

E-Mails an Kunden schicken (EKS)

– User Manual –

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Systemvoraussetzungen (SW5)	1
Installation (SW5)	2
Bedienung EKS-Basis-Modul (SW5)	3
Installation und Bedienung Premium-Feature „EKS-Templates“ (SW5)	7
Installation und Bedienung Premium-Feature EKS-Inbox (SW5)	9
Installation und Bedienung des EKS für Shopware 6 (SW6)	13
Mögliche Fehler und deren Behebung	15

Vorwort

Praktischer Backend-E-Mail-Client mit E-Mail-Archiv

Mit diesem praktischen E-Mail-Client mit E-Mail-Archiv können Sie direkt **aus Ihrem Shopware®-Backend** E-Mails an Kunden schicken.

E-Mails werden automatisch mit Header, Footer, Anrede und mit einem Betreff mit Bezug auf den Kunden oder die Bestellung versehen.

Alle ab der Installation des Plugins versendeten E-Mails sind in den Bestellungen oder beim Kunden auch nachträglich einsehbar (**E-Mail-Archiv**).

Die kostenlose Basisversion des EKS ist nach Bedarf erweiterbar um Premium-Features, die als Plugins kaufbar sind:

- Templates: Sie können eigene Templates erstellen und verwalten und für Ihre Emails beliebig verwenden
- Inbox: mit diesem Feature erhalten Sie einen vollwertigen Email-Client in Ihrem Shop, mit dem Sie eingehende Emails bei Ihren Email-Providern in Ihrem Shop empfangen und beantworten können.

Für Shopware 6 (SW6) gibt es eine kostenlose EKS-Basisversion, deren Funktionsumfang (noch) ggü. der SW5-Version eingeschränkt ist. Die Nachfolgenden Ausführungen beziehen sich entweder auf die Plugins für SW5 oder SW6.

Systemvoraussetzungen (SW5)

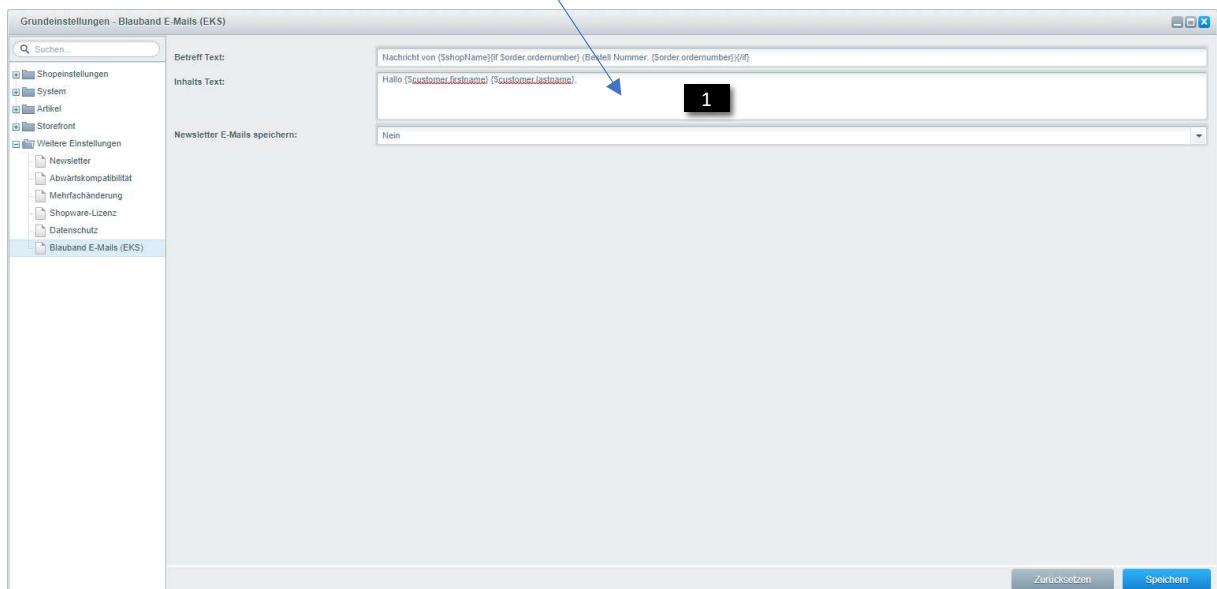
Ab Shopware 5.2.7 aufwärts

Installation (SW5)

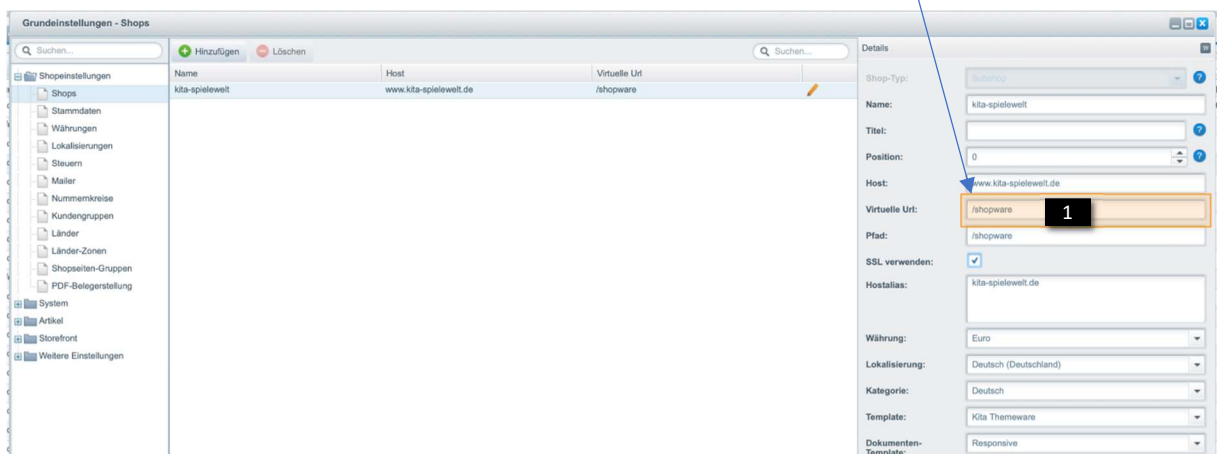
Das Plugin „E-Mails an Kunden schicken“ (EKS bzw. EKS-Basis-Modul) wird auf die gewohnte Weise installiert, wie ein ganz gewöhnliches Plugin. Sie können das Plugin über den Shopware-Store oder über den Plugin-Manager erwerben und testen. Wenn Sie bisher noch kein Plugin installiert haben, finden Sie unter dem Link [Lizensierung und Installation eines Plugin](#) eine Erläuterung dazu.



Der voreingestellte Betreff und die voreingestellte Anrede und der Kundenname im E-Mail-Text lassen sich in den Grundeinstellungen (1) des Plugins ändern:



In den Shop-Grundeinstellungen muss die „Virtuelle Url“ eingetragen sein (1):

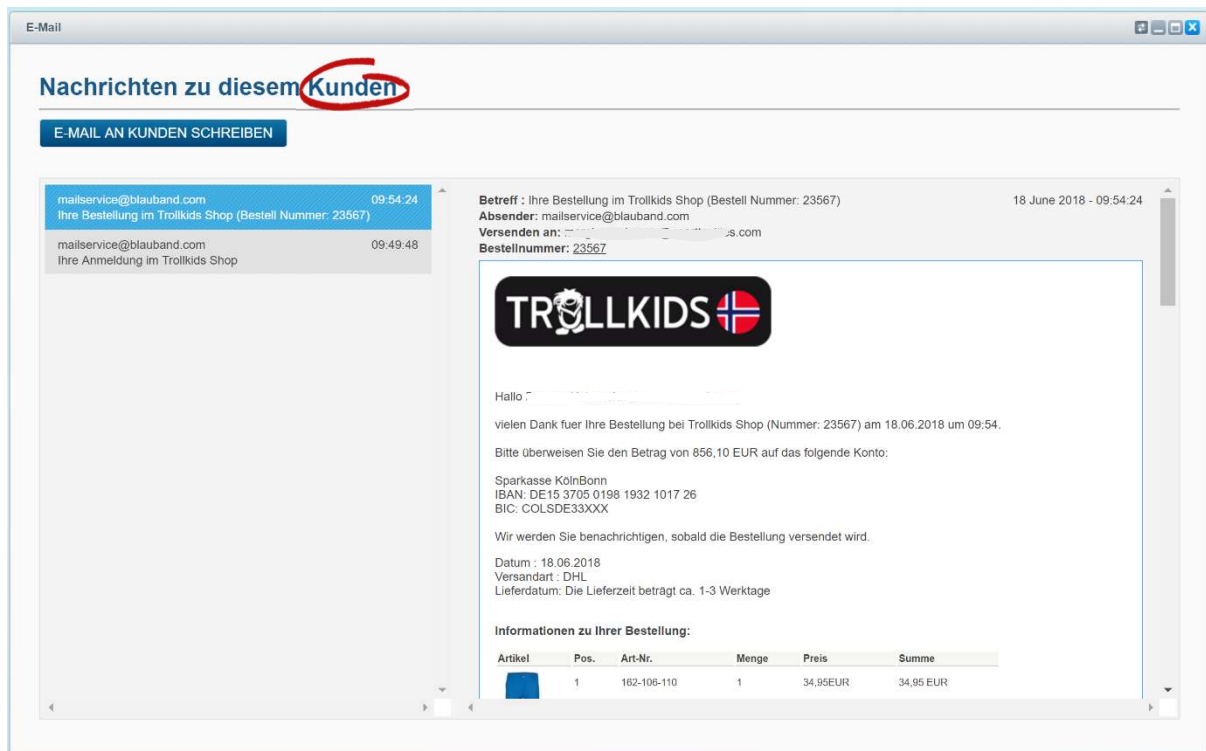


Bedienung EKS-Basis-Modul (SW5)

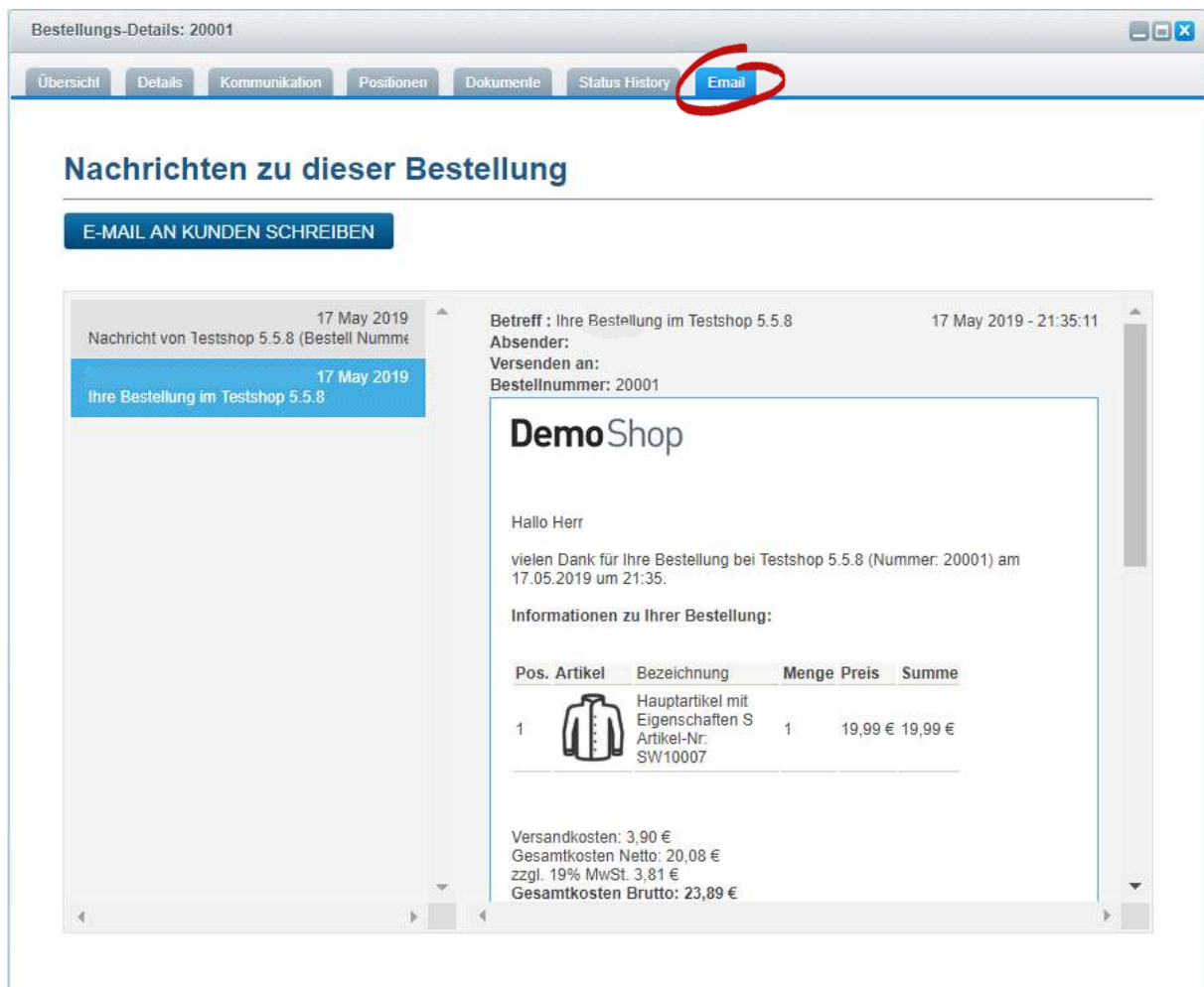
The screenshot shows the EKS-Basis-Modul (SW5) interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Artikel, Inhalte, Kunden, Einstellungen, Marketing, and a search bar. The 'Kunden' tab is selected, and a dropdown menu is visible with options: Anlegen, Kundenübersicht, Bestellungen, Zahlungen, DHL, and Customer Streams. The 'Bestellungen' window shows a table of orders with columns: Bestell..., Betrag, Trans..., Zahlur..., Versar..., Shop, Kunde, E-Mail, Aktueller E..., magne..., Rücksendungen, and Aktueller Z... (2). The 'Kunden' window shows a table of customers with columns: Aktiv, Kundengr..., Shop, Kunden..., Anrede, Titel, Firma, Vorname, Nachnam..., Postleitz..., Stadt, Kunde se..., Zuletzt ei..., Account..., Gesperrt, and Geburtsz... (2). The 'E-Mail' client window shows a list of messages and a detailed view of a message from 'Trollkids Shop' to 'Andreas Janssen'.

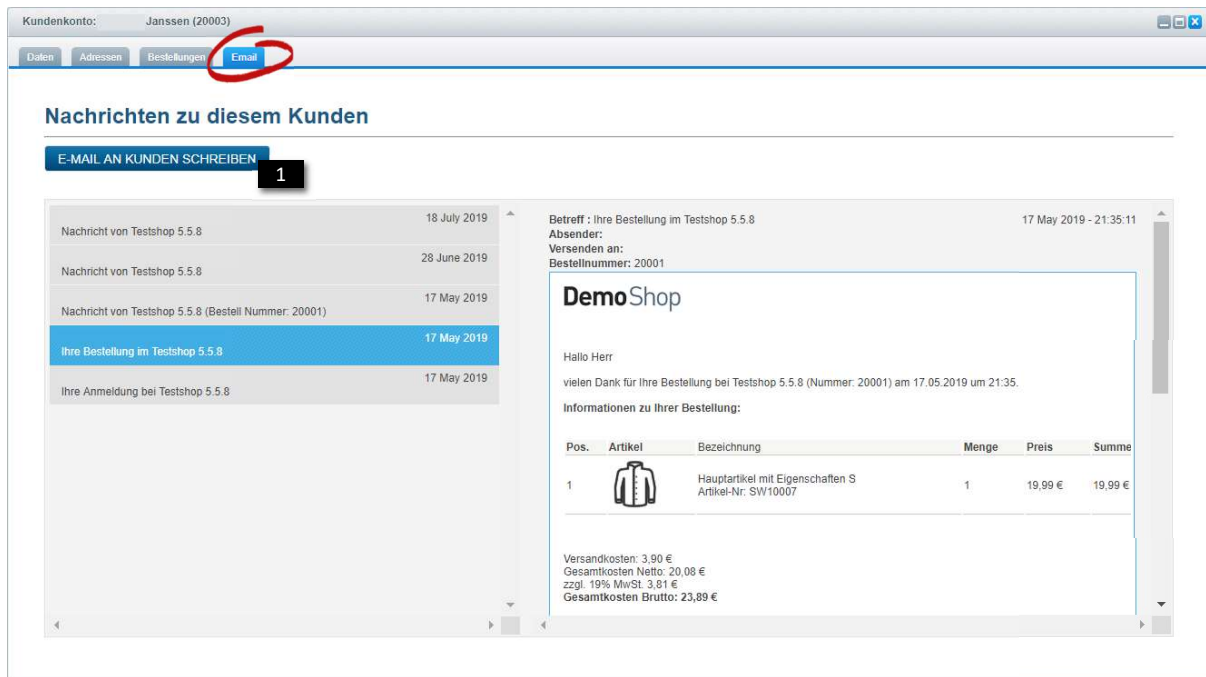
Den E-Mail-Client können Sie über das Icon (2) in der Bestell- oder Kunden-Übersicht (1) aufrufen. Es öffnet sich dann jeweils ein E-Mail-Client mit allen versendeten E-Mails für die Bestellung oder für den Kunden:

The screenshot shows the 'E-Mail' client window. The title bar says 'E-Mail'. The main heading is 'Nachrichten zu dieser Bestellung' (1). Below it is a button 'E-MAIL AN KUNDEN SCHREIBEN'. The left pane shows a list of messages from 'mailservice@blauband.com' to 'Trollkids Shop (Bestell Nummer: 23323)' with dates from 14 May 2018 to 12:22:38. The right pane shows the details of a message: 'Betreff: Nachricht von Trollkids Shop (Bestell Nummer: 23323)', 'Absender: mailservice@blauband.com', 'Versenden an: ...@hotmail.com', and 'Bestellnummer: 23323'. The message body contains: 'Trollkids Shop', 'Hallo Andreas Janssen,', 'Wir haben Ihren Artikel jetzt doch schon heute verschicken können.', 'Mit freundlichen Grüßen,', and 'Ihr Trollkids Shop Team'.

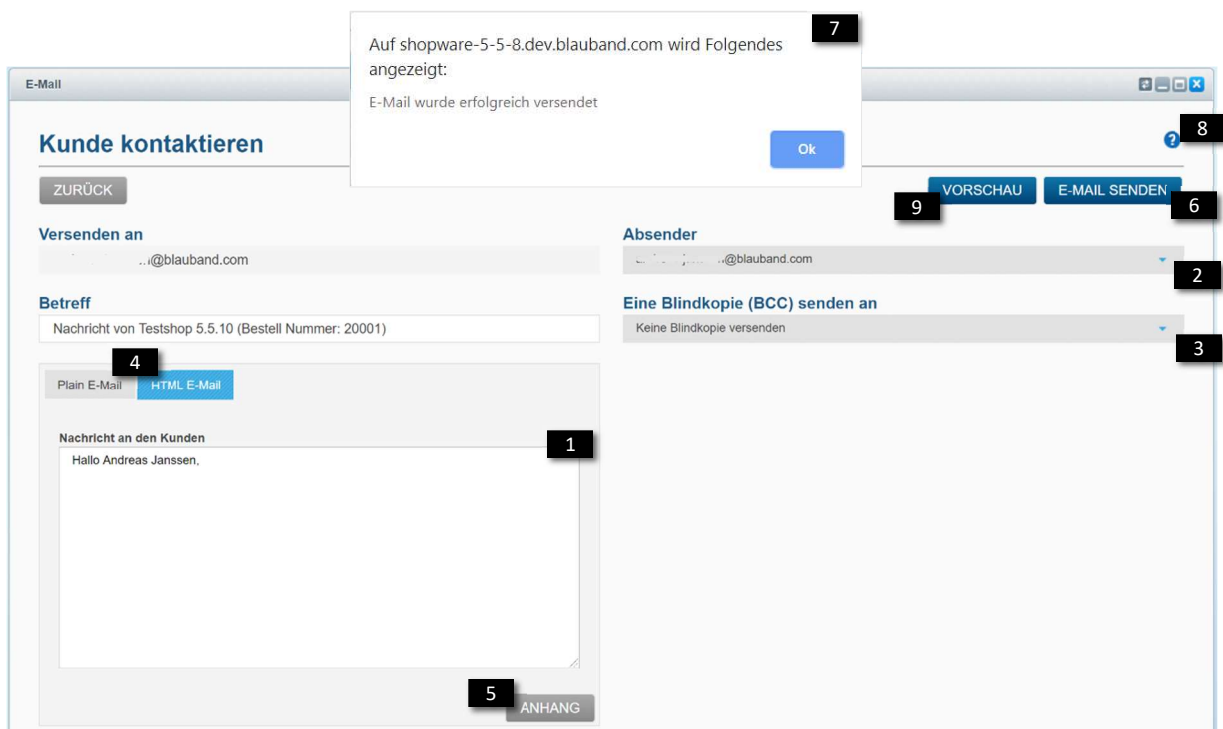


Die beiden E-Mail-Clients erreichen Sie auch über die Bestell- oder Kunden-Details:



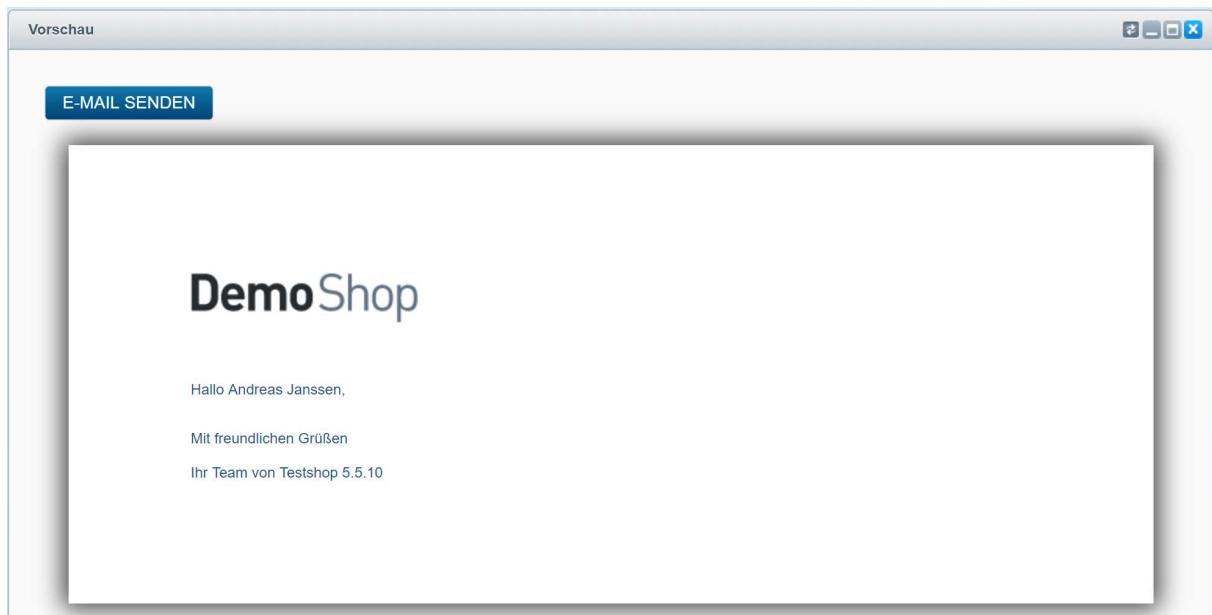


Mit einem Klick auf den Button „E-MAIL AN KUNDEN SCHREIBEN“ (1) öffnet sich der E-Mail-Editor

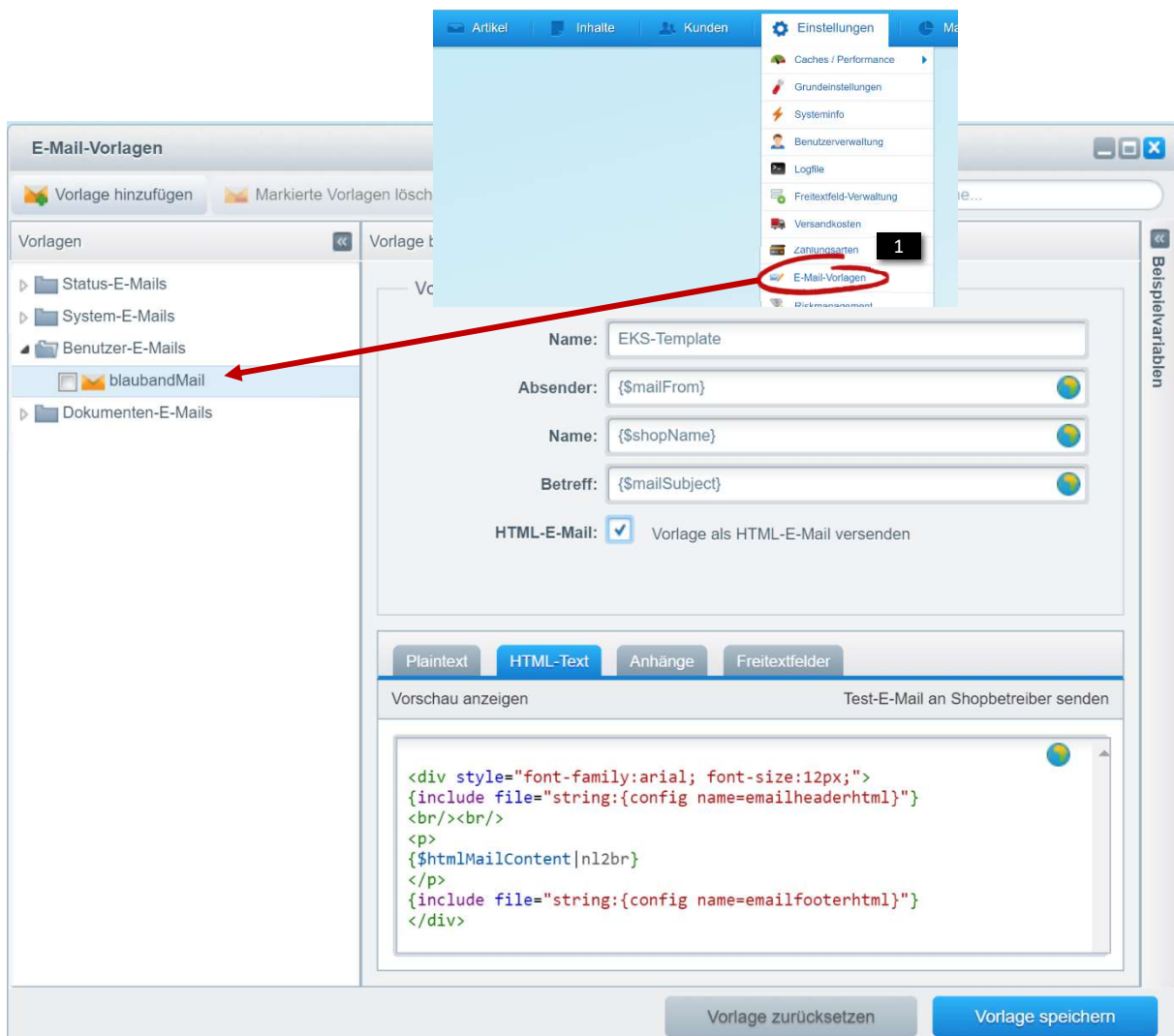


Das Feld „Nachricht an den Kunden“ (1) ist editierbar und wird vorausgefüllt mit einer Anrede und dem Kunden-Namen. Den Absender (2) und einen Blindkopie-Empfänger (3) können Sie per Drop-Down aus den Backend-Benutzern auswählen. Weiterhin kann zwischen „Plain E-Mail“ und „HTML E-Mail“ (4) gewählt und können gegebenenfalls Anhänge (5) (.jpg, .png, .pdf) hinzugefügt werden. Mit einem Klick auf „E-Mail senden“ (6) wird die E-Mail versendet. Es erscheint anschließend ein Pop-up (7) mit der Versandbenachrichtigung. Mit einem Klick auf das Fragezeichen (8) öffnet sich diese Dokumentation.

Ab Plugin-Version 1.2.4 steht Ihnen für das verfasste E-Mail ein Vorschaufenster zur Verfügung, das sich mit Klick auf den Button „Vorschau“ (9) öffnet:



Die Vorschau und der Editor nutzen ab Version 1.2.3 das Email-Template, „blaubandMail“ das unter „Einstellungen > E-Mail-Vorlagen“ **(1)** geändert werden kann.



Installation und Bedienung Premium-Feature „EKS-Templates“ (SW5)

Das Premium-Feature EKS-Templates

<https://store.shopware.com/blaub23344559808m/templates-fuer-plugin-emails-an-kunden-schicken-eks.html>

kann installiert werden, nachdem das EKS-Basis-Modul installiert wurde. Mit diesem Premium-Feature werden zwei zusätzliche Templates ausgeliefert („Blauband-Vorlage Kunde“ und „Blauband-Vorlage Bestellung“). Diese Templates stehen Ihnen unter Einstellungen > E-Mail-Vorlagen > Benutzer-E-Mails zur Verfügung. Die Templates enthalten Variablen zur Bestellung und zum Kunden, die Sie in der Template-Verwaltung einblenden können **(1)**.

The screenshot displays the 'E-Mail-Vorlagen' (Email Templates) management interface. The left sidebar shows a tree view with 'Benutzer-E-Mails' (User Emails) expanded, containing 'blaubandMail', 'Blauband-Vorlage Kunde' (selected), and 'Blauband-Vorlage Bestellung'. The main area shows the 'Vorlage bearbeiten - Blauband-Vorlage Kunde' (Edit Template - Blauband Template Customer) form. The form includes fields for 'Name', 'Absender' (Sender), 'Name' (Recipient Name), and 'Betreff' (Subject), each with a corresponding icon. The 'HTML-E-Mail' checkbox is checked. Below the form are tabs for 'Plaintext', 'HTML-Text', 'Anhänge' (Attachments), and 'Freitextfelder' (Free Text Fields). The 'Vorschau anzeigen' (Show Preview) button is visible. The preview area shows a code snippet with placeholders like `{customer.customernumber}` and `{plainMailContent|trim}`. On the right, the 'Beispielvariablen' (Example Variables) panel is open, displaying a list of variables such as `{$Shop}`, `{$ShopURL}`, `{$customerId}`, `{$orderId}`, `{$shopName}`, `{$mailTo}`, `{$mailFrom}`, `{$mailSubject}`, `{$selectedTab}`, `{$plainMailContent}`, and `{$htmlMailContent}`. A red arrow points from a circled icon in the top right corner of the interface to the 'Beispielvariablen' panel.

ACHTUNG: Es ist möglich, dass Sie die Variablen erst sehen, nachdem Sie das Template das erste Mal verwendet haben.

Die Templates können bequem aus dem Email-Editor heraus aufgerufen und verwendet werden **(1)**.

E-Mail

Kunde kontaktieren

ZURÜCK VORSCHAU E-MAIL SENDEN

Versenden an
andreas.janssen@blauband.com

Absender
andreas.janssen@blauband.com

Betreff
Nachricht von Testshop 5.6.0 (Bestell Nummer: 20001)

Eine Blindkopie (BCC) senden an
Keine Blindkopie versenden

Plain E-Mail HTML E-Mail

Nachricht an den Kunden
Hallo Andreas Janssen,

Template 1
blaubandMail
blaubandMail
Blauband-Vorlage Kunde
Blauband-Vorlage Bestellung

Sie können eigene Templates anlegen, indem Sie eines der beiden ausgelieferten Templates duplizieren **(2)**.

E-Mail-Vorlagen

Vorlage hinzufügen Markierte Vorlagen löschen Markierte Vorlage duplizieren Suche...

Vorlagen

- Status-E-Mails
- System-E-Mails
- Benutzer-E-Mails
 - blaubandMail
 - ☒ Blauband-Vorlage Kunde
 - ☐ Blauband-Vorlage Bestellung
- Dokumenten-E-Mails

Vorlage bearbeiten - Blauband-Vorlage Kunde

Vorlagen Einstellungen

Name: Blauband-Vorlage Kunde

Absender: {smallFrom}

Name: {shopName}

Betreff: {smallSubject}

HTML-E-Mail: ☒ Vorlage als HTML-E-Mail versenden

Plaintext HTML-Text Anhänge Freitextfelder

Vorschau anzeigen Test-E-Mail an Shopbetreiber senden

```
1 {include file="string:{config name=emailheaderplain}"}
```

```
2
```

```
3 Kundennummer: {customer.customernumber}
```

```
4
```

```
5 {plainMailContent|trim}
```

```
6
```

```
7 {include file="string:{config name=emailfooterplain}"}
```

```
8
```

Auf diese Weise erstellte Templates stehen ebenfalls im Editor zur Auswahl.

Installation und Bedienung Premium-Feature EKS-Inbox (SW5)

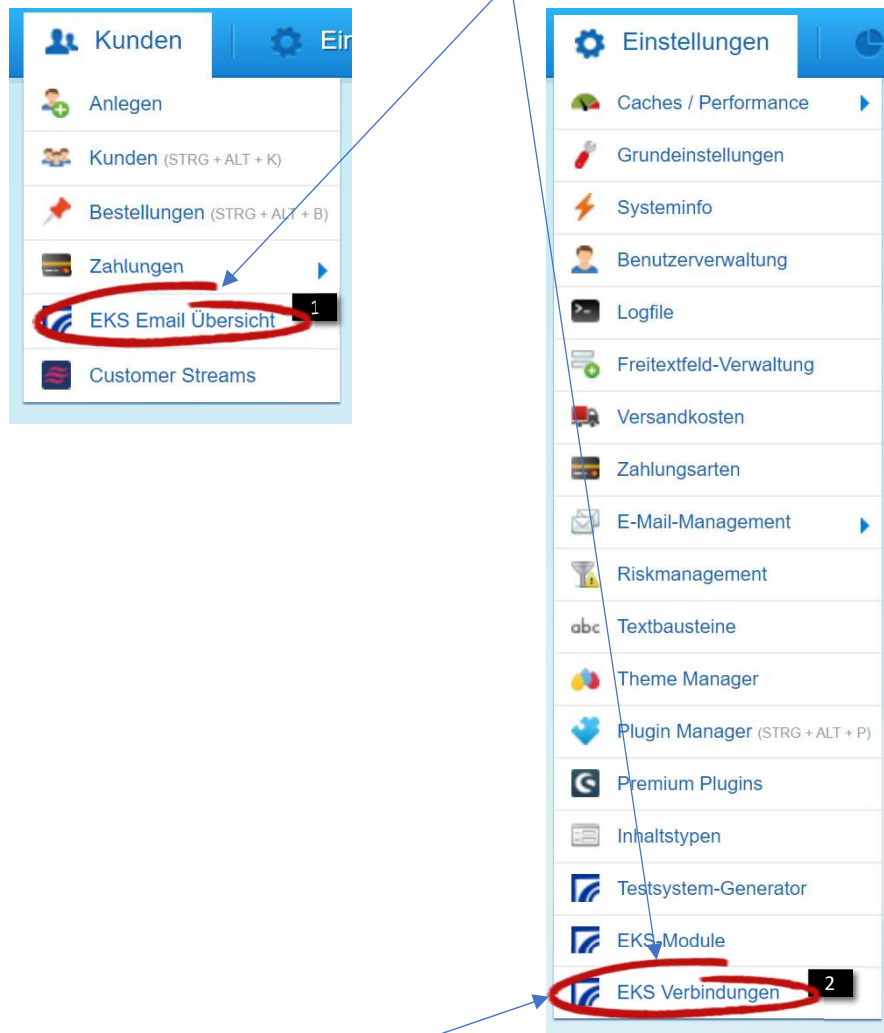
Mit diesem Premium-Feature erhalten Sie einen vollwertigen Email-Client in Ihrem Shop, mit dem Sie eingehende Emails bei Ihren Email-Providern in Ihrem Shop empfangen und beantworten können.

Das Premium-Feature EKS-Templates

<https://...>

kann installiert werden, nachdem das EKS-Basis-Modul installiert wurde.

Nach der Installation sehen Sie zwei zusätzliche Menü-Einträge **(1)** **(2)**:



Zunächst müssen Sie keine Verbindung zu Ihrem Email-Provider einrichten. Nach einem Klick auf den Menü-Eintrag „EKS Verbindungen“ **(2)**

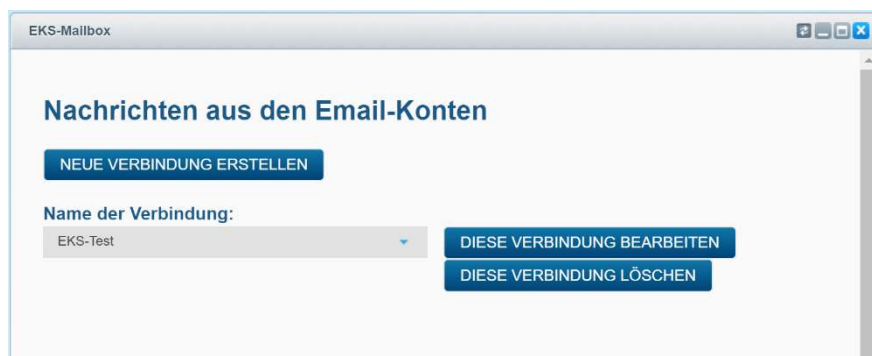
öffnet sich der Verbindungs-Assistent:



Die EKS-Inbox kann sowohl IMAP als auch POP3 verarbeiten. Die Verbindungsdaten erhalten Sie von Ihrem Email-Provider:

Den Namen der Verbindung **(1)** können Sie frei wählen. Wählen Sie im Dropdown unter „Verbindung“ **(2)** zwischen den Protokollen „IMAP“ und „POP3“ aus. Die meisten Provider bieten das modernere IMAP an. Wichtig für Sie zu wissen: die EKS-Inbox lädt nur Emails von Ihrem Provider herunter. Es werden keine Änderungen an Emails von der EKS-Inbox zum Provider synchronisiert. Von Ihrem Provider erhalten Sie den Namen für den Host **(3)** (z.B. imap.povider.de) und den zugehörigen Port **(4)**. Den Benutzernamen **(5)** (meist Ihre Email-Adresse) und das Passwort **(6)** haben Sie sich in der Regel selbst vergeben. Unter „Postfach“ **(7)** können Sie den Namen des Ordners in Ihrer Provider-Mailbox eintragen, aus dem Sie Emails herunterladen wollen. In der Regel wird hier der Posteingangsordner „INBOX“ eingetragen. Die meisten Postfächer übertragen heute verschlüsselt **(8)**. Wenn Sie alle Angaben eingetragen haben, klicken Sie auf „SPEICHERN“ **(9)** und bestätigen Sie die anschließende Popup-Meldung  mit ok.

Die Verbindung erscheint nun in der Liste der Verbindungen:



Sie können sie nachträglich bearbeiten oder löschen. Sie können auch weitere Verbindungen zu anderen Mailboxen erstellen.

Nachdem die Verbindung eingerichtet ist, überprüfen Sie bitte unter „Einstellungen > Grundeinstellungen > System > Cronjobs“ den Cronjob:

The screenshot shows the 'Grundeinstellungen - Cronjobs' window. On the left, a sidebar contains a tree view with categories like 'Shopeinstellungen', 'System', 'Cronjobs', 'Backend', 'Passwörter', 'Frontend cache (HTTP cache)', 'Log', 'Shopware Auto Update', 'Artikel', 'Storefront', and 'Weitere Einstellungen'. The 'Cronjobs' category is selected. The main area displays a table with the following data:

Name	Aktion	Aktiv
Blauband TSG	Shopware_CronJob_BlaubandTSG	aktiv
Blauband EKS Inbox	Shopware_CronJob_BlaubandInboxCronJob	aktiv

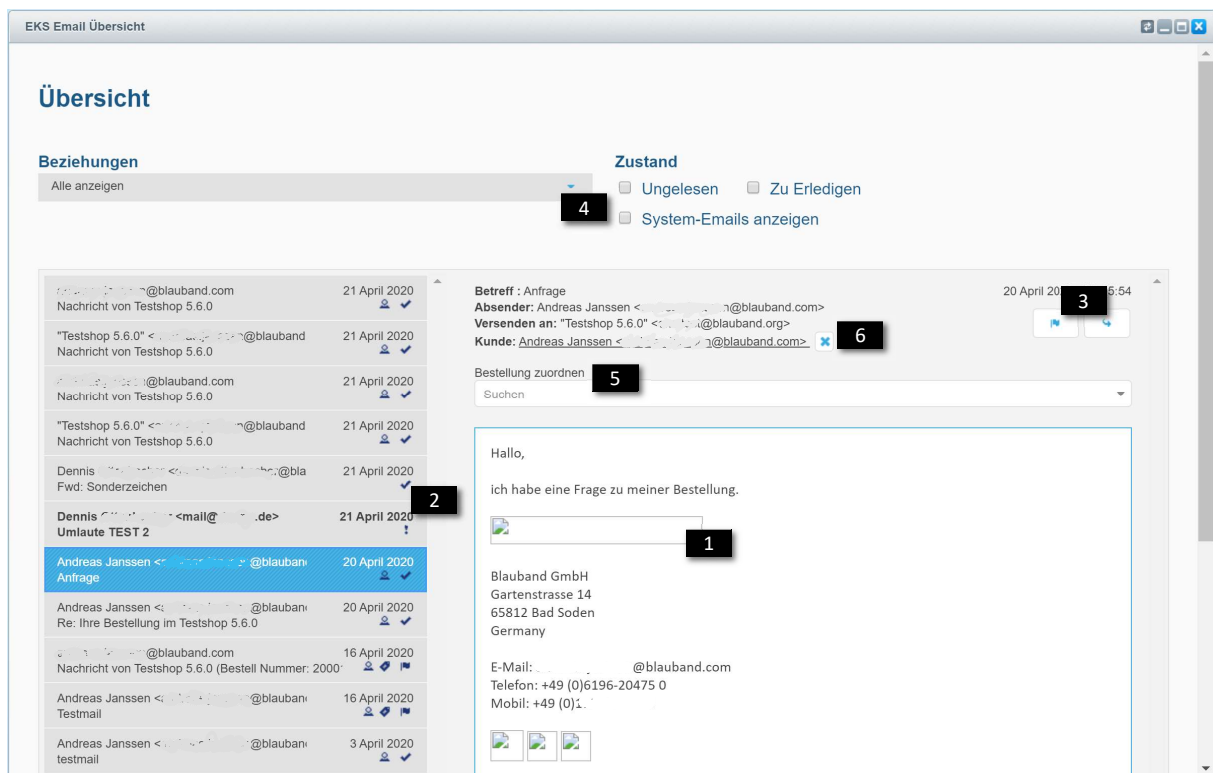
A red arrow points to the 'Blauband EKS Inbox' row. The right panel shows the details for this cron job:

- Name: Blauband EKS Inbox
- Aktion: Shopware_CronJob_BlaubandInboxCronJob
- Ergebnisdaten: false
- Letzte Ausführung: 20.04.2020 19:00
- Nächste Ausführung: 20.04.2020 19:04
- Intervall: 5 Minuten (300 Sek.)
- Aktiv: ☒
- Bei Fehler deaktivieren: ☐
- E-Mail-Empfänger:
- E-Mail-Template:

At the bottom, there are buttons for 'Zurücksetzen' and 'Speichern'.

Der Cronjob sollte Aktiv sein und regelmäßig ausgeführt werden. Ein „false“ in den Ergebnisdaten ist unproblematisch.

Unter „Kunden > EKS Email Übersicht“ rufen Sie den Email-Client auf:



Alle Emails seit Installation der Inbox werden im Editor angezeigt. Nicht angezeigte Bilder („broken images“) entstehen, weil das Plugin diese als Anhänge erkennt und nicht herunterlädt **(1)**. Ungelesene Emails sind **fett** und mit Ausrufezeichen („!“) markiert **(2)**. Wenn die Email gelesen ist, wandelt sich das Ausrufezeichen in einen Haken („✓“) und die fette Schrift wird normal. Sie können ein gelesenes Email durch Klick auf den entsprechenden Button beantworten oder für spätere Bearbeitung mit einer Flagge („🚩“) markieren **(3)**.

Zur besseren Übersicht lassen sich die Emails nach diversen Kriterien filtern **(4)**.

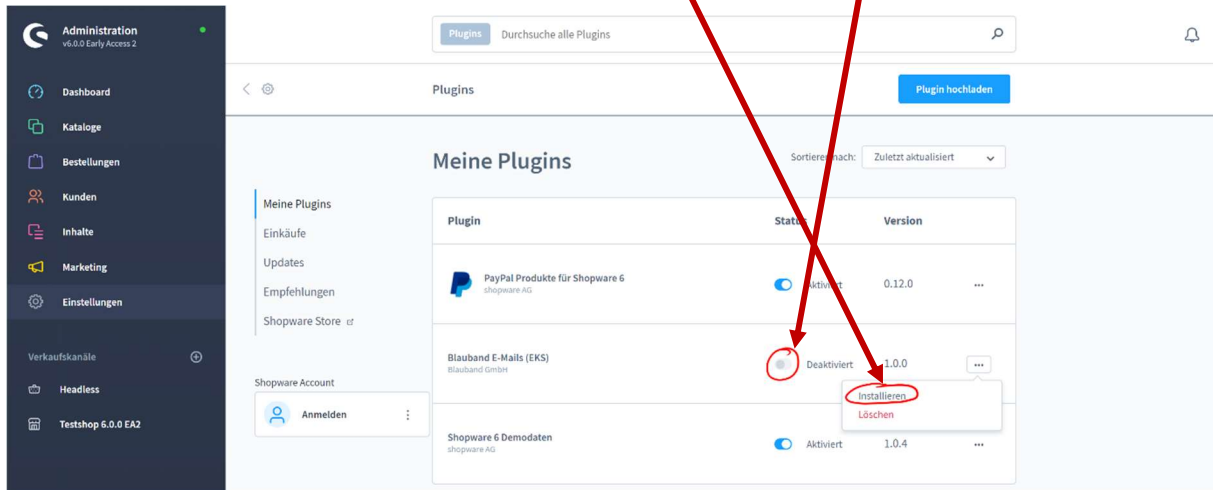
Das Programm sucht in den Emails nach Beziehungen zu Kunden und Bestellungen und ordnet diese automatisch zu. Die Zuordnung wird in der Email-Liste mit Symbolen angezeigt („👤“ für Kunde und „📦“ für Bestellung). Eine nicht automatisch gefundene Zuordnung können Sie nachträglich hinzufügen **(5)**. Zuordnungen lassen sich durch Klick auf das blaue „x“ löschen **(6)**.

Mit einem Klick auf den zugeordneten Kunden oder die zugeordnete Bestellnummer können Sie direkt in die Detailansicht des Kunden oder der Bestellung springen:



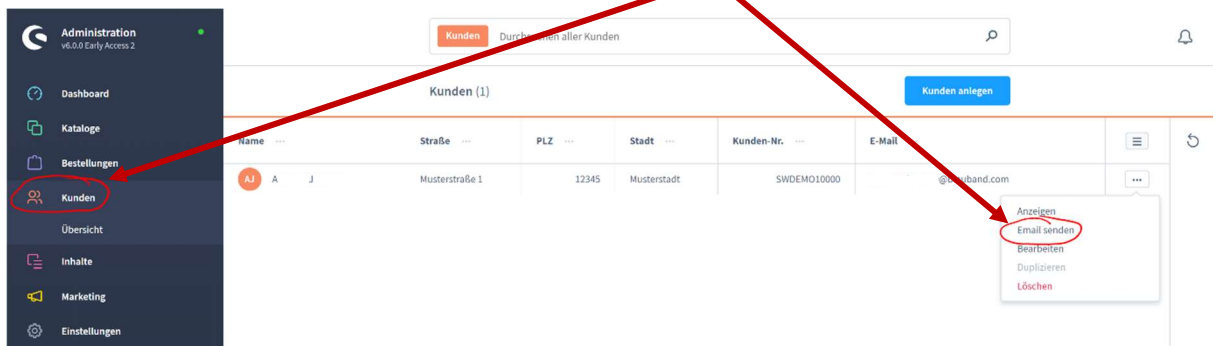
Installation und Bedienung des EKS für Shopware 6 (SW6)

Der Nachfolger des EKS für Shopware 6 ist derzeit für die **Version 6.1.0** verfügbar. Sie können das Plugin über den Shopware-Store beziehen und im Admin installieren und aktivieren:



Mehr müssen Sie nicht einstellen.

Das EKS für Shopware 6 lässt sich derzeit nur aus der Kundenübersicht aufrufen:



Es öffnet sich ein Email-Client in gewohnter Weise:

Administration v6.0.0 Early Access 2

Finde Produkte, Kunden, Bestellungen

Dashboard
Kataloge
Bestellungen
Kunden
Inhalte
Marketing
Einstellungen

Verkaufskanäle
Headless
Testshop 6.0.0 EA2

Menü minimieren

A.J. Administrator

Emails (EKS) Versenden

Daten

Versenden an
a n@blauband.com

Absender
a n@blauband.com

Eine Blindkopie (BCC) senden an
a n@blauband.com

Sales Channel
Headless

Inhalt

Betreff
Ihre Bestellung Nr. SW0001

Nachricht an den Kunden
Lieber Herr J
wir haben Ihre Sendung gestern abgeschickt.
Freundlichen Gruß,
Ihr Shop-Team

Der erfolgreiche Versand der Emails wird in einem kleinen Popup bestätigt:

...hopware-6-0-0.dev.blauband.com wird Folgendes angezeigt:
Email wurde versendet

Ok

Versendete Emails werden gespeichert:

Administration v6.0.0 Early Access 2

Finde Produkte, Kunden, Bestellungen

Dashboard
Kataloge
Bestellungen
Kunden

Emails (EKS) Email an Kunden senden

Datum	Betreff	Inhalt	
27.12.19, 20:57:26	Ihre Bestellung Nr. SW0001	Lieber Herr Janssen, wir haben Ihre Sendung gestern abgeschickt. Freundlichen Gruß, Ihr Shop-Team	...

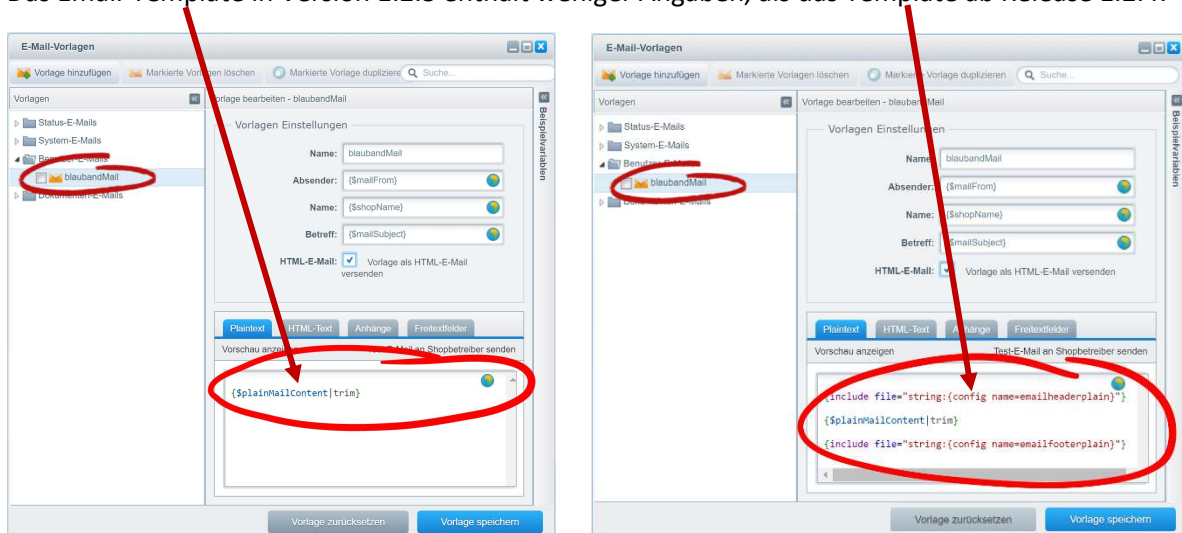
Mögliche Fehler und deren Behebung

Das Plugin Mail-Archive von „Friends of Shopware“

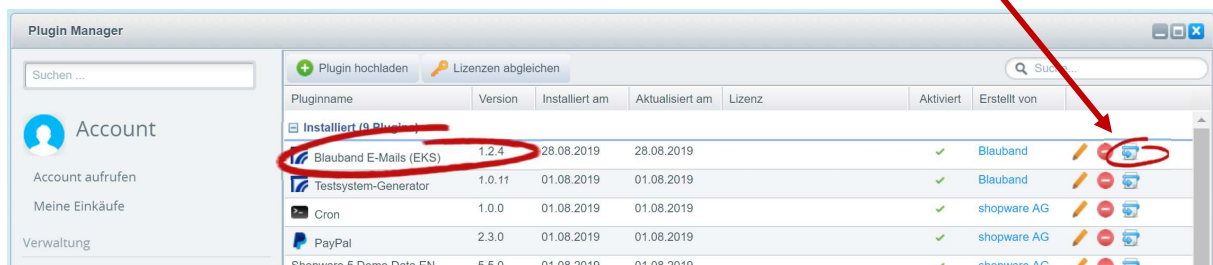
<https://store.shopware.com/frosh62339081139f/mail-archive.html> ist nicht kompatibel.

Sollte es bei der Deinstallation des Plugins Probleme geben, dann löschen Sie bitte den Produktionscache von Shopware auf Ihrem Server.

Das Email-Template in Version 1.2.3 enthält weniger Angaben, als das Template ab Release 1.2.4:



Wenn Sie das neue Template nicht finden, dann installieren Sie das Plugin bitte erneut:



Anschließend steht Ihnen das neue, erweiterte Template zur Verfügung.

Wenn Sie keine Template-Variablen sehen, kann dies daran liegen, dass das Template noch nicht verwendet wurde. Bitte versenden Sie eine beliebige Email mit dem betreffenden Template. Anschließend stehen Ihnen die Variablen zur Verfügung.

Sollten Fehler auftreten, dann melden Sie sich bitte bei uns. Wir helfen!

Telefon: [+49 6196 20475 0](tel:+496196204750)

Email: mailservice@blauband.com