

PiSA sales CleverReach-Kopplung

Stand: 10/2020
Dok.-Nr: D-20-224577

Erstellt durch: PiSA sales GmbH
D-14050 Berlin, Fredericiastraße 17-19
Tel.: + 49 (0)30/81 07 00 - 00
Fax.: + 49 (0)30/81 07 00 - 99
E-Mail: info@pisasales.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
1. Übersicht	5
1.1 Kurzbeschreibung	5
1.2 Allgemein	5
2. Umsetzung	6
2.1 CleverReach-Zugang	6
2.2 PiSA sales Server-Property – REST einrichten	6
3. Administration und Anpassung in PiSA sales	8
3.1 Testen der Einstellungen in PiSA sales	8
3.2 In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen	10
3.3 Feldermapping.....	10
3.4 Reports und Analysen in CleverReach.....	13
4. Hinweise zur praktischen Anwendung	14
4.1 Verteilerliste als Ausgangspunkt für eine Empfängerliste	14
4.2 Verteilerliste an einer Marketingaktion	15
4.3 Versendete E-Mail nach PiSA sales importieren	16
4.4 Response	16
4.4.1 Abgleich von Empfängerlisten.....	17
4.5 Responseverteilung in PiSA sales	18
4.6 PiSA sales-Jobs für Response.....	19

1. Übersicht

1.1 Kurzbeschreibung

CleverReach ist eine browserbasierte E-Mail-Marketing Software (www.cleverreach.com).

Die Schnittstelle zwischen PiSA sales-CRM und CleverReach wird als optionales, lizenzpflichtiges Modul bereitgestellt. Damit werden bereits bestehende PiSA sales-Kopplungen zu Externen E-Mail-Systemen weiter ergänzt.

Profilierte Kundendaten aus dem PiSA sales-CRM-System fließen stets aktuell in E-Mail-Kampagnen ein: Per Knopfdruck werden selektierte Kontaktdaten in die E-Mail-Marketing-Lösung übertragen. Dabei werden nicht nur die Anrede und der Name übergeben, sondern z. B. auch die Position, das Unternehmen oder der zuständige Accountmanager des Empfängers. Diese Daten können für die Personalisierung von E-Mails genutzt werden. Die Erstellung des Mailings im WYSIWYG-Verfahren und die Personalisierung lassen sich mit CleverReach komfortabel umsetzen. Nach dem Versand von Serien-E-Mails aus CleverReach können empfängerbezogene Responsedaten auch in PiSA sales zur Verfügung gestellt werden.

CleverReach als E-Mail-Werkzeug

In PiSA sales werden in diesem Zusammenhang lediglich die Verwaltungsdaten einer Serien-E-Mail mit den Empfängern in Form einer Verteilerliste vorbereitet und verwaltet. Anschließend wird die PiSA sales-Serien-E-Mail an CleverReach übergeben und dort komplett bis einschließlich Versand weiterbearbeitet. Bei der Übergabe der PiSA sales-Serien-E-Mail kann auch auf eine in CleverReach vorhandene Vorlage/Mailing referenziert werden. Nach dem Versand werden die Responses aus CleverReach in PiSA sales importiert und an der PiSA sales-Serien-E-Mail sowie an weiteren Objekten als Daten hinterlegt.

Voraussetzung

Die Erweiterung zu CleverReach ist eine Entwicklung der PiSA sales GmbH und wird ab der PiSA sales-Version 7.6 und höher unterstützt. Voraussetzung für den Einsatz der CleverReach-Erweiterung ist die universelle REST-API zu CleverReach.

1.2 Allgemein

CleverReach wird ohne Installation über ein Frontend im Internetbrowser genutzt, ist damit wartungsfrei für den Anwender und immer auf dem aktuellen technischen Stand. Der Zugang zu CleverReach und das Bearbeiten von Mailings erfolgen über den Browser. Alle Quellen und Ressourcen sind bei CleverReach gehostet. Die CleverReach-Schnittstelle in PiSA sales erfordert Anpassungen an folgenden Objekten.

- + Anpassung des Server-Properties-File
- + Registrieren und Verwalten der Vorlagen/Templates für CleverReach in PiSA sales
- + Pflege einer Mappingtabelle in PiSA sales, ggf. Felder in CleverReach anlegen

2. Umsetzung

2.1 CleverReach-Zugang

Voraussetzung ist, dass Kunden, die mit der CleverReach-Kopplung in PiSA sales arbeiten möchten, über einen CleverReach-Zugang verfügen. Dieser ist direkt bei CleverReach zu erwerben. Im Vorfeld ist es möglich, einen kostenlosen Account (sog. Lite-Account) zu nutzen, der bereits die wichtigsten Feature zum Testen bereitstellt. Die Limitierungen sind dabei kaum ein Hindernis, um die Grundfunktionen kennen zu lernen.

Zur Verwendung von CleverReach bzw. wie Sie in CleverReach Mailings anlegen, Empfängerlisten pflegen, Felder einstellen oder Formulare anlegen usw., informieren Sie sich bitte direkt bei CleverReach, z.B. im [CleverReach Helpcenter](#).

2.2 PiSA sales Server-Property – REST einrichten

In PiSA sales müssen Sie zunächst die Verbindungsparameter für Ihren CleverReach-Account hinterlegen.

- + den User als *ID*
- + das Passwort als *secret*

Das alles stellen Sie im Server-Property instanzbezogen ein. Die Schlüssel folgen der Konvention

psa.cleverreach

mit der jeweiligen Erweiterung für den User, der in CleverReach als *ID* (.id) geführt wird, bzw. Passwort, in CleverReach *Secret* (.secret), also beispielsweise in dieser Form:

- + `psa.cleverreach.id=XYZ123`
- + `psa.cleverreach.secret=XRptlrafflquarksundCo`

REST einrichten

Die Schlüssel für das Property beziehen Sie über ihren Account in CleverReach. Dort legen Sie eine OAuth-App an, die erforderliche Schlüssel und die Prozess-URL für die Programmierung bereitstellt.

- + Mein Account -> Extras -> REST API -> OAuth APP anlegen
 - App Name: bspw.: PiSA sales CRM
 - Scopes: (alle)
 - Redirect URL: *
- + Client ID & Client Secret kopieren und in die Properties `psa.cleverreach.id` und `psa.cleverreach.secret` eintragen.

Ihre OAuth2-App

Neue OAuth App

REST API Version 3 (empfohlen)

Scopes

☐ Empfänger
☐ Reports
☐ Formulare
☐ E-Mails

Redirect URL

*

Abbrechen

Jetzt erstellen

Jetzt OAuth App anlegen

Ihre OAuth Apps

PiSAsalesTest

Verbundene Konten: 1

! ungeprüft !

PiSAsalesTest

REST API Version 3 (empfohlen)

Scopes

☒ Empfänger
☒ Reports
☒ Formulare
☒ E-Mails

Redirect URL

*

OAuth2 App Daten

Client ID:

Client Secret:

Geben Sie Ihr 'Client Secret' auf keinen Fall weiter!

OAuth2 Prozess

Folgende Angaben brauchen Sie zur Programmierung:

Authorize URL: https://rest.cleverreach.com/oauth/authorize.php?client_id=uWl...

Token URL: https://rest.cleverreach.com/oauth/token.php

Prozess jetzt testen

Löschen

Zertifizieren

Schließen

Speichern

Ist das Property eingerichtet, können Sie sich bereits mit CleverReach verbinden. Alle erforderlichen *.jar werden automatisch angezogen.

3. Administration und Anpassung in PiSA sales

Die Schnittstelle ist ein *.jar. Es besteht die Möglichkeit, auch andere externe Mailing-Systeme anzubinden. Die Steuerung erfolgt über ein Interface.

Die Liste *Menü Administration/Korrespondenzen/Externes E-Mail-System* zeigt die E-Mail-Systeme (Schnittstellen) mit der Implementierung und dem Identifier. Hier ist die CleverReach-Implementierung gewählt.

Die Variable PSA_EXT_EMA_ITF legt fest, welches Mailing-System eingesetzt (ausgewählt) wird. Hier wird der Identifier aus der obengenannten Liste für die benutzte Schnittstelle eingetragen (im Falle von CleverReach PSA_EXT_EMA_SYS_CLV_RCH).

Erweiterungen/Anpassungen sind im Customizing möglich. So könnte z.B. das automatische Abmelden in der Verteilerliste mit der gleichzeitigen Serienmailsperrung verbunden werden.

3.1 Testen der Einstellungen in PiSA sales

Unter anderem auch zum Testen steht für den Administrator unter *Menü/Administration/Aktivitäten/Korrespondenzen/CleverReach* ein Formular mit Prüffunktionen zur Verfügung.

Formular CleverReach

Listen und Felder können in zwei Listen geladen bzw. angezeigt werden.

Hier kann man

- + einen *Verbindungstest* pingen (Verbindung zum CleverReach-Server herstellen, Session öffnen und wieder schließen, mit Protokoll in der Meldungsleiste),
- + die Anzahl der Empfänger zählen [Σ]
- + einen HTML-Bericht als Tabelle zu den Empfängern ausgeben (HTML erscheint im Webbrowser)
- + die gemappten, globalen Felder anzeigen (Reiter *Felder*)

Empfängerlisten

Mit Listen *Laden* werden aus CleverReach die Empfänger-Gruppen (Empfängerlisten) geladen. In der CleverReach-Oberfläche entspricht das dem, was unter *Menü Empfänger/Empfängerlisten* zu sehen ist.

- Listen in CleverReach sind Empfänger-Gruppen, also Gruppen von Kontakten, die den Mailings zugeordnet sind
- Im Frontend von CleverReach werden Empfängerlisten und E-Mails getrennt verwaltet. Die E-Mails sind einer Empfängergruppe zugeordnet.

Selektiert man in PiSA sales einen geladenen Eintrag in *Listen* lassen sich

- + die Logdatei erzeugen (z.B. Nachvollziehen von SUBSCRIPTION, UNSUBSCRIPTION)
- + Empfänger der Liste auflisten (modales Fenster)
- + In CleverReach erstellte Formulare (An-/Abmeldeformular für Newsletter) auflisten
- + Mailings einer Liste (Empfänger-Gruppe) auflisten (was in der CleverReach-GUI nicht geht) und der Inhalt *Anzeigen*
- + Vorlagen aus dem CleverReach-Mailing als PiSA sales-Vorlagen erzeugen (Select-Funktion, mit der in der PiSA sales-Vorlagenverwaltung die Vorlage für das markierte Mailing erstellt wird)
- + Felder auf Listenebene anzeigen

Formulare

In CleverReach haben Sie die Möglichkeit, Formulare sowohl für die Newsletter-Anmeldung auf Ihrer Webseite als auch für die Abmeldung zu erstellen. Diese werden dann per Quellcode z.B. in Ihre Webseite eingebunden. Informieren Sie sich entsprechend in CleverReach, unter anderem auch zu Double-Opt-In Mechanismen und Verwendung von Formularen in CleverReach.

Felder auf Listenebene

Zusätzlich zu den aus PiSA sales heraus zu füllenden listenübergreifenden (globalen) Feldern an Kontaktdaten können mit CleverReach auch Projektdaten in ein Mailing aufgenommen werden. CleverReach bietet Felder auf Listenebene. So könnte man einer Serien-E-Mail den Namen des Quellprojektes wie Name der Veranstaltung, das Datum oder andere Informationen bzw. Empfängerspezifische Attribute der Empfängergruppe übergeben.

Siehe dazu auch weiter unten [Erweitertes Feldermapping](#)

Felder laden

In der Liste *Felder* sehen Sie mit *Laden* die Felder, die in CleverReach für das Felder-Mapping eingetragen wurden, also alle globalen Felder, die pro Empfänger für alle Listen bereitgestellt und mit PiSA sales-Feldern gemappt sind. Tragen Sie in CleverReach ein neues Feld ein, dann finden Sie dieses mit *Laden* sofort hier in der Liste, allerdings, ohne verknüpftes PiSA sales-Feld. Die Verknüpfung müssen Sie erst in der Liste *Feldermapping* herstellen.

Templates

Mit den Funktionen im Formular *CleverReach* verfügen Sie über Informationen, um spezielle Templates/Vorlagen in PiSA sales für CleverReach entsprechend anzupassen.

Die Templates müssen Sie von CleverReach erwerben bzw. erstellen. Diese sind jedoch relativ flexibel aufgebaut und können vielseitig verwendet werden. Wenn Sie Templates in CleverReach besitzen, können Sie z. B. die Verbindung zu CleverReach testen und die Mailing-Templates anzeigen. Bei Problemen mit der Schnittstelle erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

3.2 In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen

Aus PiSA sales können Sie mittels EMA:=<ID> auf ein in CleverReach bereits erstelltes Mailing (repräsentative Newslettervorlage etc.) referenzieren.

Beim Export einer Serien-E-Mail aus PiSA sales nach CleverReach wird dann das referenzierte Mailing auf die neue Verteilerliste kopiert. Dadurch lassen sich in CleverReach erstellte (attraktive und für die Darstellung auf verschiedenen E-Mail-Clients optimierte) Mailing-Vorlagen auch mit PiSA sales wiederverwenden.

- Erstellen Sie in CleverReach ein neues Mailing und gestalten Sie das Template.
- Laden Sie das Mailing im PiSA sales-Formular *CleverReach* in die Empfängerliste.
- Markieren Sie das Mailing und erzeugen Sie daraus eine Vorlage in PiSA sales.

Später können Sie in CleverReach auf Basis vorhandener Mailings weitere Mailings erstellen, indem Sie eine Kopie erstellen und das Layout bzw. den Inhalt anpassen.

Vorlage in PiSA sales erzeugen

In PiSA sales lassen sich Templates automatisch in PiSA sales als Vorlagen erstellen. Im genannten Formular *CleverReach* wählen Sie nach *Laden* in der Liste ein Mailing (also eine Gruppe) aus und erstellen mit der Selectfunktion *Vorlage erzeugen* eine PiSA sales-Vorlage, die in der PiSA sales-Vorlagenverwaltung als Vorlage für das markierte Mailing gespeichert wird.

In der modalen Liste sehen Sie alle E-Mails, die mit dem gewählten Mailing verbunden sind. Markieren Sie die, von der Sie eine PiSA sales-Vorlage erstellen möchten und wählen Sie *OK*.

Die PiSA sales-Vorlage verwendet als Tool lediglich „DOC“. Das Dokument der Vorlage ist eine Textdatei, in der die EMA:=<ID> auf das entsprechende CleverReach-Mailing referenziert.

Vorlage in PiSA sales verwenden

Diese Vorlage können Sie beim Erstellen einer beliebigen Serien-E-Mail in PiSA sales auswählen, und sie verweist dann auf das entsprechende Template in CleverReach. Wird die PiSA sales-Serien-E-Mail dann nach CleverReach synchronisiert (Funktionsleiste *Externes Mailsystem/E-Mail erzeugen/synchronisieren*), werden beim Zuweisen der Vorlage die ID und das Template mit dem neuen Mailing verknüpft. D.h., beim Export nach CleverReach wird ein neues Mailing erzeugt und der Body/das Layout des Vorlagenmailings auf dieses neue Mailing kopiert.

3.3 Feldermapping

In CleverReach wird automatisch eine Liste/Tabelle gepflegt, die alle Kontakte einer PiSA sales-Serien-E-Mail enthält, wenn diese aus PiSA sales an CleverReach übergeben wird.

Über das Menü *Administration-> Korrespondenzen-> Externes E-Mail-System: Feldermapping* in PiSA sales wird die Mappingliste geöffnet. Die Tabelle ist im Standard leer und muss individuell gepflegt werden. Dafür sind Kenntnisse des PiSA sales Datenmodells erforderlich!

Innerhalb einer jeden Empfängerliste in CleverReach finden Sie unter *Einstellungen > Felder* die verfügbaren Datenbank-Felder. Hier legen Sie auch neue Felder an.

Der Feld-Name aus CleverReach (*Externes Feld*) ist in der Liste *Feldermapping* bekannt zu geben und mit dem entsprechenden *PiSA sales-Feld* zu verknüpfen. Dann werden die Inhalte der PiSA sales-Felder beim Kontakt-Export in die entsprechenden CleverReach-Felder gemappt.

In der Liste *Feldermapping* gepflegte Verknüpfungen sehen Sie im PiSA sales-Formular *CleverReach* mit *Laden* dann auch in der Felder-Liste.

Die in PiSA sales bekanntgemachten CleverReach-Felder sollten selbstverständlich auch immer in CleverReach existieren, sonst kann logischerweise keine Synchronisation erfolgen.

Beispiel

Externes Mailsystem: Feldermapping						
Name	PiSA sales Feld	Externes Feld	Import Feld	Position	Externer Schlüssel	
→ Name	PSA_CON.CMP_NAM	Name		100		
Anrede	CPD_FOA	Anrede		110		
Vorname	PSA_CON.FST_NAM@PSA_CON	Vorname	4	120		
Nachname	PSA_CON.NAM@PSA_CON	Nachname	5	130		
Adresse	CMP_ADR@PSA_ADR.CON_GID=FAT_GID	Adresse		200		
Land	PSA_CTY.NAM@PSA_ADR.XTD.CON_GID=FAT_GID	Land	10	210		
Firma	PSA_ORG.CMP_NAM	Firma	1	300		
Projekt	PSA_PRO.NAM@PSA_CPD_XRO.PSC_GID=CHD_GID	Projekt		400		
*						

Die Spalte *Name* enthält die allgemeine Bezeichnung des Feldes. Die Bezeichnung des PiSA sales-Feldes wird in der gleichnamigen Spalte *PiSA sales Feld* gepflegt. Aus dem *PiSA sales Feld* kann auf die Felder der Kontaktkanten zugegriffen werden (exportiert die Kante). Beispielsweise sorgt *PSA_CON.CMP_NAM* dafür, dass der Name aus dem Komponentenfeld „Name“ des Kontaktes in das *Externe Feld* „Name“ der Kontakttable in CleverReach geschrieben wird. Die Spalte *Externes Feld* muss den Namen des Feldes in CleverReach enthalten. In der Spalte *Import Feld* kann das für den Kontaktimport verwendete Zielfeld (Selektor) ausgewählt werden. Damit kann beim Anlegen eines Kontaktes (z.B. Formularanmeldung aus dem externen E-Mail-System) auf ein Zielfeld im PiSA sales-Datenmodell für den Import von Kontaktdaten gemappt werden.

Besonderheit: @

Das Sonderzeichen @ wird verwendet, um den Kontakt noch einmal zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf ein Feld zugreifen müssen, das nicht in der Komponente zu finden und geschützt (protected) oder auch nicht sichtbar ist, kann es nicht ausgelesen werden.

Beispiel:

PSA_CON.NAM@PSA_CON

PSA_CON_NAM ist im Standard *protected* und kann aus der Empfängerliste nicht ausgelesen werden. Mit dem @PSA_CON wird die FAT_GID der Beziehung des Kontaktes gelesen, das PSA_CON-DTO geöffnet, die FAT-GID in der PSC_GID gesucht und daraus die PSA_CON.NAM gelesen. Somit können Sie auf unsichtbare Felder zugreifen.

Mit dem @ können Sie also den Kontakt noch einmal in einem speziellen DTO öffnen, wo Sie das Feld, das Sie brauchen, finden und auslesen können.

Attribute prüfen

Ob die Felder kompatibel gemappt sind, stellen Sie fest, indem Sie die entsprechenden Felder in der PiSA sales-Mappingliste markieren und die Funktion *Attribute prüfen* aufrufen. Daraufhin verbindet sich PiSA sales mit CleverReach und prüft, ob die Felder in CleverReach richtig existieren, da sonst logischerweise keine Synchronisation erfolgen kann.

Bei Fehlern muss auf der jeweiligen Seite korrigiert werden.

Wichtiger Hinweis

Achtung! Im Feldermapping darf kein E-Mail-Feld aufgenommen werden. Für die CleverReach-Kopplung funktioniert das E-Mail-Feld gewissermaßen als Identifier.

Erweitertes Feldermapping

Als „PiSA sales Feld“ kann ein Eintrag gemacht werden, der die Suche in einem anderen Datenobjekt ermöglicht.

Die Empfänger werden im Datenobjekt PSA_CON_CPD_AGG gesucht. Ausgehend von diesem Datenobjekt kann man in anderen Datenobjekten suchen. Hierfür gibt man ein Feld von PSA_CON_CPD_AGG an, von dem die Suchbedingung geholt wird. Zusätzlich noch, in welchem Datenobjekt auf welchem Feld gesucht werden soll und welches Feld endgültig als Ergebnis zurückgeliefert werden soll.

Beispiel:

PSA_PRO.NAM@PSA_CPD_XRO.PSC_GID=CHD_GID

Von PSA_CON_CPD_AGG wird CHD_GID ausgelesen und in PSC_GID von PSA_CPD_XRO gesucht. Von PSA_CPD_XRO wird dann der Wert des Feldes PSA_PRO.NAM zurückgeliefert. Somit wird das Stichwort des Hauptprojekts der Korrespondenz ausgelesen.

Hinweis zu abhängigen Variablen

Bei Erfordernis besprechen Sie bitte den Einsatz dieser Variablen mit Ihrem PiSA sales-Projektingenieur!

Achtung: Die Defaultwerte der hier genannten Variablen sind für den Standard gängige Einstellungen. Werden hier Änderungen vorgenommen, kann das weitreichende Konsequenzen, auch in Bezug auf die Exchange-Adressen haben.

Wenn am Kontakt mehrere E-Mail-Adressen existieren, kann mit den folgenden Variablen die in der Verteilerliste/Serien-E-Mail verwendete E-Mail-Adresse der Kontakte als Default eingestellt werden.

PSA_CON_EMA_FLD

Liste von Kontaktfeldern, die E-Mail-Adressen enthalten, d.h. Reihenfolge der E-Mail-Felder, die durchsucht werden, um die Kontakte im E-Mail-Connector zuzuordnen (default = EMA_EX EMA_EMA_2 EMA_3).

PSA_CON_EMA_FLD_SEL

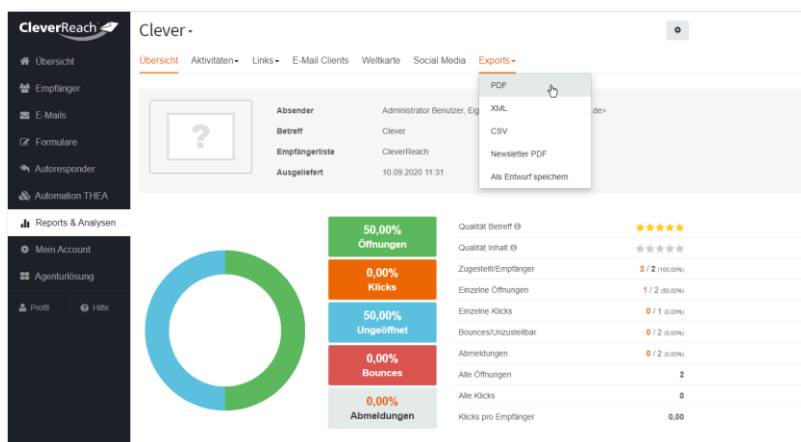
Liste von Kontaktfeldern, die E-Mail-Adressen für eine Auswahl enthalten. In einer Empfängerliste/Mitgliederliste können bekanntermaßen mehrere E-Mail-Adressen eines Kontaktes selektiert werden (default = EMA EMA_2 EMA_3).

Als Regel gilt hier: Die E-Mail-Adressen aus der PiSA sales-Verteilerliste werden auch für die Listen im Externen E-Mail-System verwendet.

3.4 Reports und Analysen in CleverReach

Das Laden von *Berichten* ist davon abhängig, ob das externe E-Mail-System dieses unterstützt. Seitens CleverReach wird die Übernahme über die Schnittstelle nach PiSA sales nicht unterstützt.

In CleverReach werden Reports & Analysen visualisiert dargestellt, die Sie bei Bedarf lokal sichern können (z.B. PDF).



4. Hinweise zur praktischen Anwendung

Zur Verwendung von CleverReach bzw. wie Sie in CleverReach Mailings anlegen, Empfängerlisten pflegen, Felder einstellen oder Formulare anlegen usw., informieren Sie sich bitte direkt bei CleverReach, z.B. im [CleverReach Helpcenter](#).

Beispielhaftes Vorgehen

Für eine Cross-Selling-Kampagne selektieren PiSA sales-Anwender die gewünschten Empfänger im CRM-System gezielt nach Kundenstatus. In der Regel werden für ein Serien-Mailing immer Verteilerlisten verwendet. So können beispielsweise alle Kunden in einer Verteilerliste gesammelt werden, die bereits ein bestimmtes Produkt gekauft haben. Nach der Übergabe der Empfängerdaten dieser Kunden mit einer PiSA sales-Serien-E-Mail an CleverReach wird das gesamte Mailing in CleverReach erstellt und ggf. weiterbearbeitet. Nach dem Versand gibt die detaillierte Erfolgsauswertung (Response) in PiSA sales Aufschluss über die Empfängerreaktionen. Alle Empfänger, die z. B. einen Rückruf wünschen, können so gezielt kontaktiert werden. Durch die Verlinkung des Mailings in der Historie jedes Empfängers ist auch im Nachhinein nachvollziehbar, welcher Kontakt welche E-Mail erhalten und wie er reagiert hat.

4.1 Verteilerliste als Ausgangspunkt für eine Empfängerliste

Sie pflegen in der Regel Verteilerlisten mit Ihren potentiellen Empfängern. In der Mitgliederliste der Verteilerliste kann dann später bei entsprechenden Responses aus CleverReach dann der *Status* der Kontakte individuell auf *Bounces*, *Angemeldet* oder *Abgemeldet* gesetzt werden. Damit muss der Kontakt nicht zwangsläufig eine Mailsperre erhalten, sondern wird nur in dieser Verteilerliste mit dem entsprechenden Status geführt. Das kann z. B. sehr gut für themenbasierte Newsletter/Verteilerlisten genutzt werden. Die Mitglieder bleiben im Verteiler, können aber über den Status betreut werden.

Verteilerliste und Serien-E-Mail

Achtung! An einer PiSA sales-Serien-E-Mail, die nach CleverReach übergeben wird, ist die Verteilerliste unbedingt im Header einzutragen (Button *Verteilerliste ...*).

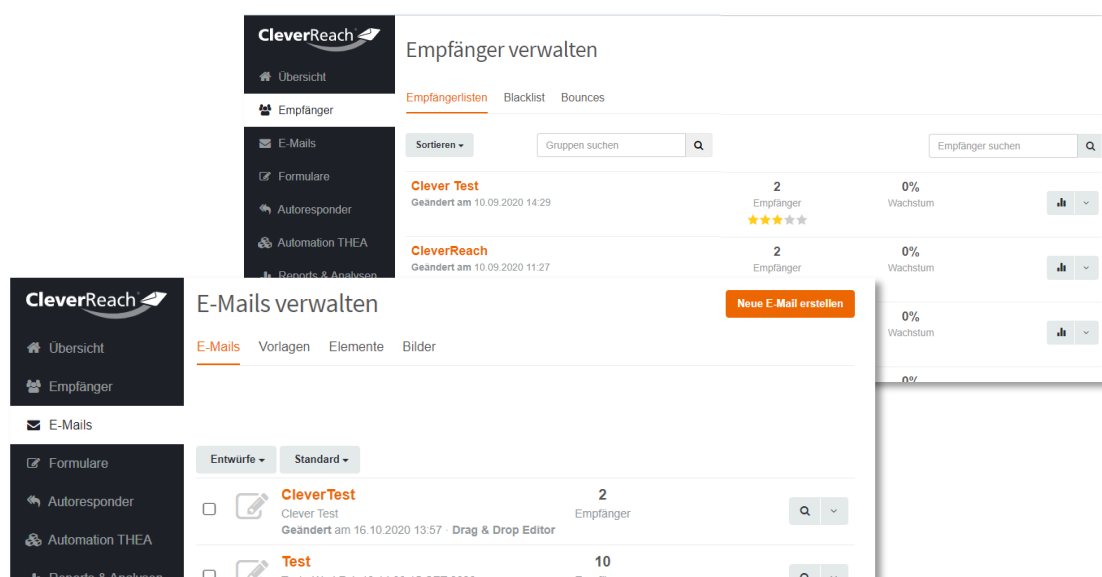
An der Verteilerliste wiederum können Sie direkt eine Serien E-Mail erstellen (*Aktivität (neu)* -> Assistent) und der Serien-E-Mail ein beliebiges Template als Vorlage zuweisen bzw. eine Vorlage, die Sie bereits als PiSA sales-Vorlage für CleverReach erzeugt haben.

An CleverReach übergeben

Die Serien-E-Mail wird mit der Funktion *Externes Mailsystem-> E-Mail erzeugen/synchronisieren* an CleverReach übergeben und bekommt den Status *in Bearbeitung* (in progress).

In CleverReach wird eine Empfängerliste mit dem Namen der Verteilerliste angelegt, es werden die Empfänger aus der Verteilerliste und das Mailing (in CleverReach *E-Mail*) angelegt und gleichzeitig wird die ID der CleverReach Empfängerliste auch an der PiSA sales-Verteilerliste eingetragen (*Externes Mailsystem*).

In CleverReach finden Sie nun die Empfängerliste und das Mailing (E-Mail).



Die E-Mail können Sie nun bearbeiten und individuelle gestalten.

Auf eine so erstellte und gestaltete E-Mail können Sie dann aus PiSA sales referenzieren (siehe auch [hier](#)).

4.2 Verteilerliste an einer Marketingaktion

Wenn an einer Publikation oder einer Veranstaltung, an der eine Serien-E-Mail für CleverReach erstellt wird, die Verteilerliste bereits im Header der Marketingaktion eingepflegt ist (nicht in *Externe Kontakte!*), dann erhält eine Serien-E-Mail aus dieser Aktion automatisch diese Verteilerliste.

Achtung! In diesem Zusammenhang sollten keine weiteren Verteilerlisten/Kontakte im Reiter „Externe Kontakte“ zugeordnet werden, weil diese den Export nach CleverReach und den Response durcheinanderbringen können.

Sie erstellen an der Marketingaktion eine Serien-E-Mail (*Aktivität (neu)* -> Assistent). Die Verteilerliste (aus dem Header) wird ohne Auflösen der Kontakte in die Serien-E-Mail übernommen (Feld *Verteilerliste* im Header der Serien-E-Mail). Es kommen also keine Empfänger in die Empfängerliste der Serien-E-Mail selbst. Die Empfänger kommen erst in CleverReach über die Verteilerliste in eine CleverReach-Empfängerliste.

In CleverReach gestalten und bearbeiten Sie die Serien-E-Mail nach Ihren Vorstellungen.

Vor dem Versenden kann der Versand in CleverReach natürlich auch getestet werden (Vorschaumail). Letztlich wird das Mailing von Ihnen aus CleverReach versendet.

4.3 Versendete E-Mail nach PiSA sales importieren

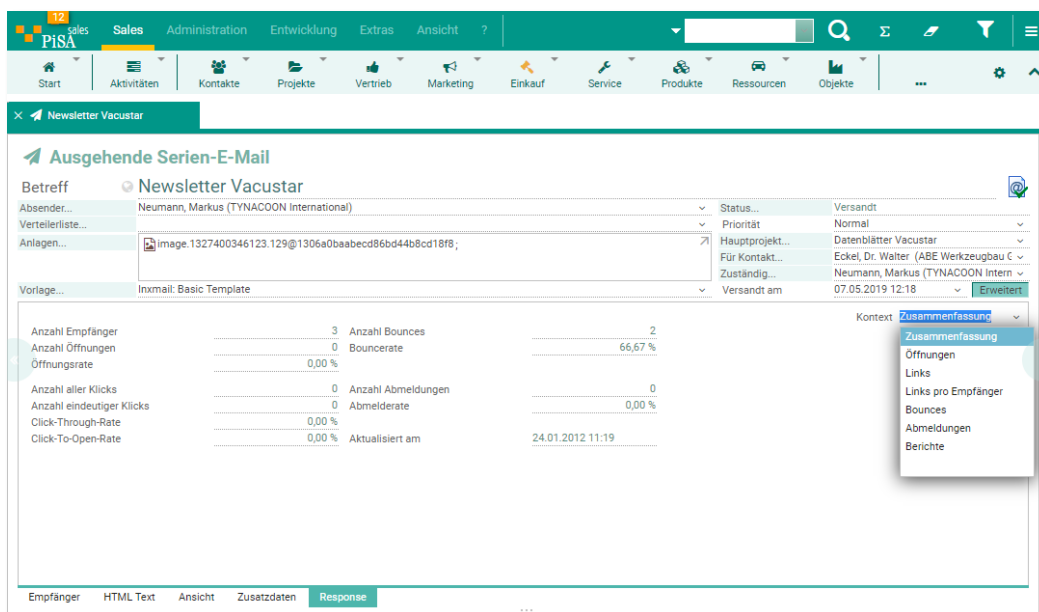
Ist das Mailing aus CleverReach erfolgt, wechseln Sie nach PiSA sales und importieren den Text der versendeten Serien-E-Mail aus CleverReach mit der Funktion *Externes Mailsystem -> Text der E-Mail importieren* nach PiSA sales. Dabei verbindet sich PiSA sales wieder mit CleverReach, identifiziert das Mailing über die Liste in CleverReach und importiert dann nur den Body (Inhalt) der E-Mail. Nach dem Import kann die versendete Serien-E-Mail in PiSA sales geöffnet bzw. angesehen werden.

Hinweis: Erst mit „Response importieren“ wird der Status einer aus CleverReach versendeten Serien-E-Mail in PiSA sales auf „versandt“ gesetzt.

4.4 Response

Der Response auf die aus CleverReach versendete Serie-E-Mail läuft natürlich in CleverReach auf und nicht automatisch in PiSA sales.

Nach einer gewissen Zeit können Sie den Response aus CleverReach an einer Serien-E-Mail in PiSA sales am Reiter *Response* importieren (Funktion *Externes Mailsystem -> Response importieren*). Daraufhin werden alle bis zu diesem Zeitpunkt in CleverReach aufgelaufenen Metadaten zu der Serien-E-Mail importiert und verteilt.



An der Serien-E-Mail werden die Responsedaten als grobe Statistik (*Zusammenfassung*) bzw. detailliert *Kontextbezogen* abgelegt.

- + Wie viele haben die Mail geöffnet (Öffnungen)?
- + Welche Links wurden wie oft geklickt (Clickrate)?
- + Welcher Empfänger hat welche Links angeklickt?
- + Wie viele technische Rückläufer gibt es (Bounces)?
- + Wie viele Abmeldungen gibt es?

Hinweis: Für solche Statistiken sind natürlich die entsprechenden verfolgbaren Links in CleverReach in der Serien-E-Mail zu definieren. Sind solche nicht vorhanden, kann keine Statistik importiert bzw. angezeigt werden.

4.4.1 Abgleich von Empfängerlisten

Damit wird das rechtssichere Handling von Newsletter-An- und Abmeldungen sichergestellt. Im Zusammenwirken mit CleverReach werden folgende Feature unterstützt:

- Opt-In/Out oder Double Opt-In/Out-Verfahren für Newsletter-Anmeldungen oder Abmeldungen.
- Die An-/Abmeldung von Personen über Web-Frontend.
- Die kontrollierte oder automatische Speicherung von bisher unbekannten Personen in PiSA sales, die sich für Newsletter angemeldet haben.
- Die Initiierung von Anmelde-/Abmelde-Prozessen aus PiSA sales-Verteilerlisten heraus durch ID-Mitarbeiter (z.B. bei Mail, Anruf usw.).
- Die Speicherung von Daten in PiSA sales-Verteilerlisten zum Einverständnis-Nachweis entsprechend „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (UWG).

Wichtig: An der PiSA sales Verteilerliste muss im Feld „Externes Mailsystem“ die Verlinkung auf die CleverReach-Empfänger-Liste gesetzt sein.

Die Funktion *Synchronisieren* an der Verteilerliste unterstützt das Anlegen bzw. den Initialimport aus CleverReach sowie den automatischen Abgleich der Verteiler für entfernte oder neu hinzugefügte Kontakte. Dieser Abgleich wird auch durch einen Job automatisch vor jedem E-Mail-Versand initiiert.

Sind in der Verteilerliste bereits Abmeldungen registriert (Feld *Status* in der Liste *Mitglieder*), dann werden diese Kontakte nicht mit nach CleverReach übergeben.

An Unternehmen/Personen in PiSA sales werden an der Beziehung *Verteilerliste* die für das externe E-Mail-System verwendeten Verteilerlisten zugeordnet. Hier erfolgt auch das Initiierung von Anmelde-/Abmelde-Prozessen aus PiSA sales-Verteilerlisten heraus durch ID-Mitarbeiter (z.B. bei E-Mail, Anruf usw.).

Zu beachten ist, dass der Anmelde-/Abmeldestatus je nach Einstellung in CleverReach (Opt-In/Out oder Double Opt-In/Out-Verfahren) vorläufig sein kann (z.B. „Abmeldung läuft“) bis der Empfänger bestätigt.

Abmeldungen/Mailsperre/Serienmailsperre

Abmeldungen erfolgen in der Regel über in der Serien-E-Mail hinterlegte Abmeldelinks, die in CleverReach standardmäßig bereitgestellt und konfektioniert werden. Mit Import des Responses in PiSA sales wird in der Verteilerliste an der Serien-E-Mail der *Status* der Mitglieder geprüft und entsprechend gesetzt. Das wird vom Standard bereitgestellt.

Abmeldung prüfen

Dabei ist jedoch zu prüfen, ob die Abmeldung nur für das aktuelle Mailing erfolgte (Abmeldung aus der Verteilerliste) oder generell keine E-Mails gewünscht werden (Mailsperre zusammen mit Serienmailsperre oder nur Serienmailsperre). Das wiederum muss bei der Gestaltung der Serien-E-Mail berücksichtigt werden, indem z. B. verschiedene Abmeldelinks mit eindeutiger Beschreibung einzubauen sind (Verhindern von Spam, Verhindern von Verstößen gegen Permission Mailing).

Bounces

Mit Import des Responses erfolgt automatisch das Setzen des Status *Bounce* am Mitglieder-Status in der Verteilerliste an den Kontakten, deren E-Mail-Adresse einen technischen Rückgabefehler meldet. Das hat aber nichts mit einem eingerichteten Reply eines Kontaktes zu tun.

4.5 Responseverteilung in PiSA sales

An welchen Objekten werden die Responsedaten in PiSA sales abgelegt?

Serien-E-Mail

- Unterformular *Response* mit Kontext-Auswahl verschiedener Statistiken.

Publikation (z. B. monatlicher Newsletter)

- Unter *Allgemein* im Reiter *E-Mail-Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Veranstaltung (z. B. Messe)

- Unter *Allgemein* im Reiter *E-Mail-Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Verteilerliste

- Unter *Allgemein* im Reiter *Mitglieder*, Feld *Status*
- Unter *Allgemein* im Reiter *Serien-E-Mails*-> Unterreiter *E-Mail Response* mit Auflistung der jeweiligen Serien-E-Mail und den Responseinformationen in einer flachen Liste.

Externe Person (Empfänger)

- Unter *Allgemein* im Reiter *Marketing*-> Unterreiter *E-Mail-Response* mit Kontext-Auswahl zu Statistiken dieses einen Kontaktes über alle an ihn versandte Mailings.

4.6 PiSA sales-Jobs für Response

Mailresponse aktualisieren

[PSA_EXT_EMA_RSP] aktualisiert den Response von Serienmails (CLS_DAT:=Suchbedingung für "Versandt am")

Verteilerlisten-Anmeldungen synchronisieren

[PSA_EXT_EMA_LIS_SYN] synchronisiert die An-/Abmeldungen an Verteilerlisten mit dem externen Mailingsystem. Es werden nur die Verteilerlisten synchronisiert, die ein gesetztes Synchronisiert-Flag haben.