

PisaSales CleverReach-Kopplung

Stand: 04/2023
Dok.-Nr: D-20-224577

Erstellt durch: PiSA sales GmbH – ein Unternehmen der JustRelate Group
D-12277 Berlin, Kitzingstraße 15
Tel: +49-30 747 993 0
E-Mail: info@justrelate.com

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Übersicht.....	5
1.1 Kurzbeschreibung.....	5
1.2 Allgemein.....	5
2 Umsetzung	6
2.1 CleverReach-Zugang.....	6
2.2 PisaSales Server-Property – REST einrichten.....	6
3 Administration und Anpassung in PisaSales	8
3.1 Testen der Einstellungen in PisaSales	8
3.2 In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen	9
3.3 Feldermapping.....	10
3.4 Reports und Analysen in CleverReach.....	13
3.5 PisaSales-Jobs für Response	13
3.6 Hinweis zu abhängigen Variablen	14
4 Hinweise zur praktischen Anwendung	15
4.1 Verteilerliste als Ausgangspunkt für eine Empfängerliste	15
4.2 Verteilerliste an einer Marketingaktion	16
4.3 Versendete E-Mail nach PisaSales importieren	17
4.4 Response	17
4.5 Abgleich von Empfängerlisten.....	18
4.6 Responseverteilung in PisaSales	20

1 Übersicht

1.1 Kurzbeschreibung

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

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

Profilierte Kundendaten aus dem PisaSales-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 PisaSales zur Verfügung gestellt werden.

CleverReach als E-Mail-Werkzeug

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

Voraussetzung

Die Erweiterung zu CleverReach ist eine Entwicklung der PisaSales GmbH und wird ab der PisaSales-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 PisaSales erfordert Anpassungen an folgenden Objekten.

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

2 Umsetzung

2.1 CleverReach-Zugang

Voraussetzung ist, dass Kunden, die mit der CleverReach-Kopplung in PisaSales 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 PisaSales Server-Property – REST einrichten

In PisaSales 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:

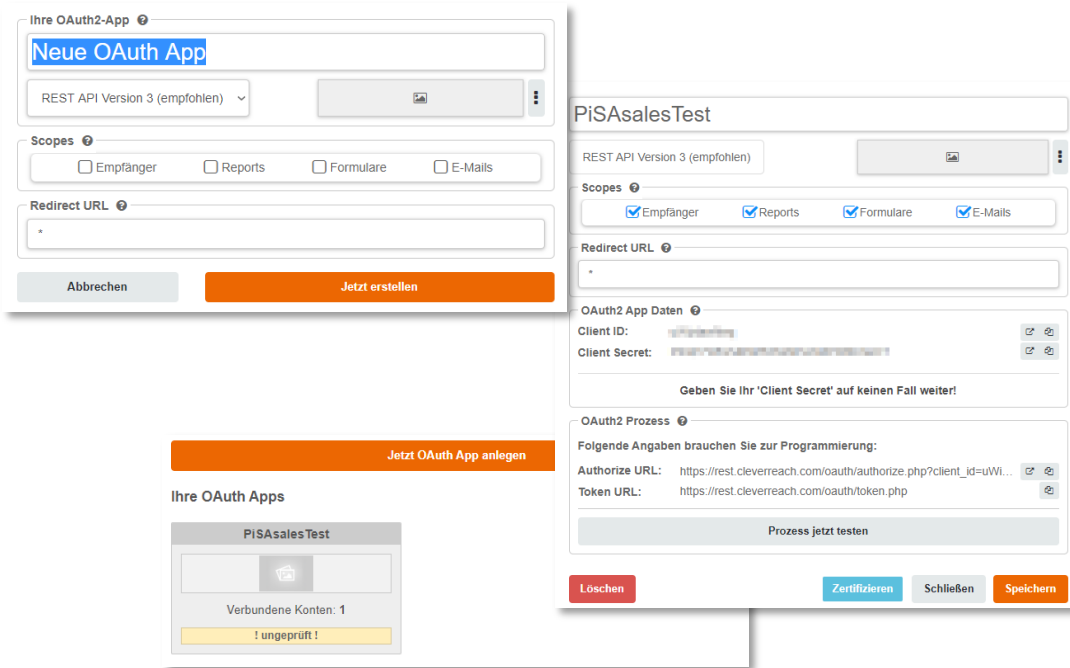
- + `psa.cleverreach.id=XYZ123`
- + `psa.cleverreach.secret=XRptlrafflquarksundCo`

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.: PisaSales CRM
 - Scopes: (alle)
 - Redirect URL: *
- + Client ID & Client Secret kopieren und in die Properties `psa.cleverreach.id` und `psa.cleverreach.secret` eintragen.

Bild 1: Einrichtung der REST API



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: [redacted]

Client Secret: [redacted]

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=uWi...

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 PisaSales

Die Schnittstelle wird durch ein *.jar bereitgestellt. 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 mittels der Funktion „Standard setzen“ zu wählen.

Mit der Variable PSA_EXT_EMA_ITF kann ebenfalls beeinflusst werden, 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).

Weitere Anpassungen sind im Customizing möglich. So könnte z.B. das automatische Abmelden in der Verteilerliste mit der gleichzeitigen Serienmailsperrung verbunden werden oder der Deaktivierung bestimmter Verwendungszwecke an der Person.

3.1 Testen der Einstellungen in PisaSales

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

Formular CleverReach

Mailing-Listen und Felder können geladen bzw. angezeigt werden.

Hier kann man

- + mit einem *Verbindungstest* die Erreichbarkeit des CleverReach-Servers prüfen (Verbindung herstellen, Session öffnen und 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)

Empfängerlisten

Mit *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.

Markiert man in PisaSales einen geladenen Eintrag in der *Empfängerliste* lassen sich

- + Logdatei erzeugen, um z.B. SUBSCRIPTION, UNSUBSCRIPTION nachzuvollziehen (Download)
- + Empfänger der Liste in modalem Fenster anzeigen
- + In CleverReach erstellte An- und Abmeldeformulare für Newsletter im modalen Fenster anzeigen (siehe unten)
- + Mailings einer Empfänger-Liste im modalen Fenster auflisten (in der CleverReach-GUI nicht möglich) und den Inhalt im Standard-Browser *Anzeigen*
- + PisaSales-Vorlagen aus einem CleverReach-Mailing erzeugen (vgl. Abschnitt *In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen*)
- + Felder auf Listenebene im modalen Fenster anzeigen (siehe unten)

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 PisaSales 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.

(vgl. Abschnitt *Erweitertes Feldermapping*)

Felder laden

In der Liste *Felder* sehen Sie mit *Laden* alle in PisaSales für das Mapping angelegten, als auch in CleverReach für das Felder-Mapping eingetragenen Felder. Die Spalte *Externes Feld* bezeichnet den Feldnamen im externen Mailsystem und die Spalte *PisaSales Feld* enthält die Beschreibung des zugewiesenen Feldes in PisaSales. Eine Prüffunktion färbt die Einträge grün, wenn das Feld korrekt ist und rot, wenn das Feld beispielsweise nicht existiert. Diese Liste dient als Übersicht für alle globalen Felder, die pro Empfänger für alle Listen bereitgestellt und mit PisaSales-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 PisaSales-Feld. Die Verknüpfung müssen Sie erst in der Liste *Feldermapping* herstellen.

(vgl. Abschnitt *Erweitertes Feldermapping*)

3.2 In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen

Aus PisaSales können Sie auf ein in CleverReach bereits erstelltes Mailing (repräsentative Newslettervorlage etc.) referenzieren.

Beim Export einer Serien-E-Mail aus PisaSales 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 PisaSales wiederverwenden.

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

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 PisaSales erzeugen

In PisaSales lassen sich automatisch Vorlagen aus Mailings in CleverReach erstellen. Dafür wählen Sie im oben beschriebenen Formular *CleverReach*, nach *Laden* in der *Empfängerliste*, ein Mailing (also eine Gruppe) aus und erstellen mit der Selectfunktion *Vorlage erzeugen* eine PisaSales-Vorlage.

In der sich öffnenden modalen Liste sehen Sie alle E-Mails, die mit dem gewählten Mailing verbunden sind. Markieren Sie das gewünschte Mailing, welches Sie für zukünftige Serien-E-Mails als Vorlage verwenden möchten und wählen Sie *OK*. Es wird eine neue Vorlage erzeugt und in der PisaSales-Vorlagenverwaltung gespeichert.

Das Dokument dieser Vorlage ist eine Textdatei, in der EMA:=<ID> auf das entsprechende CleverReach-Mailing referenziert und verwendet wird das Tool „DOC“.

Vorlage in PisaSales verwenden

Diese Vorlage können Sie beim Erstellen einer beliebigen Serien-E-Mail in PisaSales auswählen und verweisen damit auf das entsprechende Mailing in CleverReach. Beim anschließenden Export der Serien-E-Mail (Funktionsleiste *Externes Mailsystem/E-Mail erzeugen/synchronisieren*) wird ein neues Mailing erzeugt und der Body/das Layout des Vorlagenmailings auf dieses Neue kopiert.

3.3 Feldermapping

In CleverReach wird automatisch eine Liste gepflegt, die alle Kontakte einer PisaSales Serien-E-Mail enthält, wenn diese aus PisaSales an CleverReach übergeben wird. Grundsätzlich benötigt diese Liste zunächst nur das E-Mail-Feld. Meist werden aber zusätzliche Felder verwendet, die z.B. die Personalisierung von Mailings ermöglichen. Diese Felder müssen mit den entsprechenden Daten aus PisaSales verknüpft werden.

Diese Mapping-Liste öffnen Sie in PisaSales über das Menü *Administration -> Korrespondenzen -> Externes E-Mail System: Feldermapping*. Die Tabelle ist im Standard leer und muss individuell gepflegt werden.

Dafür sind Kenntnisse des PisaSales 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 *PisaSales-Feld* zu verknüpfen. Dann werden die Inhalte der PisaSales-Felder beim Kontakt-Export in die entsprechenden CleverReach-Felder übertragen.

In der Liste *Feldermapping* gepflegte Verknüpfungen sehen Sie auch im PisaSales-Formular *CleverReach* durch *Laden* in der Felder-Liste (siehe oben).

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

Bild 2: Beispiel für ein Mapping

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 eine allgemeine Bezeichnung des Feldes.

Die Bezeichnung des PisaSales-Feldes wird in der gleichnamigen Spalte *PisaSales Feld* gepflegt. Die Basis für alle Felder ist die Kontaktliste der Serien-E-Mail (PSA_CON_CPD_AGG), auf deren Attribute (inklusive der Kontaktkomponente) direkt zugegriffen werden kann. Im Beispiel oben sorgt *PSA_CON.CMP_NAM* dafür, dass der Name aus dem Komponentenfeld „Zusammengesetzter 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 PisaSales-Datenmodell für den Import von Kontaktdaten verwiesen werden. Erweiterungen des Zielfeld-Selektors können im Customizing erfolgen.

Besonderheit: @-Zeichen

Nicht alle eventuell benötigten Attribute des Empfängers stehen an der Kontaktliste der Serien-E-Mail zur Verfügung, weil sie in der Kontaktkomponente geschützt und damit unsichtbar sind. Das Sonderzeichen @ wird verwendet, um den Kontakt erneut zu öffnen und den Schutz aufzuheben.

Beispiel:

PSA_CON.NAM@PSA_CON

Das Feld NAM „Name“ ist im Standard *protected* und kann aus der Empfängerliste nicht ausgelesen werden. Mit dem Zusatz @PSA_CON wird der Schlüsselwert (FAT_GID) der Beziehung des Kontaktes gelesen, das PSA_CON-DTO geöffnet, die FAT_GID in dem Primärschlüsselwert (PSC_GID) gesucht und daraus der Name (PSA_CON.NAM) gelesen. Somit können Sie auf geschützte Felder zugreifen.

Mit dem @-Zeichen können Sie also den Kontakt noch einmal in einem speziellen DTO öffnen, in welchem Sie das benötigte Feld, finden und auslesen können.

Attribute prüfen

Ob die Felder kompatibel gemappt sind, stellen Sie fest, indem Sie die entsprechenden Felder in der PisaSales-Mappingliste markieren und die Funktion *Attribute prüfen* aufrufen. Daraufhin verbindet sich PisaSales mit CleverReach und prüft, ob die Felder in CleverReach richtig existieren, da sonst 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 ist das E-Mail-Feld essenziell, da es als Identifier funktioniert.

Erweitertes Feldermapping

Möglicherweise benötigen Sie Attribute im externen Mailsystem, die in der Empfängerliste der Serien-E-Mail nicht direkt zur Verfügung stehen, weil sie in der Kontaktkomponente nicht enthalten sind. Die erweiterte Notation im „PisaSales Feld“ erlaubt die Suche in einem anderen Datenobjekt, ausgehend von der Basisklasse PSA_CON_CPD_AGG. Hierfür gibt man ein Feld der Basisklasse an, aus dem die Suchbedingung geholt wird. Zusätzlich noch, in welchem Datenobjekt und Feld gesucht wird und welches Feld endgültig das Ergebnis liefert.

Beispiel:

PSA_PRO.NAM@PSA_CPD_XRO.PSC_GID=CHD_GID

Es wird das Stichwort des Hauptprojektes der Serien-E-Mail benötigt, welches in der Empfängerliste nicht vorkommt. Dazu wird aus PSA_CON_CPD_AGG der Schlüsselwert CHD_GID gelesen und in PSC_GID von PSA_CPD_XRO gesucht. Von der identifizierten Aktivität wird dann der Wert des Feldes PSA_PRO.NAM zurückgeliefert.

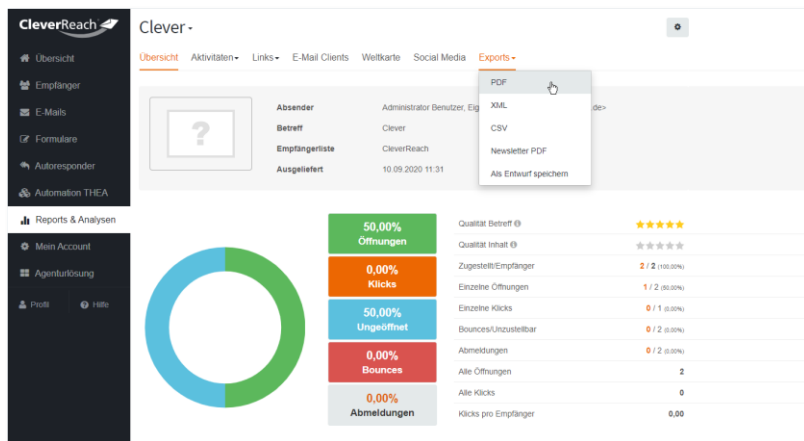
Hinweis: Wir empfehlen für die bessere Lesbarkeit des Feldermappings, ausschließlich die erweiterte Notation zu verwenden.

3.4 Reports und Analysen in CleverReach

Die Übernahme von *Berichten* über die Schnittstelle nach PisaSales ist seitens CleverReach nicht unterstützt.

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

Bild 3: Beispiel für Report



3.5 PisaSales-Jobs für Response

Mailresponse aktualisieren

PSA_EXT_EMA_RSP: aktualisiert die Response Daten von Serienmails

Parameter:

- + CLS_DAT:=Suchbedingung für "Versandt am" (z.B. >=\$TIME-1M | ")
- + EXT_ADD_KEY:=Suchbedingung für „Externer Schlüssel 2“ [optional]
- + SET_CTT:= Vorschau generieren (Y|N)

Verteilerlisten An- und Abmeldungen synchronisieren

PSA_EXT_EMA_LIS_SYN: synchronisiert die An-/Abmeldungen an Verteilerlisten mit dem externen Mailingsystem. Es werden nur die Verteilerlisten synchronisiert, die im Feld externes Mailingsystem eine CleverReach Empfängerliste zugeordnet haben.

Parameter:

- + CRE_NEW_CON:= unbekannte Kontakte anlegen (Y|N)
- + AQU_PLS_ENV:=Name einer Umgebungsvariable mit dem Anlass
- + CHK_ACC:=Zugriffsprüfung deaktivieren (Y|N)

3.6 Hinweis zu abhängigen Variablen

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

Achtung: Die Default-Werte 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 und das Postfach 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_SEL Liste von Kontaktfeldern für die Reihenfolge bei der Wahl der Default-Adresse und die E-Mail-Adressen für die Auswahl. In einer Empfängerliste/Mitgliederliste können bekanntermaßen mehrere E-Mail-Adressen eines Kontaktes selektiert werden (Default = EMA_EMA_2 EMA_3).

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 einer E-Mail-Adresse zuzuordnen (Default = EMA_EX EMA_EMA_2 EMA_3).

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

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 PisaSales-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 PisaSales-Serien-E-Mail an CleverReach wird das gesamte Mailing in CleverReach erstellt und ggf. weiterbearbeitet. Nach dem Versand gibt die detaillierte Erfolgsauswertung (Response) in PisaSales 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 potenziellen Empfängern. In der Mitgliederliste der Verteilerliste kann dann später bei entsprechenden Responses aus CleverReach 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 PisaSales-Serien-E-Mail, die nach CleverReach übergeben wird, ist die Verteilerliste unbedingt in den Kopfdaten des Formulars einzutragen (Button *Verteilerliste ...*).

An der Verteilerliste wiederum können Sie direkt eine Serien-E-Mail erstellen (*Aktivität (neu)*) und dieser eine Vorlage zuweisen, die Sie bereits als PisaSales-Vorlage für CleverReach erzeugt haben. Die Verknüpfung mit der Verteilerliste für die spätere Übernahme der Response Daten erfolgt dabei automatisch.

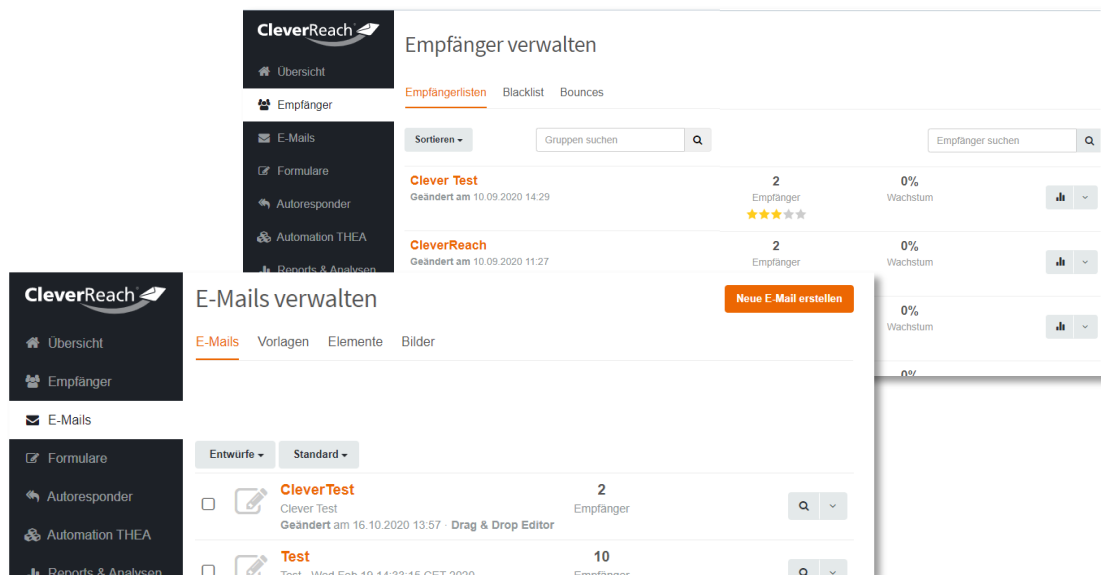
An CleverReach übergeben

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 PisaSales-Verteilerliste eingetragen (*Externes Mailsystem*).

Bild 4: In CleverReach finden Sie nun die Empfängerliste und das Mailing



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

Auf eine so erstellte und gestaltete E-Mail können Sie dann aus PisaSales referenzieren (siehe auch *In CleverReach erstelltes Mailing als Vorlage nutzen*).

Wenn Sie eine Verteilerliste verwenden, die bereits mit einer Liste in CleverReach verknüpft ist, kann diese abgemeldete Kontakte enthalten. Aus diesem Grund wird nach dem Export, die Empfängerliste der E-Mail erneut mit der Verteilerliste synchronisiert und dabei alle Kontakte mit einem abgeschlossenen *Kontaktbeziehungsstatus* entfernt.

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 Import der Response Daten 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 auch getestet werden (Vorschaumail). Letztlich wird das Mailing von Ihnen aus CleverReach versendet.

4.3 Versendete E-Mail nach PisaSales importieren

Ist das Mailing aus CleverReach erfolgt, wechseln Sie nach PisaSales und importieren den Text der versendeten Serien-E-Mail aus CleverReach mit der Funktion *Externes Mailsystem ->Text der E-Mail importieren* nach PisaSales. Dabei verbindet sich PisaSales 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 PisaSales geöffnet bzw. angesehen werden.

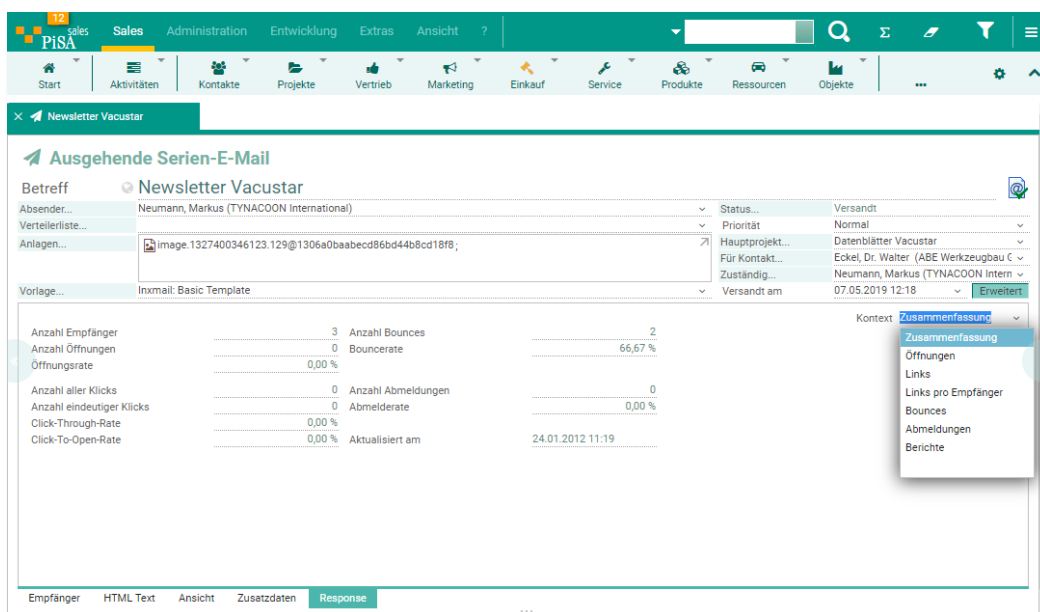
Hinweis: Erst mit „Response importieren“ wird der Status einer aus CleverReach versendeten Serien-E-Mail in PisaSales auf „versandt“ gesetzt.

4.4 Response

Der Response auf die aus CleverReach versendete Serie-E-Mail läuft zunächst in CleverReach auf und nicht automatisch in PisaSales.

Nach einer gewissen Zeit können Sie die Response-Daten aus CleverReach an einer Serien-E-Mail in PisaSales 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.

Bild 5: An der Serien-E-Mail werden die Responsedaten als grobe Statistik (Zusammenfassung) bzw. detailliert (Kontextbezogen) abgelegt.



Detaillierte Responsedaten:

- + 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.

4.5 Abgleich von Empfängerlisten

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

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

Wichtig: An der PisaSales 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 des Verteilers für entfernte oder neu hinzugefügte Kontakte. Dieser Abgleich wird auch automatisch vor jedem E-Mail-Export/Synchronisation ausgeführt.

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

Abmeldungen können auch direkt durch den ID-Mitarbeiter initiiert werden, mittels der Listenfunktion *Empfänger abmelden*. Dabei wird der Abmeldeprozess der Liste angestoßen, um dem Empfänger die korrekte Rückmeldung (E-Mail) zu geben. Diese Funktion steht auch direkt am Kontakt im Reiter *Verteilerlisten* zur Verfügung.

An gleicher Stelle gibt es für den ID-Mitarbeiter auch die Möglichkeit, Kontakte an einem Verteiler anzumelden, falls diese z.B. per Anruf oder E-Mail darum gebeten haben. Auch dabei wird der

vorgesehene Anmeldeprozess der Liste aufgerufen und der Empfänger erhält die nötige Rückmeldung.

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 zur Bestätigung des Empfängers.

Um versehentlich in die Verteilerliste aufgenommene Kontakte wieder zu entfernen, ohne den Abmeldeprozess in Gang zu setzen, steht die Funktion Empfänger entfernen zur Verfügung. Zu Beachten ist, dass der Kontakt dabei lediglich den Status entfernt bekommt aber in der Liste erhalten bleibt.

Korrekte Behandlung von Abmeldungen

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 PisaSales wird in der Verteilerliste an der Serien-E-Mail der *Status* der Mitglieder geprüft und entsprechend gesetzt. Das wird vom Standard bereitgestellt.

Zusätzliche Änderungen der Kontaktdaten aufgrund der Response Daten kann im Customizing erfolgen.

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. Eventuelle Übernahme der Abmeldeinformation auf den Datenschutz-Reiter an der Person, müssen individuell bewertet und manuell ausgeführt werden (z.B. Setzen der **Mailsperre** zusammen mit der **Serienmailsperre** oder nur der Serienmailsperre, deaktivieren von Verwendungszwecken). Bei der Gestaltung der Serien-E-Mails muss das 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 verursacht hat. Dabei kann es sich um ein vorübergehendes Problem (Soft Bounce) oder aber um eine permanente Abweisung (Hard Bounce) handeln. Wie lange der Bounce-Status aufrechterhalten wird, verwaltet CleverReach selbstständig.

Ein beim Empfänger eventuell eingerichtetes Auto Reply wird nicht als Bounce gewertet.

Kontaktdaten importieren

Erfolgen die Anmeldungen in einer Liste in CleverReach über ein Web-Frontend, werden möglicherweise durch die Synchronisation E-Mail-Adressen in die Verteilerliste importiert, die keinem Kontakt zugeordnet werden können. Der ID-Mitarbeiter hat dann die Möglichkeit, mit der Listenfunktion *Kontaktdaten importieren* einen neuen Kontakt zu erzeugen. Zusätzliche Felder, die im

globalen Feldermapping (siehe oben) zum Importieren festgelegt sind, werden in den Kontakt übernommen. Falls der Kontakt bereits existiert aber nicht mit der gleichen E-Mail-Adresse angelegt wurde, besteht auch die Möglichkeit mit der Funktion *Kontakt zuordnen* eine Verbindung herzustellen.

Achtung: Der Job zum Importieren der An- und Abmeldungen einer Verteilerliste kann so konfiguriert werden, dass unbekannte Kontakte automatisch angelegt werden (siehe oben). Auch beim Synchronisieren der Verteilerliste gibt es die Möglichkeit, Kontakte automatisch Erzeugen zu lassen. Die Kontrolle erfolgt mittels der Variable PSA_EXT_EMA_LIS_SYN_PAR.

4.6 Responseverteilung in PisaSales

An welchen Objekten werden die Response Daten in PisaSales abgelegt?

Serien-E-Mail

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

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.

Publikation (z. B. monatlicher Newsletter)

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

Veranstaltung (z. B. Messe)

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

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.