IBM Unica Campaign Version 8.5.0 Date de publication : 7 juin 2011

# Guide utilisateur



#### Copyright

© Copyright IBM 2011 IBM Corporation Reservoir Place North 170 Tracer Lane Waltham, MA 02451-1379

Le progiciel et la documentation associée sont intégralement soumis aux conditions d'utilisation et de divulgation stipulées dans l'Accord de Licence IBM International Program en vigueur, restreintes pour les utilisateurs de l'administration américaine et complétées par les réglementations applicables à l'exportation.

Les sociétés, les noms et les données mentionnés dans les exemples sont fictifs, sauf indication contraire.

IBM, le logo IBM, Unica et le logo Unica, NetInsight, Affinium et MarketingCentral sont des marques commerciales ou des marques déposées appartenant à IBM Corporation, aux États-Unis ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques déposées d'IBM ou d'autres sociétés. © Copyright IBM Corporation 2011. Tous droits réservés.

# **Table des matières**

Préface Contacter le support technique IBM Unica	.18
1 Introduction à IBM Unica Campaign	20
Que propose Campaign ?	. 20
Qui utilise Campaign ?	. 21
Intégration à d'autres produits IBM Unica Marketing	.21
À propos des intégrations IBM Unica Marketing Operations	.22
À propos des campagnes existantes	.23
Concepts Campaign	. 23
Campagnes	. 23
Diagrammes	. 24
Sessions	. 24
Processus	. 25
Offres	. 25
Cibles	. 25
2 Mise en route	27
Mise en routeCampaign	. 27
Vos nom d'utilisateur et mot de passe	. 27
Pour ouvrir une session sur IBM Unica Marketing	.27
Votre rôle et vos droits	. 28
Niveaux de sécurité dans Campaign	. 28
Configuration de votre page de démarrage	.29
3 Campagnes	30
À propos des campagnes de	. 30
Préparation des données des campagnes	. 30
Conception de campagnes	. 31
Exemple : Campagne de rétention multicanal	.31
À propos de l'accès aux campagnes	. 33
Utilisation des campagnes	. 34
Pour créer une campagne	. 34

Association des segments stratégiques à une campagne	35
Pour associer un segment à une campagne	35
Association des offres à une campagne	36
Pour associer une offre « de haut en bas » à partir de l'onglet Synthèse de la campagne	36
Pour afficher une campagne	36
Pour naviguer d'une campagne existante liée à un projet Marketing Operations	37
Pour modifier les détails de Synthèse d'une campagne	37
À propos de l'exécution des campagnes	38
Pour imprimer une campagne	38
Pour déplacer une campagne	39
À propos de la suppression de campagnes	39
Pour supprimer une campagne	39
Analyse des résultats d'une campagne	40
Organisation des campagnes	40
Pour ajouter un répertoire de campagne	40
Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de campagne	41
Pour déplacer un répertoire de campagne	41
Pour supprimer un répertoire de campagne	42
Référence de campagne	42
Icones de la page Toutes les campagnes	42
Icones de l'onglet Synthèse de la campagne	43
Référence de l'onglet Synthèse des campagnes	44
Diagrammes	46
À propos des diagrammes	46
Création de diagrammes	46
Considérations relatives à la conception de diagrammes	47
Pour créer un diagramme	47
Copie de diagrammes	48
Pour copier un diagramme	48
Affichage de diagrammes	49
Pour afficher un diagramme	49
Révision de diagrammes	50
Pour réviser les processus d'un diagramme	50
Modification de diagrammes	51

4

	- 4
Pour ouvrir un diagramme a modifier	51
Pour modifier les proprietes d'un diagramme	51
	52
	53
Pour exécuter un diagramme en mode de test	53
Pour exécuter un aiguillage de diagramme en mode de test	53
Exécution des diagrammes	54
Pour exécuter un diagramme	54
Pour exécuter un aiguillage de diagramme	55
Pour exécuter un processus	55
À propos des options de l'historique des exécutions	56
Scénarios des options de l'historique des exécutions	56
Référence de la fenêtre Options de l'historique des exécutions	57
Pour suspendre l'exécution d'un diagramme	58
Pour poursuivre une exécution de diagramme suspendue	58
Pour arrêter l'exécution d'un diagramme	58
Pour poursuivre une exécution de diagramme arrêtée	59
Résolution des erreurs d'exécution	59
Suppression de diagrammes	59
Pour supprimer un diagramme	60
Pour imprimer un diagramme	60
Assemblage des fichiers de diagrammes pour la résolution des problèmes	61
Pour assembler des fichiers de diagrammes pour la résolution des problèmes	61
Transmission du package de données de diagramme au support technique de IBM Unica	62
Options d'assemblage des données de diagramme	62
Référence de diagrammes	65
Icones de l'onglet Diagramme (en mode d'affichage)	66
Icones de la page Diagramme (en mode Modifier)	66
Processus	68
À propos des processus	68
Types de processus	69
Processus de contact	69
Processus de manipulation de données	69

5

	Processus d'exécution	70
	Processus d'optimisation	70
ι	Itilisation des processus	71
	Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme	71
	Pour copier et coller un processus	72
	Pour couper un processus	72
	Pour coller un processus depuis la bibliothèque des modèles	73
	Pour déplacer un processus	73
	Pour supprimer un processus	74
	Pour connecter deux processus	74
	Pour supprimer une connexion entre deux processus	75
	Exemple : connexions des processus	75
	Configuration et modification de processus	76
	Pour accéder à une fenêtre de configuration de processus	76
	Pour exécuter un processus	77
	À propos des options de l'historique des exécutions	78
	Scénarios des options de l'historique des exécutions	78
	Référence de la fenêtre Options de l'historique des exécutions	78
С	hoix des sources de données pour les processus	79
	Pour sélectionner une cible source, un segment ou une table comme source d'un processus	80
	Pour sélectionner plusieurs tables comme source d'un processus	80
	Pour mapper une nouvelle table comme source de données	80
C	hoix d'un traitement en base de données pour les processus	81
	Activation/désactivation d'un traitement en base de données	82
	Pour activer/désactiver un traitement en base de données pour un diagramme	82
	Pour activer/désactiver un traitement en base de données globalement	82
C	réation de requêtes dans les processus	83
	Évaluation des requêtes dans les processus Campaign	83
	Pour créer une requête avec la Saisie guidée	83
	Pour créer une requête avec la Saisie libre	85
	Pour créer une requête avec l'Assistant requête	86
	Création de requêtes avec SQL	87
	Élaboration de requêtes SQL brutes dans Campaign	87
	Utilisation des marques TempTable et OutputTempTable dans des requêtes SQL brutes	88

Exemple : utilisation des marques TempTable et OutputTempTable         Référencement de tables d'exportation dans les requétes SQL brutes         Pour créer une requête en SQL brut dans la zone de saisie SQL         Pour passer des commandes multiples dans une instruction en SQL brut.         Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL         Analyse de champs         Pour analyser un champ         Limitation des sources à analyser         Désactivation de l'analyse         Paramétrage des options d'analyse.         Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse.         Pour définir le nombre maximul de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse.         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse.         Pour imprimer les résultats d'une analyse.         Pour exporter des données d'analyse.         Pour imprimer les résultats d'une analyse.         Pour pour insérer une catégorie d'analyse.         Pour éfinition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts.         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts.         Pour définir un fichier générée pour la connexion des contacts.         Pour définir un fichier générée pour la connexion des contacts.         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements		
Référencement de tables d'exportation dans les requètes SQL brutes         Pour créer une requête en SQL brut dans la zone de saisie SQL         Pour passer des commandes multiples dans une instruction en SQL brut         Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL         Analyse de champs         Pour analyser un champ         Limitation des sources à analyser         Désactivation de l'analyse         Paramétrage des options d'analyse.         Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse         Spécification du nombre maximal de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour sporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour undifier la clé aléatoire de sélection aléatoire         Pour undifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour undifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour undilier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements <td>Exemple : utilisation des marques TempTable et OutputTempTable</td> <td>89</td>	Exemple : utilisation des marques TempTable et OutputTempTable	89
Pour créer une requête en SQL brut dans la zone de saisie SQL	Référencement de tables d'exportation dans les requêtes SQL brutes	90
Pour passer des commandes multiples dans une instruction en SQL brut Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL Analyse de champs	Pour créer une requête en SQL brut dans la zone de saisie SQL	90
Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL	Pour passer des commandes multiples dans une instruction en SQL brut	91
Analyse de champs         Pour analyser un champ         Limitation des sources à analyser         Désactivation de l'analyse         Paramétrage des options d'analyse         Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse         Spécification du nombre maximal de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour exporter des données d'analyse         Pour exporter des données d'analyse         Pour exporter des données d'analyse         Pour éfinition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour pour éfinir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour définir un table de base de données pour la connexion des contacts         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Itiste des processus         Référentiel         Référentiel         Référentiel         Référentiel         Référentiel         Configuration du processus Référentiel	Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL	91
Pour analyser un champ         Limitation des sources à analyser         Désactivation de l'analyse         Paramétrage des options d'analyse         Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse         Spécification du nombre maximal de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Analyse par métatype         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Pour étinition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour modifier la clé aléatoire de sélection aléatoire         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Itste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiel         Référentiel         Référentiel         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Analyse de champs	
Limitation des sources à analyser	Pour analyser un champ	
Désactivation de l'analyse       Paramétrage des options d'analyse         Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse       Spécification du nombre maximal de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse       Analyse par métatype         Actualisation des résultats d'une analyse       Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour insérer une catégorie d'analyse       Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour imprimer les résultats d'une analyse       Pour exporter des données d'analyse         Pour exporter des données d'analyse       Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour étifinit un fichier généré pour la connexion des contacts       Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts       Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats       Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign       1         Liste des processus       Processus de manipulation de données         Référentiel       Référentiel         Référentiels       Référentiels         Changement de niveau       Configuration du processus Référentiel	Limitation des sources à analyser	
Paramétrage des options d'analyse	Désactivation de l'analyse	
Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse	Paramétrage des options d'analyse	95
Spécification du nombre maximal de segments d'analyse         Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse.         Analyse par métatype         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour insérer une catégorie d'analyse         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Référentiel         Référentiel         Référentiel         Réduction par foyer         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse	95
Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse         Analyse par métatype         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiel         Référentiels         Réduction par foyer         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Spécification du nombre maximal de segments d'analyse	96
Analyse par métatype         Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour modifier la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Référentiel         Référentiel         Référentiels         Référentiel         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse	96
Actualisation des résultats d'une analyse         Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Pour modifier la clé aléatoire de sélection aléatoire         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiel         Référentiel         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Analyse par métatype	96
Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête         Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiel         Référentiels         Référentiels         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Actualisation des résultats d'une analyse	97
Pour imprimer les résultats d'une analyse         Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Porcessus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiels         Référentiels         Référentiels         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête	97
Pour exporter des données d'analyse         Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus         Processus de manipulation de données         Référentiel         Référentiels         Référentiel         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Pour imprimer les résultats d'une analyse	97
Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts         Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts         Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats         Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign         1         Liste des processus         Référentiel         Référentiels         Référentiels         Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel	Pour exporter des données d'analyse	
Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts.         Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts.         Modification de la clé de sélection aléatoire.         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements.         Ignorer les doublons dans les résultats.         Pour utiliser l'outil Calendrier.         6 Processus IBM Unica Campaign         Liste des processus.         Processus de manipulation de données.         Référentiel.         Réduction par foyer.         Changement de niveau.         Configuration du processus Référentiel.	Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts	98
Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts       Modification de la clé de sélection aléatoire         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements       Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements         Ignorer les doublons dans les résultats       Pour utiliser l'outil Calendrier         Pour utiliser l'outil Calendrier       Pour utiliser l'outil Calendrier         6 Processus IBM Unica Campaign       1         Liste des processus       Processus de manipulation de données         Référentiel       Référentiels         Réduction par foyer       Changement de niveau         Configuration du processus Référentiel       Processus Référentiel	Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts	99
Modification de la clé de sélection aléatoire       ?         Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements       ?         Ignorer les doublons dans les résultats       ?         Pour utiliser l'outil Calendrier       ?         6 Processus IBM Unica Campaign       1         Liste des processus       ?         Processus de manipulation de données       ?         Référentiel       ?         Référentiels       ?         Réduction par foyer       ?         Changement de niveau       ?         Configuration du processus Référentiel       ?	Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts	100
Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements	Modification de la clé de sélection aléatoire	
Ignorer les doublons dans les résultats	Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements	101
Pour utiliser l'outil Calendrier	Ignorer les doublons dans les résultats	
6 Processus IBM Unica Campaign	Pour utiliser l'outil Calendrier	
Liste des processus	6 Processus IBM Unica Campaign	103
Processus de manipulation de données	Liste des processus	
Référentiel	Processus de manipulation de données	
Référentiels Réduction par foyer Changement de niveau	Référentiel	
Réduction par foyer	Référentiels	
Changement de niveau	Réduction par foyer	
Configuration du processus Référentiel	Changement de niveau	
	Configuration du processus Référentiel	
Pour configurer un processus Référentiel	Pour configurer un processus Référentiel	

Exemple : Référentiel (processus)	
Exemple : filtrage des enregistrements	109
Utilisation des mêmes référentiels comme source et comme cible	109
Pour sélectionner Un enregistrement <référentiel cible="" source=""> par <autre référentiel<="" td=""><td>&gt;110</td></autre></référentiel>	>110
Pour sélectionner Certains enregistrements <référentiel> par <autre référentiel=""></autre></référentiel>	112
Pour sélectionner des enregistrements pour chaque enregistrement du même référen	tiel112
Utilisation de référentiels sources et cibles différents	114
Pour sélectionner Tous les enregistrements <référentiel cible=""></référentiel>	115
Pour sélectionner Certains enregistrements <référentiel cible="" différent=""></référentiel>	115
Pour sélectionner Un enregistrement <référentiel cible=""> par <référentiel diffé<="" source="" td=""><td>rent&gt; .116</td></référentiel></référentiel>	rent> .116
Exportation	117
Exemple : Exportation des données de transaction	118
Prérequis pour l'exportation des données à partir des pages d'exportation eMessage.	118
Configuration d'un processus Exportation	118
Pour exporter les données à partir d'une cible, d'une table simple ou d'un stratégique	segment 119
Pour exporter des données à partir d'une page d'exportation eMessage	121
Référence de l'onglet Exportation	122
Fusion	123
Pour configurer un processus Fusion	123
Échantillonnage	
Pour configurer un processus Échantillonnage	125
À propos du calcul de l'effectif par échantillon	127
Pour calculer l'effectif par échantillon	127
Segment	128
Segmentation par champ	129
Segmentation par requête	129
Utilisation de segments comme sources pour un autre processus Segmentation	129
Considérations relatives à la segmentation	130
Choix d'une méthode de segmentation	130
Rendre les segments mutuellement exclusifs	130
Limitation de l'effectif des segments	130
Sélection des cibles sources	131
Pour configurer un processus Segment par champ	131
Pour configurer un processus Segment par requête	131

Configuration d'un processus Segment : onglet Segment	132
Configuration d'un processus Segment : Onglet Exportation	134
Configuration d'un processus Segment : onglet Général	135
Boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment	136
Sélection	137
Pour configurer un processus Sélection	137
Processus d'exécution	139
Télémarketing	
Pour configurer un processus de contact (Courrier ou Télémarketing)	139
Création de segment	145
Pour configurer un processus Création de segment	145
Cube	146
Pour configurer un processus Cube	147
Courrier	148
Pour configurer un processus de contact (Courrier ou Télémarketing)	148
Planification	
Pour configurer un processus Planification	155
Pour utiliser l'outil Calendrier dans le processus Planification	157
Planification en fonction de triggers	157
Pour configurer l'exécution d'un processus Planification sur un trigger	158
Exécution sur des triggers	158
Exemple : exécution sur trigger	158
Envoi des triggers après chaque exécution	159
Utilisation de triggers avec d'autres options de planification	159
Extraction	159
Pour configurer un processus Extraction	159
Processus d'optimisation	
Modélisation	
Pour configurer un processus Modélisation	163
Réponse	164
Pour configurer un processus Réponse	165
Scoring	
Pour configurer un processus Scoring	168
Suivi	170

	Pour configurer un processus Suivi	170
7	Offres	173
	À propos des offres	173
	Gestion d'offre avec un système intégré	174
	Attributs d'offre	174
	Versions d'offre	175
	Modèles d'offre	176
	À propos des listes d'offres	177
	Listes d'offres statiques	178
	Listes d'offres intuitives	178
	Sécurité et listes d'offres	179
	Traitements	179
	Groupes témoins	180
	Association des cibles témoin et des populations ciblées	
	Utilisation des offres	180
	Création d'offres	181
	Pour ajouter une offre	181
	Produits pertinents pour les offres	182
	Pour importer la liste des produits liés à une offre par copier-coller	182
	Pour modifier la requête des produits liés à une offre	183
	Pour supprimer la requête des produits liés à une offre	184
	Pour supprimer les produits sélectionnés de la requête des produits liés à une offre	184
	Duplication d'offres	185
	Pour dupliquer une offre de la page Offres	
	Pour dupliquer une offre à partir de sa page Synthèse	
	Regroupement d'offres	186
	Utilisation d'attributs	186
	Regroupement d'offres dans des répertoires	
	Pour modifier une offre	187
	Pour déplacer une offre ou une liste d'offre	
	Ajout d'offres à la liste d'offres	188
	Suppression d'offres	188
	Pour supprimer une offre ou une liste d'offres	
	Retrait d'offres	189

Pour retirer une offre ou une liste d'offres	
Pour affecter des offres aux cibles depuis la boîte de dialogue de configuration du	ı processus190
Recherche d'offres	
Pour utiliser la recherche avancée afin de rechercher des offres	192
Icones de la page Toutes les offres	193
Pour afficher des rapports d'offre à partir d'une page Synthèse	194
Utilisation des listes d'offres	
Pour ajouter une liste d'offres statique	194
Pour ajouter une liste d'offres intuitive	195
Pour modifier une liste d'offres	
Déplacement de listes d'offres	
Suppression de listes d'offres	
Retrait de listes d'offres	
Affectation de listes d'offres aux cibles	197
8 Gestion des cibles	198
À propos des cibles	
Noms et codes de cible	
Exemples : scénarios de renommage de cibles	200
Utilisation de cibles	
Pour créer une cible dans un processus de diagramme	
Limitation de l'effectif de la cible générée	204
Processus prenant leur entrée sur une cible générée	204
Limitation de l'effectif de la cible générée en fonction de celui de la cible source	e206
Pour limiter l'effectif de la cible générée en fonction de celui des cibles sources	
Processus prenant leur entrée sur une table	207
Application d'un nombre maximum de cible générée en mode test	208
Modification du nom de la cible	209
Pour modifier le nom d'une cible dans un processus de diagramme	209
Réinitialisation du nom de la cible	210
Pour réinitialiser le nom de la cible	210
Pour copier et coller toutes les cibles de la grille	211
Pour coller les noms et codes de cible depuis une feuille de calcul externe	211
Modification du code de la cible	212
Pour modifier le code d'une cible dans un processus de diagramme	212

Pour associer et lier des cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles
Pour dissocier et supprimer le lien des cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles
Pour associer et lier manuellement les cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles
Pour lier les cibles d'un diagramme à celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus
Pour supprimer le lien entre les cibles d'un diagramme et celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus
Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme
Affectation de listes d'offres aux cibles
Pour définir les paramètres des offres affectées aux cibles
À propos de la liste des populations ciblées219
Informations d'état sur les cibles dans la liste des populations ciblées
Mise à jour du nombre de cibles220
Pour actualiser les effectifs des cibles manuellement
Utilisation de la liste des populations ciblées221
Pour ajouter une ligne à la liste des populations ciblées
Pour ajouter plusieurs lignes vierges à la liste des populations ciblées
Pour dupliquer des lignes dans la liste des populations ciblées
Pour effectuer une recherche dans la liste des populations ciblées :
Pour indiquer si la cible actuelle est une cible témoin
Pour définir une cible témoin pour la cible en cours
Pour générer et utiliser des codes de cible dans la liste des populations ciblées224
Pour modifier la liste des populations ciblées224
Pour coller des données provenant de feuilles de calcul externes dans la liste des populations ciblées
Pour importer les données d'un fichier .csv vers la liste des populations ciblées
Format requis pour importer les données d'un fichier CSV vers la liste des populations ciblées
Pour exporter des données vers la liste des populations ciblées
Pour affecter des offres aux cibles dans la liste des populations ciblées
Pour rompre l'affection entre des offres et des cibles de la liste des populations ciblées229
Pour afficher les offres ou listes d'offres affectées
Icones de l'onglet Populations ciblées
9 Historique des contacts et suivi des réponses232

À propos de l'historique des contacts	232
Historique des contacts et référentiels	233
Historique des contacts détaillé	233
Écriture d'entrées dans les tables d'historique des contacts	234
Historique des traitements (UA_Treatment)	235
Historique des contacts de base (UA_ContactHistory)	235
Ajout de champs de suivi supplémentaires dans l'historique des contacts	236
Mises à jour de l'historique des contacts	238
Historique des contacts détaillé (UA_DtlContactHist)	238
Historique d'offre	238
Désactivation de l'écriture dans les tables d'historique des contacts	239
Exécution en mode test	239
Pour désactiver les options d'historisation	239
Effacement de l'historique des contacts et des réponses	240
Pour effacer l'historique des contacts et des réponses	240
À propos du suivi des réponses	242
Exécution du suivi des réponses	242
Utilisation de plusieurs diagrammes de suivi des réponses	243
Suivi des réponses à l'aide de codes d'offres multiparties	245
Période de validité pour le suivi des réponses	245
Suivi des réponses des groupes témoin	246
Suivi des réponses pour les offres personnalisées	246
Types de réponse	247
Catégories de réponses	248
Réponses directes	248
Correspondances exactes directes	249
Correspondances inexactes directes	249
Réponses déduites	250
Réponses déduites provenant des groupes témoin	251
Méthodes d'attribution	251
Meilleure correspondance	252
Correspondance fractionnelle	252
Correspondance multiple	252
10 Bibliothèques d'objets	253

	À propos des bibliothèques d'objets	
	À propos des champs dérivés	254
	Création de champs dérivés	
	Restrictions de dénomination des champs dérivés	254
	Pour créer un champ dérivé	
	Pour créer un champ dérivé à partir d'un champ dérivé existant	255
	Pour utiliser une macro personnalisée pour la création d'un champ dérivé	256
	Stockage des champs dérivés	256
	Pour conserver un champ dérivé	257
	Pour utiliser un champ dérivé de bibliothèque	257
	Pour rendre un champ dérivé permanent	257
	Exemple : champ dérivé permanent	258
	À propos des variables utilisateur	
	Pour créer une variable utilisateur	261
	À propos des macros personnalisées	
	Pour créer une macro personnalisée	
	Instructions pour l'utilisation de macros personnalisées	264
	Pour administrer une macro personnalisée	
	À propos des modèles	
	Pour copier un modèle dans la bibliothèque des modèles	268
	Pour coller un modèle depuis la bibliothèque des modèles	268
	Pour administrer un modèle	
	À propos des bibliothèques de catalogues de table	270
	Pour accéder aux bibliothèques de catalogues de table	270
	Pour modifier un catalogue de tables	270
	Pour supprimer un catalogue de tables	271
11	Sessions	272
	À propos des sessions	272
	Utilisation des sessions	272
	Pour créer une session	273
	Pour afficher une session	273
	Pour modifier les détails de Synthèse d'une session	274
	Pour modifier le diagramme d'une session	274
	Pour modifier les propriétés d'un diagramme de session	275

à propos de la conje de consigna	
A propos de la copie de sessions	275
À propos de l'exécution de sessions	275
Pour déplacer une session	275
À propos de la suppression de sessions	276
Pour supprimer une session	276
À propos de l'organisation des sessions	277
Pour ajouter un répertoire de sessions	277
Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de sessions	277
Pour déplacer un répertoire de sessions	278
Pour supprimer un répertoire de sessions	278
Icones de la page Toutes les sessions	279
À propos des segments stratégiques	
Amélioration des performances des segments stratégiques	281
Conditions requises pour la création de segments stratégiques	281
Pour créer un segment stratégique	
Exemple : Diagramme de session créant des segments stratégiques	282
Pour afficher un segment à partir de la page Tous les segments	283
Pour afficher un segment stratégique à partir de la page de synthèse d'une campagne	283
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment	
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique	284 284
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments	284 284 284
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques	284 284 284 285
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques	284 284 284 285 285
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments	284 284 284 285 285 286
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments	284 284 284 285 285 286 286
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments	284 284 285 285 286 286 286 287
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments	284 284 285 285 286 286 286 287 287
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment	284 284 285 285 285 286 286 287 287 288
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment Suppression de segments stratégiques	284 284 285 285 285 286 286 287 287 288 288
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment Suppression de segments stratégiques Pour supprimer un segment	284 284 285 285 285 286 286 287 287 288 288 288 288
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment. Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment Suppression de segments stratégiques Pour supprimer un segment À propos des suppressions globales et des segments de suppression globaux	284 284 285 285 285 286 286 287 287 287 288 288 288 288 289 290
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique Icones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment Suppression de segments stratégiques Pour supprimer un segment À propos des suppressions globales et des segments de suppression globaux Application de suppressions globales	284 284 285 285 285 285 286 287 287 287 287 288 288 289 290 290
Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique lcones de la page Tous les segments Exécution de segments stratégiques Organisation des segments stratégiques Pour ajouter un répertoire de segments Pour ajouter un répertoire de segments Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments Pour déplacer un répertoire de segments Pour supprimer un répertoire de segments Pour déplacer un segment Suppression de segment stratégiques Pour supprimer un segment À propos des suppressions globales et des segments de suppression globaux Application de suppressions globales Désactivation des suppressions globales	284 284 285 285 285 286 286 287 287 287 287 288 289 289 290 290 290

À propos des hiérarchies de dimensions	
Exemples : hiérarchies de dimensions	
Création de hiérarchies de dimensions	
Pour mapper une dimension hiérarchique dans une dimension de Campaign	
Pour mettre à jour une hiérarchie de dimensions	
Pour charger une hiérarchie de dimensions enregistrée	
À propos des cubes	
12 Utilisation des rapports dans IBM Unica Campaign	297
À propos de la création de rapports dansIBM Unica Campaign	
Types de rapport	
Campaignportlets de liste	
CampaignPortlets de rapport IBM Cognos	
Utilisation de rapports	
Accéder aux rapports et les afficher	
Pour afficher des rapports à partir de la page Outils d'analyse des campagnes	
Pour afficher des rapports à partir de l'onglet Analyse d'une campagne	
Icones de l'onglet Analyse de la page d'une campagne	
Pour afficher des rapports de cible à partir d'un diagramme	
Commandes de rapport	
Barre d'outils Rapports	
Pour envoyer un rapport par e-mail	
Affichage de rapports dans différents formats	
Pour afficher un rapport au format HTML	
Pour afficher un rapport au format PDF	
Pour afficher un rapport au format Excel	
Pour afficher un rapport au format CSV (Comma-Separated Value)	
Pour afficher un rapport au format XML	
Liste des rapports d'Campaign	
Diagramme rapports de cible	
Pour imprimer et exporter des rapports de cible	
Liste des cibles	
Pour générer un rapport Liste des cibles	
Rapport Profil de cible	
Pour générer un rapport Profil de cible	

Tableau croisé de cible	
Pour générer un rapport Tableau croisé de cible	
Rapport Contenu de la cible	
Pour générer un rapport Contenu de la cible	
Un rapport Cible en cascade	310
Rapports croisés de segments	311
Analyse croisée des segments	311
Analyse du profil des segments	311
Calendrier des campagnes	312
Rapports Listes des campagnes et des offres	312
Synthèse de la campagne	312
Liste des campagnes par offre	312
Rapports de performance	312
Simulation d'analyse financière par offre	313
Fractionnement des réponses aux offres détaillées de la campagne	313
Synthèse financière de la campagne par offre (réelle)	313
Performances des offres des campagnes par mois	314
Comparaison des performances de la campagne	314
Comparaison des performances de la campagne (avec revenus)	314
Comparaison des performances de la campagne par origine	314
Synthèse des performances de la campagne par cible	314
Synthèse des performances de la campagne par cible (avec revenus)	314
Synthèse des performances de la campagne par cible et origine	315
Synthèse des performances de la campagne par offre	315
Synthèse des performances de la campagne par offre (avec revenus)	315
Performances des offres par jour	315
Comparaison des performances des offres	315
Mesure des performances des offres	316
Synthèse des performances des offres par campagne	316
A Caractères spéciaux et noms d'objets d'IBM Unica Campaign	
À propos des caractères spéciaux	317
Caractères spéciaux non admis	317
Objets non soumis aux restrictions de dénomination	318
Objets soumis à des restrictions de dénomination spécifiques	

# **Préface**

Contacter le support technique IBM Unica

## **Contacter le support technique IBM Unica**

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre à l'aide de la documentation, le responsable désigné de votre société peut contacter le support technique IBM Unica. Utilisez les informations de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous ne faites pas partie des personnes de votre société chargées de contacter le support technique, contactez votre administrateur IBM Unica qui vous donnera toutes les informations nécessaires.

#### Informations dont vous devez disposer

Avant de contacter le support technique de IBM Unica , vous devez vérifier de disposer des informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème.
- Le message d'erreur détaillé qui apparaît lorsque l'erreur se produit.
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Les fichiers journaux, les fichiers de la session, les fichiers de configuration, les fichiers de données appropriés.
- Informations sur votre produit et sur votre environnement système, que vous pouvez obtenir tel que décrit dans la section Informations système ci-après.

#### **Informations système**

Lorsque vous appelez le support technique de IBM Unica , vous pouvez être invité à fournir des informations sur votre environnement.

Si votre problème n'empêche pas la connexion, la plupart de ces informations sont disponibles sur la page À propos, laquelle fournit des informations sur les applications IBM Unica installées.

Vous pouvez accéder à la page À propos en sélectionnant **Aide > À propos**. Si la page À propos est inaccessible, il est possible d'obtenir le numéro de version de chaque application IBM Unica en consultant le fichier version.txt situé dans le répertoire d'installation de chaque application.

### Informations de contact du support technique IBM Unica

Pour savoir comment contacter le support technique IBM Unica , consultez le site Web du support technique des produits IBM Unica : (<u>http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm</u>).

# 1 Introduction à IBM Unica Campaign

- Que propose Campaign ?
- Qui utilise Campaign ?
- Intégration à d'autres produits IBM Unica Marketing
- Concepts Campaign

# **Que propose Campaign ?**

Campaign est une solution Enterprise Marketing Management (EMM) basée sur Internet, comprenant un serveur principal (back-end), un serveur Web, un client Active X et la fonction de sécurité d'Marketing Platform. Campaign permet à ses utilisateurs de définir, d'exécuter et d'analyser leurs campagnes de marketing direct.

Campaign propose une interface graphique utilisateur facile à utiliser qui supporte les processus de marketing direct de sélection, de suppression, de segmentation, d'échantillonnage et de génération de listes d'identifiants clients. La couche qui facilite la communication entre les données d'Campaign, appelée Universal Dynamic Interconnect (UDI), permet d'accéder directement aux données et de les manipuler, à partir de n'importe quelle source de données, et notamment depuis des bases de données relationnelles (de tout type) ou des fichiers plats.

Les processus d'Campaign renseignent les historiques des contacts et des réponses ; ils gèrent également les attributions de réponses, ainsi que les rapports.

Même si l'application a recours à des instructions, des macros et des fonctions en SQL brut, les utilisateurs n'ont pas à connaître le langage SQL pour pouvoir élaborer leurs campagnes. Vous pouvez facilement sélectionner, échantillonner et segmenter les tables de la base de données qui ont été mappées. Ensuite, vous associez les clients à cibler aux nombreuses offres disponibles. Vous avez encore la possibilité d'enregistrer les résultats de vos campagnes, d'effectuer le suivi des réponses et de calculer le retour sur investissement (ROI). Vous pouvez planifier vos campagnes afin de les exécuter au moment voulu ou encore les déclencher suite à un événement donné, sans connaissance particulière de SQL.

Campaign traite chaque campagne de marketing en tant qu'entité distincte composée d'un ou de plusieurs diagrammes, à leur tour constitués d'un ou de plusieurs processus. Un ou plusieurs segments stratégiques, une ou plusieurs offres, un ou plusieurs rapports peuvent être associés à une campagne, chaque campagne se composant de plusieurs diagrammes. Les processus, qui constituent des blocs de construction pour les diagrammes de campagne, constituent le cœur d'Campaign : en effet, ce sont eux qui exécutent de manière effective la manipulation des données, la planification, la mise en correspondance d'offres, la génération de listes et l'optimisation. Ce sont donc les processus qui définissent et déploient votre campagne.

## **Qui utilise Campaign ?**

Campaign a été conçu pour pouvoir être utilisé aussi bien par des experts en data mining, OLAP (On-Line Analytical Processing) et SQL que par des spécialistes du marketing n'ayant que très peu, voire aucune connaissance en data mining ou en langage SQL.

Les experts techniques (ou administrateurs d'Campaign, dans ce guide) mappent les tables des bases de données, travaillent avec les datamarts et créent les données centrales permanentes (comme les segments stratégiques).

En bref, les administrateurs d'Campaign définissent la base de travail pour leurs collègues dont l'expertise est le marketing direct et le développement et l'exécution de campagnes. Pour en savoir plus sur les tâches effectuées par les administrateurs de Campaign, consultez le *Campaign Guide de l'administrateur*.

## Intégration à d'autres produits IBM Unica Marketing

Campaign peut s'intégrer aux produits IBM Unica suivants :

- **Distributed Marketing** pour l'exécution décentralisée et personnalisée de campagnes gérées centralement.
- eMessage pour générer des campagnes d'e-mailing ciblées et mesurables.
- Interact pour récupérer les offres personnalisées et les informations des profils client en temps réel, afin de renforcer l'expérience interactive. Pour plus d'information sur l'utilisation des fonctions d'Interact dans Campaign, incluant l'utilisation des diagrammes interactifs et des procédés Interact sur des diagrammes batch, consultez la documentation IBM Unica Interact.
- Marketing Operations pour intégrer les fonctions de gestion des ressources marketing de Marketing Operations aux fonctions de développement de campagne de Campaign. Pour en savoir plus, consultez À propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations.
- CustomerInsight pour pouvoir accéder à des groupes sélectionnés de CustomerInsight lors de la conception de campagnes de marketing direct.
- **NetInsight** pour permettre un accès aux segments de visiteurs de NetInsight lors de la conception de campagnes de marketing direct.

- **Optimize** pour optimiser la sélection des contacts centrés sur le client, tout en tenant compte des contraintes et des règles métier.
- **PredictiveInsight** pour le scoring des modèles prédictifs de réponse, de vente croisée, d'évaluation de clientèle et de segmentation.

Pour plus d'information sur l'utilisation d'autre produits IBM Unica intégrés à Campaign, consultez la documentation jointe à ces produits.

### À propos des intégrations IBM Unica Marketing Operations

Campaign peut être intégré dans Marketing Operations, pour vous permettre de tirer parti des fonctions de gestion des ressources marketing de lors de la création, de la planification et de l'approbation des campagnes.

Lorsque Campaign est intégré dans Marketing Operations, une grande partie des tâches effectuées dans l'environnement Campaign autonome sont prises en charge par Marketing Operations. Ces tâches sont les suivantes :

- Utilisation des campagnes
  - Création de campagnes
  - Affichage, déplacement et suppression de campagnes
  - Utilisation des détails de la synthèse d'une campagne
- Gestion possible des offres (création, modification, approbation et retrait). Il existe deux options de gestion des offres dans une telle intégration et la fonction d'offre être disponible soit par les Opérations ou par le menu Campagne (pas les deux).
- Utilisation des listes de populations ciblées
- Affectation des offres aux cibles
- Définition des cibles témoin
- Création et remplissage des attributs de campagne personnalisés
- Création et remplissage des attributs de cible personnalisés

Pour en savoir plus sur l'exécution de ces tâches dans Marketing Operations, consultez le *Guide de l'intégration Marketing Operations et Campaign*.

Les tâches suivantes sont effectuées via Campaign, dans un environnement aussi bien autonome qu'intégré :

- Création de diagrammes
- Exécution des diagrammes
- Analyse détaillée des campagnes/offres/cibles

## À propos des campagnes existantes

Les campagnes existantes correspondent aux campagnes déjà présentes créées dans Campaign (ou Affinium Campaign 7.x) avant l'activation de l'intégration. Dans un environnement intégré Marketing Operations-Campaign, Campaign peut être configuré pour accéder aux types suivants de campagnes existantes :

- Campagnes créées dans Campaign autonome (dans la version actuelle ou une version précédente de Campaign) avant que l'intégration de la version 8.0 ne soit activée. Ces campagnes ne peuvent pas être liées aux projets Marketing Operations.
- Campagnes créées dans Affinium Campaign 7.x et liées aux projets Affinium Plan 7.x. La fonctionnalité de ces campagnes reste inchangée à partir de la version 7.x de ces produits et est basée sur le mapping des données entre les attributs des deux produits.

Vous pouvez accéder et utiliser les deux types de campagnes existantes dans Campaign, même à la suite de l'activation de l'intégration de la version 8.0, qui s'applique à toutes les nouvelles campagnes.

# **Concepts Campaign**

Les concepts de base à assimiler avant d'utiliser Campaign sont, entre autres :

- Campagnes
- Diagrammes
- Sessions
- Processus
- Offres
- Cibles

#### Campagnes

La création de campagnes dans Campaign permet de gérer et de refléter une campagne de marketing direct. Chaque campagne est définie par les éléments suivants :

- Nom
- Stratégie de sécurité
- Description
- Objectif
- Code campagne
- Dates d'effet et d'expiration

- Initiatives
- Propriétaire
- Attributs personnalisés

Les campagnes comportent un ou plusieurs *diagrammes* que vous pouvez paramétrer pour réaliser une série d'actions sur vos données lors de l'exécution de vos campagnes.

## Diagrammes

Dans Campaign, les diagrammes représentent une série d'actions définies par les composantes appelées *processus*, qui traitent vos données. Les diagrammes peuvent être exécutés manuellement, planifiés ou répondre à des éléments déclencheurs prédéfinis.

Les diagrammes permettent d'atteindre des objectifs marketing particuliers, tels que la détermination des destinataires qualifiés pour une campagne de publipostage direct, la génération d'une liste de diffusion pour ce groupe ou ces destinataires et l'association d'un destinataire à une offre particulière. Ils peuvent également servir à suivre et traiter les réponses à votre campagne et à calculer son retour sur investissement.

Dans chacune de vos campagnes, vous concevez un ou plusieurs diagrammes pour mettre en œuvre la campagne, configurant les processus servant à l'élaboration des diagrammes afin d'accomplir les actions ou manipulations de données nécessaires.

Chaque diagramme comprend les éléments suivants :

- Nom
- Description
- Processus configurés et interconnectés
- Une ou plusieurs sources de données

Les utilisateurs possédant une licence d'Interact peuvent aussi utiliser Campaign afin d'exécuter des *diagrammes temps réel* en temps réel, subordonnés à la production d'un événement. Pour en savoir plus sur les diagrammes temps réel, consultez le *Guide utilisateur Interact*.

#### **Rubriques connexes**

· À propos des diagrammes

### **Sessions**

Une session est un espace de l'application dans lequel les administrateurs d'Campaign agencent des données essentielles, permanentes et globales (par exemple des segments stratégiques et des cubes), qui sont ensuite mises à la disposition de n'importe quelle campagne. À l'instar des campagnes, les sessions se composent aussi de diagrammes individuels.

#### **Rubriques connexes**

• À propos des sessions

#### Processus

Les diagrammes se composent de processus individuels configurés pour effectuer une tâche particulière d'une campagne ou d'une session, telle que la sélection de données, la fusion de deux référentiels distincts, ou l'écriture des résultats d'une campagne.

#### **Rubriques connexes**

- Types de processus
- À propos des processus

### Offres

Une offre représente un message marketing unique qui peut être délivré de différentes manières.

Campaign vous permet de créer des offres qui peuvent servir pour une ou plusieurs campagnes.

Les offres sont réutilisables :

- dans différentes campagnes,
- à des moments différents,
- pour des groupes de personnes (cibles) différents,
- sous forme de « versions » différentes, en modifiant simplement des champs paramétrés de l'offre.

Dans les diagrammes, vous affectez les offres aux cibles à l'aide des processus de contact et vous suivez ensuite les résultats de votre campagne en capturant les données relatives aux consommateurs qui ont reçu l'offre et à ceux qui ont répondu.

#### **Cibles**

Une cible est une simple liste d'identifiants (par exemple des clients ou des prospects) de votre base de données. Pour créer des cibles dans Campaign, il suffit de configurer et d'exécuter des processus de manipulation des données dans les diagrammes. Ces cibles générées peuvent également être utilisées comme source d'autres processus du même diagramme (soit en aval du processus qui les a générées). L'effectif de cibles qu'il est possible de créer est illimité.

On appelle « populations ciblées » les cibles auxquelles vous affectez une ou plusieurs offres dans Campaign. Une cible constitue un groupe distinct d'individus homogènes (ou l'entité pour laquelle le référentiel est défini, comme des clients ou des ménages). Par exemple, des cibles peuvent être créées pour des clients de grande valeur, des clients qui préfèrent faire leurs achats sur Internet, des comptes avec paiement en temps réel, des clients qui ont opté pour recevoir des communications par e-mail ou des acheteurs fidèles. Chaque cible ou segment que vous créez peut être traité différentes offres ou communications via différents canaux.

Les cibles contenant des ID qualifiés pour recevoir une offre, mais qui sont exclues de la réception d'offre à des fins d'analyse, sont appelées « cibles témoin ». Dans Campaign, les commandes sont toujours des témoins.

Le terme « cible » est parfois utilisé à la place de « segment ». Les segments stratégiques sont des cibles créées lors d'une session, et non dans un diagramme de campagne. Un segment stratégique n'est différent des autres cibles(celles qui sont créées par le processus Segmentation dans un diagramme), qu'à ceci près qu'il est disponible centralement et peut servir dans toutes les campagnes. Un segment stratégique est une liste statique d'ID jusqu'à ce que le diagramme qui l'a créé à l'origine soit réexécuté.

# 2 Mise en route

- Mise en routeCampaign
- Vos nom d'utilisateur et mot de passe
- Pour ouvrir une session sur IBM Unica Marketing.
- Votre rôle et vos droits
- Niveaux de sécurité dans Campaign
- Configuration de votre page de démarrage

## Mise en routeCampaign

Avant de pouvoir effectuer des opérations significatives dans Campaign, vous devez d'abord avoir mappé des tables, et éventuellement avoir créé des objets tels que des segments, des dimensions et des cubes, enfin vous devez avoir préparé et conçu les campagnes à élaborer. Ces tâches sont, dans un premier temps, réalisées avec l'aide d'un consultant d'IBM Unica, afin que cette première campagne et ce guide vous apportent des connaissances suffisantes pour définir et exécuter vous-même d'autres campagnes, ou encore pour redéfinir et compléter la campagne initiale en recourant éventuellement au support.

Pour en savoir plus sur la configuration et les autres tâches d'administration, consultez le *Guide d'installation de Campaign* et le *Guide administrateur de Campaign*.

## Vos nom d'utilisateur et mot de passe

Pour pouvoir accéder à Campaign, vous devez disposer d'une combinaison nom d'utilisateur/mot de passe créée pour vous dans Marketing Platform et vous devez être autorisé à accéder à Campaign.

Si vous ne disposez pas d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe valide, contactez votre administrateur système.

# Pour ouvrir une session sur IBM Unica Marketing.

Avant d'utiliser IBM Unica Marketing, vérifiez que vous disposez des éléments suivants :

- Une connexion Intranet (réseau) permettant d'accéder à votre serveur IBM Unica Marketing.
- Microsoft Internet Explorer installé sur votre ordinateur.
- Un nom d'utilisateur et un mot de passe permettant de se connecter à IBM Unica Marketing.
- L'URL d'accès à IBM Unica Marketing sur votre réseau. Si vous n'êtes pas sûr de l'adresse URL ou que vous avez besoin d'un nom d'utilisateur ou d'un mot de passe, contactez votre administrateur IBM Unica Marketing.
- 1. Lancez le navigateur Microsoft Internet Explorer.
- 2. Dans le champ adresse du navigateur, saisissez l'URL d'IBM Unica Marketing.

Si IBM Unica Marketing est intégré à Windows Active Directory ou à une plate-forme de contrôle d'accès Web et que vous êtes connecté à ce système, IBM Unica Marketing affiche le tableau de bord ou la page de démarrage par défaut configurée par l'administrateur IBM Unica Marketing. Votre connexion est terminée. Dans le cas contraire, une page de connexion s'affiche.

Si votre version d'IBM Unica Marketing utilise une connexion SSL, il vous sera éventuellement demandé lors de votre première connexion d'accepter un certificat de sécurité numérique. Cliquez sur **Oui** pour accepter le certificat.

3. Indiquez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

Il est possible qu'une page de modification du mot de passe s'affiche, en fonction des règles de mot de passe configurées dans IBM Unica Marketing. Saisissez un nouveau mot de passe, confirmez-le en le saisissant à nouveau, puis cliquez sur **Modifier mot de passe**.

Si votre connexion a réussi, IBM Unica Marketing affiche le tableau de bord ou la page de démarrage par défaut configurée par l'administrateur IBM Unica Marketing.

## Votre rôle et vos droits

Dans Campaign, votre nom d'utilisateur est associé à un ou plusieurs rôles (définis par vos administrateurs), tels que Réviseur, Concepteur, Responsable et ainsi de suite. Ils reflètent les fonctions que vous accomplissez au sein de votre société. Votre rôle détermine les fonctions que vous avez le droit d'accomplir dans Campaign et la sécurité au niveau de l'objet mise en oeuvre par votre société détermine si vous avez le droit d'accomplir ces fonctions sur des objets spécifiques.

Si vous avez besoin d'accéder à des objets ou d'accomplir des tâches que vos droits existants ne vous permettent pas d'effectuer, contactez votre administrateur système.

# Niveaux de sécurité dans Campaign

La sécurité fonctionne sur deux niveaux dans Campaign :

- Fonctionnel ce niveau de sécurité détermine les actions que vous pouvez accomplir sur les types d'objet en fonction des rôles qui vous sont affectés. Votre organisation définit ces rôles lors de la mise en place ; chaque rôle dispose d'un ensemble de droits qui lui est associé et qui détermine les actions qu'un utilisateur appartenant à un rôle peut accomplir. Par exemple, si vous êtes un utilisateur possédant un rôle « Administrateur », vous pouvez peut-être mapper et supprimer des tables système. Par contre, si vous êtes un utilisateur qui a reçu un rôle de « Réviseur », vous n'êtes sans doute pas autorisé à mapper et supprimer ces tables.
- Objet ce niveau de sécurité définit les types d'objet sur lesquels vous pouvez accomplir les actions qui vous sont permises. Autrement dit, même si vous appartenez à un rôle possédant des droits généraux autorisant la modification des campagnes, la sécurité au niveau de l'objet d'Campaign peut être paramétrée de telle sorte que vous ne puissiez pas accéder aux campagnes résidant dans des dossiers spécifiques. Par exemple, si vous appartenez à la Division A, vous pouvez ne pas avoir le droit d'accéder au contenu des dossiers appartenant à la Division B, quel que soit votre rôle fonctionnel.

## **Configuration de votre page de démarrage**

Si vous ne voulez pas voir apparaître une page de tableau de bord lors de votre première connexion à IBM Unica Marketing, vous pouvez sélectionner une des pages des produits IBM installés comme page de démarrage.

Pour définir la page que vous consultez comme page de démarrage, sélectionnez **Paramètres > Démarrer sur la page en cours**. Les pages pouvant être sélectionnées comme page de démarrage sont déterminées en fonction du produit IBM Unica Marketing et des droits dont vous disposez dans IBM Unica Marketing.

Quelle que soit la page que vous êtes en train de consulter, si l'option **Démarrer sur la page en cours** est activée, vous pouvez la définir comme page de démarrage.

# 3 Campagnes

- À propos des campagnes de
- Préparation des données des campagnes
- Conception de campagnes
- A propos de l'accès aux campagnes
- Utilisation des campagnes
- Organisation des campagnes
- Référence de campagne

# À propos des campagnes de

Les campagnes se composent d'un ou plusieurs diagrammes que vous pouvez paramétrer afin qu'il(s) accomplisse(nt) une séquence d'actions sur vos données lors de l'exécution de vos campagnes. Les diagrammes sont constitués de processus, que vous pouvez configurer pour accomplir de manière effective la manipulation des données, les contacts, la planification, ainsi que le suivi des réponses nécessaires à votre campagne. Dans les faits, ce sont les processus qui définissent et mettent en œuvre une campagne.

Vous trouverez des exemples de diagrammes conçus pour une campagne de rétention utilisant plusieurs canaux pour proposer une offre dans la section Exemple : campagne de rétention multicanal.

# Préparation des données des campagnes

Pour préparer les données pour votre campagne, vous devez indiquer à Campaign quels sont les tables et les fichiers de votre source de données qui contiennent les informations sur vos clients et vos produits. Le mapping de vos données dans Campaign rend celles-ci disponibles pour les processus de manipulation. Pour en savoir plus, consultez les sections relatives à l'administration des tables des bases de données du *Guide administrateur de Campaign*.

Vous devrez peut-être aussi créer des offres, des segments stratégiques et d'autres objets de données pour leur utilisation dans vos campagnes. Pour en savoir plus sur la création d'objets pour leur utilisation dans les campagnes, consultez Bibliothèques d'objets.

# **Conception de campagnes**

Avant de créer une campagne, il est préférable la définir sur papier et à en déterminer les principaux objectifs. Une fois que vous avez défini votre campagne sur papier, vous la développez à l'aide d'Campaign où vous créez la campagne ainsi que le ou les diagrammes nécessaires à atteindre ses objectifs.

Une campagne comprend un ou plusieurs diagrammes. Un diagramme comprend des processus connectés entre eux. Les processus, combinés dans un diagramme, constituent le cœur d'Campaign : ce sont eux en effet qui exécutent de manière effective la manipulation des données, la planification, les contacts et le suivi des réponses. Ce sont donc les processus qui définissent et déploient votre campagne.

### **Exemple : Campagne de rétention multicanal**

Cet exemple montre une campagne de rétention faisant appel à plusieurs canaux pour présenter une offre aux clients susceptibles d'être perdus pour cause d'attrition.

Deux diagrammes sont nécessaires : un pour générer une liste de clients auxquels l'offre sera expédiée (via des canaux différents pour chaque segment) et un second pour suivre les réponses à l'offre et consigner les données de ces réponses à des fins d'analyse et de rapport.

#### Diagramme de contact

Le diagramme de contact a pour but de sélectionner les clients éligibles dans chaque segment de valeur et de générer des listes de contacts pour les différents canaux de chaque segment.

Un exemple de diagramme de campagne de rétention



Dans le premier tiers du diagramme, deux processus Sélection distinguent les clients des segments Gold et Platinum, tandis qu'un troisième processus Sélection contient la liste des clients ayant rejeté tout contact commercial.

Dans le deuxième tiers, un processus Fusion combine les clients Gold et Platinum et exclut ceux qui ont exprimé un rejet.

Le troisième tiers emploie un processus Segmentation pour répartir tous les clients éligibles par valeur sur la base de leurs scores.

Enfin, les clients à forte valeur sont générés vers une liste d'appel à l'aide d'un processus Télémarketing. Ils seront contactés par téléphone et l'offre leur sera proposée. Les clients à valeur moyenne sont générés vers une liste de mailing postal à l'aide d'un processus Courrier. Ils recevront une lettre incluant l'offre. Les clients à faible valeur recevront l'offre par e-mail.

#### Diagramme de réponse

Un deuxième diagramme appartenant à la même campagne est chargé de suivre les réponses aux offres (téléphoniques, postales et électroniques) captées par le centre d'appels et les autres systèmes de réception de réponses. Les informations concernant les réponses sont alors disponibles dans les différents rapports de performance proposés par Campaign.

#### Diagramme de suivi des réponses d'une campagne de rétention



# À propos de l'accès aux campagnes

Vous pouvez accéder à vos campagnes sur la page Toutes les campagnes, disponible en sélectionnant **Campaign > Campagnes** dans le menu.

Les informations disponibles sur la page Toutes les campagnes dépendent de la configuration de votre environnement Campaign.

- Environnement Campaign autonome : la page Toutes les campagnes affiche toutes les campagnes et répertoires de campagne pour lesquels vous disposez au moins d'un accès de lecture.
- Environnement Campaign intégré à Marketing Operations : si l'accès aux campagnes existantes a été activé, la page Toutes les campagnes affiche uniquement les campagnes existantes. Sinon, aucune campagne n'est affichée sur cette page. Les campagnes créées dans Marketing Operations sont accessibles par les projets de campagne.

Pour en savoir plus sur les campagnes existantes, consultez À propos des campagnes existantes. Pour en savoir plus sur la configuration d'Campaign pour activer l'accès aux campagnes existantes, consultez la documentation d'installation.

Pour accéder aux projets de campagne créés dans Marketing Operations à partir de la page Toutes les campagnes, cliquez sur le lien du répertoire **Projets de campagne**. Ce répertoire permet d'accéder aux projets dans Marketing Operations. Les projets affichés dépendent de l'affichage des projets par défaut défini dans Marketing Operations. Vous pouvez le configurer de manière à afficher tous les projets de campagne si vous le souhaitez.

Pour en savoir plus sur les projets de campagne, consultez le *Guide de l'intégration Marketing Operations et Campaign*. Pour en savoir plus sur l'affichage des projets, consultez le *Guide utilisateurMarketing Operations*. Le répertoire Projets de campagne n'a pas pu être supprimé, déplacé ni copié.

### Utilisation des campagnes

Cette section décrit les tâches que vous pouvez accomplir avec les campagnes dans Campaign.

- Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser les projets de la campagne dans Marketing Operations pour travailler avec les campagnes. Si votre environnement Campaign dispose de campagnes préexistantes créées avant l'activation de l'intégration et que Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, suivez les instructions de ce guide pour travailler avec ces campagnes. Pour en savoir plus, consultez À propos de l'intégration à Marketing Operations.
- Pour travailler avec les campagnes, vous devez disposer des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

#### Pour créer une campagne

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

- Déplacez-vous à l'intérieur de la structure de répertoires jusqu'à ouvrir celui dans lequel vous souhaitez ajouter votre campagne.
- 3. Cliquez sur l'icone Ajouter une campagne.

La page Nouvelle campagne apparaît.

- 4. Renseignez les champs dans la Synthèse de la campagne.
- 5. Lorsque la saisie des détails de votre synthèse de la campagne est terminée, cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

La page Campagnes répertorie la nouvelle campagne.

Vous pouvez aussi cliquer sur Enregistrer et ajouter un diagramme pour commencer immédiatement à créer les diagrammes de votre campagne. Cependant, il peut être préférable d'associer à votre campagne les segments et les offres appropriés avant de créer les diagrammes, ce qui vous facilitera les tâches de sélection des clients et de création des listes de contacts dans vos diagrammes.

#### **Rubriques connexes**

Référence de l'onglet Synthèse des campagnes

# Association des segments stratégiques à une campagne

Un segment stratégique est une liste d'identifiants créée dans une session par votre administrateur système (ou un utilisateur chevronné), puis mise à la disposition de toutes les campagnes. Un segment stratégique n'est différent des autres segments (ceux qui sont créés par le processus Segmentation), qu'à ceci près qu'il est disponible centralement et peut servir dans toutes les campagnes.

Associer un segment stratégique à votre campagne vous rend la tâche de sélection de ce segment plus facile au moment de créer vos diagrammes. Associer les offres adaptées à votre campagne augmente aussi les capacités de génération de rapports dont dispose Campaign.

#### Pour associer un segment à une campagne

1. Dans l'onglet Synthèse de la campagne, cliquez sur l'icone **Ajouter/Supprimer segments**.

La fenêtre Ajouter/Supprimer segments s'ouvre.

- 2. Sélectionnez le segment à ajouter :
  - Cliquez sur les dossiers pour les parcourir jusqu'à ce que le segment à ajouter s'affiche.
  - Cliquez sur **Arborescence/Liste** pour modifier l'affichage de la liste des segments, puis accédez au segment à ajouter.
  - Cliquez sur **Rechercher** pour accéder à l'onglet Rechercher, dans lequel vous pourrez entrer un nom ou une description afin de trouver le segment à ajouter.
- Sélectionnez les segments que vous souhaitez ajouter et cliquez sur >> pour les déplacer vers la liste des Segments inclus. Il est possible de sélectionner plusieurs segments à la fois avec les combinaisons Maj.+clic ou Ctrl+clic.
- 4. Cliquez sur **Enregistrer modifications** lorsque vous avez terminé la sélection des segments à associer à cette campagne.

Les segments que vous avez ajoutés s'affichent dans la page Synthèse de la campagne, sous **Segments liés**.

Lorsque vous utiliserez le processus Sélection pour choisir les clients dans vos diagrammes de campagne, les segments associés à votre campagne apparaîtront en haut de liste afin de rendre leur localisation plus facile.

### Association des offres à une campagne

L'association d'offres à votre campagne au moment de la définition de la campagne facilite leur sélection lors de l'affectation des offres aux cibles dans les processus de contact. La définition d'offres liées d'une campagne dans l'onglet Synthèse de la campagne est qualifiée d'association « de haut en bas ». Lorsqu'une offre est utilisée dans un diagramme sans être d'abord associée à une campagne, elle est qualifiée d'association « de bas en haut ».

#### Pour associer une offre « de haut en bas » à partir de l'onglet Synthèse de la campagne

1. Dans l'onglet Synthèse de la campagne, cliquez sur l'icone **Ajouter/Supprimer Offres**.

La fenêtre Ajouter/Supprimer offres s'ouvre.

- 2. Sélectionnez l'offre à ajouter :
  - Cliquez sur les dossiers pour les parcourir jusqu'à ce que l'offre à ajouter s'affiche.
  - Cliquez sur Rechercher pour accéder à l'onglet Rechercher, dans lequel vous pourrez entrer un nom, une description ou un code afin de trouver l'offre à ajouter.
- Sélectionnez les offres que vous souhaitez ajouter et cliquez sur >> pour les déplacer vers la liste des Offres incluses. Il est possible de sélectionner plusieurs segments à la fois avec les combinaisons Maj.+clic ou Ctrl+clic.
- 4. Cliquez sur **Enregistrer modifications** lorsque vous avez terminé la sélection des offres à associer à cette campagne.

Les offres que vous avez ajoutées s'affichent dans l'onglet Synthèse de la campagne, sous **Offres liées**. Elles sont grisées jusqu'à ce que vous les utilisiez dans un diagramme de cette campagne.

La section Offres liées de l'onglet Synthèse de la campagne répertorie toutes les offres associées à la campagne. Les offres associées « de haut en bas » se distinguent visuellement de celles associées « de bas en haut » : une astérisque après le nom d'une offre indique que cette offre a été associée à la campagne avec la méthode « de haut en bas ». Les offres utilisées directement dans un diagramme sans avoir été d'abord définies « de haut en bas » s'affichent sans astérisque. Les offres définies « de haut en bas » qui n'ont pas encore été utilisées dans un diagramme sont grisées jusqu'à ce qu'elles le soient.

Lorsque vous utilisez un processus de contact pour créer des listes de contacts dans vos diagrammes de campagne, les offres définies « de haut en bas » apparaissent en haut de liste afin de faciliter leur localisation et leur affectation à une ou plusieurs cibles.

#### Pour afficher une campagne

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.
La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

- 2. Accédez au dossier contenant la campagne que vous souhaitez afficher.
- 3. Cliquez sur le nom de la campagne à afficher pour ouvrir son onglet Synthèse.

OU

4. Cliquez sur l'icone **Afficher onglet** situé en regard du nom de la campagne à afficher.

Les choix pour les onglets **Synthèse**, **Cibles ciblées**et **Analyse** s'affichent (audessus de l'affichage de campagne, dans un menu pop-up) et un choix pour chaque diagramme de la campagne (le cas échéant) s'affiche aussi.

5. Cliquez sur l'onglet correspondant à l'élément de la campagne à afficher.

La campagne s'ouvre sur l'onglet que vous avez sélectionné.

# Pour naviguer d'une campagne existante liée à un projet Marketing Operations

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours. Seules les campagnes existantes sont répertoriées.

Pour afficher les campagnes créées avec l'intégration Marketing Operations-Campaign activée, cliquez sur le répertoire **Projets de campagne**. S'il n'existe aucune campagne existante ou qu'elles n'ont pas été activées dans la configuration, cette page reste vide.

 Cliquez sur le nom de la campagne préalablement liée à un projet dans Affinium Plan.

La campagne s'ouvre sur l'onglet Synthèse.

3. Cliquez sur le nom du projet affiché dans le champ **Projet lié**.

Marketing Operations s'ouvre, affichant l'onglet Synthèse du projet lié.

4. Pour revenir dans Campaign, cliquez sur le nom du projet dans le champ (**Campagne associée (Code)**) dans Marketing Operations.

# Pour modifier les détails de Synthèse d'une campagne

1. Sur la page Campagnes, cliquez sur le nom de la campagne dont vous souhaitez modifier les détails de synthèse.

Vous pouvez également cliquer sur l'icone **Modifier onglet** et, à partir du menu contextuel, sélectionner Synthèse pour accéder directement à la Synthèse de la campagne en mode Édition.

La campagne s'ouvre sur l'onglet Synthèse.

- 2. Cliquez sur l'icone Modifier synthèse.
- 3. Effectuez vos modifications dans l'onglet **Synthèse**.
  - Les noms des campagnes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 4. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur Sauvegarder et Terminer.

Vos modifications sont enregistrées et la campagne se ferme.

# À propos de l'exécution des campagnes

Vous exécutez une campagne en exécutant un ou plusieurs diagrammes de la campagne. Avant de pouvoir exécuter un diagramme, tous ses processus doivent être correctement configurés. Les processus de diagrammes non configurés s'affichent en gris ; ceux dont la configuration a réussi s'affichent en couleur.

Vous pouvez exécuter un diagramme en mode test pour le lancer sans générer d'écritures sur les tables système.

#### **Rubriques connexes**

- Modification de diagrammes
- Validation de diagrammes
- Test des diagrammes
- Exécution des diagrammes

## Pour imprimer une campagne

Vous pouvez imprimer n'importe quelle page d'une campagne en utilisant l'icone **Imprimer cet article**.

1. Sélectionnez l'onglet correspondant à la campagne que vous voulez imprimer.

L'onglet sélectionné s'ouvre.

2. Cliquez sur l'icone Imprimer cet article.

Une nouvelle fenêtre s'affiche, affichant une version d'impression de la page en cours.

3. Cliquez sur Imprimer.

La fenêtre Imprimer s'affiche et permet d'indiquer les options d'impression.

4. Cliquez sur Imprimer dans la fenêtre Imprimer.

La page s'imprime.

## Pour déplacer une campagne

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les campagnes d'un répertoire à l'autre.

- Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la campagne que vous voulez déplacer, ce diagramme pourrait être entièrement perdu si vous déplacez la campagne. Assurez-vous qu'aucun diagramme de la campagne n'est ouvert pour modification avant de déplacer la campagne.
- Sur la page Campagnes, sélectionnez la case à cocher en regard de la campagne que vous voulez déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs campagnes à transférer au même endroit.
- 2. Cliquez sur l'icone **Déplacer**.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

3. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer la campagne.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

- 4. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

La campagne est déplacée vers le répertoire cible.

## À propos de la suppression de campagnes

Lorsque vous supprimez une campagne, tous ses fichiers de diagrammes sont aussi supprimés. Si vous souhaitez réutiliser des portions d'une campagne, vous pouvez les conserver en tant que bibliothèques d'objets. Pour en savoir plus, consultez À propos des bibliothèques d'objets.

Si vous supprimez une campagne associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Ne supprimez pas la campagne si vous devez conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant.

#### Pour supprimer une campagne

- 1. Sur la page Campagnes, accédez à la campagne que vous voulez supprimer.
- 2. Cochez la case située en regard de la campagne que vous voulez supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs campagnes à supprimer.
- 3. Cliquez sur l'icone Supprimer la sélection.

- Si vous tentez de supprimer une campagne associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, un message d'avertissement indique que tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Si vous devez conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant, cliquez sur **Annuler**.
- 4. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

La campagne sélectionnée est supprimée.

Vous pouvez également supprimer une campagne lorsqu'elle est affichée en cliquant sur l'icone Supprimer.

### Analyse des résultats d'une campagne

Après avoir exécuté votre campagne, vous pouvez en mesurer les résultats et les utiliser pour affiner votre stratégie. Campaign analyse une grande variété d'informations relatives aux campagnes, y compris les taux de réponses réels, les revenus et les bénéfices par répondant. Sur la base de ces informations, Campaign peut calculer vos revenus et vos bénéfices totaux ainsi que l'évolution de ceux-ci, tout comme le ROI global de vos campagnes.

Campaign propose différents types de rapport pour vous aider à rassembler et à analyser les informations de vos campagnes. Pour en savoir plus sur comment travailler avec les rapports, consultez Utilisation des rapports dans Campaign.

# **Organisation des campagnes**

Vous pouvez organiser vos campagnes en créant un répertoire ou une série de répertoires. Ensuite, à l'intérieur de la structure que vous venez de créer, vous pouvez déplacer vos campagnes d'un répertoire à un autre. Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des répertoires afin d'organiser vos campagnes. Vous pouvez aussi modifier le nom ou la description de vos répertoires.

#### Pour ajouter un répertoire de campagne

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

 Accédez au répertoire dans lequel vous souhaitez ajouter un sous-répertoire, puis cliquez sur Ajouter un sous-répertoire, ou cliquez simplement sur Ajouter un sous-répertoire pour ajouter un répertoire de premier niveau.

La page Ajouter un sous-répertoire apparaît.

3. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et la description du répertoire.

- Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 4. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Toutes les campagnes s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier que vous venez de créer s'affiche.

# Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de campagne

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

- 2. Cliquez sur le répertoire que vous souhaitez renommer.
- 3. Cliquez sur Renommer.

La page Renommer un sous-répertoire apparaît.

4. Modifiez le nom et la description du répertoire.

Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

5. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Toutes les campagnes s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier s'affiche de nouveau.

## Pour déplacer un répertoire de campagne

1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

- 2. Accédez au répertoire contenant le sous-répertoire à déplacer.
- 3. Cochez la case située en regard du répertoire à déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à transférer au même endroit.
- 4. Cliquez sur l'icone Déplacer.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-répertoire.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

6. Cliquez sur Accepter emplacement.

Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

Le sous-répertoire est déplacé vers le répertoire cible avec la totalité de son contenu.

### Pour supprimer un répertoire de campagne

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un répertoire pour pouvoir supprimer ce dernier.

- Si vous disposez des droits requis pour supprimer un dossier, Campaign vous permet aussi de supprimer n'importe lequel des sous-dossiers qu'il contient.
- 1. Sélectionnez Campaign > Campagnes.

La page Toutes les campagnes apparaît et affiche les dossiers ou campagnes de la partition en cours.

- 2. Accédez au répertoire contenant le sous-répertoire que vous voulez supprimer.
- 3. Cochez la case située en regard du répertoire à supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à supprimer.
- 4. Cliquez sur Supprimer la sélection.
- 5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Le répertoire et tous ses sous-répertoires vides sont supprimés.

## Référence de campagne

Cette section décrit les champs et icones de l'interface d'Campaign qui permettent d'utiliser les campagnes.

#### Icones de la page Toutes les campagnes

La page Toutes les campagnes contient les icones suivants.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nombre de ces icones de l'interface d'Campaign sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le Guide administrateur de Marketing Platform.

Nom de l'icone	Description	
Ajouter une campagne	Cliquez dessus pour ajouter une campagne.	
	Cet icone n'apparaît pas si l'utilisateur ne dispose pas des droits appropriés ou si l'intégration Marketing Operations- Campaign est activé. Pour en savoir plus sur la création de projets de campagne dans Marketing Operations, consultez le Guide de l'intégration Marketing Operations et Campaign.	
Ajouter un sous-dossier	Cliquez dessus pour ajouter un sous-répertoire de campagne.	
Imprimer l'élément	La page s'imprime.	
Déplacer	Choisissez une ou plusieurs campagnes ou sous-dossiers de campagnes en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour spécifier le nouvel emplacement vers lequel déplacer la ou les campagnes sélectionnées.	
Supprimer la sélection	Choisissez une ou plusieurs campagnes ou sous-dossiers de campagnes en sélectionnant la case de l'élément, puis cliquez sur cet icone pour supprimer le ou les éléments sélectionnés.	
Recharger campagnes	Cliquez sur cet icone pour actualiser la liste des campagnes sur la page.	

### Icones de l'onglet Synthèse de la campagne

L'onglet Synthèse de la campagne contient les icones suivants.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

 Nombre de ces icones de l'interface sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*. Les icones suivants ne peuvent pas s'afficher sans les droits appropriés : Modifier synthèse, Ajouter/Supprimer segments, Ajouter/Supprimer offres, Ajouter diagramme, Déplacer cette campagne et Supprimer cette campagne.

Nom de l'icone	Description
Modifier synthèse	Cliquez sur cet icone pour modifier la synthèse de la cam- pagne.
Ajouter/Supprimer segments	Cliquez sur cet icone pour modifier les segments stratégiques associés à cette campagne.

Nom de l'icone	Description
Ajouter/Supprimer offres	Cliquez sur cet icone pour modifier les offres associées à cette campagne.
Exécuter	Cliquez sur cet icone pour accéder au menu <b>Exécuter</b> , dans lequel vous pouvez sélectionner <b>Tout exécuter</b> pour exécuter tous les diagrammes de cette campagne.
Ajouter diagramme	Cliquez sur cet icone pour ajouter un diagramme à cette campagne.
Imprimer l'élément	Cliquez sur cet icone pour imprimer la synthèse de la campagne.
Déplacer cette campagne	Cliquez sur cet icone pour définir le nouvel emplacement de la campagne à déplacer.
Supprimer cette campagne	Cliquez sur cet icone pour supprimer la campagne.

## Référence de l'onglet Synthèse des campagnes

Le tableau suivant répertorie et décrit les champs de l'onglet Synthèse de la campagne :

Champ	Description
Stratégie de sécurité	Stratégie de sécurité qui s'applique à la campagne.
Description	Description de cette campagne. Celle-ci apparaîtra sous le nom de la campagne, sur les pages Toutes les campagnes.
Objectif	Objectif pour cette campagne.

Champ	Description
Code campagne	Identifiant unique pour la campagne respectant un format bien spécifique. Campaign génère automatiquement un code de campagne unique pour chaque nouvelle campagne ; il adopte le format par défaut ou le format personnalisé de votre société. Vous pouvez modifier ce code ou encore cliquer sur <b>Regénér- er code</b> pour générer un nouveau code.
	Si vous modifiez le code de la campagne, notez qu'Cam- paign ne pourra plus assurer le caractère unique global des codes de campagne. C'est pourquoi, si vous accom- plissez le suivi des réponses, nous vous recommandons de ne pas utiliser les codes modifiables (tels que les codes de campagne) comme codes de suivi. À la place, utilisez les codes de traitement générés par Campaign, qui ne peuvent pas être modifiés manuellement et sont garantis comme étant uniques.
Date d'effet/Date d'expiration	Dates entre lesquelles la campagne est en vigueur. Vous pouvez indiquer la date manuellement, ou cliquer sur l'icone calendrier ou sur les flèches vers la gauche ou vers la droite pour la sélectionner.
Initiative(s)	Initiative à l'origine de la campagne. La liste des origines disponibles est créée par votre administrateur système.
Propriétaire	Ce champ non modifiable affiche le nom d'utilisateur de la personne qui a créé cette campagne.

Si des attributs de campagne personnalisés supplémentaires utilisés au sein de votre société ont été créés par votre administrateur système, ils apparaissent en bas de la page.

# 4 Diagrammes

- À propos des diagrammes
- Création de diagrammes
- Copie de diagrammes
- Affichage de diagrammes
- Révision de diagrammes
- Modification de diagrammes
- Validation de diagrammes
- Test des diagrammes
- Exécution des diagrammes
- Suppression de diagrammes
- Pour imprimer un diagramme
- Assemblage des fichiers de diagrammes pour la résolution des problèmes
- Référence de diagrammes

# À propos des diagrammes

Les diagrammes vous permettent de réaliser une série d'actions sur vos données pour exécuter votre logique de campagne. Une campagne comprend un ou plusieurs diagrammes. Les diagrammes sont constitués de processus que vous pouvez configurer pour effectuer la manipulation des données, la création de listes de contacts ou le suivi des contacts et des réponses nécessaires à votre campagne. Dans les faits, ce sont les processus qui définissent et mettent en œuvre une campagne.

Pour pouvoir utiliser des diagrammes, vous devez disposer des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le *Guide administrateur de IBM Unica Campaign*.

# Création de diagrammes

L'ajout d'un nouveau diagramme à votre campagne se fait par création ou par copie d'un modèle existant.

La copie d'un diagramme existant vous permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Afin de faciliter la création de diagrammes, vous pouvez utiliser des modèles de diagrammes préconfigurés et ainsi créer une logique de campagne ou des séquences de zones de processus communes. Vous pouvez également enregistrer et réutiliser d'autres objets tels que des requêtes, des catalogues de tables, des triggers, des macros personnalisées, des variables utilisateur et des définitions de champs dérivés.

# Considérations relatives à la conception de diagrammes

Vous devez tenir compte des considérations suivantes lorsque vous créez des diagrammes.

- Évitez les dépendances cycliques. Veillez à ne pas créer de dépendances cycliques parmi vos processus. Par exemple, votre diagramme comporte un processus Sélection qui fournit une source à un processus Création de segment. Si, dans le processus Sélection, vous choisissez comme source un segment qui sera créé par le même processus Création de segment que celui généré par le processus Sélection, vous créez une dépendance cyclique. Cette situation produit une erreur lorsque vous exécutez le processus.
- Application de suppressions globales. Si votre organisation utilise la fonction de suppression globale, sachez qu'un jeu particulier d'ID peut être automatiquement exclu de l'utilisation dans les populations ciblées et les campagnes.

### Pour créer un diagramme

- Pour en savoir plus sur la création de diagrammes temps réel, consultez la documentation d'Interact.
- 1. Dans la campagne ou session dans laquelle vous souhaitez ajouter un diagramme, cliquez sur l'icone **Ajouter diagramme**.

La page Propriétés du diagramme s'affiche.

- 2. Entrez le nom et la description du diagramme.
  - Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
  - Dans Type du diagramme, Diagramme « batch » standard est l'unique option si vous ne possédez pas une licence Interact. Si vous avez installé une version sous licence d'Interact, vous pouvez également sélectionner Diagramme temps réel.
- 3. Cliquez sur le bouton Enregistrer et modifier diagramme.

La page Diagramme affiche la palette des processus ainsi qu'un espace de travail de diagramme vierge.

4. Ajoutez des processus à votre diagramme.

En général, un diagramme commence avec un ou plusieurs processus Sélection ou Référentiel servant à définir les clients ou autres entités de ciblage sur lesquels on a décidé d'opérer.

- Il vous est conseillé de sauvegarder régulièrement vos données (en cliquant sur Enregistrer) lorsque vous ajoutez et que vous configurez les processus de votre diagramme.
- 5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et quitter** une fois que vous avez fini de créer votre diagramme.

#### **Rubriques connexes**

À propos des caractères spéciaux

# **Copie de diagrammes**

La copie d'un diagramme existant dans une campagne vous permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Si le diagramme copié intègre des processus de contact (Courrier ou Télémarketing) avec des cibles liées à celles qui ont été définies dans la liste des populations ciblées, les nouveaux codes de cible seront générés pour les cibles de la nouvelle copie du diagramme de sorte qu'il n'existe aucun doublon dans les codes de cible. Notez que si les cibles ont été définies de « bas en haut », càd depuis le diagramme, et si l'option **Générer cibles auto.** du processus de contact est désactivée, les nouveaux codes de cible ne sont PAS générés lorsque vous collez le diagramme copié.

Lorsque vous copiez un diagramme existant, si la logique du diagramme utilise des champs dérivés référençant des codes de cible de l'ancien diagramme, la logique est rompue dans le nouveau diagramme.

Les paramètres de configuration du processus sont copiés dans le nouveau diagramme. Toutefois, les fichiers temporaires et les tables temporaires créés en résultat de l'exécution du diagramme d'origine ne sont pas copiés dans le nouveau diagramme.

### Pour copier un diagramme

1. Affichez le diagramme que vous souhaitez copier.

Vous pouvez, par exemple, cliquer sur l'onglet du diagramme tout en visualisant la campagne.

2. Cliquez sur l'icone **Copier**.

La fenêtre Dupliquer diagramme s'affiche.

3. Sélectionnez la campagne dans laquelle vous souhaitez copier le diagramme.

Pour vous déplacer dans la liste, cliquez sur l'icone + situé en regard du répertoire à développer.

- 4. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

Le diagramme est déplacé dans la campagne sélectionnée.

#### **Rubriques connexes**

Affichage de diagrammes

# Affichage de diagrammes

Si vous disposez de droits d'affichage pour un diagramme, vous pouvez l'ouvrir en mode lecture seule pour l'affichage, ce qui vous permet de visualiser la structure du diagramme, mais pas d'ouvrir les boîtes de dialogue de configuration de processus ou d'apporter des modifications. En mode lecture seule, vous pouvez voir les processus et les connexions entre les processus pour avoir rapidement une idée de l'objectif du diagramme.

Lorsque vous ouvrez un diagramme en mode lecture, vous pouvez utiliser le zoom pour agrandir et visualiser un plus grand nombre de processus ou réduire et ainsi visualiser une portion du diagramme de plus près.

Pour voir plus de détails sur le diagramme, comme la façon dont les processus du diagramme sont configurés, vous devez ouvrir le diagramme pour le réviser ou l'éditer.

## Pour afficher un diagramme

Vous pouvez afficher un diagramme de trois façons :

- Sur la page Campagnes, cliquez sur l'icone **Afficher onglet** et, depuis le menu contextuel, sélectionnez le diagramme que vous souhaitez afficher.
- En ouvrant l'onglet contenant le diagramme directement depuis la campagne.
- En ouvrant l'onglet Analyse de la campagne, puis en cliquant sur le nom du diagramme dans la liste.

#### Pour zoomer

Cliquez sur les icones de zoom avant et de zoom arrière.

# **Révision de diagrammes**

Si vous disposez de droits de révision (pas de modification) pour les diagrammes, vous pouvez les ouvrir uniquement en mode révision. Cela vous permet d'afficher les configurations de processus et de modifier le diagramme, mais pas d'enregistrer des modifications ou de lancer des exécutions en production de diagrammes ou de leurs processus. Cela vous permet de vérifier le contenu d'un diagramme ou de copier et réutiliser les processus d'un diagramme sans pouvoir le modifier par inadvertance.

Sachez que les exécutions de test peuvent écrire des données et exécuter des triggers. En outre, même en mode révision, si vous disposez des droits adéquats, vous pouvez éditer les macros personnalisées et les triggers dans le diagramme et ainsi modifier le diagramme.

Les autres actions que vous pouvez effectuer en mode révision sont :

- exécution de test si vous disposez des droits appropriés ;
- enregistrement des processus ou du diagramme que vous réviser en tant que modèle.
- En mode révision, l'option d'auto-enregistrement de diagramme est désactivée et ne peut pas être activée. Pour enregistrer les modifications apportées à un diagramme, vous devez disposer de droit en modification.

### Pour réviser les processus d'un diagramme

Ouvrez un diagramme en mode révision de la même façon que vous l'ouvrez en mode Édition. Vos paramètres de droits permettent de vérifier automatiquement que vous ne pouvez accéder aux diagrammes qu'en mode révision si vous ne disposez pas de droits de modification.

Vous pouvez ouvrir un diagramme pour le réviser de plusieurs façons :

- Sur la page Campagnes, cliquez sur l'icone Modifier onglet situé en regard de la campagne, puis, à partir du menu contextuel, sélectionnez le diagramme que vous souhaitez réviser.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet du diagramme. Sur la page diagramme, cliquez sur l'icone **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur la touche **Ctrl** et cliquer sur l'onglet diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode Édition.

• Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme que vous souhaitez réviser, puis sur l'icone **Modifier**.

Dans l'onglet Analyse, vous pouvez également appuyer sur la touche **Ctrl** et cliquer sur le lien vers le diagramme pour l'ouvrir directement en mode révision.

Lorsque vous entrez dans un diagramme en mode révision, vous voyez un message indiquant que le diagramme est en mode révision et que toutes les modifications que vous apporterez ne seront pas enregistrées. L'en-tête de page indique « Révision » et seule l'option **Annuler** est visible.

# **Modification de diagrammes**

Vous pouvez modifier un diagramme pour configurer, ajouter ou supprimer des processus. Vous pouvez aussi modifier le nom ou la description du diagramme.

Si vous essayez de modifier un diagramme déjà en cours de modification par un autre utilisateur, Campaign vous en informe. Si vous continuez et que vous ouvrez le diagramme, les modifications effectuées par l'autre utilisateur seront immédiatement et irrémédiablement perdues. Aussi, pour éviter la perte d'informations, n'ouvrez plus le diagramme sans avoir auparavant consulté l'autre utilisateur.

## Pour ouvrir un diagramme à modifier

Vous pouvez ouvrir un diagramme pour le modifier de plusieurs façons :

- Sur la page Campagnes, cliquez sur l'icone **Modifier onglet** situé en regard de la campagne, puis, à partir du menu contextuel, sélectionnez le diagramme.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet du diagramme. Sur la page diagramme, cliquez sur l'icone **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur la touche **Ctrl** et cliquer sur l'onglet diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Édition**.

• Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme que vous souhaitez modifier, puis sur l'icone **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur la touche **Ctrl** et cliquer sur le nom du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Édition**.

## Pour modifier les propriétés d'un diagramme

- 1. Ouvrez le diagramme pour modification.
- 2. Cliquez sur l'icone **Propriétés** de la barre d'outils du diagramme.

La page Modifier les propriétés du diagramme s'affiche.

- 3. Modifiez le nom ou la description du diagramme.
  - Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Consultez À propos des caractères spéciaux.
- 4. Cliquez sur Enregistrer modifications.

Les détails du diagramme modifié sont enregistrés.

# Validation de diagrammes

Vous pouvez contrôler la validité d'un diagramme à tout moment (sauf quand il est en cours d'exécution) avec la fonction **Valider diagramme**. Il n'est pas nécessaire d'enregistrer un diagramme pour exécuter une validation dessus.

Pour un diagramme, la validation vérifie que :

- Les processus du diagramme sont configurés,
- Les codes de cible sont uniques au sein du diagramme uniquement si le paramètre de configuration AllowDuplicateCellCodes est réglé sur Non. Si le paramètre est réglé sur Oui, les codes de cible identiques sont autorisés dans les diagrammes.
- · Les noms de cible sont uniques à l'intérieur du diagramme.
- Les offres et listes d'offres référencées par les processus de contact sont valides (ils n'ont pas été retirés ou supprimés). Les listes d'offres qui sont référencées mais vides ne génèrent pas d'erreur, mais uniquement une alerte.
- Les éventuelles cibles liées à une entrée de haut en bas provenant de la liste des populations ciblées sont toujours connectées.

L'outil de validation reporte la première erreur trouvée dans le diagramme. Vous aurez peut-être à exécuter l'outil de validation plusieurs fois de suite (après la correction de chaque erreur affichée) pour vous assurer que vous avez bien corrigé toutes les erreurs trouvées.

Nous vous recommandons de lancer systématiquement une validation des diagrammes avant les exécutions de production, particulièrement si vous exécutez des diagrammes batch ou si vous ne contrôlez pas activement l'exécution.

### Pour valider un diagramme

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Exécuter et sélectionnez Valider diagramme.

Campaign vérifie votre diagramme.

 Si le diagramme contient une erreur, un message apparaît et affiche la première erreur trouvée. Au fur et à mesure que vous corrigez les erreurs et relancez l'outil de validation, les erreurs restantes s'affichent successivement.

# Test des diagrammes

Vous pouvez mener une exécution en mode test sur un diagramme ou un aiguillage si vous ne voulez pas générer de données ni actualiser de table ou de fichier. Notez toutefois que des triggers s'exécutent lors de l'achèvement de l'exécution en mode test et de l'exécution en mode production.

Lorsque vous testez des processus, des aiguillages ou des diagrammes, notez que la fonction de suppression globale s'applique.

Il est recommandé d'exécuter en mode de test les processus et les aiguillages à mesure que vous construisez votre diagramme, afin de résoudre les erreurs éventuelles au moment où elles se produisent. Veillez également à enregistrer chaque diagramme avant de l'exécuter en mode réel ou en mode test.

### Pour exécuter un diagramme en mode de test

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Exécuter et sélectionnez Tester exécution diagramme.

Le diagramme s'exécute en mode test. Aucune donnée n'est enregistrée dans aucune table.

Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un « X » rouge.

2. Pour enregistrer le diagramme, cliquez sur Enregistrer et quitter.

Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer le diagramme et le laisser ouvert pour modification.

Si vous cliquez sur **Enregistrer et quitter** avant la fin de l'exécution du diagramme, celle-ci se poursuit et le diagramme est enregistré à la fin. Si vous (ou tout autre utilisateur) rouvrez le diagramme alors qu'il est en cours d'exécution, les modifications effectuées sur le diagramme seront perdues. Pour cette raison, il est conseillé de toujours enregistrer un diagramme avant de l'exécuter.

Pour suspendre l'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone de processus et sélectionnez **Exécuter > Suspendre**. Pour interrompre l'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone de processus et sélectionnez **Exécuter > Arrêt**.

 Cliquez sur l'onglet Analyse dans la barre d'outils de la campagne, puis consultez le rapport intitulé Synthèse des diagrammes par état afin de savoir si des erreurs se sont produites lors de l'exécution du diagramme.

# Pour exécuter un aiguillage de diagramme en mode de test

1. Dans une page de diagramme en mode **Édition**, cliquez sur un processus de l'aiguillage à tester.

2. Cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Tester exécution aiguillage** sélectionné.

Le diagramme s'exécute en mode test. Aucune donnée n'est enregistrée dans aucune table.

Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un « X » rouge.

#### **Rubriques connexes**

Résolution des erreurs d'exécution

# **Exécution des diagrammes**

Vous pouvez choisir d'exécuter un diagramme complet, un aiguillage ou un processus unique dans un diagramme. Pour de meilleurs résultats, testez l'exécution lorsque vous élaborez des diagrammes, afin d'éliminer les erreurs éventuelles au moment où elles se produisent. Il est également plus sûr d'enregistrer chaque diagramme avant de lancer un test.

- Pour les diagrammes intégrant des processus de contact, notez que chaque exécution d'un diagramme en mode production ne génère un historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'identifiants, procédez à une extraction de la liste d'identifiants et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution de diagramme.
- Les utilisateurs disposant de droits d'administration peuvent accéder à la page Suivi, qui présente tous les diagrammes en cours d'exécution et leur statut, de même que des commandes permettant de suspendre, de reprendre ou d'arrêter l'exécution de diagrammes.

## Pour exécuter un diagramme

1. Si vous consultez un diagramme, vous pouvez exécuter celui-ci en cliquant sur l'icone **Exécuter** et en sélectionnant **Exécuter**.

Si vous modifiez un diagramme, cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter diagramme**.

2. Si le diagramme a déjà été exécuté, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Les données provenant de l'exécution sont enregistrées dans les tables système correspondantes. Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un « X » rouge.

3. Pour enregistrer le diagramme, cliquez sur Enregistrer et quitter.

Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer le diagramme et le laisser ouvert pour modification.

Vous devez enregistrer le diagramme après son exécution pour porter les résultats de l'exécution dans les rapports. Une fois le diagramme enregistré, les résultats de ses exécutions successives deviennent immédiatement disponibles.

Si vous cliquez sur **Enregistrer et quitter** avant la fin de l'exécution du diagramme, celle-ci se poursuit et le diagramme est enregistré à la fin.

 Cliquez sur l'onglet Analyse dans la barre d'outils Campaign, puis consultez le rapport intitulé CampaignSynthèse des diagrammes par état afin de savoir si des erreurs se sont produites lors de l'exécution du diagramme.

## Pour exécuter un aiguillage de diagramme

- 1. Dans une page de diagramme en mode **Édition**, cliquez sur un processus de l'aiguillage à exécuter.
- 2. Cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter aiguillage** sélectionné.
  - Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, si des enregistrements d'historique des contacts existent, vous serez invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des options de l'historique des exécutions.

Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un **X** rouge.

#### **Rubriques connexes**

Résolution des erreurs d'exécution

#### Pour exécuter un processus

Nous vous conseillons d'exécuter vos processus aussitôt après les avoir configurés et connectés afin de vous assurer que la configuration est correcte et que les résultats sont ceux que vous attendez.

- Lorsque vous exécutez un processus, tous les résultats de la précédente exécution sont perdus.
- 1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail contenant les processus configurés s'affichent.

2. Cliquez sur le processus que vous souhaitez exécuter.

Si le processus a besoin de données provenant d'un processus source, assurezvous que ce dernier a été correctement exécuté pour que ses données soient disponibles.

- Cliquez sur l'icone Exécuter et sélectionnez Enregistrer et exécuter processus sélectionné. Vous pouvez aussi effectuer un clic droit sur le processus, puis sélectionner Enregistrer et exécuter processus sélectionné dans le menu contextuel.
  - Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, si des enregistrements d'historique des contacts existent, vous serez invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des options de l'historique des exécutions.
- 4. Lorsque l'exécution des processus se termine, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un « X » rouge.

# À propos des options de l'historique des exécutions

Vous ne pouvez accéder à la fenêtre Options de l'historique des exécutions que lorsque vous exécutez un aiguillage ou un processus ayant déjà généré un historique de contact pour l'ID d'exécution en cours. Si une nouvelle instance d'exécution n'existe pas pour la réexécution d'un aiguillage ou d'un processus, la fenêtre Options de l'historique des exécutions ne s'affichera pas.

Utilisez la fenêtre Options de l'historique des exécutions pour choisir comment le nouvel historique de contact généré doit être consigné dans la table d'historique.

#### Scénarios des options de l'historique des exécutions

Vous disposez d'un diagramme avec deux aiguillages et deux processus de contact, A et B, tous deux configuré pour être consignés dans l'historique des contacts.

Vous exécutez le diagramme en entier (à partir du haut, à l'aide de la commande Exécuter diagramme) une fois. Cela permet de créer un nouvel ID d'exécution (par exemple, 1) et génère un historique des contacts pour cet ID.

Une fois l'exécution terminée avec succès, vous modifiez le processus de contact A pour donner une suite à l'offre faite aux mêmes individus ayant reçu la première offre. Par conséquent, vous souhaitez réexécuter le processus de contact A. L'ID d'exécution est « 1 » et l'historique des contacts existe déjà pour le processus A et pour l'ID d'exécution 1.

Lorsque vous sélectionnez le processus de contact A et cliquez sur Exécuter processus, vous accédez à la fenêtre Options de l'historique des exécutions. Vous pouvez choisir de laisser l'ID d'exécution tel quel (1) et remplacer l'historique des contacts existant associé à cet ID, ou vous pouvez créer une nouvelle instance d'exécution (qui incrémente l'ID d'exécution à 2), laisser l'historique associé à l'ID d'exécution 1 tel quel et ajouter un nouvel historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2.

Vous envoyez l'offre suivant et ne souhaitez pas perdre l'historique des contacts associé à la première offre. Vous choisissez alors **Créer une nouvelle instance d'exécution**. L'ID d'exécution passe à « 2 » et des enregistrements d'historique des contacts sont ajoutés à la table d'historique des contacts pour l'ID ayant reçu la première offre.

Maintenant, si vous modifiez et exécutez le processus de contact B, vous n'accéderez pas à la fenêtre Options de l'historique des exécutions, parce que l'ID d'exécution 2 et l'historique des contacts associés n'existent pas pour le processus B. Le fait d'exécuter le processus B générera simplement d'autres enregistrements d'historique des contacts pour l'ID d'exécution 2.

#### Référence de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

Option	Description
Créer une nouvelle occur- rence d'exécution	Réexécutez un aiguillage ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID d'exécution. Ajoutez les nouveaux résultats associés avec le nouvel ID d'exécution à la table d'historique des contacts. L'historique des contacts existant n'est pas modifié.
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précé- dente	Réutilisez l'ID d'exécution précédent et remplacez l'historique précé- demment généré pour cet ID d'exécution (uniquement pour le proces- sus ou l'aiguillage en cours d'exécution). Les enregistrements de l'historique des contacts précédemment générés pour les autres aiguillages ou processus du diagramme ne sont pas modifiés.
Annuler	Annulez l'exécution de l'aiguillage ou du processus. L'historique des contacts existant n'est pas modifié. Le diagramme reste ouvert en mode Édition.

La fenêtre Options de l'historique des exécutions comprend les options suivantes :

Vous ne pouvez pas remplacer l'historique des contacts si un historique des réponses existe. Par conséquent, si vous avez sélectionné **Remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution** et si des enregistrements d'historique des réponses existent, vous pouvez choisir entre deux options :

 Cliquer sur OK pour effacer les enregistrements de l'historique des réponses associés ainsi que les enregistrements de l'historique des contacts. Il s'agit de la seule et unique option si un historique des réponses existe et si vous souhaitez remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution.  Cliquer sur Annuler pour annuler l'effacement des enregistrements de l'historique des contacts. Vous pouvez choisir Créer une nouvelle instance d'exécution à la place, pour créer une nouvelle instance d'exécution et exécuter le processus de contact actuel.

## Pour suspendre l'exécution d'un diagramme

Lorsque vous interrompez l'exécution d'un diagramme ou d'un processus, le serveur arrête l'exécution tout en sauvegardant toutes les données déjà traitées. Vous pouvez par exemple vouloir suspendre une exécution pour libérer des ressources sur le serveur.

Après l'interruption d'une exécution, vous pouvez reprendre ou bien arrêter définitivement celle-ci.

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Suspendre**.

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Suivi.

# Pour poursuivre une exécution de diagramme suspendue

Lorsque vous continuez une exécution qui a été interrompue, celle-ci reprend au stade exact où elle a été interrompue. Par exemple, si un processus Sélection a été suspendu après le traitement de 10 enregistrements, son exécution reprendra lors du traitement du 11e enregistrement.

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Continuer**.

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Suivi. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

#### Pour arrêter l'exécution d'un diagramme

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icone Exécuter et sélectionnez Arrêter.

Les résultats de tous les processus en cours d'exécution sont perdus. Un X rouge est affecté à ces processus.

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Suivi.

# Pour poursuivre une exécution de diagramme arrêtée

Vous pouvez poursuivre l'exécution d'un diagramme qui a été arrêté en exécutant l'aiguillage commençant par le processus où le diagramme a été stoppé. Ce processus sera relancé ainsi que tous les processus suivants.

- 1. Sur une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur le processus pour lequel un **X** rouge est affiché.
- 2. Cliquez sur l'icone **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter aiguillage** sélectionné.
  - Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Suivi. Pour en savoir plus, consultez le Guide administrateur de Campaign.

### **Résolution des erreurs d'exécution**

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus apparaissant en gris et dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

Lorsqu'une erreur se produit et provoque l'arrêt de l'exécution d'un diagramme, les processus qui s'exécutaient affichent un **X** rouge. Maintenez votre souris sur le processus pour voir le message d'erreur.

Si Campaign est configuré de manière à ce que les tables système soient enregistrées dans une base de données, que vous n'êtes pas en train de consulter le diagramme et que l'exécution est arrêtée à cause d'un échec de connexion à la base de données, le processus n'affiche pas de croix X rouge. À sa place, le diagramme apparaît sous la forme qu'il avait au moment de son dernier enregistrement.

Vous pouvez également consulter les éventuelles erreurs du système dans le fichier journal, comparer les résultats des rapports d'Analyse ou des rapports de performance et rentabilité disponibles sur la campagne par rapport aux résultats attendus.

# Suppression de diagrammes

La suppression d'un diagramme revient à effacer définitivement le diagramme ainsi que tous ses fichiers associés, y compris le fichier journal. Si vous souhaitez réutiliser des portions d'un diagramme, vous pouvez les conserver en tant que bibliothèques d'objets.

Les fichiers générés (comme les fichiers générés par un processus Extraction, Optimisation, ou un processus de contact) ne sont pas éliminés. Les données d'historisation des contacts et des réponses sont conservées.

Si vous essayez de supprimer un diagramme en cours de modification par un autre utilisateur, Campaign vous en informe. Si vous continuez et que vous supprimez le diagramme, les modifications effectuées par l'autre utilisateur seront irrémédiablement perdues. Aussi, pour éviter la perte d'informations, ne supprimez plus le diagramme sans avoir auparavant consulté l'autre utilisateur.

#### Pour supprimer un diagramme

- Cliquez sur le diagramme que vous souhaitez supprimer dans le mode Affichage. L'onglet diagramme apparaît.
- 2. Cliquez sur l'icone **Supprimer diagramme**.
- 3. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Le diagramme et tous ses fichiers associés sont supprimés.

# Pour imprimer un diagramme

Campaign permet l'impression des diagrammes.

- N'utilisez pas la commande Fichier > Imprimer de votre navigateur, sinon l'impression ne sera pas correcte.
- 1. Ouvrez le diagramme à imprimer en mode Affichage ou Édition.
- 2. Cliquez sur l'icone Imprimer.

La fenêtre Configuration de la page apparaît.

3. Cliquez sur OK.

La fenêtre Imprimer apparaît.

4. Cliquez sur **OK** pour imprimer le diagramme en cours.

Une fenêtre d'Campaign indiquant que le diagramme s'imprime apparaît.

# Assemblage des fichiers de diagrammes pour la résolution des problèmes

Si vous avez besoin de l'aide de IBM pour résoudre un problème dans un diagramme, vous pouvez collecter automatiquement les données pertinentes à envoyer au support technique de IBM. Vous pouvez sélectionner les éléments à inclure dans une liste et spécifier les plages de dates destinées à limiter la quantité de données. Les éléments de données sélectionnés seront rassemblés dans le dossier de votre choix, dont le contenu pourra ensuite être compressé et envoyé au support technique de IBM.

En plus des éléments de données que vous sélectionnez, Campaign génère un fichier de synthèse identifiant les éléments suivants :

- Date et heure en cours
- Numéro de version et de build du logiciel
- Votre nom d'utilisateur
- · Les éléments que vous voulez inclure dans le package

# Pour assembler des fichiers de diagrammes pour la résolution des problèmes

Seul un utilisateur qui dispose des droits de modification ou d'exécution d'un diagramme (exécution en test ou en production) peut suivre cette procédure. Si vous ne disposez pas des droits « Afficher historiques », vous ne pouvez pas sélectionner les entrées liées à l'historique dans la fenêtre de sélection.

Utilisez cette tâche pour rassembler automatiquement les fichiers de données du diagramme, afin de les envoyer au Support technique IBM, si vous avez besoin de résoudre des problèmes liés au diagramme.

- À partir d'une page de diagramme en mode Édition, sélectionnez Admin > Collecter les données du diagramme. La fenêtre Créer un package de données pour la résolution des problèmes s'affiche.
- Saisissez le nom du package ou conservez le nom par défaut. Le nom du package permet de créer un sous-répertoire dans lequel les éléments de données sélectionnés se trouveront.
- 3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le répertoire dans lequel le package de données sera enregistré.
- 4. Sélectionnez la case à cocher en regard de chaque élément à inclure dans le package. Certains éléments, une fois sélectionnés, peuvent permettre d'entrer des informations supplémentaires avec lesquelles les données extraites sont filtrées.

Vous pouvez également cocher la case **Sélectionner les éléments par défaut**. Cette case permet de sélectionner automatiquement toutes les données généralement requises pour la résolution des erreurs au niveau des diagrammes, notamment au niveau des articles répertoriés, à l'exception des fichiers journaux et du contenu de la table utilisateur, des tables d'historique des contacts et des réponses, des segments stratégiques et des fichiers de suivi de pile.

5. Cliquez sur **OK** pour créer le package.

# Transmission du package de données de diagramme au support technique de IBM Unica

Vous pouvez envoyer le package de données au support technique de IBM Unica par e-mail, ou via toute méthode recommandée par le représentant du support. Le support technique de IBM Unica accepte les données non compressées (sous-répertoire du package dans son ensemble). Cependant, vous pouvez également compresser, chiffrer et rassembler les fichiers en un seul, puis envoyer ce dernier à IBM.

# Options d'assemblage des données de diagramme

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Case à cocher Sé- lectionner les élé- ments par défaut	Toutes les données généralement né- cessaires à la résolution des problèmes au niveau des diagrammes. Ceci inclut tous les éléments répertoriés, à l'excep- tion des fichiers journaux et du contenu des tables utilisateur et de l'historique des contacts.	
Diagramme	Fichier .ses du diagramme.	<b>Inclure les résultats d'exécution ?</b> De manière facultative, incluez ou excluez les fichiers de données d'exécution, également appelés fichiers avec trait de soulignement.
Journal des di- agrammes	Fichier .log du diagramme.	De manière facultative, définissez des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les valeurs par défaut sont sélectionnées pour le fichier journal.
Journal du récep- teur	Fichier unica_aclsnr.log.	De manière facultative, définissez des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les valeurs par défaut sont sélectionnées pour le fichier journal.

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Journal de dé- marrage	Fichier AC_sess.log.	De manière facultative, définissez des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les valeurs par défaut sont sélectionnées pour le fichier journal.
Journal des mes- sages Web	Fichier AC_web.log.	De manière facultative, définissez des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les valeurs par défaut sont sélectionnées pour le fichier journal.
CampaignConfigu ration	Fichier .config, qui répertorie les pro- priétés de configuration et les paramètres de votre environnement Campaign pour vous aider lors de la résolution des problèmes du di- agramme.	
Attributs de cam- pagne personnali- sés	Fichier customcampaignattributes.dat, qui répertorie les noms et valeurs des attributs personnalisés de Campaign. Seules les entrées liées à la campagne actuelle sont incluses.	
Attributs de cible personnalisés	Fichier customcellattributes.dat, qui répertorie les noms et valeurs des attributs de cible personnalisés de Cam- paign. Seules les entrées liées à la campagne actuelle sont incluses.	
Définitions d'of- fres	Toutes les lignes sont incluses pour chacune des tables système suivantes liées à l'offre : UA_AttributeDef.dat, UA_Folder.dat,UA_Offer.dat, UA_OfferAttribute.dat, UA_OfferList.dat, UA_OfferListMember.dat, UA_OfferTemplate.dat, UA_OfferTemplattr.dat, UA_OfferToProduct.dat, UA_Product.dat, UA_ProductIndex.dat	

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Données de la liste des popula- tions ciblées	Fichier targetcellspreadsheet.dat, qui inclut les données du fichier UA_TargetCells pour la totalité de la liste des populations ciblées. Inclut les données de la campagne actuelle, au format texte délimité par une co- lonne/ligne.	
Définitions de macros person- nalisées	Le fichier custommacros.dat comprend les champs suivants provenant de UA_CustomMacros au format texte dé- limité par une colonne/ligne : Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UPdateBy, PolicyIS, ACLID	
Mapping de table système	Fichier systablemapping.xml. Com- prend tous les systèmes de mapping de tables, y compris la source de données.	
+ Inclure le conte- nu de la table système	Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste est étendue à toutes les tables du système.	Sélectionnez chaque table du système à inclure. Lorsque vous sélectionnez une table, la totalité de celle-ci est incluse (toutes les lignes et colonnes).
		Si vous ne sélectionnez aucune sous- option, le package ne comprendra au- cune table du système.
+ Inclure les ta- bles d'historique des contacts	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables d'histo- riques des contacts et d'historiques des contacts détaillées pour chaque référen- tiel.	Pour chaque ensemble sélectionné, le package comprendra les enregistre- ments des historiques des contacts et des historiques des contacts détaillées pour le référentiel concerné.
		De manière facultative, vous pouvez définir les dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les valeurs par défaut sont sélectionnées pour tous les enregistrements.
		Si vous ne sélectionnez aucune sous- option, le package ne comprendra au- cune information concernant les tables d'historiques des contacts.

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
+ Inclure les ta- bles d'historique des réponses	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables d'histo- riques des réponses pour tous les réfé- rentiels.	Pour chaque table sélectionnée, le package comprendra les enregistre- ments des historiques des réponses pour le référentiel concerné.
		Pour chaque table sélectionnée, vous pouvez, de manière facultative, définir les dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, les val- eurs par défaut sont sélectionnées pour tous les enregistrements.
		Si vous ne sélectionnez aucune table, le package ne comprendra aucune infor- mation concernant les tables d'histo- riques des réponses.
+ Inclure le conte- nu de la table uti- lisateur	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu au contenu des tables utilisateur que vous pouvez sé- lectionner pour le package.	Sélectionnez les tables utilisateur à par- tir du diagramme à inclure.
		Si vous n'en sélectionnez aucune, le package ne comprendra aucun contenu des tables utilisateur.
		Pour chaque table utilisateur sélection- née, vous pouvez, de manière faculta- tive, définir un nombre maximum de lignes à inclure. Si vous ne le faites pas, le package comprendra la table entière.
+ Inclure les seg- ments straté- giques	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à tous les seg- ments stratégiques que vous pouvez sélectionner pour le package.	
+ Inclure les fi- chiers de suivi de la pile	Option disponible uniquement pour les	Sélectionnez les fichiers de suivi de la pile à inclure dans le package. Si vous ne sélectionnez aucune sous-option, le package ne comprendra aucun fichier de suivi de la pile.
	Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à la liste des fichiers de suivi de la pile (*.stack) qui se trouvent dans le même répertoire que le fichier unica_aclsnr.log.	

# Référence de diagrammes

Cette section décrit les icones de l'interface d'Campaign qui permettent d'utiliser les diagrammes.

# Icones de l'onglet Diagramme (en mode d'affichage)

L'onglet Diagramme utilise les icones suivants en mode Afficher.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nombre de ces icones de l'interface sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform.* Les icones **Copier** et **Supprimer diagramme** ne peuvent pas s'afficher sans les droits appropriés :

Nom de l'icone	Description
Modifier	Cliquez sur cet icone pour modifier le diagramme.
Exécuter	Cliquez sur cet icone pour accéder au menu Exécuter.
Ajouter diagramme	Cliquez sur cet icone pour ajouter un autre diagramme à la campagne.
Agrandir	Cliquez sur cet icone pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Réduire	Cliquez sur cet icone pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer l'élément	Cliquez sur cet icone pour imprimer le diagramme.
Copier	Cliquez sur cet icone pour créer une copie de ce diagramme.
Supprimer diagramme	Cliquez sur cet icone pour supprimer le diagramme.

### Icones de la page Diagramme (en mode Modifier)

La page Diagramme utilise les icones suivants en mode Modifier.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nombre de ces icones de l'interface sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le Guide administrateur de Marketing Platform.

Nom de l'icone	Description
Exécuter	Cliquez sur cet icone pour accéder au menu Exécuter.
Propriétés	Cliquez sur cet icone pour afficher ou modifier la fenêtre Propriétés du diagramme.
Options	Cliquez sur cet icone pour accéder au menu Options.
Admin.	Cliquez sur cet icone pour accéder au menu Admin.
Rapports	Cliquez sur cet icone pour accéder aux rapports de cibles de diagramme.
Couper	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cet icone pour les supprimer.
Copier	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cet icone pour les copier.
Coller	Cliquez sur cet icone pour coller dans le diagramme des éléments coupés ou copiés.
Agrandir	Cliquez sur cet icone pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Réduire	Cliquez sur cet icone pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer	Cliquez sur cet icone pour imprimer le diagramme.

# **5 Processus**

- À propos des processus
- Types de processus
- Utilisation des processus
- Choix des sources de données pour les processus
- Choix d'un traitement en base de données pour les processus
- Création de requêtes dans les processus
- Analyse de champs
- Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts
- Modification de la clé de sélection aléatoire
- Ignorer les doublons dans les résultats
- Pour utiliser l'outil Calendrier

# À propos des processus

Les processus sont les composants essentiels des diagrammes, que vous configurez pour accomplir des tâches particulières ou générer les données de votre choix. Par exemple, vous utilisez le processus Fusion pour fusionner deux groupes de référentiels distincts, ou vous utilisez les processus de contact (Télémarketing ou Courrier) pour écrire les résultats de l'intégralité d'une campagne.

Les tâches sont habituellement réalisées au moyen de processus qui utilisent des *cibles*. Les cibles sont les listes des identifiants des destinataires des messages de marketing (par exemple des clients ou des prospects). Généralement, chaque processus d'un diagramme transforme les données, à partir d'une ou de plusieurs cibles en entrée, pour générer une ou plusieurs cibles en sortie.

Les processus qu'Campaign met à votre disposition sont visibles dans la palette des processus, qui est l'espace permettant de créer des diagrammes et de travailler avec les processus.

Les différents types de processus se distinguent par des couleurs : les processus de manipulation de données sont affichés en bleu, les processus d'exécution en rouge et les processus d'optimisation en vert.

Pour créer un diagramme, déplacez les processus du type requis de la palette des processus vers l'espace de travail du diagramme, puis connectez-les et configurez-les.

# Types de processus

Les processus d'Campaign sont de trois types, chaque type correspondant à une fonction représentée par une couleur distincte dans la palette des processus du diagramme :

- Processus de manipulation de données bleu
- Processus d'exécution rouge
- Processus d'optimisation vert

Un ensemble de processus d'exécution spécialisés appelés « processus de contact » génère des listes de contacts.

En plus des processus Campaign décrits dans cette section, Interact, Optimize et eMessage fournissent des processus supplémentaires à utiliser dans les diagrammes de la campagne. Consultez la documentation relative à ces produits pour en savoir plus sur les processus qu'ils fournissent.

### **Processus de contact**

Les processus Courrier et Télémarketing sont appelés processus de contact (dans les versions précédentes, leur nom était « processus de contact (CSP) »). Ce sont les processus qui génèrent les listes de contacts.

Les processus Courrier et Télémarketing sont également des processus d'exécution.

#### **Rubriques connexes**

- Courrier
- Télémarketing

## Processus de manipulation de données

Utilisez les processus de manipulation de données pour sélectionner des identifiants de clients dans votre source de données et les manipuler afin de créer des groupes pertinents ou référentiels cibles.

Les processus de manipulation de données vous permettent d'effectuer des opérations comme la sélection de clients selon un certain nombre de critères, la fusion de listes de clients afin de les inclure ou de les exclure de la cible, (...)

Les processus de manipulation de données sont :

- Référentiel
- Exportation
- Fusion

- Échantillonnage
- Segment
- Sélection

### **Processus d'exécution**

Après avoir défini votre campagne afin de sélectionner le référentiel visé, vous devez générer les résultats sous une forme opérationnelle au moyen des processus d'exécution. Les processus d'exécution contrôlent l'exécution des diagrammes et déclenchent en réel les contacts clients.

Les processus d'exécution contrôlent l'exécution en réel de campagnes complètes. Ils incluent la génération et la gestion de listes de contacts, le traitement des référentiels cibles, le suivi des réponses et des contacts, l'historisation des données et la planification des exécutions de campagnes ou de sessions.

Les processus d'exécution sont :

- Télémarketing
- Création de segment
- Cube
- Courrier
- Planification
- Extraction
- Les processus Courrier et Télémarketing sont également référencés en tant que processus de contact.

### **Processus d'optimisation**

Les processus d'optimisation vous aident à « régler » votre campagne pour atteindre la meilleure efficacité. Les processus d'optimisation vous permettent de générer des scores pour affiner la sélection des référentiels. Ils vous permettent de suivre les contacts et les réponses, utilisent les résultats de modélisations prédictives fournies par Campaign ou par des produits de data mining comme PredictiveInsight, pour une sélection plus fine des cibles et une maximisation du ROI. Les processus d'optimisation offrent également la possibilité de déterminer quels sont, à l'intérieur des données de toute votre organisation, la campagne, l'offre et le canal les plus efficaces pour contacter chaque prospect individuellement.

Les processus d'optimisation sont :

- Modélisation
- Réponse
- Scoring

Suivi

# **Utilisation des processus**

Campaign vous permet de créer simplement vos diagrammes de campagnes en manipulant les processus sur un mode visuel. Vous pouvez créer, connecter, configurer et exécuter vos processus en testant l'élaboration de votre diagramme de plusieurs façons. La section suivante décrit les tâches que vous pouvez accomplir avec les processus.

- Ajout de nouveaux processus aux diagrammes
- Copier, couper et coller des processus
- Coller des processus depuis la bibliothèque des modèles
- Déplacement de processus
- Suppression de processus
- Connexion de processus
- Configuration et modification de processus
- Exécution de processus

# Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme

Pour ajouter un processus à un diagramme, sélectionnez le type de processus souhaité dans la palette, placez-le dans l'espace de travail des diagrammes, configurez-le et établissez les connexions en entrée et sortie avec les autres processus du diagramme.

Outre la création et la configuration d'un nouveau processus, vous pouvez également copier un processus configuré existant, ou coller un modèle provenant de la bibliothèque des modèles. Les modèles contiennent un ou plusieurs processus configurés et interconnectés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

2. Dans la palette des processus, cliquez sur celui que vous souhaitez ajouter à votre diagramme.

Le processus est mis en surbrillance.

3. Cliquez sur l'emplacement de l'espace où vous souhaitez placer le processus.

Le processus sélectionné est ajouté à l'espace de travail. Les processus récemment ajoutés sont grisés tant qu'ils ne sont pas correctement configurés, ils prennent ensuite une couleur correspondant à leur type (les processus de manipulation des données sont bleus, les processus d'exécution rouges et les processus d'optimisation verts). Si vous placez un ou plusieurs processus sur un ou plusieurs autres dans l'espace de travail du diagramme, ils vous apparaîtront empilés. Cliquez sur le processus placé au-dessus des autres et déplacez-le pour faire apparaître le processus suivant dans la pile.

4. Cliquez sur le processus avec le bouton droit pour afficher le menu répertoriant les actions qu'il vous permet d'accomplir.

#### Pour copier et coller un processus

Le fait de copier un processus déjà configuré peut faire gagner du temps lorsque vous élaborez des diagrammes. Vous pouvez également couper un processus configuré, le sauvegarder dans le Presse-papiers, puis le coller ailleurs dans l'espace de travail ou dans un autre diagramme.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

- 2. À partir des processus figurant déjà dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à copier.
  - Vous pouvez cliquer sur la souris en maintenant la touche Maj. enfoncée pour sélectionner plusieurs processus à la fois, ou en déplaçant votre souris pour sélectionner un groupe de processus, ou encore en appuyant simultanément sur les touches Ctrl+A pour sélectionner tous les processus du diagramme.
- 3. Cliquez sur l'icone **Copier**.

Vous pouvez aussi cliquer sur **Copier** dans le menu contextuel, ou appuyer sur **Ctrl+C**.

4. Cliquez sur l'icone Coller.

Vous pouvez aussi cliquer sur **Coller** dans le menu contextuel, ou appuyer sur **Ctrl+V**.

Une copie du processus s'affiche dans l'espace de travail.

5. Cliquez dessus et faites glisser le processus copié à l'emplacement souhaité de votre diagramme.

#### Pour couper un processus

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

 À partir des processus figurant déjà dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à couper.
- Vous pouvez cliquer sur la souris en maintenant la touche Maj. enfoncée pour sélectionner plusieurs processus à la fois, ou en déplaçant votre souris pour sélectionner un groupe de processus, ou encore en appuyant simultanément sur les touches Ctrl+A pour sélectionner tous les processus du diagramme.
- 3. Cliquez sur l'icone **Couper** dans la barre d'outils du diagramme.

Vous pouvez aussi cliquer sur **Couper** dans le menu contextuel, ou appuyer sur **Ctrl+X**.

Le processus est supprimé du diagramme et conservé dans le Presse-papiers. Vous pouvez alors coller à nouveau ce processus dans le diagramme en cours ou dans un autre.

# Pour coller un processus depuis la bibliothèque des modèles

L'utilisation de modèles de la bibliothèque des modèles peut faire gagner du temps lorsque vous élaborez des diagrammes. Les modèles contiennent un ou plusieurs processus configurés et interconnectés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

2. Cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Bibliothèque modèles.

La fenêtre Bibliothèque modèles s'affiche. Elle présente les modèles disponibles.

- 3. Sélectionnez, dans la **Liste des éléments**, le modèle que vous souhaitez coller dans votre diagramme.
- 4. Cliquez sur Coller modèle.

Le(s) processus du modèle sélectionné est (sont) collé(s) dans le diagramme.

Si vous collez un ou plusieurs processus sur un ou plusieurs autres dans l'espace de travail du diagramme, ils vous apparaîtront empilés. Cliquez sur le processus placé au-dessus des autres et déplacez-le pour faire apparaître le processus suivant dans la pile.

### Pour déplacer un processus

Vous pouvez déplacer un processus à l'intérieur d'un diagramme que vous modifiez. Pour cela, faites-le glisser vers l'endroit de votre choix dans l'espace de travail.

Campaignvous permet de positionner de superposer des procédés ; si vous travaillez avec un diagramme très étendu contenant de nombreux processus, il peut être recommandé d'utiliser la fonction zoom afin de pouvoir voir tous les processus au lieu de les superposer.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus et faites-le glisser pour le transférer vers son nouvel emplacement.

Lorsque vous relâchez la souris, le processus rejoint sa nouvelle position. Les connexions existantes en entrée et en sortie du processus déplacé demeurent et sont redessinées en fonction du nouvel emplacement.

#### **Pour supprimer un processus**

Au fur et à mesure que vous concevez et construisez des diagrammes, vous pouvez être amené à supprimer des processus que vous avez ajoutés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à supprimer avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu contextuel.

Vous pouvez sélectionner plusieurs processus en même temps, en maintenant la touche Maj. enfoncée pendant que vous effectuez les sélections avec la souris.

Un message de confirmation s'affiche et demande si vous souhaitez supprimer les éléments sélectionnés.

- 3. Cliquez sur OK.
- 4. Les processus sélectionnés sont supprimés de l'espace de travail. Les connexions entrantes et sortantes des processus sont également supprimées du diagramme.

#### Pour connecter deux processus

Vous connectez les processus dans les diagrammes pour indiquer la direction du flux de données ainsi que l'ordre d'exécution des processus. Si vous déplacez des processus dans l'espace de travail, les connexions existantes demeurent et elles s'ajustent au nouvel emplacement du processus déplacé. Les connexions peuvent très facilement être ajoutées ou supprimées.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

2. Placez votre curseur dans la zone de connexion du processus à partir duquel vous souhaitez créer une connexion.

Le pointeur se transforme en trident.

 Cliquez et tracez une ligne jusqu'au processus avec lequel vous souhaitez établir une connexion.

Le processus de départ est mis en surbrillance. À mesure que vous déplacez votre souris, une ligne de connexion se dessine à partir du processus source.

4. Relâchez le bouton de votre souris à n'importe quel endroit au-dessus du processus d'arrivée.

Les processus de départ et d'arrivée sont maintenant connectés par une flèche représentant le sens du flux des données. Le processus source va s'exécuter avant le processus cible, et les données générées depuis le processus source sont disponibles en entrée du processus cible.

Lorsque le processus cible reçoit des données depuis le processus source, la connexion est représentée sous la forme d'une ligne continue. Lorsque le processus cible ne reçoit pas de données depuis le processus source mais ne peut pas être correctement exécuté tant que le processus source n'est pas terminé, la connexion est représentée sous la forme d'une ligne en pointillé.

# Pour supprimer une connexion entre deux processus

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

- 2. Cliquez sur la connexion que vous souhaitez supprimer.
- 3. Choisissez l'une des options suivantes :
  - Cliquez, à l'aide du bouton droit de votre souris, sur la connexion, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu contextuel.
  - Appuyez sur la touche **Supprimer**.
  - Cliquez sur l'icone **Couper** dans la barre d'outils du diagramme.
  - Appuyez simultanément sur les touches Ctrl+X.

La connexion est supprimée.

### **Exemple : connexions des processus**

Le diagramme suivant est programmé pour une exécution automatique chaque nuit. Les connexions en pointillé entre le processus Planification et les trois processus Sélection indiquent que les processus Sélection ne s'exécuteront pas tant que le processus Planification n'aura pas été complètement exécuté et qu'aucune donnée ne sera transmise du processus Planification aux processus Sélection.



### **Configuration et modification de processus**

Un processus ne peut pas être exécuté tant qu'il n'a pas été configuré. Lorsque vous configurez un processus, vous entrez dans Campaign des informations importantes le concernant, notamment la source de données qu'il utilise, les identifiants à cibler et le traitement des sorties qu'il génère.

A best practice is to place the processes in your flowchart in the order in which they will be executed when the campaign is run. Certains processus doivent être connectés avant d'être configurés du fait qu'ils reçoivent des données depuis un processus source.

#### Pour accéder à une fenêtre de configuration de processus

1. Dans une campagne ou une session, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail s'affichent.

 Double-cliquez sur le processus que vous souhaitez configurer. Vous pouvez aussi effectuer un clic droit sur le processus, puis sélectionner Configuration du processus dans le menu contextuel. La fenêtre Configuration du processus s'affiche.

- 3. Indiquez les informations demandées dans les champs de chacun des onglets de la fenêtre Configuration du processus. Pour obtenir de l'aide, cliquez sur **Aide**.
- 4. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez saisi tous les détails de configuration.

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus apparaissant en gris et dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

### Pour exécuter un processus

Nous vous conseillons d'exécuter vos processus aussitôt après les avoir configurés et connectés afin de vous assurer que la configuration est correcte et que les résultats sont ceux que vous attendez.

- Lorsque vous exécutez un processus, tous les résultats de la précédente exécution sont perdus.
- 1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

La palette des processus et l'espace de travail contenant les processus configurés s'affichent.

2. Cliquez sur le processus que vous souhaitez exécuter.

Si le processus a besoin de données provenant d'un processus source, assurezvous que ce dernier a été correctement exécuté pour que ses données soient disponibles.

- Cliquez sur l'icone Exécuter et sélectionnez Enregistrer et exécuter processus sélectionné. Vous pouvez aussi effectuer un clic droit sur le processus, puis sélectionner Enregistrer et exécuter processus sélectionné dans le menu contextuel.
  - Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, si des enregistrements d'historique des contacts existent, vous serez invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des options de l'historique des exécutions.
- 4. Lorsque l'exécution des processus se termine, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Une coche bleue signale que le processus a été correctement exécuté. En cas d'erreur, le processus affiche un « X » rouge.

#### À propos des options de l'historique des exécutions

Vous ne pouvez accéder à la fenêtre Options de l'historique des exécutions que lorsque vous exécutez un aiguillage ou un processus ayant déjà généré un historique de contact pour l'ID d'exécution en cours. Si une nouvelle instance d'exécution n'existe pas pour la réexécution d'un aiguillage ou d'un processus, la fenêtre Options de l'historique des exécutions ne s'affichera pas.

Utilisez la fenêtre Options de l'historique des exécutions pour choisir comment le nouvel historique de contact généré doit être consigné dans la table d'historique.

#### Scénarios des options de l'historique des exécutions

Vous disposez d'un diagramme avec deux aiguillages et deux processus de contact, A et B, tous deux configuré pour être consignés dans l'historique des contacts.

Vous exécutez le diagramme en entier (à partir du haut, à l'aide de la commande Exécuter diagramme) une fois. Cela permet de créer un nouvel ID d'exécution (par exemple, 1) et génère un historique des contacts pour cet ID.

Une fois l'exécution terminée avec succès, vous modifiez le processus de contact A pour donner une suite à l'offre faite aux mêmes individus ayant reçu la première offre. Par conséquent, vous souhaitez réexécuter le processus de contact A. L'ID d'exécution est « 1 » et l'historique des contacts existe déjà pour le processus A et pour l'ID d'exécution 1.

Lorsque vous sélectionnez le processus de contact A et cliquez sur Exécuter processus, vous accédez à la fenêtre Options de l'historique des exécutions. Vous pouvez choisir de laisser l'ID d'exécution tel quel (1) et remplacer l'historique des contacts existant associé à cet ID, ou vous pouvez créer une nouvelle instance d'exécution (qui incrémente l'ID d'exécution à 2), laisser l'historique associé à l'ID d'exécution 1 tel quel et ajouter un nouvel historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2.

Vous envoyez l'offre suivant et ne souhaitez pas perdre l'historique des contacts associé à la première offre. Vous choisissez alors **Créer une nouvelle instance d'exécution**. L'ID d'exécution passe à « 2 » et des enregistrements d'historique des contacts sont ajoutés à la table d'historique des contacts pour l'ID ayant reçu la première offre.

Maintenant, si vous modifiez et exécutez le processus de contact B, vous n'accéderez pas à la fenêtre Options de l'historique des exécutions, parce que l'ID d'exécution 2 et l'historique des contacts associés n'existent pas pour le processus B. Le fait d'exécuter le processus B générera simplement d'autres enregistrements d'historique des contacts pour l'ID d'exécution 2.

#### Référence de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

La fenêtre Options de l'historique des exécutions comprend les options suivantes :

Option	Description
Créer une nouvelle occur- rence d'exécution	Réexécutez un aiguillage ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID d'exécution. Ajoutez les nouveaux résultats associés avec le nouvel ID d'exécution à la table d'historique des contacts. L'historique des contacts existant n'est pas modifié.
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précé- dente	Réutilisez l'ID d'exécution précédent et remplacez l'historique précé- demment généré pour cet ID d'exécution (uniquement pour le proces- sus ou l'aiguillage en cours d'exécution). Les enregistrements de l'historique des contacts précédemment générés pour les autres aiguillages ou processus du diagramme ne sont pas modifiés.
Annuler	Annulez l'exécution de l'aiguillage ou du processus. L'historique des contacts existant n'est pas modifié. Le diagramme reste ouvert en mode Édition.

Vous ne pouvez pas remplacer l'historique des contacts si un historique des réponses existe. Par conséquent, si vous avez sélectionné **Remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution** et si des enregistrements d'historique des réponses existent, vous pouvez choisir entre deux options :

- Cliquer sur OK pour effacer les enregistrements de l'historique des réponses associés ainsi que les enregistrements de l'historique des contacts. Il s'agit de la seule et unique option si un historique des réponses existe et si vous souhaitez remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution.
- Cliquer sur Annuler pour annuler l'effacement des enregistrements de l'historique des contacts. Vous pouvez choisir Créer une nouvelle instance d'exécution à la place, pour créer une nouvelle instance d'exécution et exécuter le processus de contact actuel.

# Choix des sources de données pour les processus

Dans de nombreux processus, dont Référentiel, Création de segment, Cube, Exportation, Modélisation, Réponse, Segmentation et Sélection, vous devez spécifier la source de données que le processus utilise. La source de données d'un processus peut être une cible source, un segment, une table ou plusieurs tables.

Dans la plupart des cas, vous indiquerez la source de données d'un processus dans le champ **Source** du premier onglet de la fenêtre de configuration, à l'aide de la liste déroulante **Source**.

### Pour sélectionner une cible source, un segment ou une table comme source d'un processus

Sur le premier onglet de la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez la cible, le segment ou la table source dans la liste déroulante Source. La liste déroulante Source présente toutes les tables actuellement mappées dans le catalogue des tables, ainsi que leurs référentiels. Si une cible entrante existe, alors seules les tables utilisant le même référentiel que la cible sont affichées.

# Pour sélectionner plusieurs tables comme source d'un processus

Vous pouvez sélectionner plusieurs tables comme sources d'un processus.

1. Dans la boîte de dialogue de configuration du processus, sélectionnez **Tables > Tables Multiples** dans la liste déroulante **Source**.

☆ Si vous sélectionnez plusieurs tables, elles doivent avoir le même référentiel.

Vous pouvez aussi cliquer sur le bouton. La fenêtre Sélectionner tables à utiliser affiche toutes les tables de référentiel dans le catalogue des tables de la campagne.

- 2. Cochez la case correspondant à chaque table à sélectionner.
- Cliquez sur OK pour revenir à la boîte de dialogue de configuration du processus. Le champ Source affiche « Tables Multiples » ; vous pouvez les visualiser en cliquant sur le bouton.

# Pour mapper une nouvelle table comme source de données

Dans la boîte de dialogue de configuration du processus, sélectionnez **Tables > Nouvelle table** dans la liste déroulante Source.

Dans la fenêtre Définition de la nouvelle table, le type Table de référentiel est sélectionné. Pour mapper une nouvelle table de référentiel dans une boîte de dialogue de configuration de processus, procédez comme vous le feriez pour mapper une table à partir de la boîte de dialogue Mappings des tables.

Vous devez posséder les droits appropriés pour mapper les tables. Pour en savoir plus sur le mapping des tables, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

# Choix d'un traitement en base de données pour les processus

Le traitement en base de données est une option que vous pouvez activer ou non pour vos processus de diagramme, que ce soit globalement ou pour chaque diagramme.

Le traitement de base de données n'est pas pris en charge pour toutes les bases de données. Votre Campaign administrateur confirmera si cette option est disponible pour vos sources de données.

L'option de traitement en base de données détermine :

- les opérations accomplies au niveau de la base de données ou au niveau du serveur local de Campaign, et
- ce qui arrive aux résultats des opérations.

En général, l'option de traitement en base de données améliore les performances du diagramme en empêchant les copies inutiles d'identifiants de votre base de données sur le serveur Campaign pour traitement. Lorsque le traitement en base de données est activé, le cas échéant, le traitement des tâches telles que le tri, la jointure et la fusion des données se fait sur le serveur de la base de données et non sur le serveur Campaign et les cibles générées des processus sont stockées dans des tables temporaires sur le serveur de base de données.

Selon la logique requise, certaines fonctions continueront à être accomplies sur le serveur Campaign, même si le traitement en base de données est activé. Par exemple, lorsque Campaign calcule un champ dérivé, il évalue tout d'abord la formule de champ dérivé afin de déterminer si une partie du calcul peut être accomplie avec SQL. Si des instructions SQL simples peuvent permettre d'accomplir le calcul, alors il s'effectue « en base de données ». If not, then temporary tables are created on the Campaign server to handle the calculations and persist the results from process to process within a flowchart.

Le traitement en base de données ne peut pas s'effectuer si vous avez indiqué des limites sur la cible générée ou si des tables temporaires sont désactivées pour le processus.

Le traitement de macros personnalisées constituées d'instructions SQL brutes est effectué en base de données, avec les restrictions suivantes :

- Toutes les macros personnalisées SQL brutes doivent commencer par select et doivent contenir exactement un from dans le reste du texte.
- Pour les bases de données qui prennent en charge uniquement la syntaxe insert into <TempTable>, vous devez disposer au moins d'une table de base mappée à la même source de données sur le même référentiel que la macro personnalisée SQL. Si les champs sélectionnés par la macro personnalisée SQL sont trop importants pour les champs de la table temp, une erreur d'exécution apparaîtra.

Si vous utilisez SQL brut avec le traitement en base de données, vous devez définir dans le code SQL brut la jointure avec la table temporaire du processus situé en amont, sinon les résultats ne seront pas pris en compte par les résultats du processus situé en amont.

# Activation/désactivation d'un traitement en base de données

Le paramètre de traitement en base de données peut être activé :

- pour chaque diagramme,
- globalement, pour tout le système.

A best practice for this option is to turn off the global setting, and set the option at the flowchart level.

# Pour activer/désactiver un traitement en base de données pour un diagramme

L'option de traitement en base de données pour un diagramme individuel remplace le paramétrage global.

1. Depuis une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Admin et sélectionnez Paramètres avancés.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- 2. Activez la case à cocher Utiliser les optimisations de BD durant l'exécution du diagramme.
- 3. Cliquez sur OK.

Lorsque vous enregistrez et exécutez le diagramme, le traitement en base de données est utilisé dès que possible.

# Pour activer/désactiver un traitement en base de données globalement

Pour activer/désactiver un traitement en base de données globalement, définissez la propriété Campaign > partitions > partition[n] > server > optimization > useInDbOptimization de la page Configuration sur la valeur appropriée (TRUE ou FALSE).

Pour en savoir plus sur l'utilisation de la page Configuration, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*.

# Création de requêtes dans les processus

Lorsque vous configurez des processus particuliers, vous pouvez utiliser les requêtes pour retourner des données spécifiques à partir de vos sources de données. Campaign facilite la création de requêtes à l'aide des méthodes suivantes :

- Saisie guidée
- Saisie libre
- Assistant
- SQL

### Évaluation des requêtes dans les processus Campaign

Les requêtes des processus Campaign sont évaluées de gauche à droite à l'aide de règles mathématiques.

Ainsi, la formule suivante :

[UserVar.1] < PDF < [UserVar.2]

est évaluée comme suit :

([UserVar.1] < PDF) < [UserVar.2]

La première partie de la formule ([UserVar.1] < PDF) est évaluée comme vraie ou fausse (1 ou 0). Ensuite, le résultat est transmis à la seconde partie :

```
[1 | 0 ] < [UserVar.2]
```

Si vous souhaitez évaluer si PDF est supérieur à [UserVar.1] et inférieur à [UserVar.2], votre requête doit se présenter de la sorte :

[UserVar.1] < PDF AND PDF < [UserVar.2]

Ce qui équivaut à la formule suivante :

```
([UserVar.1] < PDF) AND (PDF < [UserVar.2])
```

### Pour créer une requête avec la Saisie guidée

Les instructions suivantes expliquent comment créer une requête à l'aide de la fonction **Saisie guidée** de la boîte de dialogue de configuration du processus.

Pour modifier une requête existante, double-cliquez sur l'élément de votre choix dans la requête afin de sélectionner une autre valeur. Si vous sélectionnez un nouvel élément dans la liste déroulante **Sélection basée sur**, la requête existante est supprimée.

 Dans un processus nécessitant des requêtes, tel que Segmentation, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration de processus contenant la boîte de texte de la requête. Le requêteur de la **Saisie guidée** est affiché par défaut. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la boîte de texte de la requête.

- 2. Lorsque vous cliquez dans chacune des colonnes de la boîte de texte de gauche (Nom du champ, Opér., Valeur, Et/Ou), les options disponibles pour la colonne active s'affichent dans la zone de droite.
  - Cliquez sur la colonne Nom du champ pour afficher la liste des Champs disponibles, y compris les champs générés par IBM Unica Campaign. Vous pouvez également cliquer sur Chps dérivés... pour créer des champs dérivés.
  - Cliquez sur la colonne **Opér.** pour afficher la liste des opérateurs.
  - Cliquez sur la colonne **Valeur** pour afficher les valeurs possibles en fonction de la sélection effectuée dans **Nom du champ**.
  - Cliquez sur la colonne **Et/Ou** pour afficher les opérateurs ET et OU. Utilisez cette colonne pour créer des instructions multiples.
  - Sélectionnez l'expression entière pour afficher les actions qui peuvent être accomplies pour les expressions sélectionnées : Ajouter, Enlever, Tout effacer, Monter, Descendre, Insérer et Supprimer.
- Créez votre requête en cliquant sur chaque cible de colonne dans la boîte de texte de gauche, puis double-cliquez pour effectuer votre sélection à partir de la liste à droite. Vous pouvez également cliquer une fois, puis cliquer sur <-Utiliser pour déplacer votre sélection dans la zone de gauche.

Lorsque vous sélectionnez un champ dans une table, vous pouvez cliquer sur Analyser pour passer en revue les valeurs du champ sélectionné.

 Pour vérifier la syntaxe de la requête, cliquez sur Vérifier syntaxe. Le fait de vérifier la syntaxe d'une requête n'implique aucun chargement dans le serveur de base de données.

Campaign affiche une fenêtre de confirmation, qui présente les erreurs survenues. Cliquez sur **OK**.

- 5. Pour consulter les résultats de l'exécution de la requête, cliquez sur Tester requête.
  - Les limites de suppressions globales et de taille de cibles ne sont pas appliquées dans les comptes Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un nombre de résultats précis, effectuez une exécution en test du processus.

Une barre de progression défile pendant l'exécution du test de la requête. Cliquez sur **Annuler** pour arrêter le test.

Une fois le test terminé, Campaign affiche une fenêtre de confirmation, qui présente le nombre de lignes renvoyées par la requête. (Ce nombre peut être différent lorsque la campagne est réellement exécutée.)

6. Une fois la création de la requête terminée, cliquez sur **OK**.

### Pour créer une requête avec la Saisie libre

Les instructions suivantes expliquent comment créer une requête à l'aide de la fonction Saisie libre de la boîte de dialogue de configuration de processus.

Pour modifier une requête existante, modifiez le texte de la requête directement dans la zone de saisie de la requête.

 Dans un processus nécessitant des requêtes, tel que Segmentation, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration de processus contenant la boîte de texte de la requête.

Le requêteur de la **Saisie guidée** est affiché par défaut. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la boîte de texte de la requête.

2. Cliquez sur **Saisie libre**.

Les colonnes de requête de la **Saisie guidée** sont remplacées par une boîte de texte vierge.

3. Choisissez une source de données en entrée, ainsi qu'une source de données pour la requête dans la liste déroulante **Sélection basée sur**.

La liste des **Champs disponibles** s'affiche en fonction de votre choix dans **Sélection basée sur**.

- 4. Créez votre requête en :
  - sélectionnant les noms de champs ou de tables dans la liste des Champs disponibles, puis en double-cliquant pour les entrer dans la zone de la requête. Vous pouvez également cliquer une fois, puis cliquer sur <-Utiliser pour déplacer votre sélection dans la zone de saisie de la requête.
  - saisissant les opérateurs et valeurs désirés. Vous pouvez cliquer sur Analyser pour passer en revue les valeurs du champ sélectionné.
  - Bien que vous puissiez saisir des noms de champ et de table directement dans la zone de saisie de la requête, il est recommandé de les sélectionner à partir de la liste, pour éviter des erreurs de syntaxe.
- 5. Pour vérifier la syntaxe de la requête, cliquez sur Vérifier syntaxe.

Campaign affiche une fenêtre de confirmation, qui présente les erreurs survenues. Cliquez sur **OK**.

Le fait de vérifier la syntaxe d'une requête n'implique aucun chargement dans le serveur de base de données.

- 6. Pour consulter les résultats de l'exécution de la requête, cliquez sur Tester requête.
  - Les limites de suppressions globales et de taille de cibles ne sont pas appliquées dans les comptes Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un nombre de résultats précis, effectuez une exécution en test du processus.

Une barre de progression défile pendant l'exécution du test de la requête. Cliquez sur **Annuler** pour arrêter le test.

Une fois le test terminé, Campaign affiche une fenêtre de confirmation, qui présente le nombre de lignes renvoyées par la requête. (Ce nombre peut être différent lorsque la campagne est exécutée.)

7. Une fois la création de la requête terminée, cliquez sur OK.

La zone de configuration des processus se ferme et vous revenez à la page des diagrammes en mode **Édition**.

### Pour créer une requête avec l'Assistant requête

L'**Assistant de requête** fournit des opérateurs et des fonctions sélectionnables, que vous pouvez combiner avec les champs disponibles pour créer une requête. L'**Assistant de requête** peut vous aider à définir des requêtes en langage macro d'Campaign ou à l'aide de macros personnalisées.

 Dans un processus nécessitant des requêtes, tel que Segmentation, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration de processus contenant la boîte de texte de la requête.

Le requêteur de la **Saisie guidée** est affiché par défaut. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la boîte de texte de la requête.

2. Cliquez sur Saisie libre.

Les colonnes de requête de la **Saisie guidée** sont remplacées par une boîte de texte vierge. Le bouton **Assistant...** est activé.

3. Cliquez sur Assistant....

L'assistant requête s'affiche sous la zone de requête. L'Assistant requête contient un groupe de boutons permettant d'insérer les opérateurs le plus souvent utilisés, ainsi qu'une liste complète de macros.

- 4. Créez votre requête en :
  - a. sélectionnant la macro que vous voulez utiliser dans la liste de macros de l'Assistant... et en double-cliquant pour l'entrer dans la zone de la requête. Lorsque vous sélectionnez une macro, l'Assistant... affiche une brève description et la syntaxe de la macro sélectionnée.
  - Si vous sélectionnez une macro personnalisée, cela signifie que la description et la syntaxe de cette macro ont été créées par la personne qui l'a écrite.
  - b. en spécifiant les opérateurs requis en les saisissant au clavier ou à l'aide des boutons de l'Assistant requête.

Bien que vous puissiez saisir des noms de champ et de table directement dans la zone de saisie de la requête, il est recommandé de les sélectionner à partir de la liste, pour éviter des erreurs de syntaxe.

- 5. Continuez à créer votre requête à l'aide de la Saisie libre.
- 6. Une fois la création de la requête terminée, cliquez sur Fermer.

L'Assistant requête se ferme.

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

### Création de requêtes avec SQL

Si vous êtes un utilisateur SQL expérimenté, vous pouvez écrire votre propre requête SQL ou utiliser des requêtes SQL créées dans d'autres applications en les copiant et en les collant. L'écriture de SQL brut étant une fonction avancée d'Campaign, les utilisateurs sont responsables de la syntaxe et des résultats de la requête.

L'obtention de résultats corrects lors de l'utilisation de SQL brut dans un processus Sélection (càd la liste correcte d'identifiants du référentiel) implique l'utilisation de la marque <TempTable> si les optimisations de BD sont activées et si le processus Sélection comporte une cible source. In addition, to significantly improve performance when Campaign processes very large tables, use the <TempTable> token even when not using in-DB optimization.

Une requête SQL doit renvoyer la liste des **seuls** identifiants uniques tels que définis par la clé d'une table de référentiel.

Votre requête doit utiliser la syntaxe suivante :

```
SELECT DISTINCT (<key1> [<key2>,...]) FROM  WHERE <condition>
ORDERBY <unique_id>
```

La requête demande à la base de données d'effectuer un tri et de dédoublonner les données. Si vous omettez la clause DISTINCT ou ORDERBY, Campaign triera et dédoublonnera les données sur le serveur d'applications. L'obtention de résultats corrects est donc garantie, mais le rendement peut toutefois s'en trouver ralenti.

- Lorsque vous avez choisi Sélectionner tous les ID, écrire des commandes SQL brut à exécuter sur les enregistrements d'une base de données avant ou après l'exécution du processus Sélection.
- Lorsque vous avez choisi d'appliquer des critères de sélection, activer, de plus, l'emploi de SQL brut dans le **Requêteur** pour leur définition. Otherwise, you can only use **Unica Expressions** and Custom Macros.

#### Élaboration de requêtes SQL brutes dans Campaign

Dans les processus nécessitant des requêtes, cliquez sur **Avancé** dans la fenêtre de modification de la requête pour accéder aux fonctions **Paramètres avancés**. Les options réelles varient en fonction des processus.

Par exemple, dans le processus Sélection, vous pouvez utiliser les **Paramètres avancés** pour créer une requête utilisant le langage SQL brut ou pour exécuter un préet/ou post-traitement des commandes SQL.

La fenêtre Paramètres avancés comprend deux zones :

- Pré-traitement entrez le SQL brut à traiter avant l'exécution de la requête.
- **Post-traitement** entrez le SQL brut à traiter après l'exécution de la requête.

Cette fonctionnalité vous permet d'intégrer des procédures SQL à l'exécution d'un processus. Elle s'avère utile si vous utilisez Campaign dans des outils ETL (Extract Transform Load), des actualisations de datamart courantes, des actions en ligne et des fonctions de sécurité.

Vous pouvez utiliser les pré-traitements et les post-traitements SQL depuis les **Paramètres avancés** pour exécuter les actions suivantes :

- Exécuter des procédures enregistrées dans la base de données.
- Créer, annuler ou recréer des tables et des index.
- Accorder ou modifier les privilèges d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs.
- Organiser des commandes de base de données à étapes multiples.
- Exécuter des routines de base de données complexes sans avoir à utiliser de scripts externes pour la connexion à la base de données.

Les instructions SQL sont exécutées dans l'ordre où elles apparaissent.

- Les pré-traitements SQL sont exécutés avant l'exécution de la requête.
- Les post-traitements SQL sont exécutés après l'exécution de la requête.

Ils peuvent être utilisés soit avec une instruction en SQL brut soit avec un traitement standard dans la requête du processus Sélection.

#### Requêtes SQL brutes et traitement en base de données

Pour en savoir plus sur le traitement en base de données avec des requêtes SQL brutes, consultez À propos du choix de traitement en base de données pour les processus.

# Utilisation des marques TempTable et OutputTempTable dans des requêtes SQL brutes

Si vous utilisez une requête SQL brute dans un processus de sélection avec cible source, le comportement d'Campaign diffère selon que les optimisations de BD sont activées ou désactivées.

Si les optimisations de BD sont désactivées, la liste d'identifiants de la requête SQL brute est automatiquement mise en correspondance avec la liste d'identifiants provenant de la cible entrante pour que la liste d'identifiants obtenue soit, comme prévu, un sous-ensemble de la cible. Toutefois, si les optimisations de BD sont activées, Campaign considère la liste d'identifiants générée à partir du processus de sélection comme la liste finale et ne la met pas automatiquement en correspondance avec la liste d'identifiants d'une quelconque cible entrante. Par conséquent, lorsque les optimisations de BD sont activées, la requête SQL brute écrite pour un processus de sélection intermédiaire (càd un processus de sélection avec cible source) doit impérativement utiliser la marque <TempTable> pour permettre une jointure appropriée avec la cible entrante. Cette jointure ne permet pas seulement d'obtenir des résultats corrects, mais améliore également les performances en empêchant le traitement parasite d'identifiants de référentiel extérieurs à la cible source.

For best performance, use the <TempTable> token even when not using in-DB optimization. L'utilisation de la marque <TempTable> permet d'améliorer significativement les performances d'Campaign lors du traitement de très grandes tables.

Par ailleurs, l'utilisation de la marque <OutputTempTable> vous permet de conserver les optimisations de BD et d'empêcher le renvoi des identifiants de référentiel de la BD au serveur Campaign.

#### Exemple : utilisation des marques TempTable et OutputTempTable

Un processus Sélection1 sélectionne 10 000 clients « Gold » (par exemple, Indiv.AcctType = 'Gold'). Ensuite, vous connectez Sélection1 à un deuxième processus de sélection (« Sélection2 ») à l'aide d'une requête SQL brute :

Select p.CustID from Indiv p, <TempTable> where p.CustID =
<TempTable>.CustID group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) > 500

Dans cet exemple, la sélection concerne les clients dont le montant total des achats dépasse 500 € et qui se trouvent dans la cellule source (càd les clients détenant un compte de type « Gold »).

Dans l'exemple suivant, la requête SQL brute omet la marque <TempTable> et la jointure :

```
Select p.CustID from Purchases p group by p.CustID having
sum(p.PurchAmt) > 500
```

La requête calcule le montant total des achats de tous les clients (ils peuvent être des millions) dans la table Purchases, puis sélectionne tous les clients dont le montant total des achats dépasse 500 €, tous types confondus (« Gold » et autres).

Therefore, for best performance, even if in-DB optimization is disabled, write your raw SQL queries using the <TempTable> token when there is an input cell.

Pour plus de simplicité, cet exemple ne comporte pas de marque <OutputTempTable> mais vous devez inclure cette marque dans votre requête SQL brute afin de conserver les optimisations de BD et d'empêcher le renvoi des identifiants de référentiel de la BD au serveur Campaign. Par exemple :

```
Create table <OutputTempTable> as Select p.CustID from Purchases p, <TempTable> where p.CustID = <TempTable>.CustID group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) > 500
```

# Référencement de tables d'exportation dans les requêtes SQL brutes

Vous pouvez référencer une table d'exportation dans les processus en aval en utilisant le langage SQL brut avec la marque <Extract>. Utilisez cette marque afin de spécifier des sous-ensembles de données pour les processus ultérieurs, ce qui peut augmenter les performances lorsque vous travaillez avec des tables de grande taille.

L'exemple suivant effectue une requête dans une table d'exportation pour sélectionner les identifiants client de tous les clients dont le solde de compte est supérieur à 1 000 \$.

Select p.CUSTOMERID from USER\_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID =
<Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) >
1000

Pour les diagrammes comportant plusieurs processus Exportation, la marque <Extract> fait toujours référence à la table d'exportation la plus récente.

Après une fusion, la marque <Extract> peut ne pas être valide. Exécutez le diagramme en mode test afin de vérifier son fonctionnement.

#### Pour créer une requête en SQL brut dans la zone de saisie SQL

- 1. Activez l'option **Sélectionner les enregistrements dont** dans l'onglet Source du processus de sélection.
- 2. Cliquez sur Avancé.

La fenêtre Paramètres avancés s'affiche.

- 3. Activez Utiliser SQL brut pour la sélection d'enregistrements.
- 4. Sélectionnez une source de données dans la liste déroulante **Base de données**.
- 5. Sélectionnez le référentiel cible dans la liste déroulante Référentiel.
- 6. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Paramètres avancés.
- 7. Cliquez dans la zone de saisie SQL.
- 8. Construisez votre requête en :
  - Saisissant les instructions SQL directement dans la zone de saisie.
  - Utilisant l'Assistant de requête.
  - Utilisant la Saisie guidée.

Si vous cliquez sur Saisie guidée, vous revenez à l'élaboration d'une expression non SQL.

9. (Facultatif) Cliquez sur Tester requête.

- Les limites de suppressions globales et de taille de cibles ne sont pas appliquées dans les comptes Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un nombre de résultats précis, effectuez une exécution en test du processus.
- 10. Une fois la requête créée et testée, cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre et enregistrer votre configuration.

# Pour passer des commandes multiples dans une instruction en SQL brut

Vous pouvez passer des commandes multiples dans une instruction SQL.

Si votre base de données permet de passer plusieurs commandes, vous pouvez indiquer autant de commandes SQL que vous voulez à condition de respecter les points suivants :

- Les commandes sont séparées avec un délimiteur approprié.
- La dernière commande doit être une commande SELECT.
- Celle-ci doit sélectionner tous les champs nécessaires à la définition du référentiel dans l'ordre qu'ils ont dans le référentiel.
- Aucune autre instruction SELECT ne doit être utilisée.
- 1. Activez l'option **Sélectionner les enregistrements dont** dans l'onglet Source du processus de sélection.
- 2. Cliquez sur Avancé.

La fenêtre Paramètres avancés s'affiche.

3. Cliquez pour activer Utiliser SQL brut.

Cette fonction passe telle quelle la syntaxe de votre requête à la base de données.

4. Sélectionnez la base de données et le référentiel.

Cliquez sur OK.

5. Indiquez vos commandes SQL dans le champ **Sélectionner les enregistrements dont**.

Cliquez sur **OK**.

#### Pour spécifier des pré-traitements et des post-traitements SQL

1. Dans l'onglet Source d'un processus Sélection, cliquez sur Avancé.

La fenêtre Paramètres avancés s'affiche.

2. Pour indiquer une instruction de pré-traitement en langage SQL brut, double-cliquez dans le champ **Pré-traitement**, puis définissez l'instruction SQL que vous souhaitez exécuter avant le lancement du processus.

- 3. Ensuite, cliquez dans le champ **Base de données** de la ligne et sélectionnez le nom de la base de données sur laquelle vous voulez que l'instruction s'exécute.
  - La liste déroulante Base de données contient toutes les bases de données disponibles (pour lesquelles une catégorie de source de données a été configurée sur la page Configuration d'Marketing Platform). Si la base de données que vous recherchez n'apparaît pas dans la liste, contactez votre administrateur de système Campaign.
- 4. Cochez la case **SQL** si vous souhaitez n'afficher que les fonctions SQL dans le volet de la liste. Désactivez la case pour afficher les opérateurs en plus des fonctions.
  - Si vous avez déjà activé l'option Utiliser SQL brut dans la fenêtre Paramètres avancés, l'option SQL est également sélectionnée dans l'Assistant requête. Cela a pour effet de masquer les fonctions macro d'Campaign, de telle sorte que seuls les opérateurs et les fonctions SQL soient affichés.

# Analyse de champs

La fonction **Analyse** permet de prévisualiser une liste des différentes valeurs d'un champ donné ainsi que leur fréquence d'apparition. Vous pouvez analyser les champs disponibles dans chaque processus dans lequel apparaît le bouton **Analyse**, tels que la liste déroulante **Segmenter par champ** du processus Segmentation ou les listes **Champs disponibles** et **Champs éligibles** des autres boîtes de dialogue de configuration de processus. Seuls les enregistrements actuels de la cible en cours sont pris en compte, sauf si les résultats ont été précalculés.

Vous devez posséder les droits appropriés pour analyser des champs. Demandez conseil à votre administrateur système si vous avez des questions sur vos droits d'accès à cette fonction.

### Pour analyser un champ

Campaign procède automatiquement à l'analyse d'un champ lorsque vous l'activez dans un champ muni du bouton **Analyser** correspondant. Vous pouvez analyser n'importe quel champ d'une source de données mappée.

 Dans la fenêtre de configuration d'un processus dans lequel le bouton Analyse s'affiche, sélectionnez le champ à analyser. Vous pouvez aussi analyser des champs dérivés.

La fenêtre Analyse du champ sélectionné s'affiche.

Campaign analyse les données du champ sélectionné. Les fréquences et catégories sont mises à jour dynamiquement au fur et à mesure de la progression de l'analyse.

Il est préférable d'attendre la fin de l'analyse avant d'exploiter ses résultats et ce afin de vous assurer que toutes les catégories ont été traitées et que les comptes sont terminés.

Lorsque l'analyse est terminée, la fenêtre Analyse du champ sélectionné affiche :

- La liste des valeurs du champ sélectionné, affichées dans la colonne Catégorie, ainsi que l'Effectif des identifiants possédant ces valeurs.
  - Par défaut, il est possible d'afficher jusqu'à 25 catégories (tranches de valeurs distinctes). Campaign affiche automatiquement des valeurs dans le nombre maximum de catégories et les regroupe pour créer des segments de taille approximativement égale. Vous pouvez modifier le nombre maximum de catégories.
- La zone Statistiques de la partie droite affiche le nombre total d'identifiants ainsi que d'autres détails concernant les données du champ, dont :
  - le nombre de valeurs nulles,
  - le nombre total de catégories, ou valeurs, dans le champ,
  - des valeurs statistiques comme la moyenne, l'écart type, le minimum et le maximum.
  - Les calculs de Moyenne, Écart type, Minimum et Maximum ne s'appliquent pas aux champs de texte ASCII. L'analyse de tels champs fait apparaître des zéros pour ces valeurs.

### Limitation des sources à analyser

Lorsque Campaign analyse un champ, il ne crée que les segments disponibles dans la source du processus dans lequel vous effectuez l'analyse.

Autrement dit, si vous limitez la source au processus Segmentation, puis analysez ces données sur la base du champ sur lequel la restriction a été appliquée, les résultats de l'analyse ne peuvent analyser que les segments qui étaient disponibles dans la source restreinte.

Par exemple, dans un processus Segmentation, si vous utilisez une requête pour sélectionner seulement les identifiants associés à Scoring < 5 parmi 10 niveaux de scoring possibles, puis si vous analysez ces données en fonction de ce champ (dans ce cas Behavior.CreditScore), Campaign ne peut alors afficher que les quatre segments correspondant aux quatre niveaux de scoring restants.

Les exemples suivants comparent une analyse non restreinte (dans laquelle la **Source** de la fenêtre Analyse du champ sélectionné est paramétrée sur **Aucune**) avec une analyse restreinte (dans laquelle **Source** est paramétrée sur Select1.out).

Refile Selected Field					
Field: Behavior.Credi	tScore 💌	Recompute	,		
Input Cell: [none]	<b>-</b>	Finished Pro	filing		
Category	Count	C Statistics: -			
1	1007	Count:	10000		
2	1004	# NULLs:	0		
4	991	Coloradian	10		
5	930	Lategories:	Jio		
6	1018	Mean:	5.51		
8	1003	Stdev	2.89		
9	1033	0.001			
10	1014	Min:	1.00		
		Max:	10.00		
OK Cano	cel Option:	s Ехро	ort Print		

Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, la **Source** est paramétrée sur Aucune. Lorsque l'analyse est accomplie, les 10 valeurs distinctes du champ Behavior.CreditScore s'affichent.

Contraction Selected	Field		×
Field: Behavior.Credi	tScore 💌	Recomput Finished Pro	e ofiling
Category	Count	Count:	4028
2 3	1007 1004 1026	# NULLs:	0
4	991	Categories	: 4
		Mean:	2.50
		Stdev:	1.11
		Min:	1.00
		Max:	4.00
OK Cano	cel Option	s Exp	ort Print

Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, la **Source** est paramétrée sur Select1.out, la cible générée d'un processus Sélection sert de source au processus courant, qui est restreint à des scorings de crédit compris entre 1 et 4.

Lorsque l'analyse est accomplie, seules 4 catégories sont affichées, chacune correspondant à l'une des valeurs permises dans la cible source.

### Désactivation de l'analyse

L'analyse en temps réel vous permet d'afficher et d'utiliser les caractéristiques du champ sélectionné. Cette fonction peut toutefois avoir un effet sur le rendement du système, notamment si vous travaillez avec de grandes bases de données. Pour cette raison, Campaign permet de désactiver cette option.

Lorsque l'option d'analyse en temps réel est désactivée et que vous cliquez sur **Analyse**, la fenêtre Analyse du champ sélectionné apparaît, mais un message s'affiche au bas de la fenêtre informant que l'option d'analyse en temps réel est désactivée.

Si l'analyse n'est pas permise et si le champ n'est pas configuré pour être précalculé, la fenêtre Analyse du champ sélectionné indique qu'il n'y a pas de données disponibles, aucun effectif ou catégorie ne s'affiche et toutes les **Statistiques** indiquent zéro.

Lorsque des données précalculées sont disponibles pour un champ, ces valeurs s'affichent, lors d'une analyse, à la place des valeurs « en temps réel » désactivées. La fenêtre Analyse du champ sélectionné indique que la source de données est « importée » et elle affiche les dernières date et heure de mise à jour des valeurs précalculées.

Pour en savoir plus sur la suppression de l'habilitation de l'analyse en temps réel, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

### Paramétrage des options d'analyse

Vous pouvez influer sur les performances de la fonction d'analyse via les actions suivantes :

- Limitation des sources à analyser
- Désactivation de l'analyse

En outre, vous pouvez afficher ces options dans la fenêtre Options d'analyse :

- Spécification du nombre maximal de segments d'analyse
- Analyse par métatype

#### Pour accéder à la fenêtre Options d'analyse

 Dans l'une des boîtes de dialogue de configuration des processus dans laquelle l'option Analyse est disponible, sélectionnez un champ à analyser ou cliquez sur Analyser.

La fenêtre Analyse du champ sélectionné s'affiche.

2. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur Options.

La fenêtre Options d'analyse s'affiche.

#### Spécification du nombre maximal de segments d'analyse

Lorsque vous procédez à l'**Analyse** d'un champ, Campaign crée automatiquement un nombre de segments à hauteur du nombre maximal indiqué dans la fenêtre Options d'analyse. Par défaut, le nombre maximum de champs autorisés est 25.

Vous pouvez modifier le nombre maximal de segments à utiliser dans une analyse. Si vous changez ce paramètre, le nouveau paramètre sera utilisé pour toutes les analyses effectuées jusqu'à la réinitialisation.

Si le nombre de valeurs distinctes du champ analysé dépasse le nombre maximum de segments autorisé, la fonction Analyse regroupera les valeurs dans des segments de taille approximativement égale pour éviter le dépassement du nombre maximum de segments.

#### Pour définir le nombre maximum de segments pour l'analyse

1. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur Options.

La fenêtre Options d'analyse s'affiche.

- 2. Dans le champ **Nbre de segments**, entrez un nombre entier indiquant le nombre maximum de segments dans lesquels vous souhaitez regrouper les valeurs du champ. Par défaut, cette valeur est égale à 25.
- 3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres et revenir à la fenêtre Analyse du champ sélectionné.

L'analyse est recalculée en fonction du nouveau nombre maximal de segments.

#### Analyse par métatype

Vous pouvez spécifier si les informations de type métadonnées doivent être utilisées lors de l'analyse. Pour ce faire, activez ou non la case **Analyse par métatype** dans la fenêtre Options d'analyse.

L'activation de **Analyse par métatype** correspond généralement au comportement souhaité. Les types de donnée associés aux champs, comme les dates, montants, numéros de téléphone et d'autres informations numériques sont correctement triés, puis regroupés en tranches en utilisant les informations de métadonnées plutôt que le texte ASCII pur.

Par exemple, la table suivante présente un champ de date trié en utilisant des informations de type données et sans les utiliser. L'analyse effectuée sans métatype produit des résultats avec un tri purement numérique, tandis que l'analyse avec métatype reconnaît que les données sont formatées par date et elle les trie en conséquence.

Analysé par métatype	Analysé sans métatype
25-DEC-2006	20-FEB-2007

Analysé par métatype	Analysé sans métatype
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

### Actualisation des résultats d'une analyse

Vous pouvez souhaiter mettre à jour les indicateurs de l'analyse lorsqu'un changement se produit pouvant affecter les résultats (par exemple quand de nouvelles valeurs sont ajoutées à un champ), ou lorsque la table de la base de données a été mise à jour.

Pour actualiser les résultats de l'analyse d'un champ dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur **Recalculer**.

Lorsque vous analysez un fichier pour la première fois depuis une table de dimension, Campaign renvoie les résultats de la table de dimension qui correspondent au champ. Lorsque vous cliquez sur **Recalculer** pour actualiser les résultats de l'analyse, Campaign renvoie les résultats ainsi que la table référentielle liée à la table de dimension. Si vous souhaitez analyser un champ de la table de dimension sans joindre de table référentielle, mappez la table de dimension comme une table référentielle.

# Pour insérer une catégorie d'analyse dans une requête

Lorsque vous élaborez une expression de requête dans une boîte de dialogue de configuration de processus, vous pouvez y insérer une valeur de champ.

- 1. Accomplissez une analyse sur le champ sélectionné.
- Lorsque l'analyse est terminée, dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, double-cliquez sur une catégorie pour insérer la valeur dans la zone de saisie de la requête à l'endroit du curseur.
  - Si vous ne voyez pas la valeur désirée, cela peut être dû aux valeurs multiples regroupées dans un segment d'analyse. Si le nombre maximum de segments d'analyse que vous indiquez est supérieur au nombre de catégories (indiqué dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné), chaque valeur de champ est listée dans une catégorie séparée. Ceci permet l'accès à toutes les catégories existantes.

### Pour imprimer les résultats d'une analyse

1. Cliquez sur Imprimer dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné.

La page Mise en page apparaît ; elle permet d'indiquer l'imprimante ainsi que les options d'impression.

2. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'envoi de la tâche d'impression à l'imprimante.

### Pour exporter des données d'analyse

Après avoir accompli une analyse sur un champ, vous pouvez en exporter les données dans un fichier de texte délimité.

1. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur Exporter.

Le bouton Exporter n'est disponible qu'une fois l'analyse terminée.

La fenêtre Exportation des données du rapport s'affiche.

- 2. (Facultatif) Activez la case à cocher **Inclure en-têtes des colonnes** pour inclure les en-têtes de colonnes dans vos données exportées.
- 3. Cliquez sur Exporter.

La fenêtre Téléchargement de fichier s'affiche.

4. Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir les données de l'analyse, ou cliquez sur **Enregistrer** pour indiquer un emplacement pour enregistrer le fichier.

Si vous avez cliqué sur Ouvrir, les données de l'analyse s'affichent dans une fenêtre de feuille de calcul.

Si vous avez cliqué sur Enregistrer, la fenêtre Enregistrer sous s'affiche.

- 5. Si vous avez cliqué sur Enregistrer, dans la fenêtre Enregistrer sous, accédez à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier exporté, puis saisissez le nom que vous souhaitez lui attribuer. Le nom par défaut du fichier exporté est Campaign.xls.
- 6. Cliquez sur OK.

Les données sont exportées dans ce fichier. La fenêtre Téléchargement terminé s'affiche.

# Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts

Les processus de contact tels que Courrier ou Télémkg peut écrire les résultats dans :

- les tables du système,
- un fichier externe (existant ou nouveau) spécifié,
- une table de base de données non mappée.

# Pour définir un fichier généré pour la connexion des contacts

 Dans un diagramme en mode Édition, dans la boîte de dialogue de configuration de processus, sélectionnez Fichier dans l'une des listes déroulantes Exporter vers ou Dans. L'option Fichier s'affiche généralement en bas de la liste ; elle est suivie de la liste des tables mappées.

La fenêtre Définition du fichier généré s'affiche.

- 2. Sélectionnez le type de fichier sur lequel vous souhaitez écrire :
  - Fichier plat avec dictionnaire de données pour créer un fichier de longueur fixe et un fichier dictionnaire de données.
  - Fichier plat basé sur dictionnaire de données existant pour créer un fichier de longueur fixe et sélectionner un fichier dictionnaire de données existant.
  - Fichier délimité pour créer un fichier dans lequel les valeurs des champs sont délimitées par une tabulation, une virgule ou un autre caractère.
- 3. Si vous avez sélectionné Fichier délimité :
  - Sélectionnez l'option **Tabulation**, **Virgule** ou **Autre**. Si vous sélectionnez **Autre**, entrez le caractère à utiliser comme séparateur, dans le champ **Autre**.
  - Cochez la case **Inclure les en-têtes** si vous voulez que la première ligne du fichier contienne les en-têtes pour chaque colonne de données.
- 4. Dans le champ **Nom du fichier**, indiquez le chemin d'accès complet et le nom du fichier. Vous pouvez aussi cliquer sur **Parcourir** pour localiser un répertoire et y sélectionner un fichier.
  - Vous pouvez utiliser des variables utilisateur dans le nom de fichier de sortie. Par exemple, si vous spécifiez MyFile<UserVar.a>.txt en tant que nom de table, et si la valeur de la variable utilisateur « a » est « ABC » au moment où le processus s'exécute, le résultat est inscrit dans un fichier nommé MyFileABC.txt. Sachez que vous devez régler la Valeur initiale et la Valeur courante de la valeur utilisateur avant l'exécution d'un diagramme.
- 5. Campaign renseigne automatiquement le champ **Dictionnaire de données** à l'aide d'un fichier .dct du même nom et situé au même emplacement que le fichier que vous avez indiqué.
- Si vous souhaitez utiliser un dictionnaire de données différent, ou renommer le dictionnaire de données, indiquez le chemin d'accès complet et le nom du fichier dictionnaire de données dans le champ Dictionnaire de données.
- 7. Cliquez sur OK.

La fenêtre Définition du fichier généré se ferme. Vous revenez à la boîte de dialogue de configuration du processus et le champ **Exporter vers/Destination** affiche le chemin et le nom de fichier entrés.

# Pour spécifier une table de base de données pour la connexion des contacts

 Dans la boîte de dialogue de configuration du processus, sélectionnez Nouvelle table ou Table de base de données dans la liste déroulante Exporter vers ou Destination. Cette option Fichier s'affiche généralement en bas de la liste ; elle est suivie de la liste des tables mappées.

La fenêtre Spécifier la table de base de données apparaît.

- 2. Spécifiez le nom de table.
  - Vous pouvez utiliser des variables utilisateur dans le nom de table. Par exemple, si vous spécifiez MyTable<Uservar.a> en tant que nom de table et si la valeur de la variable utilisateur « a » est « ABC » au moment où le processus s'exécute, le résultat est écrit dans une table nommée MyTableABC. Sachez que vous devez régler la Valeur initiale et la Valeur courante de la valeur utilisateur avant l'exécution d'un diagramme.
- 3. Sélectionnez le nom de base de données dans la liste déroulante.
- 4. Cliquez sur OK.

La fenêtre Spécifier la table de base de données se ferme. Vous revenez à la boîte de dialogue de définition de processus et le champ **Exporter vers/Dans** affiche le nom de table de base de données que vous avez entré.

- 5. Si le nom de la table existe déjà, choisissez une option permettant d'écrire des données générées :
  - Ajouter aux données exist. si vous choisissez cette option, la table existante doit disposer d'un schéma compatible avec les données générées. En d'autres termes, les noms et types de champ doivent correspondre, et les tailles des champs doivent permettre aux données générées d'être écrites.
  - Remplacer tous les enreg. si vous choisissez cette option, les lignes existantes de la table sont remplacées par les nouvelles lignes générées.

# Modification de la clé de sélection aléatoire

La clé aléatoire est prise en compte par Campaign pour sélectionner les enregistrements de façon aléatoire. Si vous sélectionnez les enregistrements de façon aléatoire, vous pouvez choisir de modifier la clé aléatoire dans les situations suivantes :

- Vous avez exactement le même nombre d'enregistrements dans la même séquence, et l'utilisation de la même clé aléatoire chaque fois que vous exécutez ce processus implique la création des enregistrements dans les mêmes échantillons.
- Votre échantillonnage aléatoire actuel produit des résultats très biaisés (par exemple, dans vos données, tous les hommes sont regroupés dans un groupe et toutes les femmes dans un autre).

# Pour modifier la clé aléatoire de sélection d'enregistrements

Dans l'onglet **Effectif maximal de la cible** de la boîte de dialogue de configuration de processus, modifiez le point de départ de la sélection aléatoire de l'une des manières suivantes :

- entrez une valeur numérique dans la boîte de texte Clé aléatoire ou,
- cliquez sur Sélect. pour permettre à Campaign de sélectionner aléatoirement une nouvelle valeur de clé.

# Ignorer les doublons dans les résultats

Les processus Exportation, Télémarketing, Courrier et Extraction vous permettent de spécifier la façon dont vous souhaitez traiter les doublons d'identifiants dans les résultats. Par défaut, les doublons sont autorisés. Suivez ces étapes pour spécifier l'exclusion des doublons dans les résultats.

1. Dans la fenêtre de configuration du processus, cliquez sur Plus.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- a. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double, cochez la case Supprimer doublons et choisissez les critères à utiliser par Campaign pour identifier les enregistrements à conserver si des identifiants en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner Max. et Household\_Income pour spécifier, en cas de détection d'identifiants en double, qu'Campaign n'exporte que l'identifiant ayant le plus haut revenu au sein du foyer.
- Cette option ne supprime que les doublons au sein d'un même champ d'entrée. Vos données peuvent également contenir des doublons d'identifiants dans des champs différents. Si vous souhaitez supprimer tous les doublons, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segment avant le processus Exportation afin d'éliminer les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.
- 2. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Paramètres avancés.

Les doublons d'identifiants sont affichés dans la fenêtre de configuration.

# **Pour utiliser l'outil Calendrier**

L'outil Calendrier est disponible pour les champs d'Campaign dans lesquels vous pouvez saisir une valeur de type date.

1. Cliquez sur le bouton situé en regard du champ nécessitant une valeur de date.

L'outil Calendrier apparaît. La date du jour est sélectionnée par défaut.

2. Cliquez sur la date du mois affiché pour la sélectionner, ou :

- Changez de mois à l'aide de la liste déroulante Mois.
- Changez d'année à l'aide des flèches pointant vers le haut ou vers le bas.
- 3. Cliquez sur **OK** pour saisir la date choisie dans le champ et fermer la fenêtre Calendrier.

# 6 Processus IBM Unica Campaign

- Liste des processus
- Processus de manipulation de données
- Processus d'exécution
- Processus d'optimisation

## Liste des processus

Les processus suivants, présentés par type de processus, sont disponibles dans Campaign.

Les sections concernant chaque processus décrivent en détail leur procédure de configuration. Chaque jeu d'instructions de configuration suppose que vous ayez ajouté le processus à votre diagramme au préalable. Pour en savoir plus sur l'ajout de processus dans un diagramme, consultez Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme.

Pour en savoir plus sur la configuration des processus en général, vous pouvez également consulter À propos de l'utilisation des processus.

Campaign fournit les types de processus suivants :

- Processus de manipulation de données
- Processus d'exécution
- Processus d'optimisation
- Interact, Optimize, et eMessage fournissent des processus supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez la documentation relative à ces produits.

# Processus de manipulation de données

Campaign fournit les processus de manipulation des données suivants :

- Référentiel
- Exportation
- Fusion

- Échantillonnage
- Segment
- Sélection

### **Référentiel**

Chaque référentiel représente une entité cible sur laquelle vous souhaitez opérer (par exemple, un compte, un client, un foyer, un produit ou une division). Il est défini lors du processus de mapping des tables par les administrateurs système.

Utilisez le processus Référentiel dans un diagramme pour passer d'un référentiel à un autre ou pour filtrer des identifiants par référentiel. À l'aide de ce processus, vous pouvez sélectionner une, plusieurs ou toutes les entités d'un référentiel par rapport à un autre.

Par exemple, le processus Référentiel vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionner un client par foyer en fonction d'une règle (par exemple l'homme le plus âgé ou la personne dont le compte a le solde le plus élevé).
- Sélectionner tous les comptes appartenant à un groupe donné de clients.
- Sélectionner tous les comptes ayant un solde négatif dans un groupe donné de clients.
- Sélectionner tous les foyers dont des membres possèdent un compte chèques.
- Sélectionner les clients ayant effectué au moins trois achats pendant une période donnée.
- Le processus Référentiel peut sélectionner des données dans n'importe quelle table prédéfinie. Vous pouvez aussi l'utiliser comme processus de premier niveau dans votre diagramme pour la sélection initiale des données.

#### **Rubriques connexes**

- Référentiels
- Réduction par foyer
- Changement de niveau
- Configuration du processus Référentiel

#### **Référentiels**

Les référentiels correspondent aux entités indiquant le mode de stockage des données client, par exemple un compte, un client, un foyer, un produit ou une division. Les référentiels peuvent être organisés de manière hiérarchique, mais ce n'est pas obligatoire. Voici quelques exemples de niveaux hiérarchiques que l'on rencontre fréquemment dans la base de données marketing de clients.

• Foyer > Client > Compte

Société > Division > Client > Produit

Votre organisation peut définir et utiliser un nombre illimité de référentiels. Si vous utilisez plusieurs niveaux (client et foyer par exemple), vous devez savoir comment les manipuler et comment utiliser le processus Référentiel pour atteindre vos objectifs.

Les référentiels sont créés et gérés par un administrateur Campaign. Pour passer d'un référentiel à un autre, il est obligatoire que les deux référentiels aient des clés définies dans la même table. Cette condition est indispensable pour changer de niveau.

Les référentiels sont disponibles centralement et liés à chaque table de référentiel mappée. Par conséquent, lorsque vous chargez un diagramme, les référentiels sont automatiquement chargés, ainsi que les tables mappées, dans ce diagramme.

Si vous disposez des droits permettant de mapper des tables dans Campaign, vous pouvez mapper une nouvelle table et l'associer à un ou plusieurs référentiels existants, mais il vous est impossible de créer des référentiels. Seuls les utilisateurs possédant les droits appropriés, en général des administrateurs système, sont autorisés à créer des référentiels dans Campaign.

Dans le processus Référentiel, vous spécifiez un référentiel source et un référentiel cible. Ces référentiels peuvent être identiques (par exemple, Client) ou différents (par exemple, Client et Foyer). Utilisez le processus Référentiel pour rester au même niveau ou pour naviguer d'un niveau à un autre.

#### **Réduction par foyer**

L'expression générique « gestion des foyers » désigne le filtrage des membres du référentiel courant par rapport à un autre référentiel. L'un des exemples les plus courants de la gestion des foyers consiste à identifier un individu à cibler dans chaque foyer. Vous pouvez sélectionner un membre par foyer en fonction d'une règle marketing du type :

- · la personne ayant le solde le plus élevé parmi tous les comptes,
- le plus gros acheteur dans une catégorie de produits donnée,
- le titulaire du plus grand nombre de comptes, ou
- l'homme majeur le plus jeune du foyer.

Vous pouvez utiliser le processus Référentiel pour modifier les référentiels et filtrer les identifiants en fonction de critères spécifiés par l'utilisateur.

#### Changement de niveau

Certaines campagnes complexes requièrent des traitements à différents référentiels pour parvenir à une liste finale d'entités cibles. Ce type d'opération peut impliquer de commencer à un référentiel, d'effectuer certains calculs, d'en transmettre les résultats à un autre référentiel, puis d'effectuer d'autres calculs et ainsi de suite.

Par exemple, vous pouvez avoir besoin d'effectuer des suppressions complexes à différents niveaux. En conséquence, dans un modèle de données comportant de nombreuses relations un-à-plusieurs ou plusieurs-à-plusieurs entre les clients et les comptes, un analyste marketing pourra construire une campagne destinée à :

- éliminer tous les comptes des clients qui répondent à certains critères (par exemple, éliminer le compte par défaut),
- éliminer certains comptes qui répondent à certains critères (par exemple, les comptes à faible rentabilité).

Dans cet exemple, la campagne pourrait débuter au niveau client, y effectuer des suppressions (éliminer le compte par défaut), passer au niveau compte, y effectuer les suppressions nécessaires (éliminer les comptes à faible rentabilité), puis revenir au niveau client pour obtenir la liste de contacts finale.

#### **Configuration du processus Référentiel**

Pour utiliser le processus Référentiel, vous devez manipuler des tables pour lesquelles plusieurs référentiels sont définis. Vous pouvez passer de l'un à l'autre à l'intérieur d'une seule et même table.

- Une des clés est définie comme « clé primaire » ou « clé par défaut » de la table (elle représente le référentiel le plus souvent utilisé pour cette source de données).
- Les autres clés sont des « clés alternatives » utilisées pour basculer d'un référentiel à un autre.

Lorsque vous basculez d'un référentiel à un autre, Campaign n'affiche que les tables dont la clé primaire a été définie pour le référentiel activé. Si vous travaillez régulièrement à différents référentiels, vous pouvez avoir besoin de mapper la même table à plusieurs reprises dans Campaign, chaque fois avec une clé primaire/par défaut différente. Le niveau par défaut est associé à une table lors du processus de mapping des tables. Pour en savoir plus sur le mapping des tables, consultez le Guide administrateur d'Campaign.

Les options disponibles dans la fenêtre Configuration du processus de choix du référentiel dépendent des choix que vous pouvez faire :

- si les niveaux du référentiel source et du référentiel cible sont les mêmes ou pas,
- · si les valeurs des référentiels sont normalisées ou non dans ces tables,
- si plusieurs référentiels sont définis ou non pour les tables sélectionnées.

C'est pourquoi certaines des options décrites dans les sections suivantes ne sont pas disponibles pour toutes les paires de table source/cible sélectionnées.

#### Pour configurer un processus Référentiel

- Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus Référentiel est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Référentiel.
- Double-cliquez sur le processus Référentiel dans l'espace de travail de votre diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

 Sélectionnez la source de données dans la liste déroulante Source. Si un ou plusieurs processus sont connectés au processus Référentiel, leurs cibles générées apparaissent également comme des sources disponibles.

Lorsque vous avez choisi une source de données, le référentiel correspondant apparaît en regard du champ **Source**. Si le processus Référentiel n'a aucune source, le nom du référentiel est « non sélectionné ». Les options disponibles dans la zone Sélectionner varient également en fonction du référentiel source.

Par exemple, avant de choisir un référentiel source, les options disponibles dans Sélectionner sont Un enregistrement par..., Certains enregistrements par... et Pour chaque référentiel.

Après avoir choisi une source pour un référentiel Client par exemple, les options disponibles dans **Sélectionner** sont **Tous les enregistrements**, **Certains enregistrements** et **Un enregistrement par Client**.

- 4. Sélectionnez le référentiel cible dans la liste déroulante **Choisir le référentiel**. Cette liste n'affiche que les référentiels configurés pour les tables contenant des clés définies sur le même référentiel que la source de données. Si plusieurs référentiels sont définis dans une table, chacun d'entre eux apparaît comme un enregistrement dans la liste déroulante **Choisir le référentiel**.
  - Si le niveau de référentiel souhaité n'apparaît pas dans la liste, il se peut que vous deviez remapper la table correspondante.

Une fois le référentiel cible choisi, les options disponibles dans **Sélectionner** concernent à la fois votre référentiel source et votre référentiel cible.

Par exemple, si vous avez choisi un référentiel source Foyer et un référentiel cible Individu, les options disponibles dans **Sélectionner** sont les suivantes : **Tous les enregistrements d'ID Individu, Certains enregistrements d'ID Individu, Un enregistrement d'ID Individu par ID foyer**, etc. Elles vous permettent de spécifier le mode de sélection des identifiants lorsque vous passez d'un référentiel à un autre.

- 5. Utilisez les options disponibles dans Sélectionner et Filtrer pour spécifier le mode de sélection des enregistrements. Ces options varient selon que vous sélectionnez tous les identifiants (auquel cas aucune option de filtrage n'est disponible), que vous changez de niveau ou que vous restez au même niveau. Pour en savoir plus sur la procédure de sélection et de filtrage selon que vous changiez de référentiel ou non, consultez les sections suivantes :
  - Utilisation des mêmes référentiels comme source et comme cible
  - Utilisation de référentiels sources et cibles différents
- 6. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter l'effectif de la cible générée (càd le nombre d'identifiants générés par le processus).
- Cliquez sur l'onglet Général qui vous permet, si vous le souhaitez, de modifier le contenu des champs Nom du processus, Cible générée ou Codes cibles et d'entrer une Remarque sur le processus.

8. Une fois la configuration du processus terminée, cliquez sur **OK**. Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Choix des sources de données pour les processus
- · Limitation de l'effectif de la cible générée
- Noms et codes de cible
- Modification du nom de la cible
- Modification du code de la cible

Pour lier les cibles d'un diagramme à celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus

#### **Exemple : Référentiel (processus)**

La figure ci-dessous illustre un processus Référentiel configuré.

Audience Process Configuration
Source Cell Size Limit General Specify selection criteria and result audience level
Input: DEMO_ACCOUNT (Audience Level: Customer)
Choose Audience: Customer in DEMO_ACCOUNT
Select
One Customer Entry per     HouseHold
Some Customer Entries per
For Each Customer
Based On:
MaxOf DEMO_ACCOUNT.HIGHEST
Filter
OK Cancel Help

- Le référentiel source sélectionné est **Client**. Il s'agit du référentiel par défaut de la table DEMO ACCOUNT (son nom apparaît à droite du champ **Source**).
- Le référentiel cible est le même, Client, comme défini dans la table DEMO\_ACCOUNT. La table DEMO\_ACCOUNT dispose de deux autres référentiels définis : Branch et HouseHold.
- Le processus est configuré de manière à choisir **Un enregistrement Client par Foyer en fonction de la valeur maximale du champ** HIGHEST\_ACC\_IND.
### **Exemple : filtrage des enregistrements**

Lorsque vous configurez un processus Référentiel pour sélectionner des identifiants en fonction d'une fréquence d'effectif, d'une fonction statistique (**Max.**, **Moyenne**, **Min.**) ou de l'option **Tous**, le bouton **Filtrer** est activé. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Filtrer**, la fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche. Elle vous permet de définir une expression de requête identifiant les enregistrements à utiliser dans le calcul **Sur la base de**.

Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul Sur la base de, ce qui limite le nombre d'enregistrements concernés par l'opération.

Par exemple, vous pouvez réduire la période sur laquelle une opération est effectuée. Pour n'utiliser que les transactions d'achat effectuées au cours des 12 derniers mois, vous pouvez définir une requête de filtre du type :

```
CURRENT JULIAN() - DATE(PURCH DATE) <= 365
```

Ensuite, si la méthode de calcul définie dans **Sur la base de** calcule la somme du champ **Montant**, seuls les montants correspondant aux transactions de la dernière année seront ajoutés.

# Utilisation des mêmes référentiels comme source et comme cible

Lorsque vous sélectionnez le même référentiel dans la liste déroulante **Choisir** référentiel comme référentiel de la **Source**, les options disponibles dans **Sélectionner** sont les suivantes :

- Un enregistrement <Référentiel source/ cible> par <Autre référentiel>
- · Certains enregistrements <Référentiel> par <Autre référentiel>
- Enregistrements pour chaque enregistrement du même référentiel

Les options disponibles dans la zone **Sélectionner** varient en fonction de la relation entre les référentiels sources et cibles. Les options inutiles sont désactivées.

Par exemple, si un référentiel donné (Client, par exemple) est normalisé dans une table, l'option permettant de sélectionner un référentiel(Client, par exemple) à partir d'un autre niveau (Foyer, par exemple) est désactivée. Lorsque plusieurs référentiels sont définis dans une table, la zone **Sélectionner** peut afficher l'option **Un enregistrement Client par** et une liste déroulante contenant les autres référentiels disponibles.

Campaign utilise automatiquement le nom du référentiel sélectionné dans la fenêtre de configuration du processus. Par exemple, si le référentiel source est Client, l'option Un enregistrement par est remplacée automatiquement par Un enregistrement Client par. Dans les sections suivantes, cette modification dynamique du texte de l'option est repérée par la mention <Référentiel source/cible> le cas échéant.

La zone Sélectionner contient les options suivantes :

Méthode	Description	Exemple
Un par	Un membre du référentiel source / cible, parmi un autre référentiel.	Un client par foyer
Certains par	Certains membres du référentiel source / cible, parmi un autre référentiel.	Tous les clients dépassant la moyenne des achats du foyer.
Pour chaque	Sélectionner des membres si leur nombre dans le référentiel sélectionné répond à une condi- tion donnée.	Nombre de comptes > 1, ou nombre d'achats > 3

### Pour sélectionner Un enregistrement <Référentiel source/cible> par <Autre référentiel>

Cette option indique qu'il existe un enregistrement <Référentiel source/cible> par <Autre référentiel>. Choisissez cette option si les référentiels sources et cibles sont identiques, mais qu'un autre référentiel est utilisé pour limiter la cible.

Par exemple, vous pouvez utiliser cette option pour sélectionner le client qui, dans chaque foyer, possède le compte le plus ancien (dans ce cas, le référentiel source est Client, le référentiel cible est Client croisé avec Foyer à l'aide de MinOf (BaseInfo.AcctStartDt) pour sélectionner les données).

Spécifiez une règle déterminant le mode de sélection de l'entité (par exemple, la valeur minimale, maximale ou moyenne d'un champ) ou sélectionnez **Tous** (dans ce cas, aucun champ n'est disponible).

1. Sélectionnez une source dans le champ **Source** et le même référentiel comme référentiel cible dans le processus Référentiel.

Les options concernées sont activées dans la zone Sélectionner.

2. Sélectionnez l'option Un enregistrement par.

Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Sélectionnez un référentiel dans la liste déroulante.

Tous les référentiels alternatifs définis (autres que le référentiel source) figurent dans la liste.

- 4. Choisissez une valeur dans la liste déroulante Sur la base de :
  - L'option Tous évite d'avoir à choisir une valeur Sur la base de.
  - Max. renvoie la valeur maximale du champ sélectionné.
  - Moyenne renvoie la valeur médiane du champ sélectionné.
  - Min. renvoie la valeur minimale du champ sélectionné.

Chacune de ces fonctions renvoie un membre et un seul du référentiel source. Lorsque plusieurs enregistrements correspondent à la valeur maximale, minimale ou moyenne, le système renvoie le premier trouvé.

5. Si vous avez sélectionné un critère Sur la base de autre que Tous, sélectionnez le champ sur lequel exécuter la fonction. Cette liste déroulante comprend tous les champs de la table sélectionnée dans le champ Choisir référentiel, plus toutes les tables de dimension mappées. Développez une table en cliquant sur le signe « + ». Les champs dérivés apparaissent en haut.

Par exemple, pour sélectionner dans chaque foyer le titulaire du compte ayant le solde le plus élevé, choisissez Max. dans Sur la base de et Acct\_Balance dans la liste des champs de table.

Vous pouvez également créer ou sélectionner des champs dérivés en cliquant sur le bouton **Champs dérivés**.

6. (Facultatif) Si vous avez sélectionné une fréquence d'effectif, le bouton **Filtrer** est disponible.

Utilisez ce bouton **Filtrer** pour réduire le nombre d'identifiants qui seront disponibles pour le calcul **Sur la base de**. Supposez que vous souhaitiez sélectionner des identifiants client en fonction de la moyenne du solde de leur compte sur les 6 derniers mois, mais avant cela, que vous souhaitiez éliminer de la liste tous les clients dont les comptes sont inactifs.

Si vous souhaitez filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Sur la base de**, cliquez sur le bouton **Filtrer**. La fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche. Vous pouvez définir une expression de requête identifiant les enregistrements à utiliser dans le calcul **Sur la base de**. Les critères de filtrage sont appliqués avant d'effectuer le calcul **Sur la base de**, ce qui permet de réduire le nombre d'enregistrements pris en compte.

- 7. Une fois la requête de filtrage créée, cliquez sur **OK** pour l'enregistrer et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
- 8. Continuez à configurer le processus en complétant les champs dans les autres onglets.

#### Rubriques connexes

- · À propos des champs dérivés
- Création de requêtes dans les processus
- Configuration du processus Référentiel

# Pour sélectionner Certains enregistrements <Référentiel> par <Autre référentiel>

Cette option indique qu'il existe plusieurs enregistrements par référentiel. Dans ce cas, les référentiels sources et cibles sont les mêmes et un autre référentiel est utilisé pour limiter la sortie générée. Vous pouvez utiliser cette option, par exemple, pour sélectionner tous les clients qui, dans le foyer, ont réalisé des achats supérieurs à 100 dollars (dans ce cas le référentiel source est l'ensemble des clients, le référentiel cible est l'ensemble des clients, parmi le référentiel de l'ensemble des foyers, à l'aide de Maximum Purchase Value>\$100

En plus de créer une requête, le critère Sur la base de admet également des mots-clés qui remplissent une fonction équivalant à celle d'une macro GROUPBY.

- Sélectionnez une source dans le champ Source et le même niveau de référentiel comme référentiel cible dans le processus Référentiel. Les options concernées sont activées dans la zone Sélectionner.
- 2. Sélectionnez l'option Certains enregistrements par.... Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.
- 3. Sélectionnez un référentiel dans la liste déroulante. Tous les référentiels alternatifs définis (autres que le référentiel source) figurent dans la liste.
- 4. Cliquez sur le champ Sur la base de pour saisir une entrée. La fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche.
- 5. Indiquez ou construisez une expression de requête valide, puis cliquez sur OK afin d'enregistrer votre filtre et de fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
- 6. Continuez à configurer le processus en complétant les champs dans les autres onglets.

#### **Rubriques connexes**

- Création de requêtes dans les processus
- Configuration du processus Référentiel

# Pour sélectionner des enregistrements pour chaque enregistrement du même référentiel

Cette option indique qu'il existe plusieurs sélections dans plusieurs référentiels. Sélectionnez-la si le nombre de membres dans les référentiels sélectionnés répond à une condition donnée (par exemple, Number of Accounts > 1 ou Number of Purchases > 3 ).

- Cette option n'apparaît que si le niveau de référentiel source n'est pas normalisé (càd lorsque l'identifiant de l'enregistrement n'est pas unique dans la table sélectionnée dans Choisir le référentiel) et si les niveaux de référentiel source et cible sont identiques. C'est la seule option disponible lorsqu'aucune clé alternative n'a été définie pour votre table de référentiel cible.
- 1. Sélectionnez une source dans le champ **Source** et le même référentiel comme référentiel cible dans le processus Référentiel.

Les options concernées sont activées dans la zone Sélectionner.

- 2. Sélectionnez l'option **Pour chaque**.
  - Cette option n'apparaît que si le référentiel source n'est pas normalisé (càd lorsque l'identifiant de l'enregistrement n'est pas unique dans la table sélectionnée dans Choisir le référentiel).

Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Sélectionnez une option dans **Sur la base de**.

Si la table sélectionnée dans **Choisir référentiel** (càd le référentiel cible) n'est pas normalisée, il est possible que des doublons apparaissent dans les résultats. Vous pouvez indiquer à Campaign d'utiliser une méthode **Sur la base de** afin d'éviter les doublons. (Par exemple, pour éviter que plus d'un individu par foyer ne soit inclus dans les résultats, vous pouvez utiliser **Sur la base de** pour limiter la sélection à un seul individu par foyer en fonction du critère que vous indiquez dans cette option.)

Vous devez sélectionner l'une des méthodes **Sur la base de**, soit **Effectif** soit **Condition** :

• Indiquez un Effectif à utiliser pour l'option Sur la base de :

Cette option consiste à sélectionner l'ID dans le <Input Audience Level>, à condition que le nombre d'occurrences du même ID dans le <Input Audience Level> satisfasse la condition algébrique indiquée.

Sélectionnez le signe de comparaison (<,<=,>,>=,=) qui vous convient en cliquant sur le bouton jusqu'à voir apparaître le signe souhaité.

-- OU --

• Spécifiez la Condition à utiliser dans Sur la base de :

Cliquez dans la boîte de texte à droite de l'option **Condition**.

La fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche.

Saisissez ou créez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour l'enregistrer et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.

4. (Facultatif) Si vous avez sélectionné une fréquence d'effectif, l'option **Filtrer** devient disponible.

Utilisez ce bouton **Filtrer** pour réduire le nombre d'identifiants qui seront disponibles pour le calcul **Sur la base de**. Supposez que vous souhaitiez sélectionner des identifiants client en fonction de la moyenne du solde de leur compte sur les 6 derniers mois, mais avant cela, que vous souhaitiez éliminer de la liste tous les clients dont les comptes sont inactifs.

Si vous souhaitez filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Sur la base de**, cliquez sur le bouton **Filtrer**. La fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche. Vous pouvez définir une expression de requête identifiant les enregistrements à utiliser dans le calcul **Sur la base de**. Les critères de filtrage sont appliqués avant d'effectuer le calcul **Sur la base de**, ce qui permet de réduire le nombre d'enregistrements pris en compte.

- 5. Une fois la requête de filtrage créée, cliquez sur **OK** pour l'enregistrer et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
- 6. Continuez à configurer le processus en complétant les champs dans les autres onglets.

#### **Rubriques connexes**

- Création de requêtes dans les processus
- Configuration du processus Référentiel

### Utilisation de référentiels sources et cibles différents

Après avoir sélectionné des référentiels sources et cibles différents, spécifiez le mode de sélection des enregistrements dans les options **Sélectionner**.

Les options disponibles dans la zone **Sélectionner** varient en fonction de la relation entre les référentiels sources et cibles. Si vous sélectionnez un référentiel différent dans la liste déroulante **Choisir référentiel** de celui affiché dans le champ **Source**, les options suivantes apparaissent dans la zone **Sélectionner** :

- « Tous les enregistrements <Référentiel cible> »
- « Certains enregistrements <Référentiel cible différent> »
- « Un enregistrement <Référentiel cible> par <Référentiel source différent> »

Campaign utilise automatiquement le nom du référentiel sélectionné dans la fenêtre de configuration du processus. Par exemple, si le référentiel source est Client, l'option Un enregistrement par est remplacée automatiquement par Un enregistrement Client par. Dans les sections suivantes, cette modification dynamique du texte de l'option est repérée par la mention <Référentiel source/cible> le cas échéant.

Méthode	Description	Exemple
Tous	Sélectionner tous les membres du référentiel source, parmi un autre référentiel.	Tous les clients par foyer
Certains	Sélectionner certains membres du référentiel cible, en ne gardant que ceux dont l'identifiant satisfait à une condition donnée.	Tous les clients âgés de plus de 18 ans dans le foyer
Un par	Sélectionner dans le référentiel cible un enregis- trement et un seul pour chaque enregistrement du référentiel source.	Un client par foyer

La zone Sélectionner contient les options suivantes :

### Pour sélectionner Tous les enregistrements <Référentiel cible>

Utilisez cette option pour passer au référentiel cible sans effectuer de filtrage (par exemple, pour sélectionner tous les clients au sein d'un foyer ou tous les comptes appartenant à un client). Elle a pour effet de générer une cible comprenant tous les enregistrements du référentiel cible associés aux identifiants sources. Elle passe d'un référentiel à l'autre sans appliquer aucun critère de sélection ou de filtre.

Si vous passez d'un référentiel primaire à un autre référentiel, vous perdez la possibilité d'utiliser des champs dérivés dans les processus suivants.

1. Sélectionnez une source dans le champ **Source** et un référentiel cible différent dans le champ **Choisir référentiel**.

Les options de la zone Sélectionner deviennent disponibles.

- 2. Sélectionnez Tous les enregistrements <Référentiel cible>.
- 3. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel et enregistrer la configuration.

# Pour sélectionner Certains enregistrements <Référentiel cible différent>

Utilisez cette option pour passer du référentiel source à un référentiel cible différent, en ne gardant que les identifiants satisfaisant à une condition donnée (par exemple pour sélectionner tous les clients de plus de 18 ans dans chaque foyer ou tous les comptes de chaque client affichant un solde positif).

Les critères de la fonctionnalité **Sur la base de** vous permettent de définir une expression de requête afin de limiter le nombre des enregistrements sélectionnés dans le référentiel cible.

1. Sélectionnez une source dans le champ **Source** et un référentiel cible différent dans le champ **Choisir référentiel**.

Les options de la zone Sélectionner deviennent disponibles.

2. Cliquez sur le bouton d'option Certains enregistrements < Référentiel cible> .

Les champs de la fonctionnalité Sur la base de deviennent disponibles.

3. Cliquez sur le champ **Sur la base de** pour saisir une requête.

La fenêtre Définition des critères de sélection s'affiche.

- 4. Saisissez ou créez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour enregistrer la requête et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
- 5. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel. Vos modifications sont enregistrées.

#### Rubriques connexes

Création de requêtes dans les processus

# Pour sélectionner Un enregistrement <Référentiel cible> par <Référentiel source différent>

Utilisez cette option pour sélectionner un enregistrement (et un seul) du référentiel cible pour chaque enregistrement du référentiel source (par exemple pour sélectionner une seule adresse électronique par client). Vous devez indiquer une règle pour déterminer le mode de sélection de l'entité (min/ max/ médiane d'un champ) ou opter pour **Tous** (dans ce cas aucun champ à choisir n'est disponible).

Cette option n'apparaît que si le niveau de référentiel source n'est pas normalisé (càd lorsque l'identifiant de l'enregistrement n'est pas unique dans la table sélectionnée dans **Choisir référentiel**).

En plus de créer une requête, le critère **Sur la base de** admet également des mots-clés qui remplissent une fonction équivalant à celle d'une macro GROUPBY.

1. Sélectionnez une source dans le champ **Source** et un référentiel cible pour le processus Référentiel.

Les options de la zone Sélectionner deviennent disponibles.

- 2. Sélectionnez Un enregistrement < Référentiel cible> par < Référentiel source>.
- 3. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Sur la base de**.

Remarquez que la zone de sélection de droite devient grisée si vous choisissez l'option **Tous**. Si vous sélectionnez cette option, passez directement à l'étape 5.

- 4. Dans la liste déroulante suivante, sélectionnez le champ auquel est associée la fonction **Sur la base de** :
  - a. Cliquez sur la boîte de texte sous Sur la base de.

La fenêtre Sélectionner un champ s'affiche. Tous les champs de la table sélectionnée dans la liste déroulante **Choisir référentiel** s'affichent, ainsi que toutes les tables de dimension mappées.

Vous pouvez déployer une table en cliquant sur le signe +. Les champs dérivés apparaissent en haut.

- b. Sélectionnez un champ et cliquez sur OK.
- c. (Facultatif) Créez un ou plusieurs champs dérivés en cliquant sur le bouton **Champs dérivés**.
- 5. (Facultatif) Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Sur la base de**, cliquez sur le bouton **Filtrer**.
- 6. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel. Vos modifications sont enregistrées.

#### **Rubriques connexes**

Création de requêtes dans les processus

# Exportation

Le processus Exportation vous permet de sélectionner des champs dans une table, puis de les écrire dans une autre table en vue d'un traitement ultérieur. Il est conçu pour ramener de très vastes volumes de données à des tailles plus acceptables, afin d'optimiser les performances.

Le processus Exportation reçoit ses données à partir d'une cible (s'il est connecté à un processus **Sélection**, par exemple), d'une table, d'un segment stratégique, d'une liste optimisée (Optimize uniquement), ou d'une page d'exportation eMessage (eMessage uniquement). Si vous sélectionnez un segment stratégique comme source, vous devez le joindre à une table pour pouvoir exporter ses champs.

Si vous utilisez différents processus Exportation en série, seuls les champs du dernier d'entre eux sont écrits dans la base de données.

Si vous utilisez plusieurs processus Exportation en parallèle (càd dans différents aiguillages du même diagramme), ceux-ci se comportent comme des champs dérivés permanents :

- · Les champs exportés sont joints à la cible d'entrée.
- Les champs exportés sont calculés avant l'exécution des requêtes dans le processus.
- Plusieurs champs exportés sont disponibles pour les processus suivants.
- · Lorsque des champs exportés sont envoyés vers un processus de contact :
  - Si un champ exporté n'est défini pour aucune cible, sa valeur est égale à NULL.
  - Si un identifiant simple figure dans plusieurs cibles, une ligne est générée pour chaque cible.
- Lorsque des champs exportés sont envoyés à un processus Segment ou Décision, chacune des cibles source sélectionnées doit comporter un champ exporté pour pouvoir être utilisée dans le cadre de la segmentation par demande.

### **Tables exportées**

Les données sont exportées soit sous forme de fichier binaire dans le serveur de Campaign, soit sous forme de table dans un datamart, avec comme préfixe **UAC\_EX**.

Contrairement aux tables temporaires, une table exportée n'est *pas* supprimée une fois l'exécution du diagramme achevée. En effet, elle reste accessible aux utilisateurs pour que ceux-ci puissent y effectuer des opérations comme l'analyse de ses champs.

Une table exportée n'est supprimée que lorsque le processus Exportation, le diagramme, la campagne ou la session auxquels elle est associée sont eux-mêmes supprimés.

Afin de libérer de l'espace dans le datamart, l'administrateur système peut être amené à supprimer régulièrement les tables dont le préfixe est UAC\_EX. Notez cependant que, si ces tables sont supprimées, les utilisateurs devront d'abord exécuter de nouveau les processus Exportation correspondants avant d'exécuter leurs diagrammes ou d'analyser leurs champs. Autrement, Campaign provoquera des erreurs de type « Table introuvable ».

### Exemple : Exportation des données de transaction

Supposons que vous avez conçu une campagne qui doit effectuer des sélections ou des calculs basés sur les transactions d'achat réalisées ces trois derniers mois par tous les clients solvables (soit environ 90 % de votre base clients), produisant un volume de données de 4 Go.

Même si Campaign créait une table temporaire pour ces clients, la jointure de celle-ci à la table des transactions vous obligerait à manipuler environ 90 % des 4 Go (en excluant toutes les transactions hormis celles des trois derniers mois) pour exécuter une macro GROUPBY, par exemple.

Au lieu de cela, vous pouvez configurer un processus Exportation (placé au niveau des transactions d'achat) pour extraire toutes les transactions des trois derniers mois, les placer dans une table de la base de données, puis exécuter plusieurs macros GROUPBY et d'autres calculs (min./max. et moyenne, par exemple).

# Prérequis pour l'exportation des données à partir des pages d'exportation eMessage

Les prérequis suivants doivent être satisfaits avant de pouvoir configurer un processus Exportation pour accepter les entrées de pages d'exportation eMessage :

- eMessage doit être installé, en cours d'exécution et activé.
- · Les pages d'exportation eMessage doivent être correctement configurées.
- Le mailing doit être exécuté et les réponses des destinataires des mailings doivent avoir été reçues.

Pour en savoir plus sur les pages d'exportation eMessage, consultez le *Guide utilisateur eMessage*.

### **Configuration d'un processus Exportation**

La procédure de configuration d'un processus Exportation varie selon la source choisie :

- Cible, table simple ou segment stratégique
- Page d'exportation eMessage
- Liste optimisée (consultez le Guide utilisateur Optimize)

# Pour exporter les données à partir d'une cible, d'une table simple ou d'un segment stratégique

1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus Exportation dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 2. Dans l'onglet **Source**, choisissez la source des données.
  - Sélectionnez une cible source, une table ou un segment stratégique dans la liste déroulante **Source**.
  - Si vous sélectionnez un segment stratégique comme source de données générées, associez-le à une table en sélectionnant une table dans la liste déroulante **Sélection basée sur**.
- 3. Spécifiez les enregistrements à utiliser en tant qu'entrée. Choisissez l'une des options suivantes :
  - **Tout sélectionner** pour sélectionner tous les enregistrements dans votre source de données en entrée.
  - Sélectionner les enregistrements dont pour sélectionner uniquement les enregistrements de votre entrée à l'aide de requêtes, en fonction des critères que vous définissez.
- 4. Si vous utilisez l'option **Sélectionner enregistrements dont** pour sélectionner uniquement certains enregistrements en fonction de critères spécifiques, créez une requête à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

#### Saisie guidée

Il s'agit de la vue par défaut. Cliquez sur les cibles **Nom du champ :**, **Opér.**, **Valeur :** et **And/Or** pour sélectionner les valeurs permettant de générer votre requête. Cet outil représente la façon la plus simple de créer une requête et vous permet d'éviter des erreurs de syntaxe.

Saisie libre

Utilisez cet outil pour écrire des commandes SQL brut ou utiliser des macros Unica.

#### Macros

Utilisez l'Assistant dans Saisie libre pour accéder aux macros Unica.

#### • SQL brut

5. Si vous créez une requête, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre requête dans la liste Champs disponibles, y compris les champs générés et les champs dérivés de IBM Unica Campaign. Pour en savoir plus, consultez Création de requêtes dans les processus.

- Si votre requête comprend un champ de table dont le nom est identique à un champ généré IBM Unica Campaign, vous devez qualifier le nom du champ avec la syntaxe suivante : <table\_name>.<field\_name>. Cette syntaxe indique que le champ de table doit être utilisé au lieu du champ généré IBM Unica Campaign.
- 6. Dans l'onglet **Exportation**, sélectionnez un emplacement de sortie.
  - Pour enregistrer les données au format binaire, sélectionnez le serveur Campaign.
  - Pour enregistrer les données dans une table au nom unique doté d'un préfixe UAC EX, sélectionnez une base de données disponible.
- 7. Sélectionnez les champs à exporter dans la liste Champs éligibles.
  - Cliquez sur Ajouter pour ajouter les champs sélectionnés à la liste des Champs à exporter.
  - Pour supprimer les champs de la liste **Champs à exporter**, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer**.
  - Utilisez les flèches montante et descendante pour changer l'ordre des champs de la liste Champs à exporter.
  - Pour modifier le nom généré par défaut d'un champ à exporter, sélectionnez le champ dans la liste **Champs à exporter**, cliquez sur le nom du champ dans la colonne **Nom généré** et saisissez le nouveau nom.

Pour en savoir plus sur les champs de l'onglet Exportation, consultez Référence de l'onglet Exportation.

- 8. Vous pouvez effectuer l'une des tâches facultatives suivantes :
  - Pour analyser un champ disponible depuis une cible, une table ou un segment stratégique, cliquez sur **Analyser**. Pour en savoir plus sur l'analyse des champs, consultez Analyse de champs.
  - Ajouter un champ dérivé à la liste des champs éligibles. Consultez À propos des champs dérivés.
  - Spécifier que les identifiants en double sont exclus du résultat. Consultez Ignorer les doublons dans les résultats.
  - Limiter l'effectif de la cible générée (càd le nombre d'identifiants générés par le processus). Consultez Limitation de l'effectif de la cible générée.
  - Cliquez sur l'onglet Général pour modifier le nom des champs Nom du processus, Cible générée ou Codes cibles, le lien vers une cible ou entrer une Remarque sur le processus.

Pour en savoir plus sur la liaison des cibles, consultez Pour lier les cibles d'un diagramme avec celles de la liste des populations ciblées.

9. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

# Pour exporter des données à partir d'une page d'exportation eMessage

Assurez-vous que votre environnement IBM Unica répond aux exigences nécessaires avant de procéder à l'exportation des données des pages d'exportation eMessage. Pour en savoir plus, consultez Prérequis pour l'exportation des données à partir des pages d'exportation eMessage.

1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus Exportation dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 2. Dans l'onglet Source, sélectionnez Pages d'exportation eMessage.
- 3. Sélectionnez une page d'exportation eMessage comme entrée dans la fenêtre contextuelle.
  - Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule page d'exportation eMessage en tant qu'entrée pour le processus Exportation. Pour exporter les données de plusieurs pages d'exportation, vous devez configurer plusieurs processus Exportation.
- 4. Si plus d'un référentiel est disponible pour la page d'exportation, sélectionnez le référentiel approprié dans la liste déroulante. Si un seul référentiel est disponible, il est sélectionné automatiquement.
- 5. Cliquez sur OK.
- 6. Dans l'onglet **Exportation**, sélectionnez un emplacement de sortie.
  - Pour enregistrer les données au format binaire, sélectionnez le serveur IBM Unica Campaign.
  - Pour enregistrer les données dans une table au nom unique doté d'un préfixe UAC EX, sélectionnez une base de données disponible.
- 7. Sélectionnez les champs à exporter dans la liste Champs éligibles.
  - Cliquez sur Ajouter pour ajouter les champs sélectionnés à la liste des Champs à exporter.
  - Pour supprimer les champs de la liste **Champs à exporter**, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer**.
  - Utilisez les flèches montante et descendante pour changer l'ordre des champs de la liste Champs à exporter.
  - Pour modifier le nom généré par défaut d'un champ à exporter, sélectionnez le champ dans la liste Champs à exporter, cliquez sur le nom du champ dans la colonne Nom généré et saisissez le nouveau nom.

Pour en savoir plus sur les champs de l'onglet Exportation, consultez Référence de l'onglet Exportation.

8. Vous pouvez effectuer l'une des tâches facultatives suivantes :

- Ajouter un champ dérivé à la liste des champs éligibles. Consultez À propos des champs dérivés.
- Spécifier que les identifiants en double sont exclus du résultat. Consultez Ignorer les doublons dans les résultats.
- Limiter l'effectif de la cible générée (càd le nombre d'identifiants générés par le processus). Consultez Limitation de l'effectif de la cible générée.
- Cliquez sur l'onglet Général pour modifier le nom des champs Nom du processus, Cible générée ou Codes cibles, le lien vers une cible ou entrer une Remarque sur le processus.

Pour en savoir plus sur la liaison des cibles, consultez Pour lier les cibles d'un diagramme avec celles de la liste des populations ciblées.

- L'analyse n'est pas disponible pour les attributs des pages d'exportation eMessage.
- 9. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

Lors du processus d'exportation, Campaign crée un affichage intermédiaire de la base de données des tables système avec un préfixe UCC\_LPV. Cet affichage interne reste dans la base de données tant que la zone de processus n'est pas supprimée. Si vous supprimez l'affichage, vous devez reconfigurer le processus d'exportation correspondant avant d'exécuter une nouvelle fois le processus ou le diagramme, sinon Campaign génère une erreur de table manquante.

### Référence de l'onglet Exportation

Le tableau suivant décrit les champs de l'onglet Exportation :

Champ	Description
Source des données cibles	Emplacement de stockage de la sortie générée par ce processus. Le serveur Campaign et les autres sources de données auxquelles vous êtes connecté sont disponibles dans la liste déroulante Source des données cibles.

Champ	Description
Champs éligibles	Liste des champs disponibles pour l'exportation, y compris le nom du champ et le type de données, en fonction de la source de données en entrée.
	Si votre source en entrée est une page d'exportation eMes- sage, chaque nom de champ représente un attribut de la page d'exportation. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de champ valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'exportation sont répertoriés sous forme de texte.
	Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères ou moins pour obtenir des noms de colonnes valides pour les données exportées.
Champs à exporter	Champs que vous avez choisi d'exporter depuis la liste des Champs éligibles. Le nom généré est par défaut le nom du champ de la colonne Champs à exporter.
Bouton Analyse	Permet d'ouvrir la fenêtre Analyse du champ sélectionné, qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements dans le champ sélectionné. Actif uniquement lorsqu'un nom de champ est sélectionné dans la liste <b>Champs éligibles</b> .
Bouton Champs dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.
Bouton Plus	Ouvre la fenêtre Paramètres avancés, qui permet d'ignorer les enregistrements en doublons et de spécifier la façon dont Campaign identifie les doublons.

# **Fusion**

Utilisez le processus Fusion pour inclure ou exclure des cibles des processus suivants dans votre diagramme. Par exemple, utilisez le processus Fusion pour supprimer les clients ayant demandé de ne pas recevoir des documents marketing.

### Pour configurer un processus Fusion

1. Dans un diagramme en mode **Édition**, vérifiez que votre processus Fusion est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Fusion.

☆ Toutes les cibles sources doivent avoir le même niveau de référentiel.

2. Double-cliquez sur le processus Fusion dans l'espace de travail de votre diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche. Les cibles des processus connectés au processus Fusion sont automatiquement affichées dans la liste **Source**.

 Dans l'onglet Méthode, spécifiez les cibles sources que vous voulez inclure ou exclure. Cliquez sur chaque cible dans la liste Source et utilisez le bouton Ajouter>> approprié pour l'ajouter à la liste Enregistrements à inclure ou Enregistrements à exclure.

Les identifiants figurant dans les cibles mentionnées dans la liste **Enregistrements à inclure** seront combinés dans une seule liste contenant des identifiants uniques. Les identifiants des cibles de la liste **Enregistrements à exclure** ne figureront pas dans la sortie du processus **Fusion**.

4. Dans la liste **Enregistrements à inclure**, choisissez le traitement à appliquer aux identifiants en double dans les cibles sources en sélectionnant **Union/exclusion** pour supprimer les identifiants en double ou **Intersection/exclusion** pour n'inclure que les identifiants qui apparaissent dans toutes les cibles sources.

Par exemple, si l'identifiant client C123 apparaît à la fois dans les cibles **Gold.out** et **Platinum.out** et que vous souhaitez une liste d'identifiants client uniques, sélectionnez **Union/exclusion** pour que la liste fusionnée ne contienne qu'une seule instance de l'identifiant client C123.

Toutefois, si vous souhaitez une liste ne comprenant que les clients ayant à la fois les cibles Gold et Platinum, cliquez sur Intersection/exclusion. Mais dans ce cas, si l'identifiant client C123 n'apparaît pas à la fois dans les cibles Gold.out et **Platinum.out**, l'identifiant ne figurera pas dans la liste fusionnée.

- 5. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter l'effectif de la cible générée (càd le nombre d'identifiants générés par le processus).
- 6. Cliquez sur l'onglet **Général**, qui vous permet, si vous le souhaitez, de modifier le contenu des champs **Nom du processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles** et d'entrer une **Remarque** sur le processus.
- 7. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

# Échantillonnage

Utilisez le processus Échantillonnage pour créer une ou plusieurs cibles pour différents traitements, différents groupes témoins ou un sous-ensemble de données à modéliser. Un grand choix de configurations est disponible pour l'échantillonnage.

## Pour configurer un processus Échantillonnage

- Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus Échantillonnage est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Échantillonnage.
- 2. Double-cliquez sur le processus Échantillonnage dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

3. Dans la liste déroulante Source, sélectionnez la ou les cibles à échantillonner. Toutes les cibles générées par les processus connectés au processus Échantillonnage sont listées dans cette liste déroulante. Si vous souhaitez sélectionner plusieurs cibles sources, sélectionnez l'option Cibles multiples. Dans ce cas, la même segmentation est réalisée sur chaque cible source.

Toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même référentiel.

- 4. Déterminez le nombre d'échantillons à créer pour chaque cible source et saisissez ce nombre dans le champ Nb échant. à générer. Par défaut, trois échantillons sont créés pour chaque cible source, avec les noms par défaut « Échantillon 1 », « Échantillon 2 » et « Échantillon 3 ».
- 5. Pour modifier ces noms par défaut, sélectionnez l'échantillon concerné dans la colonne Nom généré. La section Modifier cible générée est activée. Placez votre curseur dans la boîte de texte Nom de la cible et modifiez le nom de l'échantillon. Vous pouvez utiliser n'importe quelle combinaison de lettres, nombres et espaces. Les points (.) ainsi que les barres obliques (/ ou \) ne sont pas autorisés.
  - Lorsque vous modifiez le nom d'un échantillon, vous devez actualiser tous les processus postérieurs utilisant l'échantillon en tant que cible entrante. La modification du nom d'un échantillon peut déconfigurer des processus connectés ultérieurement. En règle générale, essayez de modifier le nom des échantillons avant de connecter d'autres processus.
- 6. Indiquez le mode de spécification de l'effectif de vos échantillons en sélectionnant l'option **Indiquer effectif en %** ou **Indiquer effectif en nb d'enreg**.
  - Si vous avez sélectionné Indiquer effectif en %, lorsque vous cliquez sur chaque cible générée dans la colonne Nom généré, les valeurs des champs Effectif et Effectif max. sont calculées automatiquement. Vous pouvez toutefois les modifier.
  - Si vous avez sélectionné Indiquer effectif en nbre d'enreg., lorsque vous cliquez sur chaque cible générée dans la colonne Nom généré, la colonne Effectif est activée mais elle est vide.
- 7. Dans le champ Nb max. enreg. de la section **Modifier cible générée**, indiquez le nombre maximum d'enregistrements de la cible sélectionnée.

Vous pouvez également modifier les informations de la cible générée si vous avez sélectionné Effectif en # d'enreg.

- Cochez la case **Tout le reste** pour spécifier que l'effectif de la cible générée sélectionnée est déterminé par l'effectif des autres cibles. Cette valeur correspond au nombre/pourcentage d'enregistrements restants après le calcul des autres cibles. Vous ne pouvez sélectionner l'option **Tout le reste** que pour l'une de vos cibles générées.
- 9. (Facultatif) Cliquez sur Calculer effectif par échantillon pour utiliser l'outil de calcul de l'effectif par échantillon, qui vous aide à comprendre l'importance statistique des effectifs des échantillons lors de l'évaluation des résultats d'une campagne. Vous pouvez indiquer un niveau de précision en saisissant un taux d'erreur maximal, puis en calculant l'effectif d'échantillon résultant, ou bien à l'inverse indiquer un effectif d'échantillon, puis calculer le taux d'erreur maximal résultats sont fiables à 95 %.
- Dans la section Méthode d'échantillonnage, sélectionnez la méthode qu'Campaign doit utiliser pour procéder à l'échantillonnage. Vous pouvez générer un échantillon de manière totalement aléatoire, tous les x enregistrements ou créer un échantillon stratifié.
  - Échantillon aléatoire : cette option place les enregistrements dans les groupes d'échantillonnage à l'aide d'un générateur numérique aléatoire basé sur une clé donnée. Pour créer des groupes témoin ou des jeux de test statistiquement valides, utilisez l'option Échantillon aléatoire.
  - Tous les X enreg. : cette option place le premier enregistrement dans le premier échantillon, le deuxième enregistrement dans le deuxième échantillon et ainsi de suite jusqu'au nombre d'échantillons indiqué (x). Le (x+1)ème enregistrement est placé dans le premier échantillon, le (x+2)ème enregistrement est placé dans le deuxième échantillon et ainsi de suite. Pour utiliser l'option Tous les X enreg., vous devez spécifier le champ de tri des enregistrements.
  - Séquentielle : cette option génère des groupes d'échantillonnage en plaçant les *N* premiers dans le premier échantillon, les N suivants dans le deuxième échantillon, et ainsi de suite. Cette option permet de créer des groupes en fonction du décile supérieur (ou toute autre taille) en fonction du champ trié (par exemple, les achats cumulés ou les scores de modèles, etc.). Pour utiliser l'option Séquentielle, vous devez spécifier le champ de tri des enregistrements.
- 11. Si vous avez sélectionné **Aléatoire**, vous pouvez, si vous le souhaitez, spécifier une clé aléatoire différente de celle utilisée par défaut par Campaign. Saisissez une valeur numérique dans le champ **Clé aléatoire** ou cliquez sur **Sélect.** pour sélectionner une nouvelle clé de manière aléatoire.

Vous pouvez utiliser une nouvelle clé aléatoire si :

- vous avez exactement le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et si vous utilisez la même clé aléatoire, les enregistrements sont créés chaque fois dans les mêmes échantillons,
- vous estimez que l'échantillonnage aléatoire s'est avéré malheureux et a produit des résultats très biaisés (par exemple, tous les hommes sont regroupés dans un groupe et toutes les femmes dans un autre).

- 12. Si vous avez sélectionné **Tous les X enreg.** ou **Séquentielle**, vous devez également spécifier le champ de tri et un ordre de tri :
  - a. Sélectionnez un champ **Trié par** dans la liste déroulante ou utilisez un champ dérivé en cliquant sur **Champs dérivés**.
  - b. Sélectionnez l'option Croissant ou Décroissant pour spécifier l'ordre de tri des enregistrements. Si vous optez pour un tri par ordre croissant, les champs numériques sont classés dans l'ordre croissant et les champs alphabétiques dans l'ordre alphabétique. Si vous optez pour un tri par ordre décroissant, l'ordre de tri est inversé.
- 13. Cliquez sur l'onglet **Général**, qui vous permet, si vous le souhaitez, de modifier le contenu des champs **Nom du processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles** et d'entrer une **Remarque** sur le processus.
- 14. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme
- Pour connecter deux processus
- Pour calculer l'effectif par échantillon
- À propos des champs dérivés
- Noms et codes de cible
- Modification du nom de la cible
- Modification du code de la cible
- Pour lier les cibles d'un diagramme à celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

## À propos du calcul de l'effectif par échantillon

Campaign dispose d'un outil de calcul des effectifs par échantillon, conçu pour vous aider à comprendre l'importance statistique des effectifs d'échantillon dans l'évaluation des résultats d'une campagne. Vous pouvez indiquer un niveau de précision en saisissant un taux d'erreur maximal, puis en calculant l'effectif d'échantillon résultant, ou bien à l'inverse indiquer un effectif d'échantillon, puis calculer le taux d'erreur maximal résultant. Les résultats sont fiables à 95 %.

## Pour calculer l'effectif par échantillon

1. Dans l'onglet **Échantillon** de la boîte de dialogue de configuration du processus Échantillonnage, cliquez sur **Calculer l'effectif par échantillon**.

La fenêtre Calculer l'effectif par échantillon apparaît.

2. Sous **Estimation du taux de réponse**, indiquez les taux de réponse minimal et maximal que vous espérez obtenir pour votre campagne marketing.

Ces deux valeurs doivent être des pourcentages entre 0 et 100. Plus le taux de réponse attendu est bas, plus la taille de l'échantillon doit être grande pour atteindre le même niveau de précision.

- 3. Sous **Estimation sur modèle**, indiquez les informations concernant l'estimation sur modèle.
  - Si vous n'utilisez pas de modèle, sélectionnez Aucun modèle.
  - Si vous utilisez un modèle, sélectionnez Performance du modèle, puis indiquez le pourcentage de performance du modèle de votre choix. Celui-ci représente l'aire en dessous de la courbe de progression et apparaît dans le rapport Performance du modèle.
- 4. Pour calculer la taille d'échantillon requise pour un taux d'erreur donné :
  - a. Dans le champ **Taux d'erreur (+ ou -)**, indiquez une valeur entre 0 et 100 pour le taux d'erreur que vous jugez acceptable.
  - b. Cliquez sur le bouton **Calcul effect. échant**. La taille minimale d'échantillon nécessaire pour respecter le taux d'erreur que vous avez indiqué apparaît dans le champ Effectif échantillon min.
- 5. Pour calculer le taux d'erreur attendu sur une taille d'échantillon donnée :
  - a. Indiquez l'effectif d'échantillon dans le champ Effectif échantillon min.
  - b. Cliquez sur Calculer taux d'erreur.

Le taux d'erreur s'affiche dans le champ Taux d'erreur (+ ou -).

6. Lorsque vous avez fini, cliquez sur Quitter.

La fenêtre Calculer effectif par échantillon apparaît.

Vous pouvez copier-coller l'effectif calculé afin de l'utiliser dans la boîte de dialogue de configuration du processus Échantillonnage.

# Segment

Utilisez le processus Segment pour répartir les données en différents groupes (segments) qui vont recevoir différents traitements ou offres. Une fois les segments créés, connectez le processus Segmentation à un processus de contact (CallList ou MailList) pour attribuer les traitements et offres aux segments. Le nombre de segments qu'il est possible de créer est illimité.

Il existe deux méthodes pour segmenter les données : en utilisant les différentes valeurs d'un champ ou en filtrant les données d'un champ à l'aide d'une requête. Outre les champs de table de base de données, vous pouvez utiliser des champs dérivés pour segmenter les données. Cette méthode vous permet d'exécuter des affectations et des classements personnalisés.

Les segments créés par le processus Segmentation diffèrent des segments stratégiques globalement permanents créés par le processus Création de segment qui peut être utilisé dans n'importe quelle session ou campagne.

#### **Rubriques connexes**

Création de segment

#### Segmentation par champ

Lorsque vous segmentez des données via un champ de table de base de données, chaque valeur distincte du champ crée un segment séparé. Cette option est la plus utile lorsque les valeurs du champ correspondent aux segments à créer.

Imaginez par exemple que vous souhaitez attribuer un autre ordre aux clients dans chacune des 10 régions. Votre base de données client contient un champ nommé regionID qui indique la région à laquelle appartient chaque client. Segmentez les clients en fonction du champ regionID pour créer les 10 segments régionaux.

#### **Rubriques connexes**

• À propos des champs dérivés

### Segmentation par requête

L'option Segmenter par requête segmente vos données en fonction des résultats d'une requête que vous avez créée. Cette option est la plus utile lorsqu'il est nécessaire de filtrer les données dans un champ pour créer les segments requis.

Par exemple, imaginez que vous décidez de classer vos clients dans des segments de valeur élevée (plus de 500 dollars), moyenne (entre 250 et 500 dollars) et faible (moins de 250 dollars) en fonction de leur historique d'achats sur l'année précédente. Le champ PurchaseHistory de votre base de données client enregistre le montant total des achats pour chaque client. Utilisez une requête séparée pour créer chaque segment, en sélectionnant, dans le champ PurchaseHistory, les enregistrements et leurs valeurs qui correspondent aux critères du segment.

Vous pouvez également segmenter les données en utilisant le SQL brut.

#### **Rubriques connexes**

Création de requêtes dans les processus

# Utilisation de segments comme sources pour un autre processus Segmentation

Les segments peuvent également être utilisés comme cibles sources pour un autre processus Segmentation. Imaginez par exemple que vous souhaitez segmenter vos clients en six plages d'âges. Votre base de données contient un champ nommé AgeRange qui affecte l'une des six plages d'âges à chaque client. Segmentez les clients en fonction du champ AgeRange pour créer les six segments.

Vous pouvez ensuite utiliser ces six segments comme source pour un autre processus Segmentation qui divisera davantage les clients en fonction d'un autre champ ou d'une autre requête. Imaginez par exemple que votre base de données contient un champ nommé PreferredChannel, qui indique le canal de contact que chaque client préfère : courrier, téléphone, fax ou e-mail. Avec les six segments de plages d'âges comme source, vous pouvez ensuite créer un second processus Segment pour segmenter les clients en fonction du champ PreferredChannel. Chacun des six segments de plages d'âges est segmenté en quatre segments de canaux préférés, produisant un total de vingt-quatre segments générés.

### Considérations relatives à la segmentation

Prenez en compte les options et instructions suivantes lors de la segmentation de données :

- Choix d'une méthode de segmentation
- Rendre les segments mutuellement exclusifs
- Limitation de l'effectif des segments
- Sélection des cibles sources

#### Choix d'une méthode de segmentation

Dans certains cas, les mêmes résultats peuvent être atteints avec une segmentation par champ ou par requête. Imaginez par exemple que le champ AcctType de votre base de données divise les comptes de vos clients en fonction de leur niveau : standard, préféré et premier. La segmentation en fonction du champ AcctType va créer trois segments pour ces types de compte. Vous pouvez atteindre le même résultat en utilisant des requêtes, mais la création des segments requiert l'écriture de trois requêtes distinctes. Déterminez la méthode la plus efficace en fonction des données à segmenter.

### **Rendre les segments mutuellement exclusifs**

Vous pouvez rendre des segments mutuellement exclusifs, càd que chaque enregistrement ne figurera que dans un seul segment. Lorsque les segments sont affectés à des offres, cela garantit que chaque client ne reçoit qu'une seule offre.

Les enregistrements sont placés dans le premier segment dont les critères correspondent, en fonction d'un ordre de priorité que vous définissez. Par exemple, si un client répond aux critères des segments 1 et 3 et que le segment 1 se trouve devant le segment 3 dans l'ordre de priorité, ce client n'apparaîtra que dans le segment 1.

### Limitation de l'effectif des segments

Par défaut, l'effectif des enregistrements par segment est illimité. La limitation de l'effectif du segment créé est parfois nécessaire lorsque vous exécutez des exécutions en test du diagramme ou du processus.

Vous pouvez limiter l'effectif des segments à tout entier positif. Si l'effectif de segment spécifié est inférieur au nombre total d'enregistrements générés, le segment sera composé d'enregistrements qualifiants sélectionnés de manière aléatoire.

#### Sélection des cibles sources

Toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même référentiel. Si vous sélectionnez plusieurs cibles sources, la même segmentation sera appliquée à chaque cible.

### Pour configurer un processus Segment par champ

- Dans l'onglet Segment de la fenêtre de configuration du processus Segmentation, indiquez la source du processus via la liste déroulante Source. Pour utiliser plus d'une cible source, cliquez sur le bouton Cibles multiples et sélectionnez les cibles dans la fenêtre.
- Sélectionnez Segmenter par champ et utilisez la liste déroulante pour sélectionner le champ à utiliser pour créer les segments.

La fenêtre **Analyse du champ sélectionné** s'affiche et l'analyse du champ sélectionné démarre automatiquement.

3. Attendez que l'analyse soit terminée avant de cliquer sur **OK**, pour vous assurer que tous les segments sont créés correctement.

La liste des segments et le champ **# segments** sont mis à jour en fonction des résultats de l'analyse du champ sélectionné. Pour réanalyser le champ après l'avoir sélectionné, cliquez sur **Analyse**.

- 4. Si vous le désirez, configurez les options de configuration restantes.
- 5. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Configuration d'un processus Segment : onglet Segment
- Configuration d'un processus Segment : Onglet Exportation
- Configuration d'un processus Segment : onglet Général
- Analyse de champs
- Limitation de l'effectif de la cible générée
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

## Pour configurer un processus Segment par requête

 Dans l'onglet Segment de la fenêtre de configuration du processus Segmentation, indiquez la source du processus via la liste déroulante Source. Pour utiliser plus d'une cible source, cliquez sur le bouton Cibles multiples et sélectionnez les cibles dans la fenêtre.

- 2. Sélectionnez Segmenter par requête.
- 3. Déterminez le nombre de segments que vous souhaitez créer et indiquez ce nombre dans le champ **Nbre segments**.
- 4. Pour construire une requête pour chaque segment, sélectionnez le segment et cliquez sur **Modifier** pour accéder à la fenêtre Modification du segment. Pour en savoir plus, consultez Fenêtres Nouveau segment et Modification du segment.
- 5. Si vous le désirez, configurez les options de configuration restantes.
- 6. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- · Configuration d'un processus Segment : onglet Segment
- Configuration d'un processus Segment : Onglet Exportation
- Configuration d'un processus Segment : onglet Général
- Analyse de champs
- Création de requêtes dans les processus
- · Limitation de l'effectif de la cible générée
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

## **Configuration d'un processus Segment : onglet Segment**

Le tableau suivant décrit les champs, boutons et commandes de l'onglet Segment de la fenêtre **Configuration du processus Segmentation**.

Champ/commande	Description
Source	Définit la source du processus Segmentation. La liste dérou- lante contient toutes les cibles générées de tous les processus liés au processus Segmentation.
Bouton Cibles multiples	Permet de sélectionner plus d'une cible source comme source du processus Segmentation.
Segmenter par champ	Indique le champ à utiliser pour la segmentation des données. Les données sont segmentées en fonction des valeurs dispon- ibles dans le champ sélectionné. Chaque valeur crée un segment différent.
Bouton Analyse	Permet d'ouvrir la fenêtre <b>Analyse du champ sélectionné</b> , qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements dans le champ sélectionné. Cette option est active uniquement lors d'une segmentation par champ.

Champ/commande	Description
Bouton Champs dérivés	Permet d'ouvrir la fenêtre <b>Création de champ dérivé</b> . Cette option est active uniquement lors d'une segmentation par champ.
Segmenter par requête	Permet de segmenter les données en fonction d'une requête que vous créez.
# segments	Indique le nombre de segments créés. Cette option est active uniquement lors d'une segmentation par requête.
	Par défaut, trois segments sont créés avec les noms par défaut « Segment 1 », « Segment 2 » et « Segment 3 ».
	Lors de la segmentation par champ : le champ <b># segments</b> est mis à jour en fonction des résultats de l'analyse du champ sélectionné.
Segments mutuellement ex- clusifs	Indique si les segments doivent être mutuellement exclusifs (chaque enregistrement identifié ne figure que dans un seul segment).
Créer les tables d'exportation	Indique si le segment doit créer des tables d'exportation pour chaque cible générée. La sélection de cette option garantit que Campaign sera en mesure de vous fournir ultérieurement un processus comportant toutes les informations nécessaires au suivi des doublons de référentiels cibles d'un segment à l'autre.
	La sélection de cette case à cocher active les options de l'onglet Exportation.
	Cette case est désactivée lorsque l'option Segments mu- tuellement exclusifs est sélectionnée.
Nom du segment	Répertorie tous les segments par nom.
	Par défaut, trois segments sont créés avec les noms par défaut « Segment 1 », « Segment 2 » et « Segment 3 ».
	Lors de la segmentation par champ : les noms de segment sont mis à jour en fonction des résultats de l'analyse du champ sélectionné. Par exemple, si vous effectuez une segmentation sur un champ nommé « Acct_Status » contenant deux valeurs « A » et « B », les deux segments créés sont appelés « Acct_Status_A » et « Acct_Status_B ».
Effectif max.	Nombre maximum d'enregistrements autorisés dans chaque segment.

Champ/commande	Description
Taille	Nombre maximum d'enregistrements répondant aux critères du segment. Avant l'exécution du processus, cette quantité est définie par défaut sur le nombre total d'enregistrements de la cible générée.
Requête	Requête définissant les critères du segment. Cette option apparaît uniquement lors d'une segmentation par requête.
Monter	Permet de déplacer un segment sélectionné un rang plus haut dans l'ordre de traitement. Les segments sont traités dans l'ordre indiqué dans la table.
Descendre	Permet de déplacer un segment sélectionné un rang plus bas dans l'ordre de traitement. Les segments sont traités dans l'ordre indiqué dans la table.
Bouton Nouveau segment	Permet d'ouvrir la fenêtre <b>Nouveau segment</b> . Cette option est active uniquement lors d'une segmentation par requête.
Bouton Modifier	Permet d'ouvrir la fenêtre <b>Modification du segment</b> pour modifier le segment sélectionné.
Supprimer	Permet de supprimer le segment sélectionné. Lorsqu'un seg- ment est supprimé, le champ <b># segments</b> se met à jour automatiquement.
Ne pas exécuter ces proces- sus pour les segments vides	Permet d'empêcher les processus situés en aval de ce processus de s'exécuter pour les segments vides.

#### **Rubriques connexes**

- Analyse de champs
- Création de champs dérivés

## **Configuration d'un processus Segment : Onglet Exportation**

Utilisez l'onglet Exportation de la fenêtre Configuration du processus Segment afin que le résultat que vous spécifiez depuis le processus Segment soit accessible sous forme de processus d'entrée pour les listes Courrier ou Télémarketing dans le diagramme. Le tableau suivant décrit les champs, les boutons et les témoins de l'onglet Exportation :

Champ	Description
Source des données cibles	Emplacement de stockage de la sortie générée par ce processus. Le serveur Campaign et les autres sources de données auxquelles vous êtes connecté sont disponibles dans la liste déroulante <b>Source des données cibles</b> .
Champs éligibles	Liste des champs disponibles pour l'exportation, y compris le nom du champ et le type de données, en fonction de la source de données en entrée.
	Si votre source en entrée est une page d'exportation eMes- sage, chaque nom de champ représente un attribut de la page d'exportation. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de champ valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'exportation sont répertoriés sous forme de texte.
	Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères ou moins pour obtenir des noms de colonnes valides pour les données exportées.
Champs à exporter	Champs que vous avez choisi d'exporter depuis la liste des Champs éligibles. Le nom généré est par défaut le nom du champ de la colonne Champs à exporter.
Bouton Analyse	Permet d'ouvrir la fenêtre Analyse du champ sélectionné, qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements dans le champ sélectionné. Actif uniquement lorsqu'un nom de champ est sélectionné dans la liste <b>Champs éligibles</b> .
Bouton Champs dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.
Bouton Plus	Ouvre la fenêtre Paramètres avancés, qui permet d'ignorer les enregistrements en doublons et de spécifier la façon dont Campaign identifie les doublons.

#### **Rubriques connexes**

Analyse de champs

• À propos des champs dérivés

## Configuration d'un processus Segment : onglet Général

L'onglet Général de la configuration du processus Segmentation permet de modifier le contenu des champs **Nom du processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles** ou d'entrer une **Remarque** sur le processus. Pour en savoir plus sur ces options, consultez ces rubriques :

- Modification du nom de la cible
- Réinitialisation du nom de la cible
- Pour copier et coller toutes les cibles de la grille
- Modification du code de la cible

# Boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment

Le tableau suivant décrit les champs, les boutons et les commandes des boîtes de dialogue **Nouveau segment** et **Modification du segment**.

La boîte de dialogue New Segment n'est disponible que si vous effectuez une segmentation par requête. Lorsque vous effectuez une segmentation par champ, seuls les champs Nom et Effectif max. sont accessibles dans la boîte de dialogue Modification du segment.

Champ/commande	Description
Nom	Nom du segment.
Effectif max.	Nombre maximum d'enregistrements autorisés dans le seg- ment.
Sélection basée sur	Indique sur quelle source de données est basée la requête.
Sélectionner tous les ID <audience_level></audience_level>	Intègre tous les identifiants de la source de données dans la liste déroulante Source. <audience_level> est le nom du référentiel de la cible source.</audience_level>
Sélectionner les ID <audience_level> dont :</audience_level>	Fournit un accès aux fonctions de création de requête et vous permet de ne sélectionner que les identifiants qui correspon- dent aux critères que vous avez définis. <audience_level> est le nom du référentiel de la cible source.</audience_level>
Bouton Avancé	<ul> <li>Ouvre l'onglet Avancé qui propose les options suivantes :</li> <li>Utiliser SQL brut : utilisation d'une requête SQL brute pour segmenter les données.</li> <li>Utiliser requête depuis la cible source : disponible quand la cible source du processus Segmentation utilise une requête. Cochez la case pour que la requête de cible source soit combinée (avec l'opérateur AND) avec le critère actuel de sélection.</li> </ul>
Bouton Champs dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.

Champ/commande	Description
Zone de saisie de la requête et boutons	Pour en savoir plus sur l'utilisation de la zone de saisie et des champs et boutons associés, consultez Création de requêtes dans les processus.

#### Rubriques connexes

- Création de requêtes avec SQL
- Création de champs dérivés

# **Sélection**

Utilisez le processus Sélection pour spécifier les données client que vous souhaitez utiliser dans le diagramme de votre campagne. Il s'agit du processus le plus fréquemment utilisé dans Campaign. La plupart des diagrammes commencent par un ou plusieurs processus Sélection pour sélectionner les données appropriées dans votre datamart et les traiter.

### Pour configurer un processus Sélection

1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus Sélection dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 2. Sélectionnez la source de données du processus dans la liste déroulante Source.
- 3. Indiquez si vous voulez sélectionner toutes les lignes de la source de données ou si vous préférez filtrer les lignes sur la base de critères spécifiques.

Choisissez l'une des options suivantes :

- Sélectionner tous les ID pour inclure toutes les lignes de données de la source de données dans la liste déroulante **Source**.
- Sélectionner les ID dont pour créer une requête ne sélectionnant que les identifiants correspondant aux critères que vous définissez.
- Les noms des options varient selon le référentiel de la source de données sélectionnée. Par exemple, si votre niveau de référentiel est le niveau Client, les options sont remplacées par Sélectionner tous les ID Client et par Sélectionner les ID Client dont. Si votre niveau de référentiel est le niveau Foyer, les options sont remplacées par Sélectionner tous les ID Foyer et par Sélectionner les ID Foyer dont.
- Si vous utilisez l'option Sélectionner les ID dont pour sélectionner uniquement certains ID en fonction de critères spécifiques, créez une requête à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Saisie guidée

Il s'agit de la vue par défaut. Cliquez sur les cibles **Nom du champ :**, **Opér.**, **Valeur :** et **And/Or** pour sélectionner les valeurs permettant de générer votre requête. Cet outil représente la façon la plus simple de créer une requête et vous permet d'éviter des erreurs de syntaxe.

#### Saisie libre

Utilisez cet outil pour écrire des commandes SQL brut ou utiliser des macros IBM Unica .

Macros

Utilisez l'Assistant dans Saisie libre pour accéder aux macros IBM Unica .

- SQL brut
- 5. Si vous créez une requête, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre requête dans la liste Champs disponibles, y compris les champs générés et les champs dérivés de IBM Unica Campaign. Pour en savoir plus, consultez Création de requêtes dans les processus.
  - Si votre requête comprend un champ de table dont le nom est identique à un champ généré Campaign, vous devez qualifier le nom du champ avec la syntaxe suivante :

```
<table_name>.<field_name>
```

Cette syntaxe indique que le champ de table doit être utilisé au lieu du champ généré Campaign.

- 6. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter l'effectif de la cible générée (càd le nombre d'identifiants générés par le processus).
- Cliquez sur l'onglet Général, qui vous permet, si vous le souhaitez, de modifier le contenu des champs Nom du processus, Cible générée ou Codes cibles et d'entrer une Remarque sur le processus.
- 8. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme
- Pour connecter deux processus
- Choix des sources de données pour les processus
- Pour créer une requête avec la Saisie guidée
- Pour créer une requête avec la Saisie libre
- · À propos des macros personnalisées
- Création de requêtes avec SQL
- Limitation de l'effectif de la cible générée
- Noms et codes de cible
- Modification du nom de la cible
- Modification du code de la cible
- Pour lier les cibles d'un diagramme à celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

# **Processus d'exécution**

Campaign fournit les processus d'exécution suivants :

- Télémarketing
- Création de segment
- Cube
- Courrier
- Planification
- Extraction

# **Télémarketing**

Le processus Télémarketing est un processus de contact. Utilisez-le pour générer une liste de contacts (par exemple, pour une campagne de télémarketing), affecter des offres à cette liste et historiser les contacts.

La configuration d'un processus Télémarketing est similaire à celle d'un processus Courrier.

# Pour configurer un processus de contact (Courrier ou Télémarketing)

 Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus de contact est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus de contact.

- Toutes les cibles sélectionnées comme cibles sources doivent avoir le même niveau de référentiel.
- 2. Double-cliquez sur le processus de contact dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 3. Dans l'onglet **Exécution**, spécifiez les détails concernant l'exécution de la cible de votre liste de contacts.
  - a. Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cibles sources à utiliser comme source de données de la liste de contacts.
  - Si le processus de contact n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante Source. L'option Cibles multiples de la liste déroulante n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.
  - b. (Facultatif) Afin de spécifier l'emplacement sous lequel écrire la liste des contacts générée, assurez-vous que la case Activer Exporter vers est cochée.
     Dans la liste déroulante, spécifiez l'une des options suivantes :
    - Pour inscrire le processus généré dans une table de base de données, sélectionnez son nom dans la liste déroulante **Activer Exporter vers**.
    - Si la table de base de données que vous souhaitez utiliser ne figure pas dans la liste, ou si vous souhaitez que le processus généré soit écrit dans une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données** dans la liste déroulante pour ouvrir la fenêtre Indiquer la table de base de données. Cette fenêtre vous permet de spécifier les noms de la table et de la base de données. Les variables utilisateur sont supportées dans le nom de table que vous spécifiez ici.
    - Pour écrire le processus généré dans un fichier, sélectionnez Fichier dans la liste déroulante Activer Exporter vers de sorte à ouvrir la fenêtre Définition du fichier généré. Cette fenêtre vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez écrire le processus généré, son nom, ainsi que le dictionnaire de données correspondant.
  - Vous pouvez tester le processus de contact en l'exécutant et en exportant la cible dans un fichier temporaire que vous pouvez consulter.

La case **Activer Exporter vers** est cochée par défaut. Si vous la décochez, vous pouvez exécuter le processus sans inscription dans un fichier ou une table de base de données.

c. (Facultatif) Créez un fichier de synthèse (.sum) pour ce processus en indiquant le chemin et le nom du fichier dans le champ **Fichier de synthèse** ou naviguez jusqu'à un emplacement en cliquant sur le bouton d'ellipse. Un fichier de synthèse contient des informations relatives à l'exportation, pouvant être utilisées par une société de publipostage pour faciliter l'envoi des courriers.

- d. (Facultatif) Envoyez un trigger à la fin de l'exécution du processus en cochant la case Envoi triggers, puis en sélectionnant le trigger que vous souhaitez envoyer dans la liste déroulante. Pour sélectionner plusieurs triggers à envoyer, utilisez la combinaison Ctrl+Clic. Les triggers sélectionnés apparaissent dans le champ Envoi triggers, séparés par une virgule.
- 4. Cliquez sur l'onglet **Traitement** pour attribuer une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque cible définie dans le processus. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** pour indiquer les paramètres d'offre de chaque cible.
- 5. Cliquez sur l'onglet **Personnalisation** pour spécifier les champs devant figurer dans la liste de contacts.
  - a. Dans la liste **Champs éligibles**, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie.

Vous pouvez utiliser les champs générés IBM Unica Campaign en développant la liste de **Champs générésIBM Unica Campaign** ou en cliquant sur le bouton **Champs dérivés**. Sélectionnez plusieurs champs non contigus en utilisant la combinaison **Ctrl+Clic** ou une série de champs contigus à l'aide de la combinaison **Maj+Clic**.

- Déplacez les champs sélectionnés vers la liste Champs à exporter en cliquant sur Ajouter>>.
- c. Supprimez des champs de la liste **Champs à exporter** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.
- d. Si vous avez sélectionné une table comme cible de l'exportation, les champs de cette table apparaissent dans la liste Champs à exporter sous la colonne Champ table. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option Corresp. >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste Champs à exporter. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte. Vous pouvez modifier manuellement les appariements en cliquant sur << Suppr. ou Ajouter >>.
- e. Si vous le souhaitez, réordonnez les champs dans la liste **Champs à exporter** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.
- Pour afficher les valeurs dans un champ, sélectionnez le champ et cliquez sur Analyse.
- 6. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double ou pour spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

a. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double, cochez la case Supprimer doublons et choisissez les critères à utiliser par Campaign pour identifier les enregistrements à conserver si des identifiants en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner Max. et Household\_Income pour spécifier, en cas de détection d'identifiants en double, qu'Campaign n'exporte que l'identifiant ayant le plus haut revenu au sein du foyer.

- Cette option ne supprime que les doublons à l'intérieur d'une même cible source. Votre liste de contact peut aussi contenir des doublons dans des cibles différentes. Pour supprimer tous les doublons d'une liste de contact, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segment en amont du processus de contact afin de purger les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.
- b. Pour spécifier l'ordre de tri des contacts générés, cochez la case Trier par, puis sélectionnez le champ et l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner Last\_Name et Croissant pour trier la liste des identifiants par ordre croissant des noms de famille.
- 7. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre Paramètres avancés.

La non-prise en compte des identifiants en double et l'ordre de tri que vous avez spécifié s'affichent sous la liste **Champs à exporter** dans l'onglet **Personnalisation**.

- 8. Cliquez sur l'onglet **Historique** pour spécifier le mode d'historisation des transactions de contact générées par ce processus.
  - Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les options d'historisation des contacts.
  - a. Pour historiser les contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner** dans tables d'historique des contacts.
  - Nous vous conseillons d'historiser les informations de contact dans les tables système afin qu'elles soient disponibles pour le suivi et la génération de rapports dans Campaign. Si vous configurez une liste de mailing, nous vous conseillons de **ne pas** historiser les informations de contact dans les tables système si vous avez l'intention d'envoyer votre liste de courrier à une société de publipostage qui prévoit de la modifier (en effectuant des opérations comme la validation des adresses ou une réduction). Utilisez plutôt un processus Suivi pour historiser les informations renvoyées par la société de publipostage au lieu de ne capturer que la liste des clients qui ont effectivement reçu une offre par courrier.
  - b. Pour historiser les informations de contact à un autre emplacement que dans les tables système, cochez la case **Consigner dans autre destination**.
  - Si vous le souhaitez, vous pouvez conserver les informations de contact dans une autre table ou un autre fichier au cas où votre organisation requerrait leur traitement sous un autre format. Vous pouvez également historiser les informations hors des tables système si vous souhaitez tester les informations générées par le processus de contact avant de les enregistrer dans les tables système.
  - c. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, utilisez la liste déroulante **Dans** pour spécifier une table ou un fichier.

Si vous sélectionnez **Fichier**, la fenêtre Définition du fichier généré s'affiche et vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel écrire la sortie, le nom du fichier et le dictionnaire de données correspondant.

 Spécifiez les champs que vous souhaitez inclure dans l'historique des contacts en les sélectionnant dans la liste Champs éligibles et en les déplaçant vers la liste Champs à générer à l'aide du bouton Ajouter>>. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés comme champs éligibles.

Supprimez des champs de la liste **Champs à générer** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.

Si vous le souhaitez, réorganisez les champs dans la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option **Corresp.** >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de **Champ de table** sont automatiquement ajoutés à la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

- 10. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans le fichier ou la table générés :
  - Ajouter aux données exist. pour ajouter les nouvelles informations de contact à la fin du fichier ou de la table. Si vous sélectionnez cette option pour un champ délimité, les en-têtes ne sont pas exportés sur la première ligne. Il s'agit de la méthode recommandée pour les tables de base de données.
  - **Remplacer tous les enreg.** pour remplacer les données présentes dans la table ou le fichier par les nouvelles informations de contact.
- 11. Pour personnaliser les informations qui seront consignées dans l'historique des contacts, cliquez sur **Options**.

La fenêtre Options d'historisation des contacts apparaît.

a. Pour éviter toute mise à jour de l'historique des contacts lors de l'exécution de ce processus, sélectionnez **Créer uniquement des traitements**.

Cette option vous permet de générer de nouveaux traitements dans la table Traitements *sans* que l'historique des contacts ne soit mis à jour, ce qui vous permet de procéder à une actualisation différée au niveau de l'historique. Vous pouvez, par exemple, empêcher toute écriture au niveau de l'historique des contacts pour pouvoir procéder à un post-traitement visant à supprimer les adresses incorrectes et les doublons. Si vous attendez l'affichage de la liste des identifiants auxquels les offres sont envoyées, vous obtiendrez un historique des contacts plus concis et plus précis.

Sachez que, si vous cochez cette case, les autres options de cette fenêtre étant devenues obsolètes (car aucun historique des contacts n'est consigné) sont désactivées.

Par défaut, cette case est décochée et l'historique des contacts est mis à jour lors de l'exécution du processus. Pour en savoir plus sur l'historisation de l'historique des contacts, consultez Historique des contacts et suivi des réponses.

b. Pour générer de nouveaux traitements avec le même identifiant que celui utilisé par l'exécution la plus récente, sélectionnez **Utiliser l'ID du dernier package**.

Toutes les offres proposées à un individu dans le cadre du même processus de contact sont considérées comme une seule et même offre. Par défaut, l'option **Utiliser l'ID du dernier package** n'est pas sélectionnée, ce qui fait qu'un identifiant unique est assigné à chaque offre pour chaque exécution en production du processus de contact.

Si vous avez sélectionné **Créer uniquement des traitements** en vue d'empêcher la mise à jour de l'historique client, vous pouvez également cocher cette case pour vous assurer que l'identifiant d'offre de l'exécution précédente est affecté à chaque groupe d'offres, établissant ainsi une liaison entre les offres et l'historique des contacts existant.

- c. Sélectionnez le référentiel dans lequel vous souhaitez historiser les contacts, dans la liste déroulante **Référentiel de suivi**.
- d. Dans le champ **Date de contact**, indiquez la date à laquelle les destinataires de la liste de contacts seront contactés. Choisissez la date dans le calendrier. Si vous n'indiquez pas de date dans ce champ, Campaign utilise la date de génération du diagramme.
- e. Dans la liste déroulante **Code d'état du contact**, indiquez le code d'état que vous souhaitez vérifier.
- f. Sélectionnez des champs dans les listes Champs éligibles et Champs à historiser et déplacez-les à l'aide des boutons Ajouter>>, <<Enlever, Corresp.>>, Flèche montante et Flèche descendante, comme vous l'avez fait pour sélectionner des champs dans l'onglet Historique.
- g. Cliquez sur Fermer lorsque vous avez spécifié les autres champs à historiser.

Vous revenez à l'onglet **Historique** de la boîte de dialogue de configuration du processus.

- 12. (Facultatif) Pour supprimer certaines ou l'ensemble des entrées de l'historique des contacts et de l'historique des réponses associé avant l'exécution suivante du processus de contact, cliquez sur **Effacer l'historique**.
  - Effacer historique supprime définitivement des tables système les enregistrements d'historisation des contacts et des réponses. Ces données sont irrécupérables.
- 13. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

14. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.
### Création de segment

Utilisez le processus Création de segment pour créer des listes d'identifiants du référentiel à partir des tables de la base de données client. Ces segments peuvent être utilisés en tant que base pour sélectionner et créer des dimensions et des cubes, ou en tant que segment de suppression global pour un référentiel.

Le processus Création de segment est destiné aux administrateurs de Campaign. Il doit être créé et défini dans la zone **Sessions** de l'application, car les segments sont utilisés par plusieurs campagnes.

Vous pouvez utiliser ce processus dans une campagne au lieu d'un diagramme de session, mais il est recommandé de créer toutes les définitions globales dans la zone **Sessions** de Campaign, car elles sont utilisées par plusieurs campagnes.

Pour manipuler des segments stratégiques :

- Créez un segment dans la zone **Sessions** de l'application.
- Administrez les segments dans la zone **Segments** de l'application.
- Utilisez ces segments dans les campagnes via la section **Campagne** de l'application.

### Pour configurer un processus Création de segment

- Le processus Création de segment est conçu pour être utilisé par les administrateurs de Campaign. Il doit être défini dans la zone Sessions de l'application afin que les segments soient stratégiques et disponibles pour leur utilisation dans toutes les campagnes.
- 1. Dans un diagramme de session en mode **Édition**, ajoutez un processus Création de segment à l'espace de travail du diagramme.
- 2. Connectez le processus Création de segment à un ou plusieurs processus de manipulation de données (par exemple, un processus Sélection).
- 3. Double-cliquez sur le processus Création de segment.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 4. Dans l'onglet Définition des segments, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Sélectionnez une ou plusieurs cibles sources dans la liste déroulante **Source**. Celles-ci seront transformées en segments.
  - b. Sélectionnez **Créer segments mutuellement exclusifs** si vous souhaitez que les segments créés s'excluent mutuellement.
  - Dans la plupart des cas, les segments créés doivent s'exclure mutuellement car cette condition est indispensable dans les dimensions et les cubes.
  - c. Dans la zone **Segments générés**, sélectionnez une cible source et cliquez sur le bouton **Modifier** pour configurer le segment.

La fenêtre Modification du segment apparaît.

- 5. Dans la fenêtre Modification du segment, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Indiquez le nom du segment et saisissez une brève description expliquant sa fonction.
  - b. Dans la liste déroulante Créer sous, sélectionnez le dossier dans lequel stocker le segment.
  - c. À partir de la liste déroulante Source de données de table temporaire, sélectionnez une source de données dans laquelle le segment stratégique est mis en cache.
  - Choisir une source de données n'est requis que si la propriété doNotCreateServerBinFile sur

```
Campaign | Server | Optimization
```

la page Configuration est définie sur TRUE.. Si elle est définie sur TRUE, vous devez sélectionner au moins une source.

- d. Dans la liste déroulante **Stratégie de sécurité**, sélectionnez (le cas échéant) la stratégie de sécurité à laquelle le segment créé sera rattaché.
- e. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **OK** pour revenir à l'onglet **Définition des segments**.
- (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

 Les segments stratégiques sont créés et peuvent être sélectionnés uniquement si le processus Création de segment s'est correctement exécuté en mode production.
L'exécution du processus Création de segment en mode test ne crée et ne met à jour aucun segment stratégique.

Vous pouvez tester le processus Création de segment, mais l'exécution en test ne crée et ne met à jour aucun segment stratégique.

### Cube

Le processus Cube crée des cubes de données à partir de dimensions basées sur les segments stratégiques qui ont été créés à l'aide des tables de la base de données client.

Le processus Cube est destiné aux utilisateurs experts et aux consultants d'IBM Unica . Il est recommandé de créer toutes les constructions globales (par exemple, les cubes et les segments) dans la zone **Sessions** de l'application.

Les utilisateurs peuvent sélectionner un ou plusieurs segments définis, créer un cube puis analyser les données plus en détail pour sélectionner un référentiel cible pouvant être ensuite converti en plusieurs processus (par exemple, en un processus Sélection) à inclure dans un diagramme.

### Pour configurer un processus Cube

Les cubes créés dans la zone **Sessions** sont disponibles dans l'ensemble du système.

- 1. Avant de créer un cube à l'aide du processus Cube, vous devez créer un segment stratégique ou une hiérarchie de dimensions.
- 2. Dans un diagramme de session, sélectionnez un processus Cube et faites-le glisser sur l'espace de travail.
- 3. Double-cliquez sur le processus Cube dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration du processus s'affiche.

- 4. Dans l'onglet **Source**, utilisez la liste déroulante **Segments sources** pour sélectionner un ou plusieurs segments comme source du cube.
  - Si vous sélectionnez plusieurs segments sources, vérifiez qu'ils ont tous le même niveau de référentiel.
- 5. Cliquez sur l'onglet **Définition du cube** pour définir le cube. La fenêtre Définition du cube apparaît.

Dans la fenêtre Définition du cube, vous pouvez :

- cliquer sur Ajouter pour ajouter un nouveau cube,
- sélectionner un cube et cliquer sur Modifier pour le modifier,
- sélectionner un cube et cliquer sur Enlever pour le supprimer.
- 6. Pour ajouter un cube :
  - a. Cliquez sur Ajouter. La fenêtre Modification du cube apparaît.
  - b. Saisissez le nom du cube et une description dans les zones correspondantes.
  - Sélectionnez jusqu'à trois dimensions dans les listes déroulantes correspondantes. Les dimensions doivent être liées aux segments stratégiques sur lesquels la source du cube est basée.
  - d. Cliquez sur OK lorsque vous avez saisi toutes les informations sur le cube. La fenêtre Modification du cube se ferme et le nouveau cube apparaît dans la liste des cubes située dans l'onglet Définition du cube.
- 7. Cliquez sur l'onglet **Ajout champs pour suivi** pour spécifier les autres champs dont vous voulez assurer le suivi.

La fenêtre Ajout champs pour suivi apparaît.

Dans la fenêtre Ajout champs pour suivi, vous pouvez :

- sélectionner, dans la liste Champs disponibles, les champs dont vous souhaitez assurer le suivi, puis les déplacer vers la liste Champs sélectionnés à l'aide du bouton Ajouter>>,
- cliquer sur Champs dérivés pour sélectionner ou créer les champs dérivés dont vous souhaitez assurer le suivi,
- cliquer sur **Analyse** pour analyser un champ sélectionné.
- 8. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

9. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

### Courrier

Le processus Courrier est l'un des processus de contact. Il utilise les cibles générées par les autres processus de votre diagramme pour produire une liste de contacts utilisable dans le cadre d'une campagne de publipostage, affecte certaines offres à cette liste et historise les contacts.

# Pour configurer un processus de contact (Courrier ou Télémarketing)

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, vérifiez que votre processus de contact est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus de contact.
  - Toutes les cibles sélectionnées comme cibles sources doivent avoir le même niveau de référentiel.
- 2. Double-cliquez sur le processus de contact dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 3. Dans l'onglet **Exécution**, spécifiez les détails concernant l'exécution de la cible de votre liste de contacts.
  - a. Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cibles sources à utiliser comme source de données de la liste de contacts.

- Si le processus de contact n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante Source. L'option Cibles multiples de la liste déroulante n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.
- b. (Facultatif) Afin de spécifier l'emplacement sous lequel écrire la liste des contacts générée, assurez-vous que la case Activer Exporter vers est cochée. Dans la liste déroulante, spécifiez l'une des options suivantes :
  - Pour inscrire le processus généré dans une table de base de données, sélectionnez son nom dans la liste déroulante **Activer Exporter vers**.
  - Si la table de base de données que vous souhaitez utiliser ne figure pas dans la liste, ou si vous souhaitez que le processus généré soit écrit dans une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données** dans la liste déroulante pour ouvrir la fenêtre Indiquer la table de base de données. Cette fenêtre vous permet de spécifier les noms de la table et de la base de données. Les variables utilisateur sont supportées dans le nom de table que vous spécifiez ici.
  - Pour écrire le processus généré dans un fichier, sélectionnez Fichier dans la liste déroulante Activer Exporter vers de sorte à ouvrir la fenêtre Définition du fichier généré. Cette fenêtre vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez écrire le processus généré, son nom, ainsi que le dictionnaire de données correspondant.
- Vous pouvez tester le processus de contact en l'exécutant et en exportant la cible dans un fichier temporaire que vous pouvez consulter.

La case **Activer Exporter vers** est cochée par défaut. Si vous la décochez, vous pouvez exécuter le processus sans inscription dans un fichier ou une table de base de données.

- c. (Facultatif) Créez un fichier de synthèse (.sum) pour ce processus en indiquant le chemin et le nom du fichier dans le champ **Fichier de synthèse** ou naviguez jusqu'à un emplacement en cliquant sur le bouton d'ellipse. Un fichier de synthèse contient des informations relatives à l'exportation, pouvant être utilisées par une société de publipostage pour faciliter l'envoi des courriers.
- d. (Facultatif) Envoyez un trigger à la fin de l'exécution du processus en cochant la case Envoi triggers, puis en sélectionnant le trigger que vous souhaitez envoyer dans la liste déroulante. Pour sélectionner plusieurs triggers à envoyer, utilisez la combinaison Ctrl+Clic. Les triggers sélectionnés apparaissent dans le champ Envoi triggers, séparés par une virgule.
- 4. Cliquez sur l'onglet **Traitement** pour attribuer une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque cible définie dans le processus. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** pour indiquer les paramètres d'offre de chaque cible.
- 5. Cliquez sur l'onglet **Personnalisation** pour spécifier les champs devant figurer dans la liste de contacts.

a. Dans la liste **Champs éligibles**, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie.

Vous pouvez utiliser les champs générés IBM Unica Campaign en développant la liste de **Champs générésIBM Unica Campaign** ou en cliquant sur le bouton **Champs dérivés**. Sélectionnez plusieurs champs non contigus en utilisant la combinaison **Ctrl+Clic** ou une série de champs contigus à l'aide de la combinaison **Maj+Clic**.

- b. Déplacez les champs sélectionnés vers la liste Champs à exporter en cliquant sur Ajouter>>.
- c. Supprimez des champs de la liste **Champs à exporter** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.
- d. Si vous avez sélectionné une table comme cible de l'exportation, les champs de cette table apparaissent dans la liste Champs à exporter sous la colonne Champ table. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option Corresp. >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste Champs à exporter. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte. Vous pouvez modifier manuellement les appariements en cliquant sur << Suppr. ou Ajouter >>.
- e. Si vous le souhaitez, réordonnez les champs dans la liste Champs à exporter en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche montante ou descendante pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.
- Pour afficher les valeurs dans un champ, sélectionnez le champ et cliquez sur Analyse.
- 6. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double ou pour spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- a. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double, cochez la case Supprimer doublons et choisissez les critères à utiliser par Campaign pour identifier les enregistrements à conserver si des identifiants en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner Max. et Household\_Income pour spécifier, en cas de détection d'identifiants en double, qu'Campaign n'exporte que l'identifiant ayant le plus haut revenu au sein du foyer.
- Cette option ne supprime que les doublons à l'intérieur d'une même cible source. Votre liste de contact peut aussi contenir des doublons dans des cibles différentes. Pour supprimer tous les doublons d'une liste de contact, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segment en amont du processus de contact afin de purger les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.
- b. Pour spécifier l'ordre de tri des contacts générés, cochez la case **Trier par**, puis sélectionnez le champ et l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner Last\_Name et **Croissant** pour trier la liste des identifiants par ordre croissant des noms de famille.

7. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Paramètres avancés.

La non-prise en compte des identifiants en double et l'ordre de tri que vous avez spécifié s'affichent sous la liste **Champs à exporter** dans l'onglet **Personnalisation**.

- 8. Cliquez sur l'onglet **Historique** pour spécifier le mode d'historisation des transactions de contact générées par ce processus.
  - Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les options d'historisation des contacts.
  - a. Pour historiser les contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner** dans tables d'historique des contacts.
  - Nous vous conseillons d'historiser les informations de contact dans les tables système afin qu'elles soient disponibles pour le suivi et la génération de rapports dans Campaign. Si vous configurez une liste de mailing, nous vous conseillons de **ne pas** historiser les informations de contact dans les tables système si vous avez l'intention d'envoyer votre liste de courrier à une société de publipostage qui prévoit de la modifier (en effectuant des opérations comme la validation des adresses ou une réduction). Utilisez plutôt un processus Suivi pour historiser les informations renvoyées par la société de publipostage au lieu de ne capturer que la liste des clients qui ont effectivement reçu une offre par courrier.
  - b. Pour historiser les informations de contact à un autre emplacement que dans les tables système, cochez la case **Consigner dans autre destination**.
  - Si vous le souhaitez, vous pouvez conserver les informations de contact dans une autre table ou un autre fichier au cas où votre organisation requerrait leur traitement sous un autre format. Vous pouvez également historiser les informations hors des tables système si vous souhaitez tester les informations générées par le processus de contact avant de les enregistrer dans les tables système.
  - c. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, utilisez la liste déroulante **Dans** pour spécifier une table ou un fichier.

Si vous sélectionnez **Fichier**, la fenêtre Définition du fichier généré s'affiche et vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel écrire la sortie, le nom du fichier et le dictionnaire de données correspondant.

 Spécifiez les champs que vous souhaitez inclure dans l'historique des contacts en les sélectionnant dans la liste Champs éligibles et en les déplaçant vers la liste Champs à générer à l'aide du bouton Ajouter>>. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés comme champs éligibles.

Supprimez des champs de la liste **Champs à générer** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.

Si vous le souhaitez, réorganisez les champs dans la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option **Corresp. >>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms de **Champ de table** sont automatiquement ajoutés à la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

- 10. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans le fichier ou la table générés :
  - Ajouter aux données exist. pour ajouter les nouvelles informations de contact à la fin du fichier ou de la table. Si vous sélectionnez cette option pour un champ délimité, les en-têtes ne sont pas exportés sur la première ligne. Il s'agit de la méthode recommandée pour les tables de base de données.
  - **Remplacer tous les enreg.** pour remplacer les données présentes dans la table ou le fichier par les nouvelles informations de contact.
- 11. Pour personnaliser les informations qui seront consignées dans l'historique des contacts, cliquez sur **Options**.

La fenêtre Options d'historisation des contacts apparaît.

a. Pour éviter toute mise à jour de l'historique des contacts lors de l'exécution de ce processus, sélectionnez **Créer uniquement des traitements**.

Cette option vous permet de générer de nouveaux traitements dans la table Traitements *sans* que l'historique des contacts ne soit mis à jour, ce qui vous permet de procéder à une actualisation différée au niveau de l'historique. Vous pouvez, par exemple, empêcher toute écriture au niveau de l'historique des contacts pour pouvoir procéder à un post-traitement visant à supprimer les adresses incorrectes et les doublons. Si vous attendez l'affichage de la liste des identifiants auxquels les offres sont envoyées, vous obtiendrez un historique des contacts plus concis et plus précis.

Sachez que, si vous cochez cette case, les autres options de cette fenêtre étant devenues obsolètes (car aucun historique des contacts n'est consigné) sont désactivées.

Par défaut, cette case est décochée et l'historique des contacts est mis à jour lors de l'exécution du processus. Pour en savoir plus sur l'historisation de l'historique des contacts, consultez Historique des contacts et suivi des réponses.

b. Pour générer de nouveaux traitements avec le même identifiant que celui utilisé par l'exécution la plus récente, sélectionnez **Utiliser l'ID du dernier package**.

Toutes les offres proposées à un individu dans le cadre du même processus de contact sont considérées comme une seule et même offre. Par défaut, l'option **Utiliser l'ID du dernier package** n'est pas sélectionnée, ce qui fait qu'un identifiant unique est assigné à chaque offre pour chaque exécution en production du processus de contact.

Si vous avez sélectionné **Créer uniquement des traitements** en vue d'empêcher la mise à jour de l'historique client, vous pouvez également cocher cette case pour vous assurer que l'identifiant d'offre de l'exécution précédente est affecté à chaque groupe d'offres, établissant ainsi une liaison entre les offres et l'historique des contacts existant.

- c. Sélectionnez le référentiel dans lequel vous souhaitez historiser les contacts, dans la liste déroulante **Référentiel de suivi**.
- d. Dans le champ **Date de contact**, indiquez la date à laquelle les destinataires de la liste de contacts seront contactés. Choisissez la date dans le calendrier. Si vous n'indiquez pas de date dans ce champ, Campaign utilise la date de génération du diagramme.
- e. Dans la liste déroulante **Code d'état du contact**, indiquez le code d'état que vous souhaitez vérifier.
- f. Sélectionnez des champs dans les listes Champs éligibles et Champs à historiser et déplacez-les à l'aide des boutons Ajouter>>, <<Enlever, Corresp.>>, Flèche montante et Flèche descendante, comme vous l'avez fait pour sélectionner des champs dans l'onglet Historique.
- g. Cliquez sur Fermer lorsque vous avez spécifié les autres champs à historiser.

Vous revenez à l'onglet **Historique** de la boîte de dialogue de configuration du processus.

- 12. (Facultatif) Pour supprimer certaines ou l'ensemble des entrées de l'historique des contacts et de l'historique des réponses associé avant l'exécution suivante du processus de contact, cliquez sur **Effacer l'historique**.
  - Effacer historique supprime définitivement des tables système les enregistrements d'historisation des contacts et des réponses. Ces données sont irrécupérables.
- 13. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

14. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

### Planification

Le processus Planification n'est pas lié à l'utilitaire de planification Unica. L'utilitaire de planification démarre un diagramme même s'il n'est pas en cours d'exécution, tandis que le processus Planification d'un diagramme ne fonctionne que si le diagramme est en cours d'exécution. Vous ne devez pas utiliser l'utilitaire de planification pour planifier un diagramme qui utilise le processus Planification.

Utilisez le processus Planification pour lancer un processus, une série de processus ou un diagramme complet. Un processus Planification est actif pour une période de temps donnée. Durant cette période, des événements peuvent survenir et déclencher l'exécution des processus connectés ultérieurement. L'utilisation la plus fréquente du processus Planification consiste à contrôler le timing d'un diagramme complet.

Vous pouvez configurer un processus Planification pour définir la période de planification totale en configurant une durée en jours, heures et minutes à compter du début de l'exécution du processus.

Les options de planification sont précises et flexibles à la fois.

- Vous pouvez planifier un processus pour qu'il s'exécute de multiples façons, y compris de manière répétitive, par événement trigger, par calendrier, etc.
- Vous pouvez combiner différentes options de planification, comme l'exécution d'un processus chaque lundi à 9 heures ou chaque fois qu'un événement donné survient (comme un clic sur le site Internet).
- Vous pouvez planifier un processus batch, par exemple pour que l'exécution ait lieu la nuit afin de ne pas interférer avec les tâches effectuées la journée.

Aucune limite n'est prédéfinie quant au nombre d'options utilisables simultanément lors de la planification d'un diagramme, tant qu'aucune incompatibilité n'existe entre les sélections. (Par exemple, vous ne pouvez pas programmer un diagramme pour qu'il s'exécute « Une fois seulement » et « Tous les lundis ».)

En général, un processus ne se lance que lorsque toutes ses entrées se sont exécutées avec succès (càd lorsque tous les processus connectés au processus courant sont exécutés, même si la dépendance n'est que temporaire). Cependant, lorsque plusieurs planifications existent au sein d'un aiguillage, le processus s'exécute dès qu'**une** des planifications arrive à échéance (une et non pas toutes).

Un processus de contact avec suivi activé intègre une planification. Une fonctionnalité avancée réside dans l'emploi d'un processus Planification au milieu d'un diagramme. Vérifiez que vous obtenez le comportement souhaité et les résultats corrects.

Si le processus Planification de votre diagramme indique que ce dernier doit être exécuté avant la fin d'une précédente exécution, Campaign suspend la requête jusqu'à la fin de l'exécution précédente. Une seule exécution peut être suspendue de cette manière. Dans certains cas, cela peut signifier que le diagramme ne sera pas exécuté autant de fois que vous le souhaitez.

Par exemple, si l'exécution de votre diagramme nécessite deux heures et qu'un processus Planification tente de s'exécuter trois fois à 10 minutes d'intervalle, Campaign lance la première exécution. Lorsque le processus Planification tente de lancer la deuxième exécution, Campaign la met en attente. Lorsque le processus Planification tente de lancer la troisième exécution, Campaign l'ignore. Une fois la première exécution terminée, Campaign commencera la deuxième exécution. La troisième exécution ne sera jamais lancée.

### Pour configurer un processus Planification

1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus Planification dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 2. Dans l'onglet Planification, spécifiez les conditions de planification :
  - a. Spécifiez une valeur de Période de planification en saisissant les valeurs appropriées dans les champs Jours, Heures et Minutes. La période de planification totale correspond à la durée totale pendant laquelle le processus Planification doit être actif. Par défaut, cette période est de 30 jours.
  - b. Sélectionnez une fréquence d'exécution dans la liste déroulante Fréquence d'exécut. pour déterminer quand le processus Planification devra activer les processus connectés ultérieurement.
    - Si vous sélectionnez l'option Une fois seulement, le diagramme sera exécuté une fois seulement, indépendamment des autres options de planification éventuellement indiquées. Lorsqu'une autre valeur est sélectionnée, les options de planification sont connectées comme des instructions OR et le processus Planification démarre tout processus connecté à lui au moment où une option est satisfaite.
    - La première option satisfaite lancera l'exécution de Planification. Si la seule option activée est Fréquence d'exécut. et que sa valeur est Une fois seulement, le processus s'exécute immédiatement (à moins qu'un délai ou que l'autorisation de la part de l'utilisateur aient été activés).
    - Les champs Heures et Minutes vous permettent d'indiquer le moment auquel vous souhaitez que la planification s'exécute. Le formulaire de saisie de durée est au format 24 heures (également appelé « heure militaire »). En d'autres termes, 9 heures 30 minutes et 22 heures 45 minutes correspondent respectivement à 9:30 et à 10:45 au format 12 heures. Comme l'heure est au format 24 heures, il est inutile d'indiquer le matin ou l'après-midi à l'aide des mentions « a.m. » ou « p.m ».
- 3. Si vous sélectionnez Exécution personnalisée dans la liste déroulante Fréquence d'exécut., l'option Exécution personnalisée est activée. Spécifiez si la planification doit s'exécuter à une ou plusieurs heures données ou en fonction de triggers entrants, en cochant la case Exéc. ponctuelle et/ou la case Exéc. sur triggers. Pour en savoir plus sur les triggers, consultez le Guide administrateur de Campaign.
  - Ces options ne s'excluent pas mutuellement : vous pouvez combiner les triggers avec les heures planifiées.
  - Si vous choisissez Exécut. ponctuelle, vous devez spécifier une ou plusieurs dates et heures. Les entrées multiples doivent être séparées par des virgules. Cliquez sur le bouton Calendrier pour afficher le calendrier et choisir des dates et des heures.
  - Si vous choisissez **Exécut. sur triggers**, vous devez indiquer un ou plusieurs triggers.

Les triggers nommés doivent être définis via **Outils > Bibliothèque triggers** pour configurer totalement le processus Planification. Indiquez le nom de chaque trigger pouvant déclencher ce processus Planification. S'il y a lieu, séparez les différents triggers par une virgule. Le nom du trigger peut contenir n'importe quel caractère à l'exception de virgules. Il n'est pas nécessaire que le nom du trigger soit unique. Vous pouvez utiliser le même trigger dans différentes campagnes ou différents diagrammes qui seront tous activés en même temps.

- 4. Spécifiez des paramètres de délai et d'autorisation en cochant la case Attendre l'autorisation de l'utilisateur avant chaque exécution et/ou la case Délai avant chaque exécution.
  - Ces options ne s'excluent pas mutuellement : vous pouvez choisir la première, la seconde ou les deux.
  - Si vous cochez Attendre l'autorisation de l'utilisateur avant chaque exécution, une invite d'autorisation s'affiche chaque fois que des conditions de planification sont remplies. De plus, le processus Planification n'est pas exécuté tant qu'aucune autorisation n'a été donnée. Lorsqu'elle est activée, cette option a priorité sur tous les autres indicateurs de planification. Le processus ne s'exécute pas si aucune autorisation n'est donnée.
    - Lorsque l'exécution d'un diagramme est associée à un poste client, l'autorisation ne peut se faire que depuis celui-ci. Si aucun client n'est associé, n'importe quel utilisateur disposant de droits de lecture /écriture peut donner l'autorisation au diagramme de continuer.
  - Si vous cochez l'option Délai avant chaque exécution, vous devez spécifier la durée du délai avant l'exécution du processus lorsqu'une condition planifiée est remplie, à l'aide des champs Jours, Heures et Minutes. Ce délai s'appliquera à toutes les autres options de planification. Par exemple, si un processus Planification a été paramétré pour s'exécuter le lundi matin à 9:00 avec un délai de 1 heure, le processus suivant commencera à s'exécuter à 10:00.
- (Facultatif) Spécifiez les triggers à envoyer à la fin de l'exécution du processus Planification, en cochant la case Envoi triggers après exécut. et en identifiant un ou plusieurs triggers.

Si vous cochez la case **Envoyer triggers après exéc.**, Campaign exécute un ou plusieurs triggers chaque fois que le processus Planification est activé. Un trigger sortant exécute une ligne de commande pouvant être un fichier batch ou un script. Les triggers nommés doivent être définis via **Outils > Bibliothèque triggers**. Si vous indiquez plusieurs triggers, séparez-les par une virgule.

6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme
- Pour connecter deux processus
- Pour utiliser l'outil Calendrier dans le processus Planification
- · Planification en fonction de triggers
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

### Pour utiliser l'outil Calendrier dans le processus Planification

L'outil Calendrier est disponible dans la boîte de dialogue de configuration du processus Planification si vous sélectionnez **Exécution personnalisée** dans la liste déroulante **Fréquence d'exécut**.

Il est identique à l'outil Calendrier utilisé par ailleurs dans Campaign, si ce n'est qu'il permet de sélectionner l'heure en plus de la date.

 Dans l'onglet Planification de la boîte de dialogue de configuration du processus Planification, cliquez sur Calendrier. Ce bouton n'est disponible que si vous avez sélectionné Exécution personnalisée dans la liste déroulante Fréquence d'exécut.

L'outil Calendrier apparaît. La date et l'heure du jour sont sélectionnées par défaut.

- 2. Spécifiez la date à laquelle vous souhaitez démarrer ou exécuter le diagramme :
  - cliquez sur la date du mois affiché, ou
  - changez de mois à l'aide de la liste déroulante Mois, ou
  - changez d'année à l'aide des flèches dirigées vers le haut et vers le bas.
- 3. Saisissez l'heure dans le champ **Hr d'exéc.** au format hh:mm, suivie de la mention « a.m. » ou « p.m. ».
- Cliquez sur Appliquer pour valider la date et l'heure en laissant la fenêtre Calendrier ouverte, ou sur OK pour saisir la date et l'heure spécifiées et fermer la fenêtre Calendrier.

Si vous laissez la fenêtre Calendrier ouverte, vous pouvez saisir d'autres dates et heures.

### Planification en fonction de triggers

Le processus Planification permet d'utiliser les triggers de plusieurs manières :

- Exécution sur des triggers
- Envoi des triggers après chaque exécution
- Utilisation de triggers avec d'autres options de planification

# Pour configurer l'exécution d'un processus Planification sur un trigger

 Dans l'onglet Planification de la boîte de dialogue de configuration du processus Planification, sélectionnez Exécution personnalisée dans la liste déroulante Fréquence d'exécut.

Les options disponibles dans Exécution personnalisée sont activées.

- 2. Dans le champ **Exécut. sur triggers**, indiquez le nom de chaque trigger pouvant déclencher ce processus Planification. S'il y a lieu, séparez les différents triggers par une virgule.
  - Le nom du trigger peut contenir n'importe quel caractère à l'exception de virgules.
  - Il n'est pas nécessaire que le nom du trigger soit unique. Vous pouvez utiliser le même trigger dans différentes campagnes ou différents diagrammes qui seront tous activés en même temps.

### **Exécution sur des triggers**

Lorsque vous sélectionnez **Exécution personnalisée** dans la liste déroulante **Fréquence d'exécut.**, l'option **Exécut. sur triggers** devient disponible. Activez-la si vous voulez indiquer un ou plusieurs triggers entrants destinés à activer le processus Planification.

Si vous choisissez **Exécut. sur triggers**, vous devez indiquer un ou plusieurs triggers. Les triggers nommés doivent être définis via **Outils > Bibliothèque triggers** pour configurer totalement le processus Planification.

Un trigger entrant est un événement externe qui met automatiquement en action un diagramme ou une campagne. Vous pouvez définir n'importe quel événement comme trigger, par exemple un clic sur un lien vers un site Internet, la réception d'un e-mail, un indicateur de réponse téléphonique, le chargement d'une base de données, etc.

L'option **Exécut. sur triggers** utilise l'application IBM Unica **unica\_actrg** pour l'exécution (incluse dans votre installation Campaign). Pour bien comprendre comment l'option d'**exécution sur trigger** opère en arrière-plan, voyons un exemple.

### **Exemple : exécution sur trigger**

Un distributeur en ligne a défini une campagne de ventes croisées qui s'exécute à partir d'un trigger, de telle sorte que lorsqu'un client effectue un achat, il déclenche des offres de ventes croisées.

Concrètement, lorsque le client effectue un achat :

- Le site Internet lance l'exécutable unica\_actrg, transférant le code de la campagne et le nom du trigger (web\_purchase).
- Le récepteur Campaign vérifie que la campagne est active et que le nom du trigger existe, puis exécute le processus Planification qui déclenche le diagramme de campagne.

Pour en savoir plus sur les triggers, consultez le Guide administrateur de Campaign.

### Envoi des triggers après chaque exécution

Un trigger sortant exécute une ligne de commande pouvant être un fichier batch ou un script. Vous pouvez demander à Campaign d'exécuter un ou plusieurs triggers chaque fois que le processus Planification active les triggers spécifiés dans le champ **Envoi triggers après exécut**. Si vous indiquez plusieurs triggers, séparez-les par une virgule.

Cette fonction vous permet d'envoyer un trigger sortant vers un fichier exécutable. Le chemin d'accès complet comme le nom du fichier doivent être définis dans la fenêtre Bibliothèque de définitions des triggers. Chaque fois que le processus Planification est activé, Campaign exécute le fichier spécifié.

### Utilisation de triggers avec d'autres options de planification

Les triggers peuvent être utilisés indépendamment ou conjointement avec d'autres options de planification. Lorsqu'ils sont utilisés conjointement, vous pouvez, par exemple, configurer l'exécution d'un diagramme tous les mardis à 9 h et à chaque fois qu'un internaute clique sur un bandeau publicitaire.

Si, par exemple, vous avez paramétré le diagramme avec une **Exécut. sur triggers** en fonction des visites d'un site Internet et que vous indiquez un **Délai avant chaque exécution**, le diagramme ne commencera que lorsque l'événement (la visite sur le site) se produira une fois le délai expiré.

### **Extraction**

Utilisez le processus Extraction pour capturer une liste d'identifiants et leurs données associées, puis pour les exporter dans une table ou un fichier.

Pour associer les offres à la liste ou en assurer le suivi, utilisez un processus Courrier ou Télémarketing. Pour vérifier que les lignes dupliquées ne sont pas exportées, utilisez un processus Exportation avant d'extraire les résultats.

### Pour configurer un processus Extraction

 Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus Extraction est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Extraction.

Toutes les cibles sélectionnées comme cibles sources doivent avoir le même niveau de référentiel.

2. Double-cliquez sur le processus Extraction dans l'espace de travail de votre diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

3. Cliquez sur l'onglet Extraction.

- a. Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cibles sources à utiliser comme source de données de l'extraction.
- Si le processus Extraction n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante Source. L'option Cibles multiples de la liste déroulante n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.
- b. Dans la liste déroulante **Exporter vers**, spécifiez la table ou le fichier vers lequel exporter la sortie générée par le processus Extraction.
- Vous pouvez tester le processus Extraction en l'exécutant et en exportant la cible dans un fichier temporaire que vous pouvez consulter.
  - Si la table que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans la liste, ou si vous souhaitez générer une table non mappée, sélectionnez Table de base de données. Vous accédez à la fenêtre Spécifier la table de base de données, à partir de laquelle vous spécifiez la table et les noms de base de données. Les variables utilisateur sont supportées dans le nom de table que vous spécifiez ici.
  - Si vous sélectionnez Fichier dans la liste déroulante Exporter vers, la fenêtre Définition du fichier généré s'affiche et vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel écrire la sortie, le nom du fichier et le dictionnaire de données correspondant.
- c. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans le fichier ou la table générés :
  - Ajouter aux données exist. pour ajouter les nouvelles informations de contact à la fin du fichier ou de la table. Si vous sélectionnez cette option pour un champ délimité, les en-têtes ne sont pas exportés sur la première ligne. Il s'agit de la méthode recommandée pour les tables de base de données.
  - **Remplacer tous les enreg.** pour remplacer les données présentes dans la table ou le fichier par les nouvelles informations.
  - Mettre à jour les enreg. (disponible uniquement si vous exportez dans une table) pour mettre à jour dans tous les champs à extraire les valeurs correspondant à l'exécution courante du processus.
  - Créer un nouveau fichier (disponible uniquement si vous exportez dans un fichier). Cette option est sélectionnée par défaut si vous exportez dans un fichier. Chaque fois que vous exécutez le processus, un nouveau fichier est créé avec la mention « \_1 », « \_2 », etc., ajoutée à la fin de son nom.
- 4. Sélectionnez les champs qui sont copiés par le processus Extraction.
  - a. Dans la liste **Champs éligibles**, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie.

Vous pouvez utiliser les champs générés Campaign en développant la liste de ces champs ou utiliser des champs dérivés en cliquant sur le bouton **Chps dérivés**. Sélectionnez plusieurs champs non contigus en utilisant la combinaison **Ctrl+Clic** ou une série de champs contigus à l'aide de la combinaison **Maj+Clic**.

- Déplacez les champs sélectionnés dans la liste Champs à extraire en cliquant sur Ajouter >>.
- c. Supprimez des champs de la liste Champs à extraire en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.
- d. Si vous avez sélectionné une table comme cible de l'extraction, les champs de cette table apparaissent dans la liste Champs à exporter sous la colonne Champ table. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option Corresp. >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste Champs à exporter. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte. Vous pouvez modifier manuellement les appariements en cliquant sur << Suppr. ou Ajouter >>.
- e. Si vous le souhaitez, réorganisez les champs dans la liste **Champs à extraire** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.
- Pour afficher les valeurs dans un champ, sélectionnez le champ et cliquez sur Analyse.
- 5. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double ou pour spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- a. Pour ignorer les enregistrements ayant des identifiants en double, cochez la case Supprimer doublons et choisissez les critères à utiliser par Campaign pour identifier les enregistrements à conserver si des identifiants en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner Max. et Household\_Income pour spécifier, en cas de détection d'identifiants en double, qu'Campaign n'exporte que l'identifiant ayant le plus haut revenu au sein du foyer.
- Cette option ne supprime que les doublons à l'intérieur d'une même cible source. Les données extraites peuvent encore contenir des ID en double si le même identifiant apparaît dans plusieurs cibles sources. Si vous souhaitez supprimer tous les identifiants en double, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segment avant le processus Extraction afin d'éliminer les identifiants en double ou de créer des segments mutuellement exclusifs.
- b. Pour spécifier l'ordre de tri de l'extraction générée, cochez la case Trier par, puis sélectionnez le champ et l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner Last\_Name et Croissant pour trier la liste des identifiants par ordre croissant des noms de famille.
- 6. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Paramètres avancés.

La non-prise en compte des identifiants en double et l'ordre de tri que vous avez spécifié s'affichent sous la liste **Champs à extraire** dans l'onglet **Extraction**.

7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

8. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme
- Pour connecter deux processus
- Référentiels
- Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts
- Analyse de champs
- · À propos des champs dérivés
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

# **Processus d'optimisation**

Campaign fournit les processus d'optimisation suivants :

- Modélisation
- Réponse
- Scoring
- Suivi

### **Modélisation**

Utilisez le processus Modélisation pour créer un fichier de modélisation exécutable, que vous pouvez utiliser pour le scoring en temps réel ou en mode batch. Il automatise la création d'un modèle de réponse pouvant servir à évaluer des clients ou des prospects afin de déterminer les candidats les plus susceptibles de répondre.

En général, vous configurez le processus Modélisation dans le diagramme pour qu'il reçoive ses données de deux cibles, la première représentant les répondants (les contacts qui ont donné une réponse positive ou qui ont réagi à la réception d'une offre ou d'une communication) et la seconde représentant les non-répondants (les contacts qui n'ont pas réagi).

Par exemple, vous pouvez utiliser deux processus Sélection, l'un sélectionnant les personnes qui ont reçu une offre et l'autre sélectionnant les répondants. Ensuite, utilisez un processus Fusion pour exclure les répondants et générer une liste de tous les non-répondants. Connectez la sortie du processus Fusion et la sortie du processus Sélection « répondants » pour obtenir les cibles des répondants et des non-répondants pour le modèle.

Dans un autre cas de figure, vous pouvez utiliser un processus Sélection pour sélectionner tous les contacts d'une offre, puis utiliser un processus Segment pour séparer les répondants et les non-répondants dans cette cible.

### Pour configurer un processus Modélisation

- Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus Modélisation est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Modélisation.
- Double-cliquez sur le processus Modélisation dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

 Dans les listes déroulantes Répondant et Non répondant de l'onglet Source, sélectionnez les cibles des répondants et des non répondants. Les listes déroulantes affichent les cibles sources du processus Modélisation. Celles-ci sont vides si le processus ne contient aucune source.

☆ Les deux cibles sources doivent avoir le même niveau de référentiel.

- 4. Dans la liste Variables à utiliser pour la modélisation, sélectionnez les variables à utiliser par le processus Modélisation lors de la génération du modèle. Vous pouvez sélectionner toutes les variables (à l'aide du bouton Sélect. tt) et laisser le processus Modélisation décider quelles sources sont les plus efficaces pour la modélisation. Toutefois, si vous éliminez les variables qui n'ajoutent aucune valeur au modèle (par exemple, les variables dont la valeur est la même pour tous les enregistrements ou dont la valeur est différente pour tous les enregistrements), vous accélérez le processus de sélection automatique des variables.
  - En cas de doute sur la valeur prévisible d'une variable, incluez-la et laissez le processus Modélisation décider si elle doit être utilisée.

Vous pouvez également utiliser des champs dérivés pour configurer un modèle.

- 5. Dans l'onglet Méthode, utilisez les options Meilleur modèle pour déterminer comment les algorithmes de data mining doivent choisir le meilleur modèle : selon une durée spécifiée ou parmi un nombre prédéterminé de modèles candidats.
  - Meilleur modèle durant (option par défaut) : vous permet d'indiquer la limite de temps de la modélisation. Le processus Modélisation retient les meilleurs modèles construits durant la période que vous indiquez. Le paramétrage par défaut indique 3 heures.

- Meilleur modèle parmi : vous permet d'indiquer le nombre de modèles à construire. Le processus Modélisation retiendra le meilleur de ces modèles. La valeur par défaut est 20.
- 6. Sélectionnez le type de modélisation à appliquer en choisissant un algorithme dans la liste déroulante Algorithme à utiliser. Vous pouvez sélectionner un, plusieurs ou tous les algorithmes.
  - L'option Tous les algorithmes (par défaut) produit un modèle plus précis, mais plus long à générer.
- 7. Déterminez le nombre maximal de modèles à garder en saisissant un entier positif dans le champ Nb max. de modèles à conserver. Le paramétrage par défaut indique 5. Chaque modèle supérieur est enregistré avec un dièse (#) à la suite du nom de fichier indiqué. Lorsque plusieurs modèles sont conservés, un indice est ajouté à son nom indiquant le rang du modèle.
  - Plus le nombre de modèles enregistrés est grand, plus l'espace disque nécessaire est important.
- 8. Dans le champ Fichier du modèle, spécifiez le chemin absolu du fichier de modèle à créer ou cliquez sur Parcourir pour naviguer jusqu'à un fichier. Une fois exécuté, le processus génère un fichier de modèle NAME.rtm que vous pouvez utiliser pour le scoring avec le processus Scoring.
- 9. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

10. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

# Réponse

Le processus Réponse assure le suivi des réponses des clients contactés par un processus de contact, comme Courrier ou Télémarketing. En fonction des règles que vous définissez lors de la configuration du processus, le processus Réponse évalue les réponses considérées comme valides et leur mode de prise en compte dans les campagnes ou les offres. La sortie du processus Réponse est consignée dans plusieurs tables système d'historisation des réponses, où les données sont accessibles et analysables dans des rapports de performance et de rentabilité de Campaign.

Dans sa forme la plus simple, le processus Réponse apparaît dans son propre diagramme connecté à un processus Sélection (et éventuellement à un processus Segment). Dans un tel diagramme, le processus Sélection sélectionne des identifiants dans une table mappée contenant des informations sur les répondants et leurs actions. Ces identifiants sont segmentés par le processus Segment en groupes pertinents, puis transmis à un processus Réponse qui applique les règles de suivi des réponses. La sortie est consignée dans des tables d'historisation des réponses.

Un processus Réponse est étroitement lié à son processus de contact correspondant, dans lequel les répondants qui font l'objet d'un suivi pouvaient être membres des cibles d'offres particulières. Par conséquent, avant de pouvoir configurer un processus Réponse, vous devez :

- connaître le référentiel de votre liste de contacts et vérifier que les tables système d'historisation des contacts et des réponses de chaque référentiel contacté et faisant l'objet d'un suivi, ont été mappées (en général, cette tâche est effectuée par les administrateurs système,
- configurer un processus Réponse séparé pour chaque référentiel dans lequel vous assurez le suivi des répondants,
- connaître les codes représentant les types de réponse dont vous souhaitez assurer le suivi,
- connaître les codes générés par Campaign (codes de campagne, de cible, d'offre ou de traitement) qui ont été envoyés à votre liste de contacts, pour pouvoir les mapper et assurer leur suivi,
- permettre à Campaign de créer des tables temporaires dans la base de données des tables système Campaign (càd que la propriété AllowTempTables doit être définie sur true).

### Pour configurer un processus Réponse

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, vérifiez que votre processus Réponse est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Réponse.
- 2. Double-cliquez sur le processus Réponse dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 3. Cliquez sur l'onglet **Source**.
  - a. Sélectionnez la ou les cibles sources dans la liste déroulante **Source**. Les cibles sources proviennent de la table mappée dans le datamart qui contient les informations sur les réponses de vos clients.

- Si vous utilisez un fichier plat délimité en tant que processus Réponse, vous devez vous assurer que tous les types de donnée des fichiers sources sont mappés de manière appropriée, puisque cette opération n'est pas effectuée par le processus Réponse. L'utilisation d'un type de donnée non conforme (par exemple, si un code de traitement est mappé en tant que « numérique » lorsque le champ UA\_Treatment.TreatmentCode est de type « chaîne ») entraîne une erreur de base de données pour certaines bases de données (par exemple, les tables système sur DB2).
- b. Dans la liste déroulante **Date réponse**, sélectionnez la date que vous souhaitez associer aux enregistrements générés par le processus Réponse. La valeur sélectionnée par défaut est « Aujourd'hui ». Vous pouvez également utiliser des champs dérivés pour compléter la liste **Date réponse**.
- c. Sélectionnez le Code type réponse dont vous voulez assurer le suivi. Ces codes de type de réponse sont définis globalement et disponibles pour toutes les campagnes.
- 4. Cliquez sur l'onglet Mapping des traitements.

Dans la liste **Champs d'action disponibles** qui apparaît, sélectionnez les champs dont vous voulez assurer le suivi. Dans la liste **Champs Offre/Traitement correspondants**, la colonne **Attribut offre/traitement** répertorie tous les attributs d'offre ou de traitement dans le système.

 a. Dans la liste Champs d'action disponibles, sélectionnez les champs dont vous souhaitez assurer le suivi et déplacez-les vers la liste Champs
Offre/Traitement correspondants à l'aide du bouton Ajouter>>, afin d'apparier les champs appropriés.

Vous pouvez sélectionner plusieurs champs non contigus en utilisant la combinaison **Ctrl+Clic** ou une série de champs contigus à l'aide de la combinaison **Maj+Clic**. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés comme **Champs** d'action disponibles.

- b. Supprimez des champs de la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.
- c. Si vous le souhaitez, réordonnez la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.
- Les champs non mappés et ceux pour lesquels aucune valeur n'est disponible (valeur NULL) ne sont pas utilisés pour l'attribution de réponses. Pour qu'une instance de traitement reçoive un crédit de réponse, tous les champs renseignés doivent correspondre, à l'exception des commandes pour lesquelles tous les codes sont ignorés.
- 5. Cliquez sur l'onglet **Historique** pour spécifier les champs que vous souhaitez historiser dans l'historique des réponses.

Sélectionnez les champs dans la liste des **Champs éligibles** et déplacez-les dans la liste **Champs à historiser** à l'aide du bouton **Ajouter>>**. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés comme champs éligibles.

Supprimez des champs de la liste **Champs à historiser** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.

Réorganisez les champs dans la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option **Corresp.** >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de **Champ de table** sont automatiquement ajoutés à la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

### Scoring

Utilisez le processus Scoring pour évaluer la probabilité que chaque client achète ou réponde à une offre et pour identifier les meilleurs clients ou les meilleurs prospects de la campagne que vous projetez de lancer. Le processus Scoring se base sur les résultats de modélisation importés depuis un fichier de modèle (fichier .rtm) créé par PredictiveInsight ou le processus Modélisation dans Campaign.

Le processus Scoring peut s'utiliser dans un diagramme de la manière suivante : le diagramme débute avec un processus Planification qui l'exécute tous les mois. Il est connecté à un processus Sélection qui génère une liste d'identifiants client à partir des données du datamart. Les identifiants sont ensuite envoyés à un processus Scoring qui procède à une évaluation en fonction d'un modèle de données. Finalement, les résultats du processus Scoring sont envoyés à un processus Extraction qui consigne les résultats dans une feuille de calcul.



### Pour configurer un processus Scoring

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, vérifiez que votre processus Scoring est connecté à un processus configuré dont la ou les cibles générées sont utilisées comme source par le processus Scoring.
- 2. Double-cliquez sur le processus Scoring dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

3. Utilisez la liste déroulante **Source** pour sélectionner une cible source contenant les identifiants client que vous souhaitez évaluer.

Vous ne pouvez pas sélectionner de cibles multiples pour le scoring.

- 4. Dans le champ **Nombre de modèles**, indiquez le nombre de modèles que vous voulez créer en saisissant un nombre entier ou à l'aide des boutons fléchés pour augmenter ou diminuer le nombre affiché.
  - La liste déroulante Modèle contient le nombre de modèles spécifié dans le champ Nombre de modèles. Les modèles sont appelés Modèle 1, Modèle 2, Modèle 3 et ainsi de suite. Si vous modifiez le nombre de modèles, les modèles affichés dans la liste déroulante Modèle sont automatiquement mis à jour.
- Pour chaque modèle que vous évaluez, renseignez les champs Nom du score et Fichier du modèle. Utilisez la liste déroulante Modèle pour sélectionner chaque modèle que vous devez configurer.

6. Dans le champ **Nom du score**, saisissez le nom du champ dans lequel vous voulez enregistrer les résultats de l'évaluation de ce modèle. Le paramétrage par défaut indique le nom **score***N*\_**1**.

Si vous saisissez **MONSCORE** et qu'un seul champ généré est défini dans le modèle spécifié, le nom du score sera **MONSCORE**. Si plusieurs champs sont générés, les noms des scores seront **MONSCORE\_1**, **MONSCORE\_2**, **MONSCORE\_3** et ainsi de suite.

Lorsque Campaign affiche la liste des champs disponibles, les champs de score apparaîtront comme s'ils appartenaient à une table.

7. Dans le champ **Fichier du modèle**, indiquez le chemin d'accès complet et le nom de fichier du modèle qui sera utilisé pour évaluer les identifiants client.

Saisissez le chemin d'accès et le nom de modèle que vous souhaitez utiliser ou cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ouvrir la fenêtre standard de sélection de fichiers de Windows.

8. Cliquez sur le bouton **Mapping des variables** pour faire correspondre les noms des variables avec les champs de la table dans la source. La fenêtre Mapping des variables apparaît.

Pour que les clients soient correctement évalués, vous devez vous assurer que vous pouvez mapper les variables utilisées par le modèle aux champs correspondants dans le jeu de données à évaluer. Par exemple, si le modèle utilise une variable solde\_moyen, vous devez mapper la variable avec un champ contenant le solde moyen dans le jeu de données à évaluer.

 Dans la liste Champs d'action disponibles, sélectionnez les champs correspondant aux champs dans le jeu de données et déplacez-les vers la liste Variables correspondantes à l'aide du bouton Ajouter>>.

Vous pouvez associer automatiquement les noms de champ identiques en cliquant sur **Corresp**. Cette opération annule tout mapping manuel.

Vous pouvez également créer des champs dérivés en cliquant sur **Champs** dérivés.

- Vous devez mapper toutes les variables de la liste **Variables correspondantes** pour configurer le processus Scoring. Il n'est pas nécessaire que les noms des variables correspondent aux noms des champs, mais les types de donnée (numérique ou chaîne) doivent être identiques.
- b. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé de mapper les noms de variable.

La fenêtre **Mapping des variables** se ferme et vous revenez à l'onglet **Scoring** dans la boîte de dialogue de configuration du processus.

9. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

10. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- À propos des champs dérivés
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

# Suivi

Utilisez le processus Suivi pour mettre à jour l'état des contacts ou les champs dont le suivi a été assuré dans les enregistrements existants de l'historique des contacts.

Le processus Suivi met à jour les lignes qui se trouvent déjà dans l'historique des contacts ; il ne crée pas de nouvelles lignes.

Par exemple, si à l'origine, les enregistrements affichent l'état « proposé » dans l'historique des contacts, le processus Suivi vous permet de différer la mise à jour des enregistrements de l'historique des contacts qui ont effectivement été contactés, en affichant l'état « contacté ». De même, si tous les contacts à qui un courrier postal a été envoyé directement sont enregistrés dans l'historique des contacts avec l'état « contacté » et que vous recevez ensuite la liste des retours de courrier, vous pouvez mettre à jour les individus de cette liste avec l'état « retour ».

### Pour configurer un processus Suivi

- Dans un diagramme en mode Édition, vérifiez que votre processus Suivi est connecté à un ou plusieurs processus dont les cibles sont utilisées comme source par le processus Suivi.
- 2. Double-cliquez sur le processus Suivi dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

- 3. Cliquez sur l'onglet Source.
  - a. Sélectionnez la ou les cibles sources dans la liste déroulante Source .
  - b. Sélectionnez la date à associer aux enregistrements mis à jour par le processus Suivi, à l'aide de la liste déroulante **Date du contact**. La valeur sélectionnée par défaut est « Aujourd'hui ». Vous pouvez également utiliser des champs dérivés pour compléter la liste **Date du contact**.
  - c. Sélectionnez le **Code d'état du contact** à associer aux enregistrements mis à jour dans l'historique des contacts.
- 4. Cliquez sur l'onglet Mapping des traitements.

Dans la liste **Champs d'action disponibles** qui apparaît, sélectionnez le champ correspondant au code de traitement. Le code de traitement identifie uniquement la ligne à mettre à jour dans l'historique des contacts. Dans la liste **Champs d'action disponibles**, sélectionnez le champ à associer et déplacez-le dans la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** à l'aide du bouton **Ajouter>>**, afin qu'il soit associé au code de traitement.

- 5. Cliquez sur l'onglet **Historique** pour spécifier le mode de mise à jour de l'historique des contacts par ce processus.
  - Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les mises à jour des tables de l'historique des contacts.
  - a. Pour mettre à jour l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.
  - a. Si vous avez sélectionné Consigner dans tables d'historique des contacts, cliquez sur Champs suppl. pour insérer d'autres champs dans l'historique des contacts.

La fenêtre Options d'historisation des contacts apparaît.

Sélectionnez des champs dans les listes **Champs éligibles** et **Champs à historiser** et déplacez-les à l'aide des boutons **Ajouter>>**, **<<Enlever**, **Corresp.>>**, Flèche montante et **Flèche descendante**, comme vous l'avez fait pour sélectionner des champs dans l'onglet **Historique**. Les champs sans correspondance ne sont pas mis à jour.

Cliquez sur Fermer lorsque vous avez spécifié les autres champs à historiser.

b. Pour historiser les informations de réponse à un autre emplacement que dans les tables système, cochez la case **Consigner dans autre destination**.

Si vous sélectionnez **Fichier**, la fenêtre Définition du fichier généré s'affiche et vous permet de spécifier le type de fichier dans lequel écrire la sortie, le nom du fichier et le dictionnaire de données correspondant.

 a. Si vous avez sélectionné Consigner dans autre destination, spécifiez les champs à afficher en sélectionnant ces champs dans la liste Champs éligibles et en les déplaçant dans la liste Champs à générer à l'aide du bouton Ajouter>>.

Vous pouvez également utiliser des champs dérivés comme champs éligibles.

Supprimez des champs de la liste **Champs à générer** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.

Si vous le souhaitez, réorganisez les champs dans la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option **Corresp.** >>. Les champs qui correspondent exactement aux noms de **Champ de table** sont automatiquement ajoutés à la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

- b. Si vous avez sélectionné Consigner dans autre destination, sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans le fichier ou la table générée :
  - Ajouter aux données exist. pour ajouter les nouvelles informations de contact à la fin du fichier ou de la table. Si vous sélectionnez cette option pour un champ délimité, les en-têtes ne sont pas exportés sur la première ligne. Il s'agit de la méthode recommandée pour les tables de base de données.
  - **Remplacer tous les enreg.** pour remplacer les données présentes dans la table ou le fichier par les nouvelles informations de contact.
- 6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour ajouter un nouveau processus à un diagramme
- Pour connecter deux processus
- Choix des sources de données pour les processus
- · À propos des champs dérivés
- Définition d'un fichier ou d'une table générée pour l'historisation des contacts
- Pour exécuter un processus
- Test des diagrammes

# 7 Offres

- À propos des offres
- Gestion d'offre avec un système intégré
- Attributs d'offre
- Versions d'offre
- Modèles d'offre
- À propos des listes d'offres
- Traitements
- Groupes témoins
- Utilisation des offres
- Utilisation des listes d'offres

# À propos des offres

Les offres sont des communications marketing spécifiques que vous envoyez à des groupes de personnes spécifiques, via un ou plusieurs canaux. Elles peuvent être simples ou complexes. Par exemple, une offre simple provenant d'un revendeur en ligne peut consister en des frais d'envoi gratuits pour tous les achats en ligne passés au mois d'avril. Une offre plus complexe peut être une carte de crédit proposée par une institution financière, combinant une présentation personnalisée, un taux de lancement et une date d'expiration variant selon le taux de crédit du destinataire et la zone.

Campaign vous permet de créer des offres qui peuvent servir pour une ou plusieurs campagnes.

Les offres sont réutilisables :

- · dans différentes campagnes,
- à des moments différents,
- pour des groupes de personnes (cibles) différents,
- sous forme de « versions » différentes, en modifiant simplement des champs paramétrés de l'offre.

Dès qu'une offre est utilisée, elle ne peut pas être supprimée, mais elle peut être retirée.

Les offres retirées ne peuvent plus être affectées et les offres affectées qui ont été retirées ne seront plus proposées. Les offres retirées sont toujours visibles (bien que grisées) dans la hiérarchie de l'offre et elles sont toujours disponibles pour la journalisation et le suivi des réponses.

Les noms des offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

Les offres sont identifiées par des codes uniques attribués par le système, sur la base d'un format précisé par votre société. Vous pouvez remplacer ou régénérer des codes d'offre (en fonction de vos droits de sécurité) mais, dans ce cas, Campaign ne contrôle plus le caractère unique du nouveau code d'offre. Si vous créez un code d'offre non unique et si vous l'utilisez pour le suivi des réponses, les résultats du suivi seront imprécis.

Pour en savoir plus sur les codes d'offres, consultez « Unique Code Administration » (« Administration des codes uniques ») dans le *Guide administrateur de Campaign*.

#### **Rubriques connexes**

Utilisation des offres

# Gestion d'offre avec un système intégré

Si votre environnement IBM Unica Campaignest intégré dans IBM Unica Marketing Operations, il existe deux options pour la gestion d'offres.

- Si votre système est configuré pour que les offres soient gérées grâce à la version Marketing Operations de la fonction, vous utilisez l'option Offres du menu Opérations. Pour en savoir plus cette méthode de création d'offres, voir le *IBM Unica Marketing Operations et le Guide de l'intégration IBM Unica Campaign*.
- Si votre système est configuré pour que les offres soient gérées grâce à la version Campaign de la fonction, vous utilisez l'option Offres du menu Campagnes. Pour en savoir plus cette méthode de création d'offres, consultez ce chapitre.

Demandez à votre administrateur système quelle option de gestion d'offre est configurée sur votre système.

# Attributs d'offre

Les attributs d'offre sont les champs qui déterminent une offre. Nom d'offre, Description et Canal sont des exemples d'attributs d'une offre. Certains attributs sont spécifiques à un type d'offre. Par exemple, le taux d'intérêt peut être un attribut d'une offre de carte de crédit, mais pas d'une offre de « livraison gratuite ».

Il existe trois types d'attribut d'offre :

- **Base** le jeu de champs minimum nécessaire à la définition d'une offre : le nom de l'offre, le code d'offre unique, une description de l'offre et les produits connexes.
- **Standard** champs prédéfinis facultatifs permettant de définir une offre, par exemple, le canal peut être l'attribut facultatif d'une offre.

 Personnalisé — champs supplémentaires créés sur mesure pour les définitions d'offres de votre société, tels que le service, sponsor, taux d'intérêt promotionnel et incitatif, nombre d'unités en stock et ainsi de suite. Des attributs personnalisés peuvent être ajoutés pour offrir des modèles afin de mieux définir une offre ou pour l'analyse d'offre (par exemple, vous pouvez regrouper des offres par attributs personnalisés pour analyse) Pour en savoir plus sur les attributs personnalisés, consultez « Attributs personnalisés » dans le *Guide administrateur de Campaign*.

Lorsque vous définissez des attributs d'offre dans un modèle d'offre, chaque attribut peut être soit *statique* soit *paramétré*. Le même attribut d'offre (canal, par exemple), peut être statique dans un modèle d'offre, mais paramétré dans un autre.

- Attributs statiques ce sont des attributs d'offre dont les valeurs ne changent pas lorsque vous créez une version différente de l'offre. Par exemple, le canal, le code d'offre, le nom d'offre et la description sont des attributs d'offre statiques.
- Attributs statiques masqués certains attributs statiques, bien qu'ils fassent partie de la définition de l'offre, peuvent être conçus pour être invisibles aux utilisateurs lorsque ces derniers utilisent le modèle pour créer des offres. Les attributs masqués ne peuvent donc pas être modifiés, mais ils peuvent être suivis et utilisés dans des rapports de la même façon que les autres attributs d'offre. Par exemple, le coût de l'offre (le coût d'administration de l'offre pour votre société) peut être un attribut statique masqué. Vous ne pouvez pas modifier la valeur de cet attribut, mais il peut être utilisé dans des recherches (par exemple, si vous souhaitez trouver toutes les offres dont l'administration coûte moins de 1,00 \$), ou dans des rapports (par exemple, dans les rapports d'analyse du ROI).
- Attributs paramétrés ce sont les attributs d'offre dont vous pouvez renseigner les valeurs par saisie au moment de l'affectation de l'offre, en choisissant une option dans une liste déroulante prédéfinie, en indiquant la valeur par l'utilisation d'un champ de la base de données, ou en calculant les valeurs dans des champs dérivés. Lorsqu'ils créent des modèles d'offre, vos administrateurs peuvent définir comme paramètre n'importe quel attribut d'offre standard ou personnalisé.

Les attributs paramétrés des modèles d'offre possèdent des valeurs par défaut que vous pouvez ignorer lors de la création de l'offre et de son affectation. Par exemple, le taux d'intérêt de lancement d'une carte de crédit peut être paramétré dans le modèle d'offre de telle sorte que les utilisateurs puissent sélectionner un taux par défaut de 5,99 %, 8,99 % ou 12,99 % dans une liste déroulante lorsqu'ils créent une offre avec ce modèle. Ensuite, lorsque l'offre est utilisée dans un diagramme et affectée à une cible, les utilisateurs peuvent, si nécessaire, modifier la valeur du taux d'intérêt.

# Versions d'offre

Le terme « versions de l'offre » utilisé à partir des versions 7.x de Campaign ne revêt pas la même signification que le même terme utilisé dans les versions antérieures de Campaign (5.1 à 6.x). Les versions d'offre n'apparaissent pas dans la hiérarchie des offres et elles n'ont pas de nom ou de code de version. Pour identifier de façon unique l'utilisation d'instances d'offre spécifiques, il convient d'utiliser des codes de traitement. Une version d'offre est créée dès que vous modifiez les attributs paramétrés d'une offre pour créer une combinaison unique.

Par exemple, vous pouvez modifier les attributs suivants dans une offre de carte de crédit :

- l'illustration (phare, chatons ou voitures de course),
- les taux de lancement (5,99 %, 8,99 % ou 12,99 %),
- les dates de validité de l'offre (valide en janvier, en juin ou en septembre).

Ainsi, une carte avec une image de phare, un taux de lancement de 5,99 % et valide du 1er au 31 septembre 2006 est une version différente de l'offre de carte avec une image de phare, un taux de 5,99 % et valable du 1er au 31 janvier 2007.

**Rubriques connexes** 

Traitements

# Modèles d'offre

Vous pouvez créer des offres avec les modèles disponibles dans Campaign. Ces modèles ont été préalablement créés par les administrateurs système ou d'offres. Chaque modèle d'offre dispose d'une stratégie de sécurité déterminant les personnes qui peuvent y accéder et l'utiliser ; vous ne pouvez voir que les modèles d'offres auxquels vous avez accès.

L'utilisation d'un modèle approprié pour créer une nouvelle offre rationalise votre processus de création d'offre. Par exemple, si vous créez une offre de carte de crédit avec un modèle conçu pour les offres de ce type, vous n'aurez à utiliser que les champs applicables aux cartes de crédit.

Votre administrateur peut aussi créer des listes déroulantes de valeurs que vous pourrez sélectionner lors du renseignement des informations de l'offre ; vous gagnerez du temps lors de la recherche des données et réduirez les risques d'erreur de saisie des données. Des attributs d'offres peuvent être conçus par votre administrateur pour disposer de listes déroulantes auxquelles vous pouvez ajouter de nouveaux éléments lorsque vous utilisez l'attribut dans l'offre. Si de nouvelles valeurs sont autorisées, un bouton **Ajouter** s'affiche près des attributs de l'offre. Lorsque vous ajoutez de nouvelles valeurs à un tel attribut, vous pouvez également supprimer les valeurs ajoutées, vous ne pouvez pas supprimer les valeurs que vous n'avez pas ajoutées.

Les modèles d'offre définissent :

- le format de code d'offre,
- · le format de code de traitement,
- · les attributs d'offre et leur ordre d'affichage,
- pour chaque attribut d'offre, qu'il soit statique, masqué ou paramétré,
- les valeurs par défaut des attributs d'offre.

De nouveaux modèles d'offres peuvent être ajoutés à tout moment et le nombre de modèles définis dans Campaign n'est pas limité. Le modèle est un attribut inhérent aux offres qu'il sert à créer, vous pouvez donc l'utiliser comme critère de recherche des offres.

Les modèles d'offres ne peuvent pas être supprimés, mais ils peuvent être retirés par les administrateurs pour empêcher tout emploi ultérieur. Les modèles d'offres retirés s'affichent grisés dans la liste des modèles et ils ne permettent plus de créer de nouvelles offres.

Pour en savoir plus sur la gestion des modèles d'offres, consultez « Offer Template Administration » (« Administration des modèles d'offres ») dans le *Guide administrateur de Campaign*.

#### **Rubriques connexes**

Création d'offres

# À propos des listes d'offres

Les listes d'offres sont des regroupements d'offres que vous pouvez créer dans Campaign pour faciliter l'affectation de plusieurs offres, ou d'un ensemble d'offres potentiellement variables sur la durée.

La même offre peut exister dans plusieurs listes d'offres. Les listes d'offres apparaissent dans la même hiérarchie que les offres, mais elles sont identifiées par des icones. Les offres simples sont représentées par un icone montrant une feuille marquée du signe dollar ; les listes d'offres statiques disposent d'un icone représentant plusieurs feuilles avec le signe dollar et les listes d'offres intuitives disposent d'un icone représentant plusieurs feuilles avec le signe dollar et une loupe.

Comme pour les offres, dès qu'une liste d'offres est utilisée, elle ne peut pas être supprimée, mais elle peut être retirée.

Les listes d'offres retirées ne peuvent plus être affectées et les listes d'offres affectées qui ont été retirées ne seront plus proposées.

Il existe deux types de liste d'offres :

- Listes d'offres statiques
- Listes d'offres intuitives

Les noms des listes d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section Caractères spéciaux dans les noms d'objets de Campaign.

#### **Rubriques connexes**

- Utilisation des listes d'offres
- Suppression de listes d'offres
- Retrait d'offres
- Retrait de listes d'offres

## Listes d'offres statiques

Les listes d'offres statiques sont des listes prédéfinies dont le contenu ne change pas tant que vous ne les modifiez pas expressément. L'une des limites des listes d'offres statiques est que les valeurs par défaut sont utilisées pour tous les attributs d'offres paramétrés.

En général, les listes d'offres statiques sont utilisées pour réutiliser systématiquement un ensemble d'offres spécifique et figé. Par exemple, si vous disposez de 5 segments de type RFM (Récence, Fréquence, Montant), ce qui vous donne 125 cibles et si vous souhaitez affecter les mêmes offres à chaque cible, vous pouvez créer un ensemble d'offres unique dans une liste d'offres statique et affecter cette liste d'offres aux 125 cibles. La même capacité de réutilisation s'applique dans les diagrammes et les campagnes.

### Listes d'offres intuitives

Les listes d'offres intuitives sont des listes d'offres dynamiques qui peuvent produire des jeux de résultats différents à chaque utilisation d'une liste intuitive. Une liste d'offres intuitive est spécifiée par une requête qui peut être basée sur des attributs d'offre, des emplacements (répertoires ou sous-répertoires), le propriétaire de l'offre, etc.

En général, les listes d'offres intuitives sont utilisées pour les campagnes récurrentes. Vous pouvez paramétrer une cible pour la réception d'une liste d'offres intuitive, puis modifier le contenu de cette dernière sans qu'il soit nécessaire de modifier le diagramme. Par exemple, si vous paramétrez une liste d'offres intuitive pour qu'elle soit égale au contenu d'un répertoire particulier, il suffit ensuite simplement d'ajouter ou de supprimer des offres dans ce répertoire pour modifier les offres à chaque exécution de la campagne.

Un autre exemple d'utilisation des listes d'offres intuitives implique le paramétrage des listes d'offres intuitives pour retourner automatiquement les offres que vous souhaitez proposer. Si vous souhaitez transmettre à votre cible Client à valeur élevée la meilleure offre par carte de crédit disponible, vous pouvez définir une liste d'offre incluant toutes les offres de cartes de crédit, triées par le taux d'intérêt le plus bas et avec une taille maximale définie à 1. L'offre de carte de crédit avec le taux d'intérêt le plus bas disponible au moment où le processus de contact du diagramme est exécuté est automatiquement trouvée et transmise à la cible adéquate.

## Sécurité et listes d'offres

La sécurité au niveau de l'objet s'applique aux listes d'offres, sur la base des répertoires dans lesquels se trouvent vos listes d'offres ainsi que les offres qu'elles comportent.

Lorsque vous créez une liste d'offres statique, vous ne pouvez ajouter que les offres auxquelles vous avez accès. Toutefois, toute personne possédant un droit d'accès à une liste d'offres reçoit automatiquement les droits d'accès aux offres incluses dans cette liste. Donc, toute personne pouvant accéder à votre liste peut également utiliser cette liste d'offres ainsi que toutes les offres qu'elle contient, même si elle ne doit pas, en principe, y avoir accès si l'on se base sur les droits de sécurité.

De même, les utilisateurs qui ont accès à un répertoire contenant une liste d'offres intuitive peuvent utiliser cette dernière. Ils obtiendront le même résultat que toute autre personne exécutant cette liste, même si elles ne doivent pas, en principe, avoir accès aux offres particulières (par exemple, dans les répertoires d'un autre service).

# **Traitements**

Les traitements sont des combinaisons uniques de cible et de version d'offre à un moment particulier. Puisqu'ils vous permettent d'opérer le suivi des réponses d'une façon très spécifique et Unica recommande l'utilisation des codes de traitement pour le suivi des réponses.

Les traitements sont créés automatiquement lors de l'exécution d'un diagramme avec des processus de contact (Télémarketing ou Courrier) associés aux offres. Chaque traitement est identifié de manière unique par un code de traitement généré par le système et dont le format est indiqué dans le(s) modèle(s) ayant servi à la production de l'offre ou des offres. Les utilisateurs ne peuvent pas remplacer les codes de traitement.

À chaque exécution d'un processus de contact (sauf en mode test), Campaign enregistre les détails suivants :

- · la version de l'offre affectée dans le processus de contact,
- · les cibles auxquelles les offres sont affectées,
- le code de traitement pour chaque combinaison de version d'offre, de cible et de date/heure,
- · la date d'exécution du processus de contact.

Le fait d'exécuter deux fois le même processus de contact (exécution en production) crée deux instances de traitement, chacune disposant d'un code de traitement unique. Ceci permet de suivre les réponses d'une manière très spécifique, par rapport à une instance de contact unique. Par exemple, vous pouvez lancer la même promotion le 15 janvier et le 15 février et si vous utilisez les codes de traitement pour le suivi, les personnes répondant à l'envoi du 15 février peuvent être distinguées de celles qui ont répondu à celui du 15 janvier par le biais des codes de traitement, mêmes si elles ont reçu les deux promotions.

Les codes de traitement ne sont pas disponibles avant l'exécution des diagrammes car ils ne sont générés qu'à ce moment précis ; ils ne conviennent donc pas en cas de besoin de codes préimprimés. Toutefois, ils peuvent être produits sous forme de codes générés par Campaign pour les besoins du suivi et de l'impression sur demande.

# **Groupes témoins**

Lorsque vous planifiez une offre, vous devez envisager l'emploi de groupes témoins disponibles pour les cibles auxquelles cette offre est affectée. Les groupes témoins sont des groupes sans contact qui servent à comparer les différences de réponses par rapport à la cible active qui a reçu l'offre.

Les témoins sont appliqués au niveau des cibles dans Campaign. Lorsque vous affectez des offres aux cibles, que ce soit dans le processus de contact d'un diagramme ou depuis une liste des populations ciblées, vous pouvez éventuellement indiquer une ou plusieurs cibles témoin pour chaque cible.

#### **Rubriques connexes**

- · Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme
- · Pour définir une cible témoin pour la cible en cours

# Association des cibles témoin et des populations ciblées

Vous pouvez utiliser une cible témoin pour contrôler plusieurs populations ciblées. Cependant, chaque population ciblée ne peut avoir qu'une seule cible témoin, définie par son identifiant de cible. Lorsqu'une cible témoin unique est utilisée dans plusieurs processus de contact, vous devez configurer la relation de la cible témoin vis-à-vis de la population ciblée de la même manière pour tous les processus de contact. Si plusieurs relations de cible témoin sont requises, créez une copie de la cible (ex : en joignant un processus Sélection et en exécutant un Tout sélectionner à partir de la cible précédente). Vous créez ainsi une autre population ciblée sur laquelle vous pouvez appliquer une autre relation vis-à-vis de la cible témoin.

# **Utilisation des offres**

Vous pouvez accomplir les tâches suivantes liées aux offres :

- Création d'offres
- Duplication d'offres
- Modification d'offres
- Déplacement d'offres
- Ajout d'offres à la liste d'offres
- Suppression d'offres
- Retrait d'offres
- Affectation des offres aux cibles
- Recherche d'offres
- Affichage de rapports d'offre à partir d'une page Synthèse
- Pour pouvoir utiliser des offres, vous devez disposer des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

## **Création d'offres**

Vous pouvez créer des offres pour représenter les messages marketing que vous souhaitez communiquer à vos clients ou prospects. La création d'une nouvelle offre ou d'une simple version d'offre dépend du mode de définition des modèles par votre administrateur.

Vous devez créer une nouvelle offre dans les situations suivantes :

- lorsque les champs d'une offre non paramétrée changent,
- lorsque vous avez besoin d'un nouveau code d'offre à des fins de suivi (par exemple, pour les codes de réponse préimprimés sur un courrier).

Outre la création d'une offre totalement nouvelle, vous pouvez ajouter une offre en en dupliquant une déjà existante et en la modifiant en fonction de vos besoins.

Pour pouvoir créer des offres dans un répertoire, vous devez disposer des droits appropriés dans la stratégie de sécurité régissant ce dossier.

#### **Rubriques connexes**

Duplication d'offres

#### Pour ajouter une offre

- Pour pouvoir créer une offre, vous devez disposer de droits d'accès pour au moins un des modèles sur lequel se base l'offre.
- 1. Sélectionnez **Campaign > Offres**.

La page Offres s'affiche.

2. Cliquez sur l'icone Ajouter une offre.

Si votre système Campaign inclut plusieurs modèles d'offres, la page Sélectionner un modèle d'offre s'affiche également. S'il n'existe qu'un seul modèle, vous n'avez pas besoin de le sélectionner ; la page Nouvelle offre s'affiche directement.

- Sélectionnez le modèle sur lequel vous souhaitez baser votre nouvelle offre. Le nom de modèle de l'offre sélectionnée, la description, les emplois suggérés, les formats de code de traitement et d'offre, ainsi que les attributs statiques et paramétrés s'affichent.
- 4. Cliquez sur Continuer.

La page Nouvelle offre s'affiche.

5. Indiquez les valeurs de la nouvelle offre, sans oublier les valeurs par défaut des éventuels attributs paramétrés.

Pour les attributs avec des valeurs fournies dans une liste déroulante autorisant l'ajout d'éléments, vous pouvez ajouter des éléments ici lorsque vous créez l'offre. Vous pouvez supprimer tous les nouveaux éléments de liste créés ici, mais pas ceux qui existaient précédemment. Tous les ajouts à la liste sont enregistrés à l'attribut personnalisé de l'offre.

- Les noms des offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 6. Lorsque la saisie des détails de votre offre est terminée, cliquez sur **Enregistrer modifications**.

La page Synthèse de l'offre s'affiche pour la nouvelle offre.

#### **Produits pertinents pour les offres**

Le champ Produits liés est un attribut obligatoire des modèles d'offre, bien qu'il ne soit pas nécessaire de le remplir pour chaque offre. Lorsque vous créez une offre, vous pouvez spécifier une requête qui renvoie la liste des ID de produit à associer à cette offre. Ces ID peuvent alors être utilisés dans le suivi des réponses déduites pour déterminer si un événement (par exemple, un achat) est considéré comme une réponse (par exemple, l'achat de l'un des produits associés à une offre).

Vous pouvez également importer une liste d'ID de produit lors de la création de l'offre en les copiant dans un fichier source et en les collant dans la définition du champ Produits liés.

#### Pour importer la liste des produits liés à une offre par copiercoller

- 1. Dans Campaign, lorsque vous créez une offre, cliquez sur **Importer les ID de produit** sur la page Nouvelle offre. La fenêtre de sélection des produits apparaît.
- 2. Copiez les ID de produit dans votre fichier source en sélectionnant Copy dans le menu contextuel ou à l'aide de la combinaison Ctrl+C.

- Lorsque vous copiez des ID de produit, vous pouvez utiliser un ou plusieurs des délimiteurs suivants : tabulation, virgule ou saut de ligne. Les délimiteurs consécutifs sont ignorés. Lorsque les ID de produit sont des chaînes de texte, les espaces et la casse sont conservés.
- 3. Collez les ID copiés dans la liste Importer les ID de produit en sélectionnant Paste dans le menu contextuel ou à l'aide de la combinaison Ctrl+V. Vous pouvez également ajouter, modifier ou supprimer manuellement des entrées dans la liste Importer les ID de produit à partir de la fenêtre de sélection des produits. Le nombre d'entrées que vous pouvez coller dans la liste Importer les ID de produit est illimité.
- 4. Une fois les entrées ajoutées dans la zone Importer les ID de produit, cliquez sur Importation. Les ID de la zone Importer les ID de produit sont importés et répertoriés dans la section Sélectionner les produits pour lesquels, la mention « PRODUCTID = » étant placée avant chaque ID de produit. À chaque erreur détectée pendant l'importation (par exemple, présence de caractères alphabétiques alors que le champ de l'ID de produit est numérique, nombre de caractères supérieur à la longueur de chaîne maximale d'un ID de produit textuel), une fenêtre pop-up apparaît. Notez chaque erreur et cliquez sur OK pour passer à l'erreur suivante.
  - La fonction Importation importe un ID de produit une seule fois ; les occurrences identiques d'une même valeur sont automatiquement ignorées.
  - Une fois les identifiants de produit collés et importés, cliquez sur Enregistrer les modifications dans la fenêtre Sélectionner produits. Une fois sorti de la fenêtre de sélection des produits, vous ne pouvez plus importer d'autres ID de produit. Un nouveau clic sur Importer les ID de produit efface la requête existante et vous permet de recommencer. Si vous ne souhaitez pas effacer la requête existante, cliquez sur Annuler lorsqu'une confirmation vous est demandée.
- 5. Une fois les identifiants de produit importés, cliquez sur Enregistrer les modifications. Les ID de produit qui se trouvaient dans la liste Sélectionner les produits sont enregistrés en tant que requête pour l'offre, et la liste des ID de produit s'affiche sous les produits liés.
- 6. Poursuivez la création de l'offre.

#### **Rubriques connexes**

Création d'offres

#### Pour modifier la requête des produits liés à une offre

Après l'importation de la liste des produits liés à une offre, la liste est enregistrée en tant que requête. Vous pouvez modifier cette requête, notamment lui ajouter des conditions, en modifiant l'offre.

1. Dans Campaign, ouvrez l'offre dont vous souhaitez modifier la liste de produits liés.

- Dans la liste des produits liés, sélectionnez Modifier requête. La fenêtre Sélectionner produits apparaît et affiche la liste des ID correspondant à la requête sous Sélectionner les produits pour lesquels.
- Modifiez la requête en utilisant le bouton << pour supprimer une entrée sélectionnée de la liste, ou les boutons fléchés pour modifier l'ordre des entrées. Ajoutez une clause de requête à l'aide d'un attribut de la table UA\_Products, incluant l'ID de produit, en utilisant le bouton >> pour le déplacer dans la liste Sélectionner les produits pour lesquels.
- 4. Lorsque la modification de la requête est terminée, cliquez sur **Enregistrer modifications** pour enregistrer la requête.
- 5. Sur la page de modification de l'offre, cliquez sur **Enregistrer modifications** pour enregistrer l'offre.

#### Pour supprimer la requête des produits liés à une offre

Après l'importation de la liste des produits liés à une offre, la liste est enregistrée en tant que requête. Vous pouvez supprimer la requête, notamment tous les ID de produit de la requête lorsque vous modifiez l'offre.

- 1. Dans Campaign, ouvrez l'offre dont vous souhaitez supprimer la liste de produits liés.
- Dans la liste des produits liés, sélectionnez Importer les ID de produit. Un avertissement vous informe que l'importation d'ID de produit réinitialisera toutes les conditions existantes.
- Cliquez sur **OK**. La fenêtre de sélection des produits apparaît et n'affiche aucun ID. Vous pouvez maintenant importer de nouveaux ID de produit ou n'en importer aucun et laisser la requête vide.
- 4. Cliquez sur Enregistrer modifications pour enregistrer la requête.
- 5. Sur la page de modification de l'offre, cliquez sur **Enregistrer modifications** pour enregistrer l'offre.

## Pour supprimer les produits sélectionnés de la requête des produits liés à une offre

Vous pouvez supprimer les produits sélectionnés de la requête au lieu de supprimer la requête.

- 1. Dans Campaign, ouvrez l'offre dont vous souhaitez supprimer les ID de produit sélectionnés des produits liés.
- 2. Dans la liste des produits liés, maintenez la touche Ctrl enfoncée et sélectionnez les éléments à supprimer à l'aide de la souris.
- 3. Une fois que vous avez sélectionné les éléments à supprimer, cliquez sur **Enlever**. Les éléments sélectionnés sont supprimés des produits liés.
- 4. Cliquez sur Enregistrer modifications pour enregistrer l'offre.

## **Duplication d'offres**

La duplication d'offres existantes pour en créer de nouvelles peut faire gagner du temps lors de la saisie. Il est possible de dupliquer les offres retirées ainsi que les offres actives. Les offres créées par duplication reçoivent automatiquement des codes d'offre uniques ; elles sont nommées « Copie de <nom de l'offre d'origine> » et leur description, leur stratégie de sécurité ainsi que leurs valeurs d'attributs d'offre sont identiques à celles de l'offre d'origine.

Les offres dupliquées sont créées dans le même répertoire que celles d'origine, mais elles peuvent être déplacées ultérieurement. Vous devez posséder les droits appropriés pour dupliquer et déplacer les offres.

#### **Rubriques connexes**

Pour déplacer une offre ou une liste d'offre

#### Pour dupliquer une offre de la page Offres

- 1. Sélectionnez Campaign > Offres. La page Offres s'affiche.
- 2. Accédez au dossier contenant la ou les offres à dupliquer.
- 3. Sélectionnez la case à cocher située à gauche de l'offre (ou des offres) à dupliquer.
- 4. Cliquez sur l'icone **Dupliquer les offres sélectionnées**. Une fenêtre de confirmation apparaît.
- Cliquez sur OK pour continuer. Les offres sélectionnées sont dupliquées et s'affichent dans la liste des offres.

#### Pour dupliquer une offre à partir de sa page Synthèse

- 1. Sur la page Synthèse de l'offre correspondant à l'offre à copier, cliquez sur l'icone **Créer une offre en double**. Une fenêtre de confirmation apparaît.
- Cliquez sur **OK** pour continuer. La page Nouvelle offre s'affiche en mode Édition et ses champs sont préremplis avec les valeurs de l'offre d'origine, mais avec un nouveau code d'offre.
- 3. Modifiez les valeurs à changer, y compris le nom de l'offre et la description.
  - Les noms des offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 4. Cliquez sur **Enregistrer modifications** pour créer l'offre. L'offre est enregistrée et la page de Synthèse de la nouvelle offre s'affiche.

### **Regroupement d'offres**

Il se peut que vous souhaitiez regrouper des offres à des fins d'analyse ou de rapport. Par exemple, si vous souhaitez afficher les taux de réponse d'une offre « Livraison gratuite » envoyée via divers canaux et proposée à différentes périodes de l'année.

Pour qu'un rapport utilise un attribut d'offre pour des raisons de regroupement ou d'agrégation, il doit être personnalisé par votre administrateur de rapports.

Il existe deux méthodes pour regrouper les offres.

- Utilisation d'attributs
- Dans les répertoires

#### **Rubriques connexes**

- Duplication d'offres
- Utilisation des listes d'offres

#### **Utilisation d'attributs**

Vous pouvez créer dans vos offres un nombre indéfini d'attributs personnalisés à utiliser comme « champs de regroupement d'offre ». Par exemple, si vous proposez des promotions classées par appartenance à une université pour des cartes de crédit, vous pouvez créer un attribut personnalisé appelé « région » que vous utiliserez ensuite dans les rapports. Ceci vous permettra alors de regrouper les offres destinées aux anciens élèves des universités de la Nouvelle Angleterre afin de les comparer à celles de la Côte Ouest.

Lorsque vous créez des offres utilisant des attributs personnalisés, vous devez entrer les valeurs manuellement. Vous pouvez également dupliquer une offre similaire afin de réduire les tâches de saisie des données, les valeurs des attributs paramétrés étant également copiées.

Les attributs d'offres peuvent également être utilisés dans les listes d'offres intuitives pour identifier et regrouper les offres.

#### Regroupement d'offres dans des répertoires

Il peut être utile de regrouper les offres dans des répertoires pour des raisons d'analyse. Si vous maintenez toutes les offres liées dans le même répertoire et si vous indiquez ce répertoire comme cible lors des demandes de rapports concernant les offres, toutes les offres contenues dans ce répertoire (et dans ses éventuels sousrépertoires) sont automatiquement sélectionnées pour les rapports.

Le fait d'inclure de cette manière le contenu d'un répertoire ou d'un sous-répertoire pour analyse n'accomplit pas les rapports « agrégés » relatifs aux offres. Il s'agit simplement d'une sélection basée sur l'intégration dans une arborescence.

## Pour modifier une offre

Il est possible, à tout moment, de modifier une offre existante, qu'elle ait ou non été utilisée dans un processus de contact, en fonction de vos rôles et de vos droits.

- Dès qu'une offre a été utilisée en production (une fois qu'elle a été affectée à une cible dans un diagramme, exécutée en production et journalisée dans un historique de contacts), vous ne pouvez modifier que son nom, sa description et les valeurs par défaut des attributs paramétrés de l'offre. Cette restriction permet à Campaign d'assurer le suivi exact des détails des offres déjà proposées aux individus.
- 1. Sélectionnez **Campaign > Offres**. La page Offres s'affiche.
- 2. Accédez à l'offre que vous souhaitez modifier et cliquez sur le lien hypertexte qui lui correspond. La page Synthèse de l'offre s'affiche en mode lecture seule.
- 3. Cliquez sur l'icone Modifier pour activer le mode Édition.
- 4. Effectuez vos modifications.
  - Les noms des offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- Lorsque la modification est terminée, cliquez sur Enregistrer modifications. Vos modifications sont enregistrées et vous revenez sur la page de l'offre en mode lecture seule.

### Pour déplacer une offre ou une liste d'offre

Vous pouvez déplacer une ou plusieurs offres dans les répertoires. La procédure de déplacement des offres est identique à celle du déplacement des listes d'offres ; vous pouvez donc déplacer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

- Lorsque vous déplacez des objets dansCampaign, vous devez savoir que l'accès aux divers emplacements peut être régi par des stratégies de sécurité différentes.
  Vous ne pouvez déplacer les offres que dans un répertoire disposant d'une stratégie de sécurité vous permettant de le faire.
- 1. Sur la page Offres, sélectionnez l'offre ou la liste d'offres à déplacer et cliquez sur l'icone **Déplacer les éléments sélectionnés**.

Une autre façon de déplacer une offre est d'afficher sa page Synthèse de l'offre et de cliquer sur l'icone **Déplacer dans un autre dossier**. Veuillez cependant noter que cette méthode est uniquement possible pour le déplacement des offres, pas pour les listes d'offres.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

- 2. Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez déplacer les éléments sélectionnés.
- 3. Cliquez sur Accepter emplacement.

L'offre ou la liste d'offres sélectionnée est placée dans le dossier sélectionné.

## Ajout d'offres à la liste d'offres

Vous pouvez ajouter des offres aux listes d'offres statiques lors de la création ou de la modification de ces dernières.

Les offres récemment créées peuvent devenir des éléments de listes d'offres intuitives sans intervention de votre part si elles répondent aux critères de requête de ces types de liste.

#### **Rubriques connexes**

Pour modifier une liste d'offres

## Suppression d'offres

Vous devez posséder les droits appropriés pour supprimer une offre ou une liste d'offres. En outre, pour préserver l'intégrité du système, Campaign ne vous permet pas de supprimer les offres ou les listes d'offres référencées dans les tables système. Ceci comprend les offres et listes d'offres qui :

- sont associées à une campagne,
- ont été affectées à une cible dans un processus de contact d'un diagramme pour lequel l'historique des contacts a été renseigné, ou
- ont été affectées à une cible dans un processus d'optimisation d'un diagramme.
- Si vous tentez de supprimer une offre ou une liste d'offres dans ces situations, un message de confirmation apparaît et indique que l'élément sera retiré et non supprimé. Pour éviter une utilisation ultérieure des offres ou listes référencées dans les tables système, il est préférable de les retirer et non de les supprimer.

Si les offres à supprimer appartiennent à des listes d'offres statiques, la confirmation de la suppression vous sera demandée. Si vous choisissez de continuer, les offres sélectionnées sont retirées automatiquement des listes d'offres statiques auxquelles elles appartiennent éventuellement.

Les processus de contact contenant des cibles auxquelles des offres ont été affectées avant d'être supprimées restent paramétrés, mais l'offre sera répertoriée comme étant une « offre inconnue » dans la boîte de dialogue de configuration des processus et une alerte s'affichera lors de l'exécution du diagramme.

La procédure de suppression des offres est identique à celle de la suppression des listes d'offres ; vous pouvez donc supprimer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

#### **Rubriques connexes**

- Retrait d'offres
- Retrait de listes d'offres

#### Pour supprimer une offre ou une liste d'offres

1. Sur la page Offres, sélectionnez l'offre ou la liste d'offres à supprimer et cliquez sur l'icone **Supprimer les éléments sélectionnés**.

OU

Sur la page Synthèse de l'offre correspondant à l'offre à supprimer, cliquez sur l'icone **Supprimer cette offre**.

Une fenêtre de confirmation apparaît.

 Cliquez sur **OK**. La page Offres s'affiche de nouveau. L'offre sélectionnée ne s'affiche plus.

### **Retrait d'offres**

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez retirer les offres et les listes d'offres pour empêcher leur utilisation ultérieure. Le retrait d'une offre n'affecte pas les campagnes ou les diagrammes dans lesquels elle a déjà été utilisée ; il maintient l'intégrité avec les données des tables système qui ont été générées sur la base de l'offre, telles que les historiques des contacts et des réponses.

Les offres retirées restent visibles dans la hiérarchie de l'offre mais sont grisées. Elles peuvent être retrouvées avec la fonction de recherche, peuvent être dupliquées pour créer de nouvelles offres et sont disponibles pour les rapports. Toutefois, elles ne peuvent plus être affectées et ne peuvent plus être proposées comme éléments d'une liste d'offres.

Vous pouvez nettoyer les listes d'offres statiques en supprimant les offres retirées. Les listes d'offres intuitives ne nécessitent aucun nettoyage car elles ne prennent en compte que les offres non retirées correspondant aux critères des requêtes.

Dès que l'offre est retirée, vous ne pouvez plus la réactiver. Si vous avez besoin d'une offre reprenant les mêmes détails, vous pouvez en créer une nouvelle en dupliquant l'offre retirée.

La procédure de retrait des offres est identique à celle du retrait des listes d'offres ; vous pouvez donc retirer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

#### Pour retirer une offre ou une liste d'offres

1. Sur la page Offres, sélectionnez l'offre ou la liste d'offres à retirer et cliquez sur l'icone **Retirer les offres/listes sélectionnées**.

Une autre façon de retirer une offre est d'afficher sa page Synthèse de l'offre et de cliquer sur l'icone **Retirer cette offre**. Veuillez cependant noter que cette méthode est uniquement possible pour les offres, pas pour les listes d'offres.

Une fenêtre de confirmation apparaît.

2. Cliquez sur **OK**. La page Offres s'affiche de nouveau.

Les offres et listes d'offres sont retirées et grisées.

## Pour affecter des offres aux cibles depuis la boîte de dialogue de configuration du processus

Si votre environnement Campaign est intégré dans Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour affecter des offres ou des listes d'offres aux cibles générées dans le formulaire de liste des populations ciblées d'un projet de campagne. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, suivez les instructions de ce guide pour attribuer des offres ou des listes d'offres aux cibles générées dans les campagnes existantes. Dans le cadre des campagnes existantes, deux moyens d'affectation d'offres aux cibles sont disponibles depuis la liste des populations ciblées de la campagne ou depuis une boîte de dialogue de configuration des processus. Pour en savoir plus, consultez À propos de l'intégration à Marketing Operations.

Vous pouvez affecter des offres ou des listes d'offres à une cible générée depuis la fenêtre de configuration d'un processus de contact.

Avant de configurer le processus de contact, assurez-vous que l'offre ou la liste d'offres à utiliser existe.

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus de contact contenant les cibles auxquelles vous voulez affecter une offre. La boîte de dialogue de configuration du processus s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet Traitement.

L'interface **Affecter des offres aux cibles** apparaît, affichant une ligne pour chaque cible définie dans le processus.

- 3. Pour chaque cible affichée dans la table, cliquez sur la colonne **Offre** pour effectuer une sélection dans la liste des offres disponibles, ou cliquez sur **Affecter offres**.
  - Si vos cibles sources sont liées à une cible de type « de haut en bas » définie dans la liste des populations ciblées (TCS) et si les offres ou listes d'offres ont déjà été affectées aux cibles de la TCS, alors elles s'affichent ici. Si vous le souhaitez, vous pouvez ignorer ces affectations. Les éventuels changements effectués dans le processus de contact seront reflétés dans le TCS après l'enregistrement du diagramme.
- 4. Pour utiliser les groupes témoin, activez la case à cocher **Utiliser groupes témoin disponibles**.

La table d'affectation de l'offre se met à jour de manière dynamique pour afficher les colonnes supplémentaires afin d'indiquer si une cible est un témoin et quelle cible est un témoin de la cible en cours.

- a. Pour chaque cible, indiquez s'il s'agit d'une cible témoin en cliquant dans la colonne Témoin ? et en sélectionnant O ou N. Par défaut, la valeur est N. Il n'est pas possible d'affecter des offres aux cibles désignées comme cibles témoin. Une fois désignées comme cibles témoin, ces cibles apparaissent dans la liste déroulante Cible témoin et vous pouvez les sélectionner pour contrôler d'autres cibles.
- b. Pour chaque cible n'étant pas une cible témoin, vous pouvez, en option, en indiquer une à partir de la liste déroulante Cible témoin. Cette liste est renseignée avec les noms des cibles pour lesquelles vous avez indiqué Témoin ? = O.
- 5. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** pour indiquer les paramètres d'offre de chaque cible. Si les offres que vous affectez contiennent des attributs paramétrés, vous pouvez afficher les valeurs par défaut et les remplacer si vous le souhaitez. Vous pouvez voir une ligne par paramètre et par offre. Par exemple, si une offre contient quatre attributs paramétrés, vous pourrez voir quatre lignes pour cette offre.
- 6. Utilisez le menu déroulant **Cibles** pour indiquer les cibles qui recevront les valeurs de paramètres indiquées.

Si vous disposez de plusieurs cibles et si vous sélectionnez **[Toutes les cibles]**, une ligne s'affiche par offre et par paramètre. Les valeurs entrées dans le champ **Valeur affectée** sont appliquées à chaque cible ayant reçu l'offre.

Si la même offre est affectée à plusieurs cibles, mais avec des paramètres différents pour des cibles différentes, l'affichage **[Toutes les cibles]** indique **[Valeurs multiples]** pour ces paramètres.

Si vous sélectionnez une cible individuelle, seules les offres qui lui sont affectées sont sélectionnées. Les valeurs entrées dans le champ **Valeur affectée** ne sont appliquées qu'à cette cible.

- Si vous devez entrer plusieurs valeurs de paramètres, vous pouvez éviter les saisies fastidieuses en utilisant l'option [Toutes les cibles] pour appliquer des valeurs qui seront adaptées à la plupart des cibles, puis sélectionner des cibles individuelles pour remplacer leurs valeurs de paramètres.
- 7. Modifiez les valeurs des champs Valeur affectée selon vos besoins.
  - Vous pouvez utiliser des constantes, des champs dérivés ou des champs de table comme valeurs pour les paramètres.
- 8. Lorsque vous avez terminé d'affecter des offres et d'indiquer des valeurs de paramètres d'offre, vous devez effectuer le reste de la configuration du processus.

#### **Rubriques connexes**

Processus de contact

## **Recherche d'offres**

Campaign permet les recherches pour les offres mais pas pour les listes d'offres. Vous pouvez accomplir une recherche de base pour les offres avec l'un des critères suivants :

- Nom partiel ou complet
- Description partielle ou complète
- Code d'offre partiel ou complet
- Nom du propriétaire

En outre, vous pouvez utiliser la fonction de Recherche avancée pour rechercher des offres ou des listes d'offres avec les requêtes basées sur les valeurs spécifiques et les attributs de l'offre.

#### Pour utiliser la recherche avancée afin de rechercher des offres

1. Dans un dossier Offres, cliquez sur l'icone Recherche avancée.

La fenêtre Options de recherche avancée apparaît.

- 2. Dans la section **Pour construire une requête**, sélectionnez un attribut d'offre à utiliser dans le champ **Choisir l'attribut**.
- 3. Selon le type d'attribut sélectionné, vous pouvez indiquer d'autres conditions de recherche. Par exemple :
  - Sur l'attribut « Coût par offre », recherchez les valeurs inférieures ou égales à 10,00 \$.
  - Sur l'attribut « Date d'expiration », recherchez la date 30/11/2007.
  - Sur l'attribut « Description », recherchez les valeurs spécifiques ne contenant pas la chaîne « 2005 ».
- Cliquez sur AND>> ou OR>> pour déplacer votre ensemble de critères dans la section Trouver des offres où et pour construire votre requête. Pour supprimer une condition de la section Inclure offres avec les critères suivants, cliquez sur <<.</li>
  - Selon les opérateurs utilisés dans votre requête (par exemple, =, >, « contient », « commence par » et ainsi de suite), vous pouvez être à même de sélectionner plusieurs valeurs ou une seule. Sachez cependant que, dans certains cas, lorsque vous sélectionnez plusieurs valeurs avec un opérateur, vous créez des conditions « OR ». Par exemple, si vous créez une requête de type « Color = » et si vous sélectionnez les couleurs bleu, rouge et blanc, la requête créée correspond à « Couleur = bleu OR couleur = rouge OR couleur = blanc ».
- 5. Une fois la construction de la requête terminée, cliquez sur Rechercher.

La page Résultat affiche toutes les offres correspondant aux critères de votre recherche.

## Icones de la page Toutes les offres

La page Toutes les offres contient les icones suivants.

	( <del>]</del> (	× C	o (1	Ċ
--	------------------	-----	------	---

Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nom de l'icone	Description
Ajouter une offre	Cliquez dessus pour ajouter une offre.
Ajouter une liste	Cliquez dessus pour ajouter une liste d'offres.
Ajouter un sous-dossier	Cliquez dessus pour ajouter un sous-répertoire d'offres.
Recherche avancée	Cliquez sur cet icone pour ouvrir la fenêtre Options de recherche avancée, dans laquelle vous pouvez définir des attributs et des valeurs pour la recherche d'offres.
Imprimer l'élément	Choisissez une ou plusieurs offres en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour imprimer la ou les offres sélectionnées.
Déplacer les éléments sélec- tionnés	Choisissez une ou plusieurs offres en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour déplacer la ou les offres sélectionnées.
Supprimer les éléments sélec- tionnés	Choisissez une ou plusieurs offres ou listes d'offres en sélectionnant la case de l'élément, puis cliquez sur cet icone pour supprimer le ou les éléments sélectionnés.
Retirer les offres/listes sélec- tionnées	Choisissez une ou plusieurs offres ou listes d'offres en sélectionnant la case de l'élément, puis cliquez sur cet icone pour retirer le ou les éléments sélectionnés.
Dupliquer les offres sélection- nées	Choisissez une ou plusieurs offres en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour dupliquer la ou les offres sélectionnées.
Recharger offres	Cliquez sur cet icone pour actualiser la liste des offres et listes d'offres sur la page.

## Pour afficher des rapports d'offre à partir d'une page Synthèse

Vous pouvez accéder aux rapports d'offre depuis leurs pages Synthèse. Ces rapports sont les mêmes que ceux disponibles dans la zone **Outils d'analyse des campagnes** de l'application, mis à part le fait qu'ils ne procurent que les données correspondant à l'offre en cours.

1. Cliquez sur **Campaign > Offres**.

La page Offres s'affiche.

- 2. Parcourez la structure de répertoires menant à l'offre pour laquelle vous souhaitez afficher un rapport.
- 3. Cliquez sur le nom de l'offre.

La page Synthèse de l'offre s'affiche.

- 4. Cliquez sur l'onglet Analyse.
- 5. Sélectionnez un rapport dans la liste déroulante Type de rapport.

Campaign affiche le rapport sélectionné.

## **Utilisation des listes d'offres**

Les tâches suivantes peuvent être accomplies avec les listes d'offres :

- Ajouter une liste d'offres statique
- Ajouter une liste d'offres intuitive
- Modifier une liste d'offres
- Déplacer une liste d'offres
- Supprimer une liste d'offres
- Retirer une liste d'offres
- Affectation de listes d'offres aux cibles
- Pour pouvoir utiliser des listes d'offres, vous devez disposer des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

### Pour ajouter une liste d'offres statique

1. Sélectionnez Campaign > Offres.

La page Offres s'affiche.

2. Cliquez sur l'icone Ajouter une liste.

La page Nouvelle liste d'offre s'affiche.

- 3. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et en option, la description de la liste d'offres.
  - Les noms des listes d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 4. Laissez la case II s'agit d'une liste d'offres « intuitive » désactivée.
- Dans la section Offres incluses, utilisez l'affichage sous forme d'arborescence ou de liste pour sélectionner les offres à ajouter à votre liste. Déplacez les offres sélectionnées dans la zone Offres incluses au moyen du bouton >>.
- Lorsque la sélection de vos offres est terminée, cliquez sur Enregistrer modifications. Vous revenez à la page Synthèse de votre nouvelle liste d'offres.

#### Pour ajouter une liste d'offres intuitive

1. Sélectionnez Campaign > Offres.

La page Offres s'affiche.

2. Cliquez sur l'icone Ajouter une liste.

La page Nouvelle liste d'offre s'affiche.

- 3. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et en option, la description de la liste d'offres.
- 4. Activez la case à cocher II s'agit d'une liste d'offres « intuitive ».
- 5. Dans la section **Offres incluses**, utilisez les attributs d'offre existants, leurs valeurs, ainsi que les opérateurs AND et OR pour créer les conditions permettant d'inclure des offres dans cette liste d'offres.
- Si vous le souhaitez, utilisez l'affichage par dossier dans Limiter la recherche à (pour tous les utilisateurs) pour limiter la recherche aux dossiers sélectionnés. Pour inclure des sous-dossiers dans les résultats de la recherche, activez la case à cocher Inclure les sous-dossiers.

Toutes les offres choisies parmi les résultats de cette recherche seront disponibles pour les utilisateurs ayant des droits d'accès à cette liste d'offres, même s'ils n'ont pas, normalement, les droits permettant de voir les offres ou d'y accéder.

- Si vous le souhaitez, utilisez la liste déroulante sous Trier les offres correspondantes par pour sélectionner les attributs d'offre qui serviront de clé de tri et indiquer si le tri doit se faire par ordre croissant ou décroissant.
- 8. Si nécessaire, indiquez si vous souhaitez limiter les résultats de la recherche aux « X » premières offres correspondantes. Par défaut, il n'y a aucune limite.
- Lorsque vous avez terminé la définition des critères de votre liste d'offres intuitive, cliquez sur Enregistrer modifications. Vous revenez à la page Synthèse de votre nouvelle liste d'offres.

#### Pour modifier une liste d'offres

Après l'enregistrement des modifications de votre liste d'offres, les campagnes utilisant les listes d'offres utiliseront automatiquement les dernières définitions de ces dernières dès la prochaine exécution.

1. Sélectionnez Campaign > Offres.

La page Offres s'affiche.

2. Cliquez sur le lien hypertexte correspondant au nom de la liste d'offres à modifier.

L'onglet Synthèse de la liste d'offres s'affiche.

3. Cliquez sur l'icone Modifier.

Les détails de la liste d'offres s'affichent en mode Édition.

4. Effectuez les changements souhaités.

Les noms des listes d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

5. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur **Enregistrer modifications**. Vous revenez à la page Synthèse de votre liste d'offres.

### Déplacement de listes d'offres

Les étapes permettant de déplacer une ou plusieurs listes d'offres dans les dossiers sont identiques à celles qui permettent de déplacer les offres. En outre, vous pouvez déplacer les offres et les listes d'offres au cours de la même opération.

#### **Rubriques connexes**

· Pour déplacer une offre ou une liste d'offre

### Suppression de listes d'offres

Les étapes permettant de supprimer une ou plusieurs listes d'offres sont identiques à celles qui permettent de supprimer les offres. En outre, vous pouvez supprimer les offres et les listes d'offres au cours de la même opération.

#### **Rubriques connexes**

· Pour supprimer une offre ou une liste d'offres

## Retrait de listes d'offres

Vous pouvez retirer une liste d'offres à tout moment pour empêcher son utilisation ultérieure. Le retrait d'une liste d'offres n'affecte pas les offres qu'elle contient.

Les listes d'offres retirées restent visibles dans la hiérarchie de l'offre mais sont grisées. Elles sont disponibles pour les rapports, mais ne peuvent cependant plus être affectées. Dès que la liste d'offre est retirée, vous ne pouvez plus la réactiver. Si vous avez besoin d'une liste d'offres dont les détails sont identiques à ceux de la liste retirée, vous devez la recréer manuellement.

Les étapes permettant de retirer une liste d'offres sont identiques à celles qui permettent de retirer les offres. En outre, vous pouvez retirer les offres et les listes d'offres au cours de la même opération.

#### **Rubriques connexes**

Retrait d'offres

## Affectation de listes d'offres aux cibles

Si votre environnement Campaign est intégré dans Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour affecter des offres ou des listes d'offres aux cibles générées dans le formulaire de liste des populations ciblées d'un projet de campagne. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, suivez les instructions de ce guide pour attribuer des offres ou des listes d'offres aux cibles générées dans les campagnes existantes. Dans le cadre des campagnes existantes, deux moyens d'affectation d'offres aux cibles sont disponibles depuis la liste des populations ciblées de la campagne ou depuis une boîte de dialogue de configuration des processus. Pour en savoir plus, consultez.

Pour affecter des listes d'offres aux cibles dans les processus de contact, la méthode est identique à celle qui permet l'affectation d'offres individuelles. Vous pouvez affecter des combinaisons d'offres et de listes d'offres à la même cible.

Toutefois, les attributs paramétrés des offres contenues dans la liste d'offres utiliseront leurs valeurs par défaut. Vous ne pourrez pas affecter des valeurs de paramètres aux offres contenues dans la liste d'offres. Si vous souhaitez modifier les valeurs paramétrées, accomplissez l'une de ces actions :

- Changez la valeur par défaut associée à l'offre existante, créez une copie de l'offre avec les valeurs par défaut désirées et assurez-vous qu'elle est bien utilisée dans la liste d'offres.
- Affectez l'offre individuellement, en dehors d'une liste d'offres.

#### **Rubriques connexes**

• Pour affecter des offres aux cibles depuis la boîte de dialogue de configuration du processus

## 8 Gestion des cibles

- À propos des cibles
- Noms et codes de cible
- Utilisation de cibles
- A propos de la liste des populations ciblées

## À propos des cibles

Une cible est une liste d'identifiants (par exemple des clients ou des prospects de votre base de données) à laquelle vous assignez une ou plusieurs offres dans Campaign.

Pour créer des cibles, il suffit de configurer et d'exécuter des processus de manipulation des données dans les diagrammes. Ces cibles générées peuvent également être utilisées comme source d'autres processus du même diagramme (soit en aval du processus qui les a générées).

Chaque cible générée dans un diagramme possède :

- Un code de cible généré par le système. Le code de cible possède un format standard déterminé par les administrateurs système ; il est unique lors de sa génération. L'unicité des codes de cible n'est pas vérifiée à moins que le paramètre de configuration du diagrammeAllowDuplicateCellCodes ne soit réglé sur « Non », auquel cas les codes de cible sont obligatoirement uniques, mais seulement au sein du diagramme en cours. Pour en savoir plus sur les codes de cible et leurs générateurs, consultez le *Guide administrateur de Campaign*. Pour davantage de détails sur les paramètres de configuration du paramètre de configuration central fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide administrateur d'IBM Unica Marketing*.
- Un nom de cible généré par le système et unique au sein du diagramme en cours.

Outre la création de cibles dans les diagrammes, vous pouvez également créer des codes de cible dynamiques dans la liste des populations ciblées ; vous pourrez ensuite y lier les cibles créées dans les diagrammes.

#### **Rubriques connexes**

- Noms et codes de cible
- Modification du nom de la cible
- Réinitialisation du nom de la cible
- À propos de la liste des populations ciblées

## Noms et codes de cible

Les noms et codes de cible sont importants car ils sont utilisés pour établir les liens entre les processus qui génèrent des cibles ou les utilisent comme entrées.

## Codes de cible

Les codes de cible possèdent un format standard déterminé par les administrateurs système ; ils sont uniques lors de leur génération. Comme ils peuvent être modifiés, les codes de cible ne sont pas vérifiés à moins que le paramètre de configuration du diagramme AllowDuplicateCellCodes ne soit réglé sur « Non », auquel cas les codes de cible sont obligatoirement uniques, mais seulement au sein du diagramme en cours. Il n'y a aucun contrôle d'unicité dans la liste des populations ciblées. Pour en savoir plus sur les codes de cible et leurs générateurs, consultez le *Guide administrateur de Campaign*. Pour davantage de détails sur les paramètres de configuration du paramètre de configuration central fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide administrateur d'IBM Unica Marketing*.

### Noms de cible

Les noms des cibles sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

Les noms de cible sont basés par défaut sur les processus servant à les générer (par exemple, si un nom de cible est basé sur un processus nommé « Sélection1 », alors le nom de cible par défaut est « Sélection1 ») mais ils peuvent être ignorés. Si vous modifiez un nom de processus, les noms des cibles générées par ce dernier sont automatiquement modifiés, à la fois dans ce processus et dans tous ceux qui se trouvent en aval au sein du même diagramme. La modification d'un nom de cible peut également affecter les liens entre cette cible et tous les processus en aval qui l'utilisent en entrée.

Par exemple, si un processus Segmentation génère deux cibles nommées Segment1 et Segment2 et si ces dernières sont utilisées en entrée dans deux processus Courrier (Courrier 1 et Courrier 2), alors, si vous modifiez les noms des cibles Segment après les avoir connectées aux processus Courrier, vous devez comprendre comment Campaign gérera les nouveaux noms de cible.

Le schéma suivant illustre un exemple de base de processus Segmentation générant deux cibles qui deviennent ensuite l'entrée de deux processus Courrier en aval.



## **Exemples : scénarios de renommage de cibles**

## Scénario 1 : tous les nouveaux noms de cible sont différents des noms d'origine.

Si vous ne renommez pas les nouvelles cibles avec leur nom d'origine par défaut (càd, dans cet exemple, si vous n'utilisez pas « Segment1 » ou « Segment2 » comme nom de l'une des cibles générées de Segment), alors Campaign peut maintenir les liens d'origine en fonction de l'« ordre » original des cibles. Dans cette situation, comme il n'y a pas de chevauchement ou de réutilisation des noms de cible d'origine, le lien entre les cibles générées par le processus Segmentation et les deux processus Courrier respectifs reste inchangé, comme le montre le schéma suivant.



## Scénario 2 : le nouvel ensemble de noms de cible est identique à l'ensemble original, mais il est réorganisé.

Si les nouveaux noms choisis pour vos cibles sont strictement identiques aux noms de l'ensemble d'origine et s'ils sont simplement réorganisés, les processus en aval rechercheront les cibles générées disponibles en se basant sur le nom (les nouveaux noms de cible) et les liens seront établis en fonction des nécessités. Dans cet exemple, la cible générée Segment2 qui vient d'être renommée est désormais la cible d'entrée de Courrier 2 et la cible Segment1 renommée est la cible d'entrée de Courrier 1, comme le montre le schéma suivant.



Le schéma suivant illustre la même situation avec trois cibles générées et sources.



Les liens sont modifiés en fonction des noms de cible. Les processus en aval sont liés de nouveau en fonction des noms de cibles générées auxquels ils étaient liés.

#### Scénario 3 : l'ensemble de nouveaux noms de cible se superpose à certains noms de cible d'origine et de nouveaux noms sont introduits.

Si les nouveaux noms reprennent certains noms d'origine, et si de nouveaux noms de cible sont ajoutés, les liens faisant appel aux noms contenus dans l'ensemble d'origine peuvent être reconnus, sinon, ils sont brisés. Par exemple, si vous avez renommé la cible « Segment1 » en « Segment2 » et si vous renommez la cible « Segment2 » en « NewSegment », le nouveau « Segment2 » sera rattaché à Courrier2 et Courrier1 ne sera plus configuré, car il ne trouvera plus la cible source nommée « Segment1 ».



## **Utilisation de cibles**

Les tâches suivantes peuvent être accomplies sur les cibles :

- Pour créer une cible dans un processus de diagramme
- À propos de la limitation de l'effectif de la cible générée
- À propos de la modification du nom de la cible
- À propos de la réinitialisation du nom de la cible
- À propos de la copie et du collage des noms et des codes de cible
- À propos de la modification du code de la cible
- · Pour lier les cibles d'un diagramme avec celles de la liste des populations ciblées
- Pour supprimer le lien entre les cibles d'un diagramme et celles de la liste des populations ciblées
- Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme
- À propos de l'affectation des listes d'offres aux cibles
- Pour définir les paramètres des offres affectées aux cibles

## Pour créer une cible dans un processus de diagramme

Vous pouvez créer des cibles comme le résultat des processus de manipulation des données (tels que Référentiel, Exportation, Fusion ou Sélection) dans un diagramme.

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, configurez un processus de manipulation des données.
- 2. Lorsque vous exécutez le processus, il génère une ou plusieurs cibles (selon le type de processus et les détails de configuration).
  - Outre la création de cibles dans les diagrammes, vous pouvez également créer des cibles dynamiques dans la liste des populations ciblées ; vous pourrez ensuite les lier aux cibles des diagrammes.

## Limitation de l'effectif de la cible générée

Pour limiter le nombre d'identifiants générés par les processus de manipulation des données tels que Référentiel, Exportation, Fusion ou Sélection, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** de la boîte de dialogue de configuration des processus.

Les options permettant de limiter l'effectif des cibles générées varient en fonction de la provenance des données en entrée du processus : si elles viennent d'une cible ou d'une table. Dans les processus acceptant les deux types d'entrée, la fenêtre Effectif maximum de la cible change dynamiquement et affiche les options appropriées au type d'entrée.

- Processus prenant leur entrée sur une cible générée
- Processus prenant leur entrée sur une table

Pour chaque type d'entrée, vous pouvez également modifier la clé aléatoire afin de procéder à la sélection automatique des identifiants.

#### **Rubriques connexes**

- Échantillonnage
- · Modification de la clé de sélection aléatoire

#### Processus prenant leur entrée sur une cible générée

Si le processus reçoit sa source d'une cible générée, la fenêtre Effectif maximum de la cible s'affiche :

Select Process Configuration
Source Cell Size Limit General Specify output cell size limitations
C Unlimited cell size
Limit output cell size to:
• Random (slowest)
✓ Limit output cell size based on sizes of input cells:
Largest Checked Cell
Cell Name
Random Seed: 2539293957 Pick
OK Cancel Help

Cette fenêtre permet de préciser les limites que vous souhaitez appliquer à l'effectif de la cible générée.

- Ne pas limiter effectif de cible retourne tous les identifiants répondant aux critères de requête ou de sélection sur l'onglet de ce processus. Il s'agit de l'option par défaut.
- Limiter effectif de la cible à retourne un nombre exact d'identifiants uniques, sélectionnés aléatoirement à partir de tous les identifiants répondant aux critères de votre requête. Entrez le nombre d'identifiants à retourner dans la boîte de texte. À l'aide de cette méthode, pour tous les processus puisant leurs données sur une cible, Campaign compare les enregistrements dédoublonnés retournés par la base de données à ceux des cibles sources, puis accomplit une sélection aléatoire pour parvenir à l'effectif final de la cible. Notez que la liste des identifiants des cibles passées de processus en processus est toujours unique.
- La sélection des enregistrements avec l'option aléatoire utilise un espace temporaire important et demande beaucoup de temps, les identifiants devant être récupérés sur le serveur Campaign. Vous ne devez utiliser cette option que lorsqu'il est important de retourner exactement *N* enregistrements.

## Limitation de l'effectif de la cible générée en fonction de celui de la cible source

Il est possible, dans les processus prenant leurs entrées sur des cibles, d'utiliser l'effectif de celles des processus entrants connectés comme attributs afin de limiter l'effectif de la cible générée, même si vous n'utilisez pas les données ou identifiants réels de la cible.

Par exemple, si vous connectez 3 processus possédant chacun une cible générée, vous pouvez, dans un processus Sélection, utiliser une seule des trois cibles sources comme source réelle de données pour le processus, mais vous pouvez utiliser les *attributs* des autres cibles sources pour indiquer l'effectif de la cible générée pour le processus Sélection. Une ligne continue relie les processus dont la cible générée est réellement utilisée par le processus Sélection ; des lignes en pointillés relient les processus dont les cibles générées ne sont pas utilisées comme source de données et qui ont seulement une relation temporaire avec le processus Sélection.

Utilisez la case à cocher **Limiter effectif de la cible générée en fonction de celui des cibles sources** pour indiquer les cibles sources dont vous souhaitez utiliser les attributs pour limiter l'effectif de la cible générée du processus en cours. Certaines de ces options agissent conjointement avec la valeur indiquée pour **Limiter effectif de la cible à**.

## Pour limiter l'effectif de la cible générée en fonction de celui des cibles sources

1. Cliquez sur l'onglet Effectif maximum de la cible du processus.

La fenêtre Effectif maximum de la cible s'affiche.

- 2. Choisissez la méthode de calcul des limites en sélectionnant une option dans la liste déroulante :
  - La cible contrôlée la plus importante indique que l'effectif de la cible générée ne doit pas excéder celui de la cible source sélectionnée la plus importante. Par exemple, si les cibles A, B et C sont activées et si leurs effectifs respectifs sont égaux à 250, 500 et 100, l'effectif de la cible générée sera limité à 500, ce qui équivaut à l'effectif de la cible source la plus importante.
  - L'effectif max. (ci-dessus) moins la somme des cibles contrôlées utilisez cette option conjointement avec la valeur indiquée ci-dessus pour Limiter effectif de la cible à. Cette option indique que l'effectif maximum de la cible générée ne doit pas dépasser la valeur N, N étant la différence entre le nombre indiqué dans le champ Limiter effectif de la cible à ci-dessus et la somme de toutes les cibles sources sélectionnées. Par exemple, si vous avez indiqué la valeur 1000 pour Limiter effectif de la cible à et si vous avez activé les cibles sources A et B en leur attribuant des effectifs respectifs de 100 et 200, l'effectif de la cible générée pour ce processus sera limité à 1000 (100+200) = 700.

- L'effectif des cibles contrôlées indique que l'effectif de la cible générée ne doit excéder aucun des effectifs des cibles sources sélectionnées. Par exemple, si les cibles A, B et C sont activées et si leurs effectifs respectifs sont égaux à 250, 500 et 100, l'effectif de la cible générée sera limité à 100, ce qui équivaut à l'effectif le plus petit des cibles sources.
- La somme des cibles contrôlées indique que l'effectif de la cible générée ne doit pas excéder l'effectif total (somme) de toutes les cibles sources sélectionnées. Par exemple, si les cibles A, B et C sont activées et si leurs effectifs respectifs sont 250, 500 et 100, l'effectif de la cible générée sera limité à 850 pour ce processus, ce qui correspond à la somme des trois effectifs des cibles sources.
- 3. Dans la liste des cibles sources, cochez les cases correspondant à celles sur lesquelles vous souhaitez baser le critère appliqué à l'effectif des cibles générées.

#### Processus prenant leur entrée sur une table

Si le processus reçoit sa source d'une table (ou d'un segment stratégique, dans les processus autorisant cette option), la fenêtre Effectif maximum de la cible suivante s'affiche :

Select Process Configuration	<u> </u>
Source Cell Size Limit General Specify output cell size limitations	1
O Unlimited cell size	
C Limit output cell size to: C Random (slowest)	
Limit selection based on: records.	
C First N (fastest) C Random	
Test Run output cell size limitations	
Unlimited cell size	
C Limit output cell size to:	
Random Seed: 2539293957 Pick	
OK Cancel	Help

Cette fenêtre permet de préciser les limites que vous souhaitez appliquer à l'effectif de la cible générée. Les différences principales entre les options autres que **Ne pas limiter effectif de cible** sont leur impact sur les ressources et le nombre final d'enregistrements résultants générés lorsque la source de données n'est pas normalisée.

- Ne pas limiter effectif de cible retourne tous les identifiants répondant aux critères de requête ou de sélection sur l'onglet de ce processus. Il s'agit de l'option par défaut.
- Limiter effectif de la cible à retourne un nombre exact d'identifiants uniques, sélectionnés aléatoirement à partir de tous les identifiants répondant aux critères de votre requête. Entrez le nombre d'identifiants à retourner dans la boîte de texte. À l'aide de cette méthode, Campaign dédoublonne l'intégralité des identifiants avant la sélection aléatoire. Il ne conserve ensuite que le nombre d'enregistrements spécifié, de telle sorte qu'une liste composée d'identifiants uniques est retournée même lorsqu'il existe des doublons dans les identifiants.
  - La sélection des enregistrements avec cette option aléatoire utilise un espace temporaire important et demande beaucoup de temps, les identifiants devant être récupérés sur le serveur Campaign. Cette option ne doit être utilisée que lorsque les données de l'identifiant ne sont pas normalisées et s'il est important de retourner un nombre exact de *N* enregistrements.
- Limiter sélection sur la base de utilisez ces options pour permettre à Campaign de limiter la sélection des enregistrements répondant aux critères de votre requête. Ces options réduisent le temps et l'utilisation de ressources mémoire nécessaires à la sélection de l'ensemble final d'enregistrements, mais le résultat peut être inférieur au nombre d'identifiants uniques indiqué.
  - N premiers (plus rapide) Campaign ne récupère dans la base de données que les premiers enregistrements répondant aux critères de votre requête. Avec cette méthode, Campaign cesse d'accepter les enregistrements dès réception d'un certain nombre d'enregistrements. Campaign dédoublonne ensuite ces identifiants ; si les données n'ont pas été normalisées, alors votre résultat final comprend un nombre d'enregistrements uniques inférieur. Cette méthode est plus rapide car la récupération des données demande moins de temps et elle utilise moins d'espace temporaire.
  - Aléatoire Campaign reçoit, depuis la base de données, tous les enregistrements correspondant aux critères de votre requête, puis il sélectionne le nombre d'enregistrements de façon aléatoire. Campaign dédoublonne ensuite ces identifiants ; si les données n'ont pas été normalisées, alors votre résultat final comprend un nombre d'enregistrements uniques inférieur. Cette option emploie un volume d'espace temporaire réduit, car seuls les enregistrements sélectionnés aléatoirement sont récupérés et stockés par Campaign.

## Application d'un nombre maximum de cible générée en mode test

Certains processus, parmi lesquels Référentiel et Sélection, permettent de limiter l'effectif de la cible spécifiquement pour le mode test. Utilisez les options de cette section pour contrôler le volume des données retournées puis traitées en mode test.

- Ne pas limiter effectif de cible ceci est l'option par défaut. Le nombre des identifiants retournés en fonction des critères de requête ou de sélection de l'onglet Source de ce processus ne change pas. Avec cette option, le mode test opère sur l'intégralité des données qui seraient normalement traitées en mode production, mais les historiques d'offre et de contact ne sont pas renseignés.
- Limiter effectif de la cible à retourne un nombre exact d'identifiants, sélectionnés aléatoirement à partir de tous les identifiants répondant aux critères de votre requête. Entrez le nombre d'identifiants à retourner dans la boîte de texte. À l'aide de cette méthode, Campaign dédoublonne l'intégralité des identifiants avant la sélection aléatoire. Il ne conserve ensuite que le nombre d'enregistrements spécifié, de telle sorte qu'une liste composée d'identifiants uniques est retournée même lorsqu'il existe des doublons dans les identifiants.
- La sélection des enregistrements avec cette option aléatoire utilise un espace temporaire important et demande beaucoup de temps, les identifiants devant être récupérés sur le serveur Campaign. Cette option ne doit être utilisée que lorsque les données de l'identifiant ne sont pas normalisées et s'il est important de retourner un nombre exact de *N* enregistrements.

### Modification du nom de la cible

Par défaut, le nom d'une cible créée au sein d'un processus correspond au nom de ce dernier. Pour les processus créant plusieurs cibles, les noms des cibles générées seront une concaténation du nom de processus et du nom de segment. Par exemple, un processus Segmentation nommé « Segment1 » et créant 3 segments générera des cibles dont les noms par défaut seront « Segment1.Segment1 », « Segment1.Segment2 » et « Segment1.Segment3 ».

Les noms de cible sont conçus pour être liés au nom du processus qui a permis leur création. Si vous modifiez un nom de processus, les noms des cibles changent automatiquement.

Toutefois, si vous modifiez les noms des cibles, vous supprimez leur lien avec le nom de processus. Cela signifie que si vous modifiez ultérieurement le nom du processus, le(s) nom(s) de cible(s) ne change(nt) plus automatiquement.

#### **Rubriques connexes**

- Noms et codes de cible
- Réinitialisation du nom de la cible

## Pour modifier le nom d'une cible dans un processus de diagramme

Lorsque vous enregistrez les modifications sur le nom de cible générée, si l'option Générer auto. est sélectionnée pour le code de cible, ce dernier est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code de cible change, désactivez la case à cocher Générer auto. avant de modifier le nom de cible.

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez modifier le nom de cible générée. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales du processus s'affichent, parmi lesquelles le nom du processus et le nom de la cible générée.
- 3. Placez votre curseur dans le champ **Nom de la cible générée** afin de sélectionner le texte et modifiez le nom de la cible.
- Cliquez sur OK. Vos modifications sont enregistrées. Si vous avez modifié le nom de cible de telle sorte qu'il ne corresponde plus au nom du processus, ces noms ne sont plus liés.
  - L'enregistrement d'un diagramme ne déclenche aucun type de validation. Pour vérifier que votre diagramme a été configuré sans erreur, vous pouvez accomplir une validation manuelle du diagramme.

#### **Rubriques connexes**

Validation de diagrammes

## Réinitialisation du nom de la cible

Par défaut, le nom d'une cible créée au sein d'un processus correspond au nom de ce dernier. Pour les processus créant plusieurs cibles, les noms des cibles générées seront une concaténation du nom de processus et du nom de segment. Par exemple, un processus Segmentation nommé « Segment1 » et créant 3 segments générera des cibles dont les noms par défaut seront « Segment1.Segment1 », « Segment1.Segment2 » et « Segment1.Segment3 ».

Si vous renommez le processus, les noms de cible changeront automatiquement, afin que le nom de la cible et celui du processus restent liés.

Toutefois, si vous modifiez le nom de cible manuellement et s'il diffère du nom de processus, les noms de cible et de processus ne sont plus liés. Vous pouvez rétablir le lien en renommant la cible comme le processus.

#### Pour réinitialiser le nom de la cible

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez réinitialiser le nom de la cible générée. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet Général. Les informations générales sur le processus s'affichent.
- 3. L'étape suivante varie selon que vous modifiez un processus générant une ou plusieurs cibles :

- Dans les processus générant une cible unique, modifiez le texte du champ Nom de la cible générée afin qu'il soit identique au nom de processus affiché dans le champ Nom du processus.
- Dans les processus générant plusieurs cibles, cliquez sur Réinit. noms cibles. Les noms de cible reprennent leur format par défaut, qui est une concaténation du nom du processus en cours et du nom de segment.

Les noms de processus et de cibles sont de nouveau liés. Si vous modifiez le nom de processus maintenant, les noms des cibles générées changent automatiquement.

4. Cliquez sur **OK**. Vos modifications sont enregistrées et la boîte de dialogue de configuration du processus se ferme.

### Pour copier et coller toutes les cibles de la grille

Dans les processus générant plusieurs cibles, vous pouvez utiliser les fonctions copier et coller pour modifier plusieurs noms et codes de cible générée dans la grille **Cibles** générées.

- Dans un diagramme en mode Édition, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez copier et coller les noms et codes de cible. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales du processus s'affichent, parmi lesquelles la grille **Cibles générées**.
- Dans la grille Cibles générées, cliquez n'importe où pour sélectionner toutes les cibles. Toutes les cibles sont toujours sélectionnées pour la copie, quelle que soit la position du curseur.

La colonne Code cible ne peut pas être sélectionnée ou modifiée tant que vous ne désactivez pas la case à cocher Générer cibles auto.

- 4. Cliquez sur **Copier**. Toutes les cibles sont copiées dans le Presse-papiers.
- 5. Cliquez à l'intérieur de la cellule située en haut et à gauche, là où vous souhaitez coller les cibles.
- 6. Cliquez sur **Coller**. Le contenu des cellules copiées remplace le contenu original d'un bloc de cellules de taille identique à celui qui a été copié.

## Pour coller les noms et codes de cible depuis une feuille de calcul externe

- 1. Sélectionnez et copiez les cellules ou le texte depuis une feuille de calcul externe ou autre application faisant appel à la fonction copie de l'application.
- Dans Campaign, dans un diagramme en mode Édition, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez copier et coller les noms et codes de cible. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.

- 3. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales du processus s'affichent, parmi lesquelles la grille **Cibles générées**.
  - La colonne Code cible ne peut pas être sélectionnée ou modifiée tant que vous ne désactivez pas la case à cocher Générer cibles auto. Si vous souhaitez coller le contenu dans la colonne Code cible, n'oubliez pas de désactiver cette case à cocher.
- 4. Cliquez à l'intérieur de la cellule où vous souhaitez coller ce que vous avez copié. Si vous copiez et collez un groupe de cellules rectangulaire, cliquez à l'intérieur de la cellule située en haut et à gauche du rectangle.
- 5. Cliquez sur **Coller**. Le contenu des cellules copiées remplace le contenu original d'un bloc de cellules de taille identique.

## Modification du code de la cible

Par défaut, le système génère automatiquement un code de cible, sur la base du format défini pour tous les codes de cible par vos administrateurs système. Le caractère unique des codes de cible s'applique aux diagrammes et aux campagnes, mais des codes de cible peuvent être dupliqués au sein des diagrammes si le paramètre des diagrammes AllowDuplicateCellCodes est réglé sur « Oui ».

Pour davantage de détails sur les paramètres de configuration du paramètre de configuration central fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*.

Bien qu'il soit possible d'ignorer le code de cible généré par défaut par le système, chaque code de cible entré manuellement doit toujours être conforme au format des codes de cible. Ce format s'affiche sous le champ Code cible dans la boîte de dialogue de configuration des processus. Les formats de code sont représentés par des constantes et des variables comme suit : les lettres majuscules représentent des constantes alphabétiques, un « n » minuscule représente un caractère numérique. Par exemple, un format de code de cible « Annn » indique que le code doit comporter 4 caractères, le premier caractère étant la majuscule « A », suivie de 3 chiffres. Par exemple, « A454 » est un code de cible conforme à ce format.

## Pour modifier le code d'une cible dans un processus de diagramme

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez modifier le nom de cible générée. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet Général. Les informations générales sur le processus s'affichent.
- 3. Si elle est sélectionnée, désactivez la case à cocher **Générer auto**. Le champ **Code cible** devient modifiable.

- Modifiez le code de cible dans le champ Code cible. N'oubliez pas que le code modifié doit être conforme au format de code de cible affiché sous le champ Code cible.
- Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé la modification du code de cible. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

### Pour associer et lier des cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles

En plus de pouvoir lier les cibles à partir de la boîte de dialogue de chaque configuration de processus, vous pouvez lier et gérer les populations ciblées pour l'ensemble du diagramme grâce à la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles**. Pour pouvoir effectuer cette action, assurez-vous que des codes et noms de cible dynamiques existent dans la liste des populations ciblées de la campagne. Si vous souhaitez utiliser la fonction d'association automatique, assurez-vous que les cibles définies dans la liste des populations ciblées portent le même nom (ou que le nom commence par les trois mêmes lettres) que les cibles générées.

1. Dans un diagramme en mode Édition, sélectionnez l'option Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles.

La boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles s'affiche, avec dans le volet gauche les populations ciblées disponibles et les cibles générées du diagramme dans le volet droit.

2. Pour associer automatiquement les populations ciblées et les cibles générées du diagramme en fonction de leurs noms, cliquez sur **Corresp. automatique**.

Les cibles correctement associées affichent l'état **Exact** ou **Meilleure correspondance** dans le volet de droite. Les populations ciblées associées sont affichées en rouge.

 Pour finir de lier ces paires de cibles associées, cliquez sur OK pour enregistrer et fermer la boîte de dialogue.

Un message d'avertissement indiquant que les résultats de l'exécution du diagramme seront perdus s'affichera alors. Cliquez sur **OK** pour continuer.

La prochaine fois que vous ouvrirez la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** pour ce diagramme, l'état des cibles que vous aurez associées et liées indiquera **Associé**.

Les liens des populations ciblées ne sont pas enregistrés dans la base de données tant que vous ne sauvegardez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liens des cibles ne seront pas enregistrés dans la base de données.

## Pour dissocier et supprimer le lien des cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles

- La suppression des liens ayant associé l'historique des contacts provoque le « retrait » des cibles. Les cibles retirées n'étant plus affichées dans la liste des populations ciblées, elles n'y seront plus visibles. Pour conserver des cibles dans la liste des populations ciblées, effacez l'historique des contacts de la cible avant de supprimer son lien.
- 1. Dans un diagramme en mode Édition, sélectionnez l'option Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles.

Toutes les cibles s'affichent dans le volet de droite, leur état étant indiqué dans la colonne **État**.

2. Pour dissocier toutes les paires de cibles, cliquez sur Suppr. toutes les corresp.

Les populations ciblées dissociées sont ajoutées au volet **Populations ciblées disponibles**, et le contenu des colonnes **État** et **Nom population ciblée** des cibles générées est effacé. Les paires de cibles liées restent inchangées.

 Pour supprimer les liens de toutes les paires de cibles liées, cliquez sur Tout dissocier.

Les paires précédemment liées ne le sont plus à présent, mais elles restent cependant associées. Les populations ciblées apparaissent désormais en rouge dans la liste **Populations ciblées disponibles**, sous forme de cibles associées.

Les liens des populations ciblées ne sont pas enregistrés dans la base de données tant que vous ne sauvegardez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liens des cibles ne seront pas enregistrés dans la base de données.

### Pour associer et lier manuellement les cibles de diagramme à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles

1. Dans un diagramme en mode Édition, sélectionnez l'option Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles.

La boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles s'affiche, avec dans le volet gauche les populations ciblées disponibles et les cibles générées du diagramme dans le volet droit.

2. Sélectionnez une ou plusieurs paires de populations ciblées et de cibles générées du diagramme que vous souhaitez associer et cliquez sur **Corresp.** > >.

Les populations ciblées sélectionnées sont associées dans l'ordre aux cibles générées du diagramme. Les cibles générées correctement associées affichent l'état **Manuel** et les populations ciblées qui viennent d'être associées sont affichées en rouge.

3. Pour finir de lier ces paires de cibles associées, cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la boîte de dialogue.

Un message d'avertissement indiquant que les résultats de l'exécution du diagramme seront perdus s'affichera alors. Cliquez sur **OK** pour continuer.

La prochaine fois que vous ouvrirez la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** pour ce diagramme, l'état des cibles que vous aurez associées et liées indiquera **Associé**.

Les liens des populations ciblées ne sont pas enregistrés dans la base de données tant que vous ne sauvegardez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liens des cibles ne seront pas enregistrés dans la base de données.

# Pour lier les cibles d'un diagramme à celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus

Pour pouvoir effectuer cette action, assurez-vous que des codes et noms de cible dynamiques existent dans la liste des populations ciblées de la campagne.

- 1. Dans un diagramme en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez lier les cibles générées avec la liste des populations ciblées. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales sur le processus s'affichent.
- 3. Accédez à la fenêtre Sélectionner la population ciblée.
  - Dans les processus générant une cible unique, tels que Sélection, cliquez sur Lier à cible....
  - Dans les processus générant plusieurs cibles, tels que Segmentation, cliquez sur la ligne **Nom de la cible générée** ou **Code cible** correspondant à chaque cible à lier. Cliquez sur le bouton points de suspension (...) qui s'affiche.

La fenêtre Sélectionner la population ciblée apparaît, elle affiche les cibles définies dans la liste des populations ciblées de la campagne en cours.

4. Dans la fenêtre Sélectionner la population ciblée, choisissez la ligne de la cible à laquelle vous souhaitez lier la cible générée en cours.

- 5. Cliquez sur OK. La fenêtre Sélectionner la population ciblée se ferme. Dans la boîte de dialogue de configuration du processus, Nom de la cible générée et Code cible sont remplacés par le code et le nom de la cible figurant dans la liste des populations ciblées. Ils s'affichent en italique, ce qui indique qu'ils sont liés à la liste des populations ciblées.
- 6. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

### Pour supprimer le lien entre les cibles d'un diagramme et celles de la liste des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration du processus

- La suppression des liens ayant associé l'historique des contacts provoque le « retrait » des cibles. Les cibles retirées n'étant plus affichées dans la liste des populations ciblées, elles n'y seront plus visibles. Pour conserver des cibles dans la liste des populations ciblées, effacez l'historique des contacts de la cible avant de supprimer son lien.
- Dans un diagramme en mode Édition, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez supprimer le lien entre les cibles générées et la liste des populations ciblées. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales sur le processus s'affichent.
- 3. Accédez à la fenêtre Sélectionner la population ciblée.
  - Dans les processus générant une cible unique, tels que Sélection, cliquez sur Lier à cible....
  - Dans les processus générant plusieurs cibles, tels que Segmentation, cliquez sur la ligne Nom de la cible générée ou Code cible correspondant à la cible pour laquelle vous souhaitez supprimer le lien. Cliquez sur le bouton points de suspension (...) qui s'affiche.

La fenêtre Sélectionner la population ciblée apparaît, elle affiche les cibles définies dans la liste des populations ciblées de la campagne en cours. La cible actuellement liée s'affiche en surbrillance.

- 4. Dans la fenêtre Sélectionner la population ciblée, choisissez **[Non lié]**. Les nom et code de la cible ne sont plus en surbrillance.
- 5. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Sélectionner la population ciblée se ferme. Dans la boîte de dialogue de configuration du processus, Nom de la cible générée et Code cible ne sont plus en italique, ce qui indique qu'ils ne sont plus liés à la liste des populations ciblées.
- 6. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.
# Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme

Pour pouvoir effectuer cette action, vous devez avoir créé les offres ainsi que les cibles.

- Dans un diagramme en mode Édition, double-cliquez sur le processus pour lequel vous souhaitez que les cibles générées se voient affecter une offre. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Traitement**. L'interface d'affectation de l'offre pour le processus s'affiche, ainsi qu'une grille affichant toutes les cibles sources du processus.
- Si vous souhaitez utiliser des groupes témoins complètement exclus du contact, cochez la case Utiliser groupes témoin disponibles. Les colonnes concernées par les groupes témoins sont ajoutées à la grille des cibles.
- 4. Pour chaque cible, cliquez dans la colonne Témoin ? et indiquez s'il s'agit ou non d'une cible témoin en sélectionnant O ou N. Si vous indiquez qu'une cible est une cible témoin, les autres colonnes sont désactivées et vous ne pouvez pas indiquer une cible témoin ou une offre pour cette cible. Si vous indiquez qu'une cible n'est pas une cible témoin, vous pouvez spécifier une cible témoin ou une offre pour la cible.
- 5. Pour chaque cible n'étant pas une cible témoin, indiquez une cible qui fera office de cible témoin, ainsi qu'une ou plusieurs offres.

Il existe deux méthodes pour affecter des offres :

- Cliquez sur la colonne Offre de la cible et faites votre sélection dans la liste des offres disponibles ou parmi plusieurs offres.
- Cliquez sur Affectation d'offres... pour ouvrir la fenêtre Affectation d'offres, dans laquelle vous déplacerez les offres de la liste Offres disponibles vers la liste Offres affectées à l'aide des boutons Ajouter>> et <<Enlever.</li>
- Pour affecter une ou plusieurs offres à plusieurs cibles, sélectionnez toutes les lignes auxquelles vous souhaitez affecter des offres et cliquez sur Affectation d'offres... pour ouvrir la fenêtre Affectation d'offres.
- Lorsque vous avez terminé d'affecter des offres aux cibles du processus, cliquez sur OK. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

### **Rubriques connexes**

- Création d'offres
- Pour créer une cible dans un processus de diagramme

### Affectation de listes d'offres aux cibles

Il est possible d'affecter une liste d'offres à une cible en suivant la même méthode que celle qui permet d'affecter une ou plusieurs offres à une cible. Cette manipulation peut se faire à partir d'un diagramme ou dans la liste des populations ciblées. Toutefois, vous ne pouvez pas indiquer de valeurs pour les paramètres des offres figurant dans la liste d'offres. Les valeurs par défaut des champs d'offres paramétrés sont utilisées.

#### **Rubriques connexes**

- Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme
- Pour affecter des offres aux cibles dans la liste des populations ciblées

# Pour définir les paramètres des offres affectées aux cibles

Après avoir affecté les offres aux cibles des processus de contact (CSP) d'un diagramme, vous pouvez indiquer les valeurs des attributs paramétrés des offres affectées.

- Dans un diagramme en mode Édition, double-cliquez sur le processus dont vous souhaitez définir les valeurs des attributs d'offres paramétrés pour les cibles sources. La boîte de dialogue Configuration du processus correspondante s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**. L'interface permettant d'indiquer les valeurs des paramètres pour chaque cible source s'affiche.
- 3. Dans le champ Cibles, utilisez la liste déroulante pour sélectionner le nom d'une cible particulière, ou choisissez [Toutes les cibles] pour affecter les mêmes valeurs aux paramètres de plusieurs cibles. Vous pouvez également cliquer sur le bouton pour ouvrir la fenêtre Sélectionner les cibles à utiliser, dans laquelle vous sélectionnerez les cibles à utiliser comme source.

Pour les cibles sélectionnées ou pour toutes les cibles, une ligne s'affiche pour chaque combinaison offre/paramètre.

Le fait de sélectionner [Toutes les cibles] permet d'obtenir une vue d'ensemble des cibles, des offres et de leurs paramètres.

4. Pour chaque combinaison offre/paramètre, cliquez sur la colonne Valeur affectée pour afficher les valeurs disponibles dans une liste déroulante (le cas échéant), ou modifiez le texte dans le champ. Pour chaque cible destinataire de l'offre, la valeur du paramètre correspond à la valeur que vous avez indiquée.

Si vous disposez de plusieurs cibles, toutes affectées à la même offre mais avec des valeurs différentes pour chaque paramètre, une ligne s'affiche pour l'offre, mais [Valeurs multiples] s'affiche sous la colonne Valeur affectée.

 Lorsque vous avez terminé d'indiquer les valeurs pour les paramètres de l'offre, cliquez sur OK. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

### **Rubriques connexes**

• Pour affecter une offre à une cible dans un CSP de diagramme

## À propos de la liste des populations ciblées

 Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour travailler avec des listes des populations ciblées. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, suivez les instructions de ce guide pour travailler avec des listes des populations ciblées pour les campagnes existantes. Pour en savoir plus, consultez À propos de l'intégration à Marketing Operations.

La liste des populations ciblées est une fonction de type feuille de calcul propre à chaque campagne et affichant toutes les cibles utilisées dans les diagrammes de cette campagne, ainsi que leurs détails, y compris les offres proposées. Outre le fait qu'elle propose un affichage accessible de toutes les cibles utilisées dans les diagrammes de la campagne, cet outil permet d'affecter les offres en se basant sur les cibles.

La liste des populations ciblées peut être modifiée à tout moment, elle inscrit des valeurs dans les tables système de Campaign lors de son enregistrement.

Elle peut être utilisée selon deux modes :

- De haut en bas vous créez tous les objectifs et contrôlez les cibles dans la feuille de calcul, puis vous les liez aux cibles créées dans les diagrammes à l'aide de leurs codes de cible. Pour les cibles créées dans la LPC, tous les champs, à l'exception de ceux qui sont « Utilisées dans le diagramme » peuvent être modifiés dans la LPC.
- De bas en haut chaque cible créée dans un processus de diagramme est affichée dans la LPC après l'enregistrement du diagramme. Pour les cibles créées à partir des diagrammes, seuls les attributs personnalisés peuvent être modifiés dans la LPC.

Vous pouvez permuter les deux modes à tout moment, bien que, généralement, cela ne se fasse pas souvent, car les tâches de définition de haut en bas et de bas en haut sont, la plupart du temps, accomplies par des personnes différentes.

Il est préférable de mettre en place des règles commerciales réduisant les possibilités de modification de la liste des populations ciblées lorsque l'un des diagrammes de la campagne associée est modifié ou exécuté. Des données incorrectes peuvent être enregistrées et des conflits peuvent survenir si des modifications sont effectuées en même temps par différents utilisateurs, par exemple, si un utilisateur modifie les processus de contact depuis un diagramme tandis qu'un autre modifie les attributions d'offres pour les mêmes cibles à partir de la LPC.

Toutefois, dans certains cas, il peut être utile de permuter les modes. Par exemple, si vous travaillez dans un diagramme et si vous constatez qu'une cible n'a pas été définie dans la LPC en mode de haut en bas, vous pouvez enregistrer le diagramme, puis passer en mode de haut en bas (accédez à la LPC et créez la cible), repassez ensuite en mode de bas en haut (retournez au diagramme et liez la nouvelle cible dans la LPC. Le processus de contact se configure alors correctement).

Les cibles créées en mode de haut en bas dans la LPC sont visuellement désactivées (grisées) si elles ne sont pas utilisées en mode de bas en haut.

# Informations d'état sur les cibles dans la liste des populations ciblées

La liste des populations ciblées dans Campaign affiche l'état actuel de chaque cible, notamment l'effectif des cibles, le type de la dernière exécution (production ou test d'un diagramme, d'un aiguillage ou d'un processus) et la date de la dernière exécution. L'effectif des cibles est le nombre d'identifiants de référentiel uniques par cible liée à une cible générée dans un diagramme ayant été exécuté. L'état de cette cible est le résultat de la dernière production ou du dernier test enregistré du processus correspondant.

Les informations d'état de la cible s'affichent dans la liste des populations ciblées, dans Campaign (autonome) ou Marketing Operations (si intégré).

### Mise à jour du nombre de cibles

Si vous modifiez une configuration de processus, tous les résultats d'exécution précédents seront perdus et les colonnes **Effectif des cibles**, **Type de la dernière exécution** et **Date de la dernière exécution** seront vides dans la liste des populations ciblées. Vous devez exécuter le diagramme, l'aiguillage ou le processus en mode de production ou de test, puis enregistrer le diagramme afin de mettre à jour l'effectif des cibles.

Notez l'effet sur les effectifs des cibles dans la LPC pour les types de modification de la configuration du processus suivants.

- Lier une cible générée d'un diagramme avec une population ciblée. L'effectif des cibles reste vide jusqu'à la prochaine exécution de production ou de test enregistrée.
- Supprimer le lien entre une cible générée d'un diagramme et une population ciblée. Les résultats d'exécution précédents sont supprimés et l'effectif des cibles est vide.

### Pour actualiser les effectifs des cibles manuellement

Les effectifs des cibles dans la liste des populations ciblées sont mis à jour automatiquement lorsque vous exécutez le diagramme, l'aiguillage ou le processus en mode production ou lorsque vous enregistrez une exécution de test. Si la LPC est ouverte au moment de la fin de l'exécution, vous devez actualiser manuellement les effectifs des cibles en cliquant sur l'icone **Obtenir l'état de la cible**.

### Utilisation de la liste des populations ciblées

Pour en savoir plus sur l'utilisation de la liste des populations ciblées (LPC), consultez les rubriques suivantes :

- Pour ajouter une ligne à la liste des populations ciblées
- Pour ajouter plusieurs lignes vierges à la liste des populations ciblées
- Pour dupliquer des lignes dans la liste des populations ciblées
- Pour effectuer une recherche dans la liste des populations ciblées :
- Pour indiquer si la cible actuelle est une cible témoin
- Pour définir une cible témoin pour la cible en cours
- Pour générer et utiliser des codes de cible dans la liste des populations ciblées
- Pour modifier la liste des populations ciblées
- Pour coller des données provenant de feuilles de calcul externes dans la liste des populations ciblées
- Pour affecter des offres aux cibles dans la liste des populations ciblées
- Pour rompre l'affection entre des offres et des cibles de la liste des populations ciblées
- Pour afficher les offres ou listes d'offres affectées

### Pour ajouter une ligne à la liste des populations ciblées

1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne à laquelle vous souhaitez ajouter une cible.

La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur l'icone Modifier.

La feuille de calcul s'affiche en mode **Modifier**. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.

3. Cliquez sur l'icone **Ajouter une cible**.

Une ligne s'ajoute en bas de la feuille de calcul.

## Pour ajouter plusieurs lignes vierges à la liste des populations ciblées

- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne à laquelle vous souhaitez ajouter des cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'icone **Modifier**.

La feuille de calcul s'affiche en mode **Modifier**. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.

- 3. Cliquez sur l'icone **Ajouter plusieurs cibles** et sélectionnez **N lignes vides** dans la liste déroulante. La fenêtre Ajouter plusieurs lignes s'affiche.
- 4. Dans le champ Nombre de lignes à créer, indiquez le nombre de lignes à ajouter.
- 5. Cliquez sur **Créer cibles**.

Vous pouvez constater que les nouvelles lignes de cibles s'ajoutent en bas de la feuille de calcul et que les code et nom de cible sont déjà renseignés.

 Entrez les éventuelles informations complémentaires dont vous disposez pour les nouvelles cibles de la feuille de calcul, puis cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.

### Pour dupliquer des lignes dans la liste des populations ciblées

- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez dupliquer des cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'icone Modifier.

La feuille de calcul s'affiche en mode **Modifier**. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.

- 3. Sélectionnez la ligne à dupliquer.
- 4. Cliquez sur l'icone **Ajouter plusieurs cibles** et sélectionnez **N lignes en double** dans la liste déroulante.

La fenêtre Ajouter plusieurs lignes s'affiche.

- 5. Dans le champ **Nombre de lignes à créer**, indiquez le nombre de lignes à ajouter.
- 6. Cliquez sur Créer cibles.

Vous pouvez constater que les nouvelles lignes de cibles s'ajoutent sous la ligne sélectionnée et que les code et nom de cible sont déjà renseignés. Toutes les autres valeurs de colonnes, à l'exception de **Utilisées dans le diagramme**, sont copiées à partir de la ligne de cible d'origine.

 Entrez les éventuelles informations complémentaires dont vous disposez pour les nouvelles cibles de la feuille de calcul, puis cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.

## Pour effectuer une recherche dans la liste des populations ciblées :

La fonction de recherche de la liste des populations ciblées permet de saisir une chaîne à rechercher dans une des colonnes de la liste. Par exemple, le fait de saisir « 924 » dans le champ de recherche permet de localiser la ligne contenant la cible dotée du code « A000000924 », mais aussi la ligne d'une cible affectée à l'offre « Offre9242007 ».

- La fonction de recherche n'est disponible que si la liste des populations ciblées est en mode Édition.
- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez rechercher des cibles.

La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur le lien Modifier de la feuille de calcul.

La feuille de calcul s'affiche en mode **Modifier**. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.

- 3. Cliquez sur **Rechercher**.
- 4. Dans la fenêtre de recherche, entrez la chaîne à rechercher, puis cliquez sur **Chercher**.

La ligne contenant la première occurrence de la chaîne recherchée est mise en surbrillance.

5. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre la recherche dans la liste des populations ciblées.

### Pour indiquer si la cible actuelle est une cible témoin

1. Dans la liste des populations ciblées, en mode **Édition**, cliquez sur la colonne **Cible témoin** de la cible à modifier.

La cible devient modifiable et comporte une liste déroulante.

- 2. Sélectionnez **Oui** ou **Non** dans la liste déroulante afin d'indiquer si la cible actuelle est une cible témoin.
- 3. Cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.
- Si vous affectez une cible témoin (par exemple, Cible A) comme cible témoin pour une ou plusieurs populations ciblées, puis changez ensuite la Cible A en une population ciblée, la Cible A ne constitue plus une cible témoin pour toutes les populations cibles qui l'utilisaient auparavant comme cible témoin.

### Pour définir une cible témoin pour la cible en cours

1. Dans la liste des populations ciblées, en mode **Édition**, cliquez sur la colonne **Code cible témoin** de la cible à modifier.

La cible devient modifiable et comporte une liste déroulante. Les codes de chaque cible désignée comme cible témoin (autrement dit, dont la valeur est **Oui** dans leur colonne Cible témoin) peuvent être sélectionnés comme cibles témoin.

- Sélectionnez la cible à utiliser comme cible témoin pour la cible actuelle dans la liste déroulante.
- 3. Cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.

## Pour générer et utiliser des codes de cible dans la liste des populations ciblées

Utilisez cette fonction pour permettre à Campaign de générer un code de cible unique à utiliser dans la liste des populations ciblées.

1. Dans la liste des populations ciblées en mode Édition, cliquez sur l'icone Générer code cible.

Une fenêtre comportant le code de cible généré s'affiche.

- 2. Cliquez à l'intérieur de la fenêtre et sélectionnez le code de cible à l'aide de votre souris.
- 3. Cliquez à l'aide du bouton droit de votre souris, puis sélectionnez **Copier** dans le menu contextuel.
- 4. Cliquez dans le champ de la liste des populations ciblées dans lequel vous souhaitez coller le code de cible.
- Cliquez à l'aide du bouton droit de votre souris, puis sélectionnez Coller dans le menu contextuel. Le code de cible généré est collé dans la liste des populations ciblées.
- 6. Cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.

### Pour modifier la liste des populations ciblées

Lorsque vous modifiez les attributs des cibles dans la liste des populations ciblées, veillez à ne pas le faire pendant la modification ou l'exécution de l'un des diagrammes de la campagne associée.

- Des données incorrectes peuvent être enregistrées et des conflits peuvent survenir si des modifications sont effectuées en même temps par différents utilisateurs, par exemple, si un utilisateur modifie les CSP depuis un diagramme tandis qu'un autre modifie les attributions d'offres pour les mêmes cibles à partir de la LPC.
- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez modifier des cibles.

La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur l'icone Modifier.

La feuille de calcul s'affiche en mode **Modifier**. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.

- 3. Cliquez dans le champ correspondant à la cible à modifier et effectuez vos modifications.
- Utilisez les icones de la barre d'outils de Campaign pour déplacer une ligne sélectionnée vers le haut, ou vers le bas dans la feuille, ou supprimez les lignes sélectionnées.
- 5. Lorsque vos modifications sont terminées, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer** et sortir pour enregistrer vos modifications.

### Pour coller des données provenant de feuilles de calcul externes dans la liste des populations ciblées

- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez modifier des cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- Cliquez sur le lien Modifier de la feuille de calcul. La feuille de calcul s'affiche en mode Édition. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.
- 3. Dans votre application externe, copiez le contenu de la cible ou le texte que vous souhaitez coller dans la liste des populations ciblées.
- 4. Dans la liste des populations ciblées en mode **Édition**, cliquez sur la cellule dans laquelle vous souhaitez coller le contenu copié. Pour sélectionner plusieurs cellules, maintenez la touche **Maj.** enfoncée tout en sélectionnant les cellules.
- Cliquez à l'aide du bouton droit de votre souris, puis sélectionnez Coller dans le menu contextuel. Le contenu des cellules copiées est collé dans la ou les cellules sélectionnées.
- 6. Cliquez sur Enregistrer ou Enregistrer et sortir pour enregistrer vos modifications.

# Pour importer les données d'un fichier .csv vers la liste des populations ciblées

Vous pouvez importer de grandes quantités de données portant sur les populations ciblées dans la liste des populations ciblées à partir d'un fichier au format .csv. Le fichier doit être formaté comme indiqué à la section « Format requis pour importer les données d'un fichier CSV vers la liste des populations ciblées ».

- 1. Cliquez sur l'onglet **Populations ciblées** dans la campagne dont vous souhaitez importer des données portant sur les populations ciblées. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'icone Importer populations ciblées dans la liste.
- Dans la boîte de dialogue Importer LPC, utilisez le bouton Parcourir pour accéder au fichier .csv que vous souhaitez importer, sélectionnez le fichier et cliquez sur Ouvrir dans la boîte de dialogue Sélectionner fichier
- 4. Cliquez sur **Importer**.
- 5. La liste des populations ciblées est mise à jour avec le contenu du fichier .csv sous les cibles existantes.

## Format requis pour importer les données d'un fichier CSV vers la liste des populations ciblées

Pour importer correctement les données vers la liste de populations ciblées, le fichier .csv (valeurs séparées par des virgules) que vous préparez doit être au format suivant. Il s'agit également du format auquel vous exportez le contenu de la liste des populations ciblées.

- Le fichier doit comporter une ligne d'en-tête avec des noms de colonnes correspondant aux attributs de cibles prédéfinis et personnalisés.
- Chaque ligne doit posséder le nombre de colonnes qui est spécifié dans la ligne d'en-tête.
- Si une colonne ne contient pas de données, elle doit être laissée vierge.
- Les valeurs des attributs personnalisés seront converties au type de données approprié. Pour les dates, la chaîne doit correspondre au format des paramètres locaux de l'utilisateur.

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
CellName	Nom de la cible.	Oui	
CellCode	Code de cible affecté à cette cible. Si aucun code n'est fourni, Campaign en générera un, sinon, la valeur spécifiée sera utilisée.	Oui, si cette ligne est mar- quée IsCon- trol=Yes.	Le code de cible doit corre- spondre au format défini.
IsControl	Indique si la cible de cette ligne est une cible témoin ou une cible ordinaire.	Non	Oui, non
ControlCellCo de	Le code de cible d'une cible marquée IsControl=Yes.	Non	Un code de cible qui existe pour un appel marqué IsCon- trol=Yes.
AssignedOffe rs	Un ensemble d'offres ou de listes d'of- fres délimité par un point virgule ou une combinaison des deux types.	Non	Les offres peuvent être spéci- fiées par des codes d'offres et les listes d'offres par des noms de listes d'offres. Le format est le suivant : OfferName1[OfferCode1] ; OfferListName1[]; OfferListName2[], où le nom d'offre est facultatif mais le code d'offre est requis ; le nom de liste d'offres est re- quis en cas de crochets vides.

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
FlowchartNa me	Nom du diagramme associé.	Non. Cette colonne sera renseignée par Cam- paign. Elle sera ignorée si cela est spécifié. Co- lonne ren- seignée lors de l'exporta- tion.	
CellCount	L'effectif pour cette cible.	Non. Cette colonne sera renseignée par Cam- paign. Elle sera ignorée si cela est spécifié. Co- lonne ren- seignée lors de l'exporta- tion.	
LastRunType	Le type du dernier diagramme exécuté.	Non. Cette colonne sera renseignée par Cam- paign. Elle sera ignorée si cela est spécifié. Co- lonne ren- seignée lors de l'exporta- tion.	

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
LastRunTime	L'heure de la dernière exécution du diagramme.	Non. Cette colonne sera renseignée par Cam- paign. Elle sera ignorée si cela est spécifié. Co- lonne ren- seignée lors de l'exporta- tion.	
Attr1 person- nalisé	Ajoute une colonne pour chaque attribut de cible personnalisé défini pour lequel vous importez des données.	Non	Valeurs valides requises par le type de données de l'attri- but personnalisé et les paramètres régionaux/le for- mat utilisés.

### Pour exporter des données vers la liste des populations ciblées

Vous pouvez exporter le contenu de la liste des populations ciblées au format .csv vers un emplacement de votre environnement local ou réseau. L'ensemble de la liste des populations ciblées est exporté et vous ne pouvez pas sélectionner un sous-ensemble du contenu.

- 1. Cliquez sur l'onglet **Populations ciblées** dans la campagne dont vous souhaitez exporter le contenu. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'icone Exporter populations ciblées.
- 3. Dans la boîte de dialogue Téléchargement de fichier, cliquez sur Enregistrer.
- 4. Spécifiez un nom de fichier dans la boîte de dialogue Enregistrer sous, naviguez jusqu'au dossier où vous souhaitez l'enregistrer, puis cliquez sur Enregistrer. La boîte de dialogue Téléchargement de fichier indique que le téléchargement est terminé.
- 5. Cliquez sur Fermer pour retourner à la liste des populations ciblées.

## Pour affecter des offres aux cibles dans la liste des populations ciblées

Vous pouvez affecter des offres aux cibles en mode « de haut en bas » dans la liste des populations ciblées.

 Cliquez sur l'onglet Cibles dans la campagne pour laquelle vous souhaitez affecter des offres aux cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.

- Cliquez sur le lien Modifier de la feuille de calcul. La feuille de calcul s'affiche en mode Édition. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.
- Dans la liste des populations ciblées en mode Édition, dans la colonne Offres attribuées, cliquez sur la ligne de la cellule à laquelle vous souhaitez attribuer des offres.

L'icone Rechercher des offres s'affiche.

4. Cliquez sur l'icone Rechercher des offres.

La fenêtre Sélectionner les offres s'affiche.

- Dans la fenêtre Sélectionner les offres, parcourez les dossiers d'offres afin de sélectionner une ou plusieurs offres ou listes d'offres, ou cliquez sur l'onglet Rechercher pour rechercher une offre par nom, description ou code.
- 6. Lorsque vous avez sélectionné l'offre ou les offres à affecter à la cible courante, cliquez sur **Accepter et fermer**.

La fenêtre Sélectionner les offres se referme et la colonne **Offres affectées** est renseignée avec les offres sélectionnées.

7. Lorsque vos affectations d'offres aux cibles sont terminées, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et sortir** pour enregistrer vos modifications.

## Pour rompre l'affection entre des offres et des cibles de la liste des populations ciblées

Après avoir affecté des offres aux cibles, il est possible de rompre cette affectation.

- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez rompre l'affectation entre les offres et les cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur le lien **Modifier** de la feuille de calcul. La feuille de calcul s'affiche en mode Édition. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.
- Dans la liste des populations ciblées en mode Édition, dans la colonne Offres attribuées, cliquez sur la ligne de la cellule pour laquelle vous souhaitez rompre l'affectation d'offres.

L'icone Afficher les offres s'affiche.

4. Cliquez sur l'icone Afficher les offres.

La fenêtre Afficher/Modifier les informations d'offre s'affiche ; les offres ou listes d'offres affectées apparaissent dans la section Offres affectées.

- Sélectionnez les offres ou listes d'offres à supprimer de la cible, puis cliquez sur le bouton >> pour transférer les éléments sélectionnés dans la section Offres supprimées.
- 6. Lorsque la suppression des offres ou listes d'offres est terminée, cliquez sur **Accepter modifications**.

La fenêtre Afficher/Modifier les informations d'offre se referme et les offres ou listes d'offres supprimées n'apparaissent plus dans la colonne Offres affectées de la cible.

7. Lorsque les ruptures d'affectation d'offres aux cibles sont terminées, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et sortir** pour enregistrer vos modifications.

### Pour afficher les offres ou listes d'offres affectées

Après avoir affecté les offres ou listes d'offres aux cibles, vous pouvez afficher les offres affectées ou l'aperçu du contenu des listes d'offres affectées.

- 1. Cliquez sur l'onglet **Cibles** dans la campagne pour laquelle vous souhaitez afficher les offres ou listes d'offres affectées aux cibles. La liste des populations ciblées de la campagne en cours s'affiche.
- 2. Cliquez sur le lien **Modifier** de la feuille de calcul. La feuille de calcul s'affiche en mode Édition. Les cibles existantes utilisées dans des diagrammes sont signalées en couleur.
- 3. Dans la liste des populations ciblées en mode Edit, dans la colonne Offres affectées, cliquez sur la ligne de la cellule pour laquelle vous souhaitez afficher les offres affectées ou les listes d'offres.

L'icone Afficher les offres s'affiche.

4. Cliquez sur l'icone Afficher les offres.

La fenêtre Afficher/Modifier les informations d'offre s'affiche ; les offres ou listes d'offres affectées apparaissent dans la section Offres affectées.

5. Sélectionnez une liste d'offres et cliquez sur Aperçu liste d'offres.

La page Synthèse de la liste d'offres sélectionnée s'affiche ; elle contient l'aperçu des offres incluses.

### Icones de l'onglet Populations ciblées

L'onglet Populations ciblées utilise les icones suivants.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nom de l'icone	Description
Modifier	Cliquez sur cet icone pour modifier la liste des populations ciblées.
	La modification de la liste des populations ciblées requiert un droit approprié. Pour en savoir plus, consultez le <i>Guide</i> <i>administrateur de Marketing Platform</i> .
Importer populations ciblées	Cliquez sur cet icone pour importer le contenu d'un fichier .csv vers la liste des populations ciblées.

Nom de l'icone	Description
Exporter populations ciblées	Cliquez sur cet icone pour exporter le contenu de la liste des populations ciblées dans un fichier .csv.
Obtenir l'état de la cible	Cliquez sur cet icone pour actualiser les données dans la liste des populations ciblées.

# 9 Historique des contacts et suivi des réponses

- A propos de l'historique des contacts
- Historique des contacts et référentiels
- Historique des contacts détaillé
- Écriture d'entrées dans les tables d'historique des contacts
- Désactivation de l'écriture dans les tables d'historique des contacts
- Effacement de l'historique des contacts et des réponses
- À propos du suivi des réponses
- Types de réponse
- Catégories de réponses
- Méthodes d'attribution

## À propos de l'historique des contacts

Dans Campaign, le terme général « historique des contacts » fait référence aux informations capturées relatives aux éléments suivants :

- offres envoyées,
- à quels clients (ou compte, ou foyer, en fonction du référentiel),
- par quel canal,
- à quelle date.

Par exemple, la liste des clients cibles d'une campagne peut être produite sous une forme générée par un processus de contact (tel que Télémarketing ou Courrier) dans le diagramme de la campagne. Chaque client appartient à une cible à laquelle une ou plusieurs offres ont été affectées. Lorsque le processus Télémarketing ou Courrier est exécuté en mode production (et non en mode test), l'historisation des contacts étant activée, les détails sont écrits dans plusieurs tables de la base de données Campaign.

Ensemble, ces tables constituent un historique des contacts, dans lequel sont enregistrées les diverses versions des offres (dont les valeurs des attributs d'offres paramétrés) proposées à chaque identifiant dans chaque cible au moment de l'exécution du diagramme, ainsi que les membres des cibles témoin (qui ne peuvent recevoir aucune communication). Dans Campaign, les cibles témoin sont toujours des témoins de durée ou des témoins sans contact, c'est pourquoi les clients membres de cibles témoin ne peuvent se voir affecter aucune offre et ne sont pas inclus dans des listes cibles de processus de contact (bien qu'ils figurent dans les tables Historique des contacts).

## Historique des contacts et référentiels

Campaign enregistre et gère un historique des contacts séparé et un historique des contacts détaillé pour chaque référentiel défini par vos administrateurs système. Chaque référentiel possède son propre historique de contacts et des tables d'historique des contacts détaillées dans la base de données système de Campaign, bien qu'elles puissent être mappées à la même table physique sous-jacente dans la base de données.

Pour en savoir plus sur l'historique des contacts et les référentiels, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

## Historique des contacts détaillé

Lorsque l'on applique le même traitement à tous les membres d'une cible (càd qu'ils reçoivent la même version d'une offre), un historique des contacts de base est enregistré. Cependant, lorsque des individus appartenant à la même cible reçoivent un nombre d'offres différent ou des versions d'offres différentes (lorsque les offres sont personnalisées pour que des individus de la même cible reçoivent des versions d'offres différentes), Campaign enregistre exactement ce que chacun a reçu dans un historique des contacts détaillé.

L'historique des contacts détaillé intègre également toutes les informations sur les témoins, qui identifient l'offre spécifique reçue par un individu s'il n'a pas été sélectionné pour faire partie du groupe témoin. Ces informations permettent d'effectuer une analyse et une comparaison appropriées de la population ciblée par rapport à la cible témoin pour le calcul de la progression et du ROI.

L'historique des contacts détaillé peut rapidement devenir très volumineux. Cependant, un suivi des réponses à un niveau très détaillé et une analyse des cibles et des témoins.

#### **Rubriques connexes**

Historique des contacts détaillé (UA\_DtlContactHist)

## Écriture d'entrées dans les tables d'historique des contacts

Les entrées ne sont écrites dans les tables de l'historique des contacts que lorsqu'un processus de contact de diagramme (Télémarketing ou Courrier) s'exécute en mode production avec les options d'historisation des contacts activées. Les exécutions en test ne renseignent aucune table d'historique des contacts.

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez activer ou désactiver l'historisation des contacts dans la fenêtre de configuration pour un processus de contact.

Pour les diagrammes intégrant des processus de contact, notez que chaque exécution d'un diagramme en mode production ne génère un historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'identifiants, procédez à une extraction de la liste d'identifiants et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution de diagramme. Vous pouvez également utiliser la même liste d'identifiants comme entrée pour plusieurs processus de contacts.

Lorsque l'historisation est activée, l'historique des contacts enregistre les détails suivants :

- les date et heure du contact (il s'agit par défaut de la date et de l'heure d'exécution du processus de contact),
- la(les) version(s) d'offre(s) affectée(s) au processus de contact, avec les valeurs des attributs personnalisés de l'offre,
- · la version exacte de l'offre attribuée à chaque identifiant,
- Pour les populations ciblées et les cibles témoin, le code de traitement permettant de suivre chaque combinaison de version d'offre, de cible et de date/heure.

L'exécution du processus de contact en production dans un diagramme affecte les tables système suivantes :

- Historique des traitements (UA\_Treatment)
- Historique des contacts de base (UA\_ContactHistory)
- Historique des contacts détaillé (UA\_DtlContactHist)
- Historique d'offre

Pour en savoir plus sur les tables système écrites pour l'historique des contacts, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

#### **Rubriques connexes**

- Désactivation de l'écriture dans les tables d'historique des contacts
- · Effacement de l'historique des contacts et des réponses
- Extraction
- À propos des offres
- Pour affecter des offres aux cibles depuis la boîte de dialogue de configuration du processus

## **Historique des traitements (UA\_Treatment)**

Des lignes sont ajoutées dans la table d'historique des traitements (UA\_Treatment) lors de chaque exécution d'un diagramme en mode production. En d'autres termes, si vous disposez d'un diagramme dont l'exécution est planifiée de manière périodique, chaque nouvelle exécution génère un nouvel ensemble de traitements, un pour chaque offre de cible, pour les cibles de contact et les cibles témoins, au moment de l'exécution du diagramme. Campaign fournit le meilleur suivi granulaire possible, en enregistrant une instance distincte à chaque génération de traitement. L'historique des traitements fonctionne avec l'historique des contacts de base pour un stockage hautement compressé et efficace de toutes les informations relatives à l'historique des contacts. La table de l'historique des contacts de base (UA\_ContactHistory) enregistre uniquement les informations sur les cibles appartenant au référentiel approprié, alors que les traitements (UA\_Treatment).

Chaque instance de traitement est identifiée grâce à un code de traitement globalement unique qui peut être utilisé pour le suivi des réponses pour créer un attribut direct sur une instance de traitement spécifique.

L'historique du traitement contient également les données des cibles témoin utilisées. Les lignes concernant les offres attribuées à une cible sont appelées traitements de cibles. Les lignes concernant les offres attribuées à une cible témoin sont appelées « traitements témoin ». Les traitements de cibles sont associés à un traitement témoin si une cible témoin est assignée à la cible dans le processus de contact. Un code de traitement unique est également affecté à chaque traitement témoin, bien que les codes ne soient pas distribués aux membres témoin. Les codes de traitement témoin sont générés pour faciliter le suivi des réponses personnalisées, dans lequel la logique de diagramme personnalisée permet d'identifier un témoin : les codes de traitement témoin sont recherchés et associés à l'événement pour que la réponse puisse être affectée à une instance de traitement témoin exacte.

### **Rubriques connexes**

- Traitements
- Groupes témoins

# Historique des contacts de base (UA\_ContactHistory)

Une ligne est écrite dans la table de l'historique des contacts de base pour chaque combinaison d'identifiants de contact, cible et date/heure d'exécution du diagramme, pour les populations cibles, mais aussi pour les cibles témoin.

### Appartenance à des cibles mutuellement exclusives

Lorsque vos cibles s'excluent mutuellement et disposent d'un seul identifiant, chaque identifiant se voit attribuer une ligne dans la table d'historique des contacts lors de son traitement dans un processus de contact simple, sans tenir compte du nombre d'offres affectées. Par exemple, c'est le cas si vous définissez des cibles correspondant à des segments de valeur « faible », « moyenne » et « élevée » et si les clients ne peuvent appartenir qu'à l'un de ces segments. Même si trois offres sont affectées au segment de valeur « élevée » dans le même processus de contact, une seule ligne est écrite dans l'historique des contacts de base, car celui-ci enregistre l'appartenance à des cibles.

### Appartenance à des cibles non exclusives

Toutefois, si des individus peuvent appartenir à plusieurs cibles (par exemple, si chacune de vos cibles reçoit des offres basées sur des règles d'éligibilité différentes et si les clients sont qualifiés pour aucune, une ou plusieurs offres), alors chaque individu recevra, dans la table de l'historique des contacts, le nombre de lignes correspondant à l'effectif des cibles auquel il appartient.

Par exemple, si vous définissez deux cibles : les « clients qui ont acheté au cours des 3 derniers mois » et les « clients qui ont dépensé au moins 500 \$ au cours du dernier trimestre », un individu peut appartenir à l'une de ces cibles, ou aux deux. S'il est membre des deux cibles, deux entrées sont écrites pour cet individu dans l'historique des contacts de base lors de l'exécution du processus de contact.

Même si plusieurs lignes sont écrites dans la table d'historique des contacts pour un individu appartenant à une ou plusieurs cibles, toutes les offres du même processus de contact sont considérées comme un seul « paquet » ou une interruption. Un « identifiant de paquet » unique regroupe, dans la table de l'historique des contacts, les lignes écrites par l'instance d'exécution particulière du processus de contact spécifique d'un individu. Des « interruptions » multiples d'une personne ou d'un foyer ne se produisent que si l'individu ou le foyer appartient à plusieurs cibles dans des processus de contact séparés.

## Ajout de champs de suivi supplémentaires dans l'historique des contacts

Vous pouvez créer des champs de suivi supplémentaires et les remplir dans la table de l'historique des contacts de base. Par exemple, vous pouvez ajouter le code de traitement à partir de la table de traitement, ou un attribut d'offre, en tant que champ de suivi supplémentaire dans l'historique des contacts.

Toutefois, comme l'appartenance des cibles est capturée dans l'historique des contacts de base et que chaque population ciblée ou cible témoin écrit une ligne par identifiant de référentiel, seul le premier traitement de chaque population ciblée ou cible témoin est ajouté si vous remplissez des champs de suivi supplémentaires dans l'historique des contacts de base avec des données d'offres ou de traitements.

### Exemple

Cible	Cibles témoin asso- ciées	Offre affectée à la cible
Cible1	CibleTémoin1	OffreA, OffreB
Cible2	CibleTémoin1	OffreC
CibleTémoin1	-	-

Lorsque le diagramme contenant le processus de contact qui affecte les offres répertoriées à Cible1 et Cible2 est exécuté en production (avec l'écriture de l'historique des contacts activée), un traitement est créé pour chaque combinaison de cible, d'offre affectée, et pour la date et heure d'exécution. En d'autres termes, six traitements sont créés dans cet exemple :

Traitements	Code de traitement
Cible1 recevant OffreA	Tr001
Cible1 recevant OffreB	Tr002
CibleTémoin1 recevant OffreA	Tr003
CibleTémoin1 recevant OffreB	Tr004
Cible2 recevant OffreC	Tr005
CibleTémoin1 recevant OffreC	Tr006

Si vous avez ajouté le code de traitement en tant que champ de suivi supplémentaire dans l'historique des contacts, seule la première cible (ou traitement témoin de cible) est ajoutée. Dans cet exemple, seules trois lignes sont donc ajoutées à l'historique des contacts de base pour le premier traitement de chaque cible :

Cible	Code de traitement
PopulationCiblée1	Tr001
CibleTémoin1	Tr003
Cible2	Tr005

Pour cette raison, la capture d'attributs au niveau de l'offre dans la table de l'historique des contacts de base peut ne pas être recommandée, car les informations complètes des contacts sont fournies seulement si :

- une seule offre est affectée à chaque cible ; et
- chaque cible témoin est affectée à une seule population cible.

Pour les autres instances, seules les données associées au premier traitement (ou traitement témoin) sont affichées. Une autre option est d'utiliser une vue aplanie de la base de données pour autoriser l'accès aux informations au niveau de l'offre en effectuant une jointure entre les tables système UA\_ContactHistory et UA\_Treatment. Vous pouvez aussi afficher ces informations dans un historique des contacts alternatif.

Dans l'historique des contacts détaillé et l'historique des contacts alternatif, le comportement est différent ; une ligne est ajoutée pour chaque traitement (au lieu d'une ligne pour chaque cible). Ainsi, lorsque vous affichez les informations d'attributs d'offre sous forme de champs de suivi supplémentaires, les informations de traitements complètes peuvent être affichées, car des lignes sont ajoutées pour tous les traitements.

### Mises à jour de l'historique des contacts

Les nouvelles entrées de la table d'historique des contacts sont ajoutées après les entrées existantes. Vous pouvez effacer manuellement les entrées sélectionnées avec la fonction **Effacer l'historique**.

### **Rubriques connexes**

· Effacement de l'historique des contacts et des réponses

# Historique des contacts détaillé (UA\_DtlContactHist)

La table de l'historique des contacts détaillé n'est écrite que si vous utilisez un scénario dans lequel les individus d'une même cible reçoivent différentes versions d'une offre. Par exemple, les membres de la même cible reçoivent une même offre de prêt hypothécaire, mais personnalisée, ce qui permet aux individus A et B de bénéficier respectivement d'un prêt à 5 % et 4 %. L'historique des contacts détaillé comporte une ligne pour chaque version de l'offre reçue par un individu, ainsi qu'une ligne pour chaque cible témoin des versions de l'offre.

### Historique d'offre

Un historique d'offre se compose de plusieurs tables système stockant collectivement les informations exactes relatives à une version d'offre utilisée en production. Des nouvelles lignes ne sont ajoutées à la table d'historique de l'offre que si la combinaison des valeurs des attributs personnalisés de l'offre est unique. Dans le cas contraire, les lignes existantes sont référencées.

Pour en savoir plus sur les tables d'historique des contacts, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

# Désactivation de l'écriture dans les tables d'historique des contacts

Il est possible de désactiver l'écriture dans l'historique des contacts, mais l'idéal est de ne pas désactiver la connexion à l'historique des contacts. Si vous exécutez une campagne en mode production et si vous n'activez pas l'historisation des contacts, vous ne pourrez pas régénérer précisément cet historique ultérieurement en cas de modification sous-jacente de données.

Toutefois, vous pouvez exécuter des processus de contact sans écrire sur les tables d'historique des contacts :

- Exécution en mode test
- Désactivation des options d'historisation pour une exécution en production

### **Exécution en mode test**

Les entrées ne sont écrites dans les tables de l'historique des contacts que lorsqu'un processus de contact de diagramme (Télémarketing ou Courrier) s'exécute en mode production avec les options d'historisation des contacts activées. Les exécutions en test ne renseignent aucune table d'historique des contacts.

#### **Rubriques connexes**

- Validation de diagrammes
- · Écriture d'entrées dans les tables d'historique des contacts

### Pour désactiver les options d'historisation

Chaque processus de contact peut être configuré pour désactiver l'historisation des contacts au cours des exécutions en production.

- 1. Double-cliquez sur le processus de contact pour lequel vous souhaitez désactiver l'historisation des contacts. La boîte de dialogue de configuration du processus s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Historique**. La fenêtre de configuration de l'historisation des transactions de contact s'affiche.
- Pour éviter toute historisation dans l'historique des contacts, désactivez les cases à cocher Consigner dans tables d'historique des contacts et Consigner dans autre destination.

Vous pouvez également cliquer sur **Options** pour afficher la fenêtre Options d'historisation des contacts. Cette fenêtre vous offre un contrôle supplémentaire en vous permettant de déterminer quelles informations sont consignées dans l'historique des contacts. Consultez Pour configurer un processus de contact (Courrier ou Télémarketing) pour en savoir plus. 4. Cliquez sur OK. La boîte de dialogue de configuration du processus se ferme et vos modifications sont enregistrées. Lorsque vous exécutez ce processus de contact, aucune entrée n'est écrite sur les tables d'historique des contacts, ni ailleurs, tant que ces options ne sont pas réactivées.

# Effacement de l'historique des contacts et des réponses

Vous souhaiterez peut-être effacer un historique des contacts ou des réponses si, par exemple, une exécution en production a été exécutée par erreur, ou si, après une exécution de production, vous décidez d'annuler la campagne.

L'effacement de l'historique des contacts et des réponses supprime définitivement ces données de la base de données. Les historiques des contacts et des réponses effacés ne peuvent pas être récupérés. Si une récupération ultérieure est nécessaire, sauvegardez la base de données de la table système avant d'effacer l'historique.

L'intégrité du référentiel est toujours préservée dans toutes les tables système d'Campaign. L'écriture se fait simultanément sur toutes les tables d'historique des contacts et les éventuels nettoyages des historiques se font également simultanément sur toutes les tables. Par exemple, les entrées des tables de traitement ne peuvent pas être supprimées si des entrées de la base ou des tables d'historique des contacts détaillées y font référence.

Vous ne pouvez effacer l'historique des contacts que si vous disposez des droits appropriés et s'il n'existe aucun enregistrement d'historique des réponses associé. Par conséquent, si vous effacez l'historique des contacts, vous devez également effacer l'historique des réponses associé.

Dans une situation typique, il est préférable de ne pas supprimer un historique de contacts pour lequel des réponses ont été enregistrées. Toutefois, si vous devez supprimer un tel historique des contacts, vous pouvez choisir d'effacer tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses associés ou seulement les enregistrement d'historique des réponses.

### **Rubriques connexes**

• À propos des options de l'historique des exécutions

# Pour effacer l'historique des contacts et des réponses

L'effacement de l'historique supprime définitivement des tables système les enregistrements d'historisation des contacts. Ces données sont irrécupérables.

- 1. Dans un diagramme en mode modification, double-cliquez sur le processus de contact pour lequel vous souhaitez effacer l'historique. La boîte de dialogue de configuration du processus s'affiche.
- 2. Cliquez sur l'onglet **Historique**. La fenêtre de configuration de l'historisation des transactions de contact s'affiche.
- 3. Cliquez sur **Effacer l'historique**. La fenêtre Suppression du contenu de l'historique des contacts s'affiche.
  - Si aucune entrée d'historique de contacts n'existe, dès que vous cliquez sur Effacer l'historique, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'il n'y a pas d'entrée à effacer.
- 4. Choisissez l'option appropriée pour effacer l'historique : toutes les entrées, toutes les entrées comprises dans une période de validité sélectionnée, ou les exécutions de diagramme spécifiques, identifiées par les date et heure d'exécution.
- 5. Lorsque la sélection d'une option d'effacement de l'historique des contacts est terminée, cliquez sur **OK**.
  - Si aucun enregistrement d'historique des réponses n'existe pour les entrées d'historique des contacts sélectionnées pour l'effacement, un message de confirmation s'affiche.
  - Si aucun enregistrement d'historique des réponses n'existe pour les entrées d'historique des contacts sélectionnées pour l'effacement, vous accédez à la fenêtre des options d'effacement d'historique.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Effacer tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses : les historiques des contacts et des réponses sont effacés pour les entrées spécifiées.
- Effacer les enregistrements de l'historique des réponses associé uniquement : seul l'historique des réponses sera effacé pour les entrées spécifiées. Les enregistrements de l'historique des contacts ne sont pas effacés.
- **Annuler** : aucun enregistrement d'historique (contacts et réponses) n'est effacé.
- 6. Quand Campaign a terminé d'exécuter l'opération demandée, un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les enregistrements spécifiés sont effacés.
- 7. Cliquez sur **OK** pour fermer le message de confirmation et revenir à la boîte de dialogue de configuration du processus.
- 8. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration de processus.

## À propos du suivi des réponses

Dans Campaign, le terme « suivi des réponses » fait référence au processus déterminant si des événements ou des actions entreprises par les individus constituent des réponses aux offres qu'ils ont reçues. Le suivi des réponses intègre aussi le suivi du comportement des individus dans des groupes témoin disponibles, afin de voir s'ils ont accompli l'action souhaitée bien qu'ils n'aient pas été contactés.

Campaign capture les informations suivantes relatives aux réponses des campagnes :

- Qui a répondu la liste des entités référentielles (comme les clients individuels ou les foyers) dont le comportement correspond aux types de réponse suivis.
- Les actions accomplies, avec la date et l'heure par exemple, un clic publicitaire sur un site Internet, un achat, ou l'achat d'un article spécifique.
- Le traitement de l'offre concerné par les réponses tous les codes générés par Campaign (code de campagne, d'offre, de cible ou de traitement) ainsi que les attributs de l'offre non nuls retournés par le répondant sont comparés pour le suivi des réponses.
- La méthode de comptage des réponses elle détermine la façon dont les réponses sont créditées à la campagne en fonction de la comparaison avec les codes générés par Campaign ou des attributs d'offres non nuls, si les répondants figurent dans le groupe cible d'origine ou dans un groupe témoin, et si la réponse a été reçue avant la date d'expiration.

### **Rubriques connexes**

- Types de réponse
- Exécution du suivi des réponses
- Méthodes d'attribution

## Exécution du suivi des réponses

Le suivi des réponses s'effectue par la création d'un diagramme contenant le processus Réponse, qui puise ses entrées d'une table des actions via un processus Sélection ou Exportation. La table des actions est un fichier ou une table contenant les enregistrements de l'ensemble des actions et événements évalués pour déterminer s'ils doivent être attribués comme réponses aux traitements de contact ou aux traitements témoin.

Le processus Réponse est configuré pour traiter, évaluer et générer les identifiants que vous considérez comme étant des réponses à vos offres, au moyen d'une mise en correspondance avec des combinaisons de codes de réponse et/ou autres attributs d'offre, standard ou personnalisés, pris dans la table des actions. Les codes générés par Campaign (code de campagne, de cible, d'offre ou de traitement) qui sont mappés dans le processus Réponse sont considérés comme des « codes de réponse pertinents ». Les autres attributs de l'offre, standard ou personnalisés, qui sont mappés

dans le processus Réponse sont considérés comme des « attributs de réponse pertinents ». Par exemple, vous pouvez utiliser le champ « Produits pertinents » comme attribut d'offre pour suivre les réponses déduites. La logique de traitement des réponses utilise des codes de réponse pertinents et des attributs de réponse pertinents pour déterminer les réponses directes et induites.

L'exécution du processus Réponse écrit les réponses dans la table système d'historique des réponses (UA\_ResponseHistory, ou son équivalent pour chaque référentiel). Comme pour l'historique des contacts, il existe une table système d'historique des réponses pour chaque référentiel suivi.

Les données capturées dans l'historique des réponses sont ensuite disponibles pour analyse à l'aide des rapports de performances d'Campaign.

Campaign enregistre automatiquement les données suivantes liées au suivi des réponses :

- si la réponse est directe (un ou plusieurs codes générés par Campaign ont été retournés) ou déduite (aucun code de réponse n'est retourné),
- si la réponse a été reçue avant ou après la date d'expiration de la version spécifique de l'offre,
- si le répondant faisait partie de la cible ou d'une cible témoin de la campagne,
- si la réponse était unique ou un doublon,
- en cas d'attributions de type « meilleure correspondance » ou « correspondance fractionnelle », et de multiples scores d'attribution,
- en fonction du type de réponse (action) attribué à la réponse.

#### **Rubriques connexes**

- Catégories de réponses
- Période de validité pour le suivi des réponses
- Méthodes d'attribution
- Types de réponse

### Utilisation de plusieurs diagrammes de suivi des réponses

Il est possible d'utiliser un seul diagramme de suivi des réponses pour toutes les campagnes de votre société. Si une seule table des actions est utilisée, votre administrateur système définit, en principe, des diagrammes de session pour écrire des données pour traitement dans la table des actions.

Cependant, votre mise en œuvre d'Campaign peut utiliser une ou plusieurs tables des actions pour des raisons pratiques, chacune étant liée à un diagramme de suivi de réponse distinct.

Vous pouvez utiliser plusieurs diagrammes de suivi des réponses quand :

- · vous suivez des réponses pour divers référentiels ;
- vous avez des besoins en matière de traitement en temps réel par rapport aux traitements batch ;

- vous souhaitez éviter la duplication de gros volumes de données ;
- vous souhaitez coder physiquement des données spécifiques pour des situations différentes ;
- vous avez besoin d'une logique de traitement des réponses personnalisée.

### Vous suivez des réponses pour divers référentiels

(Obligatoire) Il vous faut un diagramme de suivi de réponse pour chaque référentiel pour lequel vous recevez et suivez les réponses. Le traitement des réponses se fait sur le référentiel des cibles entrantes et il écrit automatiquement sur la table d'historique des réponses appropriée du référentiel. Pour suivre les réponses de deux référentiels différents, par exemple, client et foyer, il vous faut deux processus Réponse différents, de préférence dans deux diagrammes de suivi des réponses distincts.

### Vous avez des besoins en matière de traitement en temps réel par rapport aux traitements batch.

(Obligatoire) La plupart de vos sessions de suivi de réponses feront appel à des diagrammes batch, qui traiteront périodiquement les événements contenus dans une table des actions (par exemple, un traitement de nuit des achats clients). La fréquence des exécutions de suivi des réponses dépendra de la disponibilité des données de transaction utilisées pour renseigner la table des actions.

Par exemple, si vous traitez des réponses transmises différemment (ex. : par Web et par courrier), vous aurez peut-être besoin de différentes sessions de traitement des réponses car la fréquence de la disponibilité des données de transaction entrantes variera selon les modes de transmission.

### Vous souhaitez éviter la duplication de gros volumes de données

(Facultatif) Si vous devez évaluer un volume de transactions très élevé (ex. : plusieurs millions de ventes chaque jour), vous souhaiterez peut-être élaborer un diagramme de suivi des réponses directement mappé sur les données sources, au lieu de les extraire, les transformer et les charger dans une table des actions.

Par exemple, vous pouvez élaborer un diagramme de suivi des réponses dans lequel un processus Exportation extrait des transactions de la table d'historique des transactions d'achat d'un système eCommerce (en fonction de certaines dates), et un processus Réponse qui établit une correspondance directe entre les données extraites et les colonnes de cette table.

## Vous souhaitez coder physiquement des données spécifiques pour des situations différentes

(Facultatif) Vous pouvez souhaiter coder physiquement des données spécifiques (comme des types de réponse) en fonction de situations différentes, par exemple, des canaux différents. Par exemple, si vous êtes intéressé par le suivi d'un type de réponse spécifique (tel que « demande de renseignements ») pour un canal donné (tel que « centre d'appels »), vous pouvez créer un champ dérivé pour filtrer ces réponses et l'utiliser dans un diagramme de traitement des réponses pour extraire toutes les demandes de renseignements de la base de données des centres d'appels. Il peut être plus pratique de créer les données nécessaires au suivi des réponses avec des champs dérivés, puis d'extraire directement les données de la source, plutôt que d'écrire les données dans une seule table des actions.

### Vous avez besoin d'une logique de traitement des réponses personnalisée

(Facultatif). Si vous avez besoin d'écrire vos propres règles d'attribution des réponses, vous pouvez créer un diagramme de suivi des réponses pour mettre en œuvre une logique de suivi de réponses personnalisée. Par exemple, pour identifier les répondants à une offre de type « 1 offert pour 3 achetés », vous devez examiner plusieurs transactions pour déterminer si un individu fait partie des répondants. Une fois les répondants identifiés, vous pouvez les intégrer au processus Réponse pour enregistrer les réponses comportant le code de traitement et le type de réponse approprié.

### Suivi des réponses à l'aide de codes d'offres multiparties

Vous pouvez effectuer le suivi des réponses à l'aide d'un champ dérivé qui comprend un code d'offres multiparties (càd un code d'offres qui contient deux codes au moins). Toutes les parties du code d'offres doivent être concaténées à l'aide d'une propriété de configuration offerCodeDelimiter répartie sur la partition. L'exemple suivant crée un champ dérivé appelé MultipleOfferCode et constitué de deux parties concaténées par un délimiteur par défaut « - » :

MultipleOfferCode = string\_concat(OfferCode1, string\_concat("-", OfferCode2))

Lorsque vous configurez le processus Réponse pour utiliser le champ dérivé en tant que Champ d'action disponible, vous devez faire correspondre le champ dérivé à l'attribut d'offre ou de traitement de chaque code d'offre du code multiparties.

### Période de validité pour le suivi des réponses

En plus d'enregistrer si des réponses ont été apportées dans le délai de validité de l'offre imparti (càd, après la date effective, et non pas après la date d'expiration), le suivi des réponses enregistre également si la réponse était située en dehors d'un délai valide pour toutes les offres. Campaign suit les réponses tardives pour toutes les offres en fonction d'un délai configurable après la date d'expiration pour fournir des données sur le nombre de fois où vos offres sont acceptées après leur date officielle de fin de validité.

La période de validité pour le suivi des réponses dans Campaign est définie globalement et elle est appliquée à toutes les offres de la campagne. Votre administrateur système définit le nombre de jours, suivant la date d'expiration de l'offre, pendant lesquels les réponses seront suivies.

Ce réglage de date limite automatiquement les instances de traitement correspondant à un événement. Plus la période de validité est courte, plus les performances sont améliorées du fait du nombre réduit d'instances retournées pour cause de correspondance possible depuis les tables de traitement. Pour en savoir plus sur le réglage des plages de dates, consultez « Réglage du nombre de jours après la fin d'une campagne pour l'enregistrement des réponses » du *Guide administrateur de Campaign*.

### Suivi des réponses des groupes témoin

Les réponses des groupes témoins sont suivies parallèlement aux réponses aux offres, à l'aide du processus Réponse.

Les réponses des cibles témoin sont traitées de la même manière que des réponses déduites, sauf que les éventuels codes de réponse sont préalablement ignorés. Pour toute réponse d'un membre de cible témoin, les éventuels codes de suivi des réponses sont ignorés et les attributs pertinents (par exemple, des produits liés) sont comparés aux instances de traitement témoin. Campaign utilise un code de traitement interne et globalement unique généré pour tous les traitements témoin. Toutefois, les codes de traitement témoin ne sont pas émis car les traitements témoin sont toujours des témoins de durée et sans contact.

Il est possible, pour le même événement, de créditer les instances de traitement cible et les instances de traitement témoin. Par exemple, si un client particulier est ciblé avec une offre de 10 % de réduction pour tout achat dans le rayon femmes et s'il est également membre d'un groupe témoin disponible contrôlant tous les achats dans le magasin, si ce client fait un achat en utilisant le coupon, cet événement sera associé avec l'instance de traitement de cible (au moyen du code de traitement du coupon) et l'instance de traitement témoin. Les instances de traitement témoin sont également indiquées dans la période valide ou après la date d'expiration, de la même manière que les instances de traitement des cibles — ceci permet de comparer l'activité tardive de la population ciblée et du groupe témoin.

Les attributions de type « meilleure correspondance » ou « correspondance fractionnelle » ne sont pas utilisées pour les réponses des cibles témoin — plusieurs attributions sont toujours utilisées. Autrement dit, si un répondant est dans une cible témoin d'une offre et si son action est considérée comme une réponse déduite pour plusieurs traitements témoin, tous ces traitements témoin correspondants sont crédités pour la réponse.

### **Rubriques connexes**

Groupes témoins

### Suivi des réponses pour les offres personnalisées

Si vous utilisez des champs d'offres conditionnés, personnalisés, dérivés ou paramétrés pour générer différentes versions d'offre, de sorte que les réponses à ces offres personnalisées puissent être correctement attribuées, votre table des actions doit contenir des champs représentant les attributs d'offre paramétrés. Lorsque ces champs sont mappés dans un processus Réponse en tant qu'attributs pertinents et renseignés, ils peuvent être utilisés pour comparer les réponses à la version d'offre ou à l'instance de traitement. Pour l'attribution à ce traitement, les réponses comportant des valeurs pour ces « attributs pertinents » doivent correspondre exactement aux valeurs enregistrées pour cet individu dans l'historique des versions de l'offre.

Par exemple, si vous recevez des offres de vols personnalisées indiquant un aéroport de départ et un autre de destination, alors votre table des actions doit contenir des champs « Aéroport de départ » et « Aéroport de destination ». Chaque transaction d'achat d'un vol doit contenir ces valeurs et le suivi des réponses doit être capable de faire correspondre le vol spécifique acheté par un individu et la version d'offre promotionnelle qu'il a reçue. Ces champs doivent aussi pouvoir être utilisés pour le suivi des réponses déduites des membres du groupe témoin, afin de contrôler s'ils ont acheté des vols pour lesquels ils avaient reçu une promotion.

#### **Rubriques connexes**

- Attributs d'offre
- Versions d'offre

## Types de réponse

Les types de réponse sont les actions spécifiques que vous suivez, telles que les clics publicitaires, les demandes de renseignements, achats, activations, utilisations et ainsi de suite. Chaque type de réponse est représenté par un code réponse unique. Les types et codes de réponses sont définis globalement dans la table système Types de réponse d'Campaign et ils sont disponibles pour toutes les offres, bien que tous les types de réponse ne soient pas adaptés à toutes les offres. Par exemple, vous ne vous attendez pas à trouver une réponse de type clic publicitaire sur un site pour une offre par courrier postal.

Lorsque les événements sont écrits dans la table des actions, chaque ligne d'événement ne peut recevoir qu'un seul type de réponse. Si le champ du type de réponse est vide (nul) pour une action donnée, le suivi s'effectuera pour un type de réponse « inconnu » par défaut.

Si un événement unique doit être associé à plusieurs types de réponse, plusieurs lignes doivent être écrites dans la table des actions, une pour chaque type de réponse. Par exemple, si une institution financière procède au suivi des niveaux d'achats liés à l'emploi d'une nouvelle carte de crédit pendant le mois suivant sa mise en service, en se basant sur des types de réponse tels que « Achat100 », « Achat500 » et « Achat1000 », un achat de 500 USD pourra générer un événement basé sur les types de réponse « Achat100 », et « Achat500 », car l'achat remplit ces deux conditions.

Si vous avez besoin de détecter des séquences complexes de transactions séparées qui, rassemblées, constitueront un événement de réponse, il vous faudra une session de contrôle séparée qui recherchera les transactions qualifiantes et dès leur découverte, déclenchera la soumission d'un événement sur la table des actions. Par exemple, si la promotion proposée par un revendeur récompense les clients qui ont acheté trois DVD au cours du mois de décembre, vous pouvez élaborer un diagramme pour calculer le nombre de DVD achetés par chaque client, sélectionner les clients qui ont effectué au moins trois achats et inscrire ces clients dans la table des actions avec un type de réponse spécial (tel que « Achat3DVD »).

Pour en savoir plus sur les types de réponse, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

## Catégories de réponses

Dans Campaign, les réponses se divisent en deux catégories :

- Réponse directe un ou plusieurs codes de suivi générés par Campaign et envoyés avec l'offre ont été retournés. Tous les attributs retournés dignes d'intérêt doivent correspondre.
- Réponse déduite aucun code de suivi n'a été retourné, mais au moins un attribut d'offre utilisé pour le suivi de réponses a été renvoyé et mis en correspondance. Les réponses émanant de groupes témoin de durée sont toujours des réponses déduites.

### **Rubriques connexes**

- Réponses directes
- Réponses déduites

## **Réponses directes**

Une réponse est considérée comme directe si :

 le répondant a retourné au moins un code généré par Campaign (code de campagne, de cible, d'offre ou de traitement) correspondant exactement à une ou plusieurs instances possibles de traitement cible générées par Campaign,

ΕT

 tous les attributs pertinents (càd un attribut d'offre, standard ou personnalisé, qui était mappé dans le processus Réponse pour le suivi) retournés doivent avoir une valeur identique à la valeur de l'attribut du traitement.

Par exemple, si le code de traitement est un code de réponse pertinent et si « Canal de réponse » est un attribut pertinent, une réponse entrante dotée du code de traitement « XXX123 » et du canal de réponse « magasin de vente au détail » n'est pas considérée comme une correspondance directe à un traitement doté des valeurs « XXX123 » et « Web ».

Une réponse dont la valeur de l'attribut pertinent est omise ne peut pas correspondre à un traitement comportant l'attribut de l'offre concernée. Par exemple, si la valeur du taux d'intérêt ne figure pas dans une réponse, celle-ci ne peut correspondre à aucune offre créée à l'aide d'un modèle comportant le taux d'intérêt comme attribut.

En revanche, une correspondance est possible si un attribut pertinent figure dans une réponse, mais n'existe pas dans un traitement. Par exemple, si une offre avec livraison gratuite a été créée à l'aide d'un modèle sans attribut « taux d'intérêt » alors que celuici est un attribut pertinent, la valeur de l'attribut « taux d'intérêt » d'une réponse entrante n'a pas d'incidence lorsque Campaign examine les éventuelles correspondances avec les traitements associés à l'offre avec livraison gratuite. Le suivi des réponses détermine si la réponse a été envoyée durant la période de validité de l'offre (après la date d'entrée en vigueur et avant la date d'expiration) ou en dehors de sa période de validité. Campaign suit les réponses tardives pendant un délai configurable après la fin de validité d'une offre.

Le suivi des réponses détermine également si une réponse directe provenait d'un répondant faisant partie du groupe contacté initialement, càd de la population ciblée.

Si une réponse directe n'émane pas du groupe cible, alors la réponse est considérée comme étant de type « viral » ou « secondaire », ce qui signifie que le répondant a, d'une manière ou d'une autre, obtenu un code de réponse valide bien qu'il n'ait pas, à l'origine, reçu l'offre.

Il peut être intéressant de comprendre le nombre de réponses émanant du groupe cible, en particulier si vous essayez d'entretenir une clientèle à valeur élevée. Ces valeurs peuvent être réparties dans des rapports de performances pour déterminer le nombre de réponses directes provenant du groupe cible initial et le nombre de réponses virales.

Les réponses directes peuvent être des correspondances exactes ou inexactes.

#### **Rubriques connexes**

- Correspondances exactes directes
- Correspondances inexactes directes

### **Correspondances exactes directes**

Une réponse est considérée comme étant une correspondance exacte directe si Campaign peut identifier d'une façon unique une seule instance de traitement de cible à créditer.

Il est de bonne pratique d'utiliser les codes de traitement générés par Campaign pour le suivi, car Campaign peut toujours identifier d'une manière unique une instance de traitement à créditer si le code de traitement est retourné.

Par exemple, si vous avez utilisé les codes de traitement générés par un diagramme de contact comme codes de coupon pour une offre donnée, et si un code de traitement est retourné par un répondant appartenant à l'une des populations ciblées par l'offre, alors la réponse est une correspondance exacte directe à cette offre.

Si plusieurs codes de suivi ou attributs pertinents sont reçus, leurs valeurs doivent toutes correspondre exactement à l'instance de traitement pour qu'ils soient pris en compte. En d'autres termes, si un répondant fournit un code d'offre, un code de traitement et un attribut d'offre dont la valeur n'est pas nulle, tous doivent correspondre exactement aux valeurs des codes et de l'attribut du traitement.

### **Correspondances inexactes directes**

Une réponse est considérée comme étant une correspondance inexacte directe si Campaign ne peut pas identifier d'une manière unique une instance de traitement à créditer, mais si les codes de suivi retournés correspondent à plusieurs instances de traitement de cibles possibles. Afin de filtrer les instances de traitement cibles à créditer pour cette réponse, si une instance de traitement cible a contacté le répondant, Campaign exclut celles qui ne l'ont pas contacté. Si aucune instance de traitement des cibles n'a contacté le répondant, toutes sont conservées, et toutes sont créditées en tant que réponse virale.

Par exemple, si un client appartenant à un segment à valeur élevée a reçu une offre d'une campagne destinée aussi bien aux clients dont la valeur est élevée, qu'à ceux dont la valeur est faible et s'il a retourné le code de l'offre, cela correspond initialement à deux instances de traitement cibles (une pour la cible à valeur élevée et l'autre pour la cible à valeur faible). Si l'on applique cette règle de suivi des réponses, comme ce répondant a été réellement visé par l'instance de traitement cible à valeur élevée, mais pas par l'instance de traitement cible à valeur faible, cette dernière instance n'est pas prise en compte. Seule l'instance de traitement associée au groupe de clients à valeur élevée est créditée pour cette réponse.

En outre, si la date de réponse se trouvait dans l'une des périodes de validité de l'une des instances de traitement restantes, toute instance de traitement non comprise entre les dates effectives d'entrée en vigueur et d'expiration est exclue.

Par exemple, si un client a été contacté dans les instances Janvier et Février de la même campagne et si le code d'offre a été retourné, il correspond à deux instances de traitement des cibles (celle de janvier et celle de février). Si chaque version d'offre a expiré à la fin du mois où elle a été proposée, une réponse envoyée en février provoquera la suppression de l'instance de traitement de janvier pour cause d'expiration. Seule l'instance de traitement de février serait créditée pour cette réponse.

Après l'application des règles de suivi des réponses et l'exclusion de toutes les instances de traitement non valides, Campaign utilise diverses méthodes d'attribution pour calculer le crédit à accorder aux instances de traitement restantes.

### **Rubriques connexes**

Méthodes d'attribution

### **Réponses déduites**

Une réponse est considérée comme déduite lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- aucun code de suivi généré par Campaign (code de campagne, de cible, d'offre ou de traitement) n'est retourné,
- le répondant faisait partie de la cible ou d'une cible témoin de la campagne ou une population ciblée,
- au moins un attribut d'offre utilisé pour le suivi de réponse a été retourné,
- tous les attributs d'offre correspondent.

Une réponse dont la valeur de l'attribut pertinent est omise ne peut pas correspondre à un traitement comportant l'attribut de l'offre concernée. Par exemple, si la valeur du taux d'intérêt ne figure pas dans une réponse, celle-ci ne peut correspondre à aucune offre créée à l'aide d'un modèle comportant le taux d'intérêt comme attribut. En revanche, une correspondance est possible si un attribut pertinent figure dans une réponse, mais n'existe pas dans un traitement. Par exemple, si une offre avec livraison gratuite a été créée à l'aide d'un modèle sans attribut « taux d'intérêt » alors que celuici est un attribut pertinent, la valeur de l'attribut « taux d'intérêt » d'une réponse entrante n'a pas d'incidence lorsque Campaign examine les éventuelles correspondances avec les traitements associés à l'offre avec livraison gratuite.

En outre, les répondants doivent avoir été contactés (càd qu'ils doivent figurer dans la cible ou dans un groupe contacté) pour que leur réponse soit considérée comme déduite.

Par exemple, si un client a reçu un coupon de 1 \$ pour une lessive et s'il a acheté cette lessive (même sans présenter son coupon), Campaign déduit une réponse positive pour cette instance de traitement des cibles.

#### **Rubriques connexes**

Suivi des réponses des groupes témoin

### Réponses déduites provenant des groupes témoin

Toutes les réponses émanant des membres des groupes témoin (il s'agit toujours de témoins de durée dans Campaign) sont des réponses déduites. Les réponses déduites correspondantes constituent le seul mécanisme permettant de créditer les réponses à partir des groupes témoin.

Comme les membres d'un groupe témoin n'ont reçu aucune communication, ils ne peuvent pas avoir de code de suivi à retourner.

Le suivi des réponses contrôle les membres des groupes témoin pour voir s'ils entreprennent une action désirée sans avoir reçu aucune offre. Par exemple, une campagne peut cibler un groupe de clients ne possédant pas de compte-chèques avec une offre de compte-chèques. Les membres du groupe témoin sont suivis pour voir s'ils ouvrent un compte-chèques pendant la durée de l'offre de compte-chèques.

Tous les événements entrants sont évalués pour déterminer s'ils peut s'agir de réponses déduites pour des instances de traitement témoin. Les codes de réponse sont ignorés et les attributs pertinents restants sont évalués par rapport aux instances de traitement témoin à créditer pour la réponse.

## Méthodes d'attribution

Campaign gère trois méthodes permettant de créditer les réponses aux offres :

- Meilleure correspondance
- Correspondance fractionnelle
- Correspondance multiple

Ces trois méthodes d'attribution des réponses sont utilisées simultanément et enregistrées comme faisant partie de l'historique des réponses. Vous pouvez choisir d'en utiliser une, une combinaison, ou toutes les trois dans divers rapports pour évaluer les performances de votre campagne et de l'offre.

L'attribution de réponse est accomplie sur les instances de traitement des cibles qui restent après la suppression des réponses invalides (soit parce que l'instance de traitement n'a pas contacté le répondant, soit parce que l'instance cible a expiré).

Par exemple, un répondant appartenant à une cible qui a reçu trois offres retourne un code de cible ; une instance de traitement exacte ne peut pas être identifiée. L'attribution de meilleure correspondance permet de choisir l'une des trois offres et de lui donner un crédit total ; l'attribution fractionnelle des correspondances permet de donner 1/3 de crédit à chacune des trois offres, et l'attribution à correspondance multiple permet de donner un crédit complet aux trois offres pour la réponse.

### **Meilleure correspondance**

Avec l'attribution de type meilleure correspondance, une seule instance de traitement de cible obtient un crédit total pour une réponse et les autres instances de traitement correspondantes n'obtiennent aucun crédit. Lorsque plusieurs instances de traitement correspondent, Campaign sélectionne l'instance comportant la date de contact la plus récente comme meilleure correspondance. Si plusieurs instances de traitement ont les mêmes date et heure de contact, Campaign crédite l'une d'elles de façon arbitraire.

Dans le cas où plusieurs instances de traitement ont les mêmes date et heure de contact, la même instance est créditée à chaque fois. Mais ne vous attendez pas à ce qu'Campaign choisisse une instance de traitement spécifique.

### **Correspondance fractionnelle**

Avec l'attribution par correspondance fractionnelle, toutes les *n* instances de traitement correspondantes reçoivent un crédit pour la réponse égal à 1/n, de telle sorte que la somme de tous les scores attribués soit égale à 1.

### **Correspondance multiple**

Avec l'attribution de correspondance multiple, les *n* instances de traitement correspondantes obtiennent un crédit total pour la réponse. Cela peut conduire à surcréditer des traitements, la correspondance multiple doit donc s'utiliser avec précaution. Les groupes témoin sont toujours suivis avec des attributions multiples : chaque réponse émanant d'un membre d'un groupe témoin reçoit un crédit total.
# 10 Bibliothèques d'objets

- A propos des bibliothèques d'objets
- À propos des champs dérivés
- A propos des variables utilisateur
- À propos des macros personnalisées
- À propos des modèles
- A propos des bibliothèques de catalogues de table

## À propos des bibliothèques d'objets

Si vous utilisez souvent certains éléments de campagne, essayez de les définir et de les enregistrer dans des bibliothèques d'objets. Réutiliser les bibliothèques d'objets dans des diagrammes et des campagnes peut vous permettre de gagner du temps et de bénéficier d'une plus grande cohérence entre les campagnes.

Les types de bibliothèque d'objets dans Campaign sont :

- Champs dérivés
- · Variables utilisateur
- Macros personnalisées
- Modèles
- Bibliothèque des catalogues de table

#### **Rubriques connexes**

- À propos des champs dérivés
- · À propos des variables utilisateur
- · À propos des macros personnalisées
- À propos des modèles
- À propos des bibliothèques de catalogues de table

## À propos des champs dérivés

Les champs dérivés sont des variables qui ne figurent pas dans les sources de données et qui sont créées à partir d'un ou de plusieurs champs existants, même à travers différentes sources de données. Dans bon nombre de processus, la fenêtre de configuration comporte un bouton **Champs dérivés** que vous pouvez utiliser pour créer une nouvelle variable afin d'interroger, de segmenter, de trier, de calculer ou de générer des enregistrements dans une table.

Vous pouvez rendre les champs dérivés que vous créez explicitement disponibles dans les processus successifs à l'aide de l'option **Rendre permanent**.

En général, les champs dérivés disponibles dans le cadre d'un processus sont listés dans le répertoire **Champs dérivés**. Les champs dérivés ne sont disponibles que pour le processus dans lequel ils ont été créés. Si vous n'avez créé aucun champ dérivé dans un processus, le répertoire **Champs dérivés** n'apparaît pas dans la liste.

Pour pouvoir utiliser un champ dérivé dans un autre processus non consécutif, enregistrez-le dans la liste **Bibliothèque champs dérivés**. Vous pouvez enregistrer vos champs dérivés dans une bibliothèque et les rendre ainsi disponibles pour tous les processus et tous les diagrammes.

## Création de champs dérivés

Vous pouvez créer des champs dérivés à partir des fenêtres de configuration des processus admettant des champs dérivés.

Seuls des champs provenant des tables sélectionnées dans la boîte de dialogue de configuration de processus peuvent être utilisés dans une expression de champ dérivé. Si la table que vous recherchez n'est pas disponible, assurez-vous que vous l'avez sélectionnée comme table source.

#### **Rubriques connexes**

- Pour créer un champ dérivé
- · Pour créer un champ dérivé à partir d'un champ dérivé existant
- · Pour utiliser une macro personnalisée pour la création d'un champ dérivé

#### Restrictions de dénomination des champs dérivés

Les noms de champs dérivés présentent les restrictions suivantes :

- Ces restrictions doivent différer selon le type de nom :
  - Mot-clé de base de données (exemples : INSERT, UPDATE, DELETE OU WHERE)
  - · Champ dans une table de base de données mappée
- Les mots Yes et No ne peuvent pas être utilisés.

Respectez les restrictions de dénomination, sous peine d'entraîner des erreurs et des déconnexions de la base de données lors de l'appel de ces champs dérivés.

Les noms des champs dérivés sont également soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

#### Pour créer un champ dérivé

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus admettant des champs dérivés, cliquez sur **Champs dérivés**.

La fenêtre Création de champ dérivé s'affiche.

2. Dans le champ **Nom du champ**, saisissez un nom pour le nouveau champ dérivé.

Tous les champs dérivés précédemment créés dans ce processus apparaissent dans la liste déroulante **Nom du champ**. Pour créer un champ dérivé, indiquez un nom différent.

- 3. Cochez la case **Rendre permanent** si vous souhaitez enregistrer et partager les valeurs calculées pour ce champ.
- 4. Saisissez une expression pour le champ dérivé directement dans la zone de saisie Expressions ou cliquez sur Assistant pour utiliser l'Assistant requête. Vous pouvez également utiliser les champs répertoriés dans la liste Champs disponibles pour expression en sélectionnant le nom d'un champ, puis en cliquant sur < Utiliser pour insérer le nom du champ dans la zone de texte Expression.</p>

Vous pouvez définir un champ dérivé pour héberger une valeur nulle. Utilisez NULL pour qu'une extraction retourne une valeur nulle, ou NULL\_STRING pour qu'elle retourne une valeur nulle dans une chaîne de caractères, si vous voulez que le champ dérivé puisse être utilisé dans une macro Campaign.

Vous pouvez insérer dans un champ dérivé une chaîne comme constante. Si vous utilisez une chaîne de caractères, celle-ci doit être entourée de guillemets. Par exemple, « ma chaîne ». Les chaînes numériques n'ont pas besoin de guillemets.

5. (Facultatif) Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier la syntaxe de l'expression de champ dérivé que vous avez saisie.

Cette fonction émet soit un message d'erreur (s'il y a un problème) soit le message Vérification de syntaxe OK si la syntaxe est correcte.

6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration du processus.

#### Pour créer un champ dérivé à partir d'un champ dérivé existant

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus admettant des champs dérivés, cliquez sur **Champs dérivés**.

La fenêtre Création d'un champ dérivé s'affiche.

2. Dans la liste déroulante **Nom du champ**, sélectionnez le champ dérivé existant à partir duquel vous souhaitez en créer un nouveau.

L'expression du champ dérivé sélectionné apparaît dans la zone Expression.

- 3. Modifiez le nom du champ dérivé existant en lui affectant le nom souhaité pour le nouveau champ dérivé.
  - Vous ne pouvez pas utiliser les mots « Yes » ou « No » comme noms de champs dérivés, sous peine d'entraîner des déconnexions de la base de données lors de l'appel de ces champs dérivés.
- 4. Apportez les modifications requises à l'expression du champ dérivé.
- 5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration du processus.

## Pour utiliser une macro personnalisée pour la création d'un champ dérivé

- Dans un processus admettant des champs dérivés, cliquez sur Champs dérivés.
  La fenêtre Création de champ dérivé s'affiche.
- 2. Dans la fenêtre Création de champ dérivé, cliquez sur Assistant.

Une liste des macros personnalisées s'affiche dans l'Assistant.

3. Dans la liste, double-cliquez sur la macro que vous souhaitez sélectionner.

Le libellé et la description de la macro s'affichent alors que la macro est insérée dans la fenêtre Assistant.

- 4. Sélectionnez ensuite les champs appropriés dans la liste **Champs disponibles pour expression** afin de compléter votre expression.
- 5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration du processus.

## Stockage des champs dérivés

Les champs dérivés ne sont disponibles que dans le processus dans lequel ils ont été créés ainsi que dans les suivants. Par exemple, si vous définissez dans un processus un champ dérivé appelé Pct\_Usage à l'aide de la formule :

(Curr\_bal / Credit\_limit) \* 100

Pct\_Usage ne sera disponible dans aucun autre processus (à part un processus immédiatement consécutif si l'option **Rendre permanent** est activée).

Vous pouvez toutefois enregistrer la définition d'un champ dérivé de la même façon que vous enregistrez n'importe quelle requête. Vous pouvez enregistrer la définition du champ dérivé dans la **Bibliothèque de champs dérivés** et lui attribuer un nom (par exemple Pct\_of\_limit\_used). Par la suite, si vous voulez utiliser le même champ dérivé dans un autre processus du même diagramme ou d'un autre diagramme, vous pourrez sélectionner Pct\_of\_limit\_used dans la **Bibliothèque de champs dérivés** et insérer l'expression enregistrée dans votre champ dérivé au lieu d'avoir à reconstruire celui-ci à partir de zéro.

#### Pour conserver un champ dérivé

- 1. Dans un processus admettant des champs dérivés, créez le champ dérivé que vous souhaitez enregistrer.
- 2. Cliquez sur Bibliothèque champs dérivés.

La fenêtre Bibliothèque s'affiche.

- 3. Sélectionnez l'option Enregistrer expression actuelle dans bibliothèque .
- 4. Cliquez sur OK.

Dans la fenêtre Enregistrer l'expression du champ dérivé qui s'affiche, vous pouvez indiquer l'emplacement du répertoire d'enregistrement du champ dérivé sélectionné, une stratégie de sécurité (si applicable) ainsi que toute note liée à ce champ.

- 5. Cliquez sur Enregistrer.
  - Si vous voulez conserver dans la bibliothèque un champ dérivé déjà créé, sélectionnez-le dans la liste déroulante Nom du champ. Lorsque l'expression du champ dérivé apparaît dans la zone Expression, cliquez sur Expressions enregistrées.

#### Pour utiliser un champ dérivé de bibliothèque

- Dans un processus admettant les champs dérivés, cliquez sur Champs dérivés ou cliquez sur Outils > Bibliothèque champs dérivés pour accéder à la fenêtre Bibliothèque d'expressions du champ dérivé.
- Dans la liste de champs dérivés enregistrés, sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser.

### Pour rendre un champ dérivé permanent

Lorsque vous décidez de rendre permanent un champ dérivé, vous indiquez à Campaign de conserver les valeurs qu'il a calculées et de les rendre disponibles pour des processus à venir. Cela permet d'économiser du temps et des ressources du fait que Campaign n'a plus à recalculer ces valeurs dans le diagramme.

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus admettant des champs dérivés, cliquez sur **Champs dérivés**.

La fenêtre Création de champ dérivé s'affiche.

2. Cochez la case **Rendre permanent** si vous souhaitez enregistrer et partager les valeurs calculées pour ce champ.

#### Exemple : champ dérivé permanent

Supposez que vous travaillez avec un processus Sélection configuré pour sélectionner des identifiants en fonction d'un champ dérivé, connecté à un processus Extraction qui extrait les enregistrements contenant ce champ dérivé. Si vous rendez ce champ permanent, la valeur calculée par lui passe du processus Sélection au processus Extraction.

Les champs dérivés de type agrégat (par exemple AVG ou GROUPBY) constituent un autre cas d'utilisation de champs dérivés permanents. Les champs agrégés sont calculés à partir de plusieurs lignes de données de la cible en cours. Aussi leur valeur change-t-elle en fonction des changements dans la cible. En les rendant permanents, vous décidez de conserver la valeur calculée initialement, que vous passez ensuite à d'autres processus. À l'inverse, si vous décidez de recalculer le champ dérivé, vous obtiendrez une valeur sur la base des enregistrements restants de la cible courante.

Lorsqu'un processus comporte de multiples processus en entrée, comme par exemple un processus Extraction construit à partir de deux processus Sélection, tous les champs dérivés permanents deviennent disponibles dans les processus suivants.

Lorsqu'un champ dérivé permanent n'est pas disponible dans tous les processus Sélection entrants et qu'il est inclus comme élément généré dans un processus Extraction, ce dernier affiche une valeur NULL pour le champ dérivé dans toutes les lignes générées par les processus Sélection ne disposant pas du champ dérivé.

Si un champ dérivé permanent n'est pas disponible dans tous les processus Sélection entrants et si vous l'utilisez pour définir un processus Segmentation, le processus Segmentation comporte des segments vides pour les processus Sélection ne disposant pas du champ dérivé permanent.

Le processus Segmentation restera indéfini si vous tentez de définir un segment avec une expression utilisant plusieurs champs dérivés permanents non disponibles dans tous les processus Sélection.

Les consignes suivantes s'appliquent aux champs dérivés permanents (CDP) :

- Les CDP sont liés à une cible entrante (vecteur).
- Les CDP sont calculés avant l'exécution des requêtes.
- · La possibilité d'utiliser de multiples CDP existe pour les processus suivants :
  - Extraction : lorsqu'un CDP n'est défini pour aucune cible, sa valeur est égale à NULL ; si un seul identifiant est plus grand que la cible, une ligne sera générée pour chaque cible.
  - Segment : les CDP ne peuvent pas être utilisés pour le mode de segmentation par champ lorsque plusieurs cibles sources ont été sélectionnées ; les CDP doivent exister dans toutes les cibles sources sélectionnées pour pouvoir être utilisés dans une segmentation par requête.
- Les CDP ne gardent qu'une seule valeur (sélectionnée de manière aléatoire) par valeur d'identifiant, indépendamment de la fréquence d'apparition de la valeur d'identifiant dans les données. En conséquence, lorsque l'élément généré n'inclut pas de champs de table (et inclut un identifiant IBM Unica), un seul enregistrement sera généré par valeur d'identifiant.

Toutefois, si vous utilisez un champ dérivé basé sur un champ de table, l'élément généré inclura indirectement un champ de table. Il y aura donc un enregistrement pour chaque instance de valeur d'identifiant (si par exemple la valeur d'identifiant apparaît sept fois dans les données, sept enregistrements seront générés).

Les champs dérivés permanents ne gardent qu'une *seule* valeur par identifiant du référentiel, sélectionnée de manière aléatoire parmi les valeurs disponibles. En d'autres termes, lorsque vous travaillez sur des données non normalisées, vous devez faire appel à la fonction macro GROUPBY pour obtenir le comportement souhaité.

Supposons que vous souhaitiez trouver dans la table des transactions le montant de la transaction la plus élevée effectuée par un client et l'enregistrer sous forme de champ dérivé permanent pour un traitement en aval. Vous pouvez créer un champ dérivé (et ensuite en faire un champ dérivé permanent) comme suit :

```
Highest purchase amount = groupby(CID, maxof, Purch Amt)
```

Ce qui donnerait les calculs suivants à partir des transactions d'achat non normalisées illustrées ci-après :

CID	DATE	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
A	1/1/2007	\$200	\$300
А	3/15/2007	\$100	\$300
A	4/30/2007	\$300	\$300

Lorsque le champ dérivé est rendu permanent, il choisit au hasard une valeur (toutes sont égales à 300 \$) et rend cette valeur de 300 \$ permanente pour le client A.

Un second exemple moins évident peut consister à sélectionner un score de modèle prédictif dans une table de scoring pour un modèle X donné. Dans ce cas le champ dérivé peut être semblable à ceci :

```
ModelX score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
А	А	57	80
А	В	72	80
A	Х	80	80

Et les données se présenteront comme suit :

En rendant permanent le champ dérivé, ModelX\_Score, vous obtenez la valeur de score de 80, qui correspond au résultat voulu. Il est incorrect de créer un champ dérivé :

Bad ModelX score = if (Model = 'X', Score, NULL)

CID	MODEL	SCORE	BAD_MODELX_SCORE
А	A	57	NULL
A	В	72	NULL
A	Х	80	80

Ceci produit le résultat suivant :

Ensuite, lorsque vous rendez permanent le champ dérivé Bad\_ModelX\_score, la valeur permanente peut être NULL ou 80. Si vous travaillez sur des données non normalisées et si les valeurs de champs dérivés ne sont pas toutes identiques, le fait de rendre permanent ce champ dérivé peut entraîner le renvoi de *n'importe quelle* valeur. Par exemple, le fait de définir Derived\_field\_Score = SCORE et de le rendre permanent pourrait renvoyer la valeur 57, 72 ou 80 pour le client A. Pour garantir le comportement voulu, vous devez utiliser la macro GROUPBY sur l'identifiant client et vous assurer que la valeur du champ dérivé est *identique* pour toutes les données concernant ce client.

## À propos des variables utilisateur

Campaign admet des variables utilisateur pouvant être utilisées durant la configuration de processus lors de la création de requêtes et d'expressions.

# Instructions pour l'utilisation de variables utilisateur

Les instructions suivantes s'appliquent aux variables utilisateur :

- Les variables utilisateur sont limitées au diagramme dans lequel elles sont définies et utilisées, mais ont une portée globale à l'intérieur du diagramme.
- · Les variables utilisateur utilisent la syntaxe suivante : UserVar.UserVarName
- Les variables utilisateur comportent des Valeurs initiales qui correspondent à la valeur affectée à la variable lors de sa définition initiale dans la boîte de dialogue Variables utilisateur. La Valeur initiale est seulement utilisée pour établir la Valeur courante précédant immédiatement l'exécution d'un diagramme. C'est la Valeur courante que Campaign utilise au cours d'une exécution de diagramme.
  - Si la Valeur courante d'une variable utilisateur n'est pas indiquée et que vous exécutez un processus ou un aiguillage, Campaign ne sera pas capable de reconnaître la variable utilisateur. Campaign se limite à établir la Valeur courante d'une variable utilisateur en fonction de sa Valeur initiale avant l'exécution d'un diagramme.

- Vous pouvez modifier la **Valeur courante** d'une variable utilisateur dans la fenêtre Champ dérivé d'un processus Sélection.
- Les variables utilisateur peuvent être définies comme constantes ou comme expressions, telles que UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age).
  - Si vous utilisez une expression qui renvoie des valeurs multiples (comme UserTable.Age + 3 qui renvoie une valeur pour chaque enregistrement de la table), la variable utilisateur prendra la première valeur renvoyée.
- Lorsque vous utilisez des variables utilisateurs dans des instructions SQL, ne placez pas les variables utilisateur entre guillemets (simples ou doubles).
- Si vous passez des noms d'objets à votre base de données (par exemple, si vous utilisez une variable utilisateur contenant un nom de diagramme), vous devez vérifier que le nom d'objet ne contient que des caractères pris en charge par votre base de données. Autrement, vous obtiendrez une erreur de base de données.
- Les valeurs des variables utilisateur peuvent être passées lors de l'exécution des processus.
- Les variables utilisateur sont supportées dans les triggers sortants.
- Les variables utilisateur peuvent être utilisées dans les macros personnalisées.

### Pour créer une variable utilisateur

1. Dans un diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Variables utilisateur.

La boîte de dialogue Variables utilisateur s'affiche.

- 2. Dans la colonne **Nom de variable**, indiquez un nom pour la nouvelle variable utilisateur en cliquant sur le lien **<Cliquez ici pour ajouter un élément>**.
- Dans la colonne Type de données, sélectionnez un type de donnée dans la liste déroulante. Si vous n'indiquez pas de type de donnée, l'application choisit Aucun lorsque vous cliquez sur OK.

Le type **Aucun** peut produire des résultats imprévisibles, aussi est-il préférable d'indiquer le type convenable.

- 4. Dans la colonne **Valeur initiale**, indiquez une valeur initiale (de départ) pour la variable utilisateur. Vous pouvez aussi analyser les champs pour consulter les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.
- 5. Dans la colonne **Valeur courante**, indiquez une valeur courante pour la variable utilisateur. Vous pouvez aussi analyser les champs pour consulter les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.
- 6. Répétez ces étapes pour chaque variable utilisateur que vous souhaitez créer.
- 7. Lorsque vous avez terminé de définir vos variables utilisateur, cliquez sur OK.

L'application enregistre les nouvelles variables utilisateur. Vous pourrez y accéder pour des processus de configuration ultérieurs.

Après qu'un diagramme Exécution est lancé, la **Valeur courante** de chaque variable utilisateur s'affiche dans la section **Valeur courante** qui lui correspond. Si la valeur courante est différente de la valeur initiale, vous pouvez restaurer cette dernière en cliquant sur **Restaurer valeurs par défaut**.

Si la Valeur courante d'une variable utilisateur est redéfinie dans un processus Sélection, le fait de restaurer manuellement la Valeur courante en fonction de la Valeur initiale n'aura aucun effet sur la valeur de la variable utilisateur durant les exécutions de diagrammes, d'aiguillages ou de processus.

## À propos des macros personnalisées

Une macro personnalisée est une requête que vous créez en utilisant les Expressions IBM Unica, le langage SQL brut ou le langage SQL brut incluant une valeur. Les macros personnalisées admettent aussi des variables qu'elles rendent beaucoup plus puissantes que les requêtes enregistrées qu'elles sont destinées à remplacer.

Vous pouvez enregistrer une macro personnalisée que vous utilisez pour la configuration d'autres processus dans un diagramme et dans la définition de champs dérivés.

L'utilisation du langage SQL brut accroît la performance en permettant des transactions complexes effectuées dans la base de données plutôt que filtrer et manipuler des données en ligne dans le serveur d'application.

Campaign prend en charge les trois types de macro personnalisée suivants, qui admettent à leur tour un nombre illimité de variables :

- Macros personnalisées utilisant une expression IBM Unica
- Macros personnalisées utilisant SQL brut
- Macros personnalisées utilisant SQL brut et incluant une valeur indiquée
- Du fait que des utilisateurs non techniciens peuvent utiliser les macros personnalisées, nous vous conseillons, lorsque vous créez vos macros, de décrire très précisément comment elles opèrent, de les placer dans des répertoires spéciaux en fonction de leur similitude, etc., afin de réduire les risques d'utilisation incorrecte et la génération de données différant des données normalement attendues.

### Pour créer une macro personnalisée

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Macros personnalisées.

La boîte de dialogue Macros personnalisées apparaît et affiche les macros personnalisées existantes.

- 2. Cliquez sur Nouvel élément.
- 3. Dans la liste déroulante **Enregistrer sous**, sélectionnez l'emplacement du répertoire dans lequel vous souhaitez enregistrer la macro personnalisée.
- 4. Dans le champ **Nom**, indiquez un nom et un libellé pour votre macro, afin de permettre son référencement. Utilisez la syntaxe suivante :

NomMacro(var1,var2,...)

Seuls le nom de la macro (qui doit être unique) et la liste des variables doivent être indiqués.

*NomMacro* doit être alphanumérique. Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces dans la chaîne NomMacro, mais vous pouvez utiliser des traits de soulignement (\_).

- Lorsqu'une macro personnalisée porte le même nom qu'une macro intégrée, la macro intégrée est prioritaire. Pour éviter les confusions, il est recommandé de ne pas donner aux macros personnalisées des noms d'opérateurs ou des noms identiques aux macros intégrées dans Campaign. Il existe une exception : si vous souhaitez que la nouvelle macro personnalisée soit toujours utilisée et que la macro intégrée ne soit pas accessible.
- Les noms de variables doivent correspondre à ceux qui figurent dans la fenêtre Expression et être séparés par une virgule dans une liste entre parenthèses.
- 5. Dans la liste déroulante **Stratégie de sécurité**, sélectionnez la stratégie de sécurité de la nouvelle macro personnalisée.
- Dans le champ Note, entrez les notes éventuelles se rapportant à la nouvelle macro personnalisée, en indiquant une explication claire de l'objet de votre macro et de la fonction de chaque variable.
- 7. Dans la liste déroulante **Type d'expression**, sélectionnez le type de macro personnalisée que vous créez.
  - Si vous sélectionnez Sélection de liste d'ID en SQL brut, vous devez aussi choisir une base de données dans la liste déroulante du champ Base de données.
  - Si vous sélectionnez Sélection d'ID + valeur en SQL brut, vous devez aussi choisir une base de données dans la liste déroulante Base de données et sélectionner le type de valeur du champ dans la liste déroulante Type de valeur. Assurez-vous que le type de valeur sélectionné est correct. Sinon l'analyse de la requête pourrait produire une erreur de type pour non-conformité.
  - Si vous avez choisi **Texte** comme type de valeur, indiquez, en octets dans le champ **# octets**, la longueur du type de valeur. Cette information peut vous être donnée par la base de données. Si vous n'avez pas accès à la base de données ou si cette information est manquante, indiquez la valeur maximale de 256.
- 8. Cliquez dans le champ **Expression** pour ouvrir la fenêtre Définition des critères de sélection.

- Créez votre expression de requête. Vous pouvez utiliser autant de variables que vous voulez. La syntaxe de variable est alphanumérique et la variable doit être incluse entre crochets à chevron (<>). Les opérandes (valeurs et chaînes) et les opérateurs peuvent être variables.
  - N'utilisez pas de variables utilisateur de diagramme dans les définitions de vos macros personnalisées. En effet, les macros personnalisées sont globales, contrairement aux variables utilisateur de diagramme.

## Exemple : les macros personnalisées utilisant SQL brut en sélectionnant un identifiant et une valeur

Save Under: None	•
Items List:	Name:
Affinium_Macro	GenGroupBy(id,val1,table,val2)
+ SelectID_value	
GenGroupBy(id,val1,table,val2)	Note:
GenSelect(id,table,opt,val)	val1 = field to perform sum on
	val2 = field to group by
	table = some table
	Evoression:
	select (id) sum((val1)) from (table) group bu (id) (val2)
	select (id), sum((vall)) nom (table) group by (id),(vall)
	Expression Type: Baw SQL Selecting ID + Value
	Database: ImpactDemo
	Value Type numeric 💌 Width (# Bytes):
	Save Cancel Help

10. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer votre macro personnalisée.

La macro personnalisée est alors conservée et accessible par son nom.

11. Cliquez sur Fermer pour quitter la boîte de dialogue Macros personnalisées.

#### **Rubriques connexes**

Création de requêtes dans les processus

# Instructions pour l'utilisation de macros personnalisées

Tenez compte des instructions suivantes pour la création et l'utilisation des macros personnalisées :

- Le nom d'une macro personnalisée doit être alphanumérique. Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces dans la chaîne de nom, mais vous pouvez utiliser des curseurs traits de soulignement (\_).
- Lorsqu'une source de données est configurée à l'aide de la propriété ENABLE\_SELECT\_SORT\_BY = TRUE, vous *devez* définir vos macros SQL brut avec une clause **ORDER BY** afin de trier les enregistrements renvoyés par les champs de référentiel clés du référentiel dans lequel vous travaillez. En effet, si l'ordre de tri est différent, une erreur se produira au moment d'utiliser la macro dans un champ dérivé pour un processus Extraction.
- Si vous ne comparez pas une valeur renvoyée par une macro personnalisée et si la valeur est numérique, les valeurs différentes de zéro seront traitées comme TRUE (et les identifiants qui leur sont associés seront sélectionnés) et les valeurs nulles seront traitées comme FALSE. Les valeurs sous forme de chaîne sont toujours traitées comme FALSE.
- Lorsque vous créez une macro utilisant le langage SQL brut, l'utilisation d'une table temporaire peut augmenter grandement la performance de la requête en circonscrivant le volume de données nécessaire.

Lorsqu'une macro personnalisée utilise des tables temporaires dans sa logique sous-jacente, une des tables temporaires sera assignée de force à la base de données afin que la logique puisse opérer correctement.

Cependant, si une macro personnalisée est utilisée dans une SELECT de haut niveau, Campaign ne dispose pas d'historique pour forcer l'utilisation d'une table temporaire dans la base de données, entraînant l'échec de la logique.

Aussi, lorsque vous créez une macro personnalisée utilisant du SQL brut, vous pouvez avoir besoin de créer deux versions de la macro, l'une utilisant des indicateurs de table temporaire et l'autre non.

La macro sans marque lexicale de table temporaire pourra être utilisée au niveau supérieur d'un arbre (par exemple dans la première SELECT). La macro contenant un indicateur de table temporaire pourra être utilisée à n'importe quel autre endroit où l'inclusion d'une table temporaire s'avère bénéfique.

 Des auto-jointures indésirables peuvent se produire lors de la combinaison de valeurs renvoyées par des macros quand la requête se fait sur des données non normalisées.

Par exemple, si vous utilisez une macro personnalisée basée sur un SQL brut qui renvoie une valeur (dans un processus Extraction par exemple) et que vous générez la macro et un autre champ de la table sur laquelle la macro est fondée, Campaign produira une auto-jointure sur cette table. Si la table n'est pas normalisée, vous finirez avec une produit cartésien (càd un nombre d'enregistrements affichés supérieur au nombre attendu).

 Les macros personnalisées sont maintenant automatiquement par référence, la définition de la macro n'étant pas copiée dans le processus en cours.

Au moment de son exécution, la macro est résolue par reprise de sa définition dans la table système **UA\_CustomMacros** (dans laquelle les définitions sont enregistrées), puis elle est utilisée/exécutée.

 Contrairement aux requêtes enregistrées, les noms des macros personnalisées doivent être uniques, indépendamment du chemin d'accès. Dans les versions antérieures à 5.0, une requête appelée A par exemple peut se trouver dans deux répertoires R1 et R2.

Campaign admet des requêtes enregistrées dans des versions antérieures. Toutefois, les références des requêtes enregistrées non uniques devront utiliser l'ancienne syntaxe :

requête enregistrée (<nom de la requête>)

- Lorsque vous résolvez des variables utilisateur dans des macros personnalisées, Campaign utilise la valeur courante de la variable utilisateur lors de la vérification de la syntaxe. Si la valeur courante est vide, Campaign produit une erreur.
- Un indicateur de table temporaire est une caractéristique avancée permettant d'optimiser les performances, en déterminant le volume de données provenant de la base de données en fonction des identifiants de référentiel présents dans la table temporaire qui seront ensuite utilisés par le processus courant. Cette liste d'identifiants dans la table temporaire peut être un ensemble supérieur des identifiants de la cible en cours. En conséquence, les fonctions d'agrégation effectuées sur la table temporaire (par exemple moyenne ou somme) n'étant pas supportées pourraient produire des résultats incorrects.
- Si vous projetez d'utiliser une macro personnalisée à travers différentes bases de données, vous pouvez préférer utiliser une expression IBM Unica plutôt que le SQL brut, étant donné que le SQL brut peut être spécifique à une base de données particulière.
- Si une macro personnalisée comporte du SQL brut ainsi qu'une autre macro personnalisée, cette dernière est résolue, exécutée, retourne sa valeur, avant que le SQL brut ne soit exécuté à son tour.
- Campaign traite les virgules comme des séparateurs de paramètres. Aussi, si vous utilisez des virgules comme des caractères littéraux dans un paramètre, bornez votre texte avec des accolades ({}), comme montré dans l'exemple suivant :

TestCM( {STRING\_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) } )

Les tableaux suivants décrivent la manière dont Campaign traite les macros personnalisées dans les requêtes et les champs dérivés.

## Macros personnalisées dans les requêtes et champs dérivés (processus Sélection, Segment et Référentiel).

Type de macro personnali- sée	Méthode utilisée
SQL brut : Identifiants	S'exécute comme une requête séparée. La liste d'identifiants est fusionnée avec les autres résultats.
	Si une macro personnalisée comporte d'autres macros person- nalisées plus du SQL brut, les macros personnalisées sont résolues et exécutées, puis le SQL brut est exécuté.

Type de macro personnali- sée	Méthode utilisée
SQL brut : ID + valeur	Attend que la valeur renvoyée soit utilisée dans une expres- sion ou comme comparaison.
	Si la valeur n'est pas traitée de cette manière, Campaign traite les valeurs non nulles comme TRUE pour la sélection d'iden- tifiant et les valeurs non nulles comme FALSE.
IBM Unica Expression	L'expression est résolue et la syntaxe est vérifiée. Une requête est admise par table et les identifiants sont conformés / fusionnés.

#### Dans une requête SQL brut (processus Sélection, Segment et Référentiel)

Type de macro personnali- sée	Méthode utilisée
SQL brut : Identifiants	La macro personnalisée est résolue et la requête est exécu- tée.
SQL brut : ID + valeur	Non supporté.
IBM Unica Expression	L'expression est résolue mais la syntaxe n'est pas vérifiée. Si l'expression est incorrecte, l'erreur est détectée par le serveur de la base de donnée au moment de l'exécution.

### Pour administrer une macro personnalisée

Vous pouvez créer une structure de répertoires permettant d'organiser vos macros. Ensuite, à l'intérieur de cette structure, vous pouvez les déplacer d'un répertoire à un autre.

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Macros personnalisées.

La boîte de dialogue Macros personnalisées s'ouvre.

2. Parcourez la Liste des éléments pour sélectionner la macro à modifier.

La zone Informations présente les détails relatifs à la macro.

3. Cliquez sur Modifier/ Déplacer pour modifier ou déplacer la macro.

La boîte de dialogue Modifier/Déplacer s'affiche.

- Vous pouvez modifier le nom de la macro, modifier la note, changer le répertoire/l'emplacement où la macro est enregistrée, ou encore cliquer sur Modifier pour modifier l'expression.
- 5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

6. Cliquez sur Fermer pour quitter la boîte de dialogue Macros personnalisées.

## À propos des modèles

Un modèle représente un groupe de processus sélectionnés et enregistrés à partir des diagrammes. Les modèles vous permettent de définir et de configurer un ou plusieurs processus une seule fois, puis de les enregistrer dans la Bibliothèque des modèles. Les modèles conservent des configurations de processus et des mapping de tables et les rendent disponibles pour n'importe quelle session ou n'importe quelle campagne.

## Pour copier un modèle dans la bibliothèque des modèles

Vous pouvez ajouter des modèles dans la bibliothèque des modèles en les copiant dans celle-ci.

- Dans un diagramme en mode Édition, sélectionnez le ou les processus que vous souhaitez enregistrer comme modèle. Utilisez Maj. + clic et Ctrl + clic pour sélectionner plusieurs processus à la fois.
- 2. Cliquez sur le bouton droit de la souris pour sélectionner le ou les processus à copier et sélectionnez **Copier vers bibliothèque modèles**.

La fenêtre Enregistrer le modèle s'affiche.

3. Indiquez un nom pour le modèle dans le champ **Nom**.

Le nom ne peut pas comporter d'espaces. Les modèles enregistrés sont identifiés par leur nom. Celui-ci doit être unique dans le répertoire où le modèle est enregistré.

- 4. (Facultatif) Indiquez une description libre dans le champ Note.
- 5. (Facultatif) Sélectionnez le répertoire dans lequel le modèle sera situé. Sélectionnez un répertoire existant dans la liste, ou alors cliquez sur **Nouveau répertoire** pour en créer un nouveau. Le répertoire actuellement sélectionné apparaît à la suite du champ **Enregistrer sous** au-dessus de la **Liste des éléments**. Pour créer un répertoire, cliquez sur **Nouveau répertoire**. Vous pouvez créer un nombre illimité de répertoires (y compris des répertoires pères) pour vous permettre d'organiser et d'archiver vos modèles.
- 6. Cliquez sur Enregistrer.

## Pour coller un modèle depuis la bibliothèque des modèles

Depuis la Bibliothèque des modèles, vous pouvez coller un modèle dans un diagramme que vous êtes en train de construire.

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone **Options** et sélectionnez **Bibliothèque modèles**.

La boîte de dialogue Bibliothèque modèles s'affiche.

- 2. Sélectionnez le modèle de votre choix dans la Liste des éléments.
- 3. Cliquez sur **Coller modèle**.

Le modèle sélectionné est collé dans l'espace de travail du diagramme.

Les processus insérés peuvent apparaître superposés à d'autres processus figurant déjà dans le diagramme. Tous les processus insérés sont initialement sélectionnés afin de pouvoir les déplacer ensemble.

On peut accéder aux modèles depuis n'importe quelle session ou campagne à travers la bibliothèque des modèles. Si un modèle est collé dans un diagramme comportant des mapping de tables différents, le mapping résultant est augmenté (non remplacé) du nouveau mapping, à moins que les noms des tables soient identiques.

### Pour administrer un modèle

À l'aide de cette commande, vous pouvez créer des répertoires ou bien modifier, déplacer ou supprimer des modèles.

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone **Options** et sélectionnez **Bibliothèque modèles**.

La boîte de dialogue Bibliothèque modèles s'affiche.

- 2. Dans la **Liste des éléments**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier ou déplacer.
- 3. Cliquez sur Modifier/Déplacer.

La boîte de dialogue Modifier/Déplacer s'affiche.

- 4. Dans le champ **Enregistrer sous**, sélectionnez le répertoire/l'emplacement dans lequel vous souhaitez déplacer le modèle.
- 5. Vous pouvez également modifier le nom du modèle enregistré ou la note qui lui est associée.
- 6. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer vos modifications.
- 7. Cliquez sur Fermer pour quitter la fenêtre Bibliothèque modèles.

## À propos des bibliothèques de catalogues de table

Un catalogue de tables est un recueil de tables d'utilisateur mappées. Les catalogues de tables enregistrent toutes les informations de métadonnée de mapping de table d'utilisateur et ce, afin de les réutiliser dans les diagrammes. Les catalogues de tables sont stockés par défaut dans un format binaire propriétaire possédant une extension .cat.

Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des catalogues de tables, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

# Pour accéder aux bibliothèques de catalogues de table

Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Bibliothèque catalogues.

La boîte de dialogue Bibliothèque catalogues s'affiche.

Si vous disposez des droits d'administrateur, vous pouvez également accéder aux catalogues depuis la page Paramètres des campagnes. Pour en savoir plus, consultez le Guide administrateur de Campaign.

## Pour modifier un catalogue de tables

1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Bibliothèque catalogues.

La boîte de dialogue Bibliothèque catalogues s'affiche.

2. Sélectionnez le catalogue de tables de votre choix dans la Liste des éléments.

La zone **Informations** présente les détails relatifs au catalogue, en particulier son nom et son chemin d'accès.

- 3. Cliquez sur Modifier/Déplacer.
- 4. Vous pouvez modifier n'importe quel catalogue enregistré pour en modifier le nom, la description ou le répertoire / l'emplacement.
- 5. Cliquez sur Enregistrer.
- 6. Dans la fenêtre Bibliothèque des catalogues de table, cliquez sur Fermer.

## Pour supprimer un catalogue de tables

- Vous devez supprimer les catalogues de tables à l'aide de l'interface d'Campaign uniquement. Si vous supprimez des tables ou modifiez des catalogues de tables directement dans le système de fichier, Campaign ne sera plus en mesure de garantir l'intégrité de vos données sur le système de fichiers.
- 1. Dans une page de diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Options et sélectionnez Bibliothèque catalogues.

La fenêtre Bibliothèque catalogues s'affiche.

2. Sélectionnez le catalogue de tables de votre choix dans la Liste des éléments.

La zone **Informations** présente les détails relatifs au catalogue, en particulier son nom et son chemin d'accès.

3. Cliquez sur Enlever.

Un message de confirmation s'affiche et demande de confirmer la suppression du catalogue de tables sélectionné.

- 4. Cliquez sur OK.
- 5. Dans la fenêtre Bibliothèque des catalogues de table, cliquez sur Fermer.

# **11 Sessions**

- À propos des sessions
- Utilisation des sessions
- À propos de l'organisation des sessions
- Icones de la page Toutes les sessions
- A propos des segments stratégiques
- À propos des suppressions globales et des segments de suppression globaux
- À propos des hiérarchies de dimensions
- À propos des cubes

## À propos des sessions

À l'instar des campagnes, les sessions se composent de diagrammes individuels. En outre, les sessions vous permettent de créer des éléments permanents (tels que des segments stratégiques, des catalogues de hiérarchies de dimensions et des cubes) qui sont disponibles centralement pour toutes les campagnes. Vous pouvez utiliser des sessions pour créer des diagrammes permettant de :

- transformer des données requises à travers plusieurs campagnes,
- · produire des fichiers sources utilisés par PredictiveInsight,
- contenir des segments stratégiques.

Lorsque vous définissez des diagrammes, veillez à ne pas créer de dépendances cycliques parmi vos processus. Par exemple, votre diagramme comporte un processus Sélection qui fournit une source à un processus Création de segment. Si, dans le processus Sélection, vous choisissez comme source un segment qui sera créé par le même processus Création de segment que celui généré par le processus Sélection, vous créez une dépendance cyclique. Cette situation produit une erreur lorsque vous exécutez le processus.

## **Utilisation des sessions**

Les tâches suivantes peuvent être accomplies sur les sessions :

- Créer des sessions
- Organiser des sessions

- Afficher des sessions
- Modifier les détails de Synthèse d'une session
- Modifier le(s) diagramme(s) d'une session
- Copier des sessions
- Exécuter des sessions
- Déplacer des sessions
- Supprimer des sessions
- Pour travailler avec des sessions, vous devez disposer des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

### Pour créer une session

1. Sélectionnez Campaign > Sessions.

La page Toutes les sessions présente la structure de répertoires utilisée pour l'organisation des sessions de votre organisation. Si vous avez ouvert auparavant un sous-répertoire sur la page Toutes les sessions, celui-ci sera affiché à la place.

- Déplacez-vous à l'intérieur de la structure de répertoires jusqu'à déployer celui dans lequel vous souhaitez ajouter votre session.
- 3. Cliquez sur l'icone Ajouter une session.

La page Nouvelle session apparaît.

- 4. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et la description de la session.
  - Les noms des sessions sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A, Caractères spéciaux dans les noms d'objets de Campaign.
- 5. Cliquez sur Enregistrer modifications.
  - Vous pouvez aussi cliquer sur **Enregistrer et ajouter diagramme** pour commencer immédiatement à créer les diagrammes de votre session.

### Pour afficher une session

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

Cliquez sur le nom de la session à afficher pour ouvrir son onglet Synthèse.
 OU

3. Cliquez sur l'icone **Afficher un onglet** situé en regard du nom de la session que vous voulez afficher.

La page **Synthèse** et les noms des diagrammes de la session apparaissent dans un menu contextuel.

4. Sélectionnez l'onglet que vous voulez afficher pour la session.

La session s'ouvre sur l'onglet que vous avez sélectionné.

# Pour modifier les détails de Synthèse d'une session

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

 Cliquez sur le nom de la session dont vous souhaitez modifier les détails de synthèse.

La session s'ouvre sur l'onglet Synthèse.

- 3. Cliquez sur l'icone Modifier synthèse.
- 4. Effectuez vos modifications dans l'onglet Synthèse.

Les noms des sessions sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A, Caractères spéciaux dans les noms d'objets de Campaign.

5. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur Enregistrer modifications.

Vos modifications sont enregistrées et la session se ferme.

### Pour modifier le diagramme d'une session

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

- 2. Cliquez sur l'icone **Modifier un onglet** situé en regard du nom de la session dont vous souhaitez modifier le(s) diagramme(s).
- 3. Dans le menu contextuel, cliquez sur le nom du diagramme à modifier.

La page du diagramme s'affiche en mode Lecture seule.

- 4. Cliquez sur l'icone **Modifier** pour ouvrir le diagramme en mode **Édition**.
- 5. Apportez les modifications souhaitées au diagramme.
- 6. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.

# Pour modifier les propriétés d'un diagramme de session

- 1. Ouvrez le diagramme pour modification.
- 2. Cliquez sur Propriétés dans la barre d'outils du diagramme.

La page Modifier les propriétés du diagramme s'affiche.

3. Modifiez le nom ou la description du diagramme.

Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Consultez À propos des caractères spéciaux.

4. Cliquez sur Enregistrer modifications.

Les détails du diagramme modifié sont enregistrés.

## À propos de la copie de sessions

Vous ne copiez pas les sessions, mais plutôt les diagrammes dans les sessions.

#### **Rubriques connexes**

Copie de diagrammes

## À propos de l'exécution de sessions

Pour exécuter une session, vous devez exécuter tous les diagrammes qui la composent.

#### **Rubriques connexes**

Exécution des diagrammes

### Pour déplacer une session

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les sessions entre les répertoires.

- Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la session que vous voulez déplacer, ce diagramme risque d'être entièrement perdu si vous déplacez la session. Aussi, assurez-vous qu'aucun diagramme de la session n'est ouvert pour modification avant de déplacer la session.
- 1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

2. Ouvrez le répertoire contenant la session que vous voulez déplacer.

- Cochez la case située à gauche de la session que vous voulez déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs sessions à transférer au même endroit.
- 4. Cliquez sur l'icone Déplacer.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer le segment.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

- 6. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

La session est déplacée vers le répertoire cible.

## À propos de la suppression de sessions

Lorsque vous supprimez une session, tous ses fichiers de diagrammes sont aussi supprimés. Si vous souhaitez réutiliser des portions d'une session, vous pouvez les conserver en tant que bibliothèques d'objets. Pour en savoir plus, consultez À propos des champs dérivés.

Si vous supprimez une session associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Ne supprimez pas la session si vous devez conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant.

#### Pour supprimer une session

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

2. Ouvrez le répertoire contenant la session que vous voulez supprimer.

Vous vous déplacez dans la structure de répertoires en cliquant sur le nom du répertoire que vous voulez ouvrir, sur **Toutes les sessions** pour revenir à la page Toutes les sessions ou encore sur **Répertoire parent** pour ouvrir le répertoire contenant le répertoire déjà ouvert.

- 3. Cochez la case située à gauche de la session que vous voulez supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs sessions à supprimer.
- 4. Cliquez sur l'icone Supprimer la sélection.

- Si vous tentez de supprimer une session associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, un message d'avertissement indique que tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Si vous devez conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant, cliquez sur **Annuler**.
- 5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

La session est supprimée.

## À propos de l'organisation des sessions

Vous pouvez organiser vos sessions en créant un répertoire ou une série de répertoires. Ensuite, à l'intérieur de la structure que vous venez de créer, vous pouvez déplacer vos sessions d'un répertoire à un autre.

Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des répertoires afin d'organiser vos sessions. Vous pouvez aussi modifier le nom ou la description de vos répertoires.

## Pour ajouter un répertoire de sessions

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

2. Cliquez sur le répertoire dans lequel vous souhaitez ajouter un sous-répertoire, puis cliquez sur **Ajouter un sous-répertoire**, ou cliquez simplement sur Ajouter un sous-répertoire pour ajouter un dossier de premier niveau.

La page Ajouter un sous-répertoire apparaît.

3. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et la description du répertoire.

Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A, Caractères spéciaux dans les noms d'objets de Campaign.

4. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Toutes les sessions s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier que vous venez de créer s'affiche.

# Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de sessions

1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

2. Cliquez sur le répertoire que vous souhaitez renommer.

3. Cliquez sur l'icone Renommer.

La page Renommer un sous-répertoire apparaît.

- 4. Modifiez le nom et la description du répertoire.
  - Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A, Caractères spéciaux dans les noms d'objets de Campaign.
- 5. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Toutes les sessions s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier s'affiche de nouveau.

### Pour déplacer un répertoire de sessions

- Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la session que vous voulez déplacer, vous risquez de perdre les résultats de ce diagramme ou le diagramme dans son intégralité si vous déplacez la session. Aussi, assurez-vous qu'aucun diagramme de la session n'est ouvert pour modification avant de déplacer la session.
- 1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

- 2. Cliquez sur le répertoire contenant le sous-répertoire à déplacer.
- 3. Cochez la case située en regard du répertoire à déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à transférer au même endroit.
- 4. Cliquez sur l'icone Déplacer.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-répertoire.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

- 6. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

Le sous-répertoire est déplacé vers le répertoire cible avec la totalité de son contenu.

### Pour supprimer un répertoire de sessions

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un répertoire pour pouvoir supprimer ce dernier.

- Si vous disposez des droits requis pour supprimer un dossier, Campaign vous permet aussi de supprimer n'importe lequel des sous-dossiers qu'il contient.
- 1. Sélectionnez Campagne > Sessions.

La page Toutes les sessions s'affiche.

- 2. Ouvrez le répertoire contenant le sous-répertoire que vous voulez supprimer.
- 3. Cochez la case située en regard du répertoire à supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à supprimer.
- 4. Cliquez sur l'icone Supprimer la sélection.
- 5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Le répertoire et tous ses sous-répertoires vides sont supprimés.

#### **Rubriques connexes**

- Pour déplacer une session
- Pour supprimer une session

## **Icones de la page Toutes les sessions**

La page Toutes les sessions contient les icones suivants.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nombre de ces icones de l'interface d'Campaign sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*. Les icones Ajouter une session et Ajouter un sous-répertoire suivants ne peuvent pas s'afficher sans les droits appropriés.

Nom de l'icone	Description
Ajouter une session	Cliquez dessus pour ajouter une session.
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cet icone pour ajouter un sous-répertoire de session.
Imprimer l'élément	Choisissez une ou plusieurs sessions en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour imprimer la ou les sessions sélectionnées.
Déplacer	Choisissez une ou plusieurs sessions en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour spécifier un emplacement vers lequel déplacer la ou les sessions sélec- tionnées.

Nom de l'icone	Description
Supprimer la sélection	Choisissez une ou plusieurs sessions en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour supprimer la ou les sessions sélectionnées.

## À propos des segments stratégiques

Un segment stratégique est une liste globalement permanente d'identifiants. Les segments stratégiques sont simplement des segments généralement créés par des administrateurs Campaign à l'aide du processus Création de segment dans un diagramme de session et disponibles pour toutes les campagnes.

Campaign admet de multiples segments stratégiques ; la liste d'identifiants générée pour chaque segment stratégique et chaque référentiel est stockée dans les tables système de Campaign. Un nombre illimité de segments stratégiques peut être associé à une campagne.

Les segments stratégiques sont souvent utilisés dans des cubes. Même si un cube peut être créé à partir de n'importe quelle liste d'identifiants, vous gagnez en puissance si vous le faites sur la base de segments stratégiques, car les cubes fondés sur des segments stratégiques sont globaux et peuvent être analysés par les différents rapports de segmentation.

Les segments stratégiques peuvent être utilisés en tant que segments de suppression globaux. Un segment de suppression global définit la liste d'ID automatiquement exclus des cibles de diagramme pour un référentiel particulier.

Les segments stratégiques peuvent également indiquer une ou plusieurs sources de données IBM Unica dans lesquelles ce segment stratégique sera mis en cache (càd stocké dans la base de données afin que le chargement des ID de segments stratégiques ne soit pas requis pour chaque diagramme utilisant le segment stratégique concerné). Cela peut permettre d'apporter des améliorations significatives en termes de performances pour l'utilisation des segments stratégiques.

Les segments stratégiques en mémoire cache sont stockés dans des tables temporaires, auxquelles est attribué le paramètre de configuration TempTablePrefix.

L'utilisation de segments stratégiques requiert des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le Guide administrateur de Campaign.

#### **Rubriques connexes**

- Association des segments stratégiques à une campagne
- À propos des cubes
- · À propos des hiérarchies de dimensions

# Amélioration des performances des segments stratégiques

Par défaut, le processus Création de segment crée un fichier bin de segment sur le serveur d'applications. Cette opération peut prendre un certain temps pour les segments stratégiques de grande taille. Lorsqu'Campaign met à jour le fichier binaire, les lignes sont à nouveau glissées et insérées dans une table en mémoire cache ; le fichier est réécrit dans son intégralité à des fins de tri. Pour des segments stratégiques de très grande taille (par exemple, 400 millions d'identifiants), la réécriture du fichier dans son intégralité prend du temps, même si la grande majorité des identifiants n'a pas changé.

Pour améliorer les performances, vous pouvez utiliser la propriété doNotCreateServerBinFile de la page Configuration afin d'indiquer que des segments stratégiques créent une table temporaire dans la source, et non un fichier bin sur le serveur d'applications. Lorsque cette propriété est définie sur TRUE, vous devez spécifier au moins une source dans la configuration du processus Création de segment.

En outre, des optimisations des performances, comme la création d'indices et la génération de statistiques, non applicables aux tables de segments en mémoire cache, peuvent être utilisées dans le cadre de tables temporaires de segments. Les propriétés PostSegmentTableCreateRunScript, SegmentTablePostExecutionSQL et SuffixOnSegmentTableCreation de la page Configuration prennent en charge ces optimisations des performances.

Pour en savoir plus sur les propriétés de la page Configuration, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

# Conditions requises pour la création de segments stratégiques

Avant de créer un segment stratégique, vous pouvez effectuer les tâches préparatoires suivantes :

- déterminer comment vos segments stratégiques seront organisés ainsi que la hiérarchie de répertoires et les conventions pour l'attribution des noms que vous utiliserez,
- déterminer de manière précise quels segments stratégiques sont importants pour vous,
- · déterminer la logique sous-jacente à vos segments stratégiques,
- · définir les relations entre les différents segments stratégiques,
- définir les référentiels appropriés à vos segments stratégiques,
- · déterminer la fréquence d'actualisation des segments stratégiques,
- déterminer quel niveau de détail définir dans chaque segment stratégique (par exemple, un segment doit-il inclure toutes les suppressions ?),

- décider si vous souhaitez conserver les segments stratégiques successifs dans un répertoire historique.
- Tenez compte de la taille des segments stratégiques que vous souhaitez créer, ainsi que de leur impact potentiel sur les performances. Reportez-vous à la section Amélioration des performances des segments stratégiques.

### Pour créer un segment stratégique

L'utilisation de segments stratégiques requiert des droits appropriés. Pour en savoir plus sur ces droits, consultez le Guide administrateur de Campaign.

Les segments stratégiques sont créés et peuvent être sélectionnés uniquement si le processus Création de segment s'est correctement exécuté en mode production. La configuration d'un processus Création de segment n'est pas suffisante. L'exécution du processus en mode test ne crée et ne met à jour aucun segment stratégique.

- 1. Créez une session ou ouvrez une session existante pour modification.
  - Les noms des segments sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.
- 2. Construisez un diagramme dont le processus de sortie final est Création de segment.
- Cliquez sur Enregistrer et revenir une fois que vous avez fini de créer votre diagramme.

Le diagramme est enregistré. Les segments stratégiques sont listés sur la page Tous les segments et sont mis à la disposition de toutes les campagnes.

#### **Rubriques connexes**

- · Pour modifier les détails de Synthèse d'une session
- Pour modifier le diagramme d'une session
- Création de segment

## **Exemple : Diagramme de session créant des segments stratégiques**

Dans la zone Sessions d'un diagramme d'Campaign, ajoutez deux processus Sélection, un pour sélectionner tous les enregistrements d'un champ donné dans une table mappée d'un datamart et l'autre pour sélectionner tous les enregistrements du même datamart classés comme exclus qui doivent donc être supprimés de la liste complète d'identifiants.

Utilisez ensuite un processus Fusion dont la source se compose des cibles générées des deux processus Sélection, afin d'éliminer les identifiants OptOut et de produire une cible générée d'identifiants éligibles.

Ajoutez un processus Segment auquel les identifiants éligibles sont envoyés et dans lequel ils sont répartis en trois groupes discrets d'identifiants.

Enfin, ajoutez un processus Création de segment pour afficher les trois segments en tant que segments stratégiques globalement permanents.

Exécutez le diagramme en mode production pour créer le segment stratégique et le rendre disponible pour une utilisation dans plusieurs campagnes.

# Pour afficher un segment à partir de la page Tous les segments

1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Cliquez sur le nom de la session que vous voulez afficher.

La page Synthèse du segment qui s'affiche comporte les informations récapitulatives de ce segment.

Élément	Description
Description	Description du segment saisie dans le processus Création de segment.
Diagramme source	Nom du diagramme dans lequel le segment a été défini.
Référentiel	Référentiel du segment.
Effectif actuel	Nombre d'identifiants dans ce segment et date de la dernière exécution du segment.
Utilisé dans la ou les cam- pagnes suivantes	Liste de toutes les campagnes utilisant le segment avec lien vers chacune d'entre elles.

# Pour afficher un segment stratégique à partir de la page de synthèse d'une campagne

- 1. Rendez-vous sur une page de synthèse de n'importe quelle campagne utilisant le segment que vous voulez afficher.
- 2. Dans la liste Segments liés, cliquez sur le nom du segment.

La page de synthèse du segment s'affiche.

# Pour modifier les détails de Synthèse d'un segment

1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Cliquez sur le nom du segment dont vous souhaitez modifier les détails de synthèse.

Le segment s'ouvre sur l'onglet Synthèse.

3. Apportez les modifications souhaitées au nom ou à la description du segment.

Les noms des segments sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

4. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur Enregistrer modifications.

Vos modifications sont enregistrées et le segment se ferme.

# Pour modifier le diagramme source d'un segment stratégique

1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Cliquez sur le nom du segment dont vous souhaitez modifier le diagramme.

La page Synthèse du segment s'affiche.

3. Sous Diagramme source, cliquez sur le lien vers le diagramme.

La page du diagramme s'ouvre en mode Lecture seule.

- 4. Cliquez sur Modifier pour ouvrir le diagramme en mode Édition.
- 5. Apportez les modifications souhaitées au diagramme.
- 6. Lorsque la modification est terminée, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.
- Le segment stratégique existant est uniquement mis à jour lorsque vous relancez le diagramme mis à jour en mode production.

### Icones de la page Tous les segments

La page Tous les segments contient les icones suivants.





Nom de l'icone	Description
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cet icone pour ajouter un nouveau sous-dossier de segments.
Recherche avancée	Cliquez sur cet icone pour ouvrir la fenêtre Options de recherche avancée, dans laquelle vous pouvez définir des attributs et des valeurs pour la recherche d'offres.
Imprimer	Choisissez un ou plusieurs segments en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour imprimer le(s) segment(s) sélectionné(s).
Déplacer	Choisissez un ou plusieurs segments en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour définir un nouvel emplacement pour le(s) segment(s) sélectionné(s).
Supprimer la sélection	Choisissez un ou plusieurs segments en sélectionnant leur case respective, puis cliquez sur cet icone pour supprimer le(s) segment(s) sélectionné(s).

Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

## Exécution de segments stratégiques

Vous devez régénérer les segments stratégiques si le contenu de votre datamart a changé. Pour régénérer un segment stratégique, exécutez le diagramme dans lequel il a été créé en mode production. Le paramètre Générer les sorties en mode exécution en test n'a aucun effet ; les segments stratégiques s'affichent uniquement en mode production.

Lorsqu'un processus Création de segment est relancé en mode production, les segments stratégiques existants créés par ce processus sont supprimés. Ceci signifie qu'une erreur « segment incorrect » peut s'afficher à tout utilisateur du segment stratégique existant (y compris les suppressions globales) en cas d'échec de la nouvelle exécution du processus Création de segment, ou si le processus est toujours en cours d'exécution.

#### Rubriques connexes

Exécution des diagrammes

## Organisation des segments stratégiques

Vous pouvez organiser vos segments stratégiques en créant un dossier ou une série de dossiers. Ensuite, à l'intérieur de la structure que vous venez de créer, vous pouvez déplacer vos segments stratégiques d'un répertoire à un autre.

Le dossier contenant un segment stratégique spécifie la stratégie de sécurité qui s'applique au segment stratégique et détermine ses droits d'accès, de modification ou de suppression.

#### Pour ajouter un répertoire de segments

Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des répertoires afin d'organiser vos segments. Vous pouvez aussi modifier le nom ou la description de vos répertoires.

1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

- 2. Cliquez sur le répertoire sous lequel vous souhaitez ajouter un sous-répertoire.
- 3. Cliquez sur l'icone Ajouter un sous-dossier.

La page Ajouter un sous-répertoire apparaît.

- 4. Entrez le nom, la stratégie de sécurité et la description du répertoire.
  - Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

#### 5. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Tous les segments s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier que vous venez de créer s'affiche.

## Pour modifier le nom et la description d'un répertoire de segments

1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

- 2. Cliquez sur le répertoire que vous souhaitez renommer.
- 3. Cliquez sur Renommer.

La page Renommer un sous-répertoire apparaît.

4. Modifiez le nom et la description du répertoire.

Les noms des dossiers sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour en savoir plus, consultez la section À propos des caractères spéciaux.

#### 5. Cliquez sur Enregistrer modifications.

La page Tous les segments s'affiche de nouveau. Le dossier ou sous-dossier s'affiche de nouveau.

#### Pour déplacer un répertoire de segments

Si un autre utilisateur est en train de modifier le diagramme source d'un segment que vous voulez déplacer, ce diagramme risque d'être entièrement perdu si vous déplacez le segment. Aussi, assurez-vous qu'aucun diagramme source n'est ouvert pour modification avant de déplacer le sous-répertoire.

#### 1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Ouvrez le répertoire contenant le sous-répertoire que vous voulez déplacer.

Vous vous déplacez dans la structure de répertoires en cliquant sur le nom du répertoire que vous voulez ouvrir, sur **Tous les segments** pour revenir à la page Tous les segments ou encore sur le nom d'un répertoire pour déployer l'arborescence de répertoires.

- Cochez la case située en regard du répertoire à déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à transférer au même endroit.
- 4. Cliquez sur l'icone Déplacer.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-répertoire.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

- 6. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

Le sous-répertoire est déplacé vers le répertoire cible avec la totalité de son contenu.

#### Pour supprimer un répertoire de segments

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un répertoire pour pouvoir supprimer ce dernier.

- Si vous disposez des droits requis pour supprimer un dossier, Campaign vous permet aussi de supprimer n'importe lequel des sous-dossiers qu'il contient.
- 1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Ouvrez le répertoire contenant le sous-répertoire que vous voulez supprimer.

Vous vous déplacez dans la structure de répertoires en cliquant sur le nom du répertoire que vous voulez ouvrir, sur **Tous les segments** pour revenir à la page Tous les segments ou encore sur le nom d'un répertoire pour déployer l'arborescence de répertoires.

- 3. Cochez la case située en regard du répertoire à supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs répertoires à supprimer.
- 4. Cliquez sur l'icone Supprimer la sélection.
- 5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Le répertoire et tous ses sous-répertoires vides sont supprimés.

#### Pour déplacer un segment

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les segments stratégiques entre les répertoires.

- Si un diagramme source de segment que vous comptez déplacer est ouvert pour modification, il risque d'être entièrement perdu au moment du déplacement dudit segment. Aussi, assurez-vous qu'aucun diagramme source n'est ouvert pour modification avant de déplacer le sous-dossier.
- 1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

- 2. Ouvrez le répertoire contenant le segment que vous voulez déplacer.
- Cochez la case située en regard du segment que vous voulez déplacer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs segments à transférer au même endroit.
- 4. Cliquez sur l'icone Déplacer.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le répertoire vers lequel vous souhaitez déplacer le segment.

Vous vous déplacez dans la liste en cliquant sur l'icone + situé à gauche du répertoire que vous voulez ouvrir.

- 6. Cliquez sur Accepter emplacement.
  - Vous pouvez également double-cliquer sur le répertoire afin de le sélectionner et d'accepter le nouvel emplacement en une seule opération.

Le segment est déplacé vers le répertoire cible.

### Suppression de segments stratégiques

Les segments stratégiques peuvent être supprimés comme suit :
- En supprimant le segment stratégique de son dossier à partir de la page Tous les segments. Les segments stratégiques supprimés ainsi sont recréés lorsque les processus Création de segment qui les ont créés à l'origine sont relancés en mode production. Pour en savoir plus, consultez « Suppression de segments stratégiques », page 240.
- En supprimant le processus Création de segment qui a créé le segment stratégique. Le segment stratégique est supprimé uniquement lorsque le diagramme est enregistré. Les segments stratégiques supprimés de cette manière ne peuvent pas être récupérés. Pour en savoir plus sur la suppression de processus dans un diagramme, consultez « Suppression de processus » page 65.
- En supprimant le diagramme contenant le processus Création de segment qui a créé le segment stratégique. Les segments stratégiques supprimés de cette manière ne peuvent pas être récupérés. Pour en savoir plus sur la suppression de diagrammes, consultez « À propos de la suppression de diagrammes » page 56.

#### **Rubriques connexes**

- Pour supprimer un segment
- Pour supprimer un processus
- Suppression de diagrammes

#### Pour supprimer un segment

Reportez-vous à la procédure suivante pour supprimer un segment stratégique directement à partir de la page Tous les segments.

- Les segments stratégiques supprimés ainsi sont recréés lorsque les processus Création de segment qui les ont créés à l'origine sont relancés en mode production.
- 1. Sélectionnez Campagne > Segments.

La page Tous les segments s'affiche.

- 2. Ouvrez le répertoire contenant le segment que vous voulez supprimer.
- 3. Cochez la case située en regard du segment que vous voulez supprimer. Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs segments à supprimer.
- 4. Cliquez sur l'icone Supprimer la sélection.
- 5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Le segment est supprimé.

S'il existe toujours des diagrammes actifs contenant le segment, celui-ci peut être recréé lors de l'exécution de ces diagrammes. Si un diagramme contenant le segment a été ouvert pour modification lorsque vous avez supprimé le segment, il sera également recréé.

# À propos des suppressions globales et des segments de suppression globaux

Utilisez la fonction de suppression globale pour spécifier une liste d'identifiants (dans un seul référentiel) qui sont automatiquement exclus des cibles des diagrammes d'Campaign.

Procédez ainsi en créant cette liste d'ID uniques en tant que segment stratégique, puis en spécifiant ce segment en tant que segment de suppression global pour un référentiel particulier. Seul un segment de suppression global peut être configuré pour chaque référentiel.

La spécification et la gestion de segments de suppression globaux requièrent des droits appropriés et doivent normalement être effectuées par votre administrateur Campaign. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

#### Application de suppressions globales

Si un segment de suppression globale a été défini pour un référentiel, tous les processus de sélection, d'extraction et de référentiels associés à ce référentiel excluent automatiquement les ID dans le segment de suppression global à partir de leur cible générée (sauf si la suppression globale est désactivée explicitement pour un diagramme spécifique). Par défaut, les diagrammes disposent de la fonction de suppression globale de sorte qu'aucune mesure n'ait besoin d'être prise pour n'importe quelle suppression globale à appliquer.

Il existe une exception à l'activation par défaut de la suppression globale : le diagramme contenant le processus de création de segment ayant créé le segment stratégique global. Dans ce cas, la suppression globale est toujours désactivée (seulement pour le référentiel pour lequel le segment de suppression global a été créé).

Veuillez également noter que l'exécution de Tester la requête dans les processus de sélection, d'extraction ou de référentiel ne prend pas en compte les suppressions globales.

#### Échange de référentiel avec des suppressions globales

Si vous passez d'un référentiel 1 à un référentiel 2 dans un diagramme, et si vous disposez d'une suppression globale définie pour chacune des référentiels, le segment de suppression globale du référentiel 1 est appliqué à la table d'entrée et le segment de suppression globale du référentiel 2 est appliqué à la table générée.

#### Désactivation des suppressions globales

Vous ne pouvez désactiver les suppressions globales des diagrammes individuels que si vous disposez des droits appropriés. Si tel n'est pas le cas, vous ne pouvez pas modifier le paramètre et vous devez exécuter le diagramme avec le paramètre existant. Un administrateur peut octroyer des autorisations d'écrasement de suppression globale à des utilisateurs spécifiques pour qu'ils puissent concevoir et exécuter des campagnes spéciales qui peuvent contacter des ID normalement supprimés, notamment, des ID dans un groupe témoin universel.

#### Pour désactiver les suppressions globales d'un diagramme

- 1. Ouvrez le diagramme pour modification.
- 2. Cliquez sur l'icone Admin et sélectionnez Paramètres avancés.
- 3. Dans la fenêtre Paramètres avancés, décochez la case **Désactiver les** suppressions globales pour ce diagramme.
- 4. Cliquez sur OK.

## À propos des hiérarchies de dimensions

Une hiérarchie de dimensions est un jeu de requêtes SQL de sélection pouvant être appliquées à n'importe quelle liste d'identifiants. Comme les segments stratégiques, les hiérarchies de dimensions peuvent être rendues disponibles globalement dans un processus Sélection ou utilisées comme bases de construction des cubes.

Parmi les dimensions les plus courantes figurent les dates et les heures, les zones géographiques, les départements et les canaux de distribution. Vous pouvez aussi définir n'importe quel type de dimension approprié à votre activité ou à vos campagnes.

À l'instar des blocs de construction de cubes, les dimensions deviennent la base d'un grand nombre de rapports (agrégats croissants des ventes totales de tous les produits, tableaux croisés des dépenses et des ventes par région, etc.). Les dimensions ne se limitent pas à un seul cube mais peuvent être utilisées dans de nombreux cubes.

Une hiérarchie de dimensions est formée de plusieurs *niveaux*, à leur tour formés d'*éléments de dimension*, ou *éléments* tout court.

Campaign admet des dimensions constituées d'un nombre illimité de niveaux et d'éléments, tels que :

- des points de données construits comme sources d'analyses clients et de sélection visuelle,
- des combinaisons à l'intérieur d'un nombre illimité de catégories afin de permettre les explorations granulaires (les dimensions doivent effectuer des combinaisons univoques sur les bornes afin de produire des éléments à exclusion mutuelle en évitant tout chevauchement).

#### **Exemples : hiérarchies de dimensions**

Les deux exemples qui suivent illustrent une hiérarchie de dimensions élémentaire pouvant être créée dans votre datamart, puis mappée dans Campaign.

#### Exemple : Hiérarchie de dimensions Âge

Niveau inférieur : (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Combinaisons : Jeune (18–35), Moyen (35–59), Âgé (60+)

#### **Exemple : Hiérarchie de dimensions Revenu**

**Niveau inférieur :** >100 000 \$, 80 000 - 100 000 \$, 60 000 - 80 000 \$, 40 000 - 60 000 \$

**Combinaisons** : *Élevé (> 100 000 \$), Moyen (60 000 - 100 000 \$), Bas (< 60 000 \$) (>* 100 000 \$), (60 000 - 100 000 \$), (< 60 000 \$)

#### Création de hiérarchies de dimensions

Pour utiliser des dimensions dans Campaign, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- définir et créer une dimension hiérarchique dans une table ou un fichier plat délimité de votre data mart,
- mapper la table ou le fichier plat de la dimension hiérarchique dans une dimension d'Campaign.
- La création des dimensions hiérarchiques dans le data mart est à la charge d'un administrateur système Campaign ou des membres de votre équipe de consultants IBM Unica. Il s'agit d'une opération externe à Campaign. Notez également que le niveau inférieur d'une dimension hiérarchique doit utiliser une expression SQL brute ou une expression IBM Unica *pure* (et non pas une macro personnalisée, un segment stratégique ou un champ dérivé) pour la définition des éléments individuels.

Une fois la dimension hiérarchique mappée dans Campaign, Campaign exécute ce code pour exécuter les différentes combinaisons.

# Pour mapper une dimension hiérarchique dans une dimension de Campaign

- Les instructions suivantes supposent qu'une dimension hiérarchique existe déjà dans votre datamart.
- Du fait que, dans la plupart des cas, les dimensions seront utilisées pour créer des cubes, il est conseillé de les définir depuis un diagramme dans la zone Sessions de l'application.
- 1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions depuis l'un des endroits suivants :
  - Dans un diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Admin et sélectionnez Hiérarchies de dimensions.

• Sur la page Paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions s'affiche.

2. Cliquez sur **Nouvelle dimension**.

La fenêtre Modification de la dimension s'affiche.

- 3. Indiquez les informations suivantes sur la dimension que vous créez :
  - nom de la dimension,
  - description,
  - son nombre de niveaux (devant généralement correspondre au nombre de niveaux de la dimension hiérarchique du datamart dans laquelle vous mappez cette dimension),
  - Si vous utilisez cette dimension comme base d'un cube, assurez-vous que la case Exclusion mutuelle entre éléments est cochée (Campaign la coche par défaut). Dans le cas contraire, une erreur se produira lorsque vous utiliserez la dimension pour créer un cube, puisque les valeurs dans les éléments ne peuvent pas se chevaucher dans un cube.
- 4. Cliquez sur Mapper table.

La fenêtre Modification de la définition de table apparaît.

- 5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Mapper un fichier existant
  - Mapper une table de la base de données sélectionnée

Poursuivez avec les étapes de mapping d'une table. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Campaign*.

Lors du mapping des tables de hiérarchies de dimensions, les noms de champs "Nom\_Niveau1", "Nom\_Niveau2", etc. doivent exister dans la table pour que le mapping aboutisse.

Une fois la table de la dimension mappée, la fenêtre Modification de la dimension apparaît avec les données concernant la nouvelle dimension.

6. Cliquez sur OK.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions s'affiche et inclut la dimension que vous venez de mapper.

 Pour enregistrer une hiérarchie de dimensions pour qu'elle soit disponible plus tard et qu'elle n'ait pas à être créée de nouveau, cliquez sur Sauvegarder sur la fenêtre Hiérarchie de dimensions.

#### Pour mettre à jour une hiérarchie de dimensions

Campaign ne prend pas en charge la mise à jour automatique des hiérarchies de dimensions. En cas de modification des données sous-jacentes, vous devez mettre à jour manuellement les hiérarchies de dimensions.

- Les cubes étant composés de dimensions basées sur des segments stratégiques, les dimensions doivent être mises à jour à chaque actualisation des segments stratégiques.
- 1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions depuis l'un des endroits suivants :
  - Dans un diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Admin et sélectionnez Hiérarchies de dimensions.
  - Sur la page Paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions s'affiche.

- 2. Cliquez sur Tout actualiser.
  - Si vous souhaitez ne mettre à jour que certaines dimensions, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Actualiser**.

# Pour charger une hiérarchie de dimensions enregistrée

- 1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions depuis l'un des endroits suivants :
  - Dans un diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Admin et sélectionnez Hiérarchies de dimensions.
  - Sur la page Paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions s'affiche.

2. Surlignez les hiérarchies de dimensions que vous souhaitez charger, puis cliquez sur **Charger**.

## À propos des cubes

Un cube constitue une segmentation simultanée d'une liste d'identifiants (généralement un segment stratégique) à l'aide des requêtes fournies par un certain nombre de hiérarchies de dimensions. Une fois que le cube est créé, vous pouvez consulter les rapports croisés de segmentation permettant d'explorer à n'importe quel moment la granularité de deux dimensions du cube.

Avant de créer un cube, vous devez effectuer les tâches préparatoires suivantes :

- Créer un segment stratégique.
- Créer des dimensions basées sur ce segment stratégique.
- Les instructions suivantes s'appliquent aux cubes :
- Les indicateurs mesurés par les cubes peuvent être définis comme n'importe quelle autre expression de Campaign en respectant les conditions suivantes :
  - Vous pouvez définir un nombre illimité d'indicateurs NUMÉRIQUES supplémentaires dont Campaign calculera le minimum, le maximum, la somme et la moyenne. Les indicateurs sélectionnés peuvent être des champs dérivés simples ou permanents.
  - La fonction d'agrégat appliquée à l'effectif des cibles (min., max., moyenne, % du total, etc.) est automatiquement calculée.
  - La fonction d'agrégat sur une valeur d'attribut (par exemple moy.(enne)) calcule automatiquement le minimum, le maximum, la somme et la moyenne.
  - Les expressions contenant plusieurs valeurs d'attribut par exemple (attribut1 + attribut2) sont prises en charge dans les champs dérivés.
  - Le processus Cube prend en charge des champs dérivés simples ou permanents.
  - Les expressions de regroupement par exemple (groupby\_where (ID, balance, avg, balance, (trxn\_date > reference\_date))) - sont prises en charge dans les champs dérivés.
  - Les expressions impliquant des variables utilisateur (définies dans le même diagramme que le processus Cube ET exposées à Distributed Marketing) sont prises en charge dans les champs dérivés simples ou permanents. (Pour en savoir plus sur Distributed Marketing, consultez le *Guide utilisateur Distributed Marketing*.)
  - Les expressions utilisant le langage SQL sont prises en charge dans un champ dérivé utilisant une macro SQL brute personnalisée.
  - Les expressions utilisant une macro personnalisée sont prises en charge dans un champ dérivé.
- Bien que les cubes puissent se composer de trois dimensions au maximum, leurs indicateurs ne peuvent être affichés que pour deux dimensions à la fois. La dimension non déployée est toujours calculée et enregistrée dans le serveur ; elle n'est simplement pas utilisée lors de la sélection visuelle pour le rapport concerné.
- Les cubes peuvent être construits sur des cibles comme sur des segments (créés par exemple au niveau de la transaction). Néanmoins, lorsqu'un cube est créé sur une cible, il n'est disponible que dans le diagramme de celle-ci. Aussi nous vous conseillons de baser vos cubes sur des segments stratégiques.

- À moins que vos tables soient normalisées, définir des dimensions sur la base d'une relation plusieurs-à-plusieurs avec le référentiel pourrait produire des résultats inattendus. L'algorithme de cube utilisé par Campaign est fondé sur des tables normalisées. Aussi, avant de sélectionner et de construire un cube, normalisez-en les données (en fonction du niveau client à l'aide d'une session de préparation de données par exemple).
  - Si vous construisez un cube sur des dimensions non normalisées, le calcul des effectifs agrégés sera incorrect dans les tableaux croisés, du fait de la manière dont Campaign traite les ID des dimensions. Si vous ne pouvez pas faire autrement qu'utiliser des dimensions non normalisées, il est conseillé de construire des cubes à deux dimensions seulement sur la base de *transactions* au niveau le plus bas des indicateurs des dimensions non normalisées, plutôt que des identifiants client, pour assurer que la somme des transactions sera correcte.
- Lorsque vous créez une dimension de cube, vous devez lui attribuer un nom, un référentiel et lui faire correspondre une table. Ensuite, au moment de travailler dans un diagramme de session ou de campagne, vous mappez la dimension comme une table de la base de donnée.
- Il est recommandé de construire les cubes à des moments où les utilisateurs ne risquent pas d'y accéder, par exemple hors des heures de travail ou le week-end.

#### **Rubriques connexes**

- · À propos des segments stratégiques
- À propos des hiérarchies de dimensions

# 12 Utilisation des rapports dans IBM Unica Campaign

- A propos de la création de rapports dansIBM Unica Campaign
- Types de rapport
- Campaignportlets de liste
- CampaignPortlets de rapport IBM Cognos
- Utilisation de rapports
- Liste des rapports d'Campaign

## À propos de la création de rapports dansIBM Unica Campaign

Les rapports disponibles pour Campaign dépendent des produits installés et de la configuration de votre environnement Campaign. Les types de rapport suivants sont disponibles :

- Rapports standard : inclus à l'installation d'Campaign. Ces rapports sont accessibles à partir de la page Outils d'analyse des campagnes.
- Exemples de rapports de l'offre de rapports Campaign : disponibles si votre environnement Campaign est intégré à IBM Cognos 8 BI. Ces rapports sont accessibles à partir de la page Outils d'analyse des campagnes et de l'onglet Analyse d'un objet spécifique tel qu'une campagne ou une offre.
- Exemples de rapports pour les produits connexes : disponibles si votre environnement Campaign est intégré à IBM Cognos 8 BI et si des modules de rapports sont installés pour d'autres produits liés à Campaign, notamment eMessage, Interact ou Distributed Marketing. Ces rapports sont accessibles à partir de la page Outils d'analyse de chaque produit et de l'onglet Analyse d'un objet spécifique tel qu'une campagne ou une offre. Consultez la documentation relative à ces produits pour en savoir plus sur les rapports.

En outre, Campaign contient des rapports de cible de diagramme qui fournissent des informations relatives aux cibles d'un diagramme particulier d'une session ou campagne. Tous les rapports de cible sont accessibles depuis l'icone Rapports lorsque vous visualisez un diagramme en mode Edit.

# Types de rapport

Campaign prend en charge trois types de rapport :

- Rapports système : rapports portant sur plusieurs objets d'Campaign. Ces rapports sont disponibles sur la page Outils d'analyse des campagnes, accessible à partir du lien Analyse du volet de navigation principal. Vous pouvez par exemple accéder au rapport Calendrier des campagnes à partir des dossiers de la page Outils d'analyse des campagnes. Ce rapport contient toutes les campagnes du système au format calendrier.
- Rapports sur un objet : rapports concernant un objet (campagne ou offre). Ces rapports sont accessibles via l'onglet Analyse d'un objet. Par exemple, dans l'onglet Analyse d'une campagne, vous avez accès au rapport Synthèse des performances de la campagne par offre qui fournit la synthèse des performances de la campagne et des offres, les offres étant regroupées.
- Rapports de cible de diagramme : rapports fournissant de nombreuses informations relatives aux cibles d'un diagramme particulier dans une session ou une campagne. Les rapports de cible sont accessibles en cliquant sur l'icone Rapports lorsque vous visualisez un diagramme en mode Édition.
- L'accès aux diagrammes d'un objet, à l'onglet Analyse et à la page Outils d'analyse des campagnes varie selon les droits dont vous disposez.

## **Campaignportlets de liste**

Cette section décrit les portlets Campaign standard disponibles pour utilisation sur les tableaux de bord, même si le package de rapports d'Campaign n'est pas installé.

Rapport	Description
Mes signets per- sonnalisés	Liste de liens vers des sites Web ou fichiers créés par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Mes campagnes récentes	Liste des campagnes les plus récentes créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Mes sessions ré- centes	Liste des sessions les plus récentes créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Portlet de contrôle de campagne	Une liste des campagnes qui ont été exécutées ou qui sont exécutées et qui ont été créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.

### **CampaignPortlets de rapport IBM Cognos**

Cette section décrit les portlets de tableau de bord disponibles dans le package de rapports d'Campaign.

Rapport	Description
Campaign Com- paraison des re- tours sur inves- tissement	Rapport IBM Cognos qui compare, à un niveau élevé, les retours sur investissement des campagnes créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Campaign Com- paraison des taux de réponses	Rapport IBM Cognos qui compare les taux de réponses d'une ou plusieurs campagnes créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Campaign Com- paraison des chif- fres d'affaire par offre	Rapport IBM Cognos qui compare les revenus perçus à ce jour pour les campagnes contenant des offres créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Réponses aux of- fres au cours des 7 derniers jours	Rapport IBM Cognos qui compare le nombre de réponses reçues au cours des 7 derniers jours pour chaque offre créée ou mise à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Comparaison des taux de réponses aux offres	Rapport IBM Cognos qui compare les taux de réponses pour les offres créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Fractionnement des réponses aux offres	Rapport IBM Cognos contenant les différentes offres actives créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport, divisées en fonction de leur état.

## **Utilisation de rapports**

Les sections suivantes fournissent des informations sur l'utilisation des rapports dans Campaign.

- À propos de l'accès aux rapports et leur affichage
- À propos des commandes de rapport
- Barre d'outils Rapports
- Pour envoyer un rapport par e-mail
- À propos de l'affichage de rapports dans différents formats
- À propos de la réexécution des rapports

#### Accéder aux rapports et les afficher

L'accès aux rapports varie selon les droits d'accès dont vous disposez sur un objet ou une fonction. Par exemple, si vous n'êtes pas autorisé à modifier des diagrammes, vous ne pourrez pas accéder aux rapports de cible des diagrammes.

Les rapports sont accessibles à partir des éléments suivants d'Campaign :

- Le lien Outils d'analyse des campagnes du menu Outils d'analyse : ce lien fait apparaître la page Outils d'analyse des campagnes, qui contient les dossiers de tous les rapports disponibles dans Campaign. Cliquez sur le lien d'un dossier pour afficher les sous-dossiers ou les listes des rapports que vous pouvez générer. Les rapports sont affichés avec une date et une heure de modification.
- L'onglet Analyse d'un objet : affiche les liens permettant d'accéder aux rapports de cette campagne, de cette offre ou de ce segment. Vous sélectionnez le type de rapport à afficher dans la liste déroulante Type de rapport située en haut à droite de la page.
- Une page de diagramme en mode Modification : le lien Rapports situé en haut de la page ouvre les rapports de cible du diagramme. L'accès aux rapports de cible et la possibilité d'exporter des rapports de cible varient selon les droits d'accès dont vous disposez.

# Pour afficher des rapports à partir de la page Outils d'analyse des campagnes

1. Sélectionnez Outils d'analyse > Outils d'analyse des campagnes.

La page Outils d'analyse des campagnes s'ouvre et affiche les dossiers correspondant aux rapports disponibles dans Campaign.

- 2. Cliquez sur le dossier contenant les rapports que vous souhaitez afficher. La page qui apparaît affiche le contenu du dossier, avec les sous-dossiers le cas échéant.
- 3. Cliquez sur le lien du rapport que vous souhaitez afficher. Si le rapport autorise le filtrage, la fenêtre Paramètres du rapport apparaît.
- 4. Sélectionnez un ou plusieurs objets sur lesquels vous souhaitez filtrer le rapport. Notez que seuls les objets auxquels vous avez accès sont affichés et peuvent être sélectionnés. Pour les rapports permettant la sélection de plusieurs objets, vous pouvez sélectionner plusieurs objets simultanément en cliquant dessus tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée.
- 5. Lorsque vous avez sélectionné les objets du rapport, cliquez sur **Générer rapport**. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.

# Pour afficher des rapports à partir de l'onglet Analyse d'une campagne

1. Sélectionnez la campagne pour laquelle vous souhaitez créer un rapport. La page Synthèse de la campagne s'affiche.

- 2. Cliquez sur l'onglet **Analyse**. La liste déroulante Type de rapport apparaît en haut à droite de la page.
- 3. Dans cette liste déroulante, sélectionnez le type de rapport que vous souhaitez afficher. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.

#### Icones de l'onglet Analyse de la page d'une campagne

L'onglet Analyse de la page d'une campagne contient les icones suivants.



Ces icones sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nombre de ces icones de l'interface d'Campaign sont associés à des fonctionnalités requérant des droits. Pour en savoir plus, consultez le Guide administrateur de Marketing Platform.

Nom de l'icone	Description
Imprimer l'élément	Cliquez sur cet icone pour imprimer la liste de diagrammes de l'onglet Analyse.
Déplacer cette campagne	Cliquez sur cet icone pour définir le nouvel emplacement de la campagne à déplacer.
Supprimer cette campagne	Cliquez sur cet icone pour supprimer la campagne.

#### Pour afficher des rapports de cible à partir d'un diagramme

L'accès aux rapports de cible varie selon les droits dont vous disposez. Par exemple, si vous n'êtes pas autorisé à modifier ou réviser (modifier sans enregistrer) des diagrammes, vous ne pourrez pas accéder aux rapports de cible d'un diagramme. En outre, vous devez disposer d'un accès explicite pour afficher des rapports de cible ou pour exporter des rapports de cible. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur de Campaign* pour obtenir des descriptions des droits associés aux rapports de cible pour le rôle d'administration défini par le système.

- Dans un diagramme en mode Édition, cliquez sur l'icone Rapports. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît. Par défaut, le rapport Liste des cibles apparaît. La liste déroulante Rapport à afficher apparaît en haut à droite de la page.
- 2. Dans cette liste déroulante, sélectionnez le type de rapport que vous souhaitez afficher. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.
- (Facultatif) Vous pouvez cliquer sur **Options** et sélectionner un paramètre d'affichage, ou cliquer sur **Imprimer** ou sur **Exporter** pour imprimer ou exporter le rapport de cible sélectionné.

#### **Commandes de rapport**

Lorsque vous générez un rapport à afficher, les commandes et informations suivantes sont disponibles :

- Heure de génération du rapport : affichée en bas à droite de la page du rapport.
- Date de génération du rapport : affichée en bas à gauche de la page du rapport.
- **Commande Haut/Bas** : cliquez sur ces liens pour afficher le haut ou le bas du rapport. Ces liens ne s'affichent que si le rapport en cours compte plusieurs pages.
- **Commande Page précédente/suivante** : cliquez sur ces liens pour afficher la page précédente ou suivante du rapport. Ces liens ne s'affichent que si le rapport en cours compte plusieurs pages.

### **Barre d'outils Rapports**

🔁 Keep this version 🗸 🖶 🐁 🖪 🗸

La barre d'outils Rapports ne s'affiche que pour les rapports générés par Cognos. Elle n'est pas disponible pour les rapports de calendrier ou de segment, ni pour les rapports de cible dans les diagrammes.

Lorsqu'un rapport est généré, la barre d'outils Rapports s'affiche et vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Conserver cette version : envoyer le rapport par e-mail.
- **Zoom avant/Zoom arrière** : utilisé pour les rapports qui prennent en charge l'exploration dimensionnelle.
- Liens connexes : utilisé pour les rapports qui prennent en charge l'exploration dimensionnelle.
- Format d'affichage : HTML est le format d'affichage par défaut. Vous pouvez sélectionner d'autres formats d'affichage dans la liste déroulante. L'icone du format d'affichage change selon l'option d'affichage sélectionnée.

#### Pour envoyer un rapport par e-mail

Cette option requiert que votre serveur SMTP soit configuré pour fonctionner avec Cognos. Si cette fonction n'est pas disponible, consultez votre administrateur des rapports.

Si vous avez obtenu votre licence Cognos BI avec vos produits IBM Unica, l'option permettant d'inclure un lien vers le rapport n'est pas prise en charge. Pour utiliser cette fonction, vous devez acheter une licence complète pour Cognos BI.

- Une fois le rapport généré, cliquez sur Conserver cette version dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez Envoyer le rapport par e-mail dans la liste déroulante. Dans la page de définition des options d'e-mail qui apparaît, spécifiez les destinataires de l'e-mail et éventuellement, le texte du message.
- 2. Pour envoyer le rapport en tant que pièce jointe d'un e-mail, sélectionnez la case à cocher **Joindre le rapport** et décochez la case **Inclure un lien vers le rapport**.
- Lorsque vous avez spécifié les détails de l'envoi du rapport par e-mail, cliquez sur OK. La demande est envoyée à votre serveur de messagerie.

### Affichage de rapports dans différents formats

Certains rapports ne peuvent pas être affichés dans tous les formats. Par exemple, les rapports qui utilisent plusieurs requêtes ne sont pas affichables aux formats CSV ou XML.

L'afficheur de rapport vous permet d'afficher le rapport dans les formats suivants :

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

#### Pour afficher un rapport au format HTML

☆ Il s'agit du format d'affichage par défaut des rapports.

Une fois le rapport généré (et s'il est affiché dans un autre format), cliquez sur l'icone **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez **Afficher au format HTML** dans la liste déroulante. La page est mise à jour et le rapport apparaît au format HTML. Vous pouvez utiliser les commandes de rapport pour naviguer dans le rapport s'il compte plusieurs pages.

#### Pour afficher un rapport au format PDF

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icone **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez **Afficher au format PDF** dans la liste déroulante. La page est mise à jour et le rapport apparaît au format PDF. Vous pouvez enregistrer ou imprimer le rapport à l'aide des commandes du lecteur PDF.

#### Pour afficher un rapport au format Excel

Selon la version de Microsoft Excel que vous utilisez, après avoir généré un rapport, cliquez sur l'icone Format d'affichage dans la barre d'outils Rapports, puis sur Options d'affichage dans Excel, et sélectionnez Afficher au format Excel 2007, Afficher au format Excel 2002, Afficher au format Excel 2000 – feuille simple ou Afficher au format Excel 2000 dans la liste déroulante. Une nouvelle fenêtre apparaît. Celle-ci vous demande si vous souhaitez ouvrir ou enregistrer le fichier.

- Pour afficher le rapport sans l'enregistrer, cliquez sur Ouvrir. Le rapport s'affiche dans une seule page au format Excel.
- Pour enregistrer le rapport, cliquez sur Enregistrer. La fenêtre Enregistrer sous apparaît. Naviguez jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier et saisissez un nom dans le champ Nom du fichier. Cliquez sur Enregistrer. Une fois l'enregistrement du fichier terminé, la fenêtre Téléchargement terminé apparaît.

# Pour afficher un rapport au format CSV (Comma-Separated Value)

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icone **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports, puis sur **Options d'affichage dans Excel** et sélectionnez **Afficher au format CSV** dans la liste déroulante. Une nouvelle fenêtre apparaît. Celle-ci vous demande si vous souhaitez ouvrir ou enregistrer le fichier.

- Pour afficher le rapport sans l'enregistrer, cliquez sur **Ouvrir**. Le rapport s'affiche sur une seule page dans une feuille de calcul.
- Pour enregistrer le rapport, cliquez sur Enregistrer. La fenêtre Enregistrer sous apparaît. Naviguez jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier et saisissez un nom dans le champ Nom du fichier. (Par défaut, le fichier est enregistré au format .xls.) Cliquez sur Enregistrer. Une fois l'enregistrement du fichier terminé, la fenêtre Téléchargement terminé apparaît.

#### Pour afficher un rapport au format XML

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icone Format d'affichage dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez Afficher au format XML dans la liste déroulante. La page est mise à jour et le rapport apparaît au format XML dans la même fenêtre.

## Liste des rapports d'Campaign

Cette section décrit les rapports disponibles dans Campaign, regroupés dans les catégories suivantes :

#### **Rapports standard :**

- Diagramme rapports de cible
- Rapports croisés de segments
- Rapport Calendrier des campagnes

Rapports fournis dans le module de rapports d'Campaign (facultatif) :

- Rapports Listes des campagnes et des offres
- Rapports de performance

For more information on installation and configuration of IBM Unica reporting, see the installation guide and the *IBM Unica Marketing Platform Administrator's Guide*.

For detailed information about the data items, queries and expressions used in each report, see the *IBM Unica Campaign Report Specifications document*.

#### **Diagramme rapports de cible**

Les rapports de cible fournissent de nombreuses informations relatives aux cibles d'un diagramme particulier dans une session ou une campagne. Tous les rapports de cible sont accessibles depuis le menu Rapports lorsque vous visualisez un diagramme en mode Modification.

Campaign prend en charge les types de rapport de cible suivants :

- Rapports Liste de cible
- Rapports Profil de cible
- Rapports Tableau croisé de cible
- Rapports de contenu de la cible
- Rapports Cible en cascade

#### Pour imprimer et exporter des rapports de cible

Vous pouvez imprimer n'importe quel rapport de cible et l'exporter dans une feuille de calcul Excel en cliquant sur le bouton **Imprimer** ou **Exporter** en haut de la page Rapports spécifiques cible.

#### Liste des cibles

Les rapports Liste des cibles fournissent des informations sur les cibles utilisées dans le diagramme actuel. Cette information est issue des résultats de cibles de tous les processus exécutés sur le diagramme.

#### Pour générer un rapport Liste des cibles

- 1. Ouvrez un diagramme existant en mode Édition ou créez-en un nouveau.
- 2. Cliquez sur l'icone Rapports.

La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, avec le rapport Liste de cible affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.

Le rapport contient les données de l'exécution la plus récente du diagramme. La colonne d'état indique le type d'exécution de diagramme réalisé : exécution en test ou exécution en production.

- 3. (Facultatif) Pour passer de l'affichage d'une arborescence à celui d'une liste, et viceversa, cliquez sur Options. Vous pouvez voir la fenêtre Options de rapport, où vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - Arborescence affichez les cibles du diagramme dans une arborescence qui simule une hiérarchie de dossiers. Les niveaux de cette vue représentent les niveaux du diagramme. Les dossiers de niveau supérieur peuvent être développés ou réduits pour afficher ou masquer les éléments ci-dessous.
  - Liste affiche les cibles du diagramme sous forme de tableau. Il s'agit de l'option par défaut.

#### **Rapport Profil de cible**

Le rapport Profil de cible affiche les données associées à une variable d'une cible donnée. Par exemple, la figure suivante illustre la cible Gold.out (pour les clients avec des cartes de crédit gold) de la campagne Campagne de rétention multicanal. La variable Âge-Rang est affichée et montre le rang d'âge auquel appartiennent les membres de la cible Gold.out.

#### Rapport Profil de cible



#### Pour générer un rapport Profil de cible

- 1. Ouvrez un diagramme existant en mode Édition ou créez-en un.
- Cliquez sur l'icone Rapports. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, avec le rapport Liste de cible affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
- 3. Sélectionnez Profil de cible dans la liste déroulante Rapport à afficher.

- 4. Sélectionnez la cible que vous souhaitez analyser dans la liste déroulante **Cible à** analyser.
- 5. Sélectionnez un champ sur lequel analyser la cible sélectionnée dans la liste déroulante **Champ**.
- 6. Campaign génère un profil de cible en fonction de la cible et du champ sélectionnés.
- (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur Options. Vous pouvez voir la fenêtre Options de rapport, où vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - Nb tranches Entrez le nombre de tranches que vous souhaitez voir apparaître dans le rapport. Le long de l'axe horizontal, les valeurs de champ sont organisées en tranches. Si le nombre spécifié est inférieur au nombre des différentes valeurs de champ, certains champs seront joints dans une tranche. La valeur par défaut est 25.
  - Analyse par métatype Cliquez ici pour analyser par métadonnées. Pour en savoir plus sur les analyses par métadonnées, consultez Analyser par métatype. Cette option est activée par défaut.
  - Afficher tableau Affiche le rapport sous forme de tableau. Chaque tranche est représentée en tant que ligne, le nombre associé à chaque tranche étant représenté en tant que colonne.
  - Afficher graphique Afficher le rapport sous forme de graphique. Il s'agit de l'option par défaut. Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer à l'aide du bouton droit de votre souris sur le rapport pour accéder à davantage d'options d'affichage.
  - Afficher 2e cible Si plus d'une cible est disponible pour l'analyse, sélectionnez cette option pour afficher une deuxième cible dans le rapport. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous verrez une liste déroulante à partir de laquelle vous pouvez sélectionner une cible supplémentaire à analyser. Les deux cibles sont alors affichées côte à côte dans un format graphique.

#### Tableau croisé de cible

Le rapport Tableau croisé de cible contient les détails d'une cible analysée simultanément par deux champs. Le rapport divise chaque champ sélectionné en un certain nombre de tranches. La taille de la zone à chaque intersection représente le nombre relatif d'ID client disposant des attributs sélectionnés. Par exemple, dans la figure suivante, deux enregistrements de la cible Gold.out sont analysés : fonds (Indiv.\_Total\_Funds) par nom (First\_Name). Un autre exemple pourrait être âge par montant d'achat.

Le processus à partir duquel la cible est générée doit avoir été complètement configuré et correctement exécuté pour pouvoir profiler la cible.

#### Tableau croisé de cible

👯 🖬 Ce	ll Specific Report	5							<u>_     ×</u>
				Report to V	iew: Cell Variable (	Crosstab	Options	Export	Print
Cell:	Gold.out		•						
Field 1	: Individual.Contac	t_Indiv.First_Name		F	Field 2: Individual.Financial_Holdings_Indiv.Total_Funds				
<sub>ਦ</sub>			Create Multi	channel Campaign	(Gold.out,Platinum.c	out)×Tab			
ts (coul	660000 - 1110000								
tal_Fund	486000 - 659999								
Indiv.To	369997 - 485999								
ldings_	280000 - 368000								
cial_Ho	195999 - 279999								
al.Finan	111998 - 195998								
dividu	-3 - 111997	•		•	•	· · · ·	•	•	
		'Aaron' - 'Cassandra'	'Catherine' - 'Edward'	"Edwin' - 'Irene'	'Iris' - 'King'	'Kirk' - 'Michelle'	'Miguel' - 'Salvador'	'Sam' - 'Zoe'	
				Individual.C	ontact_Indiv.First_N	lame (count)			

#### Pour générer un rapport Tableau croisé de cible

- 1. Ouvrez un diagramme existant en mode Edition ou créez-en un nouveau.
- Cliquez sur l'icone Rapports. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, avec le rapport Liste de cible affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
- 3. Sélectionnez Tableau croisé de cible dans la liste déroulante Rapport à afficher.
- 4. Sélectionnez une cible dans la liste déroulante Cible .
- 5. Sélectionnez les champs (variables) à analyser dans les listes déroulantes Champ 1 et Champ 2.

Campaign génère le rapport en fonction de vos sélections.

- (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur Options. Vous pouvez voir la fenêtre Options de rapport, où vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - Nb tranches Change le nombre de tranches affichées. Le long de l'axe horizontal, les valeurs de champ sont organisées en tranches. Si le nombre spécifié est inférieur au nombre des différentes valeurs de champ, certains champs seront joints dans une tranche. La valeur par défaut est 10.
  - Analyse par métatype Cliquez ici pour analyser par métadonnées. Pour en savoir plus sur les analyses par métadonnées, consultez Analyser par métatype. Cette option est activée par défaut.
  - Afficher tableau Sélectionnez pour afficher le rapport sous forme de tableau.

- Afficher graphique 2D Sélectionnez pour afficher le rapport sous forme de graphique en 2 dimensions (par défaut). Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer à l'aide du bouton droit de votre souris sur le rapport pour accéder à davantage d'options d'affichage.
- Afficher graphique 3D Sélectionnez pour affiche le rapport sous forme de graphique en 3 dimensions. Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer à l'aide du bouton droit de votre souris sur le rapport pour accéder à davantage d'options d'affichage.
- Affichage Cible 1 Sélectionnez la façon dont les informations sont affichées sur l'axe des abscisses. Pour certains champs numériques, vous pouvez sélectionner des champs à utiliser à partir du menu déroulant Critère.
- Critère (pour Afficher cible 1 Afficher cible 2). Ajoutez une variable à la variable existante en cours d'analyse. La deuxième variable apparaît en dans la zone qui représente la première variable.

#### Rapport Contenu de la cible

Le rapport Contenu de la cible vous permet d'afficher les enregistrements d'une cible. Vous pouvez afficher des valeurs à partir de n'importe quelle source de table définie sur le référentiel. Ce rapport est utile pour vérifier les résultats des exécutions.

#### Pour générer un rapport Contenu de la cible

- 1. Ouvrez un diagramme existant en mode Édition ou créez-en un nouveau.
- Cliquez sur l'icone Rapports. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, avec le rapport Liste de cible affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
- 3. Sélectionnez Contenu de la cible dans la liste déroulante Rapport à afficher.
- 4. Sélectionnez une cible dans le menu déroulant Cible à afficher.
- (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur **Options**. Vous pouvez voir la fenêtre Options de rapport, où vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - Nb max. lignes à afficher Change le nombre maximal de ligne affichées dans le rapport. La valeur par défaut est 100.
  - Champs à afficher Sélectionne les champs à afficher dans le rapport en choisissant les champs dans la zone Champs disponibles et en les ajoutant à la zone Champs à afficher.
  - Supprimer doublons Choisissez d'ignorer les enregistrements avec des champs en double. Cela se révèle utile si vous utilisez des tables non normalisées. Cette option est désativée par défaut.

#### Un rapport Cible en cascade

Le rapport Cible en cascade présente la réduction des membres d'un référentiel à mesure que les cibles sont traitées, puis générées lors des processus successifs d'un diagramme. Ce rapport identifie les processus qui disposent d'un volume de sorties ainsi que les détails de la réduction par pourcentage et quantité. Utilisez ces rapports pour affiner l'effectif de cible en voyant l'impact de chaque critère successif.

Par exemple, le rapport analyse la cible Gold.out du processus Gold dans le diagramme Campagne de rétention multicanal.



Les identifiants de la cible Gold.out sont passés au processus Fusionner appelé Eligible. La cible générée pour le processus Fusion, Eligible.out, ajoute 7 683 identifiants à Gold.out, puis est fusionnée avec la cible Planinum.out, ce qui aboutit à une augmentation du nombre des identifiants (et pas l'inverse). À cause du processus Opt Outs, certains identifiants sont extraits du résultat fusionné de Gold.out et de Platinum.out, ce qui aboutit à un nombre inférieur à la somme des deux cibles. Ensuite, la cible Eligible.out est envoyée vers un processus Segmentation appelé Value Tiers dans lequel Eligible.out est réparti selon différents canaux de communication.

Le rapport Cible en cascade basé sur ce diagramme est illustré dans la figure suivante.

La ligne Totaux du rapport de cible en cascade indique que 10 705 identifiants ont été supprimés de la cible Gold.out. Le rapport affiche également le nombre d'identifiants restants, ainsi que le pourcentage des identifiants Gold.out restants.

#### Rapport Cible en cascade pour le diagramme Campagne de rétention multicanal

📲 Cell Specific Reports							
		Report to View:	ell Waterfall		Options	Export	Print
Cell: Gold.out							
Cell Name	Size	#IDs Removed	%Remain	Seq%	#IDs (Removal (	Query) R	emoval Query
Gold.out	18688	0	100.00				
Eligible.out	26371	Added 7683	141.11	0.00		5987 Inc	lividual.EMail_Op
Value Tiers	26371	0	141.11				
Preferred_Channel_Direct_Mail	7911			30.00			
Preferred_Channel_E_Mail	7861			29.81			
Preferred_Channel_Telemarketing	2616			9.92			
Preferred_Channel_Unknown	7983			30.27			
Total	18688	10705	42.72				
<b>   </b>							•

#### **Rapports croisés de segments**

Les rapports croisés de segments sont accessibles dans la section Analyse d'Campaign. Ces rapports sont les suivants :

- Analyse croisée des segments
- Analyse du profil des segments

#### Analyse croisée des segments

Le rapport Analyse croisée des segments calcule des informations détaillées sur deux dimensions d'un cube, comme défini dans le processus Cube, et affiche les résultats sous forme de tableau. Ce rapport permet d'explorer les cibles et de créer un processus Sélection qui peut ensuite être utilisé dans un diagramme de campagne ou de session.

Seuls les segments stratégiques ou les cibles qui appartiennent à un cube peuvent être analysés par le rapport Analyse croisée des segments.

#### Analyse du profil des segments

Le rapport Analyse des profils de segment calcule et affiche le nombre de dimensions d'un segment stratégique. Les informations sont affichées sous forme de tableau et de graphique. Seuls les segments stratégiques qui appartiennent à un cube peuvent être analysés par le rapport Analyse des profils de segment.

#### **Calendrier des campagnes**

Le rapport Calendrier des campagnes vous permet d'afficher les dates de début et de fin des campagnes sur un calendrier.

#### Rapports Listes des campagnes et des offres

Campaign and offer listings reports are available only with the installation of IBM Unica reporting and the Campaign reports pack. For information on installing and configuring IBM Unica reporting, see the installation guide and the *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

Campaign and offer listings reports are accessed from the Analysis section of Campaign, and consist of the following individual reports:

- Synthèse de la campagne
- Liste des campagnes par offre

#### Synthèse de la campagne

Le rapport Synthèse de la campagne présente toutes les campagnes créées. Il répertorie le code, la date de création, les dates de début et de fin, la dernière date d'exécution, l'origine et l'objectif de chaque campagne.

#### Liste des campagnes par offre

Le rapport Liste des campagnes par offre répertorie les campagnes regroupées par offre. Il répertorie le code, l'origine, les dates de début et de fin et la dernière date d'exécution des campagnes.

#### **Rapports de performance**

Performance reports are available only with the installation of IBM Unica reporting and the Campaign reports pack. For information on installing and configuring reporting, see the installation documentation and the *IBM Unica Marketing Platform Administrator's Guide*.

For examples of output from performance reports, see the IBM Unica Campaign Report Specifications document.

Les rapports de performance sont accessibles dans la section Analyse d'Campaign. Ces rapports sont les suivants :

- Simulation d'analyse financière par offre
- Fractionnement des réponses aux offres détaillées de la campagne
- Synthèse financière de la campagne par offre (réelle)
- · Performances des offres des campagnes par mois
- Comparaison des performances de la campagne

- Comparaison des performances de la campagne (avec revenus)
- Comparaison des performances de la campagne par origine
- Synthèse des performances de la campagne par cible
- Synthèse des performances de la campagne par cible (avec revenus)
- Synthèse des performances de la campagne par cible et origine
- Synthèse des performances de la campagne par offre
- Synthèse des performances de la campagne par offre (avec revenus)
- · Performances des offres par jour
- Comparaison des performances des offres
- Mesure des performances des offres
- Synthèse des performances des offres par campagne

#### Simulation d'analyse financière par offre

Le rapport Simulation d'analyse financière par offre calcule les performances financières hypothétiques d'une offre en fonction des données saisies. Vous devez spécifier des paramètres pour l'évaluation de différents scénarios de taux de réponse. Le rapport calcule les performances financières de six scénarios, à l'aide d'une incrémentation ascendante, en fonction du taux de réponse spécifié et de l'incrément du taux de réponse. Par exemple, si vous spécifiez un taux de réponse de 2 % et un incrément du taux de réponse de 0,25 %, le rapport renvoie les données de performances de six scénarios avec des taux de réponse allant de 2 % à 3,25 %.

Vous pouvez modifier les paramètres du rapport de simulation, comme le coût par contact, le coût fixe d'exécution d'une offre et le bénéfice par réponse.

# Fractionnement des réponses aux offres détaillées de la campagne

Le rapport Fractionnement des réponses aux offres détaillées de la campagne fournit des données de performance de campagne pour plusieurs types de réponse. Il répertorie toutes les offres associées à la campagne, ainsi que le nombre de réponses pour chaque type de réponse.

#### Synthèse financière de la campagne par offre (réelle)

Le rapport Synthèse financière de la campagne par offre (réelle) fournit les données financières des offres des campagnes. Il contient des données comme les coûts relatifs aux contacts, le revenu brut, le profit net et le ROI.

#### Performances des offres des campagnes par mois

Le rapport Performances des offres des campagnes par mois présente les performances des campagnes pour un mois donné avec les données de performance de chaque offre de la campagne. Il répertorie le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponses et le taux de réponse pour le mois spécifié.

#### Comparaison des performances de la campagne

Le rapport Comparaison des performances de la campagne compare les performances financières des campagnes. Il contient des données comme les transactions et le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il inclut également des informations de groupes témoin alternatives.

#### Comparaison des performances de la campagne (avec revenus)

Le rapport Comparaison des performances de la campagne (avec revenus) permet de comparer les performances financières des campagnes sélectionnées. Il comprend notamment le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques, le taux répondant et le revenu réel. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin.

#### Comparaison des performances de la campagne par origine

Le rapport Comparaison des performances de la campagne par origine permet de comparer les performances financières des campagnes sélectionnées, ces dernières étant regroupées par origine. Il contient des données comme les transactions et le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin.

#### Synthèse des performances de la campagne par cible

Le rapport Synthèse des performances de la campagne par cible fournit les données de performance des campagnes avec des cibles regroupées par campagne. Il contient des données comme le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il inclut également des informations de groupes témoin alternatives.

# Synthèse des performances de la campagne par cible (avec revenus)

Le rapport Synthèse des performances de la campagne par cible (avec revenus) fournit les données de performances des campagnes sélectionnées, les cibles étant regroupées par campagne. Il comprend notamment le nombre d'offres donné, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques, le taux répondant et le revenu réel. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin. Ce rapport requiert la présence du champ de suivi supplémentaire Revenu dans la table de l'historique des réponses.

#### Synthèse des performances de la campagne par cible et origine

Le rapport Synthèse des performances de la campagne par cible et origine présente les performances des campagnes, ainsi que les cibles regroupées par campagne et par origine. Il comprend notamment le nombre d'offres donné, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux répondant. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin.

#### Synthèse des performances de la campagne par offre

Le rapport Synthèse des performances de la campagne par offre fournit une synthèse des performances de campagne et d'offre, les offres sélectionnées étant groupées par campagne. Il contient des données comme le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il inclut également des informations de groupes témoin alternatives.

# Synthèse des performances de la campagne par offre (avec revenus)

Le rapport Synthèse des performances de la campagne par offre (avec revenus) fournit une synthèse des performances des offres pour les campagnes sélectionnées. Il comprend notamment le nombre d'offres donné, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques, le taux répondant et le revenu réel. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin.

#### Performances des offres par jour

Le rapport de performance des offres par jour fournit les performances d'offres à une date ou une plage de dates spécifiques. Il répertorie le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponses et le taux de réponse à la date ou pendant la plage de dates spécifiée.

#### Comparaison des performances des offres

Le rapport Comparaison des performances des offres permet de comparer les performances des offres sélectionnées. Il contient des données comme le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il inclut également des informations de groupes témoin alternatives.

#### Mesure des performances des offres

Le rapport Mesure des performances des offres permet de comparer les performances des offres sélectionnées en fonction des différentes attributions de réponse, telles que Meilleure correspondance, Correspondance fractionnelle et Correspondance multiple. Il comprend également des informations facultatives sur l'amélioration par rapport au groupe témoin et la différence entre différents taux d'attribution.

#### Synthèse des performances des offres par campagne

Le rapport Synthèse des performances des offres par campagne fournit une synthèse des performances des offres sélectionnées, par campagne. Il contient des données comme le nombre d'offres envoyées, le nombre de transactions de réponse, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le taux de répondants. Il inclut également des informations de groupes témoin alternatives.

# A Caractères spéciaux et noms d'objets d'IBM UnicaCampaign

- A propos des caractères spéciaux
- Caractères spéciaux non admis
- Objets non soumis aux restrictions de dénomination
- Objets soumis à des restrictions de dénomination spécifiques

# À propos des caractères spéciaux

Dans Campaign, les noms des objets sont soumis à certaines exigences : certains caractères spéciaux ne sont pris en charge dans aucun nom d'objet Campaign. De plus, certains objets sont soumis à des restrictions de dénomination spécifiques.

Si vous passez des noms d'objets à votre base de données (par exemple, si vous utilisez une variable utilisateur contenant un nom de diagramme), vous devez vérifier que le nom d'objet ne contient que des caractères pris en charge par votre base de données. Autrement, vous obtiendrez une erreur de base de données.

## **Caractères spéciaux non admis**

N'utilisez pas les caractères répertoriés dans le tableau ci-dessous dans les noms des objets suivants :

- campagnes
- diagrammes
- répertoires
- offres
- listes d'offres
- segments
- sessions

Caractère	Description		
%	Pourcentage		
*	Astérisque		
?	Point d'interrogation		
1	Barre verticale		
:	Deux-points		
1	Virgule		
<	Inférieur à		
>	Supérieur à		
&	Perluète		
١	Barre oblique gauche		
1	Barre oblique droite		
"	Guillemets doubles		

# Objets non soumis aux restrictions de dénomination

Dans Campaign, les noms des objets suivants peuvent comporter n'importe quel caractère :

- noms de référentiels (restrictions de dénomination relatives aux noms de champs des référentiels),
- noms *usuels* des attributs personnalisés (restrictions de dénomination relatives aux noms *internes* des attributs personnalisés),
- modèles d'offres.

## Objets soumis à des restrictions de dénomination spécifiques

Dans Campaign, les noms des objets suivants sont soumis à certaines restrictions :

- noms *internes* des attributs personnalisés (pas de restriction de dénomination pour les noms *usuels* des attributs personnalisés),
- noms de champs des référentiels (pas de restriction pour les noms de référentiels),
- cibles,
- champs dérivés,
- table utilisateur et noms de champs.

Les noms de ces objets doivent :

- contenir des lettres de l'alphabet, des chiffres ou le trait de soulignement (\_),
- commencer par une lettre de l'alphabet.
- Les noms de champs dérivés présentent des restrictions supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez la section Attribution d'un nom aux restrictions des champs dérivés.