

Version 10 Edition 1
13 octobre 2017

*IBM Campaign et Engage - Guide
d'intégration pour IBM Marketing
Cloud*

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations de la rubrique «Remarques», à la page 73.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.ibm.com/ca/fr> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM France 2017. Tous droits réservés.

Cette édition s'applique à la version 10.1.0 d'IBM Campaign, ainsi qu'à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© **Copyright IBM Corporation 2016, 2017.**

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

Chapitre 1. Présentation de l'intégration de Campaign et d'Engage 1

Présentation d'UBX et du kit d'outils UBX	3
Mise à niveau vers la version 10.1	4
Où pour obtenir une documentation ?	5
Limitations et dépendances de l'intégration	6

Chapitre 2. Configuration de l'intégration de Campaign et d'Engage 7

Conditions IBM Provisioning pour Campaign, Engage et UBX	8
Configuration requise pour IBM Engage pour l'intégration de l'offre Campaign.	9
Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage	10
Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX	11
Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage	12
Configuration d'un compte utilisateur et des sources de données pour Engage	13
Définir les propriétés de configuration	14
Campaign partitions partition[n] Engage	14
Campaign partitions partition[n] Engage contactAndResponseHistTracking	18
Campaign partitions partition[n] UBX	19
Campaign partitions partition[n] UBX Planification du téléchargement des événements	20
Filtre d'API REST Campaign Engage	20
Campaign proxy	21
Enregistrement du noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX	21
Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration	22
Création des tables de suivi des réponses de l'intégration	23
Configuration d'UBX pour l'intégration	24
Définition de la zone de synchronisation pour les informations d'audience	26
Journaux d'intégration Campaign et Engage	27

Chapitre 3. E-mail : utilisation de Campaign et d'Engage 29

Création et envoi d'e-mail	29
E-mail : Configuration du processus d'e-mail dans un diagramme Campaign.	30
E-mail : Réalisation d'une exécution en mode test	36
E-mail : Réalisation d'une exécution en mode de production	37
E-mail : Suivi des réponses	38

Chapitre 4. Messagerie textuelle SMS : utilisation de Campaign et d'Engage . . . 41

Activation de la messagerie mobile SMS.	41
Conditions liées à l'envoi de messages SMS.	42
SMS : Création et envoi de messages textuels SMS	42
SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Campaign.	42
SMS : Réalisation d'une exécution en mode test	47
SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production	48
SMS : Suivi des réponses	49
Synchronisation de l'inclusion et de l'exclusion SMS entre Campaign et Engage	50

Chapitre 5. Mobile Push : utilisation de Campaign et d'Engage 53

Activation des messages d'app mobile (notifications push)	53
Push : Création et envoi de notifications Mobile Push.	54
Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Campaign.	55
Push : Réalisation d'une exécution en mode de production	59
Push : Réalisation d'une exécution en mode de production	60
Push : Suivi des réponses.	61

Chapitre 6. Tables de suivi des réponses de l'intégration 65

Mappage des réponses et des contacts	65
Données de suivi d'e-mail disponibles comme événement.	66
Données de suivi SMS disponibles comme événement.	67
Données de suivi Mobile Push disponibles comme événement.	67
Tables de base de données d'intégration, ETL et partitionnement	68
Types d'événements	68
ID de rapport.	69
Raisons de la suppression de contacts	69
Purge des données des tables de suivi des réponses	70

Avant de contacter le support technique d'IBM. 71

Remarques 73

Marques	75
Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	75

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
↶ (Pos1)	↶	Home
Fin	Fin	End
⤴ (PgAr)	⤴	PgUp
⤵ (PgAv)	⤵	PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
🔒 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Présentation de l'intégration de Campaign et d'Engage

L'intégration d'IBM Campaign et d'IBM Engage combine les outils de segmentation marketing d'IBM Campaign et les fonctionnalités de messagerie d'IBM Marketing Cloud.

Conséquences de l'intégration

Avec l'intégration, les spécialistes du marketing numérique peuvent communiquer sur plusieurs canaux, personnaliser et suivre les interactions des clients et protéger les données personnelles sensibles. Ils peuvent cibler des audiences spécifiques pour contacter les clients dans le cadre de campagnes par e-mail, messagerie textuelle SMS et Mobile Push.

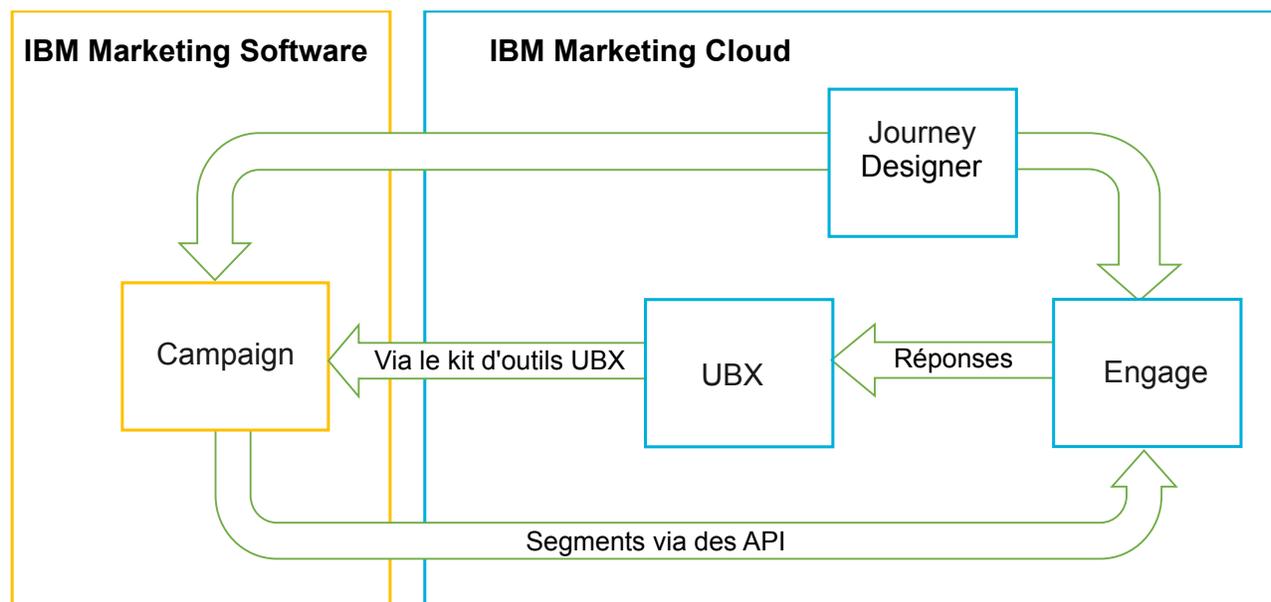
Important : L'intégration ne fournit aucun accès aux fonctions d'IBM Marketing Cloud telles que les programmes, le scoring et l'optimisation de l'heure d'envoi aux spécialistes du marketing numérique. Toute la logique applicative pour la prise de décision et le scoring des contacts doit être utilisée dans les diagrammes Campaign ou dans d'autres systèmes qui fonctionnent directement avec les sources de contact liées à IBM Campaign.

Composants de l'intégration

L'intégration implique les composants suivants :

- **IBM Campaign**, une application marketing sur site généralement installée derrière le pare-feu de l'entreprise
- **IBM Engage**, un service cloud qui fournit des fonctions de marketing numérique et de gestion des opportunités commerciales
- **IBM UBX**, un service cloud qui échange les données entre les applications
- **Kit d'outils IBM UBX** qui permet aux applications sur site (telles que Campaign) d'interagir avec UBX

Le diagramme suivant montre l'interopérabilité entre les composants.



Qu'est-ce qu'IBM Campaign ?

IBM Campaign est une solution sur site dédiée aux entreprises qui souhaitent placer leurs données marketing derrière un pare-feu. Les spécialistes du marketing utilisent des diagrammes Campaign pour créer des segments cible pour les campagnes marketing. Un *diagramme* permet de créer, combiner et manipuler graphiquement les données de plusieurs bases de données et fichiers à plat. Par exemple, un diagramme peut extraire des noms et des adresses d'une base de données DB2, un historique d'achat depuis une base de données SQL et des préférences client depuis des sources Big Data, telles que Hive ou Amazon Redshift. Après l'exécution d'une campagne, les données de réponse sont placées dans Campaign pour le reciblage.

Qu'est-ce qu'IBM Marketing Cloud ?

IBM Marketing Cloud offre des solutions de marketing numérique et de gestion des opportunités commerciales incorporant des e-mails, des SMS et des notifications Mobile Push, avec une analyse imbriquée. Il s'agit également d'une plateforme de marketing numérique cloud constituée d'Engage, d'UBX et de Journey Designer.

Qu'est-ce qu'IBM UBX ?

IBM Universal Behavior Exchange (UBX) est un service cloud qui permet d'échanger des données qui identifient les personnes et leur comportement dans les interactions commerciales entre les applications IBM Commerce et IBM Business Partner.

UBX reconnaît divers événements qui se produisent dans différents canaux. Par exemple, pour les communications par e-mail, un événement est généré lorsque le destinataire clique sur un lien dans le message de l'e-mail. Chaque type d'événement est enregistré dans UBX pour que les applications abonnées puissent interpréter rapidement les données d'événement.

Qu'est-ce que la fonctionnalité intégrée d'IBM Campaign permettant de se connecter à UBX ?

IBM Campaign dispose d'une fonctionnalité intégrée permettant de se connecter à IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX) et qui améliore le flux de données dans Campaign. Vous pouvez enregistrer un noeud final IBM Campaign dans l'interface utilisateur UBX.

Le programme d'installation de Campaign installe également l'utilitaire d'enregistrement de noeud final UBX dans le dossier UBXTools situé dans <campaign_home> / tools. Le dossier UBXTools installé comporte tous les fichiers nécessaires à l'enregistrement d'un noeud final Campaign dans UBX.

Remarque : si vous syndiquez les audiences, le kit d'outils UBX est requis pour les éléments de diffuseur d'audience et d'abonnement d'audience.

Qu'est-ce que le kit d'outils UBX ?

Le kit d'outils UBX est un composant qui doit être installé et configuré pour prendre en charge l'intégration de Campaign et d'Engage. Il permet à IBM Campaign d'interagir avec UBX. Dans le contexte de cette intégration, IBM Campaign est une destination d'événement (un "point d'extrémité de consommateur d'événement"). Ainsi, Campaign se connecte à UBX en utilisant le kit d'outils UBX.

L'intégration utilise le kit d'outils UBX pour suivre les répondants aux e-mails, SMS et notifications push au niveau de la campagne. Le kit d'outils UBX route les données de réponse (ouvertures, clics et rebonds, par exemple) d'Engage vers UBX dans Campaign.

Qu'est-ce qu'IBM Journey Designer ?

IBM Journey Designer est un composant d'IBM Marketing Cloud. Bien qu'il ne fasse pas partie de l'intégration en tant que telle, il peut être utilisé avec Campaign et Engage. Les équipes marketing utilisent Journey Designer pour créer des storyboards simples à utiliser et engageants de leurs programmes ou processus client. Les équipes peuvent collaborer dans des interactions en ligne (e-mails et notifications Mobile Push, par exemple) et dans des interactions hors ligne (courrier direct et événements en magasin, par exemple) qui constituent conjointement l'ensemble du processus client. La documentation Journey Designer est fournie séparément et n'est pas couverte dans le cadre de l'intégration de Campaign et d'Engage.

Comment les spécialistes du marketing utilisent-ils l'intégration ?

Les spécialistes du marketing utilisent IBM Campaign pour créer un diagramme qui sélectionne le segment d'audience désiré et configure un processus pour le canal souhaité (e-mail, SMS ou Push). Lors de l'exécution du diagramme, les données de segmentation et de contact sont envoyées depuis IBM Campaign aux bases de données, listes de contacts et tables relationnelles IBM Engage. Engage envoie ensuite le message au segment de marché défini. Une fois que la campagne marketing s'exécute, les données de réponse sont suivies par Engage et envoyées à Campaign via UBX et le kit d'outils UBX.

Les professionnels du marketing utilisent les produits intégrés des manières suivantes :

- Ils utilisent Engage pour créer le modèle d'e-mail, de texte SMS ou de message Mobile Push.
- Ils utilisent Campaign pour sélectionner et segmenter les personnes pour les campagnes marketing en envoyant les données depuis les bases de données sur site et les fichiers à plat. Par exemple, rechercher toutes les personnes dans la tranche d'âges 30-34 propriétaires.
- Ils utilisent Campaign pour envoyer par téléchargement les données sélectionnées à Engage pour les utiliser dans les canaux E-mail, Messagerie textuelle SMS ou Mobile Push.
- Ils utilisent Campaign pour personnaliser le modèle de message d'e-mail, SMS et Mobile Push. Par exemple, changer la ligne d'objet d'un e-mail ou remplacer une variable dans le corps du message par un texte donné.
- Ils utilisent Campaign ou Engage pour effectuer l'"envoi".
- Pour les messages de signalement, vous pouvez automatiser le processus pour envoyer les messages dès que Campaign envoie par téléchargement les données d'audience à Engage (lors de l'exécution du diagramme).
- Après l'exécution de la campagne, ils utilisent Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants en fonction des données de réponse que vous télécharger vers Campaign avec le kit d'outils UBX.

Important : L'intégration ne fournit aucun accès aux fonctions d'IBM Marketing Cloud telles que les programmes, le scoring et l'optimisation de l'heure d'envoi aux spécialistes du marketing numérique. Toute la logique applicative pour la prise de décision et le scoring des contacts doit être utilisée dans les diagrammes Campaign ou dans d'autres systèmes qui fonctionnent directement avec les sources de contact liées à IBM Campaign.

Présentation d'UBX et du kit d'outils UBX

Le kit d'outils UBX permet aux applications installées localement, telles qu'IBM Campaign, d'interagir avec IBM Universal Behavior Exchange (UBX). Si vous syndiquez les audiences, le kit d'outils UBX est requis pour les éléments de diffuseur d'audience et d'abonnement d'audience.

L'intégration utilise le kit d'outils UBX pour prendre en charge le suivi des réponses en téléchargeant les données d'événement d'UBX vers Campaign.

Le kit d'outils UBX s'installe derrière le pare-feu de l'entreprise pour connecter en toute sécurité les bases de données IBM Campaign aux API UBX et à l'écosystème IBM Commerce. Campaign utilise le kit d'outils UBX pour se connecter à UBX.

UBX prend en charge les relations dynamiques entre les applications logicielles indépendantes qui s'enregistrent dans UBX. Chaque application participante UBX peut fournir des types de données marketing différentes et différentes méthodes d'identification des clients. Dans le contexte de cette intégration :

- IBM Engage est une source d'événement (pour les événements e-mail et SMS).
- IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) est une source d'événement (pour les événements Mobile Push).
- IBM Campaign est une destination d'événement. Elle apparaît dans UBX comme abonné d'événement ("consommateur d'événements").

Les événements types sont les ouvertures, les clics et les rebonds.

IBM Campaign accepte les données d'événement comme abonné d'événement. Vous utilisez le kit d'outils UBX Toolkit pour télécharger les données d'événement et les importer vers une base de données locale. Le kit d'outils UBX fournit un exemple de fichier de mappage que vous pouvez utiliser pour indiquer la manière dont les données d'événement sont stockées dans la base de données.

Pour obtenir le kit d'outils la documentation UBX, voir «Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration», à la page 22.

Important : Notez que Campaign est un consommateur d'événements. Lorsque vous utilisez le kit d'outils UBX, suivez les instructions des consommateurs d'événements. Les instructions des noeuds finaux d'audience ne s'appliquent pas.

Mise à niveau vers la version 10.1

Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version précédente d'IBM Campaign et que vous utilisez le kit d'outils UBX, vous pouvez désormais utiliser la fonction UBX native d'IBM Campaign pour une intégration à IBM Engage.

IBM Campaign dispose d'une fonctionnalité intégrée permettant de se connecter à IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). IBM Campaign fournit tous les utilitaires et configurations nécessaires pour se connecter à IBM UBX et extraire les données d'événement pour le suivi de l'historique des réponses et des contacts. IBM Campaign peut désormais suivre les événements IBM Marketing Cloud tels que l'envoi d'e-mail, l'ouverture d'e-mail, le clic sur lien d'e-mail, le rebond d'e-mail, l'envoi de sms et l'interaction de sms. IBM Campaign peut également télécharger et utiliser tous les événements IBM Marketing Cloud et IBM Mobile Push Notification (anciennement Xtify Mobile Push Notification) pour la messagerie électronique, les notifications Push et les SMS.

Etudiez les scénarios suivants si vous avez effectué une mise à niveau vers la version 10.1 :

Tableau 1. Scénarios de mise à niveau pour IBM Campaign version 10.1

Mise à niveau depuis une version 10.0.0.x	Description
IBM Campaign avec Accelerator	Si vous utilisez IBM Campaign avec Accelerator pour envoyer des e-mails, des SMS et des notifications Push à IBM Engage, une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version 10.1, vous pouvez utiliser les processus d'e-mail, SMS et Push d'IBM Campaign pour envoyer des messages à IBM Engage.

Tableau 1. Scénarios de mise à niveau pour IBM Campaign version 10.1 (suite)

Mise à niveau depuis une version 10.0.0.x	Description
IBM Campaign avec le kit d'outils UBX	<p>Si vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les événements générés par IBM Engage, une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version 10.1, vous pouvez utiliser IBM Campaign pour télécharger les événements.</p> <p>Pour utiliser IBM Campaign afin de télécharger les événements, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Désabonnez-vous les événements abonnés dans le noeud final de type Noeud final personnalisé. Vous pouvez éventuellement supprimer le noeud final. 2. Créez un noeud final de type IBM Campaign et abonnez-vous aux événements pris en charge par IBM Campaign. Pour plus d'informations, voir «Enregistrement du noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX», à la page 21. 3. Configurez UBX dans IBM Campaign et ajoutez la clé d'autorisation du noeud final dans IBM Campaign. 4. Une fois que la configuration d'IBM Campaign est terminée, abonnez-vous de nouveau aux événements. Les événements sont désormais téléchargés dans des tables distinctes du schéma IBM Campaign en fonction de la configuration de la planification du téléchargement des événements. Vous pouvez interroger les données dans les tables et les utiliser dans les diagrammes IBM Campaign. Pour plus d'informations, consultez le document IBM Campaign - Tables système. <p>Remarque : les données des tables créées par le kit d'outils UBX ne sont pas migrées par IBM Campaign. Toutefois, vous pouvez continuer d'utiliser les données de ces tables.</p>

Où pour obtenir une documentation ?

Pour plus d'informations sur l'intégration d'IBM Campaign et IBM Engage, reportez-vous aux ressources répertoriées dans le tableau suivant.

Tableau 2. Documentation de l'intégration d'IBM Campaign et d'IBM Engage

Thème	Documentation
Intégration de Campaign et d'Engage	<p>Le document <i>Guide de l'intégration d'IBM Campaign et d'Engage pour IBM Marketing Cloud</i> (ce document) explique comment configurer et utiliser l'intégration.</p> <p>Pour obtenir le fichier PDF ou effectuer des recherches dans les rubriques, utilisez le lien http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita</p>
IBM Campaign	<p>Pour accéder aux guides Campaign répertoriés ci-dessous, utilisez le lien http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign - Guide d'administration</i> • <i>IBM Campaign - Guide d'utilisation</i>
IBM Engage	https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html .
Kit d'outils IBM UBX	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita
IBM UBX	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita

Tableau 2. Documentation de l'intégration d'IBM Campaign et d'IBM Engage (suite)

Thème	Documentation
IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en

Limitations et dépendances de l'intégration

L'intégration IBM Campaign et Engage pour IBM Marketing Cloud a les limitations et les dépendances suivantes.

- L'intégration nécessite les produits suivants.
 - IBM Campaign version 10.0 ou version ultérieure (installé localement)
 - IBM Marketing Cloud
 - IBM Universal Behavior Exchange (UBX)
 - IBM UBX Toolkit version 1.2 ou version ultérieure (installé localement)
- Appliquez les correctifs logiciels disponibles avant de déployer l'intégration.
- Une seule base de données flexible est utilisée pour chaque canal (e-mail, SMS et Push).

Remarque : Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.

Remarque : Les bases de données Engage flexibles ne sont pas prises en charge dans Campaign 10.0. Pour utiliser une base de données flexible, vous devez effectuer une mise à niveau vers la version 10.0.0.1 ou une version ultérieure.

- L'intégration à IBM Engage n'est pas prise en charge dans l'édition initiale d'IBM Campaign v10.
- L'intégration est limitée aux langues suivantes : anglais, français, allemand, japonais, portugais, chinois simplifié et espagnol.
- Campaign ne prend pas en charge Engage Send Time Optimization (STO).
- Les utilisateurs Campaign peuvent voir tous les processus Engage (E-mail, SMS, Push) dans la palette des diagrammes. Cependant, ils ne peuvent pas utiliser les processus s'ils ne sont pas abonnés à IBM Marketing Cloud.
- Il existe une relation individuelle entre l'organisation Engage et une partition IBM Campaign. Chaque partition dispose d'une et d'une seule organisation Engage (définie lors de la mise à disposition).
- Pour pouvoir envoyer des SMS, vous devez acheter la messagerie SMS pour IBM Marketing Cloud, et IBM doit mettre à disposition votre compte Engage pour pendre en charge la messagerie SMS.
- Pour pouvoir envoyer des messages d'application mobile (push), votre compte IBM Marketing Cloud doit être activé pour l'envoi mobile, et l'application mobile doit être implémentée dans IBM Marketing Cloud.

Chapitre 2. Configuration de l'intégration de Campaign et d'Engage

Pour garantir le succès de l'intégration de Campaign et d'Engage, les produits suivants doivent être configurés : IBM Campaign, IBM Engage, IBM UBX et le kit d'outils IBM UBX.

Avant de commencer

Pour pouvoir activer et configurer l'intégration, vous devez effectuer les prérequis suivants :

- L'équipe IBM Provisioning doit mettre à disposition les composants. Consultez la section «Conditions IBM Provisioning pour Campaign, Engage et UBX», à la page 8.
- Vous devez fournir les informations requises à votre équipe Engage Provisioning. Voir «Configuration requise pour IBM Engage pour l'intégration de l'offre Campaign», à la page 9.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez les étapes ci-après pour configurer l'intégration entre Campaign et Engage.

Tableau 3. Tâches de configuration de l'intégration

Étape	Tâche	Détails
1	Configurez le serveur d'applications Web IBM Campaign pour qu'il communique avec IBM Engage et UBX :	<ul style="list-style-type: none">• «Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage», à la page 10• «Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage», à la page 12• «Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX», à la page 11
2	Configurez un compte utilisateur IBM® Marketing Platform avec les sources de données qui peuvent accéder aux services d'intégration Engage.	Consultez la section «Configuration d'un compte utilisateur et des sources de données pour Engage», à la page 13.
3	Ajustez les paramètres de configuration de partition Campaign pour contrôler l'authentification et l'échange des données.	Voir «Définir les propriétés de configuration», à la page 14.
4	Enregistrez le noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX pour télécharger des événements d'UBX.	Voir «Enregistrement du noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX», à la page 21.
6	Utilisez le kit d'outils UBX pour créer les tables de suivi des réponses pour que Campaign puisse accéder aux données des réponses. Remarque : si vous utilisez IBM Campaign version 10.0.0.1 ou une version ultérieure, cette étape n'est pas applicable à votre configuration.	Consultez la section «Création des tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 23.
5	Installez et configurez le kit d'outils UBX pour prendre en charge le suivi des réponses d'Engage vers Campaign.	Consultez la section «Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration», à la page 22.
7	Configurez les noeuds finaux producteurs d'événement et abonnez Campaign aux événements pour prendre en charge le suivi des réponses d'Engage vers Campaign.	Consultez la section «Configuration d'UBX pour l'intégration», à la page 24.

Tableau 3. Tâches de configuration de l'intégration (suite)

Étape	Tâche	Détails
8	Activez la messagerie électronique dans Engage for IBM Marketing Cloud.	Voir «Création et envoi d'e-mail», à la page 29.
9	Activez la messagerie SMS dans Engage for IBM Marketing Cloud. (Facultatif)	Consultez la section «Activation de la messagerie mobile SMS», à la page 41.
10	Activez les notifications mobiles dans Engage for IBM Marketing Cloud. (Facultatif)	Consultez la section «Activation des messages d'app mobile (notifications push)», à la page 53.

Que faire ensuite

Après avoir exécuté ces étapes, l'intégration est prête à être utilisée. Un utilisateur Campaign peut commencer à créer des diagrammes pour sélectionner les segments cible d'une campagne. Pour chaque canal, l'utilisateur configure un processus d'e-mail, SMS ou Push dans un diagramme.

Conditions IBM Provisioning pour Campaign, Engage et UBX

Pour que les administrateurs puissent configurer l'intégration, IBM Provisioning doit préparer Engage et UBX pour l'intégration. IBM Campaign requiert également certaines opérations de configuration pour l'intégration.

Informations qu'IBM Provisioning fournit aux administrateurs

Les administrateurs qui configurent l'intégration nécessitent les informations suivantes fournies par IBM Provisioning :

- Nom d'hôte, numéro de port SSL et alias du serveur que les clients utilisent pour accéder à IBM Engage. Par exemple : `https://engage1.silverpop.com:443`. Les administrateurs Campaign nécessitent ces informations pour configurer WebSphere pour l'utiliser avec Engage.
- Jeton d'actualisation client : il a été envoyé à l'administrateur de l'organisation Engage (l'utilisateur d'intégration) par e-mail lors de la mise à disposition d'Engage. Les administrateurs nécessitent cette information pour configurer les sources de données.
- Données d'identification (nom de connexion et mot de passe) associées à l'ID de client Engage, au secret de client Engage, à FTP Engage et au jeton d'actualisation client Engage. Les administrateurs Campaign nécessitent ces informations pour configurer les sources de données.
- URL de l'API UBX définie pour le compte UBX. Les administrateurs du kit d'outils UBX nécessitent cette valeur pour configurer le fichier `config.properties` (`ubx.api.service.url=http://<server-name>:<port>`).

Les sections suivantes portent sur la mise à disposition de chaque composant.

IBM Campaign

Les actions suivantes sont exécutées par l'intégrateur système certifié IBM ou l'administrateur IBM Marketing Software :

- Une partition est définie dans IBM Marketing Platform pour être utilisée par une organisation IBM Engage. Exemple : `partition1`
- Un utilisateur de l'intégration (compte d'administrateur système) est défini dans IBM Marketing Platform. Exemple : `asm_admin`

Mise à disposition d'IBM Engage

L'équipe IBM Provisioning exécute les actions suivantes pour IBM Engage :

- un utilisateur principal (administrateur d'organisation) est désigné comme l'utilisateur de l'intégration. Il peut s'agir du même utilisateur de l'intégration que celui défini dans IBM Campaign.
- **L'intégration IBM Campaign** est activée pour la partition Campaign. Au cours de la mise à disposition, un e-mail est envoyé à l'utilisateur de l'intégration Engage. Cet e-mail contient le jeton d'actualisation client nécessaire à l'administrateur Campaign pour configurer un compte utilisateur et les sources de données.
- **L'intégration UBX** est activée pour IBM Engage en fonction de l'**ID de base de données marketing** de l'organisation IBM Engage.

Remarque : Si vous utilisez plusieurs canaux, vous pouvez fournir l'ID de la base de données pour n'importe lequel des canaux. Engage publiera des événements de toutes les bases de données dans UBX en vue de leur utilisation dans Campaign.

- **Ajouter un compte d'accès** est activé pour l'application **Campaign**.

Mise à disposition d'IBM UBX

IBM Provisioning crée et met à disposition un compte UBX pour vous.

Si vous ne disposez pas d'un compte, contactez l'équipe UBX Account Provisioning en envoyant un e-mail à ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com ou demandez un accès à UBX sur le site <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

IBM Provisioning exécute les actions suivantes pour IBM UBX :

- Enregistrement d'IBM Campaign comme noeud final
- Enregistrement des types d'événements pour la messagerie
- Enregistrement des types d'événements pour SMS et Push si votre entreprise a acheté ces fonctionnalités
- L'une des bases de données flexibles Engage est enregistrée comme noeud final.

Remarque : Vous pouvez enregistrer n'importe laquelle des bases de données utilisées pour chaque canal. Engage publiera des événements de toutes les bases de données disponibles utilisées lors de la configuration.

Votre compte complet contient les éléments suivants :

- Compte utilisateur UBX, y compris les données d'identification pour la connexion à l'interface utilisateur UBX
- URL pour appeler les API UBX externes
- Clé d'authentification UBX au niveau du noeud final pour IBM Campaign. (**Remarque :** cette clé n'est pas obligatoire.)

Configuration requise pour IBM Engage pour l'intégration de l'offre Campaign

Les offres IBM Campaign sont disponibles dans IBM Engage. Pour activer l'intégration, vous devez fournir les informations requises à votre équipe Engage Provisioning.

Remarque : seuls Tracked HyperLink , ClickStream et FileDownload sont pris en charge pour l'intégration de l'offre IBM Campaign.

Echange d'informations

Si IBM Campaign et IBM Engage sont intégrés, les informations d'offre d'IBM Campaign sont utilisées par IBM Engage dans les e-mails. Si a utilisateur configure un modèle d'e-mail dans IBM Engage et qu'il

joint une offre d'IBM Campaign aux liens de contenu dynamique de ce modèle d'e-mail, l'appel d'API pour les informations d'offre est envoyé du navigateur au serveur IBM Campaign. EasyXDM est utilisé pour gérer ces communications.

Important : aucun appel d'API n'étant envoyé du serveur IBM Engage sur cloud au serveur IBM Campaign sur site, aucune modification du pare-feu n'est requise.

Activation de l'intégration

Pour activer cette fonction, vous devez fournir les informations ci-après à votre équipe Engage Provisioning. Un utilisateur d'Engage Provisioning peut activer Engage depuis **Paramètres > Paramètres de l'organisation > Intégrations > Intégration à IBM Campaign**.

Intégration IBM Campaign activée

Oui

URL d'API IBM Campaign

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

Nom de partition IBM Campaign

NomPartition

Exemple : `partition1`

Remarque : une partition seulement est prise en charge par l'organisation Engage.

Nom d'utilisateur IBM Campaign

Administrateur d'IBM Campaign.

Exemple : `asm_admin`

Remarque : Si vous avez configuré IBM Campaign ou IBM Platform à l'aide de vos informations de connexion à Tivoli ou SiteMinder, l'adresse URL de l'API est `http://<hôte_Tivoli>/<JUNCTION_Campaign>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemple : `https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` ou `http://<HOTE_SITEMINDER>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemple : `http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage

Une partie de la configuration de l'intégration entre IBM Campaign et IBM Engage implique de configurer le serveur d'applications Web Campaign pour qu'il communique avec Engage. Suivez ces procédures si Campaign utilise WebSphere Application Server (WAS) comme serveur d'applications Web.

Avant de commencer

Avant d'exécuter cette tâche :

- IBM Campaign doit être configuré pour utiliser SSL pour toutes les communications. Pour les instructions, voir le *Guide d'administration d'IBM Marketing Platform*.
- Vous devez connaître le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias du serveur que les clients utilisent pour accéder à IBM Engage.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces instructions pour importer un certificat IBM Marketing Cloud vers WebSphere Application Server.

Si IBM Campaign est déployé dans une grappe WebSphere Application Server, vous devez importer le certificat Engage sur chaque noeud de la grappe (répétez ces étapes).

Notez que cette procédure nécessite de redémarrer WebSphere Application Server.

Procédure

1. Connectez-vous à la console d'administration WebSphere Application Server.
2. Développez **Sécurité** et cliquez sur **Certificat SSL et gestion des clés**.
3. Sous **Paramètres de configuration**, cliquez sur **Gérer les configurations de sécurité des noeuds finaux**.
4. Sélectionnez la configuration sortante appropriée pour accéder à la portée (cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 management.
5. Sous **Éléments connexes**, cliquez sur **Magasins de clés et certificats** et cliquez sur le magasin de clés **NodeDefaultTrustStore**.
6. Sous **Propriétés supplémentaires**, cliquez sur **Certificats de signataire** et **Récupérer depuis le port**.
7. Dans la zone **Hôte**, définissez le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias de l'hôte IBM Engage qu'utilisent les clients.
Par exemple, si les clients Engage utilisent https://engage1.silverpop.com:443, entrez engage1.silverpop.com pour le **nom d'hôte** et 443 pour le **port**.
8. Cliquez sur **Récupérer les informations du signataire**.
9. Vérifiez que les informations de certificat correspondent à un certificat de confiance.
10. Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer**.
11. Redémarrez WebSphere Application Server.

Que faire ensuite

Consultez la section Chapitre 2, «Configuration de l'intégration de Campaign et d'Engage», à la page 7.

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX

Dans le cadre de la configuration de l'intégration entre IBM Campaign et IBM UBX, vous devez configurer le serveur d'applications Web de Campaign pour qu'il communique avec UBX. Suivez ces procédures si Campaign utilise WebSphere Application Server (WAS) comme serveur d'applications Web.

Avant de commencer

Vous devez connaître le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias du serveur que les clients utilisent pour accéder à IBM UBX.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces instructions pour importer un certificat IBM Marketing Cloud vers WebSphere Application Server.

Si IBM Campaign est déployé dans une grappe WebSphere Application Server, vous devez importer le certificat Engage sur chaque noeud de la grappe (répétez ces étapes).

Notez que cette procédure nécessite de redémarrer WebSphere Application Server.

Procédure

1. Connectez-vous à la console d'administration WebSphere Application Server.
2. Développez **Sécurité** et cliquez sur **Certificat SSL et gestion des clés**.

3. Sous **Paramètres de configuration**, cliquez sur **Gérer les configurations de sécurité des noeuds finaux**.
4. Sélectionnez la configuration sortante appropriée pour accéder à la portée (cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 **management**.
5. Sous **Éléments connexes**, cliquez sur **Magasins de clés et certificats** et cliquez sur le magasin de clés **NodeDefaultTrustStore**.
6. Sous **Propriétés supplémentaires**, cliquez sur **Certificats de signataire** et **Récupérer depuis le port**.
7. Dans la zone **Hôte**, définissez le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias de l'hôte IBM Engage qu'utilisent les clients.
8. Cliquez sur **Récupérer les informations du signataire**.
9. Vérifiez que les informations de certificat correspondent à un certificat de confiance.
10. Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer**.
11. Redémarrez WebSphere Application Server.

Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage

Une partie de la configuration de l'intégration entre IBM Campaign et IBM Engage implique de configurer le serveur d'applications Web Campaign pour qu'il communique avec Engage. Suivez ces procédures si Campaign utilise WebLogic Application Server (WAS) comme serveur d'applications Web.

Avant de commencer

Avant d'effectuer cette tâche, IBM Campaign doit être configuré pour utiliser SSL pour toutes les communications. Pour les instructions, voir le *Guide d'administration d'IBM Marketing Platform*.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche explique comment désactiver la vérification de nom d'hôte dans WebLogic pour permettre la communication entre IBM Campaign et Engage. Si vous avez besoin d'informations d'aide supplémentaires, voir la documentation de WebLogic.

Procédure

1. Si vous utilisez un client SSL autonome, la vérification de nom d'hôte doit être définie sur la ligne de commande ou via l'API. Sur la ligne de commande d'un client SSL, entrez l'argument suivant pour désactiver la vérification de nom d'hôte :
`-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true`
2. Dans tous les autres cas, vous pouvez utiliser la console d'administration du serveur WebLogic pour désactiver la vérification de nom d'hôte :
 - a. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Lock & Edit** dans Change Center dans la console d'administration (voir *Use the Change Center* dans la documentation WebLogic).
 - b. Dans le panneau de gauche de la console, développez **Environment** et sélectionnez **Servers**.
 - c. Cliquez sur le nom du serveur pour lequel vous voulez désactiver la vérification de nom d'hôte.
 - d. Sélectionnez **Configuration** > **SSL** et cliquez sur **Advanced** dans le bas de la page.
 - e. Dans la zone **Hostname Verification** définissez **None**.
 - f. Cliquez sur **Save**.
 - g. Pour activer ces modifications, cliquez sur **Activate Changes** dans le Change Center dans la console d'administration.
 - h. Les modifications ne sont pas toutes appliquées immédiatement. Certaines nécessitent un redémarrage (voir *Use the Change Center* dans la documentation de WebLogic).

Que faire ensuite

Consultez la section Chapitre 2, «Configuration de l'intégration de Campaign et d'Engage», à la page 7.

Configuration d'un compte utilisateur et des sources de données pour Engage

Pour permettre à IBM Campaign d'accéder à IBM Engage, un administrateur Campaign doit configurer un compte utilisateur avec des données d'identification pour accéder aux services d'intégration Engage, puis définir les sources de données sous ce compte.

Avant de commencer

Pour pouvoir exécuter cette tâche, vous devez disposer d'informations de connexion Engage (nom de connexion et mot de passe) pour chaque source de données. L'administrateur de l'organisation Engage ou IBM Provisioning peut fournir ces informations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur Campaign effectue cette tâche une seule fois. La procédure est résumée ci-dessous. Pour plus d'informations, voir le *Guide d'administration d'IBM Marketing Platform*.

Procédure

1. Connectez-vous à IBM Marketing Software et choisissez **Paramètres > Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom du compte utilisateur autorisé à se connecter au serveur IBM Engage. Par exemple, **asm_admin**.
3. Cliquez sur le lien **Editer les sources de données** dans le bas de la page.
4. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire pour créer les sources de données suivantes. Si elles existent déjà, cliquez sur chacune d'entre elles et éditez-la pour entrer les informations manquantes.

Détails de source de données	Remarques
Source de données : ENGAGE_CLIENT_ID_DS Identifiant de connexion à la source de données : ClientID (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données : <CLIENT_ID>	Il s'agit de l'ID de la source de données du client Engage. Vous pouvez obtenir le mot de passe auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.
Source de données : ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS Identifiant de connexion à la source de données : ClientSecret (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données : <CLIENT_SECRET>	Il s'agit de la source de données Secret client Engage. Vous pouvez obtenir le mot de passe auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.
Source de données : ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS Identifiant de connexion à la source de données : ClientRefTok (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données : <CLIENT_REFRESH_TOKEN>	Il s'agit de la source de données Jeton d'actualisation client Engage. Le mot de passe de l'identifiant de connexion du jeton d'actualisation client a été fourni par e-mail à l'administrateur de l'organisation Engage (ou à l'utilisateur qui a été défini sous Ajouter un accès de compte dans Engage lors de la mise à disposition).

Détails de source de données	Remarques
Source de données : ENGAGE_FTP_DS Identifiant de connexion à la source de données : <FTP_LOGIN> Mot de passe de la source de données : <FTP_PASSWORD>	La source de données FTP Engage fournit les données d'identification pour la communication FTP entre Campaign et Engage. L'identifiant de connexion et le mot de passe ont été définis dans Engage. Vous pouvez les obtenir auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** et **OK**.

Que faire ensuite

Le compte utilisateur et les noms de source de données doivent correspondre exactement aux valeurs de configuration qui sont spécifiées pour les paramètres de partition Engage. Choisissez **Paramètres > Configuration**, accédez à «Campaign | partitions | partition[n] | Engage» et vérifiez que les valeurs correspondent.

Définir les propriétés de configuration

Vous devez définir les propriétés de configuration qui contrôlent l'authentification et l'échange de données entre IBM Campaign, IBM Engage et IBM UBX.

Pour accéder aux propriétés de configuration, sélectionnez **Paramètres > Configuration**.

Définissez la propriété de configuration suivante :

- «Campaign | partitions | partition[n] | Engage»

L'application dispose d'une fonctionnalité intégrée permettant de se connecter à IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez définir les propriétés de configuration suivantes :

- «Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking», à la page 18
- «Campaign | partitions | partition[n] | UBX», à la page 19
- «Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Planification du téléchargement des événements», à la page 20
- «Filtre d'API REST Campaign | Engage», à la page 20
- «Campaign | proxy», à la page 21

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Ces propriétés contrôlent l'authentification et l'échange des données entre IBM Campaign et IBM Engage et déterminent si les produits sont intégrés.

Pour accéder à ces propriétés, choisissez **Paramètres > Configuration**. Si l'installation Campaign dispose de plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

URL de service

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Service URL indique l'adresse URL à partir de laquelle Campaign peut accéder à l'application IBM Engage. L'administrateur de l'organisation Engage doit fournir cette valeur.

Valeur par défaut

<aucune>

Exemple

https://engageapi.abc01.com/

Suffixe d'URL OAuth**Catégorie de configuration**

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Suffixe d'URL OAuth spécifie le jeton d'authentification des API Engage.

Valeur par défaut

oauth/token

Suffixe d'URL d'API**Catégorie de configuration**

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Suffixe d'URL d'API a pour valeur XMLAPI pour que Campaign utilise les API XML Engage. La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut

XMLAPI

Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage**Catégorie de configuration**

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage indique le nom du compte utilisateur IBM Marketing Platform autorisé à se connecter au serveur IBM Engage. Ce compte utilisateur contient les sources de données qui fournissent les données d'identification Engage. Généralement, asm_admin est utilisé.

Valeur par défaut

Aucune valeur par défaut n'est définie.

Valeurs valides

Compte utilisateur IBM Marketing Platform qui contient les sources de données des données d'identification de l'intégration Engage.

Source de données pour l'ID client**Catégorie de configuration**

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur Source de données pour l'ID client doit correspondre exactement au nom de la source de données de l'ID client Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage**). En d'autres termes, la valeur doit correspondre à la source de données configurée pour l'utilisateur IBM Marketing Platform. La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut
ENGAGE_CLIENT_ID_DS

Source de données pour le secret client

Catégorie de configuration
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur Source de données pour le secret client doit correspondre exactement au nom de la source de données du secret client Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage**). La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut
ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS

Source de données pour le jeton d'actualisation client

Catégorie de configuration
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur Source de données pour le jeton d'actualisation client doit correspondre exactement au nom de la source de données du jeton d'actualisation du client Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage**). La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut
ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS

Source de données pour les données d'identification de transfert de fichier

Catégorie de configuration
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur de source de données pour les données d'identification du transfert de fichier indique le nom de la source de données qui fournit les données d'identification de la communication FTP entre Campaign et Engage. Cette valeur doit correspondre exactement au nom de la source de données FTP Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage**). La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut
ENGAGE_FTP_DS

Nom d'hôte pour le transfert de fichier

Catégorie de configuration
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur Nom d'hôte pour le transfert de fichier indique le nom d'hôte du serveur FTP Engage sur lequel Campaign télécharge la liste des contacts au format CSV. Ce fichier est supprimé automatiquement après son téléchargement dans une liste de contacts.

Valeur par défaut
<aucune>

Valeurs valides

Toutes les adresses valides figurant dans la liste des adresses FTP IBM Marketing Cloud :
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en. Exemple : transfer2.silverpop.com

Numéro de port pour le transfert de fichier

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur Numéro de port pour le transfert de fichier indique le numéro de port du serveur FTP défini dans **Nom d'hôte pour le transfert de fichier**.

Valeur par défaut

22

Valeurs valides

Numéro de port FTP valide

Utiliser un proxy pour l'URL de service

Description

Indique si vous utilisez un proxy pour l'adresse URL de service. Si vous sélectionnez **Oui**, votre connexion utilise le serveur proxy. Les détails du serveur proxy peuvent être configurés sous **Campaign | proxy**. Si vous sélectionnez **Non**, aucun serveur proxy n'est utilisé pour la connexion à Engage.

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

Utiliser un proxy pour FTP

Description

Indique si vous utilisez un proxy pour FTP. Si vous sélectionnez **Oui**, votre connexion au serveur FTP Engage utilise le serveur proxy. Les détails du serveur proxy peuvent être configurés sous **Campaign | proxy**. Si vous sélectionnez **Non**, aucun serveur proxy n'est utilisé pour la connexion au serveur FTP Engage.

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

allowableFailurePercentage

Description

Lorsqu'une liste de contacts de campagne est traitée dans Engage, une erreur est renvoyée à Campaign si un contact échoue pour une raison quelconque. Utilisez la propriété `allowableFailurePercentage` pour indiquer le pourcentage d'enregistrements ayant échoué autorisé avant que le processus de campagne n'échoue. Si le pourcentage d'enregistrements ayant échoué est supérieur à celui configuré dans `allowableFailurePercentage`, le processus échoue.

Si le pourcentage d'enregistrements ayant échoué est inférieur ou égal à celui configuré dans `allowableFailurePercentage`, le processus n'échoue pas. Les enregistrements en double étant considérés comme valides, ils n'affectent pas la propriété `allowableFailurePercentage` dans le cadre d'un processus. Tous les enregistrements valides sont importés dans Engage.

Le pourcentage d'enregistrements ayant échoué est calculé comme suit : $([NBRE_TOTAL_LIGNES - NBRE_TOTAL_VALIDES] / NMBRE_TOTAL_LIGNES) * 100$.

Les avertissements et erreurs associés au processus sont consignés dans le fichier journal ImportErrors. Vous pouvez supprimer ce fichier à intervalles réguliers. Le fichier journal ImportErrors se trouve dans le dossier <Campaign_home>/logs.

Valeur par défaut

0

Valeurs valides

Nombres entiers compris entre 0-100.

Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking

Ces propriétés spécifient le processus ETL des événements qui sont téléchargés depuis UBX dans les tables d'historique de Campaign.

Pour accéder à ces propriétés, choisissez **Paramètres > Configuration**. Si l'installation Campaign dispose de plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

etlEnabled

Description

Indiquez si vous voulez permettre le transfert de données ETL depuis la table des événements vers la table d'historique de Campaign.

Valeur par défaut

No

Valeurs valides

Yes, No

runOnceADay

Description

Indique si le processus ETL doit s'exécuter une fois par jour. Il peut être exécuté de façon répétitive si vous spécifiez la propriété sleepIntervallInMinutes. Si *runOnceADay* a pour valeur yes, le processus ETL s'exécute une fois par jour à l'heure spécifiée.

Valeurs valides

Yes, No

batchSize

Description

Nombre d'enregistrements qui sont traités au cours d'un cycle ETL.

Valeur par défaut

100

Valeurs valides

100, 200, 500, 1000, 10000, 100000

sleepIntervallInMinutes

Description

Spécifiez le nombre de minutes entre deux processus ETL. Cette valeur est utilisée lorsque runOnceADay a pour valeur No.

Valeur par défaut

60

Valeurs valides

Entiers positifs.

startTime**Description**

Lorsque runOnceADay a pour valeur Yes, cette propriété indique à quel moment le processus ETL démarre.

Valeur par défaut

00:00:00

Valeurs valides

Toute heure valide au format hh:mm:ss AM/PM.

notificationScript**Description**

Entrez un script pouvant être exécuté une fois l'exécution du processus ETL terminée.

Valeur par défaut

Aucune valeur par défaut définie.

Valeurs valides

Tout chemin valide auquel le serveur Campaign peut accéder avec les droits de lecture et d'exécution. Exemple : D:\messcripts\nomscript.exe

Campaign | partitions | partition[n] | UBX

Ces propriétés contrôlent l'authentification et l'échange de données entre IBM Campaign, IBM Engage et IBM UBX si les produits sont intégrés.

Pour accéder à ces propriétés, choisissez **Paramètres > Configuration**. Si l'installation Campaign dispose de plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

URL d'API**Description**

Spécifiez l'adresse URL de l'API du serveur UBX.

Source de données pour la clé d'autorisation du noeud final UBX**Description**

Spécifiez le nom de la source de données qui contient la clé d'autorisation pour le noeud final enregistré Campaign. Exemple : UBX_DS.

Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification UBX**Description**

Spécifiez le nom d'utilisateur de Marketing Platform qui contient la source de données dont le nom est spécifié dans la propriété de configuration **Source de données pour la clé d'autorisation du noeud final UBX**.

Utiliser un proxy pour l'URL d'API**Description**

Indiquez si vous voulez utiliser un serveur proxy pour la connexion UBX. Si vous sélectionnez Oui, les détails du serveur proxy sont configurés sous Campaign | proxy.

Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Planification du téléchargement des événements

Ces propriétés spécifient la planification du téléchargement des événements depuis UBX dans Campaign.

Pour accéder à ces propriétés, choisissez **Paramètres > Configuration**. Si l'installation Campaign dispose de plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

Téléchargement des événements activé

Description

Indiquez si vous voulez permettre le téléchargement d'événements d'UBX dans la table des événements du schéma système de Campaign.

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

runOnceADay

Description

Indique si le téléchargement doit être effectué quotidiennement. Il peut être exécuté de façon répétitive si vous spécifiez la propriété sleepIntervallInMinutes.

sleepIntervallInMinutes

Description

Spécifiez le nombre de minutes entre deux téléchargements. Cette valeur est utilisée lorsque runOnceADay a pour valeur No.

startTime

Description

Lorsque runOnceADay a pour valeur Oui, cette propriété indique à quel moment le téléchargement des événements démarre.

Filtre d'API REST Campaign | Engage

Dans un environnement intégré, pour utiliser les offres d'IBM Campaign dans IBM Engage, vous devez désactiver toutes les propriétés de filtre d'API REST Engage.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à `Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Engage Rest API Filter`.

Bloquer l'accès à l'API

Valeur par défaut

activé

Valeur valide

activé, désactivé

Sécuriser l'accès à l'API sur HTTPS

Valeur par défaut

activé

Valeur valide

activé, désactivé

Demander l'authentification pour l'accès à l'API

Valeur par défaut
activé

Valeur valide
activé, désactivé

Campaign | proxy

L'intégration de Campaign, Engage et UBX est prise en charge avec des connexions proxy sortantes.

Pour accéder à ces propriétés, choisissez **Paramètres > Configuration**.

Nom d'hôte du proxy

Description
Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP de votre serveur proxy.

Numéro de port du proxy

Description
Spécifiez le numéro de port de votre serveur proxy.

Type de proxy

Description
Sélectionnez le type de serveur proxy.

Valeur par défaut
HTTP

Valeur valide
HTTP, SOCK5

Source de données pour les données d'identification

Description
Spécifiez le nom de la source de données qui contient le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification Engage

Description
Spécifiez le nom de l'utilisateur de Marketing Platform disposant de la source de données spécifiée dans la propriété **Source de données pour les données d'identification**.

Remarque : lorsque vous déployez Campaign sur un serveur WebLogic et qu'un proxy HTTP est configuré, vous devez ajouter la variable `DUseSunHttpHandler=true` in `JAVA_OPTION` dans le fichier `setDomainEnv.cmd`.

Enregistrement du noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX

Dans un environnement intégré, pour télécharger des événements d'UBX, vous devez enregistrer le noeud final IBM Campaign comme abonné dans UBX.

Avant de commencer

Vous devez ajouter IBM Engage ou IBM Mobile Customer Engagement comme diffuseur dans UBX.

Remarque : Si vous utilisez le kit UBX pour télécharger des événements d'UBX et que vous souhaitez continuer d'utiliser le kit UBX, cette rubrique ne vous concerne pas et vous pouvez ignorer ces étapes.

Procédure

Pour enregistrer le noeud final IBM Campaign comme abonné, procédez comme suit :

1. Accédez à UBX en cliquant sur l'URL d'UBX.
2. Dans l'onglet des noeuds finaux, cliquez sur l'option permettant d'**enregistrer un nouveau noeud final**.
3. Sélectionnez **IBM Campaign** comme **type de noeud final**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Cliquez sur **Suivant** pour terminer la demande d'enregistrement du noeud final. Le noeud final est visible dans l'onglet des noeuds finaux avec le statut En attente.
5. Dans l'onglet des noeuds finaux, ouvrez les détails du noeud final que vous avez demandé.
6. Copiez la **clé d'authentification**. Elle est requise dans les étapes qui suivent.
7. Connectez-vous à IBM Marketing Platform.
8. Créez une source de données sous le compte utilisateur IBM Marketing Platform qui dispose de droits de connexion à IBM UBX.
9. Spécifiez UBX (ou toute chaîne non vide) comme utilisateur de noeud final et ajoutez la Clé d'authentification que vous avez copiée précédemment comme mot de passe de la source de données.
10. Spécifiez les propriétés de noeud final qui se trouvent dans `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx`.
11. Vérifiez que les variables d'environnement ci-après sont configurées dans le fichier `setenv` du répertoire `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/`.
 - JAVA_HOME
 - CAMPAIGN_HOME
 - JDBCDRIVER_CLASSPATH
 - UNICA_PLATFORM_HOME
12. Pour enregistrer le noeud final, accédez à `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/`, puis exécutez la commande suivante :
 - Pour Windows : `RegisterEndPoint.bat nom_partition`
 - Pour Unix : `./RegisterEndPoint.sh nom_partition`
13. Accédez à l'onglet des noeuds finaux et cliquez sur **Actualiser**. Assurez-vous que le noeud final est Actif.

Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration

Pour prendre en charge le suivi des réponses d'IBM Engage vers IBM Campaign, vous devez installer et configurer le kit d'outils UBX. Celui-ci s'installe derrière le pare-feu de l'entreprise pour connecter en toute sécurité Campaign et ses bases de données aux API UBX et à l'écosystème IBM.

Avant de commencer

- Vous devez disposer de droits d'administration pour pouvoir installer et configurer les fichiers du kit d'outils UBX sur un serveur local.
- Vous devez connaître l'adresse URL de l'API UBX créée pour votre compte. Vous devez entrer cette valeur pour `ubx.api.service.url` dans le fichier `config.properties` du kit UBX. IBM Provisioning

fournit généralement cette adresse URL lors de la mise à disposition. Si vous ne connaissez pas l'adresse URL, voir «Conditions IBM Provisioning pour Campaign, Engage et UBX», à la page 8.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

A partir d'IBM Campaign version 10.0.0.1, vous n'avez pas besoin du kit UBX pour télécharger des événements. Utilisez la fonction intégrée de Campaign pour enregistrer un noeud final Campaign dans l'interface utilisateur UBX et télécharger des événements. Si vous syndiquez les audiences, le kit d'outils UBX est requis pour les éléments de diffuseur d'audience et d'abonnement d'audience.

Le kit d'outils UBX est constitué de fichiers de propriétés et de scripts que vous installez dans votre environnement de réseau local et modifiez en fonction des besoins de l'entreprise.

Dans le contexte de cette intégration, IBM Campaign est une destination d'événements (un "noeud final de consommateur d'événement"). Lorsque vous utilisez la documentation du kit d'outils UBX pour exécuter ces étapes, seules les instructions relatives aux consommateurs d'événements s'appliquent. Les instructions portant sur les noeuds finaux d'audience ne s'appliquent pas.

Seuls les chapitres suivants de la documentation du kit se rapportent à cette intégration :

- Chapitre 1. Présentation du kit d'outils UBX.
- Chapitre 2. Installation et configuration du kit d'outils UBX.
- Chapitre 3. Noeuds finaux de destination d'événement.

Procédure

1. Utilisez ce lien pour accéder à la documentation du kit d'outils IBM UBX : <https://developer.ibm.com/customer-engagement/docs/watson-marketing/ibm-universal-behavior-exchange-ubx/ubx-toolkit-overview-requirements/>.
2. Suivez les instructions présentées dans <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/>.

Notez que Campaign est un consommateur d'événements. Par conséquent, vous ne devez suivre que les instructions relatives aux consommateurs d'événements.

Les instructions relatives aux producteurs d'audience et aux noeuds finaux ne s'appliquent pas. Par exemple, les clés d'authentification au niveau du compte UBX ne s'appliquent pas à cette intégration. Seule la clé d'authentification au niveau du noeud final s'y rapporte.

3. Suivez les instructions dans *Chapitre 3. Noeuds finaux de destination d'événement* de la documentation du kit d'outils UBX pour enregistrer IBM Campaign comme noeud final de destination d'événement.

Que faire ensuite

Si ce n'est pas déjà fait, créez les tables de suivi des réponses qui doivent contenir les données d'événement qui seront téléchargées d'Engage vers Campaign via UBX et le kit d'outils UBX. Consultez la section «Création des tables de suivi des réponses de l'intégration».

Création des tables de suivi des réponses de l'intégration

La création de tables de suivi des réponses est une tâche que vous exécutez une seule fois dans le cadre de la configuration de l'intégration. Toutefois, si vous utilisez IBM Campaign version 10.0.0.1 ou une version ultérieure, cette étape n'est pas applicable à votre configuration. A partir d'IBM Campaign version 10.0.0.1, si vous utilisez IBM Campaign pour télécharger des événements, les tables de suivi des réponses sont créées automatiquement.

Avant de commencer

- Le kit d'outils The UBX doit être installé et configuré.

- Vous devez disposer de droits d'administration pour pouvoir installer et configurer les fichiers sur le serveur de base de données où vous allez créer les tables.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des tables de suivi des réponses sont nécessaires pour stocker les données d'événement sur les réponses des clients. Les événements incluent des informations sur les actions des clients, telles que les ouvertures, les clics et les rebonds. Les tables que vous créez seront remplies lorsque les utilisateurs exécuteront le kit d'outils UBX pour télécharger et importer les données. Campaign peut alors accéder aux tables renseignées comme sources de données dans les diagrammes.

Procédure

1. Le kit d'outils UBX fournit des exemples de scripts DDL pour SQL, DB2 et Oracle. Utilisez le script approprié pour créer des tables de base de données dans le format souhaité.

Pour les instructions, voir <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/#tocstep6>.

Conseil : En examinant les fichiers script dans un éditeur de texte, vous pouvez voir les zones et les types de données qui seront créés, et vous pouvez facilement identifier les clé primaires.

2. Utilisez le fichier de mappage de table de base de données (`EventToDBTableMapping.xml`) fourni dans le kit d'outils UBX pour faire correspondre les données d'événement avec les noms de zone dans les tables de base de données. Cela détermine la façon dont les données sont insérées dans les tables.

Consultez la section <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/registering-downloading-importing-event-destination-endpoints/#tocstep1>.

3. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la gestion des tables de suivi, voir Chapitre 6, «Tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 65.
4. Pour identifier les événements pouvant être stockés dans les tables de suivi des réponses, voir «E-mail : Suivi des réponses», à la page 38.

Que faire ensuite

L'étape suivante consiste à configurer UBX. Consultez la section «Configuration d'UBX pour l'intégration».

Configuration d'UBX pour l'intégration

Cette tâche implique d'utiliser UBX pour configurer les noeuds finaux producteurs d'événements et abonner Campaign aux événements. Cette tâche est nécessaire pour prendre en charge le suivi des réponses d'IBM Engage vers IBM Campaign.

Avant de commencer

Avant de commencer :

- IBM Provisioning doit exécuter toutes les tâches requises de mise à disposition.
- Le kit d'outils IBM UBX doit être installé et configuré.
- Vous devez connaître le jeton d'actualisation et le nom de capsule de l'organisation Engage. Contactez l'administrateur de l'organisation Engage si vous ne les connaissez pas.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux principaux types de noeuds finaux : producteurs (applications qui produisent des événements) et destinations (applications qui consomment les événements). Engage est un producteur d'événements. Campaign est un consommateur d'événements ou un abonné aux événements. En

exécutant cette tâche, UBX peut traiter les événements de réponse client, tels que les clics et rebonds, pour la communication vers Campaign (via le kit d'outil UBX).

Les données des événements de réponse seront stockées dans des tables de suivi des réponses. La création de ces tables est une étape de configuration distincte.

Procédure

1. Si vous utilisez la messagerie électronique ou la messagerie textuelle SMS, utilisez UBX pour enregistrer Engage comme noeud final de producteur d'événements :

- a. Dans l'onglet des noeuds finaux d'UBX, cliquez sur **Register new endpoint**.
- b. Sélectionnez **Engage** comme noeud final producteur d'événements et cliquez sur **Suivant**.
- c. Suivez les instructions qui s'affichent pour effectuer l'enregistrement.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique relative à l'enregistrement des noeuds finaux UBX sur http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.

2. Si vous utilisez la messagerie d'application mobile (push), utilisez UBX pour enregistrer IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) comme noeud final de producteur d'événements :

- a. Dans l'onglet des noeuds finaux d'UBX, cliquez sur **Register new endpoint**.
- b. Sélectionnez **IBM Mobile Customer Engagement** comme noeud final producteur d'événements et cliquez sur **Next**.
- c. Suivez les instructions qui s'affichent pour effectuer l'enregistrement.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique relative à l'enregistrement des noeuds finaux UBX sur http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.

3. Si vous capturez les réponses e-mail, PUSH ou SMS, utilisez UBX pour abonner Campaign aux événements e-mail, PUSH et SMS :

- a. Dans l'onglet des événements dans UBX, cliquez sur **Subscribe to events**.
- b. Dans la colonne de sélection des événements, sélectionnez **IBM Engage** et tous les événements e-mail, PUSH et SMS.
- c. Dans la colonne de sélection des destinations, sélectionnez **IBM Campaign** comme destination des événements.
- d. Cliquez sur **S'abonner**.

Pour plus d'informations sur la publication des événements et à l'abonnement aux événements, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html.

4. Depuis IBM Engage version 16.4, les événements PUSH mobiles sont publiés par noeud final. Si vous avez déjà configuré l'intégration Campaign/Engage, vous devez effectuer les étapes suivantes dans l'onglet Événements d'UBX :

- a. Abonnez-vous à tous les événements PUSH mobiles publiés par IBM Engage dans le noeud final.
- b. Désabonnez-vous de tous les événements PUSH mobiles publiés par IBM Mobile Customer Engagement dans le noeud final.

Remarque : Si l'abonnement aux événements n'est pas annulé, tous les événements générés par IBM Mobile Customer Engagement alimentent la table UA_Gen_Event_Record de Campaign.

Que faire ensuite

Vérifiez que vous avez exécuté toutes les étapes de configuration décrites dans Chapitre 2, «Configuration de l'intégration de Campaign et d'Engage», à la page 7.

Définition de la zone de synchronisation pour les informations d'audience

Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou une exécution en production, les informations d'audience sont exportées par IBM Campaign vers IBM Engage. Pour les processus d'e-mail et Push, vous pouvez spécifier les zones à utiliser comme zones de synchronisation pour les informations d'audience.

Définition des zones de synchronisation pour les informations d'audience

Pour les processus d'e-mail et Push, la zone `campaignaudienceId` est utilisée comme zone de synchronisation par défaut. Pour le processus SMS, le numéro de téléphone est utilisé comme zone de synchronisation.

Pour définir les zones de synchronisation, accédez à l'onglet Mappages de zones du processus d'e-mail ou Push. Sélectionnez les **Zones à exporter vers Engage** et effectuez le mappage. Cliquez sur la coche ✓ dans la colonne **Synchronisation** pour la zone ou les zones utilisées comme zones de synchronisation.

Prenez en compte les points suivants sur les zones de synchronisation et le téléchargement de données dans Engage :

- Si la combinaison des zones de synchronisation résulte sur un enregistrement unique, les données d'audience sont téléchargées dans Engage en tant que nouvelles données d'audience.
- Si la combinaison des zones de synchronisation ne résulte pas sur un enregistrement unique, les données d'audience existantes sont mises à jour dans Engage.
- Les zones Email et MobileUserID sont sensibles à la casse.
- La zone `campaignaudienceId` est téléchargée dans Engage même si d'autres zones sont sélectionnées comme zones de synchronisation.
- La réponse d'Engage contient également la zone `campaignaudienceId`. Le fait de changer la zone de synchronisation n'affecte pas le mécanisme de suivi de réponse pour le processus d'e-mail.
- Les enregistrements en double étant considérés comme valides, ils n'affectent pas la propriété **allowableFailurePercentage** dans le cadre d'un processus.
- Pour plus d'informations sur la façon dont les e-mails sont envoyés lorsque plusieurs enregistrements présentent la même adresse e-mail, voir https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/Data/imc_Data/Does_my_Database_Send_to_Duplicates.html.

Remarque : Si vous utilisez une base de données avec clé (restreinte), les zones de synchronisation spécifiées sont ignorées et seule la zone clé est utilisée pour télécharger les données dans Engage.

Remarque : Si la table Campaign est mappée avec un niveau d'audience de type texte, la propriété **EnableSelectOrderBy** doit être définie sur `False`. Pour plus d'informations, voir les propriétés de configuration dans le document IBM Campaign - Guide d'administration.

Zone `campaignaudienceId`

Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou une exécution en production, les informations d'audience sont exportées par IBM Campaign dans une zone spéciale, `campaignaudienceId`. Prenez en compte les points suivants sur la zone `campaignaudienceId` :

- Lorsque les données de contact sont téléchargées dans la base de données IBM Engage pour la première fois, une colonne `campaignaudienceId` est ajoutée à la base de données. Cette zone `campaignaudienceId` est la clé de recherche par défaut.
- La zone `campaignaudienceId` est remplie dans la base de données IBM Engage uniquement lorsque le téléchargement des données de contact est initié depuis Campaign.
- Une fois que la colonne `campaignaudienceId` a été ajoutée, les informations d'audience sont téléchargées dans cette colonne lorsque les données de contact sont téléchargées.

- La colonne `campaignaudienceId` est incluse dans chaque événement envoyé par Engage à UBX pour les contacts. Par exemple, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce**, **emailClick**.
- Vous ne pouvez pas mapper la colonne de base de données `campaignaudienceId` à partir de l'onglet Mappages de zones du processus d'e-mail : La colonne de base de données `campaignaudienceId` est mise à jour en interne.
- Lorsque le processus SMS est exécuté, la zone `campaignaudienceId` est remplie dans les tables système `UA_SENTSMS` et `UA_INTERACTEDSMS` une fois la durée spécifiée par la propriété **sleepIntervalInMinutes** écoulée pour la planification du téléchargement des événements. La zone `campaignaudienceId` est également remplie dans la liste de contacts respective dans la base de données Engage comme mentionné dans le processus SMS.
- Lorsque le processus Push est exécuté, la zone `campaignaudienceId` est remplie dans les tables système `UA_SIMPNOT_APPOPENED`, `UA_SIMPNOT_URLCLICKED` et `UA_MOB_PUSH_SEND` une fois la durée spécifiée par la propriété **sleepIntervalInMinutes** écoulée pour la planification du téléchargement des événements. La zone `campaignaudienceId` est également remplie dans la liste de contacts respective dans la base de données Engage comme mentionné dans le processus Push.
- Le format de la colonne `campaignaudienceId` est
`AudienceName~#field1Name~#fieldValue~#field2Name~#fieldvalue~#fieldnName~#fieldvalue.`
 Par exemple, `Customer~#CustomerID~#20.`

Journaux d'intégration Campaign et Engage

Lorsque Campaign et Engage sont intégrés, les journaux d'exécution du service d'importation Campaign/Engage peuvent être activés dans le fichier `campaign_log4j.properties` disponible dans le dossier `<Campaign_home>/conf/`.

Le nom de la classe est `log4j.logger.com.unica.webservices.campaign.rest.EngageImportService`.

Les journaux sont capturés en modes INFO, WARN et DEBUG.

Par défaut, les fichiers journaux se trouvent dans `campaignweb.log`, dans le dossier `<Campaign_home>/logs`.

Journaux pour l'extraction, la transformation et le chargement (ETL) Engage

Les paramètres suivants sont disponibles pour les journaux ETL Engage.

```
log4j.logger.ENGAGE_ETL=DEBUG, ENGAGE_ETL
# La spécification de ce journal est uniquement réservée au processus ETL et ne s'ajoute
pas au journal Web 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/yyyy HH:mm:ss} %-5p %c{2} [%L] - %m%n
```

Journaux pour UBX

Les paramètres suivants sont disponibles pour les journaux UBX.

```
log4j.logger.UBX=DEBUG, UBX
# La spécification de ce journal est uniquement réservée au processus ETL et ne s'ajoute
pas au journal Web 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/yyyy HH:mm:ss} %-5p %c{2} [%L] - %m%n
```

Chapitre 3. E-mail : utilisation de Campaign et d'Engage

Si IBM Campaign et Engage sont intégrés, vous pouvez utiliser IBM Campaign pour envoyer des communications e-mail personnalisées depuis IBM Engage.

Prenez en compte les points suivants sur l'utilisation du processus d'e-mail :

- L'envoi d'e-mails nécessite une coordination entre un utilisateur Campaign et un utilisateur Engage. Vous devez définir des modèles, effectuer des exécutions en mode test et réaliser une exécution en mode de production finale coordonnée.
- Une fois le mailing envoyé, les réponses sont suivies dans IBM Engage et envoyées à Campaign via UBX et le kit d'outils UBX.
- Pour acheminer les données de réponse d'IBM Engage vers Campaign, un utilisateur du kit d'outils UBX (généralement l'utilisateur Campaign) exécute des scripts. Certaines organisations automatisent les scripts pour automatiser le routage des données.
- Ensuite, vous pouvez utiliser Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants.
- Un contact échoue pour le processus d'e-mail si l'adresse e-mail du contact est NULL ou BAD.

Remarque : Les e-mails doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus d'e-mail, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement d'e-mails au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Remarque : Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.

Filtrage des données afin d'éviter toute violation

Si les adresses e-mail contiennent certains caractères ou qu'elles sont associées à certains domaines, il se peut que les e-mails ne puissent pas être envoyés à ces adresses depuis Engage.

Pour plus d'informations sur les caractères autorisés dans les adresses e-mail, voir https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/Data/imc_Data/What_are_valid_characters_in_IBM_Marketi79.html.

Certains préfixes et domaines sont bloqués par défaut dans le cadre des importations et des envois. Un utilisateur, à savoir l'administrateur de l'organisation, peut modifier la liste des préfixes et domaines bloqués qui s'applique à une organisation donnée sous **Paramètres > Email Blocking** dans Engage. Pour plus d'informations, voir https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/OrgAdmin/imc_OrgAdmin/Email_Blocking11.html

Création et envoi d'e-mail

Suivez ces étapes pour utiliser IBM Campaign pour envoyer des communications e-mail personnalisées depuis IBM Engage.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'envoi d'e-mail implique d'utiliser IBM Campaign et IBM Engage for Marketing Cloud.

Procédure

1. Utilisez IBM Engage pour préparer le modèle d'e-mail.

Pour la documentation, voir <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>

Suivez ces instructions :

- Attribuez au modèle un nom descriptif pour la campagne à laquelle il appartient afin de l'identifier aisément dans les deux applications.
 - Pour le modèle, sélectionnez **Source de contact**, Base de données, Liste de contact ou Requête. La **source de contact** doit se trouver dans la section Partagé.
 - Pour l'**emplacement du modèle**, sélectionnez Partagé. *Seuls les modèles partagés seront disponibles dans Campaign.*
 - Enregistrez le modèle, puis affichez son aperçu pour le tester.
 - Pour le corps de l'e-mail, créez le contenu, y compris les variables de personnalisation, le cas échéant.
2. Utilisez IBM Campaign pour créer une campagne et y ajouter un diagramme.
Pour la documentation, voir le *Guide d'utilisation d'IBM Campaign* : http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
 3. Configurez le processus d'e-mail dans le diagramme IBM Campaign.
Pour la documentation, voir «E-mail : Configuration du processus d'e-mail dans un diagramme Campaign».
 4. Effectuez une exécution en mode test dans IBM Campaign.
Pour la documentation, voir «E-mail : Réalisation d'une exécution en mode test», à la page 36.
 5. Effectuez une exécution en mode de production dans IBM Campaign.
Pour la documentation, voir «E-mail : Réalisation d'une exécution en mode de production», à la page 37.
 6. Exécutez le suivi des réponses.
Consultez la section «E-mail : Suivi des réponses», à la page 38.

E-mail : Configuration du processus d'e-mail dans un diagramme Campaign

Si IBM Campaign est intégré à IBM Engage, vous pouvez utiliser le processus d'e-mail dans Campaign pour envoyer des e-mails personnalisés.

Avant de commencer

Pour pouvoir exécuter cette tâche, vous devez effectuer les actions suivantes :

- Dans IBM Campaign : créez une campagne marketing et ajoutez-y un diagramme.
- Dans IBM Engage : créez le modèle et le corps de l'e-mail Engage.
- L'utilisateur d'IBM Engage doit fournir les informations suivantes à l'utilisateur de Campaign :
 - le nom de la base de données Engage à utiliser pour la liste de contacts que doit générer Campaign. Il s'agit de la base de données pour le canal E-mail utilisée pour envoyer les messages.
 - la liste des zones de table de base de données Engage avec le type de données pour chaque zone (Texte, Date, Heure, etc.) et des exemples de formats de données.
 - le nom du modèle d'e-mail Engage.
 - l'indication de création ou non d'une liste de contacts Engage ou de mise à jour d'une liste de contacts existante (lors de l'exécution du diagramme).
 - l'indication ou non d'utiliser la surveillance de boîte de réception.
 - l'indication de l'application ou non de personnalisations dans Campaign (par exemple, utilisation d'une ligne d'objet différente de celle définie dans le modèle d'e-mail Engage).
 - l'indication de l'envoi ou non de tous les e-mails immédiatement lorsque le diagramme Campaign s'exécute. S'ils doivent être envoyés, indication du dossier des éléments envoyer à utiliser.

Pour plus d'informations sur le processus d'e-mail IBM Engage, voir <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un diagramme peut contenir plusieurs canaux (E-mail, SMS, Push), mais chaque canal doit être configuré comme processus distinct. Cette rubrique explique comment utiliser le processus d'e-mail dans un diagramme Campaign.

Remarque : Les e-mails doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus d'e-mail, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement d'e-mails au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Procédure

1. Configurez les processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne par e-mail. Par exemple, sélectionnez tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment et de fusion.
2. Ajoutez un processus d'e-mail au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.
3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus d'e-mail. Par exemple :
 - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus d'e-mail.
 - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé, Moyen et Bas) au processus d'e-mail.
 - Segmentez les clients par pays et connectez chaque segment à un processus d'e-mail distinct (pour générer des listes d'e-mails uniques pour des mailings distincts par pays).
4. Cliquez deux fois sur le processus d'e-mail pour ouvrir la boîte de dialogue Configuration des processus de courrier.
5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus d'e-mail :

Onglet Propriétés Engage (processus d'e-mail)	
Base de données Engage	Requis. Sélectionnez une base de données Engage flexible associée à la liste des contacts. Toutes les bases de données partagées Engage sont répertoriées. Une seule base de données flexible est utilisée pour chaque canal (e-mail, SMS et Push).
Cibles source sélectionnées	Requis. Sélectionnez les segments devant recevoir le mailing. Les cibles source affichées dépendent des processus (tels que les processus de sélection et de segmentation) connectés au processus d'e-mail. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent des données aux processus d'e-mail, deux cibles source sont listées. Généralement, vous sélectionnez toutes les cibles source. Tous les ID des cibles source sélectionnées sont alors disponibles pour créer la liste des contacts et la personnalisation.
Sélectionner tout	Sélectionne rapidement toutes les cibles source listées (les segments connectés comme entrée du processus de liste d'e-mail).
Tout effacer	Efface rapidement la liste des sélections.

Onglet Propriétés Engage (processus d'e-mail)	
Utiliser une seule liste de contacts	<p>Sélectionnez Utiliser une seule liste de contacts pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing.</p> <p>Désélectionnez Effacer la liste de contacts avant la mise à jour si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution.</p> <p>Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours ajouter de nouveaux contacts : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. <p>Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing.</p>
Créer une liste de contacts pour chaque exécution	<p>Sélectionnez Créer une liste de contacts pour chaque exécution pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing.</p> <p>Définissez un nom pour la liste des contacts.</p> <p>Sélectionnez Ajouter un suffixe ou Ajouter un préfixe pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier. Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique.</p> <p>Eventuellement, incluez l'ID de campagne et/ou le nom de cible d'e-mail dans le nom de fichier.</p>

6. Configurez l'onglet **Personnalisation du contenu** du processus d'e-mail :

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Modèle d'e-mail	<p>Requis. Sélectionnez un modèle d'e-mail Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu de l'e-mail. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans le mailing pour l'exécution actuelle du processus.</p>
Activer la surveillance de boîte de réception	<p>Important : L'utilisation de cette fonction a des conséquences en termes de coûts et de rapports. Pour toute question, consultez la documentation du produit Engage.</p> <p>La surveillance de boîte de réception est une fonction en option d'Engage.</p> <p>Si vous avez acheté et activé la fonction dans Engage, vous pouvez l'utiliser en la sélectionnant. L'utilisation de cette fonction peut impliquer des coûts supplémentaires.</p> <p>Si vous ne l'avez pas achetée, elle est ignorée pour l'envoi d'e-mail dans l'intégration. (Vous pouvez cocher ou ne pas cocher l'option.)</p>

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement	<p>Important : Cette option envoie immédiatement un e-mail à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode test dans Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'option Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement est disponible uniquement une fois le Modèle d'e-mail sélectionné. • Si vous sélectionnez Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement, l'e-mail est envoyé à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution de production dans Campaign. (Notez qu'une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais d'e-mails, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer les e-mails. Lorsque l'option n'est pas sélectionnée, une exécution en production dans Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais n'envoie pas les e-mails. Vous pouvez alors lancer/planifier l'envoi depuis Engage.
Objet	<p>Facultatif. Si vous ne renseignez pas cette zone, la ligne d'objet du modèle Engage est utilisée. Si vous entrez du contenu dans cette zone, il est utilisé comme ligne d'objet dans le mailing.</p> <p>Pour indiquer des variables, entourez-les avec %%. Par exemple, définissez Bonjour %%FirstName%%! pour utiliser les valeurs de la zone FirstName. Si la valeur dans la zone est "Jean", la ligne d'objet de l'e-mail est Bonjour Jean !.</p> <p>Remarque : Les mappages que vous fournissez dans l'onglet Mappages de zone de la boîte de dialogue d'e-mail déterminent les zones Campaign utilisées pour la personnalisation. Par exemple, si vous associez la zone Campaign FirstName à la zone Engage CustomerFirstName, les valeurs sont extraites de la zone Campaign FirstName. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Campaign FirstName est utilisée pour mettre à jour la zone CustomerFirstName dans la base de données Engage. Engage utilise alors la zone CustomerFirstName mise à jour lors du remplissage du modèle d'e-mail.</p>
Nom de l'e-mail	<p>Requis. Le nom d'e-mail identifie le mailing dans Engage et Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du nom de mailing défini dans le modèle Engage. Vous pouvez utiliser un nom qui indique l'objet du mailing et son diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom.</p> <p>Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du mailing soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code de campagne est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de mailing unique est inclus dans chaque événement généré afin d'être utilisé pour corréler les réponses.</p> <p>Remarque : Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le Nom de l'e-mail est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code de campagne ajouté en préfixe. Si le Nom de l'e-mail dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.</p>
Nom de l'expéditeur	<p>Facultatif. Remplace le nom d'expéditeur défini dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Les destinataires voient ce nom comme nom d'expéditeur dans le mailing. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise le nom d'expéditeur défini dans le modèle d'e-mail. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple de nom d'expéditeur : Jean Fèvre</p>
Adresse de réponse	<p>Facultatif. Remplace l'adresse de réponse définie dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise l'adresse de réponse définie dans le modèle. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple d'adresse de réponse : jfevre@exemple.com</p>

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Adresse de l'expéditeur	<p>Facultatif. Remplace l'adresse d'expéditeur définie dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise l'adresse d'expéditeur définie dans le modèle. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple d'adresse d'expéditeur : jfèvre@exemple.com</p> <p>Remarque : Pour éviter qu'elle soit bloquée par les fournisseurs de service Internet, utilisez le même domaine pour l'adresse de l'expéditeur et l'adresse de réponse. Consultez la documentation d'IBM Marketing Cloud qui contient des informations complètes sur l'envoi d'e-mails.</p>
Valeurs statiques pour le modèle	<p>Facultatif. Utilisez la zone Valeurs statiques pour le modèle pour remplacer les variables dans le corps de l'e-mail par du texte statique. Le texte que vous entrez apparaît dans le corps de l'e-mail lors de son envoi.</p> <p>Syntaxe : définissez des paires nom:valeur. Utilisez un point-virgule (;) pour séparer plusieurs paires. Field1:StaticText;Field2:StaticText</p> <p>Exemple : l'e-mail contient la variable %%Country%% dans le corps de l'e-mail. Vous définissez Country:Canada dans la zone Valeurs statiques pour le modèle. L'e-mail résultant utilise "Canada" à la place de %%Country%%.</p> <p>Scénario d'utilisation : vous configurez un diagramme pour segmenter les données par pays (Canada, USA, Mexico). Vous ajoutez trois processus au diagramme et configurez chaque processus avec une valeur statique différente. Par exemple : Country:Canada, Country:USA et Country:Mexico. Lorsque vous exécutez le diagramme, le texte statique (nom de pays) remplace la variable (%%Country%%) définie dans l'e-mail. Vous obtenez trois listes de contacts, chacune personnalisée pour un pays donné.</p>
Classement dans le dossier	<p>Facultatif. Cette option s'applique uniquement si Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement est sélectionné.</p> <p>Indiquez l'emplacement de stockage du mailing envoyé dans (Contenu > Afficher les mailings > Envoyé). Si vous ne définissez pas de dossier, le mailing apparaît dans la racine de l'onglet Envoyé. Si vous en définissez un qui n'existe pas dans Engage, vous pouvez le créer comme sous-dossier (sous "Envoyé").</p> <p>Instructions de définition des chemins : utilisez uniquement des barres obliques. N'utilisez pas des points. Ne définissez pas de barres obliques de début ou de fin. Ne définissez pas de chemins statiques, tels que C:\Folder. Si vous définissez un chemin non valide, vous recevez l'erreur d'exécution "Folder not found." Seuls les caractères suivants sont acceptés : # _ - () A-Z a-z 0-9 /</p> <p>Exemple : définissez Campaign/Test pour enregistrer le mailing dans Sent/Campaign/Test.</p>

7. Configurez l'onglet **Mappages de zones** du processus d'e-mail :

Onglet Mappages de zones (processus d'e-mail)	
Actualisation 	<p>Actualisez les informations des zones de table pour la base de données Engage sélectionnée. Utilisez cette option si de nouvelles zones sont ajoutées à la base de données Engage ou si des zones existantes sont modifiées.</p> <p>Important : Si les informations des zones sont modifiées, toutes les informations du mappage de colonne de table sont supprimées. Vous devez valider tous les mappages de zones une fois l'actualisation terminée.</p>
Zones candidates	<p>Cette liste contient toutes les zones disponibles des processus qui fournissent des données au processus d'e-mail. Il s'agit des zones IBM Campaign qui contiennent des données, telles les noms de contact, les adresses, les données démographiques, l'historique des achats ou d'autres informations, stockées dans les bases de données ou les fichiers à plat Engage.</p>

Onglet Mappages de zones (processus d'e-mail)	
Zones à exporter vers Engage	<p>Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Campaign.</p> <p>Par exemple, si vous associez la zone Campaign FirstName à la zone Engage CustomerFirstName, les valeurs sont extraites de la zone Campaign FirstName. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Campaign FirstName est utilisée pour mettre à jour la zone CustomerFirstName dans la base de données Engage. Engage utilise alors la zone CustomerFirstName mise à jour lors du remplissage du modèle d'e-mail.</p> <p>Lorsque vous associez des zones candidates (dans Campaign) à des zones pour l'exportation vers Engage (dans Engage), les zones associées doivent utiliser le même type de zone (type de données), tel que Texte, Date, Heure, etc. Si les types de données ne correspondent pas, des erreurs se produisent lorsque le système tente d'importer les valeurs des zones candidates vers les zones associées de la base de données Engage.</p> <p>EMAIL (type de données texte) est une zone requise. Par conséquent, veillez à faire correspondre une zone éligible équivalente de Campaign (une zone qui utilise le type de donnée texte) en cliquant sur >>.</p> <p>Remarque : Engage possède un type de données appelé Numéro de téléphone SMS qui n'existe pas dans Campaign. Le numéro de téléphone SMS d'Engage peut être mappé à n'importe quel type de données de Campaign, à condition que les données de la colonne correspondent aux formats de numéro SMS requis définis dans Engage. Le format de numéro de téléphone SMS valide est code pays + numéro de téléphone. Exemple : 16786775565 pour les Etats-Unis ou 33644647635 pour la France.</p> <p>Vérifiez également que l'ordre des zones dans la liste correspond à celui des zones dans la liste des contacts Engage. Utilisez les icônes fléchées pour monter ou descendre une zone sélectionnée dans la liste. Par exemple, placez le prénom avant le nom. Remarque : l'ordre des zones dans cette liste détermine l'ordre des zones dans le fichier CSV créé pour former la liste des contacts.</p> <p>Si la valeur d'une zone d'un enregistrement manque, la zone reste vide dans la liste des contacts. Par exemple, si vous associez la zone ZIP dans Campaign à la zone ZipCode dans Engage et que la zone du code postal est vide pour un client, la zone n'est pas remplie dans la zone CSV utilisée pour créer la liste des contacts.</p> <p>Une fois le mappage terminé, cliquez sur la coche <input checked="" type="checkbox"/> dans la colonne Synchronisation pour la zone ou les zones utilisées comme zones de synchronisation. Si vous ne sélectionnez aucune zone de synchronisation, la zone campaignaudienceId est utilisée comme zone de synchronisation par défaut.</p>
Profil	Il peut être utile d'afficher les valeurs réelles qui sont stockées dans une zone de base de données dans Campaign. Pour ce faire, sélectionnez une zone candidate et cliquez sur Profil . Attendez la fin du profilage pour voir toutes les valeurs. Par exemple, profilez une zone d'e-mail pour afficher la liste des adresses e-mail stockées dans la zone.
Zone dérivées	Eventuellement, cliquez sur le bouton Zones dérivées pour créer une variable pour l'interrogation, la segmentation, le tri, le calcul ou l'entrée de données dans une table. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créés à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.

8. Configurez l'onglet **Général** du processus d'e-mail :

Onglet Général (processus d'e-mail)	
Nom du processus	Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans divers boîtes de dialogue et rapports pour identifier le processus. Les clients ne voient jamais ce nom.

Onglet Général (processus d'e-mail)	
Important	Fournissez des informations pour vous aider, et aider les autres utilisateurs d'IBM Campaign, à comprendre l'objet ou le résultat de ce processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme. Les clients ne voient jamais cette note.

9. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration.
10. Enregistrez le diagramme.

Que faire ensuite

A présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test. Voir «E-mail : Réalisation d'une exécution en mode test». Une exécution en mode test est importante, car elle permet de vérifier que le mailing est correctement configuré avant de l'envoyer.

E-mail : Réalisation d'une exécution en mode test

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des communications e-mail depuis IBM Engage. Il est important d'effectuer une exécution en mode test avant de réaliser la validation dans une exécution en production.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exécution en mode test est très importante, car elle permet de vérifier que le mailing est correctement configuré avant de l'envoyer aux clients. N'effectuez jamais une exécution en mode de production sans réaliser préalablement une exécution en mode test.

Généralement, vous effectuez une exécution en mode test après avoir configuré le processus d'e-mail dans un diagramme IBM Campaign.

L'exécution en mode test vise à vérifier la connectivité entre Campaign et Engage, et à contrôler ponctuellement plusieurs e-mails dans IBM Engage. Par exemple, si vous avez utilisé IBM Campaign pour remplacer la ligne d'objet dans le modèle d'e-mail, vous devez vérifier que le remplacement a été effectué correctement.

Une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais d'e-mail de production aux clients, même si **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** (dans la boîte de dialogue de configuration d'e-mail) est coché.

Important : Voir la documentation d'IBM Marketing Cloud pour des informations complètes sur la réalisation d'exécutions en mode test d'e-mail. Cette rubrique couvre uniquement une petite partie du processus (test d'IBM Campaign vers IBM Engage).

Procédure

1. Utilisez IBM Campaign pour ouvrir le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus d'e-mail configuré.
2. Limitez l'exécution en mode test à quelques enregistrements. Vous lèverez cette restriction plus tard à la fin de l'exécution en mode test.

Remarque : Cette étape est recommandée, mais n'est pas obligatoire.

Si vous ne limitez pas l'exécution du test, l'intégralité de la liste de contacts est envoyée à IBM Engage au cours du test, ce qui est inutile et prend du temps.

- a. Cliquez deux fois sur le processus qui fournit des données au processus d'e-mail. Par exemple, si un processus de sélection est connecté au processus d'e-mail, ouvrez la boîte de configuration du processus de sélection.
 - b. Sélectionnez l'onglet de **limite de taille de cellule**.
 - c. Utilisez l'option **Limiter taille de la cible générée** sous **Limitation de la taille de la cible générée lors d'une exécution en mode test** pour limiter le nombre d'enregistrements. Généralement, 5 ou 10 secondes sont suffisantes pour l'exécution en mode test.
3. Enregistrez le diagramme.
4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.
La liste des contacts est envoyée à Engage, mais aucun e-mail n'est envoyé (que l'option **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** soit sélectionnée ou non).
5. Dans IBM Engage, utilisez la fonction de test de mailing pour envoyer un e-mail de test et vérifier que le contenu de l'e-mail et la liste des contacts sont corrects. (Vous pouvez réaliser un test normal ou un test rapide, mais ce dernier envoie des mailings HTML, mais pas des mailings textuels.) Un mailing de test est généralement envoyé à une adresse "trou noir" ou une adresse e-mail de marketing interne.
Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans IBM Campaign sont correctement répercutées dans l'e-mail de test. Par exemple :
- Si vous avez modifié la ligne Objet dans Campaign ou remplacé des valeurs statiques des variables, vérifiez que les valeurs sont correctes dans l'e-mail de test.
 - Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'IBM Campaign.
 - Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Campaign.
 - Vérifiez que l'envoi de test a été enregistré dans le dossier correct dans l'onglet Envoyé d'Engage.
6. Suivez toutes les instructions de la documentation d'IBM Marketing Cloud pour vérifier que l'e-mail est correctement préparé.
Pour plus d'informations, lisez la section relative aux mailings IBM Engage sur <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

Que faire ensuite

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Consultez la section «E-mail : Réalisation d'une exécution en mode de production».

E-mail : Réalisation d'une exécution en mode de production

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des communications e-mail depuis IBM Engage.

Avant de commencer

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production !
Consultez la section «E-mail : Réalisation d'une exécution en mode test», à la page 36.

Si le diagramme comporte plusieurs canaux, n'effectuez pas d'exécution en production de l'intégralité du diagramme avant d'effectuer les exécutions en mode test pour tous les canaux (SMS, Push, E-mail).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exécution en production envoie par téléchargement une liste de contacts d'IBM Campaign vers IBM Engage. Si vous avez configuré le processus d'e-mail pour **envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement**, les e-mails sont envoyés à tous les contacts dans la liste. Si vous n'avez pas sélectionné cette option, les e-mails ne sont pas envoyés, et vous devez donc planifier le mailing dans IBM Engage.

Une exécution en production envoie l'e-mail aux segments d'audience que vous avez sélectionnés dans le diagramme IBM Campaign.

Procédure

1. Dans Campaign, ouvrez le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus d'e-mail configuré.
2. Déterminez définitivement si vous voulez envoyer l'e-mail à tous les contacts sélectionnés : cliquez deux fois sur le processus d'e-mail pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration. Sélectionnez l'onglet de **personnalisation de contenu** et effectuez votre sélection :
 - Si vous voulez envoyer les e-mails dès l'exécution du diagramme en mode de production, cochez **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement**.
 - Si vous préférez planifier le mailing dans IBM Engage, désélectionnez **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement**. La liste des contacts sera envoyée à IBM Engage, mais aucun e-mail ne sera distribué.
3. Enregistrez le diagramme.
4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**enregistrement et d'exécution** pour réaliser une exécution en mode de production du processus, de la branche ou du diagramme sélectionnés. Ou bien, utilisez IBM Marketing Platform Scheduler pour planifier le diagramme.

Résultats

IBM Campaign envoie la liste des contacts à IBM Engage. Si **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** est sélectionné, les e-mails sont envoyés immédiatement à tous les destinataires de la liste des contacts.

Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, les valeurs dans les zones Campaign sont utilisées pour mettre à jour les zones correspondantes dans la base de données Engage en fonction des **mappages de zones** définis dans le processus d'e-mail. Par exemple, si vous avez mappé la zone `FirstName` (dans IBM Campaign) à la zone `CustomerFirstName` dans IBM Engage, Engage utilise la zone nouvellement mise à jour `CustomerFirstName` lors du remplissage du modèle d'e-mail.

Que faire ensuite

Si vous avez coché **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** dans le processus d'e-mail, accédez à IBM Engage et utilisez l'onglet **Envoyé** pour vérifier que le mailing a été envoyé correctement.

Si vous n'avez pas coché **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement**, la liste des contacts a été mise à jour dans IBM Engage, mais aucun mailing n'a été envoyé. Vous devez utiliser IBM Engage pour planifier ou envoyer le mailing.

E-mail : Suivi des réponses

L'intégration de Campaign et Engage exécute le suivi des réponses pour que les spécialistes du marketing puissent recibler les répondants et non-répondants.

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

- Le kit d'outils UBX a été installé et configuré.
- Les tables de suivi des réponses ont été créées avec le kit d'outils UBX.
- Un administrateur Campaign a configuré les tables comme sources de données utilisateur.

Fonctionnement du suivi

IBM Engage enregistre des informations sur la transmission, la distribution et les réponses aux e-mails. Il rend ces informations accessibles à UBX.

Pour envoyer les informations d'UBX vers Campaign, exécutez les scripts du kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement et les importer dans les tables de suivi des réponses.

Les diagrammes Campaign peuvent ensuite accéder à ces tables comme source de données utilisateur.

Dans certaines organisations, le routage des données de réponse est automatisé par le biais des scripts que les administrateurs configurent. Si les scripts se trouvent sur le serveur (Analytics) du programme d'écoute Campaign, vous pouvez créer un diagramme qui appelle un déclencheur pour exécuter les scripts, et utiliser IBM Marketing Platform Scheduler pour programmer le déclencheur. Le planificateur permet aussi d'exécuter des scripts externes. Par conséquent, vous pouvez utiliser également cette méthode.

Si le routage des réponses n'est pas automatisé, vous devez exécuter manuellement les scripts régulièrement.

L'attribution de réponses à un mailing et une campagne est gérée par l'intégration ; IBM Campaign affecte un nom unique à chaque mailing. Ce nom unique est inclus dans les événements Engage pour la corrélation dans Campaign. Le nom unique est généré en fonction du nom Email affecté dans le processus dans le diagramme.

Lorsque le processus E-mail est exécuté dans IBM Campaign, les e-mails sont envoyés à l'aide du modèle d'e-mail affecté aux offres IBM Campaign. Lorsque le processus E-mail est exécuté dans Engage et que les e-mails sont envoyés, Engage génère des traitements pour chacune des offres affectées dans le modèle d'e-mail. Les informations relatives aux traitements sont conservées dans la table UA_TREATMENT de Campaign. Ces informations de traitement sont utilisées lorsque les informations de contact et de réponse de ces traitements sont enregistrées dans les tables de l'historique des contacts et des réponses de Campaign.

Événements suivis

Les informations sur les événements e-mail suivants peuvent être importées dans les tables de suivi des réponses pour qu'elles soient accessibles à Campaign :

- Envoi d'e-mail (emailSend) : informations qui décrivent l'envoi d'un e-mail associé à un produit ou une marque.
- E-mail ouvert (emailOpen) : informations qui décrivent une personne ouvrant un e-mail associé à un produit ou une marque.
- Clic dans un e-mail (emailClick) : informations associées à une personne qui clique sur un lien dans un e-mail.
- Rebond d'e-mail (emailBounce) : informations associées à un e-mail non distribué.

Comme utilisateur du service marketing, comment dois-je procéder pour remplir et utiliser ces tables ?

Vous devez télécharger régulièrement les événements depuis UBX et les importer vers les tables de suivi des réponses locales. Vous pouvez exécuter les scripts manuellement ou comme travail planifié :

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX.
Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous pouvez utiliser toutes ces fonctions.

2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX.

Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux noeuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants.

En règle générale, vous créez un diagramme de réponse et configurez les processus pour lire les données depuis les tables de suivi des réponses. Par exemple, vous pouvez configurer les processus de sélection et d'extraction pour cibler les ouvertures de message ou les clics lorsque vous implémentez la vague suivante de la campagne.

5. Pour plus d'informations, voir Chapitre 6, «Tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 65.

Chapitre 4. Messagerie textuelle SMS : utilisation de Campaign et d'Engage

Si IBM Campaign est intégré à Engage, vous pouvez utiliser IBM Campaign pour envoyer des messages textuels SMS depuis IBM Engage.

Prenez en compte les points suivants sur l'utilisation du processus SMS :

- Les messages textuels SMS sont des messages courts envoyés entre deux ou plusieurs téléphones mobiles.
- L'envoi de notifications textuelles SMS nécessite une coordination entre un utilisateur Campaign et un utilisateur Engage. Vous devez définir des modèles, effectuer des exécutions en mode test et effectuer une exécution en mode de production finale coordonnée.
- Engage déduplique lors de l'envoi de messages SMS à des numéros en double. S'il existe deux enregistrements de contact ayant le même numéro de téléphone et que les deux sont inclus dans le même programme, Engage envoie un seul message.
- Une fois les notifications textuelles envoyées, les réponses sont suivies dans IBM Engage et envoyées à Campaign via UBX et le kit d'outils UBX.
- Pour acheminer les données de réponse d'IBM Engage vers Campaign, un utilisateur du kit d'outils UBX (généralement l'utilisateur Campaign) exécute des scripts. Certaines organisations automatisent les scripts pour automatiser le routage des données.
- Ensuite, vous pouvez utiliser Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants.
- Le processus SMS accepte les numéros de contact au format entier. Les numéros qui contiennent un espace ou un tiret ou qui sont NULL échouent et génèrent une erreur dans le cadre du processus.

Remarque : Les messages SMS doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus SMS, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement de messages SMS au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Activation de la messagerie mobile SMS

Vous devez exécuter plusieurs tâches à réaliser une seule fois pour qu'IBM Engage envoie des messages SMS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les principales étapes nécessaires pour activer la messagerie mobile SMS. Elle ne fournit pas des instructions complètes. Pour obtenir des informations détaillées, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Procédure

1. L'équipe IBM Engage Provisioning active SMS pour votre organisation Engage.
2. L'administrateur de l'organisation IBM Engage se connecte à Engage et crée et active une base de données Engage pour SMS. La base de données doit être une base de données flexible.

Remarque : Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.

3. Il configure l'intégration SMS entre Engage et SMS Campaign Manager.

Conditions liées à l'envoi de messages SMS

Pour contacter les clients avec des messages SMS via Engage, vous devez respecter certaines conditions et connaître les restrictions importantes relatives à la messagerie SMS.

Pour plus d'informations sur la messagerie SMS, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

SMS : Création et envoi de messages textuels SMS

Suivez ces étapes pour utiliser IBM Campaign pour envoyer des messages textuels SMS depuis IBM Engage.

Avant de commencer

- La messagerie mobile SMS doit être activée pour votre organisation. Consultez la section «Activation de la messagerie mobile SMS», à la page 41.
- Vous devez respecter les conditions et restrictions juridiques avant de contacter les clients avec des messages SMS. Consultez la section «Conditions liées à l'envoi de messages SMS».

Procédure

1. Utilisez IBM Engage pour préparer le message textuel SMS.
Pour la documentation, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en
Suivez ces instructions :
 - Attribuez au modèle SMS un nom descriptif pour la campagne à laquelle il appartient afin de l'identifier aisément dans les deux applications.
 - Pour **Source de contact**, sélectionnez Base de données, Liste de contacts ou Requête.
 - Pour **Emplacement du modèle**, sélectionnez Partagé. *Seuls les modèles partagés seront disponibles dans Campaign.*
 - Après avoir enregistré le modèle, prévisualisez-le pour le tester.
2. Utilisez IBM Campaign pour créer une campagne et y ajouter un diagramme.
Pour la documentation, voir le *Guide d'utilisation d'IBM Campaign* : http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
3. Configurez le processus SMS dans le diagramme IBM Campaign.
Consultez la section «SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Campaign».
4. Effectuez une exécution en mode test dans IBM Campaign.
Consultez la section «SMS : Réalisation d'une exécution en mode test», à la page 47.
5. Effectuez une exécution en mode de production dans IBM Campaign.
Consultez la section «SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production», à la page 48.
6. Exécutez le suivi des réponses.
Consultez la section «SMS : Suivi des réponses», à la page 49.

SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Campaign

Si IBM Campaign est intégré à IBM Engage, vous pouvez configurer le processus SMS dans un diagramme pour envoyer des messages textuels SMS.

Avant de commencer

Pour pouvoir exécuter cette tâche, vous devez effectuer les actions suivantes :

- Dans IBM Campaign : créez une campagne marketing et ajoutez-y un diagramme.

- Dans IBM Engage : créez le modèle et le corps du SMS.
- L'utilisateur d'IBM Engage doit fournir les informations suivantes à l'utilisateur de Campaign :
 - le nom de la base de données Engage à utiliser pour la liste de contacts que doit générer Campaign. Il s'agit de la base de données pour le canal SMS utilisée pour envoyer les messages.
 - la liste des zones de table de base de données Engage avec le type de données pour chaque zone (Texte, Date, Heure, etc.) et des exemples de formats de données.
 - le nom du modèle SMS.
 - l'indication de création ou non d'une liste de contacts Engage ou de mise à jour d'une liste de contacts existante (lors de l'exécution du diagramme).
 - l'indication du remplacement ou non du nom SMS existant par un nouveau nom (par exemple, pour identifier le diagramme utilisé pour envoyer le message).
 - l'indication de l'envoi ou non du message textuel SMS immédiatement lorsque le diagramme Campaign s'exécute en mode de production.

Pour plus d'informations, reportez-vous à http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un diagramme peut contenir plusieurs canaux (E-mail, SMS, Push), mais chaque canal doit être configuré comme processus distinct. Cette rubrique explique comment utiliser le processus SMS dans un diagramme Campaign.

Remarque : Les messages SMS doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus SMS, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement de messages SMS au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Procédure

1. Configurez des processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne par messagerie textuelle SMS. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment, et de fusion.
2. Ajoutez un processus SMS au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.
3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus SMS. Par exemple :
 - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus SMS.
 - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé) au processus SMS.
 - Segmentez les clients par géographie et connectez chaque segment à un processus SMS distinct (pour générer des listes uniques pour des messages distincts par région).
4. Cliquez deux fois sur le processus SMS pour ouvrir la boîte de dialogue Configuration du processus SMS.
5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus SMS :

Onglet Propriétés Engage (processus SMS)	
Base de données Engage	<p>Requis. Sélectionnez la base de données Engage flexible associée à la liste des contacts. Toutes les bases de données partagées Engage sont répertoriées. Vous devez sélectionner la base de données flexible utilisée pour le canal SMS.</p> <p>Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.</p>

Onglet Propriétés Engage (processus SMS)	
Cibles source sélectionnées	Requis. Sélectionnez les segments devant recevoir le message textuel SMS. Les cibles source affichées dépendent des processus (tels que Sélectionner ou Segmenter) connectés au processus SMS. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent des données au processus SMS, deux cibles source sont listées. Généralement, vous sélectionnez toutes les cibles source. Tous les ID des cibles source sélectionnées sont alors disponibles pour créer la liste des contacts.
Sélectionner tout	Sélectionne rapidement toutes les cibles source listées (les segments connectés comme entrée du processus SMS).
Tout effacer	Efface rapidement la liste des sélections.
Utiliser une seule liste de contacts	<p>Sélectionnez Utiliser une seule liste de contacts pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus.</p> <p>Désélectionnez Effacer la liste de contacts avant la mise à jour si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution.</p> <p>Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours ajouter de nouveaux contacts : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. <p>Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus.</p>
Créer une liste de contacts pour chaque exécution	<p>Sélectionnez Créer une liste de contacts pour chaque exécution pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus.</p> <p>Définissez un nom pour la liste des contacts.</p> <p>Sélectionnez Ajouter un suffixe ou Ajouter un préfixe pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier. Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique.</p> <p>Eventuellement, incluez l'ID de campagne et/ou le nom de cible SMS dans le nom de fichier.</p>

6. Configurez l'onglet **Personnalisation du contenu** du processus SMS :

Onglet Personnalisation du contenu (processus SMS)	
Modèle SMS	Requis. Sélectionnez un modèle de SMS Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu du message textuel SMS. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans le message textuel SMS pour l'exécution actuelle du processus.

Onglet Personnalisation du contenu (processus SMS)	
Nom du SMS	<p>Requis. Le nom du SMS identifie le mailing dans Engage et Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du nom SMS défini dans le modèle Engage. Utilisez un nom qui indique l'objet du message et de son diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom.</p> <p>Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du SMS soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code de campagne est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de SMS unique est inclus dans chaque événement généré par Engage, et il est donc utilisé pour corréler les réponses.</p> <p>Remarque : Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le Nom du SMS est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code de campagne ajouté en préfixe. Si le Nom du SMS dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.</p>
Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement	<p>Important : Cette option envoie immédiatement les messages SMS à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en production dans Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'option Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement est disponible uniquement une fois le Modèle de SMS sélectionné. • Si vous sélectionnez Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement, le message est envoyé à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Campaign. (Notez qu'une exécution en mode de test dans Campaign n'envoie jamais de SMS, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer les messages. Lorsque l'option n'est pas sélectionnée, une exécution en mode de production dans Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais n'envoie pas les messages SMS. Vous pouvez alors lancer/planifier l'envoi depuis Engage.

7. Configurez l'onglet **Mappages de zones** du processus SMS :

Onglet Mappages de zones (processus SMS)	
Actualisation 	<p>Actualisez les informations des zones de table pour la base de données Engage sélectionnée. Utilisez cette option si de nouvelles zones sont ajoutées à la base de données Engage ou si des zones existantes sont modifiées.</p> <p>Important : Si les informations des zones sont modifiées, toutes les informations du mappage de colonne de table sont supprimées. Vous devez valider tous les mappages de zones une fois l'actualisation terminée.</p>
Zones candidates	<p>Cette liste contient toutes les zones disponibles des processus qui fournissent des données au processus SMS. Il s'agit des zones IBM Campaign qui contiennent des données, telles les noms de contact, les adresses, les données démographiques, l'historique des achats ou d'autres informations, stockées dans les bases de données ou les fichiers à plat Engage.</p>

Onglet Mappages de zones (processus SMS)	
Zones à exporter vers Engage	<p>Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Campaign.</p> <p>Par exemple, si vous associez la zone Campaign FirstName à la zone Engage CustomerFirstName, les valeurs sont extraites de la zone Campaign FirstName. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Campaign FirstName est utilisée pour mettre à jour la zone CustomerFirstName dans la base de données Engage. Engage utilise alors la zone CustomerFirstName mise à jour lors du remplissage du modèle SMS.</p> <p>Lorsque vous associez des zones candidates Campaign à des zones pour l'exportation vers Engage, les zones associées doivent utiliser le même type de zone (type de données), tel que Texte, Date, Heure, etc. Si les types de données ne correspondent pas, des erreurs se produisent lorsque le système tente d'importer les valeurs des zones candidates vers les zones associées de la base de données Engage.</p> <p>Vérifiez également que l'ordre des zones dans la liste correspond à celui des zones dans la liste des contacts Engage. Utilisez les icônes fléchées pour monter ou descendre une zone sélectionnée dans la liste. Par exemple, placez le prénom avant le nom. Remarque : l'ordre des zones dans cette liste détermine l'ordre des zones dans le fichier CSV (commas-separated values) créé pour former la liste des contacts.</p> <p>Si la valeur d'une zone d'un enregistrement manque, la zone reste vide dans la liste des contacts. En d'autres termes, cette zone n'est pas renseignée dans la zone des valeurs CSV utilisée pour créer la liste des contacts.</p>
Profil	Il peut être utile d'afficher les valeurs réelles qui sont stockées dans une zone de base de données dans Campaign. Pour ce faire, sélectionnez une zone candidate et cliquez sur Profil . Attendez la fin du profilage pour voir toutes les valeurs. Par exemple, profilez une zone de noms de famille pour afficher la liste des noms stockés dans la zone.
Zone dérivées	Eventuellement, cliquez sur le bouton Zones dérivées pour créer une variable pour l'interrogation, la segmentation, le tri, le calcul ou l'entrée de données dans une table. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créées à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.

8. Configurez l'onglet **Général** du processus SMS :

Onglet Général (processus SMS)	
Nom du processus	Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans divers boîtes de dialogue et rapports pour identifier le processus. Les clients ne voient jamais ce nom.
Important	Fournissez des informations pour vous aider, et aider les autres utilisateurs, à comprendre l'objet ou le résultat de ce processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme. Les clients ne voient jamais cette note.

9. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration.

10. Enregistrez le diagramme.

Que faire ensuite

À présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test. Voir «SMS : Réalisation d'une exécution en mode test», à la page 47. Une exécution en mode test est très importante, car elle permet de vérifier que les messages textuels sont correctement configurés avant de les envoyer.

SMS : Réalisation d'une exécution en mode test

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des messages textuels SMS depuis IBM Engage. Il est important d'effectuer une exécution en mode test avant d'effectuer la validation dans une exécution en production.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exécution en mode test est très importante, car elle permet de vérifier que le message textuel est correctement configuré avant de l'envoyer aux clients. N'effectuez jamais une exécution en mode de production sans réaliser préalablement une exécution en mode test.

Généralement, vous effectuez une exécution en mode test après avoir configuré le processus SMS dans un diagramme IBM Campaign.

L'exécution en mode test vise à vérifier la connectivité entre Campaign et Engage et à contrôler ponctuellement plusieurs messages textuels dans IBM Engage. Par exemple, si vous avez utilisé IBM Campaign pour remplacer la ligne d'objet dans le modèle SMS, vous devez vérifier que le remplacement a été effectué correctement.

Une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais de messages textuels SMS en production aux clients, même si **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement** (dans la boîte de dialogue de configuration SMS) est coché.

Important : Voir la documentation d'IBM Marketing Cloud pour des informations complètes sur la réalisation d'exécutions de test SMS. Cette rubrique couvre uniquement une petite partie du processus (test d'IBM Campaign vers IBM Engage).

Procédure

1. Utilisez IBM Campaign pour ouvrir le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus SMS configuré.
2. Limitez l'exécution en mode test à quelques enregistrements. Vous lèverez cette restriction plus tard à la fin de l'exécution en mode test.

Remarque : Cette étape est recommandée, mais n'est pas obligatoire.

Si vous ne limitez pas l'exécution du test, l'intégralité de la liste de contacts est envoyée à IBM Engage au cours du test, ce qui est inutile et prend du temps.

- a. Cliquez deux fois sur le processus qui fournit des données au processus SMS. Par exemple, si un processus de sélection est connecté au processus SMS, ouvrez la boîte de configuration du processus de sélection.
 - b. Sélectionnez l'onglet de **limite de taille de cellule**.
 - c. Utilisez l'option **Limiter taille de la cible générée** sous **Limitation de la taille de la cible générée lors d'une exécution en mode test** pour limiter le nombre d'enregistrements. Généralement, 5 ou 10 secondes sont suffisantes pour l'exécution en mode test.
3. Enregistrez le diagramme.
 4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.
La liste de contacts est envoyée à Engage, mais aucun texte n'est envoyé (que l'option **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** soit sélectionnée ou non).
 5. Dans IBM Engage, utilisez la fonction de test de mailing pour envoyer un SMS de test et vérifier que le contenu contextuel et la liste des contacts sont corrects. Un mailing de test est généralement envoyé à une adresse "trou noir" ou une adresse e-mail de marketing interne.

Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans IBM Campaign sont correctement répercutées dans le message textuel de test. Par exemple :

- Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'IBM Campaign.
- Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Campaign.
- Vérifiez que l'envoi de test a été enregistré dans le dossier correct dans l'onglet Envoyé d'Engage.

Suivez toutes les instructions de la documentation d'IBM Marketing Cloud pour vérifier que le message textuel SMS est correctement préparé.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique relative à la messagerie textuelle SMS dans la documentation d'IBM Marketing Cloud : http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Que faire ensuite

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Consultez la section «SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production».

SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des messages textuels SMS depuis IBM Engage.

Avant de commencer

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production ! Consultez la section «SMS : Réalisation d'une exécution en mode test», à la page 47.

Si le diagramme comporte plusieurs canaux, n'effectuez pas d'exécution en production de l'intégralité du diagramme avant d'effectuer les exécutions en mode test pour tous les canaux (SMS, Push, E-mail).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exécution en production envoie par téléchargement une liste de contacts d'IBM Campaign vers IBM Engage. Si vous avez configuré le processus SMS pour **envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement**, les messages textuels sont envoyés à tous les contacts dans la liste. Si vous n'avez pas sélectionné cette option, les textes SMS ne sont pas envoyés, et vous devez donc planifier le SMS dans IBM Engage.

Une exécution en production envoie les messages textuels aux segments d'audience que vous avez sélectionnés dans le diagramme IBM Campaign.

Procédure

1. Dans Campaign, ouvrez le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus SMS configuré.
2. Déterminez définitivement si vous voulez envoyer le SMS immédiatement à tous les contacts sélectionnés : cliquez deux fois sur le processus SMS pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration. Sélectionnez l'onglet de **personnalisation de contenu** et effectuez votre sélection :
 - Si vous voulez envoyer les messages textuels dès l'exécution du diagramme en mode de production, cochez **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement**.
 - Si vous préférez planifier l'envoi dans IBM Engage, désélectionnez **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement**. La liste des contacts sera envoyée à IBM Engage, mais aucun message textuel ne sera distribué.
3. Enregistrez le diagramme.

4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**enregistrement et d'exécution** pour réaliser une exécution en mode de production du processus, de la branche ou du diagramme sélectionnés. Ou bien, utilisez IBM Marketing Platform Scheduler pour planifier le diagramme.

Résultats

IBM Campaign envoie la liste des contacts à IBM Engage. Si **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement** est sélectionné, les messages textuels sont envoyés immédiatement à tous les destinataires de la liste des contacts.

Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, les valeurs dans les zones Campaign sont utilisées pour mettre à jour les zones correspondantes dans la base de données Engage en fonction des **mappages de zone** définis dans le processus SMS. Par exemple, si vous avez mappé la zone FirstName (dans IBM Campaign) à la zone CustomerFirstName dans IBM Engage, Engage utilise la zone nouvellement mise à jour CustomerFirstName lors du remplissage du modèle SMS.

Que faire ensuite

Si vous avez coché **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement** dans le processus SMS, accédez à IBM Engage et vérifiez que les messages textuels ont été envoyés correctement.

Si vous n'avez pas coché **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement**, la liste des contacts a été mise à jour dans IBM Engage, mais aucun message textuel n'a été envoyé. Vous devez utiliser IBM Engage pour planifier ou envoyer les messages textuels.

SMS : Suivi des réponses

L'intégration de Campaign et Engage exécute le suivi des réponses pour que les spécialistes du marketing puissent cibler les répondants et non-répondants.

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

- Le kit d'outils UBX a été installé et configuré.
- L'utilisateur du kit d'outils UBX a créé les tables de suivi des réponses nécessaires.
- Un administrateur Campaign a configuré les tables comme sources de données utilisateur.

Fonctionnement du suivi

IBM Engage enregistre des informations sur la transmission, la distribution et les réponses SMS. Il rend ces informations accessibles à UBX.

Pour envoyer les informations d'UBX vers Campaign, exécutez les scripts du kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement et les importer dans les tables de suivi des réponses.

Les diagrammes Campaign peuvent ensuite accéder à ces tables comme source de données utilisateur.

Dans certaines organisations, le routage des données de réponse est automatisé par le biais des scripts que les administrateurs configurent. Si les scripts se trouvent sur le serveur (Analytics) du programme d'écoute Campaign, vous pouvez créer un diagramme qui appelle un déclencheur pour exécuter les scripts, et utiliser IBM Marketing Platform Scheduler pour programmer le déclencheur. Le planificateur permet aussi d'exécuter des scripts externes. Par conséquent, vous pouvez utiliser également cette méthode.

Si le routage des réponses n'est pas automatisé, vous devez exécuter manuellement les scripts régulièrement.

L'attribution de réponses à un mailing et une campagne est gérée par l'intégration ; IBM Campaign affecte un nom unique à chaque mailing SMS. Ce nom unique est inclus dans les événements Engage pour la corrélation dans Campaign. Le nom unique est généré en fonction du nom SMS affecté dans le processus dans le diagramme.

Événements suivis

Les informations sur les événements SMS suivants peuvent être importées dans les tables de suivi des réponses pour qu'elles soient accessibles à Campaign :

- Message envoyé depuis un programme SMS (sentSMS) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsqu'un message est envoyé depuis un programme SMS.
- Interaction avec un programme SMS (interactedSMS) : informations qui décrivent l'interaction entre un utilisateur mobile et un programme SMS.

Comme utilisateur du service marketing, comment dois-je procéder pour remplir et utiliser ces tables ?

Vous devez télécharger régulièrement les événements depuis UBX et les importer vers les tables de suivi des réponses locales. Vous pouvez exécuter les scripts manuellement ou comme travail planifié :

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX. Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous pouvez utiliser toutes ces fonctions.

2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX. Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.
3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux noeuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants. En règle générale, vous créez un diagramme de réponse et configurez les processus pour lire les données depuis les tables de suivi des réponses. Par exemple, vous pouvez configurer les processus de sélection ou d'extraction pour cibler les interactions SMS tandis que vous implémentez la vague suivante de la campagne.
5. Pour plus d'informations, voir Chapitre 6, «Tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 65.

Synchronisation de l'inclusion et de l'exclusion SMS entre Campaign et Engage

Pour que les enregistrements de consentement pour SMS soient aussi à jour que possible, vous pouvez mettre à jour les demandes d'inclusion et d'exclusion des SMS que vous recevez via divers canaux. Pour synchroniser les données d'abonnement SMS entre Campaign et Engage, envoyez par téléchargement et téléchargez régulièrement les mises à jour d'inclusion et d'exclusion.

La gestion des enregistrements d'inclusion et d'exclusion pour les SMS nécessite d'exécuter des étapes spécifiques. Les options `OPT_IN` et `OPT_OUT` des scripts `contactUpload` et `contactDownload` ne s'appliquent pas à la messagerie SMS. Vous devez donc utiliser le fichier de mappage SMS personnalisé fourni avec le package de téléchargement de l'intégration de Campaign à Engage.

Lorsque vous ajoutez pour la première fois les informations de contact d'un destinataire, l'enregistrement est marqué comme enregistrement d'inclusion. Si la personne ne veut pas être contactée par SMS, vous devez marquer l'enregistrement comme enregistrement d'exclusion. Vous ne pouvez pas ajouter un enregistrement comme enregistrement d'exclusion. Vous pouvez identifier un enregistrement comme exclusion après l'avoir entré comme inclusion.

Pour maintenir les abonnements SMS à jour, vous pouvez planifier des diagrammes Campaign qui déclenchent l'exécution automatique des scripts **contactUpload** et **contactDownload**. Suivez les instructions dans le fichier `example_SMSmappingFile` dans le répertoire `conf` pour mettre à jour le statut de consentement SMS. Dans Engage, planifiez des requêtes qui mettent à jour le statut d'inclusion et d'exclusion pour que les informations les plus à jour soient disponibles pour le téléchargement vers Campaign.

Chapitre 5. Mobile Push : utilisation de Campaign et d'Engage

Si IBM Campaign et Engage sont intégrés, vous pouvez utiliser IBM Campaign pour envoyer des notifications Mobile Push depuis IBM Engage.

Prenez en compte les points suivants sur l'utilisation du processus Push :

- Les notifications Mobile Push sont des messages courts envoyés par les applications mobiles installées qui signalent aux utilisateurs de smartphones des offres, des mises à jour et des rappels. La notification push est un canal de communication unidirectionnel. Les utilisateurs peuvent recevoir des messages, mais ne peuvent pas y répondre. Les notifications Mobile Push s'appellent également des messages d'application mobile.
- L'envoi de notifications Mobile Push implique une coordination entre un utilisateur Campaign et un utilisateur Engage. Vous devez définir des modèles, effectuer des exécutions en mode test et effectuer une exécution en mode de production finale coordonnée.
- Une fois la notification push envoyée, les réponses sont suivies dans IBM Engage et transmises à Campaign via UBX et le kit d'outils UBX.
- Pour acheminer les données de réponse d'IBM Engage vers Campaign, un utilisateur du kit d'outils UBX (généralement l'utilisateur Campaign) exécute des scripts. Certaines organisations automatisent les scripts pour automatiser le routage des données.
- Vous pouvez ensuite utiliser Campaign pour concevoir la prochaine vague de la campagne.
- Un contact échoue pour le processus Push si les données sont NULL ou si le numéro du contact est NULL.

Remarque : Les messages Push doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus Push, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement de messages Push au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Activation des messages d'app mobile (notifications push)

Vous devez exécuter plusieurs tâches à effectuer une seule fois pour qu'IBM Engage puisse envoyer des messages d'app mobile (notifications push).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les principales étapes. Pour plus d'informations, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en.

Procédure

1. IBM Provisioning active les messages d'app mobile pour l'organisation Engage.
2. L'administrateur de l'organisation Engage accorde des droits de messages d'app mobile pour l'utilisateur Engage.
3. L'utilisateur Engage crée une ou plusieurs clés d'app dans l'IU Engage. Pour ce faire, il nécessite le certificat Apple pour IOS et/ou la clé d'API Google API pour Android du développeur d'app mobile.
4. Le développeur d'app mobile télécharge le kit de développement de logiciels et la clé d'app Engage pour construire les apps.
5. L'administrateur de l'organisation Engage ou l'utilisateur Engage active une base de données flexible pour le message d'app mobile. Il peut s'agir d'une base de données nouvelle ou existante.

Remarque : Chaque organisation Engage ne peut disposer que d'une seule base de données d'app mobile. Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.

Push : Création et envoi de notifications Mobile Push

Suivez ces étapes pour utiliser IBM Campaign pour envoyer des notifications Mobile Push depuis IBM Engage.

Avant de commencer

Mobile Push doit être activé. Consultez la section «Activation des messages d'app mobile (notifications push)», à la page 53.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'envoi de notifications Mobile Push implique d'utiliser IBM Campaign et IBM Engage.

Procédure

1. Utilisez IBM Engage pour préparer le message d'app mobile.

Cette étape implique une coordination entre les utilisateurs suivants :

- Développeur
- Administration d'organisation
- Spécialiste du marketing

Remarque : La base de données des messages d'application mobile doit être une base de données flexible, ce qui signifie qu'elle n'a pas d'identificateur unique. Chaque organisation ne peut disposer que d'une seule base de données d'app mobile. Si les SMS sont également activés pour votre organisation, vous devez disposer d'une base de données SMS et d'une base de données d'app mobile.

Pour la documentation, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

2. Pour prendre en charge le suivi des réponses, vous devez définir l'attribut `campaignName` dans le modèle Push Engage pour qu'il corresponde au code de campagne défini dans IBM Campaign. Par exemple : C000000518.

Un code de campagne est l'identificateur global et unique d'une campagne.

Les codes de campagne sont listés dans la page Toutes les campagnes dans IBM Campaign.

3. Utilisez IBM Campaign pour créer une campagne et y ajouter un diagramme.

Pour la documentation, voir le *Guide d'utilisation d'IBM Campaign* : http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita

4. Configurez le processus Push dans le diagramme IBM Campaign.

Consultez la section «Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Campaign», à la page 55.

5. Effectuez une exécution en mode test dans IBM Campaign.

Consultez la section «Push : Réalisation d'une exécution en mode de production», à la page 59.

6. Effectuez une exécution en mode de production dans IBM Campaign.

Consultez la section «Push : Réalisation d'une exécution en mode de production», à la page 60.

7. Exécutez le suivi des réponses.

Consultez la section «Push : Suivi des réponses», à la page 61.

Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Campaign

Si IBM Campaign est intégré à IBM Engage, vous pouvez utiliser le processus d'Push dans un diagramme pour envoyer des notifications Mobile Push depuis Engage.

Avant de commencer

Pour pouvoir exécuter cette tâche, vous devez effectuer les actions suivantes :

- Dans IBM Campaign : créez une campagne marketing et ajoutez-y un diagramme.
- Dans IBM Engage : créez le modèle et le corps Push.
- L'utilisateur d'IBM Engage doit fournir les informations suivantes à l'utilisateur de Campaign :
 - le nom de la base de données Engage à utiliser pour la liste de contacts que doit générer Campaign. Il s'agit de la base de données pour le canal Push utilisée pour envoyer les messages.
 - la liste des zones de table de base de données Engage avec le type de données pour chaque zone (Texte, Date, Heure, etc.) et des exemples de formats de données.
 - le nom du modèle push Engage.
 - l'indication de création ou non d'une liste de contacts Engage ou de mise à jour d'une liste de contacts existante (lors de l'exécution du diagramme).
 - l'indication du remplacement ou non du nom Push existant par un nouveau nom (par exemple, pour identifier le diagramme utilisé pour envoyer le message).
 - l'indication de l'envoi ou non de la notification Push immédiatement lorsque le diagramme Campaign s'exécute en mode de production.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un diagramme peut contenir plusieurs canaux (E-mail, SMS, Push), mais chaque canal doit être configuré comme processus distinct. Cette rubrique explique comment utiliser le processus Push dans un diagramme Campaign.

Remarque : Les messages Push doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus Push, soit via l'interface d'envoi dans IBM Marketing Cloud. Le déclenchement de messages Push au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration de Campaign.

Remarque : Pour des informations complètes sur la messagerie d'app mobile, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Procédure

1. Configurez des processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne par Mobile Push. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment et de fusion.
2. Ajoutez un processus Push au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.
3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus Push. Par exemple :
 - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus Push.
 - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé, Moyen et Bas) au processus Push.
 - Segmentez les clients par géographie et connectez chaque segment à un processus Push distinct (pour générer des listes d'e-mails uniques pour notifications push distinctes par pays).

4. Cliquez deux fois sur le processus Push pour ouvrir la boîte de dialogue Configuration du processus Push.
5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus Push :

Onglet Propriétés Engage (processus Push)	
Base de données Engage	<p>Requis. Sélectionnez une base de données Engage flexible associée à la liste des contacts. Toutes les bases de données partagées Engage sont répertoriées. Vous devez sélectionner la base de données flexible utilisée pour le canal Push.</p> <p>Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.</p>
Cibles source sélectionnées	<p>Requis. Sélectionnez les segments devant recevoir la notification Mobile Push. Les cibles source affichées dépendent des processus (tels que processus de sélection et processus segment) connectés au processus Push. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent des données au processus Push, deux cibles source sont listées. Généralement, vous sélectionnez toutes les cibles source. Tous les ID des cibles source sélectionnées sont alors disponibles pour créer la liste des contacts.</p>
Sélectionner tout	Sélectionne rapidement toutes les cibles source listées (les segments connectés comme entrée du processus Push).
Tout effacer	Efface rapidement la liste des sélections.
Utiliser une seule liste de contacts	<p>Sélectionnez Utiliser une seule liste de contacts pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus.</p> <p>Désélectionnez Effacer la liste de contacts avant la mise à jour si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution.</p> <p>Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours ajouter de nouveaux contacts : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables : met à jour un contact existant avec les données de Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. <p>Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus dans la notification push.</p>
Créer une liste de contacts pour chaque exécution	<p>Sélectionnez Créer une liste de contacts pour chaque exécution pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus.</p> <p>Définissez un nom pour la liste des contacts.</p> <p>Sélectionnez Ajouter un suffixe ou Ajouter un préfixe pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier. Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique.</p> <p>Eventuellement, incluez l'ID de campagne et/ou le nom de la cible Push dans le nom de fichier.</p>

6. Configurez l'onglet **Personnalisation du contenu** du processus Push :

Onglet Personnalisation du contenu (processus Push)	
Modèle de contenu Push	Requis. Sélectionnez un modèle push Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu de la notification push. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans les notifications push envoyées pour l'exécution actuelle du processus.
Nom du contenu push	<p>Requis. Le nom du contenu push identifie le contenu push dans Engage et Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du nom de contenu push défini dans le modèle Engage. Vous pouvez utiliser un nom qui indique l'objet de la notification push et de son diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom.</p> <p>Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du contenu push soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code de campagne est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de contenu push unique est inclus dans chaque événement généré par Engage, et il est donc utilisé pour corréler les réponses.</p> <p>Remarque : Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le Nom du contenu push est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code de campagne ajouté en préfixe. Si le Nom du contenu push dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.</p>
Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement	<p>Important : Cette option envoie immédiatement des notifications push à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'option Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement est disponible uniquement une fois le Modèle de contenu push sélectionné. • Si vous sélectionnez Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement, la notification push est envoyée à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Campaign. (Notez qu'une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais de notification Push, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer la notification push. Lorsque l'option n'est pas sélectionnée, une exécution de production dans Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais n'envoie pas les notifications push. Vous pouvez alors lancer/planifier la notification push depuis IBM Engage.

7. Configurez l'onglet **Mappages de zones** du processus Push :

Onglet Mappages de zones (processus Push)	
Actualisation 	<p>Actualisez les informations des zones de table pour la base de données Engage sélectionnée. Utilisez cette option si de nouvelles zones sont ajoutées à la base de données Engage ou si des zones existantes sont modifiées.</p> <p>Important : Si les informations des zones sont modifiées, toutes les informations du mappage de colonne de table sont supprimées. Vous devez valider tous les mappages de zones une fois l'actualisation terminée.</p>
Zones candidates	Cette liste contient toutes les zones disponibles des processus qui fournissent des données au processus Push. Il s'agit des zones IBM Campaign qui contiennent des données, telles les noms de contact, les adresses, les données démographiques, l'historique des achats ou d'autres informations, stockées dans les bases de données ou les fichiers à plat Engage.

Onglet Mappages de zones (processus Push)	
Zones à exporter vers Engage	<p>Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Campaign.</p> <p>Lorsque vous associez des zones candidates Campaign à des zones pour l'exportation vers Engage, les zones associées doivent utiliser le même type de zone (type de données), tel que Texte, Date, Heure, etc. Si les types de données ne correspondent pas, des erreurs se produisent lorsque le système tente d'importer les valeurs des zones candidates vers les zones associées de la base de données Engage.</p> <p>Vérifiez également que l'ordre des zones dans la liste correspond à celui des zones dans la liste des contacts Engage. Utilisez les icônes fléchées pour monter ou descendre une zone sélectionnée dans la liste. Par exemple, placez le prénom avant le nom. Remarque : l'ordre des zones dans cette liste détermine l'ordre des zones dans le fichier CSV (commas-separated values) créé pour former la liste des contacts.</p> <p>Si la valeur d'une zone d'un enregistrement manque, la zone reste vide dans la liste des contacts. En d'autres termes, cette zone n'est pas renseignée dans la zone des valeurs CSV utilisée pour créer la liste des contacts.</p> <p>Une fois le mappage terminé, cliquez sur la coche <input checked="" type="checkbox"/> dans la colonne Synchronisation pour la zone ou les zones utilisées comme zones de synchronisation. Si vous ne sélectionnez aucune zone de synchronisation, la zone campaignaudienceId est utilisée comme zone de synchronisation par défaut.</p>
Synchronisation	<p>Dans la liste Zones à exporter vers Engage, cochez au moins une zone dans la colonne Synchronisation qui identifie un ID utilisateur mobile unique dans Engage. Par exemple, utilisez une zone de numéro de téléphone mobile.</p> <p>Une base de données Engage flexible est utilisée pour Push. Pour mettre à jour les données dans cette base de données, les zones de synchronisation sont traitées comme une clé primaire, et la ligne qui correspond aux colonnes dans la zone Synchronisation est mise à jour. Par exemple, si MobilePhone est la zone Synchronisation, la mise à jour est effectuée dans la ligne dans laquelle les critères de la zone Synchronisation correspondent.</p>
Profile	<p>Il peut être utile d'afficher les valeurs réelles qui sont stockées dans une zone de base de données dans Campaign. Pour ce faire, sélectionnez une zone candidate et cliquez sur Profil. Attendez la fin du profilage pour voir toutes les valeurs. Par exemple, profilez une zone de noms de famille pour afficher la liste des noms stockés dans la zone.</p>
Zone dérivées	<p>Eventuellement, cliquez sur le bouton Zones dérivées pour créer une variable pour l'interrogation, la segmentation, le tri, le calcul ou l'entrée de données dans une table. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créés à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.</p>

8. Configurez l'onglet **Général** du processus Push :

Onglet Général (processus Push)	
Nom du processus	Définissez un nom descriptif. Le nom du processus est utilisé comme libellé de zone dans le diagramme. Il est également utilisé dans divers boîtes de dialogue et rapports pour identifier le processus. Les clients ne voient jamais ce nom.
Important	Fournissez des informations pour vous aider, et aider les autres utilisateurs, à comprendre l'objet ou le résultat de ce processus. Le contenu de cette zone apparaît lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans un diagramme. Les clients ne voient jamais cette note.

9. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration.

10. Enregistrez le diagramme.

Que faire ensuite

A présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test. Voir «Push : Réalisation d'une exécution en mode de production». Une exécution en mode test est importante, car elle permet de vérifier que la notification est correctement configurée avant de l'envoyer.

Push : Réalisation d'une exécution en mode de production

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des notifications Mobile Push depuis IBM Engage. Il est important d'effectuer une exécution en mode test avant d'effectuer la validation en mode de production.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Voir la documentation d'IBM Marketing Cloud pour des informations complètes sur la réalisation des exécutions en mode test. Cette rubrique couvre uniquement une petite partie du processus (test d'IBM Campaign vers IBM Engage).

Une exécution en mode test est très importante, car elle permet de vérifier que la notification est correctement configurée avant de l'envoyer aux clients.

Généralement, vous effectuez une exécution en mode test après avoir configuré le processus Push dans un diagramme IBM Campaign.

L'exécution en mode test vise à vérifier la connectivité entre Campaign et Engage et à contrôler ponctuellement plusieurs notifications dans IBM Engage.

Notez qu'une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais une notification push de production aux clients, même si **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement** (dans la configuration Push) est coché.

A faire : N'effectuez jamais une exécution en production sans réaliser préalablement une exécution en mode test.

Procédure

1. Utilisez IBM Campaign pour ouvrir le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus Push configuré.
2. Limitez l'exécution en mode test à quelques enregistrements. Vous lèverez cette restriction plus tard à la fin de l'exécution en mode test.

Remarque : Cette étape est recommandée, mais n'est pas obligatoire.

Si vous ne limitez pas l'exécution en mode test, l'intégralité de la liste de contacts est envoyée à IBM Engage au cours de l'exécution en mode test, ce qui est inutile et prend du temps.

- a. Cliquez deux fois sur le processus qui fournit des données au processus Push. Par exemple, si un processus de sélection est connecté au processus Push, ouvrez la boîte de configuration du processus de sélection.
 - b. Sélectionnez l'onglet de **limite de taille de cellule**.
 - c. Utilisez l'option **Limiter taille de la cible générée** sous **Limitation de la taille de la cible générée lors d'une exécution en mode test** pour limiter le nombre d'enregistrements. Généralement, 5 ou 10 secondes sont suffisantes pour l'exécution en mode test.
3. Enregistrez le diagramme.
 4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.

La liste de contacts est envoyée à IBM Engage, mais aucune notification push n'est envoyée (que l'option **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement** soit sélectionnée ou non).

5. Utilisez IBM Engage pour tester la notification push normalement, et vérifiez que son contenu et la liste de contacts sont corrects.

Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans IBM Campaign sont correctement répercutées dans IBM Engage. Par exemple :

- Si vous avez modifié le nom Push dans Campaign, vérifiez que le nouveau nom apparaît dans Engage.
- Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'IBM Campaign.
- Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Campaign.

Important : Suivez toutes les instructions de la documentation d'IBM Engage pour vérifier que le push est correctement préparé et que vous avez respecté toutes les conditions liées à un push. Par exemple, vérifiez que les inclusions et les exclusions seront correctement traitées.

Pour plus d'informations, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Que faire ensuite

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Consultez la section «Push : Réalisation d'une exécution en mode de production».

Push : Réalisation d'une exécution en mode de production

Cette tâche implique d'utiliser IBM Campaign pour envoyer des notifications Push SMS depuis IBM Engage.

Avant de commencer

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production ! Consultez la section «Push : Réalisation d'une exécution en mode de production», à la page 59.

Si le diagramme comporte plusieurs canaux, n'effectuez pas d'exécution en production de l'intégralité du diagramme avant d'effectuer les exécutions en mode test pour tous les canaux (SMS, Push, E-mail).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exécution en production envoie par téléchargement une liste de contacts d'IBM Campaign vers IBM Engage. Si vous avez configuré le processus Push pour **envoyer un push à tous les contacts immédiatement**, les notifications sont envoyées à tous les contacts dans la liste. Si vous n'avez pas sélectionné cette option, les notifications ne sont pas envoyées, et vous devez donc planifier le push dans IBM Engage.

Une exécution en production envoie la notification push aux segments d'audience que vous avez sélectionnés dans le diagramme IBM Campaign.

Procédure

1. Dans Campaign, ouvrez le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus Push configuré.
2. Déterminez définitivement si vous voulez envoyer la notification push à tous les contacts sélectionnés : cliquez deux fois sur le processus Push pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration. Sélectionnez l'onglet de **personnalisation de contenu** et effectuez votre sélection :

- Si vous voulez envoyer la notification push dès l'exécution du diagramme en mode de production, cochez **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**.
 - Si vous préférez planifier la notification push dans IBM Engage, désélectionnez **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**. La liste des contacts sera envoyée à IBM Engage, mais aucune notification push ne sera envoyée.
3. Enregistrez le diagramme.
 4. Ouvrez le menu **Exécuter**  et utilisez l'une des options d'**enregistrement et d'exécution** pour réaliser une exécution en mode de production du processus, de la branche ou du diagramme sélectionnés. Ou bien, utilisez IBM Marketing Platform Scheduler pour planifier le diagramme.

Résultats

IBM Campaign envoie la liste des contacts à IBM Engage. Si **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement** est sélectionné, les notifications sont envoyées immédiatement à tous les destinataires de la liste des contacts.

Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, les valeurs dans les zones Campaign sont utilisées pour mettre à jour les zones correspondantes dans la base de données Engage en fonction des **mappages de zones** définis dans le processus Push. Par exemple, si vous avez mappé la zone FirstName (dans IBM Campaign) à la zone CustomerFirstName dans IBM Engage, Engage utilise la zone nouvellement mise à jour CustomerFirstName lors du remplissage du modèle Push.

Que faire ensuite

Si vous avez coché **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement** dans le processus Push, accédez à IBM Engage et vérifiez que la notification push a été envoyée correctement.

Si vous n'avez pas coché **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**, la liste des contacts a été mise à jour dans IBM Engage, mais aucune notification push n'a été envoyée. Vous devez utiliser IBM Engage pour planifier ou envoyer la notification push.

Push : Suivi des réponses

L'intégration de Campaign et Engage exécute le suivi des réponses pour que les spécialistes du marketing puissent cibler les répondants et non-répondants.

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

- Le kit d'outils UBX a été installé et configuré.
- L'utilisateur du kit d'outils UBX a créé les tables de suivi des réponses nécessaires.
- Un administrateur Campaign a configuré les tables comme sources de données utilisateur.

Fonctionnement du suivi

IBM Engage enregistre des informations sur la transmission, la distribution et les réponses Mobile Push. Il rend ces informations accessibles à UBX.

Pour envoyer les informations d'UBX vers Campaign, exécutez les scripts du kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement et les importer dans les tables de suivi des réponses.

Les diagrammes Campaign peuvent ensuite accéder à ces tables comme source de données utilisateur.

Dans certaines organisations, le routage des données de réponse est automatisé par le biais des scripts que les administrateurs configurent. Si les scripts se trouvent sur le serveur (Analytics) du programme d'écoute Campaign, vous pouvez créer un diagramme qui appelle un déclencheur pour exécuter les

scripts, et utiliser IBM Marketing Platform Scheduler pour programmer le déclencheur. Le planificateur permet aussi d'exécuter des scripts externes. Par conséquent, vous pouvez utiliser également cette méthode.

Si le routage des réponses n'est pas automatisé, vous devez exécuter manuellement les scripts régulièrement.

L'attribution de réponses à un mailing et une campagne donnée est gérée par l'intégration ; IBM Campaign affecte un nom unique à chaque notification push. Ce nom unique est inclus dans les événements Engage pour la corrélation dans Campaign. Le nom unique est généré en fonction du nom Push affecté dans le processus dans le diagramme.

Événements suivis

Les informations sur les événements Push suivants peuvent être importées dans les tables de suivi des réponses pour qu'elles soient accessibles à Campaign :

- Installation d'applications (appInstalled) : informations relatives à une personne installant une app mobile sur un appareil mobile. L'app est installée et les informations d'enregistrement d'app sont reçues.
- Installation d'applications (appUninstalled) : informations relatives à une personne désinstallant une app mobile sur un appareil mobile. Apple ou Google signalent à IBM que l'app n'est plus accessible par Push. Cela peut être dû à la désinstallation de l'app mobile.
- Application ouverte (appOpened) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsqu'un utilisateur mobile clique dans une simple notification pour ouvrir une app.
- Clic d'application (urlClicked) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsqu'un utilisateur mobile clique sur un bouton dans une simple notification, en fournissant au système d'exploitation mobile une adresse URL à traiter. Cette situation existe lorsqu'un utilisateur ouvre un navigateur sur un appareil mobile.
- Notification push d'application activée (uiPushEnabled) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsqu'un utilisateur APNS utilise une app mobile pour accepter de recevoir les notifications push.
- Notification d'application push désactivée (uiPushDisabled) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsqu'un utilisateur a utilisé les paramètres d'application pour refuser la réception des notifications push.
- Début de session d'application (sessionStarted) : informations qui décrivent ce qui se produit lorsque l'utilisateur mobile ouvre l'application pour la première fois dans un nombre de minutes définissables.
- Fin de session d'application (sessionEnded) : informations qui indiquent la fin de la session utilisateur mobile.

Comme utilisateur du service marketing, comment dois-je procéder pour remplir et utiliser ces tables ?

Vous devez télécharger régulièrement les événements depuis UBX et les importer vers les tables de suivi des réponses locales. Vous pouvez exécuter les scripts manuellement ou comme travail planifié :

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX.
Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous pouvez utiliser toutes ces fonctions.

2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX.
Pour les instructions, voir http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux noeuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Campaign pour cibler les répondants et les non-répondants.

En règle générale, vous créez un diagramme de réponse et configurez les processus pour lire les données depuis les tables de suivi des réponses. Par exemple, vous pouvez configurer les processus de sélection et d'extraction pour cibler les utilisateurs qui ont ouvert une application.

5. Pour plus d'informations, voir Chapitre 6, «Tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 65.

Chapitre 6. Tables de suivi des réponses de l'intégration

Pour prendre en charge l'intégration de Campaign et Engage, des tables de suivi des réponses sont nécessaires pour stocker les données sur les réponses utilisateur aux événements d'e-mail, SMS et Push.

Fonction des tables

Les événements de réponse tels que les rebonds de clics se produisent à la suite d'un mailing Engage. Ces événements transitent d'Engage vers UBX et sont téléchargés vers IBM Campaign en utilisant le kit d'outils UBX. Une fois les événements téléchargés vers Campaign, ils doivent être importés vers des tables pour que Campaign puisse accéder aux données des événements. Une fois les données des événements importées dans les tables, ces dernières peuvent faire office de source de données utilisateur dans les diagrammes IBM Campaign.

Création des tables

La personne responsable de la configuration de l'intégration utilise le kit d'outils UBX pour créer les tables. Cette opération est exécutée une seule fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Création des tables de suivi des réponses de l'intégration», à la page 23.

Remplissage des tables

Les tables sont remplies chaque fois qu'un utilisateur exécute les scripts `eventsDownload` et `eventsImport` fournis dans le kit d'outils UBX.

Les scripts peuvent être exécutés manuellement ou sous la forme d'un travail planifié. Pour plus d'informations, voir la rubrique des fonctions que vous utilisez :

- «E-mail : Suivi des réponses», à la page 38
- «SMS : Suivi des réponses», à la page 49
- «Push : Suivi des réponses», à la page 61

Suivi des réponses

Le suivi des réponses entre Campaign et Engage est possible, car chaque mailing porte un nom unique. Ce nom est inclus dans chaque événement généré par Engage, et il est donc utilisé pour corréler les réponses. L'intégration exécute cette opération automatiquement.

Remarque : Les colonnes `EventNameSpace` et `EventVersion` des tables d'événements Campaign ont la valeur NULL.

Mappage des réponses et des contacts

Si IBM Campaign et IBM Engage sont intégrés, le mappage des réponses et des contacts est défini par défaut.

Mappage des contacts

Vous ne pouvez pas modifier le mappage des contacts.

Tableau 4. Mappage des contacts IBM Campaign et IBM Engage

Type	IBM Campaign	IBM Engage
Type de contact	Envoi de Campaign (ContactStatusID - 1)	EmailSend
Type de contact	Non délivré (ContactStatusID - 3)	EmailBounce

Mappage des réponses

Si IBM Campaign et IBM Engage sont intégrés, le mappage des réponses est défini dans la table UA_CampaignEngageResponseMap. Vous pouvez éditer le mappage des réponses si nécessaire.

Tableau 5. Mappage des réponses IBM Campaign et IBM Engage

Type	CampaignEventType	EngageEventType
Type de réponse	Clic sur le lien (ResponseTypeID - 9)	EmailClick
Type de réponse	Exploration (ResponseTypeID - 1)	EmailOpen

Données de suivi d'e-mail disponibles comme événement

Le tableau suivant répertorie les données de suivi d'e-mail pouvant être téléchargées depuis le kit d'outils UBX vers IBM Campaign.

Engage prend charge des événements d'e-mail spécifiques qui fournissent des données de suivi pour la messagerie e-mail. Engage rend ces données disponibles comme événements UBX. Vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement vers IBM Campaign et les charger dans les tables de suivi des réponses pour être consommées par Campaign. Le **nom d'événement** peut être différent entre les mailings. Le **code d'événement** doit apparaître dans les données de suivi exactement comme indiqué.

Les informations associées aux événements Mailing : envoyé et Mailing : en rebond sont traitées en vue de remplir l'historique des contacts détaillé. Ces événements sont traités pour différentes tables d'historique de niveau d'audience en fonction de la propriété audienceID.

Les informations associées aux événements Mailing : ouvert et Mailing : cliqué sont traitées en vue de remplir l'historique des réponses. Ces événements sont traités pour différentes tables d'historique de niveau d'audience en fonction de la propriété audienceID.

Les événements suivants sont prélevés par l'outil ETL et transférés dans les tables d'historique :

- Événements Mailing : envoyé et Mailing : en rebond en vue de remplir l'historique des contacts détaillé.
- Événements Mailing : ouvert et Mailing : cliqué en vue de remplir l'historique des réponses.

Tableau 6. Événements de suivi d'e-mail via UBX

Nom de l'événement	Code d'événement	Table système Campaign
Mailing : envoyé	emailSend	UA_EmailSend
Mailing : ouvert	emailOpen	UA_EmailOpen
Mailing : cliqué	emailClick	UA_EmailClick
Mailing : en rebond	emailBounce	UA_EmailBounce

Données de suivi SMS disponibles comme événement

Le tableau suivant répertorie les données de suivi SMS pouvant être téléchargées depuis le kit d'outils UBX vers IBM Campaign.

Engage prend charge des événements SMS spécifiques qui fournissent des données de suivi. Engage rend ces données disponibles comme événements UBX. Vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement vers IBM Campaign et les charger dans les tables de suivi des réponses pour être consommées par Campaign. Le **nom d'événement** peut être différent entre les programmes. Le **code d'événement** doit apparaître dans les données de suivi exactement comme indiqué.

Tableau 7. Événements de suivi SMS via UBX

Nom de l'événement	Code d'événement	Table système Campaign
SMS : envoyé depuis un programme SMS	sentSMS	UA_SentSMS
SMS : interaction avec un programme SMS	interactedSMS	UA_InteractedSMS

Données de suivi Mobile Push disponibles comme événement

Le tableau suivant répertorie les données de suivi Mobile Push pouvant être téléchargées depuis le kit d'outils UBX depuis IBM Campaign.

Engage prend en charge des événements Mobile Push spécifiques qui fournissent des données de suivi. Engage rend ces données disponibles sous forme d'événements UBX. Vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement vers IBM Campaign et les charger dans les tables de suivi des réponses pour être consommées par Campaign.

Si vous avez effectué une mise à niveau vers la version 10.0.0.1 ou une version ultérieure et que vous utilisez la fonctionnalité intégrée de Campaign permettant de se connecter à UBX, les événements UBX sont téléchargés directement dans IBM Campaign.

Le **nom d'événement** peut être différent entre les mailings. Le **code d'événement** doit apparaître dans les données de suivi exactement comme indiqué.

Tableau 8. Événements de suivi Mobile Push via UBX

Nom de l'événement	Code d'événement	Table système Campaign
Application mobile : installée	appInstalled	UA_App_Installed
Application mobile : désinstallée	appUninstalled	UA_App_Uninstalled
Application mobile : a ouvert une notification push	appNotificationOpen actionTaken = app	UA_SimpNot_appOpened
Application mobile : clic sur une adresse URL	appNotificationOpen actionTaken = url	UA_SimpNot_URLClicked
Application mobile : a activé une notification push	appPushEnabled	UA_App_UIPushEnabled
Application mobile : a désactivé une notification push	appPushDisabled	UA_App_UIPushDisabled
Application mobile : a démarré une session	appSessionOpen	UA_App_SessionStarted

Tableau 8. Événements de suivi Mobile Push via UBX (suite)

Nom de l'événement	Code d'événement	Table système Campaign
Application mobile : a terminé une session	appSessionClose	UA_App_SessionEnded

Tables de base de données d'intégration, ETL et partitionnement

L'intégration de Campaign à Engage remplit des tables de base de données qu'IBM Campaign utilise pour les audits et le suivi. Contactez l'administrateur de base de données pour connaître la durée de conservation des données pour l'interrogation. Selon le volume d'activité de votre compte, les tables peuvent devenir volumineuses au fil du temps.

Les tables d'intégration ont les mêmes caractéristiques.

- La clé primaire est une colonne d'identité ou de séquence. Les ID dans les clés primaires reflètent l'ordre d'insertion des lignes.
- Les tables contiennent une colonne de date-heure/d'horodatage pour indiquer le moment d'occurrence d'un événement.
- Les lignes dans chaque table sont insérées une seule fois, et l'intégration ne les met pas à jour après l'insertion initiale.
- Il n'existe pas d'index prédéfini, de clés étrangères ou de contraintes de vérification autre que la clé primaire.

Si vous n'utilisez pas d'adresse e-mail de destinataire comme niveau d'audience, vous pouvez ajouter une ou plusieurs colonnes aux tables de suivi. Cependant, vos données doivent permettre de rechercher le niveau d'audience de n'importe quel contact. Vous devez configurer l'intégration pour télécharger les valeurs de ces colonnes depuis la base de données Engage. Lorsque vous ajoutez des colonnes, n'utilisez pas d'index ou de contraintes uniques afin de ne pas empêcher l'insertion des données.

L'intégration ne purge pas ou n'archive pas automatiquement les tables. L'administrateur peut planifier l'archivage ou la purge des données. Un plan de purge type peut définir un partitionnement de plage dans la zone de date-heure/horodatage, avec des partitions pour chaque mois et trimestre. Le plan de purge peut supprimer les partitions lorsqu'elles deviennent obsolètes. Cependant, des fonctionnalités de base de données et des caractéristiques de performance différentes peuvent affecter la stratégie de partitionnement et de purge des données. La manière d'interroger les données affecte également la stratégie.

Parce que l'ETL Engage s'exécute sur l'application Web Campaign, un utilisateur de cluster peut contrôler l'exécution de l'ETL Engage sur des noeuds individuels en spécifiant l'option JVM `-Dengage.etl.disabled=true`. Si `-Dengage.etl.disabled=true`, l'ETL Engage ne fonctionne pas sur le noeud de cluster spécifié.

Types d'événements

Les tables de suivi fournissent des données pour décrire différents types de réponses de messages. Le type de réponse est considéré être un type d'événement.

Les tables de suivi contiennent des valeurs pour les types d'événements suivants.

Type d'événement	Valeur valide
Ouvrir	0
Clic	1
Parcours de navigation	2

Type d'événement	Valeur valide
Conversion	3
Pièce jointe	4
Média	5
Renvoi	6
Inclusion	7
Exclusion	8
Réponse d'abus	10
Réponse de modification d'adresse	11
Réponse de blocage de courrier	12
Réponse de restriction de courrier	13
Autre réponse	14
Supprimé	15
Envoyé	16
Rejet temporaire	98
Rejet définitif	99

ID de rapport

Les ID de rapport IBM Engage apparaissent dans les tables de suivi.

En règle générale, les fonctions de rapport de mailing agrégé se trouvent dans IBM Engage sous **Reports > Génération de rapports**. Vous pouvez accéder à des rapports bruts/individuels sous **Génération de rapports > Rapport de mailing unique** et les exporter.

Les données téléchargées incluent un ID de rapport.

Des ID de rapport sont affectées de différentes manières en fonction du type de mailing :

- Pour les mailings uniques individuels un seul ID de rapport est généré.
- Pour les autorépondants pilotés par événement, un seul ID de rapport est associé à chaque mailing pour un jour.
- Pour un message automatisé récurrent ou les mailings de programme, un seul ID de rapport est associé à chaque occurrence du mailing.
- Pour un mailing standard, il existe une relation individuelle entre un ID de rapport et un ID de mailing.

Raisons de la suppression de contacts

Parfois, Engage n'envoie pas de message à une adresse pour différentes raisons.

Si Engage supprime un message, la raison de la suppression est incluse dans les données téléchargées depuis Engage. Engage fournit les raisons suivantes pour la suppression de contact. Pour plus d'informations, reportez-vous à http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en.

Raison de suppression	Valeurs valides
Domaine d'e-mail système non valide	1
Environnement local d'e-mail système non valide	2

Raison de suppression	Valeurs valides
Domaine d'e-mail d'organisation non valide	3
Liste de suppression d'organisation	4
Suppression globale	5
Environnement local d'e-mail d'organisation non valide	6
Contrôle de fréquence	7
Suppression au niveau de base de données	8
Suppression au niveau de requête	9
Suppression au niveau de mailing	10

Purge des données des tables de suivi des réponses

Vous pouvez périodiquement archiver ou purger les lignes traitées par le processus ETL afin de libérer de l'espace dans la base de données.

Les tables ci-après sont alimentées lorsque des événements sont téléchargés.

- UA_EmailSend
- UA_EmailOpen
- UA_EmailClick
- UA_EmailBounce
- UA_EngageEtlTracker

La table UA_EngageEtlTracker effectue le suivi des lignes traitées. Cette table contient les informations pour EventType et LastProcessedRecordId.

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

Vous pouvez archiver ou purger les lignes suivantes :

- 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)

Avant de contacter le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Suivez les instructions de cette section pour garantir une résolution efficace et rapide du problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Remarque : Le support technique n'écrit ni ne crée de script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec les services professionnels d'IBM.

Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

Informations sur le système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si la page A propos de n'est pas accessible, recherchez un fichier `version.txt` dans le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarque : Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, voir **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** sur le portail de support.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, programme ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, programme ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être changée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être changés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs d'individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms d'individus, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans

paiement d'aucune redevance à IBM à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (3) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Imprimé en France