

# GEDYS CXM & Evalanche

## Integration Guide für CRM Owner

Technische Grundlagen für die Integration von GEDYS CXM  
und Evalanche Marketing Automation Plattform



# Vorwort

---

## Für wen ist dieser Guide?

Adressiert sind CRM-Verantwortliche, IT-Verantwortliche sowie Verantwortliche für Systemintegration und Digitale Transformation in B2B-Unternehmen, die prüfen möchten, wie sich Evalanche in ihre bestehende GEDYS-CXM-Landschaft integrieren lässt.

Im Mittelpunkt steht die Frage: Passt Evalanche technisch zu meiner bestehenden Systemlandschaft – und welche Punkte muss ich vor einer Integration prüfen?

Der Leitfaden gibt eine erste Orientierung zu:

- Integrationslogik und Datenflüssen
- Datenübertragung und Synchronisation
- Datenmodell und verfügbarem Datenmapping
- technischen Voraussetzungen und Einrichtung
- Datenqualität, Datenverarbeitung und laufendem Betrieb
- Integrationsumfang und technischen Grenzen

Damit entsteht eine erste technische Orientierung für die Bewertung der Integration. Die konkrete Ausgestaltung hängt von der bestehenden Systemlandschaft, den Datenstrukturen und den individuellen Anforderungen ab. Eine individuelle technische Prüfung der konkreten Umgebung ersetzt diesen Überblick nicht.

## Inhalt

---

1. Integration im Überblick
2. Datenübertragung & Synchronisation
3. Datenmodell & Integrationsumfang
4. Technische Voraussetzungen & Betrieb
5. Datenqualität & Datenverarbeitung
6. Integrations-Check
7. Fazit & nächste Schritte

# 1. Integration im Überblick

---

## Technische Ausgangslage

Die GEDYS-Evalanche-Integration verbindet eine bestehende GEDYS-CXM-Umgebung mit Evalanche über die dafür vorgesehene Evalanche-Schnittstelle.

Für die technische Bewertung sind insbesondere folgende Fragen relevant:

- Welche Daten werden zwischen den Systemen ausgetauscht?
- Welche technischen Schnittstellen werden eingesetzt?
- Wie häufig erfolgt die Synchronisation?
- Wie werden Kontakte eindeutig identifiziert?
- Welche Datenstrukturen sind Bestandteil der Standardintegration?
- Welche Anforderungen liegen außerhalb des bestehenden Integrationsumfangs?

Damit lässt sich bereits vor der Umsetzung beurteilen, ob die bestehende Systemlandschaft grundsätzlich zu den technischen Rahmenbedingungen der Integration passt.

## Datenrichtungen

Die Schnittstelle arbeitet mit definierten Datenrichtungen:

### **GEDYS CXM → Evalanche**

Kontakt- und CRM-Daten werden an Evalanche übertragen und dort aktualisiert.

### **Evalanche → GEDYS CXM**

Marketing- und Engagement-Informationen werden zurück an GEDYS CXM übertragen.

Welche konkreten Daten dabei übertragen werden und wie die Synchronisation erfolgt, wird im folgenden Kapitel beschrieben.

## 2. Datenübertragung & Synchronisation

---

### Welche Daten werden übertragen?

Die Integration überträgt Kontakte aus GEDYS CXM nach Evalanche und aktualisiert diese dort. Der übertragene Datenumfang umfasst unter anderem folgende Informationen:

#### Kontaktdaten

- E-Mail
- Vorname und Nachname
- Anrede und Anrede
- Titel, Präfix und Suffix
- Adresse
- PLZ und Ort
- Land
- Telefon, Mobil und Fax
- Firma
- Funktion
- Abteilung
- Berufsbezeichnung
- Geburtstag

#### CRM-Informationen

- Kategorie
- Betreuer
- Quelle
- Tags
- Verteiler
- Kommunikationsstatus
- Ansichtenhinweise
- abweichende Briefanrede
- abweichender Briefgruß

#### Systeminformationen

- OID
- Existiert in CRM
- Papierkorb (CRM)
- Entspricht dem Filter (CRM)

Die konkreten übertragenen Felder sind durch den bestehenden Integrationsumfang definiert.

### Welche Daten kommen zurück ins CRM?

Evalanche überträgt definierte Marketing- und Engagement-Informationen zurück nach GEDYS CXM:

- Score
- Milestones
- Abmeldeinformationen
- Statusinformationen
- vollständige Trackinghistorie

Damit werden neben den ursprünglichen Kontaktdaten auch relevante Informationen aus der Nutzung von Evalanche wieder in GEDYS CXM verfügbar.

## Synchronisation

Die Synchronisation erfolgt einmal täglich zu einer einstellbaren Uhrzeit. Für die technische Planung sind insbesondere folgende Punkte relevant:

- Der Synchronisationszeitpunkt kann festgelegt werden.
- Die Synchronisation läuft automatisiert im Hintergrund.
- Für jeden Synchronisationslauf existiert ein Protokoll.
- Für den periodischen Synchronisationslauf ist kein automatischer Wiederholungsmechanismus vorgesehen.

Vor der Umsetzung sollte deshalb geprüft werden, ob der tägliche Synchronisationsrhythmus für die geplanten Prozesse ausreicht.

## Identifikation und Dubletten

Die E-Mail-Adresse ist der Schlüssel für die Zuordnung von Kontakten. Doppelte E-Mail-Adressen werden in Evalanche nicht angelegt.

Für die erste technische Prüfung sollte deshalb insbesondere betrachtet werden:

- Sind E-Mail-Adressen für die relevanten Kontakte vorhanden?
- Sind die E-Mail-Adressen eindeutig?
- Gibt es bereits Dubletten im CRM?

Die Qualität der E-Mail-Daten ist damit ein wichtiger Faktor für die zuverlässige Zuordnung der Kontakte.

## 3. Datenmodell & Field Mapping

---

### Datenmapping

Die Integration stellt einen definierten Umfang an Kontakt- und CRM-Feldern bereit.  
Nach dem vorliegenden technischen Stand sind:

- keine konfigurierbaren Standardfelder
- keine konfigurierbaren Custom Fields

vorgesehen. Entscheidend ist, ob die benötigten Informationen durch den vorgesehenen Integrationsumfang abgedeckt werden und welche Daten gegebenenfalls darüber hinaus benötigt werden.

### Vor der Umsetzung zu klären

- Reichen die vorhandenen Felder für die geplanten Marketingprozesse aus?
- Welche Informationen müssen zwingend zwischen den Systemen ausgetauscht werden?
- Werden zusätzliche individuelle Felder benötigt?
- Gibt es Daten, die zwar im CRM vorhanden sind, aber nicht Bestandteil der Schnittstelle sind?

### Tags, Verteiler und Filter

Aus GEDYS CXM werden auch Tags und Verteiler in die Synchronisation einbezogen. Über zusätzliche Filter lässt sich festlegen, welche Kontakte für die Synchronisation berücksichtigt werden. Damit muss nicht zwangsläufig der gesamte Kontaktbestand synchronisiert werden. Für die Konzeption ist deshalb festzulegen:

- Welche Kontakte sollen übertragen werden?
- Welche Tags und Verteiler sind relevant?
- Welche Filter sollen verwendet werden?
- Welche Kommunikationsstatus müssen berücksichtigt werden?

### Individuelle Datenstrukturen

Für Custom Objects liegt im derzeit vorliegenden technischen Informationsstand keine bestätigte Aussage zum unterstützten Integrationsumfang vor. Werden individuelle CRM-Objekte oder besondere Datenstrukturen benötigt, sollte deren technische Abbildbarkeit deshalb vor der Umsetzung individuell geprüft werden. Das gilt ebenso für Anforderungen, die über den definierten Feld- und Datenumfang der bestehenden Schnittstelle hinausgehen.

### Grundsatz für die technische Prüfung

Standardintegration zuerst gegen die Anforderungen prüfen – individuelle Erweiterungen erst dort betrachten, wo der Standardumfang nicht ausreicht. So lässt sich früh feststellen, ob die vorhandene Schnittstelle die geplanten Prozesse abbilden kann oder zusätzlicher technischer Klärungsbedarf besteht.

## 4. Technische Voraussetzungen & Betrieb

---

### Technische Voraussetzungen

#### GEDYS CXM

Vorausgesetzt wird:

- eine aktuelle GEDYS-CXM-Version
- Administratorzugriff für die Einrichtung

Eine spezielle GEDYS-CXM-Lizenz ist nicht erforderlich.

#### Evalanche

Auf Seiten von Evalanche sind relevant:

- eine Marketing-Automation-Lizenz wird empfohlen
- Zugriff auf Reporting Services ist erforderlich
- der technische Benutzer benötigt:
  - Reporting-API-Berechtigung
  - SOAP-API-Berechtigung

Diese Voraussetzungen sollten vor Beginn der technischen Einrichtung geklärt werden.

### Einrichtung

Für die Einrichtung der Schnittstelle werden konfiguriert:

- Benutzername
- Passwort
- Mandant
- Pool

Je nach bestehender Umgebung kann zusätzlich ein Feintuning von:

- Kommunikationsstatus
- Filtern

erforderlich sein.

Nach der Einrichtung läuft die Synchronisation automatisch im Hintergrund.

## Projektdauer

Eine allgemeingültige Integrationsdauer kann nicht angegeben werden.

Die Projektdauer ist individuell und hängt unter anderem ab von:

- bestehender GEDYS-CXM-Umgebung
- gewünschtem Datenumfang
- vorhandenen Datenstrukturen
- Kommunikationsstatus und Filtern
- technischen Zugängen und Berechtigungen
- individuellen Anforderungen

Die konkrete Dauer sollte deshalb im Rahmen der technischen Prüfung bestimmt werden.

## Betrieb und Fehlerhandling

Für jeden Synchronisationslauf steht ein Protokoll zur Verfügung. Für den periodischen Synchronisationslauf existiert kein automatischer Wiederholungsmechanismus.

Für den laufenden Betrieb sollte daher vorab festgelegt werden:

- Wer kontrolliert die Synchronisationsprotokolle?
- Wer bearbeitet Fehlerfälle?
- Wer administriert die Integration?
- Wer ist für Änderungen an Filtern und Kommunikationsstatus verantwortlich?

Damit wird aus der technischen Einrichtung ein klar definierter Betriebsprozess.

## 5. Datenqualität & Datenverarbeitung

---

### Datenqualität vor der ersten Synchronisation

Eine stabile Integration setzt eine geeignete und konsistent gepflegte Datenbasis voraus. Vor der ersten Übertragung sollte geprüft werden:

- Sind die relevanten Kontakte vollständig?
- Sind Tags und Verteiler korrekt gepflegt?
- Sind die Kommunikationsstatus korrekt gesetzt?
- Sind die vorgesehenen Filter eindeutig definiert?
- Ist festgelegt, welche Kontakte über diese Kriterien für die Synchronisation berücksichtigt werden?

Damit wird bereits vor der ersten Synchronisation festgelegt, welche Kontakte unter welchen Bedingungen an Evalanche übertragen werden.

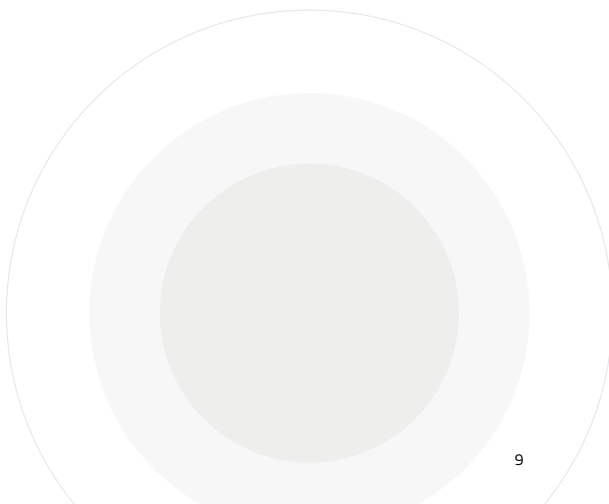
### Kommunikationsstatus und Übertragung

Es werden nur Kontakte übertragen, die in GEDYS CXM einen entsprechenden Kommunikationsstatus haben. Zusätzlich kann über Filter gesteuert werden, welche Kontakte für die Synchronisation berücksichtigt werden. Damit lässt sich die zu übertragende Kontaktmenge gezielt einschränken. Für die Umsetzung sollte deshalb festgelegt werden:

- Welche Kommunikationsstatus erlauben eine Übertragung?
- Welche Kontakte sollen ausgeschlossen werden?
- Welche Filter bilden diese Anforderungen ab?
- Wer ist für die Pflege dieser Kriterien verantwortlich?

### Abmeldungen

Bei einer Abmeldung auf Seiten von Evalanche wird der Kommunikationsstatus in GEDYS CXM aktualisiert. Die Information über die Abmeldung wird damit wieder in der CRM-Umgebung verfügbar. Für den Betrieb sollte geklärt sein, wie diese Statusänderungen in bestehende Prozesse übernommen werden.



## **Gelöschte Kontakte und Papierkorb**

In GEDYS CXM gelöschte oder im Papierkorb befindliche Kontakte werden in Evalanche nicht gelöscht, sondern gekennzeichnet. Dieser Punkt sollte bei der Definition der Daten- und Löschrprozesse ausdrücklich berücksichtigt werden. Dieser Punkt sollte bei der Definition der Daten- und Löschrprozesse berücksichtigt werden.

Vor der Umsetzung sollte insbesondere geklärt werden:

- Welche Kontakte gelten im CRM als gelöscht?
- Wie sollen gekennzeichnete Kontakte im Marketing-System behandelt werden?
- Welche Prozesse gelten für eine spätere Bereinigung?

## **Sperrungen**

Sperrungen können in GEDYS CXM über einen Filter abgebildet werden.

Dadurch kann die Synchronisation auf Kontakte mit passendem Kommunikationsstatus und entsprechenden Filterkriterien begrenzt werden.

## 6. Integrations-Check

---

### Vor der Umsetzung klären

#### System & Schnittstelle

- ☐ Ist eine aktuelle GEDYS-CXM-Version vorhanden?
- ☐ Sind die erforderlichen Zugänge vorhanden?
- ☐ Sind Reporting Services verfügbar?
- ☐ Kann ein technischer Benutzer mit den erforderlichen API-Berechtigungen eingerichtet werden?

#### Daten & Synchronisation

- ☐ Ist definiert, welche Kontakte übertragen werden?
- ☐ Ist eine tägliche Synchronisation ausreichend?
- ☐ Ist der gewünschte Synchronisationszeitpunkt definiert?
- ☐ Ist festgelegt, welche Informationen zurück nach GEDYS CXM übertragen werden?
- ☐ Ist der Umgang mit Synchronisationsfehlern geklärt?

#### Datenmodell

- ☐ Reichen die vorhandenen Felder für die geplanten Prozesse aus?
- ☐ Werden zusätzliche Custom Fields benötigt?
- ☐ Werden individuelle CRM-Objekte benötigt?
- ☐ Falls ja: Ist deren technische Abbildbarkeit geprüft?

#### Datenqualität

- ☐ Sind die relevanten Kontakte vollständig?
- ☐ Sind E-Mail-Adressen vorhanden und eindeutig?
- ☐ Gibt es bestehende Dubletten?
- ☐ Sind Kommunikationsstatus, Tags und Verteiler korrekt gepflegt?
- ☐ Sind die benötigten Filter definiert?

#### Betrieb

- ☐ Ist geklärt, wer die Synchronisationsprotokolle kontrolliert?
- ☐ Ist ein Prozess für Fehlerfälle definiert?
- ☐ Sind die administrativen Verantwortlichkeiten geklärt?
- ☐ Ist der Umgang mit gelöschten und gesperrten Kontakten definiert?

## 7. Fazit & nächste Schritte

### Von der technischen Prüfung zur Integrationsplanung

Die GEDYS-Evalanche-Integration basiert auf einer definierten Schnittstelle, einem festgelegten Datenumfang und einem automatisierten täglichen Synchronisationslauf.

Für die technische Bewertung sind insbesondere vier Fragen entscheidend:

#### Daten

- ☐ Welche Kontakte und Informationen sollen zwischen den Systemen ausgetauscht werden?

#### Datenmodell

- ☐ Reichen die verfügbaren Felder und Strukturen für die geplanten Anforderungen aus?

#### Technische Voraussetzungen

- ☐ Sind die benötigten Zugänge, Benutzer und API-Berechtigungen vorhanden?

#### Betrieb

- ☐ Sind Synchronisationskontrolle, Fehlerbehandlung und Verantwortlichkeiten geklärt?

Die Integrations-Checkliste auf der vorherigen Seite bietet dafür eine konkrete erste Grundlage. Anforderungen außerhalb des bestehenden Integrationsumfangs – beispielsweise individuelle Datenstrukturen oder Custom Objects – sollten vor der Umsetzung individuell technisch geprüft werden.

## Der nächste Schritt

Die Antworten auf diese Fragen schaffen eine erste Grundlage, um die Relevanz einer Integration für das eigene Unternehmen einzuordnen und mögliche Ansatzpunkte zu identifizieren.

Der sinnvollste Einstieg ist dabei meist ein konkreter, wiederkehrender Marketingprozess mit erkennbarem Optimierungspotenzial. Von dort aus lässt sich prüfen, welche weiteren Prozesse und Anwendungsbereiche schrittweise einbezogen werden können.

So wird aus der grundsätzlichen Frage nach einer Integration eine konkrete Perspektive auf den eigenen Marketingprozess.

Ein Austausch mit den Evalanche-Experten kann dabei helfen, relevante Potenziale und geeignete Ansatzpunkte für die eigene Situation einzuordnen.

➡ **Strategischen Austausch mit Evalanche starten**

Für die ganzheitliche Einordnung deiner Architekturentscheidung im Hinblick auf System- und Organisationslogik sind folgende Perspektiven relevant:

- **Best-of-Breed Ansatz** – wie eine modulare Systemlandschaft mit spezialisierten Lösungen maximale Flexibilität und Spezialisierung ermöglicht
- **Skalierungsansatz** – wie Marketingstrukturen über Länder, Units und Marken hinweg auf Wachstum, Vergleichbarkeit und Steuerbarkeit ausgerichtet werden

## **Vertrauen aus der Praxis**

### **Erfahrung in Industrie, Handel und Dienstleistungen**

Evalanche wird von Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen eingesetzt – darunter **Industrie, Handel und Dienstleistungsunternehmen**.

Dabei reicht das Einsatzspektrum von der **B2B-Kundenkommunikation und Lead-Bearbeitung** über die **gezielte Ansprache unterschiedlicher Kundengruppen** bis zur **professionellen Kommunikation über verschiedene Phasen der Kundenbeziehung**.

Für Unternehmen mit komplexen Kundenstrukturen bietet diese Erfahrung einen relevanten Praxisbezug: CRM-Daten bilden die Grundlage für die Kundenbeziehungen, während Marketing Automation die darauf aufbauende Kommunikation unterstützt.

## **Kontakt**

Evalanche (SC-Networks GmbH)  
Würmstr. 4  
82319 Starnberg  
Deutschland  
Telefon: +49 8151 555 16-0  
E-Mail: [info@evalanche.com](mailto:info@evalanche.com)  
Web: [www.evalanche.com](http://www.evalanche.com)

Die Inhalte dieses Whitepapers wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können wir jedoch keine Gewähr übernehmen.

© SC-Networks GmbH, 2026

Alle Rechte vorbehalten – einschließlich derer, welche die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon außerhalb der Grenzen des Urheberrechts betreffen. Handlungen in diesem Sinne bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch SC-Networks. SC-Networks behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen. Sämtliche Daten und Inhalte, die auf Screenshots, Grafiken und weiterem Bildmaterial sichtbar sind, dienen lediglich zur Demonstration. Für den Inhalt dieser Darstellung übernimmt SC-Networks keine Gewähr.