

Guide de Marketing Centralisé



Table des matières

Chapitre 1. Collaborate.....	1
Cas d'utilisation de Collaborate.....	1
Spécialistes du marketing centraux.....	2
Spécialistes du marketing opérationnel.....	3
Connexion à HCL Unica.....	4
Documentation et aide relatives à Collaborate.....	5
Chapitre 2. Personnaliser Collaborate.....	8
Définition des paramètres de base.....	9
Définition de vos options d'instance.....	9
Configuration de votre page de démarrage.....	10
Agenda.....	11
Fonctions du calendrier.....	11
Accès au calendrier.....	15
Navigation dans le calendrier.....	16
Définition des vues de calendrier par session.....	17
Accès aux objets du calendrier en fonction de la date.....	17
Accès à un objet depuis le calendrier.....	17
Exportation du calendrier.....	18
Publication du calendrier.....	18
Affichage du calendrier.....	19
Vues Texte ou de calendrier graphique.....	21
Affichage de l'horloge et du fuseau horaire du serveur.....	25
Chapitre 3. Campagnes nationales.....	26

Pourquoi les spécialistes du marketing opérationnel participent aux campagnes nationales.....	26
Comment les campagnes nationales sont associées aux campagnes dans Unica Campaign.....	27
Workflow d'une campagne nationale.....	28
Procédure-type de création d'une liste de cibles pour une campagne nationale.....	29
Chapitre 4. Tâches d'une campagne nationale.....	32
Création des campagnes nationales.....	32
Créer une campagne nationale.....	33
Affectation et invitation de personnes à une campagne nationale.....	33
Onglet Personnes.....	34
Gestion de membres d'une campagne nationale.....	35
Sélection des membres de l'équipe d'une campagne nationale.....	36
Edition des niveaux d'accès des membres d'une campagne nationale.....	37
Associer une campagne nationale à Unica Campaign.....	38
Création d'une campagne associée à une campagne nationale.....	39
Accès à une campagne nationale à partir de Campaign.....	39
Génération d'une liste de cibles à partir du diagramme.....	39
Ouverture d'une campagne liée dans Campaign.....	39
Création et exécution du diagramme de la campagne liée.....	40
Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel.....	40
Notification des spécialistes du marketing opérationnel pour la revue d'une liste de cibles proposée à l'aide de notifications.....	41
Vérification de l'état de validation pour les listes de cibles.....	41
Vérification du statut de validation des listes de campagnes nationales.....	42
Exécution de la campagne nationale.....	42

Sélection de la liste finalisée du nouveau diagramme.....	43
Exécution d'une campagne nationale.....	43
Chapitre 5. Campagnes nationales et spécialistes du marketing opérationnel.....	44
Accès des spécialistes du marketing opérationnel aux campagnes nationales.....	44
Listes de cibles proposées pour une campagne nationale.....	45
Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel.....	45
Ajout de clients à une campagne nationale.....	46
Ajouts et suppressions définitifs dans une liste.....	47
Révision des clients cible proposés pour une campagne nationale.....	48
Chapitre 6. Abonnements.....	53
Tâche Abonnement dans un workflow de campagne nationale.....	54
Tâche Abonnement et territoires.....	54
Niveaux de sélection.....	55
Liste des territoires.....	56
Niveaux d'abonnement.....	56
Exemple d'abonnement.....	56
Définition des territoires, hiérarchies et associations d'utilisateurs.....	57
Chapitre 7. Workflows.....	59
Concepts de workflow.....	59
Tâches système.....	62
Tâche système d'abonnement.....	63
Tâche système Exécution diagramme.....	63
Tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel.....	64
Tâche système Revue de liste.....	65
Tâche système Récurrence.....	67

Création d'une tâche d'exécution de diagramme.....	68
Création d'une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel.....	69
Création d'une tâche système Revue de liste.....	69
Autorisation des mises à jour permanentes d'une liste.....	70
Création d'une tâche Abonnement.....	71
Configuration de la tâche Abonnement.....	71
Exemple de workflow de campagne nationale incluant des tâches système.....	72
Tâches utilisateur.....	74
Statut de la tâche.....	74
Edition de feuilles de calcul de workflow.....	74
Ajout de rôles et de membres aux tâches.....	77
Saisie de données dans une plage de cellules.....	78
Impression de l'onglet Flux de travaux.....	79
Ajout d'une pièce jointe à une tâche.....	80
Jalons.....	81
Définition du jalon d'une tâche.....	83
Calculs de dépendance de dates.....	84
Calcul automatique de dates de workflow.....	85
Calcul des dépendances de date au-dessus d'une tâche verrouillée.....	85
Calendriers.....	86
Utilisation d'une planification de référence.....	87
Conservation d'une planification à jour.....	88
Conception de campagnes à déclenchements multiples, à lots multiples, à vagues et à offres multiples.....	89
Conception à déclenchements multiples.....	89

Conception multi-lot.....	90
Conception à vagues multiples.....	91
Conception à offres multiples.....	92
Statut des tâches de workflow.....	95
Achèvement de plusieurs tâches.....	97
Omission de plusieurs tâches.....	97
Copie et collage dans le workflow.....	98
Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche.....	99
Dépendances des tâches.....	103
Ajout d'une phase ou d'une tâche.....	105
Séquence des phases et des tâches.....	106
Ajout de lignes dans la feuille de calcul de workflow.....	107
Mode vue de feuille de calcul.....	108
Vue diagramme de processus.....	109
Mode vue de calendrier linéaire.....	109
Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire.....	110
Colonnes de la feuille de calcul de workflow.....	112
Barre d'outils du mode édition.....	116
Utilisation du mode vue de la feuille de calcul.....	121
Modification de la présentation d'un workflow.....	123
Paramétrage de la largeur de la première colonne.....	124
Chapitre 8. Diagrammes Unica Campaign pour Collaborate.....	125
Diagrammes des campagnes à la demande.....	125
Diagrammes pour les listes.....	126
Diagrammes de sélection de liste.....	126

Diagrammes de sélection de liste pour les campagnes nationales.....	126
Diagrammes de sélection de liste pour les campagnes à la demande et les listes.....	129
Diagrammes d'exécution des campagnes.....	134
Diagrammes d'exécution des campagnes nationales.....	135
Diagrammes d'exécution des campagnes à la demande.....	136
A propos de l'affichage des attributs de campagne et de liste dans Collaborate.....	137
Rendre visibles des attributs de diagramme dans Unica Collaborate.....	138
Paramètres d'affichage des processus et actions des spécialistes du marketing opérationnel.....	140
Exécution de diagrammes.....	142
Association de fichiers de sortie de diagramme aux campagnes à la demande.....	143
Chapitre 9. Utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.....	145
Affichage et édition de la page Récapitulatif.....	145
Modification du contenu par défaut des pages Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales.....	146
Modification de l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes.....	147
Affichage de certaines listes, campagnes à la demande ou campagnes nationales.....	148
Ouverture et édition d'une liste, campagne à la demande ou campagne nationale.....	149
Etat de listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.....	149
Modification de l'état des listes, des campagnes nationales ou des campagnes à la demande.....	150

Impression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale.....	150
Exportation d'une liste, d'une campagne nationale ou d'une campagne à la demande.....	151
Copie d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale.....	151
Personnes et équipes.....	152
Onglet Personnes.....	152
Gestion des campagnes nationales.....	153
Sélection des membres de l'équipe d'une campagne nationale.....	154
Edition des niveaux d'accès des membres d'une campagne nationale.....	155
Affectation de travaux par rôle.....	156
Pièces jointes.....	157
Ajout d'une pièce jointe à une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.....	158
Suppression d'une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale.....	158
Publication d'un message.....	159
Consultation des messages.....	160
Suppression de listes, de campagnes à la demande ou de campagnes nationales.....	161
Suppression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale.....	162
Chapitre 10. Alertes.....	163
Abonnement aux alertes d'un objet.....	163
Page Alertes.....	164
Chapitre 11. Modèles.....	166
Composants de modèle.....	167

Création de modèles.....	167
Chapitre 12. Génération et gestion de modèles.....	170
Page Définition de modèles.....	172
Construction d'un modèle.....	174
Impacts liés aux changements de modèle.....	175
Dossiers de modèles.....	175
Edition d'un modèle.....	175
Onglet Propriétés du modèle pour la définition du modèle.....	176
Onglet Personnes d'un modèle.....	179
Onglet Récurrence d'un modèle.....	180
Onglet Workflow du modèle de projet.....	182
Création et édition de modèles de workflow.....	183
Importation de modèles de workflow.....	184
Ajout d'un workflow aux modèles.....	185
Onglet Campagne des modèles.....	187
Onglets Modèle pour la personnalisation de l'interface utilisateur.....	188
Ajout d'onglets à des modèles.....	189
Déplacement d'onglets et de formulaires dans des modèles.....	190
Suppression de formulaires et d'onglets personnalisés des modèles.....	191
Onglet Pièces jointes des modèles pour l'ajout de dossiers et de fichiers.....	192
Onglet Liens personnalisés du modèle pour l'accès à d'autres sites Web.....	193
Pages des modèles de flux de travaux.....	195
Exportation de modèles de workflow.....	196
Définitions de mappage de données.....	197
Ajout de fichiers de mappage de données.....	198

Edition de fichiers de mappage de données.....	199
Page Icônes.....	199
Ajout et édition d'icônes.....	200
Importation et exportation de modèles.....	201
Importation de modèles.....	202
Exportation des modèles.....	203
Validation de modèle.....	206
Validation de base de données.....	206
Validation des attributs.....	207
Chapitre 13. Editeur de formulaire.....	208
Relation entre les formulaires et les diagrammes Campaign.....	208
Intégration d'offres dans les campagnes à la demande.....	210
Ajout d'un formulaire généré à partir de Campaign.....	211
Formulaires non valides.....	212
Page Définitions de formulaire.....	212
Edition d'un formulaire.....	214
Rétablissement d'un formulaire.....	214
Suppression d'un formulaire.....	215
Séries d'historique d'exécutions.....	216
Fusion des formulaires.....	216
Nouvelle publication d'un formulaire.....	217
Modification des valeurs affichées dans les formulaires.....	218
Statut de formulaire.....	218
Page Editeur de formulaires.....	219
Onglet Ajouter un élément.....	220

Onglet Propriétés de l'élément.....	225
Onglet Propriétés du formulaire.....	225
Suppression d'un attribut personnalisé d'un formulaire.....	226
Base de données à sélection unique.....	227
Référence d'objet de base de données à sélection unique.....	228
Référence d'attribut de base de données à sélection unique.....	229
Attribut Base de données à sélection multiple interrogeable.....	229
Utilisation de l'attribut Base de données à sélection multiple interrogeable.....	230
Chapitre 14. Rapports Collaborate.....	232
Rapports de spécialistes du marketing central.....	232
Chapitre 15. Diagrammes Unica Campaign.....	234
Présentation de l'espace de travail du diagramme.....	234
Création des diagrammes.....	238
Considérations relatives à la conception des diagrammes.....	239
Création des diagrammes.....	239
Ajustement de la disposition d'un diagramme.....	241
Copie de diagrammes.....	242
Copie de diagrammes.....	243
Affichage de diagrammes en mode lecture seule.....	244
Affichage d'un diagramme.....	244
Affichage de deux diagrammes côte à côte.....	245
Révision de diagrammes.....	246
Révision des processus d'un diagramme.....	247
Edition des diagrammes.....	248
Ouverture d'un diagramme pour édition.....	249

Edition des propriétés d'un diagramme.....	250
Validation d'un diagramme.....	250
Validation de diagrammes.....	251
Exécutions en mode test pour les diagrammes.....	252
Exécution d'un processus, d'une branche ou d'un diagramme en mode test.....	253
Test d'une branche de diagramme.....	254
Test et exécution de diagrammes.....	255
Exécution en production d'un diagramme.....	255
Exécution en production d'un processus ou d'une branche.....	257
Exécution d'un processus de diagramme.....	258
Interruption ou arrêt d'une exécution de diagramme.....	259
Poursuite d'une exécution de diagramme suspendue.....	259
Arrêt d'une exécution diagramme.....	260
Poursuite d'une exécution de diagramme arrêtée.....	260
Identification et résolution des erreurs d'exécution.....	261
Suppression de diagrammes.....	261
Suppression de diagrammes.....	262
Impression de diagrammes.....	262
Détails sur l'optimisation en base de données.....	263
Définition de l'optimisation en base de données pour améliorer les performances des diagrammes.....	265
Conditionnement des fichiers de diagramme pour le traitement des incidents.....	266
Conditionnement des fichiers de diagramme pour le traitement des incidents....	268
Transmission du package de données de diagramme au support technique.....	269
Options de conditionnement des données de diagramme.....	269

Référence de diagramme.....	274
Icônes de l'onglet Diagramme (en mode affichage).....	275
Icônes de la page Diagramme (en mode édition).....	275
Chapitre 16. Processus Unica Campaign.....	277
Processus de manipulation de données.....	277
Processus audience.....	278
Processus d'extraction.....	296
Processus fusion.....	309
Processus d'échantillonnage.....	312
Processus segment.....	319
Processus de sélection.....	338
Processus d'exécution.....	345
Processus de liste d'appels.....	346
Processus de création de segment CreateSeg.....	357
Processus cube.....	360
Processus de liste d'adresses.....	362
Processus de planification.....	373
Processus d'instantané.....	381
Processus d'optimisation.....	385
Processus réponse.....	386
Processus de suivi.....	390
Chapitre 17. Utilisation des processus Unica Campaign.....	396
Types de processus.....	396
Processus de contact.....	397
Processus de manipulation de données.....	397

Processus d'exécution.....	398
Manipulation de processus dans des diagrammes.....	398
Ajout de processus à des diagrammes.....	400
Copie de processus au sein d'un diagramme.....	402
Couper un processus.....	402
Coller des processus de la bibliothèque de modèles.....	403
Déplacement de processus dans des diagrammes.....	404
Suppression de processus de diagrammes.....	404
Connexion de processus dans les diagrammes.....	405
Suppression d'une connexion entre deux processus.....	406
Exemple : connexions de processus.....	406
Configuration des processus.....	407
Exécution ou test d'un processus.....	408
Sources de données pour les processus.....	413
Sélection d'une cible, d'une table ou d'un segment entrant comme entrée d'un processus.....	414
Sélection de plusieurs tables comme source d'un processus.....	414
Mappage d'une nouvelle table à sélectionner comme source.....	415
Utilisation de requêtes pour sélectionner des données.....	415
Evaluation des requêtes dans les processus Campaign.....	415
Création de requêtes à l'aide de la Saisie guidée.....	416
Création de requêtes à l'aide du générateur de texte.....	419
Création de requêtes à l'aide de l'assistant de formule.....	420
Spécification d'instructions SQL de pré-traitement et post-traitement.....	423
Instructions d'utilisation des requêtes SQL brutes.....	423

Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur.....	432
Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur.....	433
Restriction de la source pour l'analyse.....	435
Désactivation de l'analyse.....	436
Définition des options de profilage.....	436
Actualisation de résultats d'analyse.....	439
Insertion d'une catégorie d'analyse dans une requête.....	440
Impression de données de profil.....	440
Exportation de données de profil.....	441
Consignation de l'historique des contacts.....	441
Définition d'un fichier de sortie pour la journalisation des contacts.....	442
Définition d'une table de base de données pour la journalisation des contacts...	443
Modification de la valeur de sélection aléatoire.....	444
Modification de la valeur aléatoire de départ pour la sélection d'enregistrements.....	444
Omission des ID en double dans les résultats des processus.....	446
Chapitre 18. Variables utilisateur.....	448
Création de variables utilisateur.....	449
Chapitre 19. Index.....	a

Chapitre 1. UnicaCollaborate

Unica Collaborate permet aux structures marketing de répartir l'exécution de campagnes marketing gérées de manière centralisée dans toute l'entreprise.

Elle permet aux marketeurs centraux de garder le contrôle des normes et des règles métier de l'entreprise, tout en permettant aux utilisateurs distants de personnaliser ou de fournir des entrées de la campagne pour une personnalisation locale et une pertinence optimisées, en augmentant les taux de réponse et les revenus.

Collaborate prend en charge la personnalisation des campagnes par les utilisateurs distants, mais ces derniers peuvent uniquement changer les paramètres spécifiés par le concepteur de la campagne.

Ainsi, une société de commerce de détail peut souhaiter centraliser le contrôle de certains critères de sélection, mais autoriser des propriétaires de magasins à contrôler les choix concernant leurs magasins ou leurs sites.

Scénarios d'utilisation de Collaborate

Collaborate permet aux organisations d'atteindre leurs objectifs en gérant plusieurs cas d'emploi de Collaborate.

En particulier, Collaborate vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Centraliser les efforts marketing tout en veillant à l'application des règles métier, de la logique et de la ligne de conduite, afin d'autoriser l'exécution et la personnalisation contrôlée dans toute l'organisation.
- Optimiser la conformité du réseau avec les règles métier (telles que les exclusions de liste) et les préférences client en permettant aux marketeurs centraux de centraliser la conception d'une campagne.
- Concevoir, exécuter, gérer et évaluer avec une plus grande efficacité des initiatives marketing intercanaux globales et locales.

- Augmenter le nombre d'utilisateurs capables de prendre part à des campagnes et de les exécuter, afin d'apporter plus de souplesse dans une organisation et d'autoriser l'évaluation et la gestion des efforts marketing.
- Fournir un "libre-service" d'interaction client de gestion dans une entreprise, pour les marketeurs les moins orientés technique et les individus les plus proches du client, sans compromettre les règles métier, les buts et les objectifs de l'entreprise.
- Gérer les interactions avec les clients en temps réel, par e-mail et sur le Web.
- Permettre aux spécialistes du marketing opérationnel de prendre en charge la prise de décision marketing, ainsi que la gestion de campagnes, et aux marketeurs centraux de gérer les politiques et les communications marketing d'entreprise.

Spécialistes du marketing centraux

Les marketeurs centraux développent des modèles réutilisables de logiques de campagne et des listes de contacts clients.

Ils centralisent la gestion des campagnes nationales et supervisent les activités marketing des spécialistes du marketing opérationnel. Ces marketeurs sont spécialisés dans la conception et la génération des campagnes qui sont proposées aux spécialistes du marketing opérationnel.

Principales missions du marketeur central

Dans Collaborate, les marketeurs centraux effectuent les tâches suivantes :

- Conception de diagrammes de campagne.
- Création de campagnes nationales.
- Gestion du workflow de la campagne.
- Création des rapports utilisés pour évaluer la réussite de la campagne.
- Conception des modèles pour les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes utilisés par les spécialistes du marketing opérationnel et les autres marketeurs centraux.

Tâches des marketeurs centraux dans Campaign

Les marketeurs centraux utilisent également fréquemment Campaign, via laquelle ils peuvent concevoir et développer des diagrammes associés aux listes, aux campagnes à la demande et aux campagnes nationales.

Rôles des marketeurs centraux

Les marketeurs centraux doivent se voir attribuer ce rôle dans le cadre d'une stratégie globale de sécurité, ou tout équivalent, afin de pouvoir mener à bien leurs opérations.

Pour travailler dans Campaign, les marketeurs centraux doivent être affectés aux rôles suivants :

- Exécution de la politique globale
- Conception de la politique globale
- Exécution ou conception de la segmentation globale

Spécialistes du marketing opérationnel

Les spécialistes du marketing opérationnel créent et exécutent des activités marketing locales ou régionales sur une zone géographique ou pour une gamme de produits.

Ils travaillent en collaboration directe avec les clients, appréhendent leurs besoins et peuvent prendre des décisions avisées sur la manière optimale de les atteindre, à l'aide de campagnes marketing centralisées ou à la demande.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent être des utilisateurs d'une gamme de produits, des partenaires, des directeurs de succursales, des responsables de commerce de détail ou des membres de l'équipe commerciale locale. Ils créent des campagnes à la demande (locales) qu'ils peuvent lancer à tout moment pour cibler une base de clients locaux.

Tâches des spécialistes du marketing opérationnel

Dans Collaborate, les spécialistes du marketing opérationnel travaillent avec :

- Listes

Les spécialistes du marketing opérationnel créent généralement des listes dans Collaborate et définissent des critères permettant de sélectionner des contacts dans ces listes. Celles-ci peuvent ensuite servir dans le cadre de plusieurs campagnes à la demande, selon les besoins.

- Campagnes à la demande

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent créer et exécuter des campagnes à la demande pour cibler leur clientèle.

- Campagnes nationales

Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent aux campagnes nationales auxquelles ils veulent participer. Dans le cadre de ces campagnes, les spécialistes du marketing opérationnel analysent et sélectionnent leurs clients qui sont concernés.

Rôles des spécialistes du marketing opérationnel

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent se voir attribuer ce rôle dans le cadre d'une stratégie globale de sécurité, ou tout équivalent, afin de pouvoir mener à bien leurs opérations.

Connexion à HCL Unica

Cette procédure suppose que vous connaissez l'adresse du site Web (ou adresse URL) de votre serveur et qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe vous ont été attribués. Si vous avez besoin d'aide, contactez votre administrateur HCL Unica.

1. Ouvrez un navigateur pris en charge et entrez l'adresse URL du serveur HCL Unica.
Les invites qui s'affichent varient en fonction des paramètres de sécurité définis pour votre installation.
2. A l'invite, acceptez le certificat de sécurité digital.
3. Sur la page de connexion, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

Si vous êtes invité à accepter la certification de sécurité électronique, cliquez sur **Oui** pour accepter la certificat.

Le tableau de bord ou la page de début par défaut s'affiche. Les options disponibles dépendent des droits que votre administrateur HCL Unica vous attribue.

 **Remarque** : Pour obtenir une liste des navigateurs pris en charge, voir le manuel Recommended Software Environments and Minimum System Requirements.

Documentation et aide relatives à Collaborate

Collaborate fournit de la documentation et de l'aide pour les utilisateurs, les administrateurs et les développeurs.

Le tableau suivant décrit les diverses tâches de Collaborate. La colonne **Documentation** contient le nom des documents dans lesquels vous trouverez des informations complémentaires sur les tâches.

Tableau 1. Se lancer immédiatement

Ce tableau à deux colonnes répertorie les tâches d'installation ou de mise à niveau de Collaborate (première colonne) et le nom des documents correspondants (deuxième colonne).

Tâche	Documentation
Découvrez les nouveautés les problèmes connus et les limitations	Collaborate - Notes sur l'édition
Apprenez-en plus sur la structure des tables système de Collaborate	System Tables and Data DictionaryCollaborate
Installation ou mise à niveau de Collaborate	L'un des guides suivants : • Collaborate Guide d'installation • Collaborate - Guide de mise à niveau
Implémenter les rapports IBM® Cognos® fournis par Unica Collaborate	Guide d'installation et de configuration des rapports Cognos

Tâche	Documentation
Implémenter les rapports Unica Insights fournis par Unica Collaborate	Guide d'installation et de configuration d'Unica Insights

Les tableaux suivants décrivent les tâches administratives dans Collaborate. La colonne **Documentation** contient le nom des documents dans lesquels vous trouverez des informations complémentaires sur les tâches.

Tableau 2. Configurer et utiliser Collaborate

Ce tableau à deux colonnes répertorie les tâches administratives et les tâches utilisateur de Collaborate (première colonne) et le nom des documents correspondants (deuxième colonne).

Tâche	Documentation
• Définition et configuration du système pour les utilisateurs • Réglage des paramètres de sécurité • Mappage de tables, définition de modèles d'offre et d'attributs personnalisés • Exécution des utilitaires et maintenance • Création et déploiement de campagnes marketing • Analyse de résultats de campagnes	<i>Unica Collaborate - Guide d'administration</i>
Utilisation des API REST	Guide de Marketing Centralisé Unica Collaborate Guide de Marketing Opérationnel Unica Collaborate API REST d'Unica Collaborate

Les tableaux suivants contiennent des informations sur l'aide en ligne et sur l'obtention des fichiers PDF pour Collaborate. La colonne **Instructions** décrit comment ouvrir l'aide en ligne et accéder à la documentation relative à Collaborate.

Tableau 3. Obtention de l'aide

Ce tableau à deux colonnes contient des informations sur la manière d'accéder à l'aide en ligne et à la documentation PDF pour Collaborate. La deuxième colonne contient les instructions relatives à ces tâches.

Tâche	Instructions
Ouvrir l'aide en ligne	1. Choisissez Aide > Aide pour cette page pour ouvrir l'aide contextuelle. 2. Cliquez sur l'icône d'affichage de navigation dans la fenêtre d'aide pour afficher l'aide complète. Vous devez disposer d'un accès Web pour afficher l'aide en ligne contextuelle. Contactez le support HCL pour obtenir des informations sur l'accès à l'Unica Knowledge Center et son installation en local pour une documentation hors ligne.
Obtenir des PDF	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Cliquez sur Aide > Documentation sur le produit pour accéder aux fichiers PDF de Collaborate. • Choisissez Aide > Toute la documentation HCL Unica Suite pour accéder à toute la documentation disponible.
Unica Knowledge Center	Pour accéder à l'Unica Knowledge Center, sélectionnez Aide > Prise en charge pour ce produit.

Chapitre 2. Personnalisation de l'interface de Collaborate

Vous pouvez personnaliser l'interface de Collaborate en fonction de vos besoins. Les paramètres de personnalisation sont disponibles dans Collaborate lorsque vous cliquez sur **Paramètres** ou **Paramètres > Collaborate Paramètres**.

Le tableau suivant décrit les éléments que vous pouvez personnaliser.

Tableau 4. Options pour la personnalisation de Collaborate

Option	Description
Définir la page actuelle comme page d'accueil	Définir la page actuelle comme s'affichant automatiquement dès que vous vous connectez à Collaborate.
Paramètres de base	Définissez la règle de sécurité à appliquer aux nouveaux éléments par défaut.
Fuseau horaire	Choisissez votre fuseau horaire local.
Options des projets	Définissez la liste des projets et de la vue à afficher par défaut pour les projets.
Options des tâches	Définissez la liste de tâches et la vue à afficher par défaut pour les tâches.
Options d'analyse Collaborate	Définissez un rapport par défaut à afficher lorsque vous accédez à la page Analyse > Analyse Collaborate , et définissez la page d'accueil Analyse comme page de connexion.
Options des instances	Personnalisez votre affichage par défaut des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.
Paramètres des calendriers	Sélectionnez des options pour personnaliser la vue des jalons du calendrier et de tâche.

Vous (ou un autre utilisateur disposant des droits appropriés) pouvez configurer des tableaux de bord pour afficher les informations que vous consultez le plus fréquemment. Chaque tableau de bord peut inclure un ou plusieurs "portlets" présentant :

- Gestion des listes.

- Gestion des abonnements.
- Gestion des campagnes
- Agenda

Définition des paramètres de base

A l'aide de l'option Paramètres de base, choisissez la stratégie de sécurité utilisée par défaut lorsque vous créez de nouveaux éléments.

Pour définir la stratégie de sécurité, procédez comme suit.

1. Sélectionnez **Paramètres > CollaborateParamètres**.

La page des **paramètres d'administration** s'affiche.

2. Cliquez sur **Paramètres de base**.

La page **Paramètres de base** s'ouvre.

3. Dans la zone **Stratégie de sécurité par défaut**, sélectionnez la stratégie à utiliser par défaut lorsque vous créez des éléments dans Collaborate.

Vous pouvez conserver la valeur par défaut **Globale** pour utiliser la stratégie de sécurité globale définie par votre administrateur. Vous pouvez aussi sélectionner une règle de sécurité que votre administrateur vous a demandé de sélectionner. Il convient de ne pas modifier la stratégie de sécurité sans l'assistance de votre administrateur. Pour plus d'informations sur les stratégies de sécurité, contactez votre administrateur ou consultez le document - Guide d'administration.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer vos modifications.

Définition de vos options d'instance

Les options d'instance permettent de personnaliser les vues par défaut des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Par exemple, vous pouvez vouloir que la liste des campagnes à la demande qui s'ouvre par défaut affiche uniquement les campagnes à la demande prévues pour une exécution dans la semaine en cours.

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Collaborate**.

La page des **paramètres d'administration** s'affiche.

2. Cliquez sur **Options des instances**.

La page **Options des instances** s'ouvre.

3. Dans chaque rubrique Liste, Campagnes à la demande et Campagnes nationales, sélectionnez la vue par défaut.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer vos modifications.

Lorsque vous ouvrez la page Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales, la liste par défaut apparaît.

Configuration de votre page de démarrage

La page de démarrage est celle qui s'affiche lorsque vous vous connectez à HCL Unica. La page de démarrage par défaut est le tableau de bord par défaut, mais vous pouvez aisément spécifier une autre page de démarrage.

Si vous ne souhaitez pas qu'une page de tableau de bord s'affiche lorsque vous vous connectez pour la première fois à HCL Unica, vous pouvez sélectionner comme page de démarrage une page de l'un des produits Unica installés.

Pour définir une page à visualiser comme page de démarrage, sélectionnez **Paramètres > Définir la page actuelle comme page d'arrivée**. Les pages pouvant être sélectionnées comme page de démarrage sont déterminées par chaque produit HCL Unica et par vos autorisations dans HCL Unica.

Quelle que soit la page que vous consultez, si l'option **Définir la page actuelle comme page d'arrivée** est activée, vous pouvez définir la page comme page de démarrage.

Agenda

Historiquement, les organisations créent des calendriers sur papier et les mettent à jour avec les informations les plus récentes. La fonction de calendrier offre aux groupes marketing une méthode électronique pour afficher et mettre à jour ces données.

Les spécialistes du marketing opérationnel et les marketeurs centraux peuvent utiliser le calendrier Collaborate pour afficher la durée des campagnes marketing.

Les organisations marketing organisent généralement leur charge de travail avec des calendriers. Par exemple, les événements génèrent des programmes marketing, ainsi que d'autres dates plus ponctuelles, comme les ouvertures de magasins, et des annonces de produits saisonniers.

Vous pouvez utiliser le calendrier pour planifier des campagnes marketing.

- Vous pouvez afficher et mettre à jour les calendriers linéaires des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales.
- Vous pouvez afficher une vue à jour des tâches marketing planifiées ou terminées sur une période donnée.

Vous pouvez personnaliser l'apparence du calendrier de l'une des manières suivantes.

- Vous pouvez définir une vue initiale par défaut du calendrier. Cliquez sur **Paramètres > Collaborate Paramètres > Paramètres des calendriers**.
- Pour sélectionner l'apparence du calendrier, utilisez la boîte de dialogue Définir les options d'affichage.
- Vous pouvez filtrer les éléments affichés dans le calendrier en utilisant une recherche avancée.

Fonctions du calendrier

Le calendrier dans Collaborate affiche les listes, les campagnes à la demande ou nationales. Vous pouvez également modifier la vue.

Le calendrier de Collaborate propose les fonctionnalités suivantes :

- Le calendrier indique les dates de début et de fin des éléments affichés.
- Vous pouvez afficher les campagnes à la demande et les campagnes nationales sur le même calendrier, dans différentes couleurs pour les différencier.
- Vous pouvez ouvrir une campagne nationale, une liste ou une campagne à la demande directement depuis le calendrier.

Vues de calendrier par défaut et par session

Vous pouvez utiliser l'un des deux paramètres suivants lorsque vous affichez le calendrier :

- Les paramètres du calendrier par défaut au moment de la connexion.
- Les paramètres du calendrier par session. Le calendrier par session est un calendrier modifié temporairement qui conserve les paramètres par défaut en l'état.

Objets affichés dans un calendrier

Vous pouvez afficher les objets suivants dans un calendrier :

- Campagnes nationales
- Campagnes à la demande
- Listes
- Campagne à la demande et nationales

Dates des éléments affichés dans le calendrier

Chaque liste, campagne à la demande ou campagne nationale, affichée dans un calendrier, présente une date de début et de fin. Il s'agit des dates prévues que vous définissez lors de la création de l'objet.

Options d'affichage du calendrier

Vous pouvez modifier l'affichage du calendrier comme suit :

- Vous pouvez modifier les paramètres par défaut du calendrier.
- Vous pouvez configurer la vue de calendrier pour la session en cours.
- Vous pouvez basculer entre les vues de calendrier suivantes :
 - Vue Chronologie

- Vue de grille d'agenda
- Vue de texte
- Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de recherche avancée pour filtrer les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales, affichées dans le calendrier.

Vue Chronologie

Vous pouvez afficher un calendrier pour les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales. Vous pouvez sélectionner une plage de dates pour les éléments que vous souhaitez afficher dans une vue du calendrier linéaire.

Dans une vue de calendrier linéaire, chaque élément se présente sous la forme d'une barre horizontale qui court sur la plage de dates définie. Si vous activez le codage par couleurs, chaque élément du calendrier adopte la couleur définie par les attributs que vous avez sélectionnés.

Vous pouvez sélectionner la plage de dates du calendrier linéaire à partir des options suivantes :

- **Semaine** affiche une semaine. Chaque jour correspond à une colonne. Le premier jour est soit dimanche, soit lundi, selon les paramètres par défaut du calendrier.
- **Mois** affiche un seul mois calendaire. Chaque jour correspond à une colonne et les jours sont regroupés par semaine.
- **Trimestriel** affiche trois mois calendaires. Chaque semaine correspond à une colonne et les semaines sont regroupées par mois.
- **Exercice fiscal** affiche un exercice comptable complet. Votre administrateur peut configurer le premier mois de l'exercice fiscal. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.
- **Année calendaire** affiche l'année calendaire qui débute en janvier et se termine en décembre. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.

 **Remarque** : Les jours définis comme période non ouvrable apparaissent désactivés dans une vue calendrier linéaire.

Vue Grille de calendrier ou Texte sur 1 mois

Une vue calendaire mensuelle affiche le calendrier au mois sélectionné.

Outre une vue calendrier linéaire mensuelle, vous pouvez sélectionner les vues mensuelles suivantes :

- Textuel 1 mois : chaque jour contient une liste sous forme de texte de listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales sélectionnées.
- Grille de calendrier mensuel : chaque objet s'affiche sous la forme d'une barre horizontale qui commence à sa date de début et se termine à sa date de fin. Si vous activez le codage par couleurs, chaque élément du calendrier adopte la couleur définie par les attributs que vous avez sélectionnés.

 **Remarque** : Les jours définis comme période non ouvrable sont repérés par un X gris en arrière-plan dans une vue de grille de calendrier.

Attribution d'une couleur à une vue par un attribut

Vous pouvez sélectionner des attributs pour définir les couleurs d'affichage des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales, dans le calendrier. Vous pouvez appliquer une couleur à une grille de calendrier ou à une vue calendrier linéaire.

Vous pouvez filtrer l'affichage dans le calendrier des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales en fonction des valeurs d'un attribut donné, tel que :

- Statut d'exécution
- Statut du planning
- Type de modèle

Le calendrier affiche une légende dans le coin inférieur droit de l'écran.

Par exemple, l'attribut de campagne à la demande suivant prend les valeurs possibles suivantes :

- Nom de l'attribut : Statut d'exécution de campagne
- Valeurs autorisées : Actif, Terminé, En cours de développement.

Si vous groupez et affichez les campagnes à la demande selon l'attribut Etat d'exécution des campagnes, le calendrier obtenu s'affiche avec quatre couleurs dans la légende, soit une couleur pour chaque valeur autorisée et une pour S.O.

 **Remarque** : La couleur attribuée à S.O. apparaît dans le calendrier lorsque des éléments ne sont associés à aucune valeur de l'attribut.

Barres horizontales utilisées dans les calendriers

Dans la vue calendrier linéaire et la grille de calendrier, les éléments sont affichés sous la forme de barres horizontales.

Notez les informations suivantes :

- Les barres représentent la plage de dates correspondant aux objets affichés sur le calendrier.
- La couleur des barres dépend des valeurs que vous pouvez sélectionner pour l'attribut de codage par couleurs.
- La signification de la forme des barres détermine les éléments suivants sur les dates de début et de fin des éléments :
 - Extrémité gauche arrondie : la date de début est la date indiquée par l'extrémité gauche de la barre.
 - Extrémité droite arrondie : la date de fin est la date indiquée par l'extrémité droite de la barre.
 - Extrémité gauche plate : la date de début est antérieure à la plage de dates visible.
 - Extrémité droite plate : la date de fin est postérieure à la plage de dates visible.

Accès au calendrier

Vous pouvez accéder au calendrier pour connaître les listes, les campagnes à la demande ou nationales, en cliquant sur l'icône **Définir les options de vue**.

1. Dans le menu **Collaborate**, sélectionnez **Listes, Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales**.
2. Dans le menu **Vue**, sélectionnez **Définir les options de vue**.

3. Définissez les options de vue.

Vous pouvez afficher le calendrier sous forme linéaire, textuelle ou graphique.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

Navigation dans le calendrier

Toutes les vues linéaires et de calendrier contiennent les icônes suivantes :

Icône	Description
	La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche. Cliquez sur ce lien pour modifier l'aspect du calendrier.
	Ouvre la boîte de dialogue Recherche avancée.
	Change la plage de dates affichée, en reculant d'une unité dans le temps. Par exemple, si la vue de calendrier en cours est une vue calendrier linéaire mensuelle de septembre 2009, cliquer sur  permet d'afficher le mois d'août 2009.
Plage de dates actuelle	Ouvre une liste déroulante de plages de dates disponibles. Utilisez ce lien pour passer rapidement à une autre plage de dates. Par exemple, si vous affichez un calendrier mensuel pour le mois de juillet 2009, vous pouvez passer à la vue du mois de janvier 2010 en cliquant sur ce lien, puis en sélectionnant janvier 2010 dans la liste déroulante.
	Change la plage de dates affichée, en avançant d'une unité dans le temps. Par exemple, si la vue actuelle de votre calendrier correspond à une vue hebdomadaire pour la période comprise entre 7/20/2009 et 7/26/2009 et que vous cliquez sur  , la période comprise entre 7/27/2009 et 8/2/2009 est affichée.

Définition des vues de calendrier par session

Vous pouvez changer les paramètres par défaut des vues du calendrier en cliquant sur **Vue** dans la page **Calendrier** ou un récapitulatif des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales :

1. Accédez au calendrier.

2. Cliquez sur **Vue**.

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

3. Sélectionnez des options pour changer la vue.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

Accès aux objets du calendrier en fonction de la date

Vous pouvez filtrer le calendrier pour afficher tous les objets Collaborate pour une date sélectionnée.

Vous pouvez visualiser tous les objets à un niveau plus granulaire. Par exemple, si le calendrier affiche des campagnes nationales pour juin 2009, vous pouvez cliquer sur **7** pour ouvrir une page de liste contenant toutes les campagnes nationales dont les plages de dates incluent le 7 juin 2009.

Cliquez sur la date dans un calendrier ouvert affichant des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Accès à un objet depuis le calendrier

Vous pouvez gérer des tâches associées à une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Cliquez directement sur la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale dans le calendrier.

La liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale s'ouvrira.

Exportation du calendrier

Vous pouvez enregistrer un instantané du calendrier en cours au format HTML.

1. Une fois le calendrier ouvert, cliquez sur le menu en regard de l'icône d'impression () et sélectionnez **Exporter**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier compressé du calendrier.
 - Cliquez sur **Enregistrer** et choisissez un emplacement pour sauvegarder le calendrier sur un disque.
 - Cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'écran du calendrier sans le publier.

Le système publie le calendrier dans un fichier d'archive compressé.

Publication du calendrier

Vous pouvez enregistrer un instantané du calendrier à un instant donné. Lorsque vous publiez le calendrier, vous choisissez les informations que vous souhaitez afficher et comment les afficher.

Pour obtenir un instantané du calendrier actuel, enregistrez-le au format HTML (dans un fichier d'archive compressé ZIP).

1. Choisissez la vue du calendrier à publier.

Sélectionnez les objets, la plage de dates et l'apparence de la vue du calendrier. Vous pouvez effectuer vos sélections de l'une des manières suivantes :

- Dans le menu **Marketing local**, sélectionnez **Calendrier**. Sélectionnez ensuite les éléments à afficher.
- Sur la page de listes Listes, Campagne à la demande ou Campagnes nationales, cliquez sur l'icône **Vue** () et sélectionnez une vue du calendrier.

 **Remarque** : Si la vue actuelle du calendrier comprend des projets, les données de projet sont également exportées. Les données exportées dépendent de la manière

selon laquelle le modèle de projet a été configuré. Les onglets Récapitulatif et Personnalisé peuvent être exportés pour certains projets ou pour l'ensemble des projets.

2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** () , puis sélectionnez **Exporter**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier compressé du calendrier.
 - Cliquez sur **Enregistrer** et choisissez un emplacement pour sauvegarder le calendrier sur un disque.
 - Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la page du **Calendrier** sans le publier.

Le système publie le calendrier dans un fichier d'archive compressé. Vous pouvez utiliser n'importe quelle application pour travailler avec des fichiers compressés afin d'accéder aux pages HTML du calendrier. Vous pouvez naviguer dans les pages suivantes et précédentes de la vue du calendrier dans votre navigateur Web. Si vous avez exporté des données de projet, vous pouvez également naviguer à ces données à partir des pages HTML du calendrier.

Affichage du calendrier

Si vous choisissez une vue linéaire, vous pouvez choisir parmi plusieurs plages de dates. L'écran peut afficher les données d'une seule semaine à une année entière.

Vue linéaire du calendrier

Si vous choisissez une vue linéaire, vous pouvez choisir parmi plusieurs plages de dates. L'écran peut afficher les données d'une seule semaine à une année entière.

La vue linéaire du calendrier s'apparente à une grille des objets que vous avez sélectionnés et filtrés (par exemple, Listes actives). Les objets sont organisés par unité de temps, en fonction de la vue linéaire du calendrier que vous avez sélectionnée.

Dans une vue calendrier linéaire, chaque élément se présente sous la forme d'une barre horizontale qui court sur la plage de dates définie. Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.

 **Remarque** : Si vous sélectionnez **Activer le codage par couleurs** à partir de l'écran des options de vue du calendrier, la barre pour chaque objet s'affiche dans une couleur basée sur un attribut que vous avez choisi.

Choisissez une plage de dates pour la vue calendrier linéaire.

- **Semaine** : affiche une semaine, avec chaque jour représenté par une colonne. Le premier jour est soit dimanche, soit lundi, selon l'option sélectionnée sur la page **Paramètres des calendriers**.
- **Mois** : affiche un seul mois calendaire. Chaque jour correspond à une colonne et les jours sont regroupés par semaine.
- **Trimestre** : affiche trois mois calendaires. Chaque semaine correspond à une colonne et les semaines sont regroupées par mois.
- **Exercice fiscal** : affiche un exercice comptable complet. Le premier mois dépend d'un paramètre de configuration, `firstMonthInFiscalYear`. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.
- **Année calendaire** : affiche l'année calendaire qui débute en janvier et se termine en décembre. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.

 **Remarque** : Les colonnes correspondant à des jours définis comme non travaillés sont désactivées. De plus, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du travail") s'affiche lorsque vous pointez sur la date. Cette fonctionnalité n'est pas disponible lorsque l'échelle de temps est Trimestriel, Exercice Fiscal ou Année calendaire.

Navigation dans la vue de calendrier linéaire

Vous pouvez naviguer dans le calendrier linéaire de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur l'icône de développement (+) située en regard d'un objet pour afficher les objets présents dans la hiérarchie.
- Cliquez sur l'icône de développement (+) située en regard d'un objet pour afficher les tâches présentes dans le workflow de cet objet.

- Cliquez sur le nom de l'objet pour afficher une liste déroulante contenant les objets contenus dans sa hiérarchie.

 **Remarque** : Un clic sur une tâche ouvre la page **Workflow** du projet auquel la tâche est associée.

- Cliquez sur les icônes effectuer un zoom avant () et effectuer un zoom arrière (). Ces icônes apparaissent au-dessus de la vue calendrier linéaire. Les zooms permettent de modifier la plage de dates de la vue calendrier linéaire. Par exemple, si vous faites un zoom avant sur une vue calendrier linéaire mensuelle, vous affichez une vue calendrier linéaire hebdomadaire. Le niveau supérieur est (fiscal) annuel et le niveau inférieur hebdomadaire.

Vues Texte ou de calendrier graphique

Les vues du calendrier affichent des données pour un mois sélectionné. La vue contient une cible pour chaque jour du mois sélectionné. La cible correspondant à un jour donné contient une liste d'éléments actifs pour ce jour (texte) ou une partie de barre horizontale pour chaque élément actif (graphique).

La page affiche une grille contenant une colonne pour chaque jour de la semaine : cinq colonnes, représentant la semaine ou sept, si vous choisissez d'afficher les jours de la semaine. Vous définissez cette option sur la page **Paramètres des calendriers**. La page contient soit cinq ou six lignes, chacune représentant une semaine.

Calendrier mensuel

La vue calendrier mensuel affiche le calendrier du mois sélectionné. Elle répertorie les objets que vous avez sélectionnés et sur lesquels vous avez effectué un filtrage (par exemple, Listes actives).

Choisissez l'une des vues du calendrier mensuel ci-après.

- **Textuel 1 mois** : Chaque jour contient une liste d'objets. Un objet s'affiche pour tous les jours compris dans sa plage de dates.

- **Graphique 1 mois** : Chaque objet s'affiche sous la forme d'une barre horizontale qui commence à sa date de début et se termine à sa date de fin. Si vous sélectionnez **Activer le codage couleur** dans la page des options de la vue du calendrier, la barre de chaque objet s'affiche dans une couleur différente.

 **Remarque** : Les jours définis comme période non ouvrable sont indiqués par un X gris en arrière-plan. En outre, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du Travail") s'affiche lorsque vous pointez sur cette date.

Navigation dans le calendrier texte/graphique

Pour naviguer dans le calendrier, effectuez les opérations suivantes :

- Cliquez sur un objet pour afficher sa page de récapitulatif. Par exemple, si vous cliquez sur un projet une liste, sa page récapitulatif s'ouvre.
- Cliquez sur la date pour afficher une page de liste qui contient des objets correspondant à cette date.

Codes de couleur du calendrier

Vous pouvez afficher les objets en les codant par couleur dans les vues de calendrier graphique ou linéaire.

Cochez tout d'abord la case **Activer le codage couleur** sur la page **Paramètres des calendriers** ou la boîte de dialogue **Définir les options d'affichage**. Une fois la case cochée, le menu **Basé sur des valeurs pour** s'ouvre. Cette liste contient les attributs de vos listes, campagnes à la demande et campagnes nationales (selon les objets que vous affichez actuellement dans le calendrier).

Dans cette liste, vous pouvez choisir tout attribut de type énuméré. Prenons par exemple le cas de l'attribut suivant :

- Nom : Famille de produits
- Valeurs valides : CD, Carte de crédit, Hypothèque sur propriété

Si vous choisissez de regrouper les objets par cet attribut, votre calendrier contient quatre couleurs ; une pour chaque valeur valide : CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété et **N/A**. **S.O.** correspond à tout objet qui ne contient pas de valeur pour l'attribut Famille de produits.

Le calendrier affiche également une légende dans le coin inférieur droit de l'écran. La légende répertorie toutes les valeurs valides (CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété et **N/A**) ainsi que la couleur correspondant à cette valeur.

 **Remarque** : Vous pouvez également coder par couleur le modèle sur lequel repose le projet.

Barres horizontales du calendrier

Les vues de calendrier linéaire et graphique affichent des barres horizontales. Les barres aident à illustrer la durée et les dates des objets du calendrier.

Notez les informations suivantes.

- Les barres représentent la plage de dates correspondant aux objets affichés sur le calendrier.
- Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.
- Les barres peuvent être colorées en fonction d'un attribut que vous sélectionnez.
- Les formes des barres indiquent les conditions suivantes de l'objet.
 - "début" par extrémité arrondie : indique que l'objet commence à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
 - "fin" par extrémité arrondie : indique que l'objet se termine à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
 - "début" par extrémité plate : indique que l'objet commence avant la plage de dates visible.
 - "fin" par extrémité plate : indique que l'objet se termine après la plage de dates visible.

Codage par couleurs d'éléments du calendrier

Vous pouvez utiliser le codage par couleurs pour afficher des objets dans un calendrier, en fonction de l'attribut sélectionné.

Vous pouvez afficher des campagnes nationales en différentes couleurs, suivant si la campagne nationale est active ou non.

 **Remarque** : Vous pouvez également définir les codes couleurs de paramétrage du calendrier par défaut.

1. Ouvrez l'un des éléments suivants :

- Agenda
- Listes
- Campagnes nationales
- Campagnes à la demande

2. Cliquez sur **Vue**.

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

3. Cochez la case **Activer le codage par couleurs**.

4. Choisissez un élément de calendrier et un attribut de codage par couleurs des listes qui s'affichent.

5. Cliquez sur **Appliquer**.

Zoom avant ou arrière sur une vue linéaire

Lorsque vous sélectionnez une vue calendrier linéaire, vous utilisez la fonctionnalité de zoom pour développer ou réduire la plage de dates de la vue.

Le niveau supérieur de zoom arrière affiche une plage de dates annuelle.

Le niveau de zoom arrière le moins précis affiche une plage de dates annuelle.

Par exemple, si vous faites un zoom avant sur une vue calendrier linéaire mensuelle, vous affichez une vue calendrier linéaire hebdomadaire.

Cliquez sur l'icône effectuer un zoom avant () ou sur l'icône effectuer un zoom arrière () pour changer la vue.

Affichage de l'horloge et du fuseau horaire du serveur

Vous pouvez afficher l'horloge et le fuseau horaire du serveur sur les onglets et les pages des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Vous pouvez demander à l'administrateur de définir le paramètre **showServerLiveClock** pour afficher le fuseau horaire du serveur et l'horloge qui indique l'heure du serveur sur les onglets Récapitulatif et Flux de travaux, la fenêtre contextuelle du planificateur et les pages contextuelles qui s'affichent après les tâches dans les listes, les campagnes à la demande et les campagnes nationales.

Chapitre 3. Campagnes nationales

Les campagnes nationales sont des campagnes marketing qui sont planifiées, programmées et exécutées par une équipe marketing centralisée.

Les campagnes nationales proposent ainsi un message global à l'ensemble des contacts ciblés. Dans Collaborate, des campagnes sont exécutées à un planning fixe, que vous spécifiez en utilisant les tâches de workflow programmées à partir de l'onglet flux de travaux de campagne nationale.

Les marketeurs centraux utilisent généralement Collaborate pour intégrer les recommandations sur les clients ciblés que les spécialistes du marketing opérationnel doivent inclure dans une campagne nationale dans l'ensemble d'une organisation. Une campagne nationale permet aux marketeurs centraux et aux spécialistes du marketing opérationnel de travailler ensemble au plan national.

Pourquoi les spécialistes du marketing opérationnel participent aux campagnes nationales

En participant à des campagnes nationales, les spécialistes du marketing opérationnel favorisent la répartition des efforts marketing, permettant à l'organisation de s'appuyer sur l'expertise d'une équipe centrale de spécialistes en stratégie et conception marketing, ainsi que sur la connaissance des spécialistes du marketing opérationnel de leurs contacts personnels.

Rôle des marketeurs nationaux dans une campagne nationale

A l'aide de Collaborate, les marketeurs nationaux présentent aux spécialistes du marketing opérationnel les éléments suivants :

- l'initiative marketing de la campagne, sous la forme de messages marketing et d'autres supports
- les parties de la liste de cibles, correspondant à chaque spécialiste du marketing opérationnel

Rôle des spécialistes du marketing opérationnel dans une campagne nationale

Les spécialistes du marketing opérationnel participent à certaines campagnes nationales. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'abonnement pour inviter un spécialiste du marketing opérationnel à participer à une campagne nationale. Les spécialistes du marketing opérationnel revoient la partie de la liste de cibles les concernant et transmettent aux marketeurs centraux leurs remarques sur les clients devant être ajoutés ou retirés. Une fois que chaque spécialiste du marketing opérationnel a finalisé sa partie de la liste, le siège lance la campagne.

Exemples

Les exemples ci-après illustrent les situations où les spécialistes du marketing opérationnel décident des clients à ajouter à une campagne nationale :

- Un spécialiste du marketing opérationnel peut décider qu'une initiative particulière n'est pas appropriée à certains de ses clients assignés et donc de les retirer de la liste de cibles.
- Un autre spécialiste du marketing opérationnel peut ne pas disposer des ressources suffisantes pour gérer la demande de l'initiative nationale. Auquel cas, il peut décider de supprimer certains clients de la liste de cibles.
- Un autre spécialiste du marketing opérationnel peut souhaiter inclure des clients qui n'étaient initialement pas ciblés par la campagne marketing centralisée et donc les ajouter à la liste de cibles proposée.

Comment les campagnes nationales sont associés aux campagnes dans Campaign

Vous créez une campagne nationale dans Collaborate. Ensuite, via l'interface utilisateur de la campagne nationale, vous créez une campagne liée dans Campaign.

Les valeurs des attributs suivants de la campagne créée dans Campaign correspondent aux valeurs de la campagne nationale que vous avez créée dans Collaborate :

- Nom de campagne

- Code de campagne
- Dates de début et de fin prévues
- Toutes les zones de personnalisation affectées dans le mappage des données entre Collaborate et Campaign.

Codes de campagne correspondants

Les marketeurs centraux doivent vérifier que le code de campagne nationale correspond à celui de la campagne dans Campaign.

Les concepteurs de modèles de campagne nationale peuvent en créer afin que ces deux codes correspondent automatiquement quand :

1. les marketeurs centraux créent la campagne nationale avant de créer la campagne liée dans Campaign.
2. Les marketeurs centraux utilisent Collaborate pour initialement créer la campagne liée dans Campaign.

 **Remarque** : Pour que les marketeurs centraux puissent créer des campagnes liées, le développeur du modèle d'entreprise doit mapper les données entre Campaign et Collaborate.

Workflow d'une campagne nationale

Le workflow d'une campagne nationale inclut la conception de la campagne, la création d'une liste de cibles proposée et l'intégration des commentaires du spécialiste du marketing opérationnel.

Les marketeurs centraux et les spécialistes du marketing opérationnel travaillent sur les campagnes nationales de la manière suivante :

1. Les marketeurs centraux créent la campagne marketing centralisée.
2. Les marketeurs centraux créent une campagne nationale dans Collaborate.
3. Ils invitent ensuite les spécialistes du marketing opérationnel appropriés à s'abonner à la campagne nationale à l'aide de la tâche facultative du workflow d'inscription.

4. Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à la campagne nationale.
5. Les marketeurs centraux créent une liste de cibles proposés pour cette campagne.
6. Ils notifient les spécialistes du marketing opérationnel lorsque la liste est disponible.
7. Les spécialistes du marketing opérationnel passent en revue la campagne nationale et envoient leurs commentaires en retour sur la liste de cibles aux marketeurs centraux.
8. Les marketeurs centraux créent la campagne marketing centralisée.
9. Ils intègrent ensuite les commentaires en retour des spécialistes du marketing opérationnel et génèrent la liste de cibles définitive.
10. Les spécialistes du marketing opérationnel ont la possibilité d'analyser la réussite de la campagne.

Procédure-type de création d'une liste de cibles pour une campagne nationale

Les spécialistes du marketing central génèrent une liste de cibles proposées que les spécialistes du marketing opérationnel révisent et modifient. Le spécialiste du marketing central génère ensuite la liste définitive.

Dans cet exemple, l'entreprise concernée est spécialisée dans les services financiers. Un marketeur central présente un nouveau produit financier et demande à une équipe de spécialistes du marketing opérationnel de lui transmettre des commentaires en retour de ses décisions marketing.

Le marketeur central génère une liste de cibles proposée

Après avoir conçu une campagne marketing pour ce nouveau produit financier, le marketeur sélectionne dans la base de données de l'entreprise les clients dont le profil correspond à cette campagne.

Il peut utiliser la tâche facultative de workflow d'abonnement pour inviter les spécialistes du marketing opérationnel concernés à participer à la campagne nationale.

Si le marketeur central ne fait pas appel à cette tâche, les spécialistes du marketing opérationnel qui ont accès aux enregistrements de la liste de cibles (voir les filtres au niveau des données) sont invités à participer à la campagne nationale via la tâche de

notification. Si aucun filtre au niveau des données n'est appliqué, tous les spécialistes du marketing opérationnel sont automatiquement invités à participer à la campagne nationale et ils recevront une notification de revue de la liste de cibles.

Les spécialistes du marketing opérationnel revoient la liste de cibles proposée.

Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à la campagne nationale. Ils revoient alors leur partie de la liste de cibles.

Les cibles relevant de chaque spécialiste du marketing opérationnel sont sélectionnées dans la base de données de l'entreprise. Pour cet exemple, prenons en considération les cibles suivantes pour deux spécialistes du marketing opérationnel au sein de la même société :

- Le spécialiste du marketing opérationnel_1 est responsable de Cible_spécialiste du marketing opérationnel11 et de Cible_spécialiste du marketing opérationnel12.
- Le spécialiste du marketing opérationnel_2 est responsable de Cible_spécialiste du marketing opérationnel21, Cible_spécialiste du marketing opérationnel22 et Cible_spécialiste du marketing opérationnel23.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent uniquement consulter les clients cible qui leur sont assignés dans le cadre d'une campagne nationale, par le jeu des filtres.

Dans cet exemple, voici comment les choses s'organisent :

- Le spécialiste du marketing opérationnel_1 accepte ses deux clients dans la liste de cibles.
- Le spécialiste du marketing opérationnel_2 refuse tous ses clients dans la liste de cibles en raison de critères d'activité.
- Les deux spécialistes du marketing opérationnel finalisent leur sélection de clients pour la campagne nationale.
- Les sélections finales de clients par les spécialistes du marketing opérationnel sont enregistrées dans la base de données utilisée par Campaign.

Le marketeur central crée la liste de cibles définitive des clients cible.

Une fois que les spécialistes du marketing opérationnel ont revu les clients éligibles et finalisé leurs décisions, le spécialiste du marketing central crée une liste de cibles définitive qui tient compte des commentaires en retour des spécialistes du marketing opérationnel. Lorsqu'ils sont satisfaits de la liste, ils peuvent cliquer sur **Vérifier et verrouiller** et marquer la tâche de revue comme terminée dans le flux de travail pour permettre aux tâches de réalisation de démarrer.

Chapitre 4. Tâches d'une campagne nationale

L'objectif d'une campagne nationale est de cibler les clients approuvés par les spécialistes du marketing opérationnel locaux.

Pour réussir l'exécution de la campagne nationale, les marketeurs centraux doivent effectuer les tâches suivantes :

1. [Création des campagnes nationales \(à la page 32\).](#)
2. [Affectation et invitation de personnes à une campagne nationale \(à la page 33\).](#)
3. [Association d'une campagne nationale à Unica Campaign \(à la page 38\).](#)
4. [Génération d'une liste de cibles à partir du diagramme \(à la page 39\).](#)
5. [Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel \(à la page 40\).](#)
6. [Vérification de l'état de validation pour les listes de cibles \(à la page 41\).](#)
7. [Exécution de la campagne nationale \(à la page 42\).](#)

Création des campagnes nationales

Les marketeurs centraux créent des campagnes nationales à l'aide d'un assistant qui les guide tout au long de la procédure.

Ils sélectionnent tout d'abord un modèle de campagne nationale sur lequel s'appuiera la nouvelle campagne nationale. Ce modèle doit comporter les onglets, workflows, personnes et autres paramètres requis de la campagne nationale. Les marketeurs centraux peuvent ensuite modifier leurs campagnes nationales à leur gré.

Informations requises

Les informations suivantes sont nécessaires à la création d'une campagne nationale :

- Date de début ciblée
- Date d'échéance prévue
- Code de campagne nationale, qui peut être généré automatiquement

Tâches post-création

Une fois que vous avez créé la campagne nationale, les marketeurs centraux peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Joindre des messages sur la campagne ou d'autres informations sur l'initiative.
- Affecter des participants à la campagne nationale.

Créer une campagne nationale

Vous pouvez créer une campagne nationale en sélectionnant un modèle et en suivant les étapes de l'assistant.

1. Dans le menu **Marketing local**, sélectionnez **Campagnes nationales**.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter** ()
La boîte de dialogue Sélectionner un modèle de campagne nationale s'ouvre. Les modèles sont répertoriés à gauche. Si vous sélectionnez un modèle, des informations relatives à celui-ci apparaissent à droite.
3. Sélectionnez un modèle dans la liste de gauche et cliquez sur **Continuer**.
4. Parcourez les pages de l'assistant en entrant toutes les informations requises et les informations facultatives si nécessaire.
5. Cliquez sur **Terminer** après avoir entré les informations requises.

La nouvelle campagne nationale est enregistrée.

Vous pouvez à présent la modifier si nécessaire.

Affectation et invitation de personnes à une campagne nationale

Vous pouvez affecter manuellement des utilisateurs comme participants à une campagne nationale et automatiser le processus d'invitation.

Affectation manuelle d'utilisateurs à une campagne nationale

Vous pouvez affecter manuellement des utilisateurs comme participants à une campagne nationale, de l'une des manières suivantes :

- Lorsque vous créez une campagne nationale, vous pouvez sélectionner des participants à l'aide de l'assistant Campagne nationale.

L'affectation de spécialistes du marketing opérationnel à la campagne nationale est automatisée via la tâche Notifier les spécialistes du marketing opérationnel du workflow.

- Vous pouvez afficher et affecter les participants à une campagne nationale à partir de l'onglet Personnes d'une campagne nationale après création de celle-ci.

Vous pouvez affecter des participants en tant qu'individus ou par rôle. Lorsque vous affectez des participants par rôle, vous pouvez affecter un groupe entier de spécialistes du marketing opérationnel à une campagne nationale pour qu'ils y participent immédiatement.

Invitation automatique de spécialistes du marketing opérationnel à une campagne nationale

Vous pouvez automatiser le processus d'invitation des spécialistes du marketing opérationnel à l'aide de l'une des deux tâches du workflow Campagne nationale :

- Tâche Notifier les spécialistes du marketing opérationnel
- Tâche Abonnement

 **Remarque :** Si vous invitez manuellement des spécialistes du marketing opérationnel, assurez-vous de ne pas ajouter ces tâches au workflow Campagne nationale, pour que les spécialistes du marketing opérationnel ne reçoivent pas d'invitations automatiques.

Onglet Personnes

Chaque campagne nationale contient son propre onglet Personnes.

Utilisez cet écran pour effectuer les opérations suivantes.

- Gérez les membres d'une campagne nationale.

- Modifier le niveau d'accès d'un membre
- Remplacer une personne dans un rôle lorsqu'un membre de l'équipe utilisateur n'est plus disponible
- Ajouter ou supprimer un rôle
- Conserver une trace des membres de l'équipe ou des destinataires de la requête qui ne sont pas au bureau, de leurs délégués et des dates de début. (S'affiche uniquement pour les propriétaires du projet ou de la requête.)

Un modèle de campagne nationale peut contenir des informations sur les rôles fonctionnels du projet. Un modèle peut réduire une partie du travail nécessaire pour affecter des personnes ou des équipes à des unités de travail de la campagne nationale.

 **Remarque** : Par défaut, l'onglet Personnes n'est disponible que pour les campagnes nationales. Pour plus d'informations sur la manière de le rendre disponible pour les listes ou les campagnes à la demande, voir le *Collaborate guide d'administration* .

Gestion de membres d'une campagne nationale

Utilisez l'onglet **Personnes** de la campagne nationale pour gérer les membres de l'équipe.

Pour gérer les membres de la campagne nationale, procédez comme suit.

1. Cliquez sur l'icône **Modifier des paramètres de membre/rôle** (). **Membres**.

La boîte de dialogue **Sélectionner des membres d'équipe** s'ouvre.

2. Effectuez l'une des options suivantes :

- Pour ajouter une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la sous-fenêtre de gauche de la boîte de dialogue et cliquez sur **>>**.
- Pour supprimer une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la zone de liste **Sélectionner des membres d'équipe** et cliquez sur **<<**
- Pour changer le rôle d'une personne ou d'une équipe, sélectionnez le nom dans la zone de liste **Sélectionner des membres d'équipe** puis cliquez sur **Monter** et **Descendre** pour le déplacer vers le rôle requis.

 **Remarque** : Vous ne pouvez pas retirer un utilisateur ou une équipe affecté à une tâche.

3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

La boîte de dialogue **Sélectionner des membres d'équipe** se ferme. L'onglet **Personnes** devient la fenêtre active.

Les changements que vous apportez sont répercutés dans la liste des personnes et des rôles. Par exemple, si vous avez ajouté une opportunité commerciale créative, l'écran contient une ligne semblable à ce qui suit :

Member/Access Level	Role	Email Address
P Picasso (participant)	Creative Lead	ppicasso@mycompany.com

Sélection des membres de l'équipe d'une campagne nationale

Vous pouvez sélectionner d'autres utilisateurs Collaborate pour participer à la campagne nationale.

Vous pouvez affecter des participants en tant qu'individus ou par rôle. Lorsque vous affectez des participants par rôle, vous pouvez affecter un groupe entier de spécialistes du marketing opérationnel à une campagne nationale pour qu'ils y participent immédiatement.

1. Ouvrez la campagne nationale.

2. Ouvrez l'onglet **Personnes**.

3. Cliquez sur l'icône **Editer les paramètres des membres/rôles** ().

La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe s'ouvre.

4. Pour affecter les membres de l'équipe par rôle :

- Dans la partie supérieure gauche de la boîte de dialogue, cliquez sur **Rôles**.
- Sélectionnez les rôles à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.

- c. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les rôles sélectionnés vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.

5. Pour affecter des utilisateurs individuels :

- a. Dans la partie supérieure gauche de la boîte de dialogue, cliquez sur **Dossiers**.
- b. Développez les entrées de dossier et sélectionnez les personnes à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.
- c. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les utilisateurs vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.

6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous pouvez maintenant attribuer le travail de la campagne nationale par rôle.

Edition des niveaux d'accès des membres d'une campagne nationale

Vous pouvez contrôler le niveau d'accès d'autres utilisateurs Collaborate sur la campagne nationale.

Vous pouvez indiquer s'il s'agit de propriétaires ou de participants de la campagne nationale. Les privilèges spécifiques des propriétaires et participants sont déterminés par les droits utilisateur définis par l'administrateur Collaborate.

1. Ouvrez la campagne nationale.

2. Ouvrez l'onglet **Personnes**.

3. Cliquez sur l'icône **Editer les paramètres des membres/rôles** ().

La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe s'ouvre.

4. Pour ajouter des utilisateurs :

- a. Développez les entrées de dossier et sélectionnez les personnes à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.

b. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les utilisateurs vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.

5. Pour rendre un utilisateur propriétaire de la campagne nationale :

a. Dans la liste Membres d'équipe sélectionnés, sélectionnez l'utilisateur.

b. Cliquez sur **Monter**.

Répétez cette étape jusqu'à ce que l'utilisateur apparaisse sous **Propriétaire** dans la liste.

6. Pour rendre un utilisateur participant de la campagne nationale :

a. Dans la liste Membres d'équipe sélectionnés, sélectionnez l'utilisateur.

b. Cliquez sur **Descendre**.

Répétez cette étape jusqu'à ce que l'utilisateur apparaisse sous **Participant** dans la liste.

7. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Association d'une campagne nationale à Unica Campaign

Après avoir créé une campagne nationale et lui avoir affecté des membres, vous devez créer dans Campaign une campagne la reliant à cette campagne nationale.

Vous devez associer une campagne nationale à une campagne de Campaign afin que les tâches Exécution diagramme du workflow d'une campagne nationale puissent exécuter les diagrammes qui font partie de la campagne.

Vous pouvez créer une campagne liée directement à partir de Collaborate . Après cela, vous pouvez créer et exécuter le diagramme de la campagne associée dans Campaign.

Une fois que vous avez associé une campagne de Campaign à une campagne nationale, vous pouvez ouvrir cette campagne dans Campaign à partir de la campagne nationale.

Création d'une campagne associée à une campagne nationale

Vous pouvez créer une campagne associée à une campagne nationale dans Campaign, tout en travaillant directement avec une campagne nationale.

1. Ouvrez la campagne nationale.
2. Dans l'onglet Récapitulatif, cliquez sur l'icône **Créer une campagne liée** ().
3. Dans la liste déroulante de l'icône, sélectionnez **Créer une campagne liée**.

La campagne liée est créée dans Campaign.

Accès à une campagne nationale à partir de Campaign

Si vous travaillez sur une campagne dans Campaign, vous pouvez ouvrir une campagne nationale.

1. Ouvrez l'onglet **Récapitulatif** de la campagne.
2. Cliquez sur le lien Collaborate en forme d'onglet.

La page **Récapitulatif** de la campagne nationale s'affiche.

Génération d'une liste de cibles à partir du diagramme

Une fois que vous avez créé une campagne nationale et que vous l'avez associé à une campagne dans Campaign possédant le même ID, vous devez créer et publier le diagramme de la campagne dans Campaign pour générer la liste des cibles proposées pour la campagne nationale.

Ouverture d'une campagne liée dans Campaign

L'icône **Mise en œuvre** permet d'afficher la page récapitulatif de la campagne.

Cliquez sur l'icône **Mise en œuvre** sous la forme d'un onglet de la page **Campagne nationale**.

La page **Récapitulatif** de la campagne s'ouvre dans Campaign.

Création et exécution du diagramme de la campagne liée

Dans l'onglet Diagramme de la campagne liée, vous pouvez créer un diagramme du même nom et l'exécuter.

1. Dans Campaign, sélectionnez l'onglet **Diagramme** de la campagne liée.
2. Créez le diagramme sous le nom défini dans le workflow Campagne nationale pour sélectionner la liste de cibles en fonction de votre stratégie de campagne nationale.
3. Publiez le diagramme.

Vous pouvez maintenant confirmer les dates de début et de fin prévues et lancer la campagne nationale.

Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel

Vous pouvez notifier les spécialistes du marketing opérationnel que vous distribuez la liste de cibles pour qu'ils puissent réviser leur partie.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de notification des spécialistes du marketing opérationnel pour notifier les spécialistes participants responsables des cibles dans la liste.

Notification des spécialistes du marketing opérationnel

Notez les points suivants sur la notification des spécialistes du marketing opérationnel pour réviser une liste de cibles proposée pour une campagne nationale :

- Vous devez d'abord générer la liste de cibles proposée.
- Vous devez être le propriétaire de la campagne nationale.
- Seuls les spécialistes du marketing opérationnel chargés des cibles sur la liste de cibles proposée sont notifiés.
- Chaque spécialiste du marketing opérationnel responsable de cibles dans la liste reçoit un message personnalisé que vous saisissez et un message semblable au suivant.

La campagne *Name* vient juste de démarrer. Vous avez jusqu'au *Date* pour valider le contenu de la liste.

 **Remarque** : Un spécialiste du marketing opérationnel devient responsable d'enregistrements cible par l'intermédiaire de filtres au niveau des données. Si ces filtres ne sont pas définis, tous les spécialistes du marketing opérationnel en sont notifiés lors de l'exécution de la tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel.

Notification des spécialistes du marketing opérationnel pour la revue d'une liste de cibles proposée à l'aide de notifications

Vous pouvez utiliser les notifications pour demander aux spécialistes du marketing opérationnel de réviser la liste de cibles proposée de la campagne nationale.

1. Ouvrez l'onglet récapitulatif de la campagne nationale.
2. Cliquez sur **Notifier les spécialistes du marketing opérationnel**.

 **Remarque** : Cette tâche dépend de la tâche Génération liste.

3. **Facultatif** : Sélectionnez un rôle pour affecter la révision de la campagne nationale à un groupe de spécialistes du marketing opérationnel.
4. Entrez un message personnalisé.
5. Cliquez sur **OK**.

Vérification de l'état de validation pour les listes de cibles

Vous pouvez vérifier le statut de revue d'une campagne nationale pour vous assurer que les spécialistes du marketing opérationnel participants ont pris leur décision finale sur la liste de cibles proposée avant que vous ne génériez la liste de cibles définitive.

Vérification du statut de validation des listes de campagnes nationales

Vous pouvez vérifier le statut de validation des listes de campagnes nationales en affichant les données.

1. Ouvrez l'onglet récapitulatif de la campagne nationale.
2. Ouvrez l'onglet Analyse.
3. Affichez les données de validation.

Le travail de chaque spécialiste du marketing opérationnel est terminé lorsque le statut de tous les enregistrements est Validé ou Ajouté.

Exécution de la campagne nationale

Une fois que vos spécialistes du marketing opérationnel participants ont finalisé les sélections pour la liste de cibles proposée, leurs choix sont enregistrés dans la table `uacc_corporate_lists` de la base de données Campaign.

Dans cette table :

- Les enregistrements dont la valeur est A dans la colonne d'état ont été ajoutés par les spécialistes du marketing opérationnel.
- Les enregistrements dont la valeur est V dans la colonne d'état ont été validés par les spécialistes du marketing opérationnel. Les enregistrements validés sont acceptés dans la liste de cibles, puis verrouillés.

La dernière étape de la campagne nationale consiste à exécuter la campagne afin que l'offre soit délivrée aux cibles finales via le canal sélectionné (par exemple, courrier ou e-mail).

Vous pouvez exécuter la campagne nationale en exécutant le diagramme d'exécution de Campaign.

Sélection de la liste finalisée du nouveau diagramme

1. Ouvrez la campagne liée dans Campaign.
2. Créez un diagramme.
3. Sélectionnez les enregistrements de cible dans la table de base de données `uacc_corporate_lists` dont le statut est A (pour les enregistrements ajoutés) ou V (pour les enregistrements validés (acceptés et verrouillés) de la liste d'origine).
4. Complétez le diagramme avec les règles d'exclusion requises contenant des processus pour les tâches suivantes.
 - Génération des cibles
 - Génération de données de sortie
 - Suivi des réponses

Exécution d'une campagne nationale

Pour exécuter une campagne nationale, vous devez définir les dates pour celle-ci et l'exécuter.

1. Dans le workflow de la campagne nationale, créez la tâche d'exécution du diagramme.
2. Dans Campaign, créez et publiez le diagramme.
3. Définissez les dates de la campagne nationale et exécutez-la.

Chapitre 5. Campagnes nationales et spécialistes du marketing opérationnel

Lorsqu'un marketeur central utilise la tâche abonnement dans le workflow pour une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel invités choisissent s'ils souhaitent s'inscrire à la campagne nationale.

Lorsque les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à une campagne nationale, ils fournissent aux marketeurs centraux des recommandations sur les clients cible à inclure dans la campagne ou dans la vague.

A l'aide des recommandations des spécialistes du marketing opérationnel, les équipes marketing centrales peuvent exécuter des programmes pour le compte de tout ou partie de leurs équipes d'spécialistes du marketing opérationnel, tout en permettant aux spécialistes du marketing opérationnel de fournir des données sur les individus à contacter.

Campagnes nationales à vagues multiples et spécialistes du marketing opérationnel

Lorsqu'une campagne nationale se fait sur plusieurs vagues et utilise la tâche système Abonnement dans le workflow, les spécialistes du marketing opérationnel invités sélectionnent les vagues auxquelles ils souhaitent s'inscrire. Un spécialiste du marketing opérationnel peut s'inscrire à n'importe quel sous-ensemble de vagues dans une campagne nationale.

Accès des spécialistes du marketing opérationnel aux campagnes nationales

Par défaut, seuls les marketeurs centraux sont autorisés à créer et modifier tous les aspects des campagnes nationales. En tant que spécialiste du marketing opérationnel, vous pouvez afficher les campagnes nationales auxquelles vous êtes inscrit.

Vous pouvez afficher les clients cible proposés qui vous sont affectés. Vous ne pouvez pas afficher les clients cible affectés à d'autres spécialistes du marketing opérationnel.

Vous pouvez généralement effectuer les tâches suivantes :

- Afficher le récapitulatif de la campagne nationale.
- Afficher toutes les pièces jointes à la campagne nationale.
- Revoir, accepter, ajouter ou supprimer des clients cible de la liste de cibles proposée.
- Finaliser votre partie de la liste de cibles proposée.
- Afficher le calendrier pour voir le calendrier de la campagne nationale.

Pour plus d'informations sur vos privilèges d'accès, contactez votre administrateur.

Listes de cibles proposées pour une campagne nationale

La liste de cibles pour une campagne marketing centralisée est la liste initiale de clients auxquels la campagne était destinée lors de sa conception par un marketeur central.

Ces clients sont associés aux spécialistes du marketing opérationnel dans la base de données de l'entreprise. Par exemple, les associations peuvent dépendre des régions.

Dans une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel se voient affecter les clients cible auxquels ils sont associés. Ils doivent alors reprendre ces clients et décider de la liste finale pour la campagne nationale.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent :

- Accepter ou refuser chaque client.
- Ajouter des clients à la liste.
- Finaliser la liste pour la campagne nationale.

Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel

Vous pouvez notifier les spécialistes du marketing opérationnel que vous distribuez la liste de cibles pour qu'ils puissent réviser leur partie.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de notification des spécialistes du marketing opérationnel pour notifier les spécialistes participants responsables des cibles dans la liste.

Notification des spécialistes du marketing opérationnel

Notez les points suivants sur la notification des spécialistes du marketing opérationnel pour réviser une liste de cibles proposée pour une campagne nationale :

- Vous devez d'abord générer la liste de cibles proposée.
- Vous devez être le propriétaire de la campagne nationale.
- Seuls les spécialistes du marketing opérationnel chargés des cibles sur la liste de cibles proposée sont notifiés.
- Chaque spécialiste du marketing opérationnel responsable de cibles dans la liste reçoit un message personnalisé que vous saisissez et un message semblable au suivant.

La campagne *Name* vient juste de démarrer. Vous avez jusqu'au *Date* pour valider le contenu de la liste.

 **Remarque** : Un spécialiste du marketing opérationnel devient responsable d'enregistrements cible par l'intermédiaire de filtres au niveau des données. Si ces filtres ne sont pas définis, tous les spécialistes du marketing opérationnel en sont notifiés lors de l'exécution de la tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel.

Ajout de clients à une campagne nationale

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent ajouter des clients à une liste proposée pour une campagne nationale à laquelle ils sont inscrits.

Les marketeurs centraux peuvent proposer que la liste de cibles des clients précédents, par exemple, tandis que les spécialistes du marketing opérationnel préféreraient cibler de nouveaux clients. Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent filtrer leurs listes de contacts pour sélectionner les clients cible à ajouter.

Quand les spécialistes du marketing opérationnel ajoutent des clients à la liste proposée pour une campagne de marketing centralisée, ils peuvent sélectionner un ensemble de

clients avec des caractéristiques spécifiques. Par exemple, les marketeurs centraux peuvent permettre aux spécialistes du marketing opérationnels de sélectionner certains critères lorsqu'ils ajoutent des clients à une liste, et notamment :

- Nom
- Age
- Plage de revenus

Ajouts et suppressions définitifs dans une liste

Lorsque vous travaillez avec un workflow périodique, vous pouvez être chargé de plusieurs étapes de revue de liste dans le cadre d'une campagne nationale unique.

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire des ajouts ou des suppressions définitifs dans la liste ; ces ajouts ou suppressions restent en vigueur pour toutes les futures occurrences de la tâche Revue de liste.

 **Remarque** : La tâche Revue de liste du workflow de la campagne nationale contrôle votre capacité à effectuer des ajouts ou des suppressions à une liste de contact. Si cette option n'est pas activée pour une tâche Revue de liste, vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer définitivement des contacts dans la liste correspondante.

Quand ajouter ou supprimer définitivement des contacts

Il est recommandé d'effectuer des ajouts ou suppressions définitifs dans une liste lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Vous utilisez un workflow périodique.
- Le workflow périodique inclut plusieurs tâches Revue de liste.
- Vous savez que la liste générée est incomplète ; vous devez ajouter ou retirer des contacts. Vous souhaitez que ces ajouts et suppressions s'appliquent à chaque nouvelle édition de la campagne récurrente.

Révision des clients cible proposés pour une campagne nationale

Lorsque vous participez à une campagne nationale, vous devez revoir les clients cible proposés pour cette campagne.

Lorsque vous recevez une liste de clients éligibles à revoir, vous devez accepter ou refuser chaque client avant de finaliser votre liste de cibles pour la campagne nationale.

Vous pouvez accepter ou refuser des clients éligibles individuellement ou tous à la fois.

Vous pouvez également ajouter un ou plusieurs de vos clients à la liste proposée.

Dans le cas de campagnes nationales périodiques, si le concepteur de la campagne vous le permet, vous pouvez ajouter ou exclure des contacts de la liste à chaque instance du workflow. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des contacts de cette façon, les modifications effectuées s'appliquent à toutes les tâches Revue de liste du workflow périodique. Si cette option ne vous est pas autorisée, vous pouvez modifier uniquement la liste de cibles pour l'occurrence en cours du workflow.

1. Ouvrez la campagne nationale.
2. Dans la page **Récapitulatif**, cliquez sur **En attente d'éléments**.

La page **Contact à valider** s'ouvre.

3. Acceptez ou refusez chaque client à votre gré.
 - Pour accepter tous les clients proposés, cliquez sur **Accepter tous les enregistrements**.
 - Pour refuser tous les clients proposés, cliquez sur **Refuser tous les enregistrements**.
 - Pour accepter certains clients uniquement, cochez la colonne **Accepter** en regard de ces clients.
 - Pour refuser certains clients uniquement, cochez la colonne **Refuser** en regard de ces clients.
 - Pour refuser certains clients définitivement, cochez la colonne **Refus perm.** des lignes correspondant à ces clients.
 - Pour ajouter des clients :
 - a. Cliquez sur **Rechercher et ajouter des enregistrements**.

Les enregistrements ajoutés à l'aide de ce lien sont ajoutés à la liste

Récemment ajouté par un spécialiste du marketing opérationnel.

 **Remarque** : Ce lien n'est pas disponible dans l'écran du gestionnaire de liste pour les **Enregistrements refusés**.

- b. Sélectionnez au moins un critère de filtrage dans les options proposées sur ce formulaire, puis cliquez sur **Recherche**.

Les enregistrements cibles résultant de votre recherche s'affichent.

- c. Cochez au moins l'un des enregistrements pour l'ajouter à la liste de cibles.
- d. Cliquez sur **Accepter la sélection**.

Si vous avez choisi d'ajouter ou de supprimer des contacts définitivement, un message vous invite à confirmer l'ajout définitif des contacts.

- e. Cliquez sur **OK** pour rendre les ajouts permanents.

Ou cliquez sur **Annuler** pour appliquer les ajouts uniquement à l'occurrence active.

4. **Facultatif** : Cochez la case **Après le prochain enregistrement, considérer ma revue comme terminée** pour valider et verrouiller cette liste lorsque vous enregistrez les modifications.

 **Remarque** : Si vous ne cochez pas cette case, les enregistrements de clients que vous n'avez ni acceptés ni refusés apparaissent après la prochaine utilisation du bouton de revue dans l'onglet des contacts cibles.

 **Remarque** : Les contacts ajoutés n'apparaissent pas, à moins de fermer la fenêtre et de cliquer sur **Récemment ajoutés par un spécialiste du marketing opérationnel**.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et terminer la revue de la liste.

Les contacts ajoutés et supprimés disparaissent de la liste et ne sont visibles qu'à partir de la page qui récapitule les modifications.

Affichage ou acceptation de cibles précédemment refusées

Vous pouvez afficher les clients précédemment refusés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles et, le cas échéant, accepter ces clients.

1. Ouvrez la campagne dans laquelle vous avez refusé des clients cible sur la liste proposée.
2. Cliquez sur **Afficher les refus**.
3. Pour accepter des clients refusés dans cette liste, cochez les entrées correspondantes dans la colonne **Accepter**.

Vous pouvez également sélectionner **Accepter tous les enregistrements** ou **Définir tous les enregistrements comme à revoir** pour accepter ou revoir tous les enregistrements précédemment refusés.

Ces clients sont désormais inclus dans la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

Affichage ou refus de cibles précédemment refusées

Vous pouvez afficher les clients précédemment acceptés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles et, le cas échéant, refuser ces clients.

1. Ouvrez la campagne nationale pour laquelle vous avez accepté des clients cible sur la liste proposée.
2. Cliquez sur **Afficher les acceptations**.
3. Pour refuser des clients acceptés dans cette liste, cochez les entrées correspondantes dans la colonne **Refuser**.

Vous pouvez également choisir **Refuser tous les enregistrements** ou **Définir tous les enregistrements comme à revoir** pour refuser ou revoir tous les enregistrements déjà acceptés.

Ces clients sont maintenant supprimés de la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

Affichage ou suppression de cibles ajoutées

Vous pouvez afficher les clients précédemment ajoutés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles. Vous pouvez également supprimer des clients ciblés précédemment ajoutés.

1. Ouvrez la campagne nationale pour laquelle vous avez ajouté des clients à la liste proposée.
2. Cliquez sur **Afficher les additions**.
3. Vous pouvez supprimer tous les clients ajoutés à la liste en cochant la case dans la colonne **Retirer**.

Vous pouvez également choisir de **Retirer tous les enregistrements** pour supprimer les enregistrements préalablement acceptés.

Ces clients sont maintenant supprimés de la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

Finalisation de votre partie de la liste de cibles d'une campagne nationale

Vous pouvez finaliser la liste de cibles proposée pour une campagne nationale en validant et verrouillant la liste de cibles.

Vous pouvez finaliser la liste de cibles proposée après avoir :

- révisé la liste.
- accepté ou refusé chaque client de la liste.
- éventuellement ajouté des clients à la liste proposée.

1. Ouvrez la campagne nationale.
2. Dans la page **Récapitulatif**, cliquez sur **Valider et verrouiller la liste**.

 **Remarque :** Vous ne pouvez pas annuler cette action.

La liste est alors finalisée.

Chapitre 6. Abonnements

Un abonnement permet d'inviter un spécialiste du marketing opérationnel à intégrer son territoire à une campagne nationale ou à une vague d'une campagne à vagues multiples.

Grâce aux abonnements, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent contrôler les campagnes nationales et les vagues auxquelles ils participent (et éventuellement les territoires de ces campagnes).

Par ailleurs, les superviseurs peuvent également contrôler les campagnes nationales auxquelles leurs équipes participent. Lorsqu'un superviseur s'inscrit à une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel qui sont placés sous sa responsabilité dans une hiérarchie de territoires définie sont également inscrits à la campagne. Par exemple, si le superviseur du Languedoc-Roussillon s'inscrit à une campagne nationale, le responsable de l'Hérault participe également à cette campagne.

Abonnements et filtres de données

Les abonnements peuvent être associées aux filtres pour déterminer les données à inclure dans la liste générée pour une campagne et les personnes invitées à revoir cette liste.

Exemple

Si MA_FM est le spécialiste du marketing opérationnel de la Mayenne (MA), vous pouvez utiliser un abonnement au niveau départemental pour inviter MA_FM à inclure ou exclure des clients de Mayenne dans la liste de cibles de la campagne nationale. Si MA_FM accepte l'invitation, les clients de Mayenne sont sur la liste de revue des contacts. A l'aide de filtres au niveau données, MA_FM peut également être configuré pour afficher uniquement les clients de Mayenne, limitant donc sa vue aux clients qui l'intéressent. Lorsque des filtres au niveau des données sont présents, seuls les spécialistes du marketing opérationnel pour lesquels des données présentent un intérêt pour la liste générée sont invités par la tâche système Notification aux spécialistes du marketing opérationnel.

Les abonnements peuvent opérer à plusieurs niveaux. Donc par exemple, NO_FM peut être le spécialiste du marketing opérationnel de la région Nord-Ouest qui couvre tous les spécialistes du marketing opérationnel départementaux, dont celui de la Mayenne.

Le marketeur central peut inviter les spécialistes du marketing opérationnel régionaux à s'inscrire pour cette région.

Si NE_FM est invité à s'inscrire, il peut accepter ou refuser. S'il accepte, les données de tous les clients de sa région sont comprises dans la liste générée. Pour poursuivre cet exemple, les données des clients de Mayenne doivent être comprises dans la liste. Dans ce cas, le spécialiste du marketing opérationnel MA_FM n'a aucun contrôle sur l'intégration ou non des données du MA, car l'invitation à s'abonner est émise au niveau régional. Cependant, si les filtres de données sont configurés pour permettre à MA_FM de visualiser les clients de Mayenne, MA_FM est invité à revoir les clients de Mayenne lorsque la liste de cibles de la campagne nationale est créée.

Définition des territoires

Pour prendre en charge les abonnements, l'administrateur doit définir une hiérarchie des territoires sur le serveur Collaborate. Pour plus d'informations, reportez-vous au document Collaborate - Guide d'administration.

Tâche Abonnement dans un workflow de campagne nationale

Les marketeurs centraux permettent les abonnements en ajoutant la tâche Abonnement au workflow de la campagne nationale ou à chaque occurrence d'un workflow périodique.

En définissant les tâches Abonnement dans les workflows plutôt que dans la campagne nationale globale, vous permettez aux spécialistes du marketing opérationnel de s'abonner à des vagues individuelles, à des dépôts et à des lots de campagnes nationales périodiques.

La tâche Abonnement est une tâche système qui démarre et s'arrête automatiquement en fonction des dates de début et de fin prévues.

Tâche Abonnement et territoires

Les invitations d'abonnement sont envoyées aux spécialistes du marketing opérationnel en fonction des territoires auxquels ils sont associés.

Les territoires sont définis dans une relation hiérarchique. Par exemple, une hiérarchie type peut prendre la forme suivante :

```
Country
  Region
    State
```

Ce scénario peut comporter un manager national pour chaque pays, qui gèrerait plusieurs managers régionaux pour chaque région du pays. Sous chaque manager régional, il y aurait des gestionnaires pour chaque état de la région.

Lorsqu'un marketeur central configure la tâche Abonnement, il doit spécifier les éléments suivants :

1. Niveau de sélection
2. Liste des territoires
3. Niveau d'abonnement

Niveaux de sélection

Le niveau de sélection d'une tâche Abonnement filtre les territoires et les niveaux d'abonnement disponibles pour le marketeur central.

Tous les niveaux de la hiérarchie de territoires définie sont disponibles pour le niveau de sélection.

Par exemple, le marketeur central peut sélectionner l'une des options suivantes :

- **Pays** ; dans ce cas, le niveau supérieur de la hiérarchie des territoires. Ces pays, comme les Etats-Unis, la France et l'Allemagne, deviennent les options de la zone **Liste des territoires**.
- **Région** ; deuxième niveau de la hiérarchie des territoires. Chaque pays contient plusieurs régions ; chaque région contient plusieurs états.
- **Etat** ; niveau inférieur de la hiérarchie des territoires. Chaque état est regroupé sous une région.

Liste des territoires

Le niveau de sélection détermine les territoires qui apparaissent comme options dans la zone **Liste des territoires**.

Tous les territoires définis au niveau sélectionné s'affichent.

Par exemple, si vous sélectionnez le niveau Région, toutes les régions de tous les pays sont répertoriées dans la zone **Liste des territoires**.

Vous devez sélectionner un ou plusieurs des territoires répertoriés.

Niveaux d'abonnement

Le niveau d'abonnement est le niveau de la hiérarchie pour lequel les utilisateurs reçoivent des invitations d'abonnement.

Le niveau d'abonnement peut se trouver au même niveau que le niveau de sélection ou en dessous, mais pas au-dessus. Par exemple :

Si vous sélectionnez Région comme niveau de sélection, vous pouvez sélectionner Région ou Département/Etat comme niveau d'abonnement :

- Si vous sélectionnez Région, les responsables des régions sélectionnées dans la zone **Liste des territoires** reçoivent une invitation d'abonnement.
- Si vous sélectionnez Département/ Etat, les responsables des Départements/ Etats qui se trouvent *dans* les régions sélectionnées dans la zone **Liste des territoires** reçoivent une invitation d'abonnement.
- Vous ne pouvez pas sélectionner le niveau d'inscription Pays car il se trouve à un niveau supérieur au niveau de sélection.

Exemple d'abonnement

Un marketeur central peut indiquer un pays ou une région pour une tâche d'abonnement.

Pour une tâche Abonnement, un marketeur central peut indiquer que :

1. Le niveau de sélection est Pays.
2. La liste des territoires est France
3. Le niveau d'abonnement est Département

Lorsque cette campagne nationale démarre, chaque utilisateur désigné comme manager de département en France reçoit une invitation à s'abonner à la campagne nationale.

Le marketeur central peut également choisir la région comme niveau d'abonnement.

Dans ce cas, chaque utilisateur désigné comme manager régional reçoit une invitation à s'abonner à la campagne nationale. Les managers des départements, qui se trouvent à un niveau inférieur de la hiérarchie des territoires par rapport aux managers régionaux, ne reçoivent pas l'invitation. Cependant, si le manager régional s'inscrit à la campagne nationale, les managers des départements de cette région y participent également.

Abonnements et variables utilisateur

Lorsqu'une campagne nationale contient une tâche système Abonnement liée à la tâche système Exécution du diagramme, cette dernière doit être associée à un diagramme qui utilise les informations de réponse de l'abonnement. Pour cela, définissez la variable utilisateur SubscriptionList dans le diagramme. Cette variable utilisateur peut alors être utilisée dans une requête telle que la suivante :

```
Contact_Info.State IN (UserVar.SubscriptionList)
```

Si le diagramme est exécuté à partir de Collaborate, la liste des départements ou des régions abonnés est envoyée comme paramètre à Campaign et la requête ci-dessus est exécutée de la manière suivante :

```
Contact_info.state in ('MA', 'VT')
```

Définition des territoires, hiérarchies et associations d'utilisateurs

L'administrateur Collaborate définit les territoires, les relations hiérarchiques et les gestionnaires de territoires en chargeant un fichier XML sur le serveur Collaborate.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document Collaborate - Guide d'administration.

Chapitre 7. Workflows

Pour vous aider à exécuter différentes actions liées au workflow, l'onglet **Workflow** propose différents modes de vue et un mode d'édition.

Pour enregistrer et suivre les tâches devant être exécutées lors d'un projet, vous ajoutez des informations à l'onglet Workflow de ce projet. Les chefs de projet ajoutent des tâches, les organisent en phases et identifient des dépendances, du personnel, ainsi que d'autres informations connexes. Les participants d'un projet mettent à jour le statut d'une tâche et les données de planification, ajoutent des pièces jointes.

Vous pouvez gérer des tâches associées à une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale. L'onglet Workflow contient une feuille de calcul dans laquelle vous pouvez répertorier toutes les tâches. Vous pouvez affecter des dates et des membres d'équipe à chaque tâche.

Lorsqu'un chef de projet crée une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste avancée, le modèle sélectionné peut fournir un workflow initial. Le chef de projet peut alors utiliser l'onglet Workflow pour personnaliser le workflow fourni par le modèle pour répondre à des besoins spécifiques.

Les membres de l'équipe affectés à une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste avancée utilisent l'onglet Workflow pour procéder au suivi de leur travail. Les membres de l'équipe impliqués dans la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale (avec les droits d'accès appropriés) peuvent modifier des valeurs dans l'onglet Workflow.

Concepts de workflow

Les workflows organisent les tâches, les phases et les jalons pour chaque projet. Les workflow mesurent le temps passé sur chaque partie du projet et gèrent les personnes affectées pour travailler dessus.

Tâches

Les tâches sont des étapes du workflow où l'utilisateur ou le système agit. La tâche n'est pas achevée tant que l'action n'est pas terminée.

Etapas

Vous pouvez regrouper des tâches sous des en-têtes appelés phases. Ces phases vous aident à organiser les tâches. Par exemple, vous pouvez créer une étape dont toutes les tâches sont effectuées par vos spécialistes du marketing opérationnel utilisateurs. En mode de vue de feuille de calcul ou en mode édition, les phases sont les en-têtes en gras qui regroupent vos tâches.

Jalons

Vous pouvez identifier des tâches de workflow en tant que jalons pour votre projet. Les exemples de jalon comprennent Début du travail, Réunion et Événement.

Dates

Les workflows contiennent les types de date suivants.

- **Les dates prévues/réelles** commencent par des dates prévues : dates auxquelles un propriétaire de tâche prévoit de démarrer et de terminer une tâche. Ces dates sont spécifiées durant la durée de mise en attente de la tâche. Lorsqu'un membre de l'équipe démarre et termine une tâche, les mêmes dates ou des dates différentes fournies en tant que dates réelles, peuvent être utilisées.

Les dates **réelles** spécifient le début et la fin des tâches.

- Les **Dates cible** sont les dates utilisées pour planifier le calendrier du projet. En général, elles sont définies au début du projet.
- Les **Dates ancrées** ne sont pas modifiables, même si les dates des tâches dont elles dépendent sont modifiées.
- La **Durée non travaillée** représente les dates auxquelles les personnes ne travaillent pas, si bien que le système ignore ces dates lors du calcul de la durée des tâches. Collaborate prend actuellement en charge la période non ouvrable à l'échelle du système qui s'applique à toutes les tâches. Il revient au gestionnaire du

projetgestionnaire de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale de déterminer si le remplacement de ces dates est nécessaire. Les administrateurs système saisissent et gèrent ces dates.

- Les **Dates de Week-end** sont des dates que vous utilisez afin d'indiquer, pour chaque tâche, qu'un jour de travail est effectué lors d'un week-end. Pour planifier un travail effectué le week-end, utilisez l'option Jours travaillés de chaque tâche.

moyenne

La durée correspond au nombre de jours affectés à une tâche. Si vous affectez des dates de début et de fin, le système calcule automatiquement la différence entre la date de début prévue ou réelle et la date de fin prévue ou réelle pour une tâche. Le nombre réel de jours entre la date de début et la date de fin est égal à la durée de la tâche.

Les nombres négatifs ne peuvent pas être utilisés pour affecter des durées. Par exemple, vous pouvez saisir 0,25 pour affecter une durée d'un quart de jour à une tâche.

La durée correspond au nombre de jours affectés à une tâche. La durée est au format JJ - HH - MM. Vous pouvez entrer une valeur maximale de 999 jours pour la zone JJ, vos heures ouvrables applicables basées sur les paramètres de configuration `beginningOfDay` et `numberOfHoursPerDay` pour la zone HH et une valeur à intervalle de 30 minutes pour la zone MM.

Effort

Jours d'effort de travail (par opposition à la durée) nécessaires à un utilisateur pour terminer une tâche. Par exemple, une tâche se termine en trois jours calendaires, mais le propriétaire de celle-ci ne consacre à cette tâche qu'une demi-journée par jour durant ces trois jours. Dans ce cas, l'effort pour cette tâche est d'un jour et demi, même si la durée est de trois jours.

Tâches verrouillées

Lorsque vous éditez une tâche, celle-ci est verrouillée afin qu'aucun autre utilisateur ne puisse l'éditer simultanément.

Personnes et rôles

Vous pouvez affecter des tâches à des membres d'une équipe ou à tous les membres d'un rôle donné. Lorsque vous affectez une tâche à un ou plusieurs membres d'une équipe, ces derniers sont considérés comme propriétaires de la tâche. Vous affectez des rôles aux membres d'une équipe dans l'onglet Personnes du projet de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale.

Les workflows utilisent les concepts suivants pour identifier les personnes qui en font partie.

- Les **Propriétaires de tâche** sont les personnes responsables de l'exécution ou de la gestion des tâches de workflow.
- Les **rôles** sont utilisés comme un pont entre les tâches et les personnes. Ils sont utiles pour l'affectation de travail de manière générale. Par exemple, chaque type de projet que vous créez peut disposer de son propre modèle de workflow. Ce modèle peut contenir des rôles standard pour certaines tâches. Ainsi, lorsque vous créez un projet, certaines tâches (ou toutes les tâches) sont déjà associées à un rôle par défaut.
- Les **rôles** sont utilisés comme un pont entre les tâches et les personnes. Lorsqu'un rôle est affecté à une tâche dans une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale, tous les utilisateurs associés à ce rôle sont les propriétaires de la tâche. Les modèles peuvent contenir des rôles standard pour certaines tâches. Ainsi, lorsque vous créez une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale, certaines tâches (ou toutes) sont déjà associées à un rôle par défaut.

 **Remarque** : Chaque workflow peut contenir des utilisateurs de fuseaux horaires différents. Choisissez si Collaborate affiche le fuseau horaire après les horodatages sur le workflow et les colonnes de workflow.

Tâches système

Les tâches système sont des tâches de workflow qui démarrent automatiquement en fonction de la date de départ et de l'achèvement des tâches dont elles dépendent.

Vous pouvez créer les types de tâche système suivants :

- Abonnement
- Exécution du diagramme
- Notification aux spécialistes du marketing opérationnel
- Revue de liste
- Récurrence

 **Remarque** : Lorsque vous mettez en pause un workflow, les tâches système planifiées pendant la durée de suspension du workflow ne sont exécutées qu'à la reprise du workflow.

Tâche système d'abonnement

Une tâche système Abonnement permet à des spécialistes du marketing opérationnel de s'abonner à une campagne nationale et d'y participer.

La tâche système Abonnement n'est utilisée que dans les campagnes nationales.

Une tâche système d'abonnement démarre et se termine automatiquement, en fonction des dates de début et de fin cible. Vous pouvez également la marquer comme terminée manuellement.

Tâche système Exécution diagramme

Une tâche système exécution diagramme vous permet de spécifier un diagramme qui doit être exécuté à un moment spécifique du workflow.

Lors de la création d'une tâche système exécution diagramme, vous devez indiquer l'un des éléments suivants :

- Pour les marketeurs centraux qui travaillent sur des campagnes nationales, le nom du diagramme de la campagne liée (dans Campaign) dans le workflow.
- Pour les spécialistes du marketing opérationnel travaillant sur des campagnes à la demande et des listes, le nom de l'onglet associé au diagramme de la campagne à la demande ou la liste que vous souhaitez utiliser pour collecter les données.

Lorsque Collaborate exécute une tâche système d'exécution de diagramme, l'exécution de diagramme est lancée dans Campaign.

Les tâches d'exécution de diagramme démarrent et se terminent automatiquement lorsqu'il existe un diagramme correspondant dans Campaign, lorsque la date de début prévue est atteinte et lorsque toutes les tâches dont il dépend sont terminées. Vous n'avez pas besoin de démarrer ou d'arrêter manuellement une tâche d'exécution de diagramme. La zone **Pourcentage d'achèvement** est renseignée automatiquement au fur et à mesure de l'avancement de la tâche.

Tâches Exécution du diagramme sans diagramme affecté

L'icône représentant la tâche système exécution diagramme s'affiche en rouge si aucun diagramme connu n'est affecté à la tâche. Une fois que vous avez affecté un diagramme, l'icône devient noir.

Tâche d'exécution de diagramme et campagnes nationales

Dans le cas des campagnes nationales, pour que la tâche système exécution diagramme s'exécute correctement, vous devez enregistrer et publier le diagramme de la campagne liée dans Campaign.

Tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel

La tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel vous permet d'inclure une notification automatique destinée aux spécialistes du marketing opérationnel dans le workflow.

Ce type de tâche système n'est utilisé qu'avec les campagnes nationales.

Lorsqu'une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel démarre, Collaborate envoie une notification aux spécialistes du marketing opérationnel, pour leur indiquer que les listes de contacts sont prêtes pour revue. Collaborate ajoute également tous les spécialistes du marketing opérationnel sélectionnés à l'onglet Personnes de la campagne nationale.

La tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel démarre et se termine automatiquement ; vous n'avez pas besoin de démarrer ou d'arrêter manuellement une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel. La zone **Pourcentage**

d'achèvement est renseignée automatiquement au fur et à mesure de l'avancement de la tâche.

 **Remarque** : Une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel doit dépendre d'une tâche système Exécution de diagramme.

Tâche système Revue de liste

La tâche système Revue de liste vous permet d'identifier les périodes de workflow durant lesquelles les spécialistes du marketing opérationnel revoient les listes de contact résultant de l'exécution d'un diagramme.

Comme toute autre tâche de workflow, cette tâche peut être arrêtée en cliquant sur un lien présent dans l'onglet Sommaire de la campagne à la demande. Sans accéder à l'onglet flux de travaux, vous pouvez arrêter cette tâche directement depuis l'onglet Récapitulatif.

 **Remarque** : Une tâche système Revue de liste doit dépendre d'une tâche système d'exécution de diagramme.

Les tâches système Revue de liste démarrent et se terminent automatiquement. Vous pouvez arrêter manuellement une tâche système Revue de liste lorsque vous êtes sûre que tous les spécialistes du marketing opérationnel ont terminé leur revue. Lorsque vous arrêtez manuellement ce type de tâche, la tâche dépendante suivante dans le workflow (le cas échéant) démarre une fois la date de début prévue atteinte.

Lorsque la Revue de liste est terminée, manuellement ou automatiquement, la liste est verrouillée pour les spécialistes du marketing opérationnel et ils ne peuvent plus modifier leur partie.

Les deux droits, l'état de tâche système Mettre à jour et Tout mettre à jour, sont appliquées à toutes les tâches système workflow ainsi qu'à la tâche Revue de liste. Si ces droits ne sont pas accordés, alors une tâche ne peut être terminée depuis le workflow et la tâche Revue de liste. La tâche Revue de liste peut être arrêtée depuis l'onglet **Récapitulatif** de la campagne à la demande en cliquant sur **Terminer la revue de liste**, même si ces droits de sécurité ne sont pas accordés dans la stratégie de sécurité.

Pour indiquer le nombre d'enregistrements à afficher, vous pouvez utiliser l'option Limit List View. Dans Gestionnaire de liste, seul le nombre d'enregistrements spécifié dans la tâche Revue de liste est affiché.

Si vous utilisez un outil tiers pour créer une liste d'ID, vous pouvez les importer en cliquant sur **Importer les ID**. Dans la fenêtre **Importer des ID**, vous pouvez spécifier un fichier **.CSV** contenant les ID client, le délimiteur dans le fichier **.CSV** et le niveau d'audience. Le fichier **.CSV** doit inclure les colonnes requises pour identifier de façon unique un client en fonction d'un niveau d'audience. Un fois que vous avez cliqué sur **Importer**, les données du gestionnaire de listes sont mises à jour avec les nouvelles données importées qui sont ajoutées à la liste des nouvelles données. Les données du fichier **.CSV** qui sont en double ou non valides sont affichées.

Les zones permettant de limiter les ajouts sont les suivantes :

- Dans la fenêtre en incrustation de la revue de liste pour les modèles de la campagne à la demande, de la campagne nationale et des listes avancées.
- Campagne nationale – affichable et modifiable uniquement pour les marketeurs centraux. Dans le cas de campagnes nationales, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas accéder à cette fenêtre en incrustation à cause des paramètres de sécurité. Même s'ils sont autorisés à y accéder, ils peuvent visualiser la fenêtre mais ne peuvent pas modifier les paramètres.
- Campagnes à la demande et listes avancées - Ces zones sont affichées mais ne peuvent pas être modifiées.

Si la valeur de l'option Limit List View est définie pour limiter le nombre d'enregistrements pouvant être affichés, la zone est automatiquement définie pour sélectionner la deuxième option du bouton radio avec la valeur "0." Vous recevez un message explicite indiquant qu'aucun enregistrement ne peut être ajouté lorsque la vue de liste est limitée. Si le code de la liste contient des caractères Unicode par ajout d'un préfixe d'ID ou par saisie manuelle, vous ne pouvez pas exporter une liste personnalisée à partir de la fenêtre Gestionnaire de liste.

 **Remarque :** L'utilisateur ne peut pas définir à la fois un nombre et un pourcentage. Par exemple, pour définir une limite de 10% avec un maximum de 100.

Dans la tâche Gestionnaire de liste, vous pouvez indiquer les formats de présentation disponibles. Vous pouvez identifier ou filtrer par niveau d'audience. Seuls les formats sélectionnés dans la tâche Revue de liste sont disponibles.

Tâches système Revue de liste et workflows récurrents

Dans le cas de campagnes nationales ou de campagnes à la demande périodiques, vous pouvez autoriser les mises à jour permanentes, de manière à ce que les ajouts ou les retraits effectués pendant la revue de la liste s'appliquent automatiquement à chaque répétition.

Tâches Revue de liste et campagnes à offres multiples

Dans le cas de campagnes nationales ou de campagnes à la demande à offres multiples, vous pouvez diviser en plusieurs segments une liste générée par un seule tâche système d'exécution de diagramme. Les résultats de la tâche système exécution diagramme sont alors présentés sous la forme de plusieurs listes.

Tâche système Réurrence

La réurrence débute lorsque les prédécesseurs sont terminés. Elle recalcule ensuite les tâches dépendantes précédentes qui ciblent la date de début. Cette dernière correspond à la date de début des tâches précédentes.

Les types de réurrence disponibles sont les suivants : mensuel, hebdomadaire, quotidien et horaire. Le calcul des dates et des heures doit s'appliquer aux heures travaillées et aux jours ouvrables.

Sous l'onglet **Réurrence**, vous pouvez choisir le type de workflow de campagne (récurrent ou non). Après avoir sélectionné le type de workflow, vous pouvez définir la fréquence et le délai entre deux occurrences.

Une série de tâches dépendantes peut comprendre une seule tâche de réurrence. Un contrôle est effectué lors de l'enregistrement du workflow.

Récurrence chaque heure

Pour la récurrence de la tâche Exécution du diagramme de modèle, une option de fin vous permet de choisir le nombre total d'occurrences ou illimité. Vous pouvez également définir les droits permettant de modifier la récurrence dans l'instance (Toutes les options, Aucune option et Toutes les options sans la fréquence). Appliquez les propriétés de la tâche Exécution du diagramme si la récurrence de cette tâche est sélectionnée. Vous pouvez également prévisualiser les prochaines occurrences.

 **Remarque** : Toutes les options vous permettent de basculer de l'option Non récurrent à Récurrent.

Pour les tâches Exécution du diagramme d'instances, sous l'onglet Récurrence, vous devez définir une date de début et de fin (Pas de fin, Nombre total d'occurrences et Fin avant).

Création d'une tâche d'exécution de diagramme

Vous pouvez créer une tâche d'exécution de diagramme à partir d'une feuille de calcul de workflow.

1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** ().

3. Sélectionnez **exécution diagramme**.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

4. Dans la colonne **Nom du diagramme**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour les campagnes nationales, indiquez le nom du diagramme à partir de votre campagne liée.
- Pour les campagnes à la demande et les listes, sélectionnez le nom de l'onglet qui exécute le diagramme Campaign.

5. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

6. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

Si le workflow fait partie d'une campagne nationale, vous devez enregistrer et publier le diagramme associé dans Campaign.

Création d'une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel

Vous pouvez créer une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel par le biais de la feuille de calcul de workflow.

1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** ().

3. Sélectionnez **Notifier les spécialistes du marketing opérationnel**.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

4. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

5. Rendez la nouvelle tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel dépendante d'une tâche système Exécution diagramme.

6. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

Création d'une tâche système Revue de liste

Vous pouvez créer une tâche système de revue de liste à partir d'une feuille de calcul de workflow.

1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** ().

3. Sélectionnez **Revue de liste**.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

4. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

5. Créez une nouvelle tâche système Revue de liste dépendant d'une tâche exécution diagramme.

6. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

7. Si vous travaillez sur une campagne à offres multiples :

a. Cliquez sur le nom de la tâche système Revue de liste.

L'écran Propriétés de la tâche s'affiche.

b. Dans la zone **Code segment**, saisissez le nom du segment tel qu'il apparaît dans le diagramme de la campagne liée.

c. Cliquez sur **Enregistrer et revenir**.

Vous pouvez alors autoriser les mises à jour permanentes d'une liste.

Autorisation des mises à jour permanentes d'une liste

Pour autoriser les mises à jour permanentes d'une liste, cochez la case **Autoriser les mises à jour permanentes**.

1. En vue édition, accédez à la feuille de calcul d'un workflow et faites un double-clic sur la tâche système Revue de liste à changer.

La boîte de dialogue Publier la tâche s'ouvre.

2. Cochez la case **Autoriser les mises à jour permanentes**.

Création d'une tâche Abonnement

Vous pouvez créer une tâche Abonnement à partir de la feuille de calcul de workflow.

1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** ().

3. Sélectionnez **Abonnement**.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

4. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

5. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

Vous devez maintenant configurer la tâche Abonnement.

Au moins une tâche Exécution diagramme doit dépendre de la tâche Abonnement. Vous devez ajouter la tâche Exécution diagramme avec cette dépendance.

Configuration de la tâche Abonnement

Lorsque vous configurez la tâche Abonnement, outre le paramétrage des dates prévues, vous devez définir le niveau de sélection d'abonnement, la liste des territoires et le niveau d'abonnement.

Avant de suivre ces instructions, vous devez créer la tâche Abonnement.

Ces paramètres permettent de déterminer les spécialistes du marketing opérationnel qui recevront des invitations à s'abonner à la campagne nationale.

1. Affichez la feuille de calcul du workflow, mais pas en mode Edition.
2. Cliquez deux fois sur la tâche Abonnement.
La boîte de dialogue Publier la tâche s'ouvre.
3. Entrez les dates **Début prévu** et **Fin prévue** si nécessaire.
4. Sélectionnez un **niveau de sélection**.
5. Sélectionnez un ou plusieurs territoires dans la zone **Liste des territoires**.
6. Sélectionnez un **niveau d'abonnement**.
7. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

Exemple de workflow de campagne nationale incluant des tâches système

Un workflow type de campagne nationale peut inclure deux diagrammes : un premier diagramme qui sélectionne une liste de contacts et un deuxième qui exécute la campagne une fois que les spécialistes du marketing opérationnel ont révisé et approuvé la liste initiale.

Tâche 1 : Abonnement

La tâche 1 est une tâche système Abonnement. Vous configurez une tâche Abonnement pour inviter les spécialistes du marketing opérationnel appropriés à participer à la campagne nationale.

Tâche 2 : Exécution du diagramme

La tâche 2 est une tâche système Exécution du diagramme. La colonne Nom du diagramme identifie le nom du diagramme dans la campagne liée (dans Campaign) qui doit être exécuté pour effectuer cette tâche. Lors de l'exécution de la tâche 2, le diagramme

Sélection de la campagne nationale est exécuté dans la campagne liée dans Campaign pour créer une liste que les spécialistes du marketing opérationnel doivent réviser. La tâche 2 démarre et se termine automatiquement.

Tâche 3 : Notification aux spécialistes du marketing opérationnel

La tâche 3 est une tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel. Cette tâche informe les spécialistes du marketing opérationnel que l'exécution du diagramme est terminée et qu'une liste est prête pour revue. Cette tâche démarre automatiquement à la fin de la tâche 2. La tâche 3 se termine également automatiquement.

Tâche 4 : Revue de liste

La tâche 4 est une tâche système Revue de liste. Cette tâche identifie la période du workflow pendant laquelle les spécialistes du marketing opérationnel doivent réviser la liste générée au cours de la tâche 2. Cette tâche démarre automatiquement à la fin de la tâche 3 et se termine automatiquement à la date d'échéance prévue. Cependant, vous pouvez toujours l'arrêter manuellement lorsque tous les spécialistes du marketing opérationnel ont terminé leurs revues.

Tâche 5 : Exécution du diagramme

La tâche 5 est une tâche système Exécution du diagramme. La colonne Nom du diagramme identifie le nom du diagramme dans la campagne liée (dans Campaign) qui doit être exécuté pour effectuer cette tâche. Lors de l'exécution de la tâche 5, le diagramme Exécution de la campagne nationale est exécuté dans la campagne liée dans Campaign. Ce diagramme d'exécution crée la liste finale des contacts à l'aide des résultats de la revue des agents de la tâche 4. La tâche 5 commence et finit automatiquement.

Tâche 6 : Récurrence

La tâche 6 est une tâche système Récurrence. Cette tâche identifie la fréquence à laquelle un diagramme est exécutée. Les récurrences acceptables sont toutes les heures, tous les jours, toutes les semaines et tous les mois. En choisissant Toutes les options sous Permissions, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent basculer de Non récurrent à Récurrent.

Tâches utilisateur

Les tâches utilisateur sont des tâches de workflow que vous définissez et qui doivent être lancées manuellement.

Vous pouvez ajouter une tâche utilisateur au workflow pour programmer le temps nécessaire à la création de supports pour la campagne, suivie d'une autre destinée à la validation de ces supports.

Les utilisateurs doivent mettre à jour manuellement l'état et la progression de leurs tâches utilisateur.

Statut de la tâche

Chaque tâche d'un workflow possède un statut, qui est indiqué dans la vue de feuille de calcul.

Vous pouvez également afficher et modifier le statut en cliquant sur la tâche pour ouvrir la boîte de dialogue Publier la tâche.

Le statut de la tâche peut être :

- Actif
- En attente
- Terminé
- Ignoré

 **Important** : Si vous passez une tâche du statut Terminé au statut En attente, vous devez également modifier le pourcentage d'avancement (0 %).

Edition de feuilles de calcul de workflow

Lorsque vous créez une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale, un assistant basé sur le modèle que vous avez sélectionné collecte des informations. Après avoir exécuté les pages de l'assistant, vous pouvez personnaliser le workflow par défaut qui est fourni par le modèle de projet.

Pour que vous puissiez modifier un workflow, la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale avancée ne doit pas être à l'état **En cours**. Si c'est le cas, vous devez la suspendre.

Outre les modèles de projet, qui peuvent inclure des tâches et des valeurs de workflow, votre installation peut gérer un ensemble de modèles de workflow. Les modèles de workflow sont des composants de modèle indépendants des modèles de projet. Lorsqu'un projet est à l'état Non démarré, vous pouvez déterminer si le workflow fourni par le modèle de projet convient ou si un autre modèle de workflow offre un meilleur point de départ. Pour plus d'informations sur les modèles de workflow, voir Collaborate - Guide d'administration.

La possibilité de personnaliser ou non les workflows fournis par un modèle dépend de vos droits d'accès utilisateur. Si des icônes de la barre d'outils sont indisponibles ou si des valeurs sont en lecture seule, vous ne disposez pas des droits appropriés pour modifier le workflow.

1. Ouvrez la nouvelle liste avancée, campagne nationale ou campagne à la demande et cliquez sur l'onglet **Workflow**.

Le workflow s'affiche tel qu'il est fourni par le modèle.

2. Cliquez sur **Editer** ().

La feuille de calcul s'affiche en mode édition. Pour toute information sur les options de ce mode, voir [Barre d'outils du mode édition \(à la page 116\)](#).

3. Pour remplacer toutes les lignes et valeurs de feuille de calcul par des données provenant d'un modèle de workflow déjà défini (si le projet n'est pas à l'état Non démarré), cliquez sur **Outils > Importer et enregistrer le workflow**.

Un avertissement s'affiche pour indiquer que cette procédure supprime le workflow en cours. Cliquez sur **OK**, puis sélectionnez un modèle de workflow et cliquez sur **Importer**.

4. Pour modifier les noms de tâche et de phase par défaut conformément à vos tâches et phases spécifiques, cliquez dans les cellules de la première colonne pour effectuer vos modifications. Vous pouvez également modifier les dépendances de tâche.

Pour plus d'informations sur les dépendances, voir [Dépendances des tâches \(à la page 103\)](#).

5. Pour ajouter des lignes à la feuille de calcul, cliquez sur **Ajouter une ligne** () et sélectionnez **Tâche utilisateur**, **Tâche système** ou **Phase**.

Pour plus d'informations, voir [Ajout d'une phase ou d'une tâche \(à la page 105\)](#).

6. Pour ajouter une phase, cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** (), puis sélectionnez **Phase**.

7. Entrez les dates cible ou prévues/réelles pour les tâches, en fonction de la manière dont vous souhaitez utiliser le planning.

- Vous pouvez saisir la date de début, la date de fin et la durée d'une tâche. Si vous n'entrez que deux de ces valeurs, le système calcule automatiquement la troisième valeur. Par exemple, si vous saisissez une date de début et une date de fin prévues, le système calcule la durée.
- La colonne Jours travaillés indique le nombre de jours ouvrables pour une tâche, et vous pouvez entrer n'importe quelle date de début ou de fin. Par exemple, même si une tâche ne doit pas inclure de week-ends, vous pouvez tout de même sélectionner un dimanche comme date de fin.

8. Pour indiquer qu'une tâche est un jalon, par exemple, une date de livraison, cliquez dans la colonne **Type de jalon** et sélectionnez un jalon qui apparaît dans la liste déroulante.

Votre administrateur définit les options des jalons dans cette liste.

9. Sélectionnez les membres ou les rôles auxquels la tâche doit être affectée, dans les colonnes **Membres** et **Rôles de membres**.

Pour plus d'informations, voir [Ajout de rôles et de membres aux tâches \(à la page 77\)](#).

10. Effectuez d'autres sélections et d'autres saisies dans la feuille de calcul pour refléter le workflow de votre liste avancée, campagne nationale, campagne à la demande.

11. Entrez des instructions ou des remarques sur une tâche dans la colonne **Remarques**.

12. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

- Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer vos modifications et revenir au mode vue de feuille de calcul.
- Cliquez sur **Enregistrer et reprendre** pour appliquer l'état **En cours** et revenir au mode de vue de feuille de calcul.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications et retourner au mode affichage.

Ajout de rôles et de membres aux tâches

Lorsque vous créez une campagne nationale, une liste avancée ou une campagne à la demande, le workflow inclut automatiquement des rôles de membre et de réviseur pour toutes les tâches si le modèle sélectionné fournit ces informations. Cependant, vous pouvez modifier les tâches de workflow pour affecter des rôles différents.

Pour ajouter des rôles et des membres aux tâches, procédez comme suit.

1. Accédez à l'onglet **Workflow** de votre campagne nationale, liste avancée ou campagne à la demande.
2. Cliquez sur **Editer** ().
3. Pour sélectionner ou modifier les rôles de membre, cliquez sur la cellule **Rôles de membre** pour la tâche que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (▼) pour afficher la liste des rôles disponibles.
5. Cliquez pour sélectionner un rôle ou appuyez sur Ctrl+clic pour sélectionner des rôles supplémentaires à affecter à cette tâche.
6. Pour sélectionner ou modifier des membres spécifiques, cliquez sur la cellule **Membre** pour la tâche que vous souhaitez modifier.
7. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas pour afficher la liste des membres disponibles.
8. Enregistrez votre travail.

Si vous disposez des droits "Afficher l'onglet Personnes" et "Editer les membres d'équipe et les rôles", vous pouvez sélectionner tous les utilisateurs et tous les rôles, même s'ils ne figurent pas dans l'onglet **Personnes**. Lorsque vous ajoutez un utilisateur au workflow d'un projet, le système l'ajoute automatiquement à l'onglet **Personnes**.

Saisie de données dans une plage de cellules

Pour réduire le temps de saisie des données, vous pouvez copier des données entrées pour une ou plusieurs tâches et les fournir pour une ou plusieurs autres tâches à l'aide des options **Outils**.

Par exemple, vous disposez de 10 tâches consécutives avec les mêmes valeurs de début prévu, de fin prévue, de durée prévue et d'efforts prévus. Vous entrez les données pour la première tâche. Pour copier les valeurs de la première ligne dans les neuf lignes restantes, appuyez sur Maj tout en cliquant pour sélectionner les cellules de ces quatre colonnes pour les 10 tâches. Puis utilisez l'option **Recopier en bas**.

Vous pouvez également copier les données dans une ou plusieurs cellules adjacentes et les coller dans une ou plusieurs cellules adjacentes. Voir [Copie et collage dans le workflow \(à la page 98\)](#).

 **Remarque** : Les options permettant d'utiliser une plage de cellules s'appliquent uniquement aux cellules adjacentes : utilisez Maj+clic pour sélectionner les cellules.

1. Ouvrez la liste avancée, campagne à la demande ou la campagne nationale pour laquelle vous souhaitez copier les valeurs de tâche, puis cliquez sur l'onglet **Workflow**.
2. Cliquez sur **Editer**.
3. Appuyez sur Maj+clic dans la première cellule pour la sélectionner.
4. Déplacez le curseur sur la dernière cellule que vous souhaitez inclure, puis appuyez sur Maj+clic dans cette cellule.

La plage de cellules que vous avez sélectionnée est surlignée.

 **Remarque** : Vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës et non des cellules séparées.

5. Cliquez sur **Outils** () et sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Recopier en bas	Copie les valeurs des dernières cellules sélectionnées dans toutes les autres cellules, jusqu'en haut de la sélection.
Recopier en haut	Copie les valeurs des dernières cellules sélectionnées dans toutes les autres cellules, jusqu'en haut de la sélection.

6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Impression de l'onglet Flux de travaux

Vous pouvez imprimer toutes les informations trouvées dans l'onglet Workflow de votre liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale, ou sélectionner certaines colonnes d'informations à imprimer.

1. Dans l'onglet Workflow, cliquez sur **Imprimer** ().

Une boîte de dialogue comprenant une liste des colonnes de la feuille de calcul s'affiche. Par défaut, toutes les colonnes sont sélectionnées.

2. Cliquez pour désélectionner les colonnes que vous ne souhaitez pas inclure lors de l'impression.

3. **Facultatif** : Désélectionnez la case **Ajuster à la largeur de la page au format Paysage** pour imprimer les colonnes à la taille de 100 %.

Si vous laissez cette option sélectionnée, toutes les colonnes sélectionnées sont imprimées sur une seule page. Si vous utilisez cette fonction, vous devez sélectionner l'orientation Paysage dans vos préférences d'impression pour ce travail d'impression.

4. Cliquez sur **Imprimer les colonnes sélectionnées**. Une fenêtre d'aperçu s'affiche.

5. Sélectionnez **Imprimer**.

6. Sélectionnez votre imprimante et vos options d'impression. Choisissez le mode Paysage pour des résultats optimaux.
7. Cliquez sur **Imprimer** pour imprimer les colonnes de workflow sélectionnées.
8. Dans la fenêtre d'aperçu, cliquez sur **Fermer** pour fermer l'aperçu avant impression.

Ajout d'une pièce jointe à une tâche

Pour ajouter des pièces jointes à une tâche, le propriétaire d'un projet doit autoriser ce type d'opération pour la tâche. Les nouvelles pièces jointes s'ajoutent à l'onglet **Pièces jointes** de la tâche.

Les utilisateurs suivants peuvent ajouter ou supprimer des pièces jointes de tâches.

- Les propriétaires de tâches ne peuvent ajouter des pièces jointes qu'à leurs tâches.
- Les propriétaires de tâches et les utilisateurs disposant du droit d'accès de sécurité Supprimer le fichier joint sur des projets peuvent supprimer les fichiers joints des tâches.

Ajouter des pièces jointes à des tâches correspond à ajouter des pièces jointes à d'autres objets. Toutefois, notez le comportement suivant qui est spécifique à l'ajout de pièces jointes à des tâches.

Notez les restrictions suivantes :

- Il n'existe aucun contrôle de version pour les pièces jointes à une tâche : si vous chargez une nouvelle version, celle-ci remplace la version existante de la pièce jointe.
- Plusieurs pièces jointes à des tâches peuvent porter le même nom pour la même tâche. Cette situation peut se produire lorsque plusieurs propriétaires de la tâche téléchargent un fichier portant le même nom. Vous pouvez différencier les fichiers par l'utilisateur qui a créé la pièce jointe.
- Vous pouvez ajouter et supprimer des pièces jointes quel que soit l'état de la tâche (même si elle est marquée comme terminée ou ignorée).
- L'onglet Pièces jointes d'une campagne nationale, d'une campagne à la demande ou d'une liste avancée se compose de deux sections : une pour les fichiers joints

directement à la campagne nationale, à la campagne à la demande ou à la liste avancée et une pour les fichiers joints aux tâches.

- Si le propriétaire d'une tâche ajoute des pièces jointes et que le propriétaire de la campagne nationale, de la campagne à la demande ou de la liste avancée définit par la suite l'indicateur **Autoriser les pièces jointes** à la tâche comme faux, les pièces jointes ne peuvent plus être ajoutées ou supprimées de la boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche**. Les pièces jointes à la tâche pour la Campagne nationale, Campagne à la demande ou Liste avancée peuvent cependant toujours être supprimées de l'onglet Pièces jointes.

1. Accédez à la tâche à laquelle vous souhaitez joindre un fichier.

Cliquez sur la tâche à partir d'un workflow du projet ou de la page Liste de tâches.

La boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche** s'affiche.

2. Cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.

L'onglet affiche toutes les pièces jointes qui existent pour la tâche.

3. Dans la zone **Fichier à joindre**, sélectionnez **Depuis mon ordinateur** ou **URL**.

4. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Parcourir** pour joindre un fichier qui se trouve sur votre ordinateur.
Lorsque la boîte de dialogue s'affiche, accédez au fichier que vous voulez joindre puis cliquez sur **Ouvrir**.
- Saisissez l'URL dans la zone prévue à cet effet.

5. Ajoutez des commentaires au sujet de la pièce jointe.

6. Une fois que vous avez ajouté toutes vos pièces jointes, cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour fermer la boîte de dialogue.

Jalons

Un jalon représente un moment donné dans le workflow où toutes les tâches atteignant ce point doivent être terminées pour que le travail puisse se poursuivre.

Le système se base sur l'ordre d'affichage de la tâche pour identifier les tâches précédentes. Toutes les tâches qui apparaissent avant le jalon de tâche sur l'écran de workflow sont considérées comme faisant partie de ce jalon. Si des tâches ne sont pas terminées avant le jalon, le jalon n'est pas atteint et la tâche suivante ne peut pas démarrer. Si les tâches précédentes ne sont pas terminées, le système affiche le message d'erreur approprié indiquant que celles-ci doivent être achevées afin que le jalon soit marqué comme terminé ou actif. Le système arrête alors de mettre à jour le jalon de tâche.

Pourquoi utiliser des jalons

En utilisant des jalons dans un workflow, vous pouvez mieux contrôler les processus de vos listes et de vos campagnes afin que les tâches s'y déroulent dans l'ordre que vous avez choisi. En outre, les jalons spécifiques que vous sélectionnez dans un workflow facilitent la génération de rapports.

Comment définir des jalons

Pour ajouter des jalons, cliquez sur **Paramètres Collaborate > Définitions de liste > Types de jalon de workflow**.

 **Remarque :** Vous devez disposer des droits d'administration pour définir des jalons. Les jalons spécifiques disponibles pour la sélection sont définis par votre administrateur dans une table de base de données.

Il est impossible de supprimer un jalon utilisé dans une instance (campagne nationale, campagne à la demande ou liste avancée).

Remarque : Il est possible de supprimer un jalon utilisé dans un modèle, mais pas un jalon utilisé dans une instance.

Les jalons désactivés n'apparaissent pas lorsque vous créez une instance ou un modèle. Ils apparaissent cependant dans les instances ou les modèles dans lesquels ils sont déjà utilisés.

Paramétrage des jalons dans un workflow

Vous pouvez définir des jalons pour les tâches au sein d'un workflow pour une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale à partir de la colonne Type de jalon.

Lorsque vous définissez un jalon, la tâche suivante du workflow ne peut pas démarrer tant que le jalon n'est pas atteint.

Exemple

Prenons l'exemple d'un scénario dans lequel trois tâches utilisateur sont suivies par une tâche système Exécution diagramme. Un jalon est déclaré au niveau de la tâche 1.3.

Si vous tentez de mettre à jour le statut du jalon de tâche (1.3 dans le cas présent), le système vérifie que toutes les tâches précédentes sont terminées.

Lorsque le système tente de démarrer la tâche 1.4, il vérifie le statut du jalon de tâche précédent. Cette tâche ne peut commencer que si ce jalon est terminé. Sinon, le message d'erreur approprié s'affiche pour indiquer que la tâche ne peut pas démarrer.

Un jalon placé à la tâche 3 vous permet de contrôler que tous les supports de la campagne sont validés par les personnes responsables avant le lancement de la campagne.

Définition du jalon d'une tâche

Vous pouvez définir un jalon pour une tâche pour vous assurer que la tâche est terminée avant que le workflow ne se poursuive.

Pour que vous puissiez définir un jalon pour une tâche :

- Vous devez définir des jalons dans **Paramètres Collaborate > Définitions de liste > Types de jalons de workflow**.

 **Remarque** : Vous devez disposer des droits d'administration pour définir des jalons.

- La colonne **Type de jalon** doit être présente dans la structure du workflow. Vous pouvez vous assurer de sa présence en basant la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale sur un modèle qui utilise des jalons ou en modifiant la structure du workflow.

1. Ouvrez la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale, puis l'onglet Workflow.
2. Si nécessaire, modifiez la disposition de la vue feuille de calcul pour afficher la colonne **Type de jalon**.
3. Cliquez sur **Editer** pour rendre la feuille de calcul de workflow modifiable.
4. Dans la colonne **Type de jalon**, sélectionnez un jalon dans la liste déroulante sur la ligne de la tâche pour laquelle vous souhaitez en définir un.
5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer le jalon que vous avez défini.

Le jalon est désormais actif pour la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale.

Calculs de dépendance de dates

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée. Il utilise un algorithme interne pour calculer de manière bidirectionnelle les dates des dépendances, en commençant par la cible dans laquelle vous avez entré la date.

Lorsque vous lancez des calculs de date de dépendance pour un workflow, notez les informations suivantes :

- Outre la factorisation des jours et des heures non travaillés, les calculs de date de dépendance utilisent deux propriétés à l'échelle du système : l'heure de début de la journée et le nombre d'heures par jour. Votre administrateur système configure ces paramètres.
- Si une ligne de tâche est ancrée, le calcul de dépendance de dates ne met pas à jour ses dates (même si les colonnes de dates sont vides).
- Le calcul de dépendance de dates est sans effet sur les tâches actives et terminées. Seules les tâches dont l'état est En attente sont affectées.
- La fonction de calcul de dépendance de dates observe les options des périodes non travaillées définies pour chaque tâche. L'algorithme de calcul tient compte du fait

qu'une tâche est planifiée pour progresser au cours de périodes non ouvrables, des week-ends ou les deux.

- Ne consignez aucune heure cible prévue en dehors des heures de bureau si vous souhaitez effectuer un calcul de dépendance de dates ou d'autres calculs automatiques par la suite. Ces informations sont écrasées par le processus automatisé.

Calcul automatique de dates de workflow

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée.

Pour calculer automatiquement les dates de workflow, procédez comme suit.

1. Saisissez ou changez la date d'une tâche dans l'une des zones de date.
2. Sélectionnez la date et cliquez n'importe où sur l'écran sauf sur une autre zone de date.



L'icône **Calcul de dépendance de dates** () s'affiche en regard de la date de fin.

3. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates**.

Pour recalculer la dépendance de dates, vous pouvez également cliquer sur l'une des icônes de la barre d'outils.

Les autres dates du workflow sont modifiées, à cause de la nouvelle saisie.

Calcul des dépendances de date au-dessus d'une tâche verrouillée

Si vous modifiez la date d'une tâche située au-dessus d'une tâche verrouillée dans un workflow, un message d'avertissement s'affiche lorsque vous calculez des dépendances de date.

Pour clarifier cette tâche, la procédure qui suit suppose que :

- La tâche 1.8 est verrouillée.
- Vous devez changer la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.
- Chaque tâche dépend de la tâche précédente.

1. Ouvrez le workflow concerné et changez la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.

2. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates** () en regard de la date de fin de la tâche 1.5.

Le système affiche un message d'avertissement indiquant que vous ne pouvez pas lancer un nouveau calcul sur la ligne verrouillée.

3. Cliquez sur la date de début de la tâche 1.8.

4. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates**.

Le système calcule les dates sous la tâche verrouillée.

Calendriers

Deux options permettent de gérer la planification dans les workflows : la planification de référence et la programmation à jour.

Planification de référence

Vous pouvez utiliser la planification de référence lorsque vous souhaitez comparer les dates réelles aux dates cibles fixes. Grâce à la planification de référence, vous n'avez jamais à modifier les dates cible qui servent alors de référence. Les utilisateurs disposant de tâches assignées reçoivent des rappels pour compléter les dates réelles/prévues.

Lorsque vous travaillez avec une planification de référence, le propriétaire de la liste avancée, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale définit les dates de début et de fin prévues pour chaque tâche. Ces dates sont fixées pour tout le workflow. Au fur et à mesure de la progression de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale, le propriétaire peut mettre à jour les dates réelles/prévues avec des données réelles basées sur les informations d'état reçues des membres de l'équipe.

Programmation à jour

Vous pouvez utiliser la programmation à jour lorsque vous souhaitez utiliser des dates réelles pour mettre à jour régulièrement le planning officiel (défini par les dates de début et de fin). Ce mode permet aux chefs de projet de capturer la programmation officielle la plus à jour. Cependant, il ne permet pas de visualiser facilement une version de ligne de référence du programme.

Utilisation d'une planification de référence

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels des planifications de référence. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification de référence. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

Avant de créer vos projetslistes, campagnes à la demandes ou campagnes nationales, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels suivants :

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projetde la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale puissent mettre à jour les dates **prévues**.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur les dates **réelles/prévuesréelles**.

Lorsque vous travaillez avec une planification de référence, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues pour chaque tâche.

Ces dates restent fixes durant la totalité du projetde la Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale.

2. Au cours de l'avancement du projetde la Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale, les membres de l'équipe mettent à jour les dates **réelles/prévuesréelles** avec les données réelles.

Conservation d'une planification à jour

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels pour les planifications. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

Avant de créer vos projetslistes, campagnes à la demande ou campagnes nationales, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels comme suit.

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projetde la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale puissent mettre à jour les dates **prévues**.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur des dates **cible**.
- Définissez les rappels à envoyer uniquement aux propriétaires.
- Définissez facultativement des rappels concernant les dates **réelles/prévuesréelles** à envoyer aux membres de l'équipe.

Lorsqu'ils travaillent avec un programme mis à jour, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues initiales pour chaque tâche.
2. Au cours de l'avancement du projetde la Liste ou de la Campagne à la demande, les membres de l'équipe mettent à jour les dates **réelles/prévuesréelles** avec les données réelles.
3. Si une tâche est différée (le propriétaire reçoit un rappel en fonction des dates **prévues**), le propriétaire évalue la situation et ajuste les dates et durées **prévues** selon les besoins.

Conception de campagnes à déclenchements multiples, à lots multiples, à vagues et à offres multiples

Avec Collaborate, vous pouvez concevoir des campagnes nationales, des campagnes à la demande et des listes qui remplissent un certain nombre de besoins métier.

Conception à déclenchements multiples

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à déclenchements multiples sont des campagnes ou listes récurrentes qui s'exécutent à des intervalles spécifiés (chaque mois, par exemple) au cours d'une période définie.

Les campagnes et les listes à déclenchements multiples utilisent un workflow ou une étape de workflow configurés pour se répéter à des intervalles définies. Chaque déclenchement ou étape du workflow sont constitués des tâches requises pour l'exécution d'un déclenchement ou d'une étape de la campagne.

Quand utiliser une conception à déclenchements multiples

Les organisations utilisent des campagnes ou des listes à déclenchements multiples pour gérer des campagnes étendues dans le temps qui nécessitent plusieurs points de contact, généralement à intervalles réguliers. Exemples de campagnes à déclenchements multiples :

- Campagne de bulletin : vous pouvez créer une campagne nationale ou à la demande à déclenchements multiples pour gérer la distribution de bulletins à intervalles réguliers de façon continue.
- Campagne Anniversaire : vous pouvez créer une campagne nationale ou à la demande à déclenchements multiples dans laquelle certaines offres et certains vœux sont envoyés aux contacts le mois de leur anniversaire.

Définition de campagnes nationales, de campagnes à la demande et de listes à déclenchements multiples

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à déclenchements multiples utilisent des modèles périodiques. Dans ce modèle, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Définir l'étape du workflow qui contient les tâches périodiques (une seule étape peut être périodique).
- Définir les propriétés de périodicité dans l'onglet Périodicité.

La conception à déclenchements multiples est appliquée dès que vous créez une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste en utilisant les modèles périodiques établis.

Conception multi-lot

Les campagnes nationales et à la demande multi-lots sont des campagnes qui distribuent l'effort de contact client au fil du temps lorsque vous traitez une liste importante de clients ciblés.

Quand utiliser une conception multi-lot

Les organisations utilisent les fonctionnalités multi-lots pour gérer les listes de clients qui sont trop longues pour être traitées en une fois. La conception multi-lot permet aux spécialistes du marketing opérationnel d'accepter un sous-ensemble d'une liste pour constituer un « lot ». Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent ensuite accepter d'autres contacts dans des lots suivants, répartissant ainsi l'effort sur la durée.

Définition des campagnes nationales et à la demande

Pour une conception multi-lot, vos campagnes nationales ou à la demande doivent utiliser des diagrammes Campaign qui sont conçus spécifiquement pour chaque lot. Vous pouvez utiliser un seul diagramme pour tous les lots ou un diagramme distinct pour chaque lot.

Dans les deux cas :

- La tâche de génération de liste pour le lot initial effectue une sélection dans la base de données Campaign pour créer la première liste que le spécialiste du marketing opérationnel doit revoir.
- La tâche de génération de liste pour le deuxième lot cible les contacts qui sont restés en attente après la revue de la première liste, ainsi que tous les nouveaux contacts inclus depuis la génération de la liste la plus récente.

Conception à vagues multiples

La conception à vagues multiples des campagnes nationales et à la demande permet de diffuser les offres en plusieurs vagues de contacts. Il s'agit généralement de campagnes ponctuelles, dont les workflows sont composés de plusieurs phases (ou vagues).

Les campagnes à vagues multiples tirent parti du suivi des réponses de Campaign. Vous pouvez concevoir une "deuxième vague" d'offres à envoyer aux contacts n'ayant pas répondu à l'offre initiale.

Quand utiliser une conception à vagues multiples

Utilisez une conception à vagues multiples lorsque vous souhaitez gérer des campagnes qui proposent une série d'offres aux clients. Par exemple, une organisation peut créer une campagne nationale à vagues multiples pour :

1. envoyer une offre à une liste de cibles,
2. envoyer une deuxième offre aux contacts qui n'ont pas répondu à l'offre initiale.

Par exemple, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent utiliser chaque mois le même diagramme pour identifier les prospects dont l'anniversaire aura lieu au cours de ce mois. Dans ce cas, la première vague de la campagne doit être terminée pour que vous puissiez identifier les non répondants. La deuxième vague pourra alors être utilisée pour envoyer une deuxième offre à ces clients.

Présentation des campagnes nationales et à la demande à vagues multiples

Pour une conception à vagues multiples, vos campagnes nationales ou à la demande doivent utiliser des diagrammes Campaign qui sont conçus pour s'adapter à chaque vague de contact. Vous pouvez utiliser un seul diagramme pour toutes les vagues ou créer un diagramme distinct pour chaque vague. Dans les deux cas :

- La tâche de génération de liste pour la première vague effectue une sélection dans la base de données Campaign et crée la première liste que le spécialiste du marketing opérationnel reverra.
- Les tâches de génération de liste de toutes les vagues suivantes doivent sélectionner uniquement les contacts générés par la vague précédente. Par exemple, si vous

souhaitez envoyer une offre aux contacts qui n'ont pas répondu à la première vague, le diagramme utilisé pour la deuxième vague élimine les répondants de la première vague et sélectionne les non répondants.

Conception à offres multiples

Vous pouvez utiliser une conception à offres multiples pour des campagnes nationales, des campagnes à la demande et des listes pour créer une campagne ou une liste envoyant différentes offres à différents clients.

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à offres multiples peuvent être périodiques ou non. Ces campagnes tirent parti des fonctions de segmentation dans Campaign pour cibler différents segments de contact avec différentes offres.

Quand utiliser une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste à offres multiples

Les organisations utilisent la conception à offres multiples pour gérer les campagnes et les listes qui ciblent différents segments de population. Exemples de conception à offres multiples :

- Offres destinées aux répondants et non-répondants : vous pouvez créer une campagne à offres multiples pour proposer une offre aux personnes qui ont répondu à la campagne et une autre offre distincte à celles qui n'y ont pas répondu.
- Offres pour différents référentiels : vous pouvez créer une campagne à offres multiples pour gérer des offres différentes pour différents publics. Par exemple, un établissement financier peut envoyer une offre aux étudiants et une autre aux chefs de famille.

Conception de diagrammes dans Campaign pour les listes et les campagnes à offres multiples

Les campagnes nationales, campagnes à la demande et listes doivent utiliser des diagrammes Campaign qui divisent les contacts en segments pour aboutir à une conception à offres multiples.

Chaque segment représente une liste de clients différentes et chaque liste de clients est associée à une offre différente dans Campaign.

Vous pouvez utiliser Collaborate pour vous assurer que chaque liste de clients est révisée par les spécialistes du marketing opérationnel appropriés.

La tâche Revue de liste associe le code de segment de la tâche au code enregistré dans la table Gestionnaire de liste et peut ensuite filtrer la liste par code de segment.

 **Remarque** : Le diagramme doit être configuré pour écrire le code d'un segment dans la table Gestionnaire de liste.

Association tâche Revue de liste/segment pour les campagnes et les listes à offres multiples

Pour les campagnes et les listes à offres multiples, vous créez un workflow comprenant des tâches utilisateur et des tâches système, comme pour toute autre campagne nationale, campagne à la demande ou liste.

Toutefois, pour les campagnes et les listes à offres multiples, vous devez vous assurer que toutes les listes de clients créées par le diagramme sont révisées. Pour cela, associez chaque tâche Revue de liste de votre workflow à chaque segment créé par le diagramme de la campagne dans Campaign

La zone **Code de segment** qui s'affiche vous permet d'identifier le segment approprié pour la revue.

 **Remarque** : Le code Segment que vous saisissez doit correspondre au nom du segment tel qu'il apparaît dans Campaign.

Création d'une campagne nationale à offres multiples

Vous pouvez créer une campagne nationale à offres multiples en créant la campagne liée dans Campaign et en la lançant dans Collaborate.

1. Créer une Campagne nationale.
2. Modifiez le workflow.

Saisissez les noms de diagramme qui sont utilisés pour chaque tâche Exécution du diagramme. Pour chaque tâche système Revue de liste, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur le nom de la tâche.

La boîte de dialogue des propriétés de la tâche s'ouvre.

- b. Renseignez les zones de cette fenêtre comme vous le souhaitez.

Dans la zone **Code de segment**, entrez le nom de segment approprié, tel qu'il apparaît dans le diagramme de votre campagne liée (dans Campaign).

3. Créez la campagne liée dans Campaign.

4. Créez les diagrammes correspondant à une ou plusieurs tâches Exécution du diagramme dans le workflow.

Vérifiez les éléments suivants :

- Les diagrammes créent différents segments.
- Les codes de segment sont indiqués dans la table Gestionnaire de liste.

5. Sauvegardez et publiez chaque diagramme.

6. Lancez la campagne nationale dans Collaborate.

Création d'une campagne à la demande ou une liste multi-offres

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent créer des campagnes à la demande et des listes multi-offres en sélectionnant un modèle pour lequel un spécialiste du marketing opérationnel ou un administrateur a déjà défini les segments, diagrammes et workflows nécessaires.

Les instructions ci-dessous décrivent la procédure à suivre avant que le spécialiste du marketing opérationnel ne crée la campagne à la demande ou la liste qui doivent être exécutées par d'autres utilisateurs travaillant avec des modèles Campaign et Collaborate.

1. Créez les diagrammes et les formulaires de votre campagne à la demande ou de votre liste.

Vérifiez les éléments suivants :

- Les diagrammes créent différents segments.
- Les codes de segment sont indiqués dans la table Gestionnaire de liste.

2. Créez un modèle de campagne à la demande ou de liste et ajoutez les formulaires sous forme d'onglet personnalisé.

3. Modifiez le workflow.

Pour chaque tâche système Revue de liste, procédez comme suit :

a. Cliquez sur le nom de la tâche.

La boîte de dialogue des propriétés de la tâche s'ouvre.

b. Fournissez les informations requises.

Dans la zone **Code segment**, saisissez le nom du segment approprié tel qu'il apparaît dans le diagramme utilisé pour créer vos formulaires/onglets.

4. Créez une campagne à la demande ou une liste à l'aide du modèle.

5. Démarrez la campagne à la demande ou la liste.

Statut des tâches de workflow

Chaque nouvelle tâche de workflow a le statut En attente. À mesure que les chefs de projet et participants travaillent sur des tâches, ils mettent à jour le statut pour indiquer l'avancement.

Vous pouvez modifier le statut d'une tâche lorsque vous travaillez en mode de vue de feuille de calcul ou en mode de vue de calendrier linéaire en cliquant sur le nom de la tâche. Pour plus d'informations, voir [Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche \(à la page 99\)](#). Vous pouvez également modifier le statut d'une tâche lorsque vous êtes en mode édition : cliquez sur la colonne **Etat** de la tâche, puis sélectionnez le statut approprié dans la liste déroulante.

Tableau 5. Statut de la tâche

Etat	Description
En attente	Indique qu'une tâche n'est pas encore en cours. Lorsque vous créez une tâche, elle adopte cet état par défaut. qui est symbolisé par une zone d'état blanc.
Actif	Indique qu'une tâche est en cours. Symbolisé par l'icône  . Vous pouvez également entrer A pour placer une tâche à l'état Actif
Ignoré	Indique qu'une tâche a été ignorée. Symbolisé par l'icône  . Les tâches ignorées sont des tâches pour lesquelles les membres n'effectuent plus aucun travail. Toutes les dépendances de cette tâche sont également ignorées. Vous pouvez également entrer s pour placer une tâche à l'état ignoré.
Terminé	Indique qu'une tâche est terminée. Symbolisé par l'icône  . Vous pouvez également entrer F pour placer une tâche à l'état Terminé.

Notez les relations suivantes entre le statut et la valeur de % **terminé** d'une tâche.

- Si vous entrez 100 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche, le statut passe à Terminé.
- Si vous entrez 0 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut devient En attente.
- Si vous entrez un nombre compris entre 1 et 99 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut passe à Actif.
- Si vous marquez une tâche comme **Ignorée**, toutes les dates de cette tâche sont effacées. Tant que vous ne cliquez pas sur **Enregistrer** (ou **Enregistrer et terminer**), vous pouvez récupérer ces dates en annulant la session d'édition. Toutefois, une fois que vous avez enregistré la feuille de calcul avec les dates effacées, vous ne pouvez plus les récupérer.

Achèvement de plusieurs tâches

Si des tâches vous sont affectées pour un ou plusieurs projets listes avancées, campagnes à la demande ou campagnes nationales, vous pouvez les définir comme terminées toutes ensemble.

Pour terminer plusieurs tâches en une seule fois, procédez comme suit.

1. Ouvrez la page de liste **Tâches** pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
2. Cochez la case de chaque tâche que vous souhaitez terminer.
3. Cliquez sur **Terminer la sélection**.
4. Dans la boîte de dialogue **Terminer les tâches sélectionnées**, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Conservez toutes les dates en l'état	Les tâches sont marquées comme terminées, mais aucune date de fin n'est modifiée.
Paramétrer toutes les dates de fin réelles sur Maintenant	Chaque tâche sélectionnée est marquée comme terminée et sa zone de date de fin réelle affiche la date et l'heure courantes.

5. Cliquez sur **Continuer** pour terminer la ou les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler** pour revenir à la page de liste sans enregistrer les modifications.

Les tâches sélectionnées sont supprimées de la page de liste **Tâches** et leur statut est passé à Terminé. De plus, leurs dates de fin sont définies, si vous avez sélectionné cette option.

Omission de plusieurs tâches

Vous pouvez omettre des tâches qui vous sont affectées pour des projets Listes avancées, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales.

1. Ouvrez la page de liste **Tâches** pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
2. Cochez la case de chaque tâche à ignorer.
3. Cliquez sur **Ignorer les tâches sélectionnées**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK** pour omettre les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler**.

Les tâches sélectionnées et ignorées disparaissent de la page de liste **Tâches** et leur statut passe à Ignoré.

Copie et collage dans le workflow

Vous pouvez copier et coller la plupart des tâches dans le workflow.

Lorsque vous copiez et collez des tâches, prenez en compte les éléments suivants.

- Pour la copie, vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës à l'aide de Maj+clic. Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs tâches déconnectées via la combinaison de touches Ctrl+clic.
- Pour sélectionner une seule cellule, vous devez utiliser Maj+clic.
- Si vous n'insérez pas suffisamment de tâches vides pour correspondre aux tâches que vous copiez, les valeurs de tâche existantes sont écrasées.
- Pour coller des lignes au point d'insertion, vous pouvez cliquer sur **Coller** dans le menu **Outils** ou appuyer sur Ctrl+V. Pour coller des lignes après la ligne sélectionnée, vous devez cliquer sur **Coller les lignes après** dans le menu **Outils**.

Copie de données dans Internet Explorer

Vous pouvez copier des données d'un groupe continu de cibles vers un autre emplacement dans le même workflow ou dans le workflow d'une autre liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale.

1. Ouvrez la liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale comportant les tâches à copier, puis cliquez sur l'onglet **Workflow**.

2. Cliquez sur **Editer**.
3. utilisez Maj+clik pour sélectionner la première cible source. Si vous copiez uniquement cette valeur, passez à l'étape 5.
4. Placez le curseur sur la cible source finale et appuyez sur Maj+clik.
La plage de cibles que vous avez sélectionnée est mise en évidence.
5. Dans le menu **Outils** du workflow, sélectionnez **Copier** pour copier la ou les tâches sélectionnées.

Si vous collez les tâches dans le même workflow, passez à l'étape 7.
6. Si vous copiez les tâches dans le workflow d'un autre projet, accédez à l'onglet Workflow de destination et ouvrez-le pour modification.
7. **Facultatif** : Insérez un nombre suffisant de lignes vides sous la destination pour accueillir les valeurs de tâche que vous copiez.

Par exemple, si vous avez copié des données de six tâches, vérifiez que six lignes de tâche consécutives sont disponibles. Si vous ne créez pas les lignes nécessaires, les valeurs de tâche existantes situées sous le point d'insertion sont écrasées.
8. Appuyez sur Maj+clik sur les cibles de destination.
9. Dans la barre d'outils du workflow, sélectionnez **Coller** dans le menu **Outils** pour coller les valeurs.

Les données sources sont placées dans le workflow, en commençant depuis la tâche de destination sélectionnée.

Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche

Pour mettre à jour rapidement une tâche de workflow lorsque l'onglet **Workflow** est en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire, cliquez sur le nom de la tâche. La boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche** s'affiche. Utilisez cette boîte de dialogue comme autre moyen d'éditer rapidement l'intégralité du workflow, lorsque vous n'avez besoin de mettre à jour qu'une seule tâche. A partir de cette boîte de dialogue, vous pouvez

mettre à jour un sous-ensemble de valeurs de tâche, ajouter des pièces jointes et ajouter des commentaires.

La boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche** contient les onglets **Statut** et **Pièces jointes**.

Onglet Statut des tâches

L'onglet **Statut** contient les zones suivantes.

Tableau 6. Zones de l'onglet Statut

Zone	Description
Propriétaires	Affichage uniquement. Le ou les propriétaires de la tâche. Au niveau de la tâche, les membres de la liste avancée, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale sont appelés les propriétaires de la tâche. Pour modifier les propriétaires de la tâche, utilisez le mode édition de la feuille de calcul de workflow. Dans la colonne Membres , ajoutez des personnes à une tâche.
Dates cibles réelles	Affichage uniquement. Dates de début et de fin calculées et durée de la tâche. Pour mettre à jour ces valeurs, modifiez les valeurs dans les zones de date et d'heure.
Etat	Statut de la tâche. Sélectionnez une valeur dans la liste fournie.
Activer les pièces jointes	Les propriétaires du projet et les administrateurs ayant conçu les modèles de workflow peuvent indiquer si les membres peuvent ajouter des pièces jointes à la tâche.
Pourcentage d'achèvement	Progression de la tâche. Entrez un nombre entier entre 0 et 100.  Remarque : Pour modifier l'état d'une tâche de terminée à active, vous devez faire passer son statut à En attente et indiquer un % terminé inférieur à 100. Si vous ne modifiez pas les deux valeurs, la tâche reste marquée comme terminée après enregistrement.
Effort réel	Temps passé sur la tâche. Cliquez sur la zone pour entrer une valeur en jours, heures et minutes, par exemple 03D-02H-00M.

Zone	Description
Date et heure cibles prévues/réelles	Dates et heures de début et de fin pour la tâche. Collaborate calcule ces dates pour votre tâche en fonction du statut si vous n'entrez pas de date de début et/ou de date de fin. Lorsque vous démarrez une tâche (vous remplacez le statut Attente ou un statut vide par Actif) et procédez à la sauvegarde : • Si la date de début et la date de fin sont vides, la date de début correspond à la date et à l'heure en cours. La date de fin correspond à la date et à l'heure en cours, plus la durée. • Si la date de début est définie, mais pas la date de fin, la date de fin correspond à la date de début, plus la durée. • Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de début correspond à la date de fin, moins la durée. Lorsque vous terminez une tâche (vous remplacez le statut Attente ou un statut vide par Terminer) et procédez à la sauvegarde : • Si la date de début et la date de fin sont vides, la date de fin correspond à la date et à l'heure en cours. La date de début correspond à la date de fin, moins la durée. • Si la date de début est définie, mais pas la date de fin : ◦ Si la date de début est antérieure à la date en cours, la date de fin correspond à la date en cours et la durée correspond à la date de fin, moins la date de début. ◦ Si la date de début est ultérieure à la date en cours, la date de fin correspond à la date en cours et la date de début correspond à la date de fin, moins la durée. • Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de début correspond à la date de fin moins la durée. Lorsque vous remplacez le statut d'une tâche par Attente et procédez à la sauvegarde :

Zone	Description
	• Si la date de début et la date de fin sont vides, elles restent vides. • Si la date de début est définie, mais pas la date de fin, la date de fin correspond à l'heure en cours, plus la durée. • Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de début correspond à la date de fin, moins la durée.
Commentaires pour l'historique de révision	Entrez des remarques à inclure à l'historique de révision du projet ainsi que toute notification envoyée relative à la tâche.
Remarques sur le workflow	Entrez des remarques à afficher avec la tâche dans la vue de feuille de calcul ou en mode édition.

Onglet Pièces jointes de tâche

L'onglet **Fichiers joints** contient les zones suivantes.

 **Remarque** : Seul le propriétaire d'une tâche peut ajouter une pièce jointe. Vous pouvez identifier des rôles de membre et des membres pour des tâches en mode édition.

Tableau 7. Zones de l'onglet Pièces jointes

Élément	Description
Pièces jointes	Le haut de la page répertorie les pièces jointes de tâche actuelles. Les informations suivantes s'affichent pour chaque pièce jointe : • Le nom de la pièce jointe, qui est un lien vers la pièce jointe. • Le type et la taille du fichier. • Une description, comprenant la date et l'heure auxquelles la pièce jointe a été ajoutée, le nom de la personne l'ayant ajoutée et les commentaires éventuels. • Des liens permettant de supprimer des pièces jointes ou d'en envoyer par e-mail.
Fichier à joindre	Sélectionnez la source du fichier à joindre.

Élément	Description
Parcourir	Cliquez sur ce bouton pour rechercher le fichier à joindre sur votre ordinateur. Les formats de fichier pris en charge comprennent : DOC, PPT, XLS, PDF, GIF, JPEG, PNG et MPP.
Commentaires	Entrez un texte décrivant la pièce jointe.
Enregistrement	Permet de joindre l'URL ou le fichier sélectionné. d'une pièce jointe

Dépendances des tâches

Collaborate offre différentes options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées à la feuille de calcul d'un workflow et que des lignes existantes sont supprimées.

En mode édition de feuille de calcul, cliquez sur **En série**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

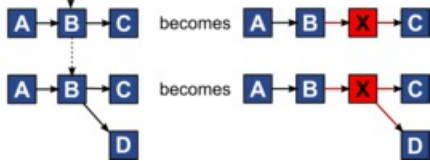
- **Aucune dépendance** : le système ne crée pas automatiquement de dépendances pour les nouvelles lignes. Si vous avez besoin de dépendances pour les nouvelles tâches et phases, modifiez le nom de la tâche pour les ajouter manuellement.
- **En série** : le système insère de nouvelles lignes dans une chaîne de tâches existante.
- **En parallèle** : le système insère de nouvelles lignes dans une branche de dépendance parallèle à une chaîne de tâches existante.

Insertion de tâches dans une série

L'insertion **En série** crée une dépendance entre la nouvelle tâche et celle qui la précède. Tous les éléments qui dépendaient de cette tâche dépendent alors de la nouvelle tâche.

Vous insérez une tâche en série si elle ne peut démarrer qu'une fois la tâche précédente terminée. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X ne peut pas démarrer avant que la tâche B soit terminée, vous insérez la tâche X en série.

Insert a step "X" after
"B" in series

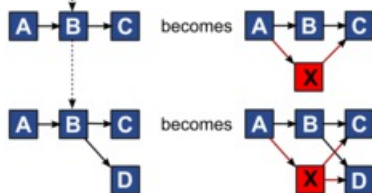


Insertion de tâches en parallèle

L'insertion **En parallèle** crée une dépendance entre la tâche et les éléments (tâches ou phases) dont la tâche précédente dépendait. Les éléments qui dépendaient de la tâche précédente dépendent également de la nouvelle tâche.

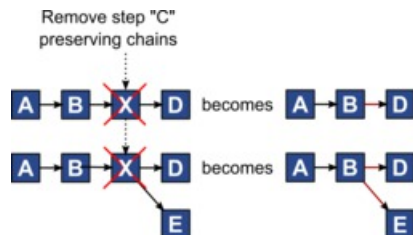
Vous insérez une tâche en parallèle lorsqu'elle peut être exécutée en même temps qu'une autre tâche. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X peut être exécutée en même temps que la tâche B, vous insérez la tâche X en parallèle.

Insert a step after
"B" in Parallel



Suppression des tâches

La suppression d'une tâche retire la tâche sélectionnée de la chaîne. Le système relie ensuite les deux segments restants de la chaîne de sorte qu'elle soit continue.



Lorsqu'une tâche est supprimée, ses éléments dépendants sont rendus dépendants de ses dépendances avant la suppression. Ainsi, toutes les chaînes de dépendances séquentielles sont conservées.

Modes par défaut et "derniers paramètres utilisés"

Pour rendre l'ajout d'une tâche aussi simple et cohérent que possible, Collaborate adopte le comportement suivant.

- Le mode par défaut est **En série**. Lorsque vous commencez une session d'édition, ce mode est utilisé comme mode d'insertion.
- Le système se rappelle du "dernier mode utilisé" pour chaque session d'édition. Lorsque vous sélectionnez un autre mode de dépendance, il est utilisé à chaque fois que vous ajoutez une tâche jusqu'à ce qu'il soit à nouveau modifié ou que la session d'édition soit terminée.
- Par exemple, pour ajouter plusieurs tâches en parallèle, vous ne devez sélectionner le mode **En parallèle** qu'une seule fois. Par la suite, chaque fois que vous insérez une autre tâche, le système l'insère en parallèle, à moins que vous ne choisissiez explicitement un autre mode.

Si nécessaire, vous pouvez modifier manuellement la dépendance affectée par le système. Cliquez sur le nom de la tâche, puis modifiez la liste séparée par des virgules des numéros de tâche s'affichant entre parenthèses à la suite du nom.

Ajout d'une phase ou d'une tâche

Pour ajouter une tâche ou une phase à un workflow, vous devez disposer des droits appropriés sur le modèle associé.

Si l'option **Ajouter** n'est pas dans votre barre d'outils, contactez votre administrateur pour qu'il vous accorde les droits d'accès appropriés.

Notez les informations ci-après sur les lignes de phase et de tâche.

- Pour différencier les phases des tâches, les lignes des phases sont affichées dans la feuille de calcul avec un arrière-plan grisé.
- Lorsque vous ajoutez une phase ou une tâche, vous pouvez indiquer où les insérer dans la feuille de calcul : entrez le numéro de la phase et le numéro de la tâche avant le nom de la tâche.

Par exemple, si vous entrez 2.3 Réunion d'équipe n'importe où dans la liste de tâches, la tâche sera placée sous la tâche 2.2. Les numéros de tâche suivants dans cette phase sont renumérotés automatiquement, ainsi, l'étape 2.3 précédente porte à présent le numéro 2.4.

- Vous pouvez déplacer une phase ou une tâche dans une autre partie de la feuille de calcul. Utilisez les options de déplacement vers le haut et vers le bas de la barre d'outils pour déplacer la phase ou la tâche à l'emplacement approprié.
- Il existe plusieurs options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées et que des lignes existantes sont supprimées. Pour plus d'informations, voir [Dépendances des tâches \(à la page 103\)](#).

Séquence des phases et des tâches

Si vous modifiez le numéro d'une tâche ou d'une phase, la tâche est insérée avant la ligne correspondant au nouveau numéro.

Prenons par exemple l'ordre suivant :

1. Planification
2. Conception des documents
3. Génération de lead
4. Organisation et répartition
5. Révision marketing

Si vous modifiez la tâche 5, Révision marketing, en remplaçant son numéro par le 3, le nouvel ordre est le suivant.

1. Planification
2. Conception des documents
3. Révision marketing
4. Génération de lead
5. Organisation et répartition

Supposons maintenant que vous modifiez la tâche 2, Conception des documents, en remplaçant son numéro par le 4. Le nouvel ordre est le suivant.

1. Planification
2. Révision marketing
3. Conception des documents
4. Génération de lead
5. Organisation et répartition

Pour placer une tâche ou une phase à la fin, donnez-lui un numéro supérieur à celui de la dernière tâche ou phase. Par exemple, pour placer la phase 2, Révision marketing, à la fin, attribuez-lui le numéro 6 ou plus.

Ajout de lignes dans la feuille de calcul de workflow

Ajoutez des lignes à la feuille de calcul de workflow pour ajouter des tâches, des tâches système et des phases.

Avant d'ajouter une ligne à la feuille de calcul de workflow, ouvrez le workflow en mode édition. Pour plus d'informations, voir [Barre d'outils du mode édition \(à la page 116\)](#).

1. Déterminez l'option de dépendance que vous souhaitez pour la nouvelle tâche ou phase. Cliquez sur **En série** () et sélectionnez **Aucune dépendance**, **En série** ou **En parallèle**.

Votre sélection reste effective tant que vous ne la modifiez pas à nouveau.

2. Dans la feuille de calcul de workflow, cliquez sur le nom d'étape ou de tâche que vous souhaitez que la nouvelle ligne suive.

3. Ajoutez la phase, la tâche ou la tâche système : Cliquez sur **Ajouter une ligne** (), puis sélectionnez **Tâche utilisateur**, une **tâche système** ou **Phase**.

Collaborate ajoute la nouvelle ligne à la feuille de calcul. Les phases sont affichées avec un arrière-plan grisé ; tâches.

4. **Facultatif** : Modifier la dépendance affectée par le système à la ligne. Les numéros des tâches dont une tâche ou une phase est dépendante s'affichent entre parenthèses à la suite du nom. Si une date d'une tâche change, le système change les dates de toutes les tâches dépendantes.

Par exemple, supposons que vous ajoutiez une tâche et que son nom soit 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (2.4)2.5 Générer la liste (2.4). Pour rendre cette tâche dépendante de la tâche 1.3 à la place de la tâche 2.4, nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3)2.5 Générer la liste (1.3). Pour rendre cette tâche dépendante à la fois de la tâche 1.3 et de la tâche 2.4, séparez les numéros de tâche par des virgules : nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3, 2.4)2.5 Générer la liste (1.3, 2.4).

Pour plus d'informations, voir [Dépendances des tâches \(à la page 103\)](#).

5. Lorsque vous avez fini d'éditer le workflow, enregistrez vos modifications.

L'étape ou la tâche est ajoutée au workflow après le point d'insertion.

Mode vue de feuille de calcul

Lorsque vous affichez l'onglet **Workflow** dans une vue de feuille de calcul (par défaut), les informations sur les phases et les tâches de votre workflow apparaissent sous forme de tableau.

Pour toute information sur les colonnes qui s'affichent, voir [Colonnes de la feuille de calcul de workflow \(à la page 112\)](#).

Outre l'affichage de données pour le workflow, vous pouvez mettre à jour les informations sur le statut et la planification de la tâche et ajouter des pièces jointes. Pour plus d'informations, voir [Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche \(à la page 99\)](#).

Pour personnaliser la vue de feuille de calcul, cliquez sur **Disposition** () sur l'onglet Workflow. Vous pouvez sélectionner les colonnes à afficher et la largeur de la première d'entre elles (nom de la tâche). Pour plus d'informations, voir [Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire \(à la page 110\)](#).

Vue diagramme de processus

La vue diagramme de processus affiche les tâches sous la forme d'un diagramme de réseau.

- Chaque tâche est affichée dans une zone avec un numéro de tâche et un ID.
- Les tâches qui présentent des dépendances sont reliées aux tâches dont elles dépendent.
- Les tâches séquentielles sont affichées sur la même ligne.
- Les tâches parallèles sont affichées sur des lignes différentes.
- Les tâches indépendantes et orphelines s'affichent sur leur propre ligne et sans aucune connexion.

Mode vue de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez le workflow sur un calendrier linéaire, vous pouvez mettre à jour les informations sur la planification et le statut de la tâche et ajouter des pièces jointes.

La vue de calendrier linéaire de l'onglet Workflow présente une vue des tâches d'un projet d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale sur une période couvrant des semaines ou des mois. Pour afficher des tâches sur un calendrier linéaire, cliquez sur **Vue > Vue sous la forme d'un calendrier/diagramme de Gantt**

Vue de calendrier linéaire . Pour remplacer, accédez à **Vue de feuille de calcul** ou **Calendrier hebdomadaire**.

Pour plus d'informations, voir [Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche \(à la page 99\)](#).

Pour personnaliser la vue de calendrier linéaire, cliquez sur **Présentation** () dans l'onglet **Workflow**. Vous pouvez personnaliser la vue de calendrier linéaire par les méthodes suivantes :

- Choisir des semaines ou des mois comme échelle de temps.
- Sélectionner des dates pour le tracé : prévues/réelles ou cible.
- Sélectionner des légendes pour les barres de diagramme.

Pour plus d'informations, voir [Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire \(à la page 110\)](#).

Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez l'onglet **Workflow** en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier, vous pouvez choisir les informations que vous souhaitez visualiser.

Pour personnaliser la vue, cliquez sur **Disposition** ().

Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet

La boîte de dialogue **Présentation de l'onglet Workflow du projet** affiche les options suivantes :

Tableau 8. Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet

Option	Description
Présentation de feuille de calcul	Pour masquer les options de la section Présentation de feuille de calcul sur cette boîte de dialogue, cliquez sur l'icône en regard du titre de la section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur l'icône.
Colonnes à afficher	Liste des cases à cocher correspondant aux colonnes que vous pouvez inclure en mode vue de feuille de calcul. Cliquez sur un lien au-dessus de la liste pour sélectionner un groupe prédéfini de colonnes à afficher : • all : paramètre par défaut. Toutes les cases sont sélectionnées (toutes les colonnes sont affichées). • Cibles : masque les colonnes Etat, % terminé et Date réelle. • Réel : masque les colonnes de date et d'effort cible et de rôle de membre/réviseur. • Toutes les dates : affiche toutes les colonnes liées aux dates prévues et réelles. • Responsabilité : affiche les colonnes liées à la personne affectée à l'exécution des tâches.

Option	Description
Largeur de la première colonne	Sinon, vous pouvez cocher des colonnes à inclure ou désélectionner des colonnes à supprimer. Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez : • Mémoriser le dernier paramétrage : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches. • Exactement : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui définit la largeur exacte de la colonne en pixels.
Présentation du calendrier linéaire	Pour masquer les options dans la section Présentation du calendrier linéaire, cliquez sur l'icône située en regard du titre de la section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur l'icône.
Echelle de temps	Incrément de temps utilisé pour la mesure. Sélectionnez Semaines ou Mois. Le paramétrage par défaut est Semaines.
Données représentées par les barres	Les barres de la vue du calendrier linéaire indiquent des durées. Vous pouvez choisir d'afficher les dates réelles/prévues, les dates cible ou les deux. Par défaut, les deux sont affichées.
Légendes des barres	Par défaut, les barres n'ont pas de légende. Sélectionnez une option pour afficher les informations sur la tâche comme des légendes de barre. Par exemple, les noms de tâche ou les types de jalon peuvent être affichés comme des légendes.
Largeur de la première colonne	Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez : • Mémoriser le dernier paramétrage : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première

Option	Description
	colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches.
	• Exactement : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui définit la largeur exacte de la colonne en pixels.
En faire les paramètres par défaut pour cet onglet de workflow de projet	Sélectionnez cette case à cocher pour faire de vos sélections les paramètres par défaut de l'onglet Workflow . Cette option conserve les paramètres d'affichage de cet onglet jusqu'à ce que vous les remodifiez en cochant la case.
	 Remarque : Vos paramètres deviennent les paramètres par défaut pour tous les utilisateurs du workflow, jusqu'à ce que quelqu'un modifie les paramètres par défaut.
Utilisez ces paramètres pour le workflow en cours uniquement	Cochez cette case pour appliquer vos sélections au workflow en cours uniquement. Cette option conserve les paramètres d'affichage de ce workflow jusqu'à ce que vous les remodifiez en cochant la case.
	Désélectionnez cette case pour faire de vos sélections les paramètres par défaut de l'onglet Workflow . Vos paramètres deviennent les valeurs par défaut de tous les utilisateurs de ce workflow jusqu'à ce que quelqu'un les change.

Colonnes de la feuille de calcul de workflow

Lorsque le workflow s'affiche en mode vue de feuille de calcul (vue par défaut) ou en mode édition, les données sont présentées dans une feuille de calcul composée de colonnes et de lignes. Consultez et entrez des informations dans les cellules de la feuille de calcul pour chaque colonne.

Tableau 9. Colonnes de la feuille de calcul de workflow

Colonne	Description
Tâches, phases	Répertorie les tâches et les phases qui composent le projet la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale.

Colonne	Description
	En mode édition, cliquez sur la phase ou la tâche à réviser ou modifiez sa séquence, son nom ou ses dépendances. En mode vue, cliquez sur une tâche pour mettre à jour le statut et les informations de planification. Pour plus d'informations, voir Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 99).
Etat	Affiche une icône qui indique le statut de la tâche. Les tâches peuvent avoir l'un des statuts suivants. • En attente • Actif • Ignoré • Terminé
Pourcentage d'achèvement	Degré d'achèvement (en pourcentage) d'une tâche. En mode édition, cliquez sur la barre de mesure d'une tâche et entrez un nouveau pourcentage d'achèvement. La barre de mesure s'étend pour afficher un niveau comparable.
Début prévu/réel	Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de début prévue. Les dates de début prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez passé l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de début réelle. Les dates de début réelles apparaissent en style normal. En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et sélectionner une date et une heure.
Fin prévue/réelle	Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de fin prévues. Les dates de fin prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez passé l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de fin réelle. Les dates de fin réelles apparaissent en style normal. En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et sélectionner une date et une heure.
Durée prévue/réelle	Durée de la tâche en jours, heures et minutes.

Colonne	Description
	Si vous entrez des dates de début et de fin, le système calcule automatiquement une valeur pour cette zone (la date de fin prévue/réelle moins la date de début prévue/réelle).
Effort réel	Effort réel nécessaire pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier). Durée de la tâche en jours, heures et minutes.
Dates ancrées	Indique si la tâche est ancrée. Si une icône de verrouillage s'affiche, les dates de la tâche sont ancrées. Pour spécifier les dates ancrées pour une tâche, cliquez sur la colonne, puis sélectionnez Ancrée dans le menu. La date de la tâche n'est pas modifiable, même si elle dépend d'une modification. Si une dépendance n'est pas respectée, les dates en conflit apparaissent avec une icône et une police différentes. Par exemple, supposez que la tâche 2.2 dépend de la tâche 2.1. Si la date d'échéance prévue de la tâche 2.1 est placée après la date de début prévue de la tâche 2.2, les deux dates (date de fin de la tâche 2.1 et date de début de la tâche 2.2) apparaissent en rouge. Ceci se produit si vous avez ancré la date de la tâche 2.2 en sélectionnant l'icône de verrou dans la colonne Dates ancrées.
Jours travaillés	Indique les dates à utiliser pour déterminer les dates des tâches. Les options suivantes sont disponibles. • Bus. - Jours ouvrables uniquement : inclut uniquement des dates standard, hors vacances et week-ends, pour le calcul des dates de cette tâche. Ce planning est la valeur par défaut pour toutes les tâches. • Wkd. - Jours ouvrables et week-end : inclut les week-ends dans les calculs de date de cette tâche. • Off. - Jours ouvrables + jours de congé : inclut les périodes non ouvrables prédéfinies à l'échelle du système dans le calcul des dates de cette tâche.

Colonne	Description
	• All - Tous les jours du calendrier : inclut toutes les dates dans le calcul des dates de cette tâche. Aucune date n'est ignorée lors du calcul des dates pour cette tâche.
Date de début prévue	Date de début prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date. Vous pouvez ajouter un type de jalon personnalisé pour définir une cible et les dates prévisionnelles de toutes les tâches d'un workflow dans un modèle de projet. Pour ce faire, créez un jalon avec le code DEBUT. Ensuite, créez un modèle de projet. Dans le workflow de ce modèle, affectez une tâche à ce type de jalon. Lorsque vous créez et sauvegardez un projet avec une date de début cible qui utilise ce modèle, la tâche associée au nouveau type de jalon copie la date de début du projet comme date de début cible ainsi que sa date de début prévisionnelle. Ces dates cible et prévisionnelle sont ensuite propagées à toutes les tâches dépendantes dans le projet. Le type de jalon DEBUT ne peut être affecté qu'à une seule tâche dans un workflow.
Date de fin prévue	Date d'échéance prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date.
Durée cible	Durée de la tâche en jours, heures et minutes. Egale à la différence entre la date de fin prévue et la date de début prévue.
Effort ciblé	Estimation de l'effort ciblé requis pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier).
Type de jalon	Jalon de tâche que vous sélectionnez dans une liste. Les options disponibles incluent Réunion, Événement et Début du travail. Les administrateurs système configurent les types de jalon se trouvant dans la liste. Pour plus d'informations sur le paramétrage des jalons, consultez Collaborate - Guide d'installation et Collaborate - Guide d'administration.

Colonne	Description
Rôles de membre	Un ou plusieurs rôles associés à la tâche. Ces rôles peuvent être chargés automatiquement depuis le modèle du projet utilisé pour créer le projet ou le propriétaire du projet peut les configurer manuellement.
Membres	Les personnes associées à la tâche. Si une tâche de workflow a un rôle dans sa colonne Rôles de membre (s), le workflow ajoute automatiquement une personne dans la colonne correspondante Membres lorsque vous assignez des rôles aux personnes. Vous pouvez également ajouter manuellement des personnes dans la colonne Membres lorsque vous modifiez le workflow.
Appliquer la dépendance	Si cette tâche dépend d'autres tâches, détermine à quel point le système est strict sur l'interprétation des dépendances. Lorsque cette option est sélectionnée, le système interdit aux membres du projet de mettre à jour la tâche tant que les tâches dont elle dépend ne sont pas terminées.
Obligatoire	Indique si cette tâche est requise. Les tâches requises ne peuvent être ignorées ou supprimées et leurs noms ne peuvent être changés.
Code de tâche	Code en lecture seule identifiant chaque tâche de manière exclusive au sein d'un projet. Les intégrateurs système utilisent ce code pour implémenter une logique métier personnalisée impliquant des tâches.
Notes	Commentaires sur la tâche.

Barre d'outils du mode édition

Lorsque vous passez du mode vue au mode édition, vous pouvez modifier le workflow. Cliquez sur les icônes de la barre d'outils pour ajouter, déplacer et supprimer des phases et des tâches.

Le tableau suivant décrit les options de la barre d'outils.

Tableau 10. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow

Icône	Description
	Ajouter une ligne. Pour ajouter une ligne après une ligne existante dans le workflow, sélectionnez la ligne puis cliquez sur cette icône pour indiquer le type de ligne. Vous pouvez ajouter : • Phase : les phases organisent des tâches en groupes. • Tâche utilisateur • Exécution du diagramme • Revue de liste • Notifier les spécialistes du marketing opérationnel (Campagnes nationales) • Abonnement (Campagnes nationales) • Récurrence
	Collaborate ajoute la tâche et renumérote les tâches suivantes. En série. Par défaut, le système ajoute des lignes à la feuille de calcul en série, chaque tâche dépend donc de la tâche qui la précède. Pour utiliser une autre option de dépendance, cliquez sur cette icône et faites une sélection avant d'ajouter la tâche suivante au workflow. Sélectionnez une option de dépendance. • Aucune dépendance : lorsque vous ajoutez une ligne, le système ne la rend pas dépendante d'une autre ligne. • En série : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ligne qui la précède. • En parallèle : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ou des mêmes tâches que la ligne qui la précède. Chaque ligne que vous ajoutez utilise la même option de dépendance tant que vous n'avez pas modifié votre sélection.

Icône	Description
	Vous pouvez également modifier manuellement des dépendances. Cliquez sur le nom de la tâche ou de la phase et indiquez une liste séparée par des virgules de numéros entre parenthèses. Pour plus d'informations, voir Dépendances des tâches (à la page 103).
	Ajouter une ligne de phase. Ajoute une phase dans la feuille de calcul. Les tâches sont regroupées en phases.
	Déplacer la ligne vers le haut. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le haut la ligne sélectionnée.
	Remarque : • Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas. • Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.
	Déplacer la ligne vers le bas. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le bas la ligne sélectionnée.
	Remarque : • Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas. • Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.
	Supprimer la ligne. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour supprimer le composant.
	Remarque :

Icône**Description**

- Vous ne pouvez pas supprimer la première phase d'une feuille de calcul de workflow.
- Lorsque vous supprimez une phase, les tâches qui lui sont associées sont ajoutées à la phase précédente. Les tâches ne sont pas supprimées.



Recalculer les dates. Appuyez sur les touches Maj+clic pour sélectionner une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul, puis cliquez sur cette icône pour appliquer l'une des options suivantes :

- Conservation des temps morts entre des tâches : recalcule toutes les dépendances de dates en fonction de vos modifications et conserve tous les temps morts entre des tâches dépendantes.
- Suppression des temps morts entre les tâches : permet de recalculer toutes les dépendances de tâche en fonction des modifications que vous avez effectuées : les temps morts entre les tâches dépendantes sont supprimés.



Outils. Propose des options qui affectent les valeurs de cellules spécifiques d'une feuille de calcul ou d'une colonne sur toute la feuille de calcul.

Pour pouvoir appliquer l'une des options suivantes, vous devez tout d'abord appuyer sur les touches Maj+clic pour sélectionner une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul :

- Copier : copie le contenu des cellules sélectionnées dans le presse-papiers.
- Coller : colle le contenu du presse-papiers, en commençant par la cellule sélectionnée.
- Coller la ligne en dessous : colle le contenu du presse-papiers sous la ligne sélectionnée.
- Marquer comme : modifie les valeurs Etat et % terminé pour la ou les tâches correspondantes. Par exemple, Marquer comme Terminé

Icône**Description**

change le statut de Terminé et % terminé pour 100%. Vous pouvez attribuer à une tâche l'état Ignoré, Terminé, Actif ou En attente.

- Remplir bas/haut : copie la valeur de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné dans les cellules du dessous ou du dessus.
- Effacer : efface toutes les entrées de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné.

 **Remarque** : Vous devez appliquer ces options aux cellules qui sont adjacentes. Autrement dit, l'utilisation de Maj+clic pour sélectionner des cellules n'est pas prise en charge.

Les autres options de la fonction de menu **Outils** sont les suivantes :

- Importer et enregistrer le workflow : disponible uniquement si le projet a le statut Non démarré. Remplace toute la feuille de calcul par les tâches et les valeurs d'un précédent modèle de workflow défini.
- Effacer la colonne : cliquez sur une seule cellule, puis sélectionnez cette option pour effacer toutes les entrées de cette colonne. Pour les colonnes comportant une valeur par défaut, par exemple Jours travaillés, chaque cellule est définie sur la valeur par défaut.
- Effacer tout : efface toutes les entrées de la feuille de calcul.



Cliquez sur cette icône pour recalculer les dates dépendantes tout en conservant les marges. Cette icône permet de recalculer toutes les dates dépendantes en fonction des éditions apportées et de supprimer les marges entre les tâches dépendantes.

Cliquez sur cet icône pour recalculer les dates dépendantes tout en supprimant les marges. Cette icône permet de recalculer toutes les dates dépendantes en fonction des changements apportés et de supprimer les marges entre les tâches dépendantes.



Annuler. Cliquez sur cette icône pour annuler votre dernier changement.

Icône	Description
	Répéter. Cliquez sur cette icône pour réappliquer un changement que vous avez annulé.
	Enregistrer. Cliquez sur cette icône pour sélectionner l'une des options suivantes : • Enregistrer : Enregistrement temporaire, la feuille de calcul reste en mode édition. • Enregistrer et terminer : Enregistre votre travail et l'affiche en mode de vue de feuille de calcul. • Enregistrer et retourner à la liste : Enregistre votre travail et affiche la liste de projets la plus récemment sélectionnée.
	Annuler. Renvoie au mode de vue de feuille de calcul sans enregistrer les modifications apportées depuis votre dernière sauvegarde.

Cliquez sur l'une des options suivantes pour terminer votre travail :

- **Annuler.** Renvoie au mode de vue de feuille de calcul sans enregistrer les modifications apportées depuis votre dernière sauvegarde.
- **Enregistrer** : Enregistrement temporaire, la feuille de calcul reste en mode édition.
- **Enregistrer et terminer** : Enregistre votre travail et l'affiche en mode de vue de feuille de calcul.

Utilisation du mode vue de la feuille de calcul

Lorsque vous cliquez une première fois sur l'onglet Workflow, il s'affiche en mode de vue de feuille de calcul et propose les commandes d'interface utilisateur suivantes.

Tableau 11. Commandes de l'onglet Workflow

Contrôle	Description
Liens d'historique	Les éléments de navigation (liens vers les pages que vous avez visitées avant d'arriver à la page actuelle) sont placés au-dessus du nom du projet de la Liste, Campagne à la demande, ou campagne nationale. Cliquez sur un lien actif dans l'historique pour accéder à cette page.

Contrôle	Description
	Editer. Modifie l'affichage pour le mode édition, ce qui vous permet d'ajouter, de supprimer et de modifier des étapes et des tâches du workflow et d'entrer des informations détaillées sur les tâches. Pour plus d'informations, voir Barre d'outils du mode édition (à la page 116).
	Enregistrer comme modèle. Enregistre la définition du workflow comme modèle de workflow réutilisable (si vous disposez des droits appropriés). Une boîte de dialogue s'ouvre pour que vous puissiez nommer le modèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation des composants des modèles, voir Collaborate - Guide d'administration.
	Vue de feuille de calcul. Modifier l'affichage pour le mode de vue de feuille de calcul, ce qui permet d'obtenir des informations sur chaque tâche sous forme de tableau. Lorsque vous affichez le workflow sous forme de feuille de calcul, chaque nom de tâche est un lien. Cliquez sur une tâche pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez ajouter et modifier des informations sur la tâche. Pour plus d'informations, voir Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 99). Vue de calendrier hebdomadaire. Modifie le mode afin de présenter un affichage graphique des informations de planification sur les tâches, notamment la durée et le statut. Pour plus d'informations, voir Mode vue de calendrier linéaire (à la page 109). Lorsque vous affichez le workflow sous forme linéaire, chaque nom de tâche est un lien. Cliquez sur une tâche pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez ajouter et modifier des informations sur la tâche. Pour plus d'informations, voir Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 99).
	Présentation. Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher en

Contrôle	Description
	mode de vue de feuille de calcul et choisir l'échelle de temps et les dates à inclure en mode de vue de calendrier linéaire. Pour plus d'informations, voir Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire (à la page 110) .

Modification de la présentation d'un workflow

Vous pouvez changer la présentation de la feuille de calcul et des vues de calendrier linéaires du workflow pour afficher les informations dont vous avez besoin.

1. Dans l'onglet **Workflow**, cliquez sur **Présentation**.

La boîte de dialogue Présentation du workflow s'ouvre.

2. Dans la zone **Présentation de la feuille de calcul**, cochez les cases de toutes les colonnes que vous souhaitez afficher.

Vous pouvez également utiliser les liens après **Colonnes à afficher** : pour sélectionner des sous-groupes de colonnes.

3. Sélectionnez la largeur de la première colonne de la vue de la feuille de calcul.

4. Dans la section **Présentation du calendrier**, sélectionnez les valeurs à partir des listes déroulantes **Echelle de temps**, **Données représentées par les barres** et **Légendes des barres**.

5. Sélectionnez la largeur de la première colonne de la vue de la feuille de calcul.

6. Pour que ces paramètres s'appliquent uniquement au workflow actif à l'écran, et non à tous les workflows affichés, cochez **N'utiliser ces paramètres que pour le workflow actif**.

7. Cliquez sur **Appliquer** ou **Appliquer et fermer** pour enregistrer vos sélections.

La vue du workflow est mise à jour pour tenir compte de vos sélections.

Paramétrage de la largeur de la première colonne

Vous pouvez modifier la largeur de la première colonne dans la feuille de calcul du workflow et conserver ce paramétrage pendant toute votre session.

Pour définir la largeur de la première colonne, procédez comme suit.

1. Accédez à l'onglet **Workflow** du projet de la liste avancée, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale.
2. Utilisez le curseur pour redimensionner la largeur de la première colonne.
3. Cliquez sur **Présentation** dans la section supérieure droite de l'écran.
4. Dans la boîte de dialogue **Présentation de l'onglet de workflow d'instance**, procédez comme suit :
 - a. Dans la section **Largeur de la première colonne**, sélectionnez **IMémoriser le dernier paramétrage**.
 - b. Au bas de la boîte de dialogue, sélectionnez la case **Définir comme paramètres par défaut pour l'onglet Workflow de ce projet**.
5. Cliquez sur **Appliquer et fermer** pour enregistrer vos modifications et fermer la boîte de dialogue.

La largeur de la première colonne est maintenant définie pour cette liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale pour le reste de votre session.

Chapitre 8. Diagrammes des campagnes nationales

Pour une campagne nationale, deux diagrammes sont généralement utilisés par l'équipe marketing de la société via Campaign.

Les deux diagrammes sont les suivants :

- Un diagramme de sélection de liste sélectionne les clients cible dans votre base de données clients. Les spécialistes du marketing opérationnel acceptent ou rejettent alors les clients cible qui leur sont associés.
- Un second diagramme exécute la campagne. Il sélectionne les clients approuvés par les spécialistes du marketing opérationnel, les associe aux offres et exécute la campagne.

Diagrammes des campagnes à la demande

Pour les campagnes à la demande, les spécialistes du marketing opérationnel spécifient généralement des critères de sélection que leur propose l'administrateur dans le modèle Campagne à la demande.

Ces critères de sélection sont envoyés au diagramme de sélection de liste associé dans Campaign et utilisés pour sélectionner des clients dans la base de données clients.

Un second diagramme exécute la campagne à la demande en fonction des critères que vous configurez. Par exemple, la campagne à la demande peut disposer d'un attribut pour indiquer si elle doit être exécutée en local ou par le bureau central. Si elle doit être exécutée en local, le diagramme génère un fichier qui est joint à la campagne à la demande et le spécialiste du marketing opérationnel peut utiliser ce fichier pour exécuter la campagne. Si elle doit être exécutée par le bureau central, les résultats sont écrits dans une table que le marketeur central peut utiliser pour l'exécution.

Pendant que les diagrammes sont exécutés dans Campaign, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent effectuer leur travail via Collaborate. Les tâches Exécution du diagramme du workflow exécutent les diagrammes Campaign en arrière-plan.

En règle générale, les marketeurs centraux conçoivent et créent les diagrammes dans Campaign, ainsi que les modèles et les formulaires dans Collaborate ; les spécialistes du marketing opérationnel ne travaillent que dans Collaborate.

Diagrammes pour les listes

Pour les listes, les spécialistes du marketing opérationnel spécifient généralement des critères de sélection que leur propose l'administrateur dans le modèle Liste.

Ces critères de sélection sont envoyés au diagramme de sélection de liste associé dans Campaign et utilisés pour sélectionner des clients dans la base de données clients.

Pendant que le diagramme est exécuté dans Campaign, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent effectuer leur travail via Collaborate. La tâche Exécution du diagramme du workflow exécute le diagramme Campaign en arrière-plan.

En règle générale, les marketeurs centraux conçoivent et créent les diagrammes de sélection de liste dans Campaign ; les spécialistes du marketing opérationnel ne travaillent que dans Collaborate

Diagrammes de sélection de liste

Un diagramme de sélection de liste dans Campaign utilise certains critères pour sélectionner des clients dans la base de données client.

Ces critères sont spécifiés dans un processus de sélection.

Le diagramme doit également contenir un processus d'instantané ou d'extraction pour enregistrer la liste sélectionnée dans la base de données Collaborate.

Diagrammes de sélection de liste pour les campagnes nationales

Pour les campagnes nationales, le marketeur central crée et génère la liste via Campaign. La liste des contacts est alors proposée aux spécialistes du marketing opérationnel abonnés à l'aide de Collaborate pour validation.

Étapes de génération de la liste de campagne nationale

Les étapes suivantes présentent les tâches qui permettent de générer la liste de la campagne nationale :

1. Le marketeur central crée la campagne nationale et la campagne liée, en accédant à la page **Campagnes nationales** via la commande **Campagne nationale** du menu **Marketing local**.
2. Le marketeur central configure la campagne liée, en y accédant par le biais de la commande **Campagnes** du menu **Campagne**.
3. Le marketeur central génère le diagramme de sélection de liste, en accédant à la campagne par le biais de la commande **Campagnes** du menu **Campagne**.
4. Une tâche du workflow Campagne nationale exécute le diagramme de sélection de liste.
5. Dans Campaign, le diagramme est exécuté et la liste est enregistrée dans la base de données Collaborate.
6. Le marketeur central accepte la liste de contacts.

Stockage des sélections de campagne nationale

Vous devez concevoir le diagramme de sélection de liste associé à une campagne nationale de sorte que lorsqu'il est exécuté dans Campaign, les clients sélectionnés soient stockés dans la base de données système de Collaborate, dans la table `uacc_corporate_lists`.

Génération et stockage de la liste via le diagramme

 **Remarque** : Pour que le diagramme puisse stocker les sélections de liste dans la table `uacc_corporate_lists`, cette dernière doit être mappée dans Campaign.

Les sélections de liste sont effectuées via un processus de sélection dans le diagramme. Vous définissez les instructions SQL permettant de sélectionner les clients de votre choix pour la campagne nationale. Par exemple, le processus de sélection peut sélectionner tous les clients dont le compte d'épargne est compris dans une plage spécifique.

Vous pouvez utiliser un ou plusieurs processus de sélection pour sélectionner les clients cible de la liste de campagne nationale.

Après le processus de sélection, vous ajoutez un processus d'instantané ou d'extraction. Lorsque vous configurez le processus d'instantané ou d'extraction, effectuez bien les opérations suivantes :

- Exportez les sélections dans la table `uacc_corporate_lists`.
- Sélectionnez le bouton radio **Ajouter aux données existantes**.

 **Remarque** : La table `uacc_corporate_lists` contient l'historique de toutes les listes générées. Si vous sélectionnez **Remplacer tous les enreg.** ou **Mettre à jour les enreg.**, le contenu de la table est remplacé ou mis à jour et toutes les listes sont supprimées ou mises à jour.

Mappage des zones de base de données à la table `uacc_corporate_lists`

Dans le diagramme de sélection de liste, vous devez mapper les zones de votre base de données client aux zones suivantes de la table `uacc_corporate_lists` :

Zone	Type de zone	Valeur enregistrée
ListId	Zone générée par Campaign	<i>CampaignCode</i> . La zone générée <i>CampaignCode</i> doit être mappée à la zone <i>ListId</i> .
AudienceLevel	Zone dérivée	Les niveaux d'audience configurés dans le module Gestionnaire de listes doivent être codés en dur avec les valeurs configurées dans le fichier <code>listmanager_tables.xml</code> (par exemple, "P" pour Table Personnes ou "P/C" Table Personnes/Table Contrat).
UserBranch	Indisponible	Non requis.
UserID	<code><Customer_User></code>	Nom d'utilisateur du spécialiste du marketing opérationnel ou du marketeur central qui exécute le diagramme.

 **Remarque** : En interne, tous les diagrammes sont exécutés par le même utilisateur Campaign. Le diagramme se sert de la variable **UserName** pour stocker dans la zone **UserID** le nom d'utilisateur du

Zone	Type de zone	Valeur enregistrée
		spécialiste du marketing opérationnel ou du marketeur central qui a exécuté ce diagramme.
GenerationDate	<Generate_Date>	Date à laquelle les enregistrements sont générés. Il peut s'agir d'une date spécifique, d'une formule ou d'une date indiquée dans la campagne.
Etat	Zone dérivée	Tous les enregistrements ont initialement la valeur T (A accepter), qui correspond à l'état En attente dans l'interface utilisateur. Les enregistrements de liste peuvent prendre l'une des quatre valeurs d'état suivantes, en fonction des actions des spécialistes du marketing opérationnel lors de la validation : • T: Pour accepter • V : Accepté • A: Ajoutée • D : Supprimé
ID niveau d'audience	<CustomerID> ou <AccountID>	ID unique de la cible de la campagne, généralement un ID client ou un ID compte.

Il se peut que vous deviez mapper des zones supplémentaires à des fins de filtrage. Par exemple, si la colonne `region_id` a été ajoutée pour le filtrage au niveau des données, vous devez également la mapper.

Diagrammes de sélection de liste pour les campagnes à la demande et les listes

Pour les campagnes à la demande et les listes, le marketeur central crée généralement le diagramme dans Campaign, puis les spécialistes du marketing opérationnel l'exécutent et génèrent les listes.

Étapes de génération de la liste de clients de la campagne à la demande ou de la liste

Les étapes suivantes présentent des tâches qui permettent de générer la liste de clients d'une campagne à la demande ou d'une liste :

1. Dans Campaign, créez et publiez le diagramme de sélection de liste.
2. Dans Collaborate, créez et publiez des formulaires, puis ajoutez-les à un modèle avec des onglets personnalisés pour afficher les formulaires du diagramme.
3. Dans Collaborate, créez une campagne à la demande ou une liste à l'aide du modèle approprié.
4. Dans Collaborate, sélectionnez les critères de composition de la liste.
5. Dans Collaborate, générez la liste en exécutant le diagramme.

Variables utilisateur des diagrammes de sélection de liste

Lorsque vous générez le diagramme de sélection de liste dans Campaign, vous devez d'abord spécifier les variables utilisateur à utiliser dans les requêtes pour sélectionner vos contacts.

Vous devez définir deux types de variable utilisateur :

- Toutes les variables utilisateur mappées aux critères de sélection que les spécialistes du marketing opérationnel doivent pouvoir définir lors de la création d'une campagne à la demande ou d'une liste. Par exemple, si vous souhaitez que les spécialistes du marketing opérationnel puissent sélectionner une fourchette de revenus pour une campagne à la demande, vous devez définir une variable utilisateur pour cette fourchette de revenus dans le diagramme de sélection de liste.
- Toutes les variables utilisateur spécifiées dans le tableau suivant :

Variable User	Type de données	Valeur
UserName	Texte	<nom_utilisateur> (ID entré par l'utilisateur pour se connecter à Collaborate). Ce paramètre ne s'affiche jamais dans Collaborate.
ListId	Texte	<liste_ID>

Variable User	Type de données	Valeur
		Ce paramètre est affiché comme code de liste dans la page Synthèse de la liste ou comme code de campagne à la demande dans la page Synthèse de la campagne à la demande .
ListSection	Texte	Permet de combiner des listes pour constituer de nouvelles listes.
<Anycharacter_string>		Toutes les variables ayant comme préfixe "ListSection" sont associées à la liste des listes.
		La liste de toutes les listes contient les listes actives du spécialiste du marketing opérationnel qui peuvent être incluses ou exclues.

Instructions relatives aux diagrammes de sélection de liste des campagnes à la demande et des listes

Lorsque vous générez le diagramme de sélection de liste dans Campaign, vous devez suivre des instructions spécifiques.

Les instructions spécifiques sont les suivantes.

- Vous devez spécifier le nom du diagramme dans le modèle de campagne à la demande ou de liste à partir duquel le diagramme est exécuté.
- Vous ne pouvez pas utiliser les processus suivants dans un diagramme de sélection de liste :
 - Plan
 - Créer un segment
 - Cube

Si vous utilisez le Gestionnaire de liste, suivez ces instructions supplémentaires :

- Pour les campagnes à la demande, le diagramme doit se terminer par un processus d'instantané ou d'extraction qui enregistre les sélections dans la table `uacc_ondemand_lists` de la base de données système Collaborate.
- Pour les listes, le diagramme doit se terminer par un processus d'instantané ou d'extraction qui enregistre les sélections dans la table `uacc_lists` de la base de données système Collaborate.

Stockage des sélections de campagne à la demande ou de liste

Si le diagramme de sélection de liste associé à une campagne à la demande ou une liste est exécuté dans Campaign, les clients sélectionnés sont stockés dans la base de données système de Collaborate.

Les sélections de campagne à la demande sont stockées dans la table `uacc_ondemand_lists`.

Les sélections de liste sont stockées dans la table `uacc_lists`.

Génération et stockage de la liste via le diagramme

 **Remarque :** Pour que le diagramme puisse stocker les sélections de liste dans la table `uacc_ondemand_lists` ou `uacc_lists`, cette dernière doit être mappée dans Campaign.

Les sélections de liste sont effectuées via un ou plusieurs processus de sélection dans le diagramme. Vous définissez les instructions SQL permettant de sélectionner les clients de votre choix pour la campagne à la demande ou la liste. Par exemple, le processus de sélection peut sélectionner tous les clients dont le compte d'épargne est compris dans une plage spécifique.

Vous utilisez également des variables utilisateur pour spécifier les paramètres de Collaborate utilisés comme critères de sélection dans le diagramme de Campaign.

Si vous utilisez le Gestionnaire de liste après les processus de sélection, ajoutez un processus d'instantané ou un processus d'extraction. Lorsque vous configurez le processus d'instantané ou d'extraction, effectuez bien les opérations suivantes :

- Exportez les sélections dans la table `uacc_ondemand_lists` ou `uacc_lists`.
- Sélectionnez le bouton d'option **Ajouter aux données existantes**.

 **Remarque :** Les tables `uacc_ondemand_lists` et `uacc_lists` contiennent les historiques de toutes les listes générées. Dans le diagramme de Campaign, si vous sélectionnez **Remplacer tous les enreg.** ou **Mettre à jour les enreg.**, le contenu des tables est remplacé ou mis à jour et toutes les listes sont supprimées ou mises à jour. Le cycle de vie des données dans ces tables doit être géré via Collaborate. Par exemple, lorsque vous supprimez une liste, les données de cette liste sont effacées. En outre, lorsque la liste est réexécutée, les entrées des exécutions précédentes de cette liste sont effacées de la table.

Mappage des zones de base de données à la table `uacc_ondemand_lists` ou `uacc_lists`

Dans le diagramme de sélection de liste, vous devez mapper les zones de votre base de données client aux zones suivantes de la table `uacc_ondemand_lists` ou `uacc_lists` :

Zone	Type de zone	Valeur enregistrée
ListId	Variable User	<i>UserVar.ListId</i>
AudienceLevel	Zone dérivée	Les niveaux d'audience configurés dans le module Gestionnaire de listes doivent être codés en dur avec les valeurs configurées dans le fichier <code>listmanager_tables.xml</code> (par exemple, "P" pour Table Personnes ou "P/C" Table Personnes/Table Contrat).
UserBranch	Indisponible	Indisponible
UserID	Variable User	<i>UserVar.UserName</i> Utilisateur auquel le client sélectionné est associé. La valeur doit correspondre à l'ID que l'utilisateur saisit pour se connecter.
GenerationDate	<Generate_Date>	Date à laquelle les enregistrements sont générés. Il peut s'agir d'une date spécifique, d'une formule ou d'une date indiquée dans la campagne.
Etat	Zone dérivée	"V" est codé en dur.

Zone	Type de zone	Valeur enregistrée
		Tous les enregistrements possèdent l'état "Accepté" par défaut.
		Les enregistrements de liste peuvent prendre l'une des quatre valeurs d'état suivantes, en fonction des actions des spécialistes du marketing opérationnel lors de la validation :
		• T: Pour accepter • V : Accepté • A: Ajoutée • D : Supprimé
AudienceLevelID	<CustomerID>	ID des références
Il se peut que vous deviez mapper des zones supplémentaires à des fins de filtrage. Par exemple, si la colonne <code>region_id</code> a été ajoutée pour le filtrage au niveau des données, vous devez également la mapper.		

Diagrammes d'exécution des campagnes

Un diagramme d'exécution de campagne dans Campaign lance la véritable campagne marketing et contrôle la manière dont les offres spécifiques sont envoyées aux clients sélectionnés.

Pour les campagnes à la demande, les marketeurs centraux génère le diagramme d'exécution des campagnes dans Campaign et l'associe à un modèle de campagne à la demande dans Collaborate. Les spécialistes du marketing opérationnel exécutent ensuite le diagramme d'exécution des campagnes depuis Collaborate.

Les clients sélectionnés sont traités de manière différente pour les campagnes nationales et les campagnes à la demande.

Diagrammes d'exécution des campagnes nationales

Le diagramme d'exécution de la campagne nationale peut être exécuté par une tâche Exécution du diagramme dans le workflow, ou le marketeur central peut créer et exécuter le diagramme d'exécution via Campaign.

Sélection des clients cible dans le diagramme d'exécution d'une campagne

Vous sélectionnez les clients cible dans le diagramme d'exécution de la campagne à partir de la table `uacc_corporate_lists` de la base de données système Collaborate.

Dans une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel doivent approuver leurs clients cible pour les inclure dans la campagne. Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent également ajouter des clients qui ne se trouvaient pas initialement dans la liste générée par le diagramme de sélection de liste. Seuls les clients approuvés ou ajoutés doivent être sélectionnés par le diagramme d'exécution de la campagne nationale.

Le diagramme de sélection de liste enregistre la liste de clients d'origine dans la table `uacc_corporate_lists` de la base de données système Collaborate. Lorsque les spécialistes du marketing opérationnel révisent la liste de clients, leurs rejets et ajouts sont également enregistrés dans la table `uacc_corporate_lists`.

Le diagramme d'exécution de la campagne doit donc sélectionner les clients cible approuvés provenant de la table `uacc_corporate_lists` et non de la table initiale de la base de données clients.

Filtrage des cibles dans la table `uacc_corporate_lists` pour sélectionner les clients appropriés

Lorsque vous sélectionnez des clients dans la table `uacc_corporate_lists` de la base de données système Collaborate, vous devez filtrer vos sélections en fonction de deux critères :

- **Code du projet**

Vous devez sélectionner uniquement les clients cible de la campagne nationale en associant le code de la campagne à la valeur de `project_code`. Par exemple, le processus de sélection du diagramme peut inclure l'instruction suivante :

```
project_code = "CorpCamp029"
```

- **Statut**

Vous ne devez sélectionner que les clients cible approuvés, en recherchant les valeurs A ou V dans la colonne Etat. Le processus de sélection du diagramme doit inclure l'instruction suivante :

```
Status in ('A', 'V')
```

Diagrammes d'exécution des campagnes à la demande

Pour les campagnes à la demande, le marketeur central crée et publie le diagramme d'exécution de campagne via Campaign.

Les marketeurs centraux ou les administrateurs ajoutent le formulaire qui est automatiquement créé par la publication du diagramme dans un modèle de campagne à la demande. Les spécialistes du marketing opérationnel utilisent alors ce modèle pour créer de nouvelles campagnes à la demande.

Un spécialiste du marketing opérationnel lance le diagramme d'exécution d'une campagne à la demande via Collaborate.

Sélection des clients cible dans le diagramme d'exécution d'une campagne

Vous sélectionnez les clients cible dans le diagramme d'exécution de la campagne à partir de la table `uacc_ondemand_lists` de la base de données système Collaborate.

Le diagramme de sélection de liste de la campagne à la demande enregistre la liste des clients dans la table `uacc_ondemand_lists`. Les spécialistes du marketing opérationnel affinent cette liste en redéfinissant les critères de sélection de la campagne à la demande et en ré-exécutant le diagramme de sélection de liste.

Filtrage des cibles dans la table uacc_ondemand_lists pour sélectionner les clients appropriés

Lorsque vous sélectionnez des clients dans la table `uacc_ondemand_lists` de la base de données système Collaborate, vous devez filtrer vos sélections en fonction de la variable utilisateur `UserVar.ID_List`.

Exécution d'une campagne à la demande

Les marketeurs centraux peuvent préciser aux spécialistes du marketing opérationnel les modalités d'exécution d'une campagne à la demande via un onglet personnalisé dans le modèle de cette campagne.

Exécution d'un service central ou local

Selon la configuration du modèle par l'administrateur, il peut être nécessaire d'exécuter la campagne à la demande. Sinon, vous devez faire appel à un service central. Vous pouvez également avoir le choix entre les deux méthodes.

Lorsque vous êtes autorisés par le siège à exécuter la campagne à la demande, les marketeurs centraux peuvent configurer la fonctionnalité de publipostage pour faciliter cette exécution.

Fonctionnalité de publipostage

Les spécialistes du marketing opérationnel ou les marketeurs centraux peuvent utiliser la fonctionnalité de publipostage de Collaborate pour personnaliser des lettres standard en fusionnant un document lettre Microsoft™ Word avec un fichier contenant les coordonnées de clients cible de la campagne marketing à la demande.

Affichage des attributs de campagne et de liste dans Collaborate

Les marketeurs centraux peuvent exposer les attributs de liste et de campagne. Ces attributs peuvent ensuite être visualisés par les spécialistes du marketing opérationnel des listes et des campagnes à la demande.

Affichage des attributs de campagne et de liste par les spécialistes du marketing opérationnel

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent afficher les critères de sélection d'une liste ou d'une campagne à la demande et les spécifications d'exécution d'une campagne à la demande. Ces informations proviennent des attributs de diagramme que le marketeur central affiche dans Collaborate.

Les critères de sélection et les spécifications d'exécution sont proposés sous forme d'onglets dans le modèle de la liste ou de la campagne à la demande.

Les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas afficher ces informations pour les campagnes nationales. Ces onglets n'y sont donc pas proposés.

Visibilité des attributs de diagramme dans Collaborate

Pour les campagnes à la demande, les marketeurs centraux peuvent rendre les attributs des campagnes et des listes visibles aux spécialistes du marketing opérationnel à l'aide de Collaborate.

Pour pouvoir effectuer cette tâche, vous devez définir les critères de sélection comme variables utilisateur.

1. Modifiez le diagramme avec les critères que vous souhaitez rendre visibles pour les spécialistes du marketing opérationnel.

2. Dans l'éditeur de diagramme, cliquez sur l'icône **Options** ().

3. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Liste de paramètres**.

La fenêtre Paramètres Campaign affiche l'onglet Afficher paramètres.

Cet onglet contient tous les paramètres utilisés dans les processus du diagramme, ainsi que les variables utilisateur que vous avez déjà définies.

4. Cochez les cases des paramètres à rendre visibles pour les spécialistes du marketing opérationnel.

Seuls les paramètres sélectionnés sont visibles dans Collaborate.

 **Important** : Chaque diagramme publié doit contenir les variables utilisateur **UserName** et **ListID**. Si ces deux variables utilisateur ne sont pas présentes lorsque le diagramme est publié, le formulaire associé dans Collaborate n'est pas enregistré. Ces variables doivent également être exposées pour publier et créer des formulaires.

5. Sélectionnez le nom de chaque variable utilisateur ou paramètre coché pour définir la manière dont ils sont affichés dans Collaborate :

- a. Entrez le nom du paramètre sélectionné dans la zone **Invite** à utiliser comme zone associée dans Collaborate.
- b. Entrez le texte affiché dans une bulle d'aide si le spécialiste du marketing opérationnel sélectionne l'icône d'aide associée dans Collaborate.
- c. Sélectionnez l'interface de votre choix dans laquelle les valeurs des critères sont saisies ou sélectionnées dans Collaborate.

Les types suivants sont disponibles :

- Zone de saisie
- Liste déroulante à sélection unique
- Boutons radio à sélection unique
- Liste à sélection multiple
- Cases à cocher

6. Redéfinissez la valeur par défaut si elle n'est pas correcte.

La valeur par défaut de la variable utilisateur est spécifiée dans la zone **Valeur par défaut**, si elle est attribuée à la variable.

 **Remarque** : Si vous ne sélectionnez pas de variable utilisateur, Collaborate utilise la valeur spécifiée dans la zone **Valeur par défaut**. Si aucune valeur par défaut n'est spécifiée, toutes les valeurs possibles sont sélectionnées.

7. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé.

Paramètres d'affichage des processus et actions des spécialistes du marketing opérationnel

Chaque processus de Campaign possède son propre groupe de paramètres auquel vous pouvez autoriser l'accès.

Le tableau ci-dessous décrit les actions possibles qu'un spécialiste du marketing opérationnel peut effectuer pour chaque paramètre sélectionné.

Processus	Paramètres d'affichage	Actions des spécialistes du marketing opérationnel prises en charge
Sélectionner	Expression de requête	Permet à l'utilisateur d'éditer la demande utilisée par le processus.
Exporter	Effectif maximum de la cible	Permet à l'utilisateur de définir cette limite
	Méthode pour limiter les effectifs de la cible	Non pris en charge
	valeur aléatoire de départ effectif maximum de la cible	Non pris en charge
	Effectif de la cible résultat (généré)	Affiche le nombre total de clients qui répondent aux critères de sélection ou d'exportation dans l'onglet Résultat.
Fusionner	Effectif maximum de la cible	Permet à l'utilisateur de fixer une limite de l'effectif de la cible.
Référence	Effectif de la cible résultat (généré)	Affiche le nombre total de clients qui répondent aux critères de sélection ou d'exportation dans l'onglet Résultat.
Segment	Segments mutuellement exclusifs	Non pris en charge
	Pour chaque segment :	Voir plus haut. Requête n'est pas pris en charge.

Processus	Paramètres d'affichage	Actions des spécialistes du marketing opérationnel prises en charge
Exemple	Effectif maximum de la cible /	
	Requête / Effectif de la cible résultat (généré)	
	valeur aléatoire de départ	Permet à l'utilisateur de sélectionner des enregistrements de manière aléatoire.
	Effectif en Pour chaque exemple : Effectif maximum de la cible / Effectif de la cible résultat (généré)	Permet à l'utilisateur de spécifier le type d'échantillon (pourcentage ou nombre d'enregistrements).
Image instantanée	Exporter vers	Voir plus haut.
Sortie	Opération d'exportation	Permet à l'utilisateur d'enregistrer le résultat de l'extraction dans une table ou un fichier.
Événement	Nom de la table d'exportation/du fichier d'exportation	Si le processus est configuré pour exporter les données vers une table ou un fichier, vous pouvez visualiser le nom et l'emplacement du fichier
	Fichier délimité	
	Inclure les en-têtes	
	Nom de la table/du fichier de sortie	ou laisser l'utilisateur indiquer le nom et l'emplacement de son choix pour le fichier.
		Permet à l'utilisateur d'inclure les en-tête de colonne dans les tables. Si le processus est configuré pour exporter les données vers une table ou un fichier, le nom du fichier de sortie doit être indiqué pour que le

Processus	Paramètres d'affichage	Actions des spécialistes du marketing opérationnel prises en charge
Segment	Segments mutuellement exclusifs	fichier de sortie soit joint à la liste ou la campagne dans Collaborate.
	Non pris en charge	Non pris en charge
	Pour chaque segment :	Voir plus haut. Requête n'est pas pris en charge.
	Effectif maximum de la cible /	
	Requête / Effectif de la cible résultat (généré)	
Liste d'adresses	valeur aléatoire de départ	Si le processus est configuré pour exporter une liste de contacts,
Liste des appels		le nom du fichier/de la table d'exportation doit également être entré pour que le fichier généré soit joint à la campagne à la demande dans Collaborate.

Exécution de diagrammes

Pour les campagnes nationales, le marketeur central doit exécuter le diagramme de génération de listes via une tâche Exécution du diagramme dans le workflow.

Exécution des diagrammes des campagnes nationales

Pour les diagrammes d'exécution, le marketeur central a la possibilité d'exécuter le diagramme via Campaign.

Exécution des diagrammes des campagnes à la demande et des listes

Pour les campagnes à la demande ou les listes, le spécialiste du marketing opérationnel planifie les diagrammes lorsqu'il édite le workflow Campagne à la demande ou Liste, ou il les exécute directement via les liens Générer la liste et Exécuter la campagne de l'onglet récapitulatif de la campagne à la demande ou la liste dans Collaborate.

Un spécialiste du marketing opérationnel peut également exécuter le diagramme à partir de l'onglet récapitulatif de la campagne à la demande ou la liste, en cliquant sur **Exécuter la campagne** ou **Générer la liste**.

 **Remarque** : Les spécialistes du marketing opérationnel ne travaillent généralement pas directement dans Campaign.

Révision de l'historique des exécutions

Vous pouvez afficher l'historique des exécutions de diagramme dans l'onglet **Analyse** de la campagne nationale, la campagne à la demande ou la liste. Dans l'onglet Analyse, sélectionnez **Historique des exécutions** dans la liste déroulante en haut à droite de l'écran.

Pour chaque exécution, l'historique affiche les variables utilisateur, les paramètres d'entrée et de sortie et les résultats des listes générées.

Association de fichiers de sortie de diagramme aux campagnes à la demande

Dans le cadre des campagnes à la demande, il est possible de joindre automatiquement des fichiers générés par le diagramme.

Pour joindre des fichiers, suivez cette procédure :

- Les fichiers générés doivent être exportés par le diagramme dans un même dossier du serveur Campaign, sous partitions/partition_x.
- Vous devez montrer le paramètre généré **Fichier de sortie** à Collaborate pour que le système sache quel fichier du répertoire doit être joint à la liste ou la campagne à la demande.
- Vous devez rendre les attributs de diagramme visibles dans Collaborate
- Vous devez spécifier le mode d'accès et le chemin d'accès entre le serveur Collaborate et le serveur Campaign dans le fichier `collaborate_config.xml`.

Vous pouvez choisir d'extraire les fichiers :

- En accédant au dossier Campagne (par défaut)
- FTP
- HTTP

- TFTP

Chapitre 9. Utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales

Cette section contient des informations communes sur l'utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Elle s'applique à ces trois types d'objets car les instructions sont identiques. Par exemple, vous supprimez une liste, campagne à la demande ou campagne nationale de la même manière et donc les informations sur leur suppression sont présentées de manière groupée.

Toute différence pour une procédure donnée est signalée.

 **Remarque** : Il peut vous manquer certains droits pour effectuer toutes les tâches décrites dans cette section ou vous pouvez disposer d'un droit pour certains objets mais pas pour tous. Par exemple, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent généralement apporter des modifications aux listes et campagnes à la demande, mais ne peuvent qu'afficher les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

Affichage et édition de la page **Récapitulatif**

Vous pouvez éditer certaines données de la page **Récapitulatif** d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale, mais pas toutes.

En mode de vue, la section **Récapitulatif** d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale est réduite par défaut. Pour la développer, cliquez sur son en-tête.

1. Ouvrez la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale, dont vous souhaitez afficher la page **Récapitulatif**.
2. Cliquez sur l'icône **Editer** ().

Certaines zones de la page **Récapitulatif** sont alors accessibles. Par exemple, les zones que vous pouvez généralement éditer sont les suivantes :

- Nom
- Description
- Date de début prévu
- Date d'échéance prévue
- Autres attributs personnalisés créés par l'administrateur

Généralement, vous ne pouvez pas modifier les codes de campagne ou les données de révision des listes.

3. Modifiez les données à votre gré.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

La page **Editer le récapitulatif** se ferme et les changements que vous avez effectués apparaissent dans la page **Récapitulatif**.

Modification du contenu par défaut des pages Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales

Vous pouvez modifier les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales qui s'affichent par défaut, ainsi que les colonnes présentes sur cette page.

Lorsque vous sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales** dans le menu **Marketing local**, une page affichant ces objets s'ouvre.

1. Lorsque vous visualisez la page Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales, cliquez sur l'icône **Options** ().

La boîte de dialogue Options s'ouvre.

2. Le menu déroulant Liste par défaut vous permet de sélectionner les listes et campagnes que vous souhaitez afficher par défaut lorsque vous ouvrez cette page.

3. Déterminez les colonnes que vous souhaitez afficher en sélectionnant les colonnes dans la liste **Colonnes disponibles** et **Colonnes sélectionnées** et utilisez les touches de déplacement horizontal pour déplacer les colonnes entre les listes.

Continuez jusqu'à ce que toutes les colonnes que vous souhaitez afficher soient dans la liste **Colonnes sélectionnées**.

4. Organisez les colonnes en les sélectionnant dans la liste **Colonnes sélectionnées** et en les déplaçant à l'aide des flèches vers le haut et le bas.

Continuez à déplacer les colonnes jusqu'à ce qu'elles soient dans l'ordre souhaité.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Les pages Listes, Campagnes nationales ou Campagnes à la demande sont modifiées et reflètent vos sélections. Ces modifications sont conservées lorsque vous affichez la page ultérieurement.

Modification de l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes

Vous pouvez changer l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes de plusieurs façons.

Lorsque vous sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales** dans le panneau de navigation, une page affiche ces objets. Le contenu exact dépend des paramètres qui sont définis par votre administrateur.

1. Pour changer la manière dont les objets sont affichés, cliquez sur l'icône **Vue** ().

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

Vous pouvez sélectionner :

- **Calendrier linéaire** pour afficher les objets sous forme de tableau.
- **Calendrier textuel** pour afficher les objets sous forme d'entrées de texte.

- **Calendrier graphique** pour afficher les objets sous forme de graphiques.

Vous pouvez également sélectionner la plage de temps et le code couleur.

Pour retourner à l'affichage tableau, cliquez sur le nom de l'objet dans le panneau de navigation.

2. Pour trier les objets lors de l'affichage sous forme de tableau, cliquez sur le nom de la colonne de votre choix. Cliquer une seconde fois sur le nom permet de passer de l'ordre croissant à l'ordre décroissant.

Le nombre d'objets peut être trop élevé pour un seul écran. S'il existe plusieurs écrans, vous pouvez cliquer sur le numéro de l'écran en bas de la table afin d'afficher d'autres objets.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tous** pour ajuster tous les objets sur un seul écran.

Affichage de certaines listes, campagnes à la demande ou campagnes nationales

Vous pouvez changer l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes de plusieurs façons.

Lorsque vous sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales** dans le menu **Marketing local**, une page affichant ces objets s'ouvre. Le contenu exact dépend des paramètres qui sont définis par votre administrateur.

1. Pour afficher tous les objets, cliquez sur **Tous...** en haut de la page.

Tous les objets sont affichés, ainsi que les différents filtres d'affichage, par exemple, **Dernières semaines ...**, **Mes ...** et **Terminées ...**. Vous pouvez cliquer sur le nom d'un filtre pour afficher uniquement les objets qui répondent à ces critères.

2. Pour afficher les objets qui répondent à certains critères, cliquez sur l'icône **Filtrer** ().

La boîte de dialogue de recherche s'affiche.

3. Renseignez les critères de recherche nécessaires, puis cliquez sur **Appliquer**.

Ouverture et édition d'une liste, campagne à la demande ou campagne nationale

Vous pouvez ouvrir une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale depuis le **Tableau de bord** ou la page qui y fait référence.

Vous devez disposer des droits requis pour ouvrir et éditer une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

Une fois que vous avez ouvert une liste ou une campagne, vous pouvez éditer ses onglets.

1. Cliquez sur le nom de la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale.

L'onglet récapitulatif de cet objet s'affiche.

2. Cliquez sur le nom de l'onglet à éditer ou restez sur l'onglet Récapitulatif pour l'éditer.

Par exemple, si vous éditez le workflow, vous devez ouvrir l'onglet flux de travaux avant de cliquer sur éditer.

3. Vers le haut de la page, en regard du nom de l'objet, cliquez sur l'icône **Editer** ().

4. Editez le contenu de l'onglet à votre gré.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Les éditions de l'onglet que vous avez effectuées sont enregistrées.

Etat de listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales

Chaque liste, campagne à la demande ou campagne nationale a un état.

Les états sont les suivants :

- Non démarré
- En cours

- En veille
- Annulé
- Terminé

Les listes simples commencent par l'état En cours.

Les listes avancées et les campagnes à la demande et nationales commencent par l'état Non démarré.

Modification de l'état des listes, des campagnes nationales ou des campagnes à la demande

L'état de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale s'affiche sur la page d'accueil, les pages recensant ces objets et la page **Récapitulatif**.

Pour changer l'état, vous devez afficher la page de récapitulatif de la campagne de la liste ou de la campagne.

1. Affichez la page **Récapitulatif** de la liste ou de la campagne à la demande ou nationale.
2. Sélectionnez l'état de votre choix dans la liste déroulante. Vos options sont Suspendre, Annuler ou Terminer.

Une boîte de dialogue vous invite à ajouter des commentaires sur le changement d'état.

3. Ajoutez un commentaire et cliquez sur **Continuer** pour fermer la boîte de dialogue.

L'état de liste, de la campagne nationale ou de la campagne à la demande est modifié par votre sélection.

Impression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez imprimer sur votre imprimante locale une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale lorsque vous l'affichez.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** () et sélectionnez **Imprimer**.

La boîte de dialogue Imprimer s'ouvre.

3. Renseignez cette boîte de dialogue au besoin.

Exportation d'une liste, d'une campagne nationale ou d'une campagne à la demande

Vous pouvez exporter une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande vers un fichier Microsoft Excel lorsque vous l'affichez.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** () et sélectionnez **Exporter**.

La boîte de dialogue de téléchargement du fichier s'ouvre.

3. Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir directement le fichier Microsoft Excel ou sur **Enregistrer** pour l'enregistrer sur votre ordinateur.

Si vous choisissez de l'enregistrer, le système vous demande d'indiquer l'emplacement sur votre ordinateur.

Copie d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez copier une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande que vous avez affichée pour en créer une nouvelle avec les mêmes paramètres.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Cliquez sur l'icône **Copier** ().

Le système vous invite à confirmer la copie.

3. Cliquez sur **OK**.

La page **Récapitulatif** de la nouvelle liste, campagne à la demande ou campagne nationale s'ouvre. Le nom du nouvel objet est *Copie de existing object name*

4. Modifiez les informations de la page **Récapitulatif** au besoin.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

L'objet se ferme.

6. Pour éditer d'autres pages de la liste, de la campagne nationale ou de la campagne à la demande, ouvrez puis éditez l'objet.

Personnes et équipes

Dans Collaborate, vous affectez un travail à des équipes ou à des utilisateurs individuels.

Vous pouvez affecter des personnes ou des équipes à des unités de travail. Les affectations se font principalement via l'onglet Personnes sur un projet, sur une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale. Vous pouvez également ajouter et affecter des membres, des équipes et des rôles lorsque vous modifiez l'onglet Workflow.

 **Remarque** : Il est possible que seul un sous-ensemble des personnes et des équipes disponibles apparaisse. Votre organisation peut limiter l'affichage des ressources disponibles.

Onglet Personnes

Chaque campagne nationale contient son propre onglet Personnes.

Utilisez cet écran pour effectuer les opérations suivantes.

- Gérez les membres d'une campagne nationale.
- Modifier le niveau d'accès d'un membre
- Remplacer une personne dans un rôle lorsqu'un membre de l'équipe utilisateur n'est plus disponible
- Ajouter ou supprimer un rôle

- Conserver une trace des membres de l'équipe ou des destinataires de la requête qui ne sont pas au bureau, de leurs délégués et des dates de début. (S'affiche uniquement pour les propriétaires du projet ou de la requête.)

Un modèle de campagne nationale peut contenir des informations sur les rôles fonctionnels du projet. Un modèle peut réduire une partie du travail nécessaire pour affecter des personnes ou des équipes à des unités de travail de la campagne nationale.

 **Remarque** : Par défaut, l'onglet Personnes n'est disponible que pour les campagnes nationales. Pour plus d'informations sur la manière de le rendre disponible pour les listes ou les campagnes à la demande, voir le *Collaborate guide d'administration* .

Gestion de membres d'une campagne nationale

Utilisez l'onglet **Personnes** de la campagne nationale pour gérer les membres de l'équipe.

Pour gérer les membres de la campagne nationale, procédez comme suit.

1. Cliquez sur l'icône **Modifier des paramètres de membre/rôle** (). **Membres**.

La boîte de dialogue **Sélectionner des membres d'équipe** s'ouvre.

2. Effectuez l'une des options suivantes :

- Pour ajouter une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la sous-fenêtre de gauche de la boîte de dialogue et cliquez sur **>>**.
- Pour supprimer une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la zone de liste **Sélectionner des membres d'équipe** et cliquez sur **<<**
- Pour changer le rôle d'une personne ou d'une équipe, sélectionnez le nom dans la zone de liste **Sélectionner des membres d'équipe** puis cliquez sur **Monter** et **Descendre** pour le déplacer vers le rôle requis.

 **Remarque** : Vous ne pouvez pas retirer un utilisateur ou une équipe affecté à une tâche.

3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

La boîte de dialogue **Sélectionner des membres d'équipe** se ferme. L'onglet **Personnes** devient la fenêtre active.

Les changements que vous apportez sont répercutés dans la liste des personnes et des rôles. Par exemple, si vous avez ajouté une opportunité commerciale créative, l'écran contient une ligne semblable à ce qui suit :

Member/Access Level	Role	Email Address
P Picasso (participant)	Creative Lead	ppicasso@mycompany.com

Sélection des membres de l'équipe d'une campagne nationale

Vous pouvez sélectionner d'autres utilisateurs Collaborate pour participer à la campagne nationale.

Vous pouvez affecter des participants en tant qu'individus ou par rôle. Lorsque vous affectez des participants par rôle, vous pouvez affecter un groupe entier de spécialistes du marketing opérationnel à une campagne nationale pour qu'ils y participent immédiatement.

1. Ouvrez la campagne nationale.
2. Ouvrez l'onglet **Personnes**.
3. Cliquez sur l'icône **Editer les paramètres des membres/rôles** ().

La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe s'ouvre.

4. Pour affecter les membres de l'équipe par rôle :
 - a. Dans la partie supérieure gauche de la boîte de dialogue, cliquez sur **Rôles**.
 - b. Sélectionnez les rôles à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.
 - c. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les rôles sélectionnés vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.
5. Pour affecter des utilisateurs individuels :
 - a. Dans la partie supérieure gauche de la boîte de dialogue, cliquez sur **Dossiers**.

- b. Développez les entrées de dossier et sélectionnez les personnes à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.
- c. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les utilisateurs vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.

6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous pouvez maintenant attribuer le travail de la campagne nationale par rôle.

Edition des niveaux d'accès des membres d'une campagne nationale

Vous pouvez contrôler le niveau d'accès d'autres utilisateurs Collaborate sur la campagne nationale.

Vous pouvez indiquer s'il s'agit de propriétaires ou de participants de la campagne nationale. Les privilèges spécifiques des propriétaires et participants sont déterminés par les droits utilisateur définis par l'administrateur Collaborate.

1. Ouvrez la campagne nationale.
2. Ouvrez l'onglet **Personnes**.
3. Cliquez sur l'icône **Editer les paramètres des membres/rôles** ().

La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe s'ouvre.

4. Pour ajouter des utilisateurs :
 - a. Développez les entrées de dossier et sélectionnez les personnes à affecter à la campagne nationale, dans la liste de gauche.
 - b. Cliquez sur le bouton de la flèche vers la droite pour déplacer les utilisateurs vers la liste Membres d'équipe sélectionnés de droite.
5. Pour rendre un utilisateur propriétaire de la campagne nationale :
 - a. Dans la liste Membres d'équipe sélectionnés, sélectionnez l'utilisateur.

- b. Cliquez sur **Monter**.

Répétez cette étape jusqu'à ce que l'utilisateur apparaisse sous **Propriétaire** dans la liste.

6. Pour rendre un utilisateur participant de la campagne nationale :

- a. Dans la liste Membres d'équipe sélectionnés, sélectionnez l'utilisateur.

- b. Cliquez sur **Descendre**.

Répétez cette étape jusqu'à ce que l'utilisateur apparaisse sous **Participant** dans la liste.

7. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Affectation de travaux par rôle

Vous pouvez ajouter un utilisateur à n'importe quelle liste d'utilisateurs existants auxquels une tâche est affectée ou remplacer des utilisateurs affectés en cliquant sur l'icône **Affecter un travail par rôle**.

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez sélectionner les membres de l'équipe de la campagne nationale.

1. Ouvrez la campagne nationale.

2. Ouvrez l'onglet **Personnes**.

3. Cliquez sur l'icône **Affecter un travail par rôle** ().

Un boîte de dialogue s'ouvre pour vous demander comment vous souhaitez affecter le travail. Vous pouvez choisir :

- d'ajouter le nouvel utilisateur à l'un des utilisateurs existants affectés à cette tâche ;
- de remplacer l'un des utilisateurs existants affectés par le nouvel utilisateur.

4. Sélectionnez **ajouter le nouvel utilisateur** pour ajouter le nouvel utilisateur à l'un des utilisateurs existants affectés à cette tâche ou sélectionnez **remplacer l'affectation existante** pour remplacer l'un des utilisateurs existants affectés par le nouvel utilisateur.

5. Cliquez sur **Appliquer**.

Les utilisateurs sont affectés aux tâches conformément à ce que vous avez spécifié.

6. Cliquez sur **Fermer**.

Pièces jointes

Vous pouvez inclure des pièces jointes dans une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale. Ces pièces jointes fournissent des informations concernant la campagne ou la liste.

Par exemple, les marketeurs centraux et spécialistes du marketing opérationnel peuvent inclure les pièces jointes suivantes :

- des messages marketing sur l'initiative, notamment le contenu pour une campagne de publipostage ;
- des données, telles que des noms de clients, générées après l'exécution d'une liste ou d'une campagne à la demande.

Un participant ou un responsable de liste ou de campagne à la demande peuvent ajouter des pièces jointes uniquement si les développeurs du modèle national ont inclus un onglet Pièces jointes au modèle.

Si le développeur ajoute les pièces jointes aux modèles des campagnes à la demande, les spécialistes du marketing opérationnel ou marketeurs centraux peuvent les utiliser pendant les campagnes.

Les marketeurs centraux peuvent également ajouter des pièces jointes à une campagne à la demande lorsqu'ils disposent de l'onglet correspondant sur le modèle.

Vous pouvez également inclure des pièces jointes filtrées, comme `upload_allowedFileTypes` et `upload_fileMaxSize`. `upload_allowedFileTypes` indique les types de fichier qui peuvent être téléchargés dans Collaborate et `upload_fileMaxSize` indique la taille maximale de fichier qui peut être téléchargé.

Ajout d'une pièce jointe à une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Si le concepteur de modèles le permet, lors de l'affichage d'une liste, campagne à la demande, ou campagne nationale, vous pouvez ajouter un fichier en tant que pièce jointe.

Le fichier que vous ajoutez peut provenir de votre ordinateur ou d'une URL.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
2. Ouvrez la page **Pièces jointes**.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter des pièces jointes** ().
4. Dans la zone **Fichier à joindre**, sélectionnez **Depuis mon ordinateur** ou **URL**.
5. Dans la zone sur la droite, saisissez le chemin vers le fichier.

Si vous avez sélectionné Depuis mon ordinateur, vous pouvez cliquer sur **Parcourir** pour rechercher le fichier sur votre ordinateur.
6. **Facultatif** : Ajoutez des commentaires sur le fichier joint.
7. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Le fichier est joint à la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

Suppression d'une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez supprimer une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale en cliquant sur le bouton **Supprimer**.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Ouvrez la page **Pièces jointes**.

3. Sur la ligne de la pièce jointe à supprimer, cliquez sur **Supprimer**.

Le système vous invite à confirmer la suppression.

4. Cliquez sur **OK**.

Le fichier n'est plus joint ni à la liste, ni à la campagne à la demande, ni à la campagne nationale.

Publication d'un message

Vous pouvez publier un message lorsque vous affichez une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande.

Ce message se rapporte uniquement à cette liste ou cette campagne. Vous avez la possibilité d'envoyer ces messages à d'autres utilisateurs Collaborate . Vous pouvez avoir besoin de publier des messages pour diffuser à d'autres utilisateurs travaillant sur la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale des informations importantes sur le projet.

 **Remarque** : Ces messages sont différents des alertes. Une alerte est créée lorsque vous générez un message, mais elle ne contient pas le contenu du message.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Pendant que vous visualisez une page de la liste, de la campagne nationale ou de la

campagne à la demande, cliquez sur l'icône **Communiquer** (), puis sélectionnez **Publier un message**.

La boîte de dialogue Messages s'ouvre.

3. Saisissez votre message dans la zone prévu à cet effet.

4. Sélectionnez l'option de délivrabilité.

5. Cliquez sur **Publier un message**.

Le message est alors associé à la liste ou à la campagne. Si indiqué, il est également envoyé aux utilisateurs par e-mail.

Pour les personnes travaillant avec la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale, le nombre en regard de l'icône **Communiquer** () indique que le nouveau message est là.

Consultation des messages

Les autres utilisateurs Collaborate peuvent joindre des messages à une liste, campagne à la demande, ou campagne nationale afin de transmettre des informations importantes aux autres membres de l'équipe.

En affichant la liste ou la campagne, vous pouvez voir les messages. Ces messages peuvent également vous être envoyés par e-mail, si les autres utilisateurs ont choisi cette option.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

Nombre de messages associés à la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale, est indiqué en regard de l'icône **Communiquer** () . Dans cet exemple, il n'y a qu'un seul message à lire.

2. Cliquez sur , puis sélectionnez **Lire les messages**.

La boîte de dialogue Messages s'ouvre, recensant les messages associés à la liste, à la campagne à la demande ou à la campagne nationale.

 **Remarque** : Vous pouvez également créer un nouveau message à partir de cette boîte de dialogue.

3. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé.

Suppression de listes, de campagnes à la demande ou de campagnes nationales

Vous devez disposer des droits requis pour supprimer une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Généralement, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas supprimer les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

1. Dans le menu **Marketing local**, cliquez sur **Listes, Campagnes à la demande**, ou **Campagnes nationales**.

La page de listes recensant ce type d'objets s'ouvre.

 **Remarque** : Pour terminer cette tâche, vous devez visualiser les objets dans la vue calendrier linéaire.

2. Cochez la zone en regard du nom d'au moins une liste ou campagne à supprimer.

Vous pouvez également cocher la zone en regard de l'en-tête de colonne Nom en haut du tableau pour sélectionner tous les objets affichés.

 **Remarque** : Cocher cette zone sélectionne uniquement les objets actuellement affichés à l'écran. Si la liste se compose de plusieurs pages, les objets sur les autres pages ne seront pas sélectionnés.

3. Cliquez sur l'icône **Supprimer** ().

Le système vous invite à confirmer la suppression.

4. Cliquez sur **OK**.

Les objets sélectionnés sont supprimés.

Suppression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous devez disposer des droits requis pour supprimer une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Généralement, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas supprimer les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

Vous pouvez supprimer une liste ou une campagne lorsque vous l'affichez.

 **Remarque** : Vous pouvez également supprimer plusieurs listes ou campagnes à partir des pages recensant chacun des objets.

1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

2. Cliquez sur l'icône **Supprimer** ().

Le système vous invite à confirmer la suppression.

3. Cliquez sur **OK** pour supprimer l'objet.

La liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale est supprimée.

Chapitre 10. Alertes

Vous pouvez utiliser des alertes pour communiquer des informations à des personnes spécifiques sur l'état d'un objet ou sur une action que l'utilisateur doit entreprendre. Les abonnements aux alertes par défaut sont définis par les administrateurs, mais peuvent être remplacés, suivant l'objet, par les propriétaires et les participants des objets spécifiques.

Pour les tâches du workflow, les alertes peuvent être brèves ou détaillées.

Abonnement aux alertes d'un objet

Les utilisateurs peuvent remplacer les paramètres par défaut d'un plan, programme, projet ou demande de projet d'une liste, d'une campagne à la demande ou campagne nationale. En remplaçant ces paramètres par défaut, vous pouvez contrôler les alertes reçues par chaque propriétaire d'objet et participant.

Si des droits sont configurées pour au moins un des onglets d'un projet ou d'une demande d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale, le système filtre les alertes. Par exemple, les alertes relatives aux fichiers joints ne sont pas envoyées aux utilisateurs qui n'ont pas accès à l'onglet **Fichiers joints** d'un projet.

1. Ouvrez l'objet pour lequel vous souhaitez changer les abonnements aux alertes.
2. Cliquez sur l'icône **Communiquer** () et sélectionnez **S'abonner aux alertes**.
3. Dans la liste des alertes, sélectionnez l'alerte à modifier. Vous pouvez définir ou supprimer des abonnements aux alertes pour chaque type d'utilisateur : **Propriétaire** ou **Participant**. Les entrées possibles sont les suivantes :

Option	Description
Coche	L'utilisateur reçoit l'alerte ou l'alarme.
Page blanche	L'utilisateur ne reçoit pas l'alerte ou l'alarme.
n/a	Vous n'avez pas indiqué de membres de l'équipe d'utilisateurs pour ce niveau d'accès (par exemple, Participant au

Option	Description
	programme) lorsque vous avez créé l'objet. Après avoir ajouté des membres de l'équipe utilisateurs avec le niveau d'accès correspondant, vous pouvez paramétrer des alertes pour ce niveau.

4. Cliquez sur **Accepter** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour laisser les paramètres d'alerte inchangés.

Page Alertes

Lorsque vous recevez une alerte, accédez à la page **Alertes** pour l'afficher. Les alertes sont également envoyées aux adresses e-mail des utilisateurs concernés (pour les utilisateurs qui disposent d'une adresse électronique valide configurée).

Pour obtenir la liste détaillée des événements pouvant déclencher une alerte et pour plus d'informations sur la configuration des alertes, voir Collaborate - Guide d'administration.

Pour afficher les alertes, connectez-vous et cliquez sur l'icône **Alertes** (✉). Cliquez sur ou faites défiler l'icône d'alertes pour afficher un menu déroulant séparant les alertes de vos applications installées. Le nombre d'alertes apparaît à gauche de chaque nom d'application. Une fois que vous avez choisi de quelle application vous souhaitez afficher les alertes, la page affiche les informations suivantes :

Tableau 12. Colonnes de la page Alertes

Colonne	Description
En-tête de page	Nombre d'alertes non lues, entre parenthèses, et nombre total d'alertes.
Case à cocher	Sélectionnez les alertes pour une action spécifique, par exemple, sélectionnez les alertes correspondant aux suppressions. Cochez la case de la première ligne, en regard du libellé Texte du message, pour sélectionner toutes les alertes.
Texte du message	Texte de l'alerte
Date/heure	Date et heure de l'événement qui a déclenché l'alerte

Vous pouvez réaliser les actions suivantes depuis la page **Alertes** :

Tableau 13. Contrôles de la page Alertes

Lien/Bouton	Description
	Sélectionnez l'icône en forme d'enveloppe en regard d'une alerte pour la marquer comme lue. Une fois que vous avez cliqué sur l'icône, l'alerte est désactivée. Sélectionnez de nouveau l'icône pour marquer l'alerte comme non lue.
Titre de l'alerte	Cliquez sur le lien de l'alerte pour accéder à l'objet qui correspond au sujet de l'alerte.
	 Remarque : La page Alertes reste ouverte pendant la consultation des informations dans une autre fenêtre.
Pages	Cliquez sur un numéro de page pour afficher la page d'alertes correspondante.
Supprimer la sélection	Cliquez sur ce bouton pour supprimer les alertes sélectionnées.
Supprimer tous les éléments	Cliquez sur ce bouton pour supprimer toutes vos alertes.
Marquer tout comme lu	Cliquez sur ce bouton pour marquer toutes vos alertes comme lues (ces alertes seront grisées). Un écran de confirmation apparaît pour vous assurer que vous voulez marquer toutes les alertes comme lues.
Marquer tout comme non lu	Si vous n'avez pas d'alertes non lues, cliquez sur ce lien pour marquer toutes vos alertes comme non lues.
Fermer	Cliquez sur ce bouton pour fermer la page Alertes .

Chapitre 11. Modèles

Des modèles sont des définitions de liste, campagne à la demande ou campagne nationale utilisées par les marketeurs centraux et les spécialistes du marketing opérationnel pour créer des objets.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des modèles et indiquer différentes parties de l'objet. Par exemple, voici certains des paramètres que vous déterminez pour un modèle de campagne nationale :

- Diagramme associé dans Campaign
- Membres de l'équipe
- Workflow
- Onglets personnalisés

Toutes les Listes, Campagnes à la demande et Campagnes nationales sont basées sur un modèle que vous créez et l'objet hérite de tous les paramètres du modèle. Les spécialistes de marketing centraux et les spécialistes du marketing opérationnel peuvent changer les paramètres de l'objet selon les besoins.

Pourquoi utiliser des modèles ?

Les modèles représentent les blocs de construction nécessaires pour les Listes, Campagnes à la demande et Campagnes nationales. Les utilisateurs ne peuvent pas créer ces objets dans modèles.

L'utilisation de modèles permet aux utilisateurs de gagner du temps car ils n'ont pas besoin de configurer les objets depuis le début, mais seulement de changer les paramètres spécifiques à la liste ou à la campagne.

Par exemple, si votre organisation exécute plusieurs Campagnes nationales avec les mêmes membres d'équipe et le même workflow, vous pouvez créer un modèle avec les paramètres appropriés pour l'équipe et le workflow. Les marketeurs centraux créent ensuite des campagnes nationales en fonction de ce modèle et n'ont pas à configurer les membres de l'équipe et le workflow.

Composants de modèle

Les modèles se composent d'autres éléments créés ou gérés par l'administrateur.

Plus spécifiquement, les modèles peuvent inclure les composants ci-dessous.

Composant	Description
Onglets	Ecrans individuels de la campagne. Les onglets comprennent un ou plusieurs formulaires.
Formulaires	Sous-section d'un onglet contenant des zones.
Zone	Élément de données contenu dans un formulaire. Chaque zone dispose d'un format spécifique. Par exemple, certaines zones contiennent du texte et d'autres un ensemble de boutons radio. Vous pouvez placer les zones dans des groupes et les afficher sur 1 ou 2 colonnes.
Mappage de données	Mappages de données entre Collaborate et Campaign.
Icônes	Petites images qui représentent l'objet dans l'interface utilisateur de Collaborate.
Pièces jointes	Fichiers ou dossiers qui s'affichent dans l'onglet Pièce jointe de la liste, campagne à la demande ou campagne nationale.
Liens personnalisés	Liens hypertexte s'affichent dans les onglets sélectionnés.
Workflow	Ensemble d'étapes et de tâches qui s'affichent dans l'onglet Workflow du projet.

Création de modèles

Vous créez un modèle en assemblant des composants existants. Par conséquent, lorsque vous configurez votre système, vous devez créer les autres composants pour pouvoir créer des modèles.

Planification de vos modèles

Avant de commencer à assembler des modèles, vous devez analyser les besoins de votre organisation, puis décider des modèles dont vous avez besoin.

Par exemple, votre organisation peut exécuter trois types différents de campagnes à la demande, avec différents critères de sélection de la cible et différents workflows. Vous aurez sans doute besoin de trois modèles différents pour ces campagnes à la demande.

Outre la planification du nombre et des types de modèle, vous devez planifier les types d'objets dont vous avez besoin dans ces modèles. Par exemple, les trois modèles de campagne à la demande dont vous avez besoin peuvent partager le formulaire récapitulatif, mais faire appel à des workflows et des formulaires Critères de sélection différents.

Planification du contenu des modèles

Une fois que vous avez planifié les types de modèle dont vous avez besoin, vous devez déterminer le contenu de ces modèles (vous devez déterminer les zones à inclure et la manière d'organiser ces zones).

Vous devez capturer ces informations sur papier ou dans une feuille de calcul, puis utiliser l'éditeur de formulaires pour définir les onglets et les zones dont vous avez besoin.

Par exemple, vous pouvez déterminer qu'un modèle de campagne à la demande doit inclure une zone pour l'unité commerciale qui demande la campagne. Vous pouvez répertorier les exigences pour cette zone comme suit :

Attribut de zone	Valeur
Nom interne	Unité d'activité
Nom d'affichage	Unité d'activité
Onglet/regroupement	Dans l'onglet Récapitulatif, sous la section Infos de demande collatérale
Type de zone d'entrée	Sélection unique
Valeurs possibles ou table de base de données dont les valeurs doivent être extraites	Banque de détail, Services d'investissement, Assurance, Brochure de carte de crédit, Carte postale, Fiche technique, Dossier d'introduction, Livre blanc, Publicité imprimée, ou un nom de table ou de colonne où Collaborate doit rechercher ces valeurs.
Zone requise/message d'erreur si manquant	Unité organisationnelle est une zone requise.
Conseil d'aide	Entrez l'unité organisationnelle demandant ce matériel auxiliaire.

La meilleure pratique consiste à créer une table similaire pour chaque zone requise avant de commencer à créer des zones et des onglets dans l'éditeur de formulaires.

Avant de créer des modèles

Les modèles dépendent de l'existence d'autres composants de niveau inférieur. Par conséquent, vous devez configurer les objets suivants avant de configurer les modèles :

1. Formulaires
2. Icônes
3. Mappage de données
4. Workflows
5. Rôles

Chapitre 12. Génération et gestion de modèles

Pour créer et gérer des modèles et des composants de modèle, utilisez la page **Configuration de modèle**. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Collaborate**. Ensuite, cliquez sur **Configuration du modèle**.

Les éléments et fonctions disponibles de la page **Configuration du modèle** sont regroupés en deux sections, **Configuration du modèle** et **Composants des modèles**. Il existe également une option permettant de valider tous les modèles.

Section Configuration du modèle

La section de configuration du modèle de la page **Configuration du modèle** contient le lien **Modèles**. Ce lien ouvre une page répertoriant tous les modèles et dossiers de modèles existants organisés par type d'objet marketing. Vous pouvez utiliser les liens de cette page pour créer, supprimer et organiser des modèles et pour éditer ou exporter des modèles individuels.

Validation des modèles

Pour exécuter un utilitaire qui valide les modèles et les formulaires et affiche toutes les erreurs de validation, cliquez sur **Valider les modèles** dans la section Configuration du modèle.

Section Composants des modèles

La section Composants des modèles de cette page contient les liens suivants.

Tableau 14. Liens de la section Composants des modèles

Liens de la section Composants des modèles

Lien	Description
Formulaires	Ouvre la page Définitions de formulaire qui répertorie les définitions de formulaire et fournit des options d'utilisation. Les informations suivantes s'affichent pour chaque définition de formulaire :

Lien	Description
	- Nom de la définition de formulaire - Nom du formulaire - Liste des modèles qui utilisent le formulaire
	Cliquez sur Créer un formulaire () pour ajouter un formulaire. Utilisez les liens et les icônes de la page Définitions de formulaire pour créer, importer, activer, désactiver, exporter, copier, publier et gérer les formulaires.
Workflow	Ouvre une liste des modèles de workflow enregistrés séparément et affiche les informations suivantes : - Nom - Nombre de phases et de tâches du modèle de workflow - Date de création et de dernière modification - S'il est activé Vous créez des modèles de workflow en enregistrant le travail effectué dans l'onglet Workflow d'un modèle ou d'une instance de projetliste, de campagne à la demande ou de campagne nationale. Les liens de cette page de liste vous permettent de supprimer, activer/désactiver, importer ou exporter un modèle de workflow.
Mappage de données	Ouvre une liste de mappes de données et affiche les informations suivantes : - Noms de fichier de mappage de données - Type : Mappage de données Campaign Type : importation d'indicateurs de campagne (si vous avez des mappes de données de versions antérieures, vous pouvez voir d'autres valeurs) - Liste des modèles qui utilisent le mappage.

Lien	Description
	• Cliquez sur Ajouter () pour ajouter un fichier de mappage de données. Cliquez sur les liens de la page Mappage de données pour ajouter et supprimer des fichiers de mappage des données. Pour plus d'informations, voir Définitions de mappage de données (à la page 197).
Icônes	Ouvre une liste d'icônes et affiche les informations suivantes : • Images d'icône ; grandes et petites • Nom de l'icône • Liste des modèles qui utilisent l'icône • Lien de suppression de l'icône (ne supprime pas le fichier de son emplacement sur le disque) Cliquez sur Ajouter () pour ajouter une icône. Cliquez sur l'icône Ajouter pour ajouter une icône. Pour plus d'informations, voir Page Icônes (à la page 199). Vous pouvez également transférer des modèles d'un ordinateur vers un autre à l'aide des fonctions d'exportation et d'importation.

Page Définition de modèles

Les liens et les commandes de la page **Définition des modèles** permettent de travailler avec les modèles d'assembler les composants de modèle pour constituer un projet et des modèles.

La page est organisée par types d'objets et répertorie tous les modèles existants pour ces types d'objets. Les sections, de haut en bas, sont organisées dans l'ordre suivant :

- Modèles de projets

Depuis cette page, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Action	Description
Editer	Cliquez sur le nom du modèle pour éditer le modèle.
Activer ou désactiver	Cliquez sur le lien pour basculer l'état du modèle de Activé à Désactivé et inversement. Après avoir activé un modèle, vous pouvez l'utiliser pour créer un objet.
Supprimer	Cliquez sur ce lien pour supprimer un modèle du système. Ce lien n'est affiché que pour les modèles pour lesquels aucun objet n'a été créé.
Ajouter	Cliquez sur Ajouter un modèle dans la section de la liste du type de modèle auquel vous souhaitez ajouter un modèle. Cliquez sur l'icône Ajouter () pour ajouter un modèle. Dans la liste déroulante de l'icône, sélectionnez le type d'objet pour lequel vous souhaitez créer un modèle.
Ouvrir le dossier	Cliquez sur le nom du dossier pour ouvrir le dossier.
Aller au dossier	Cliquez sur Aller au dossier pour naviguer à un autre dossier de modèles et l'ouvrir.
Déplacer les éléments	Sélectionnez les éléments à déplacer, puis cliquez sur l'icône Déplacer éléments () pour afficher un écran permettant de choisir un nouveau dossier pour les éléments sélectionnés. Sélectionnez les éléments à déplacer, puis cliquez sur Déplacer éléments vers . Sélectionnez ensuite un dossier de modèles vers lequel déplacer le modèle.
Ajouter un dossier	Cliquez sur Ajouter un dossier pour créer un dossier de modèles. Cliquez sur l'icône Ajouter un dossier () pour créer un modèle de dossier.

Construction d'un modèle

Avant de créer des modèles pour des objets Listes, Campagnes à la demande et Campagnes nationales, déterminez si vous devez ajouter des onglets personnalisés. Si oui, reportez-vous au chapitre sur l'Editeur de formulaire et utilisez les procédures de ce chapitre pour créer des formulaires pour les onglets personnalisés ou les modèles de métriques.

Lorsque les composants de modèle dont vous avez besoin sont disponibles, créez un modèle et assemblez les différents éléments. Les étapes de création d'un modèle sont généralement identiques pour tous les types d'objet, avec les exceptions ci-après :

- Vous pouvez spécifier un modèle de workflow pour des modèles de projet et vous pouvez créer des modèles de workflow à partir de modèles de projet.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **CollaborateParamètres**.

L'écran des paramètres d'administration s'ouvre.

2. Cliquez sur **Modèles**.

L'écran Configuration du modèle s'ouvre.

3. Cliquez sur l'icône **Ajouter** ().

4. Cliquez sur **Ajouter un modèle** dans la section de la page dans laquelle vous souhaitez créer un modèle.

5. Dans la liste déroulante de l'icône, sélectionnez le type d'objet pour lequel vous souhaitez créer un modèle.

6. Utilisez les informations fournies dans le reste de ce chapitre pour déterminer comment remplir chacun des onglets de ce modèle.

 **Important** : Lorsque vous assemblez un modèle, cliquez sur **Enregistrer les modifications** lorsque vous avez terminé d'éditer un onglet, avant de naviguer à un autre onglet du modèle. Sinon, vos changements ne seront pas enregistrés.

Impacts liés aux changements de modèle

Lorsque vous éditez un modèle, n'oubliez pas que vous modifiez également toutes les instances des objets précédemment créés à partir de ce modèle.

Les dossiers de workflows et de pièces jointes sont les exceptions à cette règle. Lorsque vous changez le modèle de workflow ou le modèle d'indicateurs d'un modèle d'objet ou que vous ajoutez ou supprimez un dossier de pièces jointes, vos modifications s'appliquent uniquement aux objets créés après ces modifications. Les workflows existants ne sont pas modifiés, ni les dossiers de pièces jointes.

Les workflows, personnes ou pièces jointes sont des exceptions à cette règle. Lorsque vous changez le modèle de workflow, que vous ajoutez ou supprimez des rôles ou que vous ajoutez ou supprimez une pièce jointe, vos modifications s'appliquent uniquement aux objets créés après ces modifications. Les workflows existants ne sont pas changés, tout comme les rôles ou les pièces jointes des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales existantes.

Dossiers de modèles

Vous pouvez créer des dossiers pour les modèles dans l'écran Définition des modèles.

Vous pouvez déplacer des modèles dans des dossiers existants.

Vous pouvez créer des dossiers pour tout modèle. Vous pouvez déplacer des modèles entre tous dossiers correspondant à ce type de modèle.

Vous pouvez accéder à n'importe lequel des dossiers d'un type de modèle spécifique.

Edition d'un modèle

L'édition de modèle est répartie entre les onglets suivants. Selon le type de l'objet, seul un sous-ensemble de ces onglets peut être disponible.

- **Propriétés** : propriétés de base du modèle, telles que le nom et la description.
- **Personnes** : définition de rôles.

- **Campaign** : Campaign paramètres d'intégration Modèles de projets uniquement, lorsque l'intégration de Collaborate-Campaign est activée.(Modèle de campagne nationale uniquement)
- **Récurrence** : paramètres de récurrence.
- **Workflow** : paramètres de workflow (non disponibles pour les listes simples).
- **Onglets** : définitions d'onglet ; permet d'ajouter des formulaires et des onglets personnalisés supplémentaires.
- **Pièces jointes** : fichiers joints par défaut à tous les objets créés à partir du modèle.
- **Liens personnalisés** : liens personnalisés pour les pages Web, etc.

1. Cliquez sur **Paramètres > Collaborate Paramètres**.
2. Dans l'écran **Paramètres d'administration**, sélectionnez **Configuration du modèle** (sous **Autres options**).
3. Sélectionnez **Modèles**.
4. Sélectionnez le nom du modèle que vous souhaitez éditer.

L'onglet Propriétés du modèle sélectionné s'affiche. Vous pouvez éditer des zones de n'importe quel onglet des modèles d'objet. Cliquez sur un onglet dans la barre de menu pour y naviguer.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les changements que vous avez apportés.

Onglet Propriétés du modèle pour la définition du modèle

Pour tous les objets, l'onglet Propriétés des modèles contient des propriétés à définir, telles que le nom, la description et les stratégies de sécurité.

Les propriétés que vous définissez dans cet onglet s'affichent dans l'onglet Récapitulatif lors de la création d'un projet. D'autres propriétés s'affichent dans cet onglet pour les modèles de projet.

Tableau 15. Propriétés de tous les modèles

Propriété	Description
Nom	Nom affiché pour le modèle, utilisé dans la page de liste Modèles .
Description	Brève description du modèle. S'affiche sur la page de sélection du modèle lorsque des utilisateurs ajoutent une instance d'objet marketingListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale.
Icône	Images d'icône petite et grande du modèle. La grande icône s'affiche lorsque des utilisateurs créent une instance basée sur ce modèle. La petite icône s'affiche en regard du nom du modèle dans la page de liste Modèles . Cliquez sur Modifier l'icône pour importer d'autres fichiers image.
Règles de sécurité	Liste des règles de sécurité déterminant les utilisateurs autorisés à accéder au modèle.
ID modèle	 Remarque : Différentes zones s'affichent pour les modèles de projet. Identificateur interne du modèle (valeurs alphanumériques en minuscules uniquement). N'utilisez pas de caractères accentués ou non romains.  Remarque : • Les ID modèle doivent être uniques dans Collaborate. le type d'objet. Par exemple, vous ne pouvez pas avoir deux modèles de projet possédant un ID identique, tel que <i>salon</i>. Si vous possédez deux modèles de projet de salon, attribuez-leur deux ID différents, comme <i>salon01</i> et <i>salon02</i>. De plus, une fois que vous avez utilisé un ID modèle, vous ne pouvez plus le réutiliser, même si vous le supprimez. • Vous ne pouvez modifier cette zone que si l'utilisateur n'a pas encore créé la première instance d'objet basée sur ce modèle.
Nom par défaut	Nom par défaut à donner à une instance d'objet. Vous pouvez laisser cette zone vide.

Propriété	Description
Préfixe d'ID	Préfixe de l'ID externe de l'objet. Par exemple, l'ID du premier projet peut être 1001. Chaque liste, campagne à la demande et campagne nationale dispose d'un ID externe. Par exemple, vous entrez le préfixe d'ID SAL pour le modèle de campagne à la demande Salon. La première campagne à la demande Salon que vous créez dispose alors de l'ID SAL1001. Vous pouvez définir le préfixe d'ID par modèle pour déterminer facilement le modèle sur lequel un objet est basé. Par exemple, vous choisissez le préfixe d'ID SAL pour le modèle de projet Salon. Le premier projet Salon que vous créez aura alors l'ID SAL1001.
Classe de génération d'ID	Classe Java™ permettant de spécifier un algorithme de numérotation des objets. Par défaut, Collaborate attribue un numéro séquentiel à chaque objet (projet). Toutefois, vous pouvez configurer Collaborate pour utiliser un algorithme que vous définissez en vue de définir l'ID externe. Si vous choisissez cette option de configuration, la classe de génération d'ID indique la classe Java utilisée pour générer le code. Vous ne devez éditer cet attribut que si vous souhaitez générer des ID en fonction d'un algorithme autre que celui attribué par défaut.

Pour exporter les métadonnées d'un modèle spécifique, cliquez sur **Exporter le modèle** en haut de cet onglet. Voir [Exportation d'un seul modèle \(à la page 205\)](#).

Outre les propriétés qui s'appliquent à tous les modèles, les modèles de projets contiennent les propriétés suivantes.

Tableau 16. Propriétés des modèles de projet

Propriété	Description
Modèle d'utilisation des stratégies de sécurité	Indique la manière de déterminer une stratégie de sécurité d'utilisation lorsqu'une demande de projet se transforme en projet. Lorsque la valeur de cette zone est Stratégie de sécurité utilisateur, la zone Utiliser la stratégie de sécurité de cet onglet est désactivé. La personne qui crée un projet ou une demande à partir de ce modèle indique la stratégie de sécurité "d'utilisation" lors de la création de l'élément. Si la valeur de cette

Propriété	Description
	zone est Stratégie de sécurité du modèle , la zone Utiliser la stratégie de sécurité de cet onglet est activé et le développeur du modèle sélectionne la stratégie d'utilisation.
Afficher les stratégies de sécurité	Indique la stratégie de sécurité déterminant les utilisateurs autorisés à sélectionner ce modèle lorsqu'ils créent un projet ou une demande.
Utiliser la stratégie de sécurité	Indique la stratégie de sécurité déterminant les utilisateurs pouvant accéder aux projets ou aux demandes une fois qu'ils ont été créés.
Onglet d'exportation	Sélectionnez l'onglet de projet à exporter lorsque vous exportez le calendrier. Vous pouvez choisir l'onglet Récapitulatif ou tout autre onglet personnalisé. Lorsque les utilisateurs exportent le calendrier, un lien vers l'onglet indiqué et les données de l'onglet sont inclus dans les données de calendrier exportées. Les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien pour afficher les données qui sont exportées pour le projet.

Onglet Personnes d'un modèle

L'onglet Personne d'un modèle définit les rôles qui sont ajoutés aux listes, aux campagnes à la demande et aux campagnes nationales créées à partir de ce modèle.

Vous devez définir les définitions de liste des rôles avant d'ajouter des rôles à un modèle.

Pour ajouter un rôle, sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les valeurs disponibles sont renseignées à partir des définitions de liste.

Pour supprimer un rôle, cliquez sur **Supprimer** en regard du rôle que vous souhaitez supprimer.

 **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'ajouter les rôles ici s'ils existent sur le modèle de workflow. Les rôles définis dans le modèle de workflow sont ajoutés à l'onglet Personnes lorsqu'une instance est créée.

Onglet Récurrence d'un modèle

L'onglet Récurrence établit les propriétés d'une campagne récurrente. Les campagnes récurrentes font référence à un workflow de base. Vous pouvez configurer des propriétés de récurrence pour définir le nombre de répétitions du workflow de base.

Selon leurs droits, les utilisateurs peuvent modifier les propriétés de récurrence lors de la création ou de l'édition des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes. En cas de modification, toutes les tâches du workflow sont remplacées par de nouvelles tâches avec de nouvelles dates calculées en fonction des nouvelles propriétés de récurrence.

Cet onglet s'affiche à la fois dans les modèles et l'instance réelle d'une campagne à la demande, d'une campagne nationale ou d'une liste. Lorsque vous créez un modèle, vous ne pouvez accéder à cet onglet qu'après avoir créé un modèle de workflow.

L'onglet Récurrence contient les paramètres suivants :

Propriété	Description
Type de workflow de campagne	Indique si le workflow utilisé par la campagne nationale, la campagne à la demande ou la liste contient une étape récurrente. Les options sont les suivantes : • Non récurrent • Récurrent Si vous sélectionnez Récurrent, les propriétés de cet onglet sont appliquées à l'étape du workflow marquée comme récurrente.  Remarque : Les propriétés de récurrence que vous configurez ici ne peuvent s'appliquer qu'à une seule phase d'un workflow.
Fréquence	Indique le modèle de récurrence. Les options sont les suivantes : Quotidienne : se produit tous les jours. Lorsque vous sélectionnez Quotidienne, vous devez indiquer le nombre de jours entre chaque occurrence du workflow ou de l'étape du workflow.

Propriété	Description
	Hebdomadaire : se produit toutes les semaines. Lorsque vous sélectionnez Hebdomadaire, vous devez indiquer le nombre de semaines entre chaque occurrence du workflow ou de l'étape du workflow. (Pour indiquer toutes les deux semaines, saisissez 2 comme nombre de semaines entre chaque occurrence.) Vous devez également indiquer le ou les jours de la semaine durant lesquels l'occurrence doit se produire. Mensuelle : se produit tous les mois. Lorsque vous sélectionnez Mensuelle, vous devez indiquer le nombre de mois entre chaque occurrence du workflow ou de l'étape du workflow. Vous devez également sélectionner l'une de ces options : • Chaque date du mois : sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'occurrence se produise à une date spécifique chaque mois. • Chaque date de la semaine : sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'occurrence se produise un jour spécifique d'une semaine spécifique de chaque mois. Par exemple, si vous souhaitez exécuter la campagne mensuellement, le troisième jeudi de chaque mois, vous devez sélectionner cette option. Gardez à l'esprit que vos options de calendrier s'appliquent à votre planification de récurrence, c'est-à-dire que votre planification de récurrence est basée sur vos paramètres de jours ouvrables valides.
Fin	Indique le nombre total d'occurrences du workflow ou de l'étape de workflow. Vous pouvez également indiquer une date à laquelle la récurrence doit s'arrêter.
Droits de changement des récurrences dans l'instance	Permet d'indiquer les options de récurrence qui peuvent être changées dans chaque campagne nationale, campagne à la demande ou liste. Cette zone s'affiche uniquement sur le modèle de campagne nationale, campagne à la demande ou liste et non pas dans l'instance réelle de la campagne nationale, campagne à la demande ou liste. Les options sont les suivantes :

Propriété**Description**

- Toutes les options : les utilisateurs peuvent changer toutes les options de récurrence.
- Aucune option : les utilisateurs ne peuvent changer aucune option de récurrence.
- Toutes les options sauf la fréquence : les utilisateurs peuvent changer toutes les options à l'exception de la fréquence.

Onglet Workflow du modèle de projet

L'onglet Workflow identifie et organise des tâches pour un projet une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale. Lorsque vous créez un modèle, vous pouvez inclure des données dans son onglet Workflow pour fournir une structure de workflow initiale pour chaque instance d'objet marketing créée par les utilisateurs. Pour revoir et définir un workflow dans le modèle, utilisez une interface de type feuille de calcul. Les utilisateurs accèdent à une interface de feuille de calcul similaire pour mettre à jour le workflow fourni, selon les besoins des instances individuelles.

Pour plus de souplesse, les données de l'onglet Workflow de n'importe quel modèle ou instance individuelle peuvent être enregistrées en tant que composant de modèle de workflow distinct. Les composants de modèle, qui peuvent inclure des mesures et des formulaires en plus des workflows, permettent à la conception des modèles de répondre aux différents besoins de manière plus modulaire et efficace. N'importe quel composant de modèle de workflow peut être importé dans un modèle ou une instance de type projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale.

Initialement, l'onglet Workflow s'affiche en mode vue. Pour configurer les phases, les tâches, les jalons, les dépendances et les autres données constituant le workflow, passez en mode édition.

 **Remarque** : Lorsque vous concevez le workflow pour un modèle, vous pouvez indiquer des rôles de membre d'équipe à associer à chaque tâche. Pour ce faire, vous devez tout d'abord définir des valeurs dans l'onglet Rôles de projet.

 **Remarque** : Lorsque vous concevez le workflow pour un modèle, vous pouvez indiquer des rôles de membre d'équipe à associer à chaque tâche. Pour ce faire, vous devez tout d'abord définir des valeurs dans l'onglet Personnes. Pour plus d'informations, voir [Onglet Personnes d'un modèle \(à la page 179\)](#).

Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration d'un workflow, notamment sur les options de planification, le calcul des dates et la mise à jour des tâches, voir Collaborate - Guide d'utilisation.

Création et édition de modèles de workflow

Le workflow que vous créez dans l'onglet Workflow des modèles ou des instances de projetliste, de campagne à la demande ou de campagne nationale peut être enregistré en tant que modèle de workflow. Vous pouvez ensuite réutiliser le workflow dans des projetslistes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales similaires.

1. Dans n'importe quel instance ou modèle de projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale, sélectionnez l'onglet **Workflow**.
Vous pouvez commencer avec un nouveau modèle ou une nouvelle instance ou en sélectionner un comportant déjà un workflow défini.
2. Pour un nouveau modèle ou une nouvelle instance, passez en mode édition. Configurez les tâches, les dépendances et les valeurs que vous souhaitez que le modèle fournissent comme point de départ pour les nouveaux projetsnouvelles listes, campagnes à la demande ou campagnes nationales. Pour un nouveau modèle ou une nouvelle instance, réviser le workflow.
3. Dans l'onglet Workflow en mode vue, cliquez sur les noms de tâches à réviser ou définissez des paramètres.
4. Cliquez sur **Enregistrer en tant que modèle** ().
5. Entrez un nom descriptif pour le modèle et cliquez sur **Continuer**.

6. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le modèle de flux de travaux s'affiche sur la page **Modèles de workflow** et peut être importé dans n'importe quel modèle ou instance.

Pour modifier un modèle de workflow, ouvrez un modèle de projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale et importez le modèle de workflow que vous souhaitez modifier dans son onglet Workflow.

Généralement, vous configurez pour ce faire un nouveau modèle, car l'importation d'un modèle de workflow écrase toute valeur précédemment définie. Vous pouvez ensuite modifier le workflow comme vous le souhaitez et l'enregistrer en tant que nouveau modèle avec un nom identique ou différent.

Importation de modèles de workflow

Vous pouvez importer un modèle de workflow existant dans votre modèle de projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale. Vous pouvez ensuite personnaliser le modèle de workflow pour le nouveau modèle de projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale.

Avant d'importer un modèle de workflow qui référence des données de rôle dans des définitions de listes, vérifiez que les données de rôle dans les environnements d'importation et d'exportation sont identiques. Par exemple, si vous exportez un modèle de workflow, importez le modèle dans un autre environnement, puis essayez de changer les données de rôle du modèle dans l'environnement d'importation, les données de rôle correspondent aux données qui ont été exportées.

1. Créez le modèle de projetliste, campagne à la demande ou campagne nationale.
Si le modèle de workflow que vous prévoyez d'utiliser inclut des rôles de projet, vous n'avez pas besoin de les définir. Les rôles de projet sont importés avec le modèle de workflow.
2. Sélectionnez l'onglet **Workflow**.
3. With the Workflow tab in view mode, click **Import Template** ().

Le système affiche un avertissement indiquant que l'importation écrase le workflow existant.

4. Cliquez sur **OK**.

Une liste de modèles de workflow s'affiche.

5. Sélectionnez un modèle dans la liste et cliquez sur **Importer**.

L'onglet Workflow affiche les tâches et les phases de workflow du modèle de workflow. Tous les rôles référencés par des lignes de tâche s'affichent également dans l'onglet Rôles de projet.

6. Dans l'onglet Workflow en mode vue, cliquez sur les tâches pour configurer des approbateurs.

7. Pour modifier ou ajouter des phases ou des tâches, cliquez sur **Editer**.

Ensuite, personnalisez le workflow selon vos besoins pour le modèle de projet. N'oubliez pas d'enregistrer vos modifications.

8. Une fois que le workflow est terminé, cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour retourner au mode affichage.

Ajout d'un workflow aux modèles

Pour configurer un modèle de projetliste, de campagne à la demande ou de campagne nationale incluant des données de workflow, créez le modèle, indiquez des rôles de membre d'équipe, puis modifiez l'onglet Workflow.

Si l'intégration à Workflow Services est configurée, vous pouvez utiliser les fonctionnalités de flux de travaux avancé pour les workflow.

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Collaborate**.

2. Cliquez sur **Modèles**.

3. Cliquez sur **Ajouter un modèle** () et sélectionnez un type de modèle.

4. Recherchez la section du modèle de projet et cliquez sur **Ajouter un modèle**.
5. Renseignez les zones du formulaire **Propriétés du modèle** et cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
6. Dans l'onglet **Personnes du projet**, indiquez des rôles de participant, puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
7. Sélectionnez l'onglet **Workflow** et cliquez sur **Editer** ().
8. Sélectionnez l'option d'**activation pour l'exécution de workflow avancé** pour activer les fonctionnalités de workflow avancé.
9. Ajoutez un workflow des tâches système et utilisateur et organisez-les en phases.
Pensez à enregistrer régulièrement votre travail.
10. Modifiez les dépendances de la tâche, définissez la planification et la durée de la tâche et entrez d'autres valeurs à fournir lorsque des utilisateurs créent des instances à partir de ce modèle.
Pour plus d'informations, voir *Collaborate - Guide d'utilisation*.
Pensez à enregistrer régulièrement votre travail.
11. Une fois que le workflow est terminé, cliquez sur **Enregistrer et terminer**. L'onglet revient au mode affichage.
12. Pour configurer des informations supplémentaires pour chaque tâche, cliquez sur le nom de la tâche lorsque l'onglet Workflow est en mode vue.
Pour les tâches de workflow, vous pouvez configurer si les utilisateurs peuvent ajouter des pièces jointes.
Pour les tâches de revue de liste, vous pouvez configurer l'affichage de liste.
13. Cliquez sur **Vue > View as a process flowchart** pour afficher le workflow sous forme de diagramme de processus.

Onglet Campagne des modèles

Cet onglet est utilisé dans un modèle de campagne nationale pour définir la communication entre Collaborate et Campaign. Cet onglet n'est pas disponible pour les Campagnes à la demande et les Listes.

L'onglet Campagne contient les paramètres suivants :

Propriété	Description
Campaign URL du service	Adresse URL utilisée pour démarrer Campaign. Par exemple : <code>http://engsvr1:9001/Campaign/services/CampaignServices</code> Collaborate utilise cette valeur pour accéder aux services fournis par un serveur Campaign lorsque vous créez une campagne liée.  Remarque : Saisissez une valeur ici uniquement si vous mappez les données entre Collaborate et Campaign.
Mappage de données Campaign	Fichier XML qui contient la mappe de données de création d'une campagne Campaign à partir d'une instance d'objet Collaborate.
Options	Une case à cocher unique, Utiliser le code campagne généré par Campaign . Cochez cette case pour forcer la correspondance des codes campagne de Campaign et Collaborate.
ID partition	L'ID Partition identifie la partition de l'instance Campaign qui contient la campagne liée. La valeur par défaut est <code>partition1</code>, qui est correcte si Campaign est installé sur une partition unique. Si Campaign est installé sur plusieurs partitions, vous pouvez préciser la partition à utiliser pour créer des campagnes. Si vous ne renseignez pas cette zone, Collaborate reprend l'ID de partition définie dans le paramètre <code>defaultCampaignPartition</code> sous Platform > Configuration > Collaborate.
ID dossier	ID du dossier dans lequel Campaign stocke les campagnes créées dans Collaborate.

Propriété**Description**

Cet ID provient de la table système CampaignUA_Folder. Vous devez configurer cette table système dans Campaign avant de la configurer ici.

Onglets Modèle pour la personnalisation de l'interface utilisateur

Cet onglet permet d'ajouter des formulaires à l'onglet **Récapitulatif** ou de créer des onglets personnalisés pour les types d'objet marketing qui prennent en charge cette fonction.

Par exemple, vous souhaitez collecter des informations sur le fournisseur externe que les utilisateurs souhaitent contacter afin d'obtenir les documents imprimés. Pour cela, créez un formulaire avec un attribut permettant aux utilisateurs de sélectionner une société d'impression dans une liste de plusieurs fournisseurs. Vous incluez également une zone de texte permettant aux utilisateurs d'entrer le tarif estimé de chaque page d'impression. Vous pouvez ensuite utiliser l'onglet Onglets dans un modèle de projet pour ajouter un onglet personnalisé et le nommer **Impression**.

 **Conseil** : Vous pouvez renommer les onglets standard qui s'affichent pour les instances d'objet.

Lorsque vous configurez des stratégies de sécurité pour votre entreprise, vous pouvez configurer des droits de sécurité personnalisés pour ces onglets.

Tableau 17. Zones de définition d'un nouvel onglet

Zone	Description
Nom affiché	Nom affiché de la nouvelle section de l'onglet Récapitulatif ou du nouvel onglet personnalisé.
Style de page	- Sélectionnez Récapitulatif pour ajouter un formulaire au bas de l'onglet Récapitulatif. Utilisez cette option pour les formulaires qui contiennent quelques attributs et formulaires que les utilisateurs doivent visualiser fréquemment. - Sélectionnez onglet pour créer un onglet personnalisé spécialement pour le formulaire. Utilisez cette option pour des

Zone	Description
	formulaires ou des groupes de formulaires, qui nécessitent leur propre page, comme dans l'exemple d'onglet Impression .
Formulaire	Cette option n'est pas disponible pour tous les types de modèle. Sélectionnez le formulaire à ajouter.
Visibilité	Sélectionnez Afficher dans l'assistant pour afficher la section ou l'onglet personnalisé Récapitulatif dans les séries de pages qui s'affichent lorsque les utilisateurs créent un objet marketing. Si vous désélectionnez cette option, la section ou l'onglet s'affiche uniquement une fois que l'objet a été sauvegardé par les utilisateurs. Pour les modèles de projet uniquement, sélectionnez Afficher dans la demande si cette nouvelle section ou ce nouvel onglet personnalisé Récapitulatif s'applique à la fois aux projets et aux demandes. Si vous désélectionnez cette option, la section ou l'onglet personnalisé s'affiche pour les projets uniquement.

Ajout d'onglets à des modèles

Ajoutez un onglet ou un formulaire à des modèles pour collecter des informations sur l'objet marketing. Vous pouvez ajouter des formulaires supplémentaires à l'onglet Récapitulatif. Pour certains types de modèles, vous pouvez ajouter des onglets personnalisés dans lesquels vous ajoutez des formulaires.

1. Ajoutez ou modifiez le modèle et cliquez ensuite sur son onglet Onglets.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter un onglet** ().

3. Cliquez sur **Ajouter un onglet**.

4. Entrez un nom descriptif pour l'onglet dans la zone de texte **Nom d'affichage**.

Le nom choisi devient celui de l'onglet qui s'affiche lorsque les utilisateurs créent des instances à partir de ce modèle.

5. Choisissez d'afficher le formulaire sur l'onglet **récapitulatif** ou sur son propre onglet personnalisé.

Cette option n'est pas disponible pour tous les types de modèle.

6. Sélectionnez un formulaire dans la liste **Formulaire**.

Cette liste répertorie tous les formulaires disponibles dans Collaborate, à l'exception des formulaires TCS® (Target Cell Spreadsheet, liste des populations ciblées) utilisés par les projets de campagne.

 **Remarque** : Pour les modèles de liste, les formulaires du type Campaign ne sont pas répertoriés.

7. Sélectionnez les options de visibilité de l'onglet.

Cette option n'est pas disponible pour tous les types de modèle.

8. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer l'onglet, sur l'icône **Ajouter un onglet** () pour ajouter un autre onglet.

Déplacement d'onglets et de formulaires dans des modèles

Vous pouvez changer la position des formulaires dans les onglets. Vous pouvez également modifier l'ordre des onglets personnalisés comme vous modifiez et affinez des modèles.

1. Editez le modèle et cliquez ensuite sur son onglet Onglets.
2. Cliquez sur l'un des boutons suivants après **Déplacer** :
 - **Descendre** pour déplacer un onglet vers le bas. Le déplacement d'un onglet vers le bas le place plus bas dans la page **Récapitulatif** de l'objet. Le déplacement d'un onglet séparé vers le bas le place plus loin sur la droite dans la liste d'onglets. Par exemple, si l'onglet était quatrième de la liste, le déplacer une fois vers le bas le placera en cinquième position.
 - **Monter** pour déplacer un onglet vers le haut. Permet de le déplacer d'une position vers le haut ou vers l'avant.

 **Remarque** : Les onglets de Récapitulatif doivent être avant les autres onglets.

3. Cliquez sur l'un des boutons suivants après **Déplacer**.

- **Descendre** pour déplacer l'onglet vers le bas. Le déplacement d'un formulaire vers le bas le place plus bas dans l'onglet **Récapitulatif** de l'objet. Le déplacement d'un onglet personnalisé vers le bas le place plus loin sur la droite dans la liste d'onglets. Par exemple, si l'onglet était quatrième de la liste, le déplacer une fois vers le bas le placera en cinquième position.
- **Monter** pour déplacer un onglet vers le haut. Permet de le déplacer d'une position vers le haut ou vers l'avant.

 **Remarque** : Accédez à l'onglet Récapitulatif, le formulaire standard des propriétés d'instance doit précéder tout autre formulaire personnalisé.

Suppression de formulaires et d'onglets personnalisés des modèles

Vous pouvez être amené à supprimer des formulaires dans des onglets personnalisés de modèles. Déterminez s'il convient de modifier le modèle en supprimant le formulaire ou en créant un nouveau modèle. Si vous supprimez un formulaire ou un onglet, les données des instances d'objet existantes sont perdues.

 **Important** : La suppression d'un formulaire ou d'un onglet personnalisé d'un modèle entraîne également celle de toutes les instances d'objet existantes qui sont créées à partir du modèle. Ne supprimez pas un formulaire ou onglet personnalisé d'un modèle publié si les utilisateurs ont déjà créé des instances d'objet à partir de celui-ci. Sinon, les données sont perdues.

1. Editez le modèle et cliquez ensuite sur son onglet Onglets.
2. Accédez à la section qui définit le formulaire ou l'onglet personnalisé que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer** (dans la partie droite de la page).

Le formulaire ou l'onglet personnalisé est supprimé du modèle d'objet.

3. Cliquez sur **OK**.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Onglet Pièces jointes des modèles pour l'ajout de dossiers et de fichiers

Utilisez cet onglet pour gérer les pièces jointes dans vos modèles. Vous pouvez ajouter des pièces jointes et des dossiers pour une utilisation ultérieure.

A partir de cet onglet, vous pouvez effectuer les opérations ci-dessous.

- Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes afin que les utilisateurs puissent les ajouter et les organiser : Cliquez sur l'icône **Ajouter un dossier**.
- Changez le positionnement relatif des dossiers dans l'onglet : cliquez sur **Vers le haut** et **Vers le bas** pour réorganiser les dossiers de pièces jointes.
- Supprimez des dossiers : Cliquez sur **Supprimer** en regard du dossier à supprimer. Toutes les pièces jointes contenues dans le dossier sont également supprimées.
- Joignez un ou plusieurs fichiers au modèle de sorte que lorsqu'un objet est créé à partir du modèle, des images et des documents sont joints par défaut. Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe**.
- Supprimez des pièces jointes par défaut : cliquez sur **Supprimer** en regard du fichier que vous souhaitez supprimer.

Pour ajouter des dossiers et des fichiers joints par défaut :

1. Ajoutez ou éditez le modèle et cliquez ensuite sur son onglet Pièces jointes.
2. Ajoutez au moins un dossier à l'onglet : cliquez sur l'icône **Ajouter un dossier** et indiquez un **Nom**.
3. Pour ajouter une pièce jointe, cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** en regard d'un dossier.

La boîte de dialogue **Télécharger la pièce jointe** s'affiche.

4. Entrez le chemin et le nom de fichier ou cliquez sur **Parcourir** pour localiser la pièce jointe.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour joindre le fichier.

Le fichier joint s'affiche dans une liste sous son dossier.

6. Dans l'onglet Pièces jointes, cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer le nouveau dossier et sa pièce jointe.

Répétez ces étapes pour ajouter autant de dossiers et pièces jointes que nécessaire.

Onglet Liens personnalisés du modèle pour l'accès à d'autres sites Web

Cet onglet permet de créer des liens personnalisés qui s'affichent dans un ou plusieurs onglets pour les instances d'objet créées à partir de ce modèle. Par exemple, vous pouvez souhaiter créer un lien vers une application que votre organisation utilise pour générer des codes d'ID pour les éléments auxiliaires ou les offres marketing directes.

Pour ajouter un lien personnalisé, cliquez sur **Ajouter un lien personnalisé** (). Pour chaque lien, vous pouvez ajouter un paramètre tel que la portion de requête pour une URL dynamique. Pour former l'URL complète du lien, Collaborate ajoute un point d'interrogation (?) à la fin de l'URL que vous fournissez et ajoute ensuite le paramètre. Pour inclure un paramètre, cliquez sur **Ajouter un paramètre**. Des zones supplémentaires s'affichent pour le paramètre.

Cet onglet contient les propriétés ci-dessous. Une fois votre travail terminé, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Tableau 18. Propriétés des liens personnalisés

Propriété	Description
Nombre de liens par ligne	Indique le nombre de liens à afficher sur une seule ligne horizontale au bas du ou des onglets sélectionnés. Ce nombre dépend de la largeur de la fenêtre du navigateur. S'il n'est pas défini, les liens s'affichent en continu et s'affichent sur plusieurs lignes.

Propriété	Description
	Par exemple, vous créez 6 liens personnalisés à afficher dans l'onglet Récapitulatif. Pour organiser les liens sur 3 lignes, avec 2 liens par ligne, entrez 2.
Nom affiché	Entrez un nom pour le lien. Cette valeur devient le nom du lien.
ID	Entrez un ID interne unique pour le lien personnalisé.
Description	Entrez un texte descriptif pour le lien. Ce texte apparaît en tant qu'infobulle lorsqu'un utilisateur place le curseur sur le lien.
URL	Entrez l'URL qualifiée complète (y compris http://) du site Web à ouvrir lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien. Le site Web s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigateur.
Onglet	Pour définir l'emplacement où apparaît ce lien, sélectionnez un ou plusieurs onglets. Le lien s'affiche au bas de chaque onglet sélectionné.
VisibilitéAfficher dans l'onglet	Vous pouvez sélectionner l'onglet Récapitulatif et des onglets personnalisés qui ont été précédemment ajoutés à un modèle du même type.
Options	Pour les modèles de projet, vous pouvez faire en sorte que le lien s'affiche à la fois pour les demandes et les projets qui sont créés à partir du modèle, ou uniquement pour les projets. Sélectionnez Afficher dans la demande pour afficher le lien pour les deux.

Les URL de lien personnalisé peuvent inclure un paramètre. Par exemple, le lien peut ouvrir une page pour un objet Non démarré et une autre page pour un objet En cours.

Tableau 19. Zones pour les paramètres de liens personnalisés

Propriété	Description
Nom	Entrez un nom pour le paramètre.
Valeur	Sélectionnez une valeur dans la liste pour définir le type de propriété d'objet à utiliser. En fonction de votre sélection, une autre liste Valeur peut s'afficher pour la collecte de spécifications supplémentaires. Le choix que vous effectuez détermine les options disponibles à partir de la liste ultérieure.

Propriété**Description**

Par exemple, si vous sélectionnez la valeur **<object type> Propriétés**, une liste affiche des valeurs comprenant notamment Début cible, Fin cible, Stratégie de sécurité et d'autres propriétés pertinentes pour l'objet.

Vous pouvez ajouter plusieurs liens personnalisés : Cliquez sur **Ajouter un lien personnalisé** pour afficher un nouvel ensemble de zones de propriétés. Si vous ajoutez plusieurs liens, vous pouvez modifier leur emplacement relatif : cliquez sur **Vers le haut** et **Vers le bas** pour réorganiser les liens.

Pages des modèles de flux de travaux

Les options de la page des **modèles de flux de travaux** permettent d'importer, d'exporter, de supprimer, d'activer ou de désactiver des modèles de flux de travaux créés précédemment et enregistrés.

La page des **modèles de flux de travaux** répertorie tous les modèles de workflow et présente les informations et les fonctions ci-après.

Tableau 20. Options de la page Modèles de flux de travaux

Contrôle	Description
Nom	Nom du modèle de workflow.
Étapes / Tâches	Nombre d'étapes et de tâches du modèle de workflow, séparées par une barre oblique(/). Par exemple, la valeur de cette colonne pour un workflow comportant 5 étapes et 30 tâches est 5 / 30 .
Date de création	Date de création du modèle.
Date de création	
Date de dernière modification	Date du dernier changement apporté au modèle.
Date de la dernière modification	
Etat	Indique si le modèle est activé ou désactivé. Lors de la création d'un modèle de workflow, son état est défini sur Activé par défaut.

Contrôle	Description
Lien Exporter	Exporte le modèle de workflow dans un fichier XML. Vous pouvez alors l'importer dans un autre système Collaborate.
Lien Importer un modèle de workflow	Importe un fichier XML avec des données de modèle de workflow. Généralement, vous créez ces fichiers en les exportant à partir d'un autre système Collaborate .
Icône Importer ()	
Lien Activer/Désactiver un modèle de workflow	Indique si les modèles sélectionnés sont activés ou désactivés. Un modèle de workflow désactivé ne peut pas être importé dans un modèle de projetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale.
Activer/désactiver	
Lien Supprimer le modèle de workflow sélectionné	Supprime les modèles de workflow sélectionnés.
Icône Supprimer ()	

Exportation de modèles de workflow

Vous pouvez exporter des modèles de workflow individuels à utiliser dans d'autres modèles de Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale. Dans certains cas, vous pouvez éditer le fichier XML exporté et réimporter le modèle de workflow dans Collaborate .

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Collaborate**.
2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.
3. Cliquez sur **Workflow**.
4. Cliquez sur le lien **Exporter** du workflow à exporter.
5. Choisissez un emplacement pour enregistrer le fichier XML et enregistrez le fichier.

6. Ouvrez le fichier à l'aide d'un éditeur de texte ou XML, apportez vos changements, puis enregistrez le fichier.
7. Retournez à la bibliothèque des modèles (**Paramètres > Paramètres Collaborate**).
8. Cliquez sur l'icône **Importer un modèle de workflow** () et accédez à votre fichier XML édité.
9. Cliquez sur **Importer un modèle de workflow** et accédez à votre fichier XML édité.
10. Nommez le fichier pour le différencier de la version précédente.
Par exemple, si vous exportez Matériel auxiliaire de marketing, vous pouvez nommer votre fichier édité Matériel auxiliaire de marketing 2. Vous pouvez toujours renommer le fichier ultérieurement.
11. Créez un modèle et utilisez le nouveau workflow ou ouvrez un modèle existant et remplacez l'ancien modèle de workflow par le nouveau.

Définitions de mappage de données

La page **Définitions de mappages de données** mappe des données entre des projets de campagne dans Collaborate et des campagnes dans Campaign, des objets dans Collaborate et des campagnes dans Campaign. Utilisez le lien **Mappage de données** de la page **Configuration du modèle** pour configurer le mappage des données.

La page **Définitions du mappage des données** contient les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Nom	Nom du fichier de mappage de données.
Type	Importer des indicateurs de Campaign : mappe les indicateurs de projet Plan aux nombres de réponses et de contacts de Campaign. Données Campaign : mappe les attributs Collaborate aux attributs Campaign.

Colonne	Description
	Si vous disposez de fichiers de mappage de versions antérieures, d'autres valeurs peuvent apparaître dans la colonne Type.
Utilisé par	Liste des modèles qui utilisent le mappage de données.

 **Remarque** : Vous ne pouvez pas créer de fichier de mappage dans Collaborate. Utilisez un éditeur de texte ou XML pour créer et éditer les fichiers de mappe nécessaires.

La zone **URL de service Campaign** de l'onglet Campaign d'un modèle de campagne nationale se comporte comme suit :

- S'il est vierge, la mappage de données ne se produit pas.
- S'il contient des informations, la valeur dans la zone est utilisée pour mapper des données entre Collaborate et Campaign.

Ajout de fichiers de mappage de données

Utilisez un éditeur de texte ou XML pour créer ou modifier un fichier de mappage de données. Une fois que vous disposez d'un fichier de mappage de données, ajoutez-le à Collaborate.

1. Sélectionnez **Paramètres > CollaborateParamètres** .
2. Cliquez sur **Configuration du modèle > Mappage de données**.
3. Cliquez sur **Ajouter un mappage de données** ().

La boîte de dialogue Télécharger le mappage de données s'affiche.

4. Entrez un nom pour le fichier de mappage de données.
5. Accédez au fichier XML qui définit le mappage des données.
6. Cliquez sur **Continue**.

Edition de fichiers de mappage de données

Si vous souhaitez mettre à jour un fichier de mappage des données, vous devez éditer le fichier XML, puis le recharger dans Collaborate.

1. Ouvrez le fichier XML de mappage des données dans un éditeur de texte et apportez vos changements.
2. Sélectionnez **Paramètres > CollaborateParamètres**.
3. Cliquez sur **Configuration du modèle > Mappage de données**.
4. Cliquez sur le nom de fichier que vous mettez à jour.
La boîte de dialogue **Mettre à jour le mappage de données** s'affiche.
5. Sélectionnez **Fichier**, puis accédez au fichier XML.
6. Cliquez sur **Continue**.
Vous êtes invité à remplacer le fichier existant.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour remplacer le fichier existant par la nouvelle version.

Page Icônes

Sur la page **Icônes**, affichez et ajoutez des fichiers d'icône. Ces icônes apparaissent à différents emplacements dans l'interface utilisateur de Collaborate pour identifier un type de modèle ou d'instance d'objet.

Cliquez sur le lien **Icônes** sur la page **Configuration de modèle** (ou **Modifier l'icône** dans l'onglet Récapitulatif du modèle) pour gérer les icônes qui identifient les modèles et les objets créés à partir d'eux.

La page **Icônes** contient les colonnes suivantes :

Colonne	Description
ImagesFichiers d'image	Petite image et grande image pour chaque icône. Cliquez sur les images pour changer le nom de l'icône ou les fichiers d'image.

Colonne	Description
Nom	Nom de l'icône.
Utilisé par	Liste des modèles d'objet utilisant cette icône. Vous spécifiez les icônes qui sont utilisées par un modèle dans l'onglet Propriétés du modèle. Voir Onglet Propriétés du modèle pour la définition du modèle (à la page 176) .
Supprimer	Lien permettant de supprimer un fichier d'image d'icône. Ce lien n'est disponible que pour les icônes qui ne sont utilisées dans aucun modèle.

Collaborate est installé avec un ensemble d'icônes par défaut. Vous pouvez en choisir une ou ajouter des icônes personnalisées pour votre organisation. Lorsque vous ajoutez vos propres icônes personnalisées, vous téléchargez deux tailles de fichier pour chacune :

- Image de fichier : Icône principale : image de grande taille (46x54 pixels) qui s'affiche lorsque les utilisateurs créent une instance d'objet. Par exemple, l'icône principale s'affiche en regard de chaque modèle dans le sélecteur de modèle Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale (la boîte de dialogue qui s'affiche lorsque les utilisateurs cliquent sur Ajouter pour un type d'objet).
- Image d'icône de liste : Icône de liste : image de petite taille (20x24 pixels) qui s'affiche sur la page de liste en regard d'une instance d'objet. Par exemple, la page de liste ProjetListe, Campagne à la demande ou Campagne nationale contient les icônes de liste de toutes les tous les projetsListes, Campagnes à la demande et Campagnes nationales de la page.

Les fichiers d'image doivent être au format JPEG, PNG ou GIF.

Ajout et édition d'icônes

Vous pouvez ajouter ou éditer les icônes à utiliser dans les modèles.

1. Cliquez sur **Paramètres > Collaborate Paramètres > Configuration de modèle**.
2. Cliquez sur **Icônes**.
3. Pour ajouter une icône, cliquez sur **Ajouter une icône** ( **Ajouter une icône**.

Pour modifier une icône, cliquez sur l'image d'icône (grande ou petite).

4. Entrez un **Nom** pour le type de modèle et d'objet identifié par les icônes, comme le nom d'un type de projetListe.

5. Téléchargez les fichiers d'image d'icône :

- Pour télécharger une icône principale, sous **Image de fichier**, entrez un chemin et un nom de fichier ou cliquez sur **Parcourir**.
- Pour télécharger une icône de liste, sous **Image d'icône de liste**, entrez un chemin et un nom de fichier ou cliquez sur **Parcourir**.

Pour remplacer un fichier existant, vous devez cocher la case en regard du type d'icône à modifier.

6. Cliquez sur **Continuer** pour charger les fichiers dans Collaborate.

7. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour confirmer le téléchargement.

L'icône créée ou modifiée s'affiche dans la liste.

Importation et exportation de modèles

La fonctionnalité d'importation/exportation de modèles vous permet de :

- d'exporter des modèles dans une archive autonome et
- d'importer des modèles préalablement exportés ou enregistrés dans une archive autonome.

Plus précisément, la commande d'exportation télécharge une archive ZIP sur votre ordinateur et l'importation charge une archive ZIP sur le serveur Collaborate.

 **Remarque :** L'installation Collaborate n'installe pas les modèles d'exemple Unica. Si vous souhaitez utiliser les exemples, vous devez les importer.

Les commandes d'importation et d'exportation vous permettent de créer une archive transférable. Par exemple, vous pouvez exporter tous vos modèles d'un serveur de test

après avoir vérifié qu'ils fonctionnent correctement, puis les importer dans un serveur de production.

 **Remarque** : Si vous possédez des rôles localisés, ceux-ci sont également exportés/importés vers/à partir de l'archive.

Importation de modèles

Vous pouvez utiliser le bouton d'importation pour importer les modèles de workflow créés dans la version de Collaborate que vous utilisez. Pour importer des modèles d'une version antérieure de Collaborate, vous devez effectuer une mise à niveau.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **CollaborateParamètres**.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

3. Cliquez sur l'icône **Importer** (). Cliquez **Import**.

La boîte de dialogue **Importer des modèles** s'affiche.

4. Saisissez le chemin d'accès de l'archive de modèle que vous importez ou utilisez le bouton **Parcourir** pour y naviguer.

5. Sélectionnez les types de modèle à importer. Par défaut, tous les types sont importés ; désélectionnez les types que vous ne souhaitez pas importer.

6. Dans la section **Mettre à jour la base de données**, sélectionnez les scripts de base de données à exécuter :

- Supprimer les tables
- Créer/mettre à jour les tables
- Supprimer des tables de recherche
- Créer/mettre à jour des tables de recherche

Si vous cochez toutes les cases, le modèle est intégralement importé. Toutefois, vous perdrez toutes vos données si vous réimportez les mêmes modèles.

Si vous cochez toutes les cases, le modèle est intégralement importé. Cependant, si vous réimportez un modèle et que vous supprimez les tables, vous perdez les données de tout objet existant que vous avez créé à l'aide du modèle. Par exemple, si vous réimportez un modèle de projet de campagne et que vous supprimez les tables, vous perdrez toutes les données saisies dans le TCS de tout projet créé à l'aide du modèle.

 **Remarque** : Si des données doivent être remplacées, vous pouvez consulter les fichiers de scripts SQL dans l'archive de modèle pour en savoir plus et créer manuellement les tables et colonnes nécessaires.

7. Cliquez sur **Continuer** pour importer les modèles sélectionnés.

Une page de synthèse s'affiche, détaillant les modèles importés et les avertissements au sujet des fichiers de modèles existants qui sont remplacés.

8. Cliquez sur :

- **Enregistrer les modifications** pour importer les modèles, ou
- **Annuler** pour arrêter l'importation et éviter de remplacer des modèles existants.

Le système lit les fichiers de modèles, les analyse et signale les éventuelles erreurs. Les modèles importés sont enregistrés dans la base de données de modèles et tous les modèles disponibles sont rechargés à partir de la base de données.

 **Remarque** : Les archives qui contiennent les modèles d'exemples sont dans le dossier `\tools\admin\sample_templates` sous votre installation de Collaborate. Utilisez l'archive correspondant à votre type de base de données. (Par exemple, utilisez `sample_templatesDB2` si vous utilisez une base de données DB2®.)

Exportation des modèles

Si vous créez ou éditez un groupe de modèles sur un serveur de développement ou de test Collaborate, vous pouvez les exporter, puis les importer vers un serveur de production.

La fonctionnalité d'exportation de modèles de Collaborate vous permet d'exporter un groupe de modèles ou un modèle unique. Dans les deux cas, le système crée une archive

ZIP autonome que vous pouvez utiliser pour importer les modèles vers un autre serveur Collaborate.

L'exportation crée des scripts SQL séparés. Ces scripts séparés vous offrent d'avantage de contrôle sur la mise à jour de votre base de données pour travailler avec les nouveaux modèles lorsque vous les importez. Par exemple, si vous avez besoin d'ajouter une colonne ici ou là, vous pouvez exécuter uniquement les scripts de création/modification afin de ne pas supprimer inutilement des tables et des données existantes.

Le système génère les fichiers de script suivants (à utiliser lorsque vous importez l'archive de modèle).

Tableau 21. Fichiers script générés

Fichier	Description
<code>create.sql</code>	Ajoute des colonnes à des tables existantes et crée les tables nécessaires aux modèles.
<code>createlkup.sql</code>	Ajoute des colonnes à des tables de recherche existantes et crée les tables de recherche nécessaires aux modèles.
<code>drop.sql</code>	Supprime les tables existantes utilisées par les modèles. Si vous n'avez pas peur de supprimer éventuellement des données, exécutez ce script avant <code>create.sql</code> pour vérifier que la base de données est correctement configurée.
<code>droplkup.sql</code>	Supprime les tables de recherche existantes utilisées par les modèles. Si vous n'avez pas peur de supprimer éventuellement des données, exécutez ce script avant <code>createlkup.sql</code> pour vérifier que la base de données est correctement configurée.
<code>insertlkup.sql</code>	Insère des données dans les tables de recherche. Ce script permet d'enregistrer des tables de recherche complètes (schéma plus données) avec l'archive de modèle.

Exportation d'un groupe de modèles

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **CollaborateParamètres**.
2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

3. Cliquez sur l'icône **Exporter** (). Cliquez sur **Exporter**.

La boîte de dialogue **Exporter des modèles** s'affiche.

4. Sélectionnez les types de modèle à exporter. Tous les types étant exportés par défaut, vous pouvez désélectionner les types que vous ne souhaitez pas exporter.

5. Sélectionnez le **type de base de données** dans la liste déroulante.

Ce choix détermine le format des fichiers de script SQL générés avec les modèles exportés.

6. Cliquez sur :

- **Continuer** pour exporter les modèles, ou sur
- **Annuler** pour arrêter l'exportation. Ignorez les instructions restantes.

7. Cliquez sur **Ouvrir** ou **Enregistrer** dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier qui s'affiche.

Le système crée une archive ZIP qui contient le modèle et les fichiers de script SQL.

Exportation d'un seul modèle

Vous pouvez exporter un modèle unique en cliquant sur celui de votre choix, puis en cliquant sur **Exporter le modèle**.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **CollaborateParamètres**.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

3. Cliquez sur **Modèles**.

4. Cliquez sur le nom du modèle à exporter.

L'onglet Propriétés s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône **Exporter** (). Cliquez sur **Exporter le modèle**.

6. Spécifiez le **Type de base de données** du système qui reçoit les métadonnées du modèle via une opération d'importation. Le type de base de données sélectionné détermine le format des fichiers de script SQL qui sont générés par le processus d'exportation.
7. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le modèle ou sur **Fermer** pour annuler l'exportation ; ignorez les instructions restantes.
8. Dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, cliquez sur **Ouvrir** ou **Enregistrer**.

Le système crée une archive compressée contenant le fichier XML et les fichiers de script SQL pour le modèle sélectionné. Ouvrez ou extrayez le fichier archive pour afficher ces fichiers.

Validation de modèle

Validez vos modèles pour rechercher les erreurs.

Collaborate offre deux types de vérifications de validation de modèle prédéfinies :

- Validation de base de données
- Validation d'attributs

Vous pouvez effectuer ces vérifications de validation à tout moment et sur tous vos modèles : sur la page **Configuration du modèle**, cliquez sur **Valider les modèles**. Des informations sur ces options de validation vous sont proposées à suivre.

Validation de base de données

La validation de base de données vérifie la validité du schéma de base de données et détermine si les attributs de formulaire correspondent à leur type de données dans la base de données.

Le système valide la base de données lorsque vous importez, mettez à niveau et exportez des modèles. Lorsque vous exportez des modèles, seuls les formulaires non associés à un modèle sont validés.

Lorsque vous importez et mettez à niveau, vous pouvez enregistrer des modèles même s'ils ne sont pas valides. Vous recevez un avertissement, mais vous pouvez toujours enregistrer. En revanche, lors de l'ajout d'un formulaire, vous ne pouvez pas enregistrer le formulaire si la validation rencontre des erreurs.

Validation des attributs

Collaborate dispose de deux types de validation pour la recherche d'incohérences dans les formulaires.

Lorsque vous enregistrez des modèles, le système valide les attributs. Collaborate dispose de deux types de validation d'attribut : la validation des attributs de modèle et la validation des types d'attributs de modèles.

- Validation des attributs de modèle : vérifie si plusieurs attributs de formulaire pointent vers la même colonne de table dans l'onglet Récapitulatif et dans d'autres onglets. Si plusieurs attributs de formulaire pointent vers la même colonne, le système génère un message d'erreur décrivant les références en double.
- Validation des types d'attributs de modèles : vérifie si deux colonnes de formulaire de types différents de deux modèles différents pointent vers la même colonne de table mais de type différent. Si plusieurs attributs de formulaire pointent vers la même colonne, le système génère une erreur décrivant l'incohérence.

La validation des types d'attribut des modèles vérifie si deux colonnes de formulaire de deux modèles pointent vers une même colonne, mais de type différent (par exemple, une du type Sélection et l'autre du type Sélection multiple).

Si plusieurs attributs de formulaire pointent vers la même colonne, le système génère une erreur décrivant l'incohérence.

Chapitre 13. Editeur de formulaire

L'éditeur de formulaire crée et modifie les composants de modèle. Les formulaires capturent les informations sur la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale.

Ils permettent également à un spécialiste du marketing opérationnel de fournir une source pour les diagrammes Campaign.

Formulaires et attributs

Les formulaires sont des collections d'attributs. Les attributs permettent de collecter des données sur les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales.

Les formulaires définissent la manière dont les attributs sont affichés comme source par les spécialistes du marketing opérationnel et les marketeurs centraux et dont les valeurs fournies sont stockées dans une base de données.

Formulaires et diagrammes Campaign

Lorsqu'un diagramme est publié dans Campaign, un formulaire associé est automatiquement créé dans Collaborate.

Relation entre les formulaires et les diagrammes Campaign

Lorsqu'un diagramme est publié dans Campaign, un formulaire associé est automatiquement créé dans Collaborate.

Vous utilisez ce formulaire pour capturer et envoyer des informations de Collaborate vers Campaign.

Ceci permet aux spécialistes du marketing opérationnel de contrôler certains aspects des campagnes à la demande et des listes.

L'administrateur le fait en exposant des paramètres dans Campaign, en publiant le diagramme et en utilisant le formulaire créé automatiquement dans Collaborate.

Tâches Campaign

Dans Campaign, vous devez créer des diagrammes, exposer des paramètres et publier des diagrammes. Le workflow standard se présente comme suit :

1. Créez un diagramme source. La fonction de ce diagramme consiste à créer une liste en tant qu'entrée pour Collaborate.
2. Pour le diagramme d'entrée, exposez les paramètres que le spécialiste du marketing opérationnel doit pouvoir contrôler, par exemple sexe et plage de revenus.
3. Créez un diagramme cible. La fonction de ce diagramme consiste à conserver la liste finale des prospects pour la campagne à la demande.
4. Pour le diagramme de sortie, exposez les paramètres que le spécialiste du marketing opérationnel doit pouvoir contrôler.

Par exemple, vous pouvez vouloir que le spécialiste du marketing opérationnel puisse personnaliser le message d'accueil et le nom de l'aiguillage.

5. Publiez les diagrammes d'entrée et de sortie.

Tâches Collaborate

Dans Collaborate, vous devez créer un modèle pour une campagne à la demande ou une liste. Le workflow standard se présente comme suit :

1. Exécutez les commandes SQL générées dans le cadre du processus de publication du diagramme.
2. Modifiez les formulaires créés lors de la publication des diagrammes dans Campaign.
3. A l'écran de définitions des formulaires, cliquez sur **Publier** en regard du formulaire pour pouvoir l'utiliser dans des modèles.
4. Créez un modèle pour une campagne à la demande ou une liste.
5. Ajoutez deux onglets au modèle, un pour le formulaire d'entrée et un pour le formulaire de sortie.
6. Créez une campagne à la demande ou une liste à l'aide du nouveau modèle.
7. Générez la liste.
8. Exécutez la campagne à la demande ou la liste.

Intégration d'offres dans les campagnes à la demande

L'intégration d'offre utilise les offres affectées que les spécialistes du marketing centraux conçoivent dans le diagramme dans Campaign et les publie dans Collaborate.

Si le spécialiste du marketing central conçoit le diagramme, il peut également affecter des offres aux populations ciblées. Lorsque les spécialistes du marketing opérationnel exécutent un diagramme, les offres qui sont configurées par le spécialiste du marketing central sont utilisées. Ils configurent également les modèles de campagnes à la demande avec le même formulaire de diagramme. Une fois le modèle prêt, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent l'utiliser.

Le spécialiste du marketing opérationnel peut seulement choisir entre les offres disponibles pour chaque cible, et la sélection d'offre est utilisée durant l'exécution du diagramme dans Campaign.

Les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas voir ou sélectionner des offres dans une instance si l'intégration d'offres est désactivé. Si l'intégration d'offres est activé, le spécialiste du marketing opérationnel peut voir et sélectionner des offres dans une instance.

Pour activer les offres dans les campagnes à la demande, dans **Propriétés du modèle**, cochez la case **Activer la sélection d'offre**. Vous pourrez afficher vos offres sur la page **Définitions de formulaire**.

 **Remarque** : Par défaut, les paramètres de l'intégration d'offres au niveau des modèles sont désactivés.

Republication d'un diagramme après changement

Un utilisateur de Campaign peut éditer la configuration du processus d'une liste d'adresses ou d'une liste d'appels en changeant l'association d'offre avec les populations ciblées. Tout ajout ou suppression d'offres dans une cellule cible provoque la création d'une version du diagramme. Si le diagramme est déjà publié, la fonction **Sauvegarder et quitter** permet de le republier automatiquement. Pour avertir Collaborate des changements apportés, l'utilisateur de Campaign enregistre et publie le diagramme.

 **Remarque** : Si le spécialiste du marketing central ne publie pas le formulaire de diagramme mis à jour, le spécialiste du marketing opérationnel reçoit un message d'erreur et ne peut pas exécuter le diagramme.

Une fois les changements apportés, un nouvel ensemble d'offres (incluant leurs ID, nom, description et cible) apparaît dans Collaborate. Sur la page **Définitions de formulaire**, une notification de fusion est affichée pour ce formulaire de diagramme. Vous recevez des alertes relatives à la republication de formulaire ou à un formulaire non valide lorsqu'un diagramme est republié. Vous pouvez désactiver les notifications de formulaires valides/non valides depuis la page **Abonnement aux notifications**. L'ouverture du formulaire invite l'utilisateur à fusionner avec la liste à jour des offres.

Suppression d'offres

Les utilisateurs de Campaign peuvent supprimer des offres en cours d'utilisation dans des diagrammes et dans des campagnes Collaborate.

Si une cible ou une offre utilisée dans le diagramme est mise à jour ou supprimée de la campagne mais que l'utilisateur ne publie pas le diagramme, le système ne signale aucune non-concordance de version pour le diagramme. Pendant que le système exécute les diagrammes à partir de Collaborate, si le système constate que l'offre ou la cible utilisée pour l'exécution n'est pas correcte, l'exécution du diagramme échoue.

L'opération de suppression d'offres se comporte de la même manière que l'opération de republication de diagrammes après les modifications.

Ajout d'un formulaire généré à partir de Campaign

Un formulaire associé est créé automatiquement dans Collaborate lorsque vous publiez un diagramme dans Campaign.

Le schéma sous-jacent du formulaire associé n'existe pas encore dans la base de données Collaborate.

Lorsque vous ouvrez un tel formulaire, un écran s'affiche dans lequel vous pouvez sélectionner le type de base de données et l'action à entreprendre. Vous sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Prévisualiser SQL**

Sélectionnez cette option pour prévisualiser le script SQL qui est utilisé pour créer la table de base de données pour le formulaire.

- **Exécuter le script SQL**

Sélectionnez cette option pour exécuter le script SQL permettant de créer la table de base de données.

Vous ne pouvez utiliser le formulaire que si le schéma sous-jacent existe. C'est à dire qu'avant de pouvoir éditer ou publier le formulaire, un utilisateur doit exécuter les commandes SQL générées pour créer les tables afin de stocker le contenu du formulaire.

Formulaires non valides

Des formulaires non valides sont des formulaires associés à un diagramme dans Campaign qui sont modifiés dans Collaborate. Les modèles qui utilisent ce formulaire deviennent également non valides. Toutes les tâches d'exécution du diagramme qui utilisent le formulaire sont annulées.

Pour rendre le formulaire et les modèles associés valides et pouvoir exécuter les tâches Exécution diagramme qui utilisent ce formulaire, vous devez exécuter le code SQL généré par le diagramme republié.

 **Remarque :** Les formulaires non valides sont signalés par un point d'exclamation rouge. Par exemple, si un formulaire est supprimé lorsqu'un diagramme est supprimé dans Campaign, le modèle est marqué d'une croix rouge.

Sur un système mis à niveau, si vous souhaitez utiliser une variable utilisateur de 450 caractères avec des valeurs ou des tables existantes, vous devez modifier manuellement la table de recherche adéquate. Sinon, le formulaire n'est pas valide.

Page Définitions de formulaire

La page **Définition de formulaire** utilise les liens et les commandes pour travailler avec les formulaires.

Vous pouvez accéder à la page **Définition de formulaires** en sélectionnant **Paramètres > Paramètres Collaborate**, puis en cliquant sur **Configuration du modèle** et sur **Formulaires**.

Le tableau suivant décrit les liens contenus dans la page **Définition de formulaires** :

Lien	Description
Nom	Nom du formulaire. Cliquez sur le nom pour ouvrir le formulaire. L'icône Crayon suivant un nom de formulaire indique que ce dernier est mis à jour mais que les modifications ne sont pas encore publiées. Le point d'exclamation rouge indique qu'un formulaire est temporairement non valide car le diagramme associé a été republié depuis Campaign. L'icône de triangle jaune indique qu'un formulaire est republié et que des changements doivent être validés. Vous devez exécuter un script SQL pour valider le formulaire.
Désactiver/Activer	Lien permettant de basculer le formulaire entre les états Activé et Désactivé. • Désactiver : indique que le formulaire est activé. Cliquez dessus pour désactiver le formulaire. La désactivation du formulaire l'empêche d'être sélectionné dans un modèle. • Activer : indique que le formulaire est désactivé. Cliquez pour l'activer. L'activation d'un formulaire lui permet d'être sélectionné dans un modèle.
Utilisé par	Liste des modèles qui utilisent actuellement le formulaire. Cliquez sur un nom de modèle pour ouvrir ce modèle.
Publier	Cliquez pour publier le formulaire.
Retour	Cliquez pour annuler toutes les changements apportés au formulaire et revenir à la précédente version publiée.
Supprimer	Cliquez pour supprimer le formulaire.

 **Remarque :** Lorsque vous utilisez des formulaires existants ou récemment publiés, Collaborate ne permet pas l'utilisation de plusieurs fenêtres ou onglets dans la même session du navigateur.

Edition d'un formulaire

Vous ne pouvez pas éditer un formulaire à l'état Publié. Vous devez d'abord désactiver un formulaire publié pour pouvoir le modifier. Le système continue d'utiliser la version publiée du formulaire pendant que vous le modifiez.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **Paramètres Collaborate**.

L'écran des paramètres d'administration s'ouvre.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

L'écran Configuration du modèle s'ouvre.

3. Cliquez sur **Formulaires**.

L'écran de définition des formulaires s'ouvre.

4. Apportez les modifications nécessaires au formulaire.

Si vous effectuez plusieurs modifications, vous devez périodiquement cliquer sur **Enregistrer les modifications** pour sauvegarder le formulaire et continuer à travailler.

5. Lorsque vous avez terminé de modifier le formulaire, cliquez sur **Enregistrer et quitter**.

L'Editeur de formulaire se ferme et vous retournez l'écran de définition des formulaires.

Vous devez maintenant republier ou rétablir le formulaire.

Rétablissement d'un formulaire

Vous pouvez rétablir le dernier état publié d'un formulaire si vous ne souhaitez pas utiliser les changements récents.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **Paramètres Collaborate**.

L'écran des paramètres d'administration s'ouvre.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

L'écran Configuration du modèle s'ouvre.

3. Cliquez sur **Formulaires**.

L'écran de définition des formulaires s'ouvre.

Les formulaires modifiés sont identifiés par une icône de crayon ().

4. Sur la ligne du formulaire modifié, cliquez sur .

Le dernier état publié du formulaire est rétabli.

Suppression d'un formulaire

Vous ne pouvez pas supprimer un formulaire référencé par un modèle.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **Paramètres Collaborate**.

L'écran des paramètres d'administration s'ouvre.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

L'écran Configuration du modèle s'ouvre.

3. Cliquez sur **Formulaires**.

L'écran de définition des formulaires s'ouvre.

4. Sur la ligne du formulaire, cliquez sur **Supprimer**.

Le système vous invite à confirmer la suppression.

5. Cliquez sur **OK** pour supprimer le formulaire.

Le formulaire est supprimé du système.

Séries d'historique d'exécutions

Collaborate génère une série d'historique d'exécutions, chaque série étant conceptuellement liée à une version du formulaire utilisé pour générer les résultats.

Vous pouvez visualiser les séries d'historique des exécutions dans le menu déroulant Historique des exécutions situé sous l'onglet Analyse. Ce menu déroulant vous permet d'afficher toutes les révisions des séries d'historique d'exécutions, la plus récente étant sélectionnée par défaut.

Fusion des formulaires

Lorsqu'un diagramme est republié dans Campaign, un nouveau formulaire qui doit être fusionné avec l'ancien est généré.

Si le nouveau diagramme contient un nouveau paramètre, vous devez le fusionner pour que ce dernier apparaisse.

Lorsque vous fusionnez les formulaires, prenez en compte les éléments ci-dessous.

- Pour les changements de diagramme mineurs (par exemple, lorsqu'une valeur de recherche d'une variable utilisateur existante est ajoutée), vous n'avez à effectuer aucune action, autre qu'une nouvelle publication du diagramme dans Campaign. Collaborate reconnaît ces changements automatiquement.

 **Remarque** : Toutefois, dans cet exemple, vous avez la possibilité de ne pas fusionner les changements si Collaborate utilise des valeurs de recherche différentes.

- Si des variables utilisateur sont ajoutées ou supprimées du diagramme, le système alerte les spécialistes du marketing du fait qu'ils doivent valider à nouveau leurs listes et campagnes à la demande.
- Certains changements mineurs du diagramme sont ignorés par Collaborate. Par exemple, des changements apportés à du texte localisé tels que les libellés, les invites de commande et les invites d'option sont ignorées car les utilisateurs de Collaborate modifient généralement ces données. Par conséquent, le système n'écrase pas ces changements.

- Si vous affichez de nouvelles variables utilisateur dans un diagramme alors que des objets de Collaborate utilisent déjà ce diagramme, le système ne met pas à jour les objets existants avec une valeur par défaut pour les nouveaux attributs.

Nouvelle publication d'un formulaire

Vous devez republier un formulaire lorsque son diagramme associé dans Campaign est changé.

1. Dans le menu **Paramètres**, sélectionnez **Paramètres Collaborate**.

L'écran des paramètres d'administration s'ouvre.

2. Cliquez sur **Configuration du modèle**.

L'écran Configuration du modèle s'ouvre.

3. Cliquez sur **Formulaires**.

L'écran de définition des formulaires s'ouvre.

Les formulaires dont le diagramme associé a été changé sont indiqués par une icône de crayon ().

4. Sur la ligne du formulaire modifié, cliquez sur .

5. Modifiez le formulaire si nécessaire.

Si vous effectuez plusieurs modifications, vous devez périodiquement cliquer sur **Enregistrer les modifications** pour sauvegarder le formulaire et continuer à travailler.

Les spécialistes du marketing opérationnel doivent revalider les instances de liste et de campagne à la demande qui utilisent le formulaire mis à jour.

Modification des valeurs affichées dans les formulaires

Vous pouvez modifier les valeurs d'affichage contenues dans les tables de recherche qui sont utilisées pour afficher les options des listes déroulantes et les tables de sélection contenues dans les formulaires.

Cela vous permet d'afficher les options pour les marketeurs centraux et les spécialistes du marketing opérationnel de votre organisation dans leur langue maternelle. Vous effectuez cette action dans l'Editeur de formulaire en modifiant des éléments particuliers du formulaire.

1. Modifiez le formulaire pour lequel vous voulez changer la manière dont les valeurs sont affichées.
2. Sélectionnez un élément.
3. Cliquez sur **Mise à jour de la table de recherche**.

La fenêtre **Mettre à jour les tables de recherche** s'affiche.

4. Modifiez ou convertissez les valeurs de la table.

Par exemple, traduisez les valeurs d'Acquisition, de Cross-selling (vente croisée) et de Loyalty (fidélité) dans une langue autre que l'anglais.

Vos changements remplacent le texte affiché dans la liste déroulante ou la table d'affichage renseignée par la table de recherche.

 **Remarque** : Cette étape échoue si la table de recherche est une vue et non une table.

5. Enregistrez et publiez à nouveau le formulaire une fois que vous avez terminé.

Statut de formulaire

Il existe trois valeurs d'état de formulaire possibles : publié, désactivé et activé.

Le tableau suivant répertorie les statuts possibles d'un formulaire :

Valeur du statut	Description
Publié	Le formulaire est publié et il est disponible en vue d'une utilisation dans les modèles. Vous ne pouvez pas éditer un formulaire dans cet état. Vous devez d'abord le désactiver. Un formulaire publié est également activé.
Désactivé	Un formulaire préalablement publié a été désactivé afin de pouvoir être édité.
Activé	Un formulaire préalablement désactivé a été activé pour pouvoir être utilisé par des modèles.

Page Editeur de formulaires

L'éditeur de formulaires est un outil visuel qui vous permet de structurer l'affichage des pages pour les spécialistes du marketing opérationnel et les spécialistes de marketing centraux.

La disposition du formulaire s'affiche dans la zone principale de la page. Dans cette zone, vous pouvez :

- Changer le format et les libellés des paramètres.
- Réorganiser la disposition en sélectionnant et en déplaçant des éléments sur la page.
- Ajouter du texte d'aide et des valeurs par défaut et rendre des paramètres obligatoires

Onglets de l'éditeur de formulaires

L'éditeur de formulaire contient trois onglets :

- Onglet [Onglet Ajouter un élément \(à la page 220\)](#)
- Onglet [Onglet Propriétés de l'élément \(à la page 225\)](#)
- Onglet [Onglet Propriétés du formulaire \(à la page 225\)](#)

Commandes de l'éditeur de formulaires

L'éditeur de formulaire contient les commandes suivantes :

Commande	Description
Enregistrer les modifications	Enregistre les changements apportés à ce formulaire et poursuit l'édition.
Enregistrer et quitter	Enregistre les changements apportés à ce formulaire et renvoie l'utilisateur à la page Définitions de formulaire .
Prévisualiser	Ouvre une fenêtre contextuelle qui présente le formulaire tel qu'il sera affiché pour les spécialistes du marketing opérationnel et les spécialistes de marketing centraux.
Annuler	Abandonne les modifications non enregistrées et renvoie à la page Définitions de formulaire .

Onglet Ajouter un élément

L'onglet Ajouter un élément de l'Editeur de formulaire permet de sélectionner des éléments et de les positionner au bon emplacement dans le formulaire.

Dans cet onglet, vous travaillez avec deux types d'éléments :

- Éléments généraux, qui incluent l'en-tête de groupe d'attributs
- Éléments personnalisés

En-tête de groupe d'attributs

Vous pouvez ajouter des en-têtes de groupe afin de regrouper les zones du formulaire.

Lorsque vous ajoutez un en-tête de groupe, vous spécifiez ses propriétés, puis vous le faites glisser dans le formulaire. Le tableau suivant décrit les propriétés d'un en-tête de groupe :

Propriété	Description
Nom interne du groupe	Nom interne du groupe.
Nom affiché du groupe	Libellé affiché pour les utilisateurs sur le formulaire.
Description	Description du groupe, utile pour en connaître le but. Ce texte n'est pas affiché pour les utilisateurs.
Afficher l'en-tête de groupe	Détermine si le Nom affiché du groupe est affiché sur le formulaire.

Propriété	Description
Présentation du groupe	Détermine si le groupe s'affiche en une ou deux colonnes. La valeur de cette propriété définit la présentation du formulaire jusqu'à l'apparition du prochain en-tête de groupe sur le formulaire.

Attributs personnalisés

Vous pouvez ajouter des attributs personnalisés au formulaire.

Vous devez d'abord créer des attributs personnalisés. Ceux-ci ne sont disponibles que sur le formulaire actuel.

Les types d'attribut personnalisés suivants sont pris en charge :

Type	Description
Texte - Une seule ligne	Zone de texte permettant aux utilisateurs de saisir une seule ligne de texte.
Texte - Plusieurs lignes	Zone de texte permettant aux utilisateurs de saisir plusieurs lignes de texte.
Sélection unique	Zone énumérée permettant à l'utilisateur de sélectionner une valeur dans une liste. Les choix sont dérivés d'une liste d'options codée en dur que vous spécifiez à la création de l'attribut.
Choix unique - base de données	Similaire à l'attribut Choix unique, mais la liste d'options est chargée à partir d'une table de base de données contenant des éléments valides.
Référence d'attribut de base de données à sélection unique	Représente une propriété unique (colonne) d'une ligne de la table de recherche utilisée par l'attribut SSDOR parent.
Référence d'objet de base de données à sélection unique	Etend les capacités d'un attribut de SSDB et permet aux utilisateurs de créer des attributs représentant une entité avec de multiples propriétés.
Choix multiple - base de données	Similaire à l'attribut Choix unique - base de données, sauf que vous pouvez sélectionner plusieurs éléments dans la liste.

Type	Description
Base de données à sélection multiple interrogeable	Etend les fonctionnalités de la base de données à sélection multiple en permettant de rechercher et de sélectionner un grand nombre de valeurs en une seule fois.
Oui/Non	Zone booléenne, permettant à un utilisateur de choisir entre deux valeurs. Peut apparaître sous l'une des formes suivantes : • Case à cocher • Liste déroulante • Groupe de boutons d'option
Sélection de date	Sélecteur de date grâce auquel l'utilisateur peut saisir une date ou choisir une date sur un calendrier.
Entier	Zone numérique permettant aux utilisateurs de saisir des nombres entiers.
Flottant	Zone numérique. Vous pouvez spécifier le nombre de positions décimales.
Devise	Zone numérique permettant aux utilisateurs de saisir des valeurs de devise. Le système utilise le symbole monétaire localisé. Vous pouvez spécifier la précision (nombre de décimales) de la zone.
Sélection utilisateur	Crée un sélecteur d'utilisateur, qui est rempli (à partir de Platform) avec tous les utilisateurs système. Vous pouvez utiliser cet attribut lorsque la valeur doit provenir d'une liste d'utilisateurs.
Liste des listes	Type spécial d'attribut de sélection multiple qui affiche toutes les listes d'un spécialiste du marketing opérationnel dans un format de sélection multiple.
Masqué	Utilisé pour transmettre les propriétés ListID et Username à partir d'un diagramme Campaign introduit dans Collaborate en tant que formulaire. Vous pouvez également utiliser ce type pour créer une zone à laquelle vous affectez une valeur par défaut dont l'affichage

Type**Description**

n'est pas nécessaire pour les utilisateurs (par exemple, une zone utilisée pour la génération de rapports).

 **Remarque** : Prenez connaissance des informations suivantes :

- Chaque type d'attribut peut être affiché avec différentes commandes, comme indiqué par l'icône dans la liste.
- Pour créer un attribut, cliquez sur **Ajouter des attributs personnalisés** sur l'onglet Ajouter un élément.

Création d'un attribut

Vous pouvez créer des attributs personnalisés à partir de l'onglet d'ajout d'élément de l'Editeur de formulaire.

Avant de créer des attributs personnalisés pour le formulaire, vous devez créer le schéma de base de données des tables de recherche. Vous effectuez cette opération en dehors de Collaborate, avec votre logiciel de gestion de base de données.

1. Ouvrez l'Editeur de formulaire pour le formulaire auquel vous souhaitez ajouter un attribut personnalisé.
2. L'onglet Ajout un élément étant ouvert, cliquez sur **Ajouter des attributs personnalisés**.
3. Entrez des informations dans la section Options principales si nécessaire.
Les zones marquées de deux astérisques rouges (**) sont obligatoires.
D'autres zones Options principales peuvent être ajoutées et les options d'affichage peuvent changer en fonction du type d'attribut que vous sélectionnez.
4. Définissez les options d'affichage si nécessaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer et quitter** pour enregistrer l'attribut et revenir à l'Editeur de formulaire.

L'attribut personnalisé peut à présent être utilisé dans ce formulaire.

 **Remarque** : Les attributs personnalisés que vous créez sont uniquement disponibles dans le formulaire que vous éditez.

Création d'un attribut dépendant

Les attributs dépendants sont des attributs dont les valeurs sont limitées par la valeur d'un autre attribut.

Seuls les attributs suivants peuvent être rendus dépendants d'autres attributs :

- Sélection unique - Base de données
- Sélection multiple - Base de données

Si vous souhaitez créer une zone qui affiche toutes les villes pour un état sélectionné, vous pouvez rendre l'attribut Ville dépendant de l'attribut Etat.

1. Créez l'attribut parent.

Pour continuer avec l'exemple ci-dessus, créez l'attribut Etat.

2. Placez l'attribut parent sur le formulaire.

3. Créez l'attribut enfant.

Par exemple, créez l'attribut Ville.

4. Dans l'attribut enfant, sélectionnez la zone **Cette zone dépend de la colonne suivante**.

5. Sélectionnez la colonne de table de base de données dont l'attribut dépend.

Par exemple, sélectionnez la colonne Etat.

6. Cliquez sur **Enregistrer et quitter** pour enregistrer l'attribut et revenir à l'Editeur de formulaire.

L'attribut personnalisé dépendant peut à présent être utilisé dans ce formulaire.

Suppression d'un attribut personnalisé

Vous ne pouvez pas supprimer d'attributs personnalisés de formulaires créés automatiquement à partir d'un diagramme Campaign publié.

1. Dans l'éditeur de formulaire, sélectionnez l'attribut à supprimer dans la liste Attributs personnalisés.

L'attribut personnalisé à supprimer doit se trouver dans cette liste et non dans le formulaire.

2. Cliquez sur **Supprimer l'attribut sélectionné**.

Le système vous invite à confirmer la suppression.

3. Cliquez sur **OK**.

L'attribut personnalisé est supprimé.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** ou **Enregistrer et quitter** pour sauvegarder le formulaire avec la suppression.

Pour annuler la suppression, cliquez sur **Annuler**.

Onglet Propriétés de l'élément

L'onglet Propriétés de l'élément affiche les propriétés de l'élément sélectionné dans l'éditeur de formulaires.

Cet onglet s'affiche lorsque vous sélectionnez un seul élément dans le formulaire.

Les valeurs affichées dans cet onglet sont en lecture seule. Pour éditer les valeurs, cliquez sur **Modifier l'attribut personnalisé** ou **Modifier le groupe d'attributs**.

Onglet Propriétés du formulaire

L'onglet Propriétés de formulaire affiche les propriétés liées au formulaire.

Cet onglet permet d'afficher ou de éditer les propriétés du formulaire. L'onglet contient les informations suivantes :

Propriété	Description
Nom du formulaire	Nom du formulaire. Si le formulaire est créé automatiquement lors de la publication d'un diagramme Campaign, le nom, l'ID et le type du diagramme s'affichent en mode de lecture seule.
Description de formulaire	Description du formulaire.
Présentation de formulaire	Groupe de boutons d'option indiquant si le formulaire se présente en une ou deux colonnes.

Propriétés des formulaires associés aux diagrammes Campaign

Si le formulaire a été créé par le biais de la publication d'un diagramme Campaign, il dispose de plusieurs propriétés supplémentaires :

Propriété	Description
Type de diagramme	Le type de diagramme est Liste ou Campagne. Les campagnes à la demande et les listes disposent généralement de deux colonnes, une pour l'entrée et une pour la sortie. Le formulaire d'entrée doit être défini comme Liste et le formulaire de sortie comme Campagne.
Nom du diagramme	Le nom en lecture seule du diagramme correspondant dans Campaign.
Version du diagramme	Version en lecture seule du diagramme correspondant dans Campaign.

Suppression d'un attribut personnalisé d'un formulaire

Vous ne pouvez pas supprimer d'attributs personnalisés de formulaires créés automatiquement à partir d'un diagramme Campaign publié.

1. Dans l'éditeur de formulaire, sélectionnez l'élément à supprimer.

2. Cliquez sur l'icône **Supprimer** ()

L'élément est supprimé du formulaire.

3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** ou **Enregistrer et quitter** pour sauvegarder le formulaire avec la suppression.

Pour annuler la suppression, cliquez sur **Annuler**.

Base de données à sélection unique

Une base de données à sélection unique (SSDB) permet de créer des attributs de liste déroulante à sélection unique en fonction de tables de base de données.

Vous pouvez utiliser les bases de données à sélection unique lorsque la table de recherche sous-jacente présente une relation clé-valeur et qu'une entité peut être définie par un attribut et identifié par une colonne clé.

Vous pouvez sélectionner une seule valeur à la fois dans une liste déroulante ou un groupe de boutons radio, selon le format d'affichage sélectionné lorsque vous créez l'attribut.

Ces tables doivent respecter certaines conventions.

1. Les noms de table doivent contenir un préfixe : *lkup*.
2. Elles doivent comporter au moins deux colonnes : une colonne clé et une colonne permettant de stocker des valeurs d'affichage.
3. Il est recommandé que la colonne clé soit associée à une contrainte de clé primaire pour éviter les répétitions. Même si la table de recherche désignée correspond à une vue, assurez-vous que les données de cette vue possèdent des enregistrements uniques.
4. Il est recommandé de ne pas avoir plus de trois colonnes, la troisième colonne faisant référence à la relation avec un autre attribut SSDB. Si la table de recherche contient plus de trois colonnes, les colonnes inutilisées sont redondantes.
5. Indiquez la même colonne dans les zones **Colonne de tri** et **Colonne d'affichage** pour que les valeurs de colonne d'affichage soient visibles lorsque vous définissez un ordre de tri.

Référence d'objet de base de données à sélection unique

Les attributs de référence d'objet de base de données à sélection unique (SSDOR) étendent les capacités d'un attribut de base de données à sélection unique et permettent aux utilisateurs de créer des attributs représentant une entité avec de multiples propriétés.

Utilisez les conventions ci-après pour créer une référence d'objet de base de données à sélection unique.

- Sélectionnez la table de recherche de base de données qui comporte un grand nombre de colonnes représentant une entité.
- Sélectionnez la colonne clé avec précaution car cette table peut contenir de nombreuses colonnes et les attributs dépendants sont alimentés en fonction de la valeur de la colonne clé. Vous devez utiliser une contrainte de clé primaire sur cette table car le volume de données peut continuer de croître dans cette table. Si la table de recherche désignée correspond à une vue, assurez-vous que les données de cette vue possèdent des enregistrements uniques identifiés par une colonne clé unique.
- Choisissez les colonnes appropriées à afficher au niveau de l'instance, parmi celles disponibles.
- Les attributs SSDOR sont obligatoires, mais ils ne sont pas en lecture seule.

La table de recherche de base de données sous-jacente contient plusieurs colonnes. Une ligne entière dans la table de recherche représente l'objet (entité). Le volume de données dans cette table peut continuer d'augmenter.

Les attributs SSDOR doivent permettre aux utilisateurs de sélectionner les colonnes qu'ils souhaitent afficher pour prendre des décisions avisées quant à la valeur à sélectionner au début.

 **Remarque** : Les zones du type date/heure ne sont pas prises en charge dans la colonne d'affichage SSDOR.

Référence d'attribut de base de données à sélection unique

Une référence d'attribut de base de données à sélection unique (SSDAR) représente une propriété unique (colonne) d'une ligne de la table de recherche utilisée par l'attribut SSDOR parent.

La sélection de la table de recherche est automatique, en fonction de la référence SSDOR parent sélectionnée. La table de recherche d'une référence SSDAR désigne toujours une table de recherche parent.

Utilisez les conventions ci-après pour créer des attributs SSDAR.

- Le formulaire doit contenir au moins un attribut SSDOR.
- Sélectionnez l'attribut parent avec précaution ; la table de recherche est automatiquement remplie.
- Attribuez des noms intuitifs aux attributs afin de les mapper facilement à la colonne de base de données.
- Par défaut, l'attribut SSDAR est en lecture seule.

La table de recherche parent doit comprendre une clé unique. Cette dernière doit être définie comme clé d'attribut dans l'éditeur de formulaire. La colonne de clé parent doit figurer dans la table de recherche d'attributs enfant.

Attribut Base de données à sélection multiple interrogeable

L'attribut Base de données à sélection multiple interrogeable (SMSDB) peut être utilisé conjointement à l'attribut existant Choix unique - base de données (MSDB).

Il existe plusieurs dépendances de cette fonctionnalité.

1. Si un attribut SMSDB est l'enfant d'un attribut SSDB, le résultat est filtré sur la valeur sélectionnée de l'attribut parent.
2. Toutes les fonctions de l'attribut MSDB associés à une dépendance ont le même comportement, dans le cas de ce nouveau type d'attribut SMSDB.

La différence entre des attributs MSDB et SMSDB est la manière dont l'utilisateur sélectionne les valeurs.

1. SMSDB : Se comporte comme indiqué en utilisant la fenêtre contextuelle.
2. MSDB : Zone de sélection multiple existante sans fenêtre contextuelle. Le comportement n'est pas modifié.

L'interface utilisateur de l'éditeur de formulaire permet de convertir les attributs MSDB en attributs SMSDB, et vice versa. Les valeurs sélectionnées avant la conversion sont conservées après la conversion.

Utilisation de l'attribut Base de données à sélection multiple interrogeable

L'attribut Base de données à sélection multiple interrogeable permet de rechercher et de sélectionner un grand nombre de valeurs en une seule fois. Une liste est considérée comme longue à partir de 10 valeurs.

1. Pour créer un attribut pour SMSDB, commencez par sélectionner **Choix multiple - base de données**.
2. Puis, sélectionnez **Sélection multiple interrogeable** dans la liste **Type d'attribut** de la section Options d'affichage de l'onglet Attribut personnalisé.

Pour SMSDB, les autres paramètres restent les mêmes que pour le type MSDB de l'attribut.

La colonne de tri permet de choisir l'ordre dans lequel seront rendus les résultats de recherche et les valeurs sélectionnées dans le mode affichage de l'onglet du formulaire.

3. Une fois le formulaire créé et publié, puis utilisé dans un modèle et une instance du modèle créé, la zone SMSDB s'affiche dans le mode édition du formulaire.

L'interface utilisateur contient maintenant une zone de sélection en lecture seule avec un bouton **Sélectionner**.

La boîte de sélection affiche les valeurs qui ont été précédemment sélectionnées dans la fenêtre contextuelle.

La nouvelle fenêtre contextuelle SMSDB contient une zone de texte et le bouton **Chercher**. Lorsque vous saisissez le texte à rechercher et que vous cliquez sur **Chercher**, le résultat s'affiche dans la même fenêtre contextuelle du panneau de gauche, qui porte le nom **Résultats de recherche**.

Le bouton **Effacer** situé à côté de **Chercher** est désactivé jusqu'à ce que la recherche ait été effectuée. Lorsque le bouton **Effacer** est activé et que l'utilisateur clique sur lui, la zone de recherche de texte et la boîte de sélection **Résultats de recherche** sont vidées, et le bouton **Effacer** est désactivé jusqu'à la prochaine recherche. Le bouton **Effacer** n'efface pas les valeurs de la liste **Valeurs sélectionnées**. Le terme de recherche identifie toutes les occurrences des valeurs, quelle que soit leur position et indépendamment de la casse.

Vous pouvez sélectionner les valeurs situées à gauche et les déplacer à droite à l'aide du bouton **Ajouter >>**. Vous pouvez cliquer sur un seul élément, ou cliquer sur différents éléments tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée pour sélectionner plusieurs éléments distincts. Cliquez sur les extrémités d'une série tout en appuyant sur Maj pour sélectionner toute la série. Vous pouvez aussi utiliser **Ajouter tout >>** pour ajouter tous les éléments en une seule fois.

Le bouton **Supprimer** permet de supprimer les éléments de la liste Valeurs sélectionnées. Lorsqu'un élément est supprimé, il n'est pas forcément souhaitable de le réinsérer dans la liste des résultats de recherche. (Il ne fait pas forcément partie des résultats valides de la dernière recherche). Vous pouvez également utiliser **Supprimer tout** pour supprimer toutes les valeurs sélectionnées en un seul clic.

Vous devez cliquer sur **Accepter et fermer** pour enregistrer et réinsérer ces valeurs dans le formulaire parent. Toutes les valeurs sélectionnées sont alors ajoutées à la boîte de sélection en lecture seule du formulaire parent.

Une fois les valeurs enregistrées dans le formulaire parent, si vous rouvrez plus tard cette fenêtre contextuelle, les valeurs sélectionnées figurent dans le panneau de droite.

Chapitre 14. Rapports Collaborate

La section suivante inclut les détails des différents rapports que propose Unica Collaborate. Les rapports Collaborate sont regroupés comme suit.

- Rapports de spécialiste du marketing central
- Rapports de spécialiste du marketing opérationnel

Rapports de spécialistes du marketing central

Acceptation de liste de contact par utilisateur

Ce rapport répertorie le nombre de spécialistes du marketing participant aux campagnes (par campagne) et le nombre d'éléments acceptés, ajoutés, refusés, en attente et ciblés. Ce rapport permet aux utilisateurs de l'entreprise de suivre la participation et de suivre les spécialistes du marketing central, si cela est justifié.

Comparaison des performances de la campagne nationale avec recettes

Ce rapport répertorie les spécialistes du marketing qui participent aux campagnes nationales et leur niveau de participation sous la forme du nombre de contacts pris en compte et des recettes générées. Il permet aux utilisateurs de l'entreprise d'analyser la valeur des contacts d'un spécialiste du marketing opérationnel participantes et d'effectuer le suivi, le cas échéant.

Liste de profil

Ce rapport fournit les détails du profil des campagnes Collaborate à l'aide d'une liste sélectionnée et par le paramètre sélectionné d'un utilisateur de rapport (âge, tranche d'âge, niveau d'éducation, revenus, etc.). Il permet également aux utilisateurs de l'entreprise d'analyser les contacts au sein d'une campagne pour voir s'il existe des concentrations en vertu des données démographiques sélectionnées ou si elle nécessite une analyse plus poussée, ou si la liste ou la logique doivent éventuellement être modifiées.

Comparaison des performances de la campagne à la demande (avec bénéfices)

Ce rapport compare toutes les campagnes sélectionnées et les performances de ces campagnes avec les métriques de recettes. Il permet aux utilisateurs de l'entreprise de déterminer le succès de chaque campagne par rapport à d'autres campagnes.

Etat de participation à la campagne nationale

Ce rapport répertorie les spécialistes du marketing opérationnel qui ont participé aux campagnes nationales et leur niveau de participation (nombre de leurs contacts). Elle permet également aux utilisateurs de connaître le nombre de contacts inclus en tant que résultat de la participation de chaque spécialiste du marketing opérationnel.

Performances de la campagne à la demande au fil du temps avec recettes

Ce rapport est orienté sur les campagnes à la demande dans Collaborate. Il inclut des métriques de recettes, le cas échéant. Il permet aux spécialistes du marketing central d'analyser les performances des campagnes à la demande sur une période donnée.

Performances de la campagne On-demand au fil du temps

Ce rapport est orienté sur les campagnes à la demande dans Collaborate. Il n'inclut pas les métriques de recettes. Il permet également aux spécialistes du marketing central d'analyser les performances des campagnes à la demande sur une période donnée.

Chapitre 15. Gestion des diagrammes

Campaign Les diagrammes d' définissent la logique de campagne. Chaque diagramme d'une campagne effectue une série d'actions sur les données stockées dans vos bases de données client ou fichiers à plat.

Vous pouvez effectuer diverses activités de gestion des diagrammes pendant et après la création des diagrammes. Par exemple, vous pouvez tester et exécuter les diagrammes, les éditer, les imprimer, etc.

 **Remarque :** Pour utiliser les diagrammes, l'administrateur doit au préalable vous avoir attribué les droits appropriés.

Informations complémentaires

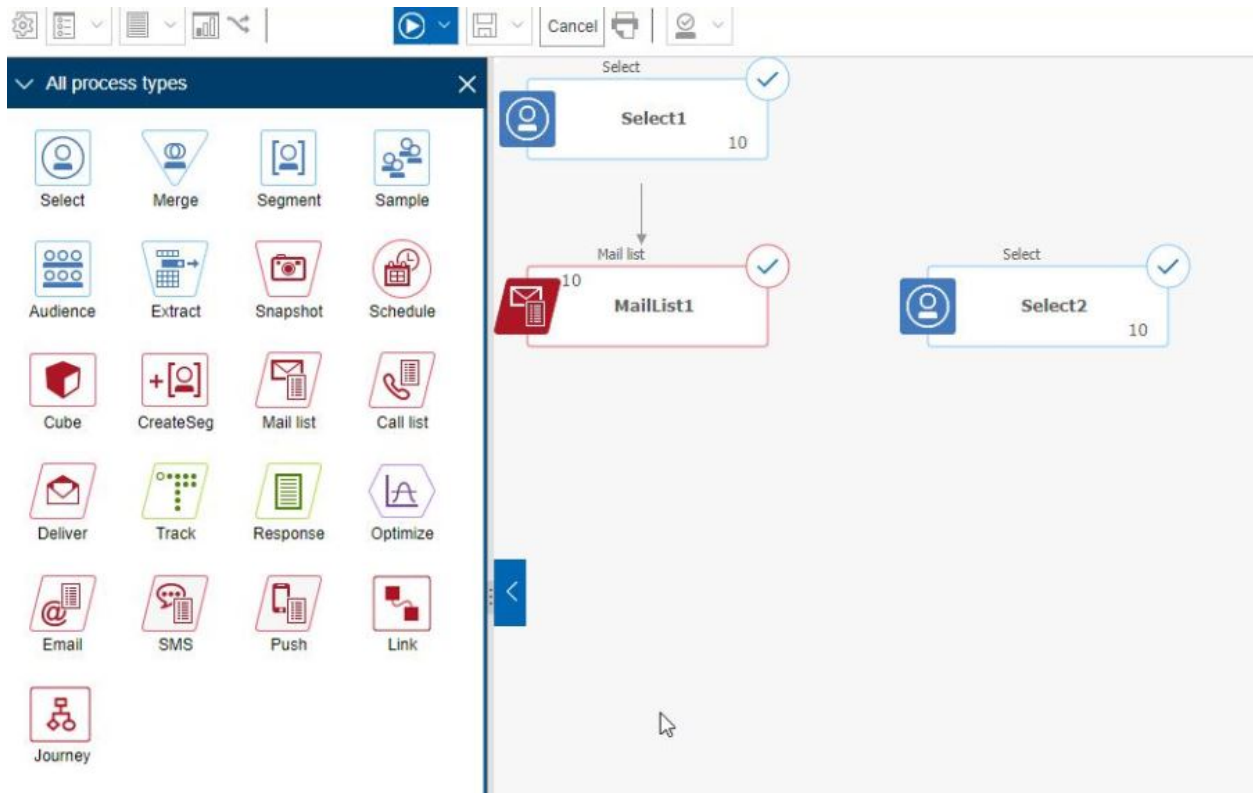
Il existe des restrictions d'utilisation des caractères spéciaux dans les noms des diagrammes. Pour plus d'informations, voir l'annexe A du manuel Campaign - Guide d'utilisation.

Présentation de l'espace de travail du diagramme

Utilisez l'espace de travail du diagramme afin de concevoir des diagrammes pour des campagnes marketing.

Vous ne pouvez ouvrir qu'un seul diagramme à la fois. Si vous tentez d'ouvrir un diagramme alors qu'un autre est déjà ouvert, vous êtes invité à enregistrer vos modifications. Pour ouvrir deux diagrammes en même temps, voir [Affichage de deux diagrammes côte à côte \(à la page 245\)](#).

Si un diagramme est ouvert pour affichage, mais non pour édition, la barre d'outils contient un plus petit ensemble de fonctions et la palette de processus n'apparaît pas. Cliquez sur l'icône de crayon  pour ouvrir un diagramme en édition. La figure suivante présente un diagramme ouvert pour édition.



L'espace de travail du diagramme est composé des éléments suivants.

Tableau 22. Eléments de la fenêtre de diagramme

Eléments de la fenêtre de diagramme

Élément	Description
1 Palette (mode édition uniquement)	La palette, située sur le côté gauche de la fenêtre, contient des processus que vous pouvez utiliser pour générer votre diagramme. Elle n'est visible qu'en mode édition. Faites glisser un processus de la palette vers l'espace de travail, puis configurez et connectez des processus dans l'espace de travail. Par défaut, tous les types de processus sont affichés. Cliquez sur une catégorie (Génération liste, Segmentation, Suivi des réponses, Préparation des données) pour afficher un sous-ensemble de processus. Pour redimensionner la palette, faites glisser le bord de la zone de la palette pour l'élargir ou la réduire. Pour masquer ou afficher la palette, cliquez sur Masquer la palette (flèche grise) ou Afficher la palette.

Élément	Description
2 Zone de travail principale	En mode vue, vous pouvez afficher, mais non modifier les processus et d'espace pouvez effectuer un ensemble limité d'opérations. En mode édition, vous pouvez configurer et connecter des processus pour déterminer le workflow principal et le comportement de votre diagramme. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une zone de processus pour ouvrir un menu d'options. Pour configurer un processus : cliquez deux fois dessus ou cliquez dessus à l'aide du bouton droit de la souris et choisissez Configuration du processus. Pour connecter des processus : placez le curseur sur une case de processus jusqu'à l'apparition de quatre flèches, puis faites glisser une flèche de connexion vers une autre case de processus.
3 Zone de panoramique	Utilisez la zone de panoramique pour mettre en évidence la partie du diagramme que vous souhaitez visualiser. Cette représentation visuelle de l'espace de travail est utile lorsque toutes les zones de processus ne peuvent apparaître simultanément à l'écran.
4 Barre d'outils	Utilisez les boutons et menus de la barre d'outils pour effectuer les actions d'outils décrites dans le tableau ci-après. Placez votre curseur sur chaque élément de la barre d'outils pour voir ce qu'elle fait. Pour ouvrir un menu, cliquez sur sa flèche ▼. Les icônes de la barre d'outils et les options disponibles dépendent de vos droits et du mode du diagramme (Vue ou Edition).

La barre d'outils de diagramme contient les icônes et options de menu ci-après.

Tableau 23. Icônes de la barre d'outils de diagramme

Icônes de la barre d'outils de diagramme
En mode vue, cliquez sur l'icône de crayon  pour ouvrir un diagramme en édition.
Utilisez le menu Exécuter  pour exécuter un diagramme en test ou en production ou pour valider un diagramme. Vous pouvez également suspendre, poursuivre ou arrêter une exécution.
En mode vue, utilisez le menu Planifications  pour afficher ou planifier des exécutions de processus à des intervalles définis. Pour plus d'informations, voir le document <i>Platform - Guide d'administration</i> .

Icônes de la barre d'outils de diagramme
En mode Vue, cliquez sur Supprimer pour supprimer définitivement le diagramme, si vous êtes certain de ne plus en avoir besoin. Ensuite, confirmez ou annulez votre choix.
En mode Vue, cliquez sur Ajouter diagramme  si vous souhaitez créer un diagramme dans cette campagne.
En mode Vue, cliquez sur Copier  pour dupliquer un diagramme. Le système vous demande une campagne de destination.
En mode Vue, cliquez sur Recherche dans des diagrammes pour rechercher un objet (processus, base de données utilisateur, offre, détails de configuration, etc.) dans tous les diagrammes.
Cliquez sur l'icône Propriétés  pour modifier le nom du diagramme ou la description.
Utilisez le menu Options  pour utiliser des macros personnalisées, des zones dérivées stockées, des déclencheurs stockés, des modèles stockés, des catalogues de tables stockés, des variables utilisateur et des listes d'autorisations utilisateur, ainsi que pour rechercher et associer des populations ciblées.
Utilisez le menu Options de journal  pour afficher les journaux des diagrammes, définir les options de consignation, activer ou désactiver la consignation, effacer le contenu d'un fichier journal ou modifier le chemin d'accès.
Cliquez sur l'icône Rapports  pour ouvrir la boîte de dialogue Rapports spécifiques à la cible .
Utilisez le menu Options de sauvegarde  pour Enregistrer et continuer ou Enregistrer et quitter le concepteur de diagramme.
Cliquez sur Annuler et ignorer les modifications  pour fermer le diagramme sans enregistrer les modifications.
Cliquez sur Imprimer cet élément  pour imprimer une représentation graphique du diagramme. Tous les processus du diagramme sont inclus, qu'ils soient sélectionnés ou non.

Icônes de la barre d'outils de diagramme
Les administrateurs peuvent utiliser le menu Admin  pour effectuer des actions dans des diagrammes individuels. Voir le manuel <i>Campaign - Guide de l'administrateur</i> pour plus de détails.
Utilisez les icônes Sélectionner tout, Couper, Copier, Coller et Supprimer      pour sélectionner des actions, puis les effectuer sur les processus sélectionnés. Utilisez Ctrl-clic pour ajouter des processus à la sélection ou en retirer.
Utilisez le menu Alignement  pour aligner les processus sélectionnés. Pour sélectionner des processus à aligner, faites glisser une zone de sélection autour d'eux ou utilisez Ctrl-clic pour ajouter ou retirer des processus.
Utilisez le menu Disposition  pour repositionner tous les processus dans un diagramme.
Cliquez sur Ajuster le contenu  pour redimensionner le diagramme en fonction de l'espace de travail.
Utilisez les icônes Zoom    pour réinitialiser le zoom ou effectuer un zoom arrière ou avant.
Utilisez Masquer toutes les annotations ou Afficher toutes les annotations   pour masquer ou afficher toutes les annotations ajoutées au diagramme. (Pour ajouter, supprimer, afficher ou masquer des annotations individuelles, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur un processus en mode édition.)
Utilisez la zone Rechercher un processus par nom pour rechercher un processus en entrant une partie de son nom.
Cliquez sur l'icône Aide  pour obtenir la liste des rubriques qui expliquent comment utiliser des diagrammes.

Création des diagrammes

Vous pouvez ajouter un diagramme à votre campagne en en créant un ou en copiant un diagramme existant.

La copie d'un diagramme existant permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Afin de faciliter la création de diagrammes, vous pouvez utiliser des modèles de diagramme préconfigurés et ainsi créer une logique de campagne ou des séquences de zones de processus communes. Vous pouvez également enregistrer et réutiliser d'autres objets tels que des requêtes, des catalogues de tables, des macros personnalisées, des déclencheurs, des variables utilisateur et des définitions de zones dérivées.

Considérations relatives à la conception des diagrammes

Vous devez tenir compte des points suivants lorsque vous créez des diagrammes.

- **Évitez les dépendances cycliques.** Veillez à ne pas créer de dépendances cycliques entre des processus. Prenons cet exemple de dépendance cyclique : (a) Votre diagramme contient un processus de sélection dont la sortie fournit une entrée pour un processus de création de segment CreateSeg. (b) Le processus CreateSeg génère un segment stratégique en sortie. (c) Vous utilisez ce segment comme entrée pour le processus de sélection. Cette situation génère une erreur lorsque vous essayez d'exécuter le processus.
- **Application de suppressions globales.** Si votre organisation utilise la fonctionnalité de suppression globale, il est possible qu'un jeu particulier d'ID puisse être automatiquement exclus de l'utilisation dans les campagnes et les populations ciblées. Le fichier journal de diagramme indique si la suppression globale est appliquée.

Création des diagrammes

Suivez ces instructions pour ajouter un diagramme à une campagne marketing. Un diagramme détermine la logique de campagne.

Chaque campagne marketing est constituée d'au moins un diagramme. Une campagne classique possède un diagramme qui sélectionne les clients ou prospects qui recevront les offres et un diagramme distinct qui assure le suivi des réponses.

Par exemple, un diagramme des contacts peut sélectionner un ensemble de clients qui seront contactés par téléphone ou e-mail. Un autre diagramme dans la même campagne

assure le suivi des réponses à ces offres. Une fois les offres proposées, vous utilisez le diagramme des réponses pour enregistrer et analyser les réponses. Vous pouvez ajouter plusieurs diagrammes à une campagne, au fur et à mesure que vous analysez et affinez vos résultats. Les campagnes plus complexes peuvent inclure de nombreux diagrammes permettant de gérer les flux d'offres.

Chaque diagramme est composé de processus. Vous configurez et connectez ensuite les processus pour manipuler les données, créer des listes de contacts et effectuer le suivi des contacts et des réponses nécessaires à votre campagne. En connectant une série de processus dans un diagramme, puis en exécutant ce dernier, vous définissez et implémentez votre campagne.

Par exemple, un diagramme peut inclure un processus de sélection, qui est connecté à un processus segment, qui est lui-même connecté à un processus liste d'appels. Le processus de sélection peut être configuré de manière à sélectionner, à partir de votre base de données, tous les clients qui vivent dans le nord-est. Le processus segment peut ensuite segmenter ces clients en différents groupes, par exemple, Or, Argent et Bronze. Enfin, le processus liste d'appels peut affecter des offres, générer une liste de contacts destinée à la campagne marketing et enregistrer les résultats dans l'historique des contacts.

La procédure ci-dessous explique comment créer un diagramme et l'ajouter à une campagne ou à une session. (Vous pouvez aussi copier un diagramme existant. Vous pouvez utiliser la bibliothèque de modèles afin de copier des processus configurés d'un diagramme à un autre.)

 **Remarque** : Si vous créez un diagramme temps réel, reportez-vous à la documentation d'Interact pour plus d'informations.

1. Ouvrez une campagne ou une session.
2. Cliquez sur **Ajouter un diagramme** .

La page **Propriétés du diagramme** s'ouvre.

3. Entrez un nom de diagramme (requis) et une description (facultatif). Pour **Type de diagramme**, **Diagramme de traitement par lots standard** est la seule option, sauf

si vous disposez d'une licence pour Interact. Si vous avez installé une version sous licence d'Interact, vous pouvez sélectionner **Diagramme temps réel**.

 **Remarque** : les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Voir la section « Caractères spéciaux dans les noms d'objet Campaign » dans la documentation Campaign.

4. Cliquez sur **Sauvegarder et éditer un diagramme**.

La fenêtre du diagramme s'ouvre. Elle affiche la palette des processus sur la gauche, une barre d'outils dans la partie supérieure et un espace de travail du diagramme vide.

5. Ajoutez un processus à votre diagramme en faisant glisser une case de processus de la palette vers l'espace de travail.

En général, un diagramme commence avec un ou plusieurs processus Sélection ou audience servant à définir les clients ou autres entités auxquels il est possible de commercialiser des offres.

6. Cliquez deux fois sur un processus dans l'espace de travail ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur le processus et sélectionnez **Configuration du processus**. Ensuite, utilisez la boîte de dialogue de configuration pour spécifier la façon dont le processus fonctionne.

7. Connectez les processus configurés pour déterminer le flux de travail de votre campagne.

8. Cliquez régulièrement sur l'option **Enregistrer et continuer** lorsque vous travaillez.

9. Une fois que vous avez terminé, ouvrez le menu **Options de sauvegarde** et sélectionnez **Sauvegarder et quitter** .

Ajustement de la disposition d'un diagramme

Lorsque vous éditez un diagramme, utilisez le menu **Disposition** pour repositionner tous les processus dans une même commande afin d'améliorer l'apparence du diagramme. Il s'agit

d'une modification graphique qui n'affecte pas le flux de données. Le sens des lignes de connexion entre les processus détermine le flux de données.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Ouvrez le menu **Disposition**  et sélectionnez une option :

- **Arborescence** : organise les cases de processus dans un format d'arborescence. Utile lorsque chaque case de processus comporte une seule entrée.
- **Organigramme** : organise des diagrammes simples et est efficace pour des diagrammes avec une seule entrée à partir du sommet.
- **Circulaire** : affiche des cases de processus de manière radiale. Utile pour les diagrammes à connexion unique qui conduisent à une sortie.
- **Hiérarchique** : organise des cases de processus en niveaux horizontaux ou verticaux de sorte que la plupart des liens circulent de manière uniforme dans le même sens. Cette présentation est souvent le choix visuel le plus simple.

3. Pour indiquer si les lignes de connexion apparaissent devant ou derrière les processus, cliquez sur l'espace de travail à l'aide du bouton droit de la souris, ouvrez le menu **Vue** et cochez ou désélectionnez **Chevaucher les connexions**.

Copie de diagrammes

La copie d'un diagramme existant en vue de son ajout à une campagne permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Si le diagramme copié intègre des processus de contact (Liste d'adresses ou Liste d'appels) avec des populations ciblées liées à celles qui ont été définies dans la liste des populations ciblées, de nouveaux codes de cible sont générés pour les cibles de la nouvelle copie du diagramme de sorte qu'il n'existe aucun doublon dans les codes de cible. Si les populations ciblées ont été définies dans le diagramme et que l'option **Générer automatiquement les codes de cible** du processus de contact est désactivée, AUCUN nouveau code de cible n'est généré lorsque vous collez le diagramme copié.

 **Remarque** : Lorsque vous copiez un diagramme, si sa logique utilise des zones dérivées référençant des codes de cible de l'ancien diagramme, la logique est rompue dans le nouveau diagramme.

Les paramètres de configuration du processus sont copiés dans le nouveau diagramme. Toutefois, les fichiers temporaires et tables temporaires créés suite à l'exécution du diagramme d'origine ne sont pas copiés dans le nouveau diagramme.

Copie de diagrammes

La copie d'un diagramme existant permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

1. Affichez le diagramme à copier. Par exemple, cliquez sur l'onglet Diagramme tout en visualisant sa campagne.
2. Cliquez sur l'icône **Copier** .
3. Dans la boîte de dialogue **Dupliquer diagramme**, sélectionnez la campagne de destination dans laquelle vous souhaitez copier le diagramme.
4. Cliquez sur **Accepter cet emplacement**.

 **Remarque** : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le diagramme est copié dans la campagne que vous avez sélectionnée.

Les paramètres de configuration du processus sont copiés dans le nouveau diagramme. Toutefois, les fichiers temporaires et tables temporaires créés suite à l'exécution du diagramme d'origine ne sont pas copiés dans le nouveau diagramme.

Si le diagramme copié intègre des processus de contact (liste d'adresses ou liste d'appels) avec des populations ciblées liées à une liste des populations ciblées, de nouveaux codes de cible sont générés pour les cibles du nouveau diagramme de sorte qu'il n'existe aucun doublon dans les codes de cible. Si les populations ciblées ont été définies dans

le diagramme et que l'option **Générer codes cibles auto.** du processus de contact est désactivée, AUCUN nouveau code de cible n'est généré pour le nouveau diagramme.

 **Remarque :** Si la logique du diagramme utilise des zones dérivées référençant des codes de cible de l'ancien diagramme, elle n'est pas reportée dans le nouveau diagramme.

Affichage de diagrammes en mode lecture seule

Si vous disposez de droits d'affichage pour un diagramme, vous pouvez ouvrir ce dernier en mode lecture seule pour voir quels processus sont utilisés et comment ils sont connectés. Par contre, vous ne pouvez pas ouvrir des boîtes de dialogue de configuration de processus ou effectuer des modifications.

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un diagramme.
 - Cliquez sur **Afficher onglet**  en regard du nom de la campagne et sélectionnez un diagramme dans le menu.
 - Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet Diagramme.
 - Ouvrez l'onglet Analyse de la campagne, puis cliquez sur le nom du diagramme que vous souhaitez afficher.

Si vous souhaitez afficher plus de détails sur le diagramme, comme la façon dont ses processus sont configurés, vous devez ouvrir le diagramme pour le réviser ou l'éditer :

Cliquez sur l'icône **Editer**  dans la barre d'outils du diagramme. Vos droits d'accès déterminent si le diagramme s'ouvre en mode revue ou édition.

Affichage d'un diagramme

Vous pouvez afficher un diagramme de trois manières :

- Dans la page **Campagnes**, cliquez sur l'icône **Afficher onglet** à côté de la campagne et sélectionnez le diagramme à afficher dans le menu.
- Ouvrez l'onglet Diagramme directement à partir de la campagne.

- Ouvrez l'onglet Analyse de la campagne, puis cliquez sur le nom du diagramme dans la liste des diagrammes.

Zoom avant et arrière

Cliquez sur les icônes **Zoom avant** et **Zoom arrière**.

Affichage de deux diagrammes côte à côte

Certains concepteurs de campagne préfèrent afficher deux diagrammes côte à côte lorsqu'ils développent de nouveaux diagrammes. Lorsque vous utilisez Internet Explorer, vous devez utiliser **Fichier > Nouvelle session** pour ouvrir d'autres fenêtres de navigateur.

N'employez aucune autre méthode pour ouvrir plusieurs sessions de navigateur. Ainsi, n'ouvrez pas un nouvel onglet, n'ouvrez pas une autre session de navigateur à partir du menu **Démarrer** et n'utilisez pas **Fichier > Nouvelle fenêtre**. Cela peut entraîner une confusion ou une altération des informations qui s'affichent dans Campaign.

 **Remarque** : Lorsque vous utilisez la méthode ci-dessous, vous ne pouvez pas copier des processus d'un diagramme à un autre. Pour copier des processus configurés entre des diagrammes, utilisez les options de bibliothèque de modèles disponibles dans le menu contextuel.

1. Ouvrez Internet Explorer.
2. Connectez-vous à la suite HCL Unica et accédez à un diagramme Campaign en mode vue uniquement.
3. Dans la fenêtre de navigateur ouverte à l'étape 1, sélectionnez **Fichier > Nouvelle session** dans la barre de menus d'Internet Explorer.
Une nouvelle instance d'Internet Explorer s'ouvre.
4. Dans la nouvelle fenêtre de navigateur, connectez-vous à la suite HCL Unica en tant que même utilisateur ou en tant qu'un autre utilisateur et accédez à un diagramme Campaign en mode vue uniquement.

! A faire : Vous devez désactiver les logiciels de blocage d'incrustation dans le navigateur ou les modules complémentaires du navigateur tels que les barres d'outils. Les logiciels de blocage d'incrustation empêchent la fenêtre de diagramme de s'ouvrir.

Révision de diagrammes

En fonction de vos droits d'accès, vous pouvez être autorisé à consulter, mais pas éditer, des diagrammes. Cela signifie que vous pouvez examiner les configurations de processus et apporter des modifications, mais que vous ne pouvez pas enregistrer des modifications ou effectuer des exécutions en production. L'option d'auto-enregistrement de diagramme est désactivée et ne peut pas être activée. Pour enregistrer les modifications apportées à un diagramme, vous devez disposer des droits de modification.

Si vous êtes autorisé à consulter, mais pas à modifier des diagrammes, vous pouvez vérifier le contenu d'un diagramme sans le modifier involontairement.

Vous ouvrez un diagramme en mode revue de la même manière que vous l'ouvrez en mode édition. Vos droits d'accès permettent de s'assurer que vous ne pouvez accéder aux diagrammes qu'en mode revue si vous ne disposez pas de droits d'édition.

Procédez comme suit pour consulter un diagramme.

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un diagramme :

- Dans la page **Campagnes**, cliquez sur l'icône **Editer onglet**  en regard de la campagne et sélectionnez le diagramme dans le menu.
- Ouvrez une campagne, cliquez sur l'onglet Diagramme, puis sur **Editer**  dans la barre d'outils du diagramme.
- Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien de diagramme, puis cliquez sur **Editer** .

Un message indique que le diagramme est en mode revue et que les modifications que vous apportez ne peuvent pas être enregistrées. L'en-tête de page indique "Révision" et seule l'option **Annuler** est visible.

2. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes en mode revue :

- Enregistrer des processus en tant que modèle.
- Enregistrer le diagramme en tant que modèle.
- Modifier le diagramme (mais vous ne pouvez pas enregistrer vos modifications).
- Effectuer des exécutions en mode test si vous disposez des droits appropriés.

 **Important :** Même en mode revue, des exécutions en mode test peuvent écrire une sortie et exécuter des déclencheurs. En outre, si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez éditer des déclencheurs et des macros personnalisés dans le diagramme et donc changer le diagramme.

Révision des processus d'un diagramme

 **Remarque :** Vous ouvrez un diagramme en mode revue de la même manière que vous l'ouvrez en mode édition. Vos paramètres de droits s'assurent automatiquement que vous ne pouvez accéder aux diagrammes qu'en mode revue si vous ne disposez pas de droits de modification.

Vous pouvez ouvrir un diagramme pour le réviser de plusieurs manières :

- Dans la page **Campagnes**, cliquez sur l'icône **Editer onglet** à côté de la campagne et sélectionnez le diagramme à vérifier dans le menu.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet Diagramme. Dans la page du diagramme, cliquez sur l'icône **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur l'onglet Diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode révision.

- Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme à réviser, puis cliquez sur l'icône **Modifier**.

Dans l'onglet Analyse, vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur le lien du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode révision.

Lorsque vous entrez dans un diagramme en mode revue, vous voyez un message indiquant que le diagramme est en mode revue et que toutes les changements que vous apporterez

ne seront pas sauvegardées. L'en-tête de page indique "Révision" et seule l'option **Annuler** est visible.

Edition des diagrammes

Ouvrez un diagramme pour édition afin d'y apporter des modifications. Par exemple, vous pouvez ajouter ou retirer des processus, reconfigurer des processus existants ou modifier le nom du diagramme et sa description.

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.

 **Remarque** : Si votre diagramme se trouve dans une session, adaptez ces instructions en choisissant **Campagne > Sessions** pour ouvrir un diagramme à partir d'une session.

2. Dans la page **Toutes les campagnes**, recherchez la campagne qui contient le diagramme à ouvrir. Cette campagne peut être répertoriée dans la page ou se trouver dans un dossier. Si vous ne la trouvez pas, utilisez le lien **Recherche dans des diagrammes** pour la rechercher.

3. Une fois que vous avez trouvé la campagne qui contient votre diagramme, cliquez sur l'icône **Editer un onglet**  en regard d'une campagne, puis cliquez sur le nom d'un diagramme dans le menu.

Si vous essayez d'éditer un diagramme qui est déjà en cours d'édition par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur.

 **Important** : Si vous continuez et ouvrez le diagramme, les changements effectués par l'autre utilisateur seront immédiatement et irrémédiablement perdus. Pour empêcher toute perte de travail, ne cherchez pas à ouvrir le diagramme sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

4. Modifiez le diagramme, comme vous le feriez lors de la création d'un diagramme. Par exemple, cliquez deux fois sur un processus pour le reconfigurer ou faites glisser un nouveau processus de la palette dans l'espace de travail.

5. Pour modifier le nom du diagramme, sa description ou son type, cliquez sur l'icône

Propriétés  dans la barre d'outils.

 **Remarque** : les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Voir Caractères spéciaux non pris en charge (à la page 249).

 **Remarque** : Evitez de renommer un diagramme qui utilise le planificateur car les tâches planifiées utilisent le nom du diagramme. Pour en savoir plus, consultez le document *Platform - Guide d'administration*.

6. Cliquez sur **Enregistrer et continuer**  lorsque vous travaillez. Une fois que vous avez terminé, ouvrez le menu **Options de sauvegarde** et sélectionnez **Sauvegarder et quitter**



Ouverture d'un diagramme pour édition

Pour modifier un diagramme, vous devez l'ouvrir en mode **Edition**.

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un diagramme afin de l'éditer :

- Dans la page **Campagnes**, cliquez sur l'icône **Editer onglet**  à côté de la campagne, puis sélectionnez le diagramme dans le menu.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet Diagramme. Dans la page du diagramme, cliquez sur l'icône **Editer** .

Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur l'onglet Diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Edition**.

- Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme à éditer, puis cliquez sur l'icône **Editer** .

Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur le nom du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Edition**.

2. Si vous essayez d'éditer un diagramme qui est déjà en cours d'édition par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur.

 **Important :** Si vous continuez et ouvrez le diagramme, les changements effectués par l'autre utilisateur seront immédiatement et irrémédiablement perdus. Pour empêcher toute perte de travail, ne cherchez pas à ouvrir le diagramme sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

Edition des propriétés d'un diagramme

Pour modifier le nom ou la description d'un diagramme, vous devez éditer les propriétés de ce dernier.

1. Ouvrez le diagramme pour l'éditer.
2. Cliquez sur **Propriétés**  dans la barre d'outils de diagramme.

La page **Editer les propriétés du diagramme** s'ouvre.

3. Modifiez le nom ou la description du diagramme.

 **Remarque :** les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Voir la section "Caractères spéciaux dans les noms d'objet Campaign" dans la documentation Campaign.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Les détails du diagramme modifié sont sauvegardés.

Validation d'un diagramme

Vous pouvez utiliser la fonction **Valider diagramme** pour vérifier la validité d'un diagramme à tout moment, excepté lorsque le diagramme est en cours d'exécution.

La validation procède aux vérifications suivantes pour un diagramme :

- Les processus du diagramme sont configurés.

- Les codes de cible sont uniques dans le diagramme si le paramètre de configuration AllowDuplicateCellCodes a la valeur **Non**. Si sa valeur est **Oui**, les codes de cible en double dans les diagrammes sont autorisés.
- Les noms de cible sont uniques dans le diagramme.
- Les offres et listes d'offres référencées par les processus de contact sont valides (elles n'ont pas été retirées ou supprimées). Les listes d'offres référencées mais vides génèrent des avertissements, pas des erreurs.
- Les cibles qui ont été associées à une entrée descendante de la liste des populations ciblées sont toujours connectées.

L'outil de validation signale la première erreur trouvée dans le diagramme. Il se peut que vous deviez exécuter l'outil de validation plusieurs fois de suite (après avoir corrigé chaque erreur affichée) pour vous assurer que vous avez bien corrigé toutes les erreurs.

 **Remarque** : Une meilleure pratique consiste à exécuter la validation sur les diagrammes avant de procéder à une exécution en production. Cela est particulièrement important si vous exécutez des diagrammes planifiés en utilisant le mode de traitement par lots, ou vous si vous ne prévoyez pas de surveiller activement l'exécution.

Validation de diagrammes

Lorsque vous validez un diagramme, l'absence d'erreurs est vérifiée dans chaque processus. Les erreurs trouvées s'affichent l'une à la suite de l'autre pour vous permettre de toutes les consulter et corriger. Une meilleure pratique consiste à exécuter la validation sur les diagrammes avant de procéder à une exécution en production. Cela est particulièrement important si vous exécutez des diagrammes planifiés en utilisant le mode de traitement par lots, ou vous si vous ne prévoyez pas de surveiller activement l'exécution.

Vous pouvez utiliser la fonction **Valider le diagramme** pour vérifier la validité d'un diagramme avant une exécution en production. La validation procède aux vérifications suivantes pour un diagramme :

- Les processus du diagramme sont configurés.

- Les codes de cible sont uniques dans le diagramme si le paramètre de configuration AllowDuplicateCellCodes a la valeur **Non**. Si sa valeur est **Oui**, les codes de cible en double dans les diagrammes sont autorisés.
- Les noms de cible sont uniques dans le diagramme.
- Les offres et listes d'offres référencées par les processus de contact sont valides (elles n'ont pas été retirées ou supprimées). Les listes d'offres référencées mais vides génèrent des avertissements, pas des erreurs.
- Les cibles qui ont été associées à une entrée descendante de la liste des populations ciblées sont toujours connectées.

L'outil de validation signale la première erreur trouvée dans le diagramme. Il se peut que vous deviez exécuter l'outil de validation plusieurs fois de suite (après avoir corrigé chaque erreur affichée) pour vous assurer que vous avez bien corrigé toutes les erreurs.

1. Dans une page Diagramme en mode **Edition**, ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Valider le diagramme**.

Campaign vérifie votre diagramme.

2. S'il existe des erreurs, un message affiche la première erreur trouvée. A mesure que vous corrigez les erreurs et relancez la validation, les erreurs restantes s'affichent successivement.

Exécutions en mode test pour les diagrammes

Vous pouvez mener une exécution en mode de test sur un diagramme ou une branche si vous ne voulez pas générer de données ni actualiser de table ou de fichier.

Lorsque vous menez une exécution en mode de test sur un diagramme ou une branche, faites attention aux points suivants.

- Les déclencheurs s'exécutent lors de l'achèvement de l'exécution aussi bien en mode test qu'en mode production.
- La fonction de suppression globale s'applique lorsque vous testez des processus, des branches ou des diagrammes.

- L'option **Paramètres avancés > Test des paramètres d'exécution > Générer les sorties** détermine si la sortie est générée au cours de l'exécution en mode test.

Menez les exécutions en mode test sur les processus et les branches à mesure que vous générez des diagrammes, afin que vous puissiez identifier et résoudre les erreurs au moment où elles se produisent. N'oubliez pas de sauvegarder chaque diagramme avant de l'exécuter ou de le tester.

Exécution d'un processus, d'une branche ou d'un diagramme en mode test

Procédez à des exécutions en mode test au fur et à mesure que vous construisez un diagramme afin de traiter les erreurs dès qu'elles se produisent. Vous pouvez visualiser un rapport des erreurs du diagramme.

Sauvegardez toujours un diagramme édité avant de procéder à une exécution en mode test. Lorsque vous procédez à une exécution en mode test, tenez compte des points suivants :

- Les exécutions en mode test ne mettent pas à jour les tables et les fichiers. Toutefois, des déclencheurs s'exécutent à la fin des exécutions en mode test et procèdent à une suppression globale.
- L'option **Paramètres avancés > Paramètres d'exécution en mode test > Générer les sorties** détermine si une sortie est générée au cours des exécutions en mode test.
- Lorsque vous exécutez en mode test un processus de manipulation de données (sélection, fusion, extraction, audience), vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements. Utilisez l'option **Limiter taille de la cible générée à** dans l'onglet Effectif maximum de la cible de la boîte de dialogue de configuration de processus.
- Les résultats d'une éventuelle exécution en mode test précédente sont perdus.
- Si un processus requiert des données provenant d'un processus en amont, il peut être nécessaire d'exécuter d'abord le processus en amont pour que les données soient disponibles pour le processus en aval.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Edition**.

2. Pour exécuter en mode test un processus ou une branche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un processus, ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Exécuter le processus sélectionné en mode test** ou **Exécuter la branche sélectionnée en mode test**.

3. Pour exécuter en mode test le diagramme entier, ouvrez le menu **Exécuter**  dans la barre d'outils et sélectionnez **Exécuter le diagramme en mode test**.

Le processus, la branche ou le diagramme s'exécute en mode test. Chaque processus qui s'exécute correctement affiche une coche verte. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

4. Pour interrompre ou arrêter l'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un processus et sélectionnez **Mettre en pause** ou **Arrêter** dans le menu **Exécuter**.

5. Utilisez l'une des options **Enregistrer** de la barre d'outils. Si vous cliquez sur **Sauvegarder et quitter** avant la fin de l'exécution en mode test du diagramme, le diagramme continue de s'exécuter et est sauvegardé une fois l'exécution terminée. Si une personne rouvre le diagramme alors qu'il est en cours d'exécution, tous les changements effectués sur le diagramme sont perdus. Pour cette raison, sauvegardez toujours un diagramme avant de l'exécuter.

6. Pour déterminer si des erreurs sont survenues lors de l'exécution, cliquez sur l'onglet **Analyse** et consultez le rapport **Récapitulatif des statuts des diagrammes de campagne**.

Test d'une branche de diagramme

Lorsque vous testez une branche de diagramme, les données ne sont enregistrées dans aucune table. Si l'exécution détecte des erreurs, vous pouvez corriger les processus erronés.

1. Dans une page Diagramme en mode **Edition**, cliquez sur un processus de la branche à tester.

2. Ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Exécuter la branche sélectionnée en mode test**.

Le diagramme est exécuté en mode test. Les données ne sont pas enregistrées dans des tables.

Chaque processus qui s'exécute correctement affiche une coche verte. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

Test et exécution de diagrammes

Vous pouvez exécuter en mode test ou en production un diagramme entier, une branche ou un processus individuel dans le diagramme. Vous pouvez également valider des diagrammes. Pour de meilleurs résultats, testez et validez les diagrammes au fur et à mesure de leur construction, afin de traiter les erreurs dès qu'elles se produisent. Veillez à sauvegarder les diagrammes avant de les exécuter en mode test ou en production et avant de les valider.

 **Important :** Dans le cas des diagrammes contenant des processus de contact, chaque exécution en production du diagramme ne génère l'historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'ID, extrayez la liste des ID et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution du diagramme.

 **Remarque :** Les utilisateurs disposant de droits d'administration peuvent accéder à la page de **Surveillance**, qui contient tous les diagrammes en cours d'exécution et leur statut. La page **Surveillance** contient aussi des commandes permettant de suspendre, de reprendre ou d'arrêter l'exécution des diagrammes.

Exécution en production d'un diagramme

Lorsque vous procédez à une exécution en production d'un diagramme, les données générées sont sauvegardées dans des tables système. Après avoir exécuté et sauvegardé le diagramme, vous pouvez voir les résultats de cette exécution dans des rapports.

Procédez à une exécution en production une fois que vous avez sauvegardé, validé et effectué une exécution en mode test. Une exécution en production enregistre les données dans les tables d'historique.

Les processus de contact, tels que Courrier et Liste d'appels, écrivent des entrées dans l'historique des contacts. Chaque exécution en production ne peut générer un historique des contacts qu'une seule fois. Les processus de contact déjà exécutés pour cette exécution en production ne peuvent être réexécutés que si l'historique des contacts de l'exécution en cours est préalablement supprimé. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste, extrayez la liste des ID et lisez-la pour chaque exécution du diagramme.

Des déclencheurs s'exécutent à la fin d'une exécution en production.

Après le lancement d'une exécution, les utilisateurs disposant de droits d'administration peuvent accéder à la page **Surveillance**, qui contient tous les diagrammes en cours d'exécution et leur statut.

1. Sauvegardez le diagramme avant de l'exécuter.
2. Si vous consultez un diagramme, ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Exécuter**.

Si vous éditez un diagramme, ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Sauvegarder et exécuter le diagramme**.

3. Pour exécuter un processus ou une branche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un processus, ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Sauvegarder et exécuter le processus sélectionné** ou **Sauvegarder et exécuter la branche sélectionnée**.

 **Remarque :** Le fait d'exécuter seulement un processus ou une branche d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou une branche, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. La boîte de dialogue **Options de l'historique d'exécution** ne s'ouvre que si vous exécutez une branche ou un processus ayant généré précédemment

un historique des contacts pour l'ID d'exécution en cours. Vous pouvez ajouter les informations à l'historique des contacts ou remplacer l'historique des contacts existant pour l'ID d'exécution.

4. Pour exécuter le diagramme entier, ouvrez le menu **Exécuter**  dans la barre d'outils et sélectionnez **Sauvegarder et exécuter le diagramme**.

Si le diagramme a déjà été exécuté, vous devez confirmer l'exécution.

Le processus, la branche ou le diagramme s'exécute en mode production. Les données de l'exécution sont sauvegardées dans les tables système appropriées. Chaque processus qui s'exécute correctement affiche une coche verte. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

5. Pour interrompre ou arrêter l'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un processus, ouvrez le menu **Exécuter** et sélectionnez **Mettre en pause** ou **Arrêter**.
6. Utilisez l'une des options **Enregistrer** de la barre d'outils. Si vous cliquez sur **Sauvegarder et quitter** avant la fin de l'exécution du diagramme, le diagramme continue de s'exécuter et est sauvegardé une fois l'exécution terminée. Si une personne rouvre le diagramme alors qu'il est en cours d'exécution, tous les changements apportés au diagramme sont perdus.

Vous devez sauvegarder le diagramme après son exécution pour afficher les résultats de l'exécution dans des rapports. Une fois le diagramme sauvegardé, les résultats des exécutions répétées sont immédiatement disponibles.

7. Pour déterminer si des erreurs sont survenues lors de l'exécution, cliquez sur l'onglet **Analyse** et consultez le rapport **Campaign Récapitulatif des statuts des diagrammes de campagne**.

Exécution en production d'un processus ou d'une branche

Si vous n'exécutez qu'un processus ou une branche, l'ID d'exécution du diagramme n'est pas incrémenté.

Procédez à une exécution en production une fois que vous avez sauvegardé, validé et effectué une exécution en mode test. Une exécution en production écrit les données dans des tables d'historique.

Après le lancement d'une exécution, les utilisateurs disposant de droits d'administration peuvent accéder à la page **Surveillance**, qui contient tous les diagrammes en cours d'exécution et leur statut.

 **Important** : Pour les processus de contact, chaque exécution en production ne peut générer un historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'ID, extrayez la liste des ID et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution du diagramme.

1. Ouvrez un diagramme en mode d'édition.
2. Cliquez sur un processus de la branche à exécuter.
3. Ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Enregistrer et exécuter branche sélectionnée**.

 **Remarque** : Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou une branche, si des enregistrements d'historique des contacts existent, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de poursuivre. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour de l'historique des contacts par le biais d'une exécution de production \(à la page 410\)](#).

Chaque processus affiche une coche après avoir été exécuté avec succès. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

4. Cliquez sur l'onglet **Analyse** et affichez le rapport **CampaignRécapitulatif des statuts des diagrammes de** pour déterminer si des erreurs se sont produites dans l'exécution.

Exécution d'un processus de diagramme

Le fait d'exécuter seulement un processus ou une branche d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou

une branche, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre.

1. Dans une page Diagramme en mode **Edition**, cliquez sur un processus de la branche à exécuter.
2. Cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter la branche sélectionnée**.

Une coche bleue est affichée en regard de chaque processus dont l'exécution a abouti. En cas d'erreurs, un **X** rouge est affiché.

Interruption ou arrêt d'une exécution de diagramme

Lorsque vous interrompez l'exécution d'un diagramme, d'une branche ou d'un processus, le serveur arrête l'exécution tout en enregistrant toutes les données déjà traitées. Lorsque vous arrêtez une exécution diagramme, les résultats de tous les processus en cours d'exécution sont perdus et un "X" rouge apparaît sur ces processus.

Vous pouvez, par exemple, suspendre une exécution pour libérer des ressources informatiques sur le serveur. Une fois que vous avez interrompu une exécution, vous pouvez la poursuivre ou l'arrêter. Une fois que vous avez arrêté une exécution, vous pouvez la poursuivre là où elle a été arrêtée.

 **Remarque** : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page **Contrôle**.

1. Dans une page Diagramme, ouvrez le menu **Exécuter** .
2. Pour interrompre l'exécution, sélectionnez **Suspendre**. Pour arrêter l'exécution, sélectionnez **Arrêter**.

Poursuite d'une exécution de diagramme suspendue

Lorsque vous continuez une exécution qui a été interrompue, celle-ci reprend au stade exact où elle a été interrompue. Par exemple, si un processus de sélection a été suspendu

après le traitement de 10 enregistrements, son exécution reprend avec le traitement du 11e enregistrement.

1. Dans une page Diagramme, ouvrez le menu **Exécuter** .
2. Sélectionnez **Continuer**.

 **Remarque** : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page **Contrôle**. Pour plus d'informations, voir le document *Campaign - Guide d'administration*.

Arrêt d'une exécution diagramme

Lorsque vous arrêtez une exécution diagramme, les résultats de tous les processus en cours d'exécution sont perdus et un "X" rouge apparaît sur ces processus.

1. Dans une page Diagramme, ouvrez le menu **Exécuter** .
2. Sélectionnez **Arrêter**.

 **Remarque** : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page **Contrôle**.

Poursuite d'une exécution de diagramme arrêtée

Si vous avez arrêté l'exécution d'un diagramme, vous pouvez poursuivre l'exécution en exécutant la branche du diagramme qui commence par le processus où l'exécution a été arrêtée. Ce processus est réexécuté avec tous les processus en aval.

1. Sur une page Diagramme en mode **Edition**, cliquez sur le processus qui comporte un "X" rouge.
2. Ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Enregistrer et exécuter la branche sélectionnée**.

 **Remarque** : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page **Contrôle**. Pour plus d'informations, voir le document *Campaign - Guide d'administration*.

Identification et résolution des erreurs d'exécution

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus grisé dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

Si un diagramme s'arrête en raison d'une erreur, le processus qui s'exécutaient affichent un **X** rouge. Maintenez votre souris sur le processus pour voir le message d'erreur.

 **Remarque** : Si Campaign est configuré de manière à ce que les tables système soient enregistrées dans une base de données, que vous n'êtes pas en train de consulter le diagramme et que l'exécution est arrêtée à cause d'un échec de connexion à la base de données, le processus n'affiche pas de **X** rouge. En revanche, le diagramme apparaît tel qu'il était lors de sa dernière sauvegarde.

Vous pouvez également consulter les éventuelles erreurs système dans le fichier journal et comparer les résultats des rapports d'analyse et des rapports de performances/rentabilité de la campagne aux résultats attendus.

Suppression de diagrammes

La suppression d'un diagramme efface définitivement le diagramme, ainsi que tous ses fichiers associés, y compris le fichier journal. Si vous souhaitez stocker des portions d'un diagramme pour les réutiliser, vous pouvez les sauvegarder en tant qu'objet stocké.

Les fichiers générés (comme ceux d'un processus d'instantané, d'un processus d'optimisation ou d'un processus de contact) ne sont pas supprimés. Les données de l'historique des contacts et des réponses sont conservées.

 **Important** : Si vous essayez de supprimer un diagramme qui est en cours d'édition par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur. Si vous continuez et supprimez le diagramme, les changements effectués par l'autre utilisateur sont irrémédiablement perdus. Pour empêcher toute perte de travail, ne cherchez pas à supprimer le diagramme sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

Suppression de diagrammes

Vous pouvez supprimer un diagramme si vous êtes certain que vous n'en avez plus besoin.

La suppression d'un diagramme efface définitivement le diagramme, ainsi que tous ses fichiers associés, y compris le fichier journal. Si vous souhaitez conserver des portions du diagramme pour les réutiliser, enregistrez-les en tant qu'objets stockés. Les fichiers générés (comme ceux d'un processus d'instantané, d'optimisation ou de contact) ne sont pas supprimés. Les données de l'historique des contacts et des réponses sont conservées.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Vue**.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.

 **Important** : Si vous essayez de supprimer un diagramme qui est en cours d'édition par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur. Si vous continuez, les modifications effectuées par l'autre utilisateur seront perdues. Pour empêcher toute perte de travail, ne poursuivez pas à sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

3. Si vous êtes sûr que vous souhaitez supprimer définitivement le diagramme, cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.

Le diagramme et tous les fichiers associés sont supprimés.

Impression de diagrammes

Vous pouvez imprimer des copies des diagrammes de Campaign.

 **Remarque** : N'utilisez pas la commande **Fichier > Imprimer** du navigateur Web. Cette procédure n'imprime pas toujours correctement les diagrammes.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Vue** ou **Edition**.
2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** .

Détails sur l'optimisation en base de données

L'optimisation en base de données permet d'éviter de copier les ID de la base de données sur le serveur Campaign à des fins de traitement, chaque fois que cela est possible. Cette option peut améliorer les performances de diagramme.

L'optimisation en base de données détermine :

- si les opérations s'effectuent sur le serveur de base de données ou sur le serveur Campaign local et
- si les résultats des opérations sont stockés.

Lorsque l'optimisation en base de données est active :

- Les tâches de traitement telles que le tri, la jointure et la fusion des données sont effectuées sur le serveur de base de données lorsque cela est possible.
- Les cibles de processus générées sont stockées dans des tables temporaires sur le serveur de base de données.

L'optimisation en base de données affecte la consommation d'unité centrale :

- Lorsque l'optimisation en base de données est active, la consommation d'unité centrale est plus élevée sur le serveur de base de données.
- Lorsque l'optimisation en base de données est inactive, la consommation d'unité centrale est plus élevée sur le serveur Campaign.

Vous pouvez appliquer l'optimisation en base de données globalement et remplacer le paramètre global pour des diagrammes individuels. La meilleure pratique consiste à

désactiver le paramètre de configuration global (**Utiliser les optimisations de BD durant l'exécution diagramme**) et à définir l'option au niveau du diagramme (**Paramètres avancés > Admin > Utiliser les optimisations de BD durant l'exécution diagramme**).

 **Important** : Le traitement en base de données ne peut pas être effectué si vous spécifiez des limitations en matière de taille de cible générée ou que des tables temporaires sont désactivées pour un processus.

Limitations de l'optimisation en base de données

- L'optimisation en base de données n'est pas prise en charge pour toutes les bases de données.
- Selon la logique requise, certaines fonctions continuent d'être effectuées sur le serveur Campaign, même si le traitement en base de données est activé. Voici des exemples :
 - La requête utilise les tables provenant de différentes sources de données.

Par exemple, si un processus de sélection interroge différentes sources de données, Campaign stocke automatiquement les listes d'ID sur le serveur d'applications.

- La requête contient des macros non SQL ou des zones dérivées.

Par exemple, pour calculer une zone dérivée, Campaign évalue la formule de la zone dérivée afin de déterminer si une partie du calcul peut être effectuée à l'aide d'une instruction SQL. Si de simples instructions SQL peuvent être utilisées, le calcul s'effectue "en base de données". Dans le cas contraire, des tables temporaires sont créées sur le serveur Campaign pour traiter les calculs et conserver les résultats de processus en processus dans un diagramme.

Traitement de SQL brut dans les macros

Les macros personnalisées constituées d'instructions SQL brutes peuvent être traitées "en base de données", conformément aux instructions suivantes :

- Toutes les macros personnalisées SQL brutes doivent commencer par `select` et contenir un élément `from` et un seul dans le reste du texte.

- Pour les bases de données qui ne prennent en charge que la syntaxe insert into <TempTable>, vous devez mapper au moins une table de base à la même source de données et au même niveau d'audience que la macro personnalisée SQL brute. Si les zones sont sélectionnées par la macro personnalisée SQL brute sont trop grandes pour les zones de la table temporaire, une erreur d'exécution se produit.
- Si vous utilisez une requête SQL brute dans un processus de sélection qui comporte une cible source, vous devez utiliser le jeton <TempTable> pour obtenir la liste correcte des ID d'audience. Utilisez également le jeton <OutputTempTable> pour empêcher l'extraction des ID d'audience d'une base de données vers le serveur Campaign.
- Si vous utilisez du code SQL brut avec l'optimisation en base de données, vous devez coder le SQL brut pour le joindre à la table temporaire du processus en amont. Dans le cas contraire, les résultats ne sont pas pris en compte par les résultats du processus en amont.

Définition de l'optimisation en base de données pour améliorer les performances des diagrammes

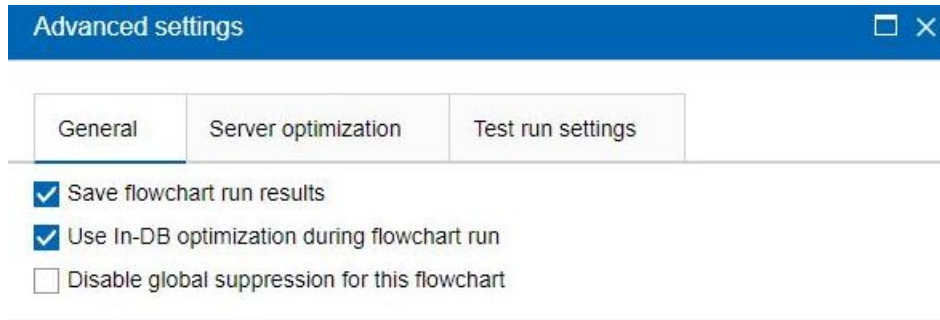
L'utilisation de l'optimisation en base de données peut améliorer les performances des diagrammes. Lorsque l'optimisation en base de données est active, le traitement est effectué sur le serveur de base de données et la sortie est stocké dans des tables temporaires sur ce serveur, chaque fois que cela est possible.

Vous pouvez appliquer l'optimisation en base de données de deux manières : globalement et pour des diagrammes individuels. La meilleure pratique consiste à désactiver le paramètre de configuration global et à définir l'option au niveau du diagramme.

1. Pour ajuster l'option globalement, au niveau de partition :
 - a. Sélectionnez **Paramètres > Configuration**.
 - b. Choisissez **Campaign > partitions > partition[n] > server > optimization**.
 - c. Définissez **useInDbOptimization** sur TRUE (actif) ou FALSE (inactif).
2. Pour remplacer l'option pour un diagramme individuel :
 - a. Ouvrez un diagramme en mode **Edition**.

- b. Ouvrez le menu **Admin**  et sélectionnez **Paramètres avancés**.
- c. Sélectionnez ou désélectionnez **Utiliser les optimisations de BD durant l'exécution du diagramme**.

Exemple



Advanced settings  

General	Server optimization	Test run settings
☒ Save flowchart run results		
☒ Use In-DB optimization during flowchart run		
☐ Disable global suppression for this flowchart		

Lorsque vous sauvegardez et exécutez le diagramme, le traitement en base de données est utilisé chaque fois que possible, si vous utilisez l'optimisation en base de données.

 **Remarque :** Le traitement en base de données ne peut pas être effectué si vous spécifiez des limitations en matière de taille de cible générée ou que des tables temporaires sont désactivées pour un processus.

Conditionnement des fichiers de diagramme pour le traitement des incidents

Si vous avez besoin de l'aide pour traiter les incidents liés à un diagramme, vous pouvez collecter automatiquement les données pertinentes à envoyer au support technique.

Seul un utilisateur qui dispose des droits de modification ou d'exécution d'un diagramme peut exécuter cette procédure. Si vous ne possédez pas de droits d'affichage des journaux, vous ne pouvez pas sélectionner les entrées liées au journal dans la fenêtre de sélection.

A l'aide de cette tâche, conditionnez les fichiers de données du diagramme de manière à pouvoir les envoyer au support technique. Vous pouvez spécifier les éléments à inclure et indiquer des plages de dates afin de limiter le volume de données. Les données sont

enregistrées dans le dossier de votre choix, dont le contenu pourra ensuite être compressé et envoyé au support technique.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Edition**.
2. Sélectionnez **Admin > Collecter les données du diagramme**.
3. Dans la fenêtre **Créer un package de données pour la résolution des problèmes**, tapez un nom pour le package ou conservez le nom par défaut.
Le nom du package permet de créer un sous-dossier dans lequel les éléments de données sélectionnés seront enregistrés.
4. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel le package de données sera enregistré.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez inclure dans le package ou cochez la case **Sélectionner les éléments par défaut** pour sélectionner toutes les données qui sont généralement requises. Certains éléments, une fois sélectionnés, peuvent permettre d'entrer des informations supplémentaires.

Pour plus d'informations, voir [Options de conditionnement des données de diagramme \(à la page 269\)](#).
6. Cliquez sur **OK** pour créer le package.
7. Envoyez le package de données au support technique par e-mail ou via la méthode recommandée par votre représentant du support technique. Le support technique accepte les données non compressées (l'intégralité du sous-répertoire du package), mais vous pouvez les compresser, les chiffrer et les regrouper dans un même fichier avant de les envoyer.

En plus des éléments de données que vous sélectionnez, Campaign crée un fichier de récapitulatif qui identifie :

- Les date et heure actuelles
- Le numéro de version et de build du logiciel

- Votre nom d'utilisateur
- Les sélections que vous avez incluses dans le package
- Le nom et l'ID de la campagne
- Le nom et l'ID de la campagne

Conditionnement des fichiers de diagramme pour le traitement des incidents

Seul un utilisateur qui dispose des droits de modification ou d'exécution d'un diagramme (exécution en test ou en production) peut suivre cette procédure. Si vous ne possédez pas de droits d'affichage des journaux, vous ne pouvez pas sélectionner les entrées liées au journal dans la fenêtre de sélection.

Utilisez cette tâche pour conditionner automatiquement les fichiers de données du diagramme de sorte que vous puissiez les envoyer au support technique si vous avez besoin d'aide pour traiter les incidents liés à un diagramme.

1. Dans une page Diagramme en mode **Edition**, sélectionnez **Admin > Collecter les données du diagramme**. La fenêtre **Créer un package de données pour la résolution des problèmes** s'affiche.
2. Saisissez le nom du package ou conservez le nom par défaut.
Le nom du package permet de créer un sous-dossier dans lequel les éléments de données sélectionnés seront enregistrés.
3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel le package de données sera enregistré.
4. Cochez la case de chaque élément à inclure dans le package. Certains éléments, une fois sélectionnés, peuvent permettre d'entrer des informations supplémentaires avec lesquelles les données extraites seront filtrées.

Vous pouvez également cocher la case **Sélectionnez les éléments par défaut**. Cette case permet de sélectionner automatiquement toutes les données généralement requises pour la résolution des problèmes liés aux diagrammes et notamment tous

les éléments répertoriés à l'exception des fichiers journaux et du contenu de la table utilisateur, des tables de l'historique des contacts et de l'historique des réponses, des segments stratégiques et des fichiers de trace de pile.

5. Cliquez sur **OK** pour créer le package.

Transmission du package de données de diagramme au support technique

Vous pouvez envoyer le package de données au support technique par e-mail ou via toute méthode recommandée par votre représentant du support technique. Le support technique accepte les données non compressées (l'intégralité du sous-répertoire du package), mais vous pouvez les compresser, les chiffrer et les regrouper dans un même fichier avant de les envoyer à HCL.

Options de conditionnement des données de diagramme

Sélectionnez **Admin > Collecter les données du diagramme** pour conditionner des fichiers de diagramme à envoyer au support technique. Lorsque le système vous y invite, spécifiez les options décrites dans cette rubrique.

Tableau 24. Options de conditionnement des données de diagramme

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Case à cocher Sélectionner les éléments par défaut	Toutes les données généralement requises pour la résolution des problèmes liés aux diagrammes et notamment tous les éléments répertoriés à l'exception des fichiers journaux et du contenu de la table utilisateur et de la table de l'historique des contacts.	
Diagramme	Fichier .ses du diagramme.	Inclure les résultats d'exécution ? inclut ou exclut éventuellement les fichiers de données d'exécution,

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Journal des diagrammes	Fichier .log du diagramme.	également appelés fichiers "underscore". Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal du programme d'écoute	Fichier unica_aclsnr.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal de démarrage	Fichier AC_sess.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal des messages Web	Fichier AC_web.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Campaign configuration	Fichier .config, qui répertorie les propriétés de configuration et les paramètres de votre environnement Campaign pour vous aider à résoudre les problèmes du diagramme.	

Elément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Attributs de campagne personnalisés	Fichier customcampaignattributes.dat, qui répertorie les paires de nom et de valeur d'attribut des attributs Campaign personnalisés. Seules les entrées liées à la campagne en cours sont incluses.	
Attributs de cible personnalisés	Fichier customcellattributes.dat, qui répertorie les paires de nom et de valeur d'attribut des attributs de cible Campaign personnalisés. Seules les entrées liées à la campagne en cours sont incluses.	
Définitions d'offres	Toutes les lignes sont incluses pour chacune des tables système suivantes liées aux offres :UA_AttributeDef.dat, UA_Folder.dat, UA_Offer.dat, UA_OfferAttribute.dat, UA_OfferList.dat, UA_OfferListMember.dat, UA_OfferTemplate.dat, UA_OfferTemplAttr.dat, UA_OfferToProduct.dat, UA_Product.dat, UA_ProductIndex.dat	
Données de la liste des populations ciblées	Fichier targetcellspreadsheet.dat, qui inclut les données de UA_TargetCells pour l'intégralité	

Elément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Définitions de macro personnalisées	de la liste des populations ciblées. Inclut les données de la campagne es cours, au format texte délimité par une colonne/ligne.	
	Fichier custommacros.dat , qui inclut les zones suivantes de UA_CustomMacros, au format colonne/ligne : Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UpdateBy, PolicyIS, ACLID	
Mappage de table système	Fichier systablemapping.xml. Inclut tous les mappages de table système, y compris la source de données.	
+ Inclure le contenu de la table système	Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste est étendue à toutes les tables système.	Sélectionnez chacune des tables système à inclure. La table entière sera incluse (toutes les lignes et toutes les colonnes). Si vous ne sélectionnez aucune sous-option, le package ne comprendra aucune table système.
+ Inclure les tables de l'historique des contacts	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables de l'historique des contacts et d'historique des contacts détaillé pour chaque niveau d'audience.	Pour chaque ensemble que vous sélectionnez, le package inclut les enregistrements d'historique des contacts et d'historique des

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
+ Inclure les tables de l'historique des réponses	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables d'historique des réponses de tous les niveaux d'audience.	contacts détaillé de ce niveau d'audience. Vous pouvez éventuellement définir des horodatages de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, tous les enregistrements sont inclus par défaut. Si vous ne sélectionnez pas de sous-option, le package ne contient pas d'informations sur les tables de l'historique des contacts.
		Pour chaque table que vous sélectionnez, le package inclut les enregistrements d'historique des réponses de ce niveau d'audience.
		Pour chaque table que vous sélectionnez, vous pouvez éventuellement définir des horodatages de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, tous les enregistrements sont inclus par défaut. Si vous ne sélectionnez pas de table, le package ne contient pas d'informations sur les tables d'historique des réponses.
+ Inclure le contenu de la table utilisateur	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu au contenu de la table utilisateur que	Sélectionnez les tables utilisateur du diagramme à inclure.

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
	vous pouvez sélectionner pour le package.	Si vous ne sélectionnez aucune table, me package n'inclut aucun contenu de table utilisateur. Pour chaque table utilisateur que vous sélectionnez, vous pouvez éventuellement définir le nombre maximal de lignes à inclure. Si vous ne définissez pas un nombre maximal de lignes, le package inclut toute la table.
+ Inclure les segments stratégiques	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à tous les segments stratégiques que vous pouvez sélectionner pour le package.	Sélectionnez les données de segment pour chaque segment stratégique depuis le diagramme que vous souhaitez inclure.
+ Inclure les fichiers de trace de pile	Option uniquement disponible pour les versions UNIX. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à la liste des fichiers de suivi de la pile (*.stack) dans le même répertoire que unica_ac1snr.log.	Sélectionnez les fichiers de suivi de la pile à inclure dans le package. Si vous ne sélectionnez aucune sous-option, le package n'inclut pas de fichiers de suivi de la pile.

Référence de diagramme

Cette section décrit les icônes de l'interface Campaign permettant de travailler avec des diagrammes.

Icônes de l'onglet Diagramme (en mode affichage)

L'onglet Diagramme utilise les icônes ci-après en mode

Affichage. 

Les icônes sont décrites de gauche à droite dans le tableau ci-après.

 **Remarque** : Nombre de ces icônes de l'interface sont associées à des fonctionnalités nécessitant des permissions. Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Platform - Guide d'administration*. Les icônes **Copier** et **Supprimer diagramme** n'apparaissent pas sans les permissions appropriées :

Tableau 25. Icônes de l'onglet Diagramme en mode affichage

Nom de l'icône	Description
Editer	Cliquez sur cet icône pour éditer le diagramme.
Exécuter	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Exécuter .
Ajouter diagramme	Cliquez sur cet icône pour ajouter un autre diagramme à la campagne.
Zoom avant	Cliquez sur cet icône pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Zoom arrière	Cliquez sur cet icône pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer l'élément	Cliquez sur cet icône pour imprimer le diagramme.
Copier	Cliquez sur cet icône pour créer une copie de ce diagramme.
Supprimer diagramme	Cliquez sur cet icône pour supprimer le diagramme.

Icônes de la page Diagramme (en mode édition)

La page **Diagramme** utilise les icônes suivantes en mode

Modification. 

Les icônes sont décrites de gauche à droite dans le tableau ci-après.

 **Remarque** : Nombre de ces icônes de l'interface sont associées à des fonctionnalités nécessitant des permissions. Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Platform - Guide d'administration*.

Tableau 26. Icônes de la page Diagramme en mode édition

Nom de l'icône	Description
Exécuter	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Exécuter .
Propriétés	Cliquez sur cette icône pour afficher ou éditer la fenêtre Propriétés du diagramme .
Options	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Options .
Admin	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Admin .
Rapports	Cliquez sur cette icône pour accéder aux rapports des cibles du diagramme.
Couper	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cette icône pour les supprimer.
Copier	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cette icône pour les copier.
Coller	Cliquez sur cette icône pour coller dans le diagramme les éléments que vous avez coupés ou copiés.
Zoom avant	Cliquez sur cet icône pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Zoom arrière	Cliquez sur cet icône pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer	Cliquez sur cet icône pour imprimer le diagramme.

Chapitre 16. Liste des processus

Les processus ci-après, regroupés par type de processus, sont disponibles dans Campaign.

Les sections des processus individuels offrent une assistance étape par étape pour la configuration de chaque processus. Chaque jeu d'instructions de configuration de processus individuels suppose que vous ayez ajouté les processus à votre diagramme au préalable. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un processus à un diagramme, voir [Ajout de processus à des diagrammes \(à la page 400\)](#).

Reportez-vous également à la rubrique [Manipulation de processus dans des diagrammes \(à la page 398\)](#) pour plus d'informations sur la configuration des processus en général.

Campaign offre les types de processus suivants :

- [Processus de manipulation de données \(à la page 397\)](#)
- [Processus d'exécution \(à la page 398\)](#)
- [Processus d'optimisation \(à la page 385\)](#)

 **Remarque** : Interact, Optimize et Deliver offrent des processus supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de ces produits.

Processus de manipulation de données

Campaign fournit les processus de manipulation de données suivants :

- [Processus audience \(à la page 278\)](#)
- [Processus d'extraction \(à la page 296\)](#)
- [Processus fusion \(à la page 309\)](#)
- [Processus d'échantillonnage \(à la page 312\)](#)
- [Processus segment \(à la page 319\)](#)
- [Processus de sélection \(à la page 338\)](#)

Processus audience

Les niveaux d'audience définissent l'entité cible que vous souhaitez utiliser, comme un compte, un client, un foyer, un produit ou une division métier. Utilisez le processus audience dans un diagramme pour passer d'un niveau d'audience à un autre ou pour filtrer des ID par niveau d'audience.

Les niveaux d'audience sont définis par un administrateur au cours du processus de mappage de table. Lorsque vous utilisez le processus audience dans un diagramme, vous pouvez spécifier les niveaux d'audience à cibler dans la campagne. Vous pouvez par exemple configurer le processus audience pour :

- Sélectionner un client par foyer en fonction d'une règle métier (par exemple, l'homme le plus âgé ou la personne dont le compte a le solde le plus élevé).
- Sélectionner tous les comptes appartenant à un ensemble donné de clients.
- Sélectionner tous les comptes dont le solde est négatif appartenant à un ensemble donné de clients.
- Sélectionner tous les foyers dont des membres possèdent un compte chèques.
- Sélectionner les clients ayant effectué au moins trois achats pendant une période donnée.

Le processus audience peut sélectionner des données dans n'importe quelle table définie. Vous pouvez donc l'utiliser comme processus de premier niveau dans votre diagramme pour la sélection initiale des données.

Pour utiliser le processus Référentiel, vous devez utiliser des tables pour lesquelles plusieurs référentiels sont définis. Ces niveaux, définis dans une même table, offrent une relation de "conversion" d'un niveau à un autre.

- Une clé est définie comme "clé principale" ou "clé par défaut" de la table. (Cette clé représente le niveau d'audience le plus souvent utilisé pour cette source de données). Le niveau par défaut associé à une table est spécifié lors du processus de mappage de table. Pour plus d'informations sur le mappage des tables, reportez-vous au document *Campaign - Guide d'administration*.

- Les autres clés sont des "clés secondaires" permettant de basculer d'un niveau d'audience à un autre.

Une fois que vous avez changé les niveaux d'audience, Campaign n'affiche que les tables dont la clé par défaut est définie comme même niveau de référence. Si vous utilisez différents niveaux d'audience de base régulière, il se peut que vous deviez mapper la même table plusieurs fois dans Campaign, chaque fois avec une clé principale/par défaut différente.

Restriction de la taille de l'audience

Lorsque vous configurez un processus audience, la taille par défaut du nombre d'enregistrements par audience est illimitée. Vous pouvez restreindre la taille de l'audience si, par exemple, vous effectuez des séries de tests sur un diagramme ou un processus de campagne.

Vous pouvez limiter la taille de l'audience à tout entier positif. Lorsque vous limitez la taille de l'audience, les enregistrements qualifiants sont sélectionnés de manière aléatoire.

L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus audience (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus audience. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

Niveaux d'audience

Les niveaux d'audience sont définis par les administrateurs Campaign pour représenter différentes cibles potentielles de campagnes (par exemple, un compte, un client, un foyer, un produit ou une division métier).

Les niveaux d'audience sont souvent, mais pas toujours, organisés de manière hiérarchique. Voici quelques exemples de niveau hiérarchique rencontrés fréquemment dans les bases de données marketing de clients :

- Foyer > Client > Compte
- Société > Division > Client > Produit

Votre organisation peut définir et utiliser un nombre illimité de niveaux d'audience. Si vous utilisez plusieurs niveaux d'audience (par exemple, client et foyer), il est important de comprendre comment utiliser le processus audience pour mieux atteindre vos objectifs métier.

Les niveaux d'audience sont créés et gérés par un administrateur. Pour passer d'un niveau d'audience à un autre, tous les niveaux d'audience que vous utilisez doivent avoir des clés définies dans la même table. Cela offre un mécanisme de recherche pour passer d'un niveau à un autre.

Les niveaux d'audience sont globaux et sont connectés à chaque table de base mappée. Ainsi, lorsqu'un diagramme est chargé, les niveaux d'audience sont automatiquement chargés, ainsi que les mappages de table de ce diagramme.

Si vous disposez des droits permettant de mapper des tables dans Campaign, vous pouvez mapper une nouvelle table à un ou plusieurs niveaux d'audience existants, mais vous ne pouvez pas créer de nouveaux niveaux d'audience. Seuls les utilisateurs possédant les droits appropriés, en général les administrateurs système, peuvent créer des niveaux d'audience.

Dans le processus audience, vous spécifiez un niveau d'entrée d'audience et un niveau de sortie d'audience. Les niveaux d'entrée et de sortie d'audience peuvent être identiques (par exemple, Client) ou différents (par exemple, Client et Foyer). Utilisez le processus audience pour rester au même niveau d'audience ou pour passer d'un niveau à un autre.

Gestion des foyers

La gestion des foyers est un terme général qui désigne une procédure consistant à réduire le nombre de membres du niveau d'audience en cours en limitant la portée à l'aide d'un autre niveau d'audience.

L'un des exemples les plus courants de la gestion des foyers consiste à identifier un individu à cibler dans chaque foyer. Vous pouvez sélectionner un individu par foyer en fonction d'une règle métier de marketing du type suivant :

- l'individu le plus riche (en dollars), tous comptes confondus,
- l'individu ayant effectué le plus d'achats dans une catégorie de produits particulière,
- le titulaire du plus grand nombre de comptes ou
- l'homme majeur le plus jeune du foyer.

Vous pouvez utiliser le processus audience pour changer les niveaux d'audience et filtrer les identifiants en fonction de critères spécifiés par l'utilisateur.

Quand changer de niveau d'audience

Certaines campagnes complexes requièrent des traitements à différents niveaux d'audience pour parvenir à une liste d'entités cibles finales. Cela peut impliquer de commencer à un niveau d'audience, d'effectuer certains calculs et d'en utiliser les résultats, puis de passer à un autre niveau d'audience et d'effectuer d'autres calculs.

Par exemple, vous pouvez avoir besoin d'effectuer des suppressions complexes à différents niveaux. Comme conséquence, dans un modèle de données comportant une relation un-à-plusieurs ou plusieurs-à-plusieurs entre les clients et les comptes, un analyste marketing peut générer une campagne destinée à :

- éliminer tous les comptes des clients qui répondent à certains critères (par exemple, éliminer le compte par défaut),
- éliminer certains comptes qui répondent à certains critères (par exemple, les comptes à faible rentabilité).

Dans cet exemple, la campagne pourrait débiter au niveau client, y effectuer des suppressions (éliminer les comptes par défaut), passer au niveau compte, y effectuer les suppressions nécessaires (éliminer les comptes à faible rentabilité), puis revenir au niveau client pour obtenir les informations de contact finales.

Configuration du processus audience

Pour utiliser le processus Référentiel, vous devez utiliser des tables pour lesquelles plusieurs référentiels sont définis. Ces niveaux, définis dans une même table, offrent une relation de "conversion" d'un niveau à un autre.

- Une clé est définie comme "clé principale" ou "clé par défaut" de la table. (elle représente l'audience la plus souvent utilisée pour cette source de données).
- Les autres clés sont des "clés secondaires" permettant de basculer d'un niveau d'audience à un autre.

Une fois que vous avez changé les niveaux d'audience, Campaign n'affiche que les tables dont la clé par défaut est définie comme même niveau de référence. Si vous utilisez différents niveaux d'audience de base régulière, il se peut que vous deviez mapper la même table plusieurs fois dans Campaign, chaque fois avec une clé principale/par défaut différente. Le niveau par défaut associé à une table est spécifié lors du processus de mappage de table. Pour plus d'informations sur les tables de mappage, voir le Guide d'administration de Campaign.

Les options disponibles dans la boîte de dialogue de configuration de processus Référentiel dépendent des diverses options que vous choisissez :

- les niveaux d'entrée et sortie d'audience sont-ils identiques ou différents ;
- Les valeurs du niveau d'audience sont-elles normalisées dans ces tables ;
- plusieurs référentiels sont-ils définis pour les tables sélectionnées.

C'est pourquoi certaines des options décrites dans les sections suivantes ne sont pas disponibles pour toutes les paires de tables source/cible sélectionnées.

Changement de niveau d'audience et filtrage

Configurez un processus audience pour passer d'un niveau d'audience à un autre ou pour filtrer des ID selon un niveau d'audience spécifique.

Pour utiliser le processus Référentiel, vous devez utiliser des tables pour lesquelles plusieurs référentiels sont définis.

Les options disponibles dans la fenêtre de configuration du processus audience dépendent des diverses options que vous choisissez :

- Si les niveaux d'audience source et cible sont les mêmes ou pas
- Si les valeurs de niveau d'audience sont normalisées dans ces tables
- Si plusieurs niveaux d'audience sont définis pour les tables sélectionnées

C'est pourquoi certaines des options décrites ci-dessous ne sont pas disponibles pour toutes les paires de tables source/cible sélectionnées.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser le processus audience  de la palette vers votre diagramme.

Le processus audience peut sélectionner des données dans n'importe quelle table définie. Vous pouvez donc l'utiliser comme processus de premier niveau dans votre diagramme pour la sélection initiale des données. Vous pouvez également utiliser un processus tel qu'un processus de sélection ou de fusion pour fournir une source pour le processus audience.

3. Cliquez deux fois sur le processus audience dans le diagramme.

La boîte de dialogue **Configuration de processus d'audience** s'ouvre et l'onglet Source est ouvert par défaut.

4. Dans l'onglet Source, ouvrez la liste **Source** et sélectionnez une source de données pour le processus. Vous pouvez sélectionner un segment, une table ou la cible générée à partir de tout processus fournissant une source au processus audience.

Le niveau d'audience correspondant à l'entrée sélectionnée s'affiche en regard de la zone **Entrée**. S'il n'existe aucune source, le niveau d'audience est affiché comme **non sélectionné**.

 **Conseil** : Notez que les options **Sélection** indiquent le niveau d'entrée d'audience. Par exemple, si le niveau d'audience est Client, vous pouvez sélectionner **Une entrée**

par Client. Si le niveau d'audience est Foyer, vous pouvez sélectionner **Une entrée par foyer.**

5. Sélectionnez un niveau de sortie d'audience dans la liste **Choisir une audience.**

 **Remarque :** Si le niveau d'audience attendu n'apparaît pas dans la liste, il se peut que vous deviez remapper la table correspondante.

Les options **Sélection** reflètent à présent les niveaux d'audience source et cible.

Par exemple, si votre source est Foyer et que votre cible est Client, les options **Sélection** s'intitulent : **Toutes les entrées Client, Certaines entrées Client, Une entrée par Foyer.**

6. Utilisez les options **Sélection** et **Filtre** pour spécifier le mode de sélection des enregistrements. Les options disponibles varient selon que vous sélectionnez tous les ID (auquel cas le filtrage n'est pas autorisé), que vous changiez de niveau ou que vous restiez au même niveau.

Pour en savoir plus sur la procédure de sélection et de filtrage selon que vous changiez de niveau d'audience ou non, voir :

- [Options disponibles lors de l'utilisation de niveaux d'entrée et de sortie d'audience identiques \(à la page 287\)](#)
- [Options disponibles lors de l'utilisation de niveaux d'entrée et de sortie d'audience différents \(à la page 293\)](#)

7. Le cas échéant, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** pour limiter le nombre d'ID générés par le processus les des exécutions en production ou en test. .

8. Utilisez l'onglet **Général** pour définir les options ci-après.

- a. **Nom du processus** : affectez un nom descriptif pour identifier le processus dans le diagramme, et dans les différents rapports et boîtes de dialogue.
- b. **Nom de cible générée** : ce nom correspond au nom du processus par défaut. Il est utilisé dans des boîtes de dialogue et des rapports pour identifier la cible générée (ensemble d'ID extrait par le processus).
- c. (Facultatif) **Lier à population ciblée** : exécutez cette étape si l'organisation prédéfinit des populations ciblées dans une liste des populations ciblées. Pour

associer la population ciblée prédéfinie à la sortie du processus de diagramme, cliquez sur **Lier à population ciblée** et sélectionnez ensuite une population ciblée dans la feuille de calcul. Le contenu de la zone **Nom de la cible générée** et de la zone **Code de cible** est hérité de la liste des populations ciblées et les valeurs de ces deux zones apparaissent en italique afin d'indiquer qu'il existe une relation de lien.

- d. **Code de cible** : le code de cible est dans un format standard qui est déterminé par votre administrateur système et est unique lorsqu'il est généré. Ne modifiez pas le code de cible sans savoir tout ce que cela implique. Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Une fois que vous avez enregistré les modifications dans un nom de cible générée, si **Génération automatique** est sélectionné, le code de cible est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible soit modifié, désélectionnez **Génération automatique**.
- e. **Remarque** : utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Par exemple, *Contacter une personne par foyer*. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

9. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Exemple : processus Référentiel

Cet exemple montre comment configurer un processus audience dans un diagramme.

La figure ci-après illustre un processus audience configuré.

Audience process configuration

Source Cell size limit General

Specify selection criteria and result audience level

Input: Demo (Audience level Customer)

Choose audience: Customer in Trans_xtnd_retail_Auto

Select:

- ☒ One Customer entry per... HHold
- ☐ Some Customer entry per...
- ☐ For each Customer

Based on:

MaxOf MEAN_HHOLD_INCOME Derived fields...

Filter...

OK Cancel Help

Le processus est configuré pour choisir le client qui possède la limite de crédit la plus élevée au sein d'un foyer :

- Le niveau d'entrée d'audience sélectionné est **Client** ; il s'agit du niveau d'audience par défaut de la table DEMO. Le niveau d'audience est affiché à droite de la zone **Source**).
- Le niveau de sortie d'audience est le même : **Client**, comme défini dans la table DEMO. Deux autres niveaux d'audience sont définis pour la table DEMO : Branche et Foyer.
- Le processus est configuré de manière à choisir **Un enregistrement Client par... Foyer** en fonction de la valeur maximale de la zone CREDIT_LIMIT.

Exemple : Filtrage des enregistrements

Cet exemple montre comment utiliser le filtrage dans un processus audience dans un diagramme.

Lorsque vous configurez un processus audience pour sélectionner des ID en fonction d'un nombre, d'une fonction statistique (**MaxOf** , **MedianOf**, **MinOf**) ou de **Tous**, le bouton **Filtre** devient disponible. Lorsque vous cliquez sur **Filtre**, la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** apparaît ; elle vous permet d'entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**.

 **Remarque** : Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul **Basé sur**, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.

Par exemple, vous pouvez réduire la plage de date sur laquelle une opération est effectuée. Pour n'utiliser que les transactions d'achat effectuées au cours de l'année passée, vous pouvez définir une expression de requête de filtre du type :

```
CURRENT_JULIAN() - DATE(PURCH_DATE) <= 365
```

Puis, si vous effectuez un calcul **Basé sur** qui choisit la somme de la zone **Montant**, seuls les montants des transactions de la dernière année sont ajoutés ensemble.

Options disponibles lors de l'utilisation de niveaux d'entrée et de sortie d'audience identiques

Lorsque les niveaux d'entrée et de sortie d'audience sont identiques dans le processus audience d'un diagramme, vous pouvez utiliser les sélections suivantes pour identifier l'audience.

Les options **Sélection** varient en fonction de la relation des niveaux d'audience de la **Source** et de la cible (**Choisir audience**). Les options inutiles sont désactivées.

 **Remarque** : Le nom du niveau d'audience sélectionné est utilisé dans les libellés des options **Sélection**. Par exemple, si le niveau d'entrée d'audience est Client, l'option **Une entrée par** apparaît sous la forme **Un enregistrement Client par**.

Les options **Sélection** sont les suivantes :

Un par	Un membre du niveau d'audience d'entrée/de sortie, en fonction d'un autre niveau d'audience. Par exemple : Un client par foyer.
--------	--

	Voir Sélection d'une entrée <Niveau d'entrée/sortie> par <Audience différente> (à la page 288) .
Certains par	Certains membres du niveau d'audience d'entrée/de sortie, en fonction d'un autre niveau d'audience. Par exemple : Tous les clients du foyer avec des achats au-dessus de la moyenne. Voir Sélection de certains enregistrements <Audience> par <audience différente> (à la page 290).
Pour chaque	Sélectionne les membres si le nombre de membres au niveau d'audience sélectionné remplit une condition donnée. Par exemple : Nombre de comptes > 1 ou nombre d'achats > 3. Voir Sélection d'entrées pour chaque entrée à ce niveau d'audience (à la page 291).

Sélection d'une entrée <Niveau d'entrée/sortie> par <Audience différente>

Choisissez cette option si les niveaux d'entrée et de sortie d'audience sont les mêmes, mais qu'un autre niveau d'audience est utilisé pour limiter la sortie générée.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le client de chaque foyer qui dispose du compte le plus ancien. (Le niveau d'entrée d'audience est Client, le niveau d'audience cible est Client, la portée est limitée au niveau Foyer et `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)`.) Spécifiez une règle métier pour indiquer comment l'entité unique est sélectionnée (par exemple, la valeur minimale, maximale ou moyenne d'une zone) ou sélectionnez **Tous** (dans ce cas, aucun choix de la zone n'est disponible).

1. Dans le processus audience, sélectionnez une source d'entrée pour **Source**.
2. Sélectionnez le même niveau d'audience pour la sortie d'audience.

Les options de **sélection** appropriées deviennent disponibles.

3. Sélectionnez l'option **Une entrée par**.

4. Sélectionne un niveau d'audience dans la liste.

Tous les autres niveaux d'audience définis (autres que l'audience source) figurent dans la liste.

5. Choisissez une valeur dans la liste **Basé sur** :

- **Tous** évite d'avoir à choisir une valeur **Basé sur**
- **Max.** renvoie la valeur maximale de la zone sélectionnée
- **Moyenne** renvoie la valeur médiane de la zone sélectionnée
- **Min.** renvoie la valeur minimale de la zone sélectionnée

Chacune de ces fonctions renvoie un membre et un seul niveau d'entrée d'audience.

Si plusieurs entrées sont liées à la valeur maximale, minimale ou médiane, la première entrée rencontrée est renvoyée.

6. Si vous avez sélectionné un critère **Basé sur** autre que **Tous**, sélectionnez la zone sur lequel la fonction opère. Cette liste comprend tous les zones de la table sélectionnée dans la zone **Choisir audience** et toutes les tables de dimensions mappées. Développez une table en cliquant sur le signe " + ". Les zones dérivées créées apparaissent en bas.

Par exemple, pour sélectionner dans chaque foyer le titulaire du compte dont le solde est le plus élevé, sélectionnez **MaxOf** pour le critère **Basé sur** et Acct_Balance dans la liste des zones de la table.

Vous pouvez également créer ou sélectionner des zones dérivées en cliquant sur **Zones dérivées**.

7. (Facultatif) Si vous avez sélectionné un nombre comme base, le bouton **Ajouter un filtre** devient disponible.

Utilisez la fonction **Ajouter un filtre** pour réduire le nombre d'ID qui seront disponibles pour le calcul **Basés sur**. Par exemple, vous pouvez sélectionner des clients en fonction de la moyenne du solde de leur compte au cours des 6 derniers mois, mais avant cela, vous souhaitez filtrer tous les clients dont les comptes sont inactifs.

Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Basé sur**, cliquez sur **Ajouter un filtre**. La boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** apparaît. Vous pouvez entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**. Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul **Basé sur**, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.

 **Conseil** : Vous créez une expression de requête dans la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** comme pour un processus de sélection. Pour obtenir des instructions, voir la rubrique [Sélection d'une liste de contacts \(à la page 339\)](#).

8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer votre requête et fermer la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection**.
9. Continuez à configurer le processus audience en renseignant les zones des autres onglets.

Sélection de certains enregistrements <Audience> par <audience différente>

Cette option indique qu'il existe plusieurs entrées par audience.

Dans ce cas, les niveaux d'entrée et de sortie d'audience sont les mêmes, mais un autre niveau d'audience est utilisé pour limiter la sortie générée. Par exemple, sélectionnez tous les clients au sein de chaque foyer ayant effectué plus de 100 \$ d'achats (le niveau d'entrée d'audience est Client, le niveau d'audience cible est Client, la portée est limitée au niveau Foyer et Valeur d'achat maximale > \$100.)

Outre la création d'une requête, le critère **Basé sur** prend également en charge les mots clés permettant d'exécuter l'équivalent fonctionnel d'une macro GROUPBY.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour Source et le même niveau d'audience pour le niveau de sortie d'audience dans le processus audience.
Les options de sélection appropriées deviennent disponibles.
2. Sélectionnez l'option **Certains enregistrements par**.
Une liste apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Sélectionne un niveau d'audience dans la liste.

Tous les autres niveaux d'audience définis (autres que l'audience source) figurent dans la liste.

4. Cliquez dans la zone **Basé sur** pour entrer une requête.

La boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** s'ouvre.

5. Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour l'enregistrer et fermer la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection**.

 **Conseil** : Vous créez une expression de requête dans la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** comme pour un processus de sélection. Pour obtenir des instructions, voir la rubrique [Sélection d'une liste de contacts \(à la page 339\)](#).

6. Continuez à configurer le processus en renseignant les zones des autres onglets.

Sélection d'entrées pour chaque entrée à ce niveau d'audience

Cette option indique qu'il existe plusieurs sélections dans plusieurs niveaux d'audience.

Sélectionnez cette option si le nombre de membres aux niveaux d'audience sélectionnés répond à une condition (par exemple, Nombre de comptes > 1 OU Nombre d'achats > 3).

 **Remarque** : Cette option n'apparaît que si le niveau d'entrée d'audience n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de choix de niveau sélectionnée) et que les niveaux d'audience source et cible sont identiques. C'est la seule option disponible lorsqu'aucune clé alternative n'a été définie pour votre table du niveau de sortie d'audience.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et le même niveau d'audience pour le niveau de sortie d'audience dans le processus audience.

Les options de **sélection** appropriées deviennent disponibles.

2. Sélectionnez l'option **Pour chaque**.

 **Remarque** : Cette option n'apparaît que si le niveau d'audience source n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de choix de niveau sélectionnée).

Une liste apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Choisissez une option **Basé sur**.

Si la table que vous avez sélectionnée pour **Choisir audience** (c'est-à-dire le niveau de sortie d'audience) n'est pas normalisée, des doublons peuvent apparaître dans vos résultats. Pour éviter la duplication, spécifiez une méthode **Basé sur** à utiliser par Campaign lors de la sélection d'enregistrements. Par exemple, si vos résultats peuvent inclure plusieurs individus dans le même foyer, vous pouvez utiliser l'option **Basé sur** pour ne sélectionner qu'un individu de ce foyer, en fonction du critère que vous configurez dans cette fonctionnalité.

Vous devez sélectionner l'une des méthodes **Basé sur** :

- **Nombre** : cette option permet de sélectionner l'ID <niveau d'audience source>, où le nombre d'occurrences de l'ID <niveau d'audience source> remplit la condition indiquée. Pour basculer entre les différentes relations (<,<=,>,>=,=), cliquez sur le bouton de l'opérateur à plusieurs reprises jusqu'à ce que la relation souhaitée s'affiche.

Lorsque vous sélectionnez **Nombre**, le bouton **Filtrer** devient disponible.

Utilisez éventuellement la fonction **Filtrer** pour réduire le nombre d'ID qui seront disponibles pour le calcul **Basés sur**. Par exemple, vous pouvez sélectionner des ID client en fonction de la moyenne du solde de leur compte au cours des six derniers mois, mais avant cela, vous souhaitez filtrer tous les clients dont les comptes sont inactifs. Lorsque vous cliquez sur **Filtrer**, la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** s'ouvre. Vous pouvez entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**. Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul **Basé sur**, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.

- **Condition** : Cliquez dans la zone de texte à droite de **Condition**. La boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** apparaît. Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour l'enregistrer et fermer la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection**.

 **Conseil** : Vous créez une expression de requête dans la boîte de dialogue **Définition des critères de sélection** comme pour un processus de sélection. Pour obtenir des instructions, voir la rubrique [Sélection d'une liste de contacts \(à la page 339\)](#).

4. Continuez à configurer le processus en renseignant les zones des autres onglets.

Options disponibles lors de l'utilisation de niveaux d'entrée et de sortie d'audience différents

Lorsque les niveaux d'entrée et de sortie d'audience sont différents dans un processus audience d'un diagramme, vous pouvez utiliser les sélections ci-après pour identifier l'audience.

 **Remarque** : Le nom du niveau d'audience sélectionné est utilisé dans les libellés des options **Sélection**. Par exemple, si le niveau d'entrée d'audience est Client, l'option **Une entrée par** apparaît sous la forme **Un enregistrement Client par**. Dans les sections suivantes, cette partie du texte de l'option modifiée de manière dynamique est indiquée par <Niveau d'entrée/sortie d'audience>, le cas échéant.

Les options **Sélection** sont les suivantes :

Tous	Permet de sélectionner tous les membres du niveau d'entrée d'audience, en fonction d'un autre niveau d'audience. Par exemple : Tous les clients par foyer. Voir Sélection de tous les enregistrements <niveau de sortie d'audience> (à la page 294) .
Certains	Permet de sélectionner certains membres du niveau de sortie d'audience, en ne gardant que les ID qui satisfont

	à une condition spécifiée. Par exemple : Tous les clients âgés de plus de 18 ans dans un même foyer Voir Sélection de certains enregistrements <niveaux de sortie d'audience différents> (à la page 294)
Un par	Permet de ne sélectionner qu'un enregistrement de niveau de sortie d'audience par enregistrement du niveau d'entrée d'audience. Par exemple : Un client par foyer. Voir Sélection d'un <niveau de sortie d'audience> par <audience source différente> (à la page 295) .

Sélection de tous les enregistrements <niveau de sortie d'audience>

Sélectionnez cette option pour passer au niveau de sortie d'audience sans effectuer de filtrage. Par exemple, vous pouvez sélectionner tous les clients d'un foyer ou tous les comptes appartenant à un client.

Cette option a pour effet de créer une cible générée comprenant toutes les entrées de niveau de sortie d'audience associées aux ID source. Elle passe d'un niveau d'audience à un autre sans appliquer de critère de sélection ou de filtre.

Si vous passez d'un niveau d'audience principal à un autre niveau d'audience, vous perdez la possibilité d'utiliser des zones dérivées dans les processus en aval.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un autre niveau de sortie d'audience pour **Choisir audience**.

Les options de **sélection** deviennent disponibles.

2. Sélectionnez **toutes les entrées de <niveau d'audience de sortie>**.

3. Cliquez sur **OK**.

Sélection de certains enregistrements <niveaux de sortie d'audience différents>

Sélectionnez cette option pour passer du niveau d'entrée d'audience à un niveau de sortie d'audience différent, en ne gardant que les ID qui satisfont une condition spécifiée. Par

exemple, vous pouvez sélectionner tous les clients d'un même foyer âgés de 18 ans ou plus ou tous les comptes d'un client dont le solde est positif.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un autre niveau de sortie d'audience pour **Choisir audience**.

Les options de **sélection** deviennent disponibles.

2. Cliquez pour sélectionner **Certains enregistrements <niveau de sortie d'audience>**.

La zone **Basé sur** devient disponible.

3. Cliquez dans la zone **Basé sur** pour entrer une requête.

La fenêtre Définition des critères de sélection apparaît. Les critères **Basé sur** permettent d'entrer une expression de requête pour limiter les entrées de niveau d'audience cible sélectionnées.

4. Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour sauvegarder la requête et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.

5. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue configuration du processus audience et sauvegarder vos entrées.

Sélection d'un <niveau de sortie d'audience> par <audience source différente>

Sélectionnez cette option pour choisir un enregistrement du niveau de sortie d'audience pour chaque enregistrement de niveau d'entrée d'audience (par exemple, pour sélectionner une seule adresse électronique par client).

Vous devez spécifier une règle métier pour indiquer comment l'entité unique doit être sélectionnée (valeur min/max/médiane d'une zone) ou sélectionner **AnyOne** (dans ce cas, aucun choix de la zone n'est disponible).

Cette option n'apparaît que si le niveau d'audience source n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de **choix de niveau** sélectionnée).

Outre la création d'une requête, le critère **Basé sur** prend également en charge les mots clés permettant d'exécuter l'équivalent fonctionnel d'une macro GROUPBY.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un niveau de sortie d'audience pour le processus audience.

Les options de **sélection** deviennent disponibles.

2. Sélectionnez **un <niveau de sortie d'audience> par <niveau d'audience source>**.

3. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Basé sur**.

(La fonction de sélection des zones, à l'aide de la liste déroulante de droite, devient inactive lorsque vous sélectionnez **Tous**. Si vous sélectionnez cette option, passez à l'étape 5.)

4. Sélectionnez une zone dans la prochaine liste déroulante à laquelle la fonction **Basé sur** correspond :

- a. Cliquez sur la zone de texte **Basé sur**.

La fenêtre de sélection de zones apparaît. Toutes les zones de la table sélectionnée dans la liste déroulante **Choisir audience** s'affichent, avec les éventuelles tables de dimensions mappées.

Vous pouvez développer une table en cliquant sur le signe "+". Les zones dérivées créées apparaissent en bas.

- b. Sélectionnez une zone et cliquez sur **OK**.

- c. (Facultatif) Créez des zones dérivées en cliquant sur **Zones dérivées**.

5. (Facultatif) Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Basé sur**, utilisez **Ajouter un filtre**.

6. Cliquez sur **OK**.

Processus d'extraction

Utilisez le processus d'extraction pour sélectionner des zones dans une table, puis les enregistrer dans une autre table en vue d'un traitement suivant. Le processus d'extraction

est conçu pour ramener de très vastes volumes de données à des tailles plus acceptables pour les opérations suivantes, ce qui améliore sensiblement les performances.

Le processus d'extraction peut extraire sa source d'une cible, d'une table, d'un segment stratégique, d'une liste optimisée (Optimize uniquement) ou de la page d'accueil d'Deliver (Deliver uniquement). Si vous sélectionnez un segment stratégique comme source, vous devez le joindre à une table pour pouvoir exporter ses zones.

Si vous utilisez plusieurs processus Extraction en série, seules les Zones du dernier d'entre eux sont enregistrées.

Si vous utilisez plusieurs processus d'extraction en parallèle (dans différentes branches du même diagramme), ceux-ci se comportent comme des zones dérivées permanentes :

- Les zones exportées sont joints à la cible entrante.
- Les zones exportées sont calculées avant l'exécution des requêtes dans ce processus.
- Plusieurs zones exportées sont disponibles dans les processus suivants.
- Lorsque les Zones exportées sont envoyées à un processus de contact :
 - Si une zone exportée n'est définie pour aucune cible, sa valeur est égale à NULL.
 - Si un même ID figure dans plusieurs cibles, une ligne est générée pour chaque cible.
- Lorsque des zones extraites sont envoyées à un processus de Segmentation ou de Décision, chacune des cibles source sélectionnées doit comporter la zone extraite pour que cette dernière soit utilisée dans le cadre de la segmentation par requête.

Tables exportées

Les données sont extraites sous forme de fichier binaire sur le serveur Campaign ou sous forme de table avec un préfixe **UAC_EX**.

Les tables d'extraction ne sont pas supprimées à la fin de l'exécution d'un diagramme. Elles sont conservées pour que les utilisateurs puissent continuer d'y accéder afin d'y effectuer des opérations, comme l'analyse de leurs zones.

Une table d'extraction n'est supprimée que lorsque vous supprimez le processus d'extraction, le diagramme, la campagne ou la session auquel elle est associée.

 **Remarque** : Afin de conserver de l'espace, les administrateurs système peuvent être amenés à supprimer régulièrement des tables dont le préfixe est **UAC_EX**. Toutefois, si ces tables sont supprimées, vous devez réexécuter les processus d'extraction affectés avant de réexécuter les diagrammes ou les zones de profil dans les tables désormais manquantes. Sinon, Campaign génère des erreurs "Table introuvable".

Exemple : Extraction de données de transaction

Cet exemple montre comment utiliser le processus d'extraction pour obtenir des données sur les transactions d'achat.

Supposons que vous avez conçu une campagne qui doit effectuer des sélections ou des calculs basés sur les transactions d'achat réalisées au cours des trois derniers mois par tous les clients sans arriérés (soit environ 90 % de votre base clients), produisant un volume de données de 4 Go.

Même si Campaign a créé une table temporaire pour ces clients, le rattachement de celle-ci à la table des transactions d'achat vous obligerait à extraire environ 90 % des 4 Go de lignes (et à exclure toutes les transactions hormis pour les trois derniers mois) pour exécuter par exemple une macro GROUPBY.

Au lieu de cela, vous pouvez configurer un processus Extraction (placé au niveau des transactions d'achat) pour extraire toutes les transactions des trois derniers mois, les placer dans une table de la base de données, puis exécuter plusieurs macros GROUPBY et d'autres calculs sur cette table (par exemple, min/max et moyenne).

Conditions préalables à l'extraction de données des pages d'Extraction Deliver

Plusieurs conditions préalables doivent être remplies afin que vous puissiez configurer un processus Extraction pour accepter la source des pages d'arrivée Deliver.

- Deliver doit être installé, en cours d'exécution et activé.
- Les pages d'extraction Deliver doivent être correctement configurées.
- Le mailing doit être exécuté et les réponses des destinataires de ce mailing doivent avoir été reçues.

Pour plus d'informations sur les pages d'arrivée Deliver, voir le document Deliver - Guide d'utilisation.

Extraction de sous-ensembles de données pour le traitement et la manipulation ultérieurs

Utilisez le processus Extraction pour ramener de vastes volumes de données à des tailles plus acceptables pour les opérations suivantes, et améliorer ainsi les performances.

La procédure de configuration du processus d'extraction varie selon que les données sont extraites d'une cible, d'une table ou d'un segment stratégique ou à partir d'une page d'arrivée Deliver.

Pour extraire les données d'une liste optimisée, reportez-vous au document Optimize - Guide d'utilisation.

Extraction de données d'une cible, d'une table ou d'un segment stratégique

Cette procédure explique comment utiliser le processus d'extraction pour obtenir les données d'une cible source, comme un processus de sélection, d'une table unique ou d'un segment stratégique. De cette manière, vous pouvez ramener de très vastes volumes de données à des tailles plus acceptables pour les opérations suivantes, ce qui améliore sensiblement les performances.

Voir [Processus d'extraction \(à la page 296\)](#).

1. Ouvrez un diagramme à éditer (cliquez sur **Edition**  dans la barre d'outils du diagramme).
2. Faites glisser le processus d'extraction  de la palette vers votre diagramme.
3. Connectez éventuellement un processus configuré, tel qu'un processus de sélection, comme source dans le processus d'extraction.
4. Cliquez deux fois sur le processus d'extraction dans le diagramme.

La boîte de dialogue de configuration **Configuration des processus d'extraction** s'ouvre et l'onglet **Source** est ouvert par défaut.

5. Dans l'onglet **Source**, utilisez la liste **Source** afin de sélectionner une cible source, une table ou un segment stratégique. La liste **Sélection basée sur** indique votre sélection. Si vous avez sélectionné un segment stratégique, vous devez le joindre à une table en sélectionnant une table dans la liste **Sélection basée sur**.
6. Spécifiez les enregistrements à sélectionner. Pour inclure tous les enregistrements de la source de données en entrée, choisissez **Sélectionner tous les enregistrements**.
7. Si vous préférez un sous-ensemble d'ID de la source de données sélectionnée, choisissez **Sélectionner les enregistrements dont**, pour que vous puissiez générer une requête pour les enregistrements à extraire.

La zone Expression contient les colonnes **Nom de la zone**, **Opér**, **Valeur** et **Et/Ou**.

Si le bouton indique **Générateur de texte**, vous pouvez générer des expressions en alimentant les colonnes **Nom de la zone**, **Opér**, **Valeur**, **Et/Ou**.

Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut et utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

Quelle que soit la méthode utilisée (**Générateur de texte** ou **Saisie guidée**), vous pouvez sélectionner les zones dans la liste **Zones disponibles**, y compris les zones générées par Campaign et les zones dérivées.

8. Construisez une requête pour déterminer quels enregistrements sont sélectionnés :
 - a. Pour spécifier la zone devant faire l'objet de la requête, cliquez dans la cible **Nom de la zone**. La liste **Zones disponibles** doit apparaître. Si la liste n'apparaît pas, cliquez de nouveau sur la cible **Nom de la zone**. Dans la liste **Zones disponibles**, développez les zones jusqu'à ce que celle que vous souhaitez apparaisse. Sélectionnez une zone disponible en cliquant deux fois dessus ou en la mettant en surbrillance et en cliquant sur **Utiliser**.

 **Remarque** : Une fois que vous avez choisi la zone à utiliser, vous pouvez la mettre en évidence et cliquer sur **Analyse** pour afficher une liste des valeurs de cette zone. Utilisez ensuite la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** pour examiner les valeurs de la zone. Pour plus d'informations, voir [Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur \(à la page 433\)](#).

 **Remarque** : Lorsque la liste des zones disponibles est affichée, vous pouvez utiliser le bouton **Zones dérivées** si vous souhaitez créer ou sélectionner une variable pour la requête. Pour plus d'informations, voir [Zone dérivées \(à la page 433\)](#).

- b. Cliquez sur la cible **Opér.**, puis cliquez deux fois sur un opérateur de comparaison dans la liste **Opérateurs** (=, <, >, <=, >=, <>, Inclus dans, Non inclus dans, Entre).
- c. Cliquez dans la cible **Valeur**, puis cliquez deux fois sur une valeur. Si aucune valeur n'apparaît, cliquez deux fois sur **(Analyse...)** dans la liste Valeurs pour ouvrir la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** afin que vous puissiez sélectionner une valeur dans une liste. Vous pouvez également cliquer deux fois dans la cible **Valeur** pour modifier directement sa valeur.

 **Remarque** : Si vous ne voyez pas la liste attendue (**Zones disponibles, Opérateurs, Valeurs, Pour les expressions sélectionnées**), essayez de cliquer une fois ou deux fois sur une cible dans la zone **Expression**.

Vous avez maintenant une expression qui se compose d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.

9. Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier si la syntaxe de la requête est valide. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.
10. Pour ajouter et associer plusieurs expressions, suivez les instructions ci-dessous :
 - a. Pour ajouter une autre expression, cliquez sur la cible **Et/Ou**, puis cliquez deux fois sur **ET** ou **OU** dans la liste **Valeurs** pour indiquer comment combiner les expressions.

- b. Créez l'expression suivante, en la composant d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.
 - c. Pour ajouter des parenthèses afin de déterminer l'ordre d'évaluation, cliquez deux fois sur le nom de zone dans l'une des lignes pour afficher la liste **Pour les expressions sélectionnées**. Dans la liste des expressions, cliquez deux fois sur **Ajouter ()** pour ajouter un jeu de parenthèses, sur **Supprimer ()** pour en supprimer un, ou sur **Tout effacer ()** pour supprimer toutes les parenthèses de l'expression sélectionnée. Les parenthèses vous permettent de regrouper des expressions lors de la définition de requêtes complexes. Par exemple, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' est différent de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - d. Pour réorganiser l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Monter** ou **Descendre**.
 - e. Pour ajouter une ligne vierge sous les expressions sélectionnées, cliquez deux fois sur **Insérer**.
 - f. Pour supprimer l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Supprimer**.
11. Cliquez éventuellement sur le bouton **Générateur de texte** afin que son libellé change en **Saisie guidée**. Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut. Vous pouvez également utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

☒ Select Customer IDs with Advanced...

Expression

Field name	Oper.	Value	And/Or
CUSTOMER_MAIL_O...	=	'Y'	

Expression

CUSTOMER_MAIL_OPTIN = 'Y'

Point & click
Formula helper
Check syntax
Test query

 **Remarque** : Si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : <table_name>.<field_name>.

Pour plus d'informations à ce sujet, voir [Création de requêtes en SQL brut \(à la page 427\)](#). Voir aussi [Création de requêtes à l'aide de l'assistant de formule \(à la page 420\)](#).

12. Cliquez sur le bouton **Saisie guidée** pour retourner au mode requête d'origine. Le libellé du bouton redevient **Générateur de texte**.

13. (Facultatif) Utilisez **Tester la requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Au terme du test, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.

 **Important** : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.

14. Continuez la configuration du processus, comme décrit ci-après, ou cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration de processus et enregistrer l'expression de requête.

15. Le cas échéant, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** pour limiter le nombre d'ID générés par le processus les des exécutions en production ou en test.

Si vous avez sélectionné **Valeur aléatoire de départ**, dans la plupart des cas, vous pouvez accepter la valeur de départ par défaut. La valeur aléatoire de départ représente le point de départ utilisé par Campaign pour sélectionner les ID de manière aléatoire.

 **Remarque** : L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus extraction (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus extraction. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

16. Dans l'onglet **Extraction**, sélectionnez un emplacement de sortie dans la zone **Source de données cible** :

- Pour stocker les données au format binaire, sélectionnez Campaign Server.
- Pour stocker les données dans une table dont le nom est unique avec un préfixe UAC_EX, sélectionnez une base de disponible.

Sélectionnez ensuite des zones dans la liste **Zones candidates**, puis déplacez-les vers la liste **Zones pour lesquelles un instantané doit être créé**. Utilisez les commandes pour supprimer ou réorganiser les zones. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'onglet Extraction, voir [Références de l'onglet Extraction \(à la page 308\)](#).

17. Le cas échéant, cliquez sur l'onglet **Dimension** pour ajouter des tables de dimension à la table d'extraction et spécifier les zones clés auxquelles appliquer une jointure. La table d'extraction devient une table de base pour les tables de dimension sélectionnées et peut être référencée dans les processus.

 **Remarque** : L'onglet **Dimension** n'est pas applicable si vous extrayez des données sur Campaign Server.

18. Sélectionnez l'onglet **Général** pour définir les options ci-après.

- a. **Nom du processus** : Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus.
- b. **Nom de cible générée** : ce nom correspond au nom du processus par défaut. Il est utilisé dans des boîtes de dialogue et des rapports pour identifier la cible générée (ensemble d'ID extrait par le processus).
- c. (Facultatif) **Lier à population ciblée** : exécutez cette étape si l'organisation prédéfinit des populations ciblées dans une liste des populations ciblées (LPC). Pour associer la population ciblée prédéfinie à la sortie du processus de diagramme, cliquez sur **Lier à population ciblée** et sélectionnez ensuite une population ciblée dans la feuille de calcul. Le contenu de la zone **Nom de la cible générée** et de la zone **Code de cible** est hérité de la liste des populations ciblées et les valeurs de ces deux zones apparaissent en italique afin d'indiquer qu'il existe une relation de lien. Pour plus d'informations, consultez les instructions relatives aux listes des populations ciblées.
- d. **Code de cible** : le code de cible est dans un format standard qui est déterminé par votre administrateur système et est unique lorsqu'il est généré. Ne modifiez pas le code de cible sans savoir tout ce que cela implique. Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Une fois que vous avez enregistré les modifications dans un nom de cible générée, si **Génération automatique** est sélectionné, le code de cible est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible soit modifié, désélectionnez **Génération automatique**. Voir Changement du code de cible (*à la page*).
- e. **Remarque** : Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Une pratique commune consiste à référencer les critères de sélection

ou autres informations importantes. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme, en mode vue ou édition.

19. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Extraction de données d'une page d'arrivée Deliver

Vous pouvez utiliser le processus d'extraction dans un diagramme pour extraire des données d'une page d'arrivée Deliver. Le processus d'extraction sélectionne des zones dans une table, puis les enregistre dans une autre table en vue d'un traitement suivant.

Vérifiez que votre environnement Unica répond aux exigences avant de tenter d'exporter des données d'une page d'arrivée Deliver. Pour plus d'informations, voir [Conditions préalables à l'extraction de données des pages d'Extraction Deliver \(à la page 298\)](#).

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus Extraction dans l'espace de travail de diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

2. Dans l'onglet **Source**, sélectionnez **DeliverPages d'arrivée**.
3. Dans la fenêtre en incrustation, sélectionnez une page d'arrivée Deliver comme source.

 **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule page d'arrivée Deliver comme source d'un processus Extraction. Pour exporter les données de plusieurs pages d'arrivée, vous devez configurer plusieurs processus Extraction.

4. Si plusieurs niveaux d'audience sont disponibles pour la page d'arrivée, sélectionnez le niveau d'audience approprié dans la liste déroulante. Si un seul niveau d'audience est disponible, il est sélectionné automatiquement.
5. Cliquez sur **OK**.

6. Dans l'onglet **Extraction**, sélectionnez un emplacement de sortie dans la zone **Source de données cible** :

- Pour stocker les données au format binaire, sélectionnez Campaign Server.
- Pour stocker les données dans une table dont le nom est unique avec un préfixe UAC_EX, sélectionnez une base de disponible.

Sélectionnez ensuite des zones dans la liste **Zones candidates**, puis déplacez-les vers la liste **Zones pour lesquelles un instantané doit être créé**. Utilisez les commandes pour supprimer ou réorganiser les zones. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'onglet Extraction, voir [Références de l'onglet Extraction \(à la page 308\)](#).

7. Effectuez une ou plusieurs des tâches facultatives suivantes :

- Ajoutez une zone dérivée à la liste des zones disponibles.
- Spécifiez que les ID en double sont exclus du résultat. Voir [Omission des ID en double dans les résultats des processus \(à la page 446\)](#).
- Limitez la taille de la cible générée (à savoir, limitez le nombre d'ID générés par le processus).
- Utilisez l'onglet **Général** pour modifier les zones **Nom du processus**, **Cible générée** ou **Codes de cible**, accéder à une population ciblée ou entrer une **Remarque** sur le processus.

Pour plus d'informations sur l'accès aux cibles, voir Liaison de cibles de diagrammes à des offres ciblées définies dans une liste de populations ciblées (à la page).

 **Remarque** : Le profilage n'est pas disponible pour les attributs des pages d'arrivée Deliver.

8. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

 **Remarque** : Au cours du processus d'Extraction, Campaign crée une vue intermédiaire dans la base de données des tables système, avec le préfixe UCC_LPV. Cette vue interne est conservée dans la base de données jusqu'à ce que la zone du processus soit supprimé. Si

vous supprimez cette vue, vous devez reconfigurer le processus Extraction correspondant avant de réexécuter le processus ou le diagramme ; sinon, Campaign génère une erreur de table manquante.

Références de l'onglet Extraction

Utilisez les zones de l'onglet Extraction lorsque vous configurez un processus d'extraction dans un diagramme.

Tableau 27. Zones de l'onglet Extraction

Zone	Description
Source de données cible	Emplacement dans lequel le résultat de ce processus sera enregistré. Le serveur Campaign et toutes les autres sources de données auxquelles vous êtes connectées sont disponibles dans la liste déroulante Source de données cible .
Zones candidates	Liste des zones pouvant être extraites, et notamment le nom de la zone et le type de données, en fonction de votre source de données en entrée. Pour afficher la liste des zones, vous devez cliquer sur la flèche située en regard d'un élément pour développer ce dernier. Si votre source en entrée correspond à une page d'arrivée dans Deliver, chaque nom de la zone est un attribut de la page d'arrivée. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de la zone valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'arrivée sont répertoriés sous forme de texte.  Remarque : Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères pour obtenir des noms de colonne valides pour les données extraites.
Zones à extraire	Zones que vous avez choisi d'extraire à partir de la liste Zones candidates. Le Nom généré correspond par défaut au

Zone	Description
	nom de la zone dans la colonne Zones pour lesquelles un instantané doit être créé.
	Si vous modifiez le nom de la sortie, vous pouvez utiliser toute combinaison de lettres et de chiffres. N'utilisez pas d'espaces, de tirets (-), de points (.), de barres obliques (/ ou \) ou de caractères spéciaux.
Analyse...	Cliquez sur Analyse pour prévisualiser une liste de valeurs dans la zone candidate sélectionnée. Le profilage n'est pas disponible pour les attributs des pages d'arrivée Deliver.
Zones dérivées...	Cliquez sur Zones dérivées pour créer une variable dans la liste des zones candidates. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créées à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.
Autres...	Cliquez sur Plus pour ouvrir la boîte de dialogue Paramètres avancés . Cette boîte de dialogue inclut l'option permettant d'exclure les ID en double de la sortie et de spécifier comment Campaign identifie les doublons.

Processus fusion

Le processus fusion permet de spécifier les cibles en entrée qui sont incluses et combinées et celles qui sont exclues (supprimées).

De cette manière, vous pouvez inclure ou exclure des cibles des processus suivants dans votre diagramme. Par exemple, utilisez le processus fusion pour supprimer les clients "opt-out", qui ont demandé à ne plus recevoir de documents marketing.

Fusion et suppression de contacts

Le processus fusion accepte la source de plusieurs cibles et génère une cible de sortie combinée. Lorsque vous fusionnez des cibles, vous pouvez choisir d'inclure ou d'exclure un contenu.

1. Ouvrez une campagne, puis cliquez sur un onglet de diagramme.
2. Cliquez sur l'icône **Editer**  dans la fenêtre de diagramme.
3. Configurez au moins deux processus dont vous souhaitez fusionner la sortie.
Par exemple, configurez deux processus de sélection.
4. Faites glisser le processus de fusion  de la palette vers votre diagramme.
5. Faites glisser une flèche depuis un processus en amont (par exemple, un processus de sélection) vers le processus fusion pour connecter les cases. Vous devez effectuer la connexion depuis le processus en amont vers le processus fusion. Répétez cette opération pour connecter un autre processus en amont au processus fusion. Une flèche indique le sens du flux de données entre les processus connectés.

 **Remarque** : Toutes les cibles qui fournissent la source pour le processus fusion doivent posséder le même niveau d'audience. Par exemple, plusieurs processus de sélection doivent utiliser le niveau d'audience Foyer.

6. Cliquez deux fois sur le processus fusion dans le diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'ouvre et l'onglet Méthode est ouvert par défaut. Les cibles des processus connectés au processus fusion sont répertoriées dans la liste **Source**.
7. Si vous souhaitez exclure des ID de la sortie fusionnée, sélectionnez une cible dans la liste **Source** et ajoutez-la à la liste **Enregistrements à exclure**. Par exemple, utilisez cette option pour exclure Opt Outs.
8. Si vous souhaitez inclure des ID dans la sortie fusionnée, sélectionnez une cible dans la liste **Source** et ajoutez-la à la liste **Enregistrements à inclure**. Les ID figurant dans les cibles que vous ajoutez à cette liste seront combinés en une liste d'ID uniques.
9. Indiquez comment fusionner les listes à partir des cibles source se trouvant dans la liste **Enregistrements à inclure** :

- **Fusion/Purge sur inclusion** : cette option génère une liste d'ID uniques existant dans au moins une cible source. Les ID en double ne sont inclus qu'une seule fois. Cette méthode utilise une logique "OR" ou "ANY." Par exemple : incluez le client A si ce client se trouve dans la cible **Gold.out** OU dans la cible **Platinum.out**.
- **Faire correspondre (AND) sur inclusion** : incluez uniquement les ID existant dans toutes les cibles source. Cette méthode utilise une logique "AND" ou "ALL." Par exemple : incluez le client A uniquement si cet ID existe à la fois dans la cible **Gold.out** ET dans la cible **LoyaltyProgram.out**. Cette option est utile lorsque vous souhaitez inclure des clients répondant à plusieurs critères. Si un ID n'existe pas dans toutes les cibles source du processus fusion, l'ID n'est pas inclus.

10. Le cas échéant, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** pour limiter le nombre d'ID générés par le processus lors des exécutions en production ou en test. .

Si vous avez sélectionné **Valeur aléatoire de départ**, dans la plupart des cas, vous pouvez accepter la valeur de départ par défaut. La valeur aléatoire de départ représente le point de départ utilisé par Campaign pour sélectionner les ID de manière aléatoire.

 **Remarque** : L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus fusion (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus fusion. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

11. Utilisez l'onglet **Général** pour définir les options ci-après.

- a. **Nom du processus** : Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus.

- b. **Nom de cible générée** : ce nom correspond au nom du processus par défaut. Il est utilisé dans des boîtes de dialogue et des rapports pour identifier la cible générée (ensemble d'ID extrait par le processus).
- c. (Facultatif) **Lier à population ciblée** : exécutez cette étape si l'organisation prédéfinit des populations ciblées dans une liste des populations ciblées. Pour associer la population ciblée prédéfinie à la sortie du processus de diagramme, cliquez sur **Lier à population ciblée** et sélectionnez ensuite une population ciblée dans la feuille de calcul. Le contenu de la zone **Nom de la cible générée** et de la zone **Code de cible** est hérité de la liste des populations ciblées et les valeurs de ces deux zones apparaissent en italique afin d'indiquer qu'il existe une relation de lien.
- d. **Code de cible** : le code de cible est dans un format standard qui est déterminé par votre administrateur système et est unique lorsqu'il est généré. Ne modifiez pas le code de cible sans savoir tout ce que cela implique. Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Une fois que vous avez enregistré les modifications dans un nom de cible générée, si **Génération automatique** est sélectionné, le code de cible est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible soit modifié, désélectionnez **Génération automatique**.
- e. **Remarque** : Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Par exemple, indiquez les enregistrements que vous incluez ou excluez. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

12. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Processus d'échantillonnage

Le processus d'échantillonnage permet de répartir les contacts dans des groupes.

L'échantillonnage est souvent utilisé pour établir des groupes cible et de contrôle que vous pouvez utiliser pour mesurer l'efficacité de votre campagne marketing.

Répartition des contacts dans des groupes d'échantillons

Pour créer des groupes cible et des groupes de contrôle, utilisez le processus d'échantillonnage. Il existe plusieurs méthodes d'échantillonnage : **Aléatoire** crée des groupes de contrôle ou des jeux de test statistiquement valides. **Tous les X enreg.** alloue tous les X enregistrements dans un groupe d'échantillons. **Séquentielle** alloue un certain nombre d'enregistrements dans des échantillons successifs.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.
 2. Faites glisser le processus d'échantillonnage  de la palette vers votre diagramme.
 3. Connectez au moins un processus configuré (tel que le processus de sélection) en tant que source à la case de processus d'échantillonnage.
 4. Cliquez deux fois sur le processus d'échantillonnage dans le diagramme.
 5. Utilisez la liste **Source** de l'onglet **Echantillon** pour sélectionner les cibles à échantillonner. Cette liste inclut toutes les cibles de sortie de tout processus connecté au processus d'échantillonnage. Si plusieurs cibles fournissent une source, vous pouvez éventuellement sélectionner l'option **Cibles multiples**. Si plusieurs cibles source sont sélectionnées, le même échantillonnage est effectué sur chacune d'elles.
-  **Remarque** : Toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même niveau d'audience, par exemple, Foyer ou Client.
6. Spécifiez le nombre d'échantillons à créer pour chaque cible source, à l'aide de la zone **Nombre d'échantillons/de cibles générées**. Par défaut, trois échantillons sont créés pour chaque cible source, avec les noms par défaut Sample1, Sample2 et Sample3.
 7. Pour changer les noms d'échantillon par défaut, cliquez deux fois sur un échantillon dans la colonne **Nom généré**, puis entrez un nouveau nom. Vous pouvez utiliser toute combinaison de lettres, de nombres et d'espaces. N'utilisez pas de points (.) ou de barres obliques (/ ou \).

 **Important** : Si vous changez le nom d'un échantillon, vous devez mettre à jour tous les processus suivants qui utilisent cet échantillon comme cible source. La modification du nom d'un échantillon peut déconfigurer des processus connectés par la suite. En règle générale, vous devez éditer le nom des échantillons avant de connecter des processus suivants.

8. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour définir la taille d'échantillon :

- Pour répartir les enregistrements selon des pourcentages : sélectionnez **Effectif en %**, puis cliquez deux fois sur la zone **Taille** pour indiquer le pourcentage d'enregistrements à utiliser pour chaque échantillon. Utilisez la zone **Effectif max.** si vous souhaitez limiter la taille de l'échantillon. La valeur par défaut est **Illimité**. Répétez l'opération pour chaque échantillon de la colonne **Nom généré** ou cochez la case **Tout le reste** pour affecter tous les enregistrements restants à cet échantillon. Vous pouvez sélectionner **Tout le reste** pour une seule cible générée.
- Pour spécifier le nombre d'enregistrements pour chaque taille d'échantillon : sélectionnez **Effectif en nb d'enreg.**, puis cliquez deux fois sur la zone **Effectif max.** pour indiquer le nombre maximum d'enregistrements à allouer au premier groupe d'échantillons. Spécifiez l'**Effectif max.** pour l'échantillon suivant répertorié ou cochez la case **Tout le reste** pour affecter tous les enregistrements restants à cet échantillon. Vous pouvez sélectionner **Tout le reste** pour une seule cible générée.

Facultatif : cliquez sur **Calculateur effectif échantill** pour déterminer la taille d'échantillon optimale. (Voir [A propos du calculateur des effectifs par échantillon \(à la page 317\)](#).) Copiez ensuite la valeur de la zone **Effect. min. échant.** dans la calculatrice, cliquez sur **Terminé** pour fermer la calculatrice, puis collez la valeur dans la zone **Effectif max. d'Effectif en nb d'enreg.**

9. Vérifiez que pour chaque échantillon de la liste **Nom généré**, une taille est définie ou l'option **Tout le reste** est cochée.

10. Dans la section **Méthode d'échantillonnage**, indiquez comment les échantillons doivent être générés :

- **Echantillon aléatoire** : utilisez cette option pour créer des groupes de contrôle ou des jeux de test statistiquement valides. Cette option affecte des enregistrements aux groupes d'échantillons de manière aléatoire, à l'aide d'un générateur de nombre aléatoire et de la valeur de départ spécifiée. Les valeurs de départ sont expliquées plus loin dans cette procédure.
- **Tous les X enreg.** : cette option place le premier enregistrement dans le premier échantillon, le deuxième enregistrement dans le deuxième échantillon et ce, jusqu'au nombre d'échantillons spécifié. Ce processus se répète jusqu'à ce que tous les enregistrements aient été alloués à un groupe d'échantillons. Pour utiliser cette option, vous devez spécifier les options **Trié par** afin de déterminer comment les enregistrements sont triés en groupes. Les options **Trié par** sont expliquées plus loin dans cette procédure.
- **Séquentielle** : cette option alloue les *N* premiers enregistrements au premier échantillon, l'ensemble d'enregistrements suivant au deuxième échantillon et ainsi de suite. Cette option est utile pour créer des groupes en fonction du premier décile (ou d'une autre taille) et de la zone triée (par exemple, les achats cumulés ou les scores des modèles). Pour utiliser cette option, vous devez spécifier les options **Trié par** afin de déterminer comment les enregistrements sont triés en groupes. Les options **Trié par** sont expliquées plus loin dans cette procédure.

11. Si vous avez sélectionné **Echantillon aléatoire**, dans la plupart des cas, vous pouvez accepter la valeur de départ par défaut. La **valeur de départ** représente le point de départ utilisé par Campaign pour sélectionner les ID de manière aléatoire.

Pour générer une nouvelle valeur de départ, cliquez sur **Sélect.** ou entrez une valeur dans la zone **Valeur de départ**. Exemples de cas où vous pouvez avoir besoin d'utiliser une nouvelle valeur de départ :

- Vous avez exactement le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et si vous utilisez la même valeur de départ, les enregistrements sont créés chaque fois dans les mêmes échantillons.
- L'échantillon aléatoire génère des résultats indésirables (par exemple, tous les hommes sont affectés à un groupe et toutes les femmes à un autre).

 **Remarque** : L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus d'échantillonnage (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus d'échantillonnage. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

12. Si vous avez sélectionné **Tous les X enreg.** ou **Séquentielle**, vous devez indiquer un ordre de tri pour déterminer comment les enregistrements seront alloués aux groupes d'échantillons.
 - a. Sélectionnez une zone **Trié par** dans la liste déroulante ou utilisez une zone dérivée en cliquant sur **Zones dérivées**.
 - b. Sélectionnez **Croissant** pour trier les zones numériques dans l'ordre croissant (de faible à élevé) et les zones alphabétiques dans l'ordre alphabétique. Si vous choisissez **Décroissant**, l'ordre de tri est inversé.
13. Utilisez l'onglet **Général** comme suit :
 - a. **Nom du processus** : Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus.
 - b. **Nom de cible générée** : par défaut, les noms de cible générée sont constituées du nom du processus de suivi du nom de l'échantillon et d'un chiffre. Ces noms sont utilisés dans les boîtes de dialogue et les rapports. Vous pouvez cliquer deux fois sur un nom de cible générée pour le modifier en saisissant du texte dans la zone. Vous pouvez également cliquer sur le bouton **Copier** pour ouvrir une zone de texte affichant tous les noms de cible générée existants. Copiez-les manuellement, puis cliquez sur **OK**. Cliquez ensuite sur le bouton **Coller** pour les coller dans une zone de texte, où vous pourrez les éditer. Cliquez ensuite sur **OK** pour copier les noms

de cible générée édités dans les zones. Vous pouvez utiliser le bouton **Réinitialiser les noms de cible** si vous souhaitez rétablir les noms de cible générée par défaut.

- c. **Codes de cibles** : le code de cible est dans un format standard qui est déterminé par votre administrateur système et est unique lorsqu'il est généré. Ne modifiez pas le code de cible sans savoir tout ce que cela implique. Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Une fois que vous avez enregistré les modifications dans un nom de cible générée, si **Générer automatiquement les codes de cible** est sélectionné, le code de cible est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible soit modifié, désélectionnez **Générer automatiquement les codes de cible**.
- d. **Remarque** : Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

14. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

A propos du calculateur des effectifs par échantillon

Campaign fournit un calculateur des effectifs par échantillon pour vous aider à déterminer l'importance statistique des tailles d'échantillonnage dans l'évaluation des résultats de campagne.

La spécification du niveau d'exactitude voulu peut s'effectuer de deux manières. Vous pouvez entrer une borne de l'erreur et calculer la taille d'échantillonnage minimale nécessaire ou entrer une taille d'échantillonnage minimale et calculer la borne de l'erreur résultante. Les résultats sont indiqués avec un niveau de confiance de 95 %.

Détermination de la taille d'échantillon appropriée

Le calculateur des effectifs par échantillon détermine le nombre maximal de contacts à inclure dans votre échantillon, en fonction de la marge d'erreur que vous jugez acceptable. Les résultats sont indiqués avec un niveau de confiance de 95 %.

La détermination de la taille de l'échantillon appropriée est importante lorsque l'objectif consiste à produire des inférences sur un groupe de personnes à partir d'un échantillon. En général, une taille d'échantillon plus élevée génère une marge d'erreur plus faible. Utilisez le calculateur des effectifs par échantillon afin de calculer la taille d'échantillon nécessaire pour une borne d'erreur particulière, ou pour déterminer la borne de l'erreur pour différentes tailles d'échantillon.

1. Dans l'onglet **Echantillon** de la boîte de dialogue de configuration du processus d'échantillonnage, cliquez sur **Calcul de l'effectif par échantillon**.

Le calculateur des effectifs par échantillon s'ouvre.

2. Pour **Taux de réponse estimé**, entrez votre meilleure estimation des taux de réponse **Minimum** et **Maximum** attendus de votre campagne marketing.

Ces deux valeurs doivent être des pourcentages compris entre 0 % et 100 %. Plus le taux de réponse attendu est bas, plus la taille de l'échantillon doit être grande pour atteindre le même niveau d'exactitude pour le taux de réponse mesuré.

3. Si vous n'utilisez pas de modèle prédictif, sélectionnez **Aucun modèle** comme **Estimation sur modèle**.
4. Si vous utilisez un modèle prédictif, sélectionnez **Performances du modèle**, puis entrez les pourcentages de **Gain cumulé** et **Profondeur fichier**.

Pour obtenir ces valeurs :

- a. Ouvrez les rapports d'évaluation dans IBM SPSS® Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition et ouvrez la partition de test.
- b. Sélectionnez l'onglet **Gains** et affichez les informations sous la forme d'un **tableau**.
- c. Utilisez une valeur de la première colonne (Segment) du tableau pour **Profondeur fichier** pour indiquer le pourcentage de clients que vous prévoyez de contacter.
- d. Utilisez la valeur correspondante de la dernière colonne (Gains cumulatifs) du tableau comme **Gain cumulé**.

Le calculateur utilise ces informations pour déterminer le nombre d'échantillons que vous devez utiliser, en fonction du taux de réponse et des performances du modèle attendus.

5. Utilisez l'une des approches suivantes :

- Pour déterminer la taille d'échantillon minimale en fonction de la marge d'erreur que vous considérez comme acceptable : Entrez une valeur entre 0 % et 100 % dans la zone **Borne de l'erreur (+ ou -)** pour indiquer le pourcentage de marge d'erreur que vous jugez acceptable pour cet échantillon. Cliquez ensuite sur **Calculer effect. échant.** La zone **Effect. min. échant.** indique le plus petit échantillon nécessaire pour atteindre la borne de l'erreur spécifiée. Un pourcentage de borne d'erreur plus faible nécessite une taille d'échantillon plus grande. Inversement, une borne d'erreur plus élevée nécessite une taille d'échantillon plus petite. Par exemple, une borne d'erreur de 3 % requiert une taille d'échantillon plus grande que si vous autorisez une borne d'erreur de 10 %.
- Pour déterminer la marge d'erreur résultant d'une taille d'échantillon spécifique : Entrez une valeur dans la zone **Effectif min. échantillon** pour indiquer la taille d'échantillon que vous comptez utiliser, puis cliquez sur **Calculer borne de l'erreur**. En fonction des résultats, vous pouvez déterminer s'il convient d'augmenter ou de réduire la taille d'échantillon. Des tailles d'échantillon plus grandes se traduisent par des bornes d'erreur plus basses. Si la borne de l'erreur résultante est trop élevée, utilisez une taille d'échantillon plus grande.

6. Une fois que vous avez déterminé la taille d'échantillon optimale :

- a. Copiez la valeur dans la zone **Effect. min. échant.**
- b. Cliquez sur **Terminé** pour fermer le calculateur.
- c. Assurez-vous que l'option **Effectif en nb d'enreg.** est sélectionnée.
- d. Coller la valeur dans la zone **Nombre max.** du processus d'échantillonnage.

Processus segment

Utilisez le processus segment pour répartir les données en groupes ou segments distincts. Connectez un processus segment à un processus de contact, comme une Liste d'appels ou une Liste d'adresses pour affecter des traitements ou des offres aux segments.

Par exemple, vous pouvez décider de classer vos clients dans les segments de valeur élevée, moyenne et faible en fonction de leur historique d'achats. Chaque segment peut recevoir une offre différente lorsque le segment est entré dans un processus de contact. Le nombre de segments qu'il est possible de créer est illimité.

Vous pouvez segmenter les données de deux manières : à l'aide de valeurs distinctes dans une zone ou à l'aide d'une requête destinée à filtrer les données dans une zone. Outre les zones de table de base de données, vous pouvez utiliser des zones dérivées pour segmenter les données. De cette manière, vous pouvez procéder à un regroupement personnalisé afin de segmenter les clients comme il convient.

 **Remarque :** Les segments créés par le processus segment ne sont pas persistants d'un diagramme ou d'une session à l'autre. Pour créer un segment "permanent" (également appelé un segment stratégique), un administrateur peut utiliser le processus de création de segment CreateSeg.

Segmentation par zone

Lorsque vous segmentez des données en fonction d'une zone de table de base de données, chaque valeur distincte du zone crée un segment séparé. Cette option s'avère particulièrement utile lorsque les valeurs du zone correspondent aux segments à créer.

Supposons par exemple que vous souhaitiez attribuer une offre différente aux clients de chacune des 10 régions. Votre base de données clients contient une zone nommée `regionID`, qui indique la région à laquelle appartient chaque client. Effectuez une segmentation par zone `regionID` pour créer les 10 segments régionaux.

Segmentation par requête

L'option de segmentation par requête segmente vos données en fonction des résultats d'une requête que vous avez créée. Cette option s'avère particulièrement utile lorsqu'il est nécessaire de filtrer les données d'une zone pour créer les segments requis.

Supposons pas exemple que vous souhaitiez diviser vos clients en segments de valeur élevée (plus de 500 dollars), moyenne (entre 250 et 500 dollars) et faible (moins de 250 dollars) en fonction de leur historique d'achats sur l'année précédente. La zone `PurchaseHistory` de votre base de données clients enregistre le montant total en dollars

des achats de chaque client. Utilisez une requête séparée pour créer chaque segment, en sélectionnant les enregistrements possédant des valeurs dans la zone `PurchaseHistory` et qui répondent aux critères du segment.

 **Remarque** : Vous pouvez également segmenter les données à l'aide d'un code SQL brut.

Utilisation de segments comme entrée d'un autre processus Segment

Des segments peuvent être utilisés comme cibles source d'un autre processus segment dans un diagramme de campagne. Par exemple, vous pouvez effectuer une segmentation par tranche d'âge, puis une autre segmentation par canal préféré.

Supposons, par exemple, que vous souhaitiez segmenter vos clients en six tranches d'âge. Votre base de données contient la zone `AgeRange` qui affecte l'une des six tranches d'âge (par exemple, 26-30) à chaque client. Effectuez une segmentation en fonction de la zone `AgeRange` pour créer six segments.

Vous pouvez ensuite utiliser ces six segments comme source pour un autre processus Segmentation qui divisera davantage les clients en fonction d'une autre zone ou d'une autre requête. Par exemple, supposons que votre base de données contienne une zone nommée `PreferredChannel`, qui indique le canal de contact préféré de chaque client : courrier, télémarketing, fax ou e-mail. Avec les six segments de plage d'âges comme source, vous pouvez alors créer un second processus Segmentation pour effectuer une segmentation en fonction de la zone `PreferredChannel`. Chacun des six segments de plage d'âges est segmenté à son tour en quatre segments de canaux préférés, pour générer un total de vingt-quatre segments en sortie.

Considérations relatives à la segmentation

Prenez en compte les options et instructions suivantes lorsque vous configurez un processus segment dans un diagramme de campagne.

Choix d'une méthode de segmentation

Vous pouvez effectuer une segmentation par zone ou par requête lorsque vous configurez un processus segment dans un diagramme de campagne.

Dans certains cas, les mêmes résultats peuvent être atteints avec une segmentation par zone ou par requête. Par exemple, supposons que la zone `AcctType` de votre base de données divise les comptes client en fonction de leur niveau : standard, préféré et premier. La segmentation en fonction de la zone `AcctType` crée trois segments pour ces types de compte.

Vous pouvez atteindre les mêmes résultats à l'aide de requêtes, mais la création des segments requiert l'écriture de trois requêtes distinctes. Déterminez la méthode la plus efficace en fonction des données à segmenter.

Rendre les segments mutuellement exclusifs

Vous pouvez rendre des segments mutuellement exclusifs, à savoir que chaque enregistrement ne figurera que dans un seul segment. Lorsque les segments sont affectés à des offres, chaque client ne reçoit qu'une seule offre.

Les enregistrements sont placés dans le premier segment dont les critères correspondent, en fonction d'un ordre de priorité que vous définissez. Par exemple, si un client répond aux critères des segments 1 et 3 et que le segment 1 se trouve avant le segment 3 dans l'ordre de priorité, ce client n'apparaîtra que dans le segment 1.

Restriction de la taille des segments

Lorsque vous configurez un processus segment, la taille par défaut du nombre d'enregistrements par segment est illimitée. Vous pouvez restreindre la taille du segment créé si, par exemple, vous effectuez des séries de tests sur un diagramme ou un processus de campagne.

Vous pouvez limiter la taille des segments à tout entier positif. Si vous limitez la taille du segment, les enregistrements sont choisis de manière aléatoire.

L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats du processus segment à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle.

Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus segment. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ dans le processus en amont qui fournit la valeur en entrée du processus segment. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

Sélection des cibles source

Lorsque vous configurez un processus segment dans un diagramme de campagne, toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même niveau d'audience. Si vous sélectionnez plusieurs cibles source, la même segmentation est appliquée à chaque cible source.

Utilisation de segments comme entrée d'un autre processus Segment

Des segments peuvent être utilisés comme cibles source d'un autre processus segment dans un diagramme de campagne. Par exemple, vous pouvez effectuer une segmentation par tranche d'âge, puis une autre segmentation par canal préféré.

Supposons, par exemple, que vous souhaitiez segmenter vos clients en six tranches d'âge. Votre base de données contient la zone AgeRange qui affecte l'une des six tranches d'âge (par exemple, 26-30) à chaque client. Effectuez une segmentation en fonction de la zone AgeRange pour créer six segments.

Vous pouvez ensuite utiliser ces six segments comme source pour un autre processus Segmentation qui divisera davantage les clients en fonction d'une autre zone ou d'une autre requête. Par exemple, supposons que votre base de données contienne une zone nommée PreferredChannel, qui indique le canal de contact préféré de chaque client : courrier, télémarketing, fax ou e-mail. Avec les six segments de plage d'âges comme source, vous pouvez alors créer un second processus Segmentation pour effectuer une segmentation en fonction de la zone PreferredChannel. Chacun des six segments de plage d'âges est segmenté à son tour en quatre segments de canaux préférés, pour générer un total de vingt-quatre segments en sortie.

Choix d'une méthode de segmentation

Vous pouvez effectuer une segmentation par zone ou par requête lorsque vous configurez un processus segment dans Campaign.

Dans certains cas, les mêmes résultats peuvent être atteints avec une segmentation par zone ou par requête. Par exemple, supposons que la zone AcctType de votre base de données divise les comptes client en fonction de leur niveau : standard, préféré et premier. La segmentation en fonction de la zone AcctType crée trois segments pour ces types de compte.

Vous pouvez atteindre les mêmes résultats à l'aide de requêtes, mais la création des segments requiert l'écriture de trois requêtes distinctes. Déterminez la méthode la plus efficace en fonction des données à segmenter.

Rendre les segments mutuellement exclusifs

Vous pouvez rendre des segments mutuellement exclusifs, à savoir que chaque enregistrement ne figurera que dans un seul segment. Lorsque les segments sont affectés à des offres, chaque client ne reçoit qu'une seule offre.

Les enregistrements sont placés dans le premier segment dont les critères correspondent, en fonction d'un ordre de priorité que vous définissez. Par exemple, si un client répond aux critères des segments 1 et 3 et que le segment 1 se trouve avant le segment 3 dans l'ordre de priorité, ce client n'apparaîtra que dans le segment 1.

Restriction de la taille des segments

Lorsque vous configurez un processus segment, la taille par défaut du nombre d'enregistrements par segment est illimitée. Vous pouvez restreindre la taille du segment créé si, par exemple, vous effectuez des séries de tests sur un diagramme ou un processus de campagne.

Vous pouvez limiter la taille des segments à tout entier positif. Si la taille de segment que vous spécifiez est inférieure au nombre total d'enregistrements générés, le segment est composé d'enregistrements qualifiants sélectionnés de manière aléatoire.

Sélection des cibles source

Lorsque vous configurez un processus segment dans un diagramme de campagne, toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même niveau d'audience. Si vous sélectionnez plusieurs cibles source, la même segmentation est appliquée à chaque cible source.

Segmentation de données par zone

Vous pouvez utiliser le processus segment pour diviser les données en segments en fonction des valeurs des zones. Lorsque vous segmentez des données en fonction d'une zone de table de base de données, chaque valeur distincte du zone crée un segment séparé.

[Considérations relatives à la segmentation \(à la page 321\)](#)

La segmentation des données par zone s'avère particulièrement utile lorsque les valeurs de la zone correspondent aux segments à créer. Supposons par exemple que vous souhaitiez attribuer une offre différente aux clients de quatre régions différentes. Votre base de données clients contient une zone nommée *région*, qui indique la région à laquelle appartient chaque client. Effectuez une segmentation par zone *région* pour créer les quatre segments régionaux.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.
2. Faites glisser le processus Segment  de la palette vers votre diagramme.
3. Connectez au moins un processus configuré, tel que le processus de sélection, comme source dans le processus Segment.
4. Cliquez deux fois sur le processus Segment dans le diagramme pour ouvrir la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment**.

Les cibles provenant des processus connectés au processus Segment apparaissent dans la liste **Source**.
5. Dans l'onglet **Segment**, ouvrez la liste **Source** et sélectionnez la source du processus de segment. Pour sélectionner plusieurs cibles, utilisez le bouton des points de suspension (...) situé en regard de la liste **Source**.

6. Sélectionnez **Segmenter par zone**, puis utilisez la liste déroulante pour sélectionner la zone à utiliser pour créer les segments. Par exemple, pour segmenter par région, sélectionnez la zone `région`.

La boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** s'ouvre et Campaign commence immédiatement à examiner les valeurs de la zone. En analysant les valeurs de la zone, Campaign peut déterminer les segments à créer.

Pour plus d'informations sur cette boîte de dialogue, voir [Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur \(à la page 433\)](#).

7. Attendez que l'analyse soit terminée pour vous assurer que tous les segments sont créés correctement. Cliquez ensuite sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**.

La zone **Nombre de segments** et la liste des **Noms de segment** sont mises à jour en fonction des résultats de l'analyse de la zone sélectionnée pour **Segmenter par zone**. Par exemple, si vous segmentez par zone "Status", qui possède deux valeurs "A" et "B", deux segments sont créés : "Status_A" et "Status_B."

8. Vous pouvez éventuellement éditer les noms des segments, ajuster la taille maximale, créer des segments mutuellement exclusifs ou créer des tables d'extraction. Pour plus d'informations sur les options que vous pouvez définir, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Processus segment : Onglet Segmentation \(à la page 332\)](#)
- [Processus segment : Onglet Extraction \(à la page 335\)](#)
- [Processus segment : Onglet Général \(à la page 336\)](#)

9. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos sélections et fermer la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment**.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Segmentation de données avec des requêtes

Vous pouvez utiliser le processus Segment pour segmenter des données en fonction des résultats d'une requête que vous créez.

[Considérations relatives à la segmentation \(à la page 321\)](#)

La segmentation par requête s'avère particulièrement utile lorsqu'il est nécessaire de filtrer les données d'une zone pour créer les segments requis. Supposons par exemple que vous souhaitiez diviser vos clients en segments de valeur élevée (plus de 500 dollars), moyenne (entre 250 et 500 dollars) et faible (moins de 250 dollars) en fonction de leur historique d'achats sur l'année précédente. La zone PurchaseHistory de votre base de données clients enregistre le montant total en dollars des achats de chaque client. Utilisez une requête séparée pour créer chaque segment, en sélectionnant les enregistrements possédant des valeurs dans la zone PurchaseHistory et qui répondent aux critères du segment.

 **Remarque** : Vous pouvez également utiliser du code SQL brut pour segmenter des données.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.
2. Faites glisser le processus Segment  de la palette vers votre diagramme.
3. Connectez au moins un processus configuré, tel que le processus de sélection, comme source dans le processus Segment.
4. Cliquez deux fois sur le processus Segment dans le diagramme pour ouvrir la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment**.

Les cibles provenant des processus connectés au processus Segment apparaissent dans la liste **Source**.

5. Dans l'onglet **Segment**, ouvrez la liste **Source** et sélectionnez la source du processus de segment. Pour sélectionner plusieurs cibles, utilisez le bouton des points de suspension (...) situé en regard de la liste **Source**.

6. Sélectionnez **Segmenter par requête**.
7. Déterminez le nombre de segments à créer et entrez ce nombre dans la zone **Nombre de segments**.
8. Vous allez maintenant construire une requête pour chaque segment : sélectionnez le premier segment et cliquez sur **Editer** pour ouvrir la boîte de dialogue **Edition du segment**.

 **Remarque** : Pour des informations de référence sur chaque contrôle disponible, voir [Processus segment : Commandes Nouveau segment et Edition du segment \(à la page 337\)](#).

9. Si vous souhaitez inclure tous les ID du segment ou de la table que vous avez sélectionné comme source d'entrée, choisissez **Sélectionner tous les ID <audience>** (le terme <audience> indique le niveau d'audience, tel que Client, qui est spécifié pour la source de données en entrée sélectionnée.)
10. Si vous préférez un sous-ensemble d'ID de la source de données sélectionnée, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**, pour que vous puissiez générer une requête pour les enregistrements de votre choix.

La zone Expression contient les colonnes **Nom de la zone, Opér, Valeur et Et/Ou**.

Si le bouton indique **Générateur de texte**, vous pouvez générer des expressions en alimentant les colonnes **Nom de la zone, Opér, Valeur, Et/Ou**.

Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut et utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

Quelle que soit la méthode utilisée (**Générateur de texte/Saisie guidée**), vous pouvez sélectionner les zones dans la liste **Zones disponibles**, y compris les zones générées par Campaign et les zones dérivées.

11. Construisez une requête pour déterminer quels enregistrements seront utilisés pour créer le segment :

- a. Pour spécifier la zone devant faire l'objet de la requête, cliquez dans la cible **Nom de la zone**. La liste **Zones disponibles** doit apparaître. Si la liste n'apparaît pas, cliquez de nouveau sur la cible **Nom de la zone**. Dans la liste **Zones disponibles**, développez les zones jusqu'à ce que celle que vous souhaitez apparaisse. Sélectionnez une zone disponible en cliquant deux fois dessus ou en la mettant en surbrillance et en cliquant sur **Utiliser**.

 **Remarque** : Une fois que vous avez choisi la zone à utiliser, vous pouvez la mettre en évidence et cliquer sur **Analyse** pour afficher une liste des valeurs de cette zone. Utilisez ensuite la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** pour examiner les valeurs de la zone. Pour plus d'informations, voir [Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur \(à la page 433\)](#).

 **Remarque** : Lorsque la liste des zones disponibles est affichée, vous pouvez utiliser le bouton **Zones dérivées** si vous souhaitez créer ou utiliser des zones dérivées. Pour plus d'informations, voir [Zone dérivées \(à la page 433\)](#).

- b. Cliquez sur la cible **Opér.**, puis cliquez deux fois sur un opérateur de comparaison dans la liste **Opérateurs** (=, <, >, <=, >=, <>, Inclus dans, Non inclus dans, Entre).
- c. Cliquez dans la cible **Valeur**, puis cliquez deux fois sur une valeur. Si aucune valeur n'apparaît, cliquez deux fois sur (**Analyse...**) dans la liste Valeurs pour ouvrir la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** afin que vous puissiez sélectionner une valeur dans une liste. Vous pouvez également cliquer deux fois dans la cible **Valeur** pour modifier directement sa valeur.

 **Remarque** : Si vous ne voyez pas la liste attendue (**Zones disponibles, Opérateurs, Valeurs, Pour les expressions sélectionnées**), essayez de cliquer une fois ou deux fois sur une cible dans la zone **Expression**.

Vous avez maintenant une expression qui se compose d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.

☐ Select all Customer IDs
☒ Select Customer IDs with

Advanced...

Expression

Field name	Oper.	Value	A...
CUSTOMER_MAIL_OPTIN	=	'Y'	

12. Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier si la syntaxe de la requête est valide. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.
13. Pour ajouter et associer plusieurs expressions, suivez les instructions ci-dessous :
 - a. Pour ajouter une autre expression, cliquez sur la cible **Et/Ou**, puis cliquez deux fois sur **ET** ou **OU** dans la liste **Valeurs** pour indiquer comment combiner les expressions.
 - b. Créez l'expression suivante, en la composant d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.
 - c. Pour ajouter des parenthèses afin de déterminer l'ordre d'évaluation, cliquez deux fois sur le nom de zone dans l'une des lignes pour afficher la liste **Pour les expressions sélectionnées**. Dans la liste des expressions, cliquez deux fois sur **Ajouter ()** pour ajouter un jeu de parenthèses, sur **Supprimer ()** pour en supprimer un, ou sur **Tout effacer ()** pour supprimer toutes les parenthèses de l'expression sélectionnée. Les parenthèses vous permettent de regrouper des expressions lors de la définition de requêtes complexes. Par exemple, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' est différent de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - d. Pour réorganiser l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Monter** ou **Descendre**.
 - e. Pour ajouter une ligne vierge sous les expressions sélectionnées, cliquez deux fois sur **Insérer**.
 - f. Pour supprimer l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Supprimer**.

14. Cliquez éventuellement sur le bouton **Générateur de texte** afin que son libellé change en **Saisie guidée**. Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut. Vous pouvez également utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

 **Remarque** : Si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : <table_name>.<field_name>.

15. Cliquez sur le bouton **Saisie guidée** pour retourner au mode requête d'origine. Le libellé du bouton redevient **Générateur de texte**.

16. (Facultatif) Utilisez **Tester la requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Au terme du test, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.

 **Important** : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en test.

17. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la requête de ce segment et fermer la boîte de dialogue **Edition du segment**.

18. Dans la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment**, éditez les segments restants afin de définir des requêtes pour ces derniers.

19. Continuez à configurer le processus Segment à l'aide des contrôles des onglets Segment, Extraction et Général. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Processus segment : Onglet Segmentation \(à la page 332\)](#)
- [Processus segment : Onglet Extraction \(à la page 335\)](#)
- [Processus segment : Onglet Général \(à la page 336\)](#)

20. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos sélections et fermer la boîte de dialogue

Configuration de processus de segment.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Processus segment : Onglet Segmentation

Utilisez l'onglet Segment de la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment** pour indiquer comment répartir les données entrantes en groupes distincts, ou segments.

Le tableau suivant décrit les commandes de l'onglet Segment de la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment**.

Tableau 28. Onglet Segmentation

Contrôle	Description
Entrée	Indique la source du processus segment. La liste déroulante contient toutes les cibles générées de tout processus connecté au processus segment. Sélectionnez Cibles multiples si vous souhaitez sélectionner plusieurs cibles.
Segmenter par zone	Indique la zone à utiliser pour la segmentation des données. Les données sont segmentées en fonction des valeurs disponibles la zone sélectionnée. Chacune de ces valeurs crée un segment différent. Par exemple, une zone qui contient les valeurs A, B, C génère trois segments.
Profil	Ouvre la boîte de dialogue Analyse de la zone sélectionnée , qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements de la zone sélectionnée. Actif uniquement lors de la segmentation par zone. Pour réanalyser la zone à tout moment une fois que vous l'avez sélectionné, cliquez sur Analyse .
Zones dérivées...	Actif uniquement lors de la segmentation par zone. Ouvre la boîte de dialogue Création de zone dérivée afin que vous puissiez créer une zone.

Contrôle	Description
Segmenter par requête	Permet de segmenter les données en fonction d'une requête que vous créez.
Nbre de segments	Actif uniquement lors de la segmentation par requête. Indique le nombre de segments à créer. Trois segments sont créés par défaut : "Segment1," "Segment2" et "Segment3". La zone Nombre de segments ne permet pas d'entrer une valeur supérieure à 1000 car c'est le nombre maximal de segments qui peuvent être créés dans un diagramme. Lors d'une segmentation par zone, la zone Nombre de segments est mise à jour en fonction des résultats d'analyse de la zone sélectionnée. Le nombre de segments dépend des valeurs détectées dans la zone.
Segments mutuellement exclusifs	Indique si le segment doit être mutuellement exclusif (chaque enregistrement identifié ne figure que dans un seul segment).
Créer des tables d'extraction	Ce contrôle indique si les segments doivent créer des tables d'extraction pour chaque cible générée. La sélection de cette option garantit que Campaign peut fournir un processus suivant comportant les informations nécessaires au suivi des audiences cibles en double sur les segments. Cochez cette case pour activer les options de l'onglet Extraction. Cette case est désactivée si l'option Segments mutuellement exclusifs est sélectionnée.
Nom du segment	Répertorie tous les segments par nom. Trois segments sont créés par défaut : "Segment1," "Segment2" et "Segment3". Lors d'une segmentation par zone, les noms de segment sont mis à jour en fonction des résultats d'analyse de la zone sélectionnée. Par exemple, si vous segmentez une zone appelée "Acct_Status" qui possède deux valeurs distinctes

Contrôle	Description
Nombre max.	"A" et "B", deux segments sont créés : "Acct_Status_A" et "Acct_Status_B." Nombre maximal d'enregistrements autorisés dans chaque segment.
Taille	Nombre d'enregistrements qui satisfont les critères du segment. Avant l'exécution du processus, ce nombre correspond par défaut au nombre total d'enregistrements dans la cible générée.
Requête	La colonne Requête de la liste de segments apparaît uniquement lors de la segmentation par requête. Elle indique les critères de requête utilisés pour créer le segment. Pour modifier les critères de requête, cliquez deux fois sur le nom du segment ou sélectionnez un segment, puis cliquez sur Editer.
Flèches Haut 1, Bas 1	Déplace le segment sélectionné d'une position vers le haut ou vers le bas dans la liste. Les segments sont traités suivant leur ordre dans la liste.
Nouveau segment	Actif uniquement lors de la segmentation par requête. Ouvre la boîte de dialogue Nouveau segment afin que vous puissiez créer un segment en spécifiant une requête.
Editer	Ce bouton ouvre la fenêtre Edition du segment pour le segment sélectionné. Lors d'une segmentation par zone, vous pouvez modifier le nom du segment ou le nombre maximal. Lors d'une segmentation par requête, vous pouvez modifier le nom, la taille et l'expression de requête.
Supprimer	Permet de supprimer le segment sélectionné. Lorsqu'un segment est supprimé, la zone Nombre de segments se met à jour automatiquement. Si un seul segment est disponible, le bouton Supprimer est désactivé pour empêcher la suppression du seul segment.

Contrôle	Description
Ne pas exécuter les processus suivants pour les segments vides	Permet d'empêcher les processus situés en aval de s'exécuter pour les segments vides.

Processus segment : Onglet Extraction

Utilisez l'onglet Extraction de la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment** pour sélectionner les Zones pour lesquelles un instantané doit être créé. Vous rendez ainsi accessible le résultat du processus segment en tant que source pour les processus Liste d'adresses ou Liste d'appels dans un diagramme.

Le tableau ci-après décrit les zones, boutons et contrôles de l'onglet Extraction. Les contrôles de l'onglet Extraction ne sont actifs que si vous avez sélectionné **Créer les tables d'extraction** dans l'onglet Segment.

Tableau 29. Onglet Extraction

Zone	Description
Source de données cible	Emplacement dans lequel le résultat de ce processus est enregistré. Le serveur Campaign et toutes les autres sources de données auxquelles vous êtes connectées sont disponibles dans la liste déroulante Source de données cible .
Zones candidates	Liste des zones pouvant être extraites, et notamment le nom de la zone et le type de données, en fonction de votre source de données en entrée. Si votre source en entrée correspond à une page d'arrivée dans Deliver, chaque nom de la zone est un attribut de la page d'arrivée. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de la zone valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'arrivée sont répertoriés sous forme de texte.

Zone	Description
Zones pour lesquelles un instantané doit être créé	 Remarque : Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères pour obtenir des noms de colonne valides pour les données extraites. Zones que vous avez choisi d'extraire à partir de la liste Zones candidates. Le nom généré correspond par défaut au nom de la zone dans la colonne Zones pour lesquelles un instantané doit être créé. Si vous modifiez le nom de la sortie, vous pouvez utiliser toute combinaison de lettres et de chiffres. N'utilisez pas d'espaces, de tirets (-), de points (.), de barres obliques (/ ou \) ou de caractères spéciaux.
Profil	Ouvre la boîte de dialogue Analyse de la zone sélectionnée , qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements de la zone sélectionnée. Actif uniquement lorsqu'un nom de la zone est sélectionné dans la liste Zones candidates .
Zones dérivées...	Ouvre la boîte de dialogue Création de zone dérivée .
Plus...	Ouvre la boîte de dialogue Paramètres avancés , qui inclut l'option permettant d'ignorer les enregistrements en double et de spécifier comment Campaign identifie les doublons.

Processus segment : Onglet Général

Utilisez l'onglet Général de la boîte de dialogue **Configuration de processus de segment** pour modifier les zones **Nom de processus**, **Nom de cible générée** ou **Code de la cible**.

Vous pouvez également entrer une **Remarque** pour expliquer l'objet du processus Segment. La remarque apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

Processus segment : Commandes Nouveau segment et Edition du segment

Le tableau suivant décrit les commandes des boîtes de dialogue **Nouveau segment** et **Edition du segment**. Vous pouvez accéder à ces boîtes de dialogue lorsque vous configurez un processus segment.

 **Remarque** : La boîte de dialogue **Nouveau segment** est accessible uniquement lorsque vous effectuez une segmentation par requête. Si vous effectuez une segmentation par zone, seules les zones **Nom** et **Nombre max.** sont disponibles dans la boîte de dialogue **Edition du segment**.

Tableau 30. Commandes des boîtes de dialogue Nouveau segment et Edition du segment

Contrôle	Description
Nom	Nom du segment.
Taille maxi	Nombre maximal d'enregistrements autorisés dans le segment.
Sélection basée sur	Indique la source de données sur laquelle votre requête doit être basée.
Sélectionner tout data source type	Intègre tous les ID de la source de données dans la liste déroulante Source .
Sélectionner data source type avec	Permet d'accéder aux fonctions de création d'une requête pour ne sélectionner que certains ID en fonction de critères que vous définissez.
Avancé...	Ouvre la boîte de dialogue Paramètres avancés qui offre les options suivantes : • Utiliser SQL brut : utilisez une requête en SQL brut pour segmenter les données. • Utiliser portée de requête à partir de la cible source : Disponible uniquement si une cible source de ce processus segment utilise une requête. Cochez cette case pour combiner la requête de la cible source (à l'aide de l'opérateur "AND") et les critères de sélection actuels.

Contrôle	Description
Zones dérivées...	Ouvre la boîte de dialogue Création de zone dérivée .
Zone de texte et boutons de la requête	Pour plus d'informations sur l'utilisation de la zone de texte de la requête et des zones et boutons associés, voir "Création de requêtes dans les processus" dans le guide d'administration d'Campaign.

Processus de sélection

Utilisez le processus de sélection pour sélectionner les ID de vos données marketing, telles que les clients, les comptes, ou les ménages que vous souhaitez contacter.

La sélection est l'un des processus les plus utilisés dans Campaign. De nombreux diagrammes commencent par un ou plusieurs processus de sélection. Le processus de sélection génère une cible contenant la liste des ID, tels que les ID client, qui peut être modifiée et affinée par d'autres processus.

Filtrage des tables utilisateur mappées

Vous pouvez filtrer les tables utilisateur mappées qui apparaissent dans la section **Zones disponibles** de la fenêtre **Sélectionner la configuration de processus**. Les tables sont filtrées par nom de table.

Pour filtrer les tables d'utilisateurs mappées par nom de table, procédez comme suit :

1. Ouvrez un diagramme à éditer (cliquez sur **Edition**  dans la barre d'outils du diagramme).
2. Faites un double clic sur le processus Sélection dans le diagramme pour ouvrir la fenêtre **Sélectionner la configuration de processus**.
3. Cliquez sur l'icône Filtre  en regard de **Zones disponibles**.
4. Saisissez le texte pour filtrer les tables et cliquez sur **Appliquer**.

Vous ne pouvez utiliser aucun caractère spécial dans le texte de filtre, sauf le trait de soulignement. La recherche n'est pas sensible à la casse.

La liste filtrée de tables s'affiche. L'icône Filtre prend alors une couleur vert foncé.

5. Pour effacer le filtre, cliquez sur l'icône Filtre , puis, dans la fenêtre **Filtre**, cliquez sur **Effacer**.

L'effet du filtre subsiste jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Effacer** ou que vous fermiez la fenêtre **Sélectionner la configuration de processus**.

Sélection d'une liste de contacts

Configurez un processus de sélection pour sélectionner des contacts dans vos données marketing.

Pour sélectionner des contacts, vous pouvez spécifier tous les ID d'un segment ou d'une table ou utiliser une requête pour rechercher uniquement les contacts voulus. Un ou plusieurs processus de sélection peuvent ensuite être utilisés comme source dans un autre processus. Par exemple, vous pouvez sélectionner tous les clients Gold, puis créer une autre sélection de clients Silver. Vous pouvez ensuite utiliser un processus fusion pour créer une seule liste de contacts éligibles.

1. Ouvrez un diagramme à éditer (cliquez sur **Edition**  dans la barre d'outils du diagramme).
2. Faites glisser le processus de sélection  de la palette vers votre diagramme.
3. Cliquez deux fois sur la zone du processus de sélection dans le diagramme.

La boîte de dialogue **Sélectionner la configuration de processus** s'ouvre et l'onglet **Source** est ouvert par défaut.

4. Dans l'onglet **Source**, utilisez la liste **Source** afin de sélectionner une table ou un segment comme source de données.

Pour sélectionner plusieurs tables, cliquez sur le bouton des points de suspension  en regard de la zone **Source**, puis cochez les tables à utiliser.

 **Remarque** : Si IBM Digital Analytics est intégré à Campaign, vous pouvez sélectionner des segments **IBM Digital Analytics** comme entrée.

5. Si vous souhaitez inclure toutes les lignes du segment ou de la table que vous avez sélectionné comme source d'entrée, choisissez **Sélectionner tous les ID <audience>** (le terme <audience> indique le niveau d'audience, tel que Client, qui est spécifié pour la source de données en entrée sélectionnée.)
6. Si vous préférez un sous-ensemble d'ID de la source de données sélectionnée, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**, pour que vous puissiez générer une requête pour les enregistrements de votre choix.

La zone Expression contient les colonnes **Nom de la zone, Opér, Valeur et Et/Ou**.

Si le bouton indique **Générateur de texte**, vous pouvez générer des expressions en alimentant les colonnes **Nom de la zone, Opér, Valeur, Et/Ou**.

Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut et utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

Quelle que soit la méthode utilisée (**Générateur de texte/Saisie guidée**), vous pouvez sélectionner les zones dans la liste **Zones disponibles**, y compris les zones générées par Campaign et les zones dérivées.

7. Construisez une requête pour déterminer quels enregistrements sont sélectionnés :
 - a. Pour spécifier la zone devant faire l'objet de la requête, cliquez dans la cible **Nom de la zone**. La liste **Zones disponibles** doit apparaître. Si la liste n'apparaît pas, cliquez de nouveau sur la cible **Nom de la zone**. Dans la liste **Zones disponibles**, développez les zones jusqu'à ce que celle que vous souhaitez apparaisse. Sélectionnez une zone disponible en cliquant deux fois dessus ou en la mettant en surbrillance et en cliquant sur **Utiliser**.

 **Remarque** : Une fois que vous avez choisi la zone à utiliser, vous pouvez la mettre en évidence et cliquer sur **Analyse** pour afficher une liste des valeurs de cette zone. Utilisez ensuite la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** pour examiner les valeurs de la zone. Pour plus d'informations, voir [Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur \(à la page 433\)](#).

 **Remarque** : Lorsque la liste des zones disponibles est affichée, vous pouvez utiliser le bouton **Zones dérivées** si vous souhaitez créer ou sélectionner une variable pour la requête. Pour plus d'informations, voir Zone dérivées (à la page).

- b. Cliquez sur la cible **Opér.**, puis cliquez deux fois sur un opérateur de comparaison dans la liste **Opérateurs** (=, <, >, <=, >=, <>, Inclus dans, Non inclus dans, Entre).
- c. Cliquez dans la cible **Valeur**, puis cliquez deux fois sur une valeur. Si aucune valeur n'apparaît, cliquez deux fois sur (**Analyse...**) dans la liste Valeurs pour ouvrir la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** afin que vous puissiez sélectionner une valeur dans une liste. Vous pouvez également cliquer deux fois dans la cible **Valeur** pour modifier directement sa valeur.

 **Remarque** : Si vous ne voyez pas la liste attendue (**Zones disponibles, Opérateurs, Valeurs, Pour les expressions sélectionnées**), essayez de cliquer une fois ou deux fois sur une cible dans la zone **Expression**.

Vous avez maintenant une expression qui se compose d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.

Select process configuration

Source | Cell size limit | General

Specify the criteria of records to select

Input: Auto_MailListForResPB

☐ Select all Customer IDs
☒ Select Customer IDs with

Advanced...

Expression

Field name	Oper.	Value	A...
CUSTOMER_MAIL_OPTIN	=	Y	

Text Builder | Formula helper | Check syntax | Test query

Select based on: Auto_MailListForResPB

Values: (Profile...)

OK | Cancel | Help

8. Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier si la syntaxe de la requête est valide. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.
9. Pour ajouter et associer plusieurs expressions, suivez les instructions ci-dessous :
 - a. Pour ajouter une autre expression, cliquez sur la cible **Et/Ou**, puis cliquez deux fois sur **ET** ou **OU** dans la liste **Valeurs** pour indiquer comment combiner les expressions.
 - b. Créez l'expression suivante, en la composant d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.
 - c. Pour ajouter des parenthèses afin de déterminer l'ordre d'évaluation, cliquez deux fois sur le nom de zone dans l'une des lignes pour afficher la liste **Pour les expressions sélectionnées**. Dans la liste des expressions, cliquez deux fois sur **Ajouter ()** pour ajouter un jeu de parenthèses, sur **Supprimer ()** pour en supprimer un, ou sur **Tout effacer ()** pour supprimer toutes les parenthèses de l'expression sélectionnée. Les parenthèses vous permettent de regrouper des expressions lors de la définition de requêtes complexes. Par exemple, (AcctType = 'Gold' AND

Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' est différent de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').

- d. Pour réorganiser l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Monter** ou **Descendre**.
- e. Pour ajouter une ligne vierge sous les expressions sélectionnées, cliquez deux fois sur **Insérer**.
- f. Pour supprimer l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Supprimer**.

10. Cliquez éventuellement sur le bouton **Générateur de texte** afin que son libellé change en **Saisie guidée**. Une fois que le bouton indique **Saisie guidée**, vous pouvez afficher ou éditer du SQL brut. Vous pouvez également utiliser l'**Assistant de formule** pour sélectionner des macros, opérateurs et fonctions de chaîne dans une liste.

The image shows two side-by-side screenshots of a software interface for building SQL expressions. Both screenshots have a title bar 'Expression' and a table with four columns: 'Field name', 'Oper.', 'Value', and 'And/Or'. The table contains one row with 'CUSTOMER.MAIL_OPTIN' in the 'Field name' column, '=' in the 'Oper.' column, and 'Y' in the 'Value' column. Below the table are four buttons: 'Text Builder', 'Formula helper', 'Check syntax', and 'Test query'. In the left screenshot, the 'Text Builder' button is highlighted with a red rectangle. In the right screenshot, the 'Point & click' button is highlighted with a red rectangle.

Remarque : Si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : <table_name>.<field_name>.

Pour plus d'informations à ce sujet, voir [Création de requêtes en SQL brut \(à la page 427\)](#). Voir aussi [Création de requêtes à l'aide de l'assistant de formule \(à la page 420\)](#).

- 11. Cliquez sur le bouton **Saisie guidée** pour retourner au mode requête d'origine. Le libellé du bouton redevient **Générateur de texte**.
- 12. (Facultatif) Utilisez **Tester la requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Au terme du test, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.

 **Important** : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.

13. Continuez la configuration du processus, comme décrit ci-après, ou cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration de processus et enregistrer l'expression de requête.

14. Le cas échéant, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** pour limiter le nombre d'ID générés par le processus les des exécutions en production ou en test.

Si vous avez sélectionné **Valeur aléatoire de départ**, dans la plupart des cas, vous pouvez accepter la valeur de départ par défaut. La valeur aléatoire de départ représente le point de départ utilisé par Campaign pour sélectionner les ID de manière aléatoire.

 **Remarque** : L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus sélection (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus sélection. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme Valeur aléatoire de départ. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

15. Utilisez l'onglet **Général** pour définir les options ci-après.

- a. **Nom du processus** : affectez un nom descriptif, par exemple Select_Gold_Customers. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus.

- b. **Nom de cible générée** : ce nom correspond au nom du processus par défaut. Il est utilisé dans des boîtes de dialogue et des rapports pour identifier la cible générée (ensemble d'ID extrait par le processus).
- c. (Facultatif) **Lier à population ciblée** : exécutez cette étape si l'organisation prédéfinit des populations ciblées dans une liste des populations ciblées. Pour associer la population ciblée prédéfinie à la sortie du processus de diagramme, cliquez sur **Lier à population ciblée** et sélectionnez ensuite une population ciblée dans la feuille de calcul. Le contenu de la zone **Nom de la cible générée** et de la zone **Code de cible** est hérité de la liste des populations ciblées et les valeurs de ces deux zones apparaissent en italique afin d'indiquer qu'il existe une relation de lien.
- d. **Code de cible** : le code de cible est dans un format standard qui est déterminé par votre administrateur système et est unique lorsqu'il est généré. Ne modifiez pas le code de cible sans savoir tout ce que cela implique. Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Une fois que vous avez enregistré les modifications dans un nom de cible générée, si **Génération automatique** est sélectionné, le code de cible est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible soit modifié, désélectionnez **Génération automatique**.
- e. **Remarque** : Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Une pratique commune consiste à référencer les critères de sélection ou autres informations importantes. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

16. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.

Le processus de sélection est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Processus d'exécution

Campaign fournit les processus d'exécution suivants :

- [Processus de liste d'appels \(à la page 346\)](#)
- [Processus de création de segment CreateSeg \(à la page 357\)](#)

- [Processus cube \(à la page 360\)](#)
- [Processus de liste d'adresses \(à la page 362\)](#)
- [Processus de planification \(à la page 373\)](#)
- [Processus d'instantané \(à la page 381\)](#)

Processus de liste d'appels

Utilisez-le pour affecter des offres à des contacts, générer une liste de contacts pour une campagne de télémarketing et consigner l'historique des contacts. Le processus de liste d'appels est souvent qualifié de processus de contact.

La configuration d'un processus de liste d'appels est similaire à celle d'un processus de liste d'adresses. Voir [Configuration de processus Liste d'adresses ou Liste d'appels \(à la page 346\)](#).

Configuration de processus Liste d'adresses ou Liste d'appels

Suivez ces instructions pour configurer un processus Liste d'adresses ou Liste d'appels dans un diagramme Campaign. Configurez un processus Liste d'adresses ou Liste d'appels pour affecter des offres à des contacts, générer une liste de contacts pour une campagne de publipostage ou de télémarketing et consigner les résultats dans l'historique des contacts.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser un processus Liste d'adresses  ou Liste d'appels  de la palette vers votre diagramme.

3. Connectez un ou plusieurs processus configurés comme sources de la liste d'adresses ou de la liste d'appels.

Les processus source doivent générer des cibles générées, qui servent de sources au processus Liste d'adresses ou Liste d'appels. Par exemple, un processus de sélection génère une liste d'ID, qui sont utilisés par le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels.

 **Important :** Toutes les cibles que vous sélectionnez comme cibles source doivent posséder le même niveau d'audience.

4. Cliquez deux fois sur le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels dans l'espace de travail du diagramme pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration.
5. Utilisez l'onglet **Exécution** pour générer la liste de contacts et indiquer si la cible est envoyée dans une liste ou une table.

- a. Dans la liste **Source**, spécifiez les cibles à utiliser comme source de données pour la liste de contacts.

Si plusieurs processus sont connectés au processus Liste d'adresses ou Liste d'appels (ou qu'un processus source génère plusieurs cibles), cliquez sur le bouton des points de suspension , puis sélectionnez les sources à utiliser. Par exemple, si les cibles Gold, Silver et Bronze sont connectées à une liste d'adresses, vous pouvez sélectionner l'une d'elles, deux d'entre elles ou les trois. Si plusieurs cibles sont sélectionnées, la liste Source indique **Cibles multiples**.

- b. Pour exporter la liste vers une table ou un fichier, sélectionnez **Activer l'exportation vers**, puis utilisez les options appropriées :

- Pour enregistrer la cible dans un fichier, sélectionnez **Fichier** dans la liste **Activer l'exportation vers**, puis indiquez un nom de fichier et d'autres détails. Vous pouvez l'enregistrer dans un fichier pour tester la cible du processus Liste d'adresses ou Liste d'appels. Une fois le processus exécuté, vérifiez le fichier pour confirmer que les résultats correspondent à ce que vous attendiez.
- Pour enregistrer la cible dans une table de base de données, sélectionnez une table dans la liste **Activer l'exportation vers**.
- Si la table de base de données que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans la liste ou si vous souhaitez enregistrer la cible dans une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données**. Utilisez la boîte de dialogue **Indiquer la base de données** pour spécifier les noms de table et de base de données.

Les variables utilisateur sont prises en charge dans le nom de table que vous spécifiez.

- Pour créer une table utilisateur, sélectionnez **Nouvelle table mappée** dans la liste **Activer l'exportation vers**. Pour obtenir des instructions, voir le Guide d'administration d'Campaign.
 - Indiquez comment gérer les mises à jour dans le fichier ou la table généré :
 - **Ajouter aux données exist..** Ajoutez les nouvelles informations à la fin de la table ou du fichier. Cette option est la meilleure pratique pour les tables de base de données. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne.
 - **Remplacer tous les enreg..** Supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations.
 - **Créer un fichier.** Cette option est disponible si vous indiquez un nouveau fichier dans la zone **Activer l'exportation vers**.
- c. Si vous souhaitez seulement écrire dans l'historique des contacts, et que vous ne souhaitez pas générer de cible dans une table ou un fichier, désélectionnez l'option **Activer l'exportation vers**. (Pour indiquer comment consigner des informations dans les tables d'historique des contacts, utilisez l'onglet Journal, expliqué dans les étapes suivantes.)
- d. (Facultatif **Fichier de récapitulatif** : entrez un chemin et un nom de fichier dans la zone **Fichier de récapitulatif** ou accédez à un emplacement en cliquant sur le bouton des points de suspension. Un fichier de récapitulatif est un fichier texte associé à l'extension **.sum**. Ce fichier contient des informations sur le contenu de la liste. Généralement, vous incluez ce fichier à la liste lorsque vous l'envoyez au centre de distribution. Un fichier récapitulatif est généré uniquement si vous sélectionnez l'option **Activer l'exportation vers**.
- e. (Facultatif) Pour envoyer un déclencheur à la fin de l'exécution du processus, sélectionnez **Envoyer des déclencheurs** et choisissez le déclencheur que vous souhaitez envoyer. Pour envoyer plusieurs déclencheurs, utilisez **Ctrl + Clic** pour sélectionner plusieurs déclencheurs. Les déclencheurs sélectionnés sont

répertoriés dans la zone **Envoyer des déclencheurs** et sont séparés par des virgules.

6. Utilisez l'onglet **Traitement** pour attribuer une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque population ciblée. Les cibles qui apparaissent dépendent des sources que vous avez sélectionnées dans l'onglet Exécution :

- a. Cliquez deux fois sur la zone **Offre** en regard d'une population ciblée, puis sélectionnez une offre. Pour affecter plusieurs offres à une cible, sélectionnez une ou plusieurs populations ciblées, puis cliquez sur **Affecter des offres**. Vous pouvez ensuite choisir les offres à affecter à telle ou telle cible.

 **Remarque** : Si les cibles source sont liées à une cible descendante définie dans la liste des populations ciblées et que des offres sont déjà affectées dans cette liste, ces offres sont affichées ici. Vous pouvez remplacer ces affectations. Toutes les modifications que vous apportez au processus de contact sont répercutées dans la liste des populations ciblées après l'enregistrement du diagramme.

- b. Si vous souhaitez utiliser des groupes de contrôle pour exclure certains ID de la liste de contacts, cochez **Utiliser groupes contrôle disponibles**, puis remplacez la valeur de la zone **Contrôle ?** par **O** pour chaque cible à utiliser comme contrôle. Ces cibles apparaissent dans la liste **Cible de contrôle** et aucune offre ne peut leur être affectée.
- c. Pour chaque cible qui n'est pas de contrôle, vous pouvez indiquer une cible de contrôle et une offre.

7. L'onglet **Paramètres** affiche les noms et valeurs des paramètres de chaque offre qui a été affectée dans l'onglet **Traitement**. Par exemple, une offre peut avoir le paramètre "Canal" avec les valeurs 'E-mail' et 'Téléphone'. S'il n'existe pas d'offre paramétrée, vous pouvez ignorer cet onglet.

- a. Utilisez la liste **Cibles** pour sélectionner les cibles que vous souhaitez affecter.

Pour enregistrer l'heure de saisie des données, sélectionnez **[Toutes les cibles]** pour affecter des valeurs s'appliquant à la plupart des cibles, puis sélectionnez des cibles individuelles pour remplacer les valeurs. Si vous sélectionnez **[Toutes les cibles]**, il n'y a qu'une seule ligne par offre par paramètre. Les valeurs saisies dans la zone **Valeur affectée** s'appliquent à chaque cible ayant reçu l'offre.

Si vous avez affecté la même offre à plusieurs cibles dans l'onglet **Traitement** mais avec des valeurs de paramètre différentes pour chaque cible, la vue **[Toutes les cibles]** affiche **[Plusieurs valeurs]** dans la colonne **Valeur affectée** et la liste **Cibles** affiche la valeur affectée à chaque cible.

Lorsque vous sélectionnez une cible individuelle dans la liste **Cibles**, vous voyez uniquement les offres affectées à la cible sélectionnée. Les valeurs que vous entrez dans la zone **Valeur affectée** s'appliquent uniquement à cette cible.

- b. Cliquez dans la zone **Valeur affectée** (ou sélectionnez une ligne dans la table et cliquez sur **Assigner une valeur**), puis sélectionnez ou saisissez une valeur à affecter au paramètre. Par exemple, si le paramètre est **Remise**, les valeurs disponibles peuvent être 10 %, 15 % et 20 %. Les valeurs disponibles dépendent de la manière dont l'offre a été définie.

Le paramètre de configuration Campaign | partitions | partition[n] | serveur | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam détermine si vous êtes autorisé à indiquer des valeurs supplémentaires ou si vous pouvez uniquement sélectionner des valeurs dans la liste pour les attributs de type **liste déroulante à sélection unique**.

 **Remarque** : Si vous éditez une offre pour modifier une valeur de paramètre une fois que vous avez affecté cette offre, la valeur d'origine continue d'être utilisée dans toutes les offres affectées. Ce comportement empêche les modifications involontaires des valeurs d'attribut des offres déjà affectées. Supposons par exemple que vous affectiez une offre dont la valeur Coût par offre est de 1,00 USD. Par la suite, un tiers édite l'offre dans la page Récapitulatif de l'offre et remplace sa valeur par 1,99 USD. La valeur affectée dans l'onglet **Paramètres** de la liste d'adresses ou la liste d'appels conserve sa valeur d'origine de 1,00 USD. Pour

mettre à jour cette valeur, vous devez explicitement retirer, puis rajouter l'offre dans l'onglet **Traitement** : sélectionnez la population ciblée, cliquez sur **Affecter des offres** et retirez l'offre. Sélectionnez un autre onglet, puis de nouveau l'onglet **Traitement**, avant de réaffecter l'offre. Maintenant, lorsque vous sélectionnez l'onglet **Paramètres**, la valeur éditée (1,99 USD) apparaît.

 **Remarque** : N'utilisez pas une zone générée Unica Campaign (UCGF) dans une zone dérivée de Liste d'adresses, à moins que la zone générée soit une constante. Campaign suppose que les valeurs des zones générées sont constantes et ne les recalcule pas pour les enregistrements de l'ensemble de résultats. C'est pourquoi vous pouvez constater des résultats vides ou non valides pour les zones dérivées qui font appel à une zone générée dont la valeur change. Au lieu d'utiliser une zone dérivée, insérez le résultat de la zone générée nécessaire directement dans la table ou le fichier d'exécution de votre Liste d'adresses. Puis, chargez cette table ou ce fichier dans Campaign au moyen d'une instruction Select et utilisez un processus d'instantané pour construire une nouvelle table ou un nouveau fichier d'exécution à partir des données de la table ou du fichier précédent.

8. Utilisez l'onglet **Personnalisation** pour indiquer les zones permettant d'écrire dans la liste de contacts. Par exemple, si vous générez une liste de mailing, incluez les noms et adresses des contacts.

- La liste **Zones d'exportation** indique les zones à enregistrer dans la liste de cibles.
- Si vous avez sélectionné une table dans l'onglet Exécution, la liste **Zones d'exportation** inclut toutes les zones de cette table. Vous devez mapper chaque zone de données vers une colonne de table correspondante. Pour rechercher automatiquement les zones correspondantes, cliquez sur **Correspondance** . Les zones qui correspondent exactement aux noms de zones de la table sont automatiquement ajoutées à la liste. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte.
- Si vous avez sélectionné un fichier dans l'onglet Fulfillment, la liste Zones d'exportation est vide et vous devez indiquer quelles zones générer.
- Lorsque vous sélectionnez Zones candidates, vous pouvez cliquer sur la flèche en regard d'un article pour le développer. Par exemple, vous pouvez développer la

liste zones générées par Campaign, puis sélectionner **Code de traitement**. Le fait d'inclure le **code de traitement** dans votre cible vous permet de l'utiliser pour suivre les réponses. Le suivi des réponses directes nécessite que les clients fournissent le même code lorsqu'ils répondent à l'offre (par exemple, à l'aide d'un coupon).

Utilisez **Ctrl+Cllic** ou **Maj+Cllic** pour sélectionner plusieurs zones.

- Pour afficher les valeurs d'une zone, sélectionnez la zone et cliquez sur **Analyse**.
- Utilisez les commandes **Ajouter** et **Supprimer** pour ajuster le contenu de la liste.
- L'ordre des zones dans la liste Zones d'exportation détermine l'ordre dans lequel les données sont écrites.

9. Pour trier la cible et indiquer comment gérer des ID en double dans la liste, cliquez sur **Plus** dans l'onglet **Personnalisation**.

La boîte de dialogue **Paramètres avancés** s'affiche.

- a. Choisissez si votre liste doit inclure ou pas les ID en double. Par exemple, si votre ID audience est Foyer, il peut y avoir des ID audience en double pour chaque personne de ce foyer. Vous pouvez souhaiter, ou pas, que chaque personne soit incluse à la liste. Pour ne pas inclure les ID en double, choisissez **Ignorer enregistrements avec ID en double** et indiquez quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, pour conserver uniquement le membre de la famille ayant le revenu le plus important dans le foyer, sélectionnez **Max.** et **Household_Income**.

 **Remarque** : Cette option supprime les doublons apparaissant dans la même cible source. Si le même ID existe dans plusieurs cibles source, votre liste de contacts peut toujours contenir des doublons. Si votre objectif consiste à supprimer tous les doublons de la liste, utilisez un processus Fusion ou Segment en amont du processus Liste d'adresses ou Liste d'appels afin d'éliminer les ID en double ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

 **Remarque** : Cette option appartient uniquement à la table d'exécution (la liste) et non à l'historique des contacts. Les tables d'historique des contacts contiennent toujours des ID uniques uniquement. Par exemple, imaginons que votre liste de cibles contient plusieurs membres d'une famille (ID en double pour des foyers).

L'historique des contacts contiendra uniquement un enregistrement pour le foyer, le premier ID client trouvé. La personne qui conçoit le diagramme doit s'assurer que les résultats renvoient les enregistrements corrects avant que ces derniers n'atteignent les tables de l'historique des contacts. Utilisez le processus Extraction pour dédupliquer les résultats avant le processus Liste d'adresses ou liste d'appels afin de vérifier que les enregistrements corrects sont écrits à la fois dans la table d'exécution et l'historique des contacts.

- b. Pour trier la cible, utilisez l'option **Trier par**. Par exemple, pour trier par nom de famille dans l'ordre inversé, sélectionnez la zone **Last_Name** puis **Décroissant**.
- c. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Paramètres avancés**.

10. Utilisez l'onglet **Journal** pour contrôler ce qui est écrit dans l'historique des contacts.

Vous devez disposer des droits appropriés pour pouvoir activer ou désactiver les options du journal d'historique des contacts.

- a. Pour consigner l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.

Cette option permet d'accéder aux informations de contact pour le suivi et la génération de rapports dans Campaign.

 **Remarque** : Lorsque vous créez une liste de mailing, ne conservez pas d'informations dans l'historique des contacts si vous prévoyez d'envoyer la liste à une société de publipostage pour traitement (comme la validation des adresses). Pensez plutôt à utiliser un processus de suivi pour conserver les informations renvoyées par la société de publipostage. De cette manière, vous ne capturez que la liste des clients ayant reçu une offre par courrier. Une autre approche consiste à autoriser la liste d'adresses à mettre à jour l'historique des contacts, puis à utiliser le processus Suivi pour mettre à jour les enregistrements de l'historique des contacts créés par le processus Liste d'adresses.

- b. (Facultatif) Pour stocker des informations de contact dans un autre emplacement, en plus ou à la place des tables d'historique des contacts, cochez la case **Consigner dans autre destination**. Cette option est utile si votre organisation nécessite un

traitement complémentaire des informations dans un autre format ou si vous souhaitez examiner la cible avant de mettre à jour l'historique des contacts.

11. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination** dans l'onglet Journal :

- a. Utilisez **Select cells** pour indiquer quelle source utiliser (s'il existe plusieurs sources).
- b. Utilisez **Dans** pour sélectionner une table de destination ou un fichier. Si vous sélectionnez **Fichier**, définissez le nom et les paramètres du fichier de sortie. Indiquez quelles données de zone inclure en déplaçant les zones candidates dans la liste **Zones à générer**. Vous pouvez rechercher automatiquement les zones correspondantes en cliquant sur **Correspondance** . Les zones qui correspondent exactement aux noms **Zone Table** sont automatiquement ajoutées dans la liste **Zones à consigner**. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte. L'ordre des zones dans la liste détermine l'ordre des données dans le fichier.
- c. Utilisez les options suivantes pour indiquer de quelle manière sont gérées les mises à jour du fichier ou de la table de destination :
 - **Ajouter aux données existantes** : ajoutez les nouvelles informations de contact à la fin de la table ou du fichier. L'ajout de données est un choix sûr pour les tables de base de données car il préserve les données existantes. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne.
 - **Remplacer tous les enreg.** : supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations de contact.

Une zone d'information indique si **Supprimer doublons** est défini sur Oui ou Non. Vous définissez cette option sur l'onglet **Personnalisation** mais elle s'applique également à la table ou au fichier que vous avez spécifié pour **Consigner dans autre destination**, où vous conservez en plus l'historique des contacts.

12. Pour personnaliser les informations qui sont enregistrées dans l'historique des contacts, cliquez sur **Plus d'options** dans l'onglet Journal.

La boîte de dialogue **Journal** des options d'historisation des contacts s'ouvre.

- a. Pour éviter toute mise à jour de l'historique des contacts lors de l'exécution de ce processus, sélectionnez **Créer uniquement des traitements**.

Cette option vous permet de générer de nouveaux traitements dans la table Traitements sans mettre à jour l'historique des contacts, permettant ainsi de différer la mise à jour des tables d'historique. Par exemple, utilisez cette option si vous prévoyez de supprimer des adresses non valides et en double via un post-traitement. Si vous attendez de mettre à jour l'historique des contacts avec la liste finale des ID auxquels des offres sont envoyées, vous obtiendrez un historique des contacts plus concis et plus précis.

Si vous sélectionnez cette option, les autres options de cette boîte de dialogue qui ne s'appliquent plus sont désactivées.

Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée, l'historique des contacts est donc mis à jour lors de l'exécution du processus.

Pour plus d'informations sur la consignation dans l'historique des contacts, voir L'historique des contacts (à la page).

- b. Pour générer de nouveaux traitements avec l'ID package utilisé dans l'exécution de traitement la plus récente, sélectionnez **Utiliser l'ID du dernier package**.

Toutes les offres envoyées à une personne dans un même processus de contact sont considérées comme un seul "package". Par défaut, **Utiliser l'ID du dernier package** n'est pas sélectionné. Le fait que cette option ne soit pas sélectionnée permet de s'assurer qu'un ID unique est affecté à chaque package pour chaque exécution de production du processus de contact.

Si vous avez sélectionné **Créer uniquement des traitements** pour empêcher la mise à jour de l'historique des clients, vous pouvez également sélectionner **Utiliser l'ID du dernier package** pour vous assurer que l'ID du package de l'exécution précédente est affecté à chaque ensemble d'offres. Cette action lie les offres à l'historique des contacts existant.

- c. Utilisez **Suivi du niveau d'audience** pour déterminer le niveau d'audience enregistré dans l'historique des contacts.

 **Remarque** : Le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels supprime les enregistrements en double en fonction du niveau d'audience du processus source. La modification du **Suivi du niveau d'audience** n'affecte pas la manière dont les enregistrements sont dédupliqués. Par exemple, supposons qu'un processus liste d'adresses utilise le niveau d'audience 1, mais que vous souhaitiez consigner les enregistrements dans l'historique des contacts au niveau d'audience 2. Dans ce cas, vous devez configurer un processus audience pour modifier le niveau d'audience. Connectez ensuite le processus audience comme source pour le processus de contact. Vous pouvez maintenant sélectionner un niveau d'audience de suivi de 2.

- d. Utilisez la zone **Date du contact (par défaut date d'exéc. diagramme)** pour indiquer à quel moment contacter les personnes de la liste de contacts. Si vous n'indiquez pas de date, Campaign utilise la date d'exécution du diagramme.
- e. Utilisez la liste **Code de statut du contact** pour indiquer un code de statut pour le suivi.
- f. Utilisez les contrôles pour ajouter des zones de la liste **Zones candidates** à la liste **Zones à consigner**.
- g. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'onglet **Journal** de la boîte de dialogue de configuration des processus.

13. (Facultatif) Pour supprimer définitivement toutes les entrées de l'historique des contacts et de l'historique des réponses associé avant l'exécution suivante du processus de contact, cliquez sur **Effacer l'historique** dans l'onglet **Journal**.

 **Important** : L'option **Effacer l'historique** supprime définitivement des tables système les enregistrements de l'historique des contacts et de l'historique des réponses. Ces données sont irrécupérables.

14. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une note descriptive au processus. Le **Nom de processus** est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus. Le contenu de la zone **Remarque** apparaît lorsque vous placez votre curseur sur le processus dans un diagramme.

15. Cliquez sur **OK**.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés. Lors d'une exécution en mode test, aucune donnée n'est générée et aucun fichier ou table n'est mis à jour, mais les déclencheurs sélectionnés dans l'onglet **Exécution** sont exécutés.

Processus de création de segment CreateSeg

Utilisez le processus de création de segment CreateSeg pour créer des listes d'ID audience à partir des tables de base de données client. Définissez le processus de création de segment CreateSeg dans la zone **Sessions** de Campaign de telle sorte que les segments soient disponibles globalement en vue de leur utilisation dans toutes les campagnes.

Le processus de création de segment CreateSeg est destiné aux administrateurs de Campaign. Un processus de création de segment CreateSeg défini dans un diagramme de session crée un segment stratégique qui peut ensuite être utilisé dans n'importe quel diagramme. Les segments peuvent alors être utilisés comme entrée pour les processus. Ils peuvent également être utilisés pour créer des dimensions et des cubes, ou comme segments de suppression globale pour un niveau d'audience.

 **Remarque** : Une meilleure pratique consiste à créer toutes les constructions globales dans un diagramme de session.

Pour utiliser des segments stratégiques, procédez comme suit :

- Créez les segments dans la zone **Sessions** à l'aide du processus de création de segment CreateSeg.
- Gérez les segments dans la zone **Segments**.
- Utilisez les segments dans des campagnes de la section **Campagne**.

Création de segments pour une utilisation globale dans plusieurs campagnes

Les administrateurs utilisent le processus de création de segment CreateSeg dans des diagrammes de session afin de créer des segments qui peuvent être utilisés dans plusieurs campagnes. Les segments obtenus sont appelés des segments stratégiques.

L'option **Enregistrer les résultats de l'exécution du diagramme** sous **Admin > Paramètres avancés** doit être activée pour les diagrammes qui incluent des processus de création de segment CreateSeg. Sinon, les segments stratégiques ne seront pas conservés. Pour activer cette option, la propriété de configuration `Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun|saveRunResults` doit être définie sur TRUE

Définissez un processus de création de segment CreateSeg dans la zone Sessions de l'application de sorte que les segments soient disponibles globalement. Les utilisateurs peuvent ensuite se servir des segments dans n'importe quelle campagne.

1. Ouvrez un diagramme de session pour édition.

2. Faites glisser le processus de création de segment CreateSeg  de la palette vers votre diagramme.

3. Connectez un ou plusieurs processus de manipulation de données (par exemple, un processus de sélection) comme entrée du processus de création de segment CreateSeg.

4. Cliquez deux fois sur le processus de création de segment CreateSeg.

La boîte de dialogue **Configuration des processus CreateSeg** s'ouvre et l'onglet Définition des segments est ouvert par défaut.

5. Dans l'onglet **Définition des segments** :

- a. Sélectionnez une ou plusieurs cibles source dans la liste **Source**. Ces cibles source seront transformées en segments. S'il n'existe qu'une seule source, elle est déjà sélectionnée.
- b. Sélectionnez **Créer des segments mutuellement exclusifs** si vous souhaitez vous assurer que chaque enregistrement n'appartienne pas à plus d'un segment.
- c. Dans la zone **Segments générés**, sélectionnez une cible source et cliquez sur **Modifier** pour configurer le segment.

La boîte de dialogue **Edition du segment** s'ouvre.

6. Dans la boîte de dialogue **Edition du segment** :

- a. Donnez au segment un nom décrivant son objectif. Le nom que vous affectez est celui qui apparaîtra lorsque les utilisateurs sélectionnent ce segment dans des listes.
- b. Fournissez une brève description du contenu du segment (par exemple, quelle source a été utilisée pour créer le segment).
- c. Dans la liste **Créer sous**, sélectionnez un dossier dans lequel sera stocké le segment.
- d. Dans la liste **Source de données de la table temporaire**, sélectionnez une source de données dans laquelle le segment stratégique doit être mis en cache. Utilisez la touche **Ctrl** pour sélectionner plusieurs sources de données.

Si vous préférez stocker les tables temporaires dans un fichier binaire sur le serveur plutôt que dans une source de données utilisateur, ne sélectionnez pas de source de données. Pour désélectionner une source de données (par exemple, pour revenir à aucune sélection de source de données), utilisez à nouveau **Ctrl+clac** sur l'élément.

 **Remarque :** La sélection d'une source de données n'est requise que si la propriété `doNotCreateServerBinFile` de la page de configuration **Campaign | partitions | partition[n] | Server | Optimization** est définie sur `TRUE`. Si cette propriété est définie sur `TRUE`, au moins une source de données valide doit être sélectionnée.

- e. Dans la liste **Stratégie de sécurité**, sélectionnez une stratégie de sécurité, le cas échéant, à appliquer au nouveau segment.
 - f. Cliquez sur **OK** pour revenir à l'onglet **Définition des segments**.
7. (Facultatif) Utilisez l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une note descriptive. Le nom et la remarque n'apparaissent que dans le diagramme de session. Ils ne sont pas utilisés pour identifier le segment généré dans les listes.
 8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.
 9. Pour créer ou mettre à jour des segments stratégiques, exécutez le processus de création de segment `CreateSeg` en mode production ou enregistrez et exécutez le

diagramme en mode production à l'aide du menu Exécuter. Les exécutions en mode test ne créent pas et ne mettent pas à jour de segments stratégiques.

Une fois que vous avez enregistré et exécuté le diagramme en mode production, les segments stratégiques peuvent être utilisés dans d'autres diagrammes. Généralement, l'étape suivante consiste à associer le segment stratégique à une campagne.

Processus cube

Les administrateurs utilisent le processus cube pour permettre aux utilisateurs d'explorer les données provenant de plusieurs sources. Les cubes de données sont constitués de dimensions basées sur des segments stratégiques.

Le processus Cube est destiné aux utilisateurs techniques ou aux consultants. Une meilleure pratique consiste à créer toutes les constructions globales, comme des cubes et des segments stratégiques, dans la zone **Sessions** de l'application.

Les utilisateurs peuvent sélectionner un ou plusieurs segments définis, créer un cube, puis explorer les données plus en détail pour sélectionner une audience cible. L'audience peut ensuite être convertie en processus appropriés, comme la sélection, à inclure dans un diagramme.

Création d'un cube multidimensionnel d'attributs

Configurez un processus cube pour créer un cube multidimensionnel d'attributs. Les cubes créés dans la zone **Sessions** sont disponibles dans l'ensemble du système.

Pour pouvoir créer un cube à l'aide d'un processus cube, vous devez créer un segment stratégique ou une hiérarchie de dimensions.

1. Ouvrez un diagramme de session pour édition.

2. Faites glisser le processus cube  de la palette vers votre diagramme.

3. Cliquez deux fois sur le processus cube dans le diagramme.

La boîte de dialogue **Configuration de processus cube** s'ouvre et l'onglet Source est ouvert par défaut.

4. Dans l'onglet **Source**, utilisez la liste **Segments sources** pour sélectionner un ou plusieurs segments comme source pour le cube.

 **Important** : Si vous sélectionnez plusieurs segments source, vérifiez qu'ils possèdent tous le même niveau d'audience.

5. Cliquez sur l'onglet **Définitions de cube** pour définir votre cube :
 - Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nouveau cube. Entrez un nom et une description. Sélectionnez jusqu'à trois dimensions dans les listes correspondantes. Ces dimensions doivent être liées aux segments stratégiques sur lesquels la source du cube est basée. Lorsque vous cliquez sur **OK**, la nouvelle définition de cube apparaît dans la liste des cubes située dans l'onglet **Définitions de cube**.
 - Sélectionnez un cube et cliquez sur **Editer** pour le modifier.
 - Sélectionnez un cube et cliquez sur **Supprimer** pour le supprimer.
6. Cliquez sur l'onglet **Ajout zones pour suivi** afin de spécifier des zones supplémentaires pour le suivi. Vous pouvez :
 - Sélectionner les zones dont vous souhaitez effectuer le suivi et les déplacer de la liste **Zones disponibles** vers la liste **Zones sélectionnées**, à l'aide du bouton **Ajouter>>**.
 - Cliquer sur **Zones dérivées** pour sélectionner ou créer les zones dérivées dont vous souhaitez assurer le suivi.
 - Cliquer sur **Analyse** pour voir le contenu de la zone sélectionnée.
7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une remarque descriptive.

Ce nom s'affiche dans la case de processus dans le diagramme. La remarque apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur la case de processus dans le diagramme.

8. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Processus de liste d'adresses

Utilisez le processus de liste d'adresses pour affecter des offres à des contacts, générer une liste de contacts pour une campagne de publipostage et consigner l'historique des contacts. Le processus de liste d'adresses est souvent qualifié de processus de contact.

Configuration de processus Liste d'adresses ou Liste d'appels

Suivez ces instructions pour configurer un processus Liste d'adresses ou Liste d'appels dans un diagramme Campaign. Configurez un processus Liste d'adresses ou Liste d'appels pour affecter des offres à des contacts, générer une liste de contacts pour une campagne de publipostage ou de télémarketing et consigner les résultats dans l'historique des contacts.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser un processus Liste d'adresses  ou Liste d'appels  de la palette vers votre diagramme.

3. Connectez un ou plusieurs processus configurés comme sources de la liste d'adresses ou de la liste d'appels.

Les processus source doivent générer des cibles générées, qui servent de sources au processus Liste d'adresses ou Liste d'appels. Par exemple, un processus de sélection génère une liste d'ID, qui sont utilisés par le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels.

 **Important :** Toutes les cibles que vous sélectionnez comme cibles source doivent posséder le même niveau d'audience.

4. Cliquez deux fois sur le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels dans l'espace de travail du diagramme pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration.
5. Utilisez l'onglet **Exécution** pour générer la liste de contacts et indiquer si la cible est envoyée dans une liste ou une table.

- a. Dans la liste **Source**, spécifiez les cibles à utiliser comme source de données pour la liste de contacts.

Si plusieurs processus sont connectés au processus Liste d'adresses ou Liste d'appels (ou qu'un processus source génère plusieurs cibles), cliquez sur le bouton des points de suspension , puis sélectionnez les sources à utiliser. Par exemple, si les cibles Gold, Silver et Bronze sont connectées à une liste d'adresses, vous pouvez sélectionner l'une d'elles, deux d'entre elles ou les trois. Si plusieurs cibles sont sélectionnées, la liste Source indique **Cibles multiples**.

- b. Pour exporter la liste vers une table ou un fichier, sélectionnez **Activer l'exportation vers**, puis utilisez les options appropriées :

- Pour enregistrer la cible dans un fichier, sélectionnez **Fichier** dans la liste **Activer l'exportation vers**, puis indiquez un nom de fichier et d'autres détails. Vous pouvez l'enregistrer dans un fichier pour tester la cible du processus Liste d'adresses ou Liste d'appels. Une fois le processus exécuté, vérifiez le fichier pour confirmer que les résultats correspondent à ce que vous attendiez.
- Pour enregistrer la cible dans une table de base de données, sélectionnez une table dans la liste **Activer l'exportation vers**.
- Si la table de base de données que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans la liste ou si vous souhaitez enregistrer la cible dans une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données**. Utilisez la boîte de dialogue **Indiquer la base de données** pour spécifier les noms de table et de base de données. Les variables utilisateur sont prises en charge dans le nom de table que vous spécifiez.

- Pour créer une table utilisateur, sélectionnez **Nouvelle table mappée** dans la liste **Activer l'exportation vers**. Pour obtenir des instructions, voir le Guide d'administration d'Campaign.
 - Indiquez comment gérer les mises à jour dans le fichier ou la table généré :
 - **Ajouter aux données exist..** Ajoutez les nouvelles informations à la fin de la table ou du fichier. Cette option est la meilleure pratique pour les tables de base de données. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne.
 - **Remplacer tous les enreg..** Supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations.
 - **Créer un fichier.** Cette option est disponible si vous indiquez un nouveau fichier dans la zone **Activer l'exportation vers**.
- c. Si vous souhaitez seulement écrire dans l'historique des contacts, et que vous ne souhaitez pas générer de cible dans une table ou un fichier, désélectionnez l'option **Activer l'exportation vers**. (Pour indiquer comment consigner des informations dans les tables d'historique des contacts, utilisez l'onglet Journal, expliqué dans les étapes suivantes.)
- d. (Facultatif **Fichier de récapitulatif** : entrez un chemin et un nom de fichier dans la zone **Fichier de récapitulatif** ou accédez à un emplacement en cliquant sur le bouton des points de suspension. Un fichier de récapitulatif est un fichier texte associé à l'extension **.sum**. Ce fichier contient des informations sur le contenu de la liste. Généralement, vous incluez ce fichier à la liste lorsque vous l'envoyez au centre de distribution. Un fichier récapitulatif est généré uniquement si vous sélectionnez l'option **Activer l'exportation vers**.
- e. (Facultatif) Pour envoyer un déclencheur à la fin de l'exécution du processus, sélectionnez **Envoyer des déclencheurs** et choisissez le déclencheur que vous souhaitez envoyer. Pour envoyer plusieurs déclencheurs, utilisez **Ctrl + Clic** pour sélectionner plusieurs déclencheurs. Les déclencheurs sélectionnés sont répertoriés dans la zone **Envoyer des déclencheurs** et sont séparés par des virgules.

6. Utilisez l'onglet **Traitement** pour attribuer une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque population ciblée. Les cibles qui apparaissent dépendent des sources que vous avez sélectionnées dans l'onglet Exécution :

- a. Cliquez deux fois sur la zone **Offre** en regard d'une population ciblée, puis sélectionnez une offre. Pour affecter plusieurs offres à une cible, sélectionnez une ou plusieurs populations ciblées, puis cliquez sur **Affecter des offres**. Vous pouvez ensuite choisir les offres à affecter à telle ou telle cible.

 **Remarque** : Si les cibles source sont liées à une cible descendante définie dans la liste des populations ciblées et que des offres sont déjà affectées dans cette liste, ces offres sont affichées ici. Vous pouvez remplacer ces affectations. Toutes les modifications que vous apportez au processus de contact sont répercutées dans la liste des populations ciblées après l'enregistrement du diagramme.

- b. Si vous souhaitez utiliser des groupes de contrôle pour exclure certains ID de la liste de contacts, cochez **Utiliser groupes contrôle disponibles**, puis remplacez la valeur de la zone **Contrôle ?** par **O** pour chaque cible à utiliser comme contrôle. Ces cibles apparaissent dans la liste **Cible de contrôle** et aucune offre ne peut leur être affectée.
- c. Pour chaque cible qui n'est pas de contrôle, vous pouvez indiquer une cible de contrôle et une offre.

7. L'onglet **Paramètres** affiche les noms et valeurs des paramètres de chaque offre qui a été affectée dans l'onglet **Traitement**. Par exemple, une offre peut avoir le paramètre "Canal" avec les valeurs 'E-mail' et 'Téléphone'. S'il n'existe pas d'offre paramétrée, vous pouvez ignorer cet onglet.

- a. Utilisez la liste **Cibles** pour sélectionner les cibles que vous souhaitez affecter.

Pour enregistrer l'heure de saisie des données, sélectionnez **[Toutes les cibles]** pour affecter des valeurs s'appliquant à la plupart des cibles, puis sélectionnez des cibles individuelles pour remplacer les valeurs. Si vous sélectionnez **[Toutes les**

cibles], il n'y a qu'une seule ligne par offre par paramètre. Les valeurs saisies dans la zone **Valeur affectée** s'appliquent à chaque cible ayant reçu l'offre.

Si vous avez affecté la même offre à plusieurs cibles dans l'onglet **Traitement** mais avec des valeurs de paramètre différentes pour chaque cible, la vue **[Toutes les cibles]** affiche **[Plusieurs valeurs]** dans la colonne **Valeur affectée** et la liste **Cibles** affiche la valeur affectée à chaque cible.

Lorsque vous sélectionnez une cible individuelle dans la liste **Cibles**, vous voyez uniquement les offres affectées à la cible sélectionnée. Les valeurs que vous entrez dans la zone **Valeur affectée** s'appliquent uniquement à cette cible.

- b. Cliquez dans la zone **Valeur affectée** (ou sélectionnez une ligne dans la table et cliquez sur **Assigner une valeur**), puis sélectionnez ou saisissez une valeur à affecter au paramètre. Par exemple, si le paramètre est **Remise**, les valeurs disponibles peuvent être 10 %, 15 % et 20 %. Les valeurs disponibles dépendent de la manière dont l'offre a été définie.

Le paramètre de configuration Campaign | partitions | partition[n] | serveur | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam détermine si vous êtes autorisé à indiquer des valeurs supplémentaires ou si vous pouvez uniquement sélectionner des valeurs dans la liste pour les attributs de type **liste déroulante à sélection unique**.

 **Remarque** : Si vous éditez une offre pour modifier une valeur de paramètre une fois que vous avez affecté cette offre, la valeur d'origine continue d'être utilisée dans toutes les offres affectées. Ce comportement empêche les modifications involontaires des valeurs d'attribut des offres déjà affectées. Supposons par exemple que vous affectiez une offre dont la valeur Coût par offre est de 1,00 USD. Par la suite, un tiers édite l'offre dans la page Récapitulatif de l'offre et remplace sa valeur par 1,99 USD. La valeur affectée dans l'onglet **Paramètres** de la liste d'adresses ou la liste d'appels conserve sa valeur d'origine de 1,00 USD. Pour mettre à jour cette valeur, vous devez explicitement retirer, puis rajouter l'offre dans l'onglet **Traitement** : sélectionnez la population ciblée, cliquez sur **Affecter des offres** et retirez l'offre. Sélectionnez un autre onglet, puis de nouveau l'onglet

Traitement, avant de réaffecter l'offre. Maintenant, lorsque vous sélectionnez l'onglet **Paramètres**, la valeur éditée (1,99 USD) apparaît.

 **Remarque** : N'utilisez pas une zone générée Unica Campaign (UCGF) dans une zone dérivée de Liste d'adresses, à moins que la zone générée soit une constante. Campaign suppose que les valeurs des zones générées sont constantes et ne les recalcule pas pour les enregistrements de l'ensemble de résultats. C'est pourquoi vous pouvez constater des résultats vides ou non valides pour les zones dérivées qui font appel à une zone générée dont la valeur change. Au lieu d'utiliser une zone dérivée, insérez le résultat de la zone générée nécessaire directement dans la table ou le fichier d'exécution de votre Liste d'adresses. Puis, chargez cette table ou ce fichier dans Campaign au moyen d'une instruction Select et utilisez un processus d'instantané pour construire une nouvelle table ou un nouveau fichier d'exécution à partir des données de la table ou du fichier précédent.

8. Utilisez l'onglet **Personnalisation** pour indiquer les zones permettant d'écrire dans la liste de contacts. Par exemple, si vous générez une liste de mailing, incluez les noms et adresses des contacts.

- La liste **Zones d'exportation** indique les zones à enregistrer dans la liste de cibles.
- Si vous avez sélectionné une table dans l'onglet Exécution, la liste **Zones d'exportation** inclut toutes les zones de cette table. Vous devez mapper chaque zone de données vers une colonne de table correspondante. Pour rechercher automatiquement les zones correspondantes, cliquez sur **Correspondance** . Les zones qui correspondent exactement aux noms de zones de la table sont automatiquement ajoutées à la liste. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte.
- Si vous avez sélectionné un fichier dans l'onglet Fulfillment, la liste Zones d'exportation est vide et vous devez indiquer quelles zones générer.
- Lorsque vous sélectionnez Zones candidates, vous pouvez cliquer sur la flèche en regard d'un article pour le développer. Par exemple, vous pouvez développer la liste zones générées par Campaign, puis sélectionner **Code de traitement**. Le fait d'inclure le **code de traitement** dans votre cible vous permet de l'utiliser pour suivre les réponses. Le suivi des réponses directes nécessite que les clients fournissent

le même code lorsqu'ils répondent à l'offre (par exemple, à l'aide d'un coupon).

Utilisez **Ctrl+Clc** ou **Maj+Clc** pour sélectionner plusieurs zones.

- Pour afficher les valeurs d'une zone, sélectionnez la zone et cliquez sur **Analyse**.
- Utilisez les commandes **Ajouter** et **Supprimer** pour ajuster le contenu de la liste.
- L'ordre des zones dans la liste Zones d'exportation détermine l'ordre dans lequel les données sont écrites.

9. Pour trier la cible et indiquer comment gérer des ID en double dans la liste, cliquez sur **Plus** dans l'onglet **Personnalisation**.

La boîte de dialogue **Paramètres avancés** s'affiche.

- Choisissez si votre liste doit inclure ou pas les ID en double. Par exemple, si votre ID audience est Foyer, il peut y avoir des ID audience en double pour chaque personne de ce foyer. Vous pouvez souhaiter, ou pas, que chaque personne soit incluse à la liste. Pour ne pas inclure les ID en double, choisissez **Ignorer enregistrements avec ID en double** et indiquez quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, pour conserver uniquement le membre de la famille ayant le revenu le plus important dans le foyer, sélectionnez **Max.** et **Household_Income**.

 **Remarque** : Cette option supprime les doublons apparaissant dans la même cible source. Si le même ID existe dans plusieurs cibles source, votre liste de contacts peut toujours contenir des doublons. Si votre objectif consiste à supprimer tous les doublons de la liste, utilisez un processus Fusion ou Segment en amont du processus Liste d'adresses ou Liste d'appels afin d'éliminer les ID en double ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

 **Remarque** : Cette option appartient uniquement à la table d'exécution (la liste) et non à l'historique des contacts. Les tables d'historique des contacts contiennent toujours des ID uniques uniquement. Par exemple, imaginons que votre liste de cibles contient plusieurs membres d'une famille (ID en double pour des foyers). L'historique des contacts contiendra uniquement un enregistrement pour le foyer, le premier ID client trouvé. La personne qui conçoit le diagramme doit s'assurer que les résultats renvoient les enregistrements corrects avant que ces derniers

n'atteignent les tables de l'historique des contacts. Utilisez le processus Extraction pour dédupliquer les résultats avant le processus Liste d'adresses ou liste d'appels afin de vérifier que les enregistrements corrects sont écrits à la fois dans la table d'exécution et l'historique des contacts.

- b. Pour trier la cible, utilisez l'option **Trier par**. Par exemple, pour trier par nom de famille dans l'ordre inversé, sélectionnez la zone **Last_Name** puis **Décroissant**.
- c. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Paramètres avancés**.

10. Utilisez l'onglet **Journal** pour contrôler ce qui est écrit dans l'historique des contacts.

Vous devez disposer des droits appropriés pour pouvoir activer ou désactiver les options du journal d'historique des contacts.

- a. Pour consigner l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.

Cette option permet d'accéder aux informations de contact pour le suivi et la génération de rapports dans Campaign.

 **Remarque** : Lorsque vous créez une liste de mailing, ne consignez pas d'informations dans l'historique des contacts si vous prévoyez d'envoyer la liste à une société de publipostage pour traitement (comme la validation des adresses). Pensez plutôt à utiliser un processus de suivi pour consigner les informations renvoyées par la société de publipostage. De cette manière, vous ne capturez que la liste des clients ayant reçu une offre par courrier. Une autre approche consiste à autoriser la liste d'adresses à mettre à jour l'historique des contacts, puis à utiliser le processus Suivi pour mettre à jour les enregistrements de l'historique des contacts créés par le processus Liste d'adresses.

- b. (Facultatif) Pour stocker des informations de contact dans un autre emplacement, en plus ou à la place des tables d'historique des contacts, cochez la case **Consigner dans autre destination**. Cette option est utile si votre organisation nécessite un traitement complémentaire des informations dans un autre format ou si vous souhaitez examiner la cible avant de mettre à jour l'historique des contacts.

11. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination** dans l'onglet Journal :

- a. Utilisez **Select cells** pour indiquer quelle source utiliser (s'il existe plusieurs sources).
- b. Utilisez **Dans** pour sélectionner une table de destination ou un fichier. Si vous sélectionnez **Fichier**, définissez le nom et les paramètres du fichier de sortie.
Indiquez quelles données de zone inclure en déplaçant les zones candidates dans la liste **Zones à générer**. Vous pouvez rechercher automatiquement les zones correspondantes en cliquant sur **Correspondance** . Les zones qui correspondent exactement aux noms **Zone Table** sont automatiquement ajoutées dans la liste **Zones à consigner**. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte. L'ordre des zones dans la liste détermine l'ordre des données dans le fichier.
- c. Utilisez les options suivantes pour indiquer de quelle manière sont gérées les mises à jour du fichier ou de la table de destination :
 - **Ajouter aux données existantes** : ajoutez les nouvelles informations de contact à la fin de la table ou du fichier. L'ajout de données est un choix sûr pour les tables de base de données car il préserve les données existantes. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne.
 - **Remplacer tous les enreg.** : supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations de contact.

Une zone d'information indique si **Supprimer doublons** est défini sur Oui ou Non. Vous définissez cette option sur l'onglet **Personnalisation** mais elle s'applique également à la table ou au fichier que vous avez spécifié pour **Consigner dans autre destination**, où vous conservez en plus l'historique des contacts.

12. Pour personnaliser les informations qui sont enregistrées dans l'historique des contacts, cliquez sur **Plus d'options** dans l'onglet Journal.

La boîte de dialogue **Journal** des options d'historisation des contacts s'ouvre.

- a. Pour éviter toute mise à jour de l'historique des contacts lors de l'exécution de ce processus, sélectionnez **Créer uniquement des traitements**.

Cette option vous permet de générer de nouveaux traitements dans la table Traitements sans mettre à jour l'historique des contacts, permettant ainsi de différer la mise à jour des tables d'historique. Par exemple, utilisez cette option si vous prévoyez de supprimer des adresses non valides et en double via un post-traitement. Si vous attendez de mettre à jour l'historique des contacts avec la liste finale des ID auxquels des offres sont envoyées, vous obtiendrez un historique des contacts plus concis et plus précis.

Si vous sélectionnez cette option, les autres options de cette boîte de dialogue qui ne s'appliquent plus sont désactivées.

Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée, l'historique des contacts est donc mis à jour lors de l'exécution du processus.

Pour plus d'informations sur la consignation dans l'historique des contacts, voir L'historique des contacts (à la page).

- b. Pour générer de nouveaux traitements avec l'ID package utilisé dans l'exécution de traitement la plus récente, sélectionnez **Utiliser l'ID du dernier package**.

Toutes les offres envoyées à une personne dans un même processus de contact sont considérées comme un seul "package". Par défaut, **Utiliser l'ID du dernier package** n'est pas sélectionné. Le fait que cette option ne soit pas sélectionnée permet de s'assurer qu'un ID unique est affecté à chaque package pour chaque exécution de production du processus de contact.

Si vous avez sélectionné **Créer uniquement des traitements** pour empêcher la mise à jour de l'historique des clients, vous pouvez également sélectionner **Utiliser l'ID du dernier package** pour vous assurer que l'ID du package de l'exécution précédente est affecté à chaque ensemble d'offres. Cette action lie les offres à l'historique des contacts existant.

- c. Utilisez **Suivi du niveau d'audience** pour déterminer le niveau d'audience enregistré dans l'historique des contacts.

 **Remarque** : Le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels supprime les enregistrements en double en fonction du niveau d'audience du processus source. La modification du **Suivi du niveau d'audience** n'affecte pas la manière dont les

enregistrements sont dédupliqués. Par exemple, supposons qu'un processus liste d'adresses utilise le niveau d'audience 1, mais que vous souhaitiez consigner les enregistrements dans l'historique des contacts au niveau d'audience 2. Dans ce cas, vous devez configurer un processus audience pour modifier le niveau d'audience. Connectez ensuite le processus audience comme source pour le processus de contact. Vous pouvez maintenant sélectionner un niveau d'audience de suivi de 2.

- d. Utilisez la zone **Date du contact (par défaut date d'exéc. diagramme)** pour indiquer à quel moment contacter les personnes de la liste de contacts. Si vous n'indiquez pas de date, Campaign utilise la date d'exécution du diagramme.
- e. Utilisez la liste **Code de statut du contact** pour indiquer un code de statut pour le suivi.
- f. Utilisez les contrôles pour ajouter des zones de la liste **Zones candidates** à la liste **Zones à consigner**.
- g. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'onglet **Journal** de la boîte de dialogue de configuration des processus.

13. (Facultatif) Pour supprimer définitivement toutes les entrées de l'historique des contacts et de l'historique des réponses associé avant l'exécution suivante du processus de contact, cliquez sur **Effacer l'historique** dans l'onglet **Journal**.

 **Important :** L'option **Effacer l'historique** supprime définitivement des tables système les enregistrements de l'historique des contacts et de l'historique des réponses. Ces données sont irrécupérables.

14. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une note descriptive au processus. Le **Nom de processus** est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus. Le contenu de la zone **Remarque** apparaît lorsque vous placez votre curseur sur le processus dans un diagramme.

15. Cliquez sur **OK**.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés. Lors d'une exécution en mode test, aucune donnée n'est générée et aucun fichier ou table n'est mis à jour, mais les déclencheurs sélectionnés dans l'onglet **Exécution** sont exécutés.

Processus de planification

Utilisez le processus de planification pour lancer un processus, une série de processus ou un diagramme complet. Le processus de planification ne fonctionne que si le diagramme est en cours d'exécution.

Un processus de planification est actif pour une période donnée. Durant cette période, certains événements peuvent survenir et déclencher l'exécution de processus connectés par la suite. L'utilisation la plus courante du processus de planification consiste à contrôler la durée de l'intégralité du processus.

 **Remarque :** Un diagramme peut inclure plusieurs cases de processus de planification à condition qu'elles fassent partie de branches indépendantes. Toutefois, des erreurs peuvent survenir si un processus comporte plusieurs ancêtres de planification dans des branches ancestrales menant au même processus.

Vous pouvez configurer un processus de planification pour définir la période de planification totale en configurant une durée en jours, heures et minutes à compter du début de l'exécution du processus.

- Vous pouvez planifier un processus pour qu'il s'exécute de différentes manières, y compris de manière répétitive, par déclencheur et par calendrier.
- Vous pouvez combiner plusieurs options de planification. Par exemple, vous pouvez planifier l'exécution d'un processus chaque lundi à 9h00 ou à chaque fois qu'il est déclenché par un événement spécifique, tel que la visite du site Web.
- Vous pouvez par exemple planifier un processus de traitement par lots pour que l'exécution ait lieu la nuit afin de ne pas interférer avec les tâches effectuées au cours de la journée.

Aucune limite n'est définie quant au nombre d'options utilisables simultanément lors de la planification d'un diagramme, à condition qu'aucune incompatibilité n'existe entre les sélections. (Par exemple, vous ne pouvez pas planifier un diagramme pour qu'il s'exécute "Une fois seulement" et tous les "lundis".)

En général, un processus n'est exécuté que lorsque toutes ses sources ont été exécutées avec succès (à savoir, lorsque tous les processus connectés au processus actuel ont été exécutés, même si la dépendance n'est que temporaire). Cependant, lorsqu'il existe plusieurs sources de planification au sein d'une branche, le processus est exécuté dès que l'une des sources arrive à échéance (une (opérateur "OR") et non pas toutes (opérateur "AND")).

Un processus de contact avec un suivi activé contient une planification intégrée. Une fonctionnalité avancée réside dans l'emploi d'un Processus de planification au milieu d'un diagramme. Veillez à obtenir le comportement désiré et les résultats corrects.

 **Remarque :** Si le processus de planification de votre diagramme indique au diagramme de s'exécuter avant qu'une exécution précédente ne soit terminée, Campaign conserve la demande jusqu'à la fin de l'exécution précédente. Une seule exécution peut être conservée de cette manière. Dans certains cas, cela peut signifier que le diagramme n'est pas exécuté autant de fois que prévu.

Par exemple, si l'exécution de votre diagramme nécessite deux heures et que l'un de vos processus de planification tente de déclencher trois exécutions séparées seulement de 10 minutes, Campaign débute la première exécution. Lorsque le Processus de planification tente de lancer la deuxième exécution, Campaign la place en file d'attente. Lorsque le processus de planification tente de lancer la troisième exécution, Campaign l'ignore. Une fois que la première exécution est terminée, Campaign commence la deuxième exécution. La troisième ne démarre jamais.

Planification de processus dans un diagramme en cours d'exécution

Configurez le processus de planification pour initier des processus dans un diagramme en cours d'exécution. Le processus de planification ne fonctionne que si le diagramme est en cours d'exécution.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser le processus de planification  de la palette vers votre diagramme.

3. Cliquez deux fois sur la zone du processus de planification dans le diagramme.

La boîte de dialogue **Configuration du processus de planification** s'ouvre et l'onglet Planification est ouvert par défaut.

4. Dans l'onglet Planification, spécifiez les conditions de planification :

a. Indiquez une valeur pour **Période totale de planification** en entrant les valeurs appropriées dans les zones **Jours**, **Heures** et **Minutes**. La période de planification correspond à la durée totale pendant laquelle le processus de planification sera actif. Par défaut, cette période est de 30 jours.

b. Sélectionnez une fréquence d'exécution dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.** pour indiquer quand le processus de planification doit activer les processus connectés ultérieurement.

- Si vous sélectionnez **Une fois seulement**, le diagramme est exécuté une seule fois, quelles que soient les autres options de planification ajoutées. Si une autre valeur est sélectionnée, les options de planification sont connectées comme des instructions OR et le processus de planification démarre tout processus auquel il est connecté lorsqu'une option est satisfaite.
- La première option satisfaite lance l'exécution de la planification. Si **Fréquence d'exéc.** est la seule option activée et que sa valeur est **Une fois seulement**, le processus est exécuté immédiatement (à moins qu'un retard ou une autorisation utilisateur ait été activé).
- Les zones **Heures** et **Minutes** vous permettent de spécifier l'heure à laquelle vous souhaitez que la planification soit exécutée. Le formulaire de saisie des heures est au format 24 heures (également appelé "heure militaire"). En d'autres termes, 9 heures 30 minutes correspond à 09:30 et 22 heures 45 minutes correspond à 10:45. Etant donné que le temps de base est de 24 heures, il n'est pas nécessaire de désigner a.m. ou p.m.

5. Si vous sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste **Fréquence d'exéc.**, vous pouvez utiliser l'une des options suivantes ou les deux pour spécifier à quel moment la planification s'exécute :

- Sélectionnez **Exéc. ponctuelle**, puis indiquez des dates et des heures pour l'exécution du processus. Les entrées multiple doivent être séparées par des virgules. Cliquez sur **Calendrier** pour sélectionner des dates et des heures dans un calendrier.
- Sélectionnez **Exéc. sur déclencheurs** si vous souhaitez que la planification soit déclenchée par un événement.

Les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Options > Bibliothèque de déclencheurs**. S'il existe plusieurs déclencheurs, séparez-les par des virgules. Le nom du déclencheur peut contenir n'importe quels caractères à l'exception des virgules. Il n'est pas nécessaire qu'un nom de déclencheur soit unique. Vous pouvez utiliser le même déclencheur dans plusieurs campagnes ou diagrammes et les activer tous en même temps.

Pour plus d'informations, voir [Déclencheurs entrants et sortants \(à la page 377\)](#).

6. Utilisez l'une des options suivantes ou les deux, si vous souhaitez spécifier une exécution différée ou si une autorisation est nécessaire.

- Si vous choisissez **Attendre autorisation utilisateur avant chaque exécution**, une invite apparaît pour l'autorisation utilisateur chaque fois qu'une autre condition de planification est satisfaite et le processus de planification n'est pas activé tant qu'une autorisation spécifique n'est pas fournie. Cette option remplace tout autre indicateur de planification ; le processus ne démarre pas sans autorisation.

 **Remarque** : Lorsqu'un diagramme est en cours d'exécution avec un client connecté, l'autorisation ne peut se produire que via ce client. Si aucun client n'est connecté, tout utilisateur possédant des droits de lecture/écriture pour la campagne peut autoriser la poursuite du diagramme.

- Si vous choisissez **Retard avant chaque exécution**, vous devez spécifier le délai, suite à une condition de planification remplie, après lequel le processus est exécuté, à l'aide des zones **Jours**, **Heures** et **Minutes**. Ce retard s'applique à toutes les autres options de planification. Par exemple, si un processus de planification

est configuré pour être exécuté le lundi matin à 9h00 avec un retard d'une heure, les processus suivants commenceront à être exécutés à 10h00.

7. (Facultatif) Spécifiez les déclencheurs à envoyer à la fin de l'exécution de la planification.

Si vous sélectionnez **Envoyer déclencheurs après exéc.**, Campaign exécute un ou plusieurs déclencheurs chaque fois que le processus de planification est activé.

Un déclencheur sortant exécute une ligne de commande, qui peut être un fichier de traitement par lots ou un script. Les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Options > Bibliothèque de déclencheurs**. Si vous spécifiez plusieurs noms de déclencheur, séparez-les par des virgules.

8. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une remarque descriptive.

Ce nom s'affiche dans la case de processus dans le diagramme. La remarque apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur la case de processus dans le diagramme.

9. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Déclencheurs entrants et sortants

Vous pouvez configurer le processus de planification pour qu'il soit déclenché par un événement et qu'il déclenche des événements après son exécution. Sélectionnez **Options > Bibliothèque de déclencheurs** pour définir les déclencheurs, puis appelez les déclencheurs en configurant le processus de planification dans un diagramme.

 **Remarque :** Pour de meilleures performances, utilisez HCL Unica Scheduler pour envoyer des déclencheurs dans Campaign. Pour en savoir plus sur Scheduler, reportez-vous au *Platformguide d'administration de* .

Déclencheurs entrants : Événements qui activent le processus de planification

Un déclencheur entrant est un événement externe qui lance automatiquement un diagramme ou une campagne. Un déclencheur peut être tout ce que vous définissez. Par exemple, il peut s'agir d'un clic sur un lien de site Web, de la réception d'un e-mail, d'un indicateur de réponse du télémarketing, de l'achèvement d'un téléchargement de base de données ou de tout autre événement défini.

Pour indiquer des déclencheurs entrants qui activent le processus de planification, configurez ce dernier et sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste **Fréquence d'exéc.**, puis utilisez l'option **Exéc. sur déclencheurs**.

L'option **Exéc. sur déclencheurs** utilise l'application **unica_actrg** (inclus avec votre installation Campaign) pour s'exécuter. Pour bien comprendre le fonctionnement de l'option **Exéc. sur déclencheurs** en arrière-plan, il peut s'avérer utile d'étudier un exemple : [Exemple : Exécution sur déclencheur \(à la page 380\)](#).

Déclencheurs sortants : Événements activés par le processus de planification

Un déclencheur sortant exécute une ligne de commande, qui peut être un fichier de traitement par lots ou un script. Campaign peut exécuter un ou plusieurs déclencheurs chaque fois que le processus de planification active les noms de déclencheur dans la zone **Envoyer déclencheurs après exéc.**. Si vous spécifiez plusieurs noms de déclencheur, séparez-les par des virgules.

Cette fonction permet d'envoyer un déclencheur sortant à un fichier exécutable. Le chemin d'accès complet et le nom du fichier doivent être définis dans la boîte de dialogue Bibliothèque de définitions des déclencheurs. Chaque fois que le processus de planification est activé, Campaign exécute le fichier exécutable spécifié.

Utilisation de déclencheurs avec d'autres options de planification

Les déclencheurs peuvent être utilisés indépendamment ou avec d'autres options de planification. Si vous les combinez, vous pouvez par exemple configurer un diagramme de sorte qu'il soit exécuté tous les lundis à 9h00, ainsi qu'à chaque fois que quelqu'un clique sur une bannière de publicité Internet.

Si, par exemple, vous avez planifié le diagramme pour qu'il s'**exécute sur des déclencheurs** en fonction des occurrences sur un site Web et que vous avez également spécifié un **Retard avant chaque exécution**, le diagramme ne commence pas tant que l'événement (l'occurrence Web) ne s'est pas produit et que le délai n'arrive pas à expiration.

Configuration d'un processus de planification à exécuter sur un déclencheur

1. Dans l'onglet Planification de la boîte de dialogue de configuration du processus de planification, sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Planifier l'exécution**.

Les fonctionnalités **Personnaliser exécution** sont activées.

2. Dans la zone **Exécuter sur déclencheur(s)**, entrez le nom de chaque déclencheur qui peut activer ce processus de planification. S'il existe plusieurs déclencheurs, séparez-les par des virgules.
 - Le nom du déclencheur peut contenir n'importe quels caractères à l'exception des virgules.
 - Il n'est pas nécessaire qu'un nom de déclencheur soit unique. Vous pouvez utiliser le même déclencheur dans plusieurs campagnes ou diagrammes et les activer tous en même temps.

Exécution sur des triggers

Lorsque vous sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Planifier l'exécution**, l'option **Exécuter sur déclencheur(s)** est disponible. Activez-la si vous voulez spécifier un ou plusieurs déclencheurs entrant#s destinés à activer le processus de planification.

Si vous activez **Exécuter sur déclencheur(s)**, vous devez spécifier un ou plusieurs déclencheurs. Le ou les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Outils > Bibliothèque de déclencheurs** pour que le Processus de planification soit complètement configuré.

Un déclencheur entrant# est un événement externe qui lance automatiquement un diagramme ou une campagne. Un déclencheur peut être tout ce que vous définissez ; par

exemple, un clic sur un lien de site Web, la réception d'un e-mail, un indicateur de réponse du télémarketing, l'achèvement d'un téléchargement de base de données ou tout autre événement défini.

L'option **Exécuter sur déclencheur(s)** utilise l'application **unica_actrg** (inclus avec votre installation Campaign) pour s'exécuter. Pour bien comprendre le fonctionnement de l'option **Exécuter sur déclencheur(s)** en arrière-plan, il peut s'avérer utile d'étudier un exemple :

Exemple : Exécution sur déclencheur

Un distributeur en ligne a défini une campagne de ventes croisées qui s'exécute à partir d'un déclencheur, de telle sorte que lorsqu'un client effectue un achat, il déclenche des offres de ventes croisées.

Concrètement, lorsque le client effectue un achat :

- Le site Web lance l'exécutable unica_actrg, transférant ainsi le code de la campagne et le nom du déclencheur (web_purchase).
- Le programme d'écoute de Campaign vérifie que la campagne est active et que le nom du déclencheur existe, puis il exécute le processus de planification et le diagramme de campagne est déclenché.

Pour plus d'informations sur les déclencheurs, reportez-vous au document Campaign - Guide d'administration.

Envoi de déclencheurs après chaque exécution

Un déclencheur sortant exécute une ligne de commande, qui peut être un fichier de traitement par lots ou un script. Campaign peut exécuter un ou plusieurs déclencheurs chaque fois que le processus de planification active les noms de déclencheur dans la zone **Envoyer déclencheur(s) après chaque exécution**. Si vous spécifiez plusieurs noms de déclencheur, séparez-les par des virgules.

Cette fonction permet d'envoyer un déclencheur sortant à un fichier exécutable. Le chemin d'accès complet et le nom du fichier doivent être définis dans la fenêtre Bibliothèque de définitions des triggers. Chaque fois que le processus de planification est activé, Campaign exécute le fichier exécutable spécifié.

Utilisation de déclencheurs avec d'autres options de planification

Les déclencheurs peuvent être utilisés indépendamment ou avec d'autres options de planification. Si vous les combinez, vous pouvez par exemple configurer un diagramme de sorte qu'il soit exécuté tous les lundis à 9h00, ainsi qu'à chaque fois que quelqu'un clique sur une bannière de publicité Internet.

Si, par exemple, vous avez planifié le diagramme pour qu'il s'**exécute sur des déclencheurs** en fonction des occurrences sur un site Web et que vous avez également spécifié un **Délai avant chaque exécution**, le diagramme ne commence pas tant que l'événement (l'occurrence Web) ne s'est pas produit et que le délai n'est pas arrivé à expiration.

Processus d'instantané

Utilisez le processus d'instantané pour capturer les données à exporter dans une table ou un fichier.

Pour être certain que les lignes en double ne sont pas exportées, définissez **Ignorer enregistrements avec ID en double** sur **Oui** dans la configuration d'instantané. Vous pouvez également utiliser un processus d'extraction et prendre un instantané des résultats.

Pour associer ou rechercher les offres de la liste, utilisez l'instantané comme source pour un processus Liste d'adresses ou Liste d'appels. Lorsque vous configurez le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels, exportez les données nécessaires vers un autre emplacement (un fichier ou une table).

Capture des données sous la forme d'instantané à exporter dans une table ou un fichier

Utilisez le processus d'instantané pour capturer les données à exporter dans une table ou un fichier. Sélectionnez la source des valeurs que vous souhaitez capturer et définissez la table ou le fichier de sortie pour ces valeurs.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser le processus d'instantané  de la palette vers votre diagramme.

3. Connectez un ou plusieurs processus configurés pour fournir une entrée au processus d'instantané.

 **Remarque** : Toutes les cibles que vous sélectionnez comme source doivent posséder le même niveau d'audience.

4. Cliquez deux fois sur le processus d'instantané dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue **Configuration des processus d'instantané** s'ouvre et l'onglet Instantané est ouvert par défaut.

5. Utilisez l'onglet Instantané pour spécifier comment capturer les données.

- a. Utilisez la liste **Source** pour spécifier les cibles à utiliser comme source de données pour l'image instantanée.

 **Remarque** : Si le processus d'instantané n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste **Source**. En outre, l'option **Cibles multiples** n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.

- b. Utilisez la liste **Exporter vers** afin de sélectionner une table ou un fichier pour la sortie de l'instantané.

 **Remarque** : Vous pouvez tester le processus d'instantané en l'exécutant et en exportant sa sortie dans un fichier temporaire que vous pouvez réviser.

- Vous pouvez sélectionner une table existante dans la liste
- Si la table que vous souhaitez utiliser n'est pas dans la liste ou que vous souhaitez générer une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données**. Utilisez la boîte de dialogue **Indiquer la table de base de données** pour spécifier la table et le nom de la base de données. Les variables utilisateur sont prises en charge dans le nom de table que vous spécifiez ici.
- Vous pouvez sélectionner **Fichier** pour ouvrir la boîte de dialogue **Définition du fichier de sortie**, afin de pouvoir définir la manière de générer un **Fichier à plat**

avec dictionnaire données, un Fichier à plat basé sur dictionnaire de données existant ou un **Fichier délimité**.

- Si vous souhaitez créer une table utilisateur, sélectionnez **Nouvelle table mappée** dans la liste **Exporter vers**. Pour obtenir des instructions sur le mappage des tables, reportez-vous au document Campaign - Guide d'administration.
- Choisissez **[Table d'extraction]** si vous souhaitez exporter vers une table d'extraction qui a le préfixe UAC_EX. Elles sont conservées pour que les utilisateurs puissent continuer d'y accéder afin d'y effectuer des opérations, comme l'analyse de leurs zones.

c. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour apportées au fichier ou à la table généré :

- **Ajouter aux données exist..** Ajoutez les nouvelles informations à la fin de la table ou du fichier. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne. Il s'agit de la meilleure pratique pour les tables de base de données.
- **Remplacer tous les enreg..** Supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations.
- **Mettre à jour les enreg..** Disponible uniquement si vous exportez dans un tableau. Toutes les zones indiquées pour l'instantané sont mises à jour avec les valeurs de l'exécution en cours du processus.
- **Créer un fichier.** Disponible uniquement si vous exportez dans un fichier. Cette option est sélectionnée par défaut si vous exportez dans un fichier. Chaque fois que vous exécutez le processus, un nouveau fichier est créé avec un trait de soulignement et un chiffre ajoutés au nom de fichier (**file_1**, **file_2**, etc.)

6. Pour spécifier les zones pour lesquelles un instantané doit être créé, déplacez les zones sélectionnées de la liste **Zones candidates** vers la liste **Zones pour lesquelles un instantané doit être créé** à l'aide des commandes. Vous pouvez sélectionner plusieurs zones avec **Ctrl+Clic** ou sélectionnez une plage de zones avec **Maj+Clic**.

 **Remarque** : Pour afficher les valeurs d'une zone, sélectionnez une zone dans la liste **Zones candidates** et cliquez sur **Analyse**.

- Si vous avez sélectionné une table comme destination pour l'instantané, les zones de cette table apparaissent dans la liste **Zones candidates**. Vous pouvez rechercher automatiquement les zones correspondantes en cliquant sur

Correspondance . Les zones qui correspondent exactement aux noms des zones table sont automatiquement ajoutées à la liste **Zones à extraire**. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte. Vous pouvez modifier manuellement les associations en sélectionnant **Supprimer >>** ou **Ajouter >>**.

- Pour inclure les zones générées, développez la liste des zones générées par Campaign dans la liste **Zones candidates**, sélectionnez une zone, puis déplacez-la vers la liste **Zones pour lesquelles un instantané doit être créé** à l'aide des commandes.
- Pour utiliser des zones dérivées, cliquez sur le bouton **Zones dérivées**.
- Vous pouvez réorganiser les **Zones pour lesquelles un instantané doit être créé** en sélectionnant une zone et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour la déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

7. Pour ignorer les enregistrements avec des ID en double ou spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus** afin d'ouvrir la boîte de dialogue **Paramètres avancés**.

- a. Pour supprimer des ID en double dans la même cible source, sélectionnez **Ignorer enregistrements avec ID en double**. Choisissez ensuite les critères pour déterminer quel enregistrement conserver si des ID en double sont trouvés. Par exemple, sélectionnez MaxOf et Household_Income pour indiquer que lorsque des ID en double sont trouvés, Campaign exporte uniquement l'ID dont le revenu du ménage est le plus élevé.

 **Remarque** : Cette option ne supprime les doublons qu'au sein d'une même cible source. Vos données d'instantané peuvent tout de même contenir des ID en double si un même ID s'affiche dans plusieurs cibles source. Pour supprimer tous

les ID en double, utilisez un processus fusion ou segment en amont du processus d'instantané afin d'éliminer les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

- b. Pour trier l'instantané généré, cochez la case **Trier par**, puis sélectionnez la zone à partir de laquelle est effectué le tri et l'ordre de tri.

Par exemple, sélectionnez **Last_Name** et **Croissant** pour trier les ID par nom de famille dans l'ordre croissant.

- c. Cliquez sur **OK**.

8. Utilisez l'onglet **Général** pour définir les options ci-après :

- **Nom du processus** : Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus.
- **Remarque** : Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

9. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la configuration.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Processus d'optimisation

Utilisez le processus d'optimisation pour vous aider à déterminer l'efficacité d'une campagne et affiner les campagnes marketing au fil du temps.

Les processus de suivi et de réponse vous aident à suivre qui est contacté et qui répond.

De cette manière, vous pouvez évaluer la réponse à vos campagnes et les modifier au fil du temps.

Le processus de modélisation automatise la création d'un modèle de réponse qui peut être utilisé pour prévoir qui répondra ou ne répondra pas.

Le processus Scoring évalue les contacts par rapport à un modèle de données pour évaluer la probabilité que chaque client effectue un achat ou réponde à une offre. Le scoring identifie avec précision les meilleurs clients ou prospects pour une campagne. Vous pouvez ainsi déterminer la campagne, l'offre et les canaux les plus efficaces.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Processus de suivi \(à la page 390\)](#)
- [Processus réponse \(à la page 386\)](#)
- Les processus de modélisation SPSS et Scoring SPSS requièrent IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition. Pour plus d'informations, voir le guide d'intégration d'Unica Campaign et IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition.

Processus réponse

Le processus réponse recherche les réponses des clients qui ont été contactés dans un processus de contact, tel que Liste d'adresses ou Liste d'appels.

En fonction des règles que vous définissez lors de la configuration du processus, le processus réponse détermine les réponses valides et la manière dont elles sont recrédiées dans les campagnes ou les offres. La sortie du processus réponse est enregistrée dans plusieurs tables système de l'historique des réponses, où les données sont accessibles et analysables à l'aide de rapports Campaign sur les performances et la rentabilité.

Dans sa forme la plus simple, le processus réponse peut apparaître dans son propre diagramme connecté à un processus de sélection (et éventuellement à un processus segment). Dans un tel diagramme, le processus de sélection sélectionne des ID dans une table mappée contenant des informations sur les répondants et leurs actions. Ces ID sont segmentés par le processus segment en groupes pertinents, puis transmis à un processus réponse qui applique les règles de suivi des réponses. La sortie est consignée dans des tables de l'historique des réponses.

Un processus réponse est étroitement lié à son processus de contact correspondant, dans lequel les répondants qui font l'objet d'un suivi pouvaient être membres des cibles d'offres particulières.

Mise à jour de l'historique des réponses

Utilisez le processus réponse pour mettre à jour l'historique des réponses. Le processus réponse compare des informations de réponse de campagne avec l'historique des contacts et consigne des informations dans les tables d'historique des réponses pour le niveau d'audience approprié.

Un processus réponse est étroitement lié à son processus de contact correspondant, dans lequel les répondants qui font l'objet d'un suivi pouvaient être membres des cibles d'offres particulières. Par conséquent, avant de pouvoir configurer un processus réponse, vous devez :

- Identifiez le niveau d'audience de votre liste de contacts.
- Assurez-vous que l'historique des contacts et les tables système de l'historique des réponses sont mappés pour chaque niveau d'audience contacté et suivi. Cette opération est généralement effectuée par l'administrateur Campaign.
- configurer un processus réponse distinct pour chaque niveau d'audience dans lequel vous assurez le suivi des répondants ;
- connaître les codes représentant les types de réponse dont vous souhaitez effectuer le suivi ;
- savoir quel codes générés par Campaign (campagne, cible, offre ou codes de traitement) ont été envoyés à votre liste de contacts, afin que vous puissiez les mapper pour le suivi ;
- activer la capacité de créer des tables temporaires dans la base de données des tables système de Campaign (définir la propriété de configuration `AllowTempTables` sur `true`).

Pour configurer un processus réponse, procédez comme suit :

1. Accédez à la liste des campagnes dans lesquelles vous avez créé vos diagrammes de contact (diagrammes auxquels sont affectées les offres que vous prévoyez d'analyser).
2. Généralement, vous créez un diagramme distinct pour gérer le processus réponse. Vous pouvez également disposer d'un diagramme de réponses par canal ou d'un diagramme de suivi des réponses pour tous les campagnes.

3. Cliquez sur **Editer**  pour ouvrir le diagramme en édition.

4. Faites glisser le processus Réponse  de la palette vers votre diagramme.

5. Connectez un processus de sélection ou d'extraction comme entrée au processus réponse.

Le processus de sélection ou d'extraction effectue généralement une lecture à partir d'une table d'action. Une table d'action est une table ou fichier de base de données facultatif qui contient les données de réponse collectées une fois les offres présentées aux clients. Souvent, les données proviennent de plusieurs tables, comme des transactions ou des informations sur les ventes.

 **Remarque** : Les administrateurs doivent s'assurer que la table d'action est verrouillée au cours du traitement des réponses. Ils doivent également effacer les lignes après chaque exécution du processus réponse afin de s'assurer que les réponses ne sont pas créditées plusieurs fois. Par exemple, utilisez Campaign pour exécuter SQL après le processus réponse pour purger la table d'action. Pour des informations importantes, voir Campaign - Guide d'administration.

6. Cliquez deux fois sur le processus réponse dans le diagramme pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration des processus.

7. Utilisez l'onglet **Source** comme suit.

- a. Si vous avez suivi les étapes de cette procédure, la liste **Source** affiche déjà la source appropriée. La source doit provenir de la table d'action mappée qui contient les informations sur les réponses de vos clients.

 **Remarque** : Si vous utilisez un fichier à plat délimité comme entrée pour le processus réponse, vous devez vous assurer que tous les types de données des fichiers en entrée sont mappés de manière appropriée, car cette vérification n'est pas effectuée par le processus réponse. L'utilisation d'un type de données non concordant (par exemple, un code de traitement mappé comme "numérique" alors que la zone UA_Treatment.TreatmentCode est de type "chaîne") entraîne une erreur

de base de données dans certaines bases de données (par exemple, les tables système sous DB2).

- b. Pour **Date de réponse**, sélectionnez une date dans votre table d'action à associer aux enregistrements qui seront générés par le processus réponse. Par défaut, la valeur "Aujourd'hui" est sélectionnée.
- c. Pour **Code du type de réponse**, choisissez une zone dans votre table d'action. Les codes de type de réponse sont définis globalement et disponibles pour toutes les campagnes. Les types de réponse sont les actions spécifiques que vous suivez, telles qu'un clic, une interrogation, un achat, une activation et une utilisation. Chaque type de réponse est représenté par un code réponse unique.

8. Utilisez l'onglet **Mappage des traitements** pour sélectionner les zones à suivre et les faire correspondre avec une liste d'attributs d'offre et de traitement.

- a. Dans la liste **Zones d'action candidates**, développez la table d'action que vous utilisez pour pouvoir visualiser la liste des zones.
- b. Utilisez le bouton **Ajouter** pour faire correspondre **Zones d'action candidates** avec les attributs correspondants dans la liste **Zones Offre/Traitement correspondants**. La colonne **Attribut offre/traitement** répertorie tous les attributs d'offre ou de traitement dans le système.

Il est conseillé de faire correspondre au moins un attribut utile et un code de réponse.

 **Remarque :** Les zones non mappées et celles pour lesquelles aucune valeur n'est disponible (ou dont la valeur est NULL) ne sont pas utilisées pour l'attribution des réponses. Pour qu'une instance de traitement reçoive un crédit de réponse, toutes les zones renseignées doivent correspondre, à l'exception des contrôles. Pour les contrôles, tous les codes sont ignorés.

9. Cliquez sur l'onglet **Journal** pour spécifier des zones supplémentaires à consigner dans l'historique des réponses.

Utilisez les contrôles pour faire correspondre des zones de la liste **Zones candidates** à la liste **Zones à consigner**.

Vous pouvez automatiquement faire correspondre les zones correspondantes en cliquant sur **Correspondance**. Les zones qui correspondent exactement aux noms **Zone Table** sont automatiquement ajoutées dans la liste **Zones à consigner**. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte.

10. Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom et une note descriptive au processus.

11. Cliquez sur **OK**.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Lorsque vous sauvegardez et exécutez le diagramme, des informations sont inscrites dans les tables système d'historique des réponses. Les administrateurs Campaign doivent veiller à effacer les lignes après chaque exécution du processus réponse afin de s'assurer que les réponses ne sont pas créditées plusieurs fois.

Processus de suivi

Utilisez le processus de suivi pour mettre à jour les statuts de contact ou les zones suivi en plus pour les enregistrements existants dans l'historique des contacts. Le processus de suivi peut mettre à jour des enregistrements d'historique des contacts existants, créer de nouveaux enregistrements, ou les deux.

Le processus de suivi permet de consigner des informations de contact dans les tables d'historique des contacts, séparément du processus de contact qui a généré la liste des contacts.

Par exemple, si la société de publipostage effectue un post-traitement pour supprimer les adresses non valides ou en double, vous ne consignez sans doute pas la liste générée initialement dans l'historique des contacts. Vous attendez plutôt que la société de publipostage vous envoie une liste de confirmation des identifiants auxquels elle a envoyé des offres.

Dans ce cas, les données que vous fournissez au processus de suivi constituent la liste d'adresses finale utilisée par la société de publipostage après son post-traitement et la liste des contacts n'en sera que plus précise. Ultérieurement, si des documents de publipostage sont retournés comme étant non distribués, vous pouvez utiliser le processus de suivi pour mettre à jour le statut des contacts avec la valeur "Non distribuable".

Il peut également arriver que la liste soit importante, et qu'il ne soit pas nécessaire de charger toutes ces informations dans l'historique des contacts. Vous pouvez à la place consigner uniquement les contacts ayant été réellement contactés. Il arrive souvent que vous ne sachiez pas qui a été contacté et qui ne l'a pas été jusqu'à ce que vous receviez un feedback des centres d'appel ou des sociétés de publipostage. Vous pouvez utiliser le processus de suivi de façon à pouvoir, lorsque vous recevez un feedback des différentes sources, l'insérer dans les tables d'historique des contacts.

Pour plus de détails sur la consignation des contacts dans l'historique des contacts, voir L'historique des contacts (à la page).

Exemple 1

Vous créez deux diagrammes pour tirer parti de la fonctionnalité du processus de suivi qui diffère l'écriture des données dans l'historique des contacts.

Créez votre liste de contacts dans le diagramme 1 : Un processus de sélection sélectionne des données, fournit une entrée à un processus segment, dans lequel les données sont segmentées par niveau de valeur. Les données segmentées issues du processus segment constituent la source pour un processus de liste d'adresses. Vous configurez le processus de liste d'adresses pour transmettre une liste d'ID à un fichier, sans consigner d'historique des contacts, car vous souhaitez que la liste de contacts soit soumise à un post-traitement par la société de publipostage.

Créez Diagramme 2 pour gérer la liste de contacts qui vous est renvoyée par la société de publipostage et pour écrire la liste finale de contacts dans l'historique des contacts. Ce diagramme comprend un processus de sélection qui répertorie les clients ayant été effectivement contactés par la société de publipostage, connecté à un processus de suivi qui consigne ces informations dans l'historique des contacts.

Exemple 2

Dans une variante de l'exemple précédent, la société de publipostage renvoie la liste des ID qui n'ont pas pu être contactés. Pour obtenir la liste des ID contactés, sélectionnez la liste de contacts de sortie d'origine depuis Diagramme 1 et utilisez un processus fusion pour supprimer les ID qui n'ont pas pu être contactés. La sortie générée par le processus fusion est une liste des ID contactés, que vous pouvez transmettre à un processus de suivi pour qu'elle soit copiée dans l'historique des contacts.

 **Remarque :** Dans les deux exemples, le code de traitement est nécessaire pour mapper les données mises à jour à la liste d'origine.

Suivi de l'historique des contacts

Configurez un processus de suivi pour mettre à jour des lignes existantes dans l'historique des contacts ou créer de nouvelles lignes.

Pour des exemples, voir [Processus de suivi \(à la page 390\)](#).

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Faites glisser le processus de suivi  de la palette vers votre diagramme.

3. Connectez un ou plusieurs processus configurés comme source dans le processus de suivi.

4. Cliquez deux fois sur le processus de suivi dans le diagramme.

La boîte de dialogue **Configuration des processus de suivi** s'ouvre et l'onglet Source est ouvert par défaut.

5. Utilisez l'onglet **Source** pour sélectionner des cibles source contenant des répondants potentiels. Les cibles des processus connectés au processus de suivi sont affichées dans liste **Source**.

- a. Utilisez la liste **Source** pour sélectionner différentes cibles source supplémentaires.
- b. Sélectionnez dans la zone **Date du contact** une date à associer aux enregistrements que le processus de suivi mettra à jour. Par défaut, la valeur

"Aujourd'hui" est sélectionnée. Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour remplir la zone **Date du contact**.

- c. Sélectionnez un **Code de statut du contact** à associer aux enregistrements mis à jour dans l'historique des contacts.

6. Cliquez sur l'onglet **Mappage des traitements**.

Utilisez la liste **Zones d'action candidates** pour choisir la zone appropriée à associer au code de traitement. Le code de traitement identifie de manière unique la ligne de l'historique des contacts à mettre jour.

Sélectionnez une zone à utiliser pour la correspondance, puis cliquez sur **Ajouter** pour la déplacer dans la liste **Zones Offre/Traitement correspondantes** afin qu'elle soit associée à un code de traitement.

7. Cliquez sur l'onglet **Journal** pour indiquer comment mettre à jour l'historique des contacts.

 **Remarque** : Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les mises à jour apportées aux tables de l'historique des contacts.

- a. Pour mettre à jour l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.
- b. Indiquez de quelle manière les tables d'historique des contacts doivent être mises à jour :
 - **Mettre à jour les enregistrements existants** : s'il existe un enregistrement, mettez-le à jour. S'il n'existe pas d'enregistrement, n'en créez pas.
 - **Créer uniquement des nouveaux enregistrements** : S'il n'existe pas d'enregistrement, créez-en un. Ne mettez pas à jour les enregistrements existants.
 - **Mettre à jour les enregistrements existants et en créer de nouveaux** : s'il existe un enregistrement, mettez-le à jour. S'il n'existe pas d'enregistrement, ajoutez-en un.

c. Pour écrire des zones supplémentaires dans l'historique des contacts, cliquez sur **Zones supplémentaires** pour afficher la boîte de dialogue Options de consignation de l'historique des contacts. Utilisez les boutons **Ajouter**, **Supprimer**, **Correspondance**, **Monter** et **Descendre** pour sélectionner et déplacer des zones de la liste **Zones candidates** vers la liste **Zones à consigner**. Les zones sans correspondance ne seront pas mises à jour.

d. Cliquez sur **OK**.

8. Si vous souhaitez vous connecter à une destination autre que l'historique des contacts dans les tables système ou à une destination supplémentaire, cochez la case **Consigner dans autre destination**. Cette option vous permet d'écrire dans une table ou un fichier de remplacement.

a. Utilisez la liste **Consigner dans** pour indiquer si la sortie doit être enregistrée dans un fichier ou dans une nouvelle table ou une table existante de la base de données :

Si vous sélectionnez **Fichier**, utilisez la boîte de dialogue **Définition du fichier de sortie** pour générer un **Fichier à plat avec dictionnaire données**, un **Fichier à plat basé sur dictionnaire de données existant** ou un **Fichier délimité**.

Si vous sélectionnez **Nouvelle table**, utilisez la boîte de dialogue **Nouvelle définition de table : Sélectionner le type de table** pour spécifier des informations sur la nouvelle table dans laquelle vous souhaitez écrire la sortie du journal.

b. Pour spécifier les zones à afficher dans le journal, sélectionnez des zones dans la liste **Zones candidates** et déplacez-les vers la liste **Zones à générer**.

Si les zones que vous souhaitez sélectionner ne sont pas affichées, développez les éléments dans la liste Zones candidates. Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour les zones candidates.

c. Vous pouvez rechercher automatiquement les zones correspondantes en cliquant sur **Correspondance** . Les zones qui correspondent exactement aux noms

Zone Table sont automatiquement ajoutées dans la liste **Zones à consigner**. Si plusieurs zones correspondent, seule la première est prise en compte.

d. Sélectionnez une option pour spécifier comment gérer les mises à jour dans le fichier ou la table généré :

- **Ajouter aux données existantes** : ajoutez les nouvelles informations de contact à la fin de la table ou du fichier. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne. Il s'agit de la meilleure pratique pour les tables de base de données.
- **Remplacer tous les enreg.** : supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations de contact.

9. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et saisir une remarque descriptive. Le **Nom de processus** est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans les boîtes de dialogue et les rapports pour identifier le processus. Utilisez la zone **Remarque** pour expliquer l'objet ou le résultat du processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme.

10. Cliquez sur **OK**.

Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Chapitre 17. A propos des processus

Les processus sont les blocs de construction des diagrammes. Vous configurez des processus pour exécuter des tâches spécifiques et connectez les processus configurés pour générer votre diagramme. Par exemple, vous pouvez utiliser le processus de sélection pour sélectionner un ensemble de prospects (ID). Vous pouvez utiliser le processus fusion pour fusionner deux groupes d'audience distincts. Vous pouvez aussi utiliser les processus de contact (Liste d'appels ou Liste d'adresses) pour écrire les résultats de l'intégralité d'une campagne.

En règle générale, chaque processus d'un diagramme transforme les données d'une ou plusieurs cibles source et génère une ou plusieurs cibles en sortie. Une cible est une liste d'identifiants de destinataire de message marketing, par exemple des ID client ou prospect.

Les processus Campaign sont visibles dans la palette des processus du diagramme. Pour créer un diagramme, déplacez des processus de la palette vers l'espace de travail du diagramme. Dans l'espace de travail, configurez et connectez les processus pour générer votre diagramme.

Types de processus

Les processus Campaign sont divisés en trois types par fonction, qui se distinguent par des couleurs dans la palette des processus du diagramme.

- Processus de manipulation des données : bleu
- Processus d'exécution : rouge
- Processus d'optimisation : vert, orange ou violet

 **Remarque** : Unica Interact , Unica Optimize , Unica Deliver , IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition et IBM engage fournissent des processus supplémentaires à utiliser dans les diagrammes Campaign. Pour plus d'informations sur ces processus, consultez la documentation de ces produits.

Processus de contact

Les processus Liste d'adresses et Liste d'appels sont appelés processus de contact (dans les versions précédentes, ils étaient appelés "processus de contact (CSP)"). Ces processus génèrent des listes de contacts.

 **Remarque** : Les processus Liste d'adresses et Liste d'appels sont également des processus d'exécution.

Processus de manipulation de données

Utilisez les processus de manipulation de données pour sélectionner les ID de contact des sources de données dont les ID créent des groupes pertinents ou des niveaux d'audience cible.

Voici quelques exemples de tâches que vous pouvez exécuter à l'aide de processus de manipulation de données :

- Vous pouvez sélectionner des contacts potentiels répondant à un ensemble de critères que vous définissez, comme répéter les clients situés dans une fourchette de revenus donnée.
- Vous pouvez fusionner des listes pour inclure et exclure des contacts.
- Vous pouvez segmenter les clients dans des groupes significatifs, par langue ou genre par exemple.
- Vous pouvez configurer des groupes de test ou de contrôle.
- Vous pouvez modifier l'audience cible de votre campagne, par exemple de foyer à personne.
- Vous pouvez extraire des ensembles de données pour traitement ultérieur afin d'améliorer les performances.

Les processus de manipulation de données suivants sont disponibles :

- [Processus de sélection \(à la page 338\)](#)
- [Processus fusion \(à la page 309\)](#)
- [Processus segment \(à la page 319\)](#)

- [Processus d'échantillonnage \(à la page 312\)](#)
- [Processus audience \(à la page 278\)](#)
- [Processus d'extraction \(à la page 296\)](#)

Processus d'exécution

Après avoir construit votre diagramme pour sélectionner l'audience de votre choix, vous devez générer les résultats sous une forme opérationnelle. Les processus d'exécution contrôlent l'exécution du diagramme et déclenchent le véritable contact client.

Les processus d'exécution contrôlent l'exécution réelle de campagnes complètes, qui inclut la génération et la gestion de listes de contacts, le traitement des audiences cibles, le suivi des réponses et des contacts, la journalisation des données et la planification des exécutions de campagne ou de session.

Les processus d'exécution sont les suivants :

- [Processus d'instantané \(à la page 381\)](#)
- [Processus de planification \(à la page 373\)](#)
- [Processus cube \(à la page 360\)](#)
- [Processus de création de segment CreateSeg \(à la page 357\)](#)
- [Processus de liste d'adresses \(à la page 362\)](#) (également appelé processus de contact)
- [Processus de liste d'appels \(à la page 346\)](#) (également appelé processus de contact)
- E-mail, SMS, Push (voir le document Guide d'intégration d'Unica Campaign et Engage pour IBM Marketing Cloud)

Manipulation de processus dans des diagrammes

Les processus sont les blocs de construction des diagrammes. Les processus sont visibles dans la palette des processus du diagramme. Chaque campagne marketing est constituée d'au moins un diagramme et chaque diagramme se compose de processus qui sont configurés et connectés.

Pour créer un diagramme Campaign, vous faites glisser les cases de processus de la palette vers l'espace de travail. Ensuite, vous configurez chaque processus pour exécuter une opération, telle que sélectionner des clients à cibler pour un mailing. En faisant glisser les lignes de connecteur d'une case à une autre, vous connectez des processus dans l'espace de travail dans un flux logique afin de déterminer l'ordre des événements.

Par exemple, utilisez des processus de sélection pour choisir les clients à cibler dans le cadre de votre campagne. Utilisez un processus fusion pour combiner les sélections et terminez par un processus liste d'appels qui génère une liste de clients à contacter par téléphone.

Vous pouvez déplacer et supprimer des cases de processus lorsque vous rencontrez différents scénario de diagramme. Pour confirmer la bonne progression de votre diagramme, vous pouvez procéder à une exécution en mode test de chaque processus au moment de la génération de votre diagramme. Sauvegardez votre diagramme fréquemment à mesure que vous travaillez.

Les étapes décrites ci-après constituent une présentation générale de la procédure de création d'un diagramme via l'ajout, la configuration et la connexion de processus.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Ajoutez un processus à un diagramme en le faisant glisser de la palette vers l'espace de travail.

Par exemple, ajoutez un processus de sélection.

3. Configurez le processus en cliquant deux fois dans la palette.

Par exemple, configurez le processus de sélection pour sélectionner tous les clients à valeur élevée âgés entre 25 et 34 ans ("Gold").

4. Ajoutez et configurez le processus suivant dans votre diagramme.

Par exemple, ajoutez un autre processus de sélection et configurez-le pour sélectionner tous les clients à valeur moyenne âgés entre 25 et 34 ans ("Silver").

5. Continuez d'ajouter, de configurer et de connecter des processus dans le diagramme pour déterminer le flux logique de données.

Par exemple :

- a. Connectez les deux processus de sélection (clients "Gold" et "Silver") à un processus fusion.
- b. Configurez le processus fusion pour fusionner les clients Gold et Silver dans une seule et même liste.
- c. Connectez le processus fusion à un processus de liste d'adresses.
- d. Lorsque vous configurez le processus de liste d'adresses, vous affectez des offres prédéfinies.
Par exemple, vous pouvez affecter une remise de 10 % à des clients Silver et une remise de 20 % à des clients Gold.

6. Effectuez une exécution en mode test de chaque processus à mesure que vous le configurez pour vous assurer qu'il génère bien les résultats attendus.

Ajout de processus à des diagrammes

Vous pouvez ajouter un processus à un diagramme en faisant glisser une case de processus de la palette vers l'espace de travail.

Cette procédure explique comment ajouter des processus en les faisant glisser de la palette dans votre diagramme. Vous pouvez également ajouter des processus en copiant un processus existant (clic droit, copier, puis coller) ou en collant un modèle provenant de la bibliothèque des modèles. Les modèles contiennent un ou plusieurs processus et connexions configurés.

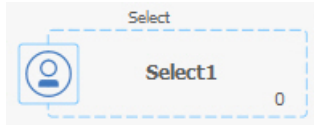
1. Ouvrez un diagramme à éditer : sélectionnez **Campagne > Campagnes**, recherchez une campagne, cliquez sur l'icône **Editer un onglet**  en regard d'une campagne, puis sélectionnez un diagramme dans la liste.

La fenêtre de diagramme s'ouvre et la palette apparaît à gauche de l'espace de travail.

 **Remarque** : Si vous ne voyez pas la palette des processus, cela signifie que le diagramme n'est pas en mode édition : Cliquez sur l'icône de crayon  dans la barre d'outils du diagramme.

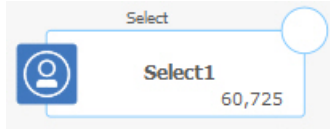
2. Faites glisser une zone de processus de la palette vers le diagramme.

Les processus nouvellement ajoutés sont transparents avec une bordure en pointillés tant qu'ils ne sont pas configurés.



Généralement, l'étape suivante consiste à configurer le processus. Pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration, cliquez deux fois sur un processus dans l'espace de travail ou cliquez sur un processus à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Configuration du processus**.

Les cases de processus configurés ont un arrière-plan plein et une bordure. L'icône de statut ronde est vide pour indiquer que le processus n'a pas encore été exécuté.



3. Cliquez fréquemment sur **Enregistrer et continuer**  pour enregistrer vos modifications.

A mesure que vous développez le diagramme, placez chaque case suivante dans une position logique, (par exemple, de gauche à droite ou de haut en bas) et connectez les cases pour indiquer le flux des données. Certains processus doivent être connectés avant d'être configurés du fait qu'ils requièrent des données du processus source.

Par exemple, configurez un processus de sélection pour sélectionner les foyers qui se trouvent dans une plage de revenus spécifique, puis le connecter à un processus audience ou Fusion. Enfin, exécutez une série de tests sur le processus ou la branche.

Consultez les autres rubriques disponibles pour plus d'informations sur la configuration, la connexion et l'exécution des processus.

Copie de processus au sein d'un diagramme

Vous pouvez gagner du temps en copiant un processus configuré lorsque vous générez des diagrammes de campagne. Vous pouvez coller le processus à un autre emplacement dans l'espace de travail.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour édition.
2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus que vous souhaitez copier.

 **Remarque** : Pour sélectionner plusieurs processus, cliquez dessus en maintenant les touches **Ctrl+Clc** enfoncées ou tracez une case de sélection autour. Pour sélectionner tous les processus du diagramme, utilisez le raccourci clavier **Ctrl+A**.

3. Cliquez sur l'icône **Copier** .

Vous pouvez également sélectionner l'option **Copier** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl +C**.

4. Cliquez sur l'icône **Coller** .

Vous pouvez également sélectionner l'option **Coller** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl +V**.

Une copie du processus apparaît dans l'espace de travail.

5. Cliquez sur le processus copié et faites-le glisser vers la zone souhaitée.

Couper un processus

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour édition.

La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.

2. A partir des processus figurant déjà dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à couper.

 **Remarque** : Pour sélectionner plusieurs processus, cliquez dessus en maintenant les touches **Ctrl+Clic** enfoncées ou tracez une case de sélection autour. Pour sélectionner tous les processus du diagramme, utilisez le raccourci clavier **Ctrl+A**.

3. Cliquez sur l'icône **Couper** dans la barre d'outils du diagramme.

Vous pouvez également cliquer sur **Couper** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl+X**.

Le processus est supprimé du diagramme et enregistré dans le presse-papiers. Vous pouvez alors coller à nouveau ce processus dans le diagramme en cours ou dans un autre diagramme.

Coller des processus de la bibliothèque de modèles

Les modèles contiennent un ou plusieurs processus et connexions configurés. L'utilisation de modèles peut permettre de gagner du temps lorsque vous générez des diagrammes, car vous pouvez copier et coller des processus configurés d'un diagramme à un autre.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour édition.
2. Cliquez sur l'icône **Options**  et sélectionnez **Bibliothèque modèles** ou **Coller à partir de bibliothèque modèles** dans le menu contextuel.

La fenêtre **Bibliothèque modèles** s'affiche avec les modèles disponibles.

3. Sélectionnez un modèle dans la **Liste des éléments** et cliquez sur **Coller un modèle**.

Tous les processus sont collés depuis le modèle vers le diagramme.

Si une ou plusieurs cases de processus sont collées sur des cases de processus existantes dans l'espace de travail du diagramme, cliquez sur la case du dessus et déplacez-la vers une nouvelle position.

Déplacement de processus dans des diagrammes

Vous pouvez déplacer un processus à l'intérieur d'un diagramme en le faisant glisser vers un autre emplacement dans l'espace de travail. Le déplacement d'un processus n'affecte pas le workflow, mais uniquement l'apparence visuelle du diagramme.

Vous pouvez souhaiter déplacer un processus pour voir plus clairement les cases de processus et les connexions. En général, il est préférable d'éviter de positionner des processus les uns sur les autres, car il est plus difficile de voir le flux global. Dans un diagramme de grande taille avec de nombreux processus, vous pouvez déplacer les processus, puis utiliser la fonction de zoom pour tous les afficher.

La position des processus dans l'espace de travail du diagramme n'affecte pas le flux logique des données. Ce sont les connexions entre les processus qui déterminent le flux des données.

Suivez les étapes ci-dessous pour déplacer des cases de processus dans un diagramme.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.
2. Dans l'espace de travail du diagramme, faites glisser un processus vers un nouvel emplacement.

Les connexions existantes vers et depuis le processus demeurent et sont retracées en fonction du nouvel emplacement.

3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Suppression de processus de diagrammes

Lorsque vous concevez et générez des diagrammes, vous pouvez supprimer des processus si vous jugez que vous n'en avez plus besoin. Si vous supprimez un processus qui comporte une annotation, celle-ci est également supprimée.

Cette procédure suppose qu'un diagramme est ouvert pour édition.

1. Dans l'espace de travail du diagramme, cliquez sur le processus à supprimer avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer** dans le menu.

Vous pouvez sélectionner plusieurs processus simultanément en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

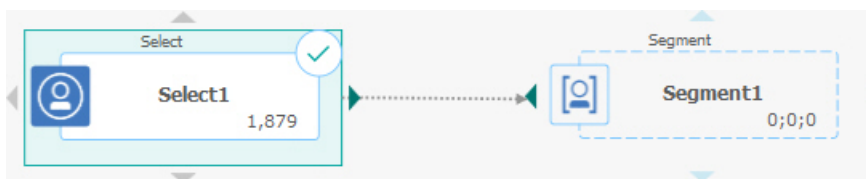
2. Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.

Les processus sélectionnés sont supprimés de l'espace de travail, ainsi que toutes les connexions entrantes et sortantes des processus. Les annotations associées aux processus sont également supprimées.

Connexion de processus dans les diagrammes

Connectez les processus dans un diagramme pour indiquer le sens du flux de données, ainsi que l'ordre d'exécution des processus. Lorsque vous déplacez des processus dans l'espace de travail, les connexions existantes entre les processus sont conservées. Le déplacement des processus dans un diagramme n'affecte pas le flux de données. Le flot de données n'est affecté que lorsque vous ajoutez ou supprimez des connexions.

1. Ouvrez un diagramme de campagne pour édition.
2. Placez votre curseur sur un processus jusqu'à ce que quatre flèches apparaissent autour de la zone.
3. Faites glisser l'une des flèches du processus source vers le processus de destination.



Lorsque quatre flèches apparaissent sur le processus de destination, relâchez le bouton de la souris pour effectuer la connexion.

Les processus sont maintenant connectés. Une flèche indique le sens du flux de données entre les processus connectés.



Le processus source est exécuté avant le processus cible. Les données générées depuis le processus source sont alors disponibles comme source du processus cible. Par exemple, un processus de sélection génère une sortie qui peut ensuite servir de source pour un processus segment.

Les lignes de connexion sont continues ou en pointillés selon les relations entre les processus. Lorsqu'un processus cible reçoit des données d'un processus source, la connexion est représentée sous forme de ligne continue. Lorsqu'un processus cible dépend d'un processus source, mais ne reçoit pas de données de ce dernier, la connexion est en pointillés. Une ligne pointillée indique que le processus cible ne peut pas s'exécuter avec succès tant que le processus source n'est pas terminé. Vous pouvez ainsi identifier les processus reliés par des dépendances temporelles.

Suppression d'une connexion entre deux processus

Si vous ne souhaitez plus que deux processus soient connectés ou que vous souhaitez modifier le sens du flux de données entre eux, vous pouvez supprimer la connexion.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur une connexion à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer** dans le menu contextuel.
 - Click the connection that you want to delete, then press **Del** or **Ctrl+X** or use the **Cut** icon .
3. Confirmez la suppression.

Exemple : connexions de processus

La manière dont les processus sont connectés dans un organigramme détermine le flux de données.

Diagramme planifié pour s'exécuter chaque nuit

Lorsqu'un processus cible reçoit des données d'un processus source, la connexion est représentée sous forme de ligne continue. Les relations temporaires s'affichent sous la forme de lignes en pointillés.

Le diagramme suivant démarre avec un processus de planification qui est configuré pour s'exécuter automatiquement chaque nuit. Les lignes en pointillés qui relient le processus de planification aux trois processus de sélection indiquent des dépendances temporelles, ce qui signifie que les processus de sélection ne s'exécuteront pas tant que le processus de planification n'aura pas été complètement exécuté. Cependant, aucune donnée n'est transmise du processus de planification aux processus de sélection.

Les lignes continues entre les autres processus montre le flux de données, par exemple, le flux de sélections fusionnées depuis le processus fusion (étiqueté "Exclusions") vers le processus segment ("SegByScore"). Les sélections segmentées vont ensuite vers les processus liste d'adresses et liste d'appels pour que les offres puissent être distribuées par différents canaux.



Configuration des processus

Vous devez configurer un processus après l'avoir ajouté à votre diagramme. En configurant un processus, vous fournissez à Campaign des informations importantes, notamment la source de données utilisée par le processus, les ID à utiliser et ce qu'il convient de faire avec la sortie. Par exemple, vous pouvez configurer une case Sélection pour sélectionner tous les clients ayant effectué un achat au cours des six derniers mois.

Une bonne pratique consiste à placer les processus de votre diagramme dans l'ordre suivant lequel ils seront utilisés lorsque la campagne est exécutée. Certains processus doivent être connectés avant d'être configurés du fait qu'ils requièrent des données d'un processus source.

Accès à une fenêtre de configuration des processus

1. Dans une campagne ou une session, ouvrez un diagramme pour l'éditer.

La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.

2. Cliquez deux fois sur le processus à configurer. Vous pouvez également cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur le processus et sélectionner **Configuration du processus** dans le menu.

La fenêtre de configuration des processus du processus apparaît.

3. Renseignez les zones de chaque onglet de la fenêtre de configuration des processus. Pour obtenir une assistance, cliquez sur **Aide**.

4. Une fois que vous avez fini d'entrer les informations de configuration, cliquez sur **OK**.

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus grisé dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

Exécution ou test d'un processus

Pour vous assurer que votre configuration est correcte et que les résultats sont conformes à ce que vous attendez, procédez une exécution en mode test de chaque processus une fois que vous l'avez configuré et connecté.

 **Remarque** : Lorsque vous exécutez un processus, les résultats de la précédente exécution sont perdus.

1. Ouvrez un diagramme pour édition.

2. Cliquez sur le processus à exécuter.

Si le processus requiert des données d'un processus source, assurez-vous que ce dernier a été correctement exécuté pour que ses données soient disponibles.

3. Ouvrez le menu **Exécuter** dans la barre d'outils, ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur la case de processus et sélectionnez une option :

- **Exécuter le processus sélectionné en mode test** : cette option vous permet, lorsque vous générez votre diagramme, de traiter les incidents qui se produisent. Les exécutions de test ne génèrent pas de données et ne mettent pas à jour de tables et de fichiers. (Toutefois, les déclencheurs sont exécutés après les tests et la suppression globale est appliquée.)

 **Conseil** : Lorsque vous exécutez un processus de manipulation de données (sélection, fusion, extraction ou audience), vous pouvez limiter le nombre d'enregistrements sélectionnés pour la sortie. Utilisez l'option **Limiter taille de la cible générée à** dans l'onglet Effectif maximum de la cible de la boîte de dialogue de configuration de processus.

- **Sauvegarder et exécuter le processus sélectionné** : Lancez une exécution en mode production. Les processus de contact liste d'adresses et liste d'appels écrivent des entrées dans l'historique des contacts. Chaque exécution en production ne peut générer un historique des contacts qu'une seule fois. Les processus de contact déjà exécutés pour cette exécution en production ne peuvent être réexécutés que si l'historique des contacts de l'exécution en cours est préalablement supprimé. Les déclencheurs sont exécutés une fois l'exécution de production achevée.

 **Remarque** : Le fait d'exécuter seulement un processus ou une branche d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou une branche, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour plus d'informations, voir [Mise à jour de l'historique des contacts par le biais d'une exécution de production \(à la page 410\)](#).

4. Lorsque l'exécution du processus est terminée, cliquez sur **OK**.

Le processus affiche une coche lorsqu'il a été exécuté avec succès. En cas d'erreurs, un X rouge est affiché.

Mise à jour de l'historique des contacts par le biais d'une exécution de production

Lors d'une exécution de production, vous pouvez mettre à jour l'historique des contacts pour l'ID d'exécution en cours. Utilisez la fenêtre **Options de l'historique d'exécution** pour choisir comment le nouvel historique des contacts sera enregistré dans la table d'historique des contacts.

1. Sur une page Diagramme en mode **Edition**, cliquez sur le processus que vous souhaitez exécuter.
2. Ouvrez le menu **Exécuter**  et sélectionnez **Enregistrer et exécuter branche sélectionnée**.
3. S'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution.

La boîte de dialogue **Options de l'historique d'exécution** ne s'ouvre que si vous exécutez une branche ou un processus ayant généré précédemment un historique des contacts pour l'ID d'exécution en cours. Vous pouvez ajouter des informations à l'historique des contacts ou remplacer ce dernier pour l'ID d'exécution.

Option	Description
Créer une nouvelle instance d'exécution	Réexécutez une branche ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID exécution. Ajoutez les résultats, associés au nouvel ID exécution, à la table de l'historique des contacts. L'historique des contacts existant reste intact.
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente	Réutilisez l'ID exécution précédent et remplacez l'historique des contacts précédemment généré pour cet ID exécution (uniquement pour le processus ou la branche en cours d'exécution).

Option	Description
	Les enregistrements de l'historique des contacts qui avaient été générés pour les autres branches ou processus du diagramme restent intacts.
Annuler	Annulez l'exécution de la branche ou du processus et ne modifiez pas l'historique des contacts existant. Le diagramme reste ouvert en mode Edition.

Scénario Options de l'historique d'exécution

Dans cet exemple, vous disposez d'un diagramme avec deux branches et deux processus de contact, A et B, tous deux configurés pour se connecter à l'historique des contacts.

Vous exécutez le diagramme en entier (à partir du haut, à l'aide de la commande **Exécuter diagramme**) une fois. Cela permet de créer un nouvel ID d'exécution (par exemple, 1) et génère un historique des contacts pour cet ID.

Une fois cette première exécution terminée avec succès, vous éditez le processus de contact A pour proposer une offre de suivi aux personnes ayant reçu la première offre. Par conséquent, vous souhaitez réexécuter le processus de contact A. L'ID d'exécution en cours est "1" et l'historique des contacts existe pour le processus A et l'ID d'exécution. Vous souhaitez conserver l'historique des contacts d'origine.

Lorsque vous sélectionnez le processus de contact A et cliquez sur **Exécuter processus**. La fenêtre **Options de l'historique d'exécution** s'ouvre. Si vous choisissez de conserver la valeur 1 pour l'ID d'exécution, vous allez remplacer l'historique des contacts existant, or, ce n'est pas ce que vous souhaitez faire. Il est préférable de choisir **Créer une nouvelle occurrence d'exécution**. Cette option a pour effet d'incrémenter la valeur d'ID exécution à 2, de conserver l'historique des contacts associé à l'ID d'exécution 1 et d'ajouter un nouvel historique des contacts pour l'ID d'exécution 2. De cette façon, vous ne perdez pas l'historique des contacts qui est associé à la première offre.

A présent, si vous modifiez et exécutez le processus de contact B, la fenêtre **Options de l'historique d'exécution** ne s'ouvre pas, car vous utilisez un nouvel ID d'exécution (ID

d'exécution = 2) auquel aucun historique des contacts n'est associé. Lorsque vous exécutez uniquement le processus de contact B, vous générez d'autres enregistrements d'historique des contacts pour l'ID d'exécution 2.

Références de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

La fenêtre Options de l'historique des exécutions contient les options ci-après.

Tableau 31. Options de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

Option	Description
Créer une nouvelle instance d'exécution	Réexécutez une branche ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID exécution. Ajoutez les résultats, associés au nouvel ID exécution, à la table de l'historique des contacts. L'historique des contacts existant reste intact.
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente	Réutilisez l'ID exécution précédent et remplacez l'historique des contacts précédemment généré pour cet ID exécution (uniquement pour le processus ou la branche en cours d'exécution). Les enregistrements de l'historique des contacts qui avaient été générés pour les autres branches ou processus du diagramme restent intacts.
Annuler	Annulez l'exécution de la branche ou du processus et ne modifiez pas l'historique des contacts existant. Le diagramme reste ouvert en mode Edition.

Vous ne pouvez pas remplacer l'historique des contacts en présence d'un historique des réponses associé. Par conséquent, si vous avez sélectionné **Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente** et qu'il existe des enregistrements d'historique des réponses, vous avez le choix entre deux options :

- Cliquez sur **OK** pour effacer les enregistrements de l'historique des réponses associé, ainsi que les enregistrements de l'historique des contacts. Il s'agit de votre seule et unique option si un historique des réponses existe et que vous souhaitez remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution.

- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression des enregistrements de l'historique des contacts. Vous pouvez choisir **Créer une nouvelle occurrence d'exécution** à la place, pour créer une instance d'exécution afin d'exécuter le processus de contact actuel.

Sources de données pour les processus

Lors de la configuration de la plupart des processus dans un diagramme, vous devez spécifier la source de données que les processus utiliseront. La source de données d'un processus peut être une ou plusieurs cibles entrantes, un ou plusieurs segments, un ou plusieurs fichiers ou une ou plusieurs tables. Par exemple, la source de données d'un processus de sélection peut être une table de base de données dans laquelle l'organisation stocke des informations client, telles que le nom, l'adresse, l'âge et le revenu.

Les tables disponibles varient en fonction des sources de données mappées par votre administrateur. (Le mappage des tables consiste à rendre des tables client externes accessibles dans Unica Campaign. Seules les tables mappées par un administrateur sont disponibles pour la sélection.)

Si plusieurs tables ont été mappées, vous pouvez sélectionner plus d'une table comme source d'un processus. Par exemple, un processus de sélection peut extraire des données à partir de la base de données "A" et de la base de données "B" de votre organisation. Les tables que vous sélectionnez doivent avoir le même niveau d'audience, par exemple, Foyer ou Client.

Il est courant d'utiliser le résultat d'un processus comme source d'un processus suivant. Par exemple, vous pouvez connecter un processus de sélection à un processus segment. Lorsque vous configurez le processus segment, le résultat du processus de sélection sert de source pour le processus segment.

Si vous sélectionnez plusieurs cibles comme source, elles doivent toutes avoir le même niveau d'audience. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent la source d'un processus fusion, ils doivent avoir le même niveau d'audience. Vous ne pouvez pas mélanger des niveaux Foyer et Client, par exemple.

Pour spécifier la source de données d'un processus, configurez ce dernier dans un diagramme. Dans la plupart des cas, vous utilisez la zone **Source** du premier onglet de la boîte de dialogue de configuration de processus. La zone **Source** présente toutes les tables de base actuellement mappées dans le catalogue de tables, ainsi que leur niveau d'audience. La zone **Source** indique également les processus connectés (en amont).

S'il existe une cible source (par exemple, si un processus de sélection est connecté à un processus segment), seules les tables possédant le même niveau d'audience que la cible sont affichées.

Pour plus d'informations sur la sélection des sources de données, voir les instructions relatives à la configuration de chaque processus.

Sélection d'une cible, d'une table ou d'un segment entrant comme entrée d'un processus

Dans le premier onglet de la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez la cible entrante, le segment ou la table source dans la liste déroulante **Source**. La liste déroulante **Source** présente toutes les tables actuellement de base mappées dans le catalogue des tables, ainsi que leur niveau d'audience. S'il existe une cible source, seules les tables possédant le même niveau d'audience que la cible sont affichées.

Sélection de plusieurs tables comme source d'un processus

Vous pouvez sélectionner plusieurs tables comme source d'un processus. Si vous sélectionnez plusieurs tables, elles doivent avoir le même niveau d'audience.

1. Dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Tables > Tables multiples** dans la liste déroulante **Source**.

Vous pouvez également cliquer sur le bouton des points de suspension. La fenêtre **Sélection des tables à utiliser** affiche toutes les tables de base dans le catalogue des tables de la campagne.

2. Cochez la case en regard de chaque table à sélectionner.

3. Cliquez sur **OK** pour retourner à la boîte de dialogue de configuration de processus. La zone **Source** affiche "Tables Multiples" ; vous pouvez le voir en cliquant sur le bouton des points de suspension.

Mappage d'une nouvelle table à sélectionner comme source

Dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Tables > Nouvelle table** dans la liste déroulante Source.

La fenêtre Définition de la nouvelle table présélectionne le type Table référentielle. Pour mapper une nouvelle table de base dans une boîte de dialogue de configuration des processus, procédez comme vous le feriez pour mapper une table à partir de la boîte de dialogue Mappage des tables.

 **Remarque** : Vous devez disposer des droits appropriés pour pouvoir mapper les tables. Pour plus d'informations sur les tables de mappage, voir le document *Campaign - Guide d'administration*.

Utilisation de requêtes pour sélectionner des données

Lorsque vous configurez un processus de sélection, un processus segment ou un processus d'extraction dans un diagramme, vous pouvez utiliser des requêtes pour identifier des contacts à partir de vos bases de données ou de fichiers à plat. Il existe plusieurs méthodes de requête.

Evaluation des requêtes dans les processus Campaign

Les requêtes des processus Campaign sont évaluées de gauche à droite à l'aide de règles mathématiques.

Par exemple, l'instruction suivante :

`[UserVar.1] < PDF < [UserVar.2]`

est évaluée comme :

`( [UserVar.1] < PDF ) < [UserVar.2]`

En d'autres termes, la première partie de l'instruction (**[UserVar.1] < PDF**) est évaluée comme true ou false (1 ou 0) et le résultat est transmis à la deuxième instruction :

`[1 | 0 ] < [UserVar.2]`

Pour que l'exemple soit évalué comme PDF supérieur à [UserVar.1] et inférieur à [UserVar.2], vous devez créer la requête suivante :

`[UserVar.1] < PDF AND PDF < [UserVar.2]`

Cette instruction est équivalente à la suivante :

`([UserVar.1] < PDF) AND (PDF < [UserVar.2])`

Création de requêtes à l'aide de la Saisie guidée

Ces instructions expliquent comment créer une requête à l'aide de la méthode par défaut **Saisie guidée** de la boîte de dialogue de configuration de processus. Vous pouvez également suivre ces instructions pour éditer une requête. Notez que la sélection d'un autre élément dans la liste **Sélection basée sur** supprime la requête existante.

1. Commencez par configurer un processus utilisant des requêtes, tel que Sélection, Segment ou Extraction.
2. Accédez à l'option de requête pour le processus en procédant comme suit :
 - Pour un processus de sélection, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec** dans l'onglet Source.
 - Pour un processus Segment, choisissez **Segmenter par requête** dans l'onglet Segment. Ensuite, créez un segment ou éditez-en un existant. Dans la boîte de dialogue **Nouveau segment** ou **Edition du segment**, choisissez **Sélectionner les ID avec**.
 - Pour un processus d'extraction, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec** dans l'onglet Source.

Le générateur de requête avec fonction Saisie guidée s'affiche par défaut. (Le bouton sous la zone Expression indique **Générateur de texte**.)

3. Construisez la requête en créant une expression :

- a. Pour spécifier la zone devant faire l'objet de la requête, cliquez dans la cible **Nom de la zone**. La liste **Zones disponibles** doit apparaître. Si la liste n'apparaît pas, cliquez de nouveau sur la cible **Nom de la zone**. Développez les zones disponibles jusqu'à ce que celle que vous souhaitez apparaisse. Sélectionnez ensuite une zone parmi les **Zones disponibles** en cliquant deux fois dessus ou en la mettant en surbrillance et en cliquant sur **Utiliser**. Une fois que vous avez choisi la zone disponible à utiliser, vous pouvez la mettre en évidence et cliquer sur **Analyse** pour afficher une liste des valeurs de zone.
- b. Vous pouvez utiliser le bouton **Zones dérivées** si vous souhaitez créer ou sélectionner une variable existante pour la requête.
- c. Cliquez sur la cible **Opér**, puis cliquez deux fois sur un opérateur de comparaison dans la liste **Opérateurs** (tels que =, <, >, Entre (Between)).
- d. Cliquez dans la cible **Valeur**, puis cliquez deux fois sur une valeur. Si aucune valeur n'apparaît, cliquez sur **Profil** pour afficher une liste des valeurs de zone. Vous pouvez également cliquer deux fois dans la cible **Valeur** pour modifier directement sa valeur.

 **Remarque :** Si vous ne voyez pas la liste attendue (**Zones disponibles, Opérateurs, Valeurs, Pour les expressions sélectionnées**), essayez de cliquer une fois ou deux fois sur une cible dans la zone **Expressions**.

Vous avez maintenant une expression qui se compose d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur (par exemple, **Status=Active**).

4. Pour ajouter et associer plusieurs expressions, suivez les instructions ci-dessous :
 - a. Pour ajouter une autre expression, cliquez sur la cible **Et/Ou**, puis cliquez deux fois sur **ET** ou **OU** dans la liste **Valeurs** pour indiquer comment combiner les expressions.
 - b. Créez l'expression suivante, en la composant d'un nom de zone, d'un opérateur et d'une valeur.

- c. Pour ajouter des parenthèses afin de déterminer l'ordre d'évaluation, cliquez deux fois sur le nom de zone dans l'une des lignes pour afficher la liste **Pour les expressions sélectionnées**. Dans la liste des expressions, cliquez deux fois sur **Ajouter (...)** pour ajouter un jeu de parenthèses, sur **Supprimer (...)** pour en supprimer un, ou sur **Tout effacer (...)** pour supprimer toutes les parenthèses de l'expression sélectionnée. Les parenthèses vous permettent de regrouper des expressions lors de la définition de requêtes complexes. Par exemple, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' est différent de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - d. Pour réorganiser l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Monter** ou **Descendre**.
 - e. Pour ajouter une ligne vierge sous les expressions sélectionnées, cliquez deux fois sur **Insérer**.
 - f. Pour supprimer l'expression sélectionnée, cliquez deux fois sur **Supprimer**.
5. Si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : <table_name>.<field_name>.
6. Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier si la syntaxe de votre requête est valide. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données. Campaign indique si la syntaxe contient des erreurs.
7. (Facultatif) Utilisez **Tester la requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête. Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Lorsque les tests sont terminés, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.
-  **Important :** Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.
8. Cliquez sur **OK**.

Création de requêtes à l'aide du générateur de texte

Ces instructions expliquent comment créer une requête à l'aide de la fonction du générateur de texte dans une boîte de dialogue de configuration de processus. Pour éditer une requête existante, éditez le texte de la requête directement dans la zone de texte associée, après avoir cliqué sur le bouton **Générateur de texte**.

1. Commencez par configurer un processus qui utilise des requêtes, tel qu'un processus segment, de sélection ou d'extraction.
2. Accédez à l'option de requête pour le processus en procédant comme suit :
 - Pour un processus de sélection, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**.
 - Pour un processus Segment, choisissez **Segmenter par requête**, puis cliquez deux fois sur un segment à éditer ou cliquez sur **Nouveau segment** pour créer un segment. Dans la boîte de dialogue **Nouveau segment** ou **Edition du segment**, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**, cliquez sur **Générateur de texte**, puis cliquez sur **Paramètres avancés**.
 - Pour un processus d'extraction, utilisez **Sélectionner enregistrements dont**.
3. Cliquez sur **Générateur de texte** pour modifier la méthode de requête avec Saisie guidée par défaut.

Les colonnes de requête avec Saisie guidée sont remplacées par une zone de texte de requête. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la zone de texte.
4. Choisissez une source de donnée **Source** et une source de données à interroger dans la liste **Sélection basée sur**. Vos sélections déterminent les zones pouvant être utilisées pour créer la requête :
5. Créez votre requête en :
 - Sélectionnant les noms de la zone ou de table dans la liste **Zones disponibles** et en cliquant deux fois dessus pour les entrer dans la zone de texte de la requête. Vous pouvez également cliquer une fois dessus, puis cliquez sur **<-Util.** pour les déplacer vers la zone de saisie de la requête.
 - Entrant les valeurs et les opérateurs requis. Pour afficher les valeurs d'une zone sélectionnée, vous pouvez cliquer sur **Profil**.

 **Remarque** : Vous pouvez entrer directement les noms de la zone et de table dans la zone de saisie de la requête, mais les sélectionner dans la liste permet d'éviter des erreurs de syntaxe. Si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : <nom_de_table>.<nom_de_zone>.

6. Pour vérifier la syntaxe de la requête, cliquez sur **Vérifier syntaxe**. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.

7. (Facultatif) Utilisez **Tester requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Lorsque les tests sont terminés, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.

 **Important** : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.

8. Une fois que vous avez terminé de créer la requête, cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vous revenez à la page du diagramme en mode **Edition**.

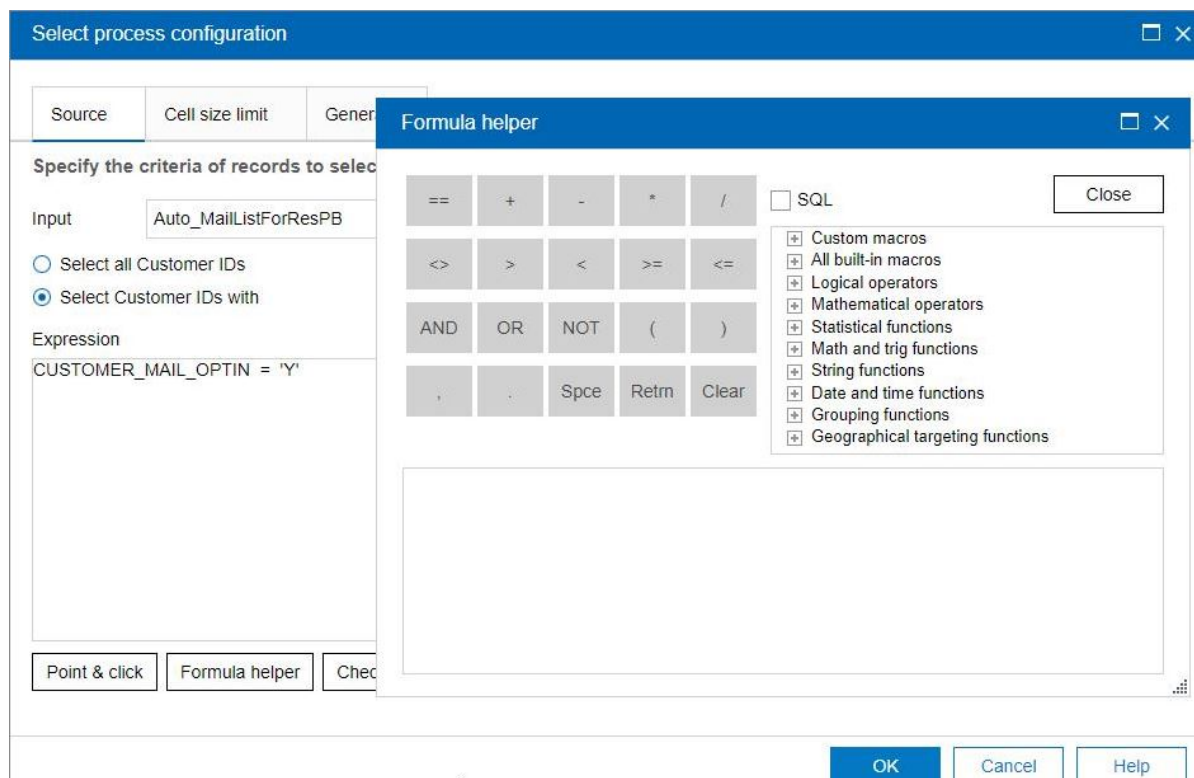
Création de requêtes à l'aide de l'assistant de formule

Lorsque vous créez une requête pour sélectionner des ID dans un processus de sélection, un processus segment ou un processus d'extraction, vous pouvez utiliser l'assistant de formule pour vous aider à générer la requête. L'assistant de formule est disponible à partir de la boîte de dialogue de configuration de processus. L'assistant de formule contient un ensemble de boutons permettant d'insérer les opérateurs les plus couramment utilisés et une liste de macros, d'opérateurs et de fonctions.

1. Commencez par configurer un processus qui utilise des requêtes, tel qu'un processus segment, de sélection ou d'extraction.

2. Accédez à l'option de requête pour le processus en procédant comme suit :
 - Pour un processus de sélection, choisissez **Select <audience> IDs With**.
 - Pour un processus Segment, choisissez **Segmenter par requête**, puis créez un segment ou cliquez deux fois sur un segment pour l'éditer. Dans la boîte de dialogue résultante, choisissez **Sélectionner les ID avec**.
 - Pour un processus d'extraction, choisissez **Sélectionner enregistrements dont**.
3. Cliquez sur le bouton **Générateur de texte** pour modifier la méthode de requête par défaut. Le libellé du bouton devient **Saisie guidée**.
4. Cliquez sur le bouton **Assistant de formule**.

La boîte de dialogue **Assistant de formule** s'ouvre. Elle contient un ensemble de boutons permettant d'insérer les opérateurs les plus couramment utilisés et une liste de macros, d'opérateurs et de fonctions.



5. (Facultatif) Pour restreindre la liste aux opérateurs et fonctions SQL, cochez la case **SQL**.

6. Lorsque vous générez votre requête en sélectionnant des zones dans la liste **Zones disponibles**, utilisez la fenêtre **Assistant de formule** pour vous aider à définir la requête :

- a. Développez la liste des macros, opérateurs ou fonctions pour localiser l'élément à utiliser. Sélectionnez un élément pour afficher une description et un exemple de syntaxe. Cliquez deux fois sur un élément pour l'ajouter dans la zone de texte de la requête.

 **Remarque** : Pour les macros personnalisées, la description et la syntaxe ont été créées par leur auteur.

- b. Utilisez les boutons de l'assistant de formule pour insérer des opérateurs et des caractères de ponctuation. Le bouton **Effacer** agit comme une touche de retour arrière (effacement).

- c. Vous pouvez également modifier la requête directement. Toutefois, vous pouvez éviter les erreurs de syntaxe en sélectionnant les éléments, tels que les noms de zone ou de table, à partir des listes fournies.

- d. Cliquez sur **Fermer**.

7. Notez que si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : `<table_name>.<field_name>`.

8. Utilisez **Vérifier la syntaxe** dans la boîte de dialogue de configuration de processus pour détecter les éventuelles erreurs. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.

9. (Facultatif) Utilisez **Tester la requête** pour voir le nombre d'ID renvoyés par la requête.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Fermez la fenêtre de progression si vous souhaitez annuler le test. Au terme du test, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête.

 **Important** : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes de test peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.

Spécification d'instructions SQL de pré-traitement et post-traitement

Si vous utilisez un processus de sélection ou d'extraction, vous pouvez éventuellement inclure des instructions SQL brutes à exécuter avant ou après le processus.

- **Pré-traitement** : entrez le code SQL brut à traiter avant l'exécution de la requête.
- **Post-traitement** : entrez le SQL brut à traiter après l'exécution de la requête.

Utilisez cette fonction pour inclure des procédures SQL dans le cadre de l'exécution du processus ; ce qui peut s'avérer utile pour des opérations d'extraction, de transformation et de chargement, des mises à jour de magasin de données de routine, une mise au point des performances et la sécurité. Par exemple, vous pouvez procéder à un pré-traitement ou à un post-traitement des instructions SQL pour :

- Exécuter des procédures stockées dans la base de données.
- Créer, supprimer et recréer des tables et des index.
- Octroyer des privilèges à d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs ou changer leurs privilèges.
- Organiser des commandes de base de données en plusieurs étapes.
- Exécutez des routines de base de données complexes sans avoir à utiliser des scripts externes pour vous connecter à la base de données.

Instructions d'utilisation des requêtes SQL brutes

L'écriture de SQL brut est une opération avancée ; les utilisateurs sont responsables de la bonne syntaxe et des résultats de la requête.

 **Remarque** : Le droit **Utiliser SQL brut** des tables utilisateur dans Campaign détermine qui peut utiliser du SQL brut. Il est fortement recommandé que les administrateur restreignent la possibilité d'utiliser du SQL brut à un utilisateur qui dispose de droits ACL appropriés dans l'organisation. Pour des informations importantes sur les droits d'administration, reportez-vous au document *Campaign - Guide d'administration*.

Suivez les instructions ci-dessous lorsque vous utilisez du code SQL brut pour construire des requêtes dans une configuration de processus :

- Une requête SQL doit renvoyer *uniquement* la liste des ID unique, tels qu'ils sont définis par la clé d'une table de base.
- Une requête SQL doit utiliser la syntaxe suivante :

```
SELECT DISTINCT(<key1> [<clé2>, ...]) FROM <table> WHERE <condition>
ORDERBY <unique_id>
```

Cette requête demande à la base de données d'effectuer un tri et de dédoublonner des données. Si vous omettez la clause `DISTINCT` ou `ORDERBY`, Campaign trie et dédoublonne les données sur le serveur d'applications ; de sorte que vous recevez toujours les résultats corrects, mais l'opération est plus longue.

- Si une optimisation en base de données est activée et que le processus de sélection comporte une cible source, vous devez utiliser le jeton `<TempTable>` pour obtenir la liste appropriée d'ID d'audience.
- Pour améliorer les performances de manière significative en cas de tables de très grande taille, utilisez le jeton `<TempTable>`, même si vous n'utilisez pas l'optimisation en base de données.
- Si votre base de données permet de transmettre plusieurs commandes, entrez autant de commandes SQL valides que nécessaire à condition de respecter les règles suivantes :
 - Séparer les commandes à l'aide du délimiteur approprié.
 - La dernière commande doit être une commande `select`.
 - Cette commande `select` doit sélectionner toutes les zones appropriées nécessaires à la définition de votre niveau d'audience suivant l'ordre dans lequel le niveau d'audience est défini.

- Aucune autre instruction `select` n'est utilisée.
- Les filtres de données ne s'appliquent pas aux requêtes SQL brutes ni aux macros personnalisées qui utilisent du SQL brut. Pour en savoir plus sur les filtres de données, voir le document *Platform - Guide d'administration*.

Utilisation des jetons `TempTable` et `OutputTempTable` dans des requêtes SQL brutes

Les tables temporaires fournissent un espace de travail pour les résultats intermédiaires lors du traitement ou de l'analyse des données. Une fois l'opération terminée, les tables temporaires sont abandonnées automatiquement.

- Pour de meilleures performances, utilisez le jeton `<TempTable>` dans des requêtes en SQL brut, tout particulièrement lorsque vous analysez des tables volumineuses.
- Si vous utilisez l'optimisation en base de données et que vous indiquez une requête en SQL brut dans un processus de sélection avec une cible source, vous devez utiliser le jeton `<TempTable>` pour assurer un comportement correct. Voir ci-dessous pour une explication complète.
- Si vous utilisez l'optimisation en base de données, utilisez également le jeton `<OutputTempTable>` pour empêcher les ID audience d'être copiés inutilement de la base de données vers le serveur Campaign.

Lorsque vous utilisez une requête en SQL brut dans un processus de sélection avec une cible source, le comportement du traitement varie selon que l'optimisation en base de données est utilisée ou non : l'optimisation en base de données est contrôlée globalement avec le paramètre de configuration **Utiliser l'optimisation en base de données**. Elle est contrôlée pour les diagrammes individuels avec l'option **Utiliser les optimisations de BD** durant l'exécution diagramme du menu **Admin**.)

- Lorsque l'optimisation en base de données est inactive : la liste des ID de la requête en SQL brut est automatiquement mappée à la liste d'ID de la cible entrante. La liste d'ID obtenue est un sous-ensemble de la cible, comme prévu.
- Lorsque l'optimisation en base de données est active : Campaign suppose que la liste d'ID générée à partir du processus de sélection est la liste finale. Campaign ne fait

pas correspondre cette liste avec la liste d'ID d'une cellule entrante. Par conséquent, la requête SQL brute écrite pour un processus de sélection intermédiaire (un processus de sélection avec une cible source) doit utiliser le jeton <TempTable> pour être correctement jointe à la cible entrante. La jointure avec la cible source permet d'obtenir des résultats corrects et d'améliorer les performances en empêchant le traitement parasite des ID audience extérieurs à la cible source.

L'optimisation en base de données est expliquée dans le document Campaign - Guide d'administration.

Exemple : Utilisation des jetons TempTable et OutputTempTable

Cet exemple montre comment utiliser les jetons TempTable et OutputTempTable dans une requête en SQL brut.

Supposons que vous ayez un processus Select1 qui sélectionne 10 000 clients "Gold" (par exemple, Indiv.AcctType = 'Gold'). Vous connectez Select1 à un second processus de sélection ("Select2") à l'aide d'une requête SQL brut :

```
Select p.CustID from Indiv p, <TempTable> where p.CustID = <TempTable>.CustID
group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) > 500
```

Cet exemple sélectionne les clients dont le total des achats dépasse 500 \$ et qui se trouvent dans la cible source (en d'autres termes, les clients qui possèdent un compte de type "Gold").

A l'opposé, une requête SQL brut qui omet le jeton <TempTable> et la jonction :

```
Select p.CustID from Purchases p group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) >
500
```

calcule le montant total des achats de tous les clients de la table Purchases (Achats) (il peut y avoir des millions de clients), puis sélectionne tous les clients dont le total des achats dépasse 500 \$, qu'il s'agisse de clients "Gold" ou non.

Par conséquent, pour de meilleures performances, même si les optimisations de BD sont désactivées, écrivez vos requêtes SQL brutes à l'aide du jeton <TempTable> lorsqu'il existe une cible source.

Pour plus de simplicité, cet exemple ne comporte pas de jeton <OutputTempTable>, mais, pour conserver les optimisations de BD et empêcher que les ID audience soient extraits de la base de données et renvoyés au serveur Campaign, vous devez inclure le jeton <OutputTempTable> dans votre requête SQL brut. Par exemple :

```
Create table <OutputTempTable> as Select p.CustID from Purchases p,
<TempTable> where p.CustID = <TempTable>.CustID group by p.CustID having
sum(p.PurchAmt) > 500
```

Référencement de tables d'extraction dans les requêtes SQL brutes

Vous pouvez référencer une table Extract dans les processus en aval via le langage SQL brut, à l'aide du jeton <Extract>. Utilisez ce jeton afin de spécifier des sous-ensembles de données pour les processus suivants, ce qui peut améliorer les performances lorsque vous travaillez avec des tables de grande taille.

L'exemple ci-après interroge une table Extract pour sélectionner les ID client de tous les clients dont le solde de compte dépasse 1 000 \$.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID =
<Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Pour les diagrammes comportant plusieurs processus d'extraction, le jeton <Extract> fait toujours référence à la table Extract disponible la plus récente.

 **Remarque** : Après une fusion, le jeton <Extract> peut ou non être valide. Exécuter le diagramme en mode test afin de vérifier son fonctionnement.

Création de requêtes en SQL brut

Lorsque vous configurez un processus de sélection, un processus segment ou un processus d'extraction dans un diagramme, vous pouvez utiliser des requêtes pour identifier des contacts à partir de vos bases de données ou de fichiers à plat. Les processus de sélection, segment et d'extraction fournissent des générateurs de requêtes pour vous aider à générer des requêtes. En outre, les utilisateurs SQL expérimentés peuvent écrire leurs propres requêtes SQL ou copier et coller des requêtes SQL à partir d'autres applications.

L'écriture de SQL brut est une opération avancée ; les utilisateurs sont responsables de la bonne syntaxe et des résultats de la requête.

1. Commencez par configurer un processus de sélection, un processus segment ou un processus d'extraction.
2. Pour un processus de sélection :
 - a. Choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**.
 - b. Le bouton sous la zone Expression doit indiquer **Saisie guidée**. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton **Générateur de texte** afin que le libellé change en **Saisie guidée**.
 - c. Cliquez sur **Avancé**.
 - d. Dans la boîte de dialogue **Paramètres avancés**, cochez **Utiliser SQL brut pour la sélection d'enregistrements**. Cette option permet d'utiliser du SQL brut dans le Générateur de texte lorsque vous spécifiez vos critères de sélection. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous pouvez uniquement utiliser les expressions et macros personnalisées HCL Unica.
 - e. Utilisez la liste **Base de données** pour sélectionner une source de données à interroger. Sélectionnez une audience cible dans la liste **Niveau d'audience**.
 - f. Si vous souhaitez exécuter des commandes SQL avant ou après le processus **Sélection**, vous pouvez spécifier du code SQL brut dans les zones **Pré-traitement** ou **Post-traitement**. Voir [Spécification d'instructions SQL de pré-traitement et post-traitement \(à la page 430\)](#).
 - g. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue Paramètres avancés.
 - h. Entrez du code SQL brut dans la zone Expression. Vous pouvez utiliser l'**assistant de formule** pour vous aider à créer le code SQL. Sélectionnez **SQL** dans l'assistant de formule pour restreindre la liste des opérateurs et des fonctions aux options propres au SQL.
3. Pour un processus Segment :
 - a. Dans l'onglet Segment, choisissez **Segmenter par requête**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau segment** pour créer un segment ou sélectionnez un segment existant dans la liste et cliquez sur **Editer**.

- c. Dans la boîte de dialogue **Nouveau segment** ou **Edition du segment**, choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**, cliquez sur **Générateur de texte**, puis cliquez sur **Paramètres avancés**.
 - d. Dans la boîte de dialogue Paramètres avancés, cochez la case **Utiliser SQL brut**, sélectionnez une base de données, puis cliquez sur **OK**.
 - e. Entrez du code SQL brut dans la zone Expression. Utilisez éventuellement l'**assistant de formule** pour vous aider à créer le code SQL. Sélectionnez **SQL** dans l'assistant de formule pour restreindre la liste des opérateurs et des fonctions aux options propres au SQL.
4. Pour un processus d'extraction :
- a. Choisissez **Sélectionner les ID <audience> avec**.
 - b. Le bouton sous la zone Expression doit indiquer **Saisie guidée**. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton **Générateur de texte** afin que le libellé change en **Saisie guidée**.
 - c. Entrez du code SQL brut dans la zone Expression. Vous pouvez utiliser l'**assistant de formule** pour vous aider à créer le code SQL. Sélectionnez **SQL** dans l'assistant de formule pour restreindre la liste des opérateurs et des fonctions aux options propres au SQL.
5. Notez que si votre requête comprend une zone de table dont le nom est identique à une zone générée par Campaign, vous devez qualifier le nom de la zone. Utilisez la syntaxe suivante : `<table_name>.<field_name>`.

Transmission de plusieurs commandes dans une instruction SQL brute

Vous pouvez transmettre plusieurs commandes dans une instruction SQL brute.

Si votre base de données permet de transmettre plusieurs commandes, vous pouvez entrer autant de commandes SQL valides que nécessaire à condition de respecter les règles suivantes :

- Les commandes sont séparées par le délimiteur approprié.
- La dernière commande doit être une commande SELECT.

- Cette commande doit sélectionner toutes les zones appropriées nécessaires à la définition de votre niveau d'audience suivant l'ordre dans lequel le niveau d'audience est défini.
- Aucune autre instruction SELECT n'est utilisée.

1. Activez l'option **Sélectionner enregistrements dont** dans l'onglet de source du processus de sélection.

2. Cliquez sur **Avancé**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

3. Cliquez pour activer **Utiliser SQL brut**.

Cela active le SQL brut, une fonctionnalité qui transmet votre syntaxe de requête exacte à la base de données.

4. Sélectionnez la base de données à utiliser et le niveau d'audience de votre choix.

Cliquez sur **OK**.

5. Entrez vos commandes SQL dans la zone de texte **Sélectionner enregistrements dont**.

Cliquez sur **OK**.

Spécification d'instructions SQL de pré-traitement et post-traitement

Si vous utilisez un processus de sélection ou d'extraction, vous pouvez éventuellement inclure des instructions SQL brutes à exécuter avant ou après le processus.

Vous pouvez inclure des procédures SQL dans le cadre de l'exécution du processus ; ce qui peut s'avérer utile pour des opérations ETL, des mises à jour de magasin de données de routine, une mise au point des performances et la sécurité. Vous pouvez spécifier des instructions SQL de pré-traitement ou post-traitement :

- **Pré-traitement** : entrez le code SQL brut à traiter avant l'exécution de la requête.
- **Post-traitement** : entrez le SQL brut à traiter après l'exécution de la requête.

Par exemple, vous pouvez procéder à un pré-traitement ou à un post-traitement des instructions SQL pour :

- Exécuter des procédures stockées dans la base de données.
- Créer, supprimer et recréer des tables et des index.
- Octroyer des privilèges à d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs ou changer leurs privilèges.
- Organiser des commandes de base de données en plusieurs étapes.
- Exécutez des routines de base de données complexes sans avoir à utiliser des scripts externes pour vous connecter à la base de données.

 **Remarque :** Pour les informations importantes, voir [Instructions d'utilisation des requêtes SQL brutes \(à la page 423\)](#).

1. Commencez par configurer un processus de sélection ou Extraction.

Vous pouvez sélectionner tous les enregistrements ou utiliser une requête pour sélectionner des ID spécifiques. Pour le processus de sélection, vous pouvez appliquer le pré ou post-traitement quel que soit le type de la requête (requête standard ou **Utiliser SQL brut pour la sélection d'enregistrements**).

2. Cliquez sur le bouton **Options avancées**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

3. Cliquez deux fois dans la zone **Pré-traitement** et entrez une instruction SQL brute à exécuter avant le processus.

4. Cliquez dans la cible **Base de données**, puis sélectionnez la base de données sur laquelle vous voulez exécuter cette instruction.

La liste **Base de données** affiche toutes les bases de données disponibles (celles pour lesquelles une catégorie source a été configurée dans la page Configuration de Platform). Si la base de données n'apparaît pas dans cette liste, contactez votre administrateur système Campaign. Vous devez entrer une instruction SQL pour pouvoir sélectionner une base de données.

Les instructions SQL sont traitées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent.

5. Suivez la même procédure pour entrer les instructions SQL de **Post-traitement** à exécuter après le processus.

Les instructions SQL sont traitées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent.

 **Remarque** : Pour plus d'informations sur l'option **Utiliser SQL brut pour la sélection d'enregistrements** de la boîte de dialogue Paramètres avancés, voir [Création de requêtes en SQL brut \(à la page 427\)](#).

Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur

Vous pouvez utiliser l'option **Analyse** pour prévisualiser les valeurs de zone lorsque vous configurez un processus dans un diagramme. Cette fonction permet d'afficher les valeurs réelles des zones de vos données utilisateur.

Vous pouvez ensuite sélectionner les valeurs à utiliser dans l'opération en cours, par exemple pour générer une requête pour un processus de sélection.

La fonction **Analyse** ne répertorie pas seulement les valeurs, mais indique également la fréquence d'occurrence de chaque valeur dans la zone sélectionnée. Vous pouvez utiliser ces informations pour vous assurer que vous ciblez les contacts prévus.

Vous pouvez analyser toute zone disponible dans tout processus où le bouton **Analyse** apparaît. Les exemples incluent la liste **Segmenter par zone** dans le processus Segment et les listes **Zones disponibles** ou **Zones candidates** dans d'autres boîtes de dialogue de configuration de processus. Seuls les enregistrements de la cible actuelle sont pris en compte, sauf si les résultats ont été précalculés.

 **Remarque** : Vous devez disposer des droits appropriés pour analyser des zones. Demandez conseil à votre administrateur système si vous avez des questions sur vos droits d'accès à cette fonctionnalité. Notez également que votre administrateur peut empêcher l'analyse de zones. Campaign génère un avertissement si vous essayez d'analyser

une zone qui est aussi une audience. L'analyse d'une audience peut renvoyer plusieurs enregistrements et avoir potentiellement un impact sur les performances.

Prévisualisation des valeurs de zone depuis vos données utilisateur

Lorsque vous configurez un processus dans un diagramme, vous pouvez utiliser l'option **Analyse** pour prévisualiser les valeurs de zone. Elle vous permet d'afficher les valeurs réelles à partir des zones de vos données utilisateur. Vous pouvez analyser n'importe quelle zone d'une source de données mappée. Vous pouvez également profiler les zones dérivées.

Vous devez disposer des droits appropriés pour analyser des zones. Demandez conseil à votre administrateur système si vous avez des questions sur vos droits d'accès à cette fonctionnalité. Notez également que votre administrateur peut empêcher l'analyse de zones. Un message s'affiche lorsque vous essayez d'analyser une zone qui joue le rôle de référentiel, car l'analyse d'un référentiel peut renvoyer un grand nombre d'enregistrements et avoir une incidence sur les performances.

Lorsque vous analysez une zone, vous pouvez afficher et sélectionner les valeurs à utiliser dans l'opération en cours, par exemple, pour créer une requête d'un processus de sélection.

Outre l'affichage de la liste des valeurs, la fonction **Profil** indique la fréquence à laquelle chaque valeur se produit dans la zone sélectionnée. Vous pouvez utiliser ces informations pour vous assurer que vous ciblez les contacts prévus. Seuls les enregistrements de la cible actuelle sont pris en compte, sauf si les résultats ont été précalculés.

1. Ouvrez un diagramme pour édition et commencez à configurer un processus.
2. Dans la boîte de dialogue de configuration d'un processus incluant le bouton **Analyse**, tel qu'un processus Sélection, Extraction ou Segment, sélectionnez la zone à analyser.
3. Cliquez sur **Profil**.

Campaign analyse les données de la zone sélectionnée. Les zones de catégorie et de fréquence sont mises à jour à mesure que l'analyse progresse.

Attendez la fin de l'analyse avant d'exploiter les résultats afin de vous assurer que toutes les catégories ont été traitées et que les comptes sont terminés.

The screenshot shows a dialog box titled "Profile selected field". It contains the following elements:

- Field:** A dropdown menu showing "DEMO_CUSTOMER.MAIL_OPTIN_FLAG".
- Input:** A dropdown menu showing "None".
- Buttons:** "Recompute", "Options...", "Export...", "Print...", "OK", and "Cancel".
- Statistics:** A section on the right displaying various statistics for the selected field.

Statistics	Value
Count	60725
# NULLs	0
Categories	2
Mean	0.00
Stdev	0.00
Min	0.00
Max	0.00
- Table:** A table on the left showing the categories and their counts.

Category	Count
N	9670
Y	51055

Une fois l'analyse terminée, la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** affiche les informations suivantes :

- La liste des valeurs de la zone sélectionnée, affichées dans la colonne **Catégorie**, ainsi que le **nombre** d'identifiants possédant cette valeur correspondant. Campaignorganise les valeurs par catégorie et les regroupe pour créer des segments de tailles approximativement égales. Le nombre maximal par défaut de catégories (groupes de valeurs distincts) qui peuvent être affichées est de 25. Vous pouvez changer le nombre maximal de catégories.
- La sous-fenêtre **Statistiques** affiche le nombre total d'identifiants, ainsi que d'autres détails sur les données de la zone, dont :
 - le nombre de valeurs nulles détectées ;
 - le nombre total de catégories, ou de valeurs, pour cette zone ;

- des valeurs statistiques pour les données, comme la moyenne, l'écart type, le minimum et le maximum.

 **Remarque : Moyenne, Ecart-type, Min et Max** ne sont pas disponibles pour les zones ASCII. Lorsque vous analysez des zones de texte, ces valeurs apparaissent sous forme de zéros.

Restriction de la source pour l'analyse

Lorsque Campaign analyse une zone, il ne crée que les segments disponibles dans la source du processus dans lequel vous effectuez l'analyse.

Par exemples, si vous restreignez la source au processus Segment et si vous analysez une zone en fonction de la source restreinte, l'analyse affiche uniquement les segments qui étaient disponibles dans la source restreinte.

Prenons l'exemple suivant :

1. Vous configurez un processus de sélection qui effectue une requête ne renvoyant que 354 enregistrements.
2. Vous utilisez ce processus de sélection comme source d'un processus Segment.
3. Dans la boîte de dialogue de configuration du processus Segment, vous utilisez la fonction **Profil** pour afficher les valeurs disponibles dans les diverses zones.
4. La sélection que vous effectuez dans la liste **Source** de la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** détermine le nombre d'enregistrements analysés. Si vous choisissez **Aucun**, Campaign analyse tous les enregistrements. Si vous choisissez la case Sélection entrante comme **Source**, Campaign analyse uniquement les enregistrements qui ont été sélectionnés par ce processus. Si la requête du processus de sélection n'a abouti qu'à 354 enregistrements, Campaign analyse uniquement ces enregistrements.

 **Remarque :**

- Pour le processus d'extraction, vous devez sélectionner la cible source à laquelle la table d'extraction est associée pour analyser les zones extraites, car celles-ci sont

associées à la cible source. En cas de cible source unique, vous pouvez sélectionner **Aucun(e)**. Pour les cibles source multiples, vous devez sélectionner celle à laquelle la table d'extraction est associée.

- Dans le panneau de droite de la fenêtre **Sélectionner la configuration de processus**, même si vous sélectionnez plusieurs valeurs de condition dans la zone **Valeur**, une valeur seulement s'affiche dans la grille. En effet, il peut être nécessaire de faire un double-clic pour terminer l'action, et vous ne pouvez faire un double-clic que sur une seule action à la fois. Par conséquent, plusieurs valeurs ne sont pas affichées dans la grille.

Désactivation de l'analyse

L'analyse en temps réel permet d'afficher et d'utiliser les caractéristiques de la zone sélectionnée. Elle peut toutefois avoir un impact sur les performances, notamment si vous travaillez avec de grandes bases de données. Pour cette raison, Campaign permet de désactiver cette option.

Lorsque l'analyse en temps réel est désactivée, si vous cliquez sur **Analyse**, un message s'affiche au bas de la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** pour indiquer que l'analyse en temps réel n'est pas autorisée.

Si l'analyse est désactivée et que la zone n'est pas configurée pour être précalculée, la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** indique qu'aucune donnée n'est disponible, aucun effectif ou catégorie ne s'affiche, et toutes les valeurs **Statistiques** sont égales à 0.

Si des valeurs précalculées sont disponibles pour une zone, elles sont affichées à la place des valeurs opérationnelles lorsque l'analyse est effectuée. La boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** indique que la source de données est importée et affiche les date et heure du dernier calcul des valeurs.

Pour plus d'informations sur la désactivation de l'analyse en temps réel, voir le document Campaign - Guide d'administration.

Définition des options de profilage

Vous pouvez affecter le mode de fonctionnement de la fonctionnalité Profil en :

- [Restriction de la source pour l'analyse \(à la page 435\)](#)
- [Désactivation de l'analyse \(à la page 436\)](#)

En outre, vous pouvez afficher ces options dans la fenêtre Options d'analyse :

- [Modification du nombre maximal de segments d'analyse \(à la page 437\)](#)
- [Analyse de valeurs de zone par métatype \(à la page 438\)](#)

Accès à la fenêtre Options d'analyse

1. A partir de toute boîte de dialogue de configuration des processus dans laquelle l'option Analyse est disponible, sélectionnez une zone à analyser ou cliquez sur **Analyse**.

La fenêtre Analyse de la zone sélectionnée apparaît.

2. Dans la fenêtre Analyse de la zone sélectionnée, cliquez sur Options.

La fenêtre Options d'analyse apparaît.

Modification du nombre maximal de segments d'analyse

Lorsque vous analysez des zones dans des cases de processus d'un diagramme, Campaign crée automatiquement 25 segments au maximum. Vous pouvez modifier cette valeur pour la session de diagramme en cours.

Lorsque vous utilisez l'option **Analyser** dans une boîte de dialogue de configuration de processus, vous pouvez spécifier le nombre maximal de segments à générer lors de la prévisualisation de valeurs de zone. La nouvelle valeur est utilisée par toutes les cases de processus du diagramme en cours. Toutefois, la valeur s'applique uniquement au diagramme et à la session en cours. Lorsque vous ouvrez un autre diagramme, ou fermez, puis rouvrez le même diagramme, la valeur par défaut 25 est rétablie.

1. Ouvrez une boîte de dialogue de configuration de processus dans laquelle l'option d'analyse est disponible.
2. Sélectionnez une zone pour l'analyse et cliquez sur **Analyser**.
3. Dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**, cliquez sur **Options**.

4. Dans la boîte de dialogue **Options d'analyse**, entrez une nouvelle valeur pour la zone **Nombre de segments** pour indiquer le nombre maximal de segments dans lesquels vous souhaitez regrouper les valeurs de zone.

L'analyse est recalculée avec la nouvelle valeur. Si le nombre de valeurs distinctes de la zone dépasse le nombre maximal de segments autorisé, l'analyse regroupe les valeurs en segments de taille approximativement égale pour éviter de dépasser le nombre maximal de segments.

Définition du nombre maximal de segments pour l'analyse

1. Dans la fenêtre Analyse de la zone sélectionnée, cliquez sur **Options**.
La fenêtre Options d'analyse apparaît.
2. Dans la zone **Nb segments**, entrez un entier pour indiquer le nombre maximal de segments dans lesquels vous souhaitez regrouper les valeurs des zones. La valeur par défaut est 25.
3. Cliquez sur **OK**.

L'analyse est recalculée à l'aide du nouveau paramètre de nombre maximal de segments.

Analyse de valeurs de zone par métatype

L'analyse par métatype affecte la manière dont les données sont triées lorsque vous analysez une zone dans une boîte de dialogue de configuration de processus. Vous pouvez trier les valeurs de zone pour les types de données, comme les dates, les sommes d'argent et d'autres données numériques.

1. Ouvrez une boîte de dialogue de configuration de processus dans laquelle l'option d'analyse est disponible.
2. Sélectionnez une zone pour l'analyse ou cliquez sur **Analyser**.
3. Dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**, cliquez sur **Options**.

La boîte de dialogue **Options de profilage** s'ouvre et l'option **Analyse par métatype** est activée par défaut de sorte que les valeurs de zone qui représentent les dates, les sommes d'argent, les numéros de téléphone et les types de données similaires sont correctement triés et regroupés. Par exemple, les dates sont triées comme dates et non comme valeurs numériques. Si vous désactivez cette option, les valeurs sont triées comme texte ASCII.

L'exemple suivant indique comment ce paramètre affecte une zone de date.

L'analyse par métatype reconnaît que le type de données est Date et trie les dates en conséquence.

Option Analyse par métatype activée (triée par date)	Option Analyse par métatype désactivée (triée numériquement)
25-DEC-2014	20-FEV-2015
20-FEV-2015	20-MAR-2015
20-MAR-2015	25-DEC-2014

Actualisation de résultats d'analyse

Actualisez le résultat d'analyse lorsque quelque chose pouvant modifier les résultats se produit. Par exemple, vous pouvez actualiser le résultat lorsque les nouvelles valeurs sont ajoutées à une zone ou lorsqu'une table de base de données est mise à jour.

Pour actualiser les résultats d'analyse pour une zone, procédez comme suit :

1. Ouvrez une boîte de dialogue de configuration de processus dans laquelle l'option d'analyse est disponible.
2. Sélectionnez une zone et cliquez sur **Analyser**.
3. Dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**, cliquez sur **Recalculer**.

 **Remarque** : Lorsque vous analysez une zone d'une table de dimensions pour la première fois, Campaign renvoie le nombre qui correspond à la zone dans la table de dimension. Lorsque vous cliquez sur **Recalculer** pour actualiser les résultats d'analyse,

Campaign renvoie les résultats de la jointure résultante avec la table de base qui est liée à la table de dimensions. Si vous souhaitez analyser une zone de la table de dimensions sans joindre de table de base, mappez la table de dimensions comme une table de base.

Insertion d'une catégorie d'analyse dans une requête

Lorsque vous générez une expression de requête dans une boîte de dialogue de configuration des processus, vous pouvez y insérer une valeur de la zone.

1. Lors de la configuration d'un processus, sélectionnez une zone et cliquez sur le bouton **Analyser**.

La boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** s'ouvre. Attendez que la boîte de dialogue soit alimentée.

2. Une fois l'analyse terminée, cliquez deux fois sur une catégorie dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée** pour insérer cette valeur à l'emplacement du curseur dans la zone de saisie de la requête.

 **Remarque** : Si vous ne voyez pas la valeur désirée, il se peut que plusieurs valeurs soient regroupées ensemble dans un segment d'analyse. Si le nombre maximal de segments d'analyse que vous indiquez est supérieur au nombre de catégories (indiqué dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**), chaque valeur de la zone est répertoriée dans une catégorie distincte. Ceci permet d'accéder à toutes les catégories existantes.

Impression de données de profil

Après avoir analysé une zone, vous pouvez imprimer les données de profil.

1. Cliquez sur **Imprimer** dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**.
2. Utilisez la boîte de dialogue résultante pour spécifier les options d'impression.

Exportation de données de profil

Après avoir profilé une zone, vous pouvez exporter les données de profil dans un fichier .CSV.

1. Analysez une zone lors de la configuration d'un processus dans un diagramme.
2. Dans la boîte de dialogue **Analyse de la zone sélectionnée**, cliquez sur **Exporter**.

 **Remarque** : Le bouton **Exporter** n'est disponible que lorsque l'analyse est terminée.

La boîte de dialogue **Exporter les données des rapports** s'ouvre.

3. Entrez un nom de fichier dans la zone **Nom de fichier** ou acceptez la valeur par défaut. N'indiquez pas de chemin d'accès ou d'extension. L'extension .csv sera utilisée lorsque le fichier sera créé.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Inclure libellés des colonnes** si vous souhaitez inclure les entêtes de colonne dans le fichier pour identifier chaque zone.
5. Cliquez sur **Exporter**. Si ce bouton est désactivé, vous devez entrer un nom de fichier en premier.
6. Utilisez la boîte de dialogue résultante pour ouvrir ou enregistrer le fichier .csv.
7. Si vous enregistrez le fichier, vous êtes invité à indiquer un emplacement. Vous pouvez également modifier le nom du fichier à ce moment-là.

Vous pouvez ouvrir le fichier CSV dans n'importe quel éditeur de texte. Si vous ouvrez le fichier dans Microsoft Excel, ce sont vos paramètres Excel qui déterminent le mode d'affichage des données. Par exemple, Excel peut interpréter une valeur de plage, telle que "1-5", comme une date (5 janvier).

Consignation de l'historique des contacts

L'historique des contacts fournit des informations sur les offres effectuées, leur cible, leur date et les canaux utilisés. L'historique des contacts est stocké dans plusieurs tables de la

base de données système de Campaign. Vous pouvez éventuellement consigner l'historique des contacts dans un fichier.

Définition d'un fichier de sortie pour la journalisation des contacts

Vous pouvez éventuellement enregistrer un historique des contacts dans un fichier à plat avec un dictionnaire de données ou un fichier délimité.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Edition**.
2. Dans la boîte de dialogue Configuration du processus d'un processus de contact, sélectionnez **Fichier** dans la liste **Activer l'exportation vers** ou **Consigner dans**. L'option **Fichier** s'affiche généralement en bas de la liste, après la liste des tables mappées.

La boîte de dialogue **Définition du fichier de sortie** s'ouvre.
3. Sélectionnez un type de fichier de sortie :
 - **Fichier à plat avec dictionnaire données** : permet de créer un fichier de longueur fixe et un fichier de dictionnaire de données.
 - **Fichier à plat basé sur dictionnaire de données existant** : permet de créer un fichier de longueur fixe et de sélectionner un fichier de dictionnaire de données existant.
 - **Fichier délimité** : permet de créer un fichier dans lequel les valeurs des zones sont délimitées par une tabulation, une virgule ou un autre caractère. Si vous sélectionnez **Autre**, entrez le caractère à utiliser comme délimiteur. Cochez **Inclure les libellés dans la ligne supérieure** si vous voulez que la première ligne du fichier contienne un en-tête de colonne pour chaque colonne de données.
4. Saisissez le chemin complet et le nom du fichier dans la zone **Nom de fichier** ou utilisez **Parcourir** pour sélectionner un fichier existant.

 **Remarque** : Vous pouvez inclure les variables utilisateur dans le nom du fichier de sortie (**Options > Variables utilisateur**). Par exemple, si vous spécifiez **MyFile<UserVar.a>.txt** comme nom de fichier et que la valeur de *UserVar.a* est "ABC" au moment où le processus est exécuté, le résultat est enregistré dans

MyFileABC.txt. Vous devez définir la **Valeur initiale** et la **Valeur actuelle** de la variable utilisateur avant d'exécuter le diagramme.

5. Campaign renseigne la zone **Dictionnaire de données** à l'aide d'un fichier .dct possédant le même nom et emplacement que le fichier que vous avez entré.
Si vous souhaitez utiliser un autre dictionnaire de données ou renommer le dictionnaire de données, entrez son nom de fichier et son chemin complet dans la zone **Dictionnaire de données**.
6. Cliquez sur **OK**.

Définition d'une table de base de données pour la journalisation des contacts

Vous pouvez consigner les informations de contact dans une base de données lorsque vous configurez un processus de contact.

1. Dans la boîte de dialogue Configuration du processus, sélectionnez **Nouvelle table mappée** ou **Table de base de données** dans la liste **Activer l'exportation vers** ou **Consigner dans**.

Cette option s'affiche généralement en bas de la liste, après la liste des tables mappées.

La boîte de dialogue **Spécification de la table de base de données** s'ouvre.

2. Spécifiez le nom de la table.

 **Remarque** : Vous pouvez utiliser des variables utilisateur dans le nom de la table. Par exemple, si vous spécifiez MyTable<UserVar.a> comme nom de table et que la valeur de UserVar.a est "ABC" au moment où le processus est exécuté, le résultat est enregistré dans une table nommée MyTableABC. Vous devez définir la **Valeur initiale** et la **Valeur actuelle** de la variable utilisateur avant d'exécuter le diagramme.

3. Sélectionnez un nom de base de données dans la liste.
4. Cliquez sur **OK**.

La fenêtre **Spécification de la table de base de données** se ferme. La zone **Exporter vers/Consigner dans** de la boîte de dialogue de configuration de processus affiche le nom de la table de base de données que vous avez entré.

5. Si une table du nom que vous avez spécifié existe, choisissez une option d'enregistrement des données de sortie :

- **Ajouter aux données existantes** : si vous choisissez cette option, la table existante doit disposer d'un schéma compatible avec les données générées. En d'autres termes, les noms et types de la zone doivent correspondre et les tailles des zones doivent permettre aux données générées d'être enregistrées.
- **Remplacer tous les enreg.** : si vous choisissez cette option, les lignes existantes de la table sont remplacées par les nouvelles lignes générées.

Modification de la valeur de sélection aléatoire

La valeur aléatoire de départ représente le point de démarrage utilisé par Campaign pour sélectionner des enregistrements de manière aléatoire. Si vous sélectionnez des enregistrements de manière aléatoire, vous pouvez choisir de changer la valeur aléatoire de départ dans les cas suivants :

- Vous avez le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et utiliser la même valeur de clé chaque fois que vous exécutez ce processus génère des enregistrements dans les mêmes échantillons.
- Votre échantillon aléatoire actuel produit des résultats très biaisés (par exemple, dans vos données, tous les hommes sont regroupés dans un groupe et toutes les femmes, dans un autre).

Modification de la valeur aléatoire de départ pour la sélection d'enregistrements

La valeur aléatoire de départ représente le point de démarrage utilisé par Campaign pour sélectionner des enregistrements de manière aléatoire.

Certains processus permettent de sélectionner un ensemble aléatoire d'enregistrements. Si vous décidez de sélectionner des enregistrements aléatoires, vous pouvez vouloir modifier la valeur aléatoire de départ. Par exemple :

- Votre échantillon aléatoire produit des résultats faussés (par exemple, dans vos données, tous les hommes sont regroupés dans un groupe et toutes les femmes, dans un autre).
- Vous avez le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et utiliser la même valeur de départ chaque fois que vous exécutez ce processus génère des enregistrements dans les mêmes échantillons.

Suivez les étapes ci-dessous afin de générer un autre point de départ pour la sélection d'enregistrements aléatoire.

1. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximal de la cible** de la boîte de dialogue Audience, Extraction, Fusion, Sélection ou Echantillon.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton **Sélect.** en regard de la zone **Valeur aléatoire de départ** pour sélectionner de manière aléatoire une nouvelle valeur de départ.

L'ensemble aléatoire d'enregistrements sera utilisé pour toutes les exécutions suivantes du processus (jusqu'à la modification de la valeur en entrée du processus). Cela est important si vous avez l'intention d'utiliser les résultats du processus à des fins de modélisation, car les algorithmes de modélisation doivent être comparés sur le même ensemble d'enregistrements pour déterminer l'efficacité de chaque modèle.

 - Si vous ne prévoyez pas d'utiliser les résultats pour des activités de modélisation, vous pouvez opter pour la sélection d'un ensemble d'enregistrements aléatoires différent à chaque exécution du processus. Pour ce faire, entrez zéro (0) comme **Valeur aléatoire de départ**. Avec la valeur 0, un ensemble aléatoire d'enregistrements est sélectionné à chaque exécution du processus.

 **Conseil** : Le processus Segment ne comprend pas de contrôle **Valeur aléatoire de départ**. Pour l'obliger à sélectionner un ensemble aléatoire d'enregistrements à chaque

exécution, entrez zéro (0) comme **Valeur aléatoire de départ** dans le processus en amont qui fournit la valeur en entrée du processus Segment.

Omission des ID en double dans les résultats des processus

Les processus Extraction, Liste d'appels, Liste d'adresses et Instantané vous permettent de spécifier le mode de traitement des ID en double dans les résultats des processus. Par défaut, les doublons sont autorisés.

Procédez comme suit pour exclure du résultat les enregistrements comportant des ID en double.

 **Remarque** : Cette fonction peut avoir un impact sur les performances car l'application doit télécharger toutes les données pour pouvoir les dédoubler. Il est recommandé de s'assurer que les données ne contiennent pas de doublons. Vous pouvez utiliser un processus ETL pour supprimer les doublons ou choisir des colonnes de la clé d'audience pour les rendre uniques.

1. Dans la fenêtre de configuration du processus, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre **Paramètres avancés** s'affiche.

- a. Sélectionnez **Supprimer doublons** et indiquez les critères permettant de déterminer quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, sélectionnez **MaxOf** et **Household_Income** pour exporter uniquement l'ID dont le revenu de ménage est le plus élevé.

 **Remarque** : Cette option ne supprime que les doublons au sein d'une même zone d'entrée. Vos données peuvent tout de même contenir des ID en double si un même ID apparaît dans plusieurs zones. Pour supprimer tous les ID en double, vous devez utiliser un processus fusion ou segment en amont du processus d'extraction afin de purger les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre Paramètres avancés.

Vos paramètres d'ID en double sont affichés dans la fenêtre de configuration.

 **Remarque** : Dans le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels, l'option **Supprimer doublons** concerne uniquement la table d'exécution créée par le processus, et non les enregistrements qui sont écrits dans l'historique des contacts. Les tables d'historique des contacts ne traitent que les ID uniques. Le concepteur du diagramme doit s'assurer que l'ensemble de résultats obtient les enregistrements corrects avant d'accéder aux tables d'historique des contacts. Utilisez le processus Extraction pour dédupliquer l'ensemble de résultats avant le processus Liste d'adresses ou Liste d'appels afin de vérifier que les enregistrements corrects sont écrits à la fois dans la table d'exécution et l'historique des contacts.

Chapitre 18. Variables utilisateur

Campaign prend en charge les variables utilisateur, qui peuvent être utilisées au cours de la configuration des processus, lors de la création de requêtes et d'expressions.

Instructions d'utilisation des variables utilisateur

Les instructions suivantes s'appliquent aux variables utilisateur :

- Les variables utilisateur sont limitées au diagramme dans lequel elles sont définies et utilisées, mais elles ont une portée globale à l'intérieur de l'exécution d'un diagramme.
- Les variables utilisateur utilisent la syntaxe suivante : `UserVar.nom_variable_utilisateur`
- Les variables utilisateur possèdent des **valeurs initiales**, qui sont les valeurs affectées aux variables utilisateur lorsqu'elles sont initialement définies dans la boîte de dialogue **variables utilisateur**. La **valeur initiale** n'est utilisée que pour définir la **valeur en cours** avant l'exécution diagramme. Il s'agit de la **valeur en cours** utilisée par Campaign lors de l'exécution diagramme.

 **Remarque** : si la **Current@valeur** d'une variable utilisateur n'est pas définie et que vous exécutez un processus ou une branche, Campaign ne sera pas capable de résoudre la variable utilisateur. Campaign n'affecte la **Currentvaleur** d'une variable utilisateur à la **valeur initiale** qu'avant l'exécution du diagramme.

- Vous pouvez changer la **valeur en cours** d'une variable utilisateur dans la fenêtre zone dérivée d'un processus de sélection.
- Les variables utilisateur peuvent être définies comme constantes ou comme expressions, telles qu'`UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age)`.

 **Remarque** : Si vous utilisez une expression qui renvoie des valeurs multiple (comme `UserTable.Age+3` qui renvoie une valeur pour chaque enregistrement de la table), la variable utilisateur est définie sur la première valeur renvoyée.

- Si vous utilisez des variables utilisateur dans des instructions SQL, ne placez pas les variables utilisateur entre guillemets (simples ou doubles).
- Si vous transmettez des noms d'objet à votre base de données (par exemple, si vous utilisez une variable utilisateur contenant un nom du diagramme), vous devez vérifier

que le nom d'objet ne contient que des caractères pris en charge par votre base de données. Dans le cas contraire, vous recevez une erreur de base de données.

- Les valeurs des variables utilisateur peuvent être transmises lors de l'exécution des processus.
- Les variables utilisateur sont prises en charge dans les déclencheurs sortants.
- Les variables utilisateur sont prises en charge dans les macros personnalisées.
- Vous ne pouvez pas renommer une variable utilisateur dans les cas suivants :
 - Vous avez créé une zone dérivée à l'aide de la variable utilisateur dans un processus de diagramme et enregistré ou exécuté le diagramme ou le processus.
 - Vous avez créé la variable utilisateur dans un processus de diagramme et publié le diagramme dans Collaborate.

Création de variables utilisateur

Vous pouvez définir des variables à utiliser dans les processus que vous ajoutez à un diagramme.

1. Ouvrez un diagramme en mode **Edition**.

2. Cliquez sur **Options**  et sélectionnez **Variables utilisateur**.

La boîte de dialogue **Variables utilisateur** s'ouvre.

3. Dans la colonne **Nom de la variable**, entrez un nom pour la nouvelle variable utilisateur : cliquez sur la zone sensible **<Cliquez ici pour ajouter un élément>**.

4. Dans la colonne **type de données**, sélectionnez un type de donnée dans la liste. Si vous ne sélectionnez pas de type de données, l'application choisit **Aucun** lorsque vous cliquez sur **OK**.

Le type de données **Aucun** peut générer des résultats imprévisibles. Il est donc préférable de spécifier le type de données approprié.

5. Dans la colonne **Valeur initiale**, entrez une valeur de début. Vous pouvez également analyser les zones pour rechercher les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton des points de suspension (...) qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.

6. Dans la colonne **Valeur actuelle**, entrez une valeur en cours pour la variable utilisateur. Vous pouvez également analyser les zones pour rechercher les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton des points de suspension (...) qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.
7. Répétez ces étapes pour chaque variable utilisateur que vous souhaitez créer.
8. Cliquez sur **OK**.

L'application stocke les nouvelles variables utilisateur. Vous pouvez y accéder par la suite lorsque vous configurez les processus.

Une fois que l'exécution d'un diagramme est terminée, la **Valeur actuelle** de chaque variable utilisateur s'affiche dans la section **Valeur actuelle** de chaque variable utilisateur. Si la valeur actuelle est différente de la valeur initiale, vous pouvez restaurer cette dernière en cliquant sur **Restaurer les valeurs par défaut**.

 **Remarque** : Si la **Valeur actuelle** d'une variable utilisateur est redéfinie dans un processus de sélection, la redéfinition manuelle de la **Valeur actuelle** en **Valeur initiale** n'aura aucun impact sur la valeur de la variable utilisateur lors de l'exécution d'un diagramme, d'une branche ou d'un processus.

Index

E

envoyer

40,45

L

liste cible

40,45

N

notifier

40,45

R

révision

40,45

S

spécialistes du marketing opérationnel

40,45