Unica Campaign et Engage - Guide de l'intégration pour IBM Marketing Cloud

Table des matières

Chapitre 1. Campaign et Engage - Guide d'intégration pour IBM Marketing Cloud..... 1

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

Présentation d'UBX et du kit d'outils UBX.....5

Mise à niveau vers la version 11.0..... 6

Limitations et dépendances de l'intégration.....8

Configuration de l'intégration de Unica Campaign et d'Engage.....9

Conditions IBM Provisioning pour Unica Campaign, Engage et UBX.....12

Configuration requise pour IBM Engage pour l'intégration de l'offre Unica Campaign.....14

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage..... 16

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX..... 17

Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage..... 18

Configuration d'un compte utilisateur et des sources de données pour Engage..... 20

Définir les propriétés de configuration..... 22

Enregistrement du noeud final Unica Campaign comme abonné dans UBX.....35

Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration..... 36

Création des tables de suivi des réponses de l'intégration..... 38

Définition de la zone de synchronisation pour les informations d'audience..... 39

Journaux d'intégration Unica Campaign et Engage.....42

Courrier électronique : utilisation d'Unica Campaign et d'Engage..... 43

Création et envoi d'e-mail.....44

Courrier électronique : Configuration du processus E-mail dans un diagramme Unica Campaign.....45

Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode test..... 57
Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode de production.....60
Courrier électronique : Suivi réponses..... 61
Messagerie textuelle SMS : utilisation de Campaign et d'Engage.....64
Activation de la messagerie mobile SMS.....65
Conditions liées à l'envoi de messages SMS.....65
SMS : Création et envoi de messages textuels SMS..... 66
SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Unica Campaign.....67
SMS : Réalisation d'une exécution en mode test..... 74
SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production..... 76
SMS : Suivi réponses.....79
Synchronisation de l'inclusion et de l'exclusion SMS entre Unica Campaign et Engage..... 81
Mobile push : utilisation d'Unica Campaign et d'Engage..... 82
Activation des messages d'app mobile (notifications push)..... 83
Push : Création et envoi de notifications Mobile Push..... 83
Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Unica Campaign.....85
Push : Réalisation d'une exécution en mode test..... 93
Push : Réalisation d'une exécution en mode de production.....95
Push : Suivi réponses..... 96
Tables de suivi des réponses de l'intégration.....99
Mappage des réponses et des contacts..... 101
Données de suivi d'e-mail disponibles comme événement.....101
Données de suivi SMS disponibles comme événement.....103
Données de suivi Mobile Push disponibles comme événement.....104

Tables de base de données d'intégration, ETL et partitionnement..... 105

Types d'événements..... 106

ID de rapport..... 107

Raisons de la suppression de contacts.....107

Purge des données des tables de suivi des réponses.....108

Implémentation à unités d'exécution multiples du téléchargement et du traitement de l'événement..... 109

Chapitre 1. Campaign et Engage - Guide d'intégration pour IBM Marketing Cloud

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

Présentation de l'intégration de Unica Campaign et d'Engage

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

Conséquences de l'intégration

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

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

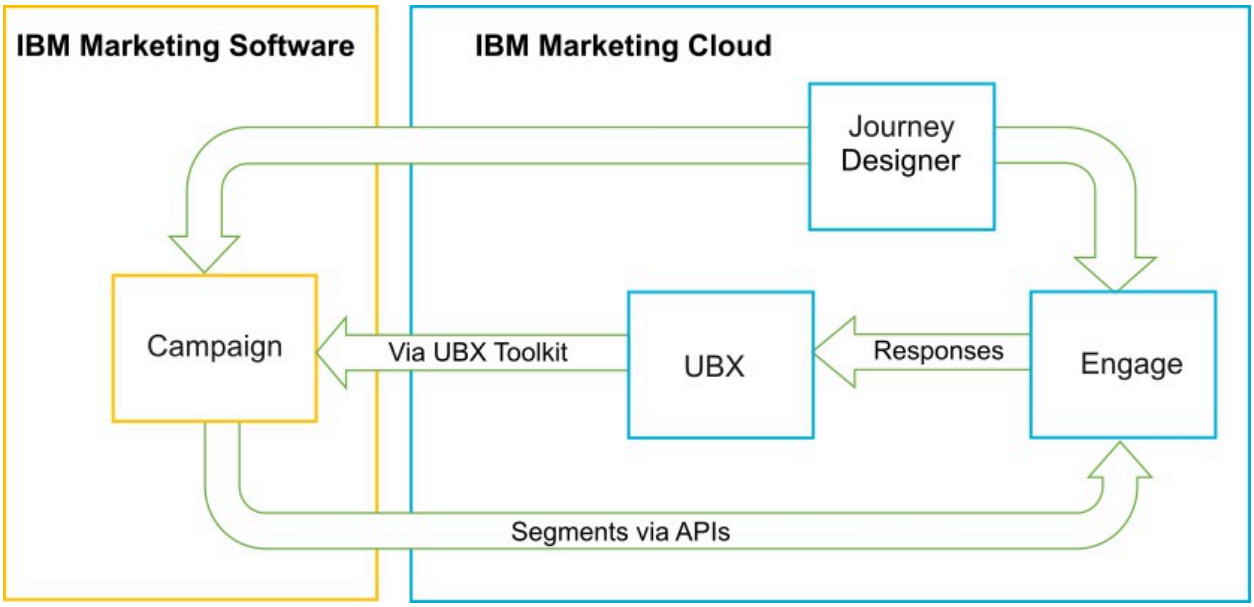
Composants de l'intégration

L'intégration implique les composants suivants :

- **Unica Campaign**, une application marketing sur site généralement installée derrière le pare-feu de l'entreprise
- **IBM Engage**, un service cloud qui fournit des fonctions de marketing numérique et de gestion des opportunités commerciales
- **IBM UBX**, un service cloud qui échange les données entre les applications

- **Kit d'outils IBM UBX** qui permet aux applications sur site (telles que Unica Campaign) d'interagir avec UBX

Le diagramme suivant montre l'interopérabilité entre les composants.



Unica Campaign

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

Qu'est-ce qu'IBM Marketing Cloud ?

IBM Marketing Cloud offre des solutions de marketing numérique et de gestion des opportunités commerciales incorporant des e-mails, des SMS et des notifications Mobile

Push, avec une analyse imbriquée. Il s'agit également d'une plateforme de marketing numérique cloud constituée d'Engage, d'UBX et de Journey Designer.

Qu'est-ce qu'IBM UBX ?

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

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

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

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

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

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

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

The UBX Toolkit is a component that must be installed and configured to support the Unica Campaign and Engage integration. Il permet à Unica Campaign d'interagir avec UBX. Dans le contexte de cette intégration, Unica Campaign est une destination d'événement (un "point

d'extrémité de consommateur d'événement"). Ainsi, Unica Campaign se connecte à UBX en utilisant le kit d'outils UBX.

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

Qu'est-ce qu'IBM Journey Designer ?

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

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

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

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

- Ils utilisent Engage pour créer le modèle d'e-mail, de texte SMS ou de message Mobile Push.
- Ils utilisent Unica Campaign pour sélectionner et segmenter les personnes pour les campagnes marketing en envoyant les données depuis les bases de données sur site

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

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

Présentation d'UBX et du kit d'outils UBX

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

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

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

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

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

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

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

Pour obtenir le kit d'outils la documentation UBX, voir Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration (à la page 36).

⚠ **Important :** Notez qu'Unica Campaign est un consommateur d'événements. Lorsque vous utilisez le kit d'outils UBX, suivez les instructions des consommateurs d'événements. Les instructions portant sur les nœuds finaux d'audience ne s'appliquent pas.

Mise à niveau vers la version 11.0

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

Unica Campaign dispose d'une fonctionnalité intégrée permettant de se connecter à IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Unica Campaign fournit tous les utilitaires et configurations nécessaires pour se connecter à IBM UBX et extraire les données d'événement pour le suivi de l'historique des réponses et des contacts. Unica Campaign

peut désormais suivre les événements IBM Marketing Cloud tels que l'envoi d'e-mail, l'ouverture d'e-mail, le clic sur lien d'e-mail, le rebond d'e-mail, l'envoi de SMS et l'interaction de SMS. Unica Campaign peut également télécharger et utiliser tous les événements IBM Marketing Cloud et IBM Mobile Push Notification (anciennement Xtify Mobile Push Notification) pour la messagerie électronique, les notifications Push et les SMS.

Etudiez les scénarios suivants si vous avez effectué une mise à niveau vers la version 11.0 :

Tableau 1. Scénarios de mise à niveau pour Unica Campaign version 11.0

Mise à niveau depuis une version 10.0.0.x ou 10.1.x.x	Description
Unica Campaign avec Accelerator	Si vous utilisez Unica Campaign avec Accelerator pour envoyer des e-mails, des SMS et des notifications Push à IBM Engage, une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version 11.0, vous pouvez utiliser les processus E-mail, SMS et Push d'Unica Campaign pour envoyer des messages à IBM Engage.
Unica Campaign avec le kit d'outils UBX	Si vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les événements générés par IBM Engage, une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version 11.0, vous pouvez utiliser Unica Campaign pour télécharger les événements. Pour utiliser Unica Campaign afin de télécharger les événements, procédez comme suit : 1. Désabonnez-vous les événements abonnés dans le nœud final de type Nœud final personnalisé. Vous pouvez éventuellement supprimer le nœud final. 2. Create a new endpoint of type Unica Campaign and subscribe to events that are supported by IBM Unica Campaign. Pour plus d'informations, voir Enregistrement du noeud final Unica Campaign comme abonné dans UBX *(à la page 35)*.

Mise à niveau depuis une version 10.0.0.x ou 10.1.x.x	Description
	3. Configurez UBX dans Unica Campaign et ajoutez la clé d'autorisation du nœud final dans Unica Campaign. 4. Une fois que la configuration d'Unica Campaign est terminée, abonnez-vous de nouveau aux événements. Les événements sont désormais téléchargés dans des tables distinctes du schéma Unica Campaign en fonction de la configuration de la planification du téléchargement des événements. Vous pouvez interroger les données dans les tables et les utiliser dans les diagrammes Unica Campaign. Pour plus d'informations, consultez le document Unica Campaign - Tables système. **Remarque :** Les données des tables créées par le kit d'outils UBX ne sont pas migrées par Unica Campaign. Toutefois, vous pouvez continuer d'utiliser les données de ces tables.

Limitations et dépendances de l'intégration

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

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

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

Remarque : L'intégration Unica Campaign et WCA (Engage) prend en charge les bases de données WCA flexibles (sans clé) et restreintes (avec clé).

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

Configuration de l'intégration de Unica Campaign et d'Engage

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

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

- L'équipe IBM Provisioning doit mettre à disposition les composants. Voir Conditions IBM Provisioning pour Unica Campaign, Engage et UBX *(à la page 12)*.

- Vous devez fournir les informations requises à votre équipe Engage Provisioning. Voir Configuration requise pour IBM Engage pour l'intégration de l'offre Unica Campaign *(à la page 14)*.

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

Vous pouvez également visionner la vidéo suivante pour en apprendre davantage sur Unica Campaign et IBM Engage :

Configuration d'Unica Campaign avec IBM Watson Campaign Automation

Tableau 2. Tâches de configuration de l'intégration

Etape	Tâche	Détails
1	Configurez le serveur d'applications Web Unica Campaign pour qu'il communique avec IBM Engage et UBX :	• Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage *(à la page 16)* • Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage *(à la page 18)* • Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX *(à la page 17)*
2	Configurez un compte utilisateur Unica Platform avec les sources de données qui peuvent accéder aux services d'intégration Engage.	Voir Configuration d'un compte utilisateur et des sources de données pour Engage *(à la page 20)*.
3	Ajustez les paramètres de configuration de partition Unica Campaign pour contrôler l'authentification et l'échange des données.	Voir Définir les propriétés de configuration *(à la page 22)*.
4	Enregistrez le nœud final Unica Campaign comme abonné dans UBX pour télécharger des événements d'UBX.	Voir Enregistrement du noeud final Unica Campaign comme abonné dans UBX *(à la page 35)*.

Etape	Tâche	Détails
6	Utilisez le kit d'outils UBX pour créer les tables de suivi des réponses pour que Unica Campaign puisse accéder aux données des réponses. **Remarque :** si vous utilisez Unica Campaign version 10.0.0.1 ou une version ultérieure, cette étape n'est pas applicable à votre configuration.	Voir Création des tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 38)*.
5	Installez et configurez le kit d'outils UBX pour prendre en charge le suivi des réponses d'Engage vers Unica Campaign.	Voir Installation et configuration du kit d'outils UBX pour l'intégration *(à la page 36)*.
7	Configurez les nœuds finaux producteurs d'événement et abonnez Campaign aux événements pour prendre en charge le suivi des réponses d'Engage vers Unica Campaign.	Voir Configuration d'UBX pour l'intégration *(à la page)*.
8	Activez la messagerie électronique dans Engage for IBM Marketing Cloud.	Voir Création et envoi d'e-mail *(à la page 44)*.
9 (Facultatif)	Activez la messagerie SMS dans Engage for IBM Marketing Cloud.	Voir Activation de la messagerie mobile SMS *(à la page 65)*.
10 (Facultatif)	Activez les notifications mobiles dans Engage for IBM Marketing Cloud.	Voir Activation des messages d'app mobile (notifications push) *(à la page 83)*.

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

Conditions IBM Provisioning pour Unica Campaign, Engage et UBX

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

Informations qu'IBM Provisioning fournit aux administrateurs

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

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

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

Unica Campaign

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

- Une partition est définie dans Unica Marketing Platform pour être utilisée par une organisation IBM Engage. Exemple : `partition1`

- Un utilisateur de l'intégration (compte d'administrateur système) est défini dans Unica Marketing Platform. Exemple : `asm_admin`

Mise à disposition d'IBM Engage

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

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

  Remarque : Si vous utilisez plusieurs canaux, vous pouvez fournir l'ID de la base de données pour n'importe lequel des canaux. Engage publiera des événements de toutes les bases de données dans UBX en vue de leur utilisation dans Unica Campaign.
- **Ajouter un compte d'accès** est activé pour l'application **Unica Campaign**.

Mise à disposition d'IBM UBX

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

Si vous ne disposez pas d'un compte, contactez l'équipe UBX Account Provisioning en envoyant un e-mail à l'adresse ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com.

IBM Provisioning exécute les actions suivantes pour IBM UBX :

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

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

Votre compte complet contient les éléments suivants :

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

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

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

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

Echange d'informations

Si Unica Campaign et IBM Engage sont intégrés, les informations d'offre de Campaign sont utilisées par IBM Engage dans les e-mails. Si un utilisateur configure un modèle d'e-mail dans IBM Engage et qu'il joint une offre d'Unica Campaign aux liens de contenu dynamique de ce modèle d'e-mail, l'appel d'API pour les informations d'offre est envoyé du navigateur au serveur Unica Campaign. EasyXDM est utilisé pour gérer ces communications.

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

Activation de l'intégration

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

Intégration Unica Campaign activée

`Oui`

URL d'API Unica Campaign

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

<CAMPAIGN_URL>/jsp/engage/engageHome.jsp

Nom de partition Campaign

`NomPartition`

Exemple : `partition1`

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

Nom d'utilisateur d'Unica Campaign

Administrateur d'Unica Campaign.

Exemple : `asm_admin`

Remarque : Si vous avez configuré Unica Campaign ou Unica Platform à l'aide de vos informations de connexion à Tivoli ou SiteMinder, l'adresse URL de l'API est `http://<Tivoli_Host>/<Campaign_JUNCTION>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemple :

https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp

ou `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemple :

http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec Engage

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

Avant d'exécuter cette tâche :

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

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

Si Campaign est déployé dans une grappe WebSphere Application Server, vous devez importer le certificat Engage sur chaque nE-mail, SMS, Pushud de la grappe (répétez ces étapes).

Notez que cette procédure nécessite de redémarrer WebSphere Application Server.

1. Connectez-vous à la console d'administration WebSphere Application Server.
2. Développez **Sécurité** et cliquez sur **Certificat SSL et gestion des clés**.
3. Sous **Paramètres de configuration**, cliquez sur **Gérer les configurations de sécurité du nœud final**.
4. Sélectionnez la configuration sortante appropriée pour accéder à la portée **(cell):campaign-web-app-serverNode02Cell:(node):campaign-web-app-serverNode02 management**.

5. Sous **Eléments connexes**, cliquez sur **Magasins de clés et certificats** et cliquez sur le magasin de clés **NodeDefaultTrustStore**.
6. Sous **Propriétés supplémentaires**, cliquez sur **Certificats de signataire** et **Récupérer depuis le port**.
7. Dans la zone **Hôte**, définissez le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias de l'hôte IBM Engage qu'utilisent les clients.

   Par exemple, si les clients Engage utilisent `https://engage1.silverpop.com:443`, entrez `engage1.silverpop.com` pour le **nom d'hôte** et `443` pour le **port**.
8. Cliquez sur **Récupérer les informations du signataire**.
9. Vérifiez que les informations de certificat correspondent à un certificat de confiance.
10. Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer**.
11. Redémarrez WebSphere Application Server.

Voir Configuration de l'intégration de Unica Campaign et d'Engage *(à la page 9)*.

Configuration de WebSphere en vue de son utilisation avec UBX

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

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

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

Si Campaign est déployé dans une grappe WebSphere Application Server, vous devez importer le certificat Engage sur chaque nE-mail, SMS, Pushud de la grappe (répétez ces étapes).

Notez que cette procédure nécessite de redémarrer WebSphere Application Server.

1. Connectez-vous à la console d'administration WebSphere Application Server.
2. Développez **Sécurité** et cliquez sur **Certificat SSL et gestion des clés**.
3. Sous **Paramètres de configuration**, cliquez sur **Gérer les configurations de sécurité du nœud final**.
4. Sélectionnez la configuration sortante appropriée pour accéder à la portée **(cell):campaign-web-app-serverNode02Cell:(node):campaign-web-app-serverNode02 management**.
5. Sous **Eléments connexes**, cliquez sur **Magasins de clés et certificats** et cliquez sur le magasin de clés **NodeDefaultTrustStore**.
6. Sous **Propriétés supplémentaires**, cliquez sur **Certificats de signataire** et **Récupérer depuis le port**.
7. Dans la zone **Hôte**, définissez le nom d'hôte, le numéro de port SSL et l'alias de l'hôte IBM Engage qu'utilisent les clients.
8. Cliquez sur **Récupérer les informations du signataire**.
9. Vérifiez que les informations de certificat correspondent à un certificat de confiance.
10. Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer**.
11. Redémarrez WebSphere Application Server.

Configuration de WebLogic en vue de son utilisation avec Engage

Une partie de la configuration de l'intégration entre Unica Campaign et IBM Engage implique de configurer le serveur d'applications Web Unica Campaign pour qu'il communique

avec Engage. Procédez comme suit si Unica Campaign utilise WebLogic comme serveur d'applications Web.

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

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

1. Si vous utilisez un client SSL autonome, la vérification de nom d'hôte doit être définie sur la ligne de commande ou via l'API. Sur la ligne de commande d'un client SSL, entrez l'argument suivant pour désactiver la vérification de nom d'hôte :

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

2. Dans tous les autres cas, vous pouvez utiliser la console d'administration du serveur WebLogic pour désactiver la vérification de nom d'hôte :
   a. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Lock & Edit** dans Change Center dans la console d'administration (voir *Use the Change Center* dans la documentation WebLogic).
   b. Dans le panneau de gauche de la console, développez **Environment** et sélectionnez **Servers**.
   c. Cliquez sur le nom du serveur pour lequel vous voulez désactiver la vérification de nom d'hôte.
   d. Sélectionnez **Configuration > SSL** et cliquez sur **Advanced** dans le bas de la page.
   e. Dans la zone **Hostname Verification** définissez **None**.
   f. Cliquez sur **Sauvegarder**.
   g. Pour activer ces modifications, cliquez sur **Activate Changes** dans le Change Center dans la console d'administration.
   h. Les modifications ne sont pas toutes appliquées immédiatement. Certaines nécessitent un redémarrage (voir *Use the Change Center* dans la documentation de WebLogic).

Voir Configuration de l'intégration de Unica Campaign et d'Engage *(à la page 9)*.

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

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

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

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

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

Détails de source de données	Notes
Source de données : ENGAGE_CLIENT_ID_DS Connexion à la source de données : ClientID (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données <CLIENT_ID>	Il s'agit de l'ID de la source de données du client Engage. Vous pouvez obtenir le mot de passe auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.
Source de données : ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS	Il s'agit de la source de données Secret client Engage.

Détails de source de données	Notes
Connexion à la source de données : ClientSecret (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données <CLIENT_SECRET>	Vous pouvez obtenir le mot de passe auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.
Source de données : ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS Connexion à la source de données : ClientRefTok (ou toute autre chaîne non vide) Mot de passe de la source de données <CLIENT_REFRESH_TOKEN>	Il s'agit de la source de données Jeton d'actualisation client Engage. Le mot de passe de l'identifiant de connexion du jeton d'actualisation client a été fourni par e-mail à l'administrateur de l'organisation Engage (ou à l'utilisateur qui a été défini sous **Ajouter un accès de compte** dans Engage lors de la mise à disposition).
Source de données : ENGAGE_FTP_DS Connexion à la source de données : <FTP_LOGIN> Mot de passe de la source de données <FTP_PASSWORD>	La source de données FTP Engage fournit les données d'identification pour la communication FTP entre Unica Campaign et Engage. L'identifiant de connexion et le mot de passe ont été définis dans Engage. Vous pouvez les obtenir auprès de l'administrateur de l'organisation Engage.

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

Le compte utilisateur et les noms de source de données doivent correspondre exactement aux valeurs de configuration qui sont spécifiées pour les paramètres de partition Engage. Choisissez **Paramètres > Configuration**, accédez à Campaign | partitions | partition[n] | Engage (à la page 22) et vérifiez que les valeurs correspondent.

Définir les propriétés de configuration

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

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

Définissez la propriété de configuration suivante :

- Campaign | partitions | partition[n] | Engage *(à la page 22)*

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

- Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking *(à la page 28)*
- Campaign | partitions | partition[n] | UBX *(à la page 31)*
- Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Planification du téléchargement des événements *(à la page 32)*
- Filtre d'API REST Campaign | Engage *(à la page 33)*
- Campaign | proxy *(à la page 34)*

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

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

Pour accéder à ces propriétés, sélectionnez **Paramètres > Configuration**. Si votre installation Unica Campaign comporte plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

URL du service

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

`URL du service` indique l'adresse URL à partir de laquelle Campaign peut accéder à l'application IBM® Engage. L'administrateur Engage Org doit fournir cette valeur.

Valeur par défaut

<aucun(e)>

Exemple

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

Suffixe de l'URL du protocole d'autorisation OAuth

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Le `suffixe de l'URL du protocole d'autorisation OAuth` indique le jeton d'authentification pour les API Engage.

Valeur par défaut

oauth/token

Suffixe de l'URL de l'API

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

Le `suffixe de l'URL de l'API` est défini sur `XMLAPI` pour garantir que Unica Campaign utilise les API XML Engage. La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut

XMLAPI

Platform User with Data Sources for Engage Credentials

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

`Platform User with Data Sources for Engage Credentials` indique le nom du compte utilisateur Unica Platform autorisé à se connecter au serveur IBM Engage. Ce compte utilisateur contient les sources de données fournissant les données d'identification Engage. Généralement, `asm_admin` est utilisé.

Valeur par défaut

Aucune valeur par défaut définie.

Valeurs valides

Compte utilisateur Unica Platform qui contient les sources de données pour les données d'identification d'intégration Engage.

Data Source for Client ID

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

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

Valeur par défaut

ENGAGE_CLIENT_ID_DS

Data Source for Client Secret

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur `Data Source for Client Secret` doit correspondre exactement au nom de la source de données du secret client Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Platform User with Data Sources for Engage Credentials**). La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut

ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS

Data Source for Client Refresh Token

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

La valeur `Data Source for Client Refresh Token` doit correspondre exactement au nom de la source de données du jeton d'actualisation du client Engage créée pour le compte utilisateur qui se connecte au serveur IBM Engage (**Platform User with Data Sources for Engage Credentials**). La meilleure pratique consiste à conserver la valeur par défaut.

Valeur par défaut

ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS

Data Source for File Transfer Credentials

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

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

Valeur par défaut

ENGAGE_FTP_DS

Host Name for File Transfer

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

`Host Name for File Transfer` indique le nom d'hôte du serveur FTP Engage sur lequel Campaign télécharge la liste de contacts au format TSV. Ce fichier est supprimé automatiquement après avec été téléchargé dans une liste de contacts.

Valeur par défaut

<aucun(e)>

Valeurs valides

Toute adresse valide de la liste des adresses FTP IBM Marketing Cloud. Par exemple : `transfer2.silverpop.com`

Port Number for File Transfer

Catégorie de configuration

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Description

`Port Number for File Transfer` indique le numéro de port du serveur FTP qui est spécifié dans **Host Name for File Transfer**.

Valeur par défaut

22

Valeurs valides

N'importe quel numéro de port FTP valide

Utiliser un proxy pour l'URL de service

Description

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

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

Utiliser un proxy pour FTP

Description

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

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

allowableFailurePercentage

Description

Lorsqu'une liste de contacts de campagne est traitée dans Engage, une erreur est renvoyée à Campaign si un contact échoue pour une raison quelconque. Utilisez la propriété `allowableFailurePercentage` pour indiquer le pourcentage d'enregistrements à l'état d'échec autorisés avant l'échec du processus de campagne. Si le pourcentage d'enregistrements ayant échoué est supérieur à la valeur configurée pour `allowableFailurePercentage`, le processus échoue.

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

Le pourcentage d'enregistrements à l'état d'échec est calculé sous la forme `([TOTAL_ROWS - TOTAL_VALID]/ TOTAL_ROWS) *100`.

Tous les avertissements et toutes les erreurs du processus sont consignés dans le journal `ImportErrors`. Vous pouvez également supprimer ce fichier à intervalles réguliers. Le fichier journal `ImportErrors` se trouve dans le dossier `<Campaign_home>/logs`.

Valeur par défaut

0

Valeurs valides

Nombres entiers compris entre 0-100.

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

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

Pour accéder à ces propriétés, sélectionnez **Paramètres > Configuration**. Si votre installation Unica Campaign comporte plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

etlEnabled

Description

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

Valeur par défaut

`Non`

Valeurs valides

`Oui, Non`

runOnceADay

Description

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

Valeurs valides

`Oui, Non`

batchSize

Description

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

Valeur par défaut

`100`

Valeurs valides

`100, 200, 500, 1000, 10000, 100000`

sleepIntervalInMinutes

Description

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

Valeur par défaut

`60`

Valeurs valides

Entiers positifs.

startTime

Description

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

Valeur par défaut

`00:00:00`

Valeurs valides

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

notificationScript

Description

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

Valeur par défaut

Aucune valeur par défaut définie.

Valeurs valides

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

Campaign | partitions | partition[n] | UBX

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

Pour accéder à ces propriétés, sélectionnez **Paramètres > Configuration**. Si votre installation Unica Campaign comporte plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

URL d'API

Description

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

Source de données pour la clé d'autorisation du nœud final UBX

Description

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

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

Description

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

Utiliser un proxy pour l'URL d'API

Description

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

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

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

Pour accéder à ces propriétés, sélectionnez **Paramètres > Configuration**. Si votre installation Unica Campaign comporte plusieurs partitions, définissez ces propriétés pour chaque partition qui utilise l'intégration.

Téléchargement des événements activé

Description

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

Valeur par défaut

Non

Valeurs valides

Oui, Non

runOnceADay

Description

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

sleepIntervalInMinutes

Description

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

startTime

Description

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

Filtre d'API REST Campaign | Engage

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

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

Bloquer l'accès à l'API

Valeur par défaut

enabled

Valeur valide

activé, désactivé

Sécuriser l'accès à l'API sur HTTPS

Valeur par défaut

enabled

Valeur valide

activé, désactivé

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

Valeur par défaut

enabled

Valeur valide

activé, désactivé

Campaign | proxy

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

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

Nom d'hôte du proxy

Description

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

Numéro de port du proxy

Description

Spécifiez le numéro de port de votre serveur proxy.

Type de proxy

Description

Sélectionnez le type de serveur proxy.

Valeur par défaut

HTTP

Valeur valide

HTTP, SOCK5

Source de données pour les données d'identification

Description

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

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

Description

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

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

Enregistrement du noeud final Unica Campaign comme abonné dans UBX

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

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

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

Pour enregistrer le nœud final Unica Campaign comme abonné, procédez comme suit :

1. Accédez à UBX en cliquant sur l'URL d'UBX.
2. Dans l'onglet des **noeuds finaux**, cliquez sur l'option permettant d'**enregistrer un nouveau noeud final**.
3. Sélectionnez **Campaign** comme **type de noeud final**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Cliquez sur **Suivant** pour terminer la demande d'enregistrement du noeud final. Le nœud final est visible dans l'onglet des **nœuds finaux** avec le statut `Pending`.
5. Dans l'onglet des **noeuds finaux**, ouvrez les détails du noeud final que vous avez demandé.
6. Copiez la **clé d'authentification**. Elle est requise dans les étapes qui suivent.

7. Connectez-vous à Unica Marketing Platform.
8. Créez une source de données sous le compte utilisateur Unica Marketing Platform qui dispose de droits de connexion à IBM UBX.
9. Spécifiez `UBX` (ou toute chaîne non vide) comme utilisateur de noeud final et ajoutez la `Clé d'authentification` que vous avez copiée précédemment comme mot de passe de la source de données.
10. Spécifiez les propriétés de nœud final qui se trouvent dans `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx`.
11. Vérifiez que les variables d'environnement ci-après sont configurées dans le fichier `setenv` du répertoire `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/`.
    - JAVA_HOME
    - CAMPAIGN_HOME
    - JDBCDRIVER_CLASSPATH
    - UNICA_PLATFORM_HOME
12. Pour enregistrer le nœud final, accédez à `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/`, puis exécutez la commande suivante :
    - Pour Windows : `RegisterEndPoint.bat partition_name`
    - Pour UNIX : `./RegisterEndPoint.sh partition_name`
13. Accédez à l'onglet des **noeuds finaux** et cliquez sur **Actualiser**. Assurez-vous que le nœud final est `Active`.

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

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

- Vous devez disposer de droits d'administration pour pouvoir installer et configurer les fichiers du kit d'outils UBX sur un serveur local.

- Vous devez connaître l'adresse URL de l'API UBX créée pour votre compte. Vous devez entrer cette valeur pour `ubx.api.service.url` dans le fichier `config.properties` du kit UBX. IBM Provisioning fournit généralement cette adresse URL lors de la mise à disposition. Si vous ne connaissez pas l'adresse URL, voir Conditions IBM Provisioning pour Unica Campaign, Engage et UBX *(à la page 12)*.

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

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

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

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

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

1. Reportez-vous à la documentation du kit d'outils IBM UBX.
2. Suivez les instructions.

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

   Les instructions relatives aux producteurs d'audience et aux nœuds finaux ne s'appliquent pas. Par exemple, les clés d'authentification au niveau du compte UBX ne

s'appliquent pas à cette intégration. Seule la clé d'authentification au niveau du nœud final s'y rapporte.

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

Si ce n'est pas déjà fait, créez les tables de suivi des réponses qui doivent contenir les données d'événement qui seront téléchargées d'Engage vers Unica Campaign via UBX et le kit d'outils UBX. Voir Création des tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 38)*.

Création des tables de suivi des réponses de l'intégration

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

- Le kit d'outils The UBX doit être installé et configuré.
- Vous devez disposer de droits d'administration pour pouvoir installer et configurer les fichiers sur le serveur de base de données où vous allez créer les tables.

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

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

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

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

3. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la gestion des tables de suivi, voir Tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 99)*.

4. Pour identifier les événements pouvant être stockés dans les tables de suivi des réponses, voir Courrier électronique : Suivi réponses *(à la page 61)*.

L'étape suivante consiste à configurer UBX. Voir Configuration d'UBX pour l'intégration (à la page).

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

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

Définition des zones de synchronisation pour les informations d'audience

Pour les processus E-mail et Push, `Unica CampaignaudienceId` est utilisé comme zone de synchronisation par défaut. Pour le processus SMS, le numéro de téléphone est utilisé comme zone de synchronisation.

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

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

- Si la combinaison des zones de synchronisation résulte sur un enregistrement unique, les données d'audience sont téléchargées dans Engage en tant que nouvelles données d'audience.
- Si la combinaison des zones de synchronisation ne résulte pas sur un enregistrement unique, les données d'audience existantes sont mises à jour dans Engage.
- Les zones Email et MobileUserID sont sensibles à la casse.
- La zone `campaignaudienceId` est téléchargée dans Engage même si d'autres zones sont sélectionnées comme zones de synchronisation.
- La réponse d'Engage contient également la zone `campaignaudienceId`. Le fait de changer la zone de synchronisation n'affecte pas le mécanisme de suivi de réponse pour le processus E-mail.
- Les enregistrements en double sont considérés comme valides et n'affectent donc pas le pourcentage **allowableFailurePercentage** d'un processus.

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

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

La zone `campaignaudienceId`

Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou une exécution en production, les informations d'audience sont exportées par Unica Campaign dans un champ

spécial, `campaignaudienceId`. Prenez en compte les points suivants sur la zone `campaignaudienceId` :

- Lorsque les données de contact sont téléchargées dans la base de données IBM Engage pour la première fois, une colonne `campaignaudienceId` est ajoutée à la base de données. Cette zone `campaignaudienceId` est la clé de recherche par défaut.
- La zone `campaignaudienceId` est remplie dans la base de données IBM Engage uniquement lorsque le téléchargement des données de contact est initié depuis Campaign.
- Une fois que la colonne `campaignaudienceId` a été ajoutée, les informations d'audience sont téléchargées dans cette colonne lorsque les données de contact sont téléchargées.
- La colonne `campaignaudienceId` est incluse dans chaque événement envoyé par Engage à UBX pour les contacts. Par exemple, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce**, **emailClick**.
- Vous ne pouvez pas mapper la colonne de base de données `campaignaudienceId` à partir de l'onglet **Mappages de zones** du processus E-mail : La colonne de base de données `campaignaudienceId` est mise à jour en interne.
- Lorsque le processus SMS est exécuté, la zone `campaignaudienceId` est remplie dans les tables système `UA_SENTSMS` et `UA_INTERACTEDSMS` une fois la durée spécifiée par la propriété **sleepIntervalInMinutes** écoulée pour la planification du téléchargement des événements. La zone `campaignaudienceId` est également remplie dans la liste de contacts respective dans la base de données Engage comme mentionné dans le processus SMS.
- Lorsque le processus Push est exécuté, la zone `campaignaudienceId` est remplie dans les tables système `UA_SIMPNOT_APPOPENED`, `UA_SIMPNOT_URLCLICKED` et `UA_MOB_PUSH_SEND` une fois la durée spécifiée par la propriété **sleepIntervalInMinutes** écoulée pour la planification du téléchargement des événements. La zone `campaignaudienceId` est également remplie dans la liste de contacts respective dans la base de données Engage comme mentionné dans le processus Push.
- Le format de la colonne `campaignaudienceId` est `AudienceName~#field1Name~#fieldValue~#field2Name~#fieldvalue~#fieldnName~#fieldvalue`.

Par exemple, `Customer~#CustomerID~#20`.

Journaux d'intégration Unica Campaign et Engage

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

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

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

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

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

Les paramètres suivants sont disponibles pour les journaux ETL Engage.

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

Journaux pour UBX

Les paramètres suivants sont disponibles pour les journaux UBX.

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

Courrier électronique : utilisation d'Unica Campaign et d'Engage

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

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

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

- Un contact échoue pour le processus E-mail si l'adresse e-mail du contact est `NULL` ou `BAD`.

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

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

Filtrage des données afin d'éviter toute violation

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

Certains préfixes et domaines sont bloqués par défaut dans le cadre des importations et des envois. Un utilisateur, à savoir l'administrateur de l'organisation, peut modifier la liste des préfixes et domaines bloqués qui s'applique à une organisation donnée sous **Paramètres > Email Blocking** dans Engage.

Création et envoi d'e-mail

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

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

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

   Respectez les consignes suivantes :

   - Attribuez au modèle un nom descriptif pour la campagne Unica Campaign à laquelle il appartient afin de l'identifier aisément dans les deux applications.
   - Pour le modèle, sélectionnez **Source de contact**, Base de données, Liste de contact ou Requête. La **source de contact** doit se trouver dans la section Partagé.

- Pour l'**emplacement du modèle**, sélectionnez Partagé. ***Seuls les modèles partagés seront disponibles dans Unica Campaign.***
- Enregistrez le modèle, puis affichez son aperçu pour le tester.
- Pour le corps de l'e-mail, créez le contenu, y compris les variables de personnalisation, le cas échéant.

2. Utilisez Unica Campaign pour créer une campagne Unica et y ajouter un diagramme.
3. Configurez le processus E-mail dans le diagramme Unica Campaign.

   Pour la documentation, voir Courrier électronique : Configuration du processus E-mail dans un diagramme Unica Campaign (à la page 45).
4. Effectuez une exécution en mode test dans Unica Campaign.

   Pour la documentation, voir Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 57).
5. Effectuez une exécution en mode de production dans Unica Campaign.

   Pour la documentation, voir Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 60).
6. Exécutez le suivi des réponses.

   Voir Courrier électronique : Suivi réponses (à la page 61).

Courrier électronique : Configuration du processus E-mail dans un diagramme Unica Campaign

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

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

- Dans Unica Campaign : créez une campagne marketing et ajoutez-y un diagramme.
- Dans IBM Engage : créez le modèle et le corps de l'e-mail Engage.
- L'utilisateur d'IBM Engage doit fournir les informations suivantes à l'utilisateur d'Unica Campaign :

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

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

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

1. Configurez les processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne par e-mail. Par exemple, sélectionnez tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment et de fusion.

2. Ajoutez un processus E-mail au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.

3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus E-mail. Par exemple :
   - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus E-mail.
   - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé, Moyen et Bas) au processus E-mail.
   - Segmentez les clients par pays et connectez chaque segment à un processus E-mail distinct (pour générer des listes d'e-mails uniques pour des mailings distincts par pays).

4. Cliquez deux fois sur le processus d'e-mail pour ouvrir la boîte de dialogue **Configuration des processus de courrier**.

5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus d'e-mail :

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Propriétés Engage.

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

Onglet Propriétés Engage (processus d'e-mail)	
Utiliser une seule liste de contacts	Sélectionnez **Utiliser une seule liste de contacts** pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing. Désélectionnez **Effacer la liste de contacts avant la mise à jour** si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution. Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution : • **Toujours ajouter de nouveaux contacts** : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Unica Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de Unica Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de Unica Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing.
Créer une nouvelle liste de contacts pour chaque exécution	Sélectionnez **Créer une liste de contacts pour chaque exécution** pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus dans le mailing. Définissez un **nom** pour la liste des contacts. Sélectionnez **Ajouter un suffixe** ou **Ajouter un préfixe** pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier.

Onglet Propriétés Engage (processus d'e-mail)	
	Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique. Eventuellement, incluez l'**ID de Unica Campaign** et/ou le **nom de cible** d'e-mail dans le nom de fichier.

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

Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Personnalisation du contenu de l'onglet du processus d'e-mail.

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Modèle de message	Facultatif. Sélectionnez un modèle d'e-mail Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu de l'e-mail. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans le mailing pour l'exécution actuelle du processus. En exécutant le processus E-mail, vous pouvez uniquement télécharger la liste de contacts dans la base de données Engage sans sélectionner le modèle d'e-mail ou quoi que ce soit d'autre sur l'onglet Personnalisation. Le processus E-mail téléchargera uniquement les données sur la base de données Engage. Il n'enverra pas d'e-mails, car aucun modèle d'e-mail ou aucune information relative à la personnalisation ne passe par Unica Campaign. Si aucun modèle d'e-mail n'est sélectionné dans le processus E-mail, alors tous les champs relatifs à cet e-mails seront désactivés. Le processus E-mail sera affiché comme configuré, même si rien n'est spécifié ou sélectionné sous l'onglet Personnalisation du contenu. Cette fonctionnalité s'applique uniquement au processus E-mail et non au processus Push ou au processus SMS.

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Activer la surveillance de la boîte de réception	⚠ **Important :** L'utilisation de cette fonction à des conséquences en termes de coûts et de rapports. Pour toute question, consultez la documentation du produit Engage. La surveillance de boîte de réception est une fonction en option d'Engage. Si vous avez acheté et activé la fonction dans Engage, vous pouvez l'utiliser en la sélectionnant. L'utilisation de cette fonction peut impliquer des coûts supplémentaires. Si vous ne l'avez pas achetée, elle est ignorée pour l'envoi d'e-mail dans l'intégration. (Vous pouvez cocher ou ne pas cocher l'option.)
Envoyer immédiatement un e-mail à tous les contacts	⚠ **Important :** Cette option envoie immédiatement un e-mail à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode test dans Unica Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement. • L'option **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** est disponible uniquement une fois le **Modèle d'e-mail** sélectionné. • Si vous sélectionnez **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement**, l'e-mail est envoyé à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution de production dans Unica Campaign. (Notez qu'une exécution en mode test dans Unica Campaign n'envoie jamais d'e-mails, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer les e-mails. Lorsque l'option **n'est pas** sélectionnée, une exécution en production dans Unica Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais n'envoie pas les e-mails. Vous pouvez alors lancer/planifier l'envoi depuis Engage.

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
Objet	Facultatif. Si vous ne renseignez pas cette zone, la ligne d'objet du modèle Engage est utilisée. Si vous entrez du contenu dans cette zone, il est utilisé comme ligne d'objet dans le mailing. Pour indiquer des variables, entourez-les avec %%. Par exemple, indiquez `Hello %%FirstName%%!` pour utiliser les valeurs de la zone `FirstName`. Si la valeur dans la zone est "Jean", la ligne d'objet de l'e-mail est `Bonjour Jean !`. **Remarque :** Les mappages que vous fournissez dans l'onglet **Mappages de zone** de la boîte de dialogue d'e-mail déterminent les zones Unica Campaign utilisées pour la personnalisation. Par exemple, si vous associez la zone Unica Campaign `FirstName` à la zone Engage `CustomerFirstName`, les valeurs sont extraites de la zone `FirstName`. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Unica Campaign `FirstName` est utilisée pour mettre à jour la zone `CustomerFirstName` dans la base de données Engage. Engage utilise alors la zone `CustomerFirstName` mise à jour lors du remplissage du modèle d'e-mail.
Nom de l'e-mail	Obligatoire. Le nom d'e-mail identifie le mailing dans Engage et Unica Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du **nom de mailing** défini dans le modèle Engage. Vous pouvez utiliser un nom qui indique l'objet du mailing et son diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom. Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du mailing soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code d'Unica Campaign est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de mailing unique est inclus dans chaque événement généré afin d'être utilisé pour corréler les réponses.

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
	Remarque : Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le **Nom de l'e-mail** est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code d'Unica Campaign ajouté en préfixe. Si le **Nom de l'e-mail** dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.
Nom d'expéditeur	Facultatif. Remplace le **nom d'expéditeur** défini dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Les destinataires voient ce nom comme nom d'expéditeur dans le mailing. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise le nom d'expéditeur défini dans le modèle d'e-mail. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple de nom d'expéditeur : Jean Fèvre
Adresse de réponse	Facultatif. Remplace l'adresse de réponse définie dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise l'adresse de réponse définie dans le modèle. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple d'adresse de réponse : jsmith@example.com
Adresse de l'expéditeur	Facultatif. Remplace l'adresse d'expéditeur définie dans le modèle d'e-mail. Le modèle lui-même ne change pas. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Si vous laissez la zone vide, le mailing utilise l'adresse d'expéditeur définie dans le modèle. Si vous avez des questions concernant ce qui a été utilisé dans le modèle d'e-mail, contactez un spécialiste du marketing Engage qui peut vérifier le modèle dans Engage. Exemple d'adresse de l'expéditeur : jsmith@example.com

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
	Remarque : Pour éviter qu'elle soit bloquée par les fournisseurs de service Internet, utilisez le même domaine pour l'**adresse de l'expéditeur** et l'**adresse de réponse**. Consultez la documentation d'IBM Marketing Cloud qui contient des informations complètes sur l'envoi d'e-mails.
Valeurs statiques pour le modèle	Facultatif. Utilisez la zone **Valeurs statiques pour le modèle** pour remplacer les variables dans le corps de l'e-mail par du texte statique. Le texte que vous entrez apparaît dans le corps de l'e-mail lors de son envoi. Syntaxe : définissez des paires nom:valeur. Utilisez un point-virgule (;) pour séparer plusieurs paires. `Field1:StaticText;Field2:StaticText` Exemple : Exemple : l'e-mail contient la variable `%%Country%%` dans le corps de l'e-mail. Vous définissez `Country:Canada` dans la zone **Valeurs statiques pour le modèle**. L'e-mail résultant utilise "Canada" à la place de `%%Country%%`. Scénario d'utilisation : vous configurez un diagramme pour segmenter les données par pays (Canada, USA, Mexico). Vous ajoutez trois processus E-mail au diagramme et configurez chaque processus avec une valeur statique différente. Par exemple : Country:Canada, Country:USA et Country:Mexico. Lorsque vous exécutez le diagramme, le texte statique (nom de pays) remplace la variable (%%Country%%) définie dans l'e-mail. Vous obtenez trois listes de contacts, chacune personnalisée pour un pays donné.
Fichier du dossier	Facultatif. Cette option s'applique uniquement si **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** est sélectionné. Indiquez l'emplacement de stockage du mailing envoyé dans (**Contenu > Afficher les mailings > Envoyé**). Si vous ne définissez pas de dossier, le mailing apparaît dans la racine de l'onglet Envoyé. Si vous

Onglet Personnalisation du contenu (processus d'e-mail)	
	en définissez un qui n'existe pas dans Engage, vous pouvez le créer comme sous-dossier (sous "Envoyé"). Instructions de définition des chemins : Utilisez uniquement les barres obliques. N'utilisez pas des points. Ne définissez pas de barres obliques de début ou de fin. Ne définissez pas de chemins statiques, tels que C:\Folder. Si vous définissez un chemin non valide, vous recevez l'erreur d'exécution "Folder not found." Seuls les caractères suivants sont acceptés : `# _ - () A-Z a-z 0-9 /` Exemple : définissez `Campaign/Test` pour enregistrer le mailing dans `Sent/Campaign/Test`.

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

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Mappages de zones du processus d'e-mail.

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

Onglet Mappages de zones (processus d'e-mail)	
Zones à exporter vers Engage	Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Campaign. Par exemple, si vous associez la zone `FirstName` à la zone Engage `CustomerFirstName`, les valeurs sont extraites de la zone `FirstName`. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Campaign `FirstName` est utilisée pour mettre à jour la zone `CustomerFirstName` dans la base de données Engage. Engage utilise alors la zone `CustomerFirstName` mise à jour lors du remplissage du modèle d'e-mail. Lorsque vous associez des **zones candidates** (dans Campaign) à des **zones pour l'exportation vers Engage** (dans Engage), les zones associées doivent utiliser le même type de zone (type de données), tel que Texte, Date, Heure, etc. Si les types de données ne correspondent pas, des erreurs se produisent lorsque le système tente d'importer les valeurs des zones candidates vers les zones associées de la base de données Engage. **EMAIL** (type de données texte) est une zone requise. Par conséquent, veillez à faire correspondre une zone éligible équivalente de Campaign (une zone qui utilise le type de donnée texte) en cliquant sur **>>**. **Remarque :** Engage possède un type de données appelé Numéro de téléphone SMS qui n'existe pas dans Campaign. Le numéro de téléphone SMS d'Engage peut être mappé à n'importe quel type de données de Campaign, à condition que les données de la colonne correspondent aux formats de numéro SMS requis définis dans Engage. Le format de numéro de téléphone SMS valide est code pays + numéro de téléphone. Exemple : 16786775565 pour les Etats-Unis ou 33644647635 pour la France.

Onglet Mappages de zones (processus d'e-mail)	
	Vérifiez également que l'ordre des zones dans la liste correspond à celui des zones dans la liste des contacts Engage. Utilisez les icônes fléchées pour monter ou descendre une zone sélectionnée dans la liste. Par exemple, placez le prénom avant le nom. Remarque : l'ordre des zones dans cette liste détermine l'ordre des zones dans le fichier CSV créé pour former la liste des contacts. Si la valeur d'une zone d'un enregistrement manque, la zone reste vide dans la liste des contacts. Par exemple, si vous associez la zone ZIP dans Campaign à la zone ZipCode dans Engage et que la zone du code postal est vide pour un client, la zone n'est pas remplie dans la zone CSV utilisée pour créer la liste des contacts. Une fois le mappage terminé, cliquez sur la coche ✓ dans la colonne **Synchronisation** pour la zone ou les zones utilisées comme zones de synchronisation. Si vous ne sélectionnez aucune zone de synchronisation, la zone `campaignaudienceId` est utilisée comme zone de synchronisation par défaut.
Profil	Il peut être utile d'afficher les valeurs réelles qui sont stockées dans une zone de base de données dans Campaign. Pour ce faire, sélectionnez une zone candidate et cliquez sur **Profil**. Attendez la fin du profilage pour voir toutes les valeurs. Par exemple, profilez une zone d'e-mail pour afficher la liste des adresses e-mail stockées dans la zone.
Zones dérivées	Eventuellement, cliquez sur le bouton **Zones dérivées** pour créer une variable pour l'interrogation, la segmentation, le tri, le calcul ou l'entrée de données dans une table. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créées à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.

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

Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Général du processus E-mail.

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

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

A présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test : Voir Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 57). Une exécution en mode test est importante, car elle permet de vérifier que le mailing est correctement configuré avant de l'envoyer.

Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode test

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

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

Généralement, vous effectuez une exécution en mode test après avoir configuré le processus E-mail dans un diagramme Unica Campaign.

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

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

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

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

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

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

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

4. Ouvrez le menu **Exécuter** et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.

   La liste des contacts est envoyée à Engage, mais aucun e-mail n'est envoyé (que l'option **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** soit sélectionnée ou non).

5. Dans IBM Engage, utilisez la fonction de test de mailing pour envoyer un e-mail de test et vérifier que le contenu de l'e-mail et la liste des contacts sont corrects. (Vous pouvez réaliser un test normal ou un test rapide, mais ce dernier envoie des mailings HTML, mais pas des mailings textuels.) Un mailing de test est généralement envoyé à une adresse "trou noir" ou une adresse e-mail de marketing interne.
   Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans Unica Campaign sont correctement répercutées dans l'e-mail de test. Par exemple :
   - Si vous avez modifié la ligne Objet dans Unica Campaign ou remplacé des valeurs statiques des variables, vérifiez que les valeurs sont correctes dans l'e-mail de test.
   - Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'Unica Campaign.
   - Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Unica Campaign.
   - Vérifiez que l'envoi de test a été enregistré dans le dossier correct dans l'onglet Envoyé d'Engage.

6. Suivez toutes les instructions de la documentation d'IBM Marketing Cloud pour vérifier que l'e-mail est correctement préparé.

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Voir Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 60).

Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode de production

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

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production ! Voir Courrier électronique : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 57).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Courrier électronique : Suivi réponses

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

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

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

Fonctionnement du suivi

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

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

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

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

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

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

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

Evénements suivis

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

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

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

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

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX.

   Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous utilisez peut-être toutes ces fonctions.
2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX.
3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux nœuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Unica Campaign pour recibler les répondants et les non-répondants.

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

5. Pour plus d'informations, voir l'Tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 99)*.

Messagerie textuelle SMS : utilisation de Campaign et d'Engage

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

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

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

- Le processus SMS accepte les numéros de contact au format entier. Les numéros qui contiennent un espace ou un tiret ou qui sont `NULL` échouent et génèrent une erreur dans le cadre du processus.

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

Activation de la messagerie mobile SMS

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

Cette tâche décrit les principales étapes nécessaires pour activer la messagerie mobile SMS. Elle ne fournit pas des instructions complètes.

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

   Remarque : Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.
3. Il configure l'intégration SMS entre Engage et SMS Unica Campaign Manager.

Conditions liées à l'envoi de messages SMS

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

SMS : Création et envoi de messages textuels SMS

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

- La messagerie mobile SMS doit être activée pour votre organisation. Voir Activation de la messagerie mobile SMS *(à la page 65)*.
- Vous devez respecter les conditions et restrictions juridiques avant de contacter les clients avec des messages SMS. Voir Conditions liées à l'envoi de messages SMS *(à la page 65)*.

1. Utilisez IBM Engage pour préparer le message textuel SMS.

   Respectez les consignes suivantes :

   - Attribuez au modèle SMS un nom descriptif pour la campagne Unica Campaign à laquelle il appartient afin de l'identifier aisément dans les deux applications.
   - Pour **Source de contact**, sélectionnez Base de données, Liste de contacts ou Requête.
   - Pour **Emplacement du modèle**, sélectionnez Partagé. ***Seuls les modèles partagés seront disponibles dans Unica Campaign.***
   - Après avoir enregistré le modèle, prévisualisez-le pour le tester.

2. Utilisez Unica Campaign pour créer une campagne et y ajouter un diagramme.

   Pour plus d'informations, voir Unica Campaign - Guide d'utilisation

3. Configurez le processus SMS dans le diagramme Unica Campaign.

   Voir SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Unica Campaign (à la page 67).

4. Effectuez une exécution en mode test dans Unica Campaign.

   Voir SMS : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 74).

5. Effectuez une exécution en mode de production dans Unica Campaign.

   Voir SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 76).

6. Exécutez le suivi des réponses.

   Voir SMS : Suivi réponses (à la page 79).

SMS : Configuration du processus SMS dans un diagramme Unica Campaign

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

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

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

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

Remarque : Les messages SMS doivent être envoyés soit en configurant la distribution des messages dans le processus SMS, soit via l'interface d'envoi dans IBM

Marketing Cloud. Le déclenchement de messages SMS au moyen d'un programme IBM Marketing Cloud n'est pas pris en charge avec l'intégration d'Unica Campaign.

1. Configurez des processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne Unica Campaign par messagerie textuelle SMS. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment et de fusion.

2. Ajoutez un processus SMS au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.

3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus SMS. Par exemple :
   - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus SMS.
   - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé) au processus SMS.
   - Segmentez les clients par géographie et connectez chaque segment à un processus SMS distinct (pour générer des listes uniques pour des messages distincts par région).

4. Cliquez deux fois sur le processus SMS pour ouvrir la boîte de dialogue **Configuration du processus SMS**.

5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus SMS :

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Propriétés Engage.

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

Onglet Propriétés Engage (processus SMS)	
Cellules d'entrée sélectionnées	Obligatoire. Sélectionnez les segments devant recevoir le message textuel SMS. Les cibles source affichées dépendent des processus (tels que Sélectionner ou Segmenter) connectés au processus SMS. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent des données au processus SMS, deux cibles source sont listées. Généralement, vous sélectionnez toutes les cibles source. Tous les ID des cibles source sélectionnées sont alors disponibles pour créer la liste des contacts.
Sélectionner tout	Sélectionne rapidement toutes les cibles source listées (les segments connectés comme entrée du processus SMS).
Tout effacer	Efface rapidement la liste des sélections.
Utiliser une seule liste de contacts	Sélectionnez **Utiliser une seule liste de contacts** pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus. Désélectionnez **Effacer la liste de contacts avant la mise à jour** si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution. Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution : • **Toujours ajouter de nouveaux contacts** : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Unica Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de Unica Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de

Onglet Propriétés Engage (processus SMS)	
	Unica Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus.
Créer une nouvelle liste de contacts pour chaque exécution	Sélectionnez **Créer une liste de contacts pour chaque exécution** pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus. Définissez un **nom** pour la liste des contacts. Sélectionnez **Ajouter un suffixe** ou **Ajouter un préfixe** pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier. Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique. Eventuellement, incluez l'**ID de Unica Campaign** et/ou le **nom de cible** SMS dans le nom de fichier.

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

Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Personnalisation du contenu de l'onglet du processus SMS.

Onglet Personnalisation du contenu (processus SMS)	
Modèle de SMS	Obligatoire. Sélectionnez un modèle de SMS Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu du message textuel SMS. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans le message textuel SMS pour l'exécution actuelle du processus.
Nom du SMS	Obligatoire. Le nom du SMS identifie le mailing dans Engage et Unica Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du **nom**

Onglet Personnalisation du contenu (processus SMS)	
	SMS défini dans le modèle Engage. Utilisez un nom qui indique l'objet du message et de son diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom. Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du SMS soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code d'Unica Campaign est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de SMS unique est inclus dans chaque événement généré par Engage, et il est donc utilisé pour corréler les réponses. **Remarque :** Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le **Nom du SMS** est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code d'Unica Campaign ajouté en préfixe. Si le **Nom du SMS** dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.
Envoyer immédiatement un SMS à tous les contacts	**Important :** Cette option envoie immédiatement les messages SMS à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en production dans Unica Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement. • L'option **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement** est disponible uniquement une fois le **Modèle de SMS** sélectionné. • Si vous sélectionnez **Envoyer un SMS à tous les contacts immédiatement**, le message est envoyé à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Unica Campaign. (Notez qu'une exécution en mode de test dans Unica Campaign n'envoie jamais de SMS, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer les messages. Lorsque l'option **n'est pas** sélectionnée, une exécution en mode de production dans Unica Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais

Onglet Personnalisation du contenu (processus SMS)	
	n'envoie pas les messages SMS. Vous pouvez alors lancer/ planifier l'envoi depuis Engage.

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

Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Mappages de zones du processus SMS.

Onglet Mappages de zones (processus SMS)	
Actualiser	Actualisez les informations des zones de table pour la **base de données Engage** sélectionnée. Utilisez cette option si de nouvelles zones sont ajoutées à la base de données Engage ou si des zones existantes sont modifiées. ⚠ **Important :** Si les informations des zones sont modifiées, toutes les informations du mappage de colonne de table sont supprimées. Vous devez valider tous les mappages de zones une fois l'actualisation terminée.
Zones candidates	Cette liste contient toutes les zones disponibles des processus qui fournissent des données au processus SMS. Il s'agit des zones Unica Campaign qui contiennent des données, telles que les noms de contact, les adresses, les données démographiques, l'historique des achats ou d'autres informations, stockées dans les bases de données ou les fichiers à plat Unica Campaign.
Zones à exporter vers Engage	Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Unica Campaign. Par exemple, si vous associez la zone Unica Campaign `FirstName` à la zone Engage `CustomerFirstName`, les valeurs sont extraites de la zone `FirstName`. Lorsque la liste des contacts est envoyée par téléchargement à Engage, la valeur de la zone Campaign `FirstName` est utilisée pour mettre à jour la zone `CustomerFirstName`

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

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

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Général du processus SMS.

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

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

A présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test : Voir SMS : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 74). Une exécution en mode test est très importante, car elle permet de vérifier que les messages textuels sont correctement configurés avant de les envoyer.

SMS : Réalisation d'une exécution en mode test

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Ouvrez le menu **Exécuter** et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.

   La liste de contacts est envoyée à Engage, mais aucun texte n'est envoyé (que l'option **Envoyer un e-mail à tous les contacts immédiatement** soit sélectionnée ou non).

5. Dans IBM Engage, utilisez la fonction de test de mailing pour envoyer un SMS de test et vérifier que le contenu contextuel et la liste des contacts sont corrects. Un mailing de test est généralement envoyé à une adresse "trou noir" ou une adresse e-mail de marketing interne.
   Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans Unica Campaign sont correctement répercutées dans le message textuel de test. Par exemple :
   - Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'Unica Campaign.
   - Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Unica Campaign.
   - Vérifiez que l'envoi de test a été enregistré dans le dossier correct dans l'onglet Envoyé d'Engage.

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

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Voir SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 76).

SMS : Réalisation d'une exécution en mode de production

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

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production ! Voir SMS : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 74).

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

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

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

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

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

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

Unica Campaign peut envoyer des SMS mobiles à l'aide du processus SMS et de Watson Unica Campaign Automation (WCA). Dans l'édition 11.0, Unica Campaign peut suivre les réponses SMS aux messages envoyés par Unica Campaign à l'aide de Watson Campaign Automation. Les messages de réponses SMS sont capturés dans une nouvelle colonne MessageBody ajoutée à la table UA_InteractedSMS.

Si l'utilisateur répond plusieurs fois, plusieurs entrées seront ajoutées dans la table UA_InteractedSMS, une entrée par réponse. La colonne "Source" renvoie "null" pour ces enregistrements de réponse SMS.

En cas d'un SMS envoyé par Unica Campaign, un enregistrement sera présent dans la table UA_InteractedSMS et la colonne de la table Source contiendra la valeur "campaign".

Pour envoyer un SMS dans WCA, le programme Text to Join devra être disponible et les modèles de SMS joints. Le programme Text to Join contient une liste de mots clés qui doivent être utilisés pour que WCA reçoive des réponses. Les réponses par SMS doivent uniquement utiliser ces mots clés. Les réponses par SMS avec un autre texte ou sans ces mots clés sont rejetées par MGAGE (fournisseur de services sous-jacent pour WCA).

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

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

SMS : Suivi réponses

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

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

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

Fonctionnement du suivi

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

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

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

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

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

L'attribution de réponses à un mailing et une campagne Unica est gérée par l'intégration : Unica Campaign affecte un nom unique à chaque mailing SMS. Ce nom unique est inclus

dans les événements Engage pour la corrélation dans Unica Campaign. Le nom unique est généré en fonction du nom SMS affecté dans le processus dans le diagramme.

Evénements suivis

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

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

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

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

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX.

   Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous utilisez peut-être toutes ces fonctions.
2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX.
3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux nœuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Unica Campaign pour recibler les répondants et les non-répondants.

   En règle générale, vous créez un diagramme de réponse et configurez les processus pour lire les données depuis les tables de suivi des réponses. Par exemple, vous

pouvez configurer les processus de sélection ou d'extraction pour cibler les interactions SMS tandis que vous implémentez la vague suivante de Unica Campaign.

5. Pour plus d'informations, voir l'Tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 99)*.

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

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

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

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

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

Mobile push : utilisation d'Unica Campaign et d'Engage

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

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

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

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

Activation des messages d'app mobile (notifications push)

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

Cette tâche décrit les principales étapes.

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

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

Push : Création et envoi de notifications Mobile Push

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

Mobile Push doit être activé. Voir Activation des messages d'app mobile (notifications push) *(à la page 83)*.

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

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

   Cette étape implique une coordination entre les utilisateurs suivants :

   - Développeur
   - Administration d'organisation
   - Spécialiste du marketing

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

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

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

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

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

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

   Voir Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Unica Campaign (à la page 85).

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

   Voir Push : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 93).

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

   Voir Push : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 95).

7. Exécutez le suivi des réponses.

   Voir Push : Suivi réponses (à la page 96).

Push : Configuration du processus Push dans un diagramme Unica Campaign

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

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

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

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

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

1. Configurez des processus dans le diagramme pour sélectionner les segments à utiliser pour la campagne par Mobile Push. Comme avec n'importe quel diagramme, vous pouvez utiliser plusieurs processus, tels que des processus de sélection, segment et de fusion.

2. Ajoutez un processus Push au diagramme. Il doit être le dernier processus dans le diagramme.

3. Connectez au moins l'un des processus que vous avez créés à l'étape 1 comme entrée du processus Push. Par exemple :
   - Connectez un seul processus de sélection (tel que tous les hommes dans la tranche d'âges 25-31) au processus Push.
   - Connectez plusieurs processus de sélection (Contacts de valeur Elevé, Moyen et Bas) au processus Push.
   - Segmentez les clients par géographie et connectez chaque segment à un processus Push distinct (pour générer des listes d'e-mails uniques pour notifications push distinctes par pays).

4. Cliquez deux fois sur le processus Push pour ouvrir la boîte de dialogue **Configuration du processus Push**.

5. Configurez l'onglet **Propriétés Engage** du processus Push :

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Propriétés Engage.

Onglet Propriétés Engage (processus Push)	
Base de données Engage	Obligatoire. Sélectionnez une base de données Engage flexible associée à la liste des contacts. Toutes les bases de données partagées Engage sont répertoriées. Vous devez sélectionner la base de données flexible utilisée pour le canal Push. Si vous utilisez les canaux E-mail, SMS et Push dans l'intégration, utilisez une base de données distincte pour chaque canal.
Cellules d'entrée sélectionnées	Obligatoire. Sélectionnez les segments devant recevoir la notification Mobile Push. Les cibles source affichées dépendent des processus (tels que processus de sélection et processus segment) connectés

Onglet Propriétés Engage (processus Push)	
	au processus Push. Par exemple, si deux processus de sélection fournissent des données au processus Push, deux cibles source sont listées. Généralement, vous sélectionnez toutes les cibles source. Tous les ID des cibles source sélectionnées sont alors disponibles pour créer la liste des contacts.
Sélectionner tout	Sélectionne rapidement toutes les cibles source listées (les segments connectés comme entrée du processus Push).
Tout effacer	Efface rapidement la liste des sélections.
Utiliser une seule liste de contacts	Sélectionnez **Utiliser une seule liste de contacts** pour utiliser la même liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Ensuite, sélectionnez une liste de contacts Engage. Tous les contacts de la liste sont inclus. Désélectionnez **Effacer la liste de contacts avant la mise à jour** si vous voulez supprimer tous les contacts de la liste avant de réutiliser la liste pour une nouvelle exécution. Utilisez les contrôles suivants pour indiquer comment mettre à jour la liste des contacts à chaque exécution : • **Toujours ajouter de nouveaux contacts** : ne met pas à jour les contacts correspondants. Si les données Unica Campaign contiennent des contacts qui ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les à cette dernière. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ignorer les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de Unica Campaign. N'ajoutez pas de nouveaux contacts à la liste. • **Mettre à jour les contacts correspondants ; ajouter les contacts introuvables** : met à jour un contact existant avec les données de Unica Campaign. Si un contact ne figure pas dans la liste, ajoutez-le.

Onglet Propriétés Engage (processus Push)	
	Lorsque vous effectuez une exécution en mode test ou en mode de production du processus, une liste de contacts est créée ou mise à jour. Tous les contacts de la liste sont inclus dans la notification push.
Créer une nouvelle liste de contacts pour chaque exécution	Sélectionnez **Créer une liste de contacts pour chaque exécution** pour créer une liste de contacts Engage à chaque exécution du processus. Tous les contacts de la liste sont inclus. Définissez un **nom** pour la liste des contacts. Sélectionnez **Ajouter un suffixe** ou **Ajouter un préfixe** pour indiquer si vous voulez inclure l'horodatage au début ou à la fin du nom de fichier. Un horodatage pour l'exécution de processus est toujours ajouté pour que le nom de liste soit unique. Eventuellement, incluez l'**ID de campagne** et/ou le **nom de la cible** Push dans le nom de fichier.

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

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Personnalisation du contenu de l'onglet du processus SMS.

Onglet Personnalisation du contenu (processus Push)	
Publier le modèle	Obligatoire. Sélectionnez un modèle push Engage. Tous les modèles partagés sont listés. Le modèle détermine le contenu de la notification push. Si vous n'effectuez pas de modifications dans cette boîte de dialogue, tout le contenu provient directement du modèle. Les modifications que vous apportez dans la boîte de dialogue remplacent le contenu dans le modèle. Les modifications ne sont pas enregistrées dans le modèle, mais utilisées dans les notifications push envoyées pour l'exécution actuelle du processus.
Nom de l'émission	Obligatoire. Le nom du contenu push identifie le contenu push dans Engage et Campaign. Le nom que vous définissez est utilisé à la place du **nom de contenu push** défini dans le modèle Engage. Vous pouvez utiliser un nom qui indique l'objet de la notification push et de son

Onglet Personnalisation du contenu (processus Push)	
	diagramme pour pouvoir l'identifier aisément plus tard. Utilisez du texte statique uniquement (aucune variable). Les destinataires ne voient jamais ce nom. Pour prendre en charge le suivi des réponses, un horodatage de processus est ajouté au nom lors de l'exécution du processus pour que le nom du contenu push soit unique à chaque exécution du processus. En outre, le code de campagne est inclus pour suivre les réponses. Ce nom de contenu push unique est inclus dans chaque événement généré par Engage, et il est donc utilisé pour corréler les réponses. **Remarque :** Le nombre maximal de caractères pouvant être utilisés pour le **Nom du contenu push** est de 256. Ce nombre inclut l'horodatage ajouté et le code de campagne ajouté en préfixe. Si le **Nom du contenu push** dépasse 256 caractères, le nom saisi par l'utilisateur est tronqué.
Envoyer immédiatement des notifications d'émission à tous les contacts	**Important :** Cette option envoie immédiatement des notifications push à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Campaign. Il est recommandé d'effectuer une exécution en mode test préalablement. • L'option **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement** est disponible uniquement une fois le **Modèle de contenu push** sélectionné. • Si vous sélectionnez **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**, la notification push est envoyée à tous les destinataires lorsque vous réalisez une exécution en mode de production dans Campaign. (Notez qu'une exécution en mode test dans Campaign n'envoie jamais de notification Push, que l'option soit sélectionnée ou non.) • Ne la sélectionnez pas si vous préférez utiliser Engage pour envoyer la notification push. Lorsque l'option **n'est pas**

Onglet Personnalisation du contenu (processus Push)	
	sélectionnée, une exécution de production dans Campaign envoie par téléchargement la liste des contacts à Engage, mais n'envoie pas les notifications push. Vous pouvez alors lancer/planifier la notification push depuis IBM Engage.

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

Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Mappages de zones du processus Push.

Onglet Mappages de zones (processus Push)	
Actualiser	Actualisez les informations des zones de table pour la **base de données Engage** sélectionnée. Utilisez cette option si de nouvelles zones sont ajoutées à la base de données Engage ou si des zones existantes sont modifiées. ⚠ **Important :** Si les informations des zones sont modifiées, toutes les informations du mappage de colonne de table sont supprimées. Vous devez valider tous les mappages de zones une fois l'actualisation terminée.
Zones candidates	Cette liste contient toutes les zones disponibles des processus qui fournissent des données au processus Push. Il s'agit des zones Campaign qui contiennent des données, telles que les noms de contact, les adresses, les données démographiques, l'historique des achats ou d'autres informations, stockées dans les bases de données ou les fichiers à plat Campaign.
Zones à exporter vers Engage	Les zones dans cette liste fournissent des données pour créer ou mettre à jour la liste des contacts Engage. Les valeurs pour les zones mappées proviennent des bases de données ou des fichiers à plat Campaign. Lorsque vous associez des **zones candidates** Campaign à des **zones pour l'exportation vers Engage**, les zones associées doivent utiliser le même type de zone (type de données), tel que Texte, Date, Heure,

Onglet Mappages de zones (processus Push)	
	etc. Si les types de données ne correspondent pas, des erreurs se produisent lorsque le système tente d'importer les valeurs des zones candidates vers les zones associées de la base de données Engage. Vérifiez également que l'ordre des zones dans la liste correspond à celui des zones dans la liste des contacts Engage. Utilisez les icônes fléchées pour monter ou descendre une zone sélectionnée dans la liste. Par exemple, placez le prénom avant le nom. Remarque : l'ordre des zones dans cette liste détermine l'ordre des zones dans le fichier CSV créé pour former la liste des contacts. Si la valeur d'une zone d'un enregistrement manque, la zone reste vide dans la liste des contacts. En d'autres termes, cette zone n'est pas renseignée dans la zone des valeurs CSV utilisée pour créer la liste des contacts. Une fois le mappage terminé, cliquez sur la coche ✓ dans la colonne **Synchronisation** pour la zone ou les zones utilisées comme zones de synchronisation. Si vous ne sélectionnez aucune zone de synchronisation, la zone `campaignaudienceId` est utilisée comme zone de synchronisation par défaut.
Sync	Dans la liste **Zones à exporter vers Engage**, cochez au moins une zone dans la colonne **Synchronisation** qui identifie un ID utilisateur mobile unique dans Engage. Par exemple, utilisez une zone de numéro de téléphone mobile. Une base de données Engage flexible est utilisée pour Push. Pour mettre à jour les données dans cette base de données, les zones de synchronisation sont traitées comme une clé primaire, et la ligne qui correspond aux colonnes dans la zone **Sync** est mise à jour. Par exemple, si **MobilePhone** est la zone **Sync**, la mise à jour est effectuée dans la ligne dans laquelle les critères de la zone **Sync** correspondent.
Profil	Il peut être utile d'afficher les valeurs réelles qui sont stockées dans une zone de base de données dans Campaign. Pour ce faire,

Onglet Mappages de zones (processus Push)	
	sélectionnez une zone candidate et cliquez sur **Profil**. Attendez la fin du profilage pour voir toutes les valeurs. Par exemple, profilez une zone de noms de famille pour afficher la liste des noms stockés dans la zone.
Zones dérivées	Eventuellement, cliquez sur le bouton **Zones dérivées** pour créer une variable pour l'interrogation, la segmentation, le tri, le calcul ou l'entrée de données dans une table. Les zones dérivées sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créées à partir d'une ou de plusieurs zones existantes, provenant parfois de sources de données différentes.

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

   Ce tableau répertorie les propriétés de l'onglet Général du processus Push.

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

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

10. Enregistrez le diagramme.

A présent, vous êtes prêt à effectuer une exécution en mode test : Voir Push : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 93). Une exécution en mode test est importante, car elle permet de vérifier que la notification est correctement configurée avant de l'envoyer.

Push : Réalisation d'une exécution en mode test

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Enregistrez le diagramme.

4. Ouvrez le menu **Exécuter** et utilisez l'une des options d'**exécution en mode test** pour réaliser une exécution en mode test du diagramme, de la branche ou du processus.

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

5. Utilisez IBM Engage pour tester la notification push normalement, et vérifiez que son contenu et la liste de contacts sont corrects.
   Vérifiez que toutes les sélections effectuées dans Unica Campaign sont correctement répercutées dans IBM Engage. Par exemple :
   - Si vous avez modifié le nom Push dans Unica Campaign, vérifiez que le nouveau nom apparaît dans Engage.
   - Vérifiez que la liste des contacts Engage contient toutes les zones prévues d'Unica Campaign.
   - Vérifiez que la liste des contacts a été créée ou mise à jour en fonction de la sélection effectuée dans Unica Campaign.

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

Si des erreurs se sont produites, éliminez-les et réalisez une nouvelle exécution en mode test. Lorsque les résultats de l'exécution du test sont corrects, vous pouvez réaliser une exécution en mode de production. Voir Push : Réalisation d'une exécution en mode de production (à la page 95).

Push : Réalisation d'une exécution en mode de production

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

Veillez à effectuer une exécution en mode test avant de procéder à une exécution en production ! Voir Push : Réalisation d'une exécution en mode test (à la page 93).

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

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

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

1. Dans Unica Campaign, ouvrez le diagramme (en mode d'édition) qui contient le processus Push configuré.
2. Déterminez définitivement si vous voulez envoyer la notification push à tous les contacts sélectionnés : Cliquez deux fois sur le processus Push pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration. Sélectionnez l'onglet de **personnalisation de contenu** et effectuez votre sélection :
    - Si vous voulez envoyer la notification push dès l'exécution du diagramme en mode de production, cochez **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**.

- Si vous préférez planifier la notification push dans IBM Engage, désélectionnez **Envoyer des notifications push à tous les contacts immédiatement**. La liste des contacts sera envoyée à IBM Engage, mais aucune notification push ne sera envoyée.

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

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

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

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

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

Push : Suivi réponses

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

Prérequis pour la prise en charge du suivi des réponses

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

Fonctionnement du suivi

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

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

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

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

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

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

Evénements suivis

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

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

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

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

1. Pour télécharger les événements, exécutez le script `eventsDownload` fourni avec le kit d'outils UBX.

   Remarque : Le script `eventsDownload` télécharge les données de suivi associées aux e-mails, aux messages SMS et aux notifications Mobile Push. Vous utilisez peut-être toutes ces fonctions.
2. Pour importer les événements téléchargés vers les tables de suivi des réponses, exécutez le script `eventsImport` fourni avec le kit d'outils UBX.
3. Veillez à suivre toutes les instructions de la documentation du kit d'outils UBX. En particulier, consultez le *chapitre 3 relatif aux nœuds finaux de destination des événements*.
4. Une fois les tables remplies, vous pouvez y accéder dans les diagrammes Unica Campaign pour recibler les répondants et les non-répondants.

   En règle générale, vous créez un diagramme de réponse et configurez les processus pour lire les données depuis les tables de suivi des réponses. Par exemple, vous pouvez configurer les processus de sélection et d'extraction pour cibler les utilisateurs qui ont ouvert une application.
5. Pour plus d'informations, voir l'Tables de suivi des réponses de l'intégration *(à la page 99)*.

Tables de suivi des réponses de l'intégration

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

Fonction des tables

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

Création des tables

La personne responsable de la configuration de l'intégration utilise le kit d'outils UBX pour créer les tables. Cette opération est exécutée une seule fois. Pour plus d'informations, voir Création des tables de suivi des réponses de l'intégration (à la page 38).

Remplissage des tables

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

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

- Courrier électronique : Suivi réponses *(à la page 61)*
- SMS : Suivi réponses *(à la page 79)*
- Push : Suivi réponses *(à la page 96)*

Suivi des réponses

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

Remarque : Les colonnes `EventNameSpace` et `EventVersion` de toutes les tables d'événement Campaign affichent la valeur `NULL`.

Mappage des réponses et des contacts

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

Mappage des contacts

Vous ne pouvez pas modifier le mappage des contacts.

Tableau 3. Mappage des contacts Unica Campaign et IBM Engage

Type	Unica Campaign	IBM Engage
Type de contact	Campaign Send (`ContactStatusID - 1`)	EmailSend
Type de contact	Undelivered (`ContactStatusID - 3`)	EmailBounce

Mappage des réponses

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

Tableau 4. Mappage des réponses Unica Campaign et IBM Engage

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

Données de suivi d'e-mail disponibles comme événement

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

Engage prend charge des événements d'e-mail spécifiques qui fournissent des données de suivi pour la messagerie e-mail. Engage rend ces données disponibles sous forme d'événements UBX. Vous utilisez le kit d'outils UBX pour télécharger les données d'événement vers Unica Campaign et les charger dans les tables de suivi des réponses

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

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

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

Informations issues du mailing : événement de désinscription. Les clients WCA peuvent recevoir des liens d'exclusion pour se désinscrire du mailing WCA dans les e-mails qu'ils reçoivent. Cet événement est à présent suivi par Unica Campaign via UBX. L'événement de désinscription du mailing (emailOptOut) est suivi dans la base de données système de Unica Campaign dans une nouvelle table appelée UA_EMAILOPTOUT.

Condition pour se désinscrire par e-mail depuis WCA - Pour suivre l'événement de désinscription par e-mail, les utilisateurs doivent disposer du modèle d'e-mail contenant le lien hypertexte "Se désinscrire par e-mail" de type : e-mail de désinscription. Le flux complet des événements de désinscription est le suivant.1.L'utilisateur reçoit l'e-mail contenant le lien de désinscription.2. L'utilisateur ouvre l'e-mail contenant le lien de désinscription et clique sur le lien.3. Un e-mail de réponse destiné à WCA que l'utilisateur devra renvoyer à WCA s'ouvre.4. Une fois cet e-mail envoyé, le contact respectif est marqué comme "désinscrit" dans la base de données WCA.5. WCA publie l'événement de désinscription du mailing (emailOptOut) sur UBX .6. Unica Campaign télécharge les événements publiés sur UBX sur la table système Campaign "UA_EMAILOPTOUT".Remarque : pour le moment, l'événement de désinscription par e-mail n'est pas inclus dans les tables d'historique des contacts/détails et des réponses entre ETL et Campaign. Le code de suivi des offres ne se propage pas automatiquement dans les événements de désinscription aux e-mails.

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

- Evénements `Mailing - sent` et `Mailing - bounced` en vue de remplir l'historique des contacts détaillé.
- Evénements `Mailing - open` et `Mailing - clicked` en vue de remplir l'historique des réponses.

Tableau 5. Evénements de suivi d'e-mail via UBX

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

Données de suivi SMS disponibles comme événement

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

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

Tableau 6. Evénements de suivi SMS via UBX

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

Données de suivi Mobile Push disponibles comme événement

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

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

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

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

Tableau 7. Evénements de suivi Mobile Push via UBX

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

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

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

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

Les tables d'intégration ont les mêmes caractéristiques.

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

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

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

et des caractéristiques de performance différentes peuvent affecter la stratégie de partitionnement et de purge des données. La manière d'interroger les données affecte également la stratégie.

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

Types d'événements

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

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

Event type	Valeur valide
Ouvrir	0
Clic	1
Parcours de navigation	2
Conversion	3
Pièce jointe	4
Support	5
Transférer	6
Inclusion	7
Exclusion	8
Réponse d'abus	10
Réponse de modification d'adresse	11
Réponse de blocage de courrier	12
Réponse de restriction de courrier	13
Autre réponse	14
Supprimé	15
Envoyé	16
Rejet temporaire	98
Rejet définitif	99

ID de rapport

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

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

Les données téléchargées incluent un ID de rapport.

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

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

Raisons de la suppression de contacts

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

Si Engage supprime un message, la raison de la suppression est incluse dans les données téléchargées depuis Engage. Engage fournit les raisons suivantes pour la suppression de contact.

Raison de suppression	Valeurs valides
Domaine d'e-mail système non valide	1
Environnement local d'e-mail système non valide	2
Domaine d'e-mail d'organisation non valide	3
Liste de suppression d'organisation	4
Suppression globale	5
Environnement local d'e-mail d'organisation non valide	6

Raison de suppression	Valeurs valides
Contrôle de fréquence	7
Suppression au niveau de base de données	8
Suppression au niveau de requête	9
Suppression au niveau de mailing	10

Purge des données des tables de suivi des réponses

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

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

- UA_EmailSend
- UA_EmailOpen
- UA_EmailClick
- UA_EmailBounce
- UA_EmailOptOut
- UA_EngageEtlTracker

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

- EMAIL_SEND_EVT_CODE = 1;
- EMAIL_OPEN_EVT_CODE = 2;
- EMAIL_CLICK_EVT_CODE = 3;
- EMAIL_BOUNCE_EVT_CODE = 4;
- EMAIL_OptOut_EVT_CODE = 5;

Vous pouvez archiver ou purger les lignes suivantes :

- Select * from UA_EmailSend where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 1)

- Select * from UA_EmailOpen where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 2)
- Select * from UA_EmailClick where RecordID < = (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 3)
- Select * from UA_EmailBounce where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 4)
- Select * from UA_Emailoptout where RecordID < = (select LastProcessedRecordId from UA_EngageEtlTracker where EventType = 5)

A compter de la version 11.1, si ETL est activé, les données d'intégration d'Unica Campaign-UBX depuis la table de suivi des contacts et des réponses seront automatiquement purgées après leur traitement, et complétées dans l'historique des contacts et l'historique des réponses détaillés. Tandis qu'ETL traite les enregistrements des contacts/réponses, il va harmoniser le code de suivi et externalsystemrefranceid, et il journalise le statut de chaque enregistrement dans la table UA_EngageEtlRecordStatus.

Implémentation à unités d'exécution multiples du téléchargement et du traitement de l'événement

Si vous utilisez la version 11.1 ou une version ultérieure d' Unica Campaign, plusieurs unités d'exécution sont utilisées pour le téléchargement d'un événement UBX vers Unica Campaign et pour le traitement d'ETL. L'intégration Unica Campaign-UBX implique 2 phases d'opérations.

- Extraire des événements publiés par Engage sur UBX pour les placer dans des tables de suivi des contacts/réponses.
- Traiter (c.-à-d. ETL) les tables de suivi des contacts/réponses et compléter l'historique des contacts et l'historique des réponses détaillés en fonction de l'événement.

Seulement 2 unités d'exécution principales étaient utilisées pour ces opérations avant l'édition 11.1. La première unité d'exécution servait à lire les données d'UBX et à compléter les tables de suivi des événements. La seconde unité d'exécution servait à lire les données des tables de suivi des événements et à compléter l'historique des contacts et l'historique des réponses détaillés pour différents événements.

L'édition 11.1 dispose de 10 unités d'exécution pour télécharger et compléter des événements d'UBX, de 10 unités d'exécution parallèles pour traiter les événements de suivi des contacts tels que les e-mails envoyés, et de 10 autres unités d'exécution pour traiter les événements de suivi des réponses, comme le rebond d'e-mail, le clic dans un e-mail et l'ouverture d'un e-mail. Les performances d'intégration sont considérablement améliorées grâce à ce traitement parallèle.

Remarque : Tandis que nous générons plusieurs unités d'exécution et que nous les exécutons, le serveur d'applications de Unica Campaign va utiliser plus de mémoire et d'UC.