



STAR Easy Message



Geschäftsbereiche BusinessSoftware & LifestyleSoftware

Informationen zu diesem Dokument

Kundenservice: www.starenterprise.com/de/kundenservice/ | support@starenterprise.com

Autor: Tobias Eichner

© STAR ENTERPRISE - www.starenterprise.com | Lizenzbedingungen: www.starenterprise.com/de/bedingungen/

Inhaltsverzeichnis

☆ Willkommen

Über dieses Benutzerhandbuch...

☆ Grundlagen

Einführung zum Short Message Service (SMS) und Push-Messaging-Diensten.

☆ Konfiguration

So einfach richten Sie die Software für Ihre Anforderungen ein.

☆ Individualisierte Inhalte

Verleihen Sie Ihren Kurznachrichten eine persönliche Note.

☆ Datenaustausch

Erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten des Datenaustauschs.

☆ Fehlerbehebung

Mit diesen Tipps lösen Sie viele Probleme einfach selbst in Luft auf.

☆ Kundenservice

Wir sind gerne für Sie da ! :-)

Willkommen

Vielen Dank für den Kauf eines unserer Produkte !

Wir freuen uns, daß Sie sich für diese Software entschieden haben. Unser Ziel ist es, qualitativ hochwertige Programme und Spiele zu entwickeln.

[Über dieses Handbuch]

Dieses Handbuch hilft Ihnen dabei, unsere Software besser kennenzulernen.

Gemeinsam werfen wir einen Blick auf das Konzept unserer Software. Dabei erhalten Sie Informationen über die Bedienung und grundlegende Funktionsweise.

Natürlich können Sie das Programm auch einfach nach Lust und Laune selbst ausprobieren - wir haben versucht, alle Funktionen möglichst intuitiv zu gestalten.

In dieser Dokumentation finden Sie folgende Informationen:

- ☆ Anleitung zur Installation und Konfiguration.
- ☆ Beschreibung des Funktionsumfangs und der Bedienung.
- ☆ Übersicht unserer Supportleistungen und Kontaktdaten des Kundenservice.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen !

Das Entwickler-Team der STAR ENTERPRISE.

Das erste Mal...

Die Software ist sofort einsatzbereit - ganz ohne aufwändige Installation !

Eine ausführliche Schnellstart-Anleitung sowie weitere nützliche Hinweise finden Sie auf unserer Website: www.starenterprise.com/de/kundenservice/software/ .

Bitte beachten Sie die LiesMich-Datei, die jedem Softwarepaket beiliegt. Sie enthält aktuelle Informationen und begleitet Sie bei den ersten Schritten.

Grundlagen - bevor Sie beginnen...

[Beispieldaten]

Damit Sie sich schneller zurechtfinden, haben wir einige Beispieldaten in der Software hinterlegt (wie Empfängerprofile, archivierte Kampagnen und Einstellungen).

Verwenden Sie diese Daten als **Grundlage zum Ausprobieren** der einzelnen Funktionen.

[Messaging-Dienste mit Push-Technologie]

STAR Easy Message ist eine **provider-unabhängige Software für den Versand von Textnachrichten** über kommerzielle SMS-Gateways ("Short Message Service").

Daneben eignet sich STAR Easy Message auch für andere **Instant-Messaging-Dienste auf Basis von Push-Technologien** wie Pager, Festnetz-SMS und mobile Messenger.

Die meisten Push-Messaging-Dienste mit HTTP(S)-basierender Schnittstelle werden unterstützt (bitte kontaktieren Sie Ihren Provider oder unseren Kundenservice für Infos).

Der Begriff "SMS-Gateway" bezieht sich deshalb auch auf andere kompatible Plattformen.

[Standards zur Zeichencodierung]

Buchstaben, Zahlen, Symbole - grundsätzlich alle Arten von Zeichen - sind Teil eines größeren Verbundes, dem sogenannten Zeichensatz.

Als **gängige Varianten** gelten Unicode und Zeichensätze basierend auf ISO-8859-x, wobei Unicode ein universaler Zeichensatz für alle Schriftkulturen und Zeichensysteme darstellt.

Tipp: Nicht sicher, welche Textcodierung die Richtige ist ? Probieren Sie "UTF-8" oder "Latin-9 (ISO 8859-15)", da diese auf die meisten westeuropäischen Sprachen passen.

[Berechnung anfallender Gebühren]

Für den **Versand von Kurznachrichten** fallen üblicherweise **Gebühren** an, abhängig von der mit Ihrem SMS-Gateway getroffenen Vereinbarung.

STAR Easy Message kann die **Kosten einer Kampagne automatisch berechnen**.

Allerdings können die berechneten Kosten von den tatsächlichen abweichen...

- beim Versand individualisierter Nachrichten (die Textlänge muß geschätzt werden).
- bei Nutzung von Sonderzeichen (zählen in manchen Fällen mehrfach).
- beim Versand überlanger Nachrichten (die Verkettung erfordert weitere Steuerzeichen).

Keine Zustellung aufgrund nicht ausreichenden Guthabens (Prepaid-Dienste)

Steht während des Versands kein Guthaben mehr zur Verfügung, werden ausstehende Empfänger im archivierten Datensatz der Kampagne als "fehlgeschlagen" markiert.

Sie können jederzeit über das Button-Menü "Aufgaben..." (in der Ansicht "Archiv") einen weiteren Zustellversuch unternehmen, sobald wieder ausreichend Guthaben vorhanden ist.

Grundlagen - Kommunikation mit Gateways

STAR Easy Message ist **mit allen SMS-Gateways und Push-Messaging-Diensten kompatibel**, die eine HTTP(S)-basierende Schnittstelle bieten.

Immer wenn Sie eine Nachricht versenden, wird STAR Easy Message diese an das Gateway Ihres Providers durch Aufruf einer speziellen URL übergeben.

Beispiele für typische Gateway-URLs:

```
http://www.provider.tld/sms-gateway.cgi?user=smith&password=abc&
sender=12345&recipient=0123456789&text=Hallo%Welt%20%21
```

```
https://www.provider.tld/gate.php?key=abc123&to=0049123456789&
message=Hallo%Welt%20%21&type=1
```

Beide URLs senden den Text "Hallo Welt !" an die Mobiltelefonnummer 0123456789.

Um diese URLs jedoch universell nutzbar zu machen, müssen Angaben für Absender, Empfänger und Inhalt der Nachricht durch Platzhalter ersetzt werden (im folgenden auch "Kommando-Tags" genannt):

```
http://www.provider.tld/sms-gateway.cgi?user=smith&password=abc&
sender=<.SenderID>&recipient=<.Recipient>&text=<.MessageContents>
```

```
https://www.provider.tld/gate.php?key=abc123&to=<.Recipient>&
message=<.MessageContents>&type=1
```

In den Einstellungen der Software können Sie mehrere Gateways hinterlegen, aus welchen beim Versand von Textnachrichten das passende gewählt werden kann (z.B. um bestimmte Routen oder Dienste abzudecken oder sogar für verschiedene Provider).

Ihr Gateway verwendet vermutlich ein anderes Schema für die URL. Bitte **kontaktieren Sie den Provider Ihres Gateways** für technische Details.

Weitere Informationen und wie Sie **unseren Kundenservice für Supportanfragen** erreichen, finden Sie auf der letzten Seite dieses Handbuchs.

Grundlagen - wiederkehrende Kampagnen

[Zeitplaner für wiederkehrende Textnachrichten]

Diese Funktion muß in den Einstellungen der Software (Tab "Terminplaner") **vor der ersten Nutzung aktiviert** werden.

Fällige Kampagnen werden **einmal am Tag gesucht und versendet**. Sollte dieser Prozess unterbrochen werden, wird er bei nächster Gelegenheit fortgesetzt.

Vom Zeitplaner versendete Kampagnen erhalten **im Archiv** des Präfix "SCHED_".

Empfehlung: Sie sollten STAR Easy Message **mindestens einmal am Tag** ausführen !

STAR Easy Message kann auf jedem Desktop-PC oder kompatiblen Gerät genutzt werden. Ist ein kontinuierlicher Betrieb (24/7/365) erwünscht, sollte die Software in einer virtuellen Maschine auf einem geeigneten Server installiert werden.

Tipp: Verwenden Sie die Autostart-Funktion des Betriebssystems, um STAR Easy Message während des Bootvorgangs automatisch im Hintergrund zu laden.

[Versanddatum]

Absolutes Versanddatum: Festes Datum im Jahresrhythmus.

Relatives Versanddatum: Eintragungsdatum des Empfängerprofils in die Adressliste.

Der Terminplaner ist so konfiguriert, daß nur am aktuellen Datum fällige Kampagnen versendet werden. Um vorangegangene zu senden, müssen Sie diese manuell aufrufen.

Grundlagen - Datensicherheit und Passwortschutz

STAR Easy Message nutzt eine **starke Verschlüsselung nach dem Standard AES-128**, um die internen Datenbanken vor neugierigen Blicken zu schützen. Die **Vergabe eines Passworts** verhindert unautorisierte Zugriffe auf die Benutzeroberfläche.

Standardmäßig werden Daten mit einem voreingestellten Passwort als Schlüssel codiert. Ein eigenes **individuelles Passwort** lässt sich jederzeit festlegen.

Individuelle Passwörter werden bei jedem Programmstart abgefragt.

Hinweis zur Datensicherung: Wiederhergestellte Backups könnten ein anderes Passwort als das aktuell genutzte verwenden.

Zurücksetzen des Passworts im Notfall

Bitte bewahren Sie Ihre Passwörter an einem sicheren Ort auf. Es gibt keine Möglichkeit, verlorene Passwörter wiederherzustellen. Merke: Ist Ihr Passwort weg, sind Ihre Daten weg.

Die einzige Option besteht im Löschen aller internen Datenbanken (Ordner ./workspace im Verzeichnis der Software). Dies führt jedoch zu Datenverlust.

Grundlagen - Tipps & Tricks

[Kampagnen]

- Speichern Sie eine Kampagne für die **spätere Bearbeitung** einfach als Vorlage.
- Bevor Sie eine Kampagne versenden, sollten Sie eine Vorschau erstellen, um die korrekte Darstellung der Inhalte zu prüfen (besonders bei Verwendung individualisierter Inhalte)

[Kampagnen-Archiv]

- Das Archiv umfasst **alle verarbeiteten (terminierten) Kampagnen**.
- **Für jeden Eintrag sind Statistiken verfügbar**. Roter Text: Versand an einige Empfänger schlug fehl; grüner Text: Kampagne ist noch nicht abgeschlossen (bitte Versand fortsetzen).

Konfiguration - Einrichtung eines Gateway-Accounts

Bevor Sie Ihre erste Textnachricht versenden können, müssen Sie **mindestens einen Gateway-Account anlegen** und die **Konfiguration der Software vervollständigen**.

Neu bei STAR Easy Message ? Bitte lesen Sie das Kapitel "Grundlagen" zuerst.

[Auf die Einstellungen der Software zugreifen]

Klicken Sie auf den Konfigurations-Button (oder drücken die Taste F4), um das **Fenster mit den Einstellungen für die Software zu öffnen**.

"X" (oder ein roter Indikator) kennzeichnet erforderliche Einstellungen.

"✓" (oder ein gelb/grüner Indikator) kennzeichnet optionale Einstellungen.

Konfiguration - Einrichtung eines Gateway-Accounts (Fortsetzung)**[Accounts für Messaging-Gateways]**

In den Einstellungen der Software öffnen Sie bitte das erste Tab und geben dort die Zugangsdaten für Ihren Gateway-Account ein.

Die **Adresse des Gateways** enthält die URL für den Versand von Nachrichten; sie muß entweder mit "http://" (unverschlüsselte Verbindung) oder "https://" (verschlüsselt) beginnen.

STAR Easy Message verwendet **Platzhalter in der Gateway-URL** (sogenannte "Kommando-Tags"), die durch entsprechende Werte beim Versand ersetzt werden.

Diese Kommando-Tags sind zwingend erforderlich:

<.Recipient> Empfänger (z.B. Rufnummer, Terminal-ID).
<.MessageContents> Inhalt der übermittelten Nachricht.

Diese Kommando-Tags stehen optional zur Verfügung:

<.SenderID> Absenderkennung (siehe Tab "Erscheinungsbild").
<.MessageID> Automatisch erzeugte, individuelle Tracking-ID pro Nachricht.
<.AdminPhoneNumber> Rufnummer des Administrators (siehe Tab "Erscheinungsbild").
<.CampaignTagx> Kampagnenspezifische, individuelle Einstellungen. x = 1-5

Alle weiteren Einstellungen sind optional, aber unter Umständen für die Nutzung bestimmter Funktionen erforderlich.

[Erscheinungsbild]

Öffnen Sie nun das zweite Tab in den Einstellungen der Software.

Die **Rufnummer des Administrators** wird für den Versand von Vorschauen verwendet.

[Hinweise zur Konfiguration]

- Das **favorisierte Gateway** wird beim Erstellen einer Kampagne vorausgewählt und ersetzt Gateways, die nicht länger vorhanden sind.
- Die **Abfrage des Guthabens** funktioniert mit den meisten Gateways, da der intelligente Algorithmus auch Zahlen innerhalb eines alphanumerischen Strings erfassen kann.
- Wurde kein spezifischer **Rückgabewert bei erfolgreichem Versand** von Nachrichten hinterlegt, wird der HTTP-Statuscode verwendet (2xx, 3xx = Erfolg, andere = Fehler).
- Der **verzögerte Versand** erzwingt eine Wartezeit von 0,5 Sekunden zwischen jeder gesendeten Nachricht. Dies ist bei manchen Gateways erforderlich.
- **Tracking-IDs der Nachrichten** (Kommando-Tag <.MessageID>) können über den Versandbericht im Kampagnen-Archiv abgerufen werden. Format: YYYYMMDDHHMMSSR

YYYYMMDD: Datumstempel, HHMMSS: Zeitstempel, R: Neunstellige Zufallszahl

Konfiguration - Einrichtung eines Gateway-Accounts (Fortsetzung)

[Kampagnenspezifische Einstellungen]

Einige Gateways bieten möglicherweise Funktionen, die Sie nur fallweise auf bestimmte Kampagnen anwenden möchten, wie einen terminierten Versand oder spezielle Routen.

Wo gewünscht, fügen Sie dazu `<.CampaignTagx>`-Tags in die Gateway-URL ein.

Beispiel einer modifizierten Gateway-URL:

```
https://www.provider.tld/gate.php?key=abc123&to=<.Recipient>&
message=<.MessageContents>&type=<.CampaignTag1>&scheduleddate=<.Cam
paignTag2>
```

Die Werte für diese Tags legen Sie **während der Erstellung einer Kampagne** fest (beispielsweise im Button-Menü "..." der Ansicht "Kampagne senden").

Lassen Sie den Wert eines Tags leer, so wird das Tag aus der URL entfernt.

Tipp: Diese Einstellungen werden auch zusammen mit Vorlagen gespeichert; Sie können so eigene Vorlagen für verschiedene Konfigurationen erstellen.

Sie haben es geschafft ! :-)

Individualisierte Inhalte - Grundlagen

[Daten aus Empfängerprofilen und kontext-abhängige Elemente]

Nachrichten können **individualisierte Inhalte** basierend auf den Daten der jeweiligen **Empfängerprofilen** enthalten.

Dazu fügen Sie Platzhalter (sogenannte "**Kommando-Tags**") in den Nachrichtentext ein.

Kommando-Tags werden durch passende Inhalte ersetzt; steht kein gültiger Inhalt zur Verfügung, so wird das Tag entfernt und eventuelle doppelte Leerzeichen bereinigt.

[Einfügen von Kommando-Tags]

Bitte benutzen Sie das **Kontextmenü des jeweiligen Eingabefeldes**:

Klicken Sie einfach mit der rechten Maustaste in das Texteingabefeld (alternativ: STRG oder ALT bei Systemen mit nur einer Maustaste).

Hinweis: Bei Kommando-Tags die Groß-/Kleinschreibung beachten; die Verfügbarkeit der Kommando-Tags ist abhängig vom Typ des Eingabefelds (siehe Kontextmenü).

[Alle Kommando-Tags auf einen Blick]

Angaben aus den Datensätzen der Empfängerprofile

<.Recipient> <.Salutation> <.FirstName> <.LastName> <.CustomFieldx>

Angaben aus den Adresslisten

<.ListLabel> <.ListDescription> <.ListJoinDate>**1]**
<.SubscribedLists>**2]**

1] Format: YYYY-MM-DD | 2] Komma-getrennte Liste.

Zeit- und Datumstempel

<.LocalShortDate> <.LocalLongDate> <.LocalShortTime>
<.LocalLongTime> <.SQLDate>**3]** <.SQLDateTime>**4]** <.ProfileJoinDate>**3]**
<.ProfileLastUpdateDateTime>**4]**

3] Format: YYYY-MM-DD | 4] Format: YYYY-MM-DD HH:MM:SS

Andere Felder

<.CouponCode>**5]** <.AdminPhoneNumber>**5]** <.SenderID>**5]**
<.BasicProfileText>**6]**

5] Siehe Einstellungen. | 6] Zusammenfassung des Empfängerprofils.

Individualisierte Inhalte - Textmodule**[Individuelle Textmodule mittels bedingter Anweisungen]**

Diese Funktion ermöglicht es, Textmodule in Abhängigkeit vom Wert spezifischer Kommando-Tags in den Nachrichtentext einzufügen.

Die Textmodule selbst können ebenfalls Kommando-Tags zur Individualisierung der Inhalte verwenden (verschachtelte bedingte Anweisungen sind jedoch nicht möglich).

Tipp: Mit dem **integrierten Assistenten** erstellen Sie bedingte Anweisungen ganz einfach. Nutzen Sie hierfür das Kontextmenü des jeweiligen Eingabefelds (Klick mit rechter Maustaste, alternativ: STRG oder ALT bei Systemen mit nur einer Maustaste).

Aufbau einer einfachen Wenn/Dann-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" THEN>
...
</IF>
```

Falls die Bedingung zutrifft, wird der Textbaustein . . . eingefügt.

Aufbau einer Wenn/Dann/Sonst-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" THEN>
...
<ELSE>
...
</IF>
```

Falls die Bedingung zutrifft, wird der erste Textbaustein eingefügt, ansonsten der dem Kommando-Tag <ELSE> folgende zweite Textbaustein.

Aufbau einer verknüpften Wenn/Dann-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" LOGCON <.KommandoTag> OPERATOR
"Wert" THEN>
...
</IF>
```

Die logische Verknüpfung LOGCON verbindet zwei Bedingungen miteinander. Nur falls das Ergebnis daraus zutrifft, wird der Textbaustein . . . eingefügt.

Aufbau einer verknüpften Wenn/Dann/Sonst-Anweisung:

```
<IF <.KommandoTag> OPERATOR "Wert" LOGCON <.KommandoTag> OPERATOR
"Wert" THEN>
...
<ELSE>
...
</IF>
```

Die logische Verknüpfung LOGCON verbindet zwei Bedingungen miteinander. Ansonsten wird das Ergebnis analog zu einer Wenn/Dann/Sonst-Anweisung behandelt.

Individualisierte Inhalte - Textmodule (Fortsetzung)**[Unterstützte Operatoren (in den Schemata als OPERATOR bezeichnet)]**

CONTAINS	enthält
NOT CONTAINS	enthält nicht
EQUAL	entspricht, ist gleich
NOT EQUAL	entspricht nicht, ist ungleich
GREATER THAN	größer als
LESS THAN	kleiner als
IS EMPTY	Feld besitzt keinen Inhalt
MATCH REGEX	passt auf das Muster (regulärer Ausdruck)

[Unterstützte logische Verknüpfungen (in den Schemata als LOGCON bezeichnet)]

&&	UND (beide Bedingungen müssen zutreffen)
	ODER (mindestens eine Bedingung muß zutreffen)
	XODER ("exklusives Oder", nur eine Bedingung darf zutreffen)

[Beispiele für bedingte Anweisungen]**Beispiel 1: Abfrage des im optionalen Feld hinterlegten Geschlechts**

```
<IF <.CustomField1> EQUAL "female" THEN>
Für Ihr digitales Lebensgefühl... digitallifestyle.eu !
</IF>
```

Beispiel 2: Abfrage des im optionalen Feld hinterlegten Geburtsjahres

```
<IF <.CustomField2> GREATER THAN "1994" THEN>
Diesen Monat im Angebot: Schnaps pur - nur 9,99 € pro Liter !
<ELSE>
Diesen Monat im Angebot: Eine Limo kaufen, die zweite gratis !
</IF>
```

Beispiel 3: Prüfung auf ein leeres Feld

```
<IF <.CustomField3> IS EMPTY "TRUE" THEN>
Mobil ins Internet - fragen Sie nach unseren Tarifen.
<ELSE>
Mit einem Tarif-Upgrade mehr Surf-Vergnügen sichern...
</IF>
```

```
<IF <.CustomField3> IS EMPTY "FALSE" THEN>
Mit einem Tarif-Upgrade mehr Surf-Vergnügen sichern...
<ELSE>
Mobil ins Internet - fragen Sie nach unseren Tarifen.
</IF>
```

Beispiel 4: Abfrage zweier optionaler Felder (verknüpfte Bedingung)

```
<IF <.CustomField4> CONTAINS "1" && <.CustomField5> MATCH REGEX
"(premium)|(fan)" THEN>
Für wahre Fans - die neue CD mit persönlichem Autogramm.
</IF>
```

Individualisierte Inhalte - Textmodule (Fortsetzung)

[Wichtige Hinweise]

- Bitte die Großschreibung der Schlüsselbegriffe und Operatoren beachten. Die Prüfung der Bedingung unterscheidet zwischen Groß-/Kleinschreibung.
- Der Operator `MATCH REGEX` führt eine Mustersuche auf den Feldinhalt mittels regulärer Ausdrücke durch (basierend auf PCRE, Perl Compatible Regular Expressions).

Hinterlegte Einstellungen für reguläre Ausdrücke: Nicht gierig, Unterscheidung zwischen Groß-/Kleinschreibung, Punkt "." passt auf alles, außer Zeilenumbrüche.

- Der Operator `IS EMPTY` erlaubt zwei Werte: `TRUE` (trifft zu) oder `FALSE` (trifft nicht zu).
- Fehlerhafte bedingte Anweisungen werden nicht verarbeitet und (sofern als solche erkannt) aus dem Nachrichtentext gelöscht.
- Es ist nicht möglich, die Länge einer individualisierten Nachricht präzise zu bestimmen; aus diesem Grund ist die Angabe der Kosten für den Versand nur eine Schätzung.

[Kontrolle individualisierter Textnachrichten]

Vor dem endgültigen Versand immer zuerst eine Vorschau erstellen !

Dabei wird eine Prüfung der verwendeten Kommando-Tags und bedingten Anweisungen durchgeführt und das Ergebnis als SMS an die Rufnummer des Administrators gesendet.

Mögliche Resultate für Kommando-Tags:

- Korrekt erkannte Kommando-Tags werden um den Text "Okay" ergänzt.
- Nicht erkannte Kommando-Tags bleiben unverändert.

Mögliche Resultate für bedingte Anweisungen:

- Bei korrekt erkannten Anweisungen wird der (erste) Textblock zurückgeliefert.
- Erkannte, aber fehlerhafte Anweisungen werden aus dem Nachrichtentext entfernt.
- Nicht erkannte Anweisungen bleiben unverändert.

Individualisierte Inhalte - Coupon-Codes und Rabattaktionen

[Voraussetzungen]

Öffnen Sie das Fenster mit den Einstellungen für die Software und legen dort die gewünschte Art der Coupon-Codes fest:

- Der Stil "Vier Ziffern" erzeugt eine Zufallszahl im Bereich zwischen 1000 und 9999.
- Der Stil "Hexadezimale RGB-Farbwerte" generiert Farbcodes, die sich auch für diverse Werbemaßnahmen eignen (z.B. Gewinnspiele, Lotterien).
- Der Stil "ID mit Datum und Prüfsumme" eignet sich für höherwertige Coupons und zeitlich begrenzte Angebote und liegt im Format `MMYY-YYDD-RRRR-RRRR-CC` vor.

MM: Monat, YYYY: Jahr, DD: Tag, RRRR: Zufallszahl, CC: Quersumme aller Zahlen

[Einfügen von Coupon-Codes in Nachrichten]

Verwenden Sie das Kommando-Tag `<.CouponCode>` an beliebigen Stellen in der Textnachricht. Für jede ausgehende Nachricht wird ein einzelner Coupon-Code erstellt.

Im Kampagnen-Archiv können Sie über den Versandbericht eine Liste der Empfänger und dazugehöriger Coupon-Codes ansehen, speichern und ausdrucken. Auch ein Export als tab-getrennte Textdatei für die Nutzung in Applikationen Dritter ist möglich.

Datenaustausch

[Import von Empfängerprofilen]

Der Import unterstützt textbasierende Quelldateien mit der Codierung Unicode (UTF-8 empfohlen) oder den Zeichensätzen Latin-1 bis Latin-9 (ISO 8859-x).

Bevor der Import beginnt, wird automatisch ein Backup der internen Datenbanken erstellt.

"Intelligente Erkennung von Rufnummern" extrahiert Rufnummern aus textbasierenden Dokumenten (gültige Elemente: 0-9, (,), -, /, Leerzeichen).

"Vollständige Datensätze - HT/LB" erfordert das folgende Format:

```
Rufnummer<HT>Anrede<HT>Vorname<HT>Nachname<HT>Individuelles Feld
1<HT>... Individuelles Feld 5<LB>
```

"+ Update: Adressliste": Importiert neue Profile und fügt alle (!) zur gewählten Liste hinzu.

"+ Update: Alle Felder": Importiert neue Profile, synchronisiert vorhandene Profile.

Anmerkungen für den Import

- Die Quelldatei muß unbedingt dem zuvor **dargestellten Format entsprechen**.
- **Individuelle Felder am Ende der Datensätze** sind optional und können weggelassen werden (Sie brauchen den Datensatz nicht mit horizontalen Tabulatoren auffüllen).

Die Quelldatei darf **keine Überschriften** enthalten (wie sie manche Tabellenkalkulationen einfügen), **ebensowenig zusätzliche Daten**, die nicht dem obigen Format entsprechen.

[Export von Empfängerprofilen]

Exportierte Dateien werden im Zeichensatz UTF-8 (Unicode) codiert ausgegeben.

Unterstützte Datenformate

HT/LB: Felder getrennt durch horizontale Tabulatoren, Datensätze getrennt durch Zeilenumbrüche (empfohlenes Format für den Datenaustausch mit Applikationen Dritter).

LB/2LB: Felder getrennt durch Zeilenumbrüche, Datensätze getrennt durch doppelte Zeilenumbrüche.

XML: Produktspezifisches XML-ähnliches Schema.

<HT>: Horizontaler Tabulator, ASCII-Code 9 | <LB>: Zeilenumbruch, abhängig vom Betriebssystem

Fehlerbehebung

In vielen Fällen können technische Probleme einfach beseitigt werden. Im folgenden haben wir häufig auftretende Fehler, deren Ursachen und mögliche Lösungen beschrieben.

Brauchen Sie Hilfe ? **Unser Kundenservice ist gerne für Sie da.**

[Softwarediagnose & Berichte]

STAR Easy Message verfügt über **interne Tools zur Diagnose und Berichterstellung**, die hilfreiche Informationen bei der Fehlersuche bereitstellen.

Wählen Sie im Menü der Software den Eintrag "Administration", um das Fenster für Softwarediagnose und Berichte zu öffnen.

[Netzwerkfehler und Verbindungsprobleme mit dem Gateway]

- Bitte prüfen Sie Ihre Zugangsdaten sorgfältig.
- Deaktivieren Sie Firewalls und Programme zur Erkennung von Schadsoftware oder fügen Sie einen Eintrag in deren Ausnahmeliste hinzu.

[Probleme beim Versand von Textnachrichten]

- Bitte prüfen Sie Ihre Zugangsdaten sorgfältig.
- Starten Sie die Kampagne erneut (Ansicht "Archiv, Button-Menü "Aufgaben...").

[Kein Import von Datensätzen möglich]

- Die Quelldatei muß in einem dieser Zeichensätze codiert vorliegen: Unicode (UTF-8 empfohlen), Latin-1 bis Latin-9 (ISO 8859-x).
- Falls Sie nicht die intelligente Erkennung von Rufnummern nutzen, achten Sie darauf, daß das erforderliche Format eingehalten wird (keine Überschriften, keine Leerzeilen). Das Statusfenster enthält genaue Angaben zu dem gefundenen Fehler.

[Fehlerhafte Darstellung von Textnachrichten (Endgeräte)]

- Versuchen Sie eine andere Zeichencodierung, wie UTF-8 oder Latin-9 (ISO 8859-15).
- Kontaktieren Sie Ihren Provider oder den Gerätehersteller für bekannte Probleme.

Aufgrund der Vielzahl verschiedener Endgeräte kann eine korrekte Darstellung von Sonderzeichen nicht immer garantiert werden (selbst wenn das Gateway diese unterstützt).

Kundenservice, Hilfe & Support

Unser Kundenservice im Internet: www.starenterprise.com/de/kundenservice/software/

Auf dieser Support-Website finden Sie unter anderem...

- ☆ Schnellstart-Anleitungen für die Installation und erste Schritte.
- ☆ Antworten auf häufig gestellte Fragen, technische Hinweise und Lösungen.
- ☆ Informationen über verfügbare Updates und Bugfixes.

Technischer Support via E-Mail: support@starenterprise.com

[Priorisierter Support für Kunden mit aktiver Lizenz]

Für eine bevorzugte Bearbeitung benötigen wir Ihre Lizenz-ID. Bitte geben Sie diese deshalb bei jeder Anfrage mit an !

Infos zu Ihrer Lizenz können Sie über das Assistance-Menü der Software abrufen (alternativ finden Sie alle Angaben auch in der Lizenzurkunde).

Backups und Datenwiederherstellung

Bitte denken Sie an die regelmäßige Sicherung Ihrer Daten !

Ausführliche Informationen zur Erstellung von Backups und der Wiederherstellung von Daten finden Sie auf unserer Support-Website.

Lizenzinformationen

Lizenz-ID

Lizenzinhaber

Einsatzort / Host

Raum für eigene Notizen