



T3 MAIL

Das TYPO3 Newsletter Tool

[Dokumentation zum T3 MAIL DSGVO Update](#)

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Adressverwaltung	3
2.1	Anmeldungen über die Webseite	3
2.2	Anmeldungen importieren	4
2.3	Adressen manuell anlegen	7
2.4	Adressen abmelden	7
2.4.1	Abmeldung durch den Empfänger	7
2.4.2	Manuelle Abmeldung durch den Newsletterverwalter	7
2.4.3	Automatisierte Abmeldung durch den Newsletterverwalter	8
2.5	RTR-Abgleich	8
2.6	Zurückgekommene Mails (Bouncer)	9
3	Datenexport	11
3.1	Adressen eines Ordners exportieren	11
3.2	Ausgewählte Adressen exportieren	13
3.3	Angemeldete Benutzer eine Empfängerliste exportieren	13

1 Einleitung

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) stellt bestimmte rechtliche Anforderungen an Newslettersysteme und deren Nutzung. Die Anforderungen betreffen einerseits die technischen Voraussetzungen der Newsletter-Software selbst (z.B. Möglichkeit der Dokumentation von Anmeldungen), andererseits den Umgang der Marketing-Verantwortlichen und Software-Benutzer, die den Adressverteiler verwalten und die Newsletter versenden.

Dieses Dokument soll dabei helfen, einige Fallstricke zu umgehen.

2 Adressverwaltung

Die eigentlichen Probleme und Unsicherheiten im Zusammenhang mit der DSGVO treten hauptsächlich bei der Verwaltung der Empfängeradressen auf. Hier gilt es zu beachten, dass nur Empfänger beschickt werden, deren ausdrückliche Zustimmung man nachweislich vorliegen hat. Empfänger, die bereits eine Kundenbeziehung zum Unternehmen haben, können unter bestimmten Voraussetzungen auch ohne explizite Zustimmung weiterhin Newsletter erhalten. In jedem Fall ist die Rechtsgrundlage für die Zusendung von Newslettern für jeden Kontakt zu dokumentieren.

Um Probleme zu vermeiden werden sämtliche Adressen innerhalb eines Hauptordners verwaltet. Dieser ist i.d.R. mit "Registrierungen DE" benannt (bzw. existieren im Fall von Fremdsprachen-Varianten weitere Hauptordner wie "Registrierungen EN" etc.). Zur besseren Strukturierung des Adressenverteilers können Unterordner angelegt werden (z.B. zur Nachvollziehbarkeit verschiedener Adress-Importe könnte es Subordner "Import Mai 2018", "Import Juli 2018" etc. geben). Wichtig ist, dass sämtliche Adressdatensätze innerhalb des Hauptordners "Registrierungen DE" angelegt werden (ansonsten werden sie bei diversen Abgleichen wie Dubletten-Abgleich, RTR-Abgleich etc. nicht berücksichtigt und es kann zu rechtlichen Problemen kommen).

2.1 Anmeldungen über die Webseite

Wenn sich ein Benutzer über das Newsletterregistrierungsformular anmeldet, so liegt eine ausdrückliche Einwilligung vor. Dies wird im System entsprechend dokumentiert und kann für den Nachweis herangezogen werden. Nachdem jede Anmeldung durch ein sogenanntes Double-OptIn abgesichert ist, ist gewährleistet, dass auch nur diejenigen sich anmelden, die die angegebene Mail-Adresse abrufen können. In dieser E-Mail ist ein Link enthalten, über den die Anmeldung explizit bestätigt werden muss.

Ebenso verhält es sich, falls auf der Webseite bei der Anfrage eine Checkbox eingebaut ist, über die die Zustimmung zum Newsletter gegeben werden kann. In dem Fall werden die Daten aus der Anfrage ins Newslettersystem übertragen und es wird ebenfalls ein Double-OptIn-Mail ausgesendet.

Die gesetzlich geforderte Dokumentation der Anmeldungen kann beim jeweiligen Datensatz im Reiter "Direct mail" gefunden werden. Dort gibt es einen Abschnitt "Datensatzinfos", wo die Rechtsgrundlage (z.B. "Manuelle Anmeldung über Website"), Quelle (z.B. die Url, über die sich der Empfänger registriert hat), die IP-Adresse und das Datum bzw.

die Uhrzeit zu finden sind ([Abbildung 1](#)). Diese Daten werden bei Anmeldungen über die Webseite automatisch befüllt. Bei Datensätzen, die noch vor der DSGVO angelegt wurden, sind diese Felder aber u.U. leer.



The screenshot shows a form titled "Datensatzinfos" with the following fields:

Datensatzinfos	
Rechtsgrundlage	
Manuelle Anmeldung über Website https://www.bluechip.at/	
Quelle	IP-Adresse
Newsletterformular https://www.bluechip.at/de/kontakt/newsletter/?tx_bct3	89.26.119.56
Erstellt	Zuletzt geändert
08:28 24-05-2018	08:28 24-05-2018

Abbildung 1: Dokumentation der rechtlich relevanten Informationen

2.2 Anmeldungen importieren

Für Anmeldungen, die über andere Kanäle gesammelt werden (z.B. CRM, Hotel Programm, Messen, Gewinnspiele etc.), gibt es die Möglichkeit, diese Adressen über eine CSV-Datei ins Newslettersystem zu importieren. Wichtig ist es hierbei, dass für jede zu importierende Adresse die Rechtsgrundlage und Quelle dokumentiert ist. In der CSV-Datei ([Wikipedia](#)) müssen diese beiden Informationen in eigenen Spalten eingetragen werden, um sie gemeinsam mit den Kontaktdaten nach T3 MAIL importieren zu können und somit der Dokumentationspflicht nachzukommen.

Eine CSV-Datei kann beliebig oft importiert werden. Es werden nur jene Datensätze neu angelegt, die noch nicht im System vorhanden sind. Jene, die bereits vorhanden sind, werden nur aktualisiert. Somit können über den Import keine Datensätze mehrfach angelegt werden (Vermeidung von Dubletten). Dabei ist das Merkmal, das für den Vergleich der Datensätze herangezogen wird, die E-Mail-Adresse. Sprich jede E-Mail-Adresse sollte nur einmal im System vorhanden sein.

Nachdem CSV-Dateien nur bedingt standardisiert sind, sollte für die Datei bekannt sein, welcher Zeichensatz, Trennzeichen der Spalten und das Feldbegrenzerzeichen verwendet wird. Der häufigste Fall wird sein, dass die CSV-Datei über Microsoft Excel erstellt wird. Für diesen Fall sind beim Import bereits die korrekten Voreinstellungen vorgenommen. Wichtig beim Speichern mit Microsoft Excel ist, dass als Dateityp "CSV (Trennzeichengetrennt)" ausgewählt wird ([Abbildung 2](#)).

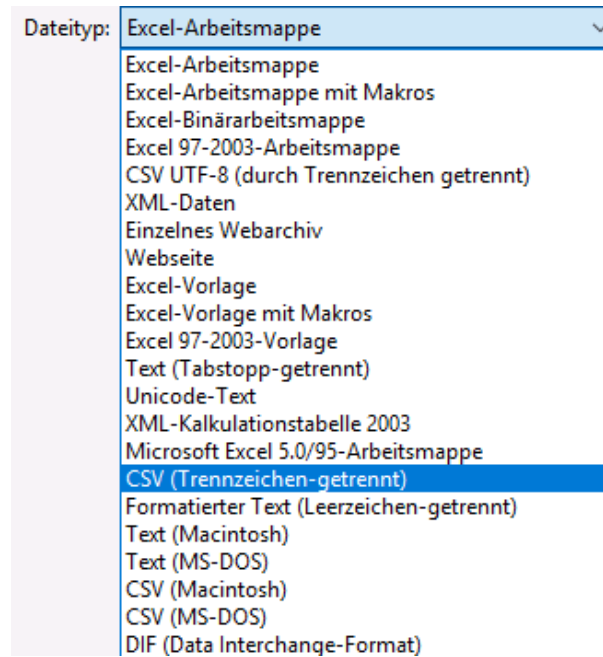


Abbildung 2: Dateitypen beim Speichern mit Microsoft Excel

Sobald die CSV-Datei bereit steht, kann im Newslettersystem ein neuer Unterordner als Zielordner für den Import angelegt werden. Der Unterordner sollte entsprechend benannt sein, z.B. "Import 2018-05-24". In diesen Ordner werden dann später die neuen Adressdatensätze importiert. Bereits vorhandene Datensätze verbleiben am jeweiligen Speicherort.

Nun auf "Empfängerliste" klicken (Abbildung 3 - Nr. 1) und den Newsletterordner auswählen (Nr. 2). Danach auf "Klicken Sie hier, um eine CSV-Datei einzulesen" (Nr. 3) klicken.

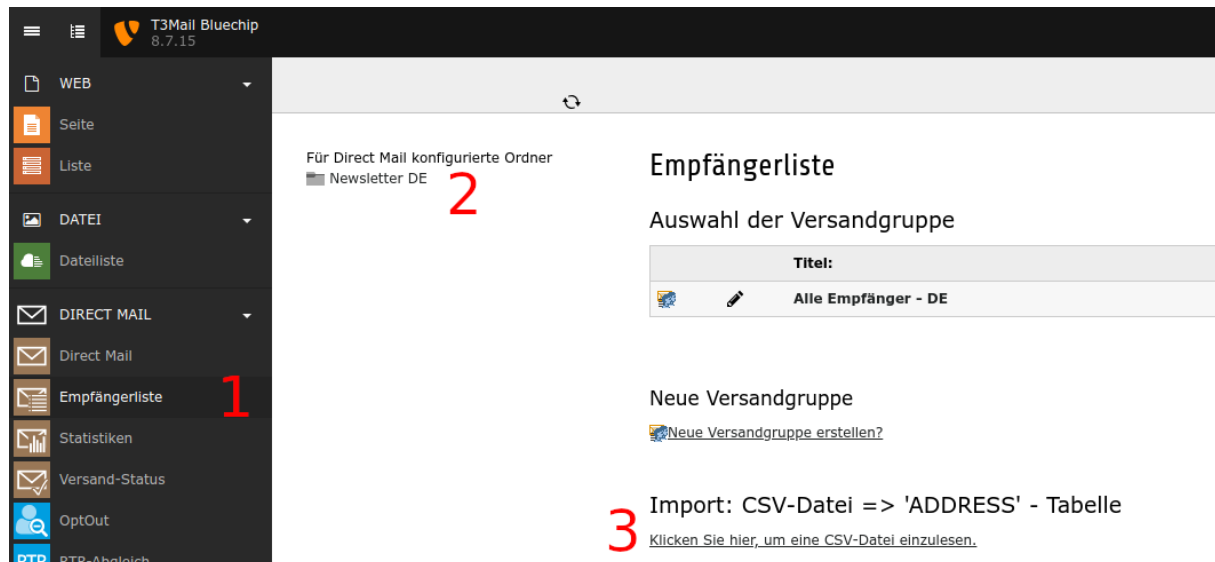


Abbildung 3: Import initialisieren

Es erscheint nun eine Maske, wo die zuvor erstellte CSV-Datei ausgewählt werden kann. Sobald diese ausgewählt ist, auf "Weiter" klicken.

In der nun erscheinenden Maske muss der zuvor erstellte Ziel-Ordner ausgewählt werden.

Falls die CSV-Konfiguration von den Standardeinstellungen abweicht, so muss dies hier nun geändert werden. Und falls in der ersten Zeile der CSV-Datei die Spaltenüberschriften sind, muss die entsprechende Checkbox aktiviert werden ([Abbildung 4](#)). Wenn alles korrekt konfiguriert wurde, auf “Weiter” klicken.

Import Konfigurationen

Wählen Sie den Speicherort für die importierten Benutzer:	Import 2018-05-24 [uid:1020] ▼
Lösche alle vorhandenen Adresse-Datensätze im Speicherort vor dem Import:	<input type="checkbox"/>
Erste Datenreihe des CSV Importfiles enthält Feldnamen:	<input type="checkbox"/>
Trennzeichen zwischen den einzelnen Datenfeldern (Feldtrenner):	Semikolon [;] ▼
Datenfelder sind mit diesem Zeichen eingeschlossen:	" ▼

Abbildung 4: Import: Konfiguration der CSV-Datei

Im nächsten Schritt kann der Zeichensatz geändert werden (sofern notwendig - abhängig vom verwendeten Programm), und die einzelnen Spalten müssen den Datenfeldern der Adressdatensätze zugewiesen werden ([Abbildung 5](#)). Wichtig ist hier, die Zuweisung sorgsam vorzunehmen und v.a. die Rechtsgrundlage (z.B. “Zustimmung am DATUM erteilt”, “Bestehendes Kundenverhältnis”, etc.) und Quelle (z.B. “Anmeldung über Anfrageformular”, “Bestätigung am Meldeblatt”, etc.) zu befüllen. Sollten Spalten vorhanden sein, wofür es keine Entsprechung in den Datensätzen gibt, können diese leer gelassen werden. Sie werden dann nicht importiert.

Feldzuordnung

#	Bezeichnung	Zuordnung	Wert
1	field_0	Geschlecht ▼	Herr
2	field_1	Vorname ▼	Arno
3	field_2	Nachname ▼	Nym
4	field_3	E-Mail ▼	bluechip@bluechip.at
5	field_4	Rechtsgrundlage ▼	Bestätigung bei Ankunft
6	field_5	Quelle ▼	Datum der Bestätigung: 01.01.2018

Abbildung 5: Import: Zuweisung der Spalten

Nach einem Klick auf “Weiter” werden nun die Einstellungen überprüft. Sollten beim Geschlecht unbekannte Werte gefunden werden, so müssen diese nun den möglichen Werten zugewiesen werden. Zur Verfügung stehen: Herr, Frau, Familie und Firma, wobei letzteres schlicht keine personalisierte Anrede generiert, sondern nur eine allgemeine Anrede. Danach auf “Weiter” klicken.

Wenn alle Einstellungen korrekt vorgenommen wurden, kann nun der Import mit einem Klick auf “Importieren” begonnen werden. Für spezielle Empfängerlisten kann zuvor der

Name für eine neue statische Empfängerliste angegeben werden, oder eine bereits vorhandene Liste ausgewählt werden. Sämtliche Adressen, die sich in der CSV-Datei befinden, werden dann beim Import dieser statischen Liste hinzugefügt. Dadurch können spezielle Empfängerlisten erstellt werden, um gezielt bestimmte Empfänger zu adressieren.

Ist der Import abgeschlossen, erfolgt eine Übersicht der Adressen. Es werden jene aufgelistet, die:

- neu hinzugekommen sind
- bereits im System sind und aktualisiert wurden
- fehlerhafte Mailadressen aufgewiesen haben
- doppelt in der CSV-Datei waren

2.3 Adressen manuell anlegen

Eine weitere Möglichkeit ist, Adressen manuell im System anzulegen. Von dieser Möglichkeit wird aber dringend abgeraten, da dadurch Mechanismen umgangen werden, die dafür sorgen, dass der Adressbestand sauber und rechtlich nachvollziehbar bleibt.

2.4 Adressen abmelden

T3 MAIL stellt verschiedene Möglichkeiten zur Abmeldung von Newsletter-Empfängern zur Verfügung. Im Zuge der Abmeldung werden sämtliche personenbezogene Daten des Empfängers gelöscht bzw. die Emailadresse anonymisiert: Um zu verhindern, dass der Empfänger durch einen Adressimport neuerlich im Verteiler landet, wird der Datensatz nie gänzlich gelöscht, sondern bleibt als Opt-Out Kontakt mit anonymisierter Emailadresse im System erhalten. Auf diese Weise ist bei einem Adressenimport ein Abgleich der Mailadressen mittels Hash-Verschlüsselung weiterhin möglich. Abgemeldete Kontakte werden somit nicht neu importiert.

2.4.1 Abmeldung durch den Empfänger

Meldet sich ein Empfänger über den Link im Newsletter ab, so werden sämtliche Datensätze mit dieser Mailadresse und sämtliche Daten des Datensatzes gelöscht. Im Datensatz bleibt nur noch die Mailadresse in verschlüsselter Form erhalten. Dazu wird eine Hashfunktion ([Wikipedia](#)) verwendet, durch die aufgrund des vorliegenden Hashes nicht mehr auf die Mailadresse geschlossen werden kann. Beim Import kann aber überprüft werden, ob für die zu importierende Mailadresse bereits ein Hashwert in einem abgemeldeten Datensatz vorliegt, wodurch sie nicht mehr importiert wird.

2.4.2 Manuelle Abmeldung durch den Newsletterverwalter

Wird die Abmeldung manuell im System vorgenommen, so muss der Datensatz zunächst über die Suchfunktion ermittelt werden. Im Suchfeld kann z.B. nach der Mail-Adresse oder dem Nachnamen gesucht werden, um den betroffenen Datensatz (oder im Fall von Dubletten: die Datensätze) aufzulisten. Bearbeiten Sie nun den bzw. die Datensätze und setzen

Sie im Reiter “Allgemein” den Status von “OptIn” auf “OptOut” (Screenshot?). Falls keine Adresse gefunden wird, existiert entweder kein Datensatz mit diesen Kriterien, oder der Datensatz wurde bereits abgemeldet. Durch eine tägliche Überprüfungsroutine werden die Daten wie unter 2.4.1 beschrieben nach dem OptOut-Status automatisch gelöscht bzw. anonymisiert.

2.4.3 Automatisierte Abmeldung durch den Newsletterverwalter

Die manuelle Abmeldung birgt im Fall von Dubletten die Gefahr, dass nur einer von mehreren Datensätzen behandelt wird. Eventuell vorhandene doppelte Datensätze (durch manuelles Anlegen) werden dadurch nicht gelöscht. Daher gibt es zur einfacheren Handhabung von Abmeldungen, ein Modul “OptOut” (Abbildung 6). Diese stellt ein Textfeld zur Verfügung, in das die abzumeldenden Mail-Adressen eingetragen werden können (eine Adresse pro Zeile). Durch das Klicken auf den Button “Adressen abmelden” werden sämtliche Datensätze, die die eingetragenen Mail-Adressen enthalten, vom Empfang, wie unter 2.4.1, abgemeldet.

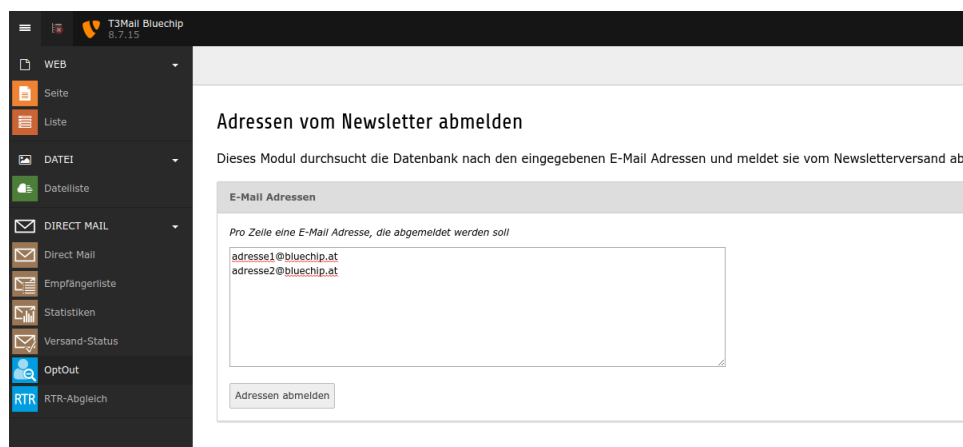


Abbildung 6: Manuelles OptOut

2.5 RTR-Abgleich

In Österreich gibt es vom Gesetzgeber zusätzlich die Anforderung, dass Newsletter keinesfalls an Empfänger gesendet werden dürfen, die auf der sogenannten RTR-Liste stehen, sofern sich der Empfänger nicht explizit zum Newsletter angemeldet hat.

Dieser Anforderung kommt T3 MAIL mit der Funktion eines Abgleichs der Empfänger aus der RTR Liste mit der eigenen Adressliste nach: Im Backend steht das Modul unter “RTR Abgleich” zur Verfügung (Abbildung 7). Um die aktuelle RTR-Liste abzurufen, muss ein leeres E-Mail mit dem Betreff “Abrufen RTR-ECG Liste” an abrufen-hash@ecg.rtr.at gesendet werden. Zur einfacheren Handhabung befindet sich im Backend ein Link, der nur noch geklickt werden muss, um ein entsprechendes E-Mail vorzubereiten. Sie müssen dieses dann nur noch absenden.

Nach wenigen Minuten wird Ihnen das E-Mail mit der RTR-Liste im Anhang zugestellt. Die RTR Datei muss im Backend-Modul hochgeladen werden. Danach werden sämtliche Adressen Ihres E-Mail Verteilers aufgelistet, die in der RTR-Liste enthalten sind. Jene,

wo Unsicherheiten bezüglich der Einwilligung durch den Empfänger bestehen, sollten deaktiviert werden. Markieren Sie dazu die betroffenen E-Mail Adressen und klicken Sie anschließend unten den Button “Markierte ausschließen”. Wenn Sie alle gleichzeitig markieren wollen, markieren Sie die Checkbox “Mails” im Tabellenkopf.

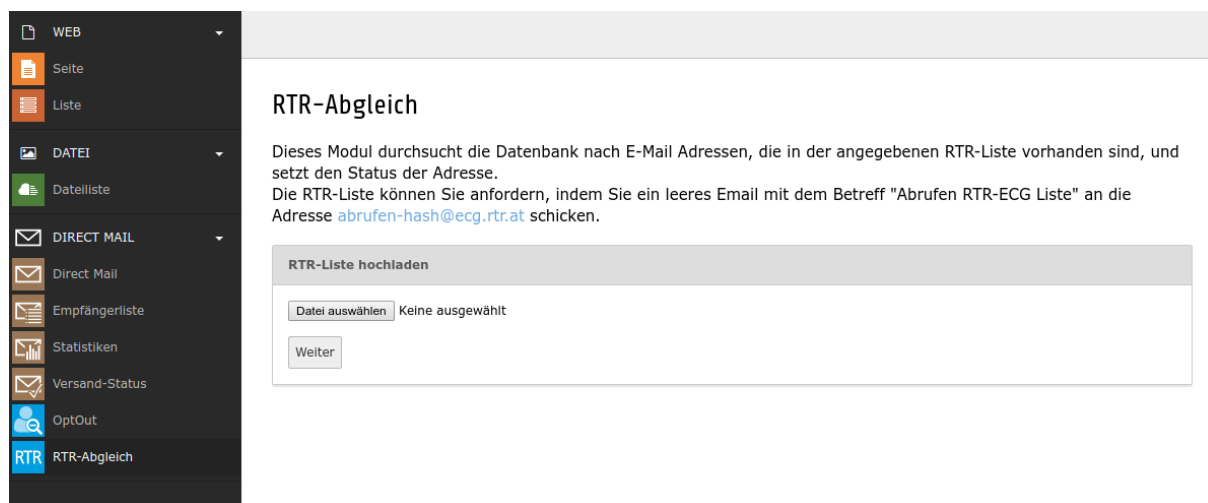


Abbildung 7: RTR-Abgleich

2.6 Zurückgekommene Mails (Bouncer)

Es ist völlig normal, dass es im Zuge eines Newsletter-Versands zu Bouncern kommt (E-Mail Adressen, die einen Zustellungsfehler zurück melden). Das kann unterschiedliche Ursachen haben. In den Statistiken des jeweiligen Newsletters sind diese zurückgekommenen Mails ganz unten zu finden ([Abbildung 8](#)). Vor einem neuen Newsletterversand sollten die Bouncer näher unter die Lupe genommen und je nach Fehlermeldung tw. deaktiviert werden, damit dauerhaft fehlerhafte E-Mail-Adressen nicht unnötigerweise wieder beschickt werden. Dazu gibt es eine entsprechende Funktion im Modul “Statistiken”. Rufen Sie zunächst die Statistik des betreffenden Newsletters auf und scrollen Sie nach unten zum Bereich “Zurückgekommene E-Mails”. Nun sollten die “Hard-Bouncer” der Kategorien “Unbekannte Empfänger” und “Falscher Host” deaktiviert werden. Klicken Sie dazu pro Kategorie auf das Schloss-Symbol (das mittlere der 3 Symbole rechts) - es werden dann alle Datensätze in dieser Kategorie deaktiviert. Bei allen anderen Kategorien (“Soft-Bouncer”) kann es sein, dass die Mails in Zukunft wieder zugestellt werden können. Diese sollten daher im System erhalten bleiben.

Zurückgekommene E-Mails:



















	Anzahl:	
Insgesamt zurückgekommen:	1	  
Unbekannte Empfänger:	1 / 100.00%	  
Postfach voll:	0 / 0.00%	  
Falscher Host:	0 / 0.00%	  
Fehler im Mail-Header:	0 / 0.00%	  
Grund unbekannt:	0 / 0.00%	  

Abbildung 8: Bouncer

3 Datenexport

Es ist möglich, Adressdatensätze aus T3 MAIL in eine CSV-Datei zu exportieren. Je nach Anwendungsfall stehen hier verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

3.1 Adressen eines Ordners exportieren

Um alle Adressen eines Ordners zu exportieren, wählt man zunächst das Modul “Liste” aus und klickt auf den Ordner mit den Adressen. Es werden dann alle Datensatz-Typen aufgelistet. Nun klickt man auf die Tabelle “Adresse” ([Abbildung 9](#)).

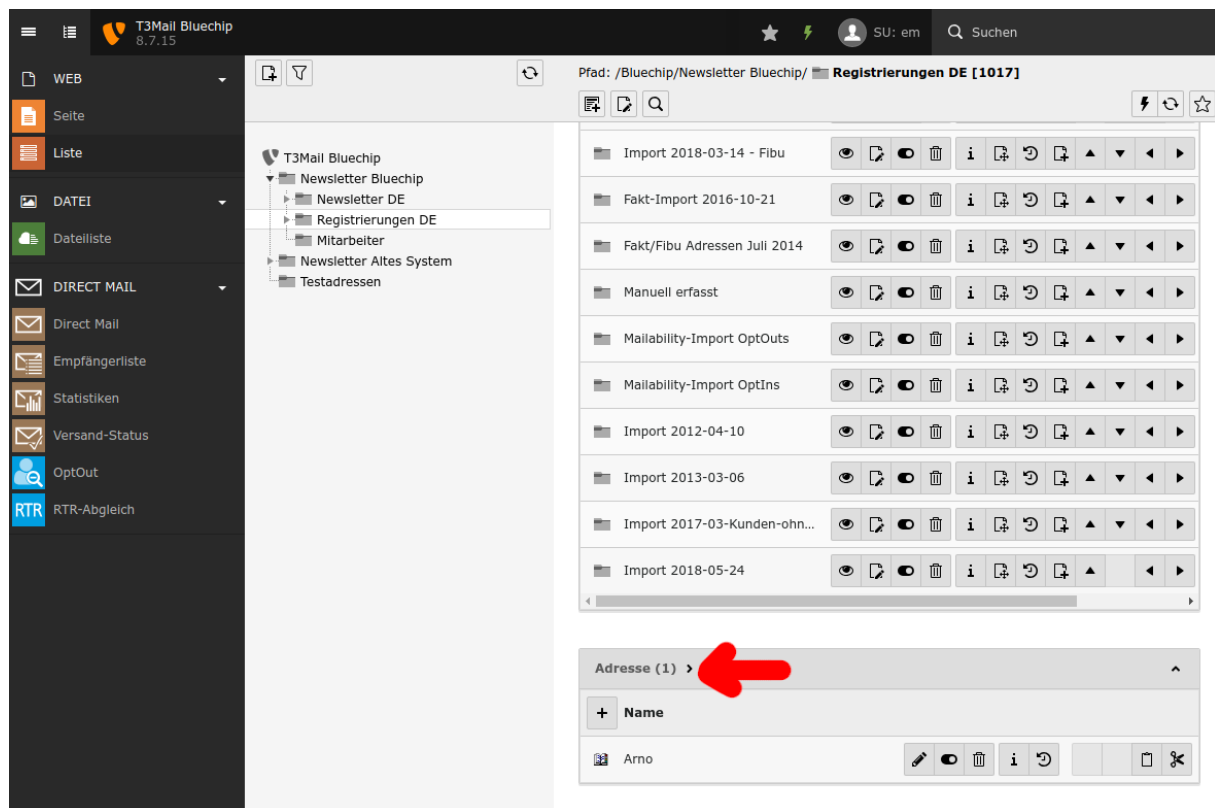


Abbildung 9: Datensatz-Typ Adresse auswählen

Es folgt eine Übersicht der ersten 100 Adressen und darunter eine Auswahlmöglichkeit der anzuzeigenden Felder ([Abbildung 10](#)). Hier wählt man nun alle Felder aus, die im Export aufscheinen sollen und klickt auf den Button “Felder setzen”.

Registrierungen DE

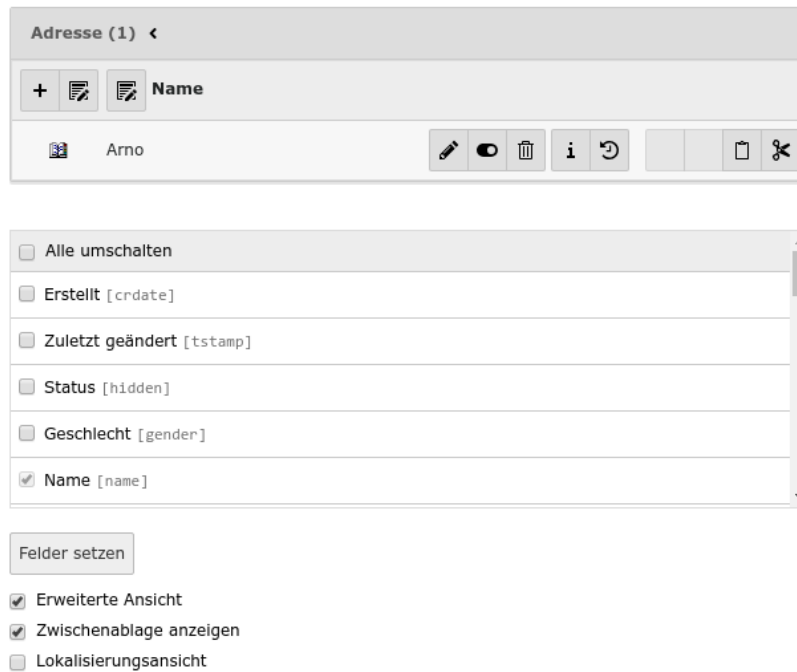


Abbildung 10: Adressübersicht und Feldauswahl

Sind die für das Export-File gewünschten Felder gesetzt, findet man oben auf der Seite einen Button für den Export als CSV (Rot markiert in [Abbildung 11](#)). Nach einem Klick auf diesen Button wird die CSV-Datei erstellt und zum Download angeboten.

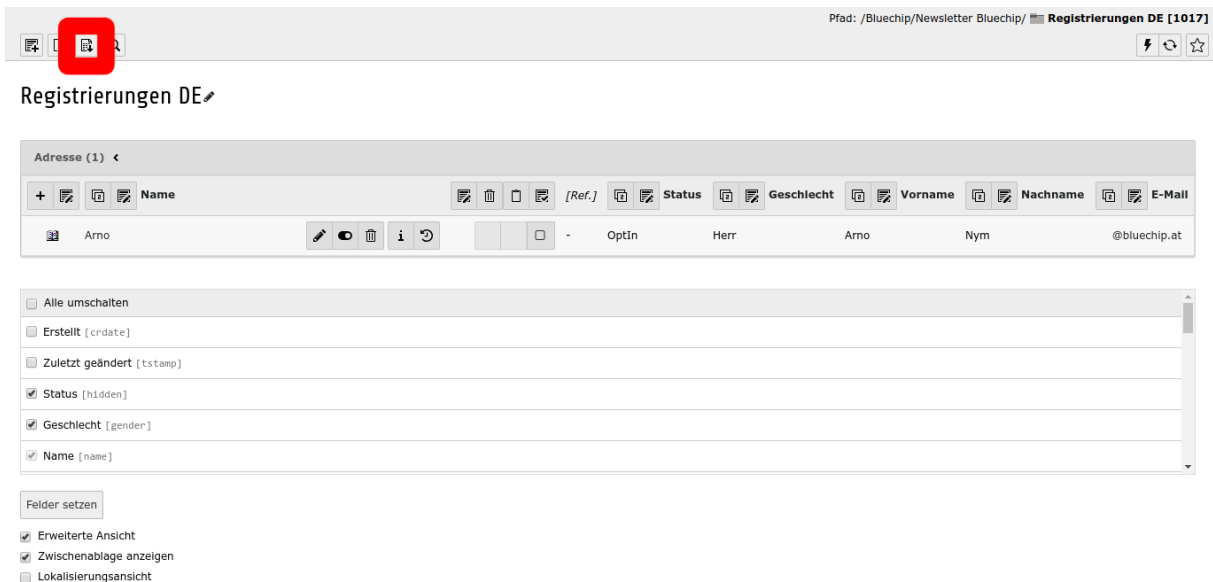


Abbildung 11: Export-Übersicht

3.2 Ausgewählte Adressen exportieren

Sollen bestimmte Adressen exportiert werden, können diese über die Suchfunktion zunächst abgerufen werden. Unterhalb des Suchfeldes erscheint ein Popup, wo die ersten 5 Ergebnisse aufgelistet werden. Nun wird auf “Alle anzeigen” geklickt ([Abbildung 12](#)).

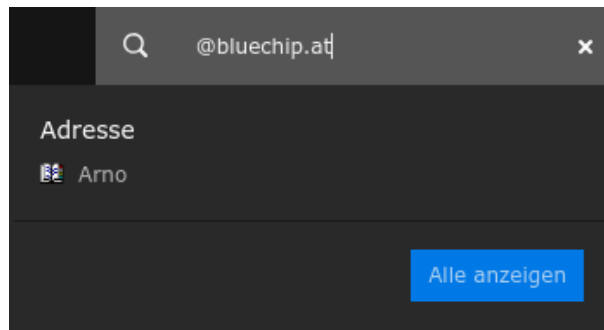


Abbildung 12: Suchfunktion

Es erscheinen nun ähnlich wie bei einem Ordner sämtliche gefundenen Datensätze gruppiert nach Datensatztyp. Nun klickt man bei den Adressdatensätzen auf den Titel der Datensatztabelle (“Adresse”, wie in [Abbildung 9](#)). Der restliche Vorgang lässt sich wie unter [3.1](#) beschrieben vornehmen.

3.3 Angemeldete Benutzer eine Empfängerliste exportieren

Um alle angemeldeten Benutzer einer Empfängerliste zu exportieren, wählt man zunächst das Modul “Empfängerliste” und wählt den Newsletterordner aus. Es werden nun alle Empfängerlisten des Newsletterordners aufgelistet ([Abbildung 13](#)).

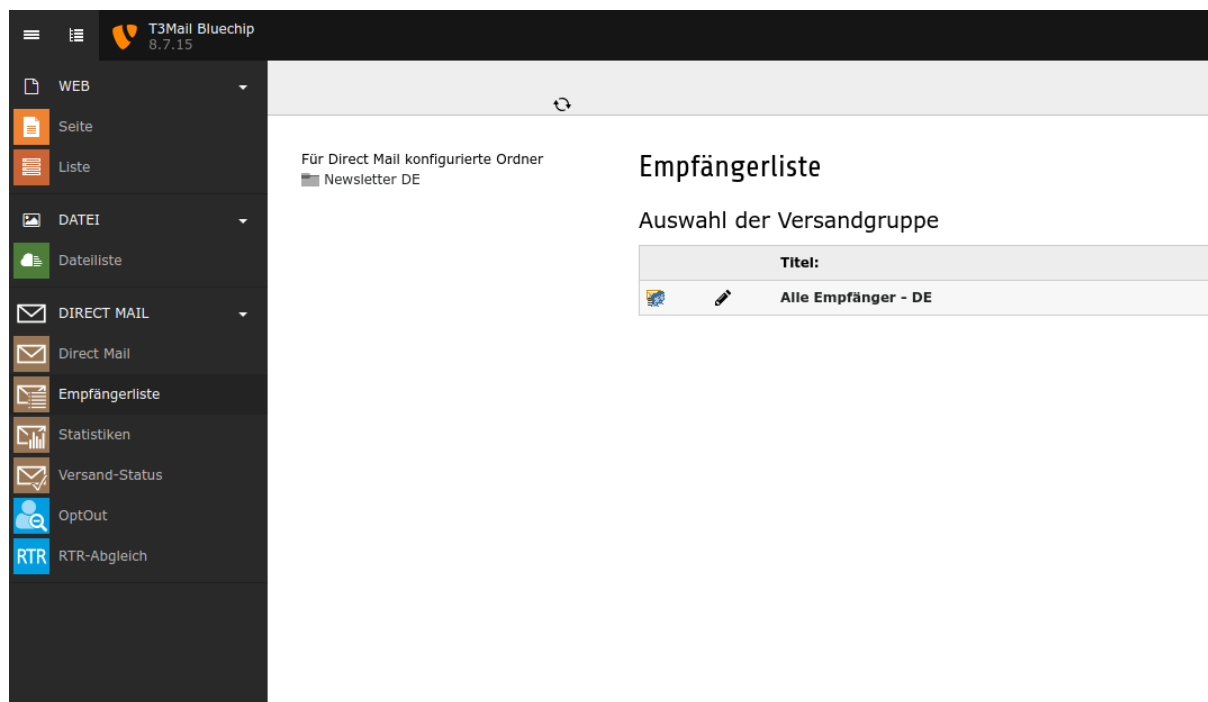


Abbildung 13: Auflistung der Empfängerlisten

Mit einem Klick auf den Titel der Empfängerliste erscheint eine Detailausgabe der Empfängerliste, wo auch ein Link “Download CSV-Datei” zu finden ist (Abbildung 14). Nach einem Klick auf diesen Link wird die CSV-Datei generiert und heruntergeladen.

Empfängerliste

Empfänger der Gruppe: 🇩🇪 Alle Empfänger - DE

Anzahl der Empfänger: **2593**

Empfänger anzeigen

Tabelle: Address

Anzahl der Empfänger: 2593

[Download CSV-Datei](#)

Abbildung 14: Detailansicht Empfängerliste