

# HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

FAQ

# Vertrag und Bestellung

## Wie kann ich myconvento bestellen?

Klicken Sie auf unserer Website [www.myconvento.com](http://www.myconvento.com) auf **PR-SOFTWARE** und dort auf **BESTELLEN**, und füllen Sie einfach das Bestellformular aus. Wir schalten Sie dann frei. Gern nehmen wir aber auch Ihre schriftliche Bestellung entgegen und lösen dann die Bestellung im myconvento System für Sie aus.

## Brauchen wir einen speziellen Vertrag, damit die Bestellung wirksam ist?

Uns genügt Ihre Bestellung über die Website. Damit kommt aus unserer Sicht ein gültiger Vertrag zustande. Basis sind dann unsere AGB. Falls Sie ein Angebot benötigen und einen Auftrag an uns schreiben wollen oder müssen, so ist dies selbstverständlich auch möglich. Wenden Sie sich dazu bitte an unseren Vertrieb.

## Muss ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von myconvento akzeptieren?

Mit Ihrer Bestellung und Freischaltung akzeptieren Sie üblicherweise die AGB von Convento. Gern können wir aber eine abweichende vertragliche Regelung vereinbaren. Dazu ist Ihre schriftliche Bestellung mit Vorlage dieses Vertragswerks notwendig. Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall das „Premium Contracting“ benötigen. Ihre Kosten liegen einmalig bei 500 Euro für den Vertragsabschluss sowie monatlich 25 Euro für die Dauerüberwachung Ihres Vertrages.

## Brauchen wir einen speziellen Vertrag für Auftragsdatenverarbeitung?

Mit Ihrer Bestellung und Freischaltung durch uns schließen Sie automatisch einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV-Vertrag) mit uns ab. So entsprechen wir den rechtlichen Anforderungen des Art. 28 Abs. 3 der EU Datenschutzgrundverordnung. Dazu haben wir einen Muster-Vertrag entwickelt, der die beiderseitigen Bedürfnisse erfüllt. Er ist ohne Ihre und unsere Unterschrift gültig.

Falls Sie eine eigene Vertragsversion verwenden wollen, akzeptieren wir in der Regel auch Ihre Vertragsversion, bieten Ihnen diese dann allerdings aufgrund des erhöhten Aufwands bei uns als „Premium Contracting“ an (s.o.).

## Was bedeutet „Named User Lizenzierung“?

Im Gegensatz zur „Concurrent User Lizenzierung“, bei der die Anzahl der gleichzeitig arbeitenden Anwender festgelegt wird, werden bei der „Named User Lizenzierung“ die Anwender namentlich hinterlegt und dann freigeschaltet. Die lizenzierten „Named User“ bilden die Gesamtzahl der Anwender, die theoretisch mit myconvento arbeiten können, egal ob gleichzeitig oder nicht. Sie können in myconvento eine höhere Anzahl von Anwendern anlegen und die überschüssigen zunächst auf „inaktiv“ setzen.

## Meine Benutzer-Anzahl weicht von den möglichen Bestellmengen ab.

### Warum gibt es überhaupt die Staffelung?

myconvento können Sie für 1-5-10-20-30 usw. Anwender abonnieren. Diese Staffelung sorgt dafür, dass es bei den meisten Anwenderunternehmen nur selten eine Änderung im Bestellumfang gibt. Das reduziert bei uns den Verwaltungsaufwand, ermöglicht uns niedrige Preise und erleichtert Ihnen und uns die Planung. Denn eine Änderung bei Ihren Anwendern muss dann nicht automatisch zu einer Änderung Ihres Abonnements führen.

# Datenschutz und Datensicherheit

## Wo liegen meine Daten?

Ihre Daten sind physikalisch im myconvento Rechenzentrum gespeichert. Dies wird von der myloc managed IT AG in Düsseldorf geführt, einem vom deutschen TÜV nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum.

## Was tut myconvento für den Datenschutz?

Wir erfüllen und überwachen kontinuierlich die Einhaltung aller geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen bei uns und unseren Partnern. Daneben unterstützen wir auch unsere Kunden bei der Erfüllung ihrer rechtlichen Verpflichtungen als „Verantwortliche“ im Sinne der EU Datenschutzgrundverordnung. Dazu gehört auch die Verpflichtung aller Mitarbeiter und Lieferanten insbesondere auf die EU DSGVO und das dazu erlassene Bundesdatenschutzgesetz sowie unsere fortlaufende Zusammenarbeit mit einem externen Datenschutzbeauftragten.

## Was tut myconvento für die Datensicherheit?

Mehrmals tägliche und wöchentliche Backups sind selbstverständlich, genau wie die hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit des zertifizierten Rechenzentrums. Außerdem werden die Datensicherungen über zwei Rechenzentren bei myloc verteilt und eine Wochensicherung in einem externen Hochsicherheits Safe eingelagert. Wir garantieren Ihnen eine Verfügbarkeit im Jahresmittel in Höhe von 99,5%.

## Was passiert, wenn jemand sein Passwort vergisst?

Jeder Anwender kann sich über den Link „Passwort vergessen“ ein neues Einmal-Passwort zusenden lassen. Nach dem ersten Login mit diesem Passwort muss man wieder ein eigenes PW hinterlegen. Wir kennen die Passwörter nicht.

## Unsere Policies erfordern ab und zu den Wechsel der Passwörter.

### Wie geht das?

Sie können in myconvento das Intervall einstellen, innerhalb dessen ein neues Passwort angefordert wird.

## Ich möchte höchstmöglichen Schutz unserer Daten, am liebsten ein eigenes System. Geht das?

Ja, als sogenannte „Hosted Appliance“ mit einem eigenen physikalischen Server und Datenbanksystem im Rechenzentrum oder als „Local Appliance“

## Ein einfaches Login per User ID und Passwort reicht mir nicht. Gibt es mehr?

Sie können myconvento so einstellen, dass es Ihnen ein zweites Einmalpasswort per E-Mail zusendet. Dieses Passwort wird dann zusätzlich für Ihr Login benötigt.

## Kann ich die Datenbestände verschiedener Geschäftsbereiche oder Partner gegeneinander abgrenzen?

Genau für diesen Zweck haben wir das Mandantenmanagement entwickelt.

## Welche Daten sieht oder bearbeitet ein Anwender, wenn das Mandantenmanagement aktiv ist?

Ein Anwender sieht oder bearbeitet nur die Daten, die er bearbeiten darf. Dazu hinterlegen Sie die Rechte „Vollzugriff“ oder „Nur lesen“. Daten von Mandanten, zu denen der Anwender keine Rechte hat („Hidden“) sind für ihn dagegen unsichtbar.

## Kann ich zwischendurch leicht an meine Daten kommen?

Gern vereinbaren wir mit Ihnen die Möglichkeit, die gesamte Datenbank herunterzuladen oder sich von uns per CD zusenden zu lassen. Bitte sprechen Sie dazu unsere Kundenbetreuung an. Unabhängig davon können Sie Verteiler, Versandlisten oder Teilnehmerlisten jederzeit nach Excel downloaden.

## Was passiert mit meinen Daten nach Beendigung der Zusammenarbeit?

Auf Wunsch senden wir Ihnen Ihre Daten vollumfänglich zu. Nach dem Ende der Zusammenarbeit und einer kurzen Wartezeit (in der Regel vier Wochen) werden alle Kopien bei uns vernichtet.

# Startphase und Abonnement

## Welche Laufzeit und Kündigungsfrist bietet das myconvento Abonnement?

Mit der Bestellung legen Sie den Beginn der kostenfreien Startphase fest. Diese beträgt 15 Tage. In der kostenfreien Startphase können Sie Ihr Abonnement jederzeit fristlos kündigen. Anschließend beginnt automatisch das reguläre Abonnement entsprechend der von Ihnen bestellten Leistungen.

Das reguläre Abonnement hat eine Laufzeit jeweils bis zum Ende des Kalenderjahres und verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn Sie es nicht mit einer Frist von drei Monaten (also bis zum 30.9. des Jahres) kündigen. Dazu genügt es, im myconvento System im Bereich „Abonnement“ die Kündigung auszulösen. Alternativ kann natürlich die Kündigung auch schriftlich erklärt werden.

myconvento ist auch nach erfolgter Kündigung für Sie noch bis zum Jahresende voll nutzbar. Sie können in dieser Zeit auch jederzeit und mit wenigen Klicks Ihre Kündigung rückgängig machen.

## Wie kann ich myconvento während der Startphase kündigen?

Wir bieten Ihnen dazu direkt auf der Startseite eine deutliche und einfache Abmelde-Möglichkeit an.

## Welche Einschränkungen gibt es während der Startphase?

Sie können eine Serien E-Mail nur an maximal 100 Empfänger gleichzeitig versenden und sind nicht berechtigt, Daten aus der pressbase zu exportieren. Auch DACH Themenpläne sowie weltweite Daten stehen nicht zur Verfügung.

## Wie und wann bekomme ich meine Rechnungen?

Rechnungen versenden wir üblicherweise nur als PDF per E-Mail, es sei denn, Sie haben die Zustellung per Brief bei Ihrer Bestellung ausdrücklich angegeben. Die erste Rechnung erhalten Sie zu Beginn des Kalenderquartals, das auf das Ende der Startphase folgt. Wir berechnen dann Ihre Abonnement bis zum Jahresende.

Weitere Abonnementsrechnungen stellen wir dann als Jahresrechnung jeweils zu Beginn des Kalenderjahres. Rechnungen für Versände oder Volumenverbrauch erhalten Sie jeweils zu Beginn des Folgemonats für den zurückliegenden Monat.

## **Kann ich eine separate Rechnungsadresse angeben?**

Selbstverständlich.

## **Wer verwaltet mein Abonnement?**

Mit Ihrer Bestellung benennen Sie den sogenannten „Lizenzmanager“ und „Administrator“. Diese Person verwaltet Ihr Abonnement, bzw. legt die Anzahl der „Named User“ und den sonstigen Leistungsumfang fest und verändert ihn gegebenenfalls auch wieder. Oft sind Lizenzmanager und Administrator ein und dieselbe Person.

## **Wie kann ich das Abonnement erweitern, reduzieren oder kündigen?**

Der Lizenzmanager tut dies im Bereich „Abonnement“. Hier kann er den Lizenzumfang ändern oder das Abonnement kündigen. Bitte beachten Sie, dass Reduzierungen erst mit Beginn des nächsten Kalenderjahres wirksam werden.

## **Kann ich weitere verbundene Unternehmen auf das Abonnement nehmen?**

Jedes verbundene Unternehmen kann mit auf Ihr Abonnement. Aber auch, wenn Sie nur eine Geschäftsbeziehung haben, beispielsweise mit einer Agentur, und dabei auf gemeinsame Daten zugreifen wollen, ist die gemeinsame Nutzung im Rahmen Ihres myconvento Accounts möglich. Bitte beachten Sie aber, dass es für uns nur einen Rechnungsempfänger und verantwortlichen Lizenzmanager und Administrator gibt.

## **Gibt es Unterstützung für den Import meiner bisherigen Daten?**

myconvento bietet einen einfach zu bedienenden Import-Assistenten. Damit können Sie Adressbestände aus Excel komfortabel importieren. Falls Sie darüber hinaus auch Kontaktnotizen übernehmen müssen, machen wir Ihnen dazu gerne ein Dienstleistungsangebot.

# Administration

## **Kann ich erkennen, welches Speicher- und Versandvolumen wir bereits verbraucht haben?**

Das ist jederzeit auf dem Startbildschirm von myconvento erkennbar. Sie sehen den Monatsverbrauch und den Gesamtverbrauch. Außerdem zeigt Ihnen myconvento das Volumen eines Versandauftrages, auch bevor Sie ihn abgeschickt haben.

## **Wer kümmert sich um die Anwender-Rechte, und wie stellt man sie ein?**

Der Lizenzmanager benennt einen Administrator, wenn er nicht selbst diese Rolle übernimmt. Der Administrator richtet die Anwender und deren Rechte im Programmbereich „Administration“ ein und kümmert sich um die Anlage der Versandkonten (Absenderadressen usw.).

## **Kann ich die Sprache der Benutzeroberfläche ändern?**

Ja, Sie können jederzeit zwischen Deutsch und Englisch wechseln.

## **Kann ich mehrere Absender-Konten anlegen? Was ist da möglich?**

Sie können beliebige Absenderkonten anlegen und Ihren Anwendern zuweisen. Allerdings ist es sinnvoll, dass Sie für eine ausreichende Autorisierung sorgen. Hier kommen das SPF-Verfahren und das sogenannte DKIM-Verfahren in Frage. Details dazu finden Sie im Whitepaper „[E-Mail Versand mit myconvento](#)“, abrufbar auf unserer Website [www.myconvento.com](http://www.myconvento.com).

# Technische Fragen

## Welche Mindestausstattung in Bezug auf Hard- und Software habe ich?

myconvento läuft auf allen handelsüblichen und halbwegs aktuellen Endgeräten. Dazu zählen Smartphones, Tablets und Desktop PCs.

## Welche Browser kann ich benutzen?

Sie können im Prinzip jeden gängigen Browser benutzen, also Internet Explorer, Firefox, Chrome oder Safari. Bitte achten Sie aber auf eine möglichst aktuelle Version.

## Kann ich myconvento mit meinen Office-Programmen verbinden?

Verteiler, Versandempfänger oder Teilnehmerlisten können Sie nach Excel exportieren. So erhalten Sie auch die Empfänger Ihrer Serienbriefe oder Serienetiketten. Anschließend verbinden Sie am Arbeitsplatz Ihre Vorlage für einen Brief oder ein Etikett mit den heruntergeladenen Daten.

Ihre E-Mail Korrespondenz können Sie in myconvento importieren und so bei Ihrem Ansprechpartner dokumentieren und archivieren. myconvento verbindet sich dazu mit Ihrem E-Mail Server über das Protokoll IMAP. Wir nutzen hier die Technologie, die auch bei Tablets und Smartphones für den Zugriff auf das E-Mail Konto verwendet wird.

Falls Sie Ihrem Ansprechpartner einen Brief schreiben möchten, dann übertragen Sie Adress- und Anredeadaten aus myconvento über die Zwischenablage in Ihr Word Dokument. Word Vorlagen können Sie zur gemeinsamen Nutzung im Team in der Mediathek hinterlegen. Am Schluss können Sie das fertige Word Dokument wieder zum Datensatz des Ansprechpartners hochladen.

## Was tut myconvento, damit meine Versandaufträge ankommen?

Wir bieten Autorisierungsverfahren wie SPF/MX und DKIM. Darüber hinaus bietet myconvento vollkommene Transparenz über die Zustellrate und den Zustellerfolg bei den einzelnen Empfängern, ein Blacklisting und die benutzerfreundliche und einfache Korrektur unzustellbarer E-Mails („Bounced Mail Handling“).

# Service und Support

## Wie kann ich den Helpdesk von myconvento erreichen?

Wir bieten einen Chat Support, den Sie von der Startseite von myconvento aus starten können (unter **Service und Support**).

## Gibt es eine Online-Hilfe?

Ja, in Deutsch und Englisch. Diese erklärt und beschreibt die typischen Arbeitsschritte und lässt sich von jeder Stelle in myconvento öffnen.

## Welche Reaktionszeiten und Servicezeiten gibt es?

Unsere Geschäftszeiten sind von 8.00 bis 18.00 Uhr, Montag-Freitag, allerdings nicht an NRW Feiertagen. Falls nötig, können Sie Betreuung außerhalb dieser Zeit bei uns buchen, beispielsweise im Vorfeld von wichtigen Aussendungen. Reaktionszeiten richten sich nach dem Schweregrad des Fehlers. Sehen Sie dazu unser Whitepaper „[Service Level Agreement für mycovnento](#)“, abrufbar auf unserer Website [www.myconvento.com](http://www.myconvento.com).

## Was passiert, wenn das System doch mal „down“ ist?

### Welche Ausfallzeiten gab es in der Vergangenheit?

Für diesen sehr unwahrscheinlichen Fall haben wir die Störungs-Seite [stoerung.myconvento.com](https://stoerung.myconvento.com) eingerichtet, auf der wir Sie regelmäßig über den Stand der Arbeiten informieren. Diese Seite haben wir in den letzten 12 Jahren nur einmal benötigt.

### Wie kann ich einen noch besseren Support-Level bekommen?

Gern bieten wir Ihnen den Service „Premium Support“ an. Als Premium Anwender erhalten Sie telefonische Unterstützung von Support und Kundenbetreuung. Bei Bedarf werden Sie auch zurückgerufen.

### Wie kann ich weitere Schulungen bestellen? Was gibt es dazu?

Einfach per E-Mail an [kundenbetreuung@myconvento.com](mailto:kundenbetreuung@myconvento.com) oder über den Chat Support. Wir rufen Sie zurück.

# Fragen zum Leistungsumfang

## Was ist der Unterschied zwischen Standard- und Premiumversand?

Beim Premiumversand garantieren wir priorisierte Zustellung, in der Regel innerhalb weniger Minuten. Beim Standardversand wird Ihr Auftrag immer nach einem Premium-Auftrag abgewickelt, sofern es einen solchen zur gleichen Zeit gibt. Außerdem bietet die Premium-Version mehr Auswertungen. Nähere Informationen dazu finden Sie auf [www.myconvento.de](https://www.myconvento.de) unter **Downloads** in unserem Whitepaper "[E-Mail-Versand mit myconvento](#)"

## Worauf basiert die pressbase?

pressbase DACH basiert auf einer erweiterten Version des „Stamm Impressum“, der umfangreichsten Mediendatenbank im deutschsprachigen Raum. pressbase WELT basiert auf der Datengrundlage des Anbieters Agility.

## Warum fallen für den Export der pressbase Gebühren an?

Üblicherweise ist es in myconvento nicht nötig, Daten zu exportieren. Sie können alle Recherchedaten für Ihre Versandaufträge nutzen. Wichtige Reagierer können Sie dann auch in ihre individuelle Datenbank übernehmen und somit weiter verarbeiten. Der Verzicht auf den generellen Export bietet auch einen gewissen Schutz für den Dateneigentümer und ermöglicht es uns, Ihnen ein sehr günstiges Angebot zu machen.

Wer trotzdem auf breiter Basis exportieren möchte, kann sein Abonnement um einen geringfügigen Betrag (50 Euro monatlich) erweitern. Bitte beachten Sie, dass die externe Nutzung nur gestattet ist, um Geschäftspartnern gegenüber einen Nachweis über die Aktivitäten in myconvento zu erbringen. Der Import einzelner Datensätze aus der pressbase in die eigenen Daten ist natürlich ohne Aufpreis möglich.

## Mit welchem Volumen muss ich beim Daten Hosting rechnen?

Wer keine Mediathek aufbaut und keine Clipping Scans integriert, kommt üblicherweise mit dem Standard Volumen von 1 GB aus. Mit Mediathek und Clippings kann die Kunden-Datenbank im Laufe der Zeit auf mehrere GB anwachsen. Wir berechnen im Datenhosting pro zusätzliches GB 5 Euro monatlich.

Eine Information über Ihr aktuell verbrauchtes Volumen finden Sie auf dem Startbildschirm von myconvento. Wenn Sie ein größeres Volumen benötigen, legen wir Ihnen gern ein spezielles Angebot vor.