

Versión 10 Release 1
13 de octubre de 2017

*IBM Campaign y Engage - Guía de
integración para IBM Marketing Cloud*

IBM

Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información del apartado "Avisos" en la página 75.

Esta edición se aplica a la versión 10, release 1, modificación 0 de IBM Campaign y a todos los releases y modificaciones subsiguientes hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2016, 2017.

Contenido

Capítulo 1. Visión general de la integración de Campaign y Engage . . . 1

Visión general de UBX y UBX Toolkit	4
Actualización a la versión 10.1	4
Dónde obtener la documentación	5
Limitaciones y dependencias de la integración	6

Capítulo 2. Configuración de la integración de Campaign y Engage . . . 7

Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX.	8
Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign	9
Configuración de WebSphere para su uso con Engage	10
Configuración de WebSphere para su uso con UBX	11
Configuración de WebLogic para su uso con Engage	12
Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage	13
Definición de propiedades de configuración	14
Campaign particiones partición[n] Engage	14
Campaign particiones partición[n] Engage contactAndResponseHistTracking	18
Campaña particiones partición[n] UBX	19
Campaign particiones partición[n] UBX Planificación de descarga de eventos	19
Filtro de API REST de Campaign Engage.	20
Campaign proxy	21
Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX	21
Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración	22
Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración	23
Configuración de UBX para la integración	24
Establecimiento del campo de sincronización para la información de audiencia.	25
Registros de integración de Campaign y Engage	27

Capítulo 3. Correo electrónico: Utilización de Campaign y Engage. . . 29

Creación y envío de correos electrónicos.	29
Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign	30
Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba	37
Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción	38
Correo electrónico: Seguimiento de respuestas.	39

Capítulo 4. Mensajería de texto SMS: Utilización de Campaign y Engage. . . 43

Habilitación de la mensajería móvil SMS	43
---	----

Requisitos para el envío de mensajes SMS	44
SMS: Crear y enviar mensajes de texto SMS	44
SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign	44
SMS: Realizar una ejecución de prueba	49
SMS: Realizar una ejecución de producción.	50
SMS: Seguimiento de respuestas	51
Sincronización de la inclusión y exclusión de SMS entre Campaign y Engage	52

Capítulo 5. Notificaciones push de móviles: Utilización de Campaign y Engage 55

Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)	55
Push: Crear y enviar notificaciones push de móviles	56
Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign	57
Push: Realizar una ejecución de prueba	61
Push: Realizar una ejecución de producción	62
Push: Seguimiento de respuestas	63

Capítulo 6. Tabla de seguimiento de respuestas para la integración 67

Correlación de contactos y respuestas.	67
Datos de seguimiento de correos electrónicos disponibles como un evento	68
Datos de seguimiento de SMS disponibles como un evento	69
Datos de seguimiento de notificaciones push de móviles disponibles como un evento	69
Integración de las tablas de base de datos, ETL y particionamiento.	70
Tipos de eventos.	71
ID de informe	71
Razones para la supresión de contactos	71
Purgado de datos de tablas de seguimiento de respuestas	72

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM 73

Avisos 75

Marcas registradas	77
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso	77

Capítulo 1. Visión general de la integración de Campaign y Engage

La integración de IBM Campaign con IBM Engage combina las herramientas de segmentación de marketing de IBM Campaign con las funciones de mensajería de IBM Marketing Cloud.

¿Qué proporciona la integración?

La integración proporciona a los vendedores digitales la posibilidad de comunicarse a través de varios canales, personalizar y realizar un seguimiento de las interacciones de los clientes y proteger los datos personales confidenciales. Los vendedores pueden dirigirse a un público objetivo específico para comunicarse con los clientes a través del correo electrónico, la mensajería de texto SMS y las campañas de notificaciones push de dispositivos móviles.

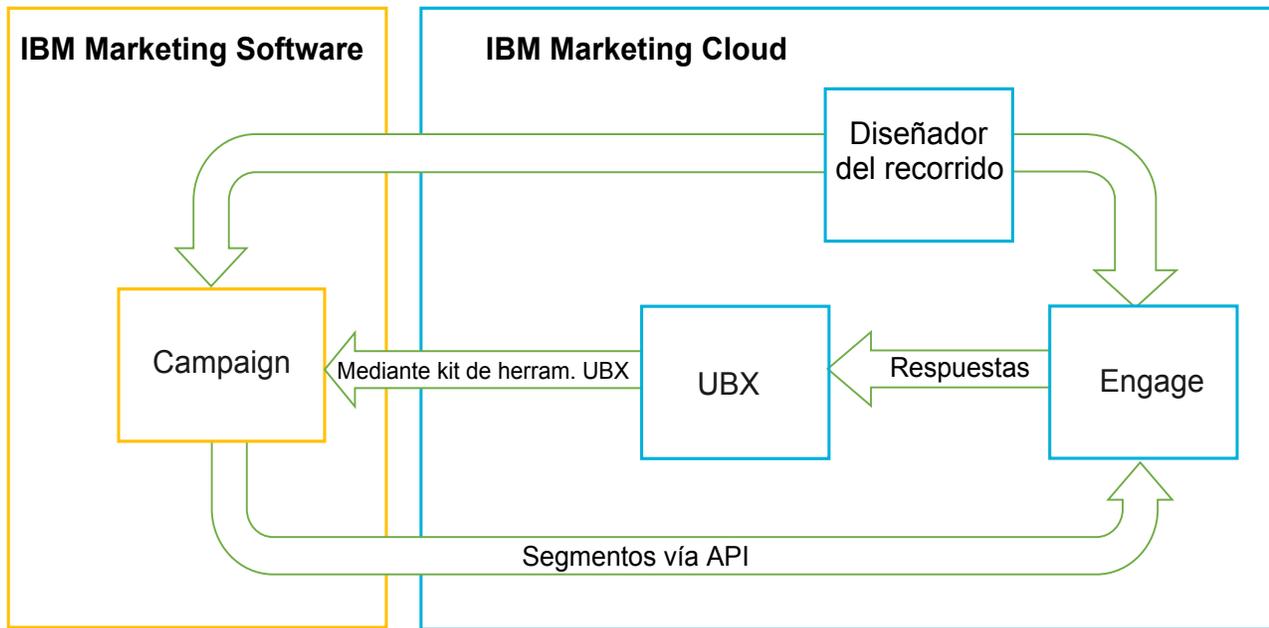
Importante: La integración no proporciona usuarios de marketing digitales con acceso a características de IBM Marketing Cloud como, por ejemplo, programas, puntuaciones y optimización de la hora de envío. Toda la lógica empresarial para la toma de decisiones y la puntuación de los contactos se debe utilizar en los diagramas de flujo de Campaign o en otros sistemas que funcionen directamente con los orígenes de los contactos vinculados a IBM Campaign.

Integración de los componentes

La integración requiere los componentes siguientes:

- **IBM Campaign**, una aplicación de marketing local que normalmente está instalada detrás del cortafuego de la empresa
- **IBM Engage**, un servicio basado en la nube que proporciona marketing digital y una gestión innovadora
- **IBM UBX**, un servicio basado en la nube que intercambia datos entre aplicaciones
- **IBM UBX Toolkit**, que proporciona a las aplicaciones locales, como Campaign, la posibilidad de interactuar con UBX.

El diagrama siguiente muestra cómo interactúan los componentes.



Qué es IBM Campaign

IBM Campaign es una solución local para las organizaciones que prefieren conservar sus datos de marketing detrás de un cortafuegos. Los vendedores utilizan diagramas de flujo de marketing de Campaign para crear segmentos para las campañas de marketing. Un *diagrama de flujo* proporciona un medio visual para crear, combinar y manipular datos de varias bases de datos y archivos sin formato. Por ejemplo, un solo diagrama de flujo puede extraer los nombres y las direcciones de una base de datos DB2, comprar el historial de una base de datos SQL y las preferencias de los clientes de los orígenes de datos grandes, tales como Hive o Amazon Redshift. Después de ejecutar una campaña, los datos de respuesta regresan a Campaign para redirigirlos posteriormente.

Qué es IBM Marketing Cloud

IBM Marketing Cloud proporciona marketing digital y soluciones de gestión innovadoras que incorporan el correo electrónico, los mensajes SMS y las notificaciones push de móviles, junto con análisis incorporados. Se trata de una plataforma de marketing digital basada en la nube que consta de Engage, UBX y Journey Designer.

Qué es IBM UBX

IBM UBX (Universal Behavior Exchange) es un servicio basado en la nube que proporciona un modo de intercambiar los datos que identifica a los individuos y a su comportamiento en las interacciones comerciales entre las aplicaciones IBM Commerce e IBM Business Partner.

UBX reconoce los diferentes eventos que se producen en los diferentes canales. Por ejemplo, para las comunicaciones por correo electrónico se genera un evento cuando el destinatario pulsa un enlace en el mensaje de correo electrónico. Cada tipo de evento se registra en UBX, de modo que las aplicaciones suscriptoras puedan interpretar rápidamente los datos del evento.

Qué es la funcionalidad integrada de IBM Campaign para conectarse a UBX?

IBM Campaign cuenta con la posibilidad incorporada de conectarse a IBM Universal Behavior exchange (IBM UBX) que mejora el flujo de datos en Campaign. Puede registrar un punto final de IBM Campaign en la interfaz de usuario de UBX.

El instalador de Campaign también instala el programa de utilidad de registro de punto final UBX en la carpeta UBXTools en <campaign_home> / tools. La carpeta UBXTools instalada tiene todos los archivos necesarios para registrar el punto final de Campaign en UBX.

Nota: Si indica audiencias, UBX Toolkit sigue siendo necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

Qué es el UBX Toolkit

UBX Toolkit es un componente que se debe instalar y configurar para dar soporte a la integración de Campaign y Engage. UBX Toolkit proporciona un modo de interacción entre IBM Campaign y UBX. En el contexto de esta integración, IBM Campaign es un destino de eventos ("un punto final de consumidor de eventos"). Como tal, Campaign se conecta a UBX con la ayuda de UBX Toolkit.

La integración utiliza UBX Toolkit para realizar un seguimiento de los que responden al correo electrónico, los mensajes SMS y las notificaciones push a nivel de campaña. UBX Toolkit direcciona los datos de respuestas, tales como las aperturas, las pulsaciones y los rebotes desde Engage a UBX, para devolverlos a Campaign.

Qué es IBM Journey Designer

IBM Journey Designer forma parte de IBM Marketing Cloud. Aunque no forma parte de la propia integración, se puede utilizar junto con Campaign y Engage. Los equipos de marketing utilizan Journey Designer para crear guiones atractivos y fáciles de utilizar de sus programas o de los recorridos de los clientes. Los equipos pueden colaborar en las interacciones en línea, tales como los correos electrónicos o las notificaciones push de móviles, y en las interacciones fuera de línea, tales como los eventos de correo directos e internos de la tienda, que conjuntos conforman el recorrido global del cliente. La documentación de Journey Designer se proporciona por separado y no se cubre como parte de la integración de Campaign y Engage.

¿Cómo utilizan la integración los vendedores?

Los vendedores utilizan IBM Campaign para crear un diagrama de flujo que selecciona el segmento de público deseado y configura un cuadro de proceso para el canal deseado (correo electrónico, SMS o Push). Cuando se ejecuta el diagrama de flujo, los datos de segmentación y contacto se suben desde las bases de datos de IBM Campaign a las bases de datos, las listas de contactos y las tablas relacionales de IBM Engage. A continuación, Engage envían el mensaje al segmento de mercado especificado. Una vez ejecutada la campaña de marketing, Engage realiza un seguimiento de los datos de respuesta y los vuelve a direccionar a Campaign, a través de UBX y UBX Toolkit.

Los profesionales de marketing utilizan los productos integrados de este modo:

- Utilizan Engage para crear la plantilla de correo electrónico, mensaje de texto SMS o notificación push de móviles.
- Utilizan Campaign para seleccionar y segmentar a individuos para la campaña de marketing extrayendo datos de las bases de datos locales y de los archivos sin formato. Por ejemplo, buscar a todas las personas de 30-34 años que son propietarias de su propio hogar.
- Utilizan Campaign para subir los datos seleccionados a Engage para utilizarlos en los canales de correo electrónico, mensajería de texto SMS o notificaciones push de móviles.
- Utilizan Campaign para personalizar el correo electrónico, la mensajería SMS o las notificaciones push de móviles. Por ejemplo, para cambiar una línea de Asunto del correo electrónico para sustituir una variable en el cuerpo del mensaje con un texto específico.
- Utilizan Campaign o Engage para iniciar la acción de "Enviar".

- En la mensajería de tipo "lights out", puede automatizar el proceso, de modo que los mensajes se envíen en cuanto Campaign suba los datos de audiencia seleccionados a Engage (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
- Después de ejecutar la campaña, utilice Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden, en función de los datos que descargue en Campaign con UBX Toolkit.

Importante: La integración no proporciona usuarios de marketing digitales con acceso a características de IBM Marketing Cloud como, por ejemplo, programas, puntuaciones y optimización de la hora de envío. Toda la lógica empresarial para la toma de decisiones y la puntuación de los contactos se debe utilizar en los diagramas de flujo de Campaign o en otros sistemas que funcionen directamente con los orígenes de los contactos vinculados a IBM Campaign.

Visión general de UBX y UBX Toolkit

UBX Toolkit proporciona un modo de interactuar con IBM UBX (Universal Behavior Exchange) para las aplicaciones instaladas localmente, tales como IBM Campaign. Si sindicas audiencias, UBX Toolkit es necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

La integración utiliza UBX Toolkit para dar soporte al seguimiento de respuestas descargando los datos de eventos desde UBX a Campaign.

UBX Toolkit se instala detrás del cortafuegos de la empresa para conectar de forma segura IBM Campaign y las bases de datos a las API de UBX y al ecosistema de IBM Commerce. Campaign se basa en UBX Toolkit para conectarse a UBX.

UBX da soporte a relaciones dinámicas entre aplicaciones de software independientes que se registran en UBX. Cada aplicación UBX que participa puede proporcionar diferentes tipos de datos de marketing y diferentes modos de identificar a los clientes. En el contexto de esta integración:

- IBM Engage es un origen de eventos (para eventos de correo electrónico y de SMS).
- IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) es un origen de eventos (para eventos Push de dispositivos móviles).
- IBM Campaign es un destino de eventos. En UBX aparece como un suscriptor de eventos ("consumidor de eventos").

Los eventos típicos son aperturas, pulsaciones y rebotes.

IBM Campaign acepta los datos de eventos como un suscriptor de eventos. Utilice UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlos a una base de datos local. UBX Toolkit proporciona un archivo de correlación de ejemplos que puede utilizar para especificar cómo se almacenan los datos de eventos en la base de datos.

Para obtener UBX Toolkit y la documentación, consulte "Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración" en la página 22.

Importante: Recuerde que Campaign es un consumidor de eventos. Cuando utilice UBX Toolkit siga las instrucciones para los consumidores de eventos. Las instrucciones para los puntos finales de audiencia no son aplicables.

Actualización a la versión 10.1

Si está actualizando desde una versión anterior de IBM Campaign y está utilizando UBX Toolkit, ahora puede utilizar la característica nativa UBX de IBM Campaign para la integración con IBM Engage.

IBM Campaign cuenta con la posibilidad incorporada de conectarse a IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). IBM Campaign proporciona todas las configuraciones y programas de utilidad necesarios

para conectarse a IBM UBX y captar los datos de eventos para realizar un seguimiento del historial de contactos y respuestas. Ahora IBM Campaign puede realizar un seguimiento de eventos de IBM Marketing Cloud tales como envío, apertura o reenvío de correo electrónico, envío de SMS y SMS interactuado. IBM Campaign también se puede descargar y utilizar todos los eventos de IBM Marketing Cloud e IBM Mobile Push Notification (conocido anteriormente como Xtify Mobile Push Notification) de los canales de correo electrónico, envío por push y SMS.

Tenga en cuenta los siguientes escenarios si ha realizado la actualización a la versión 10.1:

Tabla 1. Escenarios de actualización para la versión 10.1 de IBM Campaign

Actualización desde la versión 10.0.0.x	Descripción
IBM Campaign con Accelerator	Si está utilizando IBM Campaign con Accelerator para enviar correos electrónicos, SMS y notificaciones push a IBM Engage después de actualizar a la versión 10.1, puede utilizar los recuadros de proceso Correo electrónico, SMS y Push en IBM Campaign para enviar mensajes a IBM Engage.
IBM Campaign con UBX Toolkit	<p>Si está utilizando UBX Toolkit para descargar los Eventos que ha generado IBM Engage, después de actualizar a la versión 10.1, puede utilizar IBM Campaign para descargar los eventos.</p> <p>Para utilizar IBM Campaign para descargar eventos, lleve a cabo los pasos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anule la suscripción de todos los eventos suscritos en el punto final de tipo personalizado. De forma opcional se puede suprimir el punto final. 2. Cree un punto final de tipo IBM Campaign y suscríbese a los eventos que estén soportados por IBM Campaign. Para obtener más información, consulte el apartado “Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX” en la página 21. 3. Configure UBX en IBM Campaign y añada la clave de autorización del punto final en IBM Campaign. 4. Una vez finalizada la configuración de IBM Campaign, vuelva a suscribirse a los eventos. Los eventos se descargarán en tablas aparte en el esquema de IBM Campaign conforme a la configuración de la planificación de descargas de eventos. Puede consultar los datos en las tablas y usarlos en los diagramas de flujo de IBM Campaign. Para obtener más información, consulte Guía de las tablas de sistema de IBM Campaign. <p>Nota: IBM Campaign no migra los datos de las tablas creadas con el kit de herramientas de UBX. No obstante, se pueden seguir usando los datos de dichas tablas.</p>

Dónde obtener la documentación

Para obtener información acerca de la integración de IBM Campaign e IBM Engage, consulte los recursos que figuran en la tabla siguiente.

Tabla 2. Documentación para la integración de IBM Campaign e IBM Engage

Foco	Documentación
Integración de Campaign y Engage	<p>La publicación <i>Guía de integración de IBM Campaign y Engage para IBM Marketing Cloud</i> (este documento) describe cómo configurar y utilizar la integración.</p> <p>Para obtener el PDF o para buscar los temas, utilice este enlace: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita</p>

Tabla 2. Documentación para la integración de IBM Campaign e IBM Engage (continuación)

Foco	Documentación
IBM Campaign	Para acceder a las guías de Campaign que se listan a continuación, utilice este enlace: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign - Guía del administrador</i> • <i>IBM Campaign - Guía del usuario</i>
IBM Engage	https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html .
IBM UBX Toolkit	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_map-gentopic4.dita
IBM UBX	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita
IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en

Limitaciones y dependencias de la integración

La integración de IBM Campaign y Engage para IBM Marketing Cloud tiene las siguientes limitaciones y dependencias.

- La integración requiere los productos siguientes.
 - IBM Campaign versión 10.0 o posterior (instalado localmente)
 - IBM Marketing Cloud
 - IBM UBX (Universal Behavior Exchange)
 - IBM UBX Toolkit versión 1.2 o posterior (instalado localmente)
- Aplique cualquier revisión antes de desplegar esta integración.
- Se utiliza una base de datos única flexible para cada canal (Correo electrónico, SMS y Push).

Nota: Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.

Nota: Las bases de datos flexibles de Engage no reciben soporte en Campaign 10.0. Para utilizar una base de datos flexible, debe realizar una actualización a la versión 10.0.0.1 o posterior.

- La integración de ofertas con IBM Engage no está soportada en el release inicial de IBM Campaign v10.
- La integración está limitada a los idiomas siguientes: inglés, francés, alemán, japonés, portugués, chino simplificado, español.
- Campaign no da soporte a Engage STO (Send Time Optimization).
- Los usuarios de Campaign pueden ver todos los cuadros de proceso de Engage (Correo electrónico, Push, SMS) en la paleta del diagrama de flujo. Sin embargo, no pueden utilizar los cuadros de proceso, a menos que tengan una suscripción con IBM Marketing Cloud.
- Existe una relación de tipo 1:1 entre la partición de una organización de Engage y una partición de IBM Campaign. Cada partición solo tiene una organización de Engage, que se define durante el suministro.
- Para enviar mensajes SMS, debe adquirir la mensajería SMS para IBM Marketing Cloud, y además IBM debe suministrarle su cuenta de Engage para soporte de la mensajería SMS.
- Para enviar mensajes de aplicaciones de dispositivos móviles (Push), la cuenta de IBM Marketing Cloud debe estar habilitada para notificaciones push de dispositivos móviles y la aplicación de móviles debe implementarse en IBM Marketing Cloud.

Capítulo 2. Configuración de la integración de Campaign y Engage

Para garantizar una integración satisfactoria de Campaign con Engage, hay que configurar los productos siguientes: IBM Campaign, IBM Engage, IBM UBX e IBM UBX Toolkit.

Antes de empezar

Para poder habilitar y configurar la integración, hay que cumplir los siguientes requisitos previos:

- El equipo de IBM Provisioning tiene que suministrar los componentes. Consulte “Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX” en la página 8.
- Hay que proporcionar la información necesaria para su equipo de suministro de Engage. Consulte “Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign” en la página 9.

Acerca de esta tarea

Siga los pasos siguientes para configurar la integración entre Campaign y Engage.

Tabla 3. Tareas de configuración de la integración

Paso	Tarea	Detalles
1	Configure el servidor de aplicaciones web de IBM Campaign para que se comuniquen con IBM Engage y con UBX:	<ul style="list-style-type: none">• “Configuración de WebSphere para su uso con Engage” en la página 10• “Configuración de WebLogic para su uso con Engage” en la página 12• “Configuración de WebSphere para su uso con UBX” en la página 11
2	Configure una cuenta de usuario de IBM® Marketing Platform con los orígenes de datos que puedan acceder a los servicios de integración de Engage.	Consulte “Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage” en la página 13.
3	Ajuste los valores de configuración de la partición de Campaign para controlar la autenticación y el intercambio de datos.	Consulte “Definición de propiedades de configuración” en la página 14.
4	Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX para descargar eventos de UBX.	Consulte “Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX” en la página 21.
6	Utilice UBX Toolkit para crear tablas de seguimiento de respuestas, de modo que Campaign puede acceder a los datos de respuestas. Nota: Si utiliza IBM Campaign versión 10.0.0.1 y posteriores, este paso no procede en su configuración.	Consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración” en la página 23.
5	Instale y configure UBX Toolkit para dar soporte al seguimiento de respuestas desde Engage a Campaign.	Consulte “Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración” en la página 22.
7	Configure los puntos finales de productor de eventos y suscriba a Campaign a los eventos, de modo que pueda dar soporte al seguimiento desde Engage a Campaign.	Consulte “Configuración de UBX para la integración” en la página 24.
8	Habilite la mensajería de correo electrónico en Engage para IBM Marketing Cloud.	Consulte “Creación y envío de correos electrónicos” en la página 29.

Tabla 3. Tareas de configuración de la integración (continuación)

Paso	Tarea	Detalles
9	Habilite la mensajería SMS en Engage para IBM Marketing Cloud. (Opción 1)	Consulte “Habilitación de la mensajería móvil SMS” en la página 43.
10	Habilite las notificaciones móviles en Engage para IBM Marketing Cloud. (Opción 2)	Consulte “Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)” en la página 55.

Qué hacer a continuación

Después de realizar estos pasos, la integración está preparada para ser utilizada. Un usuario de Campaign puede comenzar a crear diagramas de flujo para seleccionar segmentos de destino para una campaña. Para cada canal, el usuario configura un correo electrónico, SMS o proceso push en un diagrama de flujo.

Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX

Para que los administradores puedan configurar la integración, IBM Provisioning tiene que preparar Engage y UBX para la integración. IBM Campaign también requiere cierta configuración para la integración.

Información que proporciona IBM Provisioning a los administradores

Los administradores que configura la integración necesitan la información siguiente que puede proporcionar IBM Provisioning:

- El nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM Engage. Por ejemplo: `https://engage1.silverpop.com:443`. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar WebSphere para utilizarlo con Engage.
- La señal de renovación del cliente: Esta señal la ha enviado el administrador de la organización (el usuario de la integración) por correo electrónico cuando se ha suministrado Engage. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar los orígenes de datos.
- Las credenciales (inicio de sesión y contraseña) asociadas al ID de cliente de Engage, el secreto del cliente de Engage, el FTP de Engage y la señal de renovación del cliente de Engage. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar los orígenes de datos.
- El URL de la API de UBX establecido para la cuenta de UBX. Los administradores de UBX Toolkit necesitan este valor para configurar el archivo `config.properties` (`ubx.api.service.url=http://<nombre-servidor>:<puerto>`).

Las siguientes secciones proporcionan detalles acerca de cada componente suministrado.

IBM Campaign

Las siguientes acciones son llevadas a cabo por el integrador de sistemas certificado de IBM o por el administrador de IBM Marketing Software:

- Se define una partición en IBM Marketing para que la utilice una organización de IBM Engage. Ejemplo: `partition1`
- Se define un usuario de integración (la cuenta del administrador del sistema) en IBM Marketing Platform. Ejemplo: `asm_admin`

Suministro de IBM Engage

El equipo de IBM Provisioning se asegura de que se hayan completado las acciones siguientes para IBM Engage:

- Se designa a un usuario primario (administrador de la organización) como el usuario de integración. Este puede ser o no el mismo usuario de integración definido en IBM Campaign.
- **Integración de IBM Campaign** está habilitado para la partición de Campaign. Durante el suministro, se envía un correo electrónico al usuario de integración de Engage. El correo electrónico contiene la señal de renovación del cliente, que necesita el administrador de Campaign para configurar una cuenta de usuario y los orígenes de datos.
- **Integración de UBX** está habilitado para IBM Engage, en función del **ID de base de datos de marketing** de la organización de IBM Engage.

Nota: Si se está utilizando más de un canal, puede proporcionar el ID de base de datos para cualquiera de los canales. Engage publicará eventos desde todas las bases de datos en UBX para que se utilicen en Campaign.

- **Añadir acceso a cuenta** está habilitado para la aplicación **Campaign**.

Suministro de IBM UBX

IBM Provisioning crea y suministra una cuenta de UBX en su nombre.

Si no tiene una cuenta, póngase en contacto con el equipo de suministro de cuentas de UBX por correo electrónico en ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com o solicite acceso a UBX en <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

IBM Provisioning se asegura de que se hayan completado las acciones siguientes para IBM UBX:

- Se ha registrado IBM Campaign como un punto final.
- Se han registrado los tipos de eventos para correo electrónico.
- Se han registrado los tipos de eventos para SMS y Push, si su organización ha adquirido estas funciones.
- Una de las bases de datos flexibles se ha registrado como punto final.

Nota: Puede registrar cualquier base de datos que se haya utilizado para cada canal. Engage publicará eventos desde todas las bases de datos disponibles que se utilizan en la configuración.

Su cuenta con los suministros completos incluye los elementos siguientes:

- Cuenta de usuario de UBX, incluidas las credenciales de inicio de sesión en la interfaz de usuario de UBX.
- Un URL para llamar a las API externas de UBX.
- Una clave autenticación de UBX de nivel de punto final para IBM Campaign. **Nota:** No se requiere una clave de autenticación de UBX a nivel de cuenta.

Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign

Las ofertas de IBM Campaign están disponibles en IBM Engage. Para habilitar la integración hay que proporcionar la información necesaria al equipo de suministro de Engage.

Nota: En la integración de ofertas de IBM Campaign solo se soportan Tracked HyperLink , ClickStream y FileDownload.

Intercambio de información

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, IBM Engage usa la información de ofertas de IBM Campaign en los correos electrónicos. Cuando un usuario configura una plantilla de correo electrónico en IBM Engage y adjunta una oferta de IBM Campaign a enlaces de contenido dinámico en

esta plantilla de correo electrónico, la llamada a la API para la información de sobre la oferta se realiza desde el navegador al servidor de IBM Campaign. Se utiliza EasyXDM para gestionar esta comunicación.

Importante: No se realizan llamadas de API desde el servidor de IBM Engage en la nube al servidor de IBM Campaign in situ y, por tanto, no se requieren cambios en el cortafuegos.

Habilitación de la integración

Para habilitar esta característica, es necesario proporcionar la siguiente información a su equipo de suministro de Engage. Un usuario de suministro de Engage puede habilitar Engage en **Valores > Valores de organización > Integraciones > Integración de IBM Campaign**.

Integración de IBM Campaign habilitada

Sí

URL de API de IBM Campaign

Ejemplo: `https://camel09.in.ibm.com:9080/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`
<CAMPAIGN_URL>/jsp/engage/engageHome.jsp

Nombre de partición de IBM Campaign

PartitionName

Ejemplo: `partition1`

Nota: Solo está soportada una partición por organización de Engage.

Nombre de usuario de IBM Campaign

Usuario de IBM Campaign Admin.

Ejemplo: `asm_admin`

Nota: Si ha configurado IBM Campaign o IBM Platform utilizando la información de inicio de sesión de Tivoli o SiteMinder, el URL de API es `http://<Tivoli_Host>/<Campaign_JUNCTION>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Por ejemplo, `https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` o `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Por ejemplo, `http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

Configuración de WebSphere para su uso con Engage

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM Engage requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunique con Engage. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WAS (WebSphere Application Server) como servidor de aplicaciones web.

Antes de empezar

Antes de realizar esta tarea:

- Se debe configurar IBM Campaign para que utilice SSL en todas las comunicaciones. Para obtener las instrucciones, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.
- Debe saber el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM Engage.

Acerca de esta tarea

Siga estos pasos para importar un certificado de IBM Marketing Cloud a WebSphere Application Server.

Si se ha desplegado IBM Campaign en un clúster de WebSphere Application Server, debe importar el certificado de Engage en cada nodo del clúster (repita estos pasos).

Tenga en cuenta que este procedimiento requiere reiniciar WebSphere Application Server.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la consola administrativa de WebSphere Application Server.
2. Expanda **Seguridad** y pulse **Certificado SSL y gestión de claves**.
3. En **Valores de configuración**, pulse **Gestionar configuraciones de seguridad de punto final**.
4. Seleccione la configuración de salida adecuada para alcanzar el ámbito (celda):<servidor-aplicaciones-web-campaign-web>Node02Cell:(nodo)<servidor-aplicaciones-web-campaign>gestión de Node02.
5. En **Elementos relacionados**, pulse **Almacenes de claves y certificados** y pulse el almacén de claves **NodeDefaultTrustStore**.
6. En **Propiedades adicionales**, pulse **Certificados de firmante y Recuperar desde puerto**.
7. En el campo **Host**, escriba el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias de host de IBM Engage que utilizan los clientes.
Por ejemplo, si los clientes de Engage utilizan `https://engage1.silverpop.com:443`, escriba `engage1.silverpop.com` como **Nombre de host** y `443` como **Puerto**.
8. Pulse **Recuperar información de firmante**.
9. Verifique que la información de certificado corresponde a un certificado en el que pueda confiar.
10. Pulse **Aplicar** y **Guardar**.
11. Reinicie WebSphere Application Server.

Qué hacer a continuación

Consulte Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.

Configuración de WebSphere para su uso con UBX

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM UBX requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunique con UBX. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WAS (WebSphere Application Server) como servidor de aplicaciones web.

Antes de empezar

Debe saber el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM UBX.

Acerca de esta tarea

Siga estos pasos para importar un certificado de IBM Marketing Cloud a WebSphere Application Server.

Si se ha desplegado IBM Campaign en un clúster de WebSphere Application Server, debe importar el certificado de Engage en cada nodo del clúster (repita estos pasos).

Tenga en cuenta que este procedimiento requiere reiniciar WebSphere Application Server.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la consola administrativa de WebSphere Application Server.
2. Expanda **Seguridad** y pulse **Certificado SSL y gestión de claves**.
3. En **Valores de configuración**, pulse **Gestionar configuraciones de seguridad de punto final**.
4. Seleccione la configuración de salida adecuada para alcanzar el ámbito (celda):<servidor-aplicaciones-web-campaign-web>Node02Cell:(nodo)<servidor-aplicaciones-web-campaign>gestión de Node02.

5. En **Elementos relacionados**, pulse **Almacenes de claves y certificados** y pulse el almacén de claves **NodeDefaultTrustStore**.
6. En **Propiedades adicionales**, pulse **Certificados de firmante** y **Recuperar desde puerto**.
7. En el campo **Host**, escriba el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias de host de IBM Engage que utilizan los clientes.
8. Pulse **Recuperar información de firmante**.
9. Verifique que la información de certificado corresponde a un certificado en el que pueda confiar.
10. Pulse **Aplicar** y **Guardar**.
11. Reinicie WebSphere Application Server.

Configuración de WebLogic para su uso con Engage

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM Engage requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunique con Engage. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WebLogic como servidor de aplicaciones web.

Antes de empezar

Antes de realizar esta tarea, se debe configurar IBM Campaign para que utilice SSL en todas las comunicaciones. Para obtener las instrucciones, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.

Acerca de esta tarea

Esta tarea describe cómo desactivar la verificación de nombre de host en WebLogic, para habilitar la comunicación entre IBM Campaign y Engage. Si necesita más instrucciones, consulte la documentación de WebLogic.

Procedimiento

1. Si está utilizando el cliente SSL autónomo, la verificación del nombre de host se debe establecer en la línea de comandos o mediante la API. En la línea de comandos de un cliente SSL, escriba el argumento siguiente para desactivar la verificación del nombre de host:
`-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true`
2. En todos los demás casos, puede utilizar la consola de administración del servidor de WebLogic para desactivar la verificación del nombre de host:
 - a. Si todavía no lo ha hecho, pulse **Bloquear y Editar** en el centro de cambios de la consola de administración. Consulte la sección *Utilización del centro de cambios* en la documentación de WebLogic.
 - b. En el panel izquierdo de la consola, expanda **Entorno** y seleccione **Servidores**.
 - c. Pulse el nombre del servidor para el que desea inhabilitar la verificación del nombre de host.
 - d. Seleccione **Configuración > SSL** y pulse **Avanzado** en la parte inferior de la página.
 - e. Establezca el campo **Verificación de nombre de host** en **Ninguno**.
 - f. Pulse **Guardar**.
 - g. Para activar estos cambios, pulse **Activar cambios** en el centro de cambios de la consola de administración.
 - h. No todos los cambios se activan de forma inmediata, algunos requieren un reinicio. Consulte la sección *Utilización del centro de cambios* en la documentación de WebLogic.

Qué hacer a continuación

Consulte Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.

Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage

Para que IBM Campaign pueda acceder a IBM Engage, el administrador de Campaign debe configurar una cuenta de usuario con credenciales para acceder a los servicios de integración de Engage y, a continuación, definir los orígenes de datos bajo dicha cuenta.

Antes de empezar

Para completar esta tarea, necesita credenciales de Engage (inicio de sesión y contraseña) para cada origen de datos. El administrador de la organización de Engage o IBM Provisioning puede proporcionar esta información.

Acerca de esta tarea

Un administrador de Campaign realiza esta tarea de una sola vez. A continuación, se resume el procedimiento. Si necesita instrucciones más detalladas, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.

Procedimiento

1. Inicie sesión en IBM Marketing Software y seleccione **Configuración > Usuarios**.
2. Pulse el nombre de la cuenta de usuario que puede conectarse al servidor de IBM Engage. Por ejemplo, **asm_admin**.
3. Pulse el enlace **Editar orígenes de datos** en la parte inferior de la página.
4. Pulse **Añadir nuevo** y complete el formulario para crear los siguientes orígenes de datos. Si ya existen los orígenes de datos, pulse cada origen de datos y edítelo para proporcionar la información que falta.

Detalles del origen de datos	Notas
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_ID_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientID (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_ID>	Este es el origen de datos del ID de cliente de Engage. Puede obtener la contraseña del administrador de la organización de Engage.
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientSecret (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_SECRET>	Este es el origen de datos del Secreto del cliente de Engage. Puede obtener la contraseña del administrador de la organización de Engage.
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientRefTok (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_REFRESH_TOKEN>	Este es el origen de datos de la señal de renovación del cliente de Engage. La contraseña del inicio de sesión de la señal de renovación del cliente se ha suministrado por correo electrónico al administrador de la organización de Engage(o al usuario que se ha especificado en Añadir acceso a cuenta en Engage, cuando se ha suministrado).
Origen de datos: ENGAGE_FTP_DS Inicio de sesión de origen de datos: <FTP_LOGIN> Contraseña del origen de datos: <FTP_PASSWORD>	El origen de datos FTP de Engage proporciona credenciales para la comunicación mediante FTP entre Campaign y Engage. El inicio de sesión y la contraseña se han asignado en Engage. Puede obtenerlos a través del administrador de la organización de Engage.

5. Pulse **Guardar cambios** y **Aceptar**.

Qué hacer a continuación

La cuenta de usuario y los nombres de los orígenes de datos deben coincidir exactamente con los valores de configuración que se han especificado para los valores de la partición de Engage. Seleccione **Valores > Configuración**, vaya a “Campaign | particiones | partición[n] | Engage” y confirme que los valores coincidan.

Definición de propiedades de configuración

Hay que definir las propiedades de configuración que controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign, IBM Engage e IBM UBX.

Para acceder a las propiedades de configuración, seleccione **Valores > Configuración**.

Establezca la propiedad de configuración siguiente:

- “Campaign | particiones | partición[n] | Engage”

La aplicación cuenta con la posibilidad incorporada de conectarse a IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Para utilizar esta funcionalidad, hay que definir las siguientes propiedades de configuración:

- “Campaign | particiones | partición[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking” en la página 18
- “Campana | particiones | partición[n] | UBX” en la página 19
- “Campaign | particiones | partición[n] | UBX | Planificación de descarga de eventos” en la página 19
- “Filtro de API REST de Campaign | Engage” en la página 20
- “Campaign | proxy” en la página 21

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Estas propiedades controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign e IBM Engage si los productos están integrados.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

URL de servicio

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El URL de servicio indica el URL en que Campaign puede acceder a la aplicación IBM Engage. El administrador de la organización de Engage debe proporcionar este valor.

Valor predeterminado

<none>

Ejemplo

https://engageapi.abc01.com/

Sufijo de URL OAuth

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El Sufijo de URL OAuth especifica la señal de autenticación para las API de Engage.

Valor predeterminado

oauth/token

Sufijo de URL de API

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El Sufijo de URL de API se establece en XMLAPI para asegurarse de que Campaign utilice las API XML de Engage. Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Valor predeterminado

XMLAPI

Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage indica la cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que puede conectarse al servidor de IBM Engage. Esta cuenta de usuario contiene los orígenes de datos que proporcionan las credenciales de Engage. Normalmente se utiliza asm_admin.

Valor predeterminado

No se ha definido un valor predeterminado.

Valores válidos

La cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que contiene las credenciales de integración de Engage.

Origen de datos para ID de cliente

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El valor de Origen de datos para ID de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de ID de cliente de Engage creado para la cuenta de usuario que se conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de Platform con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Esto es, el valor debe coincidir con el configurado como origen de datos para el usuario de IBM Marketing Platform. Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Valor predeterminado

ENGAGE_CLIENT_ID_DS

Origen de datos para secreto de cliente

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El valor de Origen de datos para Secreto de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de Secreto de cliente de Engage creado para la cuenta de usuario que se

conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de Platform con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Valor predeterminado

ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS

Origen de datos para señal de renovación de cliente

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El valor de Origen de datos para señal de renovación de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de señal de renovación de cliente de Engage que se ha creado para la cuenta de usuario que se conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de Platform con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Valor predeterminado

ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS

Origen de datos para credenciales de transferencia de archivos

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El Origen de datos para credenciales de transferencia de archivos indica el nombre del origen de datos que proporciona las credenciales para las comunicaciones FTP entre Campaign y Engage. Este valor debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de FTP de Engage que se ha creado para la cuenta de usuario que se conecta con el servidor de IBM Engage (**Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Valor predeterminado

ENGAGE_FTP_DS

Nombre de host para transferencia de archivos

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

Nombre de host para transferencia de archivos indica el nombre de host del servidor FTP de Engage al que Campaign sube la lista de contactos en formato TSV. Este archivo se suprime automáticamente después de subirlo a una lista de contactos.

Valor predeterminado

<none>

Valores válidos

Cualquier dirección válida de la lista de direcciones FTP de IBM Marketing Cloud:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en. Por ejemplo: transfer2.silverpop.com

Número de puerto para transferencia de archivos

Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Descripción

El Número de puerto para transferencia de archivos indica el número de puerto para el servidor FTP especificado en **Nombre de host para transferencia de archivos**.

Valor predeterminado

22

Valores válidos

Cualquier número de puerto FTP válido

Utilizar proxy para ServiceURL

Descripción

Determine si desea utilizar proxy para ServiceURL. Si selecciona Sí, la conexión utiliza el servidor proxy. Los detalles del servidor proxy se pueden configurar en Campaign | proxy. Si selecciona No, no se utiliza un servidor proxy para conectarse a Engage.

Valor predeterminado

No

Valores válidos

Sí, No

Utilización de proxy para FTP

Descripción

Determine si se utiliza el proxy para FTP. Si selecciona Sí, su conexión al servidor FTP de Engage utilizará el servidor proxy. Los detalles del servidor proxy se pueden configurar en Campaign | proxy. Si selecciona No, no se utilizará ningún servidor proxy para conectarse al servidor FTP de Engage.

Valor predeterminado

No

Valores válidos

Sí, No

allowableFailurePercentage

Descripción

Cuando se procesa una lista de contactos de campañas en Engage, se devuelve un error a Campaign si por algún motivo falla un contacto. Utilice la propiedad allowableFailurePercentage para especificar el porcentaje de registros anómalos permitidos antes de que falle el proceso de campaña. Si el porcentaje de registros anómalos es mayor que el valor configurado de allowableFailurePercentage, fallará el proceso.

Si el porcentaje de registros anómalos es inferior o igual al valor configurado de allowableFailurePercentage, el proceso no fallará. Los registros duplicados se consideran registros válidos y, por tanto, no afectan al valor de allowableFailurePercentage para un cuadro de proceso. Todos los registros válidos se importarán en Engage.

El porcentaje de registros anómalos se calcula como $([TOTAL_ROWS - TOTAL_VALID] / TOTAL_ROWS) * 100$.

Todos los avisos y errores del proceso se anotan en el archivo de registro ImportErrors. Puede suprimir este archivo a intervalos regulares. El archivo de registro ImportErrors se halla en la carpeta <inicio_Campaign>/logs.

Valor predeterminado

0

Valores válidos

Números enteros entre 0 y 100.

Campaign | particiones | partición[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking

Estas propiedades especifican el proceso ETL de eventos que se descargan desde UBX en las tablas de historial de Campaign.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

etlEnabled

Descripción

Determine si desea habilitar la transferencia de datos de ETL desde la tabla de eventos en la tabla de historial de Campaign.

Valor predeterminado

No

Valores válidos

Sí, No

runOnceADay

Descripción

Determine si el ETL se ejecuta una vez al día. Puede ejecutarse repetidamente si especifica la propiedad `sleepIntervallInMinutes`. Si `runOnceADay` se establece en sí, el proceso de ETL se ejecuta una vez al día a la hora especificada.

Valores válidos

Sí, No

batchSize

Descripción

El número de registros que se procesan en un ciclo de ETL.

Valor predeterminado

100

Valores válidos

100, 200, 500, 1000, 10000, 100000

sleepIntervallInMinutes

Descripción

Especifique el número de minutos que ETL espera antes de volver a ejecutarse. Este valor se utiliza cuando `runOnceADay` se establece en No.

Valor predeterminado

60

Valores válidos

Enteros positivos.

startTime

Descripción

Cuando se establece `runOnceADay` en Sí, esta propiedad determina el inicio de ejecución de ETL.

Valor predeterminado

12:00:00 a.m.

Valores válidos

Cualquier hora en el formato hh:mm:ss AM/PM.

notificationScript

Descripción

Escriba cualquier script que se pueda ejecutar tras finalizar la ejecución de ETL.

Valor predeterminado

No se ha definido un valor predeterminado.

Valores válidos

Cualquier vía de acceso válida al que puede acceder el servidor de Campaign con permisos de lectura y ejecución. Por ejemplo, D:\myscripts\scriptname.exe

Campaña | particiones | partición[n] | UBX

Estas propiedades controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign, IBM Engage y IBM UBX si los productos están integrados.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

URL de la API

Descripción

Especifique el URL de la API del servidor UBX.

Origen de datos para la clave de autorización de punto final de UBX

Descripción

Especifique el nombre del origen de datos que contiene la clave de autorización para el punto final registrado de Campaign. Por ejemplo, UBX_DS.

Usuario de plataforma con orígenes de datos para las credenciales de UBX

Descripción

Especifique el nombre de usuario de Marketing Platform que contiene el origen de datos con el nombre especificado bajo la propiedad de configuración **Origen de datos para la clave de autorización de punto final de UBX**.

Utilización del proxy para el URL de API

Descripción

Determine si desea utilizar un servidor proxy para la conexión UBX. Si selecciona Sí, los detalles del servidor proxy se configuran bajo Campaign | proxy.

Campaign | particiones | partición[n] | UBX | Planificación de descarga de eventos

Estas propiedades especifican la planificación sobre cuándo se descargan los eventos de UBX en Campaign.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

Descarga de eventos habilitada

Descripción

Determine si desea permitir que los sucesos de UBX se descarguen en la tabla de eventos en el esquema del sistema Campaign.

Valor predeterminado

No

Valores válidos

Sí, No

runOnceADay

Descripción

Determine si la descarga debe producirse todos los días. Puede ejecutarse repetidamente si especifica la propiedad sleepIntervallnMinutes.

sleepIntervallnMinutes

Descripción

Especifique el número de minutos en que espera la acción de descarga antes de volverse a ejecutar. Este valor se utiliza cuando runOnceADay se establece en No.

startTime

Descripción

Cuando runOnceADay se establece en Sí, esta propiedad determina cuando se inicia la descarga de eventos.

Filtro de API REST de Campaign | Engage

En un entorno integrado, para utilizar las ofertas de IBM Campaign en IBM Engage, debe inhabilitar todas las propiedades de Filtro de API REST de Engage.

Para acceder a estas propiedades, vaya a `Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Engage Rest API Filter`.

Bloquear acceso a API

Valor predeterminado

habilitado

Valor válido

habilitado, inhabilitado

Acceso seguro a API mediante HTTPS

Valor predeterminado

habilitado

Valor válido

habilitado, inhabilitado

Requerir autenticación para el acceso a API

Valor predeterminado

habilitado

Valor válido

habilitado, inhabilitado

Campaign I proxy

La integración de Campaign, Engage y UBX recibe soporte con conexiones proxy de salida.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**.

Nombre de host del proxy

Descripción

Especifique el nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.

Número de puerto de proxy

Descripción

Especifique el número de puerto de su servidor proxy.

Tipo de proxy

Descripción

Seleccione el tipo de servidor proxy.

Valor predeterminado

HTTP

Valor válido

HTTP, SOCK5

Origen de datos para las credenciales

Descripción

Especifique el nombre del origen de datos que contiene los detalles del nombre de usuario y contraseña del servidor proxy.

Usuario de plataforma con origen de datos para credenciales de proxy

Descripción

Especifique el nombre del usuario de Marketing Platform que tiene el origen de datos especificado en la propiedad **Origen de datos para credenciales**.

Nota: Cuando se despliega Campaign en un servidor WebLogic y se ha configurado el proxy HTTP, tendrá que añadir la variable `DUseSunHttpHandler=true` in `JAVA_OPTION` en el archivo `setDomainEnv.cmd`.

Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX

En un entorno integrado, para descargar eventos de UBX, debe registrar IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX.

Antes de empezar

Hay que añadir IBM Engage o IBM Mobile Customer Engagement como publicadores en UBX.

Nota: Si está utilizando UBX Toolkit para descargar eventos de UBX y desea seguir utilizándolo, este tema no le interesa y puede saltarse estos pasos.

Procedimiento

Para registrar IBM Campaign Endpoint como un suscriptor, siga estos pasos:

1. Vaya a UBX pulsando en el URL de UBX.
2. En la pestaña Puntos finales, pulse **Registrar nuevo punto final**.

3. Seleccione **IBM Campaign** como **Tipo de punto final** y pulse **Siguiente**.
4. Pulse **Siguiente** para completar la solicitud de registro del punto final. El punto final puede verse en la pestaña Puntos finales con el estado Pendiente.
5. En la pestaña Puntos finales, abra los detalles del punto final solicitado.
6. Copie la **Clave de autenticación**. Será necesaria en los pasos siguientes.
7. Inicie sesión en IBM Marketing Platform.
8. Cree un origen de datos con la cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que tiene permisos para conectarse con IBM UBX.
9. Especifique el nombre de usuario de punto final UBX (o cualquier otra cadena no vacía) y añada la Clave de autenticación copiada anteriormente como contraseña del origen de datos.
10. Especifique las propiedades de punto final ubicado en `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx`.
11. Asegúrese de que las siguientes variables de entorno están configuradas en el archivo `setenv` ubicado en `<INICIO_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/`.
 - `JAVA_HOME`
 - `CAMPAIGN_HOME`
 - `JDBCDRIVER_CLASSPATH`
 - `UNICA_PLATFORM_HOME`
12. Para registrar Endpoint, vaya a `<INICIO_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/` y ejecute el comando siguiente:
 - En Windows: `RegisterEndPoint.bat nombre_partición`
 - En Unix: `./RegisterEndPoint.sh nombre_partición`
13. Vaya a la pestaña Puntos finales en UBX y pulse **Renovar**. Asegúrese de que el punto final esté Activo.

Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración

Para dar soporte al seguimiento de respuestas de IBM Engage para IBM Campaign, debe instalar y configurar UBX Toolkit. UBX Toolkit se instala detrás del cortafuegos de la empresa para conectar de forma segura Campaign y sus bases de datos a las API de UBX y al ecosistema de IBM Commerce.

Antes de empezar

- Debe tener acceso administrativo para instalar y configurar los archivos de UBX Toolkit en un servidor local.
- Debe saber el URL de la API de UBX que se ha establecido para su cuenta. Hay que especificar este valor en `ubx.api.service.url` en el archivo `config.properties` de UBX Toolkit. Normalmente IBM Provisioning proporciona este URL como parte del proceso de suministro. Si desconoce este URL, consulte “Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX” en la página 8.

Acerca de esta tarea

A partir de IBM Campaign versión 10.0.0.1, no se necesita UBX toolkit para descargar eventos. Utilice la funcionalidad incorporada de Campaign para registrar un punto final de Campaign en la interfaz de usuario de UBX y descargar eventos. Si syndica audiencias, UBX Toolkit sigue siendo necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

UBX Toolkit consta de archivos de propiedades y scripts que se instalan en su entorno de red local y se modifican según los requisitos de su empresa.

En el contexto de esta integración, IBM Campaign es el destino de eventos (punto final de consumidor de eventos). Cuando utilice la documentación de UBX Toolkit para realizar los pasos siguientes, solo son aplicables las instrucciones para los consumidores de eventos. Las instrucciones para los puntos finales de audiencia no son aplicables.

Solo las siguientes partes de la documentación de UBX Toolkit son relevantes para esta integración:

- Capítulo 1. Visión general de UBX Toolkit.
- Capítulo 2. Instalación y configuración de UBX.
- Capítulo 3. Puntos finales de destinos de eventos.

Procedimiento

1. Utilice este enlace para acceder a la documentación de IBM UBX Toolkit: <https://developer.ibm.com/customer-engagement/docs/watson-marketing/ibm-universal-behavior-exchange-ubx/ubx-toolkit-overview-requirements/>.

2. Siga las instrucciones en <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/>.

Recuerde que Campaign es un consumidor de eventos. Por lo tanto, solo necesita seguir las instrucciones para consumidores de eventos.

Las instrucciones para los productores de audiencia y los puntos finales no son aplicables. Por ejemplo, las claves de autenticación de UBX de nivel de cuenta no pertenecen a esta integración. Solo pertenece la clave de autenticación de nivel de punto final.

3. Siga las instrucciones del *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos* de la documentación de UBX Toolkit para registrarse en IBM Campaign como un punto final de destino de eventos.

Qué hacer a continuación

Si todavía no lo ha hecho, cree tablas de seguimiento de respuestas que contenga los datos de eventos que se descargarán desde Engage a Campaign, mediante UBX y UBX Toolkit. Consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración”.

Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración

Crear tablas de respuestas es una tarea que se realiza una sola vez durante el proceso de configuración de la integración. No obstante, si se están utilizando IBM Campaign versión 10.0.0.1 o posteriores, este paso no corresponde a su configuración. A partir de IBM Campaign versión 10.0.0.1, cuando se usa IBM Campaign para descargar eventos, las tablas de seguimiento de respuestas se crean de forma automática.

Antes de empezar

- UBX Toolkit debe estar instalado y configurado.
- Debe tener acceso administrativo para instalar y configurar los archivos en el servidor de base de datos donde creará las tablas.

Acerca de esta tarea

Las tablas de seguimiento de repuestas son necesarias para almacenar datos de eventos acerca de las respuestas de los clientes. Los eventos incluyen información sobre las acciones de los clientes, tales como aperturas, pulsaciones y rebotes. Las tablas que crea se rellenarán cuando los usuarios ejecuten los scripts de UBX Toolkit para descargar e importar los datos. A continuación, Campaign puede acceder a las tablas rellenas como orígenes de datos en diagramas de flujo.

Procedimiento

1. UBX Toolkit proporciona scripts DDL de ejemplo para SQL, DB2 y Oracle. Utilice el script adecuado para crear tablas de base de datos en el formato deseado.

Para obtener instrucciones, consulte <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/#tocstep6>.

Consejo: Si examina los archivos de script en un editor de texto, puede ver los campos y los tipos de datos que se crearán y podrá identificar fácilmente las claves primarias.

2. Utilice el archivo de correlación de tablas de base de datos (`EventToDBTableMapping.xml`) que se proporciona en UBX Toolkit para hacer coincidir los datos de eventos con los nombres de campos de las tablas de base de datos. Esto determina el modo en que se insertan los datos en las tablas.
Consulte <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/registering-downloading-importing-event-destination-endpoints/#tocstep1>.
3. Para obtener más información acerca de cómo utilizar y gestionar las tablas de seguimiento, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 67.
4. Para ver qué eventos se pueden almacenar en las tablas de seguimiento de respuestas, consulte “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 39.

Qué hacer a continuación

El paso siguiente es configurar UBX. Consulte “Configuración de UBX para la integración”.

Configuración de UBX para la integración

Esta tarea requiere que utilice UBX para configurar los puntos finales de productor de eventos y suscribirse a los eventos de Campaign. Esta tarea es necesaria para dar soporte al seguimiento de respuestas desde IBM Engage a IBM Campaign.

Antes de empezar

Antes de comenzar:

- IBM Provisioning debe completar todas las tareas de suministro necesarias.
- IBM UBX Toolkit debe estar instalado y configurado.
- Debe conocer la señal de renovación de la organización Engage y el nombre de pod. Póngase en contacto con el administrador de la organización de Engage si no está seguro.

Acerca de esta tarea

Existen dos tipos principales de puntos finales: Productores (aplicaciones que generan eventos) y destinos (aplicaciones que consumen estos eventos). Engage es un productor de eventos. Campaign es un consumidor de eventos o suscriptor. Cuando realiza esta tarea, se asegura de que los eventos de respuesta del cliente de procesos de UBX, tales como las pulsaciones o los eventos de respuestas para las comunicaciones, regresan a Campaign (mediante UBX Toolkit).

Los datos de eventos de respuestas se almacenarán en las tablas de seguimiento de respuestas. La creación de tablas de seguimiento de respuestas es un paso de configuración separado.

Procedimiento

1. Si está utilizando el correo electrónico o la mensajería de texto SMS, utilice UBX para registrar Engage como un punto final de productor de eventos:
 - a. En el separador Puntos finales de UBX, pulse **Registrar nuevo punto final**.
 - b. Seleccione **Engage** como punto final de productor de eventos y pulse **Siguiente**.
 - c. Siga las instrucciones de la pantalla para completar el registro.

Para obtener más información, consulte la información acerca del registro del punto final UBX en http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.

2. Si utiliza la mensajería de aplicaciones móviles (push), utilice UBX para registrar IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) como un punto final de productor de eventos:
 - a. En el separador Puntos finales de UBX, pulse **Registrar nuevo punto final**.
 - b. Seleccione **IBM Mobile Customer Engagement** como punto final de productor de eventos y pulse **Siguiente**.
 - c. Siga las instrucciones de la pantalla para completar el registro.

Para obtener más información, consulte la información acerca del registro del punto final UBX en http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.

3. Si está capturando respuestas de correo electrónico, PUSH o SMS, utilice UBX para suscribir Campaign a los eventos de correo electrónico, PUSH y SMS:
 - a. En el separador Eventos de UBX, pulse **Suscribirse a eventos**.
 - b. En la columna Seleccionar eventos, seleccione **IBM Engage** y seleccione todos los eventos de correo electrónico, PUSH y SMS disponibles.
 - c. En la columna Seleccionar destinos, seleccione **IBM Campaign** como el destino de los eventos.
 - d. Pulse **Suscribir**.

Para obtener más información sobre los sucesos de publicación y suscripción, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html.

4. A partir de IBM Engage versión 16.4, los eventos PUSH móviles son publicados por Endpoint. Si ya tenía configurada la integración Campaign-Engage, siga los pasos siguientes en la pestaña Eventos de UBX:
 - a. Suscríbase a todos los eventos PUSH móviles publicados por IBM Engage en Endpoint.
 - b. Anule la suscripción a todos los eventos PUSH móviles publicados IBM Mobile Customer Engagement en Endpoint.

Nota: Si no se anula la suscripción a los sucesos, todos los sucesos generados por IBM Mobile Customer Engagement se insertarán en la tabla UA_Gen_Event_Record de Campaign.

Qué hacer a continuación

Confirme que ha completado todos los pasos de configuración en Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.

Establecimiento del campo de sincronización para la información de audiencia

Cuando se completa una ejecución de prueba o una ejecución de producción, la información de audiencia se exporta mediante IBM Campaign a IBM Engage. Para los procesos Correo electrónico y Push, puede especificar los campos que debe utilizar como campos de sincronización para la información de audiencia.

Establecimiento de los campos de sincronización para la información de audiencia

Para los procesos Correo electrónico y Push, se utiliza `campaignaudienceId` de forma predeterminada como campo de sincronización. Para el proceso SMS, se utiliza el número de teléfono como campo de sincronización.

Para establecer los campos de sincronización, vaya a la pestaña Correlaciones de campos del proceso Correo electrónico o Push. Seleccione **Campos a exportar a Engage** y lleve a cabo la correlación. Pulse la marca de selección ✓ en la columna **Sincronizar** para el campo o los campos que se vayan a utilizar como campos de sincronización.

Tenga en cuenta los puntos siguientes relativos a los campos de sincronización y a la carga de datos en Engage:

- Si la combinación de los campos de sincronización genera un registro exclusivo, los datos de audiencia se cargarán en Engage como nuevos datos de audiencia.
- Si la combinación de los campos de sincronización no genera un registro exclusivo, se actualizarán los datos de audiencia existentes en Engage.
- Los valores de correo electrónico y de MobileUserIDs son sensibles a las mayúsculas y minúsculas.
- campaignaudienceId se carga en Engage incluso si se seleccionan otros campos como campos de sincronización.
- La respuesta de Engage también contiene el valor de campaignaudienceId. El cambio del campo de sincronización no modifica el mecanismo de seguimiento de respuestas para el proceso Correo electrónico.
- Los registros duplicados se consideran registros válidos y, por tanto, no afectan al valor de **allowableFailurePercentage** para un cuadro de proceso.
- Para obtener más información sobre la forma en que se envían los correos electrónicos si hay varios registros con la misma dirección de correo electrónico, consulte https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/Data/imc_Data/Does_my_Database_Send_to_Duplicates.html.

Nota: Si está utilizando una base de datos con claves (restringida), se hará caso omiso de los campos de sincronización que se especifiquen y solamente se utilizará el campo clave para cargar datos en Engage.

Nota: Si se correlaciona la tabla de Campaign con un nivel de audiencia del tipo Texto, la propiedad **EnableSelectOrderBy** tiene que haberse establecido en False. Para obtener más información, consulte las propiedades de configuración en la publicación IBM Campaign Guía de administración.

El campo campaignaudienceId

Cuando lleve a cabo una ejecución de prueba o una ejecución de producción, IBM Campaign exporta la información de audiencia en un campo especial, campaignaudienceId. Tenga en cuenta los siguientes aspectos del campo campaignaudienceId:

- Cuando los datos de contacto se suben a la base de datos de IBM Engage por primera vez, se añade la columna campaignaudienceId a la base de datos. Este campo campaignaudienceId es la clave de búsqueda predeterminada.
- Se completa el campo campaignaudienceId en la base de datos de IBM Engage solamente cuando la carga de datos de contacto se ha iniciado desde Campaign.
- Una vez añadida la columna campaignaudienceId, la información de audiencia se carga en ella cuando se cargan los datos de contacto.
- campaignaudienceId se incluye en cada evento que envía Engage a UBX de contactos. Por ejemplo, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce** o **emailClick**.
- No se puede correlacionar la columna de base de datos campaignaudienceId en la pestaña Correlaciones de campos del proceso Correo electrónico. La columna de base de datos campaignaudienceId se actualiza internamente.
- Cuando se ejecuta el proceso SMS, se completa el campo campaignaudienceId en las tablas del sistema UA_SENTSMS y UA_INTERACTEDSMS una vez especificada la hora para la propiedad **sleepIntervalInMinutes** para la planificación de descarga de eventos. El campo campaignaudienceId también se completa en la correspondiente lista de contactos en la base de datos de Engage, tal como se menciona en el proceso SMS.

- Cuando se ejecuta el proceso Push, se completa el campo `campaignaudienceId` en las tablas del sistema `UA_SIMPNOT_APPOPENED`, `UA_SIMPNOT_URLCLICKED` y `UA_MOB_PUSH_SEND` una vez transcurrido el tiempo especificado para la propiedad `sleepIntervalInMinutes` para la planificación de descarga de sucesos. El campo `campaignaudienceId` también se completa en la correspondiente lista de contactos en la base de datos de Engage, tal como se menciona en el proceso Push.
- El formato de `campaignaudienceId` es `NombreAudiencia~#NombreCampo1~#valorCampo~#nombreCampo2~#valorCampo~#nombreCampon~#valorCampo`. Por ejemplo, `Cliente~#CustomerID~#20`.

Registros de integración de Campaign y Engage

Cuando se integran Campaign y Engage, es posible habilitar los registros de ejecución del servicio de importación de Campaign y Engage en el archivo `campaign_log4j.properties` que está disponible en la carpeta `<inicio_Campaign>/conf/`.

El nombre de la clase es `log4j.logger.com.unica.webservices.campaign.rest.EngageImportService`.

Los registros se capturan en las modalidades INFO, WARN y DEBUG.

De forma predeterminada, los archivos de registro se pueden hallar en el archivo `campaignweb.log` de la carpeta `<inicio_Campaign>/logs`.

Registros para Engage ETL

Están disponibles los siguientes parámetros para los registros de Engage ETL.

```
log4j.logger.ENGAGE_ETL=DEBUG, ENGAGE_ETL
# La especificación de este registro solamente es para ETL y no se añade al registro web de Campaign
log4j.additivity.ENGAGE_ETL=false

log4j.appender.ENGAGE_ETL=org.apache.log4j.RollingFileAppender
log4j.appender.ENGAGE_ETL.layout=org.apache.log4j.PatternLayout
log4j.appender.ENGAGE_ETL.Encoding=UTF-8
log4j.appender.ENGAGE_ETL.MaxBackupIndex=50
log4j.appender.ENGAGE_ETL.File=/opt/IBM/xEMM/Campaign/logs/EngageETL.log
log4j.appender.ENGAGE_ETL.MaxFileSize=10000KB
log4j.appender.ENGAGE_ETL.layout.ConversionPattern=%d{MM/dd/aaaa HH:mm:ss} %-5p %c{2} [%L] - %m%n
```

Registros para UBX

Los parámetros siguientes están disponibles para los registros de UBX.

```
log4j.logger.UBX=DEBUG, UBX
# La especificación de este registro solamente es para ETL y no se añade al registro web de Campaign
log4j.additivity.UBX=false

log4j.appender.UBX=org.apache.log4j.RollingFileAppender
log4j.appender.UBX.layout=org.apache.log4j.PatternLayout
log4j.appender.UBX.Encoding=UTF-8
log4j.appender.UBX.MaxBackupIndex=50
log4j.appender.UBX.File=/opt/IBM/xEMM/Campaign/logs/UBX.log
log4j.appender.UBX.MaxFileSize=10000KB
log4j.appender.UBX.layout.ConversionPattern=%d{MM/dd/aaaa HH:mm:ss} %-5p %c{2} [%L] - %m%n
```

Capítulo 3. Correo electrónico: Utilización de Campaign y Engage

Si IBM Campaign y Engage están integrados, puede utilizar IBM Campaign para enviar comunicaciones de correo electrónico personalizadas desde IBM Engage.

Tenga en cuenta los puntos siguientes sobre cómo utilizar el Proceso de correo electrónico:

- El envío de correos electrónicos requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.
- Una vez enviado el envío de correos, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.
- Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.
- A continuación, se puede utilizar Campaign para volver a dirigirse a los que responden y a los que no responden.
- Un contacto falla para el Proceso de correo electrónico si la dirección de correo electrónico del contacto es NULL o BAD.

Nota: Los mensajes de correo electrónico se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso Correo electrónico o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes de correo electrónico con un programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Nota: Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.

Filtrado de datos para evitar violaciones

Si las direcciones de correo electrónico contienen determinados caracteres o proceden de determinados dominios, puede que los correos electrónicos no se envíen a dichas direcciones de Engage.

Para obtener más información sobre los caracteres permitidos en las direcciones de correo electrónico, consulte https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/Data/imc_Data/What_are_valid_characters_in_IBM_Marketi79.html.

Algunos prefijos y dominios se bloquean de forma predeterminada desde Importaciones y envíos. Un usuario, que es el administrador de la organización, puede modificar la lista de prefijos bloqueados así como el dominio que se aplican a una determinada organización desde **Configuración > Bloqueo de correo electrónico** en Engage. Para obtener más información, consulte https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/OrgAdmin/imc_OrgAdmin/Email_Blocking11.html

Creación y envío de correos electrónicos

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage.

Acerca de esta tarea

El envío de correos electrónicos requiere IBM Campaign y también IBM Engage for Marketing Cloud.

Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar la plantilla de correo electrónico.
Para obtener la documentación, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>
Siga estas indicaciones:
 - Asigne un nombre a la plantilla que tenga sentido para la campaña a la que pertenece, de modo que pueda identificarla rápidamente en ambas aplicaciones.
 - En la plantilla, seleccione **Origen del contacto**, seleccione la base de datos, la lista de contactos o la consulta. El **Origen del contacto** debe estar en la sección Compartida.
 - En **Ubicación de la plantilla**, seleccione Compartida. *Solo estarán disponibles en Campaign las plantillas compartidas.*
 - Guarde la plantilla y visualice una vista previa para las pruebas.
 - En el cuerpo del correo electrónico, cree el contenido, incluidas las variables de personalización, si son necesarias.
2. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.
Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
3. Configure el proceso de correo electrónico en el diagrama de flujo de IBM Campaign.
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign”.
4. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba” en la página 37.
5. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción” en la página 38.
6. Realice el seguimiento de respuestas.
Consulte “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 39.

Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede utilizar el proceso de **Correo electrónico** en Campaign para enviar comunicaciones de correo electrónico personalizado.

Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de correo electrónico y el cuerpo de Engage.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de Campaign con los siguientes detalles:
 - El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos. Se trata de la base de datos para el canal específico de Correo electrónico que se utilizará para enviar los mensajes.
 - La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
 - El nombre de la plantilla de correo electrónico de Engage.

- Si se ha de crear una nueva lista de contactos de Engage o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
- Si se ha de utilizar la supervisión de bandeja de entrada.
- Si se debe aplicar alguna personalización a Campaign, por ejemplo, si se ha de utilizar una línea de asunto diferente a la especificada en la plantilla de correo electrónico de Engage.
- Si todos los correos electrónicos se deben enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign. Si es así, ¿qué carpeta de envío se debe utilizar?

Para obtener más información acerca del correo electrónico de IBM Engage, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.

Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign.

Nota: Los mensajes de correo electrónico se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso Correo electrónico o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes de correo electrónico con el programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de correo electrónico. Por ejemplo, seleccione todos los hombres de 25-31 años. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso de correo electrónico al diagrama de flujo. El proceso de correo electrónico debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso de correo electrónico. Por ejemplo:
 - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso de correo electrónico.
 - Conecte varios procesos Seleccionar (contactos de valores Alto, Medio y Bajo) al proceso de correo electrónico.
 - Segmente los clientes por país y conecte cada segmento a un proceso de correo electrónico separado (para generar listas de correo electrónico exclusivas que separen los envíos de correo electrónico por país).
4. Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo Configuración del proceso de correo electrónico.
5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso de Configuración del proceso de correo electrónico de Engage:

Separador Propiedades de Engage (proceso de correo electrónico)	
Base de datos de Engage	Obligatorio. Seleccione una base de datos de Engage flexible que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Se utiliza una base de datos única flexible para cada canal (Correo electrónico, SMS y Push).

Separador Propiedades de Engage (proceso de correo electrónico)	
Celdas de entrada seleccionadas	Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán este correo electrónico. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso de Correo electrónico. Por ejemplo, si dos procesos de selección están proporcionando entrada al proceso de correo electrónico, se listan dos celdas de entrada. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos y para personalización.
Seleccionar todo	Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada al proceso de la lista de correos electrónico).
Borrar todo	Borrar rápidamente la lista de selecciones.
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione Usar una lista de contactos para utilizar la misma lista de contactos de Engage cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p> <p>Seleccione Borrar lista de contactos antes de actualizar si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Añadir siempre nuevos contactos: No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádale. <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución si desea crear una nueva lista de contactos de Engage cada vez que se ejecuta el proceso. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p> <p>Especifique un Nombre para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione Añadir sufijo o Añadir prefijo para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el ID de campaña y/o el Nombre de celda del correo electrónico como parte del nombre de archivo.</p>

6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso de correo electrónico:

Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)	
Plantilla de correo electrónico	Obligatorio. Seleccione una plantilla de correo electrónico de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido del correo electrónico. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice en este diálogo altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en el correo electrónico para la ejecución actual de este cuadro de proceso.

Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)	
Habilitar supervisión de bandeja de entrada	<p>Importante: El uso de esta característica tiene algunas implicaciones relacionadas con el coste y la generación de informes. Si tiene alguna duda, consulte la documentación del producto Engage.</p> <p>La supervisión de la bandeja de entrada es una característica opcional de Engage.</p> <p>Si se ha adquirido o habilitado esta característica en Engage, puede elegir si la utiliza seleccionando o no esta opción. El uso de esta característica puede implicar costes adicionales.</p> <p>Si no se ha adquirido o habilitado esta característica en Engage, se omite esta opción para el envío de correos electrónicos en la integración. (Puede seleccionar o deseleccionar el recuadro. No tiene efecto alguno).</p>
Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos	<p>Importante: Esta opción entrega de forma inmediata el correo electrónico a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La opción Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos solamente está disponible después de seleccionar Plantilla de correo electrónico. • Si selecciona Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos, el correo electrónico se envía a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca correos electrónicos, independientemente de si está seleccionada esta opción). • Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar Engage para enviar los correos electrónicos. Cuando esta opción no está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a Engage pero no envía los correos electrónicos. A continuación, puede iniciar/planificar el envío desde Engage.
Asunto	<p>Opcional. Si deja en blanco este campo, se utiliza la línea de asunto de la plantilla de Engage. Si escribe contenido en este campo, se utilizará como la línea de Asunto en el envío de correos.</p> <p>Para indicar variables, enciérrelas entre signos %%. Por ejemplo, especifique Hello %%FirstName%! Para utilizar valores del campo FirstName. Si un valor de dicho campo es "John", la línea de asunto del correo electrónico se resolverá en Hello John!.</p> <p>Nota: Las correlaciones que proporcione en el separador Correlaciones de campos del recuadro de diálogo de correo electrónico determinan los campos de Campaign que se utilizarán para la personalización. Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.</p>

Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)	
Nombre de correo electrónico	<p>Obligatorio. El nombre del correo electrónico identifica el envío de correos de Engage y de Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del Nombre del envío de correos que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del envío y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.</p> <p>Para dar soporte al seguimiento de respuesta, durante la ejecución, se añade al nombre una indicación de fecha y hora para asegurarse de que el nombre del envío de correos sea exclusivo en cada ejecución del proceso. Además, se incluye el código de campaña para el seguimiento de respuestas. Este nombre de envío de correos exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas.</p> <p>Nota: El número máximo de caracteres que se puede utilizar para el Nombre de correo electrónico es de 256. Se incluye la indicación de fecha y hora que se añade y el código de campaña que se añade como prefijo. Si el número de caracteres del Nombre de correo electrónico supera los 256, se truncará el nombre que escriba el usuario.</p>
Nombre de remitente	<p>Opcional. Sustituye al Nombre de remitente especificado en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Los destinatarios ven este como el nombre "De" del envío de correos. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza el "Nombre de remitente" especificado en la plantilla de correo electrónico. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de un nombre de remitente: Jane Smith</p>
Dirección de respuesta	<p>Opcional. Sustituye la dirección de respuesta especificada en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza la Dirección de respuesta especificada en la plantilla. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de una dirección de respuesta: jsmith@example.com</p>
Dirección del remitente	<p>Opcional. Sustituye la dirección del remitente especificada en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza la Dirección del remitente especificada en la plantilla. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de una dirección de remitente: jsmith@example.com</p> <p>Nota: Para evitar los bloqueos debido a ISP, utilice el mismo dominio para la Dirección del remitente y la Dirección de respuesta. Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca del envío de correos electrónicos.</p>
Valores estáticos para plantilla	<p>Opcional. Utilice el campo Valores estáticos para plantilla para sustituir las variables del cuerpo del correo electrónico por texto estático. El texto que proporcione aparece en el cuerpo del correo electrónico cuando se envía.</p> <p>Sintaxis: Especificar nombre:pares de valores. Utilice un signo de punto y coma (;) para separar varios pares. Field1:StaticText;Field2:StaticText</p> <p>Ejemplo: El correo electrónico contiene la variable %%Country%% en cuerpo del correo electrónico. Especifique Country:Canada en Valores estáticos para plantilla. El correo electrónico resultante utiliza "Canada" en lugar de %%Country%%.</p> <p>Caso de uso: Configure un diagrama de flujo para segmentar los datos por país (Canada, USA, Mexico). Añada tres cuadros de proceso de correo electrónico al diagrama de flujo y configure cada uno de ellos por un valor estático diferente. Por ejemplo:: Country:Canada y Country:USA y Country:Mexico. Cuando ejecuta el diagrama de flujo, el texto estático (el nombre del país) sustituye a la variable (%%Country%%) definida en el correo electrónico. El resultado son tres listas de contactos, cada una de ellas personalizada para un país específico.</p>

Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)	
Archivar en carpeta	<p>Opcional. Esta opción solo se aplica si se ha seleccionado Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos.</p> <p>Especifique la ubicación de almacenamiento en Engage del envío de correo que ha enviado (Contenido > Ver envío de correo > Enviado). Si no especifica una carpeta, el envío de correos aparecerá en la raíz del separador Enviado. Si especifica una carpeta que no existe en Engage, tiene la posibilidad de crearla como una subcarpeta (bajo "Enviado").</p> <p>Directrices para especificar vías de acceso: Solo utilice barras inclinadas. No utilice puntos. No especifique barras inclinadas iniciales o finales. No especifique vías de acceso estáticas, tales como C:\Folder. Si especifica una vía de acceso no válida, recibirá un error de tiempo de ejecución de tipo "Carpeta no encontrada". Solo se da soporte a los siguientes caracteres: # _ - () A-Z a-z 0-9 /</p> <p>Ejemplo: Especifique Campaign/Test para guardar el envío de correo en Sent/Campaign/Test.</p>

7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso de correo electrónico:

Separador Correlaciones de campos (proceso de correo electrónico)	
Renovar 	<p>Renueve la información de los campos de tablas de la Base de datos de Engage seleccionada. Utilice esta opción en cualquier campo nuevo que se añada a la base de datos de Engage o si se modifica algún campo existente.</p> <p>Importante: Si se modifica la información de campos, se elimina toda la información de correlaciones de columnas de tablas. Debe validar todas las correlaciones de campos tras completar la renovación.</p>
Campos candidatos	<p>Esta lista muestra todos los campos disponibles en los procesos que proporcionan entrada al cuadro de proceso Correo electrónico. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.</p>

Separador Correlaciones de campos (proceso de correo electrónico)	
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.</p> <p>Cuando correlacione los Campos candidatos (en Campaign) con Campos a exportar a Engage (en Engage), asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>El campo Correo electrónico (tipo de datos de texto) es un campo necesario, por lo tanto, asegúrese de que coincida con un campo candidato equivalente de Campaign (uno que utilice el tipo de datos de texto) pulsando >>.</p> <p>Nota: Engage tiene un tipo de datos denominado número de teléfono SMS que no existe en Campaign. El número de teléfono SMS de Engage puede correlacionarse con cualquier tipo desde Campaign, siempre que los datos de esa columna coincidan con los formatos de números SMS necesarios que se definen en Engage. El formato de número de teléfono SMS válido es código de país+número de teléfono. Por ejemplo, sería 16786775565 para Estados Unidos o 445554647635 para Reino Unido.</p> <p>Asegúrese también de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. Por ejemplo, si correlaciona el campo Código postal de Campaign con el campo Código postal de Engage, y el campo de código postal está vacío para un cliente concreto, este campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p> <p>Cuando haya completado la correlación, pulse la marca de selección ✓ en la columna Sincronizar para el campo o los campos que se vayan a utilizar como campos de sincronización. Si no selecciona ningún campo de sincronización, se utilizará campaignaudienceId como campo de sincronización predeterminado.</p>
Perfil	<p>Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse Perfil. Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Correo electrónico para ver una lista de direcciones de correo electrónico que se almacenan en dicho campo.</p>
Campos derivados	<p>Opcionalmente, pulse el botón Campos derivados para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.</p>

8. Configure el separador **General** del proceso de correo electrónico:

Separador General (proceso de correo electrónico)	
Nombre de proceso	Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.
Nota	Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios de IBM Campaign a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.
10. Guarde el diagrama de flujo.

Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba”. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de correos se ha configurado correctamente antes de lanzarlo a nivel mundial.

Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

Acerca de esta tarea

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de correos se ha configurado correctamente antes de entregarlo a los clientes. No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varios correos electrónicos en IBM Engage. Por ejemplo, si ha utilizado IBM Campaign para sustituir la línea de Asunto en la plantilla de correo electrónico, debe confirmar que la sustitución se ha realizado correctamente.

Una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca un correo electrónico de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de correo electrónico).

Importante: Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba de correo electrónico. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de correo electrónico configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

Nota: Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de correo electrónico. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de correo electrónico, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
- b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.
- c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.

3. Guarde el diagrama de flujo.

4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.

La lista de contactos se envía a Engage pero no se envían correos electrónicos (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**).

5. En IBM Engage, utilice la característica Envío de correos de prueba para enviar un correo electrónico de prueba y confirmar que el contenido del correo electrónico y la lista de contactos sea correcta. Puede hacer una Prueba normal o una Prueba rápida, pero la prueba rápida envía correos HTML, no solo de texto. Normalmente un envío de correo de prueba se envía a una dirección de tipo "agujero negro" o a una dirección de correo electrónico de marketing interna.

Confirme que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en el correo electrónico de prueba. Por ejemplo:

- Si ha cambiado la línea de Asunto en Campaign o ha realizado alguna sustitución de valores estáticos para las variables, confirme que sean correctas en el correo electrónico de prueba.
- Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
- Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.
- Confirme que la prueba enviada se ha guardado en la carpeta correcta del separador Enviado en Engage.

6. Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Marketing Cloud para confirmar que se ha preparado correctamente el correo electrónico.

Para obtener más información, consulte la información acerca del envío de correos de IBM Engage: <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando esté satisfecho con los resultados de la ejecución de prueba, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte "Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción".

Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage.

Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte "Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba" en la página 37.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de correo electrónico para **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**, los correos electrónicos se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían los correos electrónicos, por lo tanto, debe planificar el envío de correo en IBM Engage.

Una ejecución de producción envía correos electrónicos a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de correo electrónico configurado, en modalidad de edición.
2. Tome una determinación final sobre si desea entregar el correo electrónico inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
 - Si desea entregar los correos electrónicos en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**.
 - Si prefiere planificar el envío de correo en IBM Engage, deselectione **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán los correos electrónicos.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**, se envían los correos electrónicos inmediatamente a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de correo electrónico. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.

Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos** en el cuadro de proceso de correo electrónico, vaya a IBM Engage y utilice el separador **Enviado** para confirmar que el correo se ha enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envía el correo. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar el correo.

Correo electrónico: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- Se han creado las tablas de seguimiento de respuestas con UBX Toolkit.
- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas de seguimiento de respuestas como un origen de datos de usuario.

¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de correos electrónicos. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada envío de correo. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de correo electrónico asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

Cuando se ejecuta el proceso de correo electrónico en IBM Campaign, los correos electrónicos se envían utilizando la Plantilla de correo electrónico que se haya asignado en las ofertas de IBM Campaign. Cuando se ejecuta el proceso de correo electrónico en Engage y se envían los correos electrónicos, Engage genera tratamientos para cada oferta asignada en la plantilla de correo electrónico. La información sobre los tratamientos se conserva en Campaign en la tabla UA_TREATMENT. Esta información de tratamientos se utiliza cuando la información de contacto y de respuesta para dichos tratamientos se guarda en Campaign en las tablas de historial de contactos y respuestas.

¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de correo electrónico a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Envío de correo electrónico (emailSend): Información que describe el envío de un correo electrónico relacionado con un producto o marca.
- Envío de correo electrónico (emailOpen): Información que describe a un individuo que abre un correo electrónico relacionado con un producto o marca.
- Pulsación de correo electrónico (emailClick): Información relacionada con un individuo que pulsa un enlace en un correo electrónico.
- Rebote de correo electrónico (emailBounce): Información relacionada con un correo electrónico que no se ha entregado correctamente.

¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Nota: El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.

2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.

4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las mismas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a las pulsaciones o las aperturas de mensajes, a medida que implementa la siguiente fase de la campaña.

5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 67.

Capítulo 4. Mensajería de texto SMS: Utilización de Campaign y Engage

Si se integra IBM Campaign con Engage, se puede utilizar IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

Tenga en cuenta los puntos siguientes sobre cómo utilizar el Proceso de correo electrónico:

- Los mensajes de texto SMS son mensajes cortos que se envían entre dos o más teléfonos móviles.
- El envío de notificaciones de texto SMS requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.
- Durante el envío de mensajes SMS a números duplicados, Engage los deduplica. Si hay dos registros de contacto con el mismo número de teléfono y ambos están incluidos en el mismo programa, Engage solo envía un mensaje.
- Después de enviar las notificaciones de texto, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.
- Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.
- A continuación, se puede utilizar Campaign para volver a dirigirse a los que responden y a los que no responden.
- El proceso SMS acepta los números de contacto en formato de enteros. Los números que contienen un espacio o un guión, o que son NULL generarán un error en el proceso.

Nota: Los mensajes SMS se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso SMS o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes SMS con un programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Habilitación de la mensajería móvil SMS

Se deben realizar varias tareas de configuración de una sola vez para habilitar IBM Engage para el envío de mensajes SMS.

Acerca de esta tarea

Esta tarea describe los pasos principales necesarios para habilitar la mensajería móvil SMS. No proporciona las instrucciones completas. Para obtener información completa, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Procedimiento

1. El equipo de suministro de IBM Engage habilita SMS para su organización de Engage.
2. El administrador de la organización de IBM Engage inicia sesión en Engage y crea y habilita la base de datos de Engage para SMS. La base de datos debe ser una base de datos flexible.

Nota: Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.

3. El administrador de la organización de Engage configura la integración de SMS entre Engage y el gestor de campañas de SMS.

Requisitos para el envío de mensajes SMS

Para contactar a los clientes con mensajes SMS a través de Engage, debe cumplir determinados requisitos y comprender restricciones importantes relacionadas con la mensajería SMS.

Para obtener la información completa acerca de la mensajería SMS a través de Engage, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

SMS: Crear y enviar mensajes de texto SMS

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

Antes de empezar

- La mensajería móvil de SMS debe estar habilitada para su organización. Consulte “Habilitación de la mensajería móvil SMS” en la página 43.
- Debe cumplir con los requisitos legales y las restricciones antes de ponerse en contacto con sus clientes a través de mensajes SMS. Consulte “Requisitos para el envío de mensajes SMS”.

Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar el mensaje de texto SMS.

Para obtener la documentación, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en

Siga estas indicaciones:

- Asigne a la plantilla un nombre de SMS que tenga sentido para la campaña a la que pertenece, de modo que pueda identificarla rápidamente en ambas aplicaciones.
 - En **Origen del contacto**, seleccione la base de datos, la lista de contactos o la consulta.
 - En **Ubicación de la plantilla**, seleccione Compartida. *Solo estarán disponibles en Campaign las plantillas compartidas.*
 - Después de guardar la plantilla, asegúrese de que obtiene una vista previa para las pruebas.
2. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.
Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
 3. Configure el proceso de SMS en el diagrama de flujo de IBM Campaign.
Consulte “SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign”.
 4. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.
Consulte “SMS: Realizar una ejecución de prueba” en la página 49.
 5. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.
Consulte “SMS: Realizar una ejecución de producción” en la página 50.
 6. Realice el seguimiento de respuestas.
Consulte “SMS: Seguimiento de respuestas” en la página 51.

SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede configurar el proceso de SMS en un diagrama de flujo para enviar mensajes de texto SMS.

Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de SMS y el cuerpo.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de Campaign con los siguientes detalles:
 - El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos. Se trata de la base de datos para el canal específico SMS que se utilizará para enviar los mensajes.
 - La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
 - El nombre de la plantilla de SMS de Engage.
 - Si se ha de crear una nueva lista de contactos o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
 - Si se ha sustituir el nombre de SMS existente por un nombre nuevo, por ejemplo, para identificar el diagrama de flujo que se ha utilizado para enviar el mensaje.
 - Si el mensaje de texto SMS se debe enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign.

Para obtener más información, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html.

Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign.

Nota: Los mensajes SMS se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso SMS o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes SMS con un programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de mensajería de texto SMS. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso SMS a un diagrama de flujo. El proceso SMS debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso SMS. Por ejemplo:
 - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso SMS.
 - Conecte varios procesos Seleccionar, tales como contactos de valores Alto, Medio y Bajo, al proceso SMS.
 - Segmente los clientes por zona geográfica y conecte cada segmento a un proceso SMS separado (para generar listas exclusivas que separen la mensajería por región).
4. Pulse dos veces el proceso SMS para abrir el diálogo Configuración del proceso de SMS.
5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso SMS:

Separador Propiedades de Engage (proceso SMS)	
Base de datos de Engage	<p>Obligatorio. Seleccione la base de datos de Engage flexible que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Debe seleccionar la base de datos flexible que se utiliza para el canal SMS.</p> <p>Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.</p>
Celdas de entrada seleccionadas	<p>Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán este mensaje de texto SMS. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso de SMS. Por ejemplo, si dos procesos de selección están proporcionando entrada al proceso de SMS, se listan dos celdas de entrada. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos.</p>
Seleccionar todo	<p>Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada para el proceso SMS).</p>
Borrar todo	<p>Borrar rápidamente la lista de selecciones.</p>
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione Usar una lista de contactos para utilizar la misma lista de contactos cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Seleccione Borrar lista de contactos antes de actualizar si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Añadir siempre nuevos contactos: No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádelo. <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución si desea crear una nueva lista de contactos de cada vez que se ejecuta el proceso. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Especifique un Nombre para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione Añadir sufijo o Añadir prefijo para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el ID de campaña y/o el Nombre de celda del SMS como parte del nombre de archivo.</p>

6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso SMS:

Separador Personalización de contenido (proceso de SMS)	
Plantilla de SMS	<p>Obligatorio. Seleccione una plantilla de SMS de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido del mensaje de texto SMS. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice aquí altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en el mensaje de texto SMS para la ejecución actual de este cuadro de proceso.</p>

Separador Personalización de contenido (proceso de SMS)	
Nombre de SMS	<p>Obligatorio. El nombre del SMS identifica el envío de correos en Engage y en Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del Nombre de SMS que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del mensaje y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.</p> <p>Para dar soporte al seguimiento de respuesta, durante la ejecución, se añade al nombre una indicación de fecha y hora para asegurarse de que el nombre de SMS sea exclusivo en cada ejecución del proceso. Además, se incluye el código de campaña para el seguimiento de respuestas. Este nombre de SMS exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas.</p> <p>Nota: El número máximo de caracteres que se puede utilizar para el Nombre de SMS es de 256. Se incluye la indicación de fecha y hora que se añade y el código de campaña que se añade como prefijo. Si el número de caracteres del Nombre de SMS supera los 256, se truncará el nombre que escriba el usuario.</p>
Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos	<p>Importante: Esta opción entrega de forma inmediata mensajes SMS a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La opción Enviar inmediatamente SM a todos los contactos solamente está disponible después de seleccionar Plantilla de SMS. • Si selecciona Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos, el mensaje se envía a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign nunca realiza un envío, independientemente de si está seleccionada esta opción). • Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar IBM Engage para enviar los mensajes. Cuando esta opción no está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a IBM Engage pero no envía los mensajes SMS. A continuación, puede iniciar/planificar el envío desde Engage.

7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso SMS:

Separador Correlaciones de campos (proceso SMS)	
Renovar 	<p>Renueve la información de los campos de tablas de la Base de datos de Engage seleccionada. Utilice esta opción en cualquier campo nuevo que se añada a la base de datos de Engage o si se modifica algún campo existente.</p> <p>Importante: Si se modifica la información de campos, se elimina toda la información de correlaciones de columnas de tablas. Debe validar todas las correlaciones de campos tras completar la renovación.</p>
Campos candidatos	<p>Esta lista muestra todos los campos disponibles en todos los procesos que proporcionan entrada al proceso SMS. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.</p>

Separador Correlaciones de campos (proceso SMS)	
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de SMS.</p> <p>Cuando correlacione los Campos candidatos de Campaign con Campos a exportar a Engage, asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>Asegúrese de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. En decir, el campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p>
Perfil	<p>Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse Perfil. Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Apellido para ver una lista de los nombres que se almacenan en dicho campo.</p>
Campos derivados	<p>Opcionalmente, pulse el botón Campos derivados para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.</p>

8. Configure el separador **General** del proceso SMS:

Separador General (proceso de SMS)	
Nombre de proceso	<p>Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.</p>
Nota	<p>Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.</p>

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.

10. Guarde el diagrama de flujo.

Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “SMS: Realizar una ejecución de prueba” en la página 49. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de mensajes de texto se ha configurado correctamente antes de lanzarlo a nivel mundial.

SMS: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

Acerca de esta tarea

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de mensajes de texto se ha configurado correctamente antes de entregarlos a los clientes. No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de SMS en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varios mensajes de texto en IBM Engage. Por ejemplo, si ha utilizado IBM Campaign para sustituir la línea de Asunto en la plantilla de SMS, debe confirmar que la sustitución se ha realizado correctamente.

Una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca mensajes de texto SMS de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de SMS).

Importante: Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba de SMS. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de SMS configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

Nota: Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de SMS. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de SMS, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
 - b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.
 - c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.
3. Guarde el diagrama de flujo.
 4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.

La lista de contactos se envía a Engage pero no se envían mensajes de texto (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**).
 5. En IBM Engage, utilice la característica Envío de correos de prueba para enviar un SMS de prueba y confirmar que el contenido del mensaje de texto y la lista de contactos sea correcta. Normalmente un envío de correo de prueba se envía a una dirección de tipo "agujero negro" o a una dirección de marketing interna.

Confirme que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en el mensaje de texto de prueba. Por ejemplo:

- Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
- Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.
- Confirme que la prueba enviada se ha guardado en la carpeta correcta del separador Enviado en Engage.

Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Marketing Cloud para confirmar que se ha preparado correctamente el mensaje de texto SMS.

Para obtener más información, consulte las secciones sobre mensajes de texto SMS en la documentación de IBM Marketing Cloud: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando esté satisfecho con los resultados de la ejecución de prueba, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte “SMS: Realizar una ejecución de producción”.

SMS: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte “SMS: Realizar una ejecución de prueba” en la página 49.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de SMS para **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, los mensajes de texto se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían los mensajes de texto SMS, por lo tanto, debe planificar el envío de SMS IBM Engage.

Una ejecución de producción envía mensajes de texto a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de SMS configurado, en modalidad de edición.
2. Tome una determinación final sobre si desea entregar el mensaje de texto inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de SMS para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
 - Si desea entregar los mensajes de texto en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**.
 - Si prefiere planificar el envío en IBM Engage, deseleccione **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán los mensajes de texto.

3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, se envían los mensajes de texto inmediatamente a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de SMS. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de SMS.

Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos** en el cuadro de proceso de SMS, vaya a IBM Engage y confirme que los mensajes de texto se han enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envían los mensajes de texto. correo. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar los mensajes de texto.

SMS: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- El usuario de UBX Toolkit ha creado las tablas de seguimiento de respuestas necesarias.
- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas como un origen de datos de usuario.

¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de SMS. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada envío de SMS. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de SMS asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de SMS a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Mensajes enviados desde un programa SMS (sentSMS): Información que describe lo que sucede cuando se envía un mensaje desde un programa de SMS.
- Interacción con un programa de SMS (interactedSMS): Información que describe la interacción entre un usuario de dispositivos móviles y un programa de SMS.

¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Nota: El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.

2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.

4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las tablas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a las interacciones de SMS, a medida que implementa la siguiente fase de la campaña.

5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, "Tabla de seguimiento de respuestas para la integración", en la página 67.

Sincronización de la inclusión y exclusión de SMS entre Campaign y Engage

Para asegurarse de que los registros de consentimiento para los SMS están tan actualizados como sea posible, puede actualizar las solicitudes de inclusión y exclusión (opt-in/opt-out) para SMS que reciba desde diferentes canales. Para sincronizar los datos de suscripción a SMS entre Campaign y Engage, suba y descargue con regularidad las actualizaciones de inclusión y exclusión (opt-in/opt-out).

La gestión de los registros de inclusión y exclusión para SMS requiere pasos específicos. Las opciones OPT_IN y OPT_OUT para los scripts `contactUpload` y `contactDownload` no se aplican a la mensajería

SMS. En su lugar, debe utilizar el archivo de correlación de SMS personalizado que se proporciona como parte de la integración de Campaign con el paquete de descarga de Engage.

La primera vez que añade información de contacto para un destinatario, el registro se marca como un registro de inclusión (opt-in). Si la persona no ha dado su consentimiento para ser contactado por SMS, debe marcar el registro como un registro de exclusión (opt-out). No puede añadir un registro como un registro de exclusión (opt-out). Puede identificar un registro como un registro de exclusión (opt-out) después de que se haya especificado como un registro de inclusión (opt-in).

Para mantener actualizadas las suscripciones para SMS, puede planificar diagramas de flujo de Campaign que desencadenen scripts **contactUpload** y **contactDownload** que se ejecuten automáticamente. Utilice las instrucciones de `example_SMSmappingFile` en el directorio `conf` para actualizar el estado de consentimiento para SMS. En Engage, planifique consultas que actualicen el estado de inclusión y exclusión, de modo que esté disponible la información más actual para su descarga en Campaign.

Capítulo 5. Notificaciones push de móviles: Utilización de Campaign y Engage

Si IBM Campaign y Engage están integrados, puede utilizar Campaign para enviar notificaciones push de móviles desde IBM Engage.

Tenga en cuenta los puntos siguientes sobre cómo utilizar el Proceso Push:

- Las notificaciones push de móviles son mensajes cortos que se envían mediante las aplicaciones móviles instaladas y alertan a los usuarios de smartphones acerca de las ofertas, las actualizaciones y los recordatorios. Las notificaciones push son un canal de comunicaciones unidireccional. Los usuarios pueden recibir mensajes pero no pueden responder. Las notificaciones push de móviles se denominan también mensajes de aplicaciones móviles.
- El envío de notificaciones push de móviles requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.
- Una vez enviada la notificación push, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.
- Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.
- A continuación, se puede utilizar Campaign para diseñar la siguiente fase de la campaña.
- Un contacto resulta erróneo para el proceso Push si los datos tienen el valor NULL o si el número de contacto es NULL.

Nota: Los mensajes push se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso Push o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes push con el programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)

Se deben realizar varias tareas de configuración de una sola vez para habilitar IBM Engage para el envío de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push).

Acerca de esta tarea

Esta tarea describe los pasos principales. Para obtener más información, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en.

Procedimiento

1. IBM Provisioning habilitar los mensajes de aplicaciones móviles para la organización de Engage.
2. El administrador de la organización de Engage asigna permisos para mensajes de aplicaciones móviles al usuario de Engage.
3. El usuario de Engage crear una o varias claves de aplicación en la interfaz de usuario de Engage. Para ello, el usuario de Engage necesita el desarrollador de la aplicación móvil le proporcione el certificado de Apple para la clave de la API de IOS y/o de Google para Android.
4. El desarrollador de aplicaciones móviles descarga el SDK y utiliza el SDK y la clave de aplicación de Engage para compilar las aplicaciones.

5. El administrador de la organización de Engage o el usuario de Engage habilita una base de datos flexible para mensajes de aplicaciones móviles. Puede ser una base de datos nueva o una existente.

Nota: Cada organización de Engage solo puede tener una base de datos habilitada para aplicaciones móviles. Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.

Push: Crear y enviar notificaciones push de móviles

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para enviar notificaciones push de móviles desde IBM Engage.

Antes de empezar

Las notificaciones push de móviles deben estar habilitadas. Consulte “Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)” en la página 55.

Acerca de esta tarea

El envío de notificaciones push de móviles requiere IBM Campaign y también IBM Engage for Marketing Cloud.

Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar la plantilla de mensajes de aplicaciones móviles.

Este paso requiere la coordinación entre los usuarios siguientes:

- Desarrollador
- Administrador de la organización
- Vendedor

Nota: La base de datos de mensajes de aplicaciones móviles debe ser una base de datos flexible, lo que significa que no tiene un identificador exclusivo. Cada organización solo tiene una base de datos habilitada para aplicaciones móviles. Si su organización también está habilitada para SMS, debe tener una base de datos de SMS y una base de datos de aplicaciones móviles.

Para obtener información, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

2. Para dar soporte al seguimiento de respuestas, debe establecer el atributo `campaignName` en la plantilla de Push de Engage Push, de modo que coincida con el código de campaña definido en IBM Campaign. Por ejemplo: C000000518.

Un código de campaña es el identificador exclusivo global para una campaña.

Los códigos de campaña se listan en la página Todas las campañas en IBM Campaign.

3. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.

Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*:

http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita

4. Configure el proceso de Push en el diagrama de flujo de IBM Campaign.
Consulte “Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign” en la página 57.
5. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.
Consulte “Push: Realizar una ejecución de prueba” en la página 61.
6. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.
Consulte “Push: Realizar una ejecución de producción” en la página 62.

7. Realice el seguimiento de respuestas.

Consulte “Push: Seguimiento de respuestas” en la página 63.

Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede configurar el proceso **Push** en un diagrama de flujo para enviar notificaciones push de móviles desde Engage.

Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de push y el cuerpo.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de IBM Campaign con los siguientes detalles:
 - El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos. Se trata de la base de datos para el canal específico Push que se utilizará para enviar los mensajes.
 - La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
 - El nombre de la plantilla push de Engage.
 - Si se ha de crear una nueva lista de contactos o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
 - Si se ha sustituir el nombre de push existente por un nombre nuevo, por ejemplo, para identificar el diagrama de flujo que se ha utilizado para enviar el mensaje.
 - Si la notificación push se debe enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign.

Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso de push en un diagrama de flujo de Campaign.

Nota: Los mensajes push se deben enviar mediante la configuración de la entrega de mensajes en el cuadro de proceso Push o utilizando la experiencia de envío en IBM Marketing Cloud. El desencadenamiento de mensajes push con el programa IBM Marketing Cloud no recibe soporte con la integración de Campaign.

Nota: Para obtener más información acerca de la mensajería de aplicaciones móviles, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de push. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso Push a un diagrama de flujo. El proceso Push debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso Push. Por ejemplo:
 - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso Push.
 - Conecte varios procesos Seleccionar, tales como contactos de valores Alto, Medio y Bajo, al proceso Push.

- Segmente los clientes por zona geográfica y conecte cada segmento a un proceso Push separado (para generar listas exclusivas que separen las notificaciones push por región).
4. Pulse dos veces el proceso Push para abrir el diálogo Configuración del proceso de Push.
 5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso Push:

Separador Propiedades de Engage (proceso Push)	
Base de datos de Engage	<p>Obligatorio. Seleccione una base de datos de Engage flexible que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Debe seleccionar la base de datos flexible que se utiliza para el canal Push.</p> <p>Si en la integración está utilizando canales de Correo electrónico, SMS y Push, utilice una base de datos independiente para cada canal.</p>
Celdas de entrada seleccionadas	<p>Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán esta notificación push de móviles. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso Push. Por ejemplo, si dos procesos de Selección proporcionan entrada al proceso Push, las celdas de entrada figurarán en la lista. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos.</p>
Seleccionar todo	<p>Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada para el proceso Push).</p>
Borrar todo	<p>Borrar rápidamente la lista de selecciones.</p>
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione Usar una lista de contactos para utilizar la misma lista de contactos cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Seleccione Borrar lista de contactos antes de actualizar si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Añadir siempre nuevos contactos: No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista. • Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados: Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádelo. <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Todos los contactos de la lista se incluirán en el proceso Push.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución si desea crear una nueva lista de contactos de cada vez que se ejecuta el proceso. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Especifique un Nombre para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione Añadir sufijo o Añadir prefijo para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el ID de campaña y/o el Nombre de celda de Push como parte del nombre de archivo.</p>

6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso Push:

Separador Personalización de contenido (proceso de Push)	
Plantilla de Push	Obligatorio. Seleccione una plantilla de Push de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido de la notificación Push. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice aquí altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en las notificaciones Push para la ejecución actual de este cuadro de proceso.
Nombre de Push	<p>Obligatorio. El nombre de Push identifica el proceso de Push en Engage y Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del Nombre de Push que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del proceso de Push y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.</p> <p>Para dar soporte al seguimiento de respuesta, durante la ejecución, se añade al nombre una indicación de fecha y hora para asegurarse de que el nombre de push sea exclusivo en cada ejecución del proceso. Además, se incluye el código de campaña para el seguimiento de respuestas. Este nombre de push exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas.</p> <p>Nota: El número máximo de caracteres que se puede utilizar para el Nombre de push es de 256. Se incluye la indicación de fecha y hora que se añade y el código de campaña que se añade como prefijo. Si el número de caracteres del Nombre de push supera los 256, se truncará el nombre que escriba el usuario.</p>
Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos	<p>Importante: Esta opción entrega de forma inmediata las notificaciones Push a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La opción Enviar inmediatamente notificaciones push a todos los contactos está disponible después de seleccionar Plantilla de Push. • Si selecciona Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos, las notificaciones push se envían a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca notificaciones Push, independientemente de si está seleccionada esta opción). • Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar IBM Engage para enviar notificaciones Push. Cuando esta opción no está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a IBM Engage pero no envía las notificaciones Push. A continuación, puede iniciar/planificar las notificaciones Push desde Engage.

7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso Push:

Separador Correlaciones de campos (proceso Push)	
Renovar 	<p>Renueve la información de los campos de tablas de la Base de datos de Engage seleccionada. Utilice esta opción en cualquier campo nuevo que se añada a la base de datos de Engage o si se modifica algún campo existente.</p> <p>Importante: Si se modifica la información de campos, se elimina toda la información de correlaciones de columnas de tablas. Debe validar todas las correlaciones de campos tras completar la renovación.</p>
Campos candidatos	Esta lista muestra todos los campos disponibles en los procesos que proporcionan entrada al proceso Push. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.

Separador Correlaciones de campos (proceso Push)	
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Cuando correlacione los Campos candidatos de Campaign con Campos a exportar a Engage, asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>Asegúrese de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. En decir, el campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p> <p>Cuando haya completado la correlación, pulse la marca de selección ✓ en la columna Sincronizar para el campo o los campos que se vayan a utilizar como campos de sincronización. Si no selecciona ningún campo de sincronización, se utilizará <code>campaignaudienceId</code> como campo de sincronización predeterminado.</p>
Sincronizar	<p>En la lista Campos para exportar a Engage, compruebe que al menos un campo de la columna Sincronizar identifique un ID de usuario de dispositivos móviles exclusivo en el extremo de Engage. Por ejemplo, utilice un número de teléfono móvil.</p> <p>Se utiliza una base de datos flexible de Engage para Push. Para actualizar los datos de esta base de datos, los campos de Sincronizar se tratan como una clave primaria y se actualiza la fila que coincide con las columnas del campo Sincronizar. Por ejemplo, si Teléfono móvil es el campo Sincronizar, la actualización se lleva a cabo en la fila en la que coincide el criterio del campo Sincronizar.</p>
Perfil	<p>Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse Perfil. Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Apellido para ver una lista de los nombres que se almacenan en dicho campo.</p>
Campos derivados	<p>Opcionalmente, pulse el botón Campos derivados para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.</p>

8. Configure el separador **General** del proceso Push:

Separador Push (proceso Push)	
Nombre de proceso	Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.
Nota	Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.
10. Guarde el diagrama de flujo.

Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “Push: Realizar una ejecución de prueba”. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que las notificaciones push se han configurado correctamente antes de lanzarlas a nivel mundial.

Push: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar notificaciones Push desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

Acerca de esta tarea

Importante: Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que la notificación se ha configurado correctamente antes de entregarlo a los clientes.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de Push en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varias notificaciones en IBM Engage.

Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca una notificación Push de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de Push).

Recuerde: No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de Push configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

Nota: Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de Push. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de Push, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
 - b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.
 - c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.
3. Guarde el diagrama de flujo.
 4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.

La lista de contactos se envía a IBM Engage pero no se envían notificaciones Push (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**).

5. Utilice IBM Engage para probar las notificaciones Push como haría normalmente, y confirmar que el contenido de la notificación y la lista de contactos son correctos.

Asegúrese de confirmar que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en IBM Engage. Por ejemplo:

- Si ha cambiado el nombre de Push en Campaign, confirme que el cambio de nombre aparece en Engage.
- Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
- Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.

Importante: Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Engage para confirmar que se han preparado correctamente las notificaciones Push y que cumple todos los requisitos para realizar un proceso de Push. Por ejemplo, confirme que los opt-in/opt-out se manejarán correctamente.

Para obtener más información, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando confirme que la ejecución de prueba se ha realizado correctamente, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte “Push: Realizar una ejecución de producción”.

Push: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar notificaciones Push desde IBM Engage.

Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte “Push: Realizar una ejecución de prueba” en la página 61.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de correo electrónico para **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, las notificaciones Push se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían las notificaciones, por lo tanto, debe planificar el envío de Push en IBM Engage.

Una ejecución de producción envía la notificación Push a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de notificaciones Push configurado, en modalidad de edición.

2. Tome una determinación final sobre si desea entregar las notificaciones Push inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
 - Si desea entregar las notificaciones Push en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**.
 - Si prefiere planificar el envío de notificaciones Push en IBM Engage, deseleccione **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán las notificaciones Push.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, se envían inmediatamente las notificaciones Push a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de notificaciones Push. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de notificaciones Push.

Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos** en el cuadro de proceso de Push, vaya a IBM Engage y confirme que las notificaciones Push se han enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envían las notificaciones Push. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar las notificaciones Push.

Push: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- El usuario de UBX Toolkit ha creado las tablas de seguimiento de respuestas necesarias.
- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas como un origen de datos de usuario.

¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de notificaciones push de móviles. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada push. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de Push asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de Push a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Instalación de aplicación (appInstalled): Información relacionada con una instalación individual de una aplicación de móvil en un dispositivo móvil. Se registra la información sobre la aplicación instalada y el registro de la aplicación.
- Desinstalación de aplicación (appUninstalled): Información relacionada con una eliminación individual de una aplicación de móvil desde un dispositivo móvil. Apple o Google informan a IBM que la aplicación ya no es accesible mediante push. Esto puede ser debido a que se ha desinstalado la aplicación móvil.
- Aplicación abierta (appOpened): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles pulsa una notificación simple para abrir una aplicación.
- Pulsación de aplicación (urlClicked): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles pulsa un botón en una notificación simple, proporcionando el sistema operativo del dispositivo móvil con un URL que se puede manejar. Normalmente esto sucede cuando el usuario abre un navegador en un dispositivo móvil.
- Aplicación con notificaciones push habilitadas (uiPushEnabled): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de APNS utiliza una aplicación móvil para aceptar la recepción de notificaciones push.
- Aplicación con notificaciones push inhabilitadas (uiPushDisabled): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de APNS utiliza una aplicación móvil para rechazar la recepción de notificaciones push.
- Inicio de sesión de aplicación (sessionStarted): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles abre la aplicación por primera vez durante un número de minutos configurable.
- Fin de sesión de aplicación (sessionEnded): Información que describe cuándo finaliza la sesión del usuario de dispositivos móviles.

¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit.
Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Nota: El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.

2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.
4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las tablas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a los usuarios que han abierto una aplicación.

5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 67.

Capítulo 6. Tabla de seguimiento de respuestas para la integración

Para dar soporte a la integración de Campaign y Engage, es necesario que las tablas de seguimiento de respuestas almacenen datos acerca de las respuestas de los usuarios a los eventos de correo electrónico, Push y SMS.

¿Cuál es la finalidad de las tablas?

Los eventos de respuestas, tales como pulsaciones o rebotes suceden como resultado de un envío de Engage. Este flujo de eventos desde Engage a UBX se descarga en IBM Campaign mediante UBX Toolkit. Una vez descargados los eventos en Campaign, se deben importar las tablas, de modo que Campaign puede acceder a los datos de eventos. Cuando se importan los datos de eventos a las tablas, estas tablas pueden servir como un origen de datos en los diagramas de flujo de IBM Campaign.

¿Cómo se crean las tablas?

La persona responsable de configurar la integración utiliza UBX Toolkit para crear las tablas. Esta es una operación de configuración de una sola vez. Para obtener más información, consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración” en la página 23.

¿Cómo se rellenan las tablas?

Las tablas se rellenan siempre que alguien ejecuta los scripts `eventsDownload` y `eventsImport` que se proporcionan con UBX Toolkit.

Los scripts se pueden ejecutar manualmente o como un trabajo planificado. Para obtener detalles, consulte el tema correspondiente a las características que está utilizando:

- “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 39
- “SMS: Seguimiento de respuestas” en la página 51
- “Push: Seguimiento de respuestas” en la página 63

¿Cómo se realiza el seguimiento de respuestas?

El seguimiento de respuestas entre Campaign y Engage es posible debido a que cada correo electrónico tiene un nombre exclusivo. Este nombre exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas. La integración se ocupa de ello de forma automática.

Nota: Las columnas `EventNameSpace` y `EventVersion` de todas las tablas de eventos de Campaign tienen el valor NULL.

Correlación de contactos y respuestas

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, la correlación de contactos y respuestas está definida de forma predeterminada.

Correlación de contactos

No se puede cambiar la correlación de contactos.

Tabla 4. Correlación de contactos de IBM Campaign e IBM Engage

Tipo	IBM Campaign	IBM Engage
Tipo de contacto	Envío Campaign (ContactStatusID - 1)	EmailSend
Tipo de contacto	No entregado (ContactStatusID - 3)	EmailBounce

Correlación de respuestas

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, la correlación de respuestas está definida en la tabla UA_CampaignEngageResponseMap. La correlación de respuestas se puede editar en caso de ser necesario.

Tabla 5. Correlación de respuestas de IBM Campaign e IBM Engage

Tipo	CampaignEventType	EngageEventType
Tipo de respuesta	Clic en enlace (ResponseTypeID - 9)	EmailClick
Tipo de respuesta	Explorar (ResponseTypeID - 1)	EmailOpen

Datos de seguimiento de correos electrónicos disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de correos electrónicos que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de correo electrónico específicos que proporcionan un seguimiento de los datos para la mensajería de correo electrónico. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign. El **Nombre de evento** puede ser diferente entre envíos de correos. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Se procesa la información del evento Envío de correos - enviados y del evento Envío de correos - rebotados para llenar el historial de contactos detallado. Estos sucesos se procesan para diferentes tablas de historiales de contactos detallados que se basan en audienceID.

Se procesa la información del evento Envío de correos - abiertos y Envío de correos - pulsados para llenar el Historial de respuestas. Estos sucesos se procesan para diferentes tablas de historiales de contactos detallados que se basan en audienceID.

Los eventos siguientes se seleccionan mediante la herramienta ETL y se transfieren en las tablas de historiales:

- El evento Envío de correos - enviados y el evento Envío de correos - rebotados se llenan con el historial de contactos detallado.
- El evento Envío de correos - abiertos y Envío de correos - pulsados son para llenar el historial de respuestas.

Tabla 6. Eventos de seguimiento de correos electrónicos mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
Envío de correos - enviados	emailSend	UA_EmailSend
Envío de correos - abiertos	emailOpen	UA_EmailOpen
Envío de correos - pulsados	emailClick	UA_EmailClick
Envío de correos - rebotados	emailBounce	UA_EmailBounce

Datos de seguimiento de SMS disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de SMS que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de SMS específicos que proporcionan datos de seguimiento. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign. El **Nombre de evento** puede ser diferente entre programas. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Tabla 7. Eventos de seguimiento de SMS mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
SMS - Enviado desde un programa SMS	sentSMS	UA_SentSMS
SMS - Interacción con un programa SMS	interactedSMS	UA_InteractedSMS

Datos de seguimiento de notificaciones push de móviles disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de notificaciones push de móviles que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de notificaciones push de móviles específicos que proporcionan datos de seguimiento. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign.

Si ha actualizado a la versión 10.0.0.1 o posteriores y está utilizando la funcionalidad integrada de Campaign de conexión con UBX, los eventos de UBX se descargan directamente en IBM Campaign.

El **Nombre de evento** puede ser diferente entre envíos de correos. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Tabla 8. Eventos de seguimiento de notificaciones push de móviles mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
Aplicación móvil - Instalada	appInstalled	UA_App_Installed
Aplicación móvil - Desinstalada	appUninstalled	UA_App_Uninstalled

Tabla 8. Eventos de seguimiento de notificaciones push de móviles mediante UBX (continuación)

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
Aplicación móvil - Una notificación push abierta	appNotificationOpen actionTaken = app	UA_SimpNot_appOpened
Aplicación móvil - Un URL pulsado	appNotificationOpen actionTaken = url	UA_SimpNot_URLClicked
Aplicación móvil - Una notificación push habilitada	appPushEnabled	UA_App_UIPushEnabled
Aplicación móvil - Una notificación push inhabilitada	appPushDisabled	UA_App_UIPushDisabled
Aplicación móvil - Una sesión iniciada	appSessionOpen	UA_App_SessionStarted
Aplicación móvil - Una sesión finalizada	appSessionClose	UA_App_SessionEnded

Integración de las tablas de base de datos, ETL y particionamiento

La integración de Campaign con Engage rellena las tablas de base de datos que utiliza IBM Campaign para fines de auditoría y seguimiento. Consulte al administrador de base de datos durante cuánto tiempo necesita conservar los datos para consultas. En función del volumen de actividad de su cuenta, el tamaño de las tablas puede crecer a lo largo del tiempo.

Cada tabla de integración comparte algunas características.

- La clave primaria es una columna de identidad o secuencia. Los ID de las claves primarias reflejan el orden en que se insertan las filas.
- Las tablas tienen una columna de indicación de fecha y hora para indicar la hora en que se produce un evento concreto.
- Las filas de cada tabla se insertan una vez y la integración no las actualiza después de la inserción inicial.
- No existen índices predefinidos, claves foráneas o restricciones de comprobación, salvo la clave primaria.

Si no está utilizando la dirección de correo electrónico como nivel de audiencia en Campaign, puede añadir una o varias columnas a las tablas de seguimiento. Sin embargo, sus datos deben incluir un modo de buscar el nivel de audiencia para cualquier contacto. Debe configurar la integración para descargar los valores de estas columnas desde su base de datos de Engage. Cuando añada columnas, no utilice los índices o las restricciones, ya que es posible que impidan la inserción de datos.

La integración no depura ni archiva automáticamente las tablas. El administrador puede archivar o depurar los datos. Es posible que un esquema de depuración típico configure el particionamiento de rangos en el campo de indicación de fecha y hora con particiones para cada mes o trimestre. El plan de depuración puede descartar las particiones cuando queden obsoletas. Sin embargo, sin embargo otras funciones de base de datos y características de rendimiento pueden afectar a su estrategia en relación con el particionamiento y la depuración de los datos. El modo en que consulte los datos puede afectar a su estrategia.

Puesto que Engage ETL se ejecuta en la aplicación web de Campaign, un usuario del clúster puede controlar la ejecución de Engage ETL en nodos individuales especificando la opción JVM `-Dengage.etl.disabled=true`. Si `-Dengage.etl.disabled=true`, Engage ETL no funciona en el nodo de clúster especificado.

Tipos de eventos

Las tablas de seguimiento proporcionan datos que describen los diferentes tipos de respuestas a mensajes. El tipo de respuesta se considera un tipo de evento.

Las tablas de seguimiento incluyen valores para los tipos de eventos siguientes.

Tipo de evento	Valor válido
Apertura	0
Pulsación	1
Trayectoria de navegación	2
Conversión	3
Archivo adjunto	4
Medios	5
Reenviar	6
Opt-In	7
Opt-Out	8
Respuesta de abuso	10
Respuesta de cambio de dirección	11
Respuesta de bloqueo de correo	12
Respuesta de restricción de correo	13
Otras respuestas	14
Suprimido	15
Enviado	16
Rechazo temporal	98
Rechazo definitivo	99

ID de informe

Los ID de informe de IBM Engage aparecen en las tablas de seguimiento.

Normalmente, puede encontrar informes de envíos de correo agregados en IBM Engage, desde **Informes > Creación de informes**. Puede buscar y exportar informes sin formato individuales en **Creación de informes > Informe de envío individual**.

Los datos descargados incluyen un ID de informe.

Los ID de informes se asignan de varias formas, en función del tipo de envío:

- Para los envíos individuales de una sola vez, se genera un único ID de informe.
- Para respondedores automáticos controlados por eventos, se asocia un único ID de informe a cada envío durante un día.
- Para un mensaje automatizado o envíos de programa recurrentes, se asocia un único ID de informe a cada aparición del envío.
- En un envío estándar, existe una relación uno a uno entre el ID de informe y el ID de envío.

Razones para la supresión de contactos

Algunas veces, Engage no envía un mensaje a una dirección por varios motivos.

Si Engage suprime un mensaje, el motivo por el que lo hace está incluido en los datos que se descargan desde Engage. Engage proporciona los motivos siguientes para suprimir contactos. Para obtener más información, consulte http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en.

Motivo de supresión	Valores válidos
Dominio de correo electrónico del sistema no válido	1
Correo electrónico del sistema local no válido	2
Dominio de correo electrónico de organización no válido	3
Lista de supresión de organización	4
Supresión global	5
Correo electrónico de organización local no válido	6
Control de frecuencia	7
Supresión de nivel de base de datos	8
Supresión de nivel de consulta	9
Supresión de nivel de envío de correos	10

Purgado de datos de tablas de seguimiento de respuestas

Las filas procesadas por el ETL se pueden archivar o purgar periódicamente para liberar espacio en la base de datos.

Cuando se descargan eventos, se rellenan las tablas siguientes.

- UA_EmailSend
- UA_EmailOpen
- UA_EmailClick
- UA_EmailBounce
- UA_EngageEtlTracker

La tabla UA_EngageEtlTracker realiza un seguimiento de las filas procesadas. Esta tabla contiene la información de EventType (tipo de evento) y LastProcessedRecordId (id de último registro procesado).

- EMAIL_SEND_EVT_CODE = 1;
- EMAIL_OPEN_EVT_CODE = 2;
- EMAIL_CLICK_EVT_CODE = 3;
- EMAIL_BOUNCE_EVT_CODE = 4;

Se pueden archivar o purgar las filas siguientes:

- Select * from UA_EmailSend where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 1)
- Select * from UA_EmailOpen where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 2)
- Select * from UA_EmailClick where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 3)
- Select * from UA_EmailBounce where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 4)

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico de la empresa puede registrar una llamada con el soporte técnico de IBM. Utilice estas directrices para asegurarse de que el problema se resuelva de forma eficaz y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

Nota: El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda en la implementación de oferta de API, póngase en contacto con IBM Professional Services.

Información que se debe recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, recopile la información siguiente:

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Los mensajes de error detallados que aparecen cuando se produce el problema.
- Los pasos detallados que se deben seguir para reproducir el problema.
- Los archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema, que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM, es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si su problema no le impide iniciar sesión, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información acerca de sus aplicaciones de IBM instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no es accesible, consulte un archivo `version.txt` que se encuentra bajo el directorio de instalación de su aplicación.

Información de contacto del servicio de soporte técnico de IBM

Para conocer las formas de contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web del soporte técnico del producto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para especificar una solicitud de soporte, debe iniciar sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta se debe enlazar a su número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar su cuenta con su número de cliente de IBM, consulte **Recursos de soporte > Soporte autorizado de software** en el portal de soporte.

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características descritos en este documento. Solicite información al representante local de IBM acerca de los productos y servicios disponibles actualmente en su país. Las referencias hechas a productos, programas o servicios IBM no pretenden afirmar ni dar a entender que únicamente puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patente en tramitación que abarquen temas descritos en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
EE.UU.

En el caso de consultas sobre licencias relativas a información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el Departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokio 103-8510, Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación vigente: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información aquí contenida; dichos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. En cualquier momento y sin previo aviso, IBM puede efectuar mejoras y/o cambios en los productos y/o programas descritos en esta publicación.

Las referencias en esta información a sitios web que no son de IBM se proporcionan sólo para su comodidad y de ninguna manera constituyen una recomendación de estos sitios web. Los materiales de estos sitios Web no forman parte de los materiales de IBM para este producto y el uso que se haga de estos sitios Web es de la entera responsabilidad del usuario.

IBM podría usar o distribuir del modo que considere adecuado cualquier información que usted suministre, sin contraer por ello obligación alguna con usted.

Los licenciarios de este programa que deseen obtener información acerca de él con la finalidad de: (i) intercambiar información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido el presente programa) y (ii) utilizar mutuamente la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones correspondientes, incluyendo, en algunos casos, el pago de una tarifa.

IBM proporciona el programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible para el mismo bajo los términos del Contrato de cliente IBM (IBM Customer Agreement), el Contrato de programas bajo licencia internacional de IBM (IBM International Program License Agreement) o de cualquier otro contrato equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento contenidos en esta documentación se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar significativamente. Tal vez se hayan realizado mediciones en sistemas que estén en fase de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles en el mercado. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de esos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente. IBM no ha probado esos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, compatibilidad ni ninguna otra afirmación referente a productos que no sean de IBM. Las preguntas relacionadas con las funciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a cambio o anulación sin previo aviso y representan únicamente metas y objetivos.

Todos los precios de IBM que se indican son precios de venta al público sugeridos de IBM, son actuales y están sujetos a cambio sin previo aviso. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales cotidianas. Para ilustrarlos lo más exhaustivamente posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicaciones de ejemplo en código fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecuen a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni implicar la fiabilidad, la capacidad de servicio ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin ningún tipo de garantía. IBM no se responsabiliza de ningún daño resultante de la utilización de los programas de ejemplo.

Si consulta esta documentación en soporte software, puede que no aparezcan las fotografías e ilustraciones en color.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp. en varias jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Encontrará la lista actual de las marcas comerciales de IBM en el sitio web "Copyright and trademark information" en la dirección www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar a su navegador, que a su vez se puede almacenar en su sistema como una etiqueta que identifica su sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan ninguna información personal. Si está utilizando una Oferta de Software que recopila información personal a través de cookies o de una tecnología similar, a continuación le informamos sobre los pormenores.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y cookies persistentes que recopilan el nombre de cada usuario y otra información personal con fines de gestión de la sesión, usabilidad mejorada para el usuario u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Existen diversas jurisdicciones que regulan la recopilación de información personal a través de cookies o tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de software le proporcionan como cliente la capacidad de recopilar información personal de los usuarios finales mediante cookies y otras tecnologías, debe buscar asesoramiento legal sobre la legislación aplicable para la recopilación de dicha información, incluidos los posibles requisitos de notificación y solicitud de consentimiento cuando corresponda.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ej., política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del Cliente, (2) notifiquen que IBM coloca, en nombre del cliente, cookies y balizas web/gifs transparentes en el sistema del visitante, junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) en la medida requerida por ley, obtengan el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de la colocación de cookies y balizas web/gifs por parte del Cliente o en nombre del Cliente, en dispositivos del visitante del sitio web.

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, para estos propósitos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, en la sección que se titula "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



Impreso en España