



Do what matters

SMS som kanal i D365 Marketing

Norsk SMS-leverandør i D365 Marketing



Hvem er jeg?

GTM Lead Marketing and Customer Insights

Microsoft MVP innen Business Applications

10+ års erfaring fra IT, fra intern support, til intern CRM-ansvarlig, til konsulent, til rådgivning og løsningsdesign

Har jobbet innen finans, retail og event-produksjon med mer.

SMS i D365 Marketing

Muligheter fremover

Dynamics 365 Marketing

Hvilke kanaler har vi?



Epost

Epost – autentiser domene, opprett maler, konfigurer samtykke og noen basis-instillinger og du er i gang.



Push notifications

Har dere en mobilapplikasjon?
Har dere utviklere tilgjengelig? Da kan vi koble oss til mobilen.



SMS

SMS har vært tilgjengelig som en «custom» kanal i outbound marketing og noe vi kan trigge via Power Automate.



SMS med Dynamics 365?

Hvilke muligheter har vi for å kunne bruke SMS som en kanal og i kommunikasjon med kunder, partnere og andre?

1 Skreddersøm

Integrert med en SMS-leverandør kan man få koble seg på alle mulige kanaler, ink. Norske leverandører.

2 SMS-leverandører på AppSource

Ingen norske leverandører. (Enda) Her har vi funnet f.eks InfoBip med SMS og Viber.

3 Ut av boksen

Kun D365 Marketing "Real-Time" har av hele "Dynamics 365 CE" – stacken har hatt SMS som en del av løsningen.

Typiske utfordringer

1

Schrems II

2

GDPR

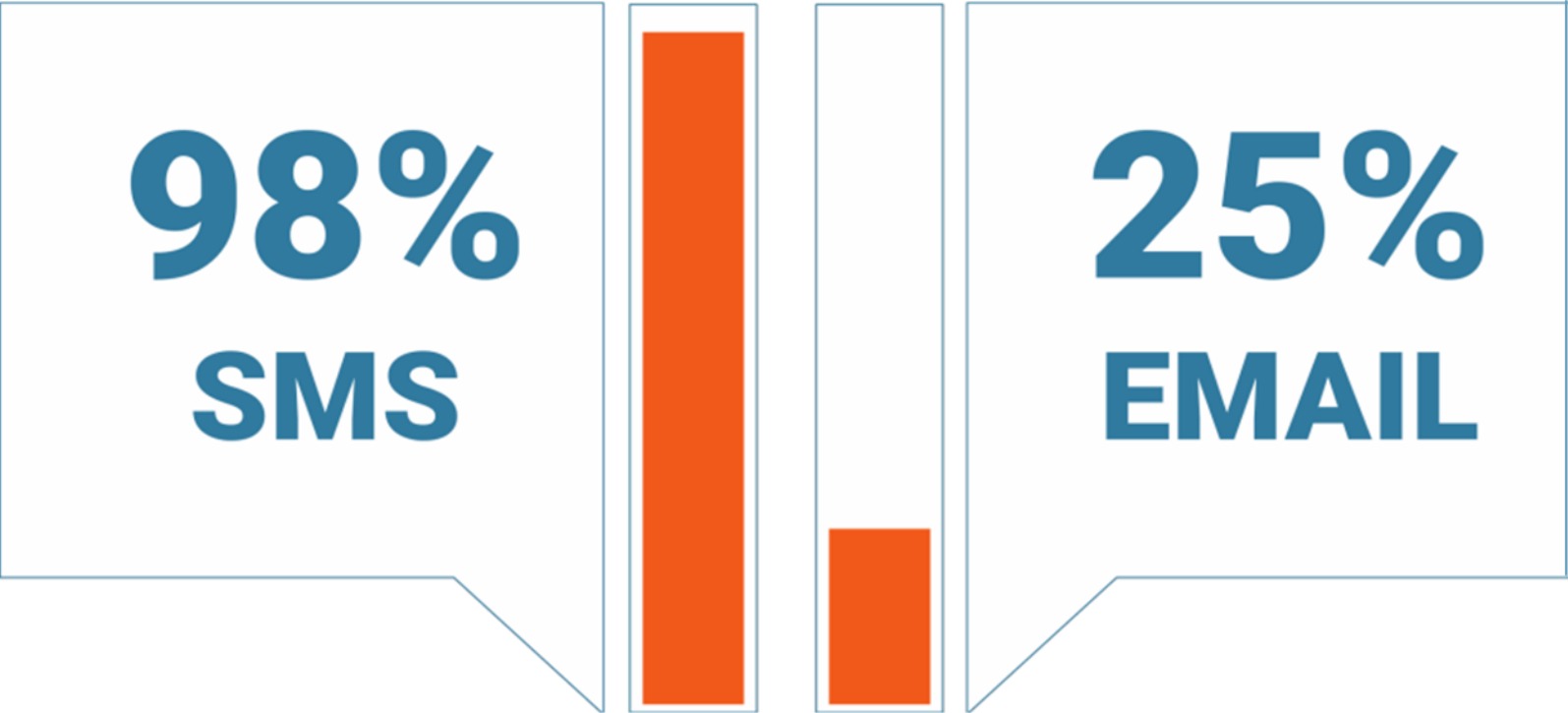
3

**Norske lover
og regler**

4

Oversikt

SMS vs e-post



*Kilde linkmobility



Hvorfor er SMS så viktig?

En personlig kanal

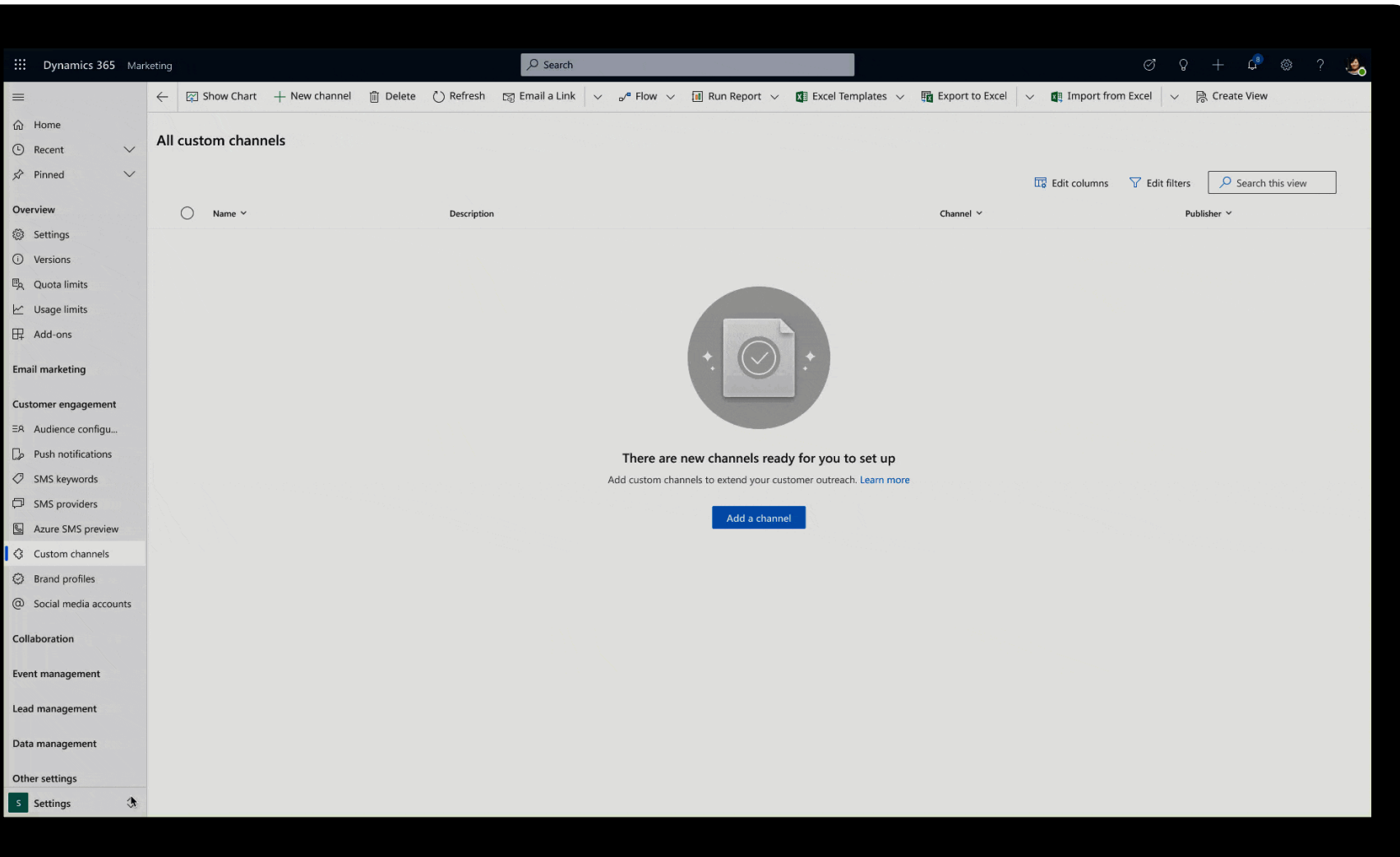
Rask «time to open»

Høy «click-rate»

Sender ID protection



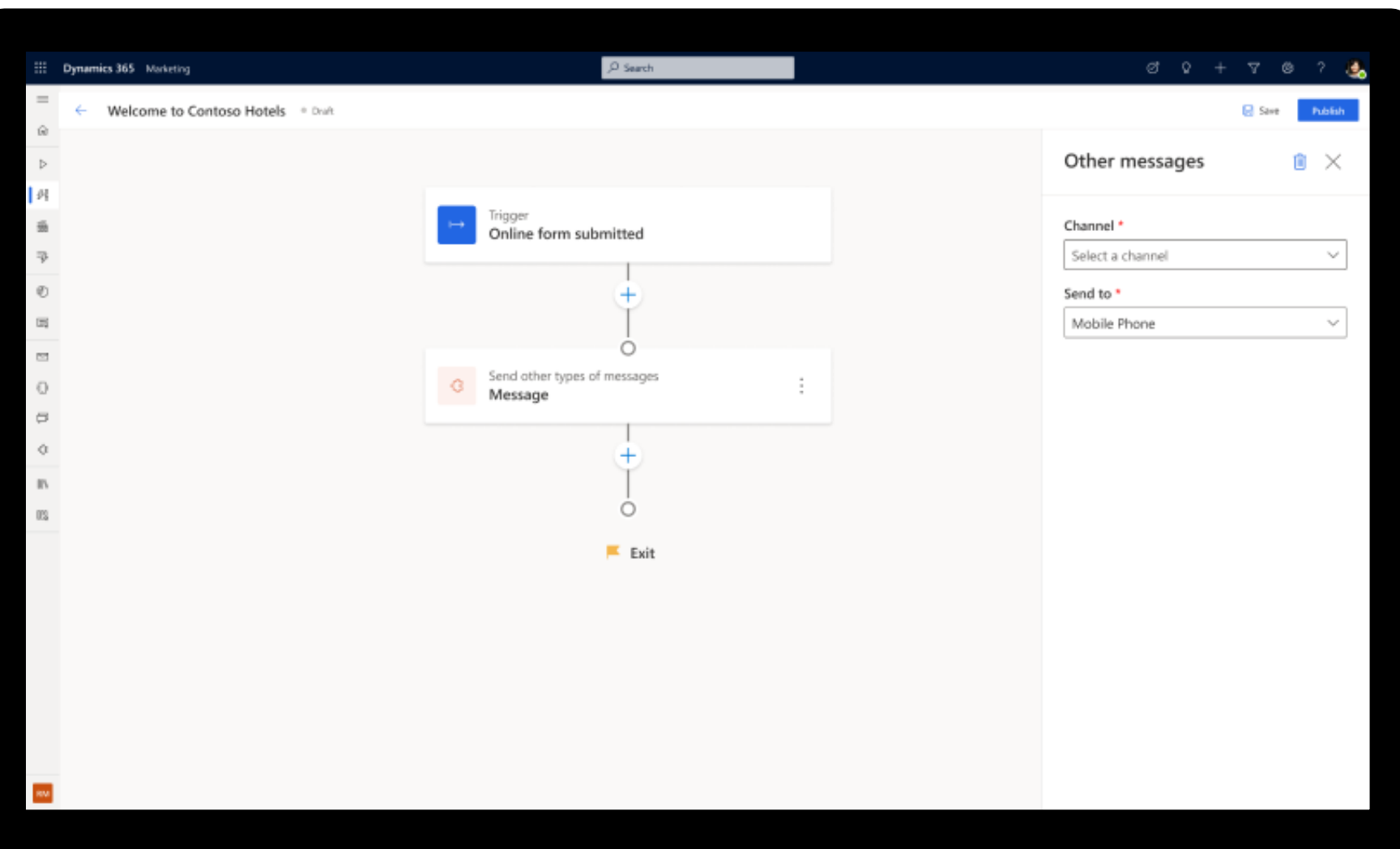
Nyeste release wave



Egne kanaler

50/50 Skreddersøm og Ut av boksen for real-time marketing.

Fra Oktober 2022 releasen kom muligheten (i preview) for å hente sine egne kanaler inn i D365 Marketing



Egne kanaler

Hva kan en egen kanal være?

- Fletting av brevutsendelser
- Min Side
- WhatsApp

Ut av boksen kanaler

«Out of the box» channels

- ☒ Provider
- ☐ Settings
- ☐ Phone numbers
- ☐ Review and finish

Select the provider

Can't find your app or provider? [Learn how to install](#)

- ☒ **Infobip**
Boost marketing campaigns with Infobip SMS
- ☐ **LINK Mobility**
Create rich SMS campaigns for a lasting impression
- ☐ **TeleSign**
Connect an existing TeleSign account to send text messages
- ☐ **Twilio**
Connect an existing Twilio account to send text messages
- ☐ By enabling this channel, you consent to your data being shared with third-party systems and flowing outside of your organization's compliance and geo boundaries (including Government Cloud environments).
[Learn more in the Microsoft Privacy Statement](#)

Steg 2

Også kjent som et Norsk selskap med globalt fokus.

Spesielt viktig for norske kunder
SMS gateway i Norge

- ✓ Provider
- Settings
- Phone numbers
- Review and finish

Set up provider

Enter the details required to connect your SMS provider to Dynamics 365 Marketing. [Learn more](#)

Name *

Enter a name

Description

Enter a description

Account SID *

Enter account SID

Auth token *

Enter auth token

Callback URL

https://00mkw08141-env.dyn.com/twilio/aoiwr0808q380081048203s...



Copy

To enable incoming text messages, add this URL to your Twilio account settings. [Learn more](#)

Step 4

- ✓ Name provider
- ✓ Connect provider
- Add number
- Callback information

Add SMS numbers to this account

SMS numbers			
Number	Type	Status	Description
Select 'Add' to connect SMS numbers to this account			

Next

Add SMS number

Number *

Type *

Description *


Steg 5

Legg til ett eller flere nummer.
Muligens ulikt per land eller unikt per merkevare

Add

External text messaging providers

Every account will be linked to a channel and must be connected to Marketing. [Learn more](#)

Name ↑		Channel type	Phone number count
	Demo-SMS	SMS powered by Twilio	1

Step 6

Text message sender

+14248667049 (Guros Twilio - testing) ▼

To ensure that third party SMS providers handle STOP commands properly, you must configure your consent settings with the provider directly.

① You can now adjust the sender when sending a text message in the Journey editor.

Message*

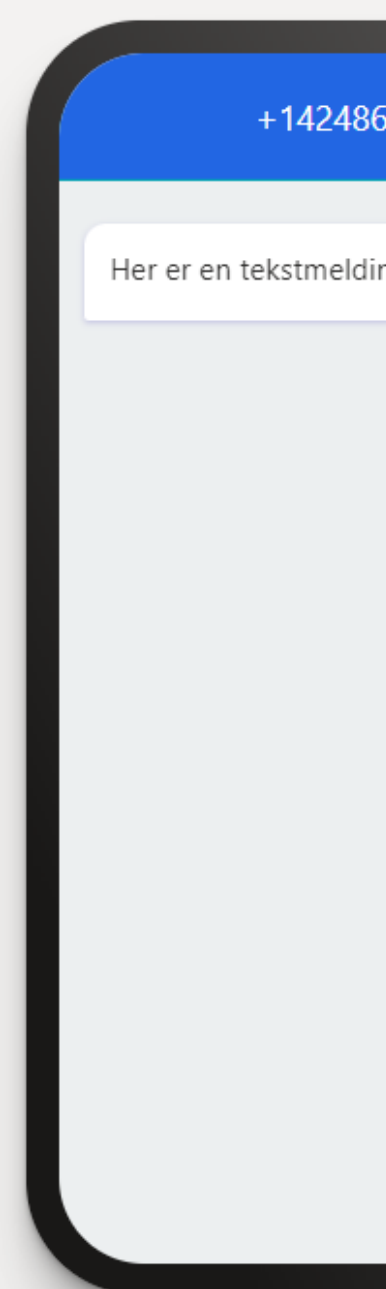
Her er en tekstmelding.



975

Message designation

Commercial ▼



① This is just a directional p
on the device could vary.

Steg 7

Klart til bruk

Ut av boksen støtte for å hente inn emoji – gjør det raskt å forfatte innhold.

Hent dynamisk innhold, flettefelt.

Hente inn lenker til spørreskjema fra Customer Voice.

Hente inn kodeord.

Egne kanaler

«Custom channels»

```

<ImportExportXml xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
  <msdyn_channeldefinitions>
    <msdyn_channeldefinition msdyn_channeldefinitionid="af0c2a3c-85a5-43b3-84be-2a4
      <msdyn_channeldefinitionaccountexternalentity>cr65f_samplechannelinstanceacc
      <msdyn_channeldefinitionaccountexternalformid>3071133f-1208-4dc1-8eba-4d47249
      <msdyn_channeldefinitionexternalentity>cr65f_samplechannelinstance</msdyn_cha
      <msdyn_channeldefinitionexternalformid>7d2b885a-80eb-479d-b0c3-600bc41e9789</
      <msdyn_channeltype>Custom</msdyn_channeltype>
      <msdyn_description>Metadata definition for sample custom channel</msdyn_descr
      <msdyn_displayname>Sample custom channel</msdyn_displayname>
      <msdyn_hasdeliveryreceipt>0</msdyn_hasdeliveryreceipt>
      <msdyn_hasinbound>0</msdyn_hasinbound>
      <msdyn_messageformid>69723cfe-3835-4126-ab9a-a82a5b88c21d</msdyn_messageformi
      <msdyn_outboundendpointurltemplate>/cr65f_OutboundCustomApi</msdyn_outbounde
      <msdyn_specialconsentrequired>0</msdyn_specialconsentrequired>
      <msdyn_supportsaccount>0</msdyn_supportsaccount>
      <msdyn_supportsattachment>0</msdyn_supportsattachment>
      <msdyn_supportsbinary>0</msdyn_supportsbinary>
      <statecode>0</statecode>
      <statuscode>1</statuscode>
    </msdyn_channeldefinition>
  </msdyn_channeldefinitions>
</ImportExportXml>

```

Steg 1 a-z

Definer kanalen i løsningen din med XML

Gi kanalen en unique GUID

Definer meldings-delen i løsningen din med XML

Definer avsender-logikk, Du kan ha en eller flere avsendere, f.eks et telefonnummer.

Og en del mer..

Marketing

Search

+ ⚡ ⚙ ⋮ #

← Show Chart + New 🗑 Delete | ⌵ ↻ Refresh 📧 Email a Link | ⌵ ⋮

All custom channels ⌵

🏠 ⚙

Filter by keyword

There are new channels ready for you to set up

Add custom channels to extend your customer outreach. [Learn more](#)

Add a channel

Steg 2

Fullfør utviklingen av din kanal.
Legg den til.

- ☒ Channel
- ☐ Settings
- ☐ Review and finish

Select the channel

Can't find your app or provider? [Learn how to install](#)

☒ **WhatsApp for Dynamics 365 Marketing**
by Consolidated Messenger
Installed on 12 Nov 2022

☐ **Adatum Direct Mail**
by Adatum Corporation
Installed on 4 Nov 2022

Looking for custom SMS providers?

You have SMS providers installed and available to set up

[Go to SMS providers](#)

Infobip
by Infobip

LINK Mobility
by LINK Mobility

Steg 3

Finn den kanalen du har «pakket» og gjort tilgjengelig i løsningen



Set up channel

Enter the details required to connect your channel to Dynamics 365 Marketing. [Learn more](#)

Name *

Description

Account ID *

API key *

App ID *

WhatsApp number *

If you don't have a dedicated number approved by WhatsApp yet, go to your Consolidated Messenger dashboard to get a test number you can use. Remember to update this number once your approval is complete.

☒ I agree to the Consolidated Messenger [privacy statement](#) and [terms](#)

Step 4

- ✓ Channel
- ✓ Settings
- ✓ Review and finish

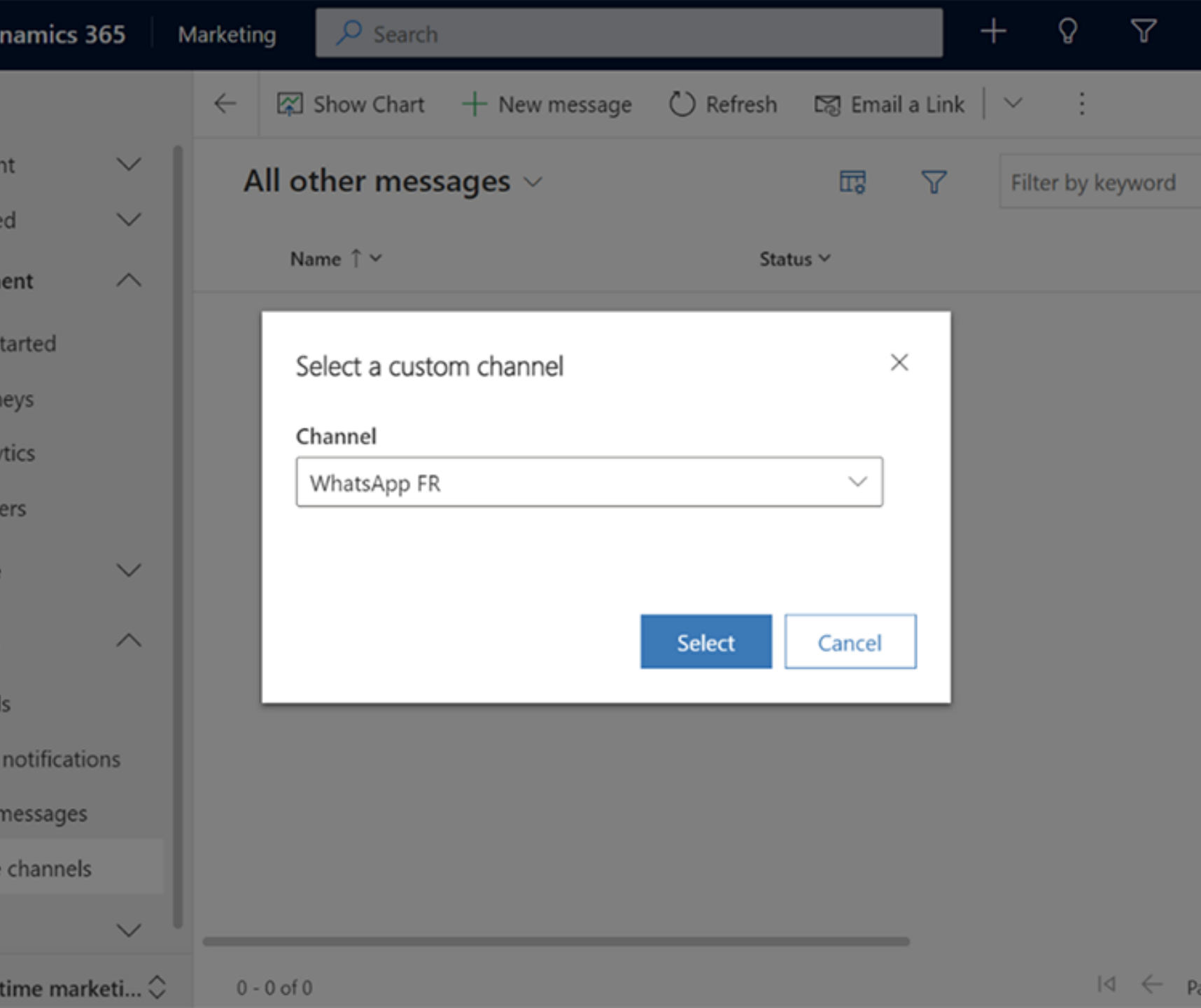
✓ You're all set

You can now use your new channel to reach out to your customers.

Next steps

- Create a message. [Take me there](#)
- Send a message in a customer journey. [Learn more](#)

Step 5



Steg 6

Du kan nå lage «egne meldinger» til «egne kanaler»

Channel

WhatsApp France

Message *

You've got places to go. We've got places to stay. Book your next trip with Contoso Hotels and get 10% off your booking fee.



597




Steg 7

Tilgjengelig emoji-tastatur







Hent dynamisk innhold, flettefelt.

Add an action or other element

Actions

-  Send an email
-  Send a text message
-  Send other types of messages

Other elements

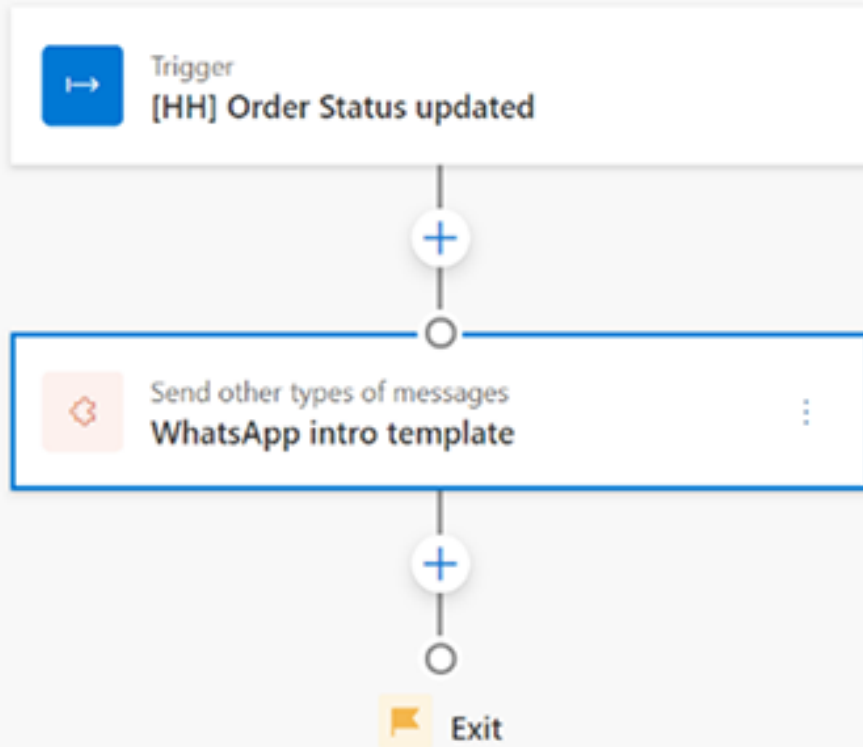
-  Respond to an action
Add an if/then branch
-  Branch based on a specific value
Add an attribute branch
-  Test which variation performs better
Add an A/B test
-  Send messages through the right channel
Use AI to select the best channel for each person
-  Hold an action for a specific time
Add a wait
-  Activate a custom trigger
Trigger journeys and Power Automate flows

Steg 8

Bruk meldingene og kanalene i kundereisene dine

← Custom channel flow • Draft

↶ Undo ↷ Redo 💾 Save



- + 100% Reset

Message

Choose a sender *

123456789 (WhatsApp FR)

Choose a message *

WhatsApp intro template

Send to *

Mobile Phone

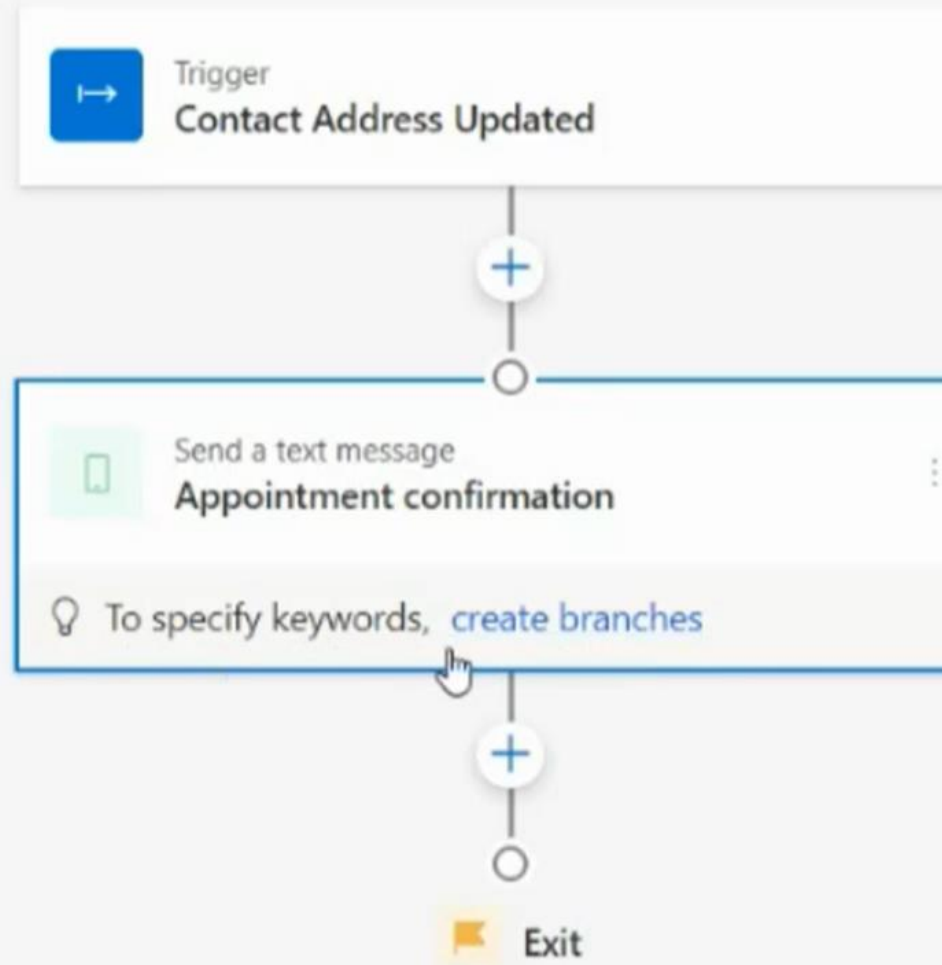
Ferdig!

Do what matters

Likhet og forskjeller

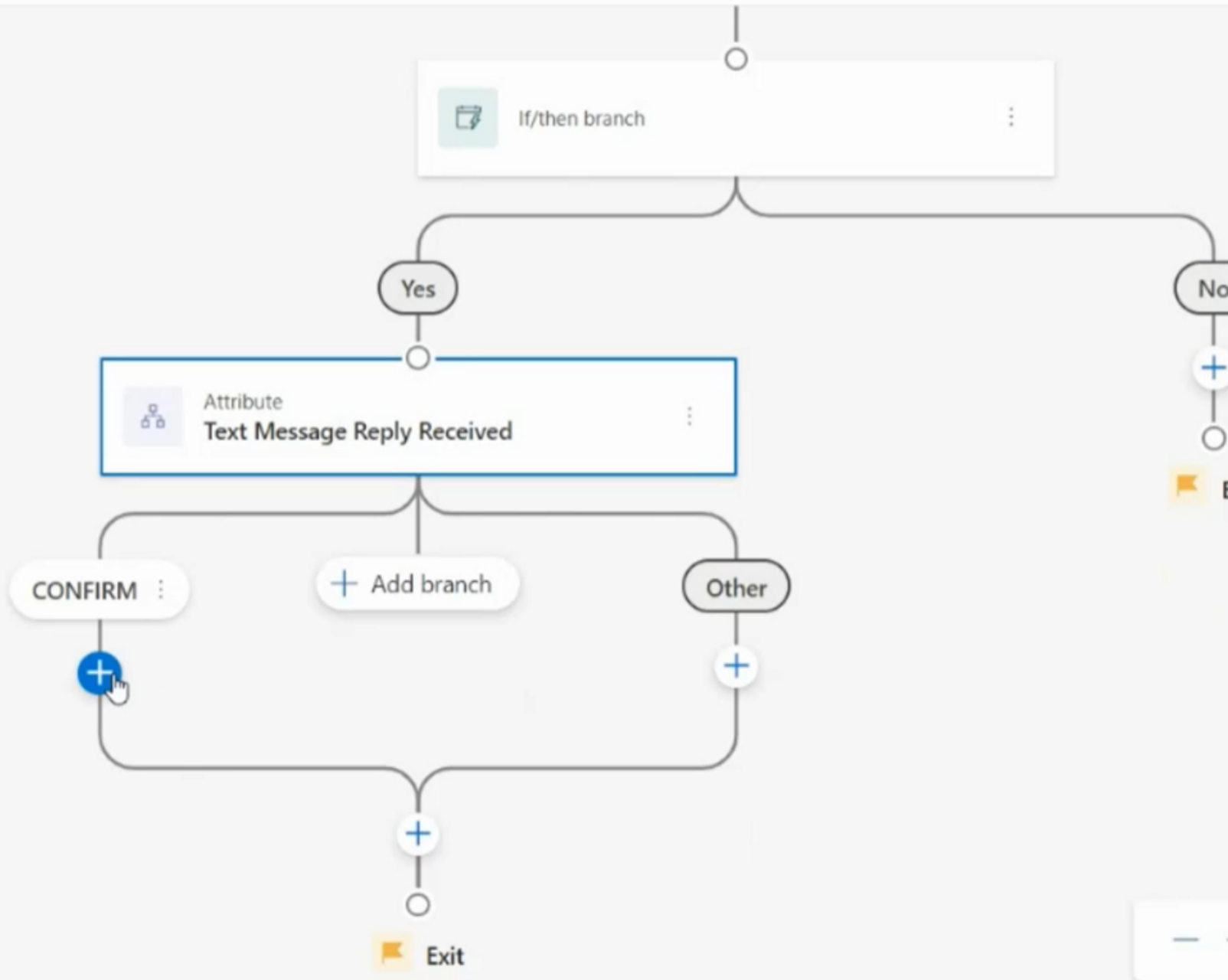
Ut av boksen vs egne kanal

- Ferdig integrert
 - Autentiser konto hos leverandør
 - Og voila!
 - Du kan kun bruke de kanalene som Microsoft tilbyr
- Følg dokumentasjonen til beste evne
 - Spør en (utvikler)venn
 - Det er ikke gjort i en fei
 - Husk at dette er preview!
 - Og “voila” – du må nok teste og feile litt
 - Du kan ta med deg den norske leverandøren din på SMS
 - Men også alle andre “kanaler” – brev, whatsapp, min side, mm.



Fordeler?

Tilgang på alle funksjonalitetene
Microsoft har ferdig-bygd.



Fordeler?

Tilgang på alle funksjonalitetene
Microsoft har ferdig-bygd.

AppSource

Get the right app for your business needs

Find solutions that enable innovation, drive business outcomes, and help you get more done with what you already have.

Explore business solutions now

See all apps

Categories

Industries

Products

AI + Machine Learning

Analytics

Collaboration

Commerce

Compliance & Legal

Customer Service

Finance

Geolocation

Human Resources

Internet of Things

IT & Management Tools

Marketing

Operations & Supply Chain

Productivity

Project Management

Sales

Most viewed apps [All apps](#)



Calendly for Outlook



ArcGIS for Microsoft 365



Text Filter



Chiclet Slicer

Hva er AppSource?

Kan du ha en ISV-mulighet i din portefølje?

Kan dine leverandører levere noe standardisert?

Do what matters



There are no additional channels installed yet

Install and set up new channels to extend your customer outreach. [Learn more](#)

Explore on AppSource

Kan din kanal pakketeres?

Vurder å bli en ISV og gjør din kanal tilgjengelig for andre.

Publiser din kanal

Hvordan komme i gang?

1

Opprett en konto på
Microsoft Partner Center

2

Lag en Managed Solution
for din app (les: kanal)

3

Lag en AppSource pakke av
din app (les: kanal)

4

Gjør pakken din tilgjengelig
på Azure Storage



