

版本 10 版次 1
2017 年 10 月 13 日

***IBM Campaign and Engage
Integration Guide for IBM
Marketing Cloud***



附註

使用此資訊及其支援的產品之前，請先閱讀第 65 頁的『注意事項』中的資訊。

目錄

第 1 章 Campaign 與 Engage 整合概觀	1
UBX 及 UBX Toolkit 概觀	3
升級至 10.1 版	3
何處可以取得說明文件	4
整合限制及相依關係	5
第 2 章 配置 Campaign 與 Engage 整合	7
Campaign、Engage 及 UBX 的 IBM Provisioning 需求	8
適用於 Campaign 行銷方案整合的 IBM Engage 配置需求	9
配置 WebSphere 以便與 Engage 搭配使用	10
配置 WebSphere 以便與 UBX 搭配使用	11
配置 WebLogic 以便與 Engage 搭配使用	11
為 Engage 配置使用者帳戶和資料來源	12
設定配置內容	13
Campaign partitions partition[n] Engage	14
Campaign partitions partition[n] Engage contactAndResponseHistTracking	17
Campaign partitions partition[n] UBX	18
Campaign partitions partition[n] UBX Event Download Schedule	18
Campaign Engage Rest API 過濾器	19
Campaign Proxy	19
在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者	20
安裝並配置 UBX Toolkit 以進行整合	21
建立回應追蹤表格以用於整合	22
配置 UBX 以進行整合	22
設定目標客戶資訊的同步欄位	24
Campaign 與 Engage 整合日誌	25
第 3 章 電子郵件：使用 Campaign 及 Engage	27
建立及傳送電子郵件	27
電子郵件：在 Campaign 流程圖中配置「電子郵件」程序	28
電子郵件：進行測試執行	33
電子郵件：進行正式作業執行	34
電子郵件：回應追蹤	35

第 4 章 SMS 文字傳訊：使用 Campaign 及 Engage	37
啟用 SMS 行動式傳訊	37
傳送 SMS 訊息的需求	37
SMS：建立及傳送 SMS 文字訊息	38
SMS：在 Campaign 流程圖中配置 SMS 程序	38
SMS：進行測試執行	42
SMS：進行正式作業執行	43
SMS：回應追蹤	44
Campaign 與 Engage 之間的 SMS 接受及拒絕同步化	45
第 5 章 行動式推送：使用 Campaign 及 Engage	47
啟用「行動式應用程式訊息」（推送通知）	47
推送：建立及傳送行動式推送通知	47
推送：在 Campaign 流程圖中配置「推送」程序	48
推送：進行測試執行	52
推送：進行正式作業執行	53
推送：回應追蹤	54
第 6 章 用於整合的回應追蹤表格	57
回應和聯絡對映	57
以事件形式提供的電子郵件追蹤資料	58
以事件形式提供的 SMS 追蹤資料	58
以事件形式提供的行動式推送追蹤資料	59
整合資料庫表格、ETL 及分割	59
事件類型	60
報告 ID	60
聯絡人抑制原因	61
清除回應追蹤表格中的資料	61
在聯絡 IBM 技術支援中心之前	63
注意事項	65
商標	66
隱私權條款和使用條款考量	66

第 1 章 Campaign 與 Engage 整合概觀

IBM Campaign 與 IBM Engage 的整合將 IBM Campaign 的行銷分群工具與 IBM Marketing Cloud 的傳訊功能結合使用。

此整合可提供什麼功能？

此整合可讓數位行銷人員能夠透過多個通路進行通訊、個人化並追蹤客戶互動，及保護機密個人資料。行銷人員可針對特定的目標客戶，透過電子郵件、SMS 文字簡訊及行動式推送行銷活動來聯絡客戶。

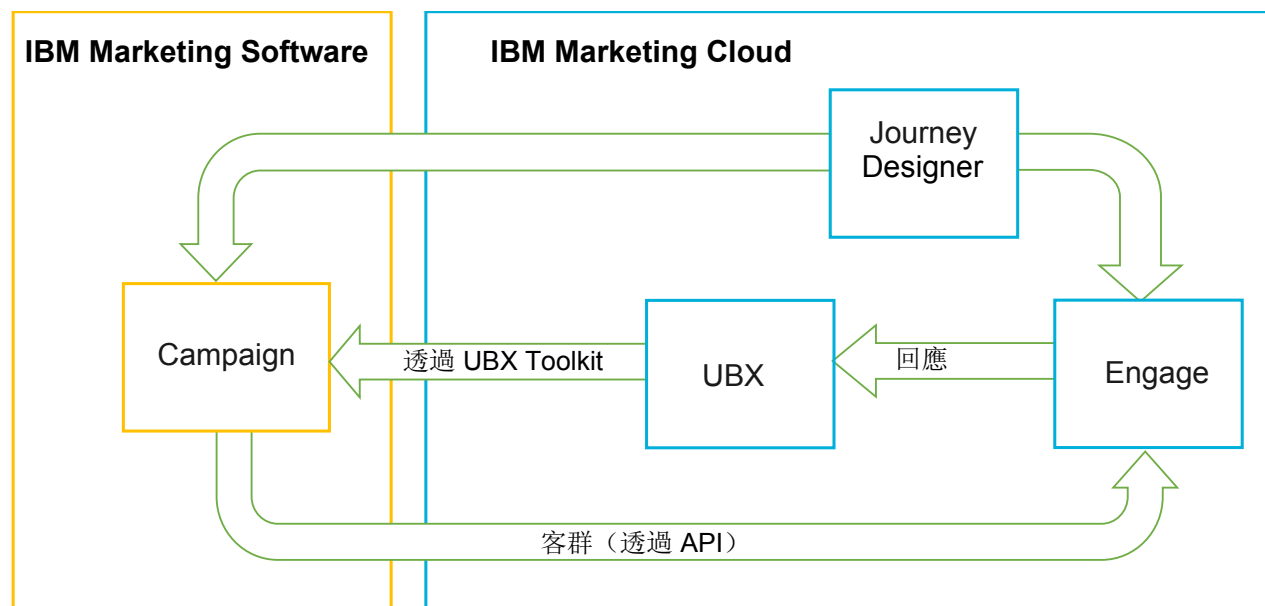
重要：此整合沒有為數位行銷人員提供對 IBM Marketing Cloud 功能（例如，方案、評分及傳送時間最佳化）的存取。決策和評分聯絡人的所有商業邏輯，都必須在 Campaign 流程圖中使用，或者在與 IBM Campaign 的關聯聯絡人來源直接搭配使用的其他系統中使用。

整合元件

此整合涉及到下列元件：

- **IBM Campaign**，這是一個內部行銷應用程式，它一般安裝在公司防火牆背後
- **IBM Engage**，這是一個雲端服務，它會提供數位行銷及潛在客戶管理
- **IBM UBX**，這是一個雲端服務，它會在應用程式之間交換資料
- **IBM UBX Toolkit**，它會提供一種可讓內部應用程式（如 Campaign）與 UBX 互動的方法。

下圖顯示各元件如何交互作業。



何謂 IBM Campaign？

IBM Campaign 是一個內部解決方案，適合於希望將其行銷資料置於防火牆背後的組織。行銷人員可使用 Campaign 流程圖，來建立市場行銷活動的目標客群。流程圖可提供一種視覺化方式，來建立、結合及操作來自多個資料庫及純文字檔的資料。例如，單一個流程圖可從 DB2 資料庫拉出姓名及地址、從 SQL 資料庫拉出購

買歷程，並從海量資料來源（如 Hive 或 Amazon Redshift）拉出客戶喜好設定。行銷活動執行之後，回應資料會放回到 Campaign 中，以用於後續的重設目標。

何謂 IBM Marketing Cloud？

IBM Marketing Cloud 提供數位行銷及潛在客戶管理解決方案，其中包含電子郵件、SMS 和行動式推送，及內嵌式分析。它是雲端數位行銷平台，由 Engage、UBX 及 Journey Designer 組成。

何謂 IBM UBX？

IBM Universal Behavior Exchange (UBX) 是一個雲端服務，它會提供一種交換資料的方式，這些資料可識別個人及其在 IBM Commerce 與 IBM Business Partner 應用程式之間的商業互動中的行為。

UBX 可辨識不同通路中發生的各種事件。例如，對於電子郵件通訊，當收件者按一下電子郵件訊息中的鏈結時，即會產生一個事件。每一類事件都會向 UBX 登錄，以便訂閱應用程式可輕鬆解譯事件資料。

何謂用於連接至 UBX 的 IBM Campaign 內建能力？

IBM Campaign 具有用於連接至 IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX) 的內建能力，可改善進入 Campaign 的資料流。您可以在 UBX 使用者介面中登錄 IBM Campaign 端點。

Campaign 安裝程式還會在 <campaign_home>/tools 下的 UBXTools 資料夾中安裝 UBX 端點登錄公用程式。所安裝的 UBXTools 資料夾具有在 UBX 中登錄 Campaign 端點需要的所有檔案。

註：如果同步目標客戶，則目標客戶發佈者及目標客戶訂閱資料仍需要 UBX Toolkit。

何謂 UBX Toolkit？

UBX Toolkit 是一個元件，您必須安裝並配置它，才能支援 Campaign 與 Engage 整合。UBX Toolkit 可提供一種讓 IBM Campaign 與 UBX 互動的方法。在此整合的環境定義中，IBM Campaign 是事件目的地（事件消費者端點）。因此，Campaign 在 UBX Toolkit 的協助下連接至 UBX。

此整合會使用 UBX Toolkit，來在行銷活動層次追蹤電子郵件、SMS 及推送的回應者。UBX Toolkit 會將從 Engage 到 UBX 的回應資料（如開啟、點按及退件）遞送回到 Campaign 中。

何謂 IBM Journey Designer？

IBM Journey Designer 是 IBM Marketing Cloud 的一部分。雖然它不是整合本身的一部分，但可與 Campaign 及 Engage 一起使用。行銷團隊可使用 Journey Designer，來建立其程式或客戶行程的分鏡腳本，這些腳本具有視覺衝擊力，且容易使用。團隊可就共同構成整體客戶行程的線上互動（如電子郵件與行動式推送）及離線互動（如直接郵件與店內事件），來開展分工合作。Journey Designer 說明文件會單獨提供，而不會併入 Campaign 與 Engage 整合。

行銷人員使用此整合的方式

行銷人員可使用 IBM Campaign 來建立用於選取所需目標客戶客群的流程圖，並針對所需的通路（電子郵件、SMS 或推送）配置程序框。當該流程圖執行時，客群劃分資料及聯絡人資料會從 IBM Campaign 上傳至 IBM Engage 資料庫、聯絡人清單及關聯式表格。然後，Engage 將訊息傳送至指定的行銷客群。市場行銷活動執行之後，Engage 會追蹤回應資料，並透過 UBX 及 UBX Toolkit 將其遞送回到 Campaign。

行銷專員可以下列方式來使用所整合的產品：

- 使用 Engage 來建立電子郵件、SMS 文字或行動式推送訊息範本。

- 使用 Campaign 從內部資料庫及純文字檔拉出資料，以選取用於市場行銷活動的個人並進行客群劃分。例如，尋找所有擁有自己的房屋且年齡為 30-34 的個人。
- 使用 Campaign 將選取的資料上傳至 Engage，以用於電子郵件、SMS 文字簡訊或行動式推送通路。
- 使用 Campaign 來個人化電子郵件、SMS 或行動式推送訊息。例如，變更電子郵件的主旨行，或將訊息內文中的變數取代為特定的文字。
- 使用 Campaign 或 Engage 來起始「傳送」。
- 若為「無聲自動」傳訊，您可自動化程序，以便在流程圖執行期間，當 Campaign 將選取的目標客戶資料上傳至 Engage 時，立即傳送訊息。
- 在行銷活動執行之後，根據透過 UBX Toolkit 下載至 Campaign 的回應資料，使用 Campaign 來重設目標回應者及非回應者。

重要：此整合沒有為數位行銷人員提供對 IBM Marketing Cloud 功能（例如，方案、評分及傳送時間最佳化）的存取。決策和評分聯絡人的所有商業邏輯，都必須在 Campaign 流程圖中使用，或者在與 IBM Campaign 的關聯聯絡人來源直接搭配使用的其他系統中使用。

UBX 及 UBX Toolkit 概觀

UBX Toolkit 可提供一種方法，讓安裝在本端的應用程式（如 IBM Campaign）與 IBM Universal Behavior Exchange (UBX) 互動。如果同步目標客戶，則目標客戶發佈者及目標客戶訂閱資料需要 UBX Toolkit。

此整合使用 UBX Toolkit 將事件資料從 UBX 下載至 Campaign，以支援回應追蹤。

UBX Toolkit 會安裝在公司防火牆背後，以便將 IBM Campaign 及資料庫安全地連接至 UBX API 及 IBM Commerce 生態系統。Campaign 會依賴於 UBX Toolkit 來連接至 UBX。

UBX 支援那些向 UBX 登錄的獨立軟體應用程式之間的動態關係。每一個 UBX 參與應用程式都可提供不同類型的行銷資料，及識別客戶的不同方法。在此整合的環境定義中：

- IBM Engage 是事件來源（適用於電子郵件及 SMS 事件）。
- IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) 是事件來源（適用於行動式推送事件）。
- IBM Campaign 是事件目的地。它作為事件訂閱者（事件消費者）出現在 UBX 中。

典型的事件包括開啟、點按及退件。

IBM Campaign 以資料訂閱者身分來接受事件資料。您可使用 UBX Toolkit 來下載事件資料，並將其匯入到本端資料庫中。UBX Toolkit 會提供一個範例對映檔，您可使用該檔案來指定如何將事件資料儲存在資料庫中。

若要取得 UBX Toolkit 及說明文件，請參閱第 21 頁的『安裝並配置 UBX Toolkit 以進行整合』。

重要：請記住，Campaign 是事件消費者。當您使用 UBX Toolkit 時，請遵循事件消費者的指示。目標客戶端點的指示不適用。

升級至 10.1 版

如果您要從舊版 IBM Campaign 升級，而且正在使用 UBX Toolkit，您現在可以使用 IBM Campaign 原生 UBX 功能來與 IBM Engage 整合。

IBM Campaign 具有用於連接至 IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX) 的內建能力。IBM Campaign 會提供所有必要的配置及公用程式，以連接至 IBM UBX 並提取事件資料以追蹤聯絡與回應歷程。現在，IBM Campaign 可以追蹤 IBM Marketing Cloud 事件，如電子郵件傳送、電子郵件開啟、電子郵件鏈結點

擊、電子郵件退件、SMS 傳送及互動 SMS。IBM Campaign 還可下載並使用電子郵件、PUSH 及 SMS 通路的所有 IBM Marketing Cloud 及 IBM Mobile Push Notification（前稱為 Xtify Mobile Push Notification）事件。

如果您已升級至 10.1 版，請考量下列實務：

表 1. IBM Campaign 10.1 版的升級實務。

從 10.0.0.x 升級	說明
IBM Campaign 與 Accelerator	如果搭配使用 IBM Campaign 與 Accelerator，來將電子郵件、SMS 及推送通知傳送至 IBM Engage，則在升級至 10.1 版之後，可以在 IBM Campaign 中使用「電子郵件」、SMS 及「推送」程序框將訊息傳送至 IBM Engage。
IBM Campaign 與 UBX Toolkit	如果使用 UBX Toolkit 來下載 IBM Engage 所產生的事件，則在升級至 10.1 版之後，可以使用 IBM Campaign 來下載事件。 若要使用 IBM Campaign 來下載事件，請完成下列步驟： 1. 取消訂閱在類型為「自訂端點」的端點中訂閱的所有事件。可以選擇性地刪除該端點。 2. 建立類型為 IBM Campaign 的新端點，並訂閱 IBM Campaign 所支援的事件。如需相關資訊，請參閱第 20 頁的『在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者』。 3. 在 IBM Campaign 中配置 UBX，並在 IBM Campaign 中新增該端點的授權金鑰。 4. 在完成 IBM Campaign 配置之後，再次訂閱事件。現在，事件將根據事件下載排程配置下載到 IBM Campaign 綱目中的各個表格中。您可以查詢表格中的資料，並在 IBM Campaign 流程圖中使用這些資料。如需相關資訊，請參閱 IBM Campaign 系統表格手冊。 註：IBM Campaign 不會移轉 UBX Toolkit 所建立表格中的資料。但是，您可以繼續使用這些表格中的資料。

何處可以取得說明文件

如需 IBM Campaign 與 IBM Engage 之整合的相關資訊，請參閱下表中列出的資源。

表 2. IBM Campaign 與 IBM Engage 之整合的說明文件

焦點	說明文件
Campaign 與 Engage 整合	《IBM Marketing Cloud 的 IBM Campaign 與 Engage 整合手冊》（本文件）說明如何配置並使用此整合。 若要取得此 PDF 或搜尋主題，請使用此鏈結：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita
IBM Campaign	若要存取下列 Campaign 手冊，請使用此鏈結：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita • IBM Campaign 管理手冊 • IBM Campaign 使用手冊
IBM Engage	https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html 。
IBM UBX Toolkit	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita

表 2. IBM Campaign 與 IBM Engage 之整合的說明文件 (繼續)

焦點	說明文件
IBM UBX	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita
IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en

整合限制及相依關係

IBM Marketing Cloud 的 IBM Campaign 及 Engage 整合具有下列限制及相依關係。

- 此整合需要下列產品。
 - IBM Campaign 10.0 版或更新版本 (安裝在本端)
 - IBM Marketing Cloud
 - IBM Universal Behavior Exchange (UBX)
 - IBM UBX Toolkit 1.2 版或更新版本 (安裝在本端)
- 先套用任何可用的緊急修復程式，然後再部署此整合。
- 將單一個彈性資料庫用於每一個通路 (「電子郵件」、「SMS 及「推送」)。

註：如果要在整合中使用「電子郵件」、「SMS 及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。

註：在 Campaign 10.0 中不支援 Engage 彈性資料庫。若要使用彈性資料庫，必須升級到 10.0.0.1 版或更高版本。

- 在 IBM Campaign 第 10 版的起始版本中，不支援行銷方案與 IBM Engage 整合。
- 此整合限於下列語言：英文、法文、德文、日文、葡萄牙文、簡體中文、西班牙文。
- Campaign 不支援 Engage 傳送時間最佳化 (STO)。
- Campaign 使用者在流程圖選用區中可看到所有的 Engage 程序框 (電子郵件、SMS、推送)。不過，除非他們訂閱 IBM Marketing Cloud，否則無法使用這些程序框。
- 在 Engage 組織與 IBM Campaign 分割區之間存在 1:1 關係。每一個分割區都有一個且僅有一個 Engage 組織 (在供應時定義)。
- 若要傳送 SMS 訊息，您必須購買適用於 IBM Marketing Cloud 的 SMS 傳訊功能，並且 IBM 必須供應您的 Engage 帳戶才能支援 SMS 傳訊。
- 若要傳送行動式應用程式訊息 (推送)，您的 IBM Marketing Cloud 帳戶必須已啟用行動式推送，並且在 IBM Marketing Cloud 中必須實作行動式應用程式。

第 2 章 配置 Campaign 與 Engage 整合

若要確保順利整合 Campaign 與 Engage，則必須配置下列產品：IBM Campaign、IBM Engage、IBM UBX 及 IBM UBX Toolkit。

開始之前

必須符合下列必要條件，才能啟用及配置整合：

- IBM Provisioning 團隊必須供應元件。請參閱第 8 頁的『Campaign、Engage 及 UBX 的 IBM Provisioning 需求』。
- 您必須向 Engage Provisioning 團隊提供所需的資訊。請參閱第 9 頁的『適用於 Campaign 行銷方案整合的 IBM Engage 配置需求』。

關於這項作業

完成下列步驟以配置 Campaign 與 Engage 之間的整合。

表 3. 整合配置作業

步驟	作業	詳細資料
1	配置 IBM Campaign Web 應用程式伺服器以便與 IBM Engage 及 UBX 進行通訊：	• 第 10 頁的『配置 WebSphere 以便與 Engage 搭配使用』 • 第 11 頁的『配置 WebLogic 以便與 Engage 搭配使用』 • 第 11 頁的『配置 WebSphere 以便與 UBX 搭配使用』
2	配置可存取 Engage 整合服務的 IBM® Marketing Platform 使用者帳戶及資料來源。	請參閱第 12 頁的『為 Engage 配置使用者帳戶和資料來源』。
3	調整 Campaign 分割區配置設定，以控制鑑別及資料交換。	請參閱第 13 頁的『設定配置內容』。
4	在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者，以從 UBX 下載事件。	請參閱第 20 頁的『在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者』。
6	使用 UBX Toolkit 來建立回應追蹤表格，以便 Campaign 可存取回應資料。 註：如果您正在使用 IBM Campaign 10.0.0.1 版及更新版本，則此步驟不適用於您的設定。	請參閱第 22 頁的『建立回應追蹤表格以用於整合』。
5	安裝並配置 UBX Toolkit，以支援從 Engage 到 Campaign 的回應追蹤。	請參閱第 21 頁的『安裝並配置 UBX Toolkit 以進行整合』。
7	配置事件生產者端點並讓 Campaign 訂閱事件，以支援從 Engage 到 Campaign 的回應追蹤。	請參閱第 22 頁的『配置 UBX 以進行整合』。
8	在 Engage 中，針對 IBM Marketing Cloud 來啟用電子郵件傳訊。	請參閱第 27 頁的『建立及傳送電子郵件』。
9 (選用)	在 Engage 中，針對 IBM Marketing Cloud 來啟用 SMS 傳訊。	請參閱第 37 頁的『啟用 SMS 行動式傳訊』。

表 3. 整合配置作業 (繼續)

步驟	作業	詳細資料
10 (選用)	在 Engage 中，針對 IBM Marketing Cloud 來啟用行動式通知。	請參閱第 47 頁的『啟用「行動式應用程式訊息」(推送通知)』。

下一步

完成上述步驟之後，整合即已備妥可供使用。Campaign 使用者可開始建立流程圖，以選取行銷活動的目標客群。針對每一個通路，該使用者可在流程圖中配置「電子郵件」、「SMS 或「推送」程序。

Campaign、Engage 及 UBX 的 IBM Provisioning 需求

IBM Provisioning 必須先準備 Engage 及 UBX 以進行整合，然後管理者才可以配置整合。IBM Campaign 還需要執行一些配置才能進行整合。

IBM Provisioning 向管理者提供的資訊

要配置整合的管理者需要下列資訊，這些資訊可由 IBM Provisioning 提供：

- 客戶用來存取 IBM Engage 之伺服器的主機名稱、SSL 埠號及別名。例如：`https://engage1.silverpop.com:443`。Campaign 管理者需要此資訊，來配置 WebSphere 以便與 Engage 搭配使用。
- 用戶端重新整理記號：在供應 Engage 時，此記號已透過電子郵件傳送給 Engage 組織管理者（整合使用者）。Campaign 管理者需要此資訊，來配置資料來源。
- 與「Engage 用戶端 ID」、「Engage 用戶端機密」、Engage FTP 及「Engage 用戶端重新整理記號」相關聯的認證（登入名稱及密碼）。Campaign 管理者需要此資訊，來配置資料來源。
- 為 UBX 帳戶建立的 UBX API URL。UBX Toolkit 管理者需要這個值，來配置 `config.properties` 檔 (`ubx.api.service.url=http://<server-name>:<port>`)。

下列小節會提供每一個元件之供應方式的相關詳細資料。

IBM Campaign

下列動作由 IBM Certified Systems Integrator 或 IBM Marketing Software 管理者執行：

- 在 IBM Marketing Platform 中定義分割區，以供 IBM Engage 組織使用。範例：`partition1`
- 在 IBM Marketing Platform 中定義整合使用者（「系統管理者」帳戶）。範例：`asm_admin`

IBM Engage Provisioning

IBM Provisioning 團隊確保針對 IBM Engage 完成下列動作：

- 指定一位主要使用者（組織管理者）作為整合使用者。這不一定是 IBM Campaign 中定義的整合使用者。
- 針對 Campaign 分割區啟用 **IBM Campaign Integration**。在供應期間，將會傳送一封電子郵件給 Engage 整合使用者。該電子郵件會包含「用戶端重新整理記號」，Campaign 管理者需要該記號，以配置使用者帳戶及資料來源。
- 根據 IBM Engage 組織的行銷資料庫 ID，針對 IBM Engage 啟用 **UBX 整合**。

註：如果您使用多個通路，則可提供任意通路的資料庫 ID。Engage 會將所有資料庫中的事件都發佈至 UBX，以用於 Campaign 中。

- 針對行銷活動應用程式啟用新增帳戶存取權。

IBM UBX 供應

IBM Provisioning 會代表您來建立並供應 UBX 帳戶。

如果您沒有帳戶，請透過傳送電子郵件給 ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com 來與「UBX 帳戶供應團隊」聯絡，或在 <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision> 上申請 UBX 存取權。

IBM Provisioning 確保針對 IBM UBX 完成下列動作：

- 將 IBM Campaign 登錄為端點。
- 登錄事件類型以用於電子郵件。
- 登錄事件類型以用於 SMS 及推送（如果您的組織已購買這些功能）。
- 將 Engage 的其中一個彈性資料庫登錄為端點。

註：可以登錄用於每一個通路的任意資料庫。Engage 會從設定中使用的所有資料庫發佈事件。

您的完整供應帳戶包括下列元素：

- UBX 使用者帳戶，包括用於登入 UBX 使用者介面的認證。
- 用於呼叫外部 UBX API 的 URL。
- IBM Campaign 的端點層次 UBX 鑑別金鑰。（附註：不需要帳戶層次 UBX 鑑別金鑰。）

適用於 Campaign 行銷方案整合的 IBM Engage 配置需求

IBM Campaign 行銷方案在 IBM Engage 中有提供。若要啟用此特性，則必須向 Engage Provisioning 團隊提供下列資訊。

註：IBM Campaign 行銷方案整合僅支援 Tracked HyperLink、ClickStream 和 FileDownload。

資訊交換

IBM Campaign 與 IBM Engage 整合之後，IBM Engage 將在電子郵件中使用來自 IBM Campaign 的行銷方案資訊。當使用者在 IBM Engage 中配置電子郵件範本，並將來自 IBM Campaign 的行銷方案附加到此電子郵件範本中的動態內容鏈結時，將從瀏覽器向 IBM Campaign 伺服器發出針對行銷方案資訊的 API 呼叫。EasyXDM 可用來處理此通訊。

重要：不會從雲端 IBM Engage 伺服器向內部部署 IBM Campaign 伺服器發出 API 呼叫，因此不需要變更防火牆。

啟用整合

如果要啟用此特性，需要向 Engage Provisioning 團隊提供下列資訊。Engage Provisioning 使用者可以從設定 > 組織設定 > 整合 > **IBM Campaign** 整合來啟用 Engage。

已啟用 **IBM Campaign** 整合
是

IBM Campaign API URL

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

IBM Campaign 分割區名稱

PartitionName

範例：partition1

註：每個 Engage ORG 只支援一個分割區。

IBM Campaign 使用者名稱

IBM Campaign Admin 使用者。

範例：asm_admin

註：如果已使用 Tivoli 或 SiteMinder 登入資訊配置了 IBM Campaign 或 IBM Platform，則 API URL 為 `http://<Tivoli_Host>/<Campaign_JUNCTION>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`。範例：`https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` 或 `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`。範例：`http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

配置 WebSphere 以便與 Engage 搭配使用

在配置 IBM Campaign 與 IBM Engage 之間的整合期間，需要配置 Campaign Web 應用程式伺服器以便與 Engage 進行通訊。如果 Campaign 將 WebSphere Application Server (WAS) 用作 Web 應用程式伺服器，請遵循下列指示。

開始之前

在執行這項作業之前，請執行下列動作：

- IBM Campaign 必須配置為將 SSL 用於所有通訊。如需指示，請參閱《IBM Marketing Platform 管理手冊》。
- 您必須知道客戶用來存取 IBM Engage 之伺服器的主機名稱、SSL 埠號及別名。

關於這項作業

請遵循下列步驟，將 IBM Marketing Cloud 憑證匯入至 WebSphere Application Server 中。

如果 IBM Campaign 是部署在 WebSphere Application Server 叢集中，則您必須在該叢集的每一個節點上匯入 Engage 憑證（重複這些步驟）。

請注意，這個程序需要重新啟動 WebSphere Application Server。

程序

1. 登入 WebSphere Application Server 管理主控台。
2. 展開安全，然後按一下 **SSL 憑證和金鑰管理**。
3. 在「配置設定」之下，按一下**管理端點安全配置**。
4. 選取適當的出埠配置，以進入 **(cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02** 管理範圍。
5. 在相關項目之下，按一下**金鑰儲存庫和憑證**，並按一下 **NodeDefaultTrustStore** 金鑰儲存庫。
6. 在其他內容之下，按一下**簽章者憑證和從埠擷取**。
7. 在主機欄位中，指定客戶所使用 IBM Engage 主機的主機名稱、SSL 埠號及別名。

例如，如果 Engage 客戶使用 `https://engage1.silverpop.com:443`，請針對主機名稱輸入 `engage1.silverpop.com`，並針對埠輸入 443。

8. 按一下擷取簽章者資訊。
9. 驗證該憑證資訊是否為您可以信任之憑證的資訊。
10. 按一下套用及儲存。
11. 重新啟動 WebSphere Application Server。

下一步

請參閱第 7 頁的第 2 章,『配置 Campaign 與 Engage 整合』。

配置 WebSphere 以便與 UBX 搭配使用

在配置 IBM Campaign 與 IBM UBX 之間的整合期間,需要配置 Campaign Web 應用程式伺服器以便與 UBX 進行通訊。如果 Campaign 將 WebSphere Application Server (WAS) 用作 Web 應用程式伺服器,請遵循下列指示。

開始之前

您必須知道客戶用來存取 IBM UBX 之伺服器的主機名稱、SSL 埠號及別名。

關於這項作業

請遵循下列步驟,將 IBM Marketing Cloud 憑證匯入至 WebSphere Application Server 中。

如果 IBM Campaign 是部署在 WebSphere Application Server 叢集中,則您必須在該叢集的每一個節點上匯入 Engage 憑證(重複這些步驟)。

請注意,這個程序需要重新啟動 WebSphere Application Server。

程序

1. 登入 WebSphere Application Server 管理主控台。
2. 展開安全,然後按一下 **SSL 憑證和金鑰管理**。
3. 在「配置設定」之下,按一下**管理端點安全配置**。
4. 選取適當的出埠配置,以進入 **(cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02** 管理範圍。
5. 在**相關項目**之下,按一下**金鑰儲存庫和憑證**,並按一下 **NodeDefaultTrustStore** 金鑰儲存庫。
6. 在**其他內容**之下,按一下**簽章者憑證和從埠擷取**。
7. 在**主機欄位**中,指定客戶所使用 IBM Engage 主機的主機名稱、SSL 埠號及別名。
8. 按一下擷取簽章者資訊。
9. 驗證該憑證資訊是否為您可以信任之憑證的資訊。
10. 按一下套用及儲存。
11. 重新啟動 WebSphere Application Server。

配置 WebLogic 以便與 Engage 搭配使用

在配置 IBM Campaign 與 IBM Engage 之間的整合期間,需要配置 Campaign Web 應用程式伺服器以便與 Engage 進行通訊。如果 Campaign 將 WebLogic 用作 Web 應用程式伺服器,請遵循下列指示。

開始之前

在執行這項作業之前，IBM Campaign 必須配置為將 SSL 用於所有通訊。如需指示，請參閱《IBM Marketing Platform 管理手冊》。

關於這項作業

這項作業會說明如何關閉 WebLogic 中的主機名稱驗證，以啟用 IBM Campaign 與 Engage 之間的通訊。如果您需要其他指引，請參閱 WebLogic 說明文件。

程序

1. 如果您使用的是獨立式 SSL 用戶端，則必須在指令行上設定或透過 API 設定主機名稱驗證。在 SSL 用戶端的指令行上，輸入下列引數，以關閉主機名稱驗證：

```
-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true
```

2. 在所有其他情況下，您可使用 WebLogic 伺服器管理主控台，來關閉主機名稱驗證：
 - a. 如果您尚未這麼做，請在管理主控台的「變更中心」裡，按一下**鎖定並編輯**（請參閱 WebLogic 說明文件中的「使用變更中心」）。
 - b. 在主控台的左窗格中，展開**環境**，並選取**伺服器**。
 - c. 按一下您要針對其停用主機名稱驗證的伺服器名稱。
 - d. 選取**配置 > SSL**，然後按一下頁面底端的**進階**。
 - e. 將**主機名稱驗證**欄位設定為**無**。
 - f. 按一下**儲存**。
 - g. 若要啟動這些變更，請在管理主控台的「變更中心」裡按一下**啟動變更**。
 - h. 並非所有的變更都會立即生效 - 部分需要重新啟動（請參閱 WebLogic 說明文件中的「使用變更中心」）。

下一步

請參閱第 7 頁的第 2 章，『配置 Campaign 與 Engage 整合』。

為 Engage 配置使用者帳戶和資料來源

若要讓 IBM Campaign 可存取 IBM Engage，Campaign 管理者必須配置一個其認證可存取 Engage 整合服務的使用者帳戶，然後在該帳戶之下定義資料來源。

開始之前

若要完成這項作業，您需要有每一個資料來源的 Engage 認證（登入名稱及密碼）。Engage 組織管理者或 IBM Provisioning 可提供此資訊。

關於這項作業

Campaign 管理者執行此項一次性作業。程序彙總如下。如果您需要詳細指示，請參閱《IBM Marketing Platform 管理手冊》。

程序

1. 登入 IBM Marketing Software，然後選擇**設定 > 使用者**。
2. 按一下可連接至 IBM Engage 伺服器之使用者帳戶的名稱。例如，**asm_admin**。

3. 按一下頁面底端的**編輯資料來源**鏈結。
4. 按一下**新增**，並填寫表單，以建立下列資料來源。如果這些資料來源已存在，請按一下每一個資料來源，並編輯它以提供任何遺漏的資訊。

資料來源詳細資料	附註
資料來源：ENGAGE_CLIENT_ID_DS 資料來源登入名稱：ClientID（或任何非空字串） 資料來源密碼：<CLIENT_ID>	這是 Engage 用戶端 ID 資料來源。 您可向 Engage 組織管理者索取密碼。
資料來源：ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS 資料來源登入名稱：ClientSecret（或任何非空字串） 資料來源密碼：<CLIENT_SECRET>	這是 Engage 用戶端機密資料來源。 您可向 Engage 組織管理者索取密碼。
資料來源：ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS 資料來源登入名稱：ClientRefTok（或任何非空字串） 資料來源密碼：<CLIENT_REFRESH_TOKEN>	這是 Engage 用戶端重新整理記號資料來源。 用戶端重新整理記號登入名稱的密碼已透過電子郵件提供給 Engage 組織管理者（或供應時透過 Engage 中的 新增帳戶存取權 指定的使用者）。
資料來源：ENGAGE_FTP_DS 資料來源登入名稱：<FTP_LOGIN> 資料來源密碼：<FTP_PASSWORD>	Engage FTP 資料來源會提供認證，這些認證用來在 Campaign 與 Engage 之間進行 FTP 通訊。 登入名稱及密碼已在 Engage 中指定。您可向 Engage 組織管理者索取這些資訊。

5. 按一下**儲存變更**，然後按一下**確定**。

下一步

使用者帳戶及資料來源名稱必須完全符合針對 Engage 分割區設定所指定的配置值。請選擇**設定 > 配置**，跳至第 14 頁的『Campaign | partitions | partition[n] | Engage』，並確認值符合。

設定配置內容

您必須設定配置內容，以控制 IBM Campaign、IBM Engage 及 IBM UBX 之間的鑑別和資料交換。

若要存取配置內容，請選擇**設定 > 配置**。

設定下列配置內容：

- 第 14 頁的『Campaign | partitions | partition[n] | Engage』

應用程式具有用於連接至 IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX) 的內建能力。若要使用此功能，必須設定下列配置內容：

- 第 17 頁的『Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking』
- 第 18 頁的『Campaign | partitions | partition[n] | UBX』
- 第 18 頁的『Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Event Download Schedule』
- 第 19 頁的『Campaign | Engage Rest API 過濾器』
- 第 19 頁的『Campaign | Proxy』

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

這些內容控制 IBM Campaign 與 IBM Engage（如果已整合這些產品）之間的鑑別和資料交換。

若要存取這些內容，請選擇設定 > 配置。如果您的 Campaign 安裝具有多個分割區，請為使用該整合的每個分割區設定這些內容。

服務 URL

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

服務 URL 指出 Campaign 可以在其中存取 IBM Engage 應用程式的 URL。Engage 組織管理者必須提供此值。

預設值

<無>

範例 `https://engageapi.abc01.com/`

OAuth URL 字尾

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

OAuth URL 字尾指定 Engage API 的鑑別記號。

預設值

oauth/token

API URL 字尾

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

API URL 字尾設定為 XMLAPI 以確保 Campaign 使用 Engage XML API。最佳做法是將此項保留為預設值。

預設值

XMLAPI

具有 Engage 認證資料來源的平台使用者

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

具有 Engage 認證資料來源的平台使用者指出容許其連接至 IBM Engage 伺服器的 IBM Marketing Platform 使用者帳戶名稱。此使用者帳戶包含提供 Engage 認證的資料來源。通常會使用 asm_admin。

預設值

未定義任何預設值。

有效值

包含 Engage 整合認證之資料來源的 IBM Marketing Platform 使用者帳戶。

用戶端 ID 的資料來源

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

用戶端 ID 的資料來源值必須與 Engage 用戶端 ID 資料來源的名稱完全相符，Engage 用戶端 ID 資料來源是為連接至 IBM Engage 伺服器的使用者帳戶（具有 **Engage** 認證資料來源的平台使用者）而建立的。換言之，此值必須符合為 IBM Marketing Platform 使用者設定的資料來源值。最佳做法是將此項保留為預設值。

預設值

ENGAGE_CLIENT_ID_DS

用戶端機密的資料來源

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

用戶端機密的資料來源值必須與 Engage 用戶端機密資料來源的名稱完全相符，Engage 用戶端機密資料來源是為連接至 IBM Engage 伺服器的使用者帳戶（具有 **Engage** 認證資料來源的平台使用者）而建立的。最佳做法是將此項保留為預設值。

預設值

ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS

用戶端重新整理記號的資料來源

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

用戶端重新整理記號的資料來源值必須與 Engage 用戶端重新整理記號資料來源的名稱完全相符，Engage 用戶端重新整理記號資料來源是為連接至 IBM Engage 伺服器的使用者帳戶（具有 **Engage** 認證資料來源的平台使用者）而建立的。最佳做法是將此項保留為預設值。

預設值

ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS

檔案傳輸認證的資料來源

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

檔案傳輸認證的資料來源指出提供 Campaign 與 Engage 之間 FTP 通訊所用認證的資料來源名稱。此值必須與 Engage FTP 資料來源的名稱完全相符，Engage FTP 資料來源是為連接至 IBM Engage 伺服器的使用者帳戶（具有 **Engage** 認證資料來源的平台使用者）而建立的。最佳做法是將此項保留為預設值。

預設值

ENGAGE_FTP_DS

用於檔案傳輸的主機名稱

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

用於檔案傳輸的主機名稱指出 Engage FTP 伺服器的主機名稱，Campaign 在該伺服器中以 TSV 格式上傳聯絡人清單。此檔案在上傳至聯絡人清單之後會自動予以刪除。

預設值

<無>

有效值

IBM Marketing Cloud FTP 位址清單中的任何有效位址：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en。例如：
transfer2.silverpop.com

用於檔案傳輸的埠號

配置種類

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

說明

用於檔案傳輸的埠號指出用於檔案傳輸的主機名稱中所指定 FTP 伺服器的埠號。

預設值

22

有效值

任何有效的 FTP 埠號

對 ServiceURL 使用 Proxy

說明 判定是否對 ServiceURL 使用 Proxy。如果選取 Yes，則您的連線將使用 Proxy 伺服器。Proxy 伺服器詳細資料可以在 Campaign | Proxy 下面進行配置。如果選取 No，則將不使用 Proxy 伺服器來連接 Engage。

預設值

否

有效值

Yes、No

對 FTP 使用 Proxy

說明 判定是否對 FTP 使用 Proxy。如果選取 Yes，則與 Engage FTP 伺服器的連線將使用 Proxy 伺服器。Proxy 伺服器詳細資料可以在 Campaign | Proxy 下面進行配置。如果選取 No，則將不使用 Proxy 伺服器來連接 Engage FTP 伺服器。

預設值

否

有效值

Yes、No

allowableFailurePercentage

說明

在 Engage 中處理行銷活動聯絡人清單時，如果某個聯絡人因為任何原因而失敗，則會傳回錯誤給 Campaign。使用 allowableFailurePercentage 內容可指定在行銷活動程序失敗之前，所接受的失敗記錄百分比。如果失敗記錄的百分比大於所配置的 allowableFailurePercentage，則該程序會失敗。

如果失敗記錄的百分比小於或等於所配置的 allowableFailurePercentage，則該程序不會失敗。重複的記錄會被視為有效記錄，因此不會影響程序框的 allowableFailurePercentage。所有的有效記錄都會匯入至 Engage 中。

失敗記錄百分比的計算方法如下： $([TOTAL_ROWS - TOTAL_VALID] / TOTAL_ROWS) * 100$ 。

該程序的任何警告及錯誤都會記載在 ImportErrors 日誌檔中。您可以定期刪除這個檔案。ImportErrors 日誌檔位在 <Campaign_home>/logs 資料夾。

預設值

0

有效值

0-100 之間的整數。

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

這些內容指定 Campaign 歷程表中從 UBX 下載之事件的 ETL。

若要存取這些內容，請選擇設定 > 配置。如果您的 Campaign 安裝具有多個分割區，請為使用該整合的每個分割區設定這些內容。

etlEnabled

說明 判定是否要從 Campaign 歷程表中的事件表啟用資料的 ETL 傳送。

預設值

No

有效值

Yes、No

runOnceADay

說明 判定 ETL 是否一天執行一次。如果指定 sleepIntervalInMinutes 內容，則可以反覆地執行下載。如果將 runOnceADay 設定為 yes，則 ETL 將每天在指定的時間執行一次。

有效值

Yes、No

batchSize

說明 一個 ETL 週期中處理的記錄數目。

預設值

100

有效值

100、200、500、1000、10000、100000

sleepIntervalInMinutes

說明 指定 ETL 等待的分鐘數，在此時間之後，ETL 將再次執行。將 runOnceADay 設定為 No 時，將使用此值。

預設值

60

有效值

正整數。

startTime

說明 將 runOnceADay 設定為 Yes 時，此內容會判定 ETL 開始執行的時間。

預設值

12:00:00 AM

有效值

採用 hh:mm:ss AM/PM 格式的任何有效時間。

notificationScript

說明 輸入可在 ETL 執行完成之後執行的任何 Script。

預設值

未定義任何預設值。

有效值

Campaign 伺服器可透過「讀取」和「執行」許可權存取的任何有效路徑。範例：D:\myscripts\scriptname.exe

Campaign | partitions | partition[n] | UBX

如果整合 IBM Campaign、IBM Engage 及 IBM UBX 產品，則這些內容會控制這些產品之間的鑑別及資料交換。

若要存取這些內容，請選擇設定 > 配置。如果您的 Campaign 安裝具有多個分割區，請為使用該整合的每個分割區設定這些內容。

API URL

說明 指定 UBX 伺服器 API URL。

UBX 端點授權金鑰的資料來源

說明 指定資料來源名稱，該名稱包含用於 Campaign 已登錄端點的授權金鑰。例如，UBX_DS。

具有 UBX 認證資料來源的平台使用者

說明 指定包含資料來源的 Marketing Platform 使用者名稱，該資料來源具有在配置內容 UBX 端點授權金鑰的資料來源下面指定的名稱。

對 API URL 使用 Proxy

說明 判定是否要將 Proxy 伺服器用於 UBX 連線。如果選取 Yes，則將在 Campaign | Proxy 下面配置 Proxy 伺服器詳細資料。

Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Event Download Schedule

這些內容指定將事件從 UBX 下載到 Campaign 中時的排程。

若要存取這些內容，請選擇設定 > 配置。如果您的 Campaign 安裝具有多個分割區，請為使用該整合的每個分割區設定這些內容。

已啟用事件下載

說明 判定是否容許將事件從 UBX 下載到 Campaign 系統綱目中的事件表格。

預設值

No

有效值

Yes、No

runOnceADay

說明 判定是否應該每日進行下載。如果指定 sleepIntervalInMinutes 內容，則可以反覆地執行下載。

sleepIntervallInMinutes

說明 指定下載等待的分鐘數，在此時間之後，將再次執行。將 runOnceADay 設定為 No 時，將使用此值。

startTime

說明 將 runOnceADay 設定為 Yes 時，此內容會判定事件下載開始的時間。

Campaign | Engage Rest API 過濾器

在整合環境中，若要在 IBM Engage 中使用來自 IBM Campaign 的行銷方案，則必須停用所有 Engage Rest API 過濾器內容。

若要存取這些內容，請跳至 Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Engage Rest API 過濾器。

封鎖 API 存取

預設值

enabled

有效值

enabled、disabled

透過 HTTPS 保護 API 存取

預設值

enabled

有效值

enabled、disabled

需要鑑別 API 存取

預設值

enabled

有效值

enabled、disabled

Campaign | Proxy

透過出埠 Proxy 連線，來支援 Campaign、Engage 及 UBX 整合。

若要存取這些內容，請選擇設定 > 配置。

Proxy 主機名稱

說明 指定 Proxy 伺服器的主機名稱或 IP 位址。

Proxy 埠號

說明 指定 Proxy 伺服器的埠號。

Proxy 類型

說明 選取 Proxy 伺服器類型。

預設值

HTTP

有效值

HTTP、SOCK5

認證的資料來源

說明 指定包含 Proxy 伺服器使用者名稱及密碼詳細資料的資料來源名稱。

具有 Proxy 認證資料來源的平台使用者

說明 指定 Marketing Platform 使用者的名稱，該使用者具有認證的資料來源內容中指定的資料來源。

註：將 Campaign 部署在 WebLogic 伺服器並配置了 HTTP Proxy 時，需要將變數 `DUseSunHttpHandler=true` 在 `JAVA_OPTION` 新增至 `setDomainEnv.cmd` 檔案。

在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者

在整合環境中，若要從 UBX 下載事件，您必須在 UBX 中登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者。

開始之前

您必須在 UBX 中新增 IBM Engage 或 IBM Mobile Customer Engagement 作為發佈者。

註：如果要使用 UBX Toolkit 從 UBX 下載事件，並且要繼續使用 UBX Toolkit，則本主題對您不適用，您可以跳過這些步驟。

程序

若要登錄 IBM Campaign 端點作為訂閱者，請完成下列步驟：

1. 按一下 UBX URL 以前往 UBX。
2. 在「端點」標籤上，按一下登錄新端點。
3. 選取 **IBM Campaign** 作為端點類型並按下一步。
4. 按下一步以完成端點登錄要求。可以在「端點」標籤上看到該端點，其狀態為擱置中。
5. 在「端點」標籤上，開啟您所要求的端點的端點詳細資料。
6. 複製**鑑別金鑰**。在後續步驟中，需要使用這個金鑰。
7. 登入 IBM Marketing Platform。
8. 以有權連接至 IBM UBX 的 IBM Marketing Platform 使用者帳戶建立資料來源。
9. 將端點使用者名稱指定為 UBX（或者任何非空字符串），並新增之前複製的鑑別金鑰作為資料來源的密碼。
10. 指定位於 `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx` 的端點內容。

11. 確保在位於 <CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/ 的 setenv 檔案中配置下列環境變數。
 - JAVA_HOME
 - CAMPAIGN_HOME
 - JDBC_DRIVER_CLASSPATH
 - UNICA_PLATFORM_HOME
12. 若要登錄端點，請跳至 <CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/ 並執行下列指令：
 - 若為 Windows：RegisterEndPoint.bat partition_name
 - 若為 Unix：./RegisterEndPoint.sh partition_name
13. 跳至 UBX 中的「端點」標籤並按一下**重新整理**。確保該端點處於作用中狀態。

安裝並配置 UBX Toolkit 以進行整合

若要支援從 IBM Engage 到 IBM Campaign 的回應追蹤，您必須安裝並配置 UBX Toolkit。UBX Toolkit 會安裝在公司防火牆背後，以便將 Campaign 及其資料庫安全地連接至 UBX API 及 IBM Commerce 生態系統。

開始之前

- 您必須擁有管理存取權，才能在本端伺服器上安裝並配置 UBX Toolkit 檔案。
- 您必須知道針對您的帳戶建立的 UBX API URL。您必須針對 UBX Toolkit config.properties 檔中的 ubx.api.service.url 輸入這個值。一般而言，IBM Provisioning 會在供應程序中提供這個 URL。如果您不知道這個 URL，請參閱第 8 頁的『Campaign、Engage 及 UBX 的 IBM Provisioning 需求』。

關於這項作業

從 IBM Campaign 10.0.0.1 版開始，您不需要使用 UBX Toolkit 來下載事件。使用 Campaign 內建特性可在 UBX 使用者介面中登錄 Campaign 端點並下載事件。如果同步目標客戶，則目標客戶發佈者及目標客戶訂閱資料仍需要 UBX Toolkit。

UBX Toolkit 會提供內容檔及 Script，您可將它們安裝在本端網路環境中，並加以修改以滿足您的業務需求。

在此整合的環境定義中，IBM Campaign 是事件目的地（事件消費者端點）。當您使用 UBX Toolkit 說明文件來完成下列步驟時，只有事件消費者的指示適用。目標客戶端點的指示不適用。

只有下列 UBX Toolkit 說明文件部分與此整合相關：

- 第 1 章. UBX Toolkit 概觀。
- 第 2 章. UBX Toolkit 安裝與配置。
- 第 3 章. 事件目的地端點。

程序

1. 使用這個鏈結可存取 IBM UBX Toolkit 說明文件：<https://developer.ibm.com/customer-engagement/docs/watson-marketing/ibm-universal-behavior-exchange-ubx/ubx-toolkit-overview-requirements/>。
2. 請遵循<https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/>中的指示。

請記住，Campaign 是事件消費者。因此，您只需要遵循事件消費者的指示。

目標客戶生產者及端點的指示不適用。例如，UBX 帳戶層次的鑑別金鑰與此整合不相關。只有端點層次的鑑別金鑰相關。

3. 遵循 UBX Toolkit 說明文件的『第 3 章. 事件目的地端點』中的指示，以將 IBM Campaign 登錄為事件目的地端點。

下一步

如果您尚未這麼做，請建立回應追蹤表格，用於保留將透過 UBX 及 UBX Toolkit 從 Engage 下載至 Campaign 的事件資料。請參閱『建立回應追蹤表格以用於整合』。

建立回應追蹤表格以用於整合

建立回應表格是在整合配置過程中執行的一次性作業。但是，如果您正在使用 IBM Campaign 10.0.0.1 版或更新版本，則此步驟不適用於您的設定。從 IBM Campaign 10.0.0.1 版開始，當您使用 IBM Campaign 來下載事件時，會自動建立回應追蹤表格。

開始之前

- 必須安裝並配置 UBX Toolkit。
- 您必須擁有管理存取權，才能在將要建立表格的資料庫伺服器上安裝並配置檔案。

關於這項作業

需要回應追蹤表格，來儲存客戶回應的相關事件資料。事件會包含客戶動作（如開啟、點按及退件）的相關資訊。當使用者執行 UBX Toolkit Script 以下載資料，然後匯入資料時，便會移入您所建立的表格。然後，Campaign 可以存取所移入的表格，將其用作流程圖中的資料來源。

程序

1. UBX Toolkit 會提供用於 SQL、DB2 及 Oracle 的 DDL 範例 Script。請使用適當的 Script，建立所需格式的資料庫表格。

如需指示，請參閱 <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/ubx-toolkit-installation-configuration/#tocstep6>。

提示：透過在文字編輯器中檢查 Script 檔，您可查看將會建立的欄位及資料類型，並可輕鬆識別主要索引鍵。

2. 使用 UBX Toolkit 中提供的資料庫表格對映檔 (EventToDBTableMapping.xml)，可將事件資料與資料庫表格中的欄位名稱比對。這可判定將資料插入到表格中的方式。

請參閱 <https://developer.ibm.com/customer-engagement/tutorials/registering-downloading-importing-event-destination-endpoints/#tocstep1>。

3. 若要進一步瞭解使用及管理追蹤表格，請參閱第 57 頁的第 6 章，『用於整合的回應追蹤表格』。
4. 若要瞭解哪些事件可儲存在回應追蹤表格中，請參閱第 35 頁的『電子郵件：回應追蹤』。

下一步

下一步是配置 UBX。請參閱『配置 UBX 以進行整合』。

配置 UBX 以進行整合

這項作業涉及到使用 UBX 來配置事件生產者端點，及讓 Campaign 訂閱事件。必須完成這項作業，才能支援從 IBM Engage 到 IBM Campaign 的回應追蹤。

開始之前

在開始之前，請執行下列動作：

- IBM Provisioning 必須完成所有的必要供應作業。
- 必須安裝並配置 IBM UBX Toolkit。
- 您必須知道 Engage 組織重新整理記號及 pod 名稱。如果您不確定，請聯絡 Engage 組織管理者。

關於這項作業

有兩種主要的端點：生產者（產生事件的應用程式）及目的地（使用那些事件的應用程式）。Engage 是事件生產者。Campaign 是事件消費者或訂閱者。透過完成這項作業，您可確保 UBX 可處理客戶回應事件，例如點按及退件，以便透過 UBX Toolkit 傳達回給 Campaign。

回應事件資料會儲存在回應追蹤表格中。建立回應追蹤表格是個別的配置步驟。

程序

1. 如果您要使用電子郵件或 SMS 文字簡訊，請使用 UBX 將 Engage 登錄為事件生產者端點：
 - a. 在 UBX 中的「端點」標籤上，按一下登錄新端點。
 - b. 選取 **Engage** 作為事件生產者端點，並按下一步。
 - c. 遵循畫面上的指示，來完成登錄。

如需相關資訊，請閱讀關於 UBX 端點登錄的資訊，其網址為 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita。

2. 如果您要使用「行動式應用程式傳訊」（推送），請使用 UBX 將 IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) 登錄為事件生產者端點：
 - a. 在 UBX 中的「端點」標籤上，按一下登錄新端點。
 - b. 選取 **IBM Mobile Customer Engagement** 作為事件生產者端點，並按下一步。
 - c. 遵循畫面上的指示，來完成登錄。

如需相關資訊，請閱讀關於 UBX 端點登錄的資訊，其網址為 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita。

3. 如果您要擷取電子郵件、PUSH 或 SMS 回應，請使用 UBX 來讓 Campaign 訂閱電子郵件、PUSH 及 SMS 事件：
 - a. 在 UBX 中的「事件」標籤上，按一下訂閱事件。
 - b. 在「選取事件」直欄中，選取 **IBM Engage**，並選取所有可用的電子郵件、PUSH 及 SMS 事件。
 - c. 在「選取目的地」直欄中，選取 **IBM Campaign** 作為事件目的地。
 - d. 按一下訂閱。

如需事件發佈及訂閱的相關資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html。

4. 從 IBM Engage 16.4 版開始，行動式 PUSH 事件由端點發佈。如果先前已配置 Campaign 與 Engage 整合，則必須在 UBX 中的「事件」標籤上完成下列步驟：
 - a. 在端點中訂閱由 IBM Engage 發佈的所有行動式 PUSH 事件。
 - b. 在端點中取消訂閱由 IBM Mobile Customer Engagement 發佈的所有行動式 PUSH 事件。

註：如果未取消訂閱事件，則由 IBM Mobile Customer Engagement 產生的所有事件都將移入 Campaign 的 UA_Gen_Event_Record 表格中。

下一步

確認您已完成第 7 頁的第 2 章,『配置 Campaign 與 Engage 整合』中的所有配置步驟。

設定目標客戶資訊的同步欄位

完成測試執行或正式作業執行時, IBM Campaign 會將行銷活動資訊匯出至 IBM Engage。若為「電子郵件」及「推送」程序, 您可指定必須用作目標客戶資訊同步欄位的欄位。

設定目標客戶資訊的同步欄位

若為「電子郵件」及「推送」程序, 依預設會將 `campaignaudienceId` 用作同步欄位。若為 SMS 程序, 則電話號碼會用作同步欄位。

若要設定同步欄位, 請跳至「電子郵件」或「推送」程序的「欄位對映」標籤。選取要匯出至 **Engage** 的欄位, 並完成對映。在一個以上要用作同步欄位之欄位的同步直欄中, 按一下勾號 。

請考量關於同步欄位及上傳資料至 Engage 的下列事項：

- 如果同步欄位的組合會產生唯一的記錄, 則目標客戶資料會作為新的目標客戶資料來上傳至 Engage。
- 如果同步欄位的組合不會產生唯一的記錄, 則會在 Engage 中更新現有的目標客戶資料。
- Email 及 MobileUserIDs 區分大小寫。
- 即使選取其他欄位作為同步欄位, `campaignaudienceId` 也會上傳至 Engage。
- 來自 Engage 的回應也會包含 `campaignaudienceId`。變更同步欄位不會變更「電子郵件」程序的回應追蹤機制。
- 重複的記錄會被視為有效記錄, 因此不會影響程序框的 **allowableFailurePercentage**。
- 如需多筆記錄含有相同電子郵件位址時如何傳送電子郵件的相關資訊, 請參閱 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/Data/imc_Data/Does_my_Database_Send_to_Duplicates.html。

註：如果您使用的是含索引鍵（受限）資料庫, 則所有指定的同步欄位都會被忽略, 只有索引鍵欄位會用於上傳資料至 Engage。

註：如果 Campaign 表格對映至文字類型的目標客戶類型, 則 **EnableSelectOrderBy** 內容必須設為 `False`。如需相關資訊, 請參閱《IBM Campaign 管理手冊》中的『配置內容』。

`campaignaudienceId` 欄位

完成測試執行或正式作業執行時, IBM Campaign 會在一個特殊欄位 `campaignaudienceId` 中匯出目標客戶資訊。請考量關於 `campaignaudienceId` 欄位的下列事項：

- 第一次將聯絡資料上傳至 IBM Engage 資料庫時, 將在資料庫中新增 `campaignaudienceId` 直欄。依預設, `campaignaudienceId` 欄位是查閱索引鍵。
- 唯有從 Campaign 起始聯絡人資料上傳時, 在 IBM Engage 資料庫中才會移入 `campaignaudienceId`。
- 新增 `campaignaudienceId` 直欄之後, 上傳聯絡資料時, 會將目標客戶資訊上傳至此直欄。
- `campaignaudienceId` 將包含在 Engage 傳送至 UBX 的每個事件中以用於聯絡。例如, **emailSend**、**emailOpen**、**emailBouce**、**emailClick**。
- 無法從「電子郵件」程序的「欄位對映」標籤中對映 `campaignaudienceId` 資料庫直欄。`campaignaudienceId` 資料庫直欄在內部進行更新。

- 當 SMS 程序執行時，經歷指定給事件下載排程 **sleepIntervallnMinutes** 內容的時間之後，在 UA_SENTSMS 及 UA_INTERACTEDSMS 系統表格中就會移入 campaignaudienceId。在 SMS 程序所指定 Engage 資料庫中的各自聯絡人清單中，也會移入 campaignaudienceId。
- 當「推送」程序執行時，經歷指定給事件下載排程 **sleepIntervallnMinutes** 內容的時間之後，在 UA_SIMPNOT_APPOPENED、UA_SIMPNOT_URLCLICKED 及 UA_MOB_PUSH_SEND 系統表格中就會移入 campaignaudienceId。在「推送」程序所指定 Engage 資料庫中的各自聯絡人清單中，也會移入 campaignaudienceId。
- campaignaudienceId 的格式為 AudienceName~#field1Name~#fieldValue~#field2Name~#fieldvalue~#fieldnName~#fieldvalue。
例如，Customer~#CustomerID~#20。

Campaign 與 Engage 整合日誌

Campaign 與 Engage 整合後，可以在 <Campaign_home>/conf/ 資料夾中的 campaign_log4j.properties 檔案內啟用 Campaign Engage 匯入服務執行日誌。

類別名稱為 log4j.logger.com.unica.webservices.campaign.rest.EngageImportService。

日誌以 INFO、WARN 及 DEBUG 模式擷取。

依預設，日誌檔位在 <Campaign_home>/logs 資料夾中的 campaignweb.log。

Engage ETL 日誌

下列參數可用於 Engage ETL 日誌。

```
log4j.logger.ENGAGE_ETL=DEBUG, ENGAGE_ETL
# Specifying this log is only for ETL and do not append to Campaign web log
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
```

UBX 日誌

下列參數可用於 UBX 日誌。

```
log4j.logger.UBX=DEBUG, UBX
# Specifying this log is only for ETL and do not append to Campaign web log
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
```

第 3 章 電子郵件：使用 Campaign 及 Engage

如果 IBM Campaign 與 Engage 整合，則您可使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送個人化電子郵件通訊。

請考量關於使用「電子郵件」程序的下列事項：

- 傳送電子郵件需要 Campaign 使用者與 Engage 使用者協同作業。必須設定範本，必須完成測試執行，並且必須協調最終的正式作業執行。
- 傳送郵件之後，在 IBM Engage 中會追蹤回應，並透過 UBX 及 UBX Toolkit 將回應遞送回到 Campaign。
- 若要將回應資料從 IBM Engage 遞送回到 Campaign，UBX Toolkit 使用者（通常是 Campaign 使用者）會執行 Script。一些組織會自動化這些 Script，以自動遞送資料。
- 然後，您可使用 Campaign 來重設目標回應者及非回應者。
- 當聯絡人的電子郵件位址為 NULL 或 BAD 時，該聯絡人會無法完成「電子郵件」程序。

註：若要傳送電子郵件消息，必須在「電子郵件」程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketing Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發電子郵件訊息。

註：如果要在整合中使用「電子郵件」、SMS 及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。

過濾資料以避免違規

當電子郵件位址包含特定字元，或來自特定的網域時，Engage 可能會無法傳送電子郵件給這些位址。

如需電子郵件位址所接受字元的相關資訊，請參閱 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/Data/imc_Data/What_are_valid_characters_in_IBM_Marketing_Cloud.html。

依預設，「匯入」及「傳送」會封鎖部分字首和網域。組織管理者可以從 Engage 中的設定 > 電子郵件封鎖中，修改適用於特定組織的遭封鎖字首及網域清單。如需相關資訊，請參閱 https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSWU4L/OrgAdmin/imc_OrgAdmin/Email_Blocking.html。

建立及傳送電子郵件

您可遵循下列步驟，以使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送個人化電子郵件通訊。

關於這項作業

傳送電子郵件涉及到使用 IBM Campaign 及 IBM Engage for Marketing Cloud。

程序

1. 使用 IBM Engage 來準備電子郵件範本。

如需說明文件，請參閱 <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>。

請遵循下列準則：

- 請為範本指定一個對其所屬行銷活動有意義的名稱，以便在兩個應用程式中都可輕鬆識別它。

- 對於範本，請選取聯絡人來源，然後選取「資料庫」、「聯絡人清單」或「查詢」。聯絡人來源必須位於「共用」區段中。
 - 對於範本位置，請選取「共用」。只有共用的範本才會在 **Campaign** 中可用。
 - 儲存該範本，然後預覽它以進行測試。
 - 對於電子郵件內文，請建立內容，包括個人化變數（必要的話）。
2. 使用 IBM Campaign 來建立行銷活動，並向其新增流程圖。
- 如需說明文件，請參閱《IBM Campaign 使用手冊》：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita
3. 在 IBM Campaign 流程圖中配置「電子郵件」程序。
- 如需說明文件，請參閱『電子郵件：在 Campaign 流程圖中配置「電子郵件」程序』。
4. 在 IBM Campaign 中進行測試執行。
- 如需說明文件，請參閱第 33 頁的『電子郵件：進行測試執行』。
5. 在 IBM Campaign 中進行正式作業執行。
- 如需說明文件，請參閱第 34 頁的『電子郵件：進行正式作業執行』。
6. 執行回應追蹤。
- 請參閱第 35 頁的『電子郵件：回應追蹤』。

電子郵件：在 Campaign 流程圖中配置「電子郵件」程序

如果 IBM Campaign 與 IBM Engage 整合，則您可在 Campaign 中使用電子郵件程序，來傳送個人化電子郵件通訊。

開始之前

必須先完成下列動作，然後才可執行這項作業：

- 在 IBM Campaign 中：建立市場行銷活動，並向其新增流程圖。
- 在 IBM Engage 中：建立 Engage 電子郵件範本及主體。
- IBM Engage 使用者必須向 Campaign 使用者提供下列詳細資料：
 - 要用於 Campaign 所產生聯絡人清單的 Engage 資料庫名稱。這是用來傳送訊息之特定「電子郵件」通路的資料庫。
 - Engage 資料庫表格欄位清單，以及每一個欄位的資料類型（「文字」、「日期」、「時間」，等等）和資料格式範例。
 - Engage 電子郵件範本名稱。
 - 是要建立新的 Engage 聯絡人清單，還是在流程圖執行時更新現有的清單。
 - 是否使用「信箱監視」功能。
 - 是否應在 Campaign 中套用任何個人化作業（例如，使用不同於 Engage 電子郵件範本中所指定主旨行的主旨行）。
 - 當 Campaign 流程圖執行時，是否應立即傳送所有電子郵件。如果是，則應使用哪個「已傳送」資料夾？

如需 IBM Engage 電子郵件的相關資訊，請參閱<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>。

關於這項作業

一個流程圖可包含多個通路（電子郵件、SMS、推送），但每一個通路都必須配置為個別程序。本主題會說明如何在 Campaign 流程圖中使用「電子郵件」程序框。

註：若要傳送電子郵件消息，必須在「電子郵件」程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketing Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發電子郵件訊息。

程序

1. 在流程圖中配置程序，以選取將用於電子郵件行銷活動的客群。例如，選取年齡為 25-31 的所有男性。如同任何流程圖，您可使用多個程序（如「名單選取」、「資料分群」及「資料合併」）。
2. 向該流程圖中新增「電子郵件」程序。「電子郵件」程序必須是流程圖中的最後一個程序。
3. 連接步驟 1 中所建立的至少一個程序，作為「電子郵件」程序的輸入。例如：
 - 將單一個「名單選取」程序（如年齡為 25-31 的所有男性）連接至「電子郵件」程序。
 - 將多個「名單選取」程序（高價值、中等價值及低價值聯絡人）連接至「電子郵件」程序。
 - 依國家或地區對客戶進行分群，並將每一個客群連接至個別「電子郵件」程序（以便依國家或地區來產生用於個別郵寄的唯一電子郵件清單）。
4. 按兩下「電子郵件」程序，以開啟「電子郵件程序配置」對話框。
5. 配置「電子郵件」程序的 **Engage** 內容標籤：

Engage 內容標籤（「電子郵件」程序）	
Engage 資料庫	必要項目。請選取與聯絡人清單相關聯的彈性 Engage 資料庫。所有的共用 Engage 資料庫都會列出。將單一個彈性資料庫用於每一個通路（「電子郵件」、SMS 及「推送」）。
選取的輸入單元	必要項目。請選取將會收到此郵寄的客群。您所看到的輸入單元，相依於連接到「電子郵件」程序的程序框（例如「名單選取」或「資料分群」）。比方說，如果有兩個「名單選取」程序向「電子郵件」程序提供輸入，則會列出兩個輸入單元。一般而言，您會選取所有的輸入單元。如此一來，選定單元中的所有 ID 均可用於建立聯絡人清單，並可用於自訂作業（個人化）。
全選	快速選取全部所列輸入單元（作為輸入來連接到「電子郵件」清單程序的客群）。
全部清除	快速清除選定項目的清單。
使用單一個聯絡人清單	選取使用單一個聯絡人清單，可在程序每次執行時使用同一個 Engage 聯絡人清單。然後，選取 Engage 聯絡人清單。該清單中的所有聯絡人都會併入郵寄。 如果您想先從該清單中移除所有聯絡人，再將該清單重複用於新的執行，請勾選更新前清除聯絡人清單。 使用下列控制項，可指出後續每一次執行後如何更新聯絡人清單： • 一律新增新聯絡人：不更新相符的聯絡人。如果 Campaign 資料包含不在清單中的聯絡人，請將他們新增到清單中。 • 更新相符的聯絡人；跳過找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。不新增任何新聯絡人到清單中。 • 更新相符的聯絡人；新增找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。如果某聯絡人不在清單中，則新增該聯絡人。 當您進程序框的測試執行或正式作業執行時，即會建立或更新聯絡人清單。該清單中的所有聯絡人都會併入郵寄。

Engage 內容標籤（「電子郵件」程序）	
每次執行時建立新的聯絡人清單	如果您希望在程序每次執行時建立新的 Engage 聯絡人清單，請選取每次執行時建立新的聯絡人清單。該清單中的所有聯絡人都會併入郵寄。 指定聯絡人清單的名稱。 選取新增字尾或新增字首，以指出是否在檔名開頭或結尾包括時間戳記。為了確保清單名稱是唯一的，一律會新增程序執行的時間戳記。 （選用）將行銷活動 ID 及/或「電子郵件」的單元名稱併入檔名。

6. 配置「電子郵件」程序的內容自訂作業標籤：

內容自訂作業標籤（「電子郵件」程序）	
電子郵件範本	必要項目。請選取 Engage 電子郵件範本。所有的共用範本都會列出。此範本決定電子郵件的內容。如果您沒有在這個對話框中進行任何變更，則所有內容都會直接取自此範本。您在此對話框中所做的任何變更，都會置換來自範本的內容。這些變更不會儲存到範本中，而是在此程序框的目前執行過程中用於郵寄。
啟用信箱監視	重要：使用這項功能會對成本及報告產生影響。如果您有任何問題，請參閱 Engage 產品說明文件。 信箱監視是一項選用的 Engage 功能。 如果您已購買並在 Engage 中啟用這項功能，則可透過勾選或清除這個選項，來選擇是否使用此功能。使用此功能可能會產生額外的成本。 如果您未購買並在 Engage 中啟用這項功能，則整合中的電子郵件傳送會忽略這個選項。（您可以勾選或清除這個框，但不會產生任何影響。）
立即傳送電子郵件給所有聯絡人	重要：這個選項會在 Campaign 中進行正式作業執行時，立即遞送電子郵件給所有接收者。我們建議您先進行測試執行。 • 唯有當您選取電子郵件範本後，立即傳送電子郵件給所有聯絡人選項才可用。 • 如果您勾選立即傳送電子郵件給所有聯絡人，則在 Campaign 中進行正式作業執行時，會立即傳送電子郵件給所有接收者。（請注意，Campaign 中的測試執行絕不會傳送電子郵件，而不論是否選取這個選項。） • 如果您偏好使用 Engage 來傳送電子郵件，請保留這個選項為未勾選狀態。未勾選此選項時，Campaign 中的正式作業執行會將聯絡人清單上傳至 Engage，但不會傳送電子郵件。然後，您可從 Engage 中起始/排定傳送。
主旨	選用項目。如果您將此欄位保留空白，則會使用 Engage 範本中的主旨行。如果您在此欄位中輸入內容，則它會用作郵寄中的主旨行。 若要指示變數，請將它們放在 %% 中。例如，指定 Hello %%FirstName%! 可使用 FirstName 欄位中的值。如果該欄位中的值為 "John"，則電子郵件主旨行會解析為 Hello John!。 註：您在「電子郵件」對話框中欄位對映標籤上提供的對映，會決定哪個 Campaign 欄位將用於個人化。比方說，如果您將 Campaign 欄位 FirstName 對映至 Engage 欄位 CustomerFirstName，則會從 Campaign FirstName 欄位中拉出值。將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會使用 Campaign FirstName 欄位的值，來更新 Engage 資料庫中的 CustomerFirstName 欄位。然後，移入電子郵件範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。

內容自訂作業標籤（「電子郵件」程序）	
電子郵件名稱	必要項目。電子郵件名稱可在 Engage 及 Campaign 中識別郵寄。系統會使用您指定的名稱，而不使用 Engage 範本中指定的郵寄名稱。您可使用一個指出郵寄目的及其流程圖的名稱，以便稍後輕鬆識別它。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。收件者永遠不會看到這個名稱。 為了支援回應追蹤，在程序執行時期，程序執行時間戳記會新增至名稱中，以確保郵寄名稱對於每次程序執行來說都是唯一的。此外，會併入行銷活動代碼以追蹤回應。這個唯一的郵寄名稱會併入 Engage 所產生的每一個事件，因此會用來關聯回應。 註：可用於電子郵件名稱的字元數上限為 256。這包括附加的時間戳記，及新增為字首的行銷活動代碼。如果電子郵件名稱的字元數超出 256，則使用者所輸入的名稱會被截斷。
寄件者名稱	選用項目。置換電子郵件範本中指定的寄件者名稱。範本本身保持不變。收件者會看到此名稱顯示為郵寄中的「寄件者」名稱。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。如果將此欄位留空，則郵寄會使用電子郵件範本中指定的「寄件者名稱」。如果您對電子郵件範本中使用的內容有任何疑問，請與可在 Engage 中查看範本的 Engage 行銷專家一起檢查。寄件者名稱的範例：Jane Smith
回覆位址	選用項目。置換電子郵件範本中指定的「回覆位址」。範本本身保持不變。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。如果將此欄位留空，則郵寄會使用範本中指定的「回覆位址」。如果您對電子郵件範本中使用的內容有任何疑問，請與可在 Engage 中查看範本的 Engage 行銷專家一起檢查。回覆位址的範例：jsmith@example.com
寄件者位址	選用項目。置換電子郵件範本中指定的「寄件者位址」。範本本身保持不變。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。如果將此欄位留空，則郵寄會使用範本中指定的「寄件者位址」。如果您對電子郵件範本中使用的內容有任何疑問，請與可在 Engage 中查看範本的 Engage 行銷專家一起檢查。寄件者位址的範例：jsmith@example.com 註：為了避免被 ISP 封鎖，請將同一個網域用於寄件者位址和回覆位址。請務必參閱 IBM Marketing Cloud 說明文件，以取得關於傳送電子郵件的完整資訊。
範本的靜態值	選用項目。使用範本的靜態值欄位，可將電子郵件內文中的變數置換為靜態文字。傳送電子郵件時，您所提供的文字會出現在電子郵件內文中。 語法：請指定「名稱:值」配對。請使用分號 (;) 來區隔多個配對。 Field1:StaticText;Field2:StaticText 範例：電子郵件在電子郵件內文中包含變數 %%Country%。您在範本的靜態值欄位中指定 Country:Canada。產生的電子郵件會使用 "Canada" 代替 %%Country%。 使用案例：您配置流程圖，以依據國家或地區（加拿大、美國、墨西哥）對資料進行分群。您新增三個「電子郵件」程序框至流程圖，並為每一個程序框配置不同的靜態值。例如：Country:Canada、Country:USA 及 Country:Mexico。當您執行流程圖時，靜態文字（國家或地區名稱）會取代電子郵件中定義的變數 (%%Country%)。結果是三個聯絡人清單，它們各針對特定的國家進行自訂。
存檔在資料夾中	選用項目。僅當選取立即傳送電子郵件給所有聯絡人後，這個選項才適用。 請指定傳送的郵寄在 Engage 中的儲存位置（內容 > 檢視郵寄 > 已傳送）。如果您未指定資料夾，則郵寄將出現在「已傳送」標籤的根資料夾中。如果指定的資料夾不存在於 Engage 中，您有機會將其建立為子資料夾（位於 "Sent" 下）。 指定路徑的準則：僅可使用正斜線。請勿使用句點。請勿指定前導或尾端斜線。請勿指定靜態路徑，例如 C:\Folder。如果指定的路徑無效，您會收到執行時期錯誤「資料夾找不到」。僅支援下列字元：# _ - () A-Z a-z 0-9 / 範例：指定 Campaign/Test，以將郵寄儲存在 Sent/Campaign/Test 中。

7. 配置「電子郵件」程序的欄位對映標籤：

欄位對映標籤（「電子郵件」程序）	
重新整理 	重新整理選定 Engage 資料庫的表格欄位資訊。如果已新增任何新欄位至 Engage 資料庫，或已修改任何現有欄位，請使用此選項。 重要：如果修改欄位信息，則所有的表格直欄對映資訊都會移除。重新整理完成後，您必須驗證所有的欄位對映。
候選欄位	此清單會顯示向「電子郵件」程序框提供輸入之程序中的所有可用欄位。這些是 IBM Campaign 欄位，其中包含儲存在 Campaign 資料庫或純文字檔中的資料，例如聯絡人名稱及位址、個人背景資訊、採購歷程或其他資訊。
要匯出至 Engage 的欄位	此清單中的欄位會提供用於建立或更新 Engage 聯絡人清單的資料。所對映欄位的值是來自 Campaign 資料庫或純文字檔。 比方說，如果您將 Campaign 欄位 FirstName 對映至 Engage 欄位 CustomerFirstName，則會從 Campaign FirstName 欄位中拉出值。將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會使用 Campaign FirstName 欄位的值，來更新 Engage 資料庫中的 CustomerFirstName 欄位。然後，移入電子郵件範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。 當您將候選欄位（在 Campaign 中）對映至要匯出至 Engage 的欄位（在 Engage 中）時，請確保對映的欄位使用相同欄位類型（資料類型），例如「文字」、「日期」、「時間」等等。如果資料類型不相符，則當系統嘗試將候選欄位中的值匯入到所對映的 Engage 資料庫欄位時，會發生錯誤。 EMAIL（「文字」資料類型）是必要欄位，因此請按一下 >>，以確保與來自 Campaign 的對等候選欄位（使用「文字」資料類型的欄位）相符。 註：Engage 具有名為「SMS 電話號碼」的資料類型，該資料類型不存在於 Campaign 中。假定該直欄中的資料與 Engage 中定義的必要 SMS 號碼格式相符，則可以使用 Campaign 中的任何資料類型來對映 Engage 中的「SMS 電話號碼」。有效的「SMS 電話號碼」格式為：國碼 + 電話號碼。例如，「SMS 電話號碼」為 16786775565（適用於美國）或 445554647635（適用於英國）。 此外，請確保清單中的欄位順序符合 Engage 聯絡人清單中的欄位順序。使用箭頭圖示，可在清單中向上或向下移動選定的欄位。例如，將「名字」移到「姓氏」之前。附註：此清單中的欄位順序，將會決定為了構造聯絡人清單而建立的逗點區隔值 (CSV) 檔案中的欄位順序。 如果特定記錄的某欄位沒有值，則在聯絡人清單中，該欄位會留空。比方說，如果您將 Campaign 中的 ZIP 欄位對映至 Engage 中的 ZipCode 欄位，並且特定客戶的郵遞區號欄位是空的，則在用來建立聯絡人清單的逗點區隔值 (CSV) 檔案中，不會移入該欄位。 完成對映後，請在一個以上要用作同步欄位之欄位的同步直欄中，按一下勾號 。如果您未選取任何同步欄位，則依預設會將 campaignaudienceId 用作同步欄位。
側寫	查看 Campaign 中儲存在資料庫欄位中的實際值可能很有用。若要這麼做，請選取候選欄位，然後按一下側寫。請等待側寫完成，以確保看到所有的值。例如，對名為 Email 的欄位進行側寫，可查看該欄位中所儲存的電子郵件位址清單。
衍生欄位	（選用）按一下衍生欄位按鈕可建立新變數，該變數可用於執行查詢、客群劃分、排序、計算或將輸出提供給表格。衍生欄位是不存在於資料來源中的變數，並可根據一個以上現有欄位，甚至跨不同的資料來源而建立。

8. 配置「電子郵件」程序的一般標籤：

一般標籤（「電子郵件」程序）	
程序名稱	指定敘述名稱。程序名稱用作流程圖上的框標籤。它也用在各種對話框及報告中以識別程序。客戶永遠不會看到此名稱。
附註	請提供資訊，以協助您及其他 IBM Campaign 使用者瞭解此程序的用途或結果。當您將游標移至流程圖中的程序框上方時，會顯示此欄位的內容。客戶永遠不會看到此附註。

9. 按一下**確定**，以儲存並關閉配置對話框。
10. 儲存流程圖。

下一步

現在，您已備妥可進行測試執行：請參閱『電子郵件：進行測試執行』。測試執行非常重要，因為這是您在將郵寄傳送給客戶之前，確認已適當配置該郵寄的機會。

電子郵件：進行測試執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送電子郵件通訊相關。在投入正式作業執行之前進行測試執行非常重要。

關於這項作業

測試執行極為重要，因為這是您在將郵寄遞送給客戶之前，確認已適當配置該郵寄的機會。請務必先進行測試執行，再進行正式作業執行。

一般而言，您在 IBM Campaign 流程圖中完成配置「電子郵件」程序之後進行測試執行。

測試執行的目的是確認 Campaign 與 Engage 之間的連線功能，及在 IBM Engage 中抽查數封電子郵件。比方說，如果您已使用 IBM Campaign 來置換電子郵件範本中的主旨行，則必須確認已進行正確的替代。

Campaign 中的測試執行絕不會傳送正式作業電子郵件給客戶，即使已在「電子郵件」配置對話框中勾選**立即傳送電子郵件給所有聯絡人**也一樣。

重要：如需進行電子郵件測試執行的完整資訊，請參閱 IBM Marketing Cloud 說明文件。本主題僅闡述此程序的一小部分（從 IBM Campaign 到 IBM Engage 的測試）。

程序

1. 使用 IBM Campaign，以「編輯」模式開啟包含所配置「電子郵件」程序的流程圖。
2. 將測試執行限制為僅處理幾筆記錄。稍後，您會在測試執行完成之後移除此項限制。

註：這個步驟僅是建議，而非必要。

如果您沒有對測試執行加以限制，則測試執行期間會將整個聯絡人清單傳送至 IBM Engage，這沒有必要，而且耗時。

- a. 按兩下向「電子郵件」程序提供輸入的程序框。比方說，如果一個「名單選取」程序連接至「電子郵件」程序，請開啟該「名單選取」程序的配置對話框。
 - b. 選取**單元大小限制**標籤。
 - c. 使用**測試執行輸出單元大小限制**下的**限制輸出單元大小**選項，來限制記錄數。一般而言，對於測試執行，5 或 10 筆記錄即可。
3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並使用其中一個測試執行選項，來進行流程圖、分支或程序的測試執行。

聯絡人清單會傳送至 Engage，但不會傳送任何電子郵件（而不論是否已選取立即傳送電子郵件給所有聯絡人）。

5. 在 IBM Engage 中，使用「測試郵寄」功能來傳送測試電子郵件，並確認電子郵件內容及聯絡人清單正確。（您可執行「正常測試」或「快速測試」，但「快速測試」會傳送 HTML 郵寄，而非僅傳送文字。）一般而言，測試郵寄會傳送至「黑洞」位址或內部行銷電子郵件位址。

確認在 IBM Campaign 中所做的所有選擇，都已準確反映在測試電子郵件中。例如：

- 如果您已在 Campaign 中變更主旨行，或已針對變數進行任何靜態值替代，請確認它們在測試電子郵件中正確。
- 確認 Engage 聯絡人清單包含來自 IBM Campaign 的所有預期欄位。
- 確認已建立或更新（視 Campaign 中的選擇而定）聯絡人清單。
- 確認已將測試傳送儲存在 Engage 中「已傳送」標籤上的正確資料夾中。

6. 遵循 IBM Marketing Cloud 說明文件中的所有指示，以確認已適當準備電子郵件。

如需相關資訊，請閱讀關於 IBM Engage 郵寄的資訊：<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

下一步

如果您發現任何錯誤，請予以解決，然後再進行另一次測試執行。當您對測試執行結果感到滿意之時，即已備妥可進行正式作業執行。請參閱『電子郵件：進行正式作業執行』。

電子郵件：進行正式作業執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送電子郵件通訊相關。

開始之前

請務必先進行測試執行，然後再進行正式作業執行！請參閱第 33 頁的『電子郵件：進行測試執行』。

如果流程圖包含多個通路，則直到您完成所有通路（SMS、推送、電子郵件）的測試執行之後，才可進行整個流程圖的正式作業執行。

關於這項作業

正式作業執行會將聯絡人清單從 IBM Campaign 上傳至 IBM Engage。如果您已將「電子郵件」程序配置為立即傳送電子郵件給所有聯絡人，則會向清單中的所有聯絡人傳送電子郵件。如果您未選取該選項，則不會傳送電子郵件，因此您必須在 IBM Engage 中排定郵寄。

正式作業執行會將電子郵件傳送至 IBM Campaign 流程圖中所選取的目標客戶客群。

程序

1. 在 Campaign 中，以「編輯」模式開啟包含所配置「電子郵件」程序的流程圖。
2. 就是否要向所有選定聯絡人立即遞送電子郵件做出最終決定：按兩下「電子郵件」程序，以開啟配置對話框。選取內容自訂作業標籤，然後進行選擇：
 - 如果您想要在流程圖以正式作業模式執行時立即遞送電子郵件，請勾選立即傳送電子郵件給所有聯絡人。

- 如果您偏好在 IBM Engage 中排定郵寄，請清除立即傳送電子郵件給所有聯絡人。聯絡人清單會傳送到 IBM Engage，但不會傳送電子郵件。

3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並選取其中一個儲存並執行選項，來進行選定程序、分支或流程圖的正式作業執行。或者，使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定流程圖。

結果

IBM Campaign 會將聯絡人清單傳送至 IBM Engage。如果已選取立即傳送電子郵件給所有聯絡人，則會向聯絡人清單中的所有收件者立即傳送電子郵件。

將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會根據「電子郵件」程序框中定義的欄位對映，使用 Campaign 欄位中的值來更新 Engage 資料庫中的對應欄位。比方說，如果已將 IBM Campaign 中的 FirstName 欄位對映至 IBM Engage 中的 CustomerFirstName 欄位，則移入電子郵件範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。

下一步

如果您已在「電子郵件」程序框中勾選立即傳送電子郵件給所有聯絡人，請跳至 IBM Engage，並使用已傳送標籤來確認已正確傳送郵寄。

如果您未勾選立即傳送電子郵件給所有聯絡人，則已在 IBM Engage 中更新聯絡人清單，但未傳送郵寄。您必須使用 IBM Engage 來排定或傳送郵寄。

電子郵件：回應追蹤

Campaign 與 Engage 整合會執行回應追蹤，因此行銷人員可重設目標回應者及非回應者。

支援回應追蹤的必要條件

- 已安裝並配置 UBX Toolkit。
- 已使用 UBX Toolkit 來建立回應追蹤表格。
- Campaign 管理者已將回應追蹤表格配置為使用者資料來源。

追蹤的運作方式

IBM Engage 會記錄電子郵件傳輸、遞送及回應的相關資訊。這樣會使這項資訊可用於 UBX。

若要將這項資訊從 UBX 傳送到 Campaign，請執行 UBX Toolkit Script，來下載事件資料並將其匯入到回應追蹤表格中。

然後，Campaign 流程圖可以存取那些表格，以將其用作使用者資料來源。

在某些組織中，回應資料的遞送會透過管理者設定的 Script 自動完成。如果這些 Script 位於 Campaign 接聽器（分析）伺服器上，則您可建立一個呼叫觸發程式以執行這些 Script 的流程圖，並使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定該觸發程式。Scheduler 還可讓您執行外部 Script，因此您也可使用該方法。

如果回應遞送尚未自動化，則您必須定期手動執行這些 Script。

讓回應歸屬於特定的郵寄及行銷活動是由整合處理：IBM Campaign 會對每一項郵寄指派唯一名稱。該唯一名稱會併入 Engage 事件，以便關聯回到 Campaign。該唯一名稱是根據流程圖程序框中指派的電子郵件名稱而產生。

在 IBM Campaign 中執行「電子郵件」程序時，即會使用指派給 IBM Campaign 行銷方案的電子郵件範本來傳送電子郵件。在 Engage 中執行「電子郵件」程序並傳送電子郵件時，Engage 會針對該電子郵件範本中的每一個所指派行銷方案產生處理。這些處理的相關資訊是在 Campaign 的 UA_TREATMENT 表中維護。將這些處理的聯絡及回應資訊儲存到 Campaign 的聯絡及回應歷程表時，就會使用這些處理資訊。

將會追蹤哪些事件？

下列電子郵件事件的相關資訊可匯入到回應追蹤表格中，因此可用於 Campaign：

- 電子郵件傳送 (emailSend)：這項資訊會說明傳送與產品或品牌相關的電子郵件。
- 電子郵件開啟 (emailOpen)：這項資訊會說明個人開啟與產品或品牌相關的電子郵件。
- 電子郵件點按 (emailClick)：這項資訊會說明個人按一下電子郵件中的鏈結。
- 電子郵件退件 (emailBounce)：無法順利遞送之電子郵件的相關資訊。

行銷使用者移入並使用這些表格的方式

您必須定期從 UBX 下載事件，並將它們匯入到本端回應追蹤表格中。您可以手動執行 Script，或將其作為排定的工作來執行：

1. 若要下載事件，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsDownload Script。

如需指示，請參閱 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

註：eventsDownload Script 會下載與電子郵件、SMS 訊息及行動式推送通知相關的追蹤資料。您不一定會使用所有這些功能。

2. 若要將已下載的事件匯入到回應追蹤表格中，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsImport Script。

如需指示，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html。

3. 請務必遵循 UBX Toolkit 說明文件中提供的所有指示。具體而言，請參閱『第 3 章. 事件目的地端點』。
4. 移入表格之後，您可在 Campaign 流程圖中存取這些表格，以重設目標回應者及非回應者。

一般而言，您會設計回應流程圖並配置程序框，以從回應追蹤表格讀取資料。例如，您可配置「名單選取」或「擷取」程序框，以便在您實作下一波行銷活動時設定目標訊息開啟或點按。

5. 如需相關資訊，請參閱第 57 頁的第 6 章，『用於整合的回應追蹤表格』。

第 4 章 SMS 文字傳訊：使用 Campaign 及 Engage

如果 IBM Campaign 與 Engage 整合，則您可使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送 SMS 文字訊息。

請考量關於使用「電子郵件」程序的下列事項：

- SMS 文字訊息是在兩部以上移動電話之間傳送的短訊。
- 傳送 SMS 文字通知需要 Campaign 使用者與 Engage 使用者協同作業。必須設定範本，必須完成測試執行，並且必須協調最終的正式作業執行。
- 當傳送 SMS 訊息至重複的號碼時，Engage 會刪除重複項目。如果有電話號碼相同的兩筆聯絡人記錄，且兩者接受到同一個程式，則 Engage 只會傳送一則訊息。
- 傳送文字通知之後，在 IBM Engage 中會追蹤回應，並透過 UBX 及 UBX Toolkit 將回應遞送回到 Campaign。
- 若要將回應資料從 IBM Engage 遞送回到 Campaign，UBX Toolkit 使用者（通常是 Campaign 使用者）會執行 Script。一些組織會自動化這些 Script，以自動遞送資料。
- 然後，您可使用 Campaign 來重設目標回應者及非回應者。
- SMS 程序接受整數格式的聯系人號碼。包含空格或橫線的號碼或者 NULL 號碼均會失敗，並會造成程序發生錯誤。

註：若要傳送 SMS 消息，必須在 SMS 程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketing Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發 SMS 訊息。

啟用 SMS 行動式傳訊

必須完成數項一次性設定作業，才可讓 IBM Engage 傳送 SMS 訊息。

關於這項作業

本作業概述啟用 SMS 行動式傳訊所需的主要步驟。它不提供完整的指示。如需完整資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en。

程序

1. IBM Engage Provisioning 團隊可以為您的 Engage 組織啟用 SMS。
2. IBM Engage 組織管理者可登入 Engage，並為 SMS 建立並啟用 Engage 資料庫。這個資料庫必須是彈性資料庫。

註：如果要在整合中使用「電子郵件」、SMS 及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。

3. Engage 組織管理者可配置 Engage 與 SMS Campaign Manager 之間的 SMS 整合。

傳送 SMS 訊息的需求

若要透過 Engage 使用 SMS 訊息來聯絡客戶，您必須符合某些需求，並瞭解圍繞 SMS 傳訊的重要限制。

如需透過 Engage 進行 SMS 傳訊的完整相關資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en。

SMS：建立及傳送 SMS 文字訊息

您可遵循下列步驟，以使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送 SMS 文字訊息。

開始之前

- 必須針對您的組織啟用 SMS 行動式傳訊。請參閱第 37 頁的『啟用 SMS 行動式傳訊』。
- 您必須先符合法律需求及限制，然後才可透過 SMS 訊息來聯絡客戶。請參閱第 37 頁的『傳送 SMS 訊息的需求』。

程序

1. 使用 IBM Engage 來準備 SMS 文字訊息。

如需說明文件，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en。

請遵循下列準則：

- 請為 SMS 範本指定一個對其所屬行銷活動有意義的名稱，以便在兩個應用程式中都可輕鬆識別它。
- 對於聯絡人來源，請選取「資料庫」、「聯絡人清單」或「查詢」。
- 對於範本位置，請選取「共用」。只有共用的範本才會在 **Campaign** 中可用。
- 儲存範本之後，請務必預覽它，以進行測試。

2. 使用 IBM Campaign 來建立行銷活動，並向其新增流程圖。

如需說明文件，請參閱《IBM Campaign 使用手冊》：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita

3. 在 IBM Campaign 流程圖中配置 SMS 程序。

請參閱『SMS：在 Campaign 流程圖中配置 SMS 程序』。

4. 在 IBM Campaign 中進行測試執行。

請參閱第 42 頁的『SMS：進行測試執行』。

5. 在 IBM Campaign 中進行正式作業執行。

請參閱第 43 頁的『SMS：進行正式作業執行』。

6. 執行回應追蹤。

請參閱第 44 頁的『SMS：回應追蹤』。

SMS：在 Campaign 流程圖中配置 SMS 程序

如果 IBM Campaign 與 IBM Engage 整合，則您可在流程圖中配置 **SMS** 程序，以傳送 SMS 文字訊息。

開始之前

必須先完成下列動作，然後才可執行這項作業：

- 在 IBM Campaign 中：建立市場行銷活動，並向其新增流程圖。
- 在 IBM Engage 中：建立 SMS 範本及主體。
- IBM Engage 使用者必須向 Campaign 使用者提供下列詳細資料：

- 要用於 Campaign 所產生聯絡人清單的 Engage 資料庫名稱。這是用來傳送訊息之特定 SMS 通路的資料庫。
- Engage 資料庫表格欄位清單，以及每一個欄位的資料類型（「文字」、「日期」、「時間」，等等）和資料格式範例。
- Engage SMS 範本名稱。
- 是要建立新的聯絡人清單，還是在流程圖執行時更新現有的清單。
- 是否將現有的 SMS 名稱置換為新名稱（例如，以識別用來傳送訊息的流程圖）。
- 當 Campaign 流程圖以正式作業模式執行時，是否應立即傳送 SMS 文字訊息。

如需相關資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html。

關於這項作業

一個流程圖可包含多個通路（電子郵件、SMS、推送），但每一個通路都必須配置為個別程序。本主題會說明如何在 Campaign 流程圖中使用 SMS 程序框。

註：若要傳送 SMS 消息，必須在 SMS 程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketin Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發 SMS 訊息。

程序

1. 在流程圖中配置程序，以選取將用於 SMS 文字簡訊行銷活動的客群。如同任何流程圖，您可使用多個程序（如「名單選取」、「資料分群」及「資料合併」）。
2. 向該流程圖中新增 SMS 程序。SMS 程序必須是流程圖中的最後一個程序。
3. 連接步驟 1 中所建立的至少一個程序，作為 SMS 程序的輸入。例如：
 - 將單一個「名單選取」程序（如年齡為 25-31 的所有男性）連接至 SMS 程序。
 - 將多個「名單選取」程序（如高價值、中等價值及低價值聯絡人）連接至 SMS 程序。
 - 依地理位置對客戶進行分群，並將每一個客群連接至個別 SMS 程序（以便依區域來產生用於個別傳訊的唯一清單）。
4. 按兩下 SMS 程序，以開啟「SMS 程序配置」對話框。
5. 配置 SMS 程序的 **Engage 內容標籤**：

Engage 內容標籤 (SMS 程序)	
Engage 資料庫	必要項目。請選取與聯絡人清單相關聯的彈性 Engage 資料庫。所有的共用 Engage 資料庫都會列出。您必須選取用於 SMS 通路的彈性資料庫。 如果要在整合中使用「電子郵件」、SMS 及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。
選取的輸入單元	必要項目。請選取將會收到 SMS 文字訊息的客群。您所看到的輸入單元，相依於連接到 SMS 程序的程序框（例如「名單選取」或「資料分群」）。比方說，如果有兩個「名單選取」程序向 SMS 程序提供輸入，則會列出兩個輸入單元。一般而言，您會選取所有的輸入單元。如此一來，選定單元中的所有 ID 均可用於建立聯絡人清單。
全選	快速選取全部所列輸入單元（作為輸入來連接到 SMS 程序的客群）。
全部清除	快速清除選定項目的清單。

Engage 內容標籤 (SMS 程序)	
使用單一個聯絡人清單	選取使用單一個聯絡人清單，可在程序每次執行時使用同一個聯絡人清單。然後，選取 Engage 聯絡人清單。將會包括該清單中的所有聯絡人。 如果您想先從該清單中移除所有聯絡人，再將該清單重複用於新的執行，請勾選更新前清除聯絡人清單。 使用下列控制項，可指出後續每一次執行後如何更新聯絡人清單： • 一律新增新聯絡人：不更新相符的聯絡人。如果 Campaign 資料包含不在清單中的聯絡人，請將他們新增到清單中。 • 更新相符的聯絡人；跳過找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。不新增任何新聯絡人到清單中。 • 更新相符的聯絡人；新增找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。如果某聯絡人不在清單中，則新增該聯絡人。 當您進程序框的測試執行或正式作業執行時，即會建立或更新聯絡人清單。將會包括該清單中的所有聯絡人。
每次執行時建立新的聯絡人清單	如果您希望在程序每次執行時建立新的聯絡人清單，請選取每次執行時建立新的聯絡人清單。將會包括該清單中的所有聯絡人。 指定聯絡人清單的名稱。 選取新增字尾或新增字首，以指出是否在檔名開頭或結尾包括時間戳記。為了確保清單名稱是唯一的，一律會新增程序執行的時間戳記。 (選用) 將行銷活動 ID 及/或 SMS 的單元名稱併入檔名。

6. 配置 SMS 程序的內容自訂作業標籤：

內容自訂作業標籤 (SMS 程序)	
SMS 範本	必要項目。請選取 Engage SMS 範本。所有的共用範本都會列出。此範本決定 SMS 文字訊息的內容。如果您沒有在這個對話框中進行任何變更，則所有內容都會直接取自此範本。您在這裡所做的任何變更，都會置換來自範本的內容。這些變更不會儲存到範本中，而是在此程序框的目前執行過程中用於所傳送的 SMS 文字訊息。
SMS 名稱	必要項目。SMS 名稱可在 Engage 及 Campaign 中識別郵寄。系統會使用您指定的名稱，而不使用 Engage 範本中指定的 SMS 名稱。請使用一個指出訊息目的及其流程圖的名稱，以便稍後輕鬆識別它。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。收件者永遠不會看到這個名稱。 為了支援回應追蹤，在程序執行時期，程序執行時間戳記會新增至名稱中，以確保 SMS 名稱對於每次程序執行來說都是唯一的。此外，會併入行銷活動代碼以追蹤回應。這個唯一的 SMS 名稱會併入 Engage 所產生的每一個事件，因此會用來關聯回應。 註：可用於 SMS 名稱的字元數上限為 256。這包括附加的時間戳記，及新增為字首的行銷活動代碼。如果 SMS 名稱的字元數超出 256，則使用者所輸入的名稱會被截斷。

內容自訂作業標籤 (SMS 程序)	
立即傳送 SMS 給所有聯絡人	重要：這個選項會在 Campaign 中進行正式作業執行時，立即遞送 SMS 訊息給所有接收者。我們建議您先進行測試執行。 • 唯有當您選取 SMS 範本後，立即傳送 SMS 給所有聯絡人選項才可用。 • 如果您勾選立即傳送 SMS 給所有聯絡人，則在 Campaign 中進行正式作業執行時，會立即傳送訊息給所有接收者。（請注意，Campaign 中的測試執行絕不會執行傳送，而不論是否選取這個選項。） • 如果您偏好使用 IBM Engage 來傳送訊息，請保留這個選項為未勾選狀態。未勾選此選項時，Campaign 中的正式作業執行會將聯絡人清單上傳至 Engage，但不會傳送 SMS 訊息。然後，您可從 Engage 中起始/排定傳送。

7. 配置 SMS 程序的欄位對映標籤：

欄位對映標籤 (SMS 程序)	
重新整理 	重新整理選定 Engage 資料庫的表格欄位資訊。如果已新增任何新欄位至 Engage 資料庫，或已修改任何現有欄位，請使用此選項。 重要：如果修改欄位信息，則所有的表格直欄對映資訊都會移除。重新整理完成後，您必須驗證所有的欄位對映。
候選欄位	此清單會顯示所有向 SMS 程序提供輸入之程序中的所有可用欄位。這些是 IBM Campaign 欄位，其中包含儲存在 Campaign 資料庫或純文字檔中的資料，例如聯絡人名稱及位址、個人背景資訊、採購歷程或其他資訊。
要匯出至 Engage 的欄位	此清單中的欄位會提供用於建立或更新 Engage 聯絡人清單的資料。所對映欄位的值是來自 Campaign 資料庫或純文字檔。 比方說，如果您將 Campaign 欄位 FirstName 對映至 Engage 欄位 CustomerFirstName，則會從 Campaign FirstName 欄位中拉出值。將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會使用 Campaign FirstName 欄位的值，來更新 Engage 資料庫中的 CustomerFirstName 欄位。然後，移入 SMS 範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。 當您將 Campaign 候選欄位對映至要匯出至 Engage 的欄位時，請確保對映的欄位使用相同欄位類型（資料類型），例如「文字」、「日期」、「時間」等等。如果資料類型不相符，則當系統嘗試將候選欄位中的值匯入到所對映的 Engage 資料庫欄位時，會發生錯誤。 請確保清單中的欄位順序符合 Engage 聯絡人清單中的欄位順序。使用箭頭圖示，可在清單中向上或向下移動選定的欄位。例如，將「名字」移到「姓氏」之前。附註：此清單中的欄位順序，將會決定為了構造聯絡人清單而建立的逗點區隔值 (CSV) 檔案中的欄位順序。 如果特定記錄的某欄位沒有值，則在聯絡人清單中，該欄位會留空。換言之，在用來建立聯絡人清單的逗點區隔值 (CSV) 檔案中，不會移入該欄位。
側寫	查看 Campaign 中儲存在資料庫欄位中的實際值可能很有用。若要這麼做，請選取候選欄位，然後按一下側寫。請等待側寫完成，以確保看到所有的值。例如，對名為 Surname 的欄位進行側寫，可查看該欄位中所儲存的名字清單。
衍生欄位	（選用）按一下衍生欄位按鈕可建立新變數，該變數可用於執行查詢、客群劃分、排序、計算或將輸出提供給表格。衍生欄位是不存在於資料來源中的變數，並可根據一個以上現有欄位，甚至跨不同的資料來源而建立。

8. 配置 SMS 程序的一般標籤：

一般標籤 (SMS 程序)	
程序名稱	指定敘述名稱。程序名稱用作流程圖上的框標籤。它也用在各種對話框及報告中以識別程序。客戶永遠不會看到此名稱。
附註	請提供資訊，以協助您或他人瞭解此程序的用途或結果。當您將游標移至流程圖中的程序框上方時，會顯示此欄位的內容。客戶永遠不會看到此附註。

9. 按一下**確定**，以儲存並關閉配置對話框。
10. 儲存流程圖。

下一步

現在，您已備妥可進行測試執行：請參閱『SMS：進行測試執行』。測試執行非常重要，因為這是在將文字訊息傳送給客戶之前，確認已適當配置這些訊息的機會。

SMS：進行測試執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送 SMS 文字訊息相關。在投入正式作業執行之前進行測試執行非常重要。

關於這項作業

測試執行極為重要，因為這是在將文字訊息遞送給客戶之前，確認已適當配置該訊息的機會。請務必先進行測試執行，再進行正式作業執行。

一般而言，您在 IBM Campaign 流程圖中完成配置 SMS 程序之後進行測試執行。

測試執行的目的是確認 Campaign 與 Engage 之間的連線功能，及在 IBM Engage 中抽查數則文字訊息。比方說，如果您已使用 IBM Campaign 來置換 SMS 範本中的主旨行，則必須確認已進行正確的替代。

Campaign 中的測試執行絕不會傳送正式作業 SMS 文字訊息給客戶，即使已在 SMS 配置對話框中勾選**立即傳送 SMS** 給所有聯絡人也一樣。

重要：如需進行 SMS 測試執行的完整資訊，請參閱 IBM Marketing Cloud 說明文件。本主題僅闡述此程序的一小部分（從 IBM Campaign 到 IBM Engage 的測試）。

程序

1. 使用 IBM Campaign，以「編輯」模式開啟包含所配置 SMS 程序的流程圖。
2. 將測試執行限制為僅處理幾筆記錄。稍後，您會在測試執行完成之後移除此項限制。

註：這個步驟僅是建議，而非必要。

如果您沒有對測試執行加以限制，則測試執行期間會將整個聯絡人清單傳送至 IBM Engage，這沒有必要，而且耗時。

- a. 按兩下向 SMS 程序提供輸入的程序框。比方說，如果一個「名單選取」程序連接至 SMS 程序，請開啟該「名單選取」程序的配置對話框。
- b. 選取單元大小限制標籤。
- c. 使用測試執行輸出單元大小限制下的限制輸出單元大小選項，來限制記錄數。一般而言，對於測試執行，5 或 10 筆記錄即可。
3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並使用其中一個**測試執行**選項，來進行流程圖、分支或程序的測試執行。

聯絡人清單會傳送至 Engage，但不會傳送任何文字（而不論是否已選取**立即傳送 SMS 給所有聯絡人**）。

5. 在 IBM Engage 中，使用「測試郵寄」功能來傳送測試 SMS，並確認文字內容及聯絡人清單正確。一般而言，測試郵寄會傳送至「黑洞」位址或內部行銷位址。

確認在 IBM Campaign 中所做的所有選擇，都已準確反映在測試文字訊息中。例如：

- 確認 Engage 聯絡人清單包含來自 IBM Campaign 的所有預期欄位。
- 確認已建立或更新（視 Campaign 中的選擇而定）聯絡人清單。
- 確認已將測試傳送儲存在 Engage 中「已傳送」標籤上的正確資料夾中。

遵循 IBM Marketing Cloud 說明文件中的所有指示，以確認已適當準備 SMS 文字訊息。

如需相關資訊，請閱讀 IBM Marketing Cloud 說明文件中 SMS 文字簡訊的相關資訊：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en。

下一步

如果您發現任何錯誤，請予以解決，然後再進行另一次測試執行。當您對測試執行結果感到滿意之時，即已備妥可進行正式作業執行。請參閱『SMS：進行正式作業執行』。

SMS：進行正式作業執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送 SMS 文字訊息相關。

開始之前

請務必先進行測試執行，然後再進行正式作業執行！請參閱第 42 頁的『SMS：進行測試執行』。

如果流程圖包含多個通路，則直到您完成所有通路（SMS、推送、電子郵件）的測試執行之後，才可進行整個流程圖的正式作業執行。

關於這項作業

正式作業執行會將聯絡人清單從 IBM Campaign 上傳至 IBM Engage。如果您已將 SMS 程序配置為**立即傳送 SMS 給所有聯絡人**，則會向清單中的所有聯絡人傳送文字訊息。如果您未選取該選項，則不會傳送 SMS 文字，因此您必須在 IBM Engage 中排定 SMS。

正式作業執行會將文字訊息傳送至 IBM Campaign 流程圖中所選取的目標客戶客群。

程序

1. 在 Campaign 中，以「編輯」模式開啟包含所配置 SMS 程序的流程圖。
2. 就是否要向所有選定聯絡人立即遞送電子郵件做出最終決定：按兩下 SMS 程序，以開啟配置對話框。選取**內容自訂作業標籤**，然後進行選擇：
 - 如果您想要在流程圖以正式作業模式執行時立即遞送文字訊息，請勾選**立即傳送 SMS 給所有聯絡人**。
 - 如果您偏好在 IBM Engage 中排定傳送，請清除**立即傳送 SMS 給所有聯絡人**。聯絡人清單會傳送到 IBM Engage，但不會傳送文字訊息。
3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並選取其中一個儲存並執行選項，來進行選定程序、分支或流程圖的正式作業執行。或者，使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定流程圖。

結果

IBM Campaign 會將聯絡人清單傳送至 IBM Engage。如果已選取立即傳送 SMS 給所有聯絡人，則會向聯絡人清單中的所有收件者立即傳送文字訊息。

將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會根據 SMS 程序框中定義的欄位對映，使用 Campaign 欄位中的值來更新 Engage 資料庫中的對應欄位。比方說，如果已將 IBM Campaign 中的 FirstName 欄位對映至 IBM Engage 中的 CustomerFirstName 欄位，則移入 SMS 範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。

下一步

如果您已在 SMS 程序框中勾選立即傳送 SMS 給所有聯絡人，請跳至 IBM Engage，並確認已正確傳送文字訊息。

如果您未勾選立即傳送 SMS 給所有聯絡人，則已在 IBM Engage 中更新聯絡人清單，但未傳送文字訊息。您必須使用 IBM Engage 來排定或傳送文字訊息。

SMS：回應追蹤

Campaign 與 Engage 整合會執行回應追蹤，因此行銷人員可重設目標回應者及非回應者。

支援回應追蹤的必要條件

- 已安裝並配置 UBX Toolkit。
- UBX Toolkit 使用者已建立必要的回應追蹤表格。
- Campaign 管理者已將這些表格配置為使用者資料來源。

追蹤的運作方式

IBM Engage 會記錄 SMS 傳輸、遞送及回應的相關資訊。這樣會使這項資訊可用於 UBX。

若要將這項資訊從 UBX 傳送到 Campaign，請執行 UBX Toolkit Script，來下載事件資料並將其匯入到回應追蹤表格中。

然後，Campaign 流程圖可以存取那些表格，以將其用作使用者資料來源。

在某些組織中，回應資料的遞送會透過管理者設定的 Script 自動完成。如果這些 Script 位於 Campaign 接聽器（分析）伺服器上，則您可建立一個呼叫觸發程式以執行這些 Script 的流程圖，並使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定該觸發程式。Scheduler 還可讓您執行外部 Script，因此您也可使用該方法。

如果回應遞送尚未自動化，則您必須定期手動執行這些 Script。

讓回應歸屬於特定的郵寄及行銷活動是由整合處理：IBM Campaign 會對每一項 SMS 郵寄指派唯一名稱。該唯一名稱會併入 Engage 事件，以便關聯回到 Campaign。該唯一名稱是根據流程圖程序框中指派的 SMS 名稱而產生。

將會追蹤哪些事件？

下列 SMS 事件的相關資訊可匯入到回應追蹤表格中，因此可用於 Campaign：

- 已從 SMS 程式傳送訊息 (sentSMS)：這項資訊會說明從 SMS 程式中傳送訊息時，將會發生的狀況。
- 已與 SMS 程式互動 (interactedSMS)：這項資訊會說明行動使用者與 SMS 程式之間的互動。

行銷使用者移入並使用這些表格的方式

您必須定期從 UBX 下載事件，並將它們匯入到本端回應追蹤表格中。您可以手動執行 Script，或將其作為排定的工作來執行：

1. 若要下載事件，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsDownload Script。

如需指示，請參閱 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

註：eventsDownload Script 會下載與電子郵件、SMS 訊息及行動式推送通知相關的追蹤資料。您不一定會使用所有這些功能。

2. 若要將已下載的事件匯入到回應追蹤表格中，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsImport Script。

如需指示，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html。

3. 請務必遵循 UBX Toolkit 說明文件中提供的所有指示。具體而言，請參閱『第 3 章. 事件目的地端點』。
4. 移入表格之後，您可在 Campaign 流程圖中存取這些表格，以重設目標回應者及非回應者。

一般而言，您會設計回應流程圖並配置程序框，以從回應追蹤表格讀取資料。例如，您可配置「名單選取」或「擷取」程序框，以便在您實作下一波行銷活動時設定目標 SMS 互動。

5. 如需相關資訊，請參閱第 57 頁的第 6 章，『用於整合的回應追蹤表格』。

Campaign 與 Engage 之間的 SMS 接受及拒絕同步化

若要確保 SMS 的同意記錄盡可能保持最新，您可以更新您透過各種通路所接收的 SMS 接受及拒絕要求。若要在 Campaign 與 Engage 之間同步化 SMS 訂閱資料，請定期上傳與下載接受及拒絕更新項目。

管理 SMS 的接受及拒絕記錄需要特定的步驟。**contactUpload** 及 **contactDownload** Script 的 OPT_IN 及 OPT_OUT 選項不適用於 SMS 傳訊。您必須改為使用自訂 SMS 對映檔，該檔案在「Campaign 與 Engage 整合」下載套件中提供。

您第一次新增接收者的聯絡資訊時，便會將該記錄標示為接受記錄。如果該個人未同意接受 SMS 聯絡，則您稍後必須將該記錄標示為拒絕記錄。您無法新增記錄作為拒絕記錄。只有將記錄輸入為接受記錄之後，才能將其識別為拒絕記錄。

若要讓 SMS 訂閱保持最新，您可將觸發 **contactUpload** 及 **contactDownload** Script 的 Campaign 流程圖排定為自動執行。請使用 conf 目錄裡 example_SMSmappingFile 中的指示來更新 SMS 同意狀態。在 Engage 中，請排定將會更新接受及拒絕狀態的查詢，以便可將最新資訊下載至 Campaign。

第 5 章 行動式推送：使用 Campaign 及 Engage

如果 IBM Campaign 與 Engage 整合，則您可使用 Campaign 從 IBM Engage 傳送行動式推送通知。

請考量關於使用「推送」程序的下列事項：

- 行動式推送通知是由安裝的行動式應用程式所傳送的短訊，用於向智慧型手機使用者警示行銷方案、更新項目及提示。推送通知是單向通訊通路。使用者可接收訊息，但無法回應。行動式推送通知也稱為「行動式應用程式訊息」。
- 傳送行動式推送通知需要 Campaign 使用者與 Engage 使用者協同作業。必須設定範本，必須完成測試執行，並且必須協調最終的正式作業執行。
- 傳送推送之後，在 IBM Engage 中會追蹤回應，並透過 UBX 及 UBX Toolkit 將回應遞送回到 Campaign。
- 若要將回應資料從 IBM Engage 遞送回到 Campaign，UBX Toolkit 使用者（通常是 Campaign 使用者）會執行 Script。一些組織會自動化這些 Script，以自動遞送資料。
- 然後，您可使用 Campaign 來設計下一波行銷活動。
- 如果資料為 NULL，或聯絡人號碼為 NULL，則該聯絡人會無法完成「推送」程序。

註：若要傳送推送消息，必須在「推送」程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketin Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發推送訊息。

啟用「行動式應用程式訊息」（推送通知）

必須完成數項一次性設定作業，才可讓 IBM Engage 傳送「行動式應用程式訊息」（推送通知）。

關於這項作業

本作業概述主要的步驟。如需相關資訊，請參閱 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en。

程序

1. IBM Provisioning 為 Engage 組織啟用「行動式應用程式訊息」。
2. Engage 組織管理者將「行動式應用程式訊息」許可權授與 Engage 使用者。
3. Engage 使用者在 Engage 使用者介面中建立一或多個應用程式金鑰。如果要這麼做，Engage 使用者需要來自行動式應用程式開發人員的 Apple 憑證（用於 iOS）及/或 Google API 金鑰（用於 Android）。
4. 行動式應用程式開發人員下載 SDK，並使用 SDK 及 Engage 應用程式金鑰來建置應用程式。
5. Engage 組織管理者或 Engage 使用者啟用彈性資料庫，以用於「行動式應用程式訊息」。它可以是新的或現有的資料庫。

註：每一個 Engage 組織只能有一個行動式應用程式啟用的資料庫。如果要在整合中使用「電子郵件」、SMS 及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。

推送：建立及傳送行動式推送通知

您可遵循下列步驟，以使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送行動式推送通知。

開始之前

必須啟用行動式推送。請參閱第 47 頁的『啟用「行動式應用程式訊息」（推送通知）」。

關於這項作業

傳送行動式推送通知涉及到使用 IBM Campaign 及 IBM Engage。

程序

1. 使用 IBM Engage 來準備行動式應用程式訊息。

這個步驟涉及到下列使用者之間的協調：

- 開發人員
- 組織管理者
- 行銷人員

註：「行動式應用程式訊息」資料庫必須是彈性資料庫，這意味著它沒有唯一 ID。每一個組織只能有一個行動式應用程式啟用的資料庫。如果您的組織還啟用 SMS，則您必須有一個 SMS 資料庫和一個行動式應用程式資料庫。

如需說明文件，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html。

2. 若要支援回應追蹤，您必須在「Engage 推送」範本中設定 campaignName 屬性，讓其符合 IBM Campaign 中定義的行銷活動代碼。例如：C000000518。

行銷活動代碼是行銷活動的廣域唯一 ID。

行銷活動代碼在 IBM Campaign 中的「所有行銷活動」頁面上列出。

3. 使用 IBM Campaign 來建立行銷活動，並向其新增流程圖。

如需說明文件，請參閱《IBM Campaign 使用手冊》：http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita

4. 在 IBM Campaign 流程圖中配置「推送」程序。

請參閱『推送：在 Campaign 流程圖中配置「推送」程序』。

5. 在 IBM Campaign 中進行測試執行。

請參閱第 52 頁的『推送：進行測試執行』。

6. 在 IBM Campaign 中進行正式作業執行。

請參閱第 53 頁的『推送：進行正式作業執行』。

7. 執行回應追蹤。

請參閱第 54 頁的『推送：回應追蹤』。

推送：在 Campaign 流程圖中配置「推送」程序

如果 IBM Campaign 與 IBM Engage 整合，則您可在流程圖中配置推送程序，以從 Engage 傳送行動式推送通知。

開始之前

必須先完成下列動作，然後才可執行這項作業：

- 在 IBM Campaign 中：建立市場行銷活動，並向其新增流程圖。
- 在 IBM Engage 中：建立推送範本及主體。
- IBM Engage 使用者必須向 IBM Campaign 使用者提供下列詳細資料：
 - 要用於 Campaign 所產生聯絡人清單的 Engage 資料庫名稱。這是用來傳送訊息之特定「推送」通路的資料庫。
 - Engage 資料庫表格欄位清單，以及每一個欄位的資料類型（「文字」、「日期」、「時間」，等等）和資料格式範例。
 - Engage 推送範本名稱。
 - 是要建立新的聯絡人清單，還是在流程圖執行時更新現有的清單。
 - 是否將現有的推送名稱置換為新名稱（例如，以識別用來傳送訊息的流程圖）。
 - 當 Campaign 流程圖以正式作業模式執行時，是否應立即傳送推送通知。

關於這項作業

一個流程圖可包含多個通路（電子郵件、SMS、推送），但每一個通路都必須配置為個別程序。本主題會說明如何在 Campaign 流程圖中使用「推送」程序框。

註：若要傳送推送消息，必須在「推送」程序框中配置訊息遞送，或在 IBM Marketing Cloud 中使用「傳送體驗」。Campaign 整合不支援透過 IBM Marketing Cloud 程式觸發推送訊息。

註：如需行動式應用程式傳訊的完整相關資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html。

程序

1. 在流程圖中配置程序，以選取將用於行動式推送行銷活動的客群。如同任何流程圖，您可使用多個程序（如「名單選取」、「資料分群」及「資料合併」）。
2. 向該流程圖中新增「推送」程序。「推送」程序必須是流程圖中的最後一個程序。
3. 連接步驟 1 中所建立的至少一個程序，作為「推送」程序的輸入。例如：
 - 將單一個「名單選取」程序（如年齡為 25-31 的所有男性）連接至「推送」程序。
 - 將多個「名單選取」程序（如高價值、中等價值及低價值聯絡人）連接至「推送」程序。
 - 依地理位置對客戶進行分群，並將每一個客群連接至個別「推送」程序（以便依區域來產生用於個別推送的唯一清單）。
4. 按兩下「推送」程序，以開啟「推送程序配置」對話框。
5. 配置「推送」程序的 **Engage** 內容標籤：

Engage 內容標籤（「推送」程序）	
Engage 資料庫	必要項目。請選取與聯絡人清單相關聯的彈性 Engage 資料庫。所有的共用 Engage 資料庫都會列出。您必須選取用於「推送」通路的彈性資料庫。 如果要在整合中使用「電子郵件」、「SMS」及「推送」通路，請針對每一個通路使用個別的資料庫。
選取的輸入單元	必要項目。請選取將會收到行動式推送通知的客群。您所看到的輸入單元，相依於連接到「推送」程序的程序框（例如「名單選取」或「資料分群」）。比方說，如果有兩個「名單選取」程序向「推送」程序提供輸入，則會列出兩個輸入單元。一般而言，您會選取所有的輸入單元。如此一來，選定單元中的所有 ID 均可用於建立聯絡人清單。

Engage 內容標籤（「推送」程序）	
全選	快速選取全部所列輸入單元（作為輸入來連接到「推送」程序的客群）。
全部清除	快速清除選定項目的清單。
使用單一個聯絡人清單	選取使用單一個聯絡人清單，可在程序每次執行時使用同一個聯絡人清單。然後，選取 Engage 聯絡人清單。將會包括該清單中的所有聯絡人。 如果您想先從該清單中移除所有聯絡人，再將該清單重複用於新的執行，請勾選更新前清除聯絡人清單。 使用下列控制項，可指出後續每一次執行後如何更新聯絡人清單： • 一律新增新聯絡人：不更新相符的聯絡人。如果 Campaign 資料包含不在清單中的聯絡人，請將他們新增到清單中。 • 更新相符的聯絡人；跳過找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。不新增任何新聯絡人到清單中。 • 更新相符的聯絡人；新增找不到的聯絡人：使用來自 Campaign 的資料更新現有聯絡人。如果某聯絡人不在清單中，則新增該聯絡人。 當您進行程序框的測試執行或正式作業執行時，即會建立或更新聯絡人清單。該清單中的所有聯絡人都會併入推送。
每次執行時建立新的聯絡人清單	如果您希望在程序每次執行時建立新的聯絡人清單，請選取每次執行時建立新的聯絡人清單。將會包括該清單中的所有聯絡人。 指定聯絡人清單的名稱。 選取新增字尾或新增字首，以指出是否在檔名開頭或結尾包括時間戳記。為了確保清單名稱是唯一的，一律會新增程序執行的時間戳記。 （選用）將行銷活動 ID 及/或「推送」的單元名稱併入檔名。

6. 配置「推送」程序的內容自訂作業標籤：

內容自訂作業標籤（「推送」程序）	
推送範本	必要項目。請選取 Engage 推送範本。所有的共用範本都會列出。此範本決定推送通知的內容。如果您沒有在這個對話框中進行任何變更，則所有內容都會直接取自此範本。您在這裡所做的任何變更，都會置換來自範本的內容。這些變更不會儲存到範本中，而是在此程序框的目前執行過程中用於所傳送的推送通知。
推送名稱	必要項目。推送名稱可在 Engage 及 Campaign 中識別推送。系統會使用您指定的名稱，而不使用 Engage 範本中指定的推送名稱。您可使用一個指出推送目的及其流程圖的名稱，以便稍後輕鬆識別它。請僅使用靜態文字，而不可使用變數。收件者永遠不會看到這個名稱。 為了支援回應追蹤，在程序執行時期，程序執行時間戳記會新增至名稱中，以確保推送名稱對於每次程序執行來說都是唯一的。此外，會併入行銷活動代碼以追蹤回應。這個唯一的推送名稱會併入 Engage 所產生的每一個事件，因此會用來關聯回應。 註：可用於推送名稱的字元數上限為 256。這包括附加的時間戳記，及新增為字首的行銷活動代碼。如果推送名稱的字元數超出 256，則使用者所輸入的名稱會被截斷。

內容自訂作業標籤（「推送」程序）	
立即傳送推送通知給所有聯絡人	重要：這個選項會在 Campaign 中進行正式作業執行時，立即遞送推送通知給所有接收者。我們建議您先進行測試執行。 • 唯有當您選取推送範本後，立即傳送推送通知給所有聯絡人選項才可用。 • 如果您勾選立即傳送推送通知給所有聯絡人，則在 Campaign 中進行正式作業執行時，會立即傳送推送通知給所有接收者。（請注意，Campaign 中的測試執行絕不會執行推送，而不論是否選取這個選項。） • 如果您偏好使用 IBM Engage 來傳送推送，請保留這個選項為未勾選狀態。未勾選此選項時，Campaign 中的正式作業執行會將聯絡人清單上傳至 IBM Engage，但不會傳送推送通知。然後，您可從 IBM Engage 中起始/排定推送。

7. 配置「推送」程序的欄位對映標籤：

欄位對映標籤（「推送」程序）	
重新整理 	重新整理選定 Engage 資料庫的表格欄位資訊。如果已新增任何新欄位至 Engage 資料庫，或已修改任何現有欄位，請使用此選項。 重要：如果修改欄位信息，則所有的表格直欄對映資訊都會移除。重新整理完成後，您必須驗證所有的欄位對映。
候選欄位	此清單會顯示所有向「推送」程序提供輸入之程序中的所有可用欄位。這些是 IBM Campaign 欄位，其中包含儲存在 Campaign 資料庫或純文字檔中的資料，例如聯絡人名稱及位址、個人背景資訊、採購歷程或其他資訊。
要匯出至 Engage 的欄位	此清單中的欄位會提供用於建立或更新 Engage 聯絡人清單的資料。所對映欄位的值是來自 Campaign 資料庫或純文字檔。 當您將 Campaign 候選欄位對映至要匯出至 Engage 的欄位時，請確保對映的欄位使用相同欄位類型（資料類型），例如「文字」、「日期」、「時間」等等。如果資料類型不相符，則當系統嘗試將候選欄位中的值匯入到所對映的 Engage 資料庫欄位時，會發生錯誤。 請確保清單中的欄位順序符合 Engage 聯絡人清單中的欄位順序。使用箭頭圖示，可在清單中向上或向下移動選定的欄位。例如，將「名字」移到「姓氏」之前。附註：此清單中的欄位順序，將會決定為了構造聯絡人清單而建立的逗點區隔值 (CSV) 檔案中的欄位順序。 如果特定記錄的某欄位沒有值，則在聯絡人清單中，該欄位會留空。換言之，在用來建立聯絡人清單的逗點區隔值 (CSV) 檔案中，不會移入該欄位。 完成對映後，請在一個以上要用作同步欄位之欄位的同步直欄中，按一下勾號 。如果您未選取任何同步欄位，則依預設會將 campaignaudienceId 用作同步欄位。
同步	於要匯出至 Engage 的欄位清單中，在同步直欄中至少勾選一個欄位，用於識別 Engage 端的唯一行動使用者 ID。例如，使用移動電話號碼欄位。 有一個 Engage 彈性資料庫用於推送。為了更新此資料庫中的資料，會將「同步」欄位視為主要索引鍵，並且會更新與同步欄位中的直欄相符的列。比方說，如果 MobilePhone 是同步欄位，則在符合同步欄位之準則的列中，將會發生更新。
側寫	查看 Campaign 中儲存在資料庫欄位中的實際值可能很有用。若要這麼做，請選取候選欄位，然後按一下側寫。請等待側寫完成，以確保看到所有的值。例如，對名為 Surname 的欄位進行側寫，可查看該欄位中所儲存的名字清單。
衍生欄位	（選用）按一下衍生欄位按鈕可建立新變數，該變數可用於執行查詢、客群劃分、排序、計算或將輸出提供給表格。衍生欄位是不存在於資料來源中的變數，並可根據一個以上現有欄位，甚至跨不同的資料來源而建立。

8. 配置「推送」程序的一般標籤：

一般標籤（「推送」程序）	
程序名稱	指定敘述名稱。程序名稱用作流程圖上的框標籤。它也用在各種對話框及報告中以識別程序。客戶永遠不會看到此名稱。
附註	請提供資訊，以協助您或他人瞭解此程序的用途或結果。當您將游標移至流程圖中的程序框上方時，會顯示此欄位的內容。客戶永遠不會看到此附註。

9. 按一下**確定**，以儲存並關閉配置對話框。

10. 儲存流程圖。

下一步

現在，您已備妥可進行測試執行：請參閱『推送：進行測試執行』。測試執行非常重要，因為這是您在將通知傳送給客戶之前，確認已適當配置該通知的機會。

推送：進行測試執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送行動式推送通知相關。在投入正式作業執行之前進行測試執行非常重要。

關於這項作業

重要：如需進行測試執行的完整資訊，請參閱 IBM Marketing Cloud 說明文件。本主題僅闡述此程序的一小部分（從 IBM Campaign 到 IBM Engage 的測試）。

測試執行極為重要，因為這是您在將通知遞送給客戶之前，確認已適當配置該通知的機會。

一般而言，您在 IBM Campaign 流程圖中完成配置「推送」程序之後進行測試執行。

此測試執行的目的是確認 Campaign 與 Engage 之間的連線功能，及在 IBM Engage 中抽查數個通知。

請注意，Campaign 中的測試執行絕不會傳送正式作業推送給客戶，即使已在「推送」配置對話框中勾選**立即傳送推送通知**給所有聯絡人也一樣。

記住：請務必先進行測試執行，再進行正式作業執行。

程序

1. 使用 IBM Campaign，以「編輯」模式開啟包含所配置「推送」程序的流程圖。
2. 將測試執行限制為僅處理幾筆記錄。稍後，您會在測試執行完成之後移除此項限制。

註：這個步驟僅是建議，而非必要。

如果您沒有對測試執行加以限制，則測試執行期間會將整個聯絡人清單傳送至 IBM Engage，這沒有必要，而且耗時。

- a. 按兩下向「推送」程序提供輸入的程序框。比方說，如果一個「名單選取」程序連接至「推送」程序，請開啟該「名單選取」程序的配置對話框。
- b. 選取**單元大小限制**標籤。
- c. 使用**測試執行輸出單元大小限制**下的**限制輸出單元大小**選項，來限制記錄數。一般而言，對於測試執行，5 或 10 筆記錄即可。

3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並使用其中一個測試執行選項，來進行流程圖、分支或程序的測試執行。

聯絡人清單會傳送至 IBM Engage，但不會傳送任何推送通知（而不論是否已選取立即傳送推送通知給所有聯絡人）。

5. 照平常的方式，使用 IBM Engage 來測試推送，並確認通知內容及聯絡人清單正確。

請務必確認在 IBM Campaign 中所做的所有選擇，都已準確反映在 IBM Engage 中。例如：

- 如果您已在 Campaign 中變更推送名稱，請確認該名稱變更出現在 Engage 中。
- 確認 Engage 聯絡人清單包含來自 IBM Campaign 的所有預期欄位。
- 確認已建立或更新（視 Campaign 中的選擇而定）聯絡人清單。

重要：遵循 IBM Engage 說明文件中的所有指示，以確認已適當準備推送，並確認您已符合執行推送的所有需求。例如，請確認將會適當處理接受及拒絕。

如需相關資訊，請參閱 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html。

下一步

如果您發現任何錯誤，請予以解決，然後再進行另一次測試執行。當您確認測試執行成功之時，即已備妥可進行正式作業執行。請參閱『推送：進行正式作業執行』。

推送：進行正式作業執行

這項作業與使用 IBM Campaign 從 IBM Engage 傳送 SMS 推送通知相關。

開始之前

請務必先進行測試執行，然後再進行正式作業執行！請參閱第 52 頁的『推送：進行測試執行』。

如果流程圖包含多個通路，則直到您完成所有通路（SMS、推送、電子郵件）的測試執行之後，才可進行整個流程圖的正式作業執行。

關於這項作業

正式作業執行會將聯絡人清單從 IBM Campaign 上傳至 IBM Engage。如果您已將「推送」程序配置為立即傳送推送通知給所有聯絡人，則會向清單中的所有聯絡人傳送通知。如果您未選取該選項，則不會傳送通知，因此您必須在 IBM Engage 中排定推送。

正式作業執行會將推送通知傳送至 IBM Campaign 流程圖中所選取的目標客戶客群。

程序

1. 在 Campaign 中，以「編輯」模式開啟包含所配置「推送」程序的流程圖。
2. 就是否要向所有選定聯絡人立即遞送推送做出最終決定：按兩下「推送」程序，以開啟配置對話框。選取內容自訂作業標籤，然後進行選擇：
 - 如果您想要在流程圖以正式作業模式執行時立即遞送推送，請勾選立即傳送推送通知給所有聯絡人。
 - 如果您偏好在 IBM Engage 中排定推送，請清除立即傳送推送通知給所有聯絡人。聯絡人清單會傳送到 Engage，但不會傳送推送。

3. 儲存流程圖。

4. 開啟執行功能表 ，並選取其中一個儲存並執行選項，來進行選定程序、分支或流程圖的正式作業執行。或者，使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定流程圖。

結果

IBM Campaign 會將聯絡人清單傳送至 IBM Engage。如果已選取立即傳送推送通知給所有聯絡人，則會向聯絡人清單中的所有收件者立即傳送通知。

將聯絡人清單上傳至 Engage 時，會根據「推送」程序框中定義的欄位對映，使用 Campaign 欄位中的值來更新 Engage 資料庫中的對應欄位。比方說，如果已將 IBM Campaign 中的 FirstName 欄位對映至 IBM Engage 中的 CustomerFirstName 欄位，則移入「推送」範本時，Engage 會使用新更新的 CustomerFirstName 欄位。

下一步

如果您已在「推送」程序框中勾選立即傳送推送通知給所有聯絡人，請跳至 IBM Engage，並確認已正確傳送推送。

如果您未勾選立即傳送推送通知給所有聯絡人，則已在 IBM Engage 中更新聯絡人清單，但未傳送推送。您必須使用 IBM Engage 來排定或傳送推送。

推送：回應追蹤

Campaign 與 Engage 整合會執行回應追蹤，因此行銷人員可重設目標回應者及非回應者。

支援回應追蹤的必要條件

- 已安裝並配置 UBX Toolkit。
- UBX Toolkit 使用者已建立必要的回應追蹤表格。
- Campaign 管理者已將這些表格配置為使用者資料來源。

追蹤的運作方式

IBM Engage 會記錄行動式推送傳輸、遞送及回應的相關資訊。這樣會使這項資訊可用於 UBX。

若要將這項資訊從 UBX 傳送到 Campaign，請執行 UBX Toolkit Script，來下載事件資料並將其匯入到回應追蹤表格中。

然後，Campaign 流程圖可以存取那些表格，以將其用作使用者資料來源。

在某些組織中，回應資料的遞送會透過管理者設定的 Script 自動完成。如果這些 Script 位於 Campaign 接聽器（分析）伺服器上，則您可建立一個呼叫觸發程式以執行這些 Script 的流程圖，並使用 IBM Marketing Platform Scheduler 來排定該觸發程式。Scheduler 還可讓您執行外部 Script，因此您也可使用該方法。

如果回應遞送尚未自動化，則您必須定期手動執行這些 Script。

讓回應歸屬於特定的郵寄及行銷活動是由整合處理：IBM Campaign 會對每一項推送指派唯一名稱。該唯一名稱會併入 Engage 事件，以便關聯回到 Campaign。該唯一名稱是根據流程圖程序框中指派的推送名稱而產生。

將會追蹤哪些事件？

下列推送事件的相關資訊可匯入到回應追蹤表格中，因此可用於 Campaign：

- 應用程式安裝 (appInstalled)：在行動式裝置上安裝行動式應用程式之個人的相關資訊。將會安裝該應用程式，並接收應用程式登錄資訊。
- 應用程式解除安裝 (appUninstalled)：從行動式裝置中移除應用程式之個人的相關資訊。Apple 或 Google 會通知 IBM，指出不再可透過推送來呼叫到該應用程式。這可能是由於解除安裝行動式應用程式所導致。
- 開啟應用程式 (appOpened)：這項資訊會說明當行動使用者在簡式通知中按一下以開啟應用程式時，將會發生的狀況。
- 應用程式按一下 (urlClicked)：這項資訊會說明當行動使用者在簡式通知中按一下按鈕，從而向行動式作業系統提供所要處理的 URL 時，將會發生的狀況。一般而言，這在使用者於行動式裝置上開啟瀏覽器時發生。
- 應用程式通知推送已啟用 (uiPushEnabled)：這項資訊會說明當 APNS 使用者使用行動式應用程式來接收接收推送通知時，將會發生的狀況。
- 應用程式通知推送已停用 (uiPushDisabled)：這項資訊會說明當 APNS 使用者已使用應用程式設定來拒絕接收推送通知時，將會發生的狀況。
- 應用程式階段作業開始 (sessionStarted)：這項資訊會說明當行動使用者在可配置的分鐘數內第一次開啟應用程式時，將會發生的狀況。
- 應用程式階段作業結束 (sessionEnded)：這項資訊會說明當行動使用者階段作業結束時，將會發生的狀況。

行銷使用者移入並使用這些表格的方式

您必須定期從 UBX 下載事件，並將它們匯入到本端回應追蹤表格中。您可以手動執行 Script，或將其作為排定的工作來執行：

1. 若要下載事件，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsDownload Script。

如需指示，請參閱 http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita

註：eventsDownload Script 會下載與電子郵件、SMS 訊息及行動式推送通知相關的追蹤資料。您不一定會使用所有這些功能。

2. 若要將已下載的事件匯入到回應追蹤表格中，請執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsImport Script。

如需指示，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html。

3. 請務必遵循 UBX Toolkit 說明文件中提供的所有指示。具體而言，請參閱『第 3 章. 事件目的地端點』。
4. 移入表格之後，您可在 Campaign 流程圖中存取這些表格，以重設目標回應者及非回應者。

一般而言，您會設計回應流程圖並配置程序框，以從回應追蹤表格讀取資料。例如，您可配置「名單選取」或「擷取」程序框，將開啟應用程式的使用者設為目標。

5. 如需相關資訊，請參閱第 57 頁的第 6 章，『用於整合的回應追蹤表格』。

第 6 章 用於整合的回應追蹤表格

若要支援 Campaign 與 Engage 整合，需要回應追蹤表格，以儲存使用者對電子郵件、SMS 及推送事件之回應的相關資料。

表格的用途

回應事件（例如點按或退件）是作為 Engage 郵寄的結果而發生。這些事件會從 Engage 傳送到 UBX，並使用 UBX Toolkit 來下載至 IBM Campaign。將這些事件下載至 Campaign 之後，需要將其匯入到表格中，以便 Campaign 可存取事件資料。一旦將事件資料匯入到表格中，那些表格在 IBM Campaign 流程圖中就可用作使用者資料來源。

建立表格的方式

負責配置整合的人員可使用 UBX Toolkit 來建立表格。這是一次性的設定作業。如需相關資訊，請參閱第 22 頁的『建立回應追蹤表格以用於整合』。

移入表格的方式

每當使用者執行 UBX Toolkit 隨附的 eventsDownload 及 eventsImport Script 時，即會移入表格。

這些 Script 可以手動執行，也可作為排定的工作來執行。如需詳細資料，請參閱所使用功能的適當主題：

- 第 35 頁的『電子郵件：回應追蹤』
- 第 44 頁的『SMS：回應追蹤』
- 第 54 頁的『推送：回應追蹤』

追蹤回應的方式

可以在 Campaign 與 Engage 之間進行回應追蹤，因為每一項郵寄都有唯一的名稱。這個唯一名稱會併入 Engage 所產生的每一個事件，因此會用來關聯回應。整合會自動完成此作業。

註：在所有的 Campaign 事件表格中，EventNameSpace 和 EventVersion 直欄中的值均為 NULL。

回應和聯絡對映

整合 IBM Campaign 與 IBM Engage 時，依預設會定義聯絡和回應對映。

聯絡對映

無法變更聯絡對映。

表 4. IBM Campaign 與 IBM Engage 聯絡對映

類型	IBM Campaign	IBM Engage
聯絡類型	Campaign 傳送 (ContactStatusID - 1)	EmailSend
聯絡類型	已取消遞送 (ContactStatusID - 3)	EmailBounce

回應對映

整合 IBM Campaign 與 IBM Engage 時，會在 UA_CampaignEngageResponseMap 表格中定義回應對映。必要的話可以編輯回應對映。

表 5. IBM Campaign 與 IBM Engage 回應對映

類型	CampaignEventType	EngageEventType
回應類型	鏈結點擊 (ResponseTypeID - 9)	EmailClick
回應類型	瀏覽 (ResponseTypeID - 1)	EmailOpen

以事件形式提供的電子郵件追蹤資料

下表列出可從 UBX Toolkit 下載至 IBM Campaign 的電子郵件追蹤資料。

Engage 支援特定的電子郵件事件，這些事件會提供電子郵件傳訊的追蹤資料。Engage 會以 UBX 事件形式提供此資料。您可使用 UBX Toolkit 將事件資料下載至 IBM Campaign，並將其載入到回應追蹤表格以供 Campaign 使用。事件名稱可能會隨郵寄不同而異。事件碼必須完全按所示出現在追蹤資料中。

系統會處理郵寄 - 已傳送事件和郵寄 - 已退件事件中的資訊，來移入詳細聯絡歷程。這些事件會根據 audienceID，針對不同的目標客戶類型歷程表進行處理。

系統會處理郵寄 - 開啟事件和郵寄 - 已點按事件中的資訊，來移入回應歷程。這些事件會根據 audienceID，針對不同的目標客戶類型歷程表進行處理。

ETL 工具會選取下列事件，並將其傳輸至歷程表：

- 郵寄 - 已傳送事件和郵寄 - 已退件事件，用於移入詳細聯絡歷程。
- 郵寄 - 開啟事件和郵寄 - 已點按事件，用於移入回應歷程。

表 6. 透過 UBX 的電子郵件追蹤事件

事件名稱	事件碼	行銷方案系統表格
郵寄 - 已傳送	emailSend	UA_EmailSend
郵寄 - 已開啟	emailOpen	UA_EmailOpen
郵寄 - 已點按	emailClick	UA_EmailClick
郵寄 - 已退件	emailBounce	UA_EmailBounce

以事件形式提供的 SMS 追蹤資料

下表列出可從 UBX Toolkit 下載至 IBM Campaign 的 SMS 追蹤資料。

Engage 支援特定的 SMS 事件，這些事件會提供追蹤資料。Engage 會以 UBX 事件形式提供此資料。您可使用 UBX Toolkit 將事件資料下載至 IBM Campaign，並將其載入到回應追蹤表格以供 Campaign 使用。事件名稱可能會隨程式不同而異。事件碼必須完全按所示出現在追蹤資料中。

表 7. 透過 UBX 的 SMS 追蹤事件

事件名稱	事件碼	行銷方案系統表格
SMS - 已從 SMS 程式傳送	sentSMS	UA_SentSMS
SMS - 已與 SMS 程式互動	interactedSMS	UA_InteractedSMS

以事件形式提供的行動式推送追蹤資料

下表列出可從 UBX Toolkit 下載至 IBM Campaign 的行動式推送追蹤資料。

Engage 支援特定的行動式推送事件，這些事件會提供追蹤資料。Engage 會以 UBX 事件形式提供此資料。您可使用 UBX Toolkit 將事件資料下載至 IBM Campaign，並將其載入到回應追蹤表格以供 Campaign 使用。

如果已升級至 10.0.0.1 版或更新版本，並且使用 Campaign 內建能力來連接至 UBX，則可以將 UBX 事件直接下載至 IBM Campaign。

事件名稱可能會隨郵寄不同而異。事件碼必須完全按所示出現在追蹤資料中。

表 8. 透過 UBX 的行動式推送追蹤事件

事件名稱	事件碼	行銷方案系統表格
行動式應用程式 - 已安裝	appInstalled	UA_App_Installed
行動式應用程式 - 已解除安裝	appUninstalled	UA_App_Uninstalled
行動式應用程式 - 已開啟推送通知	appNotificationOpen actionTaken = app	UA_SimpNot_appOpened
行動式應用程式 - 已按一下 URL	appNotificationOpen actionTaken = url	UA_SimpNot_URLClicked
行動式應用程式 - 已啟用推送通知	appPushEnabled	UA_App_UIPushEnabled
行動式應用程式 - 已停用推送通知	appPushDisabled	UA_App_UIPushDisabled
行動式應用程式 - 已啟動階段作業	appSessionOpen	UA_App_SessionStarted
行動式應用程式 - 已結束階段作業	appSessionClose	UA_App_SessionEnded

整合資料庫表格、ETL 及分割

Campaign 與 Engage 整合會將資料移入 IBM Campaign 用於審核及追蹤的資料庫表格。請洽詢您的資料庫管理者，以討論您需要保留資料多久時間以用於查詢。視您帳戶的活動量而定，這些表格可能會隨著時間推移而增大。

每一個整合表格都會共用部分性質。

- 主要索引鍵是身分或順序直欄。主要索引鍵中的 ID 會反映插入各列的順序。
- 表格中包含日期時間/時間戳記欄位，用於指出發生特定事件的時間。
- 每一個表格中的列均插入一次，在起始插入之後，此整合不會對其進行更新。
- 除主要索引鍵以外，沒有預先定義的索引、外部索引鍵或檢查限制項。

如果您在 Campaign 中沒有將收件者電子郵件位址用作目標客戶類型，則可新增一個以上的直欄至追蹤表格。不過，您的資料必須有一種方法來查閱任何聯絡人的目標客戶類型。您必須配置此整合，以從 Engage 資料庫下載那些直欄的值。當您新增直欄時，請勿使用唯一索引或限制項，因為這可能會導致無法插入資料。

此整合不會自動清除或保存表格。您的管理者可以排定資料的保存或清除。典型的清除方案可針對日期時間/時間戳記欄位設定範圍分割，讓每一個月份或季度都有對應的分割區。清除計劃可在分割區過時後將其捨棄。不過，不同的資料庫功能及效能性質會影響您的資料分割及清除策略。您查詢資料的方式也會影響該策略。

因為 Engage ETL 是在 Campaign Web 應用程式上執行，叢集使用者可指定 JVM 選項 `-Dengage.etl.disabled=true`，以控制個別節點上的 Engage ETL 執行。如果 `-Dengage.etl.disabled=true`，則 Engage ETL 不會在指定的叢集節點上工作。

事件類型

追蹤表格會提供資料，以說明不同類型的訊息回應。回應類型會被視為事件類型。

追蹤表格包含下列事件類型的值。

事件類型	有效值
開啟	0
點按瀏覽	1
點按串流	2
轉換	3
附件	4
媒體	5
轉寄	6
接受	7
拒絕	8
回覆不當使用	10
回覆變更地址	11
回覆郵件封鎖	12
回覆郵件限制	13
回覆其他	14
已暫停	15
已傳送	16
暫時性退件	98
永久性退件	99

報告 ID

IBM Engage 報告 ID 會出現在追蹤表格中。

一般而言，您可在 IBM Engage 中透過**報告 > 產生報告**來尋找聚集郵寄報告。您可透過**產生報告 > 單一郵寄報告**，來尋找並匯出原始/個別報告。

下載的資料會包含報告 ID。

視郵寄類型而定，報告 ID 會以不同方式指定：

- 若為個人的一次性郵寄，則會產生單一報告 ID。
- 若為事件驅動的「自動回應者」，則一天內的每一項郵寄都會有相關聯的單一報告 ID。
- 若為重複出現的「自動化訊息」或「程式郵寄」，則郵寄的每一次發生都會有相關聯的單一報告 ID。
- 若為標準郵寄，則在報告 ID 與郵寄 ID 之間存在一對一關係。

聯絡人抑制原因

Engage 有時會因為各種原因，不向某個位址傳送訊息。

如果 Engage 抑制某訊息，則會將這樣做的原因併入從 Engage 下載的資料中。Engage 會提供下列聯絡人抑制原因。如需相關資訊，請參閱http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en。

抑制原因	有效值
系統電子郵件網域無效	1
系統電子郵件本端無效	2
組織電子郵件網域無效	3
組織抑制清單	4
廣域抑制	5
組織電子郵件本端無效	6
頻率控制	7
資料庫層次抑制	8
查詢層次抑制	9
郵寄層次抑制	10

清除回應追蹤表格中的資料

您可以定期保存或清除 ETL 已處理的列，以釋放資料庫空間。

下載事件時，會在下列表格中移入資料。

- UA_EmailSend
- UA_EmailOpen
- UA_EmailClick
- UA_EmailBounce
- UA_EngageEtlTracker

UA_EngageEtlTracker 表格用於追蹤已處理的列。此表格包含 EventType 和 LastProcessedRecordId 的資訊。

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

您可以保存或清除下列各列：

- `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)`

在聯絡 IBM 技術支援中心之前

若遇到無法透過查閱說明文件來解決的問題，貴公司指定的支援聯絡人可致電 IBM 技術支援。使用這些準則來確保已有效且順利地解決了問題。

若您不是貴公司指定的支援聯絡人，請聯絡 IBM 管理者獲取相關資訊。

註：技術支援中心不會撰寫或建立 API Script。如需用於實作 API 產品的協助，請與 IBM Professional Services 聯絡。

要收集的資訊

聯絡 IBM 技術支援之前，請收集下列資訊：

- 問題本質的簡要說明。
- 發生問題時，所看到的詳細錯誤訊息。
- 重現問題的詳細步驟。
- 相關的日誌檔、階段作業檔、配置檔和資料檔。
- 可在「系統資訊」中取得之 產品以及系統環境的相關資訊。

系統資訊

致電 IBM 技術支援時，可能會要求您提供所在環境的相關資訊。

如果問題不影響登入，則可以在用來提供已安裝 IBM 應用程式之相關資訊的「關於」頁面獲取大部分資訊。

選取說明 > 關於來存取「關於」頁面。如果無法存取「關於」頁面，請檢查位於應用程式安裝目錄下面的 version.txt 檔。

IBM 技術支援的聯絡資訊

有關聯絡 IBM 技術支持的方式，請參閱 IBM 產品支援網站：http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request。

註：若要輸入支援請求，必須使用 IBM 帳戶登入。此帳戶必須已鏈結至 IBM 客戶號碼。如果要進一步瞭解如何將帳戶與 IBM 客戶號碼建立關聯，請參閱支援入口網站上的支援資源 > 授與的軟體支援。

注意事項

本資訊係針對 IBM 在美國所提供之產品與服務所開發。

IBM 在其他國家不一定提供本文中討論的產品、服務或特性。請洽詢當地的 IBM 業務代表，以取得當地目前提供的產品和服務之相關資訊。本文件在提及 IBM 的產品、程式或服務時，不表示或暗示只能使用 IBM 的產品、程式或服務。只要未侵犯 IBM 之智慧財產權，任何功能相當之產品、程式或服務皆可取代 IBM 之產品、程式或服務。不過，任何非 IBM 之產品、程式或服務，使用者必須自行負責作業之評估和驗證責任。

本文件所說明之主題內容，IBM 可能擁有其專利或專利申請案。提供本文件不代表提供這些專利的授權。您可以書面提出授權查詢，來函請寄到：

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

有關於雙位元組 (DBCS) 資訊的許可查詢，請與貴國之「IBM 智慧財產部門」聯絡，或以書面方式寄送至：

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

下列段落若與該國之法律條款抵觸，即視為不適用：International Business Machines Corporation 只依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，其中包括且不限於不違反規定、可商用性或特定目的之適用性的隱含保證。有些地區在特定交易上，不允許排除明示或暗示的保證，因此，這項聲明不一定適合您。

本資訊中可能會有技術上或排版印刷上的訛誤。因此，IBM 會定期修訂；並將修訂後的內容納入新版中。IBM 隨時會改進及/或變更本出版品所提及的產品及/或程式，不另行通知。

本資訊中任何對非 IBM 網站的敘述僅供參考，IBM 對該網站並不提供保證。這些網站所提供的資料不是 IBM 本產品的資料內容，如果要使用這些網站的資料，您必須自行承擔風險。

IBM 得以各種 IBM 認為適當的方式使用或散布您提供的任何資訊，而無需對您負責。

如果本程式之獲授權人為了 (i) 在個別建立的程式和其他程式（包括本程式）之間交換資訊，以及 (ii) 相互使用所交換的資訊，因而需要相關的資訊，請洽詢：

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

上述資料之取得有其適用的條款和條件，在某些情況下必須付費方得使用。

IBM 基於 IBM 客戶合約與 IBM 國際程式授權合約（或任何同等合約）條款，提供本文件所提及的授權程式與其所有適用的授權資料。

本文件中所含的任何效能資料是在控制環境中得出。因此，在其他作業環境下得到的結果可能會大不相同。部份測量可能是在開發層次系統上進行，所以不保證這些測量在一般可用的系統上也相同。再者，部分測量可能是經由推論來預估。但實際結果可能並非如此。本文件的使用者應依自己的特定環境，查證適用的資料。

本文件所提及之非 IBM 產品資訊，取自產品的供應商，或其發佈的聲明或其他公開管道。並未測試過這些產品，也無法確認這些非 IBM 產品的執行效能、相容性或任何對產品的其他主張是否完全無誤。有關非 IBM 產品的性能問題應直接洽詢該產品供應商。

所有關於 IBM 未來方針或目的之聲明，隨時可能更改或撤銷，不必另行通知，且僅代表目標與主旨。

價格都是 IBM 現行的建議零售價，可隨時變更，而不另行通知。但實際結果可能並非如此。

本資訊中包含日常商業活動使用的資料與報告範例。為求儘可能地完整說明，範例包括了個人、公司、品牌和產品的名稱。所有這些名稱全屬虛構，如果與實際商場企業使用的名稱和地址雷同，純屬巧合。

著作權：

本資訊含有原始語言之範例應用程式，用以說明各作業平台中之程式設計技術。您可以為了研發、使用、銷售或散布符合範例應用程式所適用的作業平台之應用程式介面的應用程式，以任何形式複製、修改及散布這些範例程式，不必向 IBM 付費。這些範例並未在所有情況下完整測試。因此，IBM 不保證或默示這些程式的可靠性、可用性或功能。這些程式範例以「現狀」提供，且無任何保證。IBM 負擔任何因這些程式範例之使用而產生的任何損害。

若您是檢視此資訊的電子檔，則照片和彩色圖例可能不會出現。

商標

IBM、IBM 標誌及 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 的商標或註冊商標，已在全球許多國家/地區或司法管轄區註冊。其他產品和服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 商標的現行清單可在「著作權與商標資訊」中取得，網址為：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

隱私權條款和使用條款考量

IBM 軟體產品，包括軟體即服務解決方案（即「軟體行銷方案」），可能會使用 Cookie 或其他技術來收集產品使用資訊，來協助改善使用者經驗、調整與一般使用者的互動，或供其他目的之用。cookie 是網站傳送至瀏覽器的資料，隨後可將其儲存在您的電腦中，作為標誌您電腦的標記。許多情況下，這些 cookie 不會收集個人資訊。如果您要使用的軟體產品容許您使用 cookie 或相似技術收集個人資訊，我們將在下面告知您具體情況。

根據已部署配置，此「軟體行銷方案」可能會使用 Cookie 來收集每一個使用者的使用者名稱，以管理階段作業、進行鑑別，及加強使用者能力。可以停用這些 cookie，但這樣刪除它們支援的功能。

不同適用範圍對透過 cookie 和相似技術收集個人資訊具有不同的管理方法。如果針對本「軟體行銷方案」部署的配置，可讓您作為一個客戶，透過 Cookie 及其他技術從一般使用者，收集個人識別資訊，則您應該尋求任何適用於該等資料收集之法律的法務建議，包括注意事項及同意的任何需求。

IBM 需要用戶端：(1) 提供清晰顯著的指向客戶的網站使用條款（其中包括指向 IBM 和用戶端的資料收集和使用實務）（例如，隱私權原則）。(2) 通知訪客 IBM 代表用戶端將 cookie 和透明 GIF/網絡引標存放在訪客的電腦中，並說明此類技術的目的，並且 (3) 在法律容許的範圍內，在用戶端或 IBM 代表客戶將 cookie 和透明 GIF/網絡引標存放在網站訪客的裝置上之前取得網站訪客的同意

如需如何使用該等用途之各種技術（包括 Cookie）的相關資訊，請參閱「IBM 隱私權原則」(<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>) 中標題為『Cookie、Web Beacon 與其他技術』。



Printed in Taiwan