

Whitepaper Retarus WebExpress

Inhalt:

Kurzbeschreibung	2
Einfache Anwendung	2
Funktionsweise.....	2
Voraussetzungen	2
Die Vorteile auf einen Blick	3
Vor dem Login	3
Nach dem Login	3
Verteiler auf den Server laden	4
E-Mail Versand	4
Subscription Funktion.....	7
E-Mail Unsubscribe-Funktion	8
Fax Versand.....	9
Fax Personalisierung.....	10
Bevorzugte Versandmethode	11
SMS Versand.....	11
SMS Personalisierung.....	12
Versand Übersicht: Detailliertes Reporting.....	12
Vorlagenverwaltung	13
Sperrlisten.....	14
Administration	14
Reporting auch über das Enterprise Administration Services Portal.....	14
Ihre Vorteile auf einen Blick	14
Kontakt.....	15

Kurzbeschreibung

Retarus WebExpress ist eine webbasierte Messaging-Plattform, über die integrierte Kommunikationsmaßnahmen höchst komfortabel per E-Mail, Fax und SMS versandt werden können. Retarus baut mit dem innovativen und auf dem Markt einzigartigen Konzept „Gemischtversand“ die führende Position im Direktmarketing Service-Markt aus. E-Mail, Fax und SMS, die drei erfolgreichen Säulen elektronischen Dialogmarketings, werden mit WebExpress auf einer Plattform vereint. Dabei unterstützt Retarus WebExpress die jeweiligen individuellen Besonderheiten und Merkmale der einzelnen Kommunikationsmedien.

Erfolgreiche Dialogmarketing Kampagnen stützen sich stets auf mehrere Kommunikationswege und -medien. Retarus vereint in einer einzigen bedienerfreundlichen Web-Oberfläche ein Versandtool, das E-Mail, Fax und SMS als Kommunikationswege für Kampagnen unterstützt.

Einfache Anwendung

Die Bedienoberfläche ist einfach und intuitiv. Um sofort loszulegen sind lediglich ein Internetzugang und eine Kampagne erforderlich, die darauf wartet, per Browser verschickt zu werden. Sie laden Verteiler und Vorlagen auf das System und wählen die auftragspezifischen Versandparameter. Der Versand erfolgt ohne zusätzliche Investitionen in Hardware, Leitungen oder Software direkt und sekundengenau über die moderne, leistungsfähige Retarus Infrastruktur. Selbst umfangreiche Aufträge können ohne jeglichen Schulungsaufwand problemlos abgewickelt werden.

Funktionsweise

Ein einzelner oder mehrere Verteiler, welche Faxnummern, E-Mail-Adressen, SMS-Rufnummern und weitere beliebige Personalisierungsinformationen wie Namen, Titel und Anschrift der Empfänger enthalten, werden als CSV-, TXT oder XLS-Datei auf den Server geladen. Aus diesen zentralen Verteilern können die Kommunikationsmedien E-Mail, Fax und SMS zeitgleich oder in zeitlich vordefinierter Abfolge bedient werden. Für jedes Medium werden die spezifischen Besonderheiten und Merkmale unterstützt; ob die zentrale Information in 160 Zeichen wie bei SMS-Nachrichten steckt, das Wesentliche in Schwarz-Weiß auf einer DIN A4 Faxseite gesagt wird oder Grafiken, Links, Fließtext und Animationen die richtige Nachricht an den Empfänger per E-Mail bringen. Retarus WebExpress ist die zentrale Plattform für Ihren Versand.

Mit einem einfachen Klick werden die Versandparameter festgelegt. Bevor der Versand pünktlich startet, können Sie durch die umfangreichen Testversand-Möglichkeiten jederzeit das Ergebnis überprüfen und optimieren. Während sowie nach Abschluss des Versandes steht Ihnen an zentraler Stelle ein detailliertes Reporting zur Verfügung. Natürlich kann das Ergebnis der Aussendung auch als XLS-Datei heruntergeladen werden.

Voraussetzungen

Die Systemvoraussetzungen sind denkbar einfach: benötigt werden ein Web-Browser (MS Internet Explorer ab Version 6.x, Mozilla Firefox ab Version 1.5x, Google Chrome, Apple Safari oder Opera) und ein Internetanschluss – mehr nicht.

Die Vorteile auf einen Blick

- 1 Verteiler => 3 Medien (E-Mail, Fax und SMS)
- Schnelle und einfache Personalisierung von E-Mail-, Fax und SMS-Nachrichten mit einem Verteiler
- Vorlagenverwaltung für das Speichern von Versandaufträgen, Fax-Personalisierungsfeldern, An- und Abmeldeseiten für Verteiler
- Benutzung ohne Hardware- und Software-Installation, einfach und intuitiv über Web-Browser
- Einfacher Verteiler- und Dokument-Upload
- Versand der E-Mail Nachrichten als Plain-Text- und/oder HTML-Mail möglich
- Vollautomatisierte Unsubscribe-Funktion beim E-Mail Versand
- Umfängliche Subscribe (Anmelde) Funktionalität mit Double Opt In Feature
- Automatische Auswertung und Klassifizierung von Rückläufern (Bounce Management)
- Klickratenzählung
- SPAM Test vor dem Versand möglich, um höheren Durchsatz zu erreichen
- Unterstützung von Cascading Style Sheets zur schnellen Formatierung Ihres E-Mail Versandes
- Faxversand von PDF, TIFF und MS Office-Formaten
- Versand von langen SMS mit bis zu 10.000 Zeichen
- Umfangreicher Testversand bei allen Medien
- Minutengenauer Versandzeitpunkt und -qualität bei allen Medien frei wählbar
- Auf Wunsch Abgleich mit der Telefax Robinsonliste des BITKOM sowie kundenspezifischen Sperrlisten
- Hohe Transparenz durch detaillierte, medienübergreifende Versandreports inklusive XLS-Download
- Transparente Abrechnung nach Kampagnen und Nachrichten
- Unicode-Unterstützung
- Bevorzugte Versandmethode wählbar

Vor dem Login

Die Internetplattform Retarus WebExpress ist das optimale Messaging-Portal für Ihren Versand über die modernen Rechenzentren der retarus GmbH. Tag und Nacht und überall verfügbar stehen jedem Anwender die Leistungsfähigkeit und Kapazität unserer Rechenzentren per HTTPS-gesicherter Verbindung für seine Zwecke zur Verfügung. Natürlich unterstützen wir fünf verschiedene Sprachen: Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch und Italienisch. Über unsere Homepage www.retarus.de und den Kunden Login kommen Sie schnell und bequem auf die crossmediale Marketingplattform.

Nach dem Login

Nach erfolgreichem Login steht Ihnen über das linksseitig angeordnete Menü das volle Leistungspotenzial der Retarus Infrastruktur für Ihre Aussendungen zur Verfügung. In der Kopfleiste können Sie unter Benutzereinstellungen verschiedene Einstellungen zu Ihrem Account treffen (Passwort setzen, Sprache auswählen etc.).

Verteiler auf den Server laden

Verteiler können per Datei-Upload auf die WebExpress Plattform geladen und dort an zentraler Stelle verwaltet werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine CSV-, TXT- oder XLS-Datei handelt. Ein Verteiler besteht aus mindestens einer Spalte; er kann aber auch beliebige viele Spalten haben, die wahlweise mit einer Zeilenüberschrift versehen sind.

Üblicherweise enthält ein Verteiler Informationen zu Faxnummer, E-Mailadresse, SMS-Rufnummer und Referenzinformationen wie beispielsweise Kundennummer, Name und Adresse der Kunden. Der Anzahl von Empfängern sind keine Grenzen gesetzt. Sie können beliebig viele Verteiler auf die Retarus WebExpress Plattform laden.

Beim Verteiler Upload werden die Verteiler-Informationen einer Konsistenzprüfung unterzogen. Beispielsweise wird bei allen Fax- und SMS-Rufnummern überprüft, ob die Landeskenntung (Deutschland: 0049) bei den Nummern hinterlegt ist und diese auf Wunsch ergänzt (Autovervollständigung). Bei E-Mail-Adressen wird überprüft, ob sie den internationalen RFC-Konventionen folgen.

Da Retarus WebExpress in der Lage ist, gemischte Verteiler, d.h. Verteiler mit Faxnummern, E-Mail-Adressen und SMS-Rufnummern in einer Datei zu verarbeiten, muss beim Import von neuen Verteilern von Ihnen angegeben werden, in welcher Spalte die entsprechenden Informationen hinterlegt sind. Nach erfolgreicher Prüfung und Angabe der Spalteninformation werden die Daten durch Import auf den Server übertragen. Sie haben jetzt noch die Möglichkeit, sich den Verteilerinhalt anzusehen, gegebenenfalls zu editieren und zu erweitern.

E-Mail Versand

Beim E-Mail Versand haben Sie die Möglichkeit, die Nachricht im HTML- oder im TXT-Format zu verschicken. Bei beiden Varianten stehen Ihnen umfangreiche Versandoptionen zur Verfügung. So sind Job-Name und Uhrzeit, Kostenstelle, Absendername und Absender E-Mail Adresse frei wählbar. Besonders im E-Mail Broadcast Bereich besteht durch die freie Wahl der Absender E-Mail Adresse die Möglichkeit, als Versand-Adresse für Rückläufer ein Funktions- oder Gruppenpostfach zu wählen.

Als Versandtermin kann jeder Zeitpunkt zwischen sofortigem Versand und einem zukünftigen Datum gewählt werden. Empfangsbestätigungen und Versandprioritäten werden ebenso voll unterstützt. Sollten Sie bereits Einstellungen getroffen oder den Mailtext geschrieben haben und doch noch den Inhaltstyp zwischen TXT und HTML-Format ändern wollen, ist das kein Problem. Durch das Anklicken der entsprechenden Texte lassen sich die gewählten Optionen jederzeit ändern.

Wenn Sie als Inhaltstyp HTML gewählt haben, steht Ihnen ein umfangreicher HTML-Editor zur Verfügung. Wie von Microsoft®-Programmen gewohnt, lassen sich auch hier Texte mittels Copy&Paste kopieren oder einfügen. Mit der **Subscription Funktionalität** können sie Anmeldeseiten, Bestätigungsmails und Bestätigungsseiten generieren, die Ihren Kunden ermöglichen, sich für Informationen auf Verteiler eintragen zu lassen. Sie können also Ihren Kunden double opt in Funktionalität bei der Eintragung in Verteiler zur Verfügung stellen. Analog steht die **Unsubscribe-Link Funktion** als E-Mail Response Element zur Verfügung, bei der sich Ihre Kunden schnell und bequem wieder aus Ihrem Verteiler austragen lassen können. Natürlich lassen sich Anhänge in beliebiger Anzahl und unterschiedlichem Dateiformat an die E-Mail Nachricht anhängen.

Die Unterstützung von Cascading Style Sheets (CSS) ermöglicht eine schnelle, moderne und vollautomatische Formatierung der E-Mail. So gehen Sie sicher, dass Ihr Versand jederzeit der aktuellen CI entspricht.

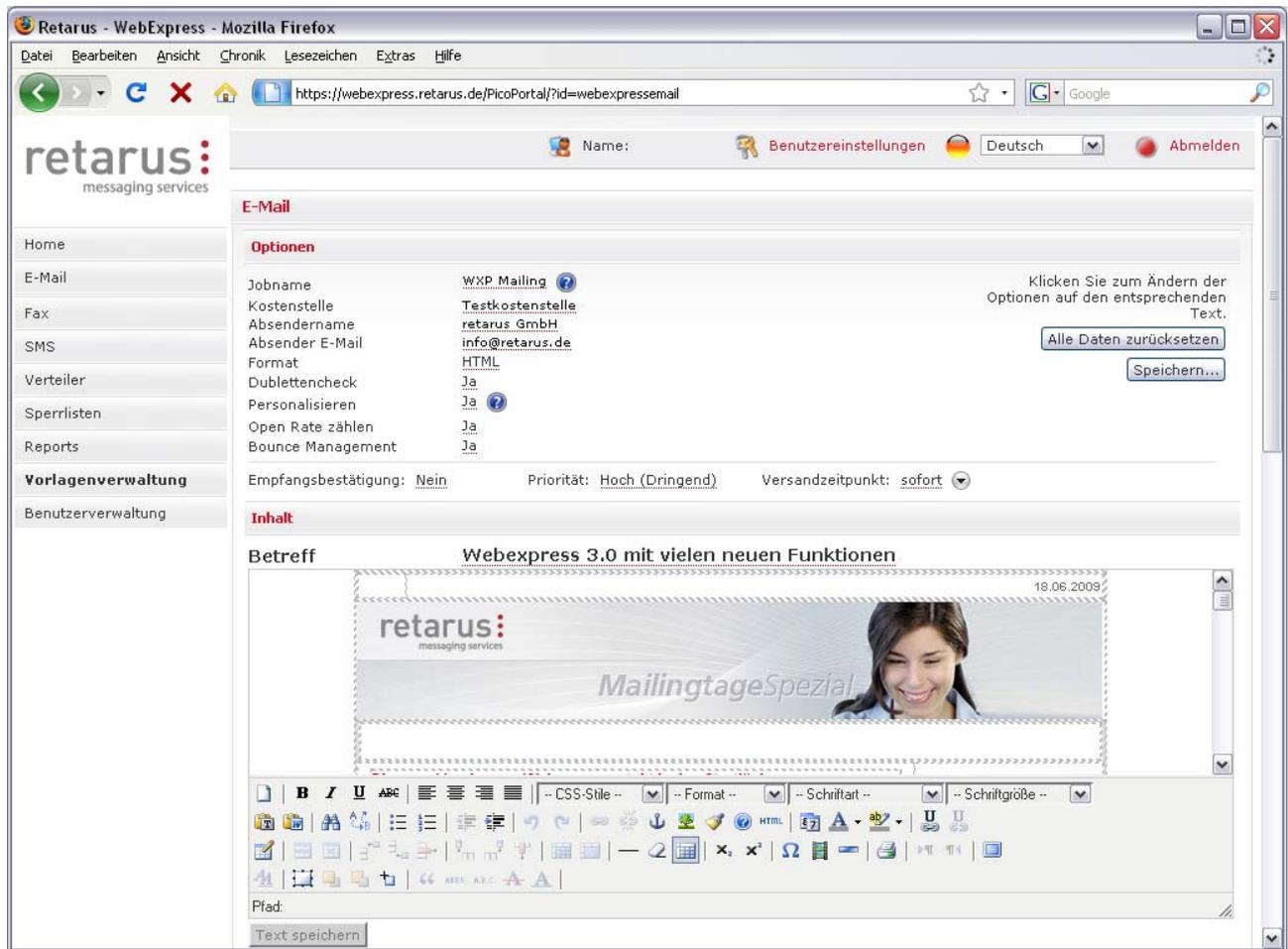


Abb. 1: E-Mail Versand einer HTML-Nachricht mit dem leistungsfähigen HTML-Editor.

Um vor der Aussendung den Durchsatz zu optimieren, steht Ihnen bereits bei der Erstellung ihrer E-Mailings ein **SPAM Test** zur Verfügung. Dieser zeigt Ihnen genau an, welche Spamwahrscheinlichkeit Ihre Mail von der Retarus Infrastruktur erhalten würde. Dabei werden die vergebenen Werte farblich klassifiziert. Grün hinterlegte Werte kennzeichnen Mails, die als unbedenklich eingestuft werden, gelb und rot hinterlegte Werte (ab 50% Spamwahrscheinlichkeit) gelten als bedenklich bzw. würden als Spam eingestuft werden.

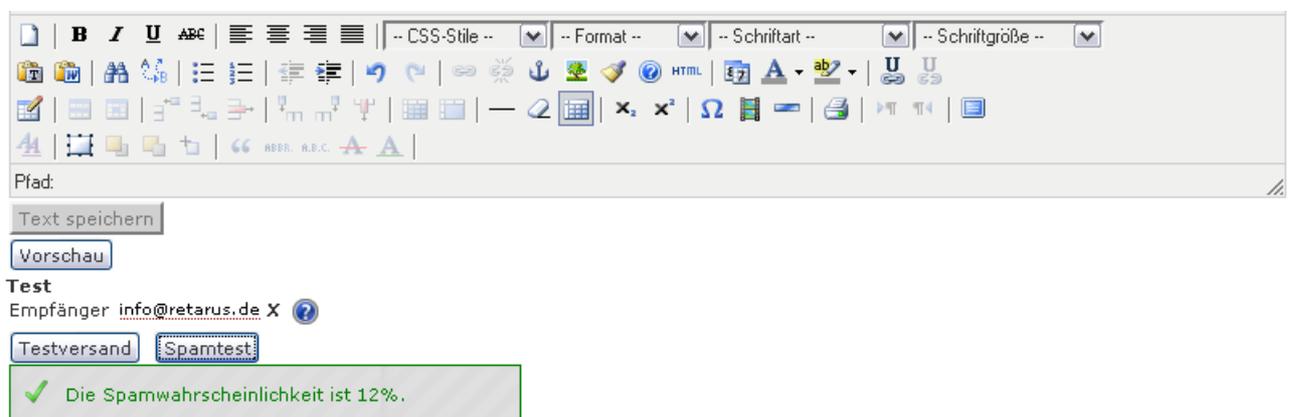


Abb. 2: Anzeige der Spamwahrscheinlichkeit direkt beim Erstellen der Vorlage. Diese Mail ist zu 12% SPAM – also unbedenklich

E-Mail Personalisierung

Jede E-Mail kann mit WebExpress problemlos ohne zusätzliche Software oder weitere Kosten personalisiert werden. Durch Anklicken des gewünschten Verteilers lassen sich bis zu 17 verschiedene Personalisierungsfelder an jeder Position in der E-Mail einfügen. Dies ermöglicht sowohl in der Betreffzeile als auch im Fließtext eine persönliche Ansprache Ihrer Kunden sowie die zielsichere Platzierung Ihrer Produkte.

Weiterhin stehen Ihnen umfangreiche Testversand-Möglichkeiten zur Verfügung. So können Sie vor jedem Versand überprüfen, wie die Nachricht beim Empfänger aussieht.

Nachdem Sie den Versandauftrag abgeschickt haben, erscheint sofort eine Statusmeldung zur erfolgreichen Datenübertragung an die Retarus Infrastruktur. Dabei stehen Ihnen an dieser Stelle weitere Optionen zur Verfügung. Wurde ein sofortiger Versandzeitpunkt gewählt, kann nach der Übermittlung des Auftrages direkt in die Versand Übersicht gewechselt werden. Auch die Anlage eines neuen Versandauftrages oder die Nachbearbeitung eines bereits in Auftrag gegebenen Versandes ist möglich (sofern der Versandzeitpunkt noch nicht in der Vergangenheit liegt).

Im Rahmen der E-Mail Personalisierung lassen sich auch die Optionen **Open Rate**, der Ihnen angibt, wie oft ihre Nachrichten von den Empfängern geöffnet wurden, und **Bounce Management**, das Ihnen anzeigt, wie viele Ihrer Empfänger nicht erreichbar oder unzustellbar waren, aktivieren. Das optimiert ihre Verteilerpflege.

Zusätzlich ist **Link Tracking** verfügbar, das Brutto und Netto Klicks auf ihre in der Nachricht verlinkten Webinhalte ermöglicht. Der Erfolg ihrer Mailings ist dank dieser Funktionen direkt messbar.

Subscription Funktion

Die Subscription Funktionalität von WebExpress bietet Ihnen die Möglichkeit auf ihrer eigenen Internetpräsenz Links zu einer persönlich generierten Anmeldeseite zu setzen. Auf dieser einfach in WebExpress zu erstellenden Anmeldeseite können Sie Verteiler festlegen, für die sich Interessenten anmelden können, um Informationen zu erhalten. Es können selbstverständlich mehrere Verteiler in einer Anmeldeseite auswählbar sein. Es muss nichts weiter getan werden, als eine E-Mailadresse anzugeben und eine Checkbox für die gewünschte Information angeklickt werden. Das besondere an WebExpress ist, dass Interessenten neben ihrer E-Mail Adresse auch Faxnummer und Handynummer angeben können, was einen Gemischtversand von Informationen optimal ermöglicht. Im Anschluss an die Anmeldung wird eine Bestätigungsmail ausgesandt – die ebenso unkompliziert mit WebExpress zu erstellen ist – in der auf eine Bestätigungsseite verwiesen wird. Erst wenn der Link auf diese Seite vom Interessenten angeklickt wird, erscheint dieser auf dem Verteiler. Diese Double Opt In Funktionalität bietet höchsten Komfort für Ihre Kunden, da sie nur die Informationen erhalten, zu denen sie sich sicher angemeldet haben.

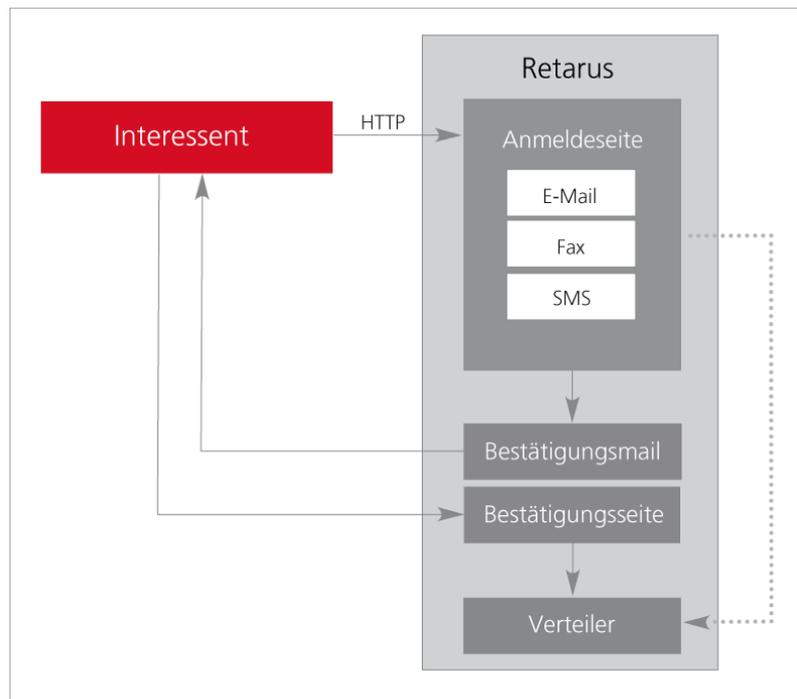


Abb.3. Prozessablauf der Subscription Funktionalität

E-Mail Unsubscribe-Funktion

Mit der Unsubscribe-Funktion bietet WebExpress die Möglichkeit, einen Unsubscribe-Link in Ihre E-Mail Aussendung einzubinden. Ihre Empfänger können sich durch einen Klick auf den Unsubscribe-Link vollautomatisch in eine von Ihnen definierte Sperrliste eintragen. Zur Bestätigung des Vorgangs wird dem Empfänger eine von Ihnen frei gestaltbare Internetseite angezeigt.

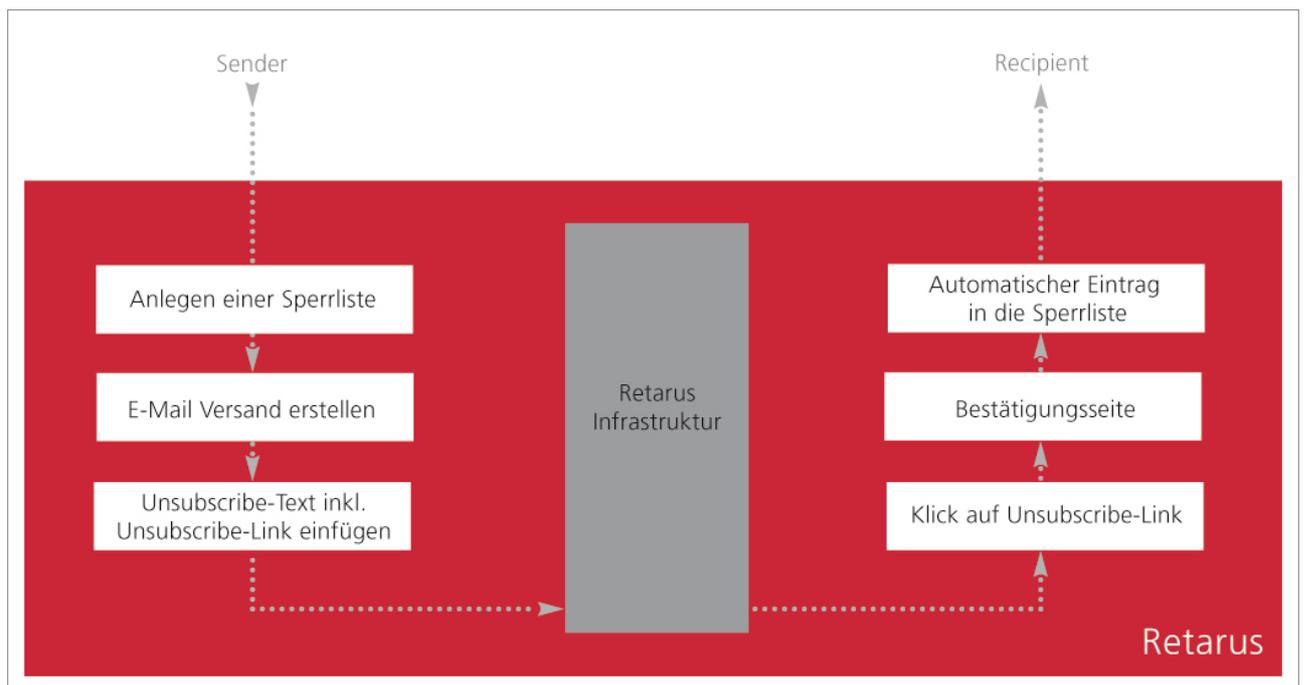


Abb. 4: Prozessablauf der Unsubscribe-Link Funktion

Sowohl der den Unsubscribe-Link ergänzende Text als auch die Bestätigungsseite lassen sich in der Vorlagenverwaltung dauerhaft speichern. So können Sie mit nur wenigen Klicks auf das gesamte Spektrum der Unsubscribe-Funktion zugreifen.

Sie stellen mit der Unsubscribe-Funktion nicht nur die Zufriedenheit Ihrer Kunden sicher, sondern sparen selbst Zeit, Aufwand und Kosten. Das manuelle Sperren von Empfängeradressen, die keine weiteren Informationen von Ihnen zugesandt bekommen wollen, entfällt.

Selbstverständlich können auch mehrere Unsubscribe-Links mit jeweils eigener Sperrliste in Ihre E-Mail Aussendung eingebunden werden. Dies ermöglicht die Nutzung von themenspezifischen Sperrlisten. Dem Empfänger kann so die Möglichkeit eingeräumt werden zu entscheiden, ob er künftig nur zu einem bestimmten Thema keine weiteren Informationen zugesandt bekommen möchte oder allgemein keine Rundsendungen mehr von Ihnen erhalten möchte.

Fax Versand

Der Versand von Faxaufträgen funktioniert natürlich genauso einfach wie der E-Mail Versand. Für jeden Versandauftrag lassen sich zahlreiche Versandeneinstellungen treffen. Auftragsname und Kostenstelle lassen sich von Ihnen frei definieren, auch wenn aus den Benutzereinstellungen heraus die entsprechenden Versandparameter automatisch generiert werden. Jeder Faxauftrag kann durch die Vergabe eines Job-Namens schnell zugeordnet werden. Durch die Vergabe einer eindeutigen Fax-Kennung (CSID) kann der Empfänger nicht nur sofort Ihr Unternehmen als Absender der Nachricht erkennen, auch Rückläufer landen wieder an der richtigen Stelle, indem die CSID eine Faxnummer aus Ihrem Unternehmen beinhaltet.

Eine optionale Headerpersonalisierung ist natürlich im Funktionsumfang inbegriffen. Genauso selbstverständlich können Sie bei jedem Versandauftrag die Versandqualität und dessen Versandzeitpunkt erneut wählen und die Verteiler nochmals auf mehrfach vorkommende Nummern prüfen und filtern. Durch diesen optionalen Dubletten Check werden alle doppelten Fax-Nummern aus dem Verteiler entfernt; das minimiert die Versandkosten und schont die Nerven der Empfänger.

Als Retarus Kunde wissen Sie, dass wir nahezu jede Sprache sprechen. So ist es auch selbstverständlich, dass wir die unterschiedlichsten Formate unterstützen; egal welches Grafikformat (BMP, GIF, JPG, PNG, TIF), MS Office Format (DOC(X), PPT(X), XLS(X)) oder TXT-Format. Sie übertragen das Dokument einfach durch Hochladen auf den Server und schon steht das Ergebnis als Vorschau, zum Download oder als Test-Fax zur Verfügung – noch einfacher geht eine visuelle Überprüfung der Faxqualität nicht.

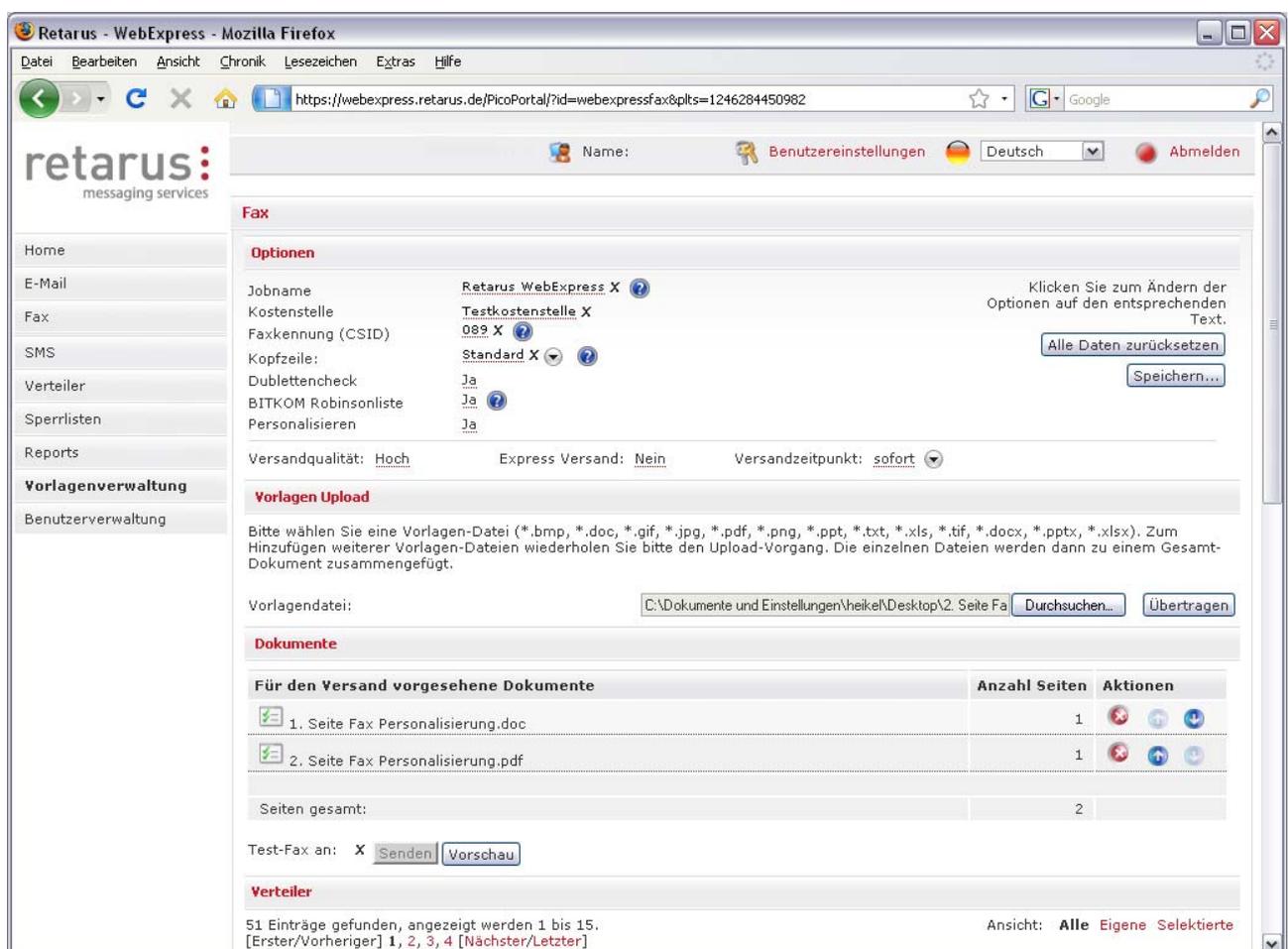


Abb. 5: Jedem Anwender steht ein umfangreiches Menü zur Einstellung der Versandparameter zur Verfügung.

Fax Personalisierung

Die WebExpress Personalisierung wertet Ihre Fax-Aussendung zusätzlich auf. Ob die persönliche Ansprache in der Betreffzeile, in der Brief-Anrede oder in einem auf jeden einzelnen Empfänger zugeschnittenen Response-Element erfolgt. Ihr Fax-Mailing wird mit der WebExpress Fax Personalisierung in Zukunft Ihre Kunden noch persönlicher ansprechen.

Die im Verteiler vordefinierten Personalisierungsfelder lassen sich einfach per Drag&Drop an die gewünschte Stelle in Ihre Vorlage ziehen. Zusammenhängende Felder wie z.B. Anrede, Titel und Nachname lassen sich durch die Erstellung kombinierter Felder pixelgenau in das Dokument einbetten.

Zudem bietet WebExpress die Möglichkeit, einmal gesetzte Personalisierungsfelder als Vorlage zu speichern. So können Sie bei folgenden Versandaufträgen die gespeicherten Personalisierungsfelder mit wenigen Mausklicks in Ihr Dokument einfügen, ohne die Felder erneut einzeln setzen zu müssen. Selbstverständlich können auch kombinierte Personalisierungsfelder als Vorlage gespeichert werden.

Retarus WebExpress ermöglicht das Hochladen aller gängigen Daten- und Bildformate. Die unterschiedlichen Dateien werden dabei zu einem gemeinsamen Dokument zusammen gefügt und lassen sich somit auf jeder einzelnen Seite personalisieren.

Durch die Vorschaufunktion können Sie sich jederzeit von dem Ergebnis überzeugen. Dabei können Sie sowohl aus der ersten als auch aus der zweiten Bearbeitungsebene ein Testfax an die editierbare Testnummer versenden, um das Dokument grafisch anpassen und optimieren zu können.

Hinweis: Ist in einem der definierten Felder (z.B. Abteilung) kein Inhalt, können durch anklicken von „Leere Zeilen entfernen“ diese ausgeblendet werden. Retarus erfüllt somit die Vorgaben der DIN Norm 5008.

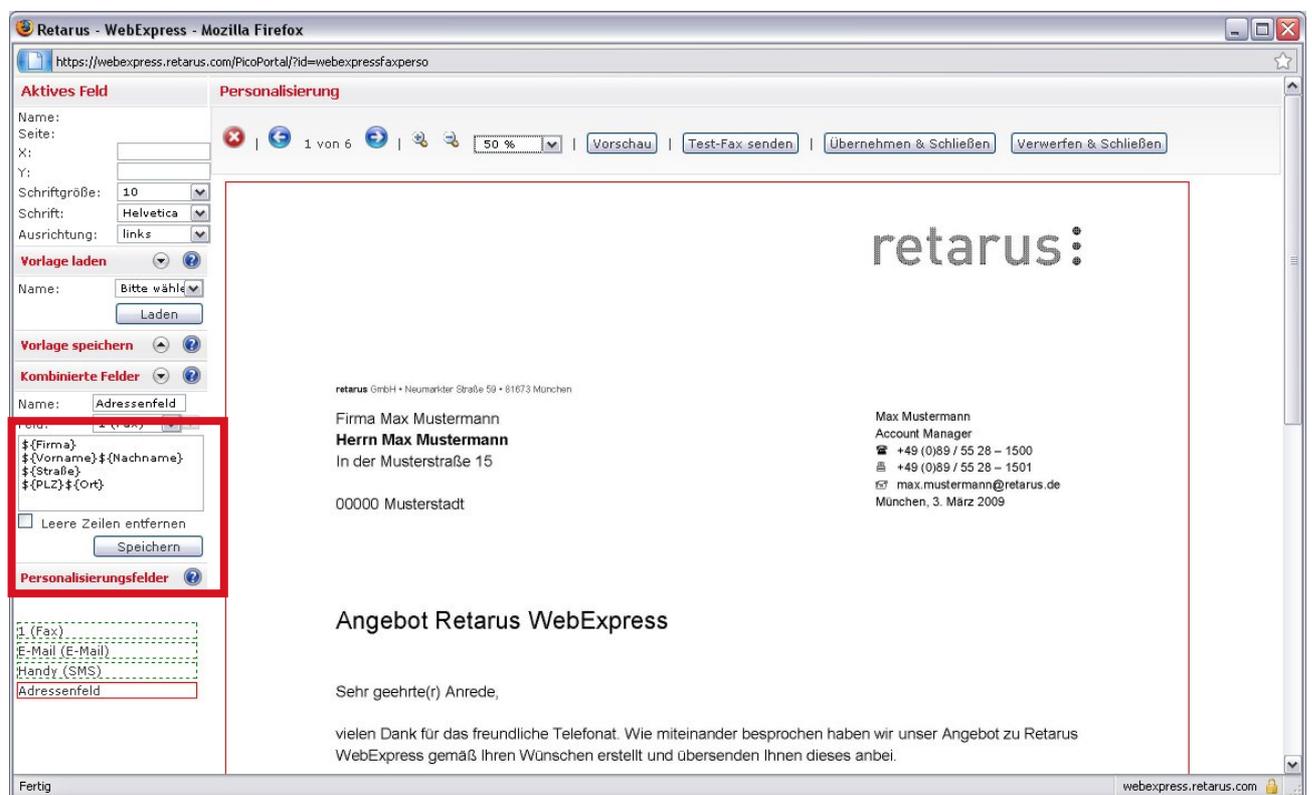


Abb. 6: Die einzelnen Personalisierungsfelder lassen sich einfach per Drag&Drop auf das hochgeladene Faxdokument ziehen.

Bevorzugte Versandmethode

Unter der Verteilerauswahl kann beim E-Mail- und Fax-Versand festgelegt werden, ob eine Aussendung bevorzugt per E-Mail oder Fax verschickt werden soll. Nur die Empfänger, die für das bevorzugte Medium keine Adresse haben, werden über den anderen Versandweg angesprochen. Diese Option ermöglicht mit nur wenigen Mausklicks und ohne händisches Nachbearbeiten die Ansprache aller Kontakte eines einzigen Verteilers.

SMS Versand

Das Wesentliche braucht nicht viele Worte und Retarus sorgt dafür, dass die Nachricht die Empfänger schnell, zuverlässig und überall erreicht. Wie auch beim E-Mail- und Fax-Versand stehen Ihnen zahlreiche Möglichkeiten zur Einstellung der Versandoptionen zur Verfügung. Auch wenn ein Wechsel der Kodierung nötig ist, denn natürlich unterstützen wir neben dem GSM-Standard auch den UTF-16 kodierten Versand. Wenn Sie möchten, dass die Nachricht gleich auf dem Display des Empfängers erscheint, aktivieren Sie einfach die Flashfunktion. Und sollten Ihnen 160 Zeichen nicht ausreichen, unterstützt WebExpress beim GSM-kodierten Versand lange SMS bis zu 10.000 Zeichen.

The screenshot shows the Retarus WebExpress interface in a Mozilla Firefox browser. The main content area is titled 'SMS' and contains several sections:

- Optionen:** A form for configuring SMS options. Fields include Jobname (Retarus WebExpress), Kostenstelle (Testkostenstelle), Absender (017612345678), Kodierung (Standard), Dublettencheck (Ja), and Personalisieren (Ja). There are also checkboxes for 'Lange SMS: Ja', 'Statusabfragen: Nein', 'Flash: Nein', and a dropdown for 'Versandzeitpunkt: sofort'. Buttons for 'Alle Daten zurücksetzen' and 'Speichern...' are present.
- Inhalt:** A text editor for the SMS content. The preview shows a personalized message: 'Hallo \${name}. Ihr Zugang zu WebExpress wurde bereits angelegt. Die Login Daten erhalten Sie per e-mail. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit der webbasierten Multichannel Kommunikationslösung WebExpress. Ihr Retarus Team.' There is a 'Testversand' button.
- Verteiler:** A section showing a list of distribution lists. It indicates '51 Einträge gefunden, angezeigt werden 1 bis 15.' and provides options for 'Ansicht: Alle Eigene Selektierte' and sorting options.

	Verteilernamen	Letzte Änderung	E-Mail	Fax	SMS
<input type="checkbox"/>	01 Verteiler rg.xls	23.06.2009 15:19:28	6	5	5
<input type="checkbox"/>	1_opa_testverteiler_perso_20000_ohne_zeit.xls	11.02.2008 09:21:01	0	20000	0
<input type="checkbox"/>	1Test-Verteiler.xls	25.06.2009 10:24:59	5	5	6

Abb. 7: Versand einer langen SMS mit Personalisierung

SMS Personalisierung

Wie beim Fax- und E-Mail Versand ist auch bei den kurzen Textnachrichten die Personalisierungsfunktion besonders einfach und intuitiv. Hierbei kann der gleiche Verteiler wie beim E-Mail und Faxversand verwendet werden. Der Feldeditor generiert die benötigten Felder einfach aus dem Verteiler. So können mit nur einem Klick schnell und gezielt beliebig viele Ansprechpartner, Kunden oder auch die eigenen Mitarbeiter mit den neuesten Informationen bedient werden.

Analog zum E-Mail oder Fax Versand ist es auch im SMS Versand möglich, sich den eingegebenen Text mit der Personalisierung sowohl als Vorschau anzeigen zu lassen als auch einen Testversand auf eine gewünschte Nummer durchzuführen.

Versand Übersicht: Detailliertes Reporting

Nach erfolgtem Versand kann über die Bedienoberfläche eine ausführliche Auswertung über alle Versandaufträge aufgerufen werden. Neben den auftragsspezifischen Daten wird hier dokumentiert, wie viele Nachrichten erfolgreich und zu welchem Zeitpunkt übertragen wurden. Das Online Reporting funktioniert ad hoc, das heisst, es werden Reports bereits während des Versands generiert um Ihnen zeitnahe aussagekräftige Informationen liefern zu können. Das Online-Reporting bietet Ihnen die Möglichkeit, sich den Inhalt der gesendeten E-Mails, Faxe und SMS anzeigen zu lassen. Ebenso lassen sich hier die Ergebnisse von Link Tracking, Open Rate und Bouncce Management aufzeigen. Für in der Zukunft liegende Versandaufträge ist natürlich nur angegeben, dass sie erfolgreich in unserer Infrastruktur als Auftrag angenommen wurden und wann die Aussendung stattfindet.

The screenshot displays the 'Versand Details' section of the Retarus WebExpress interface. It features a navigation bar with 'E-Mail (Aktualisieren)', 'Fax', and 'SMS'. Below this, a table provides key metrics:

Versand Startzeitpunkt:	29.06.2009 14:10:38
Versand abgeschlossen:	29.06.2009 14:10:48
Letzte Aktualisierung:	29.06.2009 16:45:30

Additional settings and status are listed below:

- Antwortadresse: @retarus.de
- Dublettencheck: Ja
- Linktracking benutzt: Nein
- Öffnungsratenzähler aktiviert: Ja
- Bouncemanagement aktiviert: Ja
- Öffnungsratenzähler benutzt: Ja
- Sperrliste: Nein
- Verteiler: 2009_mailingtage_verteiler_presse.xls

A summary table shows the following statistics:

E-Mails gesamt, davon:	16
- Keine E-Mail:	0
- Abgebrochen:	0
- Sperrliste:	0
- Dubletten:	2
- temporärer Fehler:	0
- Übertragung fehlgeschlagen:	10
- Übertragung erfolgreich:	4
Durchsatz:	28,57 %

At the bottom, there are expandable sections for 'Open Rate' and 'Bounce Management'.

Abb. 8: WebExpress bietet eine detaillierte Reporting-Funktion sowohl Online als auch im XLS-Format zum Download.

Neben dem Online-Report stellt Retarus automatisch eine Auswertung im XLS-Format zur Verfügung. Anhand dieser Auswertung können bestehende Verteiler einfach bearbeitet und mögliche Fehler korrigiert werden.

Nicht erreichte Adressaten einer Rundsendung können über den Report und den Unterpunkt Hauptversand angezeigt, selektiert und mit einem Klick über die Funktion „Nachversand“ erneut angeschrieben werden, natürlich per E-Mail, Fax und SMS.

Der ausführliche Excel-Report ermöglicht Ihnen die Filterung zwischen erfolgreichen und gescheiterten Zustellungen. Wünschen Sie eine Weiterbearbeitung fehlerhafter Aufträge, werden Ihnen die relevanten Daten (z. B., Anschrift bei fehlerhaften Fax-Aufträgen) mitgeliefert.

Vorlagenverwaltung

In der Vorlagenverwaltung haben Sie die Möglichkeit, Ihre gespeicherten Versandaufträge, Fax-Personalisierungen sowie Ihre Vorlagen für die Unsubscribe-Funktion zu laden, anzeigen zu lassen, die Vorlagen zu bearbeiten und neue Vorlagen zu erstellen. Durch das Abspeichern von Vorlagen wird Ihnen der tägliche Umgang mit WebExpress erleichtert. Einmal gespeicherte Vorlagen lassen sich künftig mit wenigen Klicks in Ihre Aussendungen einbinden. Somit entfällt die manuelle Konfiguration bei wiederkehrenden, ähnlich aufgebauten Aussendungen.

Jobname	Eigentümer	Letzte Benutzung	Medium	Aktionen
29.06.2009 14:43		29.06.2009 16:16:54	✉	🔍 📄 🗑️
29.06.2009 11:49		29.06.2009 14:04:03	✉	🔍 📄 🗑️
29.06.2009 12:15		29.06.2009 12:51:18	✉	🔍 📄 🗑️
29.06.2009 11:31		29.06.2009 11:38:26	✉	🔍 📄 🗑️
29.06.2009 11:12		29.06.2009 11:18:06	✉	🔍 📄 🗑️
zui		25.06.2009 13:08:56	📱	🔍 📄 🗑️
BI Email Mailingtage 2009		24.06.2009 15:47:55	✉	🔍 📄 🗑️
WXP Testmail - Evelin		24.06.2009 15:00:10	✉	🔍 📄 🗑️
WXP 3.0 NEWS (DEMO)		24.06.2009 11:51:30	✉	🔍 📄 🗑️
Testfax Onlinepräsentation		24.06.2009 09:38:31	📠	🔍 📄 🗑️
BI Testfax Mailingtage 2009		24.06.2009 00:53:19	📠	🔍 📄 🗑️
WXP Demomail		23.06.2009 22:22:59	✉	🔍 📄 🗑️
2009 Mailingtage Demofax		23.06.2009 10:47:27	📠	🔍 📄 🗑️
2009 Mailingtage E-Mail		22.06.2009 16:43:54	✉	🔍 📄 🗑️
22.06.2009 15:43 (Image-Download)		22.06.2009 15:44:15	✉	🔍 📄 🗑️

Abb. 9: Die Vorlagenverwaltung erleichtert den täglichen Umgang mit WebExpress. Mit wenigen Klicks lassen sich Vorlagen in Ihre Versandaufträge einbinden.

Sperrlisten

Analog zum Einpflegen von Adress- und Nummern-Verteilern lassen sich beliebige Listen hinterlegen, mit denen verhindert wird, dass definierte Empfänger E-Mails, Fax- und oder SMS-Nachrichten erhalten.

Zum einen haben Sie die Möglichkeit, eine firmenweite Sperrliste bei Retarus zu hinterlegen und zu pflegen. Dies ist immer dann von Vorteil, wenn mehrere Personen innerhalb einer Firma Aussendungen mit unterschiedlichen Verteilern versenden. Weiterhin können persönliche Sperrlisten erstellt, bearbeitet und hochgeladen werden. Zusätzlich steht Ihnen die Robinsonliste des BITKOM für Ihren Fax Versand zur Verfügung. Die retarus GmbH pflegt im Auftrag des BITKOM eine Robinsonliste, in der sich jedes Unternehmen wie auch Privatpersonen mit ihrer Faxnummer eintragen lassen können, um keine unerwünschte Faxwerbung zu erhalten. Damit gehen Sie rechtlich in jedem Fall auf Nummer sicher und Ihre Kunden erhalten keine Informationen auf unerwünschtem Weg.

Administration

Anwender mit Administrator-Rechten verfügen nach dem Login über den weiteren Menüpunkt Benutzerverwaltung. Hier können von Ihrem WebExpress-Administrator neue Anwender angelegt und verwaltet werden. Neuen Mitarbeitern des Unternehmens wird so ganz einfach Zugriff auf Retarus WebExpress gewährt. Zusätzlich können den einzelnen Mitarbeitern Ihres Unternehmens bestimmte Aufgaben oder Zugriffsmöglichkeiten gewährt werden. Die Berechtigungen reichen vom Bearbeiten von Verteilern und oder Sperrlisten, dem Zugriff auf die Vorlagenverwaltung, dem Versenden von Nachrichten über bestimmte Medien bis hin zur Berechtigung zur vollständigen Benutzerverwaltung für Ihr Unternehmen.

Reporting auch über das Enterprise Administration Services Portal

Das Kommunikationsaufkommen, das mit diesem Dienst abgewickelt wird, kann ebenfalls über das EAS Portal eingesehen werden. Es stehen Ihnen elektronische Einzelverbindungs nachweise über den Vormonat immer am ersten Tag des Folgemonats im Report Archiv zum Download zur Verfügung, die eine genaue Analyse ermöglichen. Zudem kann die Nutzungsentwicklung in der Versandstatistik tagesaktuell verfolgt werden.

Gleichzeitig können Sie über das EAS Portal die Anfragen an das Retarus Support Team abrufen. Die Support Tickets werden transparent nach Ticket-Nummer, Datum, Ersteller und Status dokumentiert.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Einfacher und sicherer Zugriff über Web-Browser
- Überprüfbarkeit der Sicherheit und Schnelligkeit der Services
- Automatische Ablage von Monatsreports im EAS-Archiv
- Vollständige Transparenz durch detaillierte Versandstatistiken
- Übersichtliches Reporting der gestellten Support Anfragen



Abb. 10: Graphische Ausgabe der Versandstatistik im EAS Portal

Retarus WebExpress: Die Multichannel Kommunikationsplattform für E-Mail, Fax und SMS.

Kontakt

retarus GmbH
 Abteilung Electronic Marketing Services
 Aschauer Straße 30
 81549 München

Telefon: +49 (0)89 / 55 28 - 15 00
 Telefax: +49 (0)89 / 55 28 - 15 01
 E-Mail: info@retarus.de
 www.retarus.de