MEDIACOM87

Nachfassen beim Kunden

Automatische E-Mail-Erinnerungen für Ihren PrestaShop-Shop: abgebrochene Warenkörbe, Dankesnachrichten, Kundenbindung

PrestaShop 1.6 - 9.x • PHP 5.6 - 8.5 • Kostenloses Modul

Benutzerhandbuch - © 2008-2026 Mediacom87

Inhalt

1. Über das Modul
2. Funktionen
3. Kompatibilität und Voraussetzungen
4. Installation und Aktualisierung
5. Kostenlose Lizenz
6. Die vier Erinnerungen
7. Die Rabatte
8. DSGVO und Einwilligung
9. Die E-Mails
10. Die Cron-Aufgabe
11. Statistiken
12. Multishop
13. Hosting hinter einer WAF/WAAP
14. Häufige Fragen
15. Meldung einer Sicherheitslücke
16. Support, Aktualisierungen und Spenden

1. Über das Modul

Nachfassen beim Kunden (technischer Name `medreminder`) ist ein kostenloses Modul von Mediacom87. Es sendet Ihren Kunden automatisch vier Erinnerungs-E-Mails: abgebrochener Warenkorb, Dank nach einer Bestellung, Belohnung Ihrer besten Kunden und Erinnerung an Kunden, die nicht mehr bestellen.

Jede Erinnerung kann einen persönlichen Rabattcode enthalten, der für den Kunden erstellt wird und so viele Tage gültig ist, wie Sie festlegen, oder ohne Rabatt versendet werden. Die E-Mails werden in der Sprache des Kunden von einer geplanten Aufgabe gesendet, die das kostenlose Modul medcron mit einem Klick übernehmen kann.

> **Wichtig** Standardmäßig werden die Erinnerungen nur an Kunden gesendet, die Ihren Newsletter abonniert haben, und jede E-Mail enthält einen Link zum Abbestellen. Das Modul wird mit vier deaktivierten Erinnerungen ausgeliefert: Es wird nichts gesendet, solange Sie sie nicht aktivieren.

2. Funktionen

Vier automatische Erinnerungen

Abgebrochene Warenkörbe, Dank nach einer Bestellung, beste Kunden ab einem Kaufschwellenwert und Kunden, die seit einer gewählten Anzahl von Tagen inaktiv sind. Jede Erinnerung wird einzeln aktiviert und eingestellt.

Mit oder ohne Rabatt

Für jeden Kunden wird ein prozentualer Rabattcode erstellt, einmalig nutzbar und zeitlich begrenzt. Bei einem Betrag von 0 wird die E-Mail ohne Code gesendet.

DSGVO-konform

Versand nur an Newsletter-Abonnenten, Abmeldelink in jeder E-Mail und Ausschluss eines Kunden im Back-Office. Das Modul setzt und liest keine Cookies.

In der Sprache des Kunden

E-Mails auf Französisch, Englisch, Deutsch, Spanisch, Italienisch und Polnisch. Auch der Betreff und der Name des Rabatts werden übersetzt. Die Vorlagen lassen sich in Ihrem Theme anpassen.

Eine einfache geplante Aufgabe

Die Registerkarte Cron-Aufgabe zeigt die Adresse und die Crontab-Zeile jedes Shops. Mit medcron genügt ein Klick, ganz ohne Servereinrichtung.

Statistiken

Gesendete E-Mails, genutzte Rabatte und Konversionsrate jeder Erinnerung, Tag für Tag, über die letzten 30 Tage.

3. Kompatibilität und Voraussetzungen

- PrestaShop 1.6 bis 9.x, Multishop inbegriffen.
- PHP 5.6 bis 8.5.
- Ein funktionierender E-Mail-Versand im Shop (Erweiterte Einstellungen > E-Mail).
- Eine geplante Aufgabe: das kostenlose Modul medcron oder die Crontab Ihres Servers.

4. Installation und Aktualisierung

Installation

Klicken Sie unter **Module > Modulverwaltung** auf „Modul hochladen“ und legen Sie das Archiv `medreminder.zip` ab. Öffnen Sie dann die Konfiguration des Moduls: Die vier Erinnerungen sind deaktiviert. Aktivieren Sie die gewünschten und richten Sie die geplante Aufgabe ein (Kapitel 10).

Aktualisierung von Version 1.0.0

Laden Sie das neue Archiv wie bei einer Installation hoch: PrestaShop führt die Aktualisierung aus. Sie bringt folgende Änderungen:

- der Filter „Nur Kunden, die den Newsletter abonniert haben“ wird für die vier Erinnerungen aktiviert;
- vor der Erinnerung an einen abgebrochenen Warenkorb gilt eine Mindestwartezeit von 3 Stunden;
- die E-Mail-Vorlagen im Ordner `mails/` des Moduls werden ersetzt: Wenn Sie sie dort geändert hatten, übertragen Sie Ihre Änderungen in Ihr Theme (Kapitel 9);
- die Adresse der Cron-Aufgabe ändert sich nicht.

Deinstallation

Die Deinstallation löscht das Versandprotokoll, die Liste der ausgeschlossenen Kunden, die Einstellungen, die Lizenz und die Aufgaben des Moduls in medcron. Bereits versendete Rabatte bleiben bis zu ihrem Enddatum nutzbar. Entfernen Sie gegebenenfalls auch die Zeile aus Ihrer Crontab.

5. Kostenlose Lizenz

Das Modul funktioniert vollständig ohne Lizenz. Die kostenlose Registrierung fügt Benachrichtigungen über neue Versionen, die Aktualisierung mit einem Klick und das Supportformular hinzu.

Geben Sie in der Registerkarte **Lizenz** Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf „Jetzt registrieren“. Die Lizenz wird sofort für die Domain des Shops aktiviert.

6. Die vier Erinnerungen

Die Registerkarte **Konfiguration** zeigt einen Block pro Erinnerung. Unten in jedem Block steht die Anzahl der E-Mails, die der nächste Lauf der geplanten Aufgabe senden wird. Speichern Sie mit „Einstellungen speichern“.

Abgebrochene Warenkörbe (Block „Annullierte Einkaufswagen“)

Eine E-Mail wird für einen Warenkorb gesendet, der mindestens ein Produkt enthält, seit der Mindestwartezeit (standardmäßig 3 Stunden) nicht geändert wurde und zuletzt vor weniger als 7 Tagen geändert wurde, wenn der Kunde seitdem keine Bestellung aufgegeben hat. Ein Kunde erhält höchstens eine solche Erinnerung alle 7 Tage, für seinen neuesten Warenkorb, und derselbe Warenkorb wird nie zweimal erinnert. Die Schaltfläche der E-Mail führt den Kunden zu seinem Warenkorb zurück.

Dank nach einer Bestellung (Block „Nachbestellung“)

Nach jeder bestätigten Bestellung der letzten 7 Tage erhält der Kunde eine Dankesnachricht, mit einem Rabatt auf seine nächste Bestellung, wenn ein Betrag festgelegt ist. Ein Kunde, der mehrmals in der Woche bestellt, erhält nur eine E-Mail. Gastbestellungen sind nicht betroffen.

Beste Kunden

Ein Kunde, dessen bestätigte Bestellungen der letzten 90 Tage den **Schwellenwert** in der Standardwährung des Shops erreichen, erhält eine Dankes-E-Mail. Diese Belohnung wird nur einmal pro Kunde gesendet.

Inaktive Kunden (Block „Schlechte Kunden“)

Ein Kunde, der mindestens eine bestätigte Bestellung aufgegeben hat, aber keine seit der unter **Seit x Tagen** angegebenen Anzahl von Tagen, erhält eine E-Mail „Wir vermissen Sie“. Er erhält sie nur einmal pro Inaktivitätsphase: Bestellt er erneut und wird dann wieder inaktiv, kann er sie noch einmal erhalten. Bei 0 Tagen sendet diese Erinnerung nichts.

Einstellung	Zweck
Aktivieren Sie	Aktiviert oder deaktiviert die Erinnerung.
Nur Kunden, die den Newsletter abonniert haben	Standardmäßig aktiviert: Die Erinnerung geht nur an Kunden, die dem Erhalt Ihrer Angebote zugestimmt haben (Kapitel 8).
Mindestwartezeit (nur Warenkörbe)	Anzahl der Stunden ohne Änderung des Warenkorbs, bevor er als abgebrochen gilt.
Rabattbetrag	Prozentsatz des Rabatts, von 0 bis 100. Bei 0 wird die E-Mail ohne Rabatt gesendet.
Gültigkeit des Rabatts	Anzahl der Tage, an denen der Code nutzbar ist.
Schwellenwert (beste Kunden)	Einkaufssumme über 90 Tage, ab der der Kunde belohnt wird.
Seit x Tagen (inaktive Kunden)	Anzahl der Tage ohne Bestellung, ab der der Kunde erinnert wird.

7. Die Rabatte

Wenn ein Betrag festgelegt ist, erstellt das Modul für jede E-Mail eine persönliche Warenkorbregel: dem Kunden vorbehalten, prozentual, einmal nutzbar, bis zum Abend des letzten Gültigkeitstages gültig und nicht mit anderen Rabatten kombinierbar. Ihr Code beginnt mit `MED-`, und ihr Name wird in jede Sprache des Shops übersetzt.

Kann die E-Mail nicht gesendet werden, wird der Rabatt sofort gelöscht, und der Kunde wird beim nächsten Lauf erinnert.

Im Block **Allgemein** löscht die Option „Löschen veralteter Rabatte bei jedem Start, um die Datenbank zu bereinigen“ die abgelaufenen `MED-`-Codes bei jedem Lauf der geplanten Aufgabe.

8. DSGVO und Einwilligung

Der Newsletter-Filter

Diese Erinnerungen sind Werbe-E-Mails. Der Filter „Nur Kunden, die den Newsletter abonniert haben“, der bei jeder Erinnerung standardmäßig aktiviert ist, beschränkt den Versand auf Kunden, die dem Erhalt Ihrer Angebote zugestimmt haben. Wenn Sie ihn deaktivieren, tragen Sie gemäß DSGVO die Verantwortung.

Der Abmeldelink

Jede E-Mail endet mit dem Link „Diese E-Mails nicht mehr erhalten“. Er öffnet eine Seite des Shops, die eine Bestätigung per Schaltfläche verlangt: Die Sicherheitssoftware der E-Mail-Dienste, die Links öffnet, kann einen Kunden also nicht an seiner Stelle abmelden. Nach der Bestätigung erhält der Kunde keine Erinnerung des Moduls mehr. Sein Newsletter-Abonnement bleibt unverändert.

Ausgeschlossene Kunden

Ein Kunde bittet Sie per E-Mail oder Telefon, diese E-Mails nicht mehr zu erhalten? Geben Sie seine Adresse im Block **Ausgeschlossene Kunden** ein und klicken Sie auf „Ausschließen“. Alle Konten mit dieser Adresse werden ausgeschlossen. „Wieder aufnehmen“ hebt den Ausschluss auf. Der Block zeigt die Anzahl der ausgeschlossenen Kunden, Abmeldungen über den Link inbegriffen.

Cookies

Das Modul setzt und liest keine Cookies. Es arbeitet nur mit den in Ihrer Datenbank gespeicherten und mit dem Kundenkonto verknüpften Warenkörben und Bestellungen: Die Cookie-Einwilligung des Besuchers spielt keine Rolle.

9. Die E-Mails

Sprachen

Jede Erinnerung gibt es in zwei Fassungen, mit und ohne Rabatt, auf Französisch, Englisch, Deutsch, Spanisch, Italienisch und Polnisch. Der Kunde erhält die E-Mail in seiner Sprache. Gibt es für seine Sprache keine Vorlage, wird die E-Mail auf Englisch gesendet. Betreff und Name des Rabatts folgen derselben Sprache.

Anpassung

Kopieren Sie den Ordner `mails` des Moduls nach `themes/ihr_theme/modules/medreminder/mails/` und bearbeiten Sie die Kopie: Sie hat Vorrang und bleibt bei Modul-Updates erhalten. Die Vorlagen `followup_1` bis `followup_4` werden verwendet, wenn ein Rabatt festgelegt ist, die Vorlagen mit der Endung `_novoucher`, wenn der Betrag 0 ist.

Variable	Inhalt
`{firstname}`, `{lastname}`	Vor- und Nachname des Kunden
`{amount}`, `{days}`	Prozentsatz und Gültigkeit des Rabatts
`{voucher_num}`	Rabattcode
`{days_threshold}`	Anzahl der Tage ohne Bestellung (inaktive Kunden)
`{cart_url}`	Link zum Warenkorb des Kunden
`{unsubscribe_url}`	Abmeldelink, in Ihren Vorlagen beizubehalten
`{shop_name}`, `{shop_url}`	Name und Adresse des Shops

10. Die Cron-Aufgabe

Die E-Mails werden von einer geplanten Aufgabe gesendet. Führen Sie sie **stündlich** aus: Abgebrochene Warenkörbe werden dann nah an der Mindestwartezeit erinnert, und das Modul sendet nur fällige Erinnerungen, nie zweimal dieselbe.

Die Adresse jedes Shops

Die Registerkarte **Cron-Aufgabe** zeigt für jeden Shop, in dem das Modul aktiviert ist, die aufzurufende Adresse, die fertige Zeile für die Crontab Ihres Servers und das Datum der letzten Ausführung.

```
17 * * * * curl -s "https://ihr-shop.de/module/medreminder/cron?secure_key=..." > /dev/null
```

Mit medcron planen

medcron ist das kostenlose Modul für geplante Aufgaben von Mediacom87: Verlauf, Fehlerwarnungen, Sperren, ohne Zugriff auf die Crontab. Oben in der Registerkarte Cron-Aufgabe passt sich ein Block Ihrer Situation an: „medcron installieren (kostenlos)“, wenn es fehlt, Aktivierung, wenn es deaktiviert ist, dann „Mit medcron planen“ oder „Alle mit medcron planen“, sobald es bereit ist. Die Schaltflächen zum Anzeigen in medcron, zum Verlauf und „Aus medcron entfernen“ begleiten jede Aufgabe.

medcron erhält eine Aufgabe pro Shop, die stündlich im Kontext dieses Shops ausgeführt wird, mit einer Zusammenfassung der gesendeten E-Mails in ihrem Verlauf. Wenn Sie das Modul in einem Shop deaktivieren, wird seine Aufgabe aus medcron entfernt.

> **Achtung** Eine in medcron geplante Aufgabe darf nicht zusätzlich in der Crontab Ihres Servers stehen: Sie würde zweimal laufen. Entfernen Sie die Zeile aus der Crontab.

11. Statistiken

Die Registerkarte **Statistik** zeigt Tag für Tag über die letzten 30 Tage und für jede Erinnerung die Anzahl der gesendeten E-Mails, die Anzahl der in einer bestätigten Bestellung genutzten Rabatte und die Konversionsrate.

12. Multishop

- Die Einstellungen der Erinnerungen werden für den Shop oder die Gruppe gespeichert, die in der Shop-Auswahl gewählt ist, wie jede PrestaShop-Einstellung.
- Jeder Shop hat seine eigene geplante Aufgabe: Die Registerkarte Cron-Aufgabe listet sie alle auf, ohne den Shop zu wechseln.
- Die E-Mails werden mit dem Namen, der Adresse und den Links des Shops des Kunden gesendet.
- Ein ausgeschlossener oder abgemeldeter Kunde ist in allen Shops ausgeschlossen.

13. Hosting hinter einer WAF/WAAP

Wenn Ihr Shop durch eine Web Application Firewall (WAF oder WAAP) geschützt ist, finden Sie hier die vom Modul genutzten Frontoffice-Routen. Keine davon überträgt Freitext: Die Argumente sind numerische Kennungen oder hexadezimale Schlüssel. Wird eine davon blockiert, geben Sie diese Tabelle an Ihren technischen Ansprechpartner weiter.

Route	Argumente
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=cron` (GET)	`secure_key` : Schlüssel der geplanten Aufgabe
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=unsubscribe` (GET, dann POST)	`customer` : Kundennummer; `secure_key` : 32 hexadezimale Zeichen; `confirm` (POST)
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=medlicense` (POST JSON)	`token` : Benachrichtigungen des Mediacom87-Lizenzservers

14. Häufige Fragen

Ein Kunde hat die E-Mail zum abgebrochenen Warenkorb nicht erhalten. Warum?

Die E-Mail wird nur gesendet, wenn der Warenkorb mindestens ein Produkt enthält, seit der Mindestwartezeit, aber nicht seit mehr als 7 Tagen nicht geändert wurde, wenn der Kunde seitdem nicht bestellt hat, den Newsletter abonniert hat (bei aktiviertem Filter), nicht ausgeschlossen ist und diese Erinnerung in den letzten 7 Tagen nicht erhalten hat. Prüfen Sie auch, ob die geplante Aufgabe läuft: Die Registerkarte Cron-Aufgabe zeigt ihre letzte Ausführung.

Kann ich eine Erinnerung ohne Rabatt senden?

Ja: Setzen Sie den Rabattbetrag auf 0. Die E-Mail wird dann ohne Code gesendet.

Ich finde die URL der Cron-Aufgabe nicht.

Öffnen Sie die Registerkarte Cron-Aufgabe: Sie zeigt die Adresse jedes Shops und die Zeile für die Crontab Ihres Servers.

Ich habe keinen Zugriff auf die Crontab meines Servers. Wie starte ich die Erinnerungen?

Installieren Sie medcron über die Registerkarte Cron-Aufgabe und klicken Sie dann auf „Alle mit medcron planen“.

Sind diese E-Mails DSGVO-konform?

Standardmäßig sendet das Modul sie nur an Newsletter-Abonnenten, und jede E-Mail enthält einen Abmeldelink. Sie können den Newsletter-Filter auf eigene Verantwortung deaktivieren.

Der nächste Lauf zeigt 0 E-Mails, obwohl ich abgebrochene Warenkörbe habe.

Der Zähler wendet dieselben Bedingungen an wie der Versand: Newsletter-Filter, Mindestwartezeit, ausgeschlossene Kunden. Den Newsletter-Filter zum Testen zu deaktivieren bedeutet, echte Werbe-E-Mails zu senden: Testen Sie mit einem eigenen Kundenkonto, das den Newsletter abonniert hat.

15. Meldung einer Sicherheitslücke

Mediacom87 hat sich der TouchWeb-Charta für verantwortungsvolle Cybersicherheit angeschlossen und begrüßt jede Meldung einer Sicherheitslücke in seinen Modulen.

- Eingangsbestätigung innerhalb von höchstens 7 Tagen für jede relevante Meldung.
- Analyse der Auswirkungen und Planung einer Korrektur innerhalb von höchstens 30 Tagen.
- Veröffentlichung eines Sicherheitshinweises mit CVE-Kennung für erhebliche Sicherheitslücken.
- Keine Korrektur wird stillschweigend veröffentlicht.

Die Registerkarte „Sicherheitspolitik“ des Moduls beschreibt das vollständige Verfahren. Geben Sie so viele Details wie möglich an: Beschreibung, Auswirkung, betroffene Version, Schritte zur Reproduktion.

16. Support, Aktualisierungen und Spenden

Support

Sobald das Modul registriert ist, öffnet die Schaltfläche „Kontakt“ in der Registerkarte **Informationen** ein Formular, das aus Ihrem Back-Office gesendet wird, mit den nützlichen technischen Angaben. Die Registerkarte **FAQ** beantwortet die häufigsten Fragen.

Aktualisierung mit einem Klick

Ist eine neue Version verfügbar, kündigt ein Banner sie oben in der Konfiguration an. Die Schaltfläche „Jetzt aktualisieren“ lädt das von Mediacom87 signierte Archiv herunter, prüft es und installiert es. Die aktuelle Version bleibt bis zum Ende des Vorgangs erhalten und wird bei einem Fehler wiederhergestellt.

Spenden

Das Modul ist kostenlos. Sobald es sich bewährt hat, schlägt Ihnen ein Fenster von Zeit zu Zeit vor, seine Entwicklung zu unterstützen: „Später“ verschiebt es um 60 Tage, „Ich habe bereits gespendet“ lässt es verschwinden. Die Ko-fi-Spendenseite wird nur geladen, wenn Sie spenden möchten. Die Schaltfläche „Modul unterstützen“ in der Registerkarte Informationen bleibt jederzeit verfügbar.

> **Mediacom87** Vielen Dank, dass Sie sich für Nachfassen beim Kunden entschieden haben. Mediacom87 ist seit 2008 auf PrestaShop spezialisiert.