

# *Kursplaner Korrespondenz- Management-Handbuch*

Datum: 23-05-2024

Version: 2.7

**Alle Rechte vorbehalten von ChainWise**

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung von ChainWise in irgendeiner Form verwendet werden.

## *Inhalt*

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. EINLEITUNG</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>2. EINSTELLUNGEN</b>                                    | <b>4</b>  |
| 2.1 Mögliche Ebenen, die eingerichtet werden können        | 4         |
| 2.2 Verwaltung und Einrichtung der Korrespondenzverwaltung | 4         |
| 2.2 Zu ändernde Felder                                     | 6         |
| 2.3 Kundenspezifische oder kundenbezogene Mailvorlagen     | 8         |
| 2.4 Bedingte Bedingungen in Mail-Vorlagen                  | 9         |
| <b>3. KORRESPONDENZLISTE</b>                               | <b>10</b> |
| 3.1 Senden (manuell)                                       | 10        |
| 3.2 Senden (automatisch)                                   | 11        |
| 3.2 Gesandt  | 11        |
| 3.3 Fehler-Mail  | 11        |
| <b>KONTAKTANGABEN</b>                                      | <b>12</b> |

## 1. Einleitung

Dies ist ein Handbuch zur Einrichtung der Korrespondenz für das Kursplanermodul in ChainWise. Dieses Handbuch ergänzt das allgemeine Benutzerhandbuch und die Handbücher des Kursplaners von ChainWise.

Je nach den für Sie als Benutzer festgelegten Rechten sind bestimmte Funktionen verfügbar oder nicht sichtbar, wenn Sie eingeloggt sind. Dieses Handbuch wurde so allgemein wie möglich gehalten.

Es wird beschrieben, wie die Korrespondenzverwaltungsseiten funktionieren und was eingerichtet werden kann und/oder sollte.

Wenn Sie mit der Einrichtung der Korrespondenzverwaltung begonnen haben und noch spezifische Fragen haben, zögern Sie nicht, unsere Support-Abteilung zu kontaktieren. Die Kontaktdaten finden Sie in der Rubrik "Support".

**Dieses Handbuch wurde auf Basis der ChainWise Version 8.5.13 erstellt.**

BITTE BEACHTEN SIE: Diese Funktionalität wird in regelmäßigen Abständen erweitert/verbessert. Bitte prüfen Sie daher regelmäßig, ob eine neue Version des Handbuchs unter <https://www.chainwise.de/support> verfügbar ist.

## 2. Einstellungen

### 2.1 Mögliche Ebenen, die eingerichtet werden können

Korrespondenzeinstellungen können auf drei Ebenen vorgenommen werden. Die folgende Abbildung zeigt schematisch, welche Ebenen dies sind.



In den Grundeinstellungen werden die Standardeinstellungen eingerichtet und angezeigt. Von diesen Einstellungen kann auf der Ebene der Organisationskategorie abgewichen werden. (Wenn nichts geändert wird, werden die Einstellungen der Basisebene verwendet). Auf Organisationsebene ist es möglich, von der Basis- und Organisationskategorieebene abzuweichen.

### 2.2 Verwaltung und Einrichtung der Korrespondenzverwaltung

Das Modul Korrespondenzmanagement (Modul 205) muss aktiviert sein. Wenn dieses nicht aktiv ist, ist es möglich, es kostenlos von ChainWise freischalten zu lassen. Wenden Sie sich dazu bitte an die Support-Abteilung.

Außerdem muss der eingeloggte Mitarbeiter, der Einstellungen ändern möchte, eine der folgenden Rollen haben: Management, Kursmanager und/oder Systemadministration.

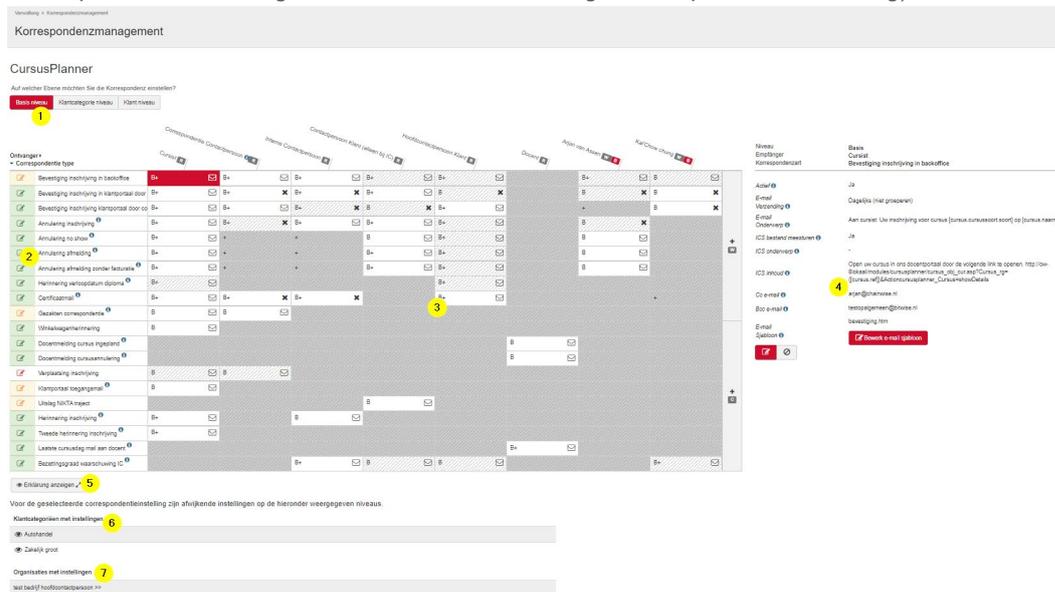
Die Einstellungen für die Grund- und Organisationskategorien können Sie auf dem Bildschirm unter Kursplaner - Einrichtung - Korrespondenzmanagement vornehmen. Sie können dies auch über Korrespondenzmanagement verwalten tun.

Die Verwaltung organisationsspezifischer Einstellungen kann (auch) über die Registerkarte "Korrespondenzverwaltung" unter jeder Organisation erfolgen.

Die Mailvorlagen, die für die Korrespondenzverwaltung verwendet werden können, sind in der Datenbank gespeichert.

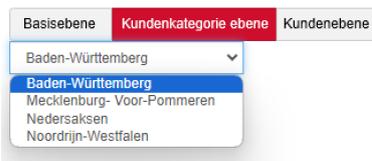
Diese Mailvorlagen können auf jeder der oben genannten Korrespondenzverwaltungsseiten sowie unter Verwalten-Korrespondenzvorlagen erstellt, kopiert und geändert werden.

Die Abbildung unten zeigt einen Bildschirm für die Grundeinstellungen (unter Kursplaner - Einrichtung - Korrespondenzverwaltung, aber auch unter Verwaltung - Korrespondenzverwaltung).



Unter 1) können Sie wählen, ob Sie die Einstellungen auf Basis-, Kundenkategorie- oder Organisationsebene sehen/konfigurieren möchten. Wird 'Kundenkategorieebene' gewählt, folgt unter dieser Schaltfläche auch ein Auswahlfeld für die Kundenkategorie.

Auf welcher Ebene möchten Sie die Korrespondenz einstellen?



Je nach ausgewählter Kundenkategorie werden die Einstellungen für diese Kundenkategorie auf dem Bildschirm angezeigt, siehe 3)

Sie können hier auch "Kundenebene" wählen. Sie werden dann gefragt, für welchen Kunden Sie Anpassungen vornehmen möchten, woraufhin Sie zum Kunden in der Registerkarte "Korrespondenzverwaltung" gehen.

Unter 2) kann eingestellt werden, wie die Korrespondenzverwaltung für diese Korrespondenzart verwendet wird.

- In Produktion (grünes Bearbeitungssymbol). Die 'alte' Art, diese Art von Mail zu versenden, wird nicht mehr verwendet. Mails werden für diese Korrespondenzart so versendet, wie sie in der Korrespondenzverwaltung eingerichtet sind.
- Im Testmodus (orangefarbenes Bearbeitungssymbol). Die "alte" Art des Mailversands für diese Art von Mail funktioniert immer noch **und** diese Korrespondenzart sendet Mails aus der Korrespondenzverwaltung, aber nur an die für diese Korrespondenzart eingestellte Mailadresse.
- Nicht verwenden (rotes Bearbeitungssymbol): Nur die 'alte' Art des Versendens von Mails funktioniert.  
Diese Einstellung pro Korrespondenzart gilt für alle Ebenen (Basis-/Organisationskategorie und Organisationseinstellungen)

3) zeigt die Liste der möglichen einzurichtenden Korrespondenzen pro Korrespondenzart (die erste Spalte der Zeile zeigt, um welche Korrespondenzart es sich handelt) pro Rolle, Mitarbeiter und/oder Ansprechpartner (Spalten). Welche Liste angezeigt wird (der Grundstufe oder einer Kundenkategorie) hängt von der unter 1) getroffenen Auswahl ab. Siehe Punkte 5 und 6 für eine Erklärung der Farben und Zeichen in den Feldern.

Unter 4) kann für die gewählte Korrespondenzart in Kombination mit der gewählten Rolle bzw. dem gewählten Mitarbeiter oder Ansprechpartner (d.h. ein rot hinterlegtes Feld in der Tabelle) eingesehen und eingestellt werden, ob und wenn ja welche Korrespondenz dafür eingerichtet ist.

Im Abschnitt 2.2 Verwaltung und Einrichtung der Korrespondenzverwaltung wird dies näher erläutert.

Bei 5) wählen Sie "Legende aus/ein". Die Legende zeigt die möglichen Hintergrundfarben, Buchstaben und Zeichen und ihre Bedeutungen.

Unter 6) folgt (falls vorhanden) eine Auflistung von abweichenden Einstellungen auf Kundenkategorieebene, wenn für die gewählte Korrespondenzart in Kombination mit der gewählten Rolle bzw. dem gewählten Mitarbeiter oder Ansprechpartner etwas eingetragen ist (d.h. ein rot hinterlegtes Feld in der Tabelle). Dass es Abweichungen auf einer anderen Ebene gibt, wird auch durch das + Zeichen nach dem Buchstaben B (von Basic) angezeigt.

Unter 8) folgt (falls vorhanden) eine Auflistung der abweichenden Einstellungen auf Organisationsebene, wenn für die gewählte Korrespondenzart in Kombination mit der gewählten Rolle bzw. dem gewählten Mitarbeiter oder Ansprechpartner etwas eingetragen ist (d.h. ein rot hinterlegtes Feld in der Tabelle). Dass es Abweichungen auf einer anderen Ebene gibt, wird auch durch das + Zeichen nach dem Buchstaben B (von Basic) angezeigt.

## 2.2 Zu ändernde Felder

Für Kombinationen aus Korrespondenzart und Rolle, Mitarbeiter oder Ansprechpartner kann eine Reihe von Feldern geändert werden. Die Einstellungen sind nicht für alle möglichen Kombinationen möglich. Die "unlogischen" Möglichkeiten können nicht eingestellt werden. Die einzustellenden Felder sind in der nachstehenden Abbildung dargestellt.

| Ebene            | Klantcategorie - Baden-Württemberg     |
|------------------|--|
| Empfänger        | Cursist                                |
| Korrespondenzart | Bevestiging inschrijving in backoffice |

---

Aktiv   Ja  Nein

E-Mail Verzending 

E-Mail Thema 

CC-E-Mail 

BCC-E-Mail 

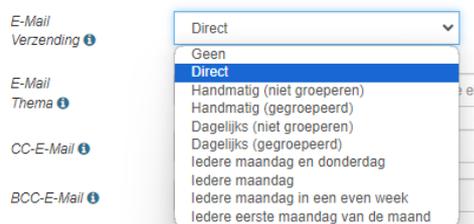
E-Mail Vorlage 

Mit dem Feld aktiv kann angegeben werden, ob die Einstellung auf dieser Ebene verwendet werden soll oder nicht. Auf dieser Ebene wird für diese Kombination aus Korrespondenzart, Rolle/Mitarbeiter/Ansprechpartner festgelegt, ob eine Mail versendet werden soll oder nicht und, wenn ja, wie diese Mailvorlage aussieht.

Auf einer anderen Ebene kann dies außer Kraft gesetzt werden. Wenn also in der Basis "E-Mail-Versand" auf "Nein" eingestellt ist, kann dies auf der Ebene einer Organisationskategorie oder eines Unternehmens mit "Ja" überschrieben werden, aber dies kann auch umgekehrt geschehen, d. h. wenn "E-Mail-Versand" auf "Ja" eingestellt ist, kann der Versand einer E-Mail auf einer anderen Ebene immer noch ausgeschaltet werden. **ACHTUNG: "Aktiv" muss immer auf "ja" eingestellt sein, sonst wird diese Einstellung nicht berücksichtigt.**

Unter "E-Mail-Versand" können Sie einstellen, wie oft/wann eine Mail vorbereitet und/oder versendet werden soll. Dies kann direktes Senden, manuell (nicht gruppiert), manuell (gruppiert), aber auch periodisch sein, wobei bei periodischen Mails die Daten in 1 Mail gebündelt werden. Die Anzahl der Optionen für diese Einstellung kann je nach Korrespondenzart unterschiedlich sein.



Der E-Mail-Betreff kann den Betreff der E-Mail festlegen. Hier können auch Ersatzfelder verwendet werden. Die möglichen Ersatzfelder sind unter "E-Mail-Vorlage bearbeiten" sichtbar.

Unter "E-Mail-Vorlage" können Sie auswählen, welche E-Mail-Vorlage für diese Korrespondenzart in Kombination mit der Rolle bzw. dem Mitarbeiter oder Ansprechpartner verwendet werden soll. Alle E-Mail-Vorlagen, die in der Korrespondenzverwaltung verwendet werden, sind in der Datenbank gespeichert und können auch unter Korrespondenzvorlagen der Verwaltung gefunden werden.

Wenn eine Kombination aus Rolle und Korrespondenzart gewählt wird, bei der bereits etwas eingerichtet wurde, wird ein Symbol für "Bearbeiten" und "Inaktivieren" angezeigt.



Nach der Erstellung gibt es keine "Löschen"-Option, damit die Historie nicht verloren geht. Wenn also eine Einrichtung vorhanden ist, kann sie nur auf 'inaktiv' gesetzt werden, ein Löschen ist nicht möglich. Wenn noch nichts konfiguriert wurde, wird ein +-Symbol angezeigt, um Einstellungen für diese Kombination aus Rolle und Korrespondenzart zu konfigurieren. Dies sieht folgendermaßen aus, wenn für die Auswahl Rolle= 'Kontaktkunde (nur für IC) und Korrespondenzart 'Stornierung der Anmeldung' noch nichts konfiguriert wurde:



Hier ist es auch möglich, eine voreingestellte E-Mail-Vorlage über die Schaltfläche "E-Mail-Vorlage bearbeiten" zu bearbeiten. Eine neue E-Mail-Vorlage kann auch über die Schaltfläche "Neue Vorlage erstellen" erstellt werden.

Die Vorlage für die E-Mail-Bearbeitung sieht zum Beispiel so aus:

## Anmeldebestätigung im Back-Office

Betreffzeile an Kursteilnehmer(-in): Ihre Anmeldung für den LTI-Kurs nur für den LTI-Kurs

Vorlage

**Bearbeiten** **Beispiel**

[cursist.aanhef],

Graag bevestigen wij u, [cursist.naamformeel], de inschrijving voor onderstaande cursus.

De inschrijving is uitgevoerd door [cursist.inschrijving.inschrijver] van uw organisatie.

Test 2 [cursistenlijst.inschrijving.inschrijver]  
Test 3 [cursistenlijst.inschrijving.cursuscode]

Dit is een e-learning.

[Cursusgegevens](#)

|   |  |
|---|--|
| Cursuscode                                  | [cursist.inschrijving.cursuscode]                  |
| Titel                                       | [cursus.naam]                                      |
| Cursuskosten                                | [cursist.inschrijving.tarieftekst] (exclusief BTW) |
| Cursusmodules                               | [cursus.modules]                                   |
| Cursusmodules specifieke opmerkingen        | [cursus.moduleteksten]                             |
| Modules waarvoor de cursist ingeschreven is | [cursist.inschrijving.modules]                     |
| Module specifieke                           | [cursist.inschrijving.moduleteksten]               |

## Platzhalter

In Platzhaltern suchen

- [-] Cursist
- [-] Cursistenlijst
- [-] Cursus
  - [-] Bedrijf
  - [-] Contactpersoonintern
  - [-] Contactpersoonklant
  - [-] Cursistenlijst
  - [-] Cursusdagenlijst
  - [-] Cursussoort
  - [-] Eerstecursusdag
  - [cursus.aantalbeschikbaar]
  - [cursus.begindatum]
  - [cursus.businessmonitorcode]
  - [cursus.code]
  - [cursus.inschrijvingsoort]
  - [cursus.iselearningcursus]
  - [cursus.locatie]

[Feld] zur Ansicht verschiebbar  
 **Gruppe** ausklappbar, um darunterliegende Felder anzuzeigen  
 **Tabelle** in die Tabellenansicht verschiebbar

herausragende Änderungen



Oben werden die Einstellungen angezeigt, für die die Vorlage geändert werden soll. Auf der rechten Seite befinden sich die verfügbaren Ersatzfelder. Diese sind gruppiert und können aufgeklappt werden, wie es in diesem Beispiel für "Andere" geschehen ist. Die dann angezeigten Felder oder Tabellen können auf das linke Feld gezogen werden, das die gewählte Vorlage enthält. Es handelt sich um eine Tabelle, wenn hinter dem Ersetzungsfeld ein "Tabellen"-Symbol steht.

Wenn die Anpassungen abgeschlossen sind und Sie auf die Registerkarte "Vorschau" wechseln, wird ein Beispiel für eine E-Mail angezeigt, die verschickt werden könnte. **Dieses Beispiel ist nur sichtbar, wenn mindestens 1 (Test-)Mail für diese Kombination von Korrespondenzart und Rolle versendet wurde.**

## 2.3 Kundenspezifische oder kundenbezogene Mailvorlagen

Wie in Abschnitt 2.1 beschrieben, gibt es 3 Ebenen, auf denen verschiedene Mail-Vorlagen eingerichtet werden können.

Mailvorlagen für die Grundlagen sind in der Lieferung dieses Moduls enthalten.

Da Vorlagen auch für kundenspezifische und Kundenkategorie-Ebenen möglich sind, diese aber von den Daten in der Datenbank und den Anforderungen Ihrer Kunden abhängen, kann ChainWise weder Mustervorlagen für diese erstellen noch ein Standard-Layout erstellen.

Kundenkategorie- und Kundenmailvorlagen können auf die gleiche Weise erstellt/gestaltet werden wie die Einrichtung in der Basis. Eine Kundenkategorie oder Kundenmailvorlage ist nur mit einem Kunden oder einer Kundenkategorie verbunden.

Eine Liste aller verfügbaren Mailvorlagen (egal ob für Basis, Kundenkategorie oder Kunde) finden Sie unter Korrespondenzvorlagen verwalten.

Die Einrichtung der Korrespondenzverwaltung für einen bestimmten Kunden ist ebenfalls unter dem Kundennamen auf der Registerkarte "Korrespondenzverwaltung" zu finden, wo auch Mailvorlagen erstellt und/oder geändert werden können.

## 2.4 Bedingungen in Mail-Vorlagen

Es ist möglich, Bedingungen in Mail-Vorlagen zu verwenden.

Damit ist es möglich, Texte auf der Grundlage von Daten aus der Datenbank anzuzeigen oder nicht anzuzeigen.

Dies ist im Betreff der E-Mail nicht möglich, wohl aber im "Body" (dem großen Textfeld).

Bedingte Konditionen sind über die mit dieser Korrespondenzart möglichen Ersetzungsfelder möglich.

Mögliche bedingte Bedingungen sind:

```
:if "Korrespondenzverwaltung" *= "spond" :then enthält
:endif
```

```
:wenn "Korrespondenzverwaltung" ^= "corr" :dann beginnt mit
:endif
```

```
:wenn "Korrespondenzverwaltung" $= "heer" :dann endet mit
:endif
```

```
:wenn "Korrespondenzverwaltung" != "sponge" :dann enthält nicht
:endif
```

```
:wenn "Korrespondenzverwaltung" != "Vorlage" :dann beginnt nicht mit
:endif
```

```
:wenn "Korrespondenzverwaltung" !$ "verwalten" :dann endet nicht mit
:endif
```

```
:if "Korrespondenzverwaltung" == "Korrespondenzverwaltung" :then equal
:endif
```

```
:if "Korrespondenzverwaltung" != "Korrespondenzverwaltungsvorlagen" :then not equal
:endif
```

Kombinieren mit

AND: &&

OR: ||

**Beispiel 1:** um zu prüfen, ob ein Kursname den Text "Lernen" enthält:

```
:if [kurs.name] *= "lernen" :then Dies ist der Text, der in der Mail angezeigt wird, wenn der Kursname den Text "lernen" enthält.
```

```
:else
```

```
und dieser Text wird in der Mail angezeigt, wenn der Name des Kurses nicht den Text "Lernen" enthält
```

```
:endif
```

**Beispiel 2:** wenn der Kursort 'grugaplatz' UND der Kursort '45131' enthält, dann wird ein Google-Maps-Link zum Kursort angezeigt, bei dem der Client 'Ihr Standort' als Text an einer Stelle erhält, an der der Benutzer seinen eigenen Standort in Google Maps eingeben kann und so eine Route von seinem eigenen Standort zum Kursort erhält:

```
:if "[kurs.standort]" *= "grugaplatz" && "[kurs.ort]" *= "45131" :dann
```

```
google maps
```

```
:endif
```

### 3. Korrespondenzliste

Unter Korrespondenzliste des Kursplaners werden gesendete und zu versendende E-Mails angezeigt, wenn das Modul 205 (Korrespondenzverwaltung) aktiviert ist.

Welche Mails tatsächlich vorbereitet und/oder versendet werden, hängt von den Einstellungen in den Korrespondenzarten ab. Es ist möglich, pro Korrespondenzart festzulegen, dass sie nicht versendet werden sollen, im Test sind oder versendet werden. Bei "im Test" können Sie auch eine Mailadresse angeben, an die diese Mails gesendet werden sollen, solange die Korrespondenzart "im Test" ist.

Neben den Filtern am oberen Rand der Seite enthält die Seite auch 3 Registerkarten (am unteren Rand):

Kursplaner » Kommunikation » Korrespondenzliste

## Korrespondenzliste

**Correspondentie filter**

Ontvanger naam

Ontvanger e-mail

Kurskennzeichen

Korrespondenzart keine Auswahl ▼

Periode te verzenden

von

bis einschl.

Periode verzonden

von

bis einschl.

Toon alleen foutmeldingen

Suchen

Te Verzenden (handmatig) Gepland te verzenden (automatisch) Gesendet

#### 3.1 Senden (manuell)

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste der Korrespondenz-E-Mails angezeigt, die noch manuell versendet werden müssen. Die angezeigte Liste berücksichtigt die ausgewählten Filter.

Nur E-Mails, die in der Korrespondenzverwaltung als "E-Mail-Versand = manuell" eingestellt sind, landen hier.

Am Ende jeder Zeile in dieser Registerkarte befindet sich eine Schaltfläche "Jetzt senden", mit der Sie die E-Mail senden können. Nachdem Sie auf diese Schaltfläche geklickt haben, verschwindet die Zeile aus der Liste und erscheint auf der Registerkarte "Gesendet".

Diese Schaltfläche ist nur vorhanden, wenn die Korrespondenzart so eingestellt ist, dass das Senden erlaubt ist (ob im Testmodus oder nicht).

Wenn eine Korrespondenzart festlegt, dass für diese Korrespondenzart nichts gesendet werden darf, wird die Zeile "Senden deaktiviert" am Ende der Zeile angezeigt.

Außerdem enthält jede Zeile eine Schaltfläche "Löschen", um die manuell gesendete E-Mail nicht zu versenden, sondern zu löschen.

### **3.2 Senden (automatisch)**

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste der für den Versand vorgesehenen Korrespondenz-E-Mails angezeigt.

In der angezeigten Liste werden die ausgewählten Filter berücksichtigt.

**HINWEIS:** Der tatsächliche Zeitpunkt des Versands kann um einige Minuten von der in der Spalte "Datum des Versands" angegebenen Zeit abweichen.

### **3.2 Gesandt**

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste der bereits gesendeten Korrespondenz-E-Mails angezeigt. Die angezeigte Liste berücksichtigt die ausgewählten Filter.

Hier wird auch das Ergebnis der gesendeten E-Mails angezeigt. Wenn E-Mails nicht korrekt gesendet werden, wird der Sendefehler unter der Schaltfläche "Sendefehler" angezeigt.

Mails können auch über die Registerkarte "Gesendet" erneut gesendet werden. Die zuvor verwendete E-Mail-Adresse wird standardmäßig ausgefüllt, kann aber für den neuen Versand geändert werden. Das Versenden ist möglich, indem Sie den Inhalt der E-Mail anzeigen und dann auf die Schaltfläche "Erneut senden" klicken.

Wenn etwas in der Mail-Vorlage nicht Ihren Vorstellungen entspricht, können Sie auf die Schaltfläche "Einstellungen verwalten" klicken, woraufhin automatisch zu den entsprechenden Mail-Einstellungen navigiert wird.

### **3.3 Fehler-Mail**

Es ist möglich, eine Mailadresse festzulegen, an die täglich eine E-Mail mit der Gesamtzahl der in den letzten x Tagen fehlgeschlagenen Korrespondenzmails gesendet wird.

Diese Einstellung befindet sich unter management-settings-1120

## *Kontaktangaben*

**Wir helfen ihnen gerne**



### **Telefonischer Kontakt**

Sie erreichen uns telefonisch von Mo-Fr von 8.30 bis 17 Uhr unter:  
**0201 5657 7643**

### **Senden Sie uns eine Nachricht**

Sie können uns einfach eine Nachricht senden.  
Sie werden so schnell wie möglich eine Antwort von uns erhalten.  
**support@chainwise.de**

### **ChainWise besuchen**

**Deutschland**  
Grugaplatz 2-4  
45131 Essen

**Niederlande**  
Demmersweg 40  
7556 NB Hengelo

Sie sind herzlich willkommen.