Salesforce & Evalanche

Integration Guide für CRM Owner

Technische Grundlagen zur Integration von Salesforce und Evalanche Marketing Automation

Vorwort

Für wen ist dieser Guide?

Die Inhalte richten sich an Verantwortliche für CRM, IT und Systemintegration in B2B-Unternehmen, die prüfen möchten, ob und unter welchen technischen Voraussetzungen sich Evalanche in ihre bestehende Salesforce-Landschaft integrieren lässt.

Im Mittelpunkt stehen konkrete Fragen wie:

- Systemanforderungen: Welche Voraussetzungen müssen in der bestehenden Systemlandschaft erfüllt sein?
- Datenkonsistenz: Wie lassen sich einheitliche Datenbestände und klare Zuständigkeiten für Änderungen sicherstellen?
- Anpassungsbedarf: Wo reichen vorhandene Funktionen aus, und wo müssen individuelle Anforderungen gesondert geprüft werden?
- Planungssicherheit: Welche offenen technischen Fragen beeinflussen Aufwand und Umsetzbarkeit?

Der Guide dient als erste technische Orientierung. Die konkrete Ausgestaltung einer Integration hängt von der bestehenden Systemlandschaft, den Datenstrukturen und den individuellen Anforderungen ab. Er ersetzt keine individuelle technische Prüfung der konkreten Systemlandschaft.

Inhalt

1. Integration im Überblick
2. Datenübertragung und Synchronisation
3. Datenmodell und Feldzuordnung
4. Standardumfang, Anpassungen und technische Grenzen
5. Integrations-Check: Fragen vor der Umsetzung

1. Integration im Überblick

Zwei Systeme mit unterschiedlichen Aufgaben

Salesforce bildet die bestehende CRM-Basis für die Verwaltung von Leads, Kontakten und Kampagnen. Evalanche ergänzt diese Umgebung um Funktionen für Marketing Automation, E-Mail-Marketing und Lead Management. Für die Integration ist entscheidend, wie die Datenmodelle und Prozesse beider Systeme aufeinander abgestimmt werden. Dazu gehört festzulegen, welche Datensätze und Felder übertragen werden, welches System je Information führend ist und wie Änderungen zwischen den Systemen behandelt werden.

Wie ist die Integration aufgebaut?

Für die technische Umsetzung sind insbesondere folgende Punkte zu prüfen:

- **Schnittstellenzugänge**
  Die erforderlichen Zugänge und Berechtigungen für den Datenaustausch zwischen Salesforce und Evalanche müssen eingerichtet werden.
- **Feldzuordnungen**
  Die zu übertragenden Salesforce-Felder werden den entsprechenden Feldern in Evalanche zugeordnet.
- **Salesforce Erweiterungen**
  Je nach Anforderung können zusätzliche Felder, Objekte, Masken oder Dashboards erforderlich sein.
- **Prozesskonfiguration**
  Die Regeln für Datenübertragung, Aktualisierung und Rückübertragung werden entsprechend den benötigten Integrationsprozessen festgelegt.
- **Administration**
  Zuständigkeiten für Konfiguration, Überwachung und Fehleranalyse müssen definiert sein.

Was muss vorab geklärt werden?

- Welche Salesforce-Objekte und Felder werden benötigt?
- Welche Berechtigungen sind für den Zugriff auf die betreffenden Daten erforderlich?
- Sind die benötigten Schnittstellenzugänge verfügbar?
- Müssen bestehende Salesforce-Objekte oder Oberflächen erweitert werden?
- Gibt es vorhandene Automatisierungen oder individuelle Anpassungen, die bei der Integration berücksichtigt werden müssen?
- Wer verantwortet die technische Einrichtung, Freigaben und spätere Änderungen?

Der tatsächliche Leistungsumfang hängt von der vereinbarten Integrationsvariante und den Anforderungen des Unternehmens ab. Welche Bestandteile im konkreten Projekt enthalten sind, muss vor der Umsetzung bestätigt werden.

2. Datenübertragung und Synchronisation

Welche Informationen werden ausgetauscht?

Der Datenaustausch ist in beide Richtungen vorgesehen. Der konkrete Umfang unterscheidet sich nach Funktion und vereinbarter Integrationsvariante.

Salesforce → Evalanche

- Übertragung neu angelegter CRM-Datensätze
- Aktualisierung von Profil- und Stammdaten
- Übertragung von Zielgruppen im erweiterten Funktionsumfang

Evalanche → Salesforce

- Übertragung neuer Registrierungen und Profiländerungen
- Rückgabe von Einwilligungs- und Abmeldeinformationen
- Übertragung von Bounce-Informationen
- Dokumentation von Mailinginformationen
- Rückübertragung erweiterter Kampagnen- und Trackinginformationen, sofern Bestandteil des gewählten Umfangs

Nicht jedes Datenfeld wird automatisch in beide Richtungen synchronisiert. Für jeden Datenfluss muss festgelegt werden, welches System die Information bereitstellt, welches sie verarbeitet und welche Aktualisierungen zulässig sind.

Wie werden Datensätze zugeordnet und aktualisiert?

Vor der Einrichtung müssen eindeutige Regeln für die Verarbeitung bestehen:

Identifikation bestehender Datensätze

- Welches eindeutige Merkmal wird zur Zuordnung verwendet?
- Wie wird ein Datensatz erkannt, der bereits im Zielsystem vorhanden ist?
- Wie werden Datensätze behandelt, für die keine eindeutige Zuordnung möglich ist?

Neuanlage und Aktualisierung

- Unter welchen Bedingungen wird ein neuer Datensatz angelegt?
- Welche Änderungen lösen eine Aktualisierung aus?
- Welche Werte dürfen überschrieben werden?
- Welches System ist bei abweichenden Angaben maßgeblich?
- Wie werden unvollständige Datensätze oder fehlende Pflichtfelder behandelt?

Dubletten

- Welche Merkmale bestimmen, ob zwei Datensätze als Dublette gelten?
- Wie werden bestehende Dubletten vor der ersten Übertragung berücksichtigt?
- Was passiert, wenn mehrere Datensätze als möglicher Treffer infrage kommen?
- Welche Regeln gelten, wenn ein Datensatz bereits im Zielsystem existiert?

Diese Regeln müssen vor der Umsetzung festgelegt und anhand repräsentativer Datensätze getestet werden. Eine automatische Dubletten Erkennung oder Zusammenführung sollte erst dann zugesagt werden, wenn ihre konkrete technische Umsetzung bestätigt ist.

Wie wird die Synchronisation gesteuert?

Für die Planung ist zu klären, wie die Übertragung ausgelöst wird und in welchen Abständen Änderungen verarbeitet werden.

Zu prüfen sind:

- **Auslöser**
  Erfolgt die Übertragung nach einem Ereignis, zeitgesteuert oder manuell?
- **Synchronisationsintervall**
  Welche Aktualisierungsintervalle sind verfügbar?
- **Datenvolumen**
  Wie viele Datensätze werden bei einer Übertragung verarbeitet?
- **Schnittstellenbelastung**
  Welche API-Aufrufe und Transaktionen werden benötigt?
- **Fehlerbehandlung**
  Was passiert, wenn ein Datensatz nicht übertragen oder aktualisiert werden kann?
- **Nachvollziehbarkeit**
  Wie lassen sich fehlgeschlagene Übertragungen erkennen und erneut verarbeiten?

Ob einzelne Datenflüsse unmittelbar oder zeitversetzt verarbeitet werden, ist für die jeweilige Konfiguration zu prüfen. Aus der bidirektionalen Übertragung allein ergibt sich keine garantierte Echtzeit-Synchronisation.

Welche Regeln gelten bei Fehlern?

Für einen stabilen Betrieb müssen Fehlerfälle vor der Implementierung berücksichtigt werden.

- Fehlende Pflichtfelder müssen erkannt werden.
- Nicht eindeutig zuordenbare Datensätze dürfen nicht ungeprüft einem bestehenden Kontakt zugeordnet werden.
- Fehlgeschlagene Übertragungen müssen nachvollziehbar sein.
- Es muss geklärt sein, ob und wie fehlgeschlagene Vorgänge erneut ausgeführt werden können.
- Änderungen an Feldzuordnungen und Synchronisationsregeln müssen kontrolliert erfolgen.

Vor dem Produktivbetrieb sollten die vereinbarten Regeln mit Testdaten geprüft werden. Dabei sind insbesondere Neuanlagen, Aktualisierungen, fehlende Werte, Dubletten und fehlerhafte Übertragungen zu berücksichtigen.

Eine belastbare Aussage zu Echtzeitfähigkeit, Synchronisationsintervallen und Systemlast setzt die Prüfung der konkreten technischen Dokumentation voraus.

3. Datenmodelle und Feldzuordnung

Wie werden die Datenfelder einander zugeordnet?

Salesforce und Evalanche können Informationen unterschiedlich strukturieren. Für die Integration müssen die benötigten Felder und Werte einander eindeutig zugeordnet werden.

Zu prüfen sind insbesondere:

- **Feldzuordnung**
  Welches Salesforce-Feld wird welchem Evalanche-Feld zugeordnet?
- **Datentypen und Formate**
  Stimmen Datentypen, Werteformate und zulässige Feldlängen überein?
- **Pflichtfelder**
  Welche Felder müssen für die Verarbeitung im Zielsystem befüllt sein?
- **Wertebereiche**
  Gibt es Auswahlfelder, Statuswerte oder andere festgelegte Wertelisten, die unterschiedlich abgebildet werden müssen?
- **Leere und fehlende Werte**
  Was geschieht, wenn ein Feld leer ist oder ein Wert im Zielsystem nicht abgebildet werden kann?
- **Umwandlungen**
  Müssen Werte vor der Übertragung umformatiert oder nach festgelegten Regeln angepasst werden?

Die Feldzuordnung sollte vor der Konfiguration abgestimmt und anhand typischer Datensätze geprüft werden. Dabei ist auch festzulegen, welche Abweichungen zulässig sind und welche vor der Übertragung korrigiert werden müssen.

Welche individuellen Erweiterungen sind möglich?

Auf Salesforce-Seite können zusätzliche Objekte, Masken und Felder Bestandteil der Integration sein. Bei individuell angelegten Salesforce-Objekten (Custom Objects) ist gesondert zu prüfen:

- Welche Objekte und Beziehungen sollen einbezogen werden?
- Welche Felder müssen übertragen werden?
- Lassen sich die benötigten Datenstrukturen eindeutig zuordnen?
- Ist die Umsetzung im vereinbarten Leistungsumfang enthalten?
- Sind zusätzliche Konfigurationen oder Entwicklungsarbeiten erforderlich?

Die Unterstützung eines bestimmten Custom Objects sollte erst nach Prüfung seiner Struktur und der vorgesehenen Verarbeitung bestätigt werden.

Wie wird die Datenqualität sichergestellt?

Vor der ersten Übertragung sind insbesondere folgende Punkte zu prüfen:

- **Vollständigkeit**
  Welche Angaben müssen mindestens vorhanden sein?
- **Eindeutigkeit**
  Welche Merkmale dienen dazu, Datensätze zuverlässig zuzuordnen?
- **Konsistenz**
  Welche Werte müssen in beiden Systemen nach denselben Regeln geführt werden?
- **Datenbereinigung**
  Müssen bestehende Datensätze vor der ersten Übertragung bereinigt werden?
- **Abweichende Werte**
  Wie werden ungültige, unbekannte oder nicht unterstützte Werte behandelt?
- **Verantwortlichkeit**
  Wer entscheidet über fachliche Regeln und notwendige Korrekturen?

Die Feldzuordnung sollte anhand repräsentativer Testdatensätze geprüft werden. Dazu gehören auch unvollständige Datensätze und abweichende Feldwerte

4. Leistungsumfang und technische Grenzen

Welche Funktionen gehören zum vorgesehenen Umfang?

Für Salesforce und Evalanche sind unterschiedliche Funktionsumfänge vorgesehen.

Basisumfang

- Übermittlung von Neuanlagen aus beiden Systemen
- Aktualisierung von Profilinformationen
- Verarbeitung von Einwilligungen und Abmeldungen
- Bounce-Management
- Dokumentation von Mailinginformationen
- vorgesehene Anpassungen an Salesforce-Objekten, Feldern und Oberflächen

Erweiterter Umfang

- Übertragung von Zielgruppen in Verbindung mit Salesforce Campaign Management
- Dokumentation zusätzlicher Kampagnen- und Trackinginformationen
- Verarbeitung von Informationen zu Kampagnenmeilensteinen, Interaktionen und Scoring, abhängig von den jeweiligen Voraussetzungen

Die genaue Zuordnung der benötigten Funktionen zum vereinbarten Paket muss vor der Umsetzung erfolgen.

Wann sind zusätzliche Anpassungen erforderlich?

Für die Aufwandseinschätzung sind drei Fälle zu unterscheiden:

- **Vorgesehener Funktionsumfang**
  Die benötigten Anforderungen werden durch bereits vorhandene Funktionen abgedeckt.
- **Konfiguration**
  Bestehende Funktionen werden über Feldzuordnungen und Prozessregeln angepasst.
- **Individuelle Umsetzung**
  Zusätzliche Datenstrukturen, besondere Verarbeitungsregeln oder nicht vorgesehene Funktionen erfordern weitere technische Arbeiten.

Eine vollständig einrichtungsfreie Anbindung sollte nicht vorausgesetzt werden. Auch bei vorhandenem Funktionsumfang müssen Zugänge, Feldzuordnungen und Prozesse abgestimmt werden.

Welche technischen Grenzen sind relevant?

Vor der Freigabe sind insbesondere folgende Punkte zu prüfen:

- **API-Kontingente**
  Welche Aufrufe und Transaktionen sind im gewählten Umfang enthalten?
- **Salesforce-Limits**
  Welche Beschränkungen gelten für die eingesetzte Salesforce-Umgebung?
- **Datenvolumen**
  Wie viele Datensätze und Änderungen werden voraussichtlich verarbeitet?
- **Verarbeitungszeiten**
  Welche Aktualisierungsintervalle sind technisch erreichbar?
- **Erweiterungen**
  Welche individuellen Objekte und Felder werden unterstützt?
- **Zugriffsrechte**
  Welche Berechtigungen benötigen die vorgesehenen Prozesse?

Für die beschriebenen Integrationspakete ist ein Kontingent von 100.000 API-Aufrufen beziehungsweise Transaktionen pro Monat angegeben. Ob dieser Umfang und die damit verbundenen Bedingungen für das aktuelle Angebot gelten, muss vor der Planung bestätigt werden. Davon unabhängig sind die jeweiligen Salesforce-seitigen API-Limits zu berücksichtigen.

Wie wird der Umsetzungsaufwand eingeschätzt?

Die Dauer hängt vom vereinbarten Umfang und vom Zustand der vorhandenen Systemlandschaft ab. Eine belastbare Zeitplanung ist erst möglich, wenn die Anforderungen und technischen Voraussetzungen ausreichend geklärt sind.

Wesentliche Einflussfaktoren sind:

- Anzahl und Komplexität der benötigten Datenfelder und Zuordnungen
- zusätzliche Objekte oder notwendige Salesforce-Erweiterungen
- Umfang der Datenbereinigung und Klärung fachlicher Regeln
- erforderliche Abstimmungen zwischen CRM-, Marketing-Automation- und IT-Verantwortlichen
- Aufwand für Konfiguration, Tests und Fehlerbehebung
- notwendige Freigaben sowie die Verfügbarkeit der beteiligten Personen

Für eine realistische Planung sollten diese Faktoren vor Projektstart bewertet und offene Abhängigkeiten festgehalten werden. Eine pauschale Umsetzungsdauer ohne Kenntnis des konkreten Umfangs wäre nicht belastbar.

5. Integrations-Check: Fragen vor der Umsetzung

Die technische Erstbewertung ist abgeschlossen, wenn die wesentlichen Anforderungen geprüft und offene Punkte zugeordnet sind.

Abschließende Prüfliste

- ◯ **Anforderungen abgestimmt**
  Die benötigten Daten und Anwendungsfälle sind vollständig beschrieben.
- ◯ **Technische Machbarkeit geprüft**
  Die erforderlichen Schnittstellen, Datenstrukturen und Berechtigungen sind geprüft.
- ◯ **Umfang abgegrenzt**
  Standardfunktionen und individuelle Salesforce-Objekte sind bewertet.
- ◯ **Datenregeln freigegeben**
  Feldzuordnungen, Datenqualität und Regeln für bestehende Datensätze sind abgestimmt.
- ◯ **Verantwortlichkeiten geklärt**
  Zuständigkeiten für Konfiguration, Datenpflege, Tests und Fehleranalyse sind festgelegt.
- ◯ **Tests und Abnahme geplant**
  Tests, Abnahmekriterien und die Verantwortlichen sind definiert
- ◯ **Aufwand eingeschätzt**
  Die Planung berücksichtigt offene Fragen, nächste Schritte und verfügbare Ressourcen.

Ergebnis der technischen Vorprüfung

Am Ende der Prüfung sollte eine belastbare Entscheidung möglich sein:

- **Umsetzung kann geplant werden:** Die Anforderungen sind geklärt, die technische Machbarkeit ist bestätigt und der Umfang ist abgegrenzt.
- **Weitere Klärung erforderlich:** Einzelne technische oder fachliche Fragen sind noch offen und müssen vor der verbindlichen Planung beantwortet werden.
- **Umfang muss angepasst werden:** Anforderungen lassen sich mit den geprüften Voraussetzungen nicht wie vorgesehen umsetzen und müssen neu bewertet werden.

Die Freigabe sollte erst erfolgen, wenn wesentliche offene Punkte geklärt, Verantwortlichkeiten benannt und die nächsten Schritte abgestimmt sind.

Nächste Schritte

Du möchtest prüfen, wie Evalanche in deine Salesforce-Umgebung integriert werden kann? Sprich mit unseren Integrationsexperten über deine Systemlandschaft und die konkreten Anforderungen an Daten, Schnittstelle und Betrieb.

Unverbindlich mit Integrationsexperten sprechen

Für die ganzheitliche Einordnung deiner Architekturentscheidung im Hinblick auf CRM-, Daten- und Prozessarchitektur sind folgende Perspektiven relevant:

- **Best-of-Breed Ansatz** – wie spezialisierte Systeme in eine bestehende CRM- und Systemlandschaft integriert werden, um funktionale Erweiterbarkeit sicherzustellen
- **Skalierungsansatz** – wie CRM-nahe Prozesse und Datenstrukturen über Organisationseinheiten hinweg standardisiert und skalierbar betrieben werden
- **Evalanche für Salesforce** – die Produktübersicht zur Integration von Salesforce und Evalanche

Vertrauen aus der Praxis

„Die Lösung von SC-Networks ist ein starkes Kernsystem für E-Mail-Marketing und Marketing-Automatisierung. Durch den Konnektor zu unserem CRM-System sind wir in der Lage, Kundeninformationen aus beiden Systemen zusammenzubringen und unsere Zielgruppe so entlang der gesamten Customer Journey noch passgenauer abzuholen. Dieses Gesamtsystem erleichtert uns nicht nur die Arbeit im E-Mail-Marketing, durch Evalanche haben wir zudem die Gewissheit, dass kundenbezogene Daten vollkommen DSGVO-konform verarbeitet werden."

Alexander Rosenthal
Associate Director Customer Journey Marketing, PAYONE GmbH

Kontakt

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