

# **datom Softwareentwicklung**



**Dokumentation: „CleverReach Connector“**

Verfasser: Arne Stittrich  
Erstellt am: 25.02.2020

## 1 Inhalt

|      |                                                  |    |
|------|--------------------------------------------------|----|
| 2    | Einleitung .....                                 | 2  |
| 3    | Funktionsweise .....                             | 2  |
| 4    | Installation .....                               | 2  |
| 5    | Konfiguration.....                               | 2  |
| 6    | Konfiguration JSON.....                          | 4  |
| 7    | Trigger .....                                    | 4  |
| 7.1  | Campaign .....                                   | 4  |
| 7.2  | Kampagnenaktivität .....                         | 5  |
| 7.3  | Marketingliste .....                             | 6  |
| 7.4  | Firma.....                                       | 8  |
| 7.5  | Kontakt .....                                    | 8  |
| 7.6  | Lead.....                                        | 9  |
| 8    | Checkliste in anderem Formular installieren..... | 10 |
| 9    | Sonderfälle .....                                | 13 |
| 10   | Flows .....                                      | 13 |
| 10.1 | Update Synchronisation CleverReach .....         | 16 |
| 10.2 | CleverReachToCrm .....                           | 16 |
| 11   | Fehlerbehebung.....                              | 19 |

## 2 Einleitung

Der CleverReach Connector bildet eine Schnittstelle zwischen Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement und dem Newsletter Anbieter CleverReach. Empfängerlisten werden in CleverReach basierend auf Datensätzen wie Kampagnen, Marketinglisten oder Kampagnenaktivitäten automatisch erstellt. Voraussetzung dafür ist, dass in dem jeweiligen Datensatz die Synchronisation mit CleverReach aktiviert wurde und in dem jeweiligen Kontakt bzw. Lead der passende Newsletter ausgewählt wurde.

## 3 Funktionsweise

Wird eine Kampagne, Marketingliste oder Kampagnenaktivität im CRM mit CleverReach synchronisiert und in der Checkliste eine Art des Newsletters ausgewählt, wird im CleverReach eine neue Empfängerliste mit dem Namen des Datensatzes und den damit verknüpften Kontakten oder Leads, die den gleichen Newsletter-Typen ausgewählt haben, erstellt.

Sobald Änderungen an einem dieser Datensätze vorgenommen, wie z.B. das hinzufügen oder entfernen eines Kontaktes oder Änderungen innerhalb des Kontaktes, werden die Änderungen direkt ins CleverReach übertragen und die jeweiligen Empfängerlisten oder Kontakte aktualisiert.

## 4 Installation

Es sind mehrere Plugins, welche auf den Entitäten „Marketingliste“, „Kampagne“ und „Kampagnenaktivität“ laufen, dafür muss die „datom\_CleverReachInterface“ Lösung und die „datom\_config“ Lösung eingespielt werden. Wenn alles Konfiguriert wurde müssen nur noch die „SDK-Nachrichtenverarbeitungsschritte datom.Crm.CleverReach.Plugin.“ aktiviert werden.

## 5 Konfiguration

Die Konfiguration geschieht in den Einstellungen → Erweiterung über die datom•Konfiguration.

| Key                   | Parent         | Beschreibung                                                                                                 |
|-----------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cleverreach           | -              | Ist der Universalschlüssel und somit das oberste Element.                                                    |
| connectiondata        | cleverreach    | Das ist ein organisatorischer Container für die Verbindungsdaten zu CleverReach.                             |
| deletionsettings      | cleverreach    | Jenes ist ein organisatorischer Container für die Einstellung des Löscherhaltens.                            |
| groupsetting          | cleverreach    | Hierbei handelt es sich um einen organisatorischen Container für die Gruppeneinstellungen                    |
| licence               | cleverreach    | Ohne eine Lizenz von der datom ist das Modul nicht lauffähig.                                                |
| newslettertypsettings | cleverreach    | Dieses Element ist ein organisatorischer Container für Konfiguration der Checkliste für die Newslettertypen. |
| transfersettings      | cleverreach    | Das folgende ist ein organisatorischer Container für die Übertragungseinstellungen                           |
| apiurl                | connectiondata | Das ist der Basis URL für die Rest API                                                                       |

|                               |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| clientid                      | connectiondata     | Client ID der OAuth Apps bei CleverReach (CR -> Mein Account -> Extras -> REST API)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| clientsecret                  | connectiondata     | Verschlüsselter Secret Key der OAuth Apps bei CleverReach (CR -> Mein Account -> Extras -> REST API). Das Feld „verschlüsselt“ muss auf „Ja“ gesetzt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| deletecampaign                | deletionsettings   | Sollen die Gruppen im CleverReach gelöscht werden, wenn die zugehörigen Kampagnen im CRM gelöscht werden?<br>true = Gruppen werden gelöscht   false = Gruppen bleiben bestehen                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| deletedisablestynchronization | deletionsettings   | Sollen die CR Gruppe gelöscht werden, wenn das Feld ""Als Gruppe im CleverReach bereitstellen"" auf Nein geändert wird?<br>true = Gruppe wird gelöscht   false = Gruppe bleibt bestehen                                                                                                                                                                                                                                                               |
| deleteprotection              | deletionsettings   | Soll der Lösch-Schutz im CleverReach für die Gruppen, welche aus dem CRM Synchronisiert werden, aktiviert werden?<br>true = Lösch-Schutz aktiv   false = Lösch-Schutz deaktiviert                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| priority                      | deletionsettings   | Welche Priorität hat der CR - Lösch-Schutz?<br>0 = die Schnittstelle darf trotz Lösch-Schutz löschen<br>1 = die Schnittstelle darf bei aktiven Lösch-Schutz nicht löschen (setzt ggf. ""Synchronisation deaktivieren"" & ""Kampagnen löschen"" außer Kraft)<br>2 = die Schnittstelle darf nur löschen, wenn die Kampagne gelöscht wird und ""Kampagnen löschen"" einsprecht eingestellt ist (setzt ggf. ""Synchronisation deaktivieren"" außer Kraft) |
| groupprefix                   | groupsettings      | Dieses Präfix wird im CleverReach vor den Kampagnen Namen eingefügt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| typjson                       | newslettersettings | Hier wird eingestellt, welche Arten von Newslettern es geben soll.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| entity                        | transfersettings   | Hier wird eingestellt, ob Kunden, Firmen und/oder Leads an CleverReach übertragen werden sollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 6 Konfiguration JSON

Beispiel für JSON:

```
[{"id":0,"state":0,"description":"Information","modifiedby":"","modifiedon":"","position":1},  
{"id":1,"state":0,"description":"Werbung und Spiele","modifiedby":"","modifiedon":"","position":0}]
```

Erklärung der einzelnen Attribute:

- Id:** Eineindeutiger Bezeichner für den Newsletter-Typen vom Datentyp Integer
- State:** Der Status gibt an, ob der Radiobutton nicht ausgewählt wurde (0), ob er ein grünes Häkchen hat (1) oder ein rotes Kreuz (2). Der Standardwert ist 0. Hierbei handelt es sich ebenfalls um einen Integer.
- Description:** Gibt die sichtbare Beschriftung des Newsletters an.
- Modifiedby:** Dieses Feld kann leer bleiben, da es nur für die weitere Verarbeitung notwendig ist.
- Modifiedon:** Dieses Feld kann auch leer bleiben, da es ebenfalls nur für die weitere Verarbeitung notwendig ist.
- Position:** Gibt an, an welcher Position in der Checkliste sicher der jeweilige Newsletter befinden soll. Der Wert wird als Integer von 0 hochgezählt.

## 7 Trigger

### 7.1 Campaign

#### Erstellen einer Kampagne

- Trigger:** Eine Kampagne, die mit CR synchronisiert wird, wird neu erstellt.
- Ergebnis:** Empfängerliste mit Empfängern wurde in CR erstellt.

#### Änderung der Auswahl in der Checkliste

- Trigger:** Die Auswahl des Newsletters in der Checkliste wird geändert.
- Ergebnis:** Empfänger, die den jeweiligen Newsletter akzeptiert haben, werden zu der Empfängerliste hinzugefügt und Empfänger, die den Newsletter nicht akzeptiert haben, werden aus der Empfängerliste in CleverReach entfernt.

#### Änderung in dem Feld „Mit CleverReach synchronisieren“

- Trigger:** Der Wert des Feldes wird auf „Ja“ oder „Nein“ geändert.
- Ergebnis:** Bei „Ja“ wird eine Empfängerliste mit Empfängern basierend auf der Kampagne in CR erstellt. Bei „Nein“ wird die bereits erstellte Empfängerliste mit den Empfängern aus CR gelöscht.

#### Änderung in dem Feld „Name“

- Trigger:** Der Name der Kampagne wird geändert.
- Ergebnis:** Der Name der Empfängerliste wird in CR aktualisiert.

### Änderung an dem Status der Kampagne

- Trigger: Die Kampagne wird aktiviert bzw. deaktiviert.
- Ergebnis: Wenn die Kampagne deaktiviert wird, wird das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ automatisch auf „Nein“ gesetzt. Wird die Kampagne wiederrum aktiviert und das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ hat den Wert „Ja“, wird die Kampagne als Empfängerliste in CR übertragen.
- Besonderheit: Die Ausführung erfolgt synchron und somit kann es ein bisschen länger dauern.

### Löschen der Kampagne

- Trigger: Die Kampagne wird im CRM gelöscht.
- Ergebnis: Die Empfängerliste in CR wird zusammen mit den Empfängern entfernt.

### Entfernen eines Leads oder einer Marketingliste

- Trigger: Ein Lead oder eine Marketingliste wird aus der Kampagne entfernt.
- Ergebnis: Leads bzw. Kontakte aus Marketinglisten werden in aus der Empfängerliste entfernt.

### Hinzufügen eines Leads oder einer Marketingliste

- Trigger: Ein Lead oder eine Marketingliste wird zu der Kampagne hinzugefügt.
- Ergebnis: Leads bzw. Kontakte aus Marketinglisten, die den passenden Newsletter abonniert haben, werden in zu der Empfängerliste hinzugefügt.

## 7.2 Kampagnenaktivität

### Erstellen einer Kampagnenaktivität

- Trigger: Eine Kampagnenaktivität, die mit CR synchronisiert wird, wird neu erstellt.
- Ergebnis: Empfängerliste mit Empfängern wurde in CR erstellt.

### Änderung der Auswahl in der Checkliste

- Trigger: Die Auswahl des Newsletters in der Checkliste wird geändert.
- Ergebnis: Empfänger, die den jeweiligen Newsletter akzeptiert haben, werden zu der Empfängerliste hinzugefügt und Empfänger, die den Newsletter nicht akzeptiert haben, werden aus der Empfängerliste in CleverReach entfernt.

### Änderung in dem Feld „Mit CleverReach synchronisieren“

- Trigger: Der Wert des Feldes wird auf „Ja“ oder „Nein“ geändert.
- Ergebnis: Bei „Ja“ wird eine Empfängerliste mit Empfängern basierend auf der Kampagnenaktivität in CR erstellt. Bei „Nein“ wird die bereits erstellte Empfängerliste mit den Empfängern aus CR gelöscht.

### Änderung an dem Status der Kampagnenaktivität

- Trigger: Die Kampagnenaktivität wird aktiviert bzw. deaktiviert.
- Ergebnis: Wenn die Kampagnenaktivität deaktiviert wird, wird das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ automatisch auf „Nein“ gesetzt. Wird die Kampagnenaktivität

wiederrum aktiviert und das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ hat den Wert „Ja“, wird die Kampagnenaktivität als Empfängerliste in CR übertragen.

Besonderheit: Die Ausführung erfolgt synchron und somit kann es ein bisschen länger dauern.

#### Änderung der Beschreibung der Kampagnenaktivität

Trigger: Die Beschreibung der Kampagnenaktivität wird geändert.

Ergebnis: Die Beschreibung wird ebenfalls in der Empfängerliste in CR aktualisiert.

#### Änderung des Betreffs der Kampagnenaktivität

Trigger: Der Betreff der Kampagnenaktivität wird geändert.

Ergebnis: Der Name der Empfängerliste wird ebenfalls in CR aktualisiert.

#### Löschen der Kampagnenaktivität

Trigger: Die Kampagnenaktivität wird im CRM gelöscht.

Ergebnis: Die Empfängerliste in CR wird zusammen mit den Empfängern entfernt.

#### Entfernen eines Kontakts oder einer Marketingliste

Trigger: Ein Lead oder eine Marketingliste wird aus der Kampagnenaktivität entfernt.

Ergebnis: Leads bzw. Kontakte aus Marketinglisten werden in aus der Empfängerliste entfernt.

#### Hinzufügen eines Kontakts oder einer Marketingliste

Trigger: Ein Lead oder eine Marketingliste wird zu der Kampagnenaktivität hinzugefügt.

Ergebnis: Leads bzw. Kontakte aus Marketinglisten, die den passenden Newsletter abonniert haben, werden in zu der Empfängerliste hinzugefügt.

## 7.3 Marketingliste

#### Erstellen einer Marketingliste

Trigger: Eine Marketingliste, die mit CR synchronisiert wird, wird neu erstellt.

Ergebnis: Empfängerliste mit Empfängern wurde in CR erstellt.

#### Änderung der Auswahl in der Checkliste

Trigger: Die Auswahl des Newsletters in der Checkliste wird geändert.

Ergebnis: Empfänger, die den jeweiligen Newsletter akzeptiert haben, werden zu der Empfängerliste hinzugefügt und Empfänger, die den Newsletter nicht akzeptiert haben, werden aus der Empfängerliste in CleverReach entfernt.

#### Änderung in dem Feld „Mit CleverReach synchronisieren“

Trigger: Der Wert des Feldes wird auf „Ja“ oder „Nein“ geändert.

Ergebnis: Bei „Ja“ wird eine Empfängerliste mit Empfängern basierend auf der Kampagnenaktivität in CR erstellt. Bei „Nein“ wird die bereits erstellte Empfängerliste mit den Empfängern aus CR gelöscht.

### Änderung an dem Status der Marketingliste

- Trigger: Die Marketingliste wird aktiviert bzw. deaktiviert.
- Ergebnis: Wenn die Marketingliste deaktiviert wird, wird das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ automatisch auf „Nein“ gesetzt. Wird die Marketingliste wiederum aktiviert und das Feld „Mit CleverReach synchronisieren“ hat den Wert „Ja“, wird die Marketingliste als Empfängerliste in CR übertragen.
- Besonderheit: Die Ausführung erfolgt synchron und somit kann es ein bisschen länger dauern.

### Änderung des Namens der Marketingliste

- Trigger: Der Name der Marketingliste wird geändert.
- Ergebnis: Der Name der Empfängerliste in CR wird ebenfalls aktualisiert.

### Änderung der Abfrage einer dynamischen Marketingliste

- Trigger: Die Änderung der Abfrage, welche Kontakte zu der Marketingliste hinzugefügt werden sollen, wird in einer dynamischen Liste geändert.
- Ergebnis: Kontakte, die dadurch neu hinzugefügt werden und den jeweiligen Newsletter akzeptiert haben, werden in die Empfängerliste in CR übertragen. Werden durch die neue Abfrage Kontakte aus der Marketingliste entfernt, werden diese auch aus der Empfängerliste in CR entfernt.

### Löschen der Marketingliste

- Trigger: Die Marketingliste wird im CRM gelöscht.
- Ergebnis: Die Marketingliste in CR wird zusammen mit den Empfängern entfernt.

### Entfernen eines Kontakts mit Hilfe der Suche

- Trigger: Ein Kontakt wird mit Hilfe der Suche aus der Marketingliste entfernt.
- Ergebnis: Der Kontakt wird aus der Empfängerliste in CR entfernt.

### Hinzufügen eines Kontakts mit Hilfe der Suche

- Trigger: Ein Kontakt wird mit Hilfe der Suche zu der Marketingliste hinzugefügt.
- Ergebnis: Der Kontakt wird zu der Empfängerliste in CR hinzugefügt.

### Entfernen eines Kontakts mit Hilfe der erweiterten Suche

- Trigger: Ein Kontakt wird mit Hilfe der erweiterten Suche aus der Marketingliste entfernt.
- Ergebnis: Der Kontakt wird aus der Empfängerliste in CR entfernt.

### Hinzufügen eines Kontakts mit Hilfe der erweiterten Suche

- Trigger: Ein Kontakt wird mit Hilfe der erweiterten Suche zu der Marketingliste hinzugefügt.
- Ergebnis: Der Kontakt wird zu der Empfängerliste in CR hinzugefügt.

## 7.4 Firma

### Änderung des Namens der Firma

- Trigger: Der Name der Firma wird geändert.  
Ergebnis: Der Name der Firma in CR wird ebenfalls aktualisiert.

### Änderung des primären Kontakts der Firma

- Trigger: Der primäre Kontakt einer Firma wird geändert.  
Ergebnis: Der Empfänger in den betroffenen Empfängerlisten wird aktualisiert.

### Änderung an dem Status der Firma

- Trigger: Die Firma wird aktiviert/deaktiviert.  
Ergebnis: Wird die Firma deaktiviert, wird der primäre Kontakt der Firma aus allen verknüpften Empfängerlisten entfernt.

### Löschen der Firma

- Trigger: Die Firma wird im CRM gelöscht.  
Ergebnis: Der primäre Kontakt der Firma wird aus allen verknüpften Empfängerlisten in CR entfernt.

## 7.5 Kontakt

### Erstellen eines Kontakts

- Trigger: Ein neuer Kontakt wird im CRM erstellt und trifft auf die Abfrage in einer dynamischen Liste zu.  
Ergebnis: Der Kontakt wird als neuer Empfänger zu der jeweiligen Empfängerliste hinzugefügt.

### Änderung der Auswahl in der Checkliste

- Trigger: Die Auswahl des Newsletters in der Checkliste wird geändert.  
Ergebnis: Der Kontakt wird in CR in einer Empfängerliste hinzugefügt bzw. entfernt.

### Änderung der E-Mail-Adresse des Kontakts

- Trigger: Die E-Mail-Adresse eines Kontakts wird im CRM geändert.  
Ergebnis: Die E-Mail-Adresse, die in der Empfängerliste in CR hinterlegt wurde, wird ebenfalls aktualisiert.

### Änderung der Anrede eines Kontakts

- Trigger: Die Anrede eines Kontakts wird im CRM geändert.  
Ergebnis: Die Anrede des Empfängers in der Empfängerliste in CR wird aktualisiert.

### Änderung der Firma eines Kontakts

- Trigger: Die Firma eines Kontakts wird im CRM geändert.

Ergebnis: Die Firma des Empfängers in der Empfängerliste in CR wird aktualisiert.

#### Änderung des Nachnamens bzw. Vornamens eines Kontaktes

Trigger: Der Vor- bzw. Nachname des Kontaktes wird im CRM geändert.

Ergebnis: Der Vor- bzw. Nachname des Empfängers wird in CR aktualisiert.

#### Änderung an dem Status des Kontakts

Trigger: Der Kontakt wird aktiviert/deaktiviert.

Ergebnis: Wird der Kontakt deaktiviert, wird der Kontakt aus allen verknüpften Empfängerlisten entfernt.

#### Löschen eines Kontaktes

Trigger: Ein Kontakt wird im CRM gelöscht

Ergebnis: Der Empfänger in CR wird aus allen Empfängerlisten gelöscht, in denen er hinterlegt wurde.

## 7.6 Lead

#### Erstellen eines Leads

Trigger: Ein neuer Lead wird im CRM erstellt und trifft auf die Abfrage in einer dynamischen Liste zu.

Ergebnis: Der Lead wird als neuer Empfänger zu der jeweiligen Empfängerliste hinzugefügt.

#### Änderung der Auswahl in der Checkliste

Trigger: Die Auswahl des Newsletters in der Checkliste wird geändert.

Ergebnis: Der Leads wird in CR in einer Empfängerliste hinzugefügt bzw. entfernt.

#### Änderung der E-Mail-Adresse des Leads

Trigger: Die E-Mail-Adresse eines Leads wird im CRM geändert.

Ergebnis: Die E-Mail-Adresse, die in der Empfängerliste in CR hinterlegt wurde, wird ebenfalls aktualisiert.

#### Änderung der Anrede eines Leads

Trigger: Die Anrede eines Leads wird im CRM geändert.

Ergebnis: Die Anrede des Empfängers in der Empfängerliste in CR wird aktualisiert.

#### Änderung des Firmennamens eines Leads

Trigger: Der Firmennamen eines Leads wird im CRM geändert.

Ergebnis: Der Firmennamen des Empfängers in der Empfängerliste in CR wird aktualisiert.

#### Änderung des Nachnamens bzw. Vornamens eines Leads

Trigger: Der Vor- bzw. Nachname des Kontaktes wird im CRM geändert.

Ergebnis: Der Vor- bzw. Nachname des Empfängers wird in CR aktualisiert.

### Änderung an dem Status des Leads

Trigger: Der Lead wird aktiviert/deaktiviert.

Ergebnis: Wird der Kontakt deaktiviert, wird der Lead aus allen verknüpften Empfängerlisten entfernt.

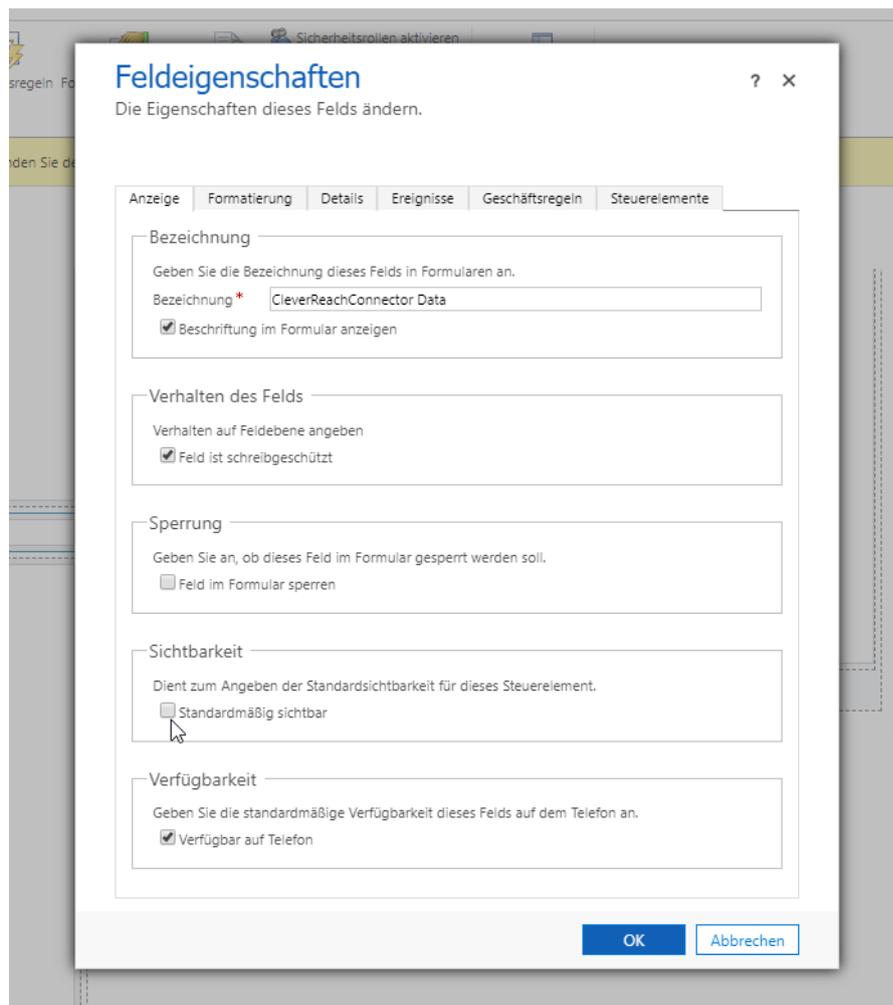
### Löschen eines Leads

Trigger: Ein Lead wird im CRM gelöscht

Ergebnis: Der Empfänger in CR wird aus allen Empfängerlisten gelöscht, in denen er hinterlegt wurde.

## 8 Checkliste in anderem Formular installieren

Um die Checkliste in eigenen Formularen nutzen zu können müssen Sie das Feld „CleverReachConnector Data“ in Ihr Formular integrieren. Anschließend ändern Sie die Sichtbarkeit des Feldes durch Entfernen des Haken bei „Standardmäßig sichtbar“



**Feldeigenschaften** ? x

Die Eigenschaften dieses Felds ändern.

Anzeige | Formatierung | Details | Ereignisse | Geschäftsregeln | Steuerelemente

**Bezeichnung**  
Geben Sie die Bezeichnung dieses Felds in Formularen an.  
Bezeichnung \*   
 Beschriftung im Formular anzeigen

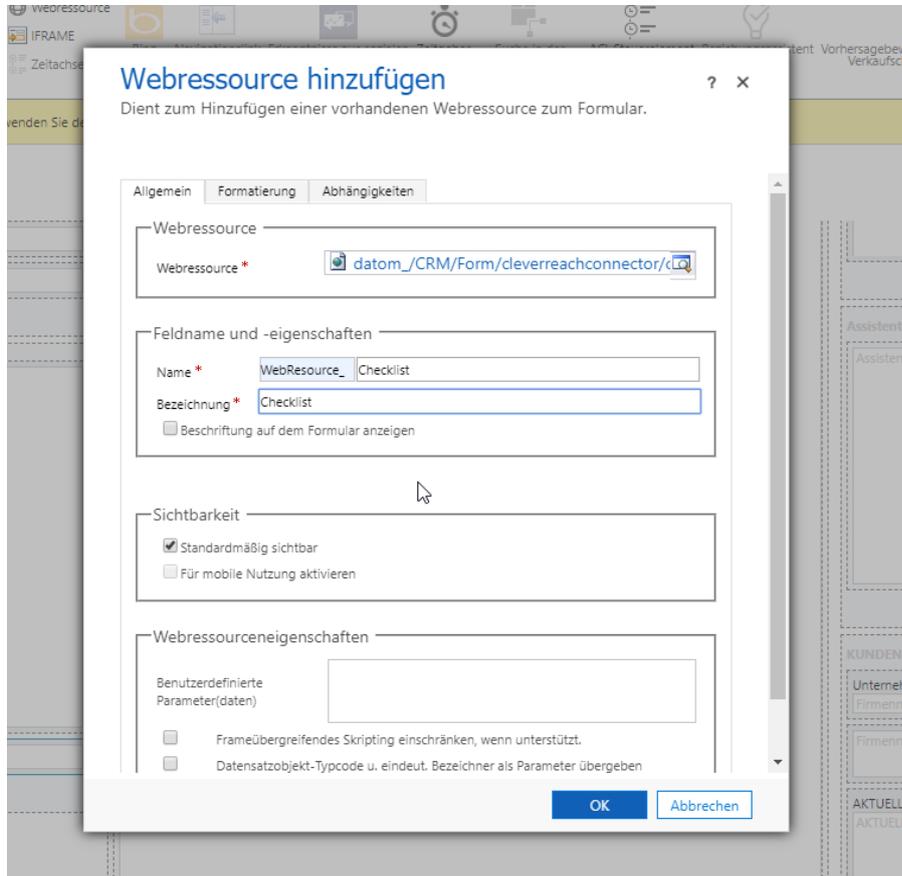
**Verhalten des Felds**  
Verhalten auf Feldebene angeben  
 Feld ist schreibgeschützt

**Sperrung**  
Geben Sie an, ob dieses Feld im Formular gesperrt werden soll.  
 Feld im Formular sperren

**Sichtbarkeit**  
Dient zum Angeben der Standardsichtbarkeit für dieses Steuerelement.  
 Standardmäßig sichtbar

**Verfügbarkeit**  
Geben Sie die standardmäßige Verfügbarkeit dieses Felds auf dem Telefon an.  
 Verfügbar auf Telefon

Danach müssen Sie noch die Webressource in das Formular integrieren. Suchen Sie nach „datom\_/CRM/Form/cleverreachconnector/checklist.html“ und fügen Sie diese an der gewünschten Stelle ein. Danach muss der Webressource ein Name und eine Bezeichnung gegeben werden.



**Webressource hinzufügen** ? x

Dient zum Hinzufügen einer vorhandenen Webressource zum Formular.

Allgemein | Formatierung | Abhängigkeiten

Webressource

Webressource \*

Feldname und -eigenschaften

Name \*

Bezeichnung \*

Beschriftung auf dem Formular anzeigen

Sichtbarkeit

Standardmäßig sichtbar

Für mobile Nutzung aktivieren

Webressourceneigenschaften

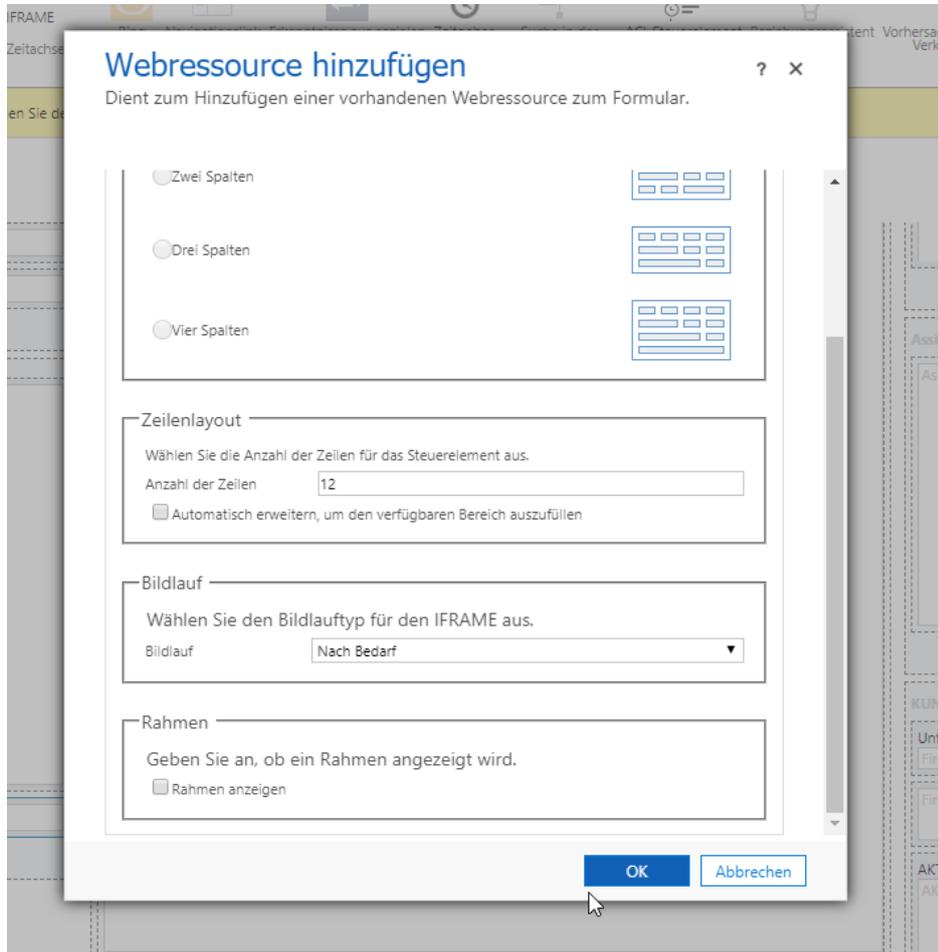
Benutzerdefinierte Parameter(daten)

Frameübergreifendes Skripting einschränken, wenn unterstützt.

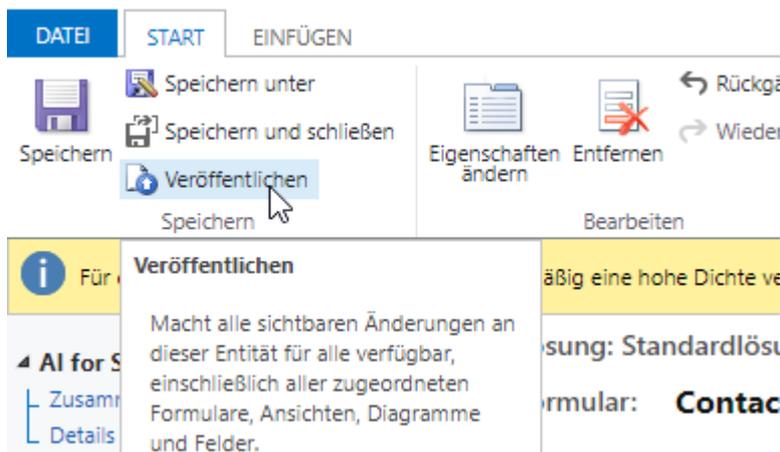
Datensatzobjekt-Typcode u. eindeut. Bezeichner als Parameter übergeben

OK | Abbrechen

Unter dem Reiter Formatierung muss anschließend „Eine Spalte“ ausgewählt werden, die Anzahl der Zeilen muss auf 12 gestellt werden und der Haken bei „Rahmen anzeigen“ muss entfernt werden.



Anschließend muss in dem Startmenü auf „Veröffentlichen“ geklickt werden.



## 9 Sonderfälle

Bevor E-Mails aus Empfängerlisten, die basierend auf dynamischen Marketinglisten erstellt wurden, versendet werden, sollte der „Update Synchronisation CleverReach“-Flow im CRM ausgeführt werden, da es vorkommen kann, dass bei den dynamischen Marketinglisten nicht bei allen Triggern die Empfängerliste im CleverReach aktualisiert wird.

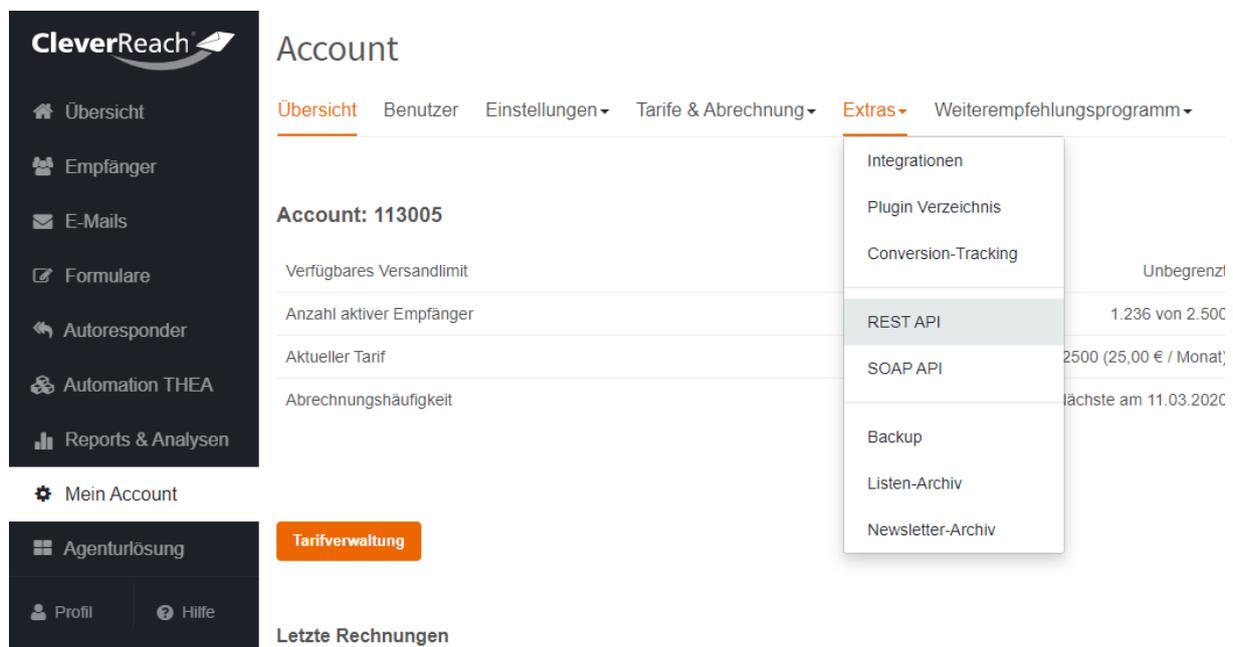
## 10 Flows

### 10.1 Authentifizierung im CleverReach-Connector

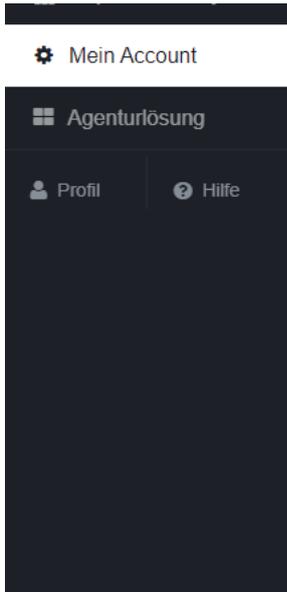
Als Grundlage für die Flows dient der CleverReach-Connector, da der Flow über den Connector auf die Daten in CleverReach zugreifen kann.

Damit der Zugriff auf CleverReach erfolgen kann, muss man sich zuerst in dem Connector mit den Daten aus CleverReach authentifizieren.

Dazu navigiert man in CleverReach zu „Mein Account“ → „Extras“ → „REST API“,



dann wird unter dem Abschnitt „Ihre OAuth Apps“ das Bild mit der Beschriftung „CRM2CleverReach“ geöffnet.



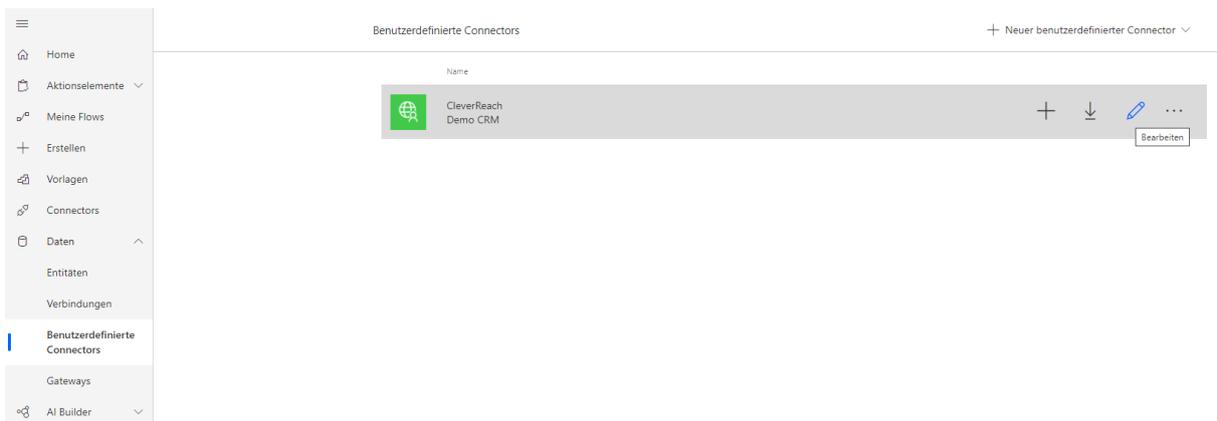
Erzeugen Sie sich im REOT Explorer unter **Login** einen Token, tragen Sie diesen oben rechts ein und klicken Sie auf "Refresh". Sie können nun alle Funktionen nutzen und testen. Alle nötigen URLs und Parameter werden

### Ihre OAuth Apps

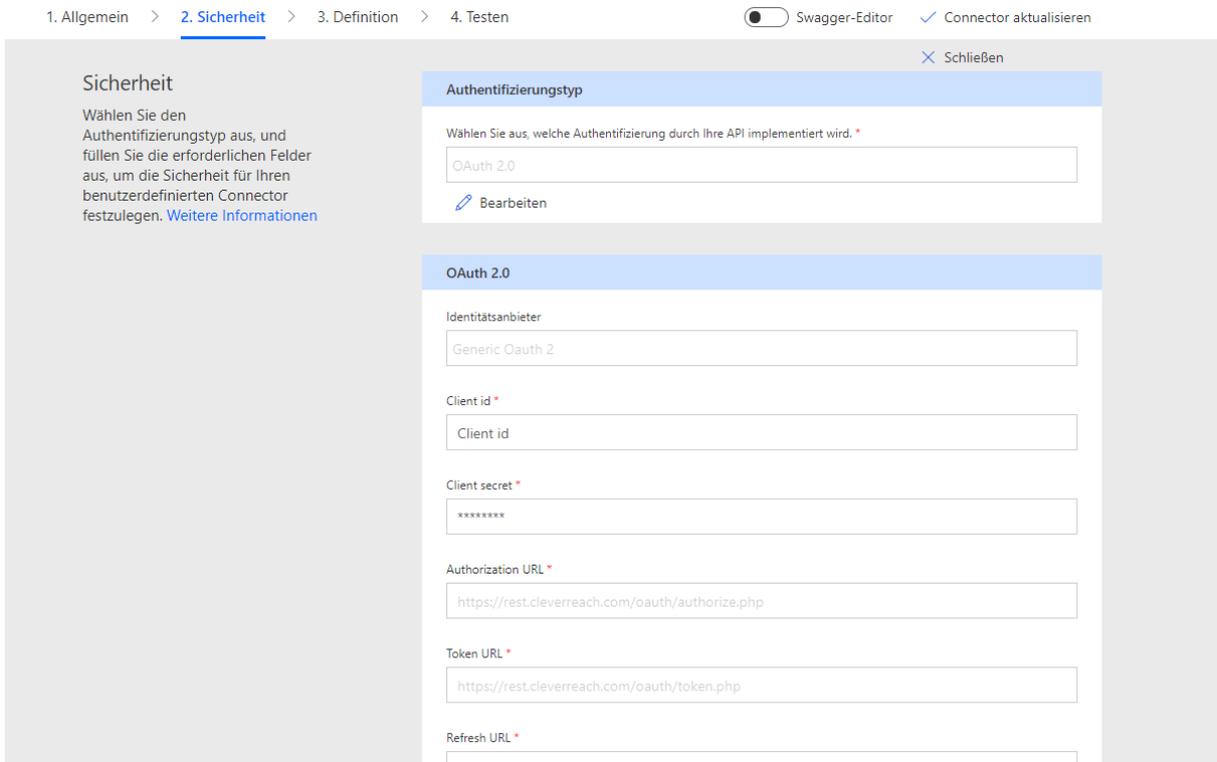


Dort wird dann der Inhalt der Felder Client ID, Client Secret, Authorize URL und Token URL kopiert und in Microsoft Power Automate eingetragen.

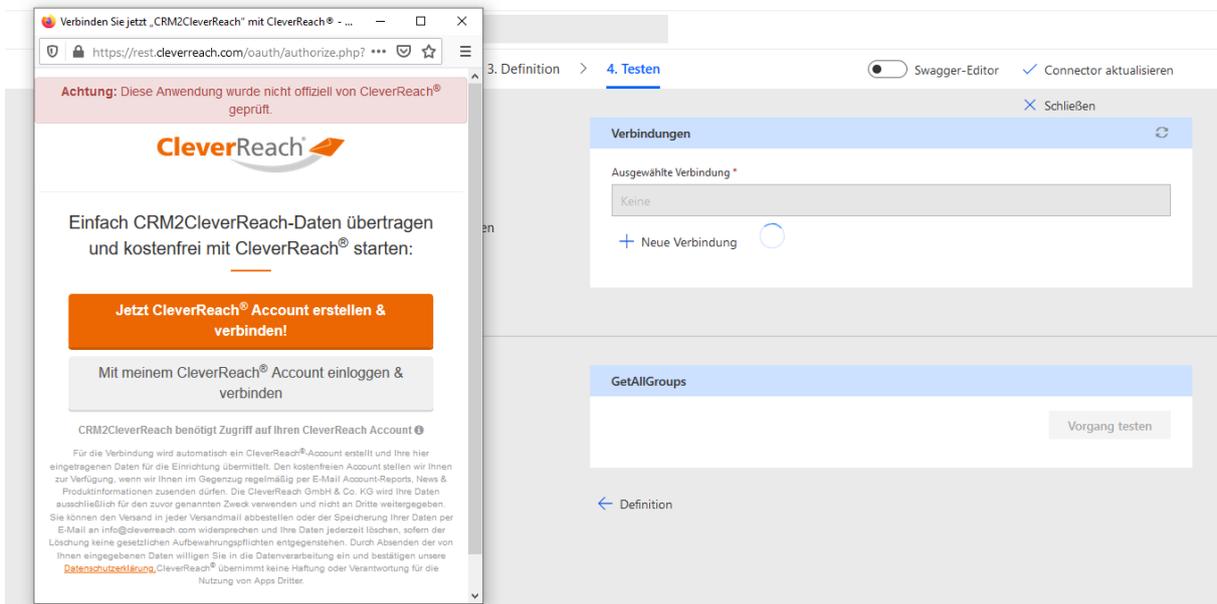
Dazu geht man in Microsoft Power Automate unter „Daten“ auf „Benutzerdefinierte Connectors“ und klickt dann bei dem „CleverReach“-Connector auf den Stift zum Bearbeiten.



Unter dem Abschnitt „Sicherheit“ werden dann die Authentifizierungsdaten in das jeweilige Feld eingetragen.

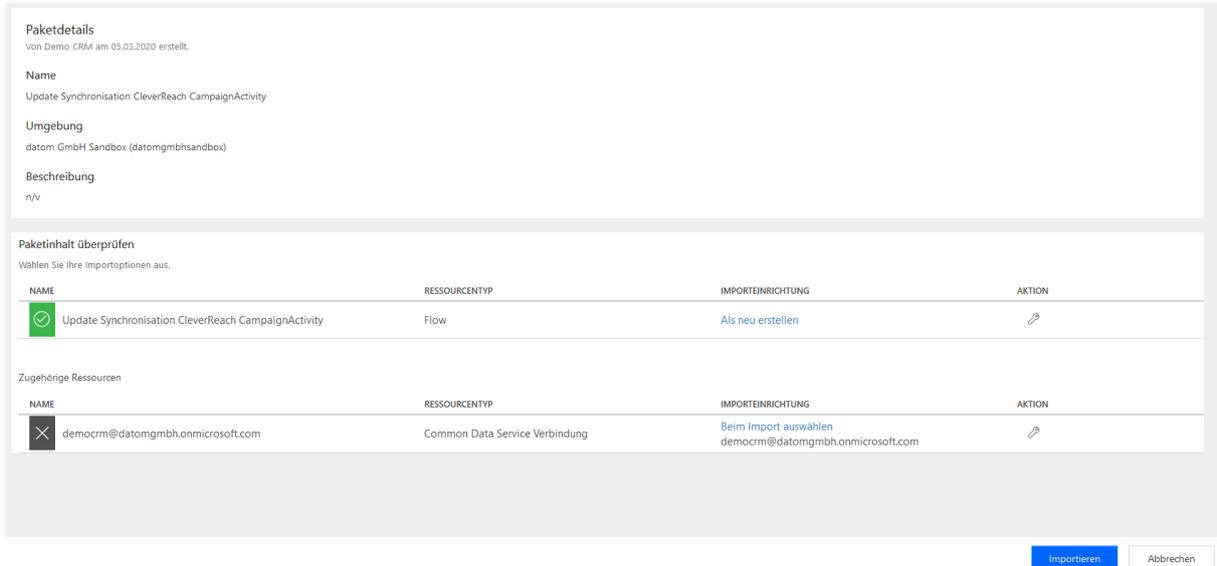


Unter dem Abschnitt „Test“ muss dann eine neue Verbindung erstellt werden.



## 10.2 Installation der Flows

Die Flows müssen auf der Seite „flow.microsoft.com“ zu den eigenen Flows importiert werden. Dazu geht man unter dem Reiter „Meine Flows“ in der Menüleiste auf „Importieren“ und lädt die .zip- Datei des jeweiligen Flows hoch. Anschließend wird bei der Importoption „Als neu erstellen“ ausgewählt und bei den zugehörigen Ressourcen die Verbindung zum Common Data Service ausgewählt bzw. über den Button „Neu erstellen“ eine neue Verbindung erstellt.



**Paketdetails**  
 Von Demo CRM am 05.03.2020 erstellt.

**Name**  
 Update Synchronisation CleverReach CampaignActivity

**Umgebung**  
 datom GmbH Sandbox (datomgmbhsandbox)

**Beschreibung**  
 n/A

---

**Paketinhalt überprüfen**  
 Wählen Sie Ihre Importoptionen aus.

| NAME                                                                                                                                  | RESSOURCENTYP | IMPORTEINRICHTUNG | AKTION                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  Update Synchronisation CleverReach CampaignActivity | Flow          | Als neu erstellen |  |

---

**Zugehörige Ressourcen**

| NAME                                                                                                                | RESSOURCENTYP                  | IMPORTEINRICHTUNG                                          | AKTION                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  democrm@datomgmbh.onmicrosoft.com | Common Data Service Verbindung | Beim Import auswählen<br>democrm@datomgmbh.onmicrosoft.com |  |

Nachdem auf den Button „Importieren“ geklickt wurde, wird der Flow zu den eigenen Flows hinzugefügt und kann nun aus dem CRM heraus gestartet werden.

## 10.3 Update Synchronisation CleverReach

Der „Update Synchronisation CleverReach“-Flow wird verwendet, wenn die Übertragung bzw. Aktualisierung aus dem CRM zu CleverReach fehlerhaft ablief.

Durch den Flow wird, unabhängig von einem Trigger in einem Feld, der gesamte Datensatz aus dem CRM zu CleverReach übertragen und die dortige Empfängerliste wird komplett aktualisiert.

Der Flow steht in drei Versionen zur Verfügung: für die Marketinglisten, die Kampagnen und die Kampagnenaktivitäten. In dem verwendeten Datensatz kann man den Flow manuell starten, indem man in dem Menü auf die drei Punkte klickt und dann unter dem Menü „Flow“ den jeweiligen Flow auswählt.

Der Flow „CleverReachToCrm“ ist in der Lösung „datom\_CleverReachInterface“ enthalten und muss somit nicht zu den eigenen Flows hinzugefügt werden.

## 10.4 CleverReachToCrm

Der „CleverReachToCrm“-Flow wird automatisch einmal pro Stunde ausgeführt.

Es werden zu allen synchronisierten Marketinglisten, Kampagnen und Kampagnenaktivitäten die jeweiligen Empfänger-Events und Kampagnenreaktionen aus der Empfängerliste in CleverReach ausgelesen und anschließend in dem Feld „Empfänger Status aus CleverReach“ ausgegeben.

## 10.5 Create ReceiverState

Wenn ein neuer Empfängerstatus erstellt wurde, startet der „Create ReceiverState“-Flow und aktualisiert die Checkliste des dazugehörigen Leads oder Kontaktes mit den Daten aus dem CleverReach.

## 10.6 Update ReceiverState

W Wenn ein neuer Empfängerstatus erstellt wurde, startet der „Update ReceiverState“-Flow und aktualisiert die Checkliste des dazugehörigen Leads oder Kontaktes mit den Daten aus dem CleverReach.

## 10.7 Flows für andere Benutzer freigeben

Damit die Flows auch von anderen Benutzern aus dem CRM gestartet werden können, müssen diese für die jeweiligen Benutzer freigegeben werden. Um einem anderen Nutzer einen Flow freizugeben, klickt man in der Übersicht des Flows auf den Button „Bearbeiten“ in dem Feld „Nur Benutzer ausführen“. Hier kann der Flow dann für die gewünschten Personen bzw. Gruppen freigegeben werden.

Die Flows „Create ReceiverState“, „Update ReceiverState“, „CleverReachToLead“ und „CleverReachToCrm“ laufen global für das ganze System und müssen nicht für jeden Nutzer freigegeben werden. Lediglich die drei „Update Synchronisation“-Flows müssen für jeden einzelnen freigegeben werden, damit sie ausgeführt werden können.

zur R Berechtigungen nur zur Ausführung verwalten X

**Benutzer oder Gruppen einladen**  
 Ermöglichen Sie weiteren Personen, diesen Flow auszuführen und die Ergebnisse anzuzeigen, aber keinerlei Bearbeitung durchzuführen.

Geben Sie Namen, E-Mail-Adressen oder Benutzergruppen ein.

**Zurzeit freigegeben für**  
 Dieser Flow wurde für keinen Benutzer freigegeben. Fügen Sie eine Person hinzu, deren Name dann hier angezeigt wird.

**Verwendete Verbindungen**  
 Über diese Verbindungen wird den aufgeführten Benutzern reiner Ausführungszugriff auf diesen Flow gewährt. Sofern sie keine eigene Verbindung angeben, haben Benutzer, die den Flow nur ausführen dürfen, außerhalb dieses Flows keinen Zugriff auf diese Verbindungen.

**Common Data Service**  
 Benutzer, die den Flow nur ausführen dürfen, müssen für diesen Connector ihre eigene Verbindung angeben.

Von Benutzern angegeben, die den Flow nur ausführen dürfen ▼

---

Speichern
Abbrechen

Die Benutzer können den Flow nur ausführen, aber keine Änderungen an ihm vornehmen.

## 11 Fehlerbehebung

Sollte bei der automatisierten Übertragung vom CRM zu CleverReach irgendetwas nicht übertragen bzw. aktualisiert werden, muss der „Update Synchronisation“-Flow ausgeführt werden.