Anfragen, Kundenverlauf und Serienmail

Anfragen bis zum Auftrag verfolgen, Gespräche je Kunde festhalten, Wiedervorlagen nutzen und Rundmails nur mit Einwilligung

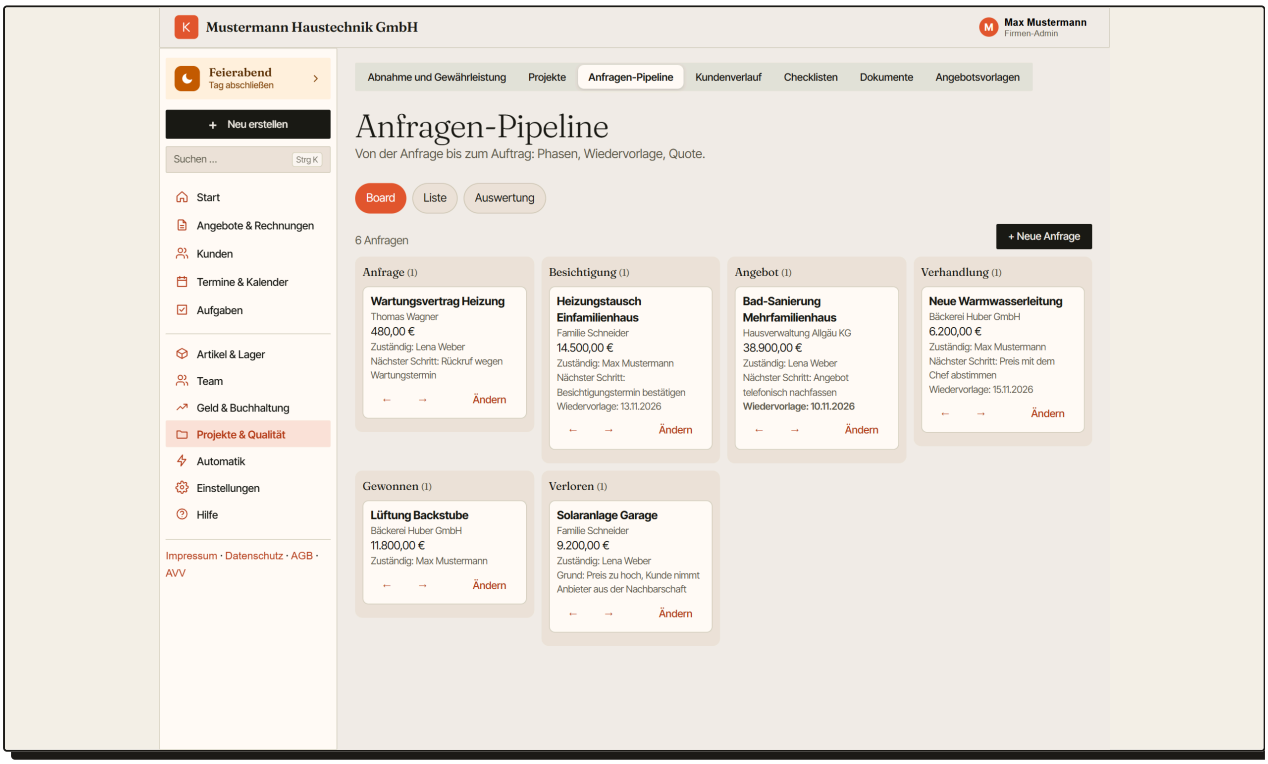
DAUER CA. 15 MINUTEN · STAND 11.11.2026 · BEISPIELDATEN EINER ERFUNDENEN FIRMA

Das brauchst du

- Kunden in Corpvex (für den Kundenverlauf und die Serienmail mit E-Mail-Adresse)
- Anfragen-Pipeline und Kundenverlauf sind in den meisten Branchen schon eingeschaltet. Die Serienmail schaltest du bewusst selbst ein (Schritt 6)
- Für die Serienmail: die ausdrückliche Einwilligung deiner Kunden

1 Neue Anfrage erfassen

Menü „Projekte & Qualität" → „Anfragen-Pipeline", Reiter „Board" → „+ Neue Anfrage". Pflicht ist der Titel. Dazu Kunde (als Name oder aus der Kundenliste), Phase, geschätzter Wert, Quelle („Empfehlung", „Website", „Telefon", „Vor Ort", „Werbung", „Sonstiges"), Zuständig, ein verknüpftes Angebot, „Nächster Schritt", „Wiedervorlage am" und eine Notiz. Das Board zeigt die Anfragen in Spalten.



2 Anfragen durch die Phasen schieben

Die Phasen heißen „Anfrage“, „Besichtigung“, „Angebot“, „Verhandlung“, „Gewonnen“ und „Verloren“. Mit den Pfeilen ← und → auf der Karte rückst du eine Anfrage eine Phase weiter oder zurück, „Ändern“ öffnet alle Felder. Bei „Verloren“ fragt Corpvex nach dem Verlustgrund, ohne ihn geht es nicht. Ist die Wiedervorlage erreicht, steht das Datum hervorgehoben auf der Karte und auf der Startseite meldet „Das brennt“, wie viele Anfragen warten.

> ACHTUNG Corpvex legt beim Wechsel auf „Gewonnen“ nichts von selbst an. Das Angebot oder den Auftrag schreibst du wie gewohnt und verknüpfst ihn über „Angebot“ im Fenster „Anfrage ändern“.

3 Liste und Auswertung

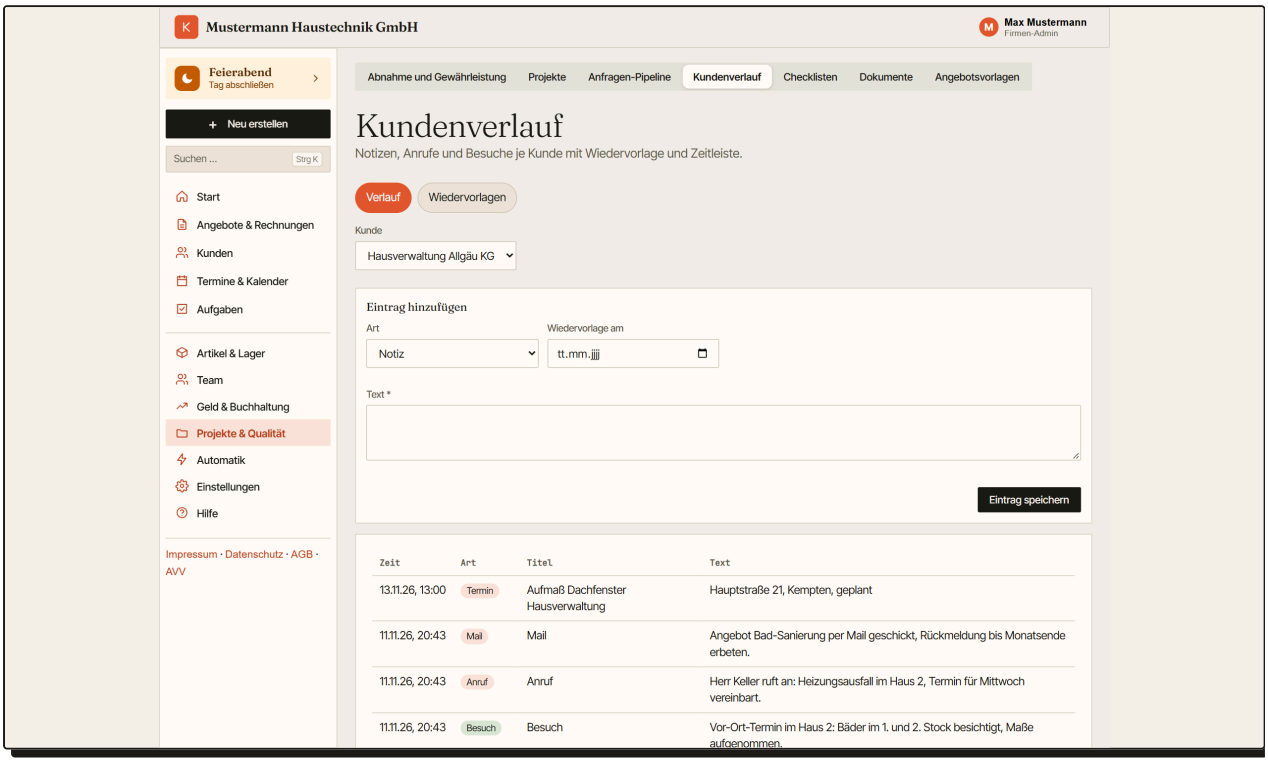
Der Reiter „Liste“ zeigt dieselben Anfragen als Tabelle, filterbar nach Phase, Zuständigem und Quelle. Der Reiter „Auswertung“ zählt für einen Zeitraum (Von und Bis, vorbelegt sind die letzten 365 Tage) die Abschlussquote (gewonnen im Verhältnis zu gewonnen plus verloren), den Wert der gewonnenen Anfragen, die durchschnittliche Dauer bis zum Abschluss, die Verlustgründe und die Quellen mit gewonnenen Anfragen.

> TIPP Die Quote sagt erst etwas, wenn du verlorene Anfragen auch wirklich auf „Verloren“ setzt. Offene Anfragen zählen nicht mit.

4 Gespräche im Kundenverlauf festhalten

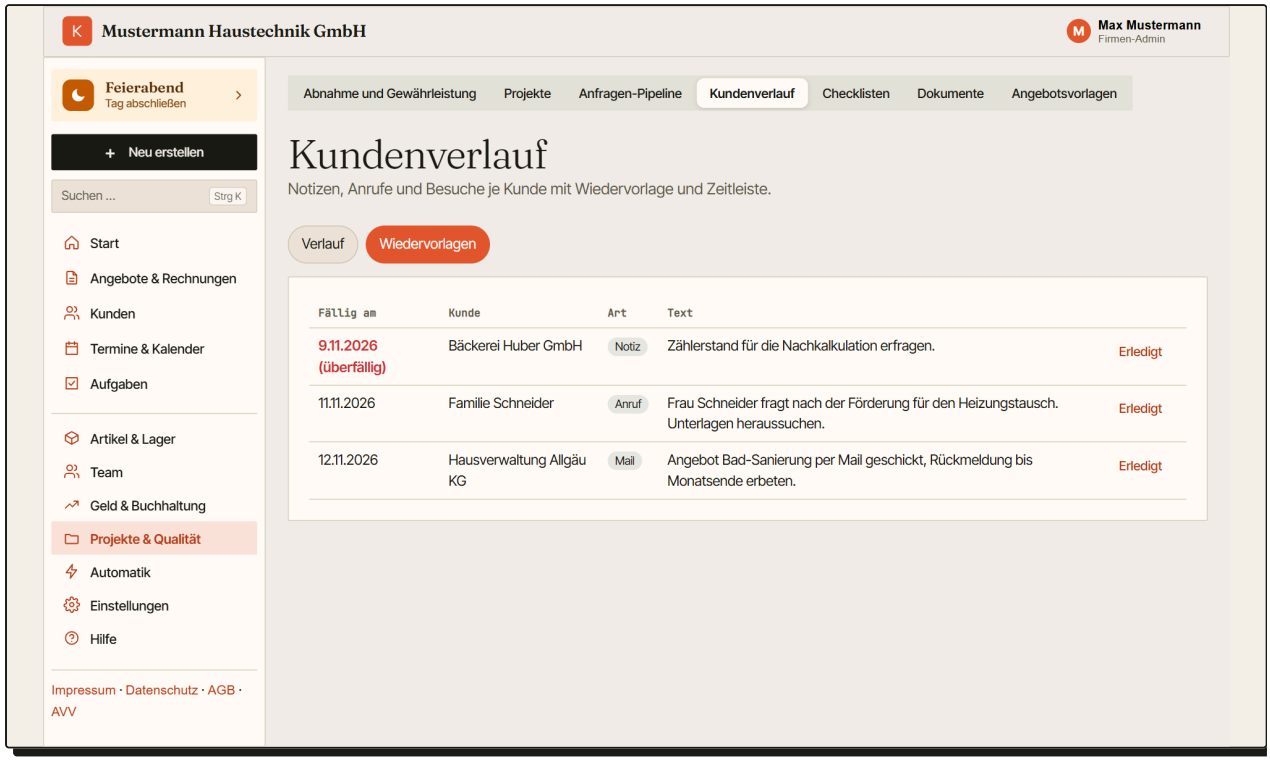
Menü „Projekte & Qualität“ → „Kundenverlauf“, Reiter „Verlauf“. Oben wählst du den Kunden. Unter „Eintrag hinzufügen“ wählst du die Art („Notiz“, „Anruf“, „Mail“, „Besuch“, „Sonstiges“), schreibst den Text (Pflicht, höchstens 2000 Zeichen) und optional ein Datum bei „Wiedervorlage am“. „Eintrag speichern“ legt ihn in der Zeitleiste ab. Dort stehen neben deinen Einträgen auch die Angebote, Rechnungen, Termine, Reklamationen und Anfragen dieses Kunden.

> ACHTUNG In der Oberfläche lassen sich Einträge nicht nachträglich ändern oder löschen. Schreib sachlich und bleib bei dem, was du dem Kunden auch zeigen könntest.



5 Wiedervorlagen abarbeiten

Reiter „Wiedervorlagen“: Hier stehen alle offenen Einträge mit Datum aller Kunden, der nächste zuerst. Überfällige sind rot markiert. Mit „Erledigt“ nimmst du einen Eintrag aus der Liste, im Verlauf des Kunden bleibt er stehen. Einträge ohne Datum erscheinen hier nicht. Auf der Startseite meldet „Das brennt“, wie viele Wiedervorlagen fällig sind.



6 Serienmail einschalten

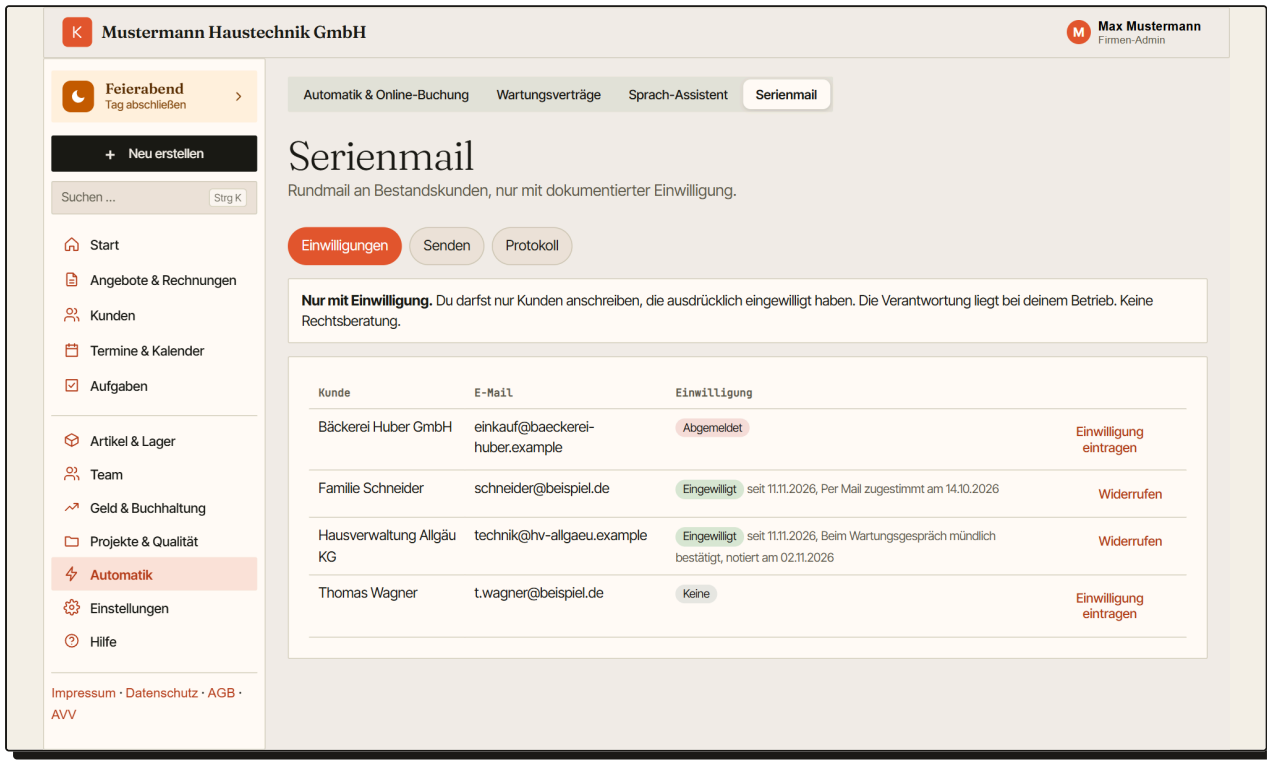
Die Serienmail ist in keiner Branche vorgewählt, auch nicht bei „Etwas anderes“. Menü „Einstellungen“ → „Firma“ → „Funktionen anpassen (Branche und Module)“, Branche wählen, dann in der Liste den Haken bei „Serienmail an Bestandskunden“ setzen und „Fertig“ klicken. Danach findest du sie im Menü „Automatik“ → „Serienmail“. Oben steht ein roter Hinweis: „Nur mit Einwilligung.“

> ACHTUNG Die Verantwortung für Einwilligung und Inhalt liegt bei deinem Betrieb. Corpvex ersetzt keine Rechtsberatung. Kläre vor dem ersten Versand mit deinem Anwalt: Hinweistext, Datenschutzerklärung und Auftragsverarbeitung. Wir bewerben die Serienmail nicht, bevor das geklärt ist.

7 Einwilligungen eintragen

Reiter „Einwilligungen“: Du siehst alle aktiven Kunden mit E-Mail-Adresse und ihren Stand: „Eingewilligt“ (seit wann, woher), „Keine“ oder „Abgemeldet“. Bei „Einwilligung eintragen“ fragt Corpvex, woher die Einwilligung stammt, zum Beispiel „schriftlich am Telefon bestätigt“. Ohne Angabe wird nichts gespeichert. Mit „Widerrufen“ sperrst du einen Kunden sofort, danach steht er auf „Abgemeldet“.

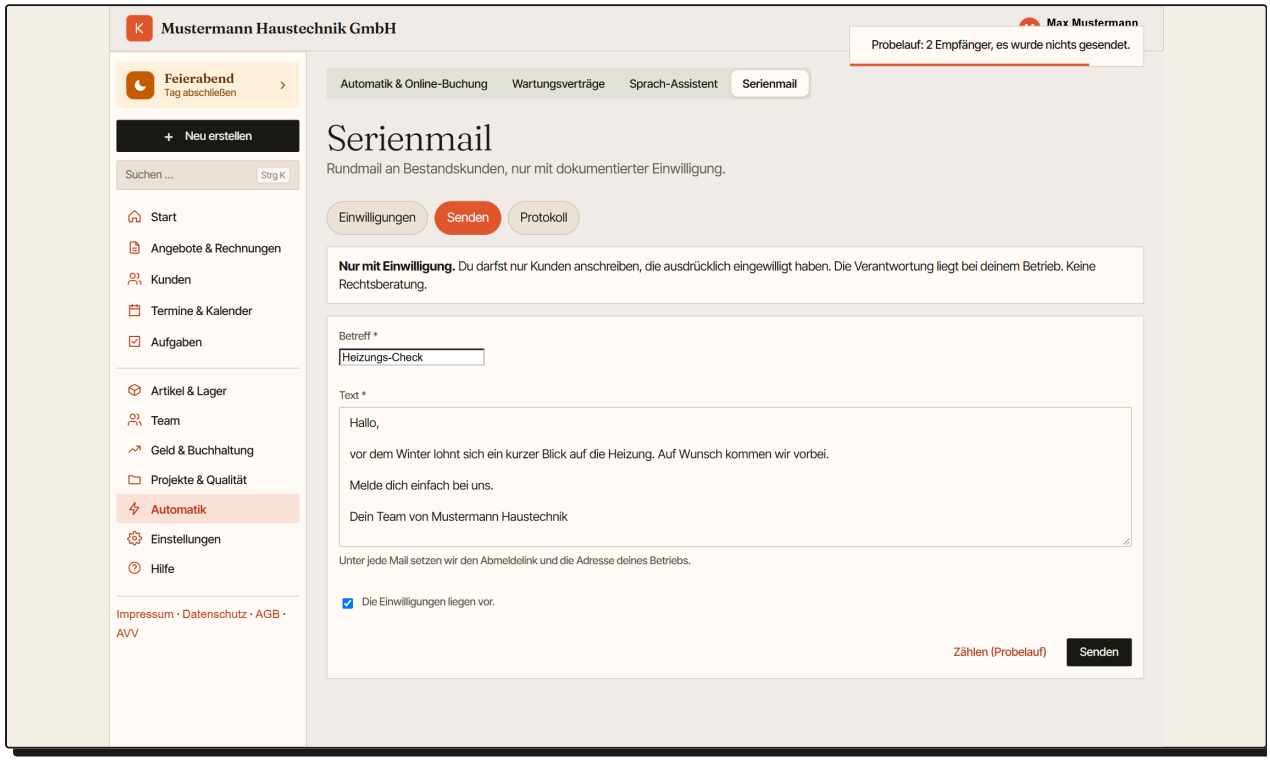
> ACHTUNG Corpvex prüft nicht, ob die Einwilligung wirklich vorliegt. Du trägst sie ein. Als Datum speichert Corpvex den Tag des Eintrags, nicht den Tag der Einwilligung. Schreib das echte Datum deshalb mit in die Quelle.



8 Probelauf, Senden und Protokoll

Reiter „Senden“: Betreff (Pflicht, höchstens 150 Zeichen) und Text (Pflicht, höchstens 5000 Zeichen) schreiben und den Haken „Die Einwilligungen liegen vor.“ setzen. „Zählen (Probelauf)“ zeigt, an wie viele Kunden die Mail ginge, und sendet nichts. Mit „Senden“ fragt Corpvex noch einmal „Die Mail geht an n Kunden. Jetzt senden?“. Unter jede Mail setzt Corpvex den Abmeldelink und die Adresse deines Betriebs. Klickt ein Kunde den Link, ist er sofort abgemeldet. Im Reiter „Protokoll“ siehst du jeden Versand mit Zeit, Betreff, Gesendet, Fehler und Absender.

> TIPP Gesendet wird nur an Kunden mit eingetragener Einwilligung, gültiger E-Mail-Adresse und ohne Abmeldung. Es gibt höchstens 200 Empfänger je Versand und danach eine Sperre von 10 Minuten.



Gut zu wissen

- Die Serienmail besteht aus reinem Text, ohne Bilder und Anhänge. Der Abmeldelink steht am Ende, der Text davor ist deiner.
- Der Versand läuft über dein Postfach, wenn du eines eingetragen hast, sonst über Corpvex (Anleitung 1).
- Wer Anfragen, den Kundenverlauf und die Serienmail sehen oder bearbeiten darf, legst du unter „Einstellungen“ → „Benutzer & Rechte“ fest. Für den Verlauf gelten die Rechte für Kunden, für die Serienmail eigene Rechte.
- Kein Kunde wird von selbst eingetragen, und nirgends ist ein Haken vorgesetzt.

Häufige Fragen

Ein Kunde fehlt in der Liste „Einwilligungen“.
Die Liste zeigt nur aktive Kunden mit E-Mail-Adresse. Trag die Adresse beim Kunden ein, dann erscheint er.

Ich sehe „Serienmail“ nicht im Menü „Automatik“.
Sie ist nicht vorgewählt. Schalte sie wie in Schritt 6 unter „Funktionen anpassen“ ein. Fehlt dir das Recht, frag deinen Chef.

Kann ich eine abgemeldete Person wieder anschreiben?
Nur, wenn der Kunde dir ausdrücklich wieder zustimmt. Dann trägst du die Einwilligung neu ein. Bis dahin bleibt er gesperrt.

Fragen oder Probleme? info@hoerosch-digital.de · Alle Anleitungen: corpvex.hoerosch-digital.de/anleitungen/