

версия 10 выпуск 1
13 октября 2017 г.

*Руководство по интеграции
IBM Campaign и Engage для
IBM Marketing Cloud*



Примечание

Перед тем как использовать данный документ и продукт, описанный в нем, прочтите сведения под заголовком “Замечания” на стр. 73.

Данное издание относится к версии 10, выпуску 1, модификации 0 IBM Campaign и ко всем его последующим выпускам и модификациям, пока в новых изданиях не будет указано иное.

© Copyright IBM Corporation 2016, 2017.

Содержание

Глава 1. Обзор интеграции Campaign и Engage 1

Обзор UBX и UBX Toolkit	3
Обновление до версии 10.1	4
Где получить документацию	5
Ограничения зависимости интеграции	6

Глава 2. Конфигурирование интеграции Campaign и Engage 7

Требования IBM Provisioning для Campaign, Engage и UBX	8
Требования к конфигурации IBM для интеграции с предложением Campaign.	9
Конфигурирование WebSphere для использования с Engage	10
Конфигурирование WebSphere для использования с UBX.	11
Конфигурирование WebLogic для использования с Engage	12
Конфигурирование учетной записи пользователя и источников данных для Engage	13
Установка свойств конфигурации	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 Расписание загрузки событий	19
Campaign Филтер API REST Engage	20
Campaign proxy	21
Регистрация конечной точки IBM Campaign в качестве подписчика в UBX	21
Установка и конфигурирование UBX Toolkit для интеграции	22
Составление таблиц отслеживания ответов для интеграции	23
Конфигурирование UBX для интеграции	24
Настройка полей синхронизации для информации об аудитории	25
Журналы интеграции Campaign и Engage	27

Глава 3. Электронная почта: Использование Campaign и Engage 29

Создание и отправка сообщений электронной почты	29
Электронная почта: Конфигурирование процесса Электронная почта на потоковой диаграмме Campaign	30
Электронная почта: Выполнение тест-запуска	36
Электронная почта: Выполнение производственного запуска	37
Электронная почта: Отслеживание ответов	39

Глава 4. Текстовые SMS-сообщения: Использование Campaign и Engage 41

Как включить мобильные SMS-сообщения	41
Требования для отправки SMS-сообщений	42
SMS: Создание и отправка текстовых SMS-сообщений	42
SMS: Конфигурирование процесса SMS на потоковой диаграмме Campaign	42
SMS: Выполнение тест-запуска	47
SMS: Выполнение производственного запуска	48
SMS: Отслеживание ответов	49
Синхронизация opt-in и opt-out SMS между Campaign и Engage	50

Глава 5. Мобильное push-уведомление: Использование Campaign и Engage 53

Как включить сообщения мобильного приложения (push-уведомления)	53
Push: Создание и отправка мобильных push-уведомлений	54
Push: Конфигурирование процесса Push на потоковой диаграмме Campaign	55
Push: Выполнение тест-запуска	59
Push: Выполнение производственного запуска	60
Push: Отслеживание ответов	61

Глава 6. Таблицы отслеживания ответов для интеграции 65

Отображение ответов и контактов	65
Данные отслеживания электронной почты, доступные в качестве события	66
Данные отслеживания SMS, доступные в качестве события	67
Данные отслеживания мобильных push-уведомлений, доступные в качестве события	67
Таблицы базы данных интеграции, ETL и разбиение на разделы.	68
Типы событий	69
ID отчетов	69
Причины подавления контактов.	70
Как стереть данные из таблиц отслеживания ответов	70

Прежде чем обращаться в службу технической поддержки IBM 71

Замечания 73

Товарные знаки	75
Замечания относительно политики конфиденциальности и положений об использовании	75

Глава 1. Обзор интеграции Campaign и Engage

Интеграция IBM Campaign и IBM Engage объединяет в себе инструменты маркетингового сегментирования в IBM Campaign с возможностями службы сообщений в IBM Marketing Cloud.

Что обеспечивает интеграция?

Интеграция обеспечивает цифровым маркетерам возможность взаимодействовать по нескольким каналам, персонализировать и отслеживать взаимодействия с покупателями и защищать конфиденциальные личные данные. Маркетеры могут ориентироваться на определенную аудиторию и могут обращаться к покупателям по электронной почте, с использованием текстовых SMS-сообщений и мобильных push-кампаний.

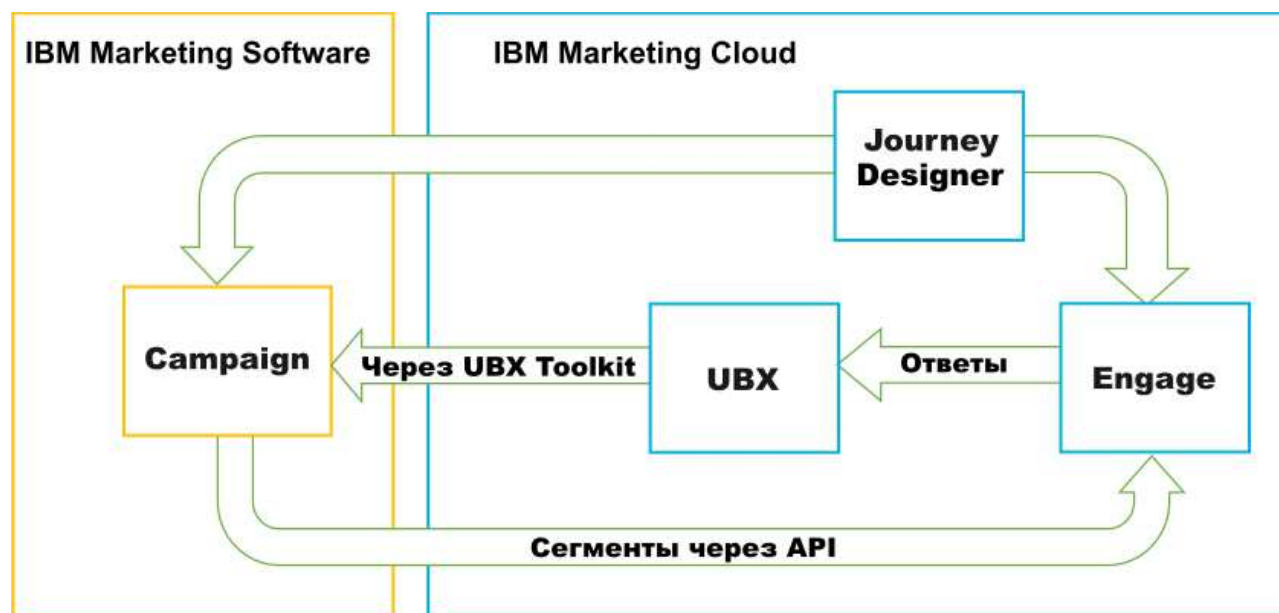
Важное замечание: Интеграция не предоставляет цифровым маркетерам доступ к таким функциям IBM Marketing Cloud, как программы, оценка и оптимизация времени отправки. Вся бизнес логика принятия решений и оценки контактов должна использоваться в потоковых диаграммах Campaign или в других системах, работающих напрямую с источниками контактов, связанных с IBM Campaign.

Компоненты интеграции

Интеграция включает в себя следующие компоненты:

- **IBM Campaign**, маркетинговое приложение на месте, которые, как правило, устанавливается за корпоративным брандмауэром
- **IBM Engage**, служба на основе облака, которая обеспечивает цифровой маркетинг и управление координатами потенциальных покупателей
- **IBM UBX**, служба на основе облака, которая обеспечивает обмен данными между приложениями
- Инструментарий **IBM UBX Toolkit**, который обеспечивает приложениям на месте (таким, как Campaign) возможность взаимодействовать с UBX

На следующей диаграмме показано, как компоненты взаимодействуют друг с другом.



Что такое IBM Campaign?

IBM Campaign - это решение на месте для организаций, которые предпочитают хранить свои маркетинговые данные за брендмауэром. Маркетеры используют потоковые диаграммы Campaign для создания целевых сегментов для маркетинговых кампаний. *Потоковая диаграмма* позволяет наглядно создавать и объединять данные, а также дает возможность управлять данными из нескольких баз данных и плоских файлов. Например, одна потоковая диаграмма может брать имена и адреса из базы данных DB2, хронологию покупок - из базы данных SQL, а предпочтения покупателей - из источников супермассивов данных (big data), например, HIVE или Amazon Redshift. После выполнения кампании данные ответов возвращаются в Campaign для последующей переориентации (ретаргетинга).

Что такое IBM Marketing Cloud?

IBM Marketing Cloud обеспечивает цифровые решения по маркетингу и управлению координатами потенциальных покупателей, включая электронную почту, SMS и мобильную передачу push-сообщений вместе со встроенной аналитикой. Это основанная на облаке платформа цифрового маркетинга, состоящая из Engage, UBX и Journey Designer.

Что такое IBM UBX?

IBM Universal Behavior Exchange (UBX) - это основанная на облаке служба, которая обеспечивает возможность обмена данными, позволяющими распознавать отдельных физических лиц и их поведение при коммерческих взаимодействиях между приложениями IBM Commerce и IBM Business Partner.

UBX распознает различные события, происходящие на разных каналах. Например, при обмене данными по электронной почте, когда получатель щелкает по ссылке в сообщении электронной почты, генерируется событие. Каждый тип события регистрируется в UBX, чтобы подписанные приложения могли легко интерпретировать данные о событии.

Встроенная возможность IBM Campaign для соединения с UBX

В IBM Campaign есть встроенная возможность соединения с продуктом IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX), который улучшает поток данных в Campaign. Конечную точку IBM Campaign можно зарегистрировать в пользовательском интерфейсе UBX.

Программа установки Campaign также устанавливает утилиту регистрации конечных точек UBX в папке UBXTools в каталоге <домашний_каталог_campaign> / tools. В установленной папке UBXTools есть все файлы, необходимые для регистрации конечной точки Campaign в UBX.

Примечание: Если вы объединяете аудитории, UBX Toolkit все равно потребуется для фрагментов издателя аудитории и подписки аудитории.

Что такое the UBX Toolkit?

UBX Toolkit - это компонент, который должен быть установлен и сконфигурирован для поддержки интеграции Campaign и Engage. UBX Toolkit обеспечивает для IBM Campaign возможность взаимодействовать с UBX. В контексте этой интеграции IBM Campaign представляет собой пункт назначения событий (конечную точку потребителя событий). Как таковой, компонент Campaign соединяется с UBX с помощью UBX Toolkit.

Интеграция использует UBX Toolkit для отслеживания респондентов на электронные письма, SMS-сообщения и push-сообщения на уровне кампании. UBX Toolkit маршрутизирует данные ответов, например, открытия, щелчки и возвраты, из Engage в UBX и обратно в Campaign.

Что такое IBM Journey Designer?

IBM Journey Designer - это часть IBM Marketing Cloud. Хотя сам этот компонент не является частью интеграции, его можно использовать в сочетании с Campaign и Engage. Маркетинговые команды используют Journey Designer для создания визуально убедительных и удобных раскладов своих программ или циклов взаимодействия покупателей с услугами. Команды могут сотрудничать при онлайн-взаимодействиях (например, при использовании электронной почты и мобильных push-уведомлений), а также при автономных взаимодействиях (например, отправка почты напрямую и события на складе), которые вместе составляют полный цикл взаимодействий покупателей с услугами. Документация по Journey Designer предоставляется отдельно и не рассматривается как часть интеграции Campaign и Engage.

Как маркетеры используют интеграцию?

Маркетеры используют IBM Campaign для создания потоковой диаграммы, которая выбирает желательный сегмент аудитории и конфигурирует блок процесса для нужного канала (электронная почта, SMS или Push). Когда выполняется потоковая диаграмма, данные сегментации и контактов выгружаются из IBM Campaign в базы данных, списки контактов и реляционные таблицы IBM Engage. Затем Engage отправляет сообщение в указанный сегмент рынка. После выполнения маркетинговой кампании данные ответов отслеживаются компонентом Engage и маршрутизируются обратно в Campaign через UBX и UBX Toolkit.

Маркетинговые профессионалы используют интегрированные продукты следующими способами:

- Используйте Engage для создания шаблона сообщений электронной почты, текстовых SMS-сообщений или мобильных push-сообщений.
- Используйте Campaign, чтобы выбрать и сегментировать физических лиц для маркетинговой кампании, извлекая данные из баз данных на месте и плоских файлов. Например, найдите всех физических лиц в возрасте от 30 до 34 лет, которые являются владельцами своих собственных квартир.
- Используйте Campaign, чтобы выгрузить выбранные данные в Engage для использования в каналах электронной почты, текстовых SMS-сообщений или мобильных каналов push-сообщений.
- Используйте Campaign для персонализации электронной почты, SMS или мобильного push-сообщения. Например, измените строку темы в сообщении электронной почты или замените переменную в теле сообщения на определенный текст.
- Используйте Campaign или Engage, чтобы инициировать "Отправку".
- Вы можете автоматизировать процесс, чтобы сообщения отправлялись, как только Campaign выгрузит данные для выбранной аудитории в Engage (когда запустится потоковая диаграмма).
- После выполнения кампании используйте Campaign для ретаргетинга отвечающих и не отвечающих на основе данных ответа, загруженных вами в Campaign с помощью UBX Toolkit.

Важное замечание: Интеграция не предоставляет цифровым маркетерам доступ к таким функциям IBM Marketing Cloud, как программы, оценка и оптимизация времени отправки. Вся бизнес логика принятия решений и оценки контактов должна использоваться в потоковых диаграммах Campaign или в других системах, работающих напрямую с источниками контактов, связанных с IBM Campaign.

Обзор UBX и UBX Toolkit

UBX Toolkit обеспечивает для локально установленных приложений, например, для IBM Campaign, возможность взаимодействовать с IBM Universal Behavior Exchange (UBX). Если вы объединяете аудитории, UBX Toolkit потребуется для фрагментов издателя аудитории и подписки аудитории.

Интеграция использует UBX Toolkit для поддержки отслеживания ответов путем загрузки данных о событиях из UBX в Campaign.

UBX Toolkit устанавливается за вашим корпоративным брандмауэром, чтобы безопасно соединять IBM Campaign и базы данных с API UBX и экосистемой IBM Commerce. При соединении с UBX Campaign полагается на UBX Toolkit.

UBX поддерживает динамические взаимодействия между независимыми программными приложениями, зарегистрированными в UBX. Каждое участвующее приложение UBX может предоставлять разные типы маркетинговых данных и обеспечивать разные способы идентификации покупателей. В контексте этой интеграции:

- IBM Engage - это источник событий (для событий электронной почты и SMS).
- IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) - это источник событий (для событий мобильных push-уведомлений).
- IBM Campaign является пунктом назначения событий. Этот компонент появляется в UBX как подписчик на события ("потребитель событий").

Типичными событиями являются открытия, щелчки и возвраты.

IBM Campaign принимает данные о событии как подписчик событий. Вы используете UBX Toolkit для загрузки данных о событиях и их импорта в локальную базу данных. UBX Toolkit обеспечивает пример файла отображения, который можно использовать, чтобы указать, как данные о событиях сохраняются в базе данных.

Чтобы получить UBX Toolkit и документацию, смотрите раздел “Установка и конфигурирование UBX Toolkit для интеграции” на стр. 22.

Важное замечание: Помните, что Campaign является потребителем событий. При использовании UBX Toolkit следуйте инструкциям для потребителей событий. Инструкции для конечных точек аудитории неприменимы.

Обновление до версии 10.1

Если вы производите обновление предыдущей версии IBM Campaign и используете инструментарий UBX, вы можете использовать собственную функцию UBX в IBM Campaign для интеграции с IBM Engage.

В IBM Campaign есть встроенная возможность соединения с IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). У IBM Campaign есть все необходимые конфигурации и утилиты для соединения с IBM UBX и предоставления данных о событиях для отслеживания хронологии контактов и ответов. Теперь IBM Campaign может отслеживать такие облачные события IBM Marketing, как отправка электронной почты, открытие электронной почты, щелчок по ссылке электронной почты, возврат электронной почты, отправка sms и sms с взаимодействиями. IBM Campaign также может скачать и использовать все события IBM Marketing Cloud и IBM Mobile Push Notification (ранее этот продукт назывался Xtify Mobile Push Notification) для каналов электронной почты, принудительной передачи и SMS.

Если вы произвели обновление до версии 10.1, рассмотрите следующие сценарии:

Таблица 1. Сценарии обновления для IBM Campaign версии 10.1

Обновление от 10.0.0.x	Описание
IBM Campaign с Accelerator	Если вы используете IBM Campaign с Accelerator для отправки электронной почты, SMS, и push-уведомлений в IBM Engage, вы можете после обновления до версии 10.1 использовать блоки процессов Электронная почта, SMS и Push в IBM Campaign для отправки сообщений в IBM Engage.

Таблица 1. Сценарии обновления для IBM Campaign версии 10.1 (продолжение)

Обновление от 10.0.0.x	Описание
IBM Campaign с UBX Toolkit	Если вы используете инструментарий UBX (UBX Toolkit) для скачивания событий, сгенерированных компонентом IBM Engage, вы можете после обновления до версии 10.1 скачивать события с помощью IBM Campaign. Чтобы использовать IBM Campaign для скачивания событий, выполните следующие шаги: 1. Аннулируйте подписку на все события, подписка на которые была сделана в конечной точке типа Пользовательская конечная точка. (Необязательно) Можно также удалить конечную точку. 2. Создайте новую конечную точку типа IBM Campaign и подпишитесь на события, поддерживаемые приложением IBM Campaign. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Регистрация конечной точки IBM Campaign в качестве подписчика в UBX” на стр. 21. 3. Сконфигурируйте UBX в IBM Campaign и добавьте ключ авторизации конечной точки в IBM Campaign. 4. По завершении конфигурирования IBM Campaign снова подпишитесь на события. Теперь события скачиваются в отдельные таблицы в схеме IBM Campaign в зависимости от конфигурации расписания скачивания событий. Вы можете запрашивать данные в таблицах и использовать их в потоковых диаграммах IBM Campaign. Дополнительную информацию смотрите в публикации IBM Campaign: Руководство по системным таблицам. Примечание: Данные в таблицах, созданных инструментарием UBX, не перенастраиваются приложением IBM Campaign. Однако вы можете продолжить использовать данные из этих таблиц.

Где получить документацию

Информацию об интеграции IBM Campaign и IBM Engage смотрите в источниках, перечисленных в следующей таблице.

Таблица 2. Документация по интеграции IBM Campaign и IBM Engage

Focus	Документация
Интеграция Campaign и Engage	<i>Руководство по интеграции IBM Campaign и Engage для IBM Marketing Cloud</i> (данный документ), где рассказывается, как сконфигурировать и использовать интеграцию. Чтобы получить PDF или найти нужные разделы, используйте следующую ссылку: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita
IBM Campaign	Чтобы получить доступ к перечисленным ниже руководствам по продукту Campaign, используйте следующую ссылку: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita • <i>IBM Campaign: Руководство администратора</i> • <i>IBM Campaign: Руководство пользователя</i>
IBM Engage	https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html .
IBM UBX Toolkit	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JYV/UBX/UBX_KC_map-gentopic4.dita
IBM UBX	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JYV/UBX/kc_welcome_UBX.dita
IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en

Ограничения зависимости интеграции

У интеграции IBM Campaign с Engage для IBM Marketing Cloud есть следующие ограничения и зависимости.

- Для интеграции требуются следующие продукты:
 - IBM Campaign версии 10.0 или новее (продукт установлен на локальном компьютере)
 - IBM Marketing Cloud
 - IBM Universal Behavior Exchange (UBX)
 - IBM UBX Toolkit версии 1.2 или новее (продукт установлен на локальном компьютере)
- Прежде чем внедрять эту интеграцию, примените все доступные текущие исправления.
- Для каждого канала (Электронная почта, SMS и Push) используется одна гибкая база данных.

Примечание: Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.

Примечание: Гибкие базы данных Engage не поддерживаются в Campaign 10.0. Чтобы использовать гибкую базу данных, нужно произвести обновление до версии 10.0.0.1 или новее.

- Интеграция предложений с IBM Engage не поддерживается для первоначального выпуска IBM Campaign v10.
- Интеграция ограничена следующими языками: английский, испанский, китайский упрощенный, немецкий, португальский, французский, японский.
- Campaign не поддерживает Engage Send Time Optimization (STO).
- Пользователи Campaign смогут увидеть все блоки процессов Engage (Электронная почта, SMS, Push) в палитре потоковой диаграммы. Однако они не смогут использовать блоки процессов, если у них нет подписки на IBM Marketing Cloud.
- Существует взаимосвязь 1:1 между организацией Engage и разделом IBM Campaign. У каждого раздела есть одна или только одна организация Engage (заданная во время предоставления).
- Чтобы отправлять SMS-сообщения, нужно приобрести службу SMS-сообщений для IBM Marketing Cloud, и IBM должна предоставить вам учетную запись Engage для поддержки SMS-сообщений.
- Чтобы отправить сообщения мобильного приложения (Push), ваша учетная запись в IBM Marketing Cloud должна быть включена для мобильных push-сообщений, а мобильное приложение должно быть реализовано в IBM Marketing Cloud.

Глава 2. Конфигурирование интеграции Campaign и Engage

Чтобы обеспечить успешную интеграцию Campaign и Engage, нужно сконфигурировать следующие продукты: IBM Campaign, IBM Engage, IBM UBX и IBM UBX Toolkit.

Прежде чем начать

Прежде чем вы сможете включить и сконфигурировать интеграцию, вы должны выполнить следующие предварительные требования:

- Команда IBM Provisioning должна предоставить компоненты. Смотрите раздел “Требования IBM Provisioning для Campaign, Engage и UBX” на стр. 8.
- Вы должны задать необходимую информацию для команды предоставления доступа к Engage. Смотрите раздел “Требования к конфигурации IBM для интеграции с предложением Campaign” на стр. 9.

Об этой задаче

Чтобы сконфигурировать интеграцию между Campaign и Engage, выполните следующие шаги.

Таблица 3. Задачи по конфигурированию интеграции

Шаг	Задача	Сведения
1	Сконфигурируйте сервер веб-приложений IBM Campaign для взаимодействий с IBM Engage и UBX:	• “Конфигурирование WebSphere для использования с Engage” на стр. 10 • “Конфигурирование WebLogic для использования с Engage” на стр. 12 • “Конфигурирование WebSphere для использования с UBX” на стр. 11
2	Сконфигурируйте учетную запись пользователя IBM® Marketing Platform с использованием источников данных, которые могут получить доступ к службам интеграции Engage.	Смотрите раздел “Конфигурирование учетной записи пользователя и источников данных для Engage” на стр. 13.
3	Скорректируйте параметры конфигурации раздела Campaign для управления аутентификацией и обменом данными.	Смотрите раздел “Установка свойств конфигурации” на стр. 14.
4	Зарегистрируйте конечную точку IBM Campaign как подписчика в UBX, чтобы загружать события из UBX.	Смотрите раздел “Регистрация конечной точки IBM Campaign в качестве подписчика в UBX” на стр. 21.
6	Используйте UBX Toolkit, чтобы создать таблицы отслеживания ответов, что позволит Campaign получать доступ к данным ответов. Примечание: Если вы используете IBM Campaign версии 10.0.0.1 или новее, этот шаг неприменим к вашей настройке.	Смотрите раздел “Составление таблиц отслеживания ответов для интеграции” на стр. 23.
5	Установите и сконфигурируйте UBX Toolkit для поддержки отслеживания ответов от Engage в Campaign.	Смотрите раздел “Установка и конфигурирование UBX Toolkit для интеграции” на стр. 22.
7	Сконфигурируйте конечные точки генератора событий и подпишите Campaign на события, чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов от Engage в Campaign.	Смотрите раздел “Конфигурирование UBX для интеграции” на стр. 24.
8	Включите электронные сообщения в Engage для IBM Marketing Cloud.	Смотрите раздел “Создание и отправка сообщений электронной почты” на стр. 29.

Таблица 3. Задачи по конфигурированию интеграции (продолжение)

Шаг	Задача	Сведения
9 (необ)	Включите SMS-сообщения в Engage для IBM Marketing Cloud.	Смотрите раздел “Как включить мобильные SMS-сообщения” на стр. 41.
10 (необ)	Включите мобильные уведомления в Engage для IBM Marketing Cloud.	Смотрите раздел “Как включить сообщения мобильного приложения (push-уведомления)” на стр. 53.

Дальнейшие действия

После выполнения этих шагов интеграция готова к использованию. Пользователь Campaign может начать создавать потоковые диаграммы для выбора сегментов назначения для кампании. Для каждого канала пользователь конфигурирует на потоковой диаграмме процесс Электронная почта, SMS или Push.

Требования IBM Provisioning для Campaign, Engage и UBX

Прежде чем администраторы смогут сконфигурировать интеграцию, компонент IBM Provisioning должен подготовить Engage и UBX к интеграции. Для IBM Campaign также нужно выполнить ряд шагов по конфигурированию для интеграции.

Информация, которую IBM Provisioning предоставляет администраторам

Администраторам, которые конфигурируют интеграцию, требуется следующая информация, которую может предоставить IBM Provisioning:

- Имя хоста, номер порта SSL и алиас сервера, который покупатели будут использовать для доступа к IBM Engage. Например: `https://engage1.silverpop.com:443`. Администраторам Campaign эта информация нужна для конфигурирования WebSphere для использования в сочетании с Engage.
- Маркер обновления клиентов: Он был отправлен администратору организации Engage (пользователю интеграции) по электронной почте, когда производилось предоставление доступа к Engage. Администраторам Campaign эта информация нужна для конфигурирования источников данных.
- Учетные данные (имя для входа в систему и пароль), связанные с ID клиента Engage, секретным паролем клиента Engage, FTP Engage и маркером обновления клиентов Engage. Администраторам Campaign эта информация нужна для конфигурирования источников данных.
- URL API UBX, заданный для учетной записи UBX. Администраторам UBX Toolkit это значение требуется, чтобы сконфигурировать файл `config.properties` (`ubx.api.service.url=http://<имя_сервера>:<порт>`).

В следующих разделах приводится информация о том, как предоставляется доступ к каждому компоненту.

IBM Campaign

Описанные ниже действия выполняются администратором IBM Certified Systems Integrator или IBM Marketing Software:

- Раздел задан в IBM Marketing Platform для использования организацией IBM Engage. Например: `partition1`
- Пользователь интеграции (учетная запись системного администратора) задан в IBM Marketing Platform. Пример: `asm_admin`

Предоставление IBM Engage

Команда IBM Provisioning обеспечивает выполнение для IBM Engage следующих действий:

- Первичный пользователь (администратор организации) назначается пользователем интеграции. Это может быть или может не быть тот же самый пользователь интеграции, который задан в IBM Campaign.
- Для раздела Campaign включается **Интеграция IBM Campaign**. При предоставлении доступа пользователю Engage отправляется сообщение по электронной почте. Электронное письмо содержит маркер обновления клиентов, который нужен администратору Campaign, чтобы сконфигурировать учетную запись пользователя и источники данных.
- Для IBM Engage включается **Интеграция UBX** на основе **ID маркетинговой базы данных** в организации IBM Engage.

Примечание: Если вы используете более одного канала, вы можете задать ID базы данных для любого из каналов. Engage публикует события из всех баз данных в UBX для использования в Campaign.

- Для приложения **Campaign** включается опция **Добавление доступа учетной записи**.

Предоставление в IBM UBX

IBM Provisioning создает и предоставляет учетную запись UBX от вашего имени.

Если у вас нет учетной записи, обратитесь в команду предоставления учетных записей UBX по электронной почте по адресу: ubxprovisioning@wwpd1.vnet.ibm.com, или запросите доступ к UBX по адресу: <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

IBM Provisioning обеспечивает выполнение для IBM UBX следующих действий:

- Продукт IBM Campaign регистрируется как конечная точка.
- Регистрируются типы событий для электронной почты.
- Регистрируются типы событий для SMS и Push, если ваша организация приобрела эти возможности.
- Одна из гибких баз данных для Engage регистрируется как конечная точка.

Примечание: Можно зарегистрировать любые базы данных, используемые для каждого канала. Engage опубликует события из всех доступных баз данных, используемых в установке.

Ваша полностью предоставленная учетная запись содержит следующие элементы:

- Учетную запись пользователя UBX, включая учетные данные для входа в пользовательский интерфейс UBX.
- URL для вызова внешних API UBX.
- Ключ аутентификации на уровне конечной точки для IBM Campaign. (**Примечание:** Ключ аутентификации на уровне учетной записи UBX не требуется.)

Требования к конфигурации IBM для интеграции с предложением Campaign

Предложения IBM Campaign доступны в IBM Engage. Чтобы включить интеграцию, нужно задать необходимую информацию для команды предоставления доступа к Engage.

Примечание: Для интеграции предложения IBM Campaign поддерживаются только Tracked HyperLink, ClickStream и FileDownload.

Обмен информацией

При интеграции IBM Campaign и IBM Engage информация о предложении от IBM Campaign используется компонентом IBM Engage в сообщениях электронной почты. Когда пользователь конфигурирует шаблон электронной почты в IBM Engage и подключает предложение от IBM Campaign к динамическим ссылкам на содержимое этого шаблона электронной почты, вызов API для получения информации о предложении делается из браузера на сервере IBM Campaign. Для обработки этих взаимодействий используется EasyXDM.

Важное замечание: Никаких вызовов API с сервера IBM Engage в облаке на сервер IBM Campaign на месте не делается, поэтому никаких изменений брандмауэра не требуется.

Как включить интеграцию

Чтобы включить эту функцию, нужно ввести следующую информацию для вашей команды предоставления доступа к Engage. Пользователь предоставления доступа Engage может включить Engage, выбрав **Параметры > Параметры организации > Интеграции > Интеграция с IBM Campaign**.

Интеграция с IBM Campaign включена

Да

IBM Campaign API URL

Пример: `https://camel09.in.ibm.com:9080/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

`<CAMPAIGN_URL>/jsp/engage/engageHome.jsp`

Имя раздела IBM Campaign

PartitionName

Например: `partition1`

Примечание: Для организации Engage поддерживается только один раздел.

Имя пользователя IBM Campaign

Имя администратора IBM Campaign.

Пример: `asm_admin`

Примечание: Если вы сконфигурировали IBM Campaign или IBM Platform, используя вашу информацию для входа в систему Tivoli или SiteMinder, URL API будет следующим: `http://<хост_Tivoli>/<ОТВЕТВЛЕНИЕ_Campaign>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Пример: `https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` или `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Пример: `http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

Конфигурирование WebSphere для использования с Engage

Конфигурирование интеграции IBM Campaign и IBM Engage включает в себя конфигурирование сервера веб-приложений Campaign для взаимодействия с Engage. Если Campaign использует WebSphere Application Server (WAS) в качестве сервера веб-приложений, выполните приведенные здесь инструкции.

Прежде чем начать

Прежде чем выполнять эту задачу:

- Нужно сконфигурировать IBM Campaign для использования SSL для всех взаимодействий. Инструкции смотрите в публикации *IBM Marketing Platform: Руководство администратора*.
- Вы должны знать имя хоста, номер порта SSL и алиас сервера, который покупатели будут использовать для доступа к IBM Engage.

Об этой задаче

Выполните описанные ниже шаги, чтобы импортировать сертификат IBM Marketing Cloud на сервер WebSphere Application Server.

Если компонент IBM Campaign внедрен в кластере WebSphere Application Server, вы должны импортировать сертификат Engage на каждый узел кластера (повторяя эти шаги).

Учтите, что в этой процедуре требуется перезапускать WebSphere Application Server.

Процедура

1. Войдите на административную консоль WebSphere Application Server.
2. Разверните элемент **Безопасность** и щелкните по **Сертификат SSL и управление ключами**.
3. В разделе **Параметры конфигурации:** щелкните по **Управление конфигурациями безопасности конечных точек**.
4. Выберите соответствующую исходящую конфигурацию, чтобы получить доступ к области (cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 management.
5. В разделе **Связанные элементы** щелкните по **Склады ключей и сертификаты** и щелкните по складу ключей **NodeDefaultTrustStore**.
6. В разделе **Дополнительные свойства** щелкните по **Сертификаты подписавшего** и по **Получить с порта**.
7. В поле **Хост** укажите имя хоста, номер порта SSL, и алиас для хоста IBM Engage, используемого покупателями.
Например, если покупатели Engage используют https://engage1.silverpop.com:443, введите engage1.silverpop.com в поле **Имя хоста** и 443 - в поле **Порт**.
8. Щелкните по **Получить информацию о подписавшем**.
9. Убедитесь, что информация о сертификате относится к сертификату, которому можно доверять.
10. Щелкните по **Применить** и по **Сохранить**.
11. Перезапустите WebSphere Application Server.

Дальнейшие действия

Смотрите раздел Глава 2, “Конфигурирование интеграции Campaign и Engage”, на стр. 7.

Конфигурирование WebSphere для использования с UBX

Конфигурирование интеграции IBM Campaign и IBM UBX включает в себя конфигурирование сервера веб-приложений Campaign для взаимодействия с UBX. Если Campaign использует WebSphere Application Server (WAS) в качестве сервера веб-приложений, выполните приведенные здесь инструкции.

Прежде чем начать

Вы должны знать имя хоста, номер порта SSL и алиас сервера, который покупатели будут использовать для доступа к IBM UBX.

Об этой задаче

Выполните описанные ниже шаги, чтобы импортировать сертификат IBM Marketing Cloud на сервер WebSphere Application Server.

Если компонент IBM Campaign внедрен в кластере WebSphere Application Server, вы должны импортировать сертификат Engage на каждый узел кластера (повторяя эти шаги).

Учтите, что в этой процедуре требуется перезапускать WebSphere Application Server.

Процедура

1. Войдите на административную консоль WebSphere Application Server.
2. Разверните элемент **Безопасность** и щелкните по **Сертификат SSL и управление ключами**.
3. В разделе **Параметры конфигурации:** щелкните по **Управление конфигурациями безопасности конечных точек**.
4. Выберите соответствующую исходящую конфигурацию, чтобы получить доступ к области (cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 management.

5. В разделе **Связанные элементы** щелкните по **Склады ключей и сертификаты** и щелкните по складу ключей **NodeDefaultTrustStore**.
6. В разделе **Дополнительные свойства** щелкните по **Сертификаты подписавшего** и по **Получить с порта**.
7. В поле **Хост** укажите имя хоста, номер порта SSL, и алиас для хоста IBM Engage, используемого покупателями.
8. Щелкните по **Получить информацию о подписавшем**.
9. Убедитесь, что информация о сертификате относится к сертификату, которому можно доверять.
10. Щелкните по **Применить** и по **Сохранить**.
11. Перезапустите WebSphere Application Server.

Конфигурирование WebLogic для использования с Engage

Конфигурирование интеграции IBM Campaign и IBM Engage включает в себя конфигурирование сервера веб-приложений Campaign для взаимодействия с Engage. Если Campaign использует WebLogic в качестве сервера веб-приложений, выполните приведенные здесь инструкции.

Прежде чем начать

Прежде чем выполнять эту задачу, нужно сконфигурировать IBM Campaign для использования SSL для всех взаимодействий. Инструкции смотрите в публикации *IBM Marketing Platform: Руководство администратора*.

Об этой задаче

В этой задаче объясняется, как выключить проверку имени хоста в WebLogic, чтобы разрешить взаимодействия между IBM Campaign и Engage. Если вам потребуется дополнительная помощь, смотрите документацию по WebLogic.

Процедура

1. Если вы используете автономный клиент SSL, проверка имени хоста должна быть настроена в командной строке или через API. Чтобы выключить проверку имени хоста, введите в командной строке клиента SSL следующий аргумент:
`-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true`
2. Во всех остальных случаях, чтобы выключить проверку имени хоста, можно использовать консоль администрирования сервера WebLogic.
 - a. Если вы еще этого не сделали, щелкните по **Заблокировать и изменить** в центре изменений на консоль администрирования (смотрите раздел *Использование центра изменений* в документации по WebLogic).
 - b. В левой панели консоли разверните элемент **Среда** и выберите пункт **Серверы**.
 - c. Щелкните по имени сервера, для которого вы хотите выключить проверку имени хоста.
 - d. Выберите **Конфигурация > SSL** и щелкните по **Дополнительно** в нижней части страницы.
 - e. Задайте в поле **Проверка имени хоста** значение **Нет**.
 - f. Нажмите **Сохранить**.
 - g. Чтобы активировать эти изменения, щелкните по **Активировать изменения** в центре изменений на консоли администрирования.
 - h. Не все изменения вступают в силу сразу же - в некоторых случаях требуется перезапуск (смотрите раздел *Использование центра изменений* в документации по WebLogic).

Дальнейшие действия

Смотрите раздел Глава 2, “Конфигурирование интеграции Campaign и Engage”, на стр. 7.

Конфигурирование учетной записи пользователя и источников данных для Engage

Чтобы разрешить IBM Campaign доступ к IBM Engage, администратор Campaign должен сконфигурировать учетную запись пользователя с использованием учетных данных для доступа к службам интеграции Engage, а затем должен задать источники данных от имени этой учетной записи.

Прежде чем начать

Чтобы выполнить эту задачу, вам потребуются учетные данные Engage (имя для входа в систему и пароль) для каждого источника данных. Эту информацию может предоставить администратор организации Engage или IBM Provisioning.

Об этой задаче

Администратор Campaign один раз выполняет следующую задачу. Ниже приводится сводка процедуры. Если вам потребуются подробные инструкции, смотрите публикацию *IBM Marketing Platform: Руководство администратора*.

Процедура

1. Войдите в систему IBM Marketing Software и выберите **Параметры > Пользователи**.
2. Щелкните по имени учетной записи пользователя, которой разрешено соединяться с сервером IBM Engage. Например, **asm_admin**.
3. Щелкните по ссылке **Изменить источники данных** в нижней части страницы.
4. Щелкните по **Добавить новый** и заполните форму, чтобы создать перечисленные ниже источники данных. Если источники данных уже существуют, щелкните по каждому источнику данных и измените его, введя всю недостающую информацию.

Сведения об источнике данных	Примечания
Источник данных: ENGAGE_CLIENT_ID_DS Вход в источник данных: ClientID (или любая непустая строка) Пароль источника данных: <CLIENT_ID>	Это источник данных ID клиентов Engage. Пароль можно получить у администратора организации Engage.
Источник данных: ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS Вход в источник данных: ClientSecret (или любая непустая строка) Пароль источника данных: <CLIENT_SECRET>	Это источник секретных данных покупателей Engage. Пароль можно получить у администратора организации Engage.
Источник данных: ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS Вход в источник данных: ClientRefTok (или любая непустая строка) Пароль источника данных: <CLIENT_REFRESH_TOKEN>	Это источник данных о маркерах обновления покупателей Engage. Пароль для имени для входа в систему маркера обновления клиентов был передан по электронной почте администратору организации Engage (или пользователю, который был указан в поле Добавить доступ для учетной записи в Engage во время предоставления).

Сведения об источнике данных	Примечания
Источник данных: ENGAGE_FTP_DS Вход в источник данных: <FTP_LOGIN> Пароль источника данных: <FTP_PASSWORD>	Источник данных FTP Engage обеспечивает учетные данные для FTP-взаимодействий между Campaign и Engage. Имя для входа в систему и пароль были назначены в Engage. Их можно получить у администратора организации Engage.

5. Щелкните по **Сохранить изменения** и **ОК**.

Дальнейшие действия

Учетная запись пользователя и имена источников данных должны точно соответствовать значениям конфигурации, заданным для параметров раздела Engage. Выберите **Параметры > Конфигурация**, перейдите в “Campaign | partitions | partition[n] | Engage” и убедитесь, чтоб значения совпадают.

Установка свойств конфигурации

Вы должны задать свойства конфигурации, управляющие аутентификацией и обменом данными между IBM Campaign, IBM Engage и IBM UBX.

Для получения доступа к параметрам конфигурации, выберите **Параметры > Конфигурация**.

Установите следующее свойство конфигурации:

- “Campaign | partitions | partition[n] | Engage”

В приложении есть встроенная возможность соединения с IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Чтобы воспользоваться этой функцией, вы должны задать следующие свойства конфигурации:

- “Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking” на стр. 18
- “Campaign | partitions | partition[n] | UBX” на стр. 19
- “Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Расписание загрузки событий” на стр. 19
- “Campaign | Фильтр API REST Engage” на стр. 20
- “Campaign | проху” на стр. 21

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Эти свойства управляют аутентификацией и обменом данными между IBM Campaign и IBM Engage, если продукты интегрированы.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, выберите **Параметры > Конфигурирование**. Если в вашей установке Campaign есть несколько разделов, задайте эти свойства для каждого раздела, для которого используется интеграция.

URL службы

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

В поле URL службы указан URL, где Campaign может получить доступ к приложению IBM Engage. Это значение должен сообщить администратор организации Engage.

Значение по умолчанию

<нет>

Пример

`https://engageapi.abc01.com/`

Суффикс URL OAuth

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Суффикс URL OAuth указывает маркер аутентификации для API Engage.

Значение по умолчанию

oauth/token

Суффикс URL API

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Для свойства Суффикс URL API задано значение XMLAPI, чтобы компонент Campaign использовал API XML Engage. Лучше всего оставить значение по умолчанию.

Значение по умолчанию

XMLAPI

Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Свойство Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage указывает имя учетной записи пользователя IBM Marketing Platform, которой разрешено соединяться с сервером IBM Engage. Эта учетная запись пользователя содержит источники данных, обеспечивающие учетные данные Engage. Как правило, используется asm_admin.

Значение по умолчанию

Значение по умолчанию не определено.

Допустимые значения

Учетная запись пользователя IBM Marketing Platform, содержащая источники данных для учетных данных интеграции Engage.

Источник данных для ID клиента

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Значение Источник данных для ID клиента должно точно соответствовать имени источника данных ID клиентов Engage, который был создан для учетной записи пользователя, соединяющейся с сервером IBM Engage (**Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage**). Другими словами, значение должно соответствовать тому, что задано в качестве источника данных для пользователя IBM Marketing Platform. Лучше всего оставить значение по умолчанию.

Значение по умолчанию

ENGAGE_CLIENT_ID_DS

Источник данных для секретного пароля клиента

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Значение Источник данных для секретного пароля клиента должно точно соответствовать имени источника данных секретных паролей клиентов Engage, который был создан для учетной записи пользователя, соединяющейся с сервером IBM Engage (**Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage**). Лучше всего оставить значение по умолчанию.

Значение по умолчанию

ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS

Источник данных для маркера обновления клиента

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

Значение Источник данных для маркера обновления клиента должно точно соответствовать имени источника данных маркеров обновления клиентов Engage, который был создан для учетной записи пользователя, соединяющейся с сервером IBM Engage (**Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage**). Лучше всего оставить значение по умолчанию.

Значение по умолчанию

ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS

Источник данных для учетных данных передачи файлов

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

В поле Источник данных для учетных данных передачи файлов указано имя источника данных, обеспечивающего учетные данные для FTP-взаимодействий между Campaign и Engage. Это значение должно точно соответствовать имени источника данных FTP Engage, который был создан для учетной записи пользователя, соединяющейся с сервером IBM Engage (**Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных Engage**). Лучше всего оставить значение по умолчанию.

Значение по умолчанию

ENGAGE_FTP_DS

Имя хоста для передачи файлов

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

В поле Имя хоста для передачи файлов указано имя хоста FTP-сервера Engage, на который Campaign выгружает список контактов в формате TSV. Этот файл автоматически удаляется после его выгрузки в список контактов.

Значение по умолчанию

<нет>

Допустимые значения

Любой допустимый адрес в списке FTP-адресов IBM Marketing Cloud: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en. Например: transfer2.silverpop.com

Номер порта для передачи файлов

Категория конфигурации

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Описание

В поле Номер порта для передачи файлов указан номер порта FTP-сервера, заданного в поле **Имя хоста для передачи файлов**.

Значение по умолчанию

22

Допустимые значения

Любой допустимый номер порта FTP

Используйте прокси для URL службы

Описание

Определите, используете ли вы прокси для URL службы. Если вы выберете Да, при соединении будет использоваться прокси-сервер. Сведения о прокси-сервере можно сконфигурировать, выбрав Campaign | проху. Если вы выберете Нет, прокси-сервер не будет использоваться для соединения с Engage.

Значение по умолчанию

Нет

Допустимые значения

Yes, No

Используйте прокси для FTP

Описание

Определите, используете ли вы прокси для FTP. Если вы выберете Да, при соединении с FTP-сервером Engage будет использоваться прокси-сервер. Сведения о прокси-сервере можно сконфигурировать, выбрав Campaign | проху. Если вы выберете Нет, прокси-сервер не будет использоваться для соединения с FTP-сервером Engage.

Значение по умолчанию

Нет

Допустимые значения

Yes, No

allowableFailurePercentage

Описание

Когда список контактов кампании обрабатывается в Engage, при ошибке контакта по любой причине будет возвращена ошибка в Campaign. Используйте свойство allowableFailurePercentage, чтобы задать процент неудачных записей, который допускается до того, как процесс кампании завершится неудачно. Если процент неудачных записей больше сконфигурированного значения allowableFailurePercentage, процесс завершится неудачно.

Если процент неудачных записей меньше или равен сконфигурированному значению allowableFailurePercentage, то процесс не считается неудачным. Дубликаты записей считаются допустимыми записями, поэтому в блоке обработки они не влияют на allowableFailurePercentage. Все допустимые записи импортируются в Engage.

Процент неудачных записей вычисляется как $([TOTAL_ROWS - TOTAL_VALID] / TOTAL_ROWS) * 100$.

Все предупреждения и ошибки процесса записываются в файл журнала ImportErrors. Этот файл можно удалять регулярно. Файл журнала ImportErrors находится в папке <домашний_каталог_Campaign>/logs.

Значение по умолчанию

0

Допустимые значения

Целые числа от 0 до 100.

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

Эти свойства задают ETL событий, загруженных из UBX, в таблицах хронологии Campaign.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, выберите **Параметры > Конфигурирование**. Если в вашей установке Campaign есть несколько разделов, задайте эти свойства для каждого раздела, для которого используется интеграция.

etlEnabled

Описание

Решите, хотите ли вы включить перенос данных ETL из таблицы событий в таблицу хронологии Campaign.

Значение по умолчанию

No

Допустимые значения

Yes, No

runOnceADay

Описание

Указывает, выполняется ли ETL раз в сутки. Она может выполняться повторно, если вы зададите свойство `sleepIntervallInMinutes`. Если для `runOnceADay` задано значение `yes`, ETL будет выполняться раз в сутки в указанное время.

Допустимые значения

Yes, No

batchSize

Описание

Число записей, обрабатываемых в одном цикле ETL.

Значение по умолчанию

100

Допустимые значения

100, 200, 500, 1000, 10000, 100000

sleepIntervallInMinutes

Описание

Укажите, сколько времени в минутах ETL ожидает повторного запуска. Это значение используется, если для `runOnceADay` задано значение `No`.

Значение по умолчанию

60

Допустимые значения

Положительные целочисленные значения

startTime

Описание

Если для runOnceADay задано значение Yes, это свойство указывает начало выполнения ETL.

Значение по умолчанию

12:00:00 AM

Допустимые значения

Любое допустимое время в формате чч:мм:сс AM/PM.

notificationScript

Описание

Введите любой сценарий, который можно выполнить после завершения выполнения ETL.

Значение по умолчанию

Значение по умолчанию не определено.

Допустимые значения

Любой действительный путь, доступ к которому может получить сервер Campaign с разрешениями на чтение и выполнение. Например: D:\myscripts\scriptname.exe

Campaign | partitions | partition[n] | UBX

Эти свойства управляют аутентификацией и обменом данными между IBM Campaign, IBM Engage и IBM UBX, если продукты интегрированы.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, выберите **Параметры > Конфигурирование**. Если в вашей установке Campaign есть несколько разделов, задайте эти свойства для каждого раздела, для которого используется интеграция.

API URL

Описание

Задайте URL сервера UBX API.

Источник данных для ключа авторизации конечной точки UBX

Описание

Задайте имя источника данных, содержащее ключ авторизации для зарегистрированной конечной точки Campaign. Например, UBX_DS.

Пользователь Platform с источниками данных для учетных данных UBX

Описание

Задайте имя пользователя Marketing Platform, содержащее источник данных с именем, заданным в свойстве конфигурации **Источник данных для ключа авторизации конечной точки UBX**.

Используйте прокси для URL API

Описание

Укажите, хотите ли вы использовать прокси-сервер для соединения UBX. Если вы выберете Да, сведения о прокси-сервера будут сконфигурированы в разделе Campaign | проху.

Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Расписание загрузки событий

Эти свойства задают расписание загрузки событий из UBX в Campaign.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, выберите **Параметры > Конфигурирование**. Если в вашей установке Campaign есть несколько разделов, задайте эти свойства для каждого раздела, для которого используется интеграция.

Загрузка событий включена

Описание

Решите, хотите ли вы включить загрузку событий из UBX в таблицу событий в системной схеме Campaign.

Значение по умолчанию

Нет

Допустимые значения

Yes, No

runOnceADay

Описание

Решите, должна ли происходить загрузка ежедневно. Она может выполняться повторно, если вы зададите свойство sleepIntervallInMinutes.

sleepIntervallInMinutes

Описание

Укажите, сколько времени в минутах загрузка ожидает повторного запуска. Это значение используется, если для runOnceADay задано значение No.

startTime

Описание

Если для runOnceADay задано значение Yes, это свойство указывает, когда начнется загрузка событий.

Campaign | Фильтр API REST Engage

В интегрированной среде, чтобы использовать предложения из IBM Campaign в IBM Engage, нужно выключить все свойства фильтров API REST Engage.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, перейдите в Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Фильтр API REST Engage.

Блокировать доступ к API

Значение по умолчанию

включено

Допустимое значение

включено, выключено

Защищенный доступ к API через HTTPS

Значение по умолчанию

включено

Допустимое значение

включено, выключено

Требовать аутентификацию для доступа к API

Значение по умолчанию

включено

Допустимое значение

включено, выключено

Campaign | proxy

Интеграция Campaign, Engage и UBX поддерживается с исходящими соединениями прокси.

Чтобы получить доступ к этим свойствам, выберите **Параметры > Конфигурирование**.

Имя хоста прокси

Описание

Задайте имя хоста или IP-адрес прокси-сервера.

Номер порта прокси

Описание

Задайте номер порта прокси-сервера.

Тип прокси

Описание

Выберите тип сервера прокси.

Значение по умолчанию

HTTP

Допустимое значение

HTTP, SOCK5

Источник данных для идентификационных данных

Описание

Задайте имя источника данных, содержащее сведения об имени пользователя прокси-сервера и пароле.

Пользователь Platform с источником данных для учетных данных прокси

Описание

Задайте имя пользователя Marketing Platform, у которого есть указанный источник данных в свойстве **Источник данных для учетных данных**.

Примечание: При внедрении Campaign на сервере WebLogic и при конфигурировании HTTP прокси вы должны добавить переменную `DUseSunHttpHandler=true` в `JAVA_OPTION` в файле `setDomainEnv.cmd`.

Регистрация конечной точки IBM Campaign в качестве подписчика в UBX

В интегрированной среде, чтобы скачать события из UBX, вы должны зарегистрировать конечную точку IBM Campaign как подписчика в UBX.

Прежде чем начать

Вы должны добавить IBM Engage или IBM Mobile Customer Engagement как публикаторов в UBX.

Примечание: Если вы используете UBX Toolkit для скачивания событий из UBX и хотите продолжить использовать UBX Toolkit, этот раздел вас не касается и вы можете пропустить эти шаги.

Процедура

Чтобы зарегистрировать конечную точку IBM Campaign в качестве подписчика, выполните следующие шаги:

1. Перейдите в UBX, щелкнув по URL UBX.
2. На вкладке Конечные точки щелкните по **Зарегистрировать новую конечную точку**.
3. Выберите **IBM Campaign** как **Тип конечной точки** и нажмите на **Далее**.
4. Нажмите на **Далее**, чтобы завершить требование о регистрации конечной точки. Конечную точку можно увидеть на вкладке Конечные точки в состоянии Отложено.
5. На вкладке Конечные точки откройте сведения о конечной точки для затребованной вами конечной точки.
6. Скопируйте **Ключ аутентификации**. Он потребуется в следующих шагах.
7. Войдите в IBM Marketing Platform.
8. Создайте источник данных от имени учетной записи пользователя IBM Marketing Platform, у которого есть разрешения на соединение с IBM UBX.
9. Задайте имя пользователя конечной точки как UBX (или как любую непустую строку) и добавьте Ключ аутентификации, который вы скопировали ранее, в качестве пароля для источника данных.
10. Задайте свойства конечной точки, расположенные в Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx.
11. Убедитесь, что в файле setenv, расположенном в каталоге <ДОМАШНИЙ_КАТАЛОГ_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/, сконфигурированы следующие переменные среды:
 - JAVA_HOME
 - CAMPAIGN_HOME
 - JDBC_DRIVER_CLASSPATH
 - UNICA_PLATFORM_HOME
12. Чтобы зарегистрировать конечную точку, перейдите в каталог <ДОМАШНИЙ_КАТАЛОГ_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/ и введите следующую команду:
 - В Windows: RegisterEndPoint.bat имя_раздела
 - В Unix: ./RegisterEndPoint.sh имя_раздела
13. Перейдите на вкладку Конечные точки в UBX и нажмите на **Обновить**. Убедитесь, что конечная точка Активна.

Установка и конфигурирование UBX Toolkit для интеграции

Чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов от IBM Engage в IBM Campaign, нужно установить и сконфигурировать UBX Toolkit. UBX Toolkit устанавливается за вашим корпоративным брандмауэром, чтобы безопасно соединять Campaign и соответствующие базы данных с API UBX и экосистемой IBM Commerce.

Прежде чем начать

- Чтобы установить и сконфигурировать файлы UBX Toolkit на локальном сервере, требуются административные права доступа.
- Вы должны знать URL API UBX, заданный для вашей учетной записи. Вы должны ввести это значение для параметра ubx.api.service.url в файле config.properties UBX Toolkit. Как правило, IBM Provisioning предоставляет этот URL в процессе предоставления. Если вам неизвестен URL, смотрите раздел “Требования IBM Provisioning для Campaign, Engage и UBX” на стр. 8.

Об этой задаче

Начиная с IBM Campaign версии 10.0.0.1, вам не требуется UBX Toolkit для загрузки событий. Используйте встроенную функция Campaign для регистрации конечной точки Campaign в пользовательском интерфейсе UBX и событиях загрузки. Если вы объединяете аудитории, UBX Toolkit все равно потребуется для фрагментов издателя аудитории и подписки аудитории.

UBX Toolkit состоит из файлов свойств и сценариев, установленных вами в вашей среде локальной сети и измененных в соответствии с вашими бизнес-требованиями.

В контексте этой интеграции IBM Campaign является пунктом назначения событий (конечной точкой потребителя событий). При использовании документации по UBX Toolkit для выполнения описанных ниже шагов вас касаются только инструкции для потребителей событий. Инструкции для конечных точек аудитории неприменимы.

К этой интеграции относятся только следующие части документации по UBX Toolkit:

- Глава 1. Обзор UBX Toolkit.
- Глава 2. Установка и конфигурирование UBX Toolkit.
- Глава 3. Конечные точки назначения событий.

Процедура

1. Используйте эту ссылку для доступа к документации IBM UBX Toolkit: <https://developer.ibm.com/customer-engagement/docs/watson-marketing/ibm-universal-behavior-exchange-ubx/ubx-toolkit-overview-requirements/>.
2. Следуйте инструкциям в разделе <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/>.

Помните, что Campaign является потребителем событий. Поэтому вам нужно выполнить только инструкции для потребителей событий.

Инструкции для генераторов аудитории и конечных точек неприменимы. Например, ключи аутентификации на уровне учетной записи UBX не относятся к этой интеграции. Вас касается только ключ аутентификации на уровне конечной точки.

3. Выполните инструкции в разделе *Глава 3. Конечные точки назначения событий* в документации по UBX Toolkit, чтобы зарегистрировать IBM Campaign в качестве конечной точки назначения событий.

Дальнейшие действия

Если вы еще этого не сделали, создайте таблицы отслеживания ответов, которые будут удерживать данные событий, загружаемые из Engage в Campaign через UBX и UBX Toolkit. Смотрите раздел “Составление таблиц отслеживания ответов для интеграции”.

Составление таблиц отслеживания ответов для интеграции

Создание таблиц ответов - это однократная задача, которая выполняется как часть конфигурации интеграции. Однако при использовании версии 10.0.0.1 IBM Campaign или позже этот шаг не применим для установки. Начиная с версии 10.0.0.1 IBM Campaign, при использовании IBM Campaign для скачивания событий, таблицы отслеживания ответов составляются автоматически.

Прежде чем начать

- У вас должен быть установлен и сконфигурирован инструментарий UBX Toolkit.
- Чтобы установить и сконфигурировать файлы на сервере базы данных, где вы будете создавать таблицы, требуются административные права доступа.

Об этой задаче

Вам потребуются таблицы отслеживания ответов, чтобы сохранять данные о событиях, касающихся ответов покупателей. События включают в себя информацию о таких действиях покупателей, как открытия, щелчки и возвраты. Создаваемые вами таблицы будут заполнены, когда пользователи запустят сценарии UBX Toolkit для загрузки и последующего импорта данных. После этого Campaign сможет получить доступ к заполненным таблицам как к источникам данных для потоковых диаграмм.

Процедура

1. К UBX Toolkit прилагаются примеры сценариев DDL для SQL, DB2 и Oracle. Используйте соответствующий сценарий, чтобы создать таблицы базы данных в нужном формате.
Инструкции смотрите в разделе <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/#tocstep6>.

Совет: Изучая файлы сценариев в текстовом редакторе, вы увидите поля и типы данных, которые будут созданы, и сможете легко определить первичные ключи.

2. Используйте файл отображения таблицы базы данных (`EventToDBTableMapping.xml`) прилагаемый к UBX Toolkit, чтобы сопоставить данные о событиях с именами полей в таблицах базы данных. Это позволит определить, как данные вставляются в таблицы.
Смотрите раздел <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/registering-downloading-importing-event-destination-endpoints/#tocstep1>.
3. Чтобы подробнее узнать об использовании таблиц отслеживания и управлении ими, смотрите раздел Глава 6, “Таблицы отслеживания ответов для интеграции”, на стр. 65.
4. Чтобы узнать, какие события можно сохранять в таблицах отслеживания ответов, смотрите раздел “Электронная почта: Отслеживание ответов” на стр. 39.

Дальнейшие действия

Следующий шаг - конфигурирование UBX. Смотрите раздел “Конфигурирование UBX для интеграции”.

Конфигурирование UBX для интеграции

Эта задача включает в себя использование UBX для конфигурирования конечных точек генератора событий и подписки Campaign на события. Эта задача необходима для поддержки отслеживания ответов из IBM Engage в IBM Campaign.

Прежде чем начать

Прежде чем приступить к работе:

- Группа IBM Provisioning должна выполнить все необходимые задачи по предоставлению.
- Должен быть установлен и сконфигурирован инструментарий IBM UBX Toolkit.
- Вы должны знать маркер обновления организации Engage и имя устройства. Если вы не уверены, обратитесь к администратору организации Engage.

Об этой задаче

Существует два основных типа конечных точек: генераторы (приложения, генерирующие события) и пункты назначения (приложения, использующие эти события). Engage является генератором событий. Campaign - это потребитель событий или подписчик на события. Выполняя эту задачу, вы гарантируете, что UBX сможет обработать события ответов покупателей, например, щелчки и возвраты, для передачи обратно в Campaign (через UBX Toolkit).

Данные событий ответов будут сохранены, в таблицах отслеживания ответов. Создание таблиц отслеживания ответов - это отдельный шаг по конфигурированию.

Процедура

1. Если вы используете электронную почту или текстовые SMS-сообщения, используйте UBX, чтобы зарегистрировать Engage в качестве конечной точки генератора событий:
 - a. На вкладке Конечные точки в UBX щелкните по **Зарегистрировать новую конечную точку**.
 - b. Выберите **Engage** в качестве конечной точки генератора событий и нажмите на **Далее**.

- с. Выполните инструкции на экране, чтобы завершить регистрацию.
Чтобы узнать об этом подробнее, прочтите о регистрации конечных точек UBX по адресу:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.
2. Если вы используете сообщения мобильных приложений (push), используйте UBX, чтобы зарегистрировать IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) в качестве конечной точки генератора событий:
- а. На вкладке Конечные точки в UBX щелкните по **Зарегистрировать новую конечную точку**.
 - б. Выберите **IBM Mobile Customer Engagement** в качестве конечной точки генератора событий и нажмите на **Далее**.
 - с. Выполните инструкции на экране, чтобы завершить регистрацию.
Чтобы узнать об этом подробнее, прочтите о регистрации конечных точек UBX по адресу:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita.
3. Если вы захватываете ответы по электронной почте, ответы PUSH или SMS, используйте UBX, чтобы подписать Campaign на события электронной почты, PUSH и SMS:
- а. На вкладке События в UBX щелкните по **Подписаться на события**.
 - б. В столбце событий Выбрать выберите **IBM Engage** и выберите все доступные события электронной почты, PUSH и SMS.
 - с. В столбце Выбрать назначения выберите **IBM Campaign** в качестве пункта назначения событий.
 - д. Щелкните по **Подписаться**.
- Более подробную информацию о публикации событий и подписке смотрите по адресу:
http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html.
4. Начиная с IBM Engage версии 16.4 и новее, события мобильной передачи PUSH публикуются конечной точкой. Если вы ранее сконфигурировали интеграцию Campaign-Engage, вы должны выполнить на вкладке События в UBX следующие шаги:
- а. Подписаться на все события мобильной передачи PUSH, публикуемые компонентом IBM Engage в конечной точке.
 - б. Аннулировать подписку на все события мобильной передачи PUSH, публикуемые компонентом IBM Mobile Customer Engagement в конечной точке.

Примечание: Если аннулирование подписки на события не произведено, все события, генерируемые компонентом IBM Mobile Customer Engagement, будут подставляться в таблицу UA_Gen_Event_Record в Campaign.

Дальнейшие действия

Убедитесь, что вы выполнили все шаги по конфигурированию в разделе Глава 2, “Конфигурирование интеграции Campaign и Engage”, на стр. 7.

Настройка полей синхронизации для информации об аудитории

При выполнении тест-запуска или производственного запуска информация об аудитории экспортируется компонентом IBM Campaign в IBM Engage. Для процессов электронной почты и Push можно указать поля, которые должны использоваться как поля синхронизации для информации об аудитории.

Настройка полей синхронизации для информации об аудитории

В случае процессов электронной почты и Push по умолчанию для синхронизации используется поле campaignaudienceId. При обработке SMS для синхронизации используется номер телефона.

Чтобы задать поля синхронизации, перейдите на вкладку Отображения полей процесса Электронная почта или Push. Выберите **Поля для экспорта в Engage** и завершите отображение. Щелкните по переключателю  в столбце **Синхронизация** для поля или полей, которые должны будут использоваться как поля синхронизации.

Обратите внимание на следующие замечания, касающиеся полей синхронизации и загрузки данных в Engage:

- Если результатом комбинации полей синхронизации является уникальная запись, данные аудитории загружаются в Engage как данные новой аудитории.
- Если результатом комбинации полей синхронизации не является уникальная запись, данные аудитории в Engage обновляются.
- В адресе электронной почты и MobileUserIDs учитывается регистр символов.
- campaignaudienceId загружается в Engage, даже если другие поля выбраны как поля синхронизации.
- Ответ из Engage также содержит campaignaudienceId. Изменение поля синхронизации не изменяет механизм отслеживания ответа для процесса электронной почты.
- Дубликаты записей считаются допустимыми записями, поэтому в блоке обработки они не влияют на **allowableFailurePercentage**.
- Дополнительную информацию о том, как происходит отправка сообщений электронной почты, если в нескольких записях один и тот же адрес электронной почты, смотрите в документе https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/Data/imc_Data/Does_my_Database_Send_to_Duplicates.html.

Примечание: При использовании базы данных с ключами (ограниченной базы данных) все указанные поля синхронизации игнорируются, и только поле ключа используется для закачивания данных в Engage.

Примечание: Если таблица Campaign отображена с использованием уровня аудитории текстового типа, для свойства **EnableSelectOrderBy** должно быть задано значение **False**. Дополнительную информацию смотрите в разделе Свойства конфигурации в публикации IBM Campaign: Руководство по администрированию.

Поле campaignaudienceId

При выполнении тест-запуска или производственного запуска информация об аудитории экспортируется компонентом IBM Campaign в одно особое поле, campaignaudienceId. Обратите внимание на следующие замечания, касающиеся поля campaignaudienceId:

- При первом закачивании данных о контактах в базу данных IBM Engage в базу данных добавляется столбец campaignaudienceId. Это поле campaignaudienceId является ключом поиска по умолчанию.
- Поле campaignaudienceId заполняется в базе данных IBM Engage, только если закачивание контактных данных инициирована из Campaign.
- После добавления столбца campaignaudienceId, когда данные контакта будут закачаны, в этот столбец закачивается информация об аудитории.
- campaignaudienceId включается в каждое событие, отправляемое Engage в UBX для контактов. Например, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce**, **emailClick**.
- Отобразить столбец базы данных campaignaudienceId с вкладки Отображения полей для процесса Электронная почта вы не можете. Столбец базы данных CampaignAudienceID обновляется внутренне.
- Если выполняется процесс SMS, значение campaignaudienceId подставляется в системные таблицы UA_SENTSMS и UA_INTERACTEDSMS после времени, указанного для свойства **sleepIntervallInMinutes** в расписании скачивания событий. Значение campaignaudienceId также подставляется в соответствующий список контактов в базе данных Engage, как указано в процессе SMS.
- Если выполняется процесс Push, значение campaignaudienceId подставляется в системные таблицы UA_SIMPNOT_APPOPENED, UA_SIMPNOT_URLCLICKED и UA_MOB_PUSH_SEND после времени, указанного для свойства **sleepIntervallInMinutes** в расписании скачивания событий. Значение campaignaudienceId также подставляется в соответствующий список контактов базы данных Engage, как указано в процессе Push.

- Формат campaignaudienceId: имя_аудитории~#имя_поля1~#значение_поля~#имя_поля2~#значение_поля~#имя_поляn~#значение_поля.
Например, Customer~#CustomerID~#20.

Журналы интеграции Campaign и Engage

Если Campaign и Engage интегрированы, журналы выполнения служб импорта Campaign Engage можно включить в файле campaign_log4j.properties, который находится в папке <домашний_каталог_Campaign>/conf/.

Имя класса - log4j.logger.com.unica.webservices.campaign.rest.EngageImportService.

Журналы записываются в режимах INFO, WARN и DEBUG.

По умолчанию файлы журналов можно найти в файле campaignweb.log в папке <домашний_каталог_Campaign>/logs.

Журналы для Engage ETL

Для журналов Engage ETL доступны следующие параметры:

```
log4j.logger.ENGAGE_ETL=DEBUG, ENGAGE_ETL
# Этот журнал можно задать только для ETL, и он не присоединяется к веб-журналу 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
```

Журналы для UBX

Для журналов UBX доступны следующие параметры:

```
log4j.logger.UBX=DEBUG, UBX
# Этот журнал можно задать только для ETL, и он не присоединяется к веб-журналу 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
```

Глава 3. Электронная почта: Использование Campaign и Engage

Если IBM Campaign и Engage интегрированы, можно использовать IBM Campaign для отправки персонализированных сообщений электронной почты из IBM Engage.

Обратите внимание на следующую информацию, касающуюся процесса электронной почты:

- Для отправки электронных писем требуются скоординированные усилия пользователя Campaign и пользователя Engage. Должны быть настроены шаблоны, должны быть выполнены тест-запуски, и должен быть скоординирован производственный запуск.
- После отправки почтового сообщения ответы отслеживаются в IBM Engage и маршрутизируются обратно в Campaign через UBX и UBX Toolkit.
- Чтобы маршрутизировать данные ответов из IBM Engage обратно в Campaign, пользователь UBX Toolkit (как правило, пользователь Campaign) запускает сценарии. Некоторые организации автоматизируют сценарии, чтобы маршрутизация данных происходила автоматически.
- После этого можно использовать Campaign, чтобы переориентировать отвечающих и не отвечающих.
- Если адрес электронной почты для контакта - NULL или BAD, контакт для процесса Электронная почта невозможен.

Примечание: Сообщения электронной почты следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки электронной почты, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие сообщения электронной почты программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Примечание: Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.

Фильтр данных, позволяющий избежать нарушений

Если адрес электронной почты содержит определенные символы или адреса из определенных доменов, электронные письма могут не отправляться из Engage по этим адресам.

Дополнительную информацию о символах, которые разрешаются в адресах электронной почты, смотрите в документе https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/Data/imc_Data/What_are_valid_characters_in_IBM_Marketi79.html.

Некоторые префиксы и домены заблокированы по умолчанию при импорте и отправке. Пользователь, который является администратором организации, может изменить список заблокированных префиксов и доменов применительно к определенной организации, выбрав **Параметры > Блокировка электронных писем** в Engage. Дополнительную информацию смотрите в документе https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/OrgAdmin/imc_OrgAdmin/Email_Blocking11.html

Создание и отправка сообщений электронной почты

Выполните описанные ниже шаги, чтобы использовать IBM Campaign для отправки персонализированных сообщений электронной почты из IBM Engage.

Об этой задаче

Отправка электронной почты включает в себя использование и IBM Campaign, и IBM Engage для Marketing Cloud.

Процедура

1. Используйте IBM Engage, чтобы подготовить шаблон электронной почты.
Документацию смотрите в разделе <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.
Следуйте этим рекомендациям:
 - Присвойте шаблону имя, которое имеет смысл для кампании, к которой он относится, чтобы вам было легко распознать его в обоих приложениях.
 - Выберите для шаблона **Источник контактов**; выберите База данных, Список контактов или Запрос. **Источник контактов** должен находиться в совместно используемом разделе.
 - В поле **Расположение шаблона** выберите Совместно используемый. **В Campaign доступны только совместно используемые шаблоны.**
 - Сохраните шаблон, а затем предварительно просмотрите его с целью проверки.
 - Для основной части (тела) сообщения электронной почты создайте содержимое, включая переменные персонализации, если это требуется.
2. Создайте в IBM Campaign кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
Чтобы прочитать документацию, смотрите публикацию *IBM Campaign: Руководство пользователя*: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
3. Сконфигурируйте процесс Электронная почта на потоковой диаграмме IBM Campaign.
Документацию смотрите в разделе “Электронная почта: Конфигурирование процесса Электронная почта на потоковой диаграмме Campaign”.
4. Произведите тест-запуск в IBM Campaign.
Документацию смотрите в разделе “Электронная почта: Выполнение тест-запуска” на стр. 36.
5. Произведите производственный запуск в IBM Campaign.
Документацию смотрите в разделе “Электронная почта: Выполнение производственного запуска” на стр. 37.
6. Произведите отслеживание ответов.
Смотрите раздел “Электронная почта: Отслеживание ответов” на стр. 39.

Электронная почта: Конфигурирование процесса Электронная почта на потоковой диаграмме Campaign

Если компонент IBM Campaign интегрирован с IBM Engage, можно использовать процесс **Электронная почта** в Campaign для отправки персонализированных сообщений электронной почты.

Прежде чем начать

Прежде чем вы сможете выполнить эту задачу, нужно выполнить следующие действия:

- В IBM Campaign: Создайте маркетинговую кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
- В IBM Engage: Создайте шаблон электронной почты Engage и его основную часть (тело).
- Пользователь IBM Engage должен задать пользователя Campaign, указав следующие сведения:
 - Имя базы данных Engage, чтобы использовать ее для списка контактов, который будет сгенерирован компонентом Campaign. Это база данных для определенного канала электронной почты, который будет использоваться для отправки сообщений.
 - Список полей таблицы базы данных Engage с типом данных для каждого поля (Текст, Дата, Время и т.п.) и примерами форматов данных.
 - Имя шаблона электронной почты в Engage.
 - Нужно ли создать новый список контактов Engage или обновить существующий (когда потоковая диаграмма выполняется).
 - Нужно ли использовать мониторинг ящика входящих.

- Нужно ли применить какую-либо персонализацию в Campaign (например, использовать не такую строку темы, как та, которая задана в шаблоне электронной почты Engage).
- Следует ли отправить электронные письма сразу же, как запустится потоковая диаграмма Campaign. Если да, какую папку "Отправленные" следует использовать?

Дополнительную информацию об электронной почте IBM Engage смотрите в разделе <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.

Об этой задаче

В потоковой диаграмме может быть несколько каналов (Электронная почта, SMS, Push), но каждый канал должен быть сконфигурирован как отдельный процесс. В этом разделе рассказывается, как использовать процесс Электронная почта на потоковой диаграмме Campaign.

Примечание: Сообщения электронной почты следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки электронной почты, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие сообщения электронной почты программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Процедура

1. Сконфигурируйте процессы на потоковой диаграмме, чтобы выбрать сегменты, которые будут использоваться для кампании на основе сообщений электронной почты. Например, выберите всех мужчин в возрасте от 25 лет до 31 года. Как и в случае любой потоковой диаграммы, можно использовать несколько процессов, например, Выбрать, Сегмент и Объединить.
2. Добавьте в потоковую диаграмму процесс Электронная почта. Процесс Электронная почта должен быть последним процессом на потоковой диаграмме.
3. Соедините хотя бы один из процессов, созданных вами в шаге 1, с процессом Электронная почта в качестве входного элемента. Например:
 - Соедините один процесс Выбрать (например, все мужчины в возрасте от 25 до 31) с процессом Электронная почта.
 - Соедините несколько процессов Выбрать (контакты с Высоким, Средним и Низким значением) с процессом Электронная почта.
 - Сегментируйте покупателей по странам и соединяйте каждый сегмент с отдельным процессом Электронная почта (чтобы сгенерировать уникальные списки электронной почты для отдельных сообщений по странам).
4. Дважды щелкните по процессу Электронная почта, чтобы открыть диалоговое окно Конфигурация процесса Электронная почта.
5. Сконфигурируйте вкладку **Свойства Engage** для процесса Электронная почта:

Вкладка Свойства Engage (процесс Электронная почта)	
База данных Engage	Обязательный атрибут. Выберите гибкую базу данных Engage, связанную со списком контактов. Перечислены все совместно используемые базы данных Engage. Для каждого канала (Электронная почта, SMS и Push) используется одна гибкая база данных.
Выбранные входные ячейки	Обязательный атрибут. Выберите сегменты, которые получают это почтовое сообщение. То, какие входные ячейки вы увидите, зависит от того, какие блоки процессов (например, Выбрать или Сегмент) соединены с процессом Электронная почта. Например, если два процесса Выбрать обеспечивают входные данные для процесса Электронная почта, будут указаны две входные ячейки. Как правило, вы выбираете все входные ячейки. После этого для создания списка контактов и для настройки (персонализации) доступны все ID из выбранных ячеек.
Выбрать все	Позволяет быстро выбрать все перечисленные входные ячейки (сегменты, соединенные в качестве входных данных с процессом списка электронной почты).
Очистить все	Позволяет быстро отменить в списке выбор выбранных значений.

Вкладка Свойства Engage (процесс Электронная почта)	
Использовать один список контактов	Выберите Использовать один список контактов, чтобы использовать один и тот же список контактов Engage каждый раз, когда запускается процесс. Затем выберите список контактов Engage. Все контакты в списке будут включены в почтовое сообщение. Выберите опцию Очистить список контактов перед обновлением, если вы хотите удалить все контакты из списка, прежде чем повторно использовать список для нового запуска. Используйте следующие элементы управления, чтобы указать, как следует обновить список контактов после каждого последующего запуска: • Всегда добавлять новые контакты: Не обновляйте соответствующие контакты. Если данные Campaign содержат контакты, которых нет в списке, добавьте их в список. • Обновить соответствующие контакты; пропустить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Не добавляйте в список никаких новых контактов. • Обновить соответствующие контакты; добавить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Если контакта нет в списке, добавьте его. При выполнении тест-запуска или производственного запуска блока процесса создается или обновляется список контактов. Все контакты в списке будут включены в почтовое сообщение.
Создать новый список контактов для каждого выполнения	Выберите Создать новый список контактов для каждого выполнения, если вы хотите создавать новый список контактов Engage при каждом запуске процесса. Все контакты в списке будут включены в почтовое сообщение. Задайте имя для списка контактов. Выберите либо Добавить суффикс, либо Добавить префикс, чтобы указать, нужно ли включать отметку времени в начало или в конец имени файла. Отметка времени для запуска процесса добавляется всегда, чтобы гарантировать уникальность имени списка. (Необязательно) Включите ID кампании и/или Имя ячейки электронной почты в состав имени файла.

6. Сконфигурируйте вкладку **Настройка содержимого** для процесса Электронная почта:

Вкладка Настройка содержимого (процесс Электронная почта)	
Шаблон электронной почты	Обязательный атрибут. Выберите шаблон электронной почты Engage. Перечислены все совместно используемые шаблоны. Шаблон определяет содержимое электронной почты. Если вы не внесете никаких изменений в это диалоговое окно, все содержимое будет взято непосредственно из шаблона. Все изменения, внесенные вами в это диалоговое окно, переопределяют содержимое в шаблоне. Изменения не сохраняются в шаблоне, но используются в почтовом сообщении для текущего выполнения этого блока процесса.
Включить мониторинг ящика входящих	Важное замечание: Существуют определенные затруднения, касающиеся использования этой функции, которые связаны с расходами и отчетностью. Если у вас возникнут какие-либо вопросы, смотрите документацию по продукту Engage. Мониторинг ящика входящих - это дополнительная функция Engage. Если эта функция приобретена и включена в Engage, вы можете указать, хотите ли вы ее использовать, включив эту опцию или отменив ее выбор. Использование этой функции может быть связано с дополнительными расходами. Если эта функция не была приобретена и включена в Engage, эта опция будет игнорироваться для электронной почты, отправленной в интеграцию. (Вы можете включить переключатель или отменить его выбор - это не будет иметь значения.)

Вкладка Настройка содержимого (процесс Электронная почта)	
Немедленно отправить электронную почту всем контактам	Важное замечание: Эта опция указывает, что нужно сразу же доставить электронные письма всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. Рекомендуется сначала выполнить тест-запуск. - Опция Немедленно отправить электронную почту всем контактам доступна только после выбора шаблона электронной почты. - Если вы включите опцию Немедленно отправить электронную почту всем контактам, электронное письмо будет отправлено всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. (Учтите, что при тест-запуске Campaign никогда не производится отправка электронных писем независимо от того, выбрана ли эта опция.) - Оставьте эту опцию невыбранной, если вы предпочитаете использовать Engage для отправки электронных писем. Если эта опция не включена, при производственном запуске в Campaign список контактов выгружается в Engage, но электронные письма не отправляются. Потом вы можете инициировать/запланировать отправку из Engage.
Тема	Необязательно. Если вы оставите это поле пустым, будет использоваться строка темы из шаблона Engage. Если вы введете в это поле содержимое, оно будет использоваться в качестве строки темы в почтовом сообщении. Чтобы указать переменные, заключайте их в символы %%. Например, введите: Здравствуйте, %%FirstName%%!, чтобы использовать значения из поля FirstName. Если значением в этом поле является "Иван", строка темы электронной почты разрешится в Здравствуйте, Иван!. Примечание: Отображения, заданные вами на вкладке Отображения полей в диалоговом окне Электронная почта, определяют то, какие поля в Campaign будут использоваться для персонализации. Например, если вы отобразите поле Campaign FirstName в поле Engage CustomerFirstName, значения будут взяты из поля Campaign FirstName. При выгрузке списка контактов в Engage значение в поле Campaign FirstName будет использоваться для обновления поля CustomerFirstName в базе данных Engage. Engage затем будет использовать только что обновленное поле CustomerFirstName при заполнении шаблона электронной почты.
Имя электронной почты	Обязательный атрибут. Имя электронной почты позволяет идентифицировать почтовое сообщение в Engage и Campaign. Имя, заданное вами, будет использоваться вместо имени в поле Имя почтового сообщения, указанного в шаблоне Engage. Можно использовать имя, указывающее на назначение почтового сообщения и его потоковую диаграмму, чтобы его можно было потом легко распознать. Используйте только статический текст (без переменных). Получатели никогда не видят это имя. Чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов, в момент запуска процесса к имени добавляется отметка времени, чтобы имя почтового сообщения было уникальным для каждого запуска процесса. Кроме того, для отслеживания ответов включается код кампании. Это уникальное имя почтового сообщения включается в каждое событие, генерируемое компонентом Engage, поэтому оно используется для корреляции ответов. Примечание: Максимальное число символов, которое можно использовать для имени электронной почты, равно 256. Сюда включается отметка времени, добавляемая в конец, и код кампании, добавляемый как префикс. Если число символов в имени электронной почты превысит 256, имя, введенное пользователем, будет усечено.
От кого (имя)	Необязательно. Позволяет переопределить значение От кого (имя), указанное в шаблоне электронной почты. Сам шаблон останется без изменений. Получатели увидят это имя как значение "От кого" в почтовом сообщении. Используйте только статический текст (без переменных). Если вы оставите это поле пустым, для почтового сообщения будет использоваться значение "От кого (имя)", заданное в шаблоне. Если у вас возникнут какие-либо вопросы относительно того, что использовалось в шаблоне электронной почты, обратитесь к маркетинговому специалисту Engage, который сможет взглянуть на шаблон в Engage. Пример имени От кого: Юлия Кузнецова

Вкладка Настройка содержимого (процесс Электронная почта)	
Кому ответить (адрес)	Необязательно. Позволяет переопределить адрес Кому ответить, указанный в почтовом сообщении. Сам шаблон останется без изменений. Используйте только статический текст (без переменных). Если вы оставите это поле пустым, для почтового сообщения будет использоваться адрес Кому ответить, заданный в шаблоне. Если у вас возникнут какие-либо вопросы относительно того, что использовалось в шаблоне электронной почты, обратитесь к маркетинговому специалисту Engage, который сможет взглянуть на шаблон в Engage. Пример адреса Кому ответить: jsmith@example.com
Адрес отправителя	Необязательно. Позволяет переопределить адрес отправителя, указанный в почтовом сообщении. Сам шаблон останется без изменений. Используйте только статический текст (без переменных). Если вы оставите это поле пустым, для почтового сообщения будет использоваться адрес отправителя, заданный в шаблоне. Если у вас возникнут какие-либо вопросы относительно того, что использовалось в шаблоне электронной почты, обратитесь к маркетинговому специалисту Engage, который сможет взглянуть на шаблон в Engage. Пример адреса Адрес отправителя: jsmith@example.com Примечание: Чтобы вас не заблокировали ISP, используйте один и тот же домен в поле Адрес отправителя и в поле Кому ответить (адрес). Обязательно прочтите подробную информацию об отправке сообщений электронной почты в документации по IBM Marketing Cloud.
Статические значения для шаблона	Необязательно. Используйте поле Статические значения для шаблона, чтобы переопределить переменные в основной части (теле) сообщения электронной почты статическим текстом. Заданный вами текст появится в теле электронного письма при его отправке. Синтаксис: Задавайте пары имя:значение. Для разделения нескольких пар используйте точку с запятой (;). Field1:StaticText;Field2:StaticText Пример: Электронная почта содержит переменную %%Country%% в основной части (теле) сообщения электронной почты. Вы указываете Country:Canada в поле Статические значения для шаблона. В полученном в результате этого электронном письме вместо %%Country%% будет указано "Canada" (Канада). Случай использования: Вы конфигурируете потоковую диаграмму для сегментирования данных по странам (Канада, США, Мексика). Вы добавляете на потоковую диаграмму три блока процессов Электронная почта и конфигурируете каждый из них с использованием индивидуального статического значения. Например: Country:Canada and Country:USA and Country:Mexico. Когда вы запустите потоковую диаграмму, статический текст (название страны) заменит переменную (%%Country%%), заданную в электронном письме. В результате вы получите три списка контактов, каждый из которых будет настроен для определенной страны.
Файл в папке	Необязательно. Эта опция применяется, только если выбрана опция Немедленно отправить электронную почту всем контактам. Укажите, где отправленное почтовое сообщение будет сохранено в Engage (Содержимое > Просмотр почтовых сообщений > Отправлено). Если вы не укажете папку, почтовое сообщение появится в корне вкладки Отправлено. Если вы укажете папку, которой нет в Engage, вам дадут возможность создать ее в виде подпапки (в папке "Отправлено"). Рекомендации, касающиеся того, как задать пути: Используйте только обычную наклонную черту. Не используйте точки. Не указывайте наклонную черту ни в начале, ни в конце. Не задавайте такие статические пути, как C:\Folder. Если вы зададите недопустимый путь, вы получите ошибку времени выполнения "Папка не найдена". Поддерживаются только следующие символы: # _ - () A-Z a-z 0-9 / Пример: Введите значение Кампания/Тест, чтобы сохранить почтовое сообщение в папке Отправлено/Кампания/Тест.

7. Сконфигурируйте вкладку **Отображения полей** для процесса Электронная почта:

Вкладка Отображения полей (процесс Электронная почта)	
Обновить 	Обновите информацию о полях таблицы для выбранной Базы данных Engage. Используйте эту опцию, если к базе данных Engage добавляются какие-либо новые поля или изменяются существующие поля. Важное замечание: При изменении информации о полях вся информация об отображении столбцов таблицы удаляется. По завершении обновления надо проверить все отображения полей.
Поля-кандидаты	В этом списке показаны все доступные поля из процессов, обеспечивающих входные данные для блока процесса Электронная почта. В IBM Campaign есть поля, содержащие такие данные, как имена и адреса контактных лиц, демографические данные, хронологию покупок или другую информацию, хранящуюся в базах данных Campaign или в плоских файлах.
Поля для экспорта в Engage	Поля в этом списке содержат данные, позволяющие создать или обновить список контактов в Engage. Значения отображенных полей берутся из баз данных Campaign или из плоских файлов. Например, если вы отобразите поле Campaign FirstName в поле Engage CustomerFirstName, значения будут взяты из поля Campaign FirstName. При выгрузке списка контактов в Engage значение в поле Campaign FirstName будет использоваться для обновления поля CustomerFirstName в базе данных Engage. Engage затем будет использовать только что обновленное поле CustomerFirstName при заполнении шаблона электронной почты. При отображении полей-кандидатов в Campaign в Поля для экспорта в Engage в Engage убедитесь, что для отображенных полей используется тот же самый тип поля (тип данных), например, Текст, Дата, Время и т.п. Если типы данных не совпадают, произойдут ошибки, когда система попытается импортировать значения в полях-кандидатах в отображенные поля базы данных Engage. EMAIL (текстовый тип данных) является обязательным полем, поэтому обязательно сопоставьте эквивалентное поле-кандидат из Campaign (то, для которого используется текстовый тип данных), щелкнув по >>. Примечание: У Engage есть тип данных Номер телефона SMS, которого не существует в Campaign. Номер телефона SMS от Engage можно отобразить с использованием любого типа данных из Campaign при условии, что данные из этого столбца соответствуют нужным форматам номеров SMS, заданным в Engage. Действительным форматом номеров телефонов SMS является код страны+номер телефона. Например, это может быть 16786775565 в США или 445554647635 - в Великобритании. Также убедитесь, что порядок полей в списке соответствует порядку полей в списке контактов Engage. Используйте значки со стрелками, чтобы переместить выбранное поле вверх или вниз в списке. Например, переместите Имя, так чтобы оно оказалось перед Фамилией. Примечание: Порядок полей в этом списке соответствует порядку полей в файле с разделенными запятыми значениями (CSV), созданном для построения списка контактов. Если в поле для той или иной записи отсутствует значение, это поле останется пустым в списке контактов. Например, если вы отображаете поле почтового индекса в Campaign в поле ZipCode в Engage, а поле почтового индекса окажется пустым для отдельного покупателя, в это поле не подставляются данные из поля разделенных запятыми значений (comma-separated value, CSV), используемого для создания списка контактов. Завершив отображение, щелкните по переключателю  в столбце Синхронизация для поля или полей, которые должны будут использоваться как поля синхронизации. Если не выбрать поля синхронизации, то по умолчанию для синхронизации используется поле campaignaudienceId.
Профиль	Он может оказаться полезным, чтобы увидеть фактические значения, сохраненные в поле базы данных в Campaign. Для этого выберите поле-кандидат и щелкните по Профиль. Дождитесь завершения профилирования, чтобы увидеть все значения. Например, спрофилируйте поле Электронная почта, чтобы увидеть список адресов электронной почты, сохраненных в этом поле.

Вкладка Отображения полей (процесс Электронная почта)	
Производные поля	(Необязательно) Щелкните по кнопке Производные поля , чтобы создать новую переменную для запроса, сегментирования, сортировки, вычисления или передачи выходных данных в таблицу. Производные поля - это переменные, которых нет в источнике данных и которые создаются на основе одного или нескольких существующих полей, даже если эти поля находятся в разных источниках данных.

8. Сконфигурируйте вкладку **Общие** для процесса Электронная почта:

Вкладка Общие (процесс Электронная почта)	
Имя процесса	Задайте описательное имя. Имя процесса используется в качестве метки блока на потоковой диаграмме. Оно также используется в различных диалоговых окнах и отчетах, чтобы обозначить процесс. Покупатели никогда не видят это имя.
Примечание	Введите информацию, которая поможет вам или другим пользователям IBM Campaign понять, для чего нужны результаты этого процесса. Содержимое этого поля появляется, когда вы наводите курсор на блок процесса в потоковой диаграмме. Покупатели никогда не видят это примечание.

9. Щелкните по **ОК**, чтобы сохранить и закрыть диалог конфигурации.

10. Сохраните потоковую диаграмму.

Дальнейшие действия

Теперь вы готовы выполнить тест-запуск; смотрите раздел “Электронная почта: Выполнение тест-запуска”. Тест-запуск важен, так как это ваша возможность убедиться, что почтовое сообщение правильным образом сконфигурировано, прежде чем его отправлять.

Электронная почта: Выполнение тест-запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки сообщений электронной почты из IBM Engage. Прежде чем переходить к производственному запуску, очень важно выполнить тест-запуск.

Об этой задаче

Тест-запуск чрезвычайно важен, так как это ваша возможность убедиться, что почтовое сообщение правильным образом сконфигурировано, прежде чем доставлять его покупателям. Никогда не выполняйте производственный запуск, не выполнив сначала тест-запуск.

Как правило, вы выполняете тест-запуск после завершения конфигурирования процесса Электронная почта на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Цель тест-запуска - подтвердить связь между Campaign и Engage и выборочно проверить несколько сообщений электронной почты в IBM Engage. Например, если вы использовали IBM Campaign, чтобы переопределить строку темы в шаблоне электронной почты, вы должны подтвердить, что произведена правильная подстановка.

При тест-запуске в Campaign производственная электронная почта никогда не отправляется покупателям, даже если включена опция **Немедленно отправить электронную почту всем контактам** (в диалоговом окне конфигурации электронной почты).

Важное замечание: Подробную информацию о выполнении тест-запусков электронной почты смотрите в документации по IBM Marketing Cloud. Этот раздел охватывает только небольшую часть процесса (тестирование из IBM Campaign в IBM Engage).

Процедура

1. Используйте IBM Campaign, чтобы открыть потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс Электронная почта.
2. Ограничьте тест-запуск небольшим числом записей. Вы уберете это ограничение позже, после завершения тест-запуска.

Примечание: Этот шаг рекомендуется, но не требуется.

Если вы не ограничите тест-запуск, в IBM Engage во время тест-запуска будет отправлен весь список контактов, что является ненужным и требует много времени.

- a. Дважды щелкните по блоку процесса, обеспечивающему вход в процесс Электронная почта. Например, если процесс Выбрать соединен с процессом Электронная почта, откройте диалоговое окно конфигурации процесса Выбрать.
 - b. Выберите вкладку **Предельный размер ячейки**.
 - c. Используйте опцию **Ограничить размер выходной ячейки** в разделе **Ограничить размеры выходных ячеек при тест-запуске**, чтобы ограничить число записей. Как правило, для тест-запуска достаточно 5 или 10 записей.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
 4. Откройте меню **Запустить**  и используйте одну из опций в разделе **Тест-запуск**, чтобы выполнить тест-запуск потоковой диаграммы, ветви или процесса.

Список контактов отправляется в Engage, но никакие электронные письма не отправляются (независимо от того, выбрана ли опция **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**).
 5. В IBM Engage используйте функцию Почтовое тест-сообщение, чтобы отправить тест-сообщение электронной почты и убедиться, что содержимое электронного письма и список контактов являются правильными. (Можно произвести обычный тест или быстрый тест, но быстрый тест отправляет почтовые HTML-сообщения, а не только текст.) Почтовое тест-сообщение, как правило, отправляется по адресу "черной дыры" или по внутреннему маркетинговому адресу электронной почты.

Убедитесь, что все значения, выбранные в IBM Campaign, точно отражены в тест-сообщении электронной почты. Например:

 - Если вы изменили строку темы в Campaign или внесли какие-либо подстановки статических значений для переменных, убедитесь, что они являются правильными в тест-сообщении электронной почты.
 - Убедитесь, что список контактов Engage содержит все ожидаемые поля из IBM Campaign.
 - Убедитесь, что список контактов либо создан, либо обновлен в зависимости от того, что вы выбрали в Campaign.
 - Убедитесь, что тест-отправка сохранена в нужной папке на вкладке Отправлен в Engage.
 6. Выполните все инструкции в документации по IBM Marketing Cloud, чтобы подтвердить, что электронная почта подготовлена надлежащим образом.

Чтобы узнать об этом подробнее, прочтите о почтовых сообщениях IBM Engage по адресу:
<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

Дальнейшие действия

Если вы столкнетесь с какими-либо ошибками, устраните их, а затем выполните другой тест-запуск. Когда вас устроят результаты тест-запуска, вы будете готовы к выполнению производственного запуска. Смотрите раздел “Электронная почта: Выполнение производственного запуска”.

Электронная почта: Выполнение производственного запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки сообщений электронной почты из IBM Engage.

Прежде чем начать

Прежде чем выполнять производственный запуск, обязательно выполните тест-запуск! Смотрите раздел “Электронная почта: Выполнение тест-запуска” на стр. 36.

Если потоковая диаграмма содержит несколько каналов, не выполняйте производственный запуск всей потоковой диаграммы, пока вы не выполняете тест-запуск для всех каналов (SMS, Push, электронная почта).

Об этой задаче

При производственном запуске список контактов выгружается из IBM Campaign в IBM Engage. Если вы сконфигурировали процесс Электронная почта, так чтобы **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**, сообщения электронной почты будут отправлены всем контактам в списке. Если вы не выбрали эту опцию, сообщения электронной почты не отправляются, поэтому вам нужно запланировать отправку сообщений в IBM Engage.

При производственном запуске электронная почта отправляется сегментам аудитории, которые вы выбрали на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Процедура

1. Откройте в Campaign потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс Электронная почта.
2. Окончательно решите, хотите ли вы доставить электронную почту сразу же всем выбранным контактам: дважды щелкните по процессу Электронная почта, чтобы открыть диалоговое окно конфигурации. Выберите вкладку **Настройка содержимого** и сделайте свой выбор:
 - Если вы хотите доставить сообщения электронной почты, как только потоковая диаграмма запустится в производственном режиме, включите опцию **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**.
 - Если вы предпочитаете запланировать почтовое сообщение в IBM Engage, отмените выбор переключателя **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**. Список контактов будет отправлен в IBM Engage, но сообщения электронной почты отправлены не будут.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
4. Откройте меню **Запустить**  и выберите одну из опций **Сохранить и запустить**, чтобы выполнить производственный запуск выбранного процесса, ветви или потоковой диаграммы. Либо используйте IBM Marketing Platform Scheduler, чтобы запланировать потоковую диаграмму.

Результаты

IBM Campaign отправляет список контактов в IBM Engage. Если выбрана опция **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**, сообщения электронной почты будут сразу же отправлены всем получателям в списке контактов.

При выгрузке списка контактов в Engage значения в полях Campaign используются для обновления соответствующих полей в базе данных Engage на основе **отображений полей**, заданных в блоке процесса Электронная почта. Например, если вы отображали поле FirstName в IBM Campaign в поле CustomerFirstName в IBM Engage, Engage будет использовать только что обновленное поле CustomerFirstName при заполнении шаблона электронной почты.

Дальнейшие действия

Если вы включили опцию **Немедленно отправить электронную почту всем контактам** в блоке процесса Электронная почта, перейдите в IBM Engage и, используя вкладку **Отправлено**, убедитесь, что почтовое сообщение было отправлено правильно.

Если вы не включали опцию **Немедленно отправить электронную почту всем контактам**, список контактов обновится в IBM Engage, но почтовые сообщения отправлены не будут. Вам следует использовать IBM Engage, чтобы запланировать или отправить почтовое сообщение.

Электронная почта: Отслеживание ответов

Интеграция Campaign и Engage осуществляет отслеживание ответов, поэтому маркетеры могут переориентироваться на отвечающих и на не отвечающих.

Требования для поддержки отслеживания ответов

- Должен быть установлен и сконфигурирован инструментарий UBX (UBX Toolkit).
- Таблицы отслеживания ответов должны быть созданы с помощью UBX Toolkit.
- Администратор Campaign должен сконфигурировать таблицы отслеживания ответов как пользовательский источник данных.

Как работает отслеживание?

IBM Engage записывает информацию о передаче электронной почты, доставке и ответах. За счет этого данная информация становится доступной для UBX.

Чтобы получить информацию из UBX в Campaign, запустите сценарии UBX Toolkit, чтобы загрузить данные о событиях и импортировать их в таблицы отслеживания ответов.

После этого потоковые диаграммы Campaign смогут получить доступ к этим таблицам в качестве пользовательского источника данных.

В некоторых организациях маршрутизация данных ответов автоматизируется при помощи сценариев, настроенных администраторами. Если сценарии находятся на сервере приемника Campaign (Analytics), можно создать потоковую диаграмму, инициирующую триггер, что позволит запустить сценарии и использовать планировщик IBM Marketing Platform, чтобы запланировать триггер. Планировщик также позволяет запускать внешние сценарии, чтобы вы также смогли использовать этот метод.

Если маршрутизация ответов не автоматизирована, вы должны периодически выполнять сценарии вручную.

Приписывание ответов определенному почтовому сообщению и кампании обрабатывается интеграцией: IBM Campaign присваивает уникальное имя каждому почтовому сообщению. Это уникальное имя включается в события Engage для обратной корреляции с Campaign. Уникальное имя генерируется на основе имени электронного письма, назначенному для блока процесса на потоковой диаграмме.

Когда процесс электронной почты выполняется в IBM Campaign, сообщения электронной почты отправляются с использованием шаблона электронной почты, назначенного для предложений IBM Campaign. Если процесс электронной почты выполняется в Engage и отправляются сообщения электронной почты, Engage генерирует процедуры для каждого из назначенных предложений в шаблоне электронной почты. Информация об этих процедурах сохраняется в Campaign в таблице UA_TREATMENT. Эта информация о процедурах используется при сохранении информации о контактах и ответах для этих процедур в Campaign в таблицах хронологии контактов и ответов.

Какие события отслеживаются?

Информацию о перечисленных ниже событиях электронной почты можно импортировать в таблицы отслеживания событий, чтобы она стала доступна в Campaign:

- Электронная почта отправлена (emailSend): Информация, описывающая отправку электронного письма, связанного с продуктом или брендом.
- Электронная почта открыта (emailOpen): Информация, описывающая открытие отдельного электронного письма, связанного с продуктом или брендом.

- Щелчок по электронной почте (emailClick): Информация, связанная с тем, что отдельное физическое лицо щелкает по ссылке в электронном письме.
- Возврат электронной почты (emailBounce): Информация, связанная с электронной почтой, которая не была доставлена успешно.

Я - маркетинговый пользователь; как я заполняю и использую эти таблицы?

Вы должны периодически загружать события из UBX и импортировать их в локальные таблицы отслеживания ответов. Сценарии можно выполнять вручную или в виде запланированного задания:

1. Чтобы загрузить события, запустите сценарий eventsDownload, предоставляемый вместе с UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в документе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Примечание: Сценарий eventsDownload загружает данные отслеживания, связанные с электронной почтой, SMS-сообщениями и мобильными push-уведомлениями. Вы можете использовать все эти функции или можете их не использовать.

2. Чтобы импортировать загруженные события в таблицы отслеживания ответов, запустите сценарий eventsImport, прилагаемый к UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Обязательно выполните все инструкции, представленные в документации по UBX Toolkit. В частности, смотрите раздел *Глава 3. Конечные точки назначения событий*.
4. После заполнения таблиц вы сможете получить к ним доступ на потоковых диаграммах Campaign, чтобы переориентироваться на отвечающих и не отвечающих.

Как правило, вы разрабатываете потоковую диаграмму ответов и конфигурируете блоки процессов, чтобы прочитать данные из таблиц отслеживания ответов. Например, можно сконфигурировать блоки процессов Выбрать или Извлечь, чтобы сделать мишенью взаимодействия открытия сообщений или щелчки по сообщениям при реализации следующей волны кампании.

5. Дополнительную информацию можно найти в разделе Глава 6, “Таблицы отслеживания ответов для интеграции”, на стр. 65.

Глава 4. Текстовые SMS-сообщения: Использование Campaign и Engage

Если IBM Campaign интегрируется с Engage, можно использовать IBM Campaign для отправки текстовых SMS-сообщений из IBM Engage.

Обратите внимание на следующую информацию, касающуюся процесса электронной почты:

- Текстовые SMS-сообщения - это короткие сообщения, отправляемые с одного мобильного телефона на другие (или наоборот).
- Для отправки текстовых SMS-уведомлений требуются скоординированные усилия пользователя Campaign и пользователя Engage. Должны быть настроены шаблоны, должны быть выполнены тест-запуски, и должен быть скоординирован производственный запуск.
- Engage дедуплицирует данные при отправке SMS-сообщений по дубликатам номеров. Если есть две записи о контактах с одним и тем же номером телефона и обе они изъявили согласие на одну и ту же программу, Engage отправит только одно сообщение.
- После отправки текстовых уведомлений ответы отслеживаются в IBM Engage и маршрутизируются обратно в Campaign через UBX и UBX Toolkit.
- Чтобы маршрутизировать данные ответов из IBM Engage обратно в Campaign, пользователь UBX Toolkit (как правило, пользователь Campaign) запускает сценарии. Некоторые организации автоматизируют сценарии, чтобы маршрутизация данных происходила автоматически.
- После этого можно использовать Campaign, чтобы переориентировать отвечающих и не отвечающих.
- Процесс SMS принимает номера контактов в целочисленном формате. Числа, содержащие пробел или тире или являющиеся значением NULL, являются неудачными и приводят к ошибке процесса.

Примечание: Сообщения SMS следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки SMS, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие SMS-сообщения программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Как включить мобильные SMS-сообщения

Чтобы включить IBM Engage для отправки SMS-сообщений, нужно выполнить несколько однократных задач по настройке.

Об этой задаче

В этой задаче описаны основные шаги, которые необходимы, чтобы включить мобильные SMS-сообщения. Полных инструкций здесь не приводится. Подробную информацию смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Процедура

1. Команда IBM Engage Provisioning включает SMS для вашей организации Engage.
2. Администратор организации IBM Engage входит в систему Engage и создает и включает базу данных Engage для SMS. База данных должна быть гибкой базой данных.

Примечание: Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.

3. Администратор организации Engage конфигурирует интеграцию SMS между Engage и менеджером кампаний на основе SMS.

Требования для отправки SMS-сообщений

Для контакта с покупателями с помощью SMS-сообщений через Engage надо соответствовать определенным требованиям и понимать важные ограничения, связанные с обменом SMS-сообщениями.

Полную информацию об обмене SMS-сообщениями через Engage смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

SMS: Создание и отправка текстовых SMS-сообщений

Выполните описанные ниже шаги, чтобы использовать IBM Campaign для отправки текстовых SMS-сообщений из IBM Engage.

Прежде чем начать

- Для вашей организации должны быть включены мобильные сообщения SMS. Смотрите раздел “Как включить мобильные SMS-сообщения” на стр. 41.
- Прежде чем обращаться к покупателям с использованием SMS-сообщений, вы должны обеспечить выполнение юридических требований и ограничений. Смотрите раздел “Требования для отправки SMS-сообщений”.

Процедура

1. Используйте IBM Engage, чтобы подготовить текстовое SMS-сообщение.
Документацию смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.
Следуйте этим рекомендациям:
 - Присвойте шаблону SMS имя, понятное для кампании, к которой он относится, чтобы вам было легко распознать его в обоих приложениях.
 - В качестве значения в поле **Источник контактов** выберите База данных, Список контактов или Запрос.
 - В поле **Расположение шаблона** выберите Совместно используемый. *В Campaign доступны только совместно используемые шаблоны.*
 - После сохранения шаблона обязательно предварительно просмотрите его с целью проверки.
2. Создайте в IBM Campaign кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
Чтобы прочитать документацию, смотрите публикацию *IBM Campaign: Руководство пользователя*: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
3. Сконфигурируйте процесс SMS на потоковой диаграмме IBM Campaign.
Смотрите раздел “SMS: Конфигурирование процесса SMS на потоковой диаграмме Campaign”.
4. Произведите тест-запуск в IBM Campaign.
Смотрите раздел “SMS: Выполнение тест-запуска” на стр. 47.
5. Произведите производственный запуск в IBM Campaign.
Смотрите раздел “SMS: Выполнение производственного запуска” на стр. 48.
6. Произведите отслеживание ответов.
Смотрите раздел “SMS: Отслеживание ответов” на стр. 49.

SMS: Конфигурирование процесса SMS на потоковой диаграмме Campaign

Если компонент IBM Campaign интегрирован с IBM Engage, можно сконфигурировать процесс SMS на потоковой диаграмме для отправки текстовых SMS-сообщений.

Прежде чем начать

Прежде чем вы сможете выполнить эту задачу, нужно выполнить следующие действия:

- В IBM Campaign: Создайте маркетинговую кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
- В IBM Engage: Создайте шаблон SMS и его основную часть (тело).
- Пользователь IBM Engage должен задать пользователя Campaign, указав следующие сведения:
 - Имя базы данных Engage, чтобы использовать ее для списка контактов, который будет сгенерирован компонентом Campaign. Это база данных для определенного канала SMS, который будет использоваться для отправки сообщений.
 - Список полей таблицы базы данных Engage с типом данных для каждого поля (Текст, Дата, Время и т.п.) и примерами форматов данных.
 - Имя шаблона SMS в Engage.
 - Нужно ли создать новый список контактов или обновить существующий (когда потоковая диаграмма выполняется).
 - Нужно ли переопределять существующее имя SMS-сообщения новым именем (например, чтобы указать потоковую диаграмму, которая использовалась для отправки сообщения).
 - Следует ли отправить текстовое SMS-сообщение сразу же, как потоковая диаграмма Campaign запустится в производственном режиме.

Дополнительную информацию смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html.

Об этой задаче

В потоковой диаграмме может быть несколько каналов (Электронная почта, SMS, Push), но каждый канал должен быть сконфигурирован как отдельный процесс. В этом разделе рассказывается, как использовать процесс SMS на потоковой диаграмме Campaign.

Примечание: Сообщения SMS следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки SMS, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие SMS-сообщения программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Процедура

1. Сконфигурируйте процессы на потоковой диаграмме, чтобы выбрать сегменты, которые будут использоваться для кампании на основе текстовых SMS-сообщений. Как и в случае любой потоковой диаграммы, можно использовать несколько процессов, например, Выбрать, Сегмент и Объединить.
2. Добавьте в потоковую диаграмму процесс SMS. Процесс SMS должен быть последним процессом на потоковой диаграмме.
3. Соедините хотя бы один из процессов, созданных вами в шаге 1, с процессом SMS в качестве входного элемента. Например:
 - Соедините один процесс Выбрать (например, все мужчины в возрасте от 25 до 31) с процессом SMS.
 - Соедините несколько процессов Выбрать (например, контакты с Высоким, Средним и Низким значением) с процессом SMS.
 - Сегментируйте покупателей по географическому расположению и соединяйте каждый сегмент с отдельным процессом SMS (чтобы сгенерировать уникальные списки для отдельных сообщений по регионам).
4. Дважды щелкните по процессу SMS, чтобы открыть диалоговое окно Конфигурация процесса SMS.
5. Сконфигурируйте вкладку **Свойства Engage** для процесса SMS:

Вкладка Свойства Engage (процесс SMS)	
База данных Engage	Обязательный атрибут. Выберите гибкую базу данных Engage, связанную со списком контактов. Перечислены все совместно используемые базы данных Engage. Вы должны выбрать гибкую базу данных, использующуюся для канала SMS. Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.
Выбранные входные ячейки	Обязательный атрибут. Выберите сегменты, которые получают текстовое SMS-сообщение. То, какие входные ячейки вы увидите, зависит от того, какие блоки процессов (например, Выбрать или Сегмент) соединены с процессом SMS. Например, если два процесса Выбрать обеспечивают входные данные для процесса SMS, будут указаны две входные ячейки. Как правило, вы выбираете все входные ячейки. После этого для создания списка контактов доступны все ID из выбранных ячеек.
Выбрать все	Позволяет быстро выбрать все перечисленные входные ячейки (сегменты, соединенные в качестве входных данных с процессом SMS).
Очистить все	Позволяет быстро отменить в списке выбор выбранных значений.
Использовать один список контактов	Выберите Использовать один список контактов, чтобы использовать один и тот же список контактов каждый раз, когда запускается процесс. Затем выберите список контактов Engage. Будут включены все контакты из списка. Выберите опцию Очистить список контактов перед обновлением, если вы хотите удалить все контакты из списка, прежде чем повторно использовать список для нового запуска. Используйте следующие элементы управления, чтобы указать, как следует обновить список контактов после каждого последующего запуска: • Всегда добавлять новые контакты: Не обновляйте соответствующие контакты. Если данные Campaign содержат контакты, которых нет в списке, добавьте их в список. • Обновить соответствующие контакты; пропустить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Не добавляйте в список никаких новых контактов. • Обновить соответствующие контакты; добавить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Если контакта нет в списке, добавьте его. При выполнении тест-запуска или производственного запуска блока процесса создается или обновляется список контактов. Будут включены все контакты из списка.
Создать новый список контактов для каждого выполнения	Выберите Создать новый список контактов для каждого выполнения, если вы хотите создавать новый список контактов при каждом запуске процесса. Будут включены все контакты из списка. Задайте имя для списка контактов. Выберите либо Добавить суффикс, либо Добавить префикс, чтобы указать, нужно ли включать отметку времени в начало или в конец имени файла. Отметка времени для запуска процесса добавляется всегда, чтобы гарантировать уникальность имени списка. (Необязательно) Включите ID кампании и/или Имя ячейки SMS в состав имени файла.

6. Сконфигурируйте вкладку **Настройка содержимого** для процесса SMS:

Вкладка Настройка содержимого (процесс SMS)	
Шаблон SMS	Обязательный атрибут. Выберите шаблон SMS в Engage. Перечислены все совместно используемые шаблоны. Шаблон определяет содержимое текстового SMS-сообщения. Если вы не внесете никаких изменений в это диалоговое окно, все содержимое будет взято непосредственно из шаблона. Все изменения, внесенные здесь вами, переопределяют содержимое шаблона. Изменения не сохраняются в шаблоне, но используются в текстовых SMS-сообщениях, отправляемых при текущем выполнении этого блока процесса.

Вкладка Настройка содержимого (процесс SMS)	
Имя SMS	Обязательный атрибут. Имя SMS позволяет идентифицировать почтовое сообщение в Engage и Campaign. Имя, заданное вами, будет использоваться вместо имени в поле Имя SMS, указанного в шаблоне Engage. Используйте имя, указывающее на назначение сообщения и его потоковую диаграмму, чтобы его можно было потом легко распознать. Используйте только статический текст (без переменных). Получатели никогда не видят это имя. Чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов, в момент запуска процесса к имени добавляется отметка времени, чтобы имя сообщения SMS было уникальным для каждого запуска процесса. Кроме того, для отслеживания ответов включается код кампании. Это уникальное имя SMS включается в каждое событие, генерируемое компонентом Engage, поэтому оно используется для корреляции ответов. Примечание: Максимальное число символов, которое можно использовать для имени SMS, равно 256. Сюда включается отметка времени, добавляемая в конец, и код кампании, добавляемый как префикс. Если число символов в имени SMS превысит 256, имя, введенное пользователем, будет усечено.
Немедленно отправить SMS всем контактам	Важное замечание: Эта опция указывает, что нужно сразу же доставить SMS-сообщения всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. Рекомендуется сначала выполнить тест-запуск. - Опция Немедленно отправить SMS всем контактам доступна только после выбора шаблона SMS. - Если вы включите опцию Немедленно отправить SMS всем контактам, сообщение будет отправлено всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. (Учтите, что при тест-запуске Campaign никогда не производится отправка независимо от того, выбрана ли эта опция.) - Оставьте эту опцию невыбранной, если вы предпочитаете использовать IBM Engage для отправки сообщений. Если эта опция не включена, при производственном запуске в Campaign список контактов выгружается в Engage, но SMS-сообщения не отправляются. Потом вы можете инициировать/запланировать отправку из Engage.

7. Сконфигурируйте вкладку **Отображения полей** для процесса SMS:

Вкладка Отображения полей (процесс SMS)	
Обновить 	Обновите информацию о полях таблицы для выбранной Базы данных Engage. Используйте эту опцию, если к базе данных Engage добавляются какие-либо новые поля или изменяются существующие поля. Важное замечание: При изменении информации о полях вся информация об отображении столбцов таблицы удаляется. По завершении обновления надо проверить все отображения полей.
Поля-кандидаты	В этом списке показаны все доступные поля из всех процессов, обеспечивающих входные данные для процесса SMS. В IBM Campaign есть поля, содержащие такие данные, как имена и адреса контактных лиц, демографические данные, хронологию покупок или другую информацию, хранящуюся в базах данных Campaign или в плоских файлах.

Вкладка Отображения полей (процесс SMS)	
Поля для экспорта в Engage	Поля в этом списке содержат данные, позволяющие создать или обновить список контактов в Engage. Значения отображенных полей берутся из баз данных Campaign или из плоских файлов. Например, если вы отобразите поле Campaign FirstName в поле Engage CustomerFirstName, значения будут взяты из поля Campaign FirstName. При выгрузке списка контактов в Engage значение в поле Campaign FirstName будет использоваться для обновления поля CustomerFirstName в базе данных Engage. Engage затем будет использовать только что обновленное поле CustomerFirstName при заполнении шаблона SMS. При отображении полей-кандидатов из Campaign в Поля для экспорта в Engage убедитесь, что для отображенных полей используется тот же самый тип поля (тип данных), например, Текст, Дата, Время и т.п. Если типы данных не совпадают, произойдут ошибки, когда система попытается импортировать значения в полях-кандидатах в отображенные поля базы данных Engage. Убедитесь, что порядок полей в списке соответствует порядку полей в списке контактов Engage. Используйте значки со стрелками, чтобы переместить выбранное поле вверх или вниз в списке. Например, переместите Имя, так чтобы оно оказалось перед Фамилией. Примечание: Порядок полей в этом списке соответствует порядку полей в файле с разделенными запятыми значениями (CSV), созданном для построения списка контактов. Если в поле для той или иной записи отсутствует значение, это поле останется пустым в списке контактов. Другими словами, в это поле не подставляются данные из поля разделенных запятыми значений (comma-separated value, CSV), используемого для создания списка контактов.
Профиль	Он может оказаться полезным, чтобы увидеть фактические значения, сохраненные в поле базы данных в Campaign. Для этого выберите поле-кандидат и щелкните по Профиль . Дождитесь завершения профилирования, чтобы увидеть все значения. Например, спрофилируйте поле Фамилия, чтобы увидеть список имен, сохраненных в этом поле.
Производные поля	(Необязательно) Щелкните по кнопке Производные поля , чтобы создать новую переменную для запроса, сегментирования, сортировки, вычисления или передачи выходных данных в таблицу. Производные поля - это переменные, которых нет в источнике данных и которые создаются на основе одного или нескольких существующих полей, даже если эти поля находятся в разных источниках данных.

8. Сконфигурируйте вкладку **Общие** для процесса SMS:

Вкладка Общие (процесс SMS)	
Имя процесса	Задайте описательное имя. Имя процесса используется в качестве метки блока на потоковой диаграмме. Оно также используется в различных диалоговых окнах и отчетах, чтобы обозначить процесс. Покупатели никогда не видят это имя.
Примечание	Введите информацию, которая поможет вам или другим пользователям понять, для чего нужны результаты этого процесса. Содержимое этого поля появляется, когда вы наводите курсор на блок процесса в потоковой диаграмме. Покупатели никогда не видят это примечание.

9. Щелкните по **ОК**, чтобы сохранить и закрыть диалог конфигурации.

10. Сохраните потоковую диаграмму.

Дальнейшие действия

Теперь вы готовы выполнить тест-запуск; смотрите раздел “SMS: Выполнение тест-запуска” на стр. 47. Тест-запуск важен, так как это ваша возможность убедиться, что текстовые сообщения правильным образом сконфигурированы, прежде чем их отправлять.

SMS: Выполнение тест-запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки текстовых SMS-сообщений от IBM Engage. Прежде чем переходить к производственному запуску, очень важно выполнить тест-запуск.

Об этой задаче

Тест-запуск чрезвычайно важен, так как это ваша возможность убедиться, что текстовое сообщение правильным образом сконфигурировано, прежде чем доставлять его покупателям. Никогда не выполняйте производственный запуск, не выполнив сначала тест-запуск.

Как правило, вы выполняете тест-запуск после завершения конфигурирования процесса SMS на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Цель тест-запуска - подтвердить связь между Campaign и Engage и выборочно проверить несколько текстовых сообщений в IBM Engage. Например, если вы использовали IBM Campaign, чтобы переопределить строку темы в шаблоне SMS, вы должны подтвердить, что произведена правильная подстановка.

При тест-запуске в Campaign производственные текстовые SMS-сообщения никогда не отправляются покупателям, даже если включена опция **Немедленно отправить текстовые SMS-сообщения всем контактам** (в диалоговом окне конфигурации SMS).

Важное замечание: Подробную информацию о выполнении тест-запусков SMS смотрите в документации по IBM Marketing Cloud. Этот раздел охватывает только небольшую часть процесса (тестирование из IBM Campaign в IBM Engage).

Процедура

1. Используйте IBM Campaign, чтобы открыть потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс SMS.
2. Ограничьте тест-запуск небольшим числом записей. Вы уберете это ограничение позже, после завершения тест-запуска.

Примечание: Этот шаг рекомендуется, но не требуется.

Если вы не ограничите тест-запуск, в IBM Engage во время тест-запуска будет отправлен весь список контактов, что является ненужным и требует много времени.

- a. Дважды щелкните по блоку процесса, обеспечивающему вход в процесс SMS. Например, если процесс Выбрать соединен с процессом SMS, откройте диалоговое окно конфигурации процесса Выбрать.
 - b. Выберите вкладку **Предельный размер ячеек**.
 - c. Используйте опцию **Ограничить размер выходной ячейки** в разделе **Ограничить размеры выходных ячеек при тест-запуске**, чтобы ограничить число записей. Как правило, для тест-запуска достаточно 5 или 10 записей.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
 4. Откройте меню **Запустить**  и используйте одну из опций в разделе **Тест-запуск**, чтобы выполнить тест-запуск потоковой диаграммы, ветви или процесса.

Список контактов отправляется в Engage, но никакие тексты не отправляются (независимо от того, выбрана ли опция **Немедленно отправить SMS всем контактам**).
 5. В IBM Engage используйте функцию Почтовое тест-сообщение, чтобы отправить тест-SMS и убедиться, что текстовое содержимое и список контактов являются правильными. Почтовое тест-сообщение, как правило, отправляется по адресу "черной дыры" или по внутреннему маркетинговому адресу.

Убедитесь, что все значения, выбранные в IBM Campaign, точно отражены в текстовом тест-сообщении. Например:

 - Убедитесь, что список контактов Engage содержит все ожидаемые поля из IBM Campaign.

- Убедитесь, что список контактов либо создан, либо обновлен в зависимости от того, что вы выбрали в Campaign.
- Убедитесь, что тест-отправка сохранена в нужной папке на вкладке Отправлен в Engage.

Выполните все инструкции в документации по IBM Marketing Cloud, чтобы подтвердить, что текстовое SMS-сообщение подготовлено надлежащим образом.

Чтобы узнать об этом подробнее, прочтите о текстовых SMS-сообщениях в документации по IBM Marketing Cloud: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en.

Дальнейшие действия

Если вы столкнетесь с какими-либо ошибками, устраните их, а затем выполните другой тест-запуск. Когда вас устроят результаты тест-запуска, вы будете готовы к выполнению производственного запуска. Смотрите раздел “SMS: Выполнение производственного запуска”.

SMS: Выполнение производственного запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки текстовых SMS-сообщений от IBM Engage.

Прежде чем начать

Прежде чем выполнять производственный запуск, обязательно выполните тест-запуск! Смотрите раздел “SMS: Выполнение тест-запуска” на стр. 47.

Если потоковая диаграмма содержит несколько каналов, не выполняйте производственный запуск всей потоковой диаграммы, пока вы не выполняете тест-запуск для всех каналов (SMS, Push, электронная почта).

Об этой задаче

При производственном запуске список контактов выгружается из IBM Campaign в IBM Engage. Если вы сконфигурировали процесс SMS, так чтобы **Немедленно отправить SMS всем контактам**, текстовые сообщения будут отправлены всем контактам в списке. Если вы не выбирали эту опцию, текстовые сообщения SMS не отправляются, поэтому вам нужно запланировать SMS в IBM Engage.

При производственном запуске текстовые сообщения отправляются сегментам аудитории, которые вы выбрали на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Процедура

1. Откройте в Campaign потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс SMS.
2. Окончательно решите, хотите ли вы доставить электронную почту сразу же всем выбранным контактам: дважды щелкните по процессу SMS, чтобы открыть диалоговое окно конфигурации. Выберите вкладку **Настройка содержимого** и сделайте свой выбор:
 - Если вы хотите доставить текстовые сообщения, как только потоковая диаграмма запустится в производственном режиме, включите опцию **Немедленно отправить SMS всем контактам**.
 - Если вы предпочитаете запланировать отправку в IBM Engage, отмените выбор переключателя **Немедленно отправить SMS всем контактам**. Список контактов будет отправлен в IBM Engage, но текстовые сообщения отправлены не будут.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
4. Откройте меню **Запустить**  и выберите одну из опций **Сохранить и запустить**, чтобы выполнить производственный запуск выбранного процесса, ветви или потоковой диаграммы. Либо используйте IBM Marketing Platform Scheduler, чтобы запланировать потоковую диаграмму.

Результаты

IBM Campaign отправляет список контактов в IBM Engage. Если выбрана опция **Немедленно отправить SMS всем контактам**, текстовые сообщения будут сразу же отправлены всем получателям в списке контактов.

При выгрузке списка контактов в Engage значения в полях Campaign используются для обновления соответствующих полей в базе данных Engage на основе **отображений полей**, заданных в блоке процесса SMS. Например, если вы отображали поле FirstName в IBM Campaign в поле CustomerFirstName в IBM Engage, Engage будет использовать только что обновленное поле CustomerFirstName при заполнении шаблона SMS.

Дальнейшие действия

Если вы включили опцию **Немедленно отправить SMS всем контактам** в блоке процесса SMS, перейдите в IBM Engage и убедитесь, что текстовые сообщения были отправлены правильно.

Если вы не включали опцию **Немедленно отправить SMS всем контактам**, список контактов обновится в IBM Engage, но текстовые сообщения отправлены не будут. Вам следует использовать IBM Engage, чтобы запланировать или отправить текстовые сообщения.

SMS: Отслеживание ответов

Интеграция Campaign и Engage осуществляет отслеживание ответов, поэтому маркетеры могут переориентироваться на отвечающих и на не отвечающих.

Требования для поддержки отслеживания ответов

- Должен быть установлен и сконфигурирован инструментарий UBX (UBX Toolkit).
- Пользователь UBX Toolkit должен создать необходимые таблицы отслеживания ответов.
- Администратор Campaign должен сконфигурировать таблицы в качестве пользовательского источника данных.

Как работает отслеживание?

IBM Engage записывает информацию о передаче SMS, доставке и ответах. За счет этого данная информация становится доступной для UBX.

Чтобы получить информацию из UBX в Campaign, запустите сценарии UBX Toolkit, чтобы загрузить данные о событиях и импортировать их в таблицы отслеживания ответов.

После этого потоковые диаграммы Campaign смогут получить доступ к этим таблицам в качестве пользовательского источника данных.

В некоторых организациях маршрутизация данных ответов автоматизируется при помощи сценариев, настроенных администраторами. Если сценарии находятся на сервере приемника Campaign (Analytics), можно создать потоковую диаграмму, инициирующую триггер, что позволит запустить сценарии и использовать планировщик IBM Marketing Platform, чтобы запланировать триггер. Планировщик также позволяет запускать внешние сценарии, чтобы вы также смогли использовать этот метод.

Если маршрутизация ответов не автоматизирована, вы должны периодически выполнять сценарии вручную.

Приписывание ответов определенному почтовому сообщению и кампании обрабатывается интеграцией: IBM Campaign присваивает уникальное имя каждому почтовому сообщению SMS. Это уникальное имя включается в события Engage для обратной корреляции с Campaign. Уникальное имя генерируется на основе имени SMS, назначенному для блока процесса на потоковой диаграмме.

Какие события отслеживаются?

Информацию о перечисленных ниже событиях SMS можно импортировать в таблицы отслеживания событий, чтобы она стала доступна в Campaign:

- Сообщение отправлено из программы SMS (sentSMS): Информация, описывающая то, что происходит при отправке сообщения из программы SMS.
- Взаимодействие с программой SMS (interactedSMS): Информация, описывающая взаимодействие между мобильным пользователем и программой SMS.

Я - маркетинговый пользователь; как я заполняю и использую эти таблицы?

Вы должны периодически загружать события из UBX и импортировать их в локальные таблицы отслеживания ответов. Сценарии можно выполнять вручную или в виде запланированного задания:

1. Чтобы загрузить события, запустите сценарий `eventsDownload`, предоставляемый вместе с UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в документе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Примечание: Сценарий `eventsDownload` загружает данные отслеживания, связанные с электронной почтой, SMS-сообщениями и мобильными push-уведомлениями. Вы можете использовать все эти функции или можете их не использовать.

2. Чтобы импортировать загруженные события в таблицы отслеживания ответов, запустите сценарий `eventsImport`, прилагаемый к UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Обязательно выполните все инструкции, представленные в документации по UBX Toolkit. В частности, смотрите раздел *Глава 3. Конечные точки назначения событий*.
4. После заполнения таблиц вы сможете получить доступ к таблицам в потоковых диаграммах Campaign, чтобы переориентироваться на отвечающих и не отвечающих.

Как правило, вы разрабатываете потоковую диаграмму ответов и конфигурируете блоки процессов, чтобы прочитать данные из таблиц отслеживания ответов. Например, можно сконфигурировать блоки процессов *Выбрать* или *Извлечь*, чтобы сделать мишенью взаимодействия SMS при реализации следующей волны кампании.

5. Дополнительную информацию можно найти в разделе Глава 6, “Таблицы отслеживания ответов для интеграции”, на стр. 65.

Синхронизация opt-in и opt-out SMS между Campaign и Engage

Чтобы убедиться, что используются, насколько это возможно, самые последние записи о согласии для SMS, нужно обновить требования opt-in и opt-out (согласие и отказ) для SMS, получаемых по различным каналам. Чтобы синхронизировать данные о подписке на SMS между Campaign и Engage, регулярно выгружайте и загружайте обновления согласий и отказов (opt-in и opt-out).

Для управления записями о согласиях и отказах (opt-in и opt-out) на контакт через SMS требуется выполнить определенные шаги. Опции `OPT_IN` и `OPT_OUT` для сценариев `contactUpload` и `contactDownload` неприменимы к SMS-сообщениям. Вместо этого вы должны использовать пользовательский файл отображений SMS, предоставляемый как часть интеграции Campaign с пакетом загрузки Engage.

Когда вы в первый раз добавляете контактную информацию для получателя, запись отмечается как запись о согласии (Opt-in). Если физическое лицо не соглашается на то, чтобы ему отправляли SMS, вы должны потом отметить запись как отказ (Opt-out). Добавить запись как запись с отказом (Opt-out) вы не можете. Указать, что запись является отказом (Opt-out), можно только после ее ввода в качестве записи о согласии (Opt-in).

Чтобы подписки на SMS оставались актуальными, можно запланировать потоковые диаграммы Campaign, инициирующие сценарии **contactUpload** и **contactDownload**, для автоматического запуска. Используйте инструкции в файле `example_SMSmappingFile` в каталоге `conf`, чтобы обновить состояние согласования SMS. В Engage запланируйте запросы, обновляющие состояние opt-in и opt-out, чтобы для загрузки в Campaign была доступна самая последняя информация.

Глава 5. Мобильное push-уведомление: Использование Campaign и Engage

Если IBM Campaign и Engage интегрированы, можно использовать Campaign для отправки мобильных push-уведомлений из IBM Engage.

Обратите внимание на следующую информацию, касающуюся процесса Push:

- Мобильные push-уведомления - это короткие сообщения, отправляемые установленными мобильными приложениями, которые оповещают пользователей смартфонов о предложениях, обновлениях и напоминаниях. Push-уведомление - это односторонний канал связи. Пользователи могут получать сообщения, но не могут отвечать. Мобильные push-уведомления также называются сообщениями мобильных приложений.
- Для отправки мобильных push-уведомлений требуются скоординированные усилия пользователя Campaign и пользователя Engage. Должны быть настроены шаблоны, должны быть выполнены тест-запуски, и должен быть скоординирован производственный запуск.
- После отправки push-уведомления ответы отслеживаются в IBM Engage и маршрутизируются обратно в Campaign через UBX и UBX Toolkit.
- Чтобы маршрутизировать данные ответов из IBM Engage обратно в Campaign, пользователь UBX Toolkit (как правило, пользователь Campaign) запускает сценарии. Некоторые организации автоматизируют сценарии, чтобы маршрутизация данных происходила автоматически.
- После этого можно использовать Campaign, чтобы разработать следующую волну кампании.
- Контакт завершится неудачно для процесса Push, если данные представляют собой NULL, или если число контактов равно NULL.

Примечание: Сообщения Push следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки Push, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие сообщения push программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Как включить сообщения мобильного приложения (push-уведомления)

Чтобы включить IBM Engage для отправки сообщений мобильных приложений (push-уведомлений), нужно выполнить несколько однократных задач по настройке.

Об этой задаче

В этой задаче описаны основные шаги. Дополнительную информацию смотрите по адресу: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en.

Процедура

1. IBM Provisioning включает сообщения мобильных приложений для организации Engage.
2. Администратор организации Engage предоставляет пользователю Engage разрешения на работу с мобильными сообщениями приложений.
3. Пользователь Engage создает один или несколько ключей приложения в пользовательском интерфейсе Engage. Для этого пользователю Engage требуется сертификат Apple для iOS и/или ключ API Google для Android от разработчика мобильного приложения.
4. Разработчик мобильных приложений скачивает SDK и использует SDK и ключ приложения Engage для построения приложений.

- Администратор организации Engage или пользователь Engage включает гибкую базу данных для сообщения мобильного приложения. Это может быть новая или существующая база данных.

Примечание: У каждой организации Engage может быть только одна база данных, включенная для мобильных приложений. Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.

Push: Создание и отправка мобильных push-уведомлений

Выполните описанные ниже шаги, чтобы использовать IBM Campaign для отправки мобильных push-уведомлений из IBM Engage.

Прежде чем начать

У вас должны быть включены мобильные push-уведомления. Смотрите раздел “Как включить сообщения мобильного приложения (push-уведомления)” на стр. 53.

Об этой задаче

Отправка мобильных push-уведомлений включает в себя использование и IBM Campaign, и IBM Engage.

Процедура

- Используйте IBM Engage, чтобы подготовить мобильное сообщение приложения.

Этот шаг включает координирование работы следующих пользователей:

- Разработчик
- Администратор организации
- Маркетер

Примечание: База данных сообщений мобильного приложения должна быть гибкой базой данных, что означает, что у нее нет никакого уникального идентификатора. У каждой организации может быть только одна база данных, включенная для мобильных приложений. Если в вашей организации также включена поддержка SMS, у вас должна быть одна база данных SMS и одна база данных мобильного приложения.

Документацию смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

- Чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов, нужно задать атрибут `campaignName` в шаблоне Push Engage, так чтобы он соответствовал коду кампании, заданному в IBM Campaign. Например: C000000518.
Код кампании - это глобально уникальный идентификатор для кампании.
Коды кампании перечислены на странице Все кампании в IBM Campaign.
- Создайте в IBM Campaign кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
Чтобы прочитать документацию, смотрите публикацию *IBM Campaign: Руководство пользователя*: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
- Сконфигурируйте процесс Push на потоковой диаграмме IBM Campaign.
Смотрите раздел “Push: Конфигурирование процесса Push на потоковой диаграмме Campaign” на стр. 55.
- Произведите тест-запуск в IBM Campaign.
Смотрите раздел “Push: Выполнение тест-запуска” на стр. 59.
- Произведите производственный запуск в IBM Campaign.
Смотрите раздел “Push: Выполнение производственного запуска” на стр. 60.
- Произведите отслеживание ответов.
Смотрите раздел “Push: Отслеживание ответов” на стр. 61.

Push: Конфигурирование процесса Push на потоковой диаграмме Campaign

Если компонент IBM Campaign интегрирован с IBM Engage, можно сконфигурировать процесс **Push** на потоковой диаграмме для отправки мобильных push-уведомлений из Engage.

Прежде чем начать

Прежде чем вы сможете выполнить эту задачу, нужно выполнить следующие действия:

- В IBM Campaign: Создайте маркетинговую кампанию и добавьте в нее потоковую диаграмму.
- В IBM Engage: Создайте шаблон push-уведомлений и его основную часть (тело).
- Пользователь IBM Engage должен задать пользователя IBM Campaign, указав следующие сведения:
 - Имя базы данных Engage, чтобы использовать ее для списка контактов, который будет сгенерирован компонентом Campaign. Это база данных для определенного канала Push, который будет использоваться для отправки сообщений.
 - Список полей таблицы базы данных Engage с типом данных для каждого поля (Текст, Дата, Время и т.п.) и примерами форматов данных.
 - Имя шаблона push в Engage.
 - Нужно ли создать новый список контактов или обновить существующий (когда потоковая диаграмма выполняется).
 - Нужно ли переопределять существующее имя push-сообщения новым именем (например, чтобы указать потоковую диаграмму, которая использовалась для отправки сообщения).
 - Следует ли отправить push-уведомление сразу же, как потоковая диаграмма Campaign запустится в производственном режиме.

Об этой задаче

В потоковой диаграмме может быть несколько каналов (Электронная почта, SMS, Push), но каждый канал должен быть сконфигурирован как отдельный процесс. В этом разделе рассказывается, как использовать процесс Push на потоковой диаграмме Campaign.

Примечание: Сообщения Push следует отправлять, либо настроив отправку сообщений в блоке обработки Push, либо с помощью возможности Send Experience (Поделиться опытом) в IBM Marketing Cloud. Иницирующие сообщения push программы IBM Marketing Cloud не поддерживаются интеграцией Campaign.

Примечание: Подробную информацию о службе сообщений мобильных приложений смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Процедура

1. Сконфигурируйте процессы на потоковой диаграмме, чтобы выбрать сегменты, которые будут использоваться для кампании на основе мобильных push-сообщений. Как и в случае любой потоковой диаграммы, можно использовать несколько процессов, например, Выбрать, Сегмент и Объединить.
2. Добавьте в потоковую диаграмму процесс Push. Процесс Push должен быть последним процессом на потоковой диаграмме.
3. Соедините хотя бы один из процессов, созданных вами в шаге 1, с процессом Push в качестве входного элемента. Например:
 - Соедините один процесс Выбрать (например, все мужчины в возрасте от 25 до 31) с процессом Push.
 - Соедините несколько процессов Выбрать (например, контакты с Высоким, Средним и Низким значением) с процессом Push.
 - Сегментируйте покупателей по географическому расположению и соединяйте каждый сегмент с отдельным процессом Push (чтобы сгенерировать уникальные списки для отдельных push-сообщений по регионам).

4. Дважды щелкните по процессу Push, чтобы открыть диалоговое окно Конфигурация процесса Push.
5. Сконфигурируйте вкладку **Свойства Engage** для процесса Push:

Вкладка Свойства Engage (процесс Push)	
База данных Engage	Обязательный атрибут. Выберите гибкую базу данных Engage, связанную со списком контактов. Перечислены все совместно используемые базы данных Engage. Вы должны выбрать гибкую базу данных, использующуюся для канала Push. Если в интеграции используются каналы электронной почты, SMS и Push, то для каждого канала следует использовать отдельную базу данных.
Выбранные входные ячейки	Обязательный атрибут. Выберите сегменты, которые получают мобильное push-уведомление. То, какие входные ячейки вы увидите, зависит от того, какие блоки процессов (например, Выбрать или Сегмент) соединены с процессом Push. Например, если два процесса Выбрать обеспечивают входные данные для процесса Push, будут указаны две входные ячейки. Как правило, вы выбираете все входные ячейки. После этого для создания списка контактов доступны все ID из выбранных ячеек.
Выбрать все	Позволяет быстро выбрать все перечисленные входные ячейки (сегменты, соединенные в качестве входных данных с процессом Push).
Очистить все	Позволяет быстро отменить в списке выбор выбранных значений.
Использовать один список контактов	Выберите Использовать один список контактов, чтобы использовать один и тот же список контактов каждый раз, когда запускается процесс. Затем выберите список контактов Engage. Будут включены все контакты из списка. Выберите опцию Очистить список контактов перед обновлением, если вы хотите удалить все контакты из списка, прежде чем повторно использовать список для нового запуска. Используйте следующие элементы управления, чтобы указать, как следует обновить список контактов после каждого последующего запуска: • Всегда добавлять новые контакты: Не обновляйте соответствующие контакты. Если данные Campaign содержат контакты, которых нет в списке, добавьте их в список. • Обновить соответствующие контакты; пропустить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Не добавляйте в список никаких новых контактов. • Обновить соответствующие контакты; добавить не найденные контакты: Обновите существующий контакт, используя данные из Campaign. Если контакта нет в списке, добавьте его. При выполнении тест-запуска или производственного запуска блока процесса создается или обновляется список контактов. Все контакты в списке будут включены в push-сообщение.
Создать новый список контактов для каждого выполнения	Выберите Создать новый список контактов для каждого выполнения, если вы хотите создавать новый список контактов при каждом запуске процесса. Будут включены все контакты из списка. Задайте имя для списка контактов. Выберите либо Добавить суффикс, либо Добавить префикс, чтобы указать, нужно ли включать отметку времени в начало или в конец имени файла. Отметка времени для запуска процесса добавляется всегда, чтобы гарантировать уникальность имени списка. (Необязательно) Включите ID кампании и/или Имя ячейки Push в состав имени файла.

6. Сконфигурируйте вкладку **Настройка содержимого** для процесса Push:

Вкладка Настройка содержимого (процесс Push)	
Шаблон Push	Обязательный атрибут. Выберите шаблон push в Engage. Перечислены все совместно используемые шаблоны. Шаблон определяет содержимое push-уведомления. Если вы не внесете никаких изменений в это диалоговое окно, все содержимое будет взято непосредственно из шаблона. Все изменения, внесенные здесь вами, переопределяют содержимое шаблона. Изменения не сохраняются в шаблоне, но используются в push-уведомлениях, отправляемых при текущем выполнении этого блока процесса.
Имя Push	Обязательный атрибут. Имя Push позволяет идентифицировать push-сообщение в Engage и Campaign. Имя, заданное вами, будет использоваться вместо имени в поле Имя push-уведомления, указанного в шаблоне Engage. Можно использовать имя, указывающее на назначение push-уведомления и его потоковую диаграмму, чтобы его можно было потом легко распознать. Используйте только статический текст (без переменных). Получатели никогда не видят это имя. Чтобы обеспечить поддержку отслеживания ответов, в момент запуска процесса к имени добавляется отметка времени, чтобы имя сообщения push было уникальным для каждого запуска процесса. Кроме того, для отслеживания ответов включается код кампании. Это уникальное имя push включается в каждое событие, генерируемое компонентом Engage, поэтому оно используется для корреляции ответов. Примечание: Максимальное число символов, которое можно использовать для имени Push, равно 256. Сюда включается отметка времени, добавляемая в конец, и код кампании, добавляемый как префикс. Если число символов в имени Push превысит 256, имя, введенное пользователем, будет усечено.
Немедленно отправить push-уведомления всем контактам	Важное замечание: Эта опция указывает, что нужно сразу же доставить push-уведомления всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. Рекомендуется сначала выполнить тест-запуск. - Опция Немедленно отправить push-уведомления всем контактам доступна только после выбора шаблона Push. - Если вы включите опцию Немедленно отправить push-уведомления всем контактам, push-уведомление будет отправлено всем получателям, когда вы выполните производственный запуск в Campaign. (Учтите, что при тест-запуске Campaign никогда не производится отправка push-сообщения независимо от того, выбрана ли эта опция.) - Оставьте эту опцию невыбранной, если вы предпочитаете использовать IBM Engage для отправки push-уведомлений. Если эта опция не включена, при производственном запуске в Campaign список контактов выгружается в IBM Engage, но push-уведомления не отправляются. Потом вы можете инициировать/запланировать push-уведомление из IBM Engage.

7. Сконфигурируйте вкладку **Отображения полей** для процесса Push:

Вкладка Отображения полей (процесс Push)	
Обновить 	Обновите информацию о полях таблицы для выбранной Базы данных Engage. Используйте эту опцию, если к базе данных Engage добавляются какие-либо новые поля или изменяются существующие поля. Важное замечание: При изменении информации о полях вся информация об отображении столбцов таблицы удаляется. По завершении обновления надо проверить все отображения полей.
Поля-кандидаты	В этом списке показаны все доступные поля из всех процессов, обеспечивающих входные данные для процесса Push. В IBM Campaign есть поля, содержащие такие данные, как имена и адреса контактных лиц, демографические данные, хронологию покупок или другую информацию, хранящуюся в базах данных Campaign или в плоских файлах.

Вкладка Отображения полей (процесс Push)	
Поля для экспорта в Engage	Поля в этом списке содержат данные, позволяющие создать или обновить список контактов в Engage. Значения отображенных полей берутся из баз данных Campaign или из плоских файлов. При отображении полей-кандидатов из Campaign в Поля для экспорта в Engage убедитесь, что для отображенных полей используется тот же самый тип поля (тип данных), например, Текст, Дата, Время и т.п. Если типы данных не совпадают, произойдут ошибки, когда система попытается импортировать значения в полях-кандидатах в отображенные поля базы данных Engage. Убедитесь, что порядок полей в списке соответствует порядку полей в списке контактов Engage. Используйте значки со стрелками, чтобы переместить выбранное поле вверх или вниз в списке. Например, переместите Имя, так чтобы оно оказалось перед Фамилией. Примечание: Порядок полей в этом списке соответствует порядку полей в файле с разделенными запятыми значениями (CSV), созданном для построения списка контактов. Если в поле для той или иной записи отсутствует значение, это поле останется пустым в списке контактов. Другими словами, в это поле не подставляются данные из поля разделенных запятыми значений (comma-separated value, CSV), используемого для создания списка контактов. Завершив отображение, щелкните по переключателю  в столбце Синхронизация для поля или полей, которые должны будут использоваться как поля синхронизации. Если не выбрать поля синхронизации, то по умолчанию для синхронизации используется поле campaignaudienceId.
Синхронизация	В списке Поля для экспорта в Engage отметьте хотя бы одно поле в столбце Синхронизация, идентифицирующее уникальный ID мобильного пользователя на стороне Engage. Например, используйте поле номера мобильного телефона. Для Push используется гибкая база данных Engage. Чтобы обновить данные в этой базе данных, поля Синхронизация будут обрабатываться как первичный ключ, и строка, соответствующая столбцам в поле Синхронизация, обновится. Например, если поле MobilePhone соответствует полю Синхронизация, обновление произойдет в строке, в которой совпадет критерий поля Синхронизация.
Профиль	Он может оказаться полезным, чтобы увидеть фактические значения, сохраненные в поле базы данных в Campaign. Для этого выберите поле-кандидат и щелкните по Профиль . Дождитесь завершения профилирования, чтобы увидеть все значения. Например, спрофилируйте поле Фамилия, чтобы увидеть список имен, сохраненных в этом поле.
Производные поля	(Необязательно) Щелкните по кнопке Производные поля , чтобы создать новую переменную для запроса, сегментирования, сортировки, вычисления или передачи выходных данных в таблицу. Производные поля - это переменные, которых нет в источнике данных и которые создаются на основе одного или нескольких существующих полей, даже если эти поля находятся в разных источниках данных.

8. Сконфигурируйте вкладку **Общие** для процесса Push:

Вкладка Общие (процесс Push)	
Имя процесса	Задайте описательное имя. Имя процесса используется в качестве метки блока на потоковой диаграмме. Оно также используется в различных диалоговых окнах и отчетах, чтобы обозначить процесс. Покупатели никогда не видят это имя.
Примечание	Введите информацию, которая поможет вам или другим пользователям понять, для чего нужны результаты этого процесса. Содержимое этого поля появляется, когда вы наводите курсор на блок процесса в потоковой диаграмме. Покупатели никогда не видят это примечание.

9. Щелкните по **ОК**, чтобы сохранить и закрыть диалог конфигурации.
10. Сохраните потоковую диаграмму.

Дальнейшие действия

Теперь вы готовы выполнить тест-запуск; смотрите раздел “Push: Выполнение тест-запуска”. Тест-запуск важен, так как это ваша возможность убедиться, что уведомление правильным образом сконфигурировано, прежде чем его отправлять.

Push: Выполнение тест-запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки мобильных push-уведомлений из IBM Engage. Прежде чем переходить к производственному запуску, очень важно выполнить тест-запуск.

Об этой задаче

Важное замечание: Подробную информацию о выполнении тест-запусков смотрите в документации по IBM Marketing Cloud. Этот раздел охватывает только небольшую часть процесса (тестирование из IBM Campaign в IBM Engage).

Тест-запуск чрезвычайно важен, так как это ваша возможность убедиться, что уведомление правильным образом сконфигурировано, прежде чем доставлять его покупателям.

Как правило, вы выполняете тест-запуск после завершения конфигурирования процесса Push на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Цель тест-запуска - подтвердить связь между Campaign и Engage и выборочно проверить несколько уведомлений в IBM Engage.

Учтите, что тест-запуск в Campaign никогда не отправляет производственные push-сообщения покупателям, даже если включена опция **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам** (в диалоговом окне конфигурации Push).

Напоминание: Никогда не выполняйте производственный запуск, не выполнив сначала тест-запуск.

Процедура

1. Используйте IBM Campaign, чтобы открыть потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс Push.
2. Ограничьте тест-запуск небольшим числом записей. Вы уберете это ограничение позже, после завершения тест-запуска.

Примечание: Этот шаг рекомендуется, но не требуется.

Если вы не ограничите тест-запуск, в IBM Engage во время тест-запуска будет отправлен весь список контактов, что является ненужным и требует много времени.

- a. Дважды щелкните по блоку процесса, обеспечивающему вход в процесс Push. Например, если процесс Выбрать соединен с процессом Push, откройте диалоговое окно конфигурации процесса Выбрать.
 - b. Выберите вкладку **Предельный размер ячейки**.
 - c. Используйте опцию **Ограничить размер выходной ячейки** в разделе **Ограничить размеры выходных ячеек при тест-запуске**, чтобы ограничить число записей. Как правило, для тест-запуска достаточно 5 или 10 записей.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
 4. Откройте меню **Запустить**  и используйте одну из опций в разделе **Тест-запуск**, чтобы выполнить тест-запуск потоковой диаграммы, ветви или процесса.

Список контактов отправляется в IBM Engage, но никакие push-уведомления не отправляются (независимо от того, выбрана ли опция **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам**).

5. Используйте IBM Engage, чтобы проверить push-уведомление, как вы обычно это делаете, и убедиться, что содержимое уведомления и список контактов являются правильными.

Обязательно убедитесь, что все значения, выбранные в IBM Campaign, точно отражены в IBM Engage. Например:

- Если вы изменили имя push-уведомления в Campaign, убедитесь, что в Engage появляется то же самое имя.
- Убедитесь, что список контактов Engage содержит все ожидаемые поля из IBM Campaign.
- Убедитесь, что список контактов либо создан, либо обновлен в зависимости от того, что вы выбрали в Campaign.

Важное замечание: Выполните все инструкции в документации IBM Engage, чтобы убедиться, что push-уведомление правильно подготовлено и что вы выполнили все требования для выполнения push-уведомлений. Например, убедитесь, что согласия и отказы (opt-in и opt-out) обрабатываются надлежащим образом.

Дополнительную информацию смотрите в документе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html.

Дальнейшие действия

Если вы столкнетесь с какими-либо ошибками, устраните их, а затем выполните другой тест-запуск. Когда будете уверены, что тест-запуск завершится успешно, вы будете готовы к производственному запуску. Смотрите раздел “Push: Выполнение производственного запуска”.

Push: Выполнение производственного запуска

Эта задача касается использования IBM Campaign для отправки мобильных push-уведомлений SMS из IBM Engage.

Прежде чем начать

Прежде чем выполнять производственный запуск, обязательно выполните тест-запуск! Смотрите раздел “Push: Выполнение тест-запуска” на стр. 59.

Если потоковая диаграмма содержит несколько каналов, не выполняйте производственный запуск всей потоковой диаграммы, пока вы не выполняете тест-запуск для всех каналов (SMS, Push, электронная почта).

Об этой задаче

При производственном запуске список контактов выгружается из IBM Campaign в IBM Engage. Если вы сконфигурировали процесс Push, чтобы **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам**, уведомления будут отправлены всем контактам в списке. Если вы не выбрали эту опцию, уведомления не отправляются, поэтому вам нужно запланировать отправку push-уведомлений в IBM Engage.

При производственном запуске push-уведомление отправляется сегментам аудитории, которые вы выбрали на потоковой диаграмме IBM Campaign.

Процедура

1. Откройте в Campaign потоковую диаграмму (в режиме изменения), содержащую сконфигурированный процесс Push.
2. Окончательно решите, хотите ли вы доставить push-уведомление сразу же всем выбранным контактам: дважды щелкните по процессу Push, чтобы открыть диалоговое окно конфигурации. Выберите вкладку **Настройка содержимого** и сделайте свой выбор:

- Если вы хотите доставить сообщения push-уведомления, как только потоковая диаграмма запустится в производственном режиме, включите опцию **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам**.
 - Если вы предпочитаете запланировать push-уведомление в IBM Engage, отмените выбор переключателя **Немедленно отправить push-уведомление всем контактам**. Список контактов будет отправлен в Engage, но push-уведомление отправлено не будет.
3. Сохраните потоковую диаграмму.
 4. Откройте меню **Запустить**  и выберите одну из опций **Сохранить и запустить**, чтобы выполнить производственный запуск выбранного процесса, ветви или потоковой диаграммы. Либо используйте IBM Marketing Platform Scheduler, чтобы запланировать потоковую диаграмму.

Результаты

IBM Campaign отправляет список контактов в IBM Engage. Если выбрана опция **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам**, уведомления будут сразу же отправлены всем получателям в списке контактов.

При выгрузке списка контактов в Engage значения в полях Campaign используются для обновления соответствующих полей в базе данных Engage на основе **отображений полей**, заданных в блоке процесса Push. Например, если вы отображали поле `FirstName` в IBM Campaign в поле `CustomerFirstName` в IBM Engage, Engage будет использовать только что обновленное поле `CustomerFirstName` при заполнении шаблона Push.

Дальнейшие действия

Если вы включили опцию **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам** в блоке процесса Push, перейдите в IBM Engage и убедитесь, что push-сообщение было отправлено правильно.

Если вы не включали опцию **Немедленно отправить push-уведомления всем контактам**, список контактов обновится в IBM Engage, но push-уведомление отправлено не будет. Вам следует использовать IBM Engage, чтобы запланировать или отправить push-уведомление.

Push: Отслеживание ответов

Интеграция Campaign и Engage осуществляет отслеживание ответов, поэтому маркетеры могут переориентироваться на отвечающих и на не отвечающих.

Требования для поддержки отслеживания ответов

- Должен быть установлен и сконфигурирован инструментарий UBX (UBX Toolkit).
- Пользователь UBX Toolkit должен создать необходимые таблицы отслеживания ответов.
- Администратор Campaign должен сконфигурировать таблицы в качестве пользовательского источника данных.

Как работает отслеживание?

IBM Engage записывает информацию о передаче мобильных push-сообщений, доставке и ответах. За счет этого данная информация становится доступной для UBX.

Чтобы получить информацию из UBX в Campaign, запустите сценарии UBX Toolkit, чтобы загрузить данные о событиях и импортировать их в таблицы отслеживания ответов.

После этого потоковые диаграммы Campaign смогут получить доступ к этим таблицам в качестве пользовательского источника данных.

В некоторых организациях маршрутизация данных ответов автоматизируется при помощи сценариев, настроенных администраторами. Если сценарии находятся на сервере приемника Campaign (Analytics),

можно создать потоковую диаграмму, инициирующую триггер, что позволит запустить сценарии и использовать планировщик IBM Marketing Platform, чтобы запланировать триггер. Планировщик также позволяет запускать внешние сценарии, чтобы вы также смогли использовать этот метод.

Если маршрутизация ответов не автоматизирована, вы должны периодически выполнять сценарии вручную.

Приписывание ответов определенному почтовому сообщению и кампании обрабатывается интеграцией: IBM Campaign присваивает уникальное имя каждому push-сообщению. Это уникальное имя включается в события Engage для обратной корреляции с Campaign. Уникальное имя генерируется на основе имени Push-сообщения, назначенному для блока процесса на потоковой диаграмме.

Какие события отслеживаются?

Информацию о перечисленных ниже событиях Push можно импортировать в таблицы отслеживания событий, чтобы она стала доступна в Campaign:

- Установка приложения (appInstalled): Информация, связанная с тем, что отдельное физическое лицо устанавливает мобильное приложение на мобильном устройстве. Приложение устанавливается, и поступает информация о регистрации приложения.
- Деинсталляция приложения (appUninstalled): Информация, связанная с тем, что отдельное физическое лицо удаляет приложение с мобильного устройства. Apple или Google сообщают в IBM о том, что получить доступ к приложению на основе push-сообщения больше нельзя. Это может быть связано с деинсталляцией мобильного приложения.
- Приложение открыто (appOpened): Информация, описывающая, что происходит, когда мобильный пользователь щелкает в простом уведомлении, чтобы открыть приложение.
- Щелчок по приложению (urlClicked): Информация, описывающая, что происходит, когда мобильный пользователь щелкает по кнопке в простом уведомлении, что позволяет обрабатывать мобильную операционную систему с URL. Как правило, это происходит, когда пользователь открывает браузер на мобильном устройстве.
- Push-уведомление приложения включено (uiPushEnabled): Информация, описывающая, что происходит, когда пользователь APNS использует мобильное приложение, чтобы согласиться на получение push-уведомлений.
- Push-уведомление приложения выключено (uiPushDisabled): Информация, описывающая, что происходит, когда пользователь APNS использует параметры приложения для отказа от получения push-уведомлений.
- Запуск сеанса приложения (sessionStarted): Информация, описывающая, что происходит, когда мобильный пользователь впервые открывает приложение в течение конфигурируемого числа минут.
- Конец сеанса приложения (sessionEnded): Информация, описывающая, когда заканчивается сеанс мобильного пользователя.

Я - маркетинговый пользователь; как я заполняю и использую эти таблицы?

Вы должны периодически загружать события из UBX и импортировать их в локальные таблицы отслеживания ответов. Сценарии можно выполнять вручную или в виде запланированного задания:

1. Чтобы загрузить события, запустите сценарий eventsDownload, предоставляемый вместе с UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в документе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

Примечание: Сценарий eventsDownload загружает данные отслеживания, связанные с электронной почтой, SMS-сообщениями и мобильными push-уведомлениями. Вы можете использовать все эти функции или можете их не использовать.

2. Чтобы импортировать загруженные события в таблицы отслеживания ответов, запустите сценарий eventsImport, прилагаемый к UBX Toolkit.

Инструкции смотрите в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html.

3. Обязательно выполните все инструкции, представленные в документации по UBX Toolkit. В частности, смотрите раздел *Глава 3. Конечные точки назначения событий*.
4. После заполнения таблиц вы сможете получить доступ к таблицам в потоковых диаграммах Campaign, чтобы переориентироваться на отвечающих и не отвечающих.
Как правило, вы разрабатываете потоковую диаграмму ответов и конфигурируете блоки процессов, чтобы прочитать данные из таблиц отслеживания ответов. Например, можно сконфигурировать блоки процессов Выбрать или Извлечь, чтобы сориентироваться на пользователей, которые открыли приложение.
5. Дополнительную информацию можно найти в разделе Глава 6, “Таблицы отслеживания ответов для интеграции”, на стр. 65.

Глава 6. Таблицы отслеживания ответов для интеграции

Чтобы обеспечить поддержку интеграции Campaign и Engage, требуются таблицы отслеживания ответов, в которых хранятся данные об ответах пользователей на события электронной почты, SMS и push.

Для чего предназначены таблицы?

События ответов, например, щелчки или возвраты, происходят в результате выполнения почтовых сообщений Engage. Эти события переходят из Engage в UBX и загружаются в IBM Campaign с использованием UBX Toolkit. После загрузки событий в Campaign их нужно импортировать в таблицы, чтобы компонент Campaign смог получить доступ к данным о событиях. После импорта данных о событиях в таблицы эти таблицы могут служить источником данных пользователей для потоковых диаграмм IBM Campaign.

Как создаются таблицы?

Тот, кто отвечает за конфигурирование интеграции, использует UBX Toolkit для создания таблиц. Это однократная операция по настройке. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Составление таблиц отслеживания ответов для интеграции” на стр. 23.

Как заполняются таблицы?

Таблицы заполняются каждый раз, когда кто-либо запускает сценарии eventsDownload и eventsImport, прилагаемые к UBX Toolkit.

Сценарии можно запустить вручную или как запланированное задание. Подробную информацию смотрите в соответствующем разделе для функций, которые вы используете:

- “Электронная почта: Отслеживание ответов” на стр. 39
- “SMS: Отслеживание ответов” на стр. 49
- “Push: Отслеживание ответов” на стр. 61

Как отслеживаются ответы?

Отслеживание ответов между Campaign и Engage возможно, так как у каждого почтового сообщения есть уникальное имя. Это уникальное имя включается в каждое событие, генерируемое компонентом Engage, поэтому оно используется для корреляции ответов. Интеграция выполняет эту обработку автоматически.

Примечание: В столбцах EventNameSpace и EventVersion всех таблиц событий Campaign находится значение NULL.

Отображение ответов и контактов

При интеграции IBM Campaign и IBM Engage отображение контактов и ответов будет задано по умолчанию.

Отображение контактов

Изменить отображение контактов нельзя.

Таблица 4. Отображение контактов IBM Campaign и IBM Engage

Тип	IBM Campaign	IBM Engage
Тип контакта	Отправка в Campaign (ContactStatusID - 1)	EmailSend
Тип контакта	Не доставлено (ContactStatusID - 3)	EmailBounce

Отображение ответов

При интеграции IBM Campaign и IBM Engage отображение ответов будет задано в таблице UA_CampaignEngageResponseMap. Если потребуется, вы сможете изменить отображение ответов.

Таблица 5. Отображение ответов IBM Campaign и IBM Engage

Тип	CampaignEventType	EngageEventType
Тип ответа	Щелчок по ссылке (ResponseTypeID - 9)	EmailClick
Тип ответа	Исследование (ResponseTypeID - 1)	EmailOpen

Данные отслеживания электронной почты, доступные в качестве события

В следующей таблице перечислены данные отслеживания электронной почты, которые можно скачать из UBX Toolkit в IBM Campaign.

Engage поддерживает определенные события электронной почты, которые обеспечивают данные отслеживания сообщений электронной почты. Engage делает эти данные доступными в качестве событий UBX. При помощи UBX Toolkit вы скачиваете данные о событиях в IBM Campaign и загружаете их в таблицы отслеживания ответов для использования в Campaign. Поле **Имя события** может быть разным для разных почтовых сообщений. Поле **Код события** должно появиться в данных отслеживания точно в том виде, как оно показано.

Информация от события Почтовое сообщение - отправка и Почтовое сообщение - возврат обрабатывается, чтобы подставить данные в подробную хронологию контактов. Эти события обрабатываются для разных таблиц хронологии уровня аудитории на основе AudienceID.

Информация от события Почтовое сообщение - открытие и Почтовое сообщение - щелчок обрабатывается, чтобы подставить данные в хронологию ответов. Эти события обрабатываются для разных таблиц хронологии уровня аудитории на основе AudienceID.

Ниже перечислены события, которые выбирает инструмент ETL и передает в таблицы хронологии:

- Событие Почтовое сообщение - отправка и Почтовое сообщение - возврат для подстановки данных в подробную хронологию контактов.
- Событие Почтовое сообщение - открытие и Почтовое сообщение - щелчок для подстановки данных в хронологию ответов.

Таблица 6. События отслеживания электронной почты через UBX

Имя события	Код события	Системная таблица Campaign
Почтовое сообщение - отправка	emailSend	UA_EmailSend

Таблица 6. События отслеживания электронной почты через UBX (продолжение)

Имя события	Код события	Системная таблица Campaign
Почтовое сообщение - открыто	emailOpen	UA_EmailOpen
Почтовое сообщение - щелчок	emailClick	UA_EmailClick
Почтовое сообщение - возврат	emailBounce	UA_EmailBounce

Данные отслеживания SMS, доступные в качестве события

В следующей таблице перечислены данные отслеживания SMS, которые можно скачать из UBX Toolkit в IBM Campaign.

Engage поддерживает определенные события SMS, которые обеспечивают данные отслеживания. Engage делает эти данные доступными в качестве событий UBX. При помощи UBX Toolkit вы скачиваете данные о событиях в IBM Campaign и загружаете их в таблицы отслеживания ответов для использования в Campaign. Поле **Имя события** может быть разным для разных программ. Поле **Код события** должно появиться в данных отслеживания точно в том виде, как оно показано.

Таблица 7. События отслеживания SMS через UBX

Имя события	Код события	Системная таблица Campaign
SMS - Отправка из программы SMS	sentSMS	UA_SentSMS
SMS - Взаимодействие с программой SMS	interactedSMS	UA_InteractedSMS

Данные отслеживания мобильных push-уведомлений, доступные в качестве события

В следующей таблице перечислены данные отслеживания мобильных push-уведомлений, которые можно скачать из UBX Toolkit в IBM Campaign.

Engage поддерживает определенные события мобильных push-уведомлений, которые обеспечивают данные отслеживания. Engage делает эти данные доступными в качестве событий UBX. При помощи UBX Toolkit вы скачиваете данные о событиях в IBM Campaign и загружаете их в таблицы отслеживания ответов для использования в Campaign.

Если вы обновили до версии 10.0.0.1 или позже и используете встроенную способность Campaign соединяться с UBX, то события UBX будут скачиваться непосредственно в IBM Campaign.

Поле **Имя события** может быть разным для разных почтовых сообщений. Поле **Код события** должно появиться в данных отслеживания точно в том виде, как оно показано.

Таблица 8. События отслеживания мобильных push-уведомлений через UBX

Имя события	Код события	Системная таблица Campaign
Мобильное приложение - Установлено	appInstalled	UA_App_Installed
Мобильное приложение - Деинсталлировано	appUninstalled	UA_App_Uninstalled
Мобильное приложение - Открыто push-уведомление	appNotificationOpen actionTaken = app	UA_SimpNot_appOpened
Мобильное приложение - Щелчок по URL	appNotificationOpen actionTaken = url	UA_SimpNot_URLClicked

Таблица 8. События отслеживания мобильных push-уведомлений через UBX (продолжение)

Имя события	Код события	Системная таблица Campaign
Мобильное приложение - Включено push-уведомление	appPushEnabled	UA_App_UIPushEnabled
Мобильное приложение - Выключено push-уведомление	appPushDisabled	UA_App_UIPushDisabled
Мобильное приложение - Запуск сеанса	appSessionOpen	UA_App_SessionStarted
Мобильное приложение - Завершение сеанса	appSessionClose	UA_App_SessionEnded

Таблицы базы данных интеграции, ETL и разбиение на разделы

При интеграции Campaign с Engage заполняются таблицы базы данных, используемые компонентом IBM Campaign для аудита и отслеживания. Чтобы выяснить, как долго вам следует хранить данные для запросов, обратитесь к своему администратору базы данных. В зависимости от объема операций для вашей учетной записи таблицы могут с течением времени сильно вырасти.

В каждой таблице интеграции совместно используется ряд характеристик.

- Первичный ключ является столбцом идентификатора или последовательности. ID в первичных ключах отражает порядок, в котором были вставлены строки.
- В таблицах есть столбец даты и времени/отметки времени, указывающий время, когда произошло то или иное событие.
- Строки в каждой таблице вставляются один раз, и интеграция не обновляет их после первоначальной вставки.
- Никаких заранее заданных индексов, внешних ключей или ограничений проверки, кроме первичного ключа, нет.

Если вы не используете адрес электронной почты получателя в качестве уровня аудитории в Campaign, вы можете добавить один или несколько столбцов в таблицы отслеживания. Однако данные должны обеспечивать возможность увидеть уровень аудитории для любого контакта. Вы должны сконфигурировать интеграцию, чтобы загружать значения этих столбцов из вашей базы данных Engage. При добавлении столбцов не используйте уникальные индексы или ограничения, так как это может воспрепятствовать извлечению данных.

Интеграция не очищает и не архивирует таблицы автоматически. Ваш администратор может запланировать архивирование или очистку данных. Типичная схема очистки может настраивать разбиение на диапазоны на основе поля даты и времени/отметки времени с разделами для каждого месяца или квартала. План очистки позволяет отбрасывать разделы, когда они устаревают. Однако различные возможности и характеристики производительности базы данных могут повлиять на вашу стратегию разбиения данных на разделы и их очистки. То, как вы запрашиваете данные, также может повлиять на вашу стратегию.

Поскольку Engage ETL работает в веб-приложении Campaign, пользователь кластера может управлять выполнением Engage ETL на отдельных узлах, задавая опцию JVM `-Dengage.etl.disabled=true`. Если задано `-Dengage.etl.disabled=true`, Engage ETL не будет работать на указанном узле кластера.

Типы событий

В таблицах отслеживания представлены данные, описывающие различные типы ответных сообщений. Тип ответа считается типом события.

В таблицах отслеживания содержатся значения для следующих типов событий.

Тип события	Допустимое значение
Открыто	0
Щелчок для перехода	1
Поток щелчков	2
Преобразование	3
Вложение	4
Носитель	5
Вперед	6
Согласие	7
Отказ	8
Избыток ответов	10
Изменение адреса ответа	11
Почтовый блок ответа	12
Ограничение почты ответа	13
Ответ другому	14
Подавлено	15
Отправлено	16
Мягкая недоставка	98
Жесткая недоставка	99

ID отчетов

ID отчетов IBM Engage появляются в таблицах отслеживания.

Как правило, вы можете найти агрегированные отчеты о почтовых сообщениях в IBM Engage в разделе **Отчеты > Создание отчетов**. Можно найти и экспортировать неструктурированные/отдельные отчеты, выбрав **Создание отчетов > Отчет об одном почтовом сообщении**.

Загруженные данные содержат ID отчета.

ID отчетов назначаются разными способами, в зависимости от типа почтового сообщения:

- В случае отдельных, одноразовых почтовых сообщений генерируется один ID отчета.
- В случае автоматических респондентов, управляемых событиями, один ID отчета связывается с каждым почтовым сообщением на сутки.
- В случае повторяющихся автоматизированных сообщений или почтовых сообщений программ один ID отчета связывается с каждым вхождением почтового сообщения.
- В случае стандартного почтового сообщения существует взаимосвязь один к одному между ID отчета и ID почтового сообщения.

Причины подавления контактов

Engage иногда не отправляет сообщение по адресу по различным причинам.

Если Engage подавляет сообщение, причина этого включается в данные, скачанные из Engage. В Engage есть перечисленные ниже причины подавления контактов. Дополнительную информацию можно найти в разделе http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en.

Причина подавления	Допустимые значения
Недопустимый домен системной электронной почты	1
Недопустимая локальная системная электронная почта	2
Недопустимый домен электронной почты организации	3
Список подавления организаций	4
Глобальное подавление	5
Недопустимая локальная электронная почта организации	6
Управление частотой	7
Подавление на уровне базы данных	8
Подавление на уровне запросов	9
Подавление на уровне почтовых сообщений	10

Как стереть данные из таблиц отслеживания ответов

Вы можете периодически архивировать или стирать строки, обработанные ETL, чтобы высвободить пространство в базе данных.

При загрузке событий заполняются следующие таблицы:

- UA_EmailSend
- UA_EmailOpen
- UA_EmailClick
- UA_EmailBounce
- UA_EngageEtlTracker

В таблице UA_EngageEtlTracker отслеживаются обработанные строки. Эта таблица содержит информацию для EventType и LastProcessedRecordId:

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

Вы можете заархивировать или стереть следующие строки:

- 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)

Прежде чем обращаться в службу технической поддержки IBM

Если вы столкнетесь с проблемой, которую невозможно разрешить при помощи документации, тот, кто назначен для вашей компании в качестве контактного лица для обращения в службу поддержки, может записать вызов в службу технической поддержки IBM. Используйте эти рекомендации, чтобы убедиться, что ваша проблема будет решена эффективно и успешно.

Если вы не отвечаете за поддержку в вашей компании, то за информацией обратитесь к своему администратору IBM.

Примечание: Служба технической поддержки не записывает и не создает сценарии API. За помощью по реализации наших предложений API обращайтесь в профессиональную службу IBM (IBM Professional Services).

Какую информацию надо собрать

Перед тем как обратиться в службу поддержки IBM, соберите следующие сведения:

- Краткое описание характера вашей проблемы.
- Подробно: сообщения об ошибках, появляющиеся при возникновении проблемы.
- Подробно: шаги, позволяющие воспроизвести проблему.
- Связанные файлы журналов, файлы сеансов, файлы конфигурации и файлы данных.
- Информацию о среде продукта и системы, которую можно получить, как рассказывается в разделе "Информация о системе".

Информация о системе

При обращении в службу технической поддержки IBM вас могут попросить предоставить информацию о среде вашей системы.

Если проблема не мешает вам войти в систему, большая часть этой информации находится на странице О программе, где представлена информация об установленных приложениях IBM.

Доступ к странице О программе можно получить, выбрав **Справка > О программе**. Если страница О программе недоступна, смотрите файл `version.txt`, который находится в каталоге установки вашего приложения.

Контактная информация для службы технической поддержки IBM

Как обратиться в службу технической поддержки IBM, можно узнать на веб-сайте технической поддержки продукта IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Примечание: Чтобы ввести запрос на поддержку, вы должны зарегистрироваться с учетной записью IBM. Эта учетная запись должна быть связана с вашим номером заказчика IBM. Чтобы подробнее узнать о связывании вашей учетной записи с вашим номером заказчика IBM, смотрите **Support Resources>Entitled Software Support** (Ресурсы поддержки - Предоставляемая поддержка программ) в портале поддержки.

Замечания

Представленные сведения относятся к продуктам и услугам, предоставляемым в США.

IBM может предлагать описанные продукты, услуги и возможности не во всех странах. Сведения о продуктах и услугах, доступных в настоящее время в вашей стране, можно получить в местном представительстве IBM. Любые ссылки на продукты, программы или услуги IBM не означают явным или неявным образом, что можно использовать только продукты, программы или услуги IBM. Разрешается использовать любые функционально эквивалентные продукты, программы или услуги, если при этом не нарушаются права IBM на интеллектуальную собственность. Однако при этом ответственность за оценку и проверку работы всех продуктов, программ или услуг не-IBM возлагается на пользователя.

IBM может располагать патентами или рассматриваемыми заявками на патенты, относящимися к предмету данной публикации. Получение этого документа не означает предоставления каких-либо лицензий на эти патенты. Запросы по поводу лицензий следует направлять в письменной форме по адресу:

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

По поводу лицензий, связанных с использованием наборов двухбайтных символов (DBCS), обращайтесь в отдел интеллектуальной собственности IBM в вашей стране или направьте запрос в письменной форме по адресу:

Законодательство по защите и
лицензированию интеллектуальной собственности
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Следующий абзац не применяется в Великобритании или в любой другой стране, где подобные заявления противоречат местным законам: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION ПРЕДСТАВЛЯЕТ ДАННУЮ ПУБЛИКАЦИЮ "КАК ЕСТЬ" БЕЗО ВСЯКИХ ГАРАНТИЙ, КАК ЯВНЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ СОБЛЮДЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО АВТОРСКИХ ПРАВ, ВОЗМОЖНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКИХ-ЛИБО ЦЕЛЕЙ. В некоторых странах для определенных сделок подобные оговорки не допускаются, таким образом, это утверждение может не относиться к вам.

Данная информация может содержать технические неточности и типографские опечатки. Периодически в информацию вносятся изменения, они будут включены в новые издания этой публикации. IBM может в любое время без уведомления вносить изменения и усовершенствования в продукты и программы, описанные в этой публикации.

Любые ссылки в данной информации на сайты, не принадлежащие IBM, приводятся только для удобства и никоим образом не означают поддержки IBM этих сайтов. Материалы на таких веб-сайтах не являются составной частью материалов по данному продукту IBM, и вся ответственность за пользование такими веб-сайтами лежит на вас.

IBM может использовать или распространять информацию так, как сочтет нужным, без каких-либо обязательств с ее стороны.

Если обладателю лицензии на данную программу понадобятся сведения о возможности: (i) обмена данными между независимо разработанными программами и другими программами (включая данную) и (ii) совместного использования таких данных, он может обратиться по адресу:

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

Такая информация может быть предоставлена на определенных условиях (в некоторых случаях к таким условиям может относиться оплата).

Лицензированная программа, описанная в данном документе, и все прилагаемые к ней материалы предоставляются IBM на условиях IBM Customer Agreement (Соглашения IBM с заказчиком), Международного соглашения о лицензиях на программы IBM или эквивалентного соглашения.

Приведенные данные о производительности измерены в контролируемой среде. Таким образом, результаты, полученные в других операционных средах, могут существенно отличаться от них. Некоторые показатели измерены получены в системах разработки и нет никаких гарантий, что в общедоступных системах эти показатели будут теми же. Более того, некоторые результаты могут быть получены путем экстраполяции. Реальные результаты могут отличаться от них. Пользователи должны проверить данные для своих конкретных сред.

Информация о продуктах других фирм получена от поставщиков этих продуктов, из их опубликованных объявлений или из других общедоступных источников. IBM не проверяла эти продукты и не может подтвердить точность измерений, совместимость или прочие утверждения о продуктах других фирм. Вопросы о возможностях продуктов других фирм следует направлять поставщикам этих продуктов.

Все утверждения о будущих направлениях разработок или намерениях фирмы IBM могут быть пересмотрены или отменены без дополнительного объявления, и отражают исключительно предполагаемые цели фирмы.

Все указанные здесь цены IBM являются текущими рекомендуемыми ценами на продукты IBM, и они могут измениться безо всякого уведомления. Дилерские цены могут отличаться от них.

Эта информация содержит примеры данных и отчетов, иллюстрирующие типичные деловые операции. Чтобы эти примеры были правдоподобны, в них включены имена лиц, названия компаний и товаров. Все эти имена и названия вымышлены и любое их сходство с реальными именами и адресами полностью случайно.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПЕРЕПЕЧАТКУ:

Эта информация содержит примеры прикладных программ на языках программирования, иллюстрирующих приемы программирования для различных операционных платформ. Разрешается копировать, изменять и распространять эти примеры программ в любой форме без оплаты IBM для целей разработки, использования, сбыта или распространения прикладных программ, соответствующих интерфейсу прикладного программирования операционных платформ, для которых эти примера программ написаны. Эти примеры не были всесторонне проверены во всех возможных условиях. Поэтому IBM не может гарантировать их надежность, пригодность и функционирование. Пробные программы предоставляются по принципу 'как есть', без какой-либо гарантии. IBM не несет ответственности ни за какой ущерб, вызванный использованием пробных программ.

Если вы просматриваете эту информацию на экране, фотографии и цветные иллюстрации могут быть не видны.

Товарные знаки

IBM, логотип IBM и ibm.com - товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки корпорации International Business Machines во многих юрисдикциях мира. Прочие названия продуктов и услуг могут быть товарными знаками IBM или других компаний. Текущий список товарных знаков IBM находится в веб на странице "Copyright and trademark information" (Информация об авторских правах и товарных знаках) по адресу: www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Замечания относительно политики конфиденциальности и положений об использовании

В программных продуктах IBM, включая программу как служебное решение ("Предложения относительно программ"), могут использоваться элементы cookie или другие технологии для сбора информации об использовании продукта, чтобы помочь улучшить опыт работы конечного пользователя, настроить взаимодействия с конечным пользователем или для других целей. Элемент cookie - это фрагмент данных, которые веб-сайт может отправить в ваш браузер и которые затем могут храниться на вашем компьютере в виде тега, идентифицирующего ваш компьютер. Во многих случаях никакой личной информации эти компоненты cookie не собирают. Если используемое вами Предложение относительно программ позволяет вам собирать личную информацию через компоненты cookie и аналогичные технологии, мы информируем вас ниже о соответствующих особенностях.

В зависимости от внедренных конфигураций данное Предложение относительно программ может использовать сеансы и хранимые компоненты cookie, которые собирают имя каждого пользователя и другую личную информацию для управления сеансами, усовершенствованной работы пользователей или других целей, касающихся отслеживания использования, или функциональных целей. Эти компоненты cookie можно отключить, но при их отключении также будут отключены функции, для поддержки которых они предназначены.

Различные законодательства регулируют сбор личной информации через компоненты cookies и аналогичные технологии. Если конфигурации, внедренные для этого Предложения относительно программ, обеспечивают вам, как заказчику, возможность собирать личную информацию от конечных пользователей через cookies и другие технологии, вы должны обратиться за местной юридической рекомендацией о том, существуют ли какие-либо законы, применимые к такому сбору данных, включая все требования относительно предоставления замечаний и согласований в тех случаях, где это применимо.

IBM требует, чтобы Клиенты (1) обеспечивали четкую и явную связь с терминами веб-сайта Заказчика относительно использования (например, политики конфиденциальности), включая связь со сбором и практикой использования данных IBM и Клиентом, (2) сообщали о том, что элементы cookie и явные элементы gif/веб-маяки помещались на компьютер посетителя компанией IBM от имени Клиента вместе с пояснением цели такой технологии, и (3) в той степени, в которой это требуется законом, получали согласие от посетителей веб-сайта перед помещением элементов cookie и явных элементов gif/веб-маяков Клиентом или компанией IBM от имени Клиента на устройства посетителя веб-сайта.

Более подробную информацию об использовании для этих целей различных технологий, включая компоненты cookie, смотрите в документе IBM Online Privacy Statement (Заявление об электронной конфиденциальности) по адресу: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, в разделе "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" (Элементы cookie, веб-маяки и другие технологии).



Напечатано в Дании