Zeichenkette: -- ↵ (Minus - Minus - Leerzeichen - Zeilenumbruch).



- Aktivieren Sie nun noch das Kontrollkästchen **'Allen ausgehenden Nachrichten Signaturen hinzufügen'**.



Vorteile

E-Mail-Signatur mit dem Programm „Microsoft Outlook Express“ einrichten

- Eine Signatur ist mit nahezu jedem E-Mail-Programm schnell erstellt.
- Eine feste E-Mail-Signatur ist die preiswerteste Art, Werbung zu machen: Verlinken Sie auf Ihre Homepage und machen Sie Ihren Internetauftritt bekannt, verbreiten Sie aktuelle Termine oder weisen Sie auf Sonderangebote und Aktionen hin.
- Verwalten Sie mehrere Signaturen, so haben Sie die Möglichkeit, für jede Zielgruppe die Passende auszuwählen.

E-Mail-Anfrage-Formular erstellen und integrieren mittels Formular-Generator

- Begeben Sie sich in das 1&1 Control-Center unter der Internet-Adresse:
https://login.1und1.de
- Melden Sie sich dort unter dem von 1&1 übermittelten Benutzernamen und Passwort an.
- Begeben Sie sich nach Auswahl des gewünschten Vertrages in die Rubrik: **1&1 WebHosting > Homepage/Anwendungen > 1&1 WebElements**. Die WebElements sind ab dem Paket 1&1 Home inklusive.

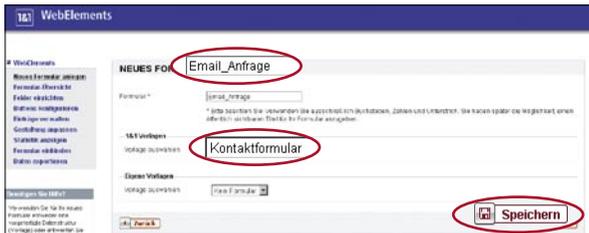
- Um ein E-Mail-Anfrage-Formular einzurichten, klicken Sie auf **'WebElements starten'**.



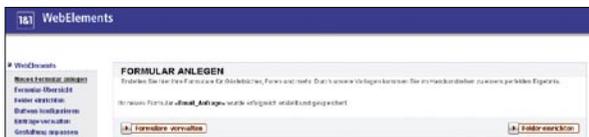
- Klicken Sie auf **'Neues Formular anlegen'**.



- Tragen Sie nun einen beliebigen Namen für das Formular ein, zum Beispiel „Email_Anfrage“. Wählen Sie dann als Vorlage das **'Kontaktformular'** und bestätigen Sie Ihre Angaben mit **'Speichern'**.



- Sie erhalten die Meldung, dass das Formular erfolgreich angelegt wurde.



- Nun können Sie unter dem Menüpunkt **'Gestaltung anpassen'** das Erscheinungsbild Ihres Formulars verändern. Klicken Sie auf **'Vorschau'**, um sich zu vergewissern, dass Ihr gewähltes Design auch Ihren Erwartungen entspricht.



- Um das Formular in Ihre Webseiten einzubinden, wählen Sie in der linken Navigationsleiste den Punkt **'Formular einbinden'**. Kopieren Sie den hier angezeigten Link an die entsprechende Stelle im Quelltext Ihrer HTML-Seite. Weitere Hilfe zu diesem Punkt erhalten Sie, wenn Sie **'Hilfe anzeigen'** anklicken.



Vorteile

E-Mail-Anfrage-Formular erstellen und integrieren mittels Formular-Generator

- Der Besucher einer Internetseite hat mit dem E-Mail-Anfrage-Formular eine einfache und kostenlose Möglichkeit, in Kontakt mit dem Betreiber der Website zu treten.
- Ein E-Mail-Anfrage-Formular vermittelt möglichen Kunden Seriosität und Servicebereitschaft.
- Durch das E-Mail-Anfrage-Formular besteht – besonders bei erklärungsbedürftigen Produkten – die Möglichkeit, zusätzlichen Umsatz bei der persönlichen Beratung des Kunden zu erzielen.

Rückruf-Formular erstellen und integrieren mittels Formular-Generator

- Begeben Sie sich in das 1&1 Control-Center unter der Internet-Adresse:
https://login.1und1.de
- Melden Sie sich dort unter dem von 1&1 übermittelten Benutzernamen und Passwort an.
- Begeben Sie sich in die Rubrik: **1&1 Web-Hosting > Homepage/Anwendungen > 1&1 WebElements**. Die WebElements sind ab dem Paket 1&1 Home inklusive.

- Um ein Rückruf-Formular einzurichten, klicken Sie auf **‘WebElements starten’**.



- Klicken Sie auf **‘Neues Formular anlegen’**.



5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

- Tragen Sie nun einen beliebigen Namen für das Formular ein, zum Beispiel „Rueckruf_Formular“. Wählen Sie dann als Vorlage das „Kontaktformular“ und bestätigen Sie Ihre Angaben mit **‘Speichern’**.

The screenshot shows the 'WebElements' interface with the 'NEUES FORMULAR ANLEGEN' (New Form Creation) screen. The form name is 'Rueckruf_Formular' and the template is 'Kontaktformular'. A red circle highlights the 'Speichern' (Save) button.

- Sie erhalten die Meldung, dass das Formular erfolgreich angelegt wurde. Klicken Sie nun auf **‘Felder einrichten’**.

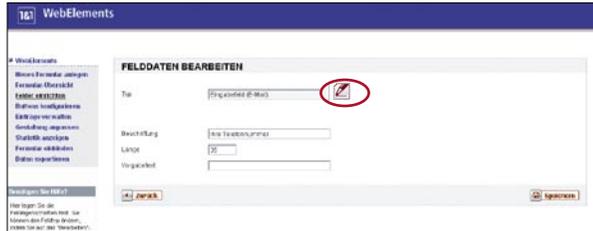
The screenshot shows the 'WebElements' interface with the 'FORMULAR ANLEGEN' (Form Creation) screen. The form name is 'Rueckruf_Formular' and the template is 'Kontaktformular'. A red circle highlights the 'Felder einrichten' (Configure Fields) button.

- Mit einem Klick auf das Bleistift-Symbol „Bearbeiten“ können Sie das Feld Nr. 2 (Feldname: Ihre_Email) ändern.

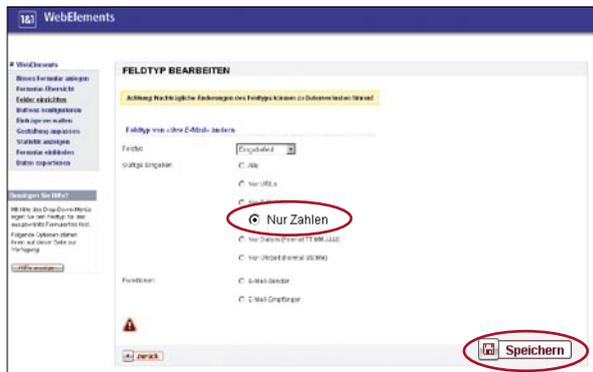
The screenshot shows the 'WebElements' interface with the 'FELDER EINRICHTEN' (Configure Fields) screen. The form name is 'Rueckruf_Formular' and the template is 'Kontaktformular'. A red circle highlights the 'Bearbeiten' (Edit) button for field 2.

Nr.	Bezeichnung	Feldtyp
1	Ihre Name	Engpfeiler (Text)
2	Ihre Email	Engpfeiler (E-Mail-Adresse)
3	Ihre Nachricht	Engpfeiler (Text)

- Ändern Sie nun die Beschriftung (z.B. von „Ihre E-Mail“ in „Ihre Telefonnummer“) und bearbeiten Sie den Typ des Eingabefeldes durch einen Klick auf das Symbol „Bearbeiten“.



- Ändern Sie die „gültigen Eingaben“ mit einem Klick auf **‘Nur Zahlen’** und bestätigen Sie Ihre Änderungen mit **‘Speichern’**.



- Sie erhalten eine Bestätigung.



5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

- Nun können Sie unter dem Menüpunkt **'Gestaltung anpassen'** das Erscheinungsbild Ihres Formulars verändern. Klicken Sie auf **'Vorschau'**, um sich zu vergewissern, dass Ihr gewähltes Design auch Ihren Erwartungen entspricht.



- Um das Formular in Ihre Webseiten einzubinden, wählen Sie im linken Navigationsmenü den Punkt **'Formular einbinden'**. Kopieren Sie den hier angezeigten Link an die entsprechende Stelle im Quelltext Ihrer HTML-Seite. Weitere Hilfe zu diesem Punkt erhalten Sie, wenn Sie **'Hilfe anzeigen'** anklicken.



Vorteile

Rückruf-Formular erstellen und integrieren mittels Formular-Generator

- Der Besucher einer Internetseite hat mit dem Rückruf-Formular eine einfache und kostenlose Möglichkeit, in Kontakt mit dem Betreiber der Website zu treten.
- Ein Rückruf-Formular vermittelt möglichen Kunden Seriosität und hohe Servicebereitschaft.
- Durch das Rückruf-Formular besteht – besonders bei erklärungsbedürftigen Produkten – die Möglichkeit, zusätzlichen Umsatz bei der persönlichen Beratung des Kunden zu erzielen.

Diskussionsforum erstellen und integrieren (mit „Moderatoren-Funktion“, damit Sie immer selbst entscheiden können, welchen Kundenbeitrag Sie wie veröffentlichen wollen)

Mit einem Forum bieten Sie auf Ihrer Internet-Präsenz Ihren Besuchern die Möglichkeit, über verschiedene Themen zu diskutieren. Ein einfacher Schritt-für-Schritt-Assistent führt Sie bequem durch die Einrichtung eines Forums. Sie haben auf jeder Seite die Möglichkeit, Ihre Einstellungen mit Hilfe einer Vorschau zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern.

- Begeben Sie sich in das 1&1 Control-Center unter der Internet-Adresse:
https://login.1und1.de
- Melden Sie sich dort unter dem von 1&1 übermittelten Benutzernamen und Passwort an.
- Begeben Sie sich nach Auswahl des gewünschten Vertrages in die Rubrik: **1&1 WebHosting > Homepage/Anwendungen > CGI-Programme**

- Im ersten Schritt legen Sie mit **'Neu'** ein neues Projekt an. Wählen Sie als CGI-Typ **'Forum'** aus, vergeben einen Projektnamen und klicken Sie auf **'Weiter.'**



Vorteile

Diskussionsforum (mit „Moderatoren-Funktion“, damit Sie immer selbst entscheiden können, welchen Kundenbeitrag Sie wie veröffentlichen wollen) erstellen und integrieren

- Ein Forum macht Ihren Internet-Auftritt lebendig.
- Mit einem Forum bieten Sie auf Ihrer Internet-Präsenz Ihren Besuchern die Möglichkeit, über verschiedene Themen zu diskutieren.
- Es lässt Sie zeitnah an Diskussionen teilhaben.
- Sie können gezielt Informationen weitergeben.

Kundenbefragungs-Formular erstellen und in den Internet-Auftritt integrieren

- Begeben Sie sich in das 1&1 Control-Center unter der Internet-Adresse:
https://login.1und1.de
- Melden Sie sich dort unter dem von 1&1 übermittelten Benutzernamen und Passwort an.
- Begeben Sie sich nach Auswahl des gewünschten Vertrages in die Rubrik: **1&1 WebHosting > Homepage/Anwendungen > 1&1 WebElements**. Die WebElements sind ab dem Paket 1&1 Home inklusive.

- Um ein Kundenbefragungs-Formular einzurichten, klicken Sie auf **‘WebElements starten’**.



- Klicken Sie nun auf **‘Neues Formular anlegen’**.



- Tragen Sie einen beliebigen Namen für das Formular ein, z. B.: „Kundenbefragungs_Formular“. Wählen Sie dann als Vorlage das Formular „Umfrage“ und bestätigen Sie Ihre Angaben mit **‘Speichern’**.



- Sie erhalten die Meldung, dass das Formular erfolgreich angelegt wurde. Klicken Sie nun auf **‘Felder einrichten’**.



- Die voreingestellten Fragen werden angezeigt. Über das Symbol „Bearbeiten“ hinter dem jeweiligen Feld können Sie die Fragen ändern und Ihren Bedürfnissen anpassen.



5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

- Nun können Sie unter dem Menüpunkt **'Gestaltung anpassen'** das Erscheinungsbild Ihres Formulars verändern. Klicken Sie **'Vorschau'** um sich zu vergewissern, dass Ihr gewähltes Design auch Ihren Erwartungen entspricht.



- Um das Formular in Ihre Webseiten einzubinden, wählen Sie im Menü den Punkt **'Formular einbinden'**. Kopieren Sie den hier angezeigten Link an die entsprechende Stelle im Quelltext Ihrer HTML-Seite. Weitere Hilfe zu diesem Punkt erhalten Sie, wenn Sie **'Hilfe anzeigen'** anklicken.



- Der Menüpunkt **'Statistik anzeigen'** liefert Ihnen den jeweils aktuellen Stand Ihrer Umfrage.



Vorteile

Kundenbefragungs-Formular erstellen und in den Internet-Auftritt integrieren

- Online-Umfragen sind kostengünstiger und schneller erstellt als Fragebögen.
- Mit der Erstellung durch 1&1 WebElements benötigen Sie keine Programmierkenntnisse.
- Sie können Vorlagen übernehmen und anpassen oder eigene Umfragen erstellen.
- Das Online-Formular ist jederzeit schnell änderbar.
- Sie können die Ergebnisse schnell auswerten.
- Sie sind jederzeit über die Bedürfnisse Ihrer Kunden informiert und können entsprechend reagieren.

E-Mail-Newsletter erstellen und realisieren

- Begeben Sie sich in das 1&1 Control-Center unter der Internet-Adresse:
<https://login.1und1.de>
- Melden Sie sich dort unter dem von 1&1 übermittelten Benutzernamen und Passwort an.
- Begeben Sie sich nach Auswahl des gewünschten Vertrages in die Rubrik:
1&1 WebHosting > Kommunikation > Newsletter-Tool. Das 1&1 Newsletter-Tool ist ab dem Paket 1&1 Business inklusive.

Adressverwaltung

- Bevor Sie mit dem Versenden eines Newsletters starten können, sollten Sie die Empfänger in die Adressverwaltung einpflegen. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten:

Wenn Sie schon eine bestehende Empfängerliste haben, dann können Sie diese Adressen innerhalb des Newsletter-Tools per CSV-Datei unter '**Adressverwaltung**' > '**Import**' einfach importieren.



- Das Ergebnis überprüfen Sie ganz einfach über die Vorschau:

The screenshot shows a registration form with a blue header 'Anmelden'. Below the header is a yellow box with the text: 'Bitte füllen Sie alle Felder aus. Die mit Sternchen markierten Felder sind Pflichtfelder.' The form contains the following fields and options:

- E-Mail: *** (text input field)
- Anrede:** Herr Frau
- Vorname:** (text input field)
- Name:** (text input field)

At the bottom left is a blue link 'Abmelden' and at the bottom right is a button 'Anmelden'.

- Unter dem Menüpunkt **'Adressen' > 'Neu'** können Sie manuell Adressen zu Ihrer Empfängerliste hinzufügen, einer Gruppe zuordnen und gegebenenfalls für den Testversand vormerken.

The screenshot shows the 'Neue Adresse' form in the Newsletter-Tool. The interface includes a sidebar with navigation options: 'Newsletter-Tool', 'Newsletter', 'Adressen', 'Formulare', 'Adressverwaltung', and 'Hilfe'. The main content area is titled 'Neue Adresse' and contains the following sections:

- Basistdaten:** Includes fields for 'E-Mail *', 'Anrede' (radio buttons for 'Herr' and 'Frau'), 'Titel', 'Vorname', 'Nachname', and 'Firma'.
- Gruppenzugehörigkeit:** Includes a 'Gruppe' dropdown set to 'Keine Gruppe' and radio buttons for 'Test1' and 'Test2'.
- Test Versand:** A checkbox 'Diese Adresse für Test-Versand vormerken?' with radio buttons for 'nein' and 'ja'.

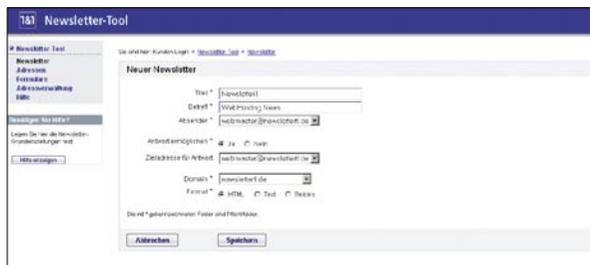
At the bottom, there is a button 'Erweiterte Basistdaten anzeigen'.

Wie erstelle ich einen Newsletter?

Über den Menüpunkt **'Newsletter'** kommen Sie auf die Übersichtsseite, wo Sie neue Newsletter anlegen und bestehende Newsletter bearbeiten, kopieren oder löschen können.

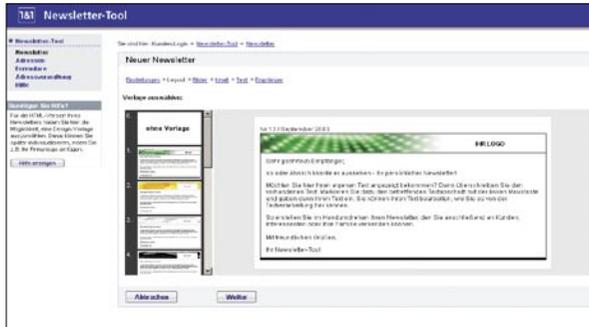


- Nach einem Klick auf **'Neuer Newsletter'** legen Sie die Grundeinstellungen fest, indem Sie Titel, Betreff und Absender-E-Mail-Adresse vergeben.
- Entscheiden Sie außerdem, in welcher Version – HTML oder Text – Sie den Newsletter erstellen möchten.



5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

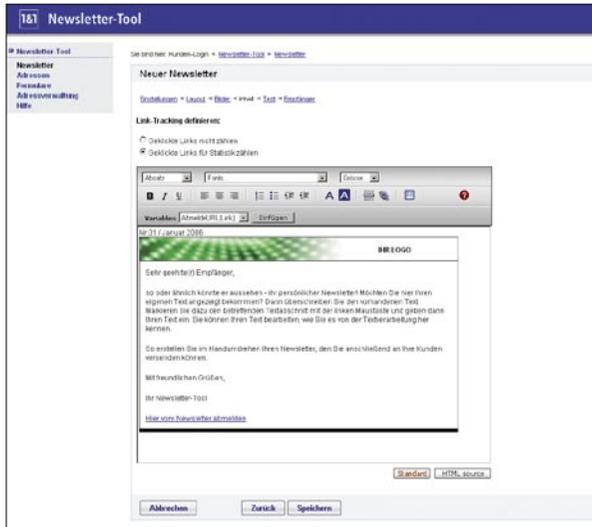
- Falls Sie einen HTML-Newsletter versenden, haben Sie die Möglichkeit, eine Design-Vorlage auszuwählen:



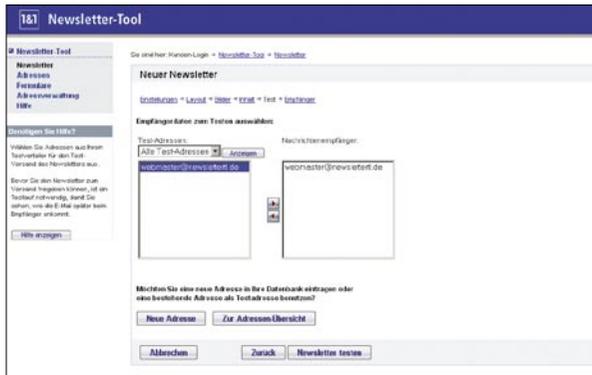
- Laden Sie nun die Bilder hoch, die Sie in Ihren HTML-Newsletter einbinden möchten:



- Geben Sie Ihren Text in den Editor ein:



- Um den Newsletter zu überprüfen, versenden Sie eine Test-E-Mail an eine ausgewählte Empfängergruppe:



5 Den Kundendialog über den Internet-Auftritt fördern

- Ist das Ergebnis zufriedenstellend, können Sie nun den Newsletter an alle Empfänger freigeben.
- Abschließend bestimmen Sie nur noch den Zeitpunkt des Versandes:
 - Sie legen noch kein Datum fest, sondern speichern den Newsletter einfach nur ab
 - Sie versenden den Newsletter sofort
 - Sie legen ein Datum fest, zu dem der Newsletter automatisch verschickt werden soll

161 Newsletter-Tool

Newsletter-Tool

Newsletter
Adressen
Formulare
Adressverwaltung
Hilfe

Wann möchten Sie Ihren Newsletter versenden?

Hier können Sie bestimmen, zu welchem Zeitpunkt Ihr Newsletter verschickt werden soll.

Hilfe anzeigen

Sie sind hier: Kunden Login » Newsletter-Tool » Newsletter

Newsletter Newsletter1

Newsletter-Versand festlegen

Newsletter » Einträge » Layout » Bilder » Inhalt » Text » Einträge » Versand » Statistik » Zusammenfassung

Wenn Sie mit der Text-Ü-Mail zufrieden sind, können Sie nun ein Versanddatum festlegen.

Wann möchten Sie Ihren Newsletter versenden?

noch kein Versanddatum festlegen

sofort versenden

Versanddatum festlegen

Startdatum (G.R. 10.4.2009)

Startzeit (G.R. 10.20)

Abbrechen Speichern

- Nach erfolgreichem Versand können Sie in der Newsletter-Übersicht die Versand-Statistik abrufen:

161 Newsletter-Tool

Newsletter-Tool

Newsletter
Adressen
Formulare
Adressverwaltung
Hilfe

Wann möchten Sie Ihren Newsletter versenden?

Hier können Sie bestimmen, zu welchem Zeitpunkt Ihr Newsletter verschickt werden soll.

Hilfe anzeigen

Sie sind hier: Kunden Login » Newsletter-Tool » Newsletter

Newsletter

Newsletter-Versand festlegen

Newsletter » Einträge » Layout » Bilder » Inhalt » Text » Einträge » Versand » Statistik » Zusammenfassung

Newsletter 1 - Statistik zum Newsletter

Newsletter-Einstellungen

Versanddatum: 11.2.2008, 17:20 Uhr

Spalten: 1

Anzahl: 1

Optionen: 3

Feldern: 3

Abmessungen: 3

Statistik über die Ergebnisse

Statistik über die Ergebnisse, zu denen der Newsletter gesendet wurde:

Uhrzeit	Anzahl
1: 1	0
1: 2	0
1: 3	0
1: 4	0
1: 5	0
1: 6	0
1: 7	0
1: 8	0
1: 9	0
1: 10	0
1: 11	0
1: 12	0
1: 13	0
1: 14	0
1: 15	0
1: 16	0
1: 17	0
1: 18	0
1: 19	0
1: 20	0

Vorteile

E-Mail-Newsletter erstellen und realisieren mittels spezieller Anwendung

■ **ASP-Anwendung:**

Das Newsletter-Tool wird direkt aus dem Control-Center aufgerufen. Es ist keine zusätzliche Softwareinstallation nötig.

■ **Komfortabler Editor:**

Einfache und schnelle Erstellung des Newsletters über einen so genannten WYSIWYG (what you see is what you get)-Editor, es sind keine HTML-Kenntnisse erforderlich.

- Ausführliche Statistikfunktionen ermöglichen eine exakte Erfolgskontrolle.

- Die Bewerbung der eigenen Seite mit einem Newsletter ist in der Regel deutlich preiswerter als zum Beispiel Bannerwerbung.

- Auch der Newsletter-Versand ist innerhalb des Inklusiv-Kontingentes ohne Mehrkosten.

■ **Ideales Instrument zur Kundenbindung:**

Da sich die Leser in der Regel selbst für den Newsletter angemeldet haben, sind sie auch an ihm interessiert und werden ihn regelmäßig lesen.

- Ein Newsletter ist ein zeitgemäßes Marketinginstrument.