

IBM Unica Campaign
Version 8 Release 6
25. Mai 2012

Benutzerhandbuch



Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 253 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 8, Release 6, Modifikation 0 von IBM UnicaCampaign und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuauflage geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Unica Campaign, Version 8 Release 6.0, User's Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2012

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
Mai 2012

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Einführung in IBM Unica Campaign 1

Für wen ist Campaign?	1
Integration mit anderen IBM Unica-Produkten	2
Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations	2
Informationen über veraltete Kampagnen.	3
Campaign – Konzepte	3
Kampagnen.	4
Ablaufdiagramme	4
Sitzungen	4
Prozesse	5
Angebote	5
Zellen	5

Kapitel 2. Einführung in Campaign 7

Ihr Benutzername und Kennwort	7
So melden Sie sich bei IBM Unica Marketing an	7
Ihre Rolle und Rechte	8
Sicherheitsebenen in Campaign	8
Festlegen der Startseite	8

Kapitel 3. Kampagnen. 9

Vorbereiten von Daten für Kampagnen	9
Verwenden von IBM Coremetrics-Segmenten in Campaign	9
Entwerfen von Kampagnen	9
Beispiel: Multichannel-Kampagne zur Kundenbindung	10
Informationen über den Zugriff auf Kampagnen	11
Arbeiten mit Kampagnen.	12
So erstellen Sie eine Kampagne:	12
Zuordnen von strategischen Segmenten zu einer Kampagne.	13
Zuordnen von Angeboten zu Kampagnen	14
So zeigen Sie eine Kampagne an:	14
So navigieren Sie von einer verknüpften veraltete Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt	15
So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen einer Kampagne:	15
Informationen über das Ausführen von Kampagnen	16
So drucken Sie eine Kampagne:	16
So verschieben Sie eine Kampagne:	16
Informationen über das Löschen von Kampagnen	16
Ergebnisse einer Kampagne analysieren	17
Verwalten von Kampagnen	17
So fügen Sie einen Kampagnenordner hinzu	17
So bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung eines Kampagnenordners	18
So verschieben Sie einen Kampagnenordner	18
So löschen Sie einen Kampagnenordner	19
Kampagnenreferenz	19
Symbole auf der Seite "Alle Kampagnen"	19

Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"	20
Referenz zur Registerkarte "Kampagnenübersicht"	21

Kapitel 4. Ablaufdiagramme. 23

Erstellen von Flowcharts	23
Überlegungen zum Flowchart-Design.	23
So erstellen Sie ein neues Flowchart	23
Kopieren von Flowcharts	24
So kopieren Sie ein Flowchart	24
Anzeigen von Flowcharts.	25
So zeigen Sie ein Flowchart an	25
Überprüfen von Flowcharts	25
So überprüfen Sie Prozesse im Flowchart	26
Bearbeiten von Flowcharts	26
So öffnen Sie ein Flowchart zum Bearbeiten	27
So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Flowcharts	27
Validieren von Flowcharts	27
So validieren Sie ein Flowchart	28
Testen von Flowcharts.	28
So führen Sie einen Testlauf eines Flowcharts durch	28
So führen Sie einen Testlauf eines Flowcharts durch	29
Ausführen von Flowcharts	29
So führen Sie ein Flowchart aus	29
So führen Sie eine Teilstruktur eines Flowcharts aus	30
So führen Sie einen Prozess aus	30
Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf	31
So halten Sie eine Flowchart-Ausführung an	32
So setzen Sie eine angehaltene Flowchart-Ausführung fort	33
So brechen Sie eine Flowchart-Ausführung ab	33
So setzen Sie eine abgebrochene Flowchart-Ausführung fort	33
Fehlersuche bei Laufzeitfehlern.	33
Löschen von Flowcharts	34
So löschen Sie ein Flowchart.	34
So drucken Sie ein Flowchart	34
Packen von Flowchart-Dateien zur Fehlersuche	35
So packen Sie Flowchart-Dateien zur Fehlersuche	35
Übermitteln von Flowchart-Datenpaketen an den technischen Support von IBM Unica	35
Optionen zum Packen von Flowchart-Daten	36
Flowchart-Referenz	39
Symbole auf der Registerkarte "Flowchart" (Ansichtsmodus)	39
Symbole auf der Seite "Flowchart" im Bearbeitungsmodus	40

Kapitel 5. Prozesse 41

Arten von Prozessen	41	Extraktion	77
Datenbearbeitungsprozesse	41	Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren	78
Ausführungsprozesse	42	Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages	78
Optimierungsprozesse	42	So konfigurieren Sie den Prozess "Extrahieren"	78
Verwenden von Prozessen in Flowcharts	43	So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus ei- ner einzelnen Tabelle oder aus einem strategi- schen Segment	78
So fügen Sie einem Flowchart einen neuen Pro- zess hinzu	43	So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Lan- ding-Page	80
So verbinden Sie zwei Prozesse.	44	Referenz für Registerkarte „Extrahieren“.	81
Beispiel: Prozessverbindungen	44	Snapshot	82
So kopieren und fügen Sie einen Prozess ein	45	So konfigurieren Sie den Prozess "Snapshot"	82
So schneiden Sie einen Prozess aus	46	Zeitplan	84
So fügen Sie Prozesse aus der Vorlagenbibliothek ein	46	So konfigurieren Sie den Prozess "Ablaufplan".	86
So verschieben Sie einen Prozess	46	So verwenden Sie das Kalender-Werkzeug im Prozess Ablaufplan	88
So löschen Sie einen Prozess.	47	Planung basierend auf Triggern.	88
So löschen Sie die Verbindung zwischen zwei Prozessen	47	Cube	90
So führen Sie einen Prozess aus	47	So konfigurieren Sie den Prozess "Cube".	90
Konfigurieren von -Prozessen	50	Segment erstellen	91
So greifen Sie auf ein Prozesskonfigurationsfen- ster zu	50	So konfigurieren Sie den Prozess "Segment erstel- len"	91
Auswählen	50	Mailingliste	93
So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"	51	So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mai- lingliste oder Anrufliste)	93
So verwenden Sie IBM Coremetrics-Segmente im Prozess "Auswählen"	52	Anrufliste	97
Zusammenführen	55	Verfolgen	98
So konfigurieren Sie den Prozess "Zusammenfüh- ren"	55	So konfigurieren Sie den Prozess "Verfolgen"	98
Segment	56	Antwort	100
Nach Feld segmentieren	56	So konfigurieren Sie den Prozess "Antwort"	100
Nach Abfrage segmentieren	57	Modell	102
Verwenden von Segmenten als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ "Segment"	57	So konfigurieren Sie den Prozess "Modell".	102
Überlegungen zur Segmentierung	57	Bewertung	104
So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Feld	58	So konfigurieren Sie den Prozess "Bewertung"	105
So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Abfrage	59	Auswählen von Datenquellen für Prozesse	106
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Seg- ment	59	So wählen Sie eine Eingabezelle, ein Segment oder eine Tabelle als Eingabe für einen Prozess aus	106
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Ex- trahieren"	60	So wählen Sie mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess aus	106
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte All- gemein	61	So ordnen Sie eine neue Tabelle für die Auswahl als Quelle zu	107
Dialogfelder Neues Segment und Segment bear- beiten	62	Auswählen der datenbankinternen Verarbeitung für Prozesse	107
Stichprobe	62	Datenbankinterne Verarbeitung aktivieren und deaktivieren	108
So konfigurieren Sie den Prozess "Stichprobe".	62	So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die daten- bankinterne Verarbeitung für ein Flowchart	108
Informationen über den Größenberechner für Stichproben	65	So aktivieren bzw. inaktivieren Sie die daten- bankinterne Verarbeitung global	109
Zielgruppe	66	Erstellen von Abfragen in Prozessen.	109
Zielgruppenebenen	66	Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Campaign-Prozessen	109
Haushalt	67	So erstellen Sie eine Abfrage mit Point & Click	109
Wechseln zwischen Ebenen	67	So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textgene- rator	111
Konfigurieren des Prozesses Zielgruppe	68	So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Abfrage- assistenten	112
Beispiel: Prozess Zielgruppe	70	Erstellen von Abfragen mit SQL	112
Beispiel: Filtern von Datensätzen	70	Profilerstellung von Feldern	117
Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden	71		
Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen	74		

So erstellen Sie das Profil eines Feldes	117
Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung	118
Deaktivierung der Profilerstellung	120
Festlegen der Optionen für die Profilerstellung	121
Gesamtanzahl in einem Profil aktualisieren	122
So fügen Sie eine Profilkategorie in eine Abfrage ein	122
So drucken Sie die Profilergebnisse	123
So exportieren Sie Profildaten	123
Festlegen einer Ausgabedatei oder -tabelle für die Kontaktprotokollierung	123
So geben Sie eine Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung an.	123
So geben Sie eine Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung an	124
Ändern des Generierungswerts für Zufallszahlen	125
So ändern Sie den Generierungswert für Zufallszahlen für die Datensatzauswahl	125
Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen	125
So verwenden Sie das Kalender-Werkzeug	126

Kapitel 6. Angebote. 127

Angebotsattribute	127
Angebotsversionen	128
Angebotsvorlagen	129
Informationen über Angebotslisten	130
Statische Angebotslisten	130
Dynamische Angebotslisten	130
Sicherheits- und Angebotslisten	131
Verfahren.	131
Steuergruppen	132
Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen	132
Arbeiten mit Angeboten	132
Erstellen neuer Angebote	133
Relevante Produkte für Angebote.	134
Duplizieren von Angeboten	136
Gruppieren von Angeboten.	137
So bearbeiten Sie ein Angebot.	137
So verschieben Sie Angebote oder Angebotslisten:	138
Hinzufügen von Angeboten zu Angebotslisten	138
Löschen von Angeboten	138
Zurückziehen von Angeboten	139
So ordnen Sie Angebote aus dem Prozesskonfigurationsfenster einer Zelle zu	140
Suchen nach Angeboten	141
Symbole auf der Seite Alle Angebote	142
So zeigen Sie Angebotsberichte aus einer Übersichtsseite heraus an:	143
Arbeiten mit Angebotslisten	143
So fügen Sie eine statische Angebotsliste hinzu:	144
So fügen Sie eine dynamische Angebotsliste hinzu:	144
So bearbeiten Sie eine Angebotsliste:	145
Verschieben von Angebotslisten	145
Löschen von Angebotslisten	145
Zurückziehen von Angebotslisten	145
Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen	146
Verwalten von Angeboten, wenn Marketing Operations in Campaign integriert ist	146

Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten	147
Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten	148

Kapitel 7. Zellen 151

Zellnamen und Zellcodes	151
Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen	152
Arbeiten mit Zellen	155
So erstellen Sie eine Zelle in einem Flowchart-Prozess:	155
Begrenzen der Größe von Ergebniszellen	155
Ändern des Zellnamens	159
Zurücksetzen des Zellnamens	160
Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellnamen und Zellcodes	161
Ändern des Zellcodes	162
So können Sie Flowchart-Zellen mit dem Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ abstimmen und verknüpfen	162
So heben Sie die Abstimmung oder Verknüpfung von Flowchart-Zellen im Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ auf	163
So können Sie Flowchart-Zellen mit dem Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ manuell abstimmen und verknüpfen	164
So verbinden Sie Flowchart-Zellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration:	164
So heben Sie die Verbindung von Flowchart-Zellen und Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration auf:	165
So ordnen Sie einer Zelle in einem Flowchart-Kontaktprozess ein Angebot zu:	165
Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen	166
So legen Sie die Parameter in Angeboten fest, die Zellen zugeordnet sind:	166
Informationen über die Kalkulationstabelle für Zielzellen:	167
Zellstatusinformationen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):	168
Arbeiten mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)	169

Kapitel 8. Kontaktverlauf und Antwortverfolgung 179

Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen	179
Detaillierter Kontaktverlauf.	179
Aufnahme von Einträgen in Kontaktverlaufstabellen	180
Verfahrensverlauf (UA_Treatment)	180
Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)	181
Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)	183
Angebotsverlauf	183
Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf deaktivieren	184
Testlauf durchführen	184

So deaktivieren Sie Protokollierungsoptionen	184
Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs	184
So löschen Sie den Kontakt- und Antwortverlauf:	185
Informationen über die Antwortverfolgung	186
Durchführen der Antwortverfolgung	186
Antworttypen	190
Antwortkategorien	191
Direkte Antworten	191
Folgeantworten	193
Attributierungsmethoden	194
Größtmögliche Übereinstimmung	195
Anteilige Übereinstimmung	195
Mehrfache Übereinstimmung	195

Kapitel 9. Gespeicherte Objekte 197

Informationen zu abgeleiteten Feldern	197
Erstellung abgeleiteter Felder	197
Speichern abgeleiteter Felder	199
Abgeleitete Felder dauerhaft verwenden	200
Informationen über Benutzervariablen	202
So erstellen Sie eine Benutzervariable	203
Informationen über benutzerdefinierte Makros	204
So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Makro:	204
Richtlinien für die Verwendung benutzerdefinierter Makros	206
So verwalten Sie benutzerdefinierte Makros:	209
Informationen über Vorlagen	209
So kopieren Sie Vorlagen in die Vorlagenbibliothek:	209
So fügen Sie eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek ein:	210
So verwalten Sie Vorlagen:	210
Informationen über gespeicherte Tabellenkataloge	211
So greifen Sie auf gespeicherte Tabellenkataloge zu:	211
So bearbeiten Sie einen Tabellenkatalog:	211
So entfernen Sie einen Tabellenkatalog:	211

Kapitel 10. Sitzungen 213

Arbeiten mit Sessions	213
So erstellen Sie eine Session	213
So zeigen Sie eine Session an:	214
So bearbeiten Sie die Übersicht einer Session:	214
So bearbeiten Sie das Flowchart einer Session:	214
So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Session-Flowchart	215
Informationen über das Kopieren von Sessions	215
Informationen über das Ausführen von Sessions	215
So verschieben Sie eine Session:	215
Informationen über das Löschen von Sessions	216
Informationen über das Verwalten von Sessions	216
So fügen Sie einen Session-Ordner hinzu:	216
So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Session-Ordners:	217
So entfernen Sie einen Session-Ordner:	217
So löschen Sie einen Session-Ordner:	218
Symbole auf der Seite Alle Sessions	218
Informationen über strategische Segmente	219

Verbesserung der Leistung strategischer Segmente	219
Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente	220
So erstellen Sie ein strategisches Segment:	220
So zeigen Sie ein Segment von der Seite "Alle Segmente" aus an:	221
So zeigen Sie ein strategisches Segment von der Übersichtsseite der Kampagne aus an:	221
So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen eines Segments:	222
So bearbeiten Sie das Quell-Flowchart eines strategischen Segments:	222
Symbole auf der Seite Alle Segmente	222
Ausführen strategischer Segmente	223
Strategische Segmente verwalten	223
Löschen strategischer Segmente	225
Informationen über globale Filtereigenschaften und globale Filtersegmente	226
Anwenden von globalen Filtern	227
Deaktivieren von globalen Filtern	227
Informationen zu Dimensionshierarchien	227
Beispiele: Dimensionshierarchien	228
Erstellen von Dimensionshierarchien	228
So aktualisieren Sie eine Dimensionshierarchie:	230
So laden Sie eine gespeicherte Dimensionshierarchie:	230
Informationen über Cubes	230

Kapitel 11. Berichte 233

Berichtsarten	233
Campaign-Listenportlets	234
Campaign IBM Cognos-Berichtsportlets	234
Arbeiten mit Berichten	234
Zugriff auf und Anzeige von Berichten	235
Bericht – Steuerelemente	236
Symbole für Berichte	236
So senden Sie einen Bericht per E-Mail	237
Anzeige von Berichten in verschiedenen Formaten	237
Aktualisieren von Berichten	238
Liste der Berichte in Campaign	238
Flowchart Zellenberichte	239
Berichte "Crosstabs im Segment"	244
Terminplan der Kampagne(n)	245
Kampagnen- und Angebotsberichte	245
Erfolgsberichte	245

Anhang. Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen 249

Ungültige Sonderzeichen	249
Objekte ohne Namensbeschränkung	250
Objekte mit besonderen Namensbeschränkungen	250

Kontakt zum technischen Support von IBM Unica 251

Bemerkungen	253
Marken	255

Kapitel 1. Einführung in IBM Unica Campaign

Campaign ist eine web-basierte Lösung für Enterprise Marketing Management (EMM). Sie besteht aus einem Backend-Server, Web-Server, Active-X-Client und Marketing Platform-Sicherheit. Mit Hilfe von Campaign können Benutzer Direktmarketingkampagnen erstellen, durchführen und analysieren.

Campaign bietet ihnen eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche zur Unterstützung von Direktmarketingprozessen wie Auswahl und Ausschluss aus Zielgruppen, Segmentierung, Stichprobenerstellung und Ausgabe von Listen der Kunden-ID. Mit der Datenübertragungsschicht Universal Dynamic Interconnect (UDI) von Campaign können sie nahtlos auf alle Datenquellen zugreifen und die darin enthaltenen Daten bearbeiten. Dazu gehören sowohl relationale Datenbanken jeder Art als auch Textdateien.

Campaign-Prozesse dienen zur Erstellung und Übertragung von Kontakt- und Antwortverläufen sowie zur Unterstützung der Antwortattributierung und Berichterstattung.

Die Anwendung unterstützt zwar direktes SQL, Makros und Funktionen, jedoch müssen Benutzer nicht über derartige Kenntnisse verfügen, um Kampagnen zu erstellen. Sobald die Tabellen der Datenbank erstellt und aufgefüllt sind, lassen sich die Kundendaten leicht auswählen, zusammenführen, prüfen und aufteilen. Die ermittelten Kunden können einer Vielzahl von Angeboten zugeordnet werden. Es ist außerdem möglich, die Ergebnisse einer Kampagne aufzuzeichnen, erhaltene Antworten zu verwalten und die Rendite (ROI) zu berechnen. Kampagnen können auch ohne Kenntnis von SQL so geplant werden, dass sie zu einer bestimmten Zeit ausgeführt oder die Ausführung durch ein bestimmtes Ereignis angestoßen wird.

Campaign behandelt Marketingkampagnen als eigenständige Objekte, die aus mindestens einem Flowchart bestehen, welcher wiederum in einen oder mehrere Prozesse unterteilt ist. Eine Kampagne kann mit einem oder mehreren strategischen Segmenten, Angeboten und Berichten verknüpft werden. Darüber hinaus kann sie aus mehreren verschiedenen Flowcharts bestehen.

Die Prozesse bilden die Grundlage von Flowcharts und stehen im Zentrum von Campaign. Sie sind für Datenbearbeitung, Ablaufkoordination, Angebotsvergleich, Erstellung von Listen und Optimierung verantwortlich. Damit stellen die Prozesse und deren Definition das eigentliche Mittel zum Planen und Ausführen einer Kampagne dar.

Für wen ist Campaign?

Campaign ist für Marketingspezialisten sowie Experten für die Datensuche, Online-Analyse (OLAP) und SQL entwickelt.

Mit Hilfe von Campaign können *Benutzer* Direktmarketingkampagnen erstellen, durchführen und analysieren. *Campaign-Administratoren* legen den Grundstein für ihre Kollegen, indem sie anfängliche und fortlaufende Aufgaben wie das Zuordnen von Datenbanktabellen, Anpassen von Konfigurationseinstellungen und Definieren von benutzerdefinierten Attributen und Angebotsvorlagen für Benutzer durchführen.

Weitere Informationen zu Aufgaben, die von Campaign-Administratoren ausgeführt werden, finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Integration mit anderen IBM Unica-Produkten

Campaign kann optional in folgende IBM® Unica-Produkte integriert werden:

- **Distributed Marketing** – zur Unterstützung der verteilten Ausführung benutzerdefinierter, zentral verwalteter Kampagnen.
- **eMessage** – zur Erstellung von zielgerichteten, messbaren E-Mail-Marketingkampagnen.
- **Interact** – zum Abrufen von personalisierten Angeboten und Kundenprofilinformationen in Echtzeit, um die interaktive Kundenumgebung zu erweitern. Informationen zur Verwendung von Interact-Funktionen in Campaign einschließlich der Verwendung von interaktiven Flowcharts und Interact-Prozessen in Batch-Flowcharts finden Sie in der IBM UnicaInteract-Dokumentation.
- **Marketing Operations** – zur Integration der Marketing-Ressourcenmanagementfunktionen von Marketing Operations mit den Kampagnenentwicklungsfunktionen von Campaign. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations“.
- **CustomerInsight** – für den Zugriff auf die CustomerInsight-Gruppenauswahl beim Entwerfen von Direktmarketingkampagnen.
- **NetInsight** – für den Zugriff auf die NetInsight-Besuchersegmente beim Entwerfen von Direktmarketingkampagnen.
- **Optimize** – zur Optimierung von Kontakten aus Sicht der Kunden bei gleichzeitiger Berücksichtigung von Geschäftsregeln und -vorgaben.
- **PredictiveInsight** – zur Verwendung von Bewertungen von Prognosemodellen für Antwortmodellierung, Cross-Selling, Kundenbewertung und Segmentierung.

Weitere Informationen zur Verwendung anderer IBM Unica-Produkte, die in Campaign integriert sind, können Sie der Dokumentation des jeweiligen Produkts entnehmen.

Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations

IBM Unica Campaign kann mit IBM Unica Marketing Operations integriert werden, um die Marketing-Ressourcenmanagementfunktionen des Produkts zum Erstellen, Planen und Genehmigen von Kampagnen zu nutzen.

Wenn Campaign mit Marketing Operations integriert wird, dann werden viele der Aufgaben, die zuvor in einer eigenständigen Campaign-Umgebung ausgeführt wurden, in Marketing Operations ausgeführt. Diese Aufgaben umfassen Folgendes:

- Arbeiten mit Kampagnen:
 - Erstellen von Kampagnen
 - Anzeigen, Verschieben und Löschen von Kampagnen
 - Arbeiten mit der Übersicht einer Kampagne
- Arbeiten mit Tabellenkalkulationen der Zielzelle (TSC = Target Cell Spreadsheets)
- Zuordnen von Angeboten zu Zellen
- Definieren von Kontrollzellen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Kampagnenattributen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Zellattributen

Diese Aufgaben werden im *Marketing Operations und Campaign Integrationshandbuch* erläutert.

Die folgenden Aufgaben werden in Campaign sowohl in eigenständigen als auch in integrierten Umgebungen durchgeführt:

- Erstellen von Flowcharts
- Ausführen von Flowcharts
- Detaillierte Analysen von Kampagnen/Angeboten/Zellen
- Berichterstellung zur Campaign-Leistung (abhängig vom installierten Berichterstellungspaket)

Wenn die Angebotsintegration ebenfalls aktiviert ist, dann führen Sie die folgenden Aufgaben in Marketing Operations aus:

- Entwickeln von Angeboten
 - Definieren von Angebotsattributen
 - Erstellen von Angebotsvorlagen
- Erstellen, Genehmigen, Veröffentlichen, Bearbeiten und Zurückziehen von Angeboten
- Verwalten von Angeboten mithilfe von Angebotslisten und Angebotsordnern

Informationen über veraltete Kampagnen

Veraltete Kampagnen sind bereits vorhandene Kampagnen, die in Campaign (oder Affinium Campaign 7.x) vor der Integration erstellt wurden. In einer integrierten Marketing Operations–Campaign-Umgebung kann Campaign für den Zugriff auf die folgenden Typen von veralteten Kampagnen konfiguriert werden:

- Kampagnen, die in einer eigenständigen Campaign-Version (entweder in der aktuellen oder einer früheren Version von Campaign) erstellt wurden, bevor die Integration von Version 8.0 aktiviert wurde. Diese Kampagnen können nicht mit Marketing Operations-Projekten verknüpft werden.
- Kampagnen, die in Affinium Campaign 7.x erstellt und mit Affinium Plan 7.x-Projekten verknüpft wurden. Die Funktionen dieser Kampagnen bleiben ab Version 7.x dieser Produkte unverändert, basierend auf der Datenzuordnung zwischen den Attributen in beiden Produkten.

Sie können mit Campaign auf beide Typen von veralteten Kampagnen zugreifen und mit ihnen arbeiten, auch wenn Sie die Integration von Version 8.0 aktivieren (was für alle neu erstellten Kampagnen gilt).

Campaign – Konzepte

Mit den folgenden grundlegenden Konzepten sollten Sie vor dem Arbeiten mit Campaign vertraut sein:

- „Kampagnen“ auf Seite 4
- „Ablaufdiagramme“ auf Seite 4
- „Sitzungen“ auf Seite 4
- „Prozesse“ auf Seite 5
- „Angebote“ auf Seite 5
- „Zellen“ auf Seite 5

Kampagnen

Mit Hilfe von Campaign können Sie Kampagnen zur Verwaltung und Analyse von Direktmarketingkampagnen erstellen. Eine Kampagne wird durch folgende Elemente definiert:

- Name
- Sicherheitsrichtlinie
- Beschreibung
- Ziel
- Kampagnencode
- Aktivierungs- und Ablaufdaten
- Initiativen
- Eigner
- ggf. benutzerdefinierte Attribute

Kampagnen bestehen aus mindestens einem *Flowchart*, das Sie erstellen, um im Rahmen Ihrer Kampagne eine Reihe von Aufgaben mit Ihren Daten ausführen zu können.

Ablaufdiagramme

Die Flowcharts in Campaign stellen eine Reihe von Aktionen dar, die Sie mit Ihren Daten ausführen. Jede Aktion wird durch einen Baustein, auch als *Prozess* bezeichnet, definiert. Durch das Konfigurieren und Verknüpfen von Prozessen können Sie die zugrunde liegenden Daten bearbeiten, um Ihre Ziele zu erreichen. Flowcharts können manuell, automatisch oder ereignisgesteuert gestartet werden.

Flowcharts können zum Erreichen bestimmter Marketingziele wie der Bestimmung geeigneter Empfänger für eine Direktwerbekampagne, der Erstellung einer Mailingliste für diese Empfängergruppe sowie der Zuordnung spezieller Angebote für die einzelnen Empfänger verwendet werden. Zudem können erhaltene Antworten verwaltet und die Rendite der Kampagne berechnet werden.

Für jede Kampagne werden ein oder mehrere Flowcharts erstellt und konfiguriert, um die erforderliche Datenbearbeitung oder Aktion durchzuführen.

Ein Flowchart enthält folgende Elemente:

- Name
- Beschreibung
- Konfigurierte und verbundene Prozesse
- Mindestens eine Datenquelle

Lizenzierte Benutzer von Interact können mit Campaign *interaktive Flowcharts* in Echtzeit ausführen, die durch ein festgelegtes Ereignis angestoßen werden. Weitere Informationen zu interaktiven Flowcharts finden Sie im *Interact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungen

Eine Session ist ein bestimmter Bereich innerhalb der Anwendung, in dem grundlegende, dauerhafte und globale Datenkonstrukte (wie zum Beispiel strategische Segmente und Cubes) von Campaign-Administratoren erstellt und anschließend allen Kampagnen zugänglich gemacht werden. Wie Kampagnen bestehen Sessions ebenfalls aus mindestens einem Flowchart.

Prozesse

Flowcharts bestehen aus individuellen Prozessen, die so konfiguriert sind, dass sie bestimmte Aufgaben in einer Kampagne oder Session wahrnehmen. Beispiele hierfür sind das Auswählen von Daten, das Zusammenführen zweier unterschiedlicher Zielgruppen oder die Ausgabe der Ergebnisse einer Kampagne.

Angebote

Ein Angebot repräsentiert eine einzelne Marketingbotschaft, die über unterschiedliche Kanäle übermittelt werden kann.

In Campaign erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagne(n) verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen.
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten.
- für verschiedene Personengruppen (Zellen).
- in unterschiedlichen „Versionen“ durch Änderung der parametrisierten Felder des Angebots.

Über Kontaktprozesse werden Angebote Zielzellen in den Flowcharts zugeordnet. Die Ergebnisse einer Kampagne können durch Erfassen der Daten über Kunden, die das Angebot erhalten haben, und solche, die darauf geantwortet haben, verfolgt werden.

Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs, zum Beispiel von Kunden oder Interessenten aus Ihrer Datenbank. In Campaign erstellen Sie Zellen durch die Konfiguration und Ausführung von Datenbearbeitungsprozessen in Flowcharts. Diese Ergebniszellen können auch als Eingabe für andere Prozesse im selben Flowchart verwendet werden (Prozesse, die nach dem Prozess angeordnet sind, von dem sie erstellt wurden). Die Anzahl der Zellen, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Zellen, die von Ihnen eine oder mehrere Angebote in Campaign erhalten, werden Zielzellen genannt. Eine Zielzelle ist eine bestimmte Gruppe homogener Individuen (oder was auch immer die Einheit darstellt, für die die Zielgruppenebene definiert ist, beispielsweise einzelne Kunden oder Haushaltskonten). Zellen können zum Beispiel für Kunden mit hoher Kaufkraft erzeugt werden, für Kunden, die den Einkauf über das Internet bevorzugen, für Konten mit direkter Bezahlung, für Kunden, die Kommunikation über E-Mail bevorzugen, oder für Stammkunden. Jede von Ihnen erzeugte Zelle oder jedes Segment kann unterschiedlich behandelt werden. Sie können verschiedene Angebote oder Kommunikationen über unterschiedliche Kanäle erhalten.

Enthalten Zellen IDs, die zum Empfang eines Angebotes berechtigen, die jedoch das Angebot zu Analyse Zwecken nicht erhalten dürfen, werden sie Kontrollzellen genannt. In Campaign sind Kontrollen immer Ausschluss-Kontrollgruppen.

Der Begriff „Zelle“ wird gelegentlich synonym für „Segment“ verwendet. Strategische Segmente sind Zellen, die in einer Session und nicht in einem Flowchart für eine Kampagne erzeugt werden. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Zellen (z. B. solchen, die von einem Segment-Prozess in einem Flowchart erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne

verwendet werden kann. Ein strategisches Segment ist eine statische Liste von IDs bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Flowchart, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde, erneut ausgeführt wird.

Kapitel 2. Einführung in Campaign

Bevor Campaign verwendet werden kann, müssen zuerst Datenbanktabellen eingetragen sowie ggf. Datenobjekte wie Segmente, Dimensionen oder Cubes erstellt werden. Außerdem muss die Kampagne im Vorfeld genau geplant und ausgearbeitet werden. Diese Aufgaben werden zu Anfang mit Hilfe eines IBM Unica-Beraters durchgeführt. Wir erhoffen uns davon, dass Sie nach der ersten Kampagne und mit dieser Einführung weitere Kampagnen selbstständig ausarbeiten und durchführen können. Wir unterstützen Sie auch gerne je nach Bedarf beim Aufbau, Verfeinern und Erweitern einer ersten Kampagne.

Weitere Informationen zur Konfiguration oder anderen administrativen Aufgaben finden Sie im *Campaign-Installationshandbuch* und im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Ihr Benutzername und Kennwort

Damit Sie auf Campaign zugreifen können, muss in Marketing Platform ein Benutzername und ein Kennwort für Sie erstellt worden sein und der Zugriff auf Campaign gewährt werden.

Wenn Ihr Benutzername oder Kennwort ungültig ist, wenden Sie sich an Ihren Affinium-Administrator.

So melden Sie sich bei IBM Unica Marketing an

Bevor Sie mit IBM Unica Marketing arbeiten können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Intranetverbindung (Netzverbindung) zum Zugriff auf Ihren IBM Unica Marketing-Server.
- Microsoft Internet Explorer.
- Benutzername und Kennwort zur Anmeldung bei IBM Unica Marketing.
- Die URL für den Zugriff auf IBM Unica Marketing im Netz. Wenn Sie die richtige URL nicht kennen oder einen Benutzernamen bzw. ein Kennwort benötigen, wenden Sie sich an Ihren IBM Unica Marketing-Administrator.

1. Starten Sie den Browser Microsoft Internet Explorer.
2. Geben Sie die IBM Unica Marketing-URL im Adressfeld des Browsers ein.

Wenn IBM Unica Marketing in Windows Active Directory oder einer Plattform zur Webzugriffssteuerung integriert ist und Sie an diesem System angemeldet sind, zeigt IBM Unica Marketing die vom IBM Unica Marketing-Administrator konfigurierte Übersicht bzw. Standardseite an. Ihre Anmeldung ist abgeschlossen. Andernfalls wird eine Anmeldeseite angezeigt.

Wenn Ihre Version von IBM Unica Marketing eine SSL-Verschlüsselung verwendet, werden Sie bei der ersten Anmeldung ggf. zur Annahme eines digitalen Sicherheitszertifikats aufgefordert. Klicken Sie auf **Ja**, um das Zertifikat zu akzeptieren.

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

Je nach Konfiguration Ihrer IBM Unica Marketing-Kennwortregeln wird unter Umständen eine Seite zum Ändern des Kennworts angezeigt. Geben Sie in diesem Fall ein neues Kennwort ein, bestätigen Sie es durch eine erneute Eingabe, und klicken Sie auf **Kennwort ändern**.

Nach erfolgreicher Anmeldung wird die durch den IBM Unica Marketing-Administrator konfigurierte Übersicht oder Standard-Startseite von IBM Unica Marketing angezeigt.

Ihre Rolle und Rechte

Ihrem Benutzernamen wird in Campaign mindestens eine Rolle (z. B. Prüfer, Entwickler oder Manager) zugewiesen, die Ihrer Funktion innerhalb des Unternehmens entspricht. Ihre Administratoren definieren Rollen, die für Ihre Organisation spezifisch sind. Ihre Rollen legen die Funktionen fest, die Sie in Campaign ausführen können. Die in Ihrer Organisation implementierte Sicherheit auf Objektebene legt demgegenüber fest, ob Sie autorisiert sind, diese Aktionen an bestimmten Objekten durchzuführen. Sollte Ihnen entgegen Ihrer Funktion im Unternehmen der Zugriff auf Objekte oder das Durchführen bestimmter Aufgaben verweigert werden, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Sicherheitsebenen in Campaign

Die Sicherheit in Campaign verfügt über zwei Stufen:

- **Funktional** - Legt die Aktionen fest, die Sie an Objekttypen basierend auf Ihren Rollen durchführen können. Bei der Implementierung wird definiert, welche Rollen in Ihrem Unternehmen verwendet werden. Jeder Rolle wird eine Reihe von Berechtigungen eingeräumt, durch die Aktionen festgelegt werden, die ein Benutzer mit dieser Rolle durchführen kann. Wenn Ihnen als Benutzer zum Beispiel die Rolle „Administrator“ zugewiesen ist, sind Sie möglicherweise autorisiert, Systemtabellen zuzuordnen und zu löschen, während dies Benutzern mit der Rolle „Prüfer“ nicht erlaubt ist.
- **Objekt** - Legt die Objekttypen fest, für die Sie die Aktionen durchführen können, für die Sie autorisiert sind. Das heißt, selbst wenn Sie in Ihrer Position allgemein autorisiert sind, Kampagnen zu bearbeiten, kann die Sicherheit auf Objektebenen in Campaign so eingestellt werden, dass Sie keinen Zugriff auf Kampagnen haben, die sich in bestimmten Ordnern befinden. Zum Beispiel kann Ihnen, wenn Sie zu Abteilung A gehören, unabhängig Ihrer Rolle der Zugriff auf den Inhalt von Ordnern verwehrt werden, die zu Abteilung B gehören.

Festlegen der Startseite

Wenn bei Ihrer ersten Anmeldung bei IBM Unica Marketing keine Übersichtsseite angezeigt werden soll, legen Sie eine Seite aus den installierten IBM-Produkten als Ihre Startseite fest.

Um die derzeit angezeigte Seite als Startseite festzulegen, wählen Sie **Einstellungen > Aktuelle Seite als Startseite**. Die Seiten, die als Startseite ausgewählt werden können, werden von den einzelnen IBM Unica Marketing-Produkten und Ihren Berechtigungen in IBM Unica Marketing bestimmt.

Wenn auf einer angezeigten Seite die Option **Aktuelle Seite als Startseite** aktiviert ist, können Sie diese Seite als Ihre Startseite festlegen.

Kapitel 3. Kampagnen

Kampagnen bestehen aus mindestens einem Flowchart, das Sie erstellen, um im Rahmen Ihrer Kampagne eine Reihe von Aufgaben mit Ihren Daten ausführen zu können. Flowcharts bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung, Kontaktierung, Ablaufkoordination und Antwortverfolgung auszuführen. Die Prozesse bilden das eigentliche Werkzeug zum Definieren und Implementieren einer Kampagne.

Beispiele von Flowcharts, die für eine Kampagne zur Kundenbindung entworfen wurden, bei der mehrere Kanäle für die Unterbreitung eines Angebots verwendet werden, finden Sie unter „Beispiel: Multichannel-Kampagne zur Kundenbindung“ auf Seite 10.

Vorbereiten von Daten für Kampagnen

Um die Daten für eine Kampagne vorzubereiten, müssen Sie Campaign zunächst mitteilen, welche Tabellen oder Dateien der Datenquelle Informationen über Ihre Kunden und Produkte enthalten. Sobald Sie die Daten in Campaign eingetragen haben, können diese Daten bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zur Verwaltung von Datenbanktabellen im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Unter Umständen müssen Sie auch Angebote, strategische Segmente oder andere Datenobjekte erstellen, die Sie in den Kampagnen verwenden möchten. Informationen zum Erstellen von Objekten zur Verwendung in Kampagnen finden Sie unter Kapitel 9, „Gespeicherte Objekte“, auf Seite 197.

Verwenden von IBM Coremetrics-Segmenten in Campaign

Mit Hilfe der IBM Coremetrics Web Analytics-Produkte können Benutzer Segmente auf Grundlage von Besuchs- und Ansichtsebenenkriterien definieren. Wenn diese Segmente in Campaign verfügbar gemacht werden, können Sie in Flowcharts verwendet werden, um gezielte Marketingkampagnen durchzuführen. Diese Funktionalität der "Online-Segmentierung" bietet eine automatisierte Möglichkeit für die Einbindung von IBM Coremetrics-Daten in Ihre Kampagnen.

- Informationen zum Konfigurieren der Integration finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.
- Informationen zur Verwendung von in IBM Coremetrics definierten Segmenten in Campaign finden Sie unter „So verwenden Sie IBM Coremetrics-Segmente im Prozess "Auswählen"“ auf Seite 52.

Entwerfen von Kampagnen

Bevor Sie eine Kampagne erstellen, sollten Sie diese vorher auf Papier ausgearbeitet haben und sich über die Ziele der Kampagne im Klaren sein. Sobald Sie die Kampagne auf Papier ausgearbeitet haben, können Sie diese in Campaign übertragen. Erstellen Sie dazu eine Kampagne und mindestens ein Flowchart, das die Ziele Ihrer Kampagne wiedergibt.

Kampagnen bestehen aus mindestens einem Flowchart. Flowcharts bestehen aus miteinander verknüpften Prozessen. Die Prozesse, die innerhalb eines Flowchart miteinander kombiniert werden, sind das Herzstück von Campaign. Sie sind es,

die für die Datenbearbeitung, Kontakte, Ablaufkoordination und Antwortverfolgung verantwortlich sind. Die Prozesse bilden das eigentliche Werkzeug zum Planen und Ausführen einer Kampagne.

Beispiel: Multichannel-Kampagne zur Kundenbindung

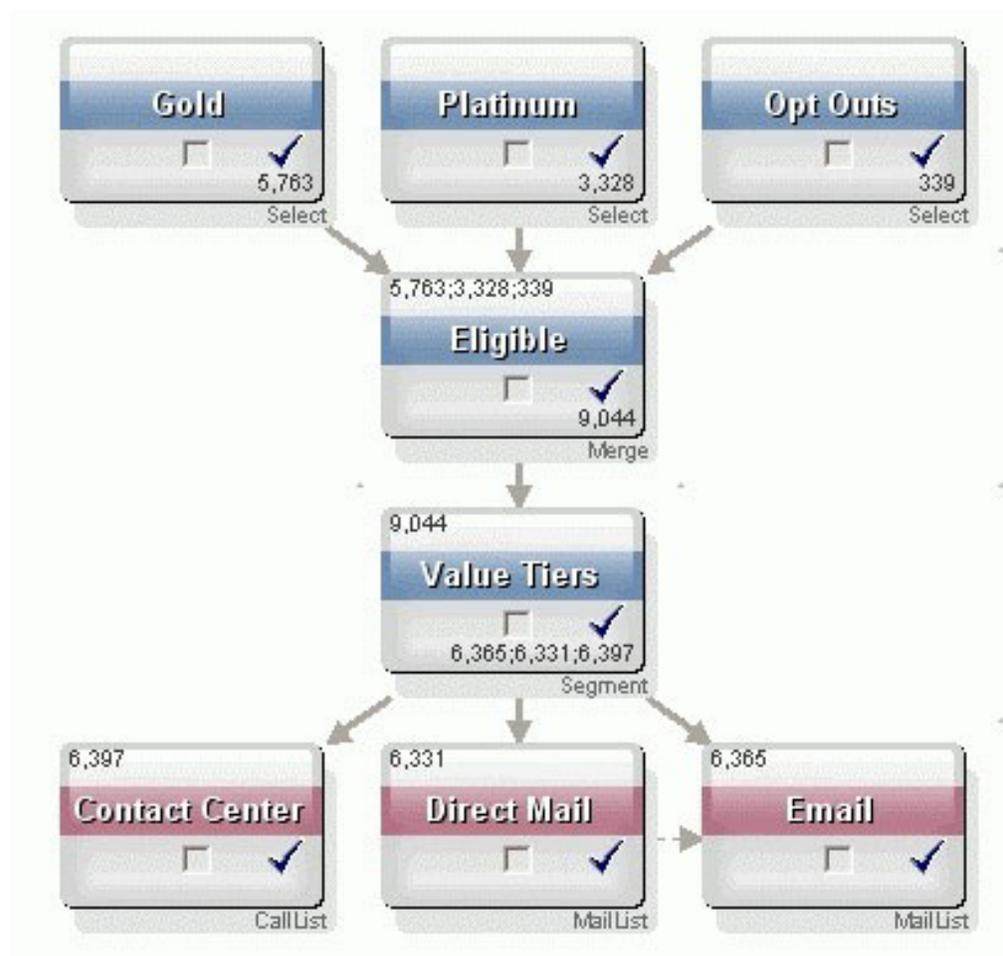
In diesem Beispiel wird eine Kampagne zur Kundenbindung gezeigt, bei der mehrere Kanäle verwendet werden, Kunden mit einem Angebot davon abzuhalten, den Anbieter zu wechseln.

Zwei Flowcharts sind erforderlich: Eines zur Erstellung einer Liste der Kunden, die das Angebot (über verschiedene Kanäle für die einzelnen Segmente) erhalten, und ein weiteres zur Verfolgung der Antworten sowie der Erfassung der Antwortdaten zur Berichterstattung und Analyse.

Kontakt-Flowchart

Ein Kontakt-Flowchart dient zur Auswahl entsprechender Kunden in Segmenten jeder Kaufkraft sowie zur Ausgabe von Kontaktlisten für unterschiedliche Kanäle für jedes Segment.

Beispiel eines Flowchart für eine Kampagne zur Kundenbindung



In einem ersten Schritt filtern zwei Auswählen-Prozesse die Kunden in den Gold- und Platinsegmenten aus, während in einem dritten Auswählen-Prozess eine Liste der Kunden erstellt wird, die keine Werbemitteilungen wünschen.

Der zweite Schritt besteht aus einem Zusammenführen-Prozess, bei dem Gold- und Platinkunden zusammengefasst und alle Kunden ausgeschlossen werden, die keine Werbung wünschen.

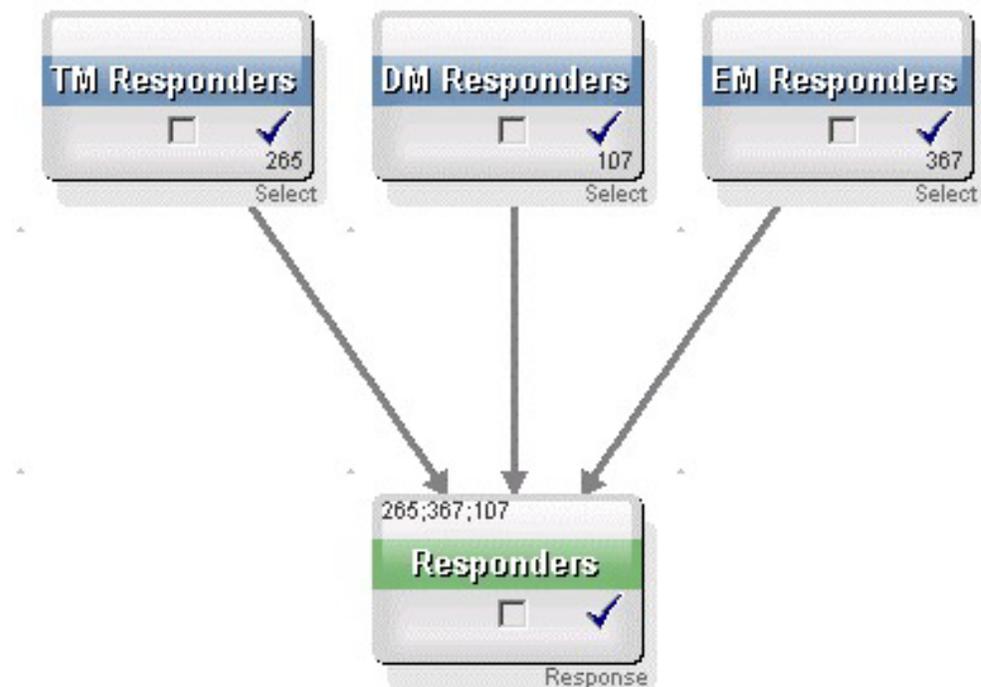
Im dritten Schritt werden die geeigneten Kunden durch den Segmentieren-Prozess auf der Grundlage ihrer Bewertung in Werteränge eingeteilt.

Anschließend werden die Kunden mit hoher Kaufkraft durch den Ruflisten-Prozess in eine Rufliste aufgenommen. Diesen Kunden wird das Angebot telefonisch unterbreitet. Kunden mit mittlerer Kaufkraft werden durch den Prozess Mailingliste in eine Mailingliste aufgenommen und erhalten ein Angebot per Post. Kunden mit geringer Kaufkraft erhalten ein Angebot per E-Mail.

Antwort-Flowchart

Ein zweiter Flowchart derselben Kampagne verfolgt die Antworten auf Telefon-, Post- oder E-Mail-Angebote, die von Callcentern oder Antwortaufzeichnungssystemen erfasst wurden. Auf die Antwortinformationen kann in Campaign über diverse Erfolgsberichte zugegriffen werden.

Flowchart für die Antwortverfolgung einer Kampagne zur Kundenbindung



Informationen über den Zugriff auf Kampagnen

Der Zugriff auf Kampagnen erfolgt von der Seite "Alle Kampagnen" aus, die über den Link **Campaign > Kampagnen** im Menü aufgerufen wird.

Die auf der Seite "Alle Kampagnen" angezeigten Informationen hängen von der Konfiguration Ihrer Campaign-Umgebung ab.

- **Eigenständige Campaign-Umgebung** — Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden alle Kampagnen und Kampagnenordner angezeigt, für die Sie mindestens eine Leseberechtigung besitzen.
- **Integrierte Marketing Operations–Campaign-Umgebung** — Wenn der Zugriff auf veraltete Kampagnen aktiviert wurde, werden auf der Seite "Alle Kampagnen" nur veraltete Kampagnen angezeigt. Anderenfalls werden auf dieser Seite keine Kampagnen angezeigt. Bei Kampagnen, die über Marketing Operations erstellt wurden, erfolgt der Zugriff über Kampagnenprojekte.

Weitere Informationen über veraltete Kampagnen finden Sie unter „Informationen über veraltete Kampagnen“ auf Seite 3. Weitere Informationen zur Konfiguration von Campaign für den Zugriff auf veraltete Kampagnen finden Sie in den Installationsdokumenten.

Wenn Sie von der Seite "Alle Kampagnen" auf die in Marketing Operations erstellten Kampagnenprojekte zugreifen möchten, klicken Sie auf den Link für den Ordner **Kampagnenprojekte**. Dieser Ordner ermöglicht den Zugriff auf die Projektansicht in Marketing Operations. Welche Projekte angezeigt werden, hängt von der Standard-Projektansicht ab, die Sie in Marketing Operations festgelegt haben. Sie können diese Ansicht bei Bedarf so konfigurieren, dass alle Kampagnenprojekte angezeigt werden.

Weitere Informationen über Kampagnenprojekte finden Sie im *Marketing Operations und Campaign-Integrationshandbuch*. Weitere Informationen zu Projektansichten finden Sie im *Marketing Operations-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Der Ordner **Kampagnenprojekte** kann nicht gelöscht, verschoben oder kopiert werden.

Arbeiten mit Kampagnen

In diesem Abschnitt werden die Aufgaben erläutert, die Sie mit Kampagnen in Campaign ausführen können.

Anmerkung: Wenn Ihre Campaign-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie die Kampagnenprojekte in Marketing Operations verwenden, um mit Kampagnen arbeiten zu können. Wenn in Ihrer Campaign-Umgebung bereits Kampagnen vorhanden sind, die vor der Aktivierung der Integration erstellt wurden, und Campaign ist für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert, befolgen Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um mit diesen Kampagnen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations“ auf Seite 2.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Kampagnen sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

So erstellen Sie eine Kampagne:

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, bis Sie den Ordner geöffnet haben, zu dem Sie Ihre Kampagne hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Kampagne erstellen**.

Die Seite "Neue Kampagne" wird angezeigt.

4. Füllen Sie die Felder in der Kampagnenübersicht aus.
5. Nachdem Sie die Details zur Kampagnenübersicht eingegeben haben, klicken Sie auf **Speichern und beenden**.

Die neue Kampagne wird auf der Seite Kampagnen angezeigt.

Anmerkung: Sie können auch auf **Speichern und Flowchart hinzufügen** klicken, um sofort das erste Flowchart der Kampagne zu erstellen. Um das Auswählen der Kunden und das Erstellen von Kontaktlisten in den Flowcharts zu vereinfachen, kann es besser sein, der Kampagne vor dem Erstellen der Flowcharts die entsprechenden Segmente und Angebote zuzuordnen.

Zuordnen von strategischen Segmenten zu einer Kampagne

Ein Strategisches Segment ist eine ID-Liste, die der Systemadministrator (oder ein erfahrener Benutzer) in einer Session erstellt und allen Kampagnen zugänglich macht. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Segmenten (z. B. solchen, die vom Segment-Prozess erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann.

Die Zuordnung von strategischen Segmenten zur Kampagne erleichtert es, bei der Erstellung eines Flowchart dieses Segment auszuwählen. Darüber hinaus bietet die Zuordnung des relevanten strategischen Segments zur Kampagne umfassendere Berichterstellungsmöglichkeiten in Campaign.

So ordnen Sie einer Kampagne ein Segment zu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht" auf das Symbol **Segmente hinzufügen/entfernen**.

Das Fenster "Segmente hinzufügen/entfernen" wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Segment aus, das Sie hinzufügen möchten:
 - Klicken Sie durch die Ordner, bis Sie das Segment gefunden haben, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Baumansicht/Listenansicht**, um die Ansicht der Segmentliste zu ändern. Navigieren Sie anschließend zu dem Segment, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um die Registerkarte "Suchen" zu öffnen. Hier können Sie einen Namen oder eine Beschreibung eingeben, um das Segment zu suchen, das Sie hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Segmente aus, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **>>**, um sie in die Liste **Enthaltene Segmente** zu verschieben. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Umschalt-** oder **Strg-Taste** gedrückt halten.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, nachdem Sie alle Segmente ausgewählt haben, die Sie zu dieser Kampagne hinzufügen möchten.

Die von Ihnen hinzugefügten Segmente werden auf der Seite "Kampagnenübersicht" unter **Relevante Segments** aufgelistet.

Anmerkung: Wenn Sie den Prozess Auswählen verwenden, um in den Kampagnen-Flowcharts Kunden auszuwählen, werden die dieser Kampagne zugeordneten Segmente ganz oben in der Liste angezeigt. Auf diese Weise sind sie leichter zu finden.

Zuordnen von Angeboten zu Kampagnen

Die Zuordnung von Angeboten zur Kampagne, wenn Sie die Kampagne definieren, erleichtert die Auswahl des Angebots bei der Zuordnung von Angeboten zu Zellen in Kontaktprozessen. Die Definition der relevanten Angebote für eine Kampagne über die Übersichtsregisterkarte der Kampagne wird als Zuordnung „von oben nach unten“ bezeichnet. Wenn ein Angebot einfach in einem Flowchart verwendet wird, ohne zuerst einer Kampagne zugeordnet zu werden, spricht man von einer Zuordnung „von unten nach oben“.

So ordnen Sie ein Angebot „von oben nach unten“ von der Registerkarte „Kampagnenübersicht“:

1. Klicken Sie auf der Seite "Kampagnenübersicht" auf das Symbol **Angebote hinzufügen/entfernen**.

Das Fenster Angebote hinzufügen/entfernen wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Angebot, das Sie hinzufügen möchten:
 - Navigieren Sie durch die Ordner, bis Sie das Angebot finden, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um die Registerkarte "Suchen" zu öffnen. Hier können Sie einen Namen, eine Beschreibung oder einen Code eingeben, um das Angebot zu suchen, das Sie hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Angebote aus, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **>>**, um sie in die Liste **Enthaltene Angebote** zu verschieben. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Umschalt-** oder **Strg-Taste** gedrückt halten.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, nachdem Sie alle Angebote ausgewählt haben, die Sie zu dieser Kampagne hinzufügen möchten.

Die von Ihnen hinzugefügten Angebote werden auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht" unter **Relevante Angebote** aufgelistet. Sie werden ausgegraut angezeigt, bis Sie sie in dieser Kampagne in einem Flowchart verwenden.

Der Abschnitt "Relevante Angebote" der Registerkarte "Kampagnenübersicht" führt alle dieser Kampagne zugeordneten Angebote auf. "Von oben nach unten" zugeordnete Angebote sind visuell von solchen unterschieden, die "von unten nach oben" zugeordnet wurden: ein Sternchen neben dem Namen eines Angebots zeigt an, dass dieses Angebot nach dem Verfahren "von oben nach unten" der Kampagne zugeordnet wurde. Angebote, die direkt in einem Flowchart verwendet wurden, ohne zuvor von oben nach unten definiert zu werden, werden ohne Sternchen angezeigt. Angebote, die von oben nach unten definiert wurden und noch nicht in einem Flowchart verwendet wurden, werden solange ausgegraut angezeigt, bis sie in einem Flowchart verwendet werden.

Wenn Sie einen Kontaktprozess verwenden, um in Ihren Kampagnen-Flowcharts Kontaktlisten zu erstellen, werden alle von oben nach unten definierten Angebote ganz oben in der Liste angezeigt. Auf diese Weise sind sie leichter zu finden und für die Zuweisung zu einer oder mehreren Zielzellen auszuwählen.

So zeigen Sie eine Kampagne an:

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.

Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner mit der Kampagne, die Sie anzeigen möchten.

3. Klicken Sie auf die gewünschte Kampagne, um die Registerkarte Übersicht dieser Kampagne zu öffnen.
OR
4. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben dem Namen der Kampagne, die Sie anzeigen möchten.
Optionen für die Registerkarten **Übersicht**, **Zielzellen** und **Analyse** werden (am oberen Rand der Kampagnenanzeige oder in einem Kontextmenü) angezeigt. Darüber hinaus wird auch eine Option für die Anzeige des Flowcharts in der Kampagne (falls vorhanden) angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte der Kampagne, die angezeigt werden soll.
Die Kampagne wird auf der von Ihnen gewählten Registerkarte angezeigt.

So navigieren Sie von einer verknüpften veraltete Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt. Nur veraltete Kampagnen werden aufgeführt.
Um Kampagnen anzuzeigen, die mit aktivierter Marketing Operations-Campaign-Integration erstellt wurden, klicken Sie auf den Ordner **Kampagnenprojekte**. Wenn keine veralteten Kampagnen vorhanden sind oder keine veralteten Kampagnen in der Konfiguration aktiviert wurden, wird diese Seite immer leer sein.
2. Klicken Sie auf den Namen der Kampagne, die Sie zuvor mit einem Affinium Plan-Projekt verbunden haben.
Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Namen des Projekts, das im Feld **Verbundene Projekte** angezeigt wird.
Marketing Operations wird geöffnet, und die Registerkarte **Übersicht** für das verbundene Projekt wird angezeigt.
4. Um zu Campaign zurückzukehren, klicken Sie im Feld (**Verbundene Kampagne (Code)**) in Marketing Operations auf den Namen des Projekts.

So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen einer Kampagne:

1. Klicken Sie auf der Seite Kampagne auf den Namen der Kampagne, deren Übersicht Sie bearbeiten möchten.
Sie können auch auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** klicken und im Kontextmenü "Übersicht" auswählen, um direkt im Modus Bearbeiten auf die Übersicht der Kampagne zuzugreifen.
Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Übersicht bearbeiten**.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen auf der Registerkarte **Übersicht** vor.
Anmerkung: Für die Namen der Kampagnen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.
4. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern und beenden**.
Ihre Änderungen werden gespeichert und die Kampagne wird geschlossen.

Informationen über das Ausführen von Kampagnen

Die Ausführung einer Kampagne erfolgt, wenn ein oder mehrere Flowchart(s) der Kampagne ausgeführt werden. Bevor Sie ein Flowchart ausführen können, müssen alle Prozesse in dem Flowchart richtig konfiguriert sein. Nicht konfigurierte Flowchart-Prozesse werden grau dargestellt, richtig konfigurierte Flowchart-Prozesse werden farblich markiert.

Sie können einen Testlauf für ein Flowchart ausführen. Dabei werden in den Systemtabellen keine Ergebnisse protokolliert.

So drucken Sie eine Kampagne:

Mit dem Symbol **Element drucken** können Sie jede Seite einer Kampagne drucken.

1. Wählen Sie die Registerkarte der Kampagne aus, die Sie drucken möchten.
Die ausgewählte Registerkarte wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Element drucken**.
Ein neues Fenster mit einer druckerfreundlichen Version der aktuellen Seite wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Drucken**.
Das Fenster Drucken wird angezeigt. Hier können Sie die Druckoptionen einstellen.
4. Klicken Sie im Fenster "Drucken" auf **Drucken**.
Die Seite wird gedruckt.

So verschieben Sie eine Kampagne:

Kampagnen können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Wichtig: Wenn jemand gerade dabei ist, in der Kampagne, die Sie verschieben möchten, ein Flowchart zu bearbeiten, kann beim Verschieben der Kampagne das gesamte Flowchart verloren gehen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Flowchart der Kampagne geöffnet ist.

1. Aktivieren Sie auf der Seite Kampagne das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Kampagnen auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie die Kampagne verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
4. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Die Kampagne wird in den Zielordner verschoben.

Informationen über das Löschen von Kampagnen

Beim Löschen einer Kampagne werden alle Dateien der Kampagne und alle zugehörigen Flowcharts gelöscht. Falls Sie Teile der Kampagne für die spätere Verwen-

derung aufheben möchten, müssen Sie diese als gespeichertes Objekt sichern. Weitere Informationen finden Sie unter Kapitel 9, „Gespeicherte Objekte“, auf Seite 197.

Wichtig: Wenn Sie eine Kampagne mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen, werden alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht. Löschen Sie daher keine Kampagnen, deren zugehöriger Kontakt- und Antwortverlauf noch benötigt wird.

So löschen Sie eine Kampagne

1. Navigieren Sie auf der Seite Kampagne zu der Kampagne, die Sie löschen möchten.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie löschen möchten. Sie können mehrere Kampagnen gleichzeitig löschen.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.

Wichtig: Wenn Sie eine Kampagne mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen möchten, zeigt eine Warnmeldung an, dass alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht werden. Wenn Sie den dazugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf erhalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Die ausgewählte Kampagne wird gelöscht.

Anmerkung: Sie können auch eine Kampagne löschen, während Sie sie anzeigen, indem Sie auf das Symbol **Löschen** klicken.

Ergebnisse einer Kampagne analysieren

Nach dem Ausführen der Kampagne können die Ergebnisse ausgewertet und die Strategie auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse weiter verbessert werden. Mit Campaign lassen sich umfangreiche Informationen zu einer Kampagne analysieren. Dazu gehören aktuelle Antwortquoten, der Ertrag sowie der Gewinn pro Antwortendem. Auf Grundlage dieser Informationen können mit Campaign die Gesamt- und Wachstumseinnahmen sowie die Gewinn und Gesamtkapitalrendite (ROI) berechnet werden.

Campaign bietet eine Vielzahl von Berichten, die Ihnen das Sammeln und Analysieren von Kampagneninformationen erleichtern. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Berichten finden Sie unter Kapitel 11, „Berichte“, auf Seite 233.

Verwalten von Kampagnen

Sie können Ihre Kampagnen verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Innerhalb dieser Struktur können die Kampagnen zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden. Sie können Ordner hinzufügen, verschieben und löschen, um Ihre Kampagnen zu verwalten. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

So fügen Sie einen Kampagnenordner hinzu

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.

2. Navigieren Sie zu dem Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf **Unterordner hinzufügen**, oder klicken Sie einfach auf **Unterordner hinzufügen**, um einen Ordner zur aktuellen Ebene hinzuzufügen.

Die Seite "Unterordner hinzufügen" wird angezeigt.

3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite "Alle Kampagnen" wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung eines Kampagnenordners

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.

2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.

3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.

Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.

4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite "Alle Kampagnen" wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So verschieben Sie einen Kampagnenordner

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.

Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.

2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.

Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten.

Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.

6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Kampagnenordner

Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Campaign auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf **Ausgewählte Elemente löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

Kampagnenreferenz

In diesem Abschnitt werden die Felder und Symbole der Benutzeroberfläche von Campaign beschrieben, die Sie für die Arbeit mit Kampagnen verwenden.

Symbole auf der Seite "Alle Kampagnen"

Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Campaign-Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Tabelle 1. Auf der Seite "Alle Kampagnen" verwendete Symbole

Symbolname	Beschreibung
Kampagne erstellen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Kampagne zu erstellen. Anmerkung: Dieses Symbol wird nicht angezeigt, wenn der Benutzer nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, oder wenn die Marketing Operations- und Campaign-Integration aktiviert ist. Weitere Informationen über die Erstellung von Kampagnenprojekten in Marketing Operations finden Sie im <i>Marketing Operations und im Campaign-Integrationshandbuch</i> .
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für die Kampagne zu erstellen.
Dieses Element drucken	Druckt die Seite.
Verschieben	Wählen Sie mindestens eine Kampagne oder mindestens einen Kampagnenunterordner aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem Element aktivieren und dann auf dieses Symbol klicken, um einen neuen Ort anzugeben, an den die ausgewählten Elemente verschoben werden sollen.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens eine Kampagne oder mindestens einen Kampagnenunterordner aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem Element aktivieren und dann auf dieses Symbol klicken, um die ausgewählten Elemente zu löschen.
Kampagnen neu laden	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste der Kampagnen auf der Seite zu aktualisieren.

Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Auf der Registerkarte Kampagnenübersicht werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die eine Berechtigung erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*. Die folgenden Symbole werden nur bei entsprechenden Berechtigungen angezeigt: **Übersicht bearbeiten, Segmente hinzufügen/entfernen, Angebote hinzufügen/entfernen, Flowchart hinzufügen, Kampagne verschieben und Kampagne löschen.**

Tabelle 2. Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Symbolname	Beschreibung
Übersicht bearbeiten	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagnenübersicht zu bearbeiten.
Segmente hinzuf./entf.	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die dieser Kampagne zugeordneten strategischen Segmente zu ändern.

Tabelle 2. Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht" (Forts.)

Symbolname	Beschreibung
Angebote hinzuf./entf.	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die dieser Kampagne zugeordneten Angebote zu ändern.
Ausführen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf das Menü Ausführen zuzugreifen. Wählen Sie hier Alle ausführen aus, um alle Flowcharts in dieser Kampagne auszuführen.
Flowchart hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um dieser Kampagne ein Flowchart hinzuzufügen.
Dieses Element drucken	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagnenübersicht zu drucken.
Kampagne verschieben	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Ort anzugeben, in den die Kampagne verschoben werden soll.
Kampagne löschen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagne zu löschen.

Referenz zur Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder der Registerkarte "Kampagnenübersicht":

Tabelle 3. Felder der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Feld	Beschreibung
Sicherheitspolicy	Die für die Kampagne geltende Sicherheitsrichtlinie.
Beschreibung	Die Beschreibung dieser Kampagne, die auf der Seite "Alle Kampagnen" unter dem Namen der Kampagne angezeigt wird.
Ziel	Ziel dieser Kampagne.
Kampagnencode	Eine eindeutige ID für die Kampagne, die ein bestimmtes Format aufweist. Campaign erstellt entsprechend dem Standardformat oder dem benutzerdefinierten Format Ihres Unternehmens automatisch einen eindeutigen Kampagnencode für jede neue Kampagne. Sie können diesen Code bearbeiten oder auf Code neu erstellen klicken, um einen neuen Code zu erstellen. Anmerkung: Wenn Sie den Code ändern, kann Campaign die globale Eindeutigkeit der Kampagnencodes nicht mehr gewährleisten. Versuchen Sie deshalb bei Ausführung der Antwortverfolgung, keine bearbeitbaren Codes (wie z. B. Kampagnencodes) als Verfolgungscodes zu verwenden. Verwenden Sie stattdessen von Campaign erstellte Verfahrenscodes, die manuell nicht bearbeitet werden können und deren Eindeutigkeit gewährleistet ist.
Daten Aktivierung/Verfall	Zeitraum, für den die Kampagne gelten soll. Sie können das Datum manuell eingeben, oder klicken Sie auf das Kalender-Symbol oder den Vorwärts- bzw. Rückwärtspfeil, um die Daten auszuwählen.
Initiative(n)	Initiative, zu der die Kampagne gehört. Die Liste der verfügbaren Initiativen wird vom Systemadministrator erstellt.
Eigner	In diesem nicht bearbeitbaren Feld wird der Benutzername der Person angezeigt, die diese Kampagne erstellt hat.

Alle von Ihrem Systemadministrator erstellten benutzerdefinierten Attribute werden unten auf der Seite angezeigt.

Kapitel 4. Ablaufdiagramme

Flowcharts werden dazu verwendet, eine Abfolge von Aktionen mit Ihren Daten durchzuführen, um die Kampagnenlogik auszuführen. Kampagnen bestehen aus einem oder mehreren Flowcharts. Flowcharts bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung, Kontaktlistenzeugung oder Kontakt- und Antwortüberwachung auszuführen. Die Prozesse bilden das eigentliche Werkzeug zum Definieren und Implementieren einer Kampagne.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Flowcharts sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *IBM Unica Campaign Administratorhandbuch*.

Erstellen von Flowcharts

Sie können Ihrer Kampagne ein neues Flowchart hinzufügen, indem Sie ein neues Flowchart erstellen oder ein vorhandenes Flowchart kopieren.

Das Kopieren eines vorhandenen Flowchart spart u. U. Zeit, da Sie mit einem fertigen Flowchart beginnen und dieses an die aktuellen Anforderungen anpassen können.

Zur einfacheren Erstellung von Flowcharts können Sie vorgefertigte Flowchart-Vorlagen verwenden, um geläufige Kampagnen zu erstellen und Kästchensequenzen zu verarbeiten. Sie können außerdem andere Objekte wie Abfragen, Tabellenkataloge, Trigger, benutzerdefinierte Makros, Benutzervariablen und Definitionen von abgeleiteten Feldern speichern und wiederverwenden.

Überlegungen zum Flowchart-Design

Bedenken Sie beim Erstellen von Flowcharts Folgendes:

- **Vermeiden Sie zyklische Abhängigkeiten.** Achten Sie darauf, keine zyklischen Abhängigkeiten zwischen den Prozessen zu schaffen. Ihr Flowchart verfügt beispielsweise über einen Prozess "Auswählen", der Daten für einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" bereitstellt. Wenn Sie als Input für den Prozess „Auswählen“ ein Segment auswählen, das durch den gleichen Prozess "Segment erstellen" erstellt wird, dem der Prozess "Auswählen" Daten bereitstellt, dann haben Sie eine zyklische Abhängigkeit geschaffen. Diese Situation führt zu einer Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, den Prozess auszuführen.
- **Anwenden von globalen Filtern.** Wenn Ihr Unternehmen die Funktion "Globaler Filter" verwendet, sollten Sie darauf achten, dass eine bestimmte Gruppe von IDs automatisch von der Verwendung in Zielzellen und Kampagnen ausgeschlossen werden kann.

So erstellen Sie ein neues Flowchart

Anmerkung: Wenn Sie ein interaktives Flowchart erstellen, finden Sie weitere Informationen in der Dokumentation von IBM Unica Interact.

1. Klicken Sie in der Kampagne oder Sitzung, der Sie ein Flowchart hinzufügen möchten, auf das Symbol **Flowchart hinzufügen**.

Daraufhin wird die Seite "Flowchart-Eigenschaften" angezeigt.

2. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Flowchart ein.

Anmerkung: Für die Namen der Flowcharts gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

Anmerkung: Unter **Flowchart-Typ** ist **Standard-Batch-Flowchart** die einzige Option, es sei denn, Sie sind ein lizenzierter Interact-Benutzer. Wenn Sie eine lizenzierte Version von Interact installiert haben, können Sie auch "Interaktives Flowchart" auswählen.

3. Klicken Sie auf **Speichern und Flowchart bearbeiten**.

Auf der Seite "Flowchart" wird die Prozesspalette und ein leerer Flowchart-Arbeitsbereich angezeigt.

4. Fügen Sie dem Flowchart Prozesse hinzu.

Ein Flowchart beginnt in der Regel mit einem oder mehreren Prozessen der Art "Auswählen" oder "Zielgruppe". Auf diese Weise werden die Kunden oder vermarktbareren Objekte festgelegt, mit denen gearbeitet werden soll.

Wichtig: Sie sollten häufig auf **Speichern** klicken, während Sie die Prozesse zu Ihrem Flowchart hinzufügen und im Flowchart konfigurieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und beenden**, nachdem Sie das Flowchart erstellt haben.

Kopieren von Flowcharts

Das Kopieren vorhandener Flowcharts in eine Kampagne ist ein zeitsparender Vorgang, da Sie so auf ein vollständiges Flowchart zurückgreifen können, das lediglich an Ihre Bedürfnisse angepasst werden muss.

Wenn das kopierte Flowchart Kontaktprozesse (Mailingliste oder Anrufliste) mit Zielzellen beinhaltet, die mit den in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definierten Zielzellen verbunden sind, werden für die Zellen in der neuen Kopie des Flowcharts neue Zellcodes erstellt, sodass keine doppelten Zellcodes vorkommen. Wenn die Zielzellen im Flowchart definiert wurden und wenn die Option **Zellcode automatisch erstellen** im Kontaktprozess inaktiviert ist, werden beim Einfügen des kopierten Flowcharts KEINE neuen Zellcodes erstellt.

Anmerkung: Wenn Sie ein Flowchart kopieren und die Flowchart-Logik abgeleitete Felder verwendet, die auf Zellcodes aus dem alten Flowchart verweisen, wird die Logik im neuen Flowchart zerstört.

Die Einstellungen der Prozesskonfiguration werden in das neue Flowchart kopiert. Temporäre Dateien und Tabellen, die infolge der Ausführung des ursprünglichen Flowchart erstellt wurden, werden nicht in das neue Flowchart kopiert.

So kopieren Sie ein Flowchart

1. Zeigen Sie das Flowchart an, das Sie kopieren möchten.

Sie können beispielsweise auf die Registerkarte des Flowcharts klicken, während Sie seine Kampagne anzeigen.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Kopieren**.

Das Fenster "Flowchart duplizieren" wird angezeigt.

3. Wählen Sie die Kampagne aus, in die das Flowchart kopiert werden soll.
Klicken Sie zum Erweitern eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen, damit Sie durch die Liste navigieren können.
4. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Das Flowchart wird in die ausgewählte Kampagne verschoben.

Anzeigen von Flowcharts

Wenn Sie die Rechte zum Anzeigen eines Flowcharts besitzen, können Sie es im schreibgeschützten Modus zur Ansicht öffnen. Damit können Sie die Struktur des Flowcharts sehen, allerdings keine Dialogfelder zum Konfigurieren von Prozessen öffnen oder Änderungen vornehmen. Um den Zweck eines Flowcharts schnell nachzuvollziehen, können im schreibgeschützten Modus die Prozesse und Verbindungen zwischen den Prozessen angezeigt werden.

Sie können das angezeigte Flowchart verkleinern oder vergrößern, um den Prozess als Ganzes zu erfassen bzw. um bestimmte Elemente im Detail zu betrachten.

Um weitere Informationen des Flowcharts anzuzeigen, z. B. wie die Prozesse im Flowchart konfiguriert sind, müssen Sie das Flowchart zur Ansicht oder zum Bearbeiten öffnen.

So zeigen Sie ein Flowchart an

Flowcharts können auf dreierlei Weise angezeigt werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Flowchart aus, das Sie anzeigen möchten.
- Öffnen Sie die Registerkarte "Flowchart" direkt aus der Kampagne heraus.
- Öffnen Sie die Registerkarte "Analyse" der Kampagne. Klicken Sie anschließend in der Flowchart-Liste auf den Namen des Flowcharts.

So können Sie die Ansicht verkleinern bzw. vergrößern:

Klicken Sie auf die Symbole **Vergrößern** und **Verkleinern**.

Überprüfen von Flowcharts

Wenn Sie die Rechte zum Überprüfen eines Flowcharts (aber keine Bearbeitungsrechte) besitzen, können Sie es nur im Modus „Überprüfen“ öffnen. Damit können Sie die Prozesskonfigurationen ansehen und das Flowchart verändern. Sie können die Änderungen allerdings weder speichern noch Produktionsdurchläufe von Flowcharts oder eines ihrer Prozesse durchführen. Dadurch ist es Ihnen möglich, den Inhalt eines Flowcharts auf sichere Weise zu überprüfen oder Prozesse innerhalb eines Flowcharts zu kopieren und wiederzuverwenden, ohne das Flowchart aus Versehen zu ändern.

Wichtig: Denken Sie daran, dass Testläufe Ausgaben erstellen und Trigger ausführen können. Zudem können Sie selbst im Modus „Überprüfen“ bei entsprechenden Rechten benutzerdefinierte Makros und Trigger im Flowchart bearbeiten und damit das Flowchart verändern.

Ferner können Sie folgende Aktionen im Modus „Überprüfen“ ausführen:

- Testläufe, sofern Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.
- Speichern der von Ihnen überprüften Prozesse oder des Flowcharts als Vorlage.

Wichtig: Im Modus "Überprüfen" ist die Option zum automatischen Speichern des Flowcharts inaktiviert und kann auch nicht aktiviert werden. Um die Änderungen an einem Flowchart zu speichern, müssen Sie über die Rechte zum Bearbeiten verfügen.

So überprüfen Sie Prozesse im Flowchart

Anmerkung: Sie öffnen ein Flowchart im Modus "Überprüfen" auf die gleiche Weise, wie Sie auch ein Flowchart im Modus "Bearbeiten" öffnen. Die für Sie festgelegten Berechtigungen stellen automatisch sicher, dass Sie auf Flowcharts nur dann im Modus "Überprüfen" zugreifen können, wenn Sie nicht auch die Berechtigungen zum Bearbeiten haben.

Flowcharts können auf mehrere Weisen zum Überprüfen geöffnet werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Flowchart aus, das Sie überprüfen möchten.
- Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Flowchart". Klicken Sie auf der Seite "Flowchart" auf das Symbol **Bearbeiten**. Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf die Registerkarte "Flowchart" klicken, um das Flowchart direkt im Modus "Überprüfen" zu öffnen.
- Öffnen Sie in der Kampagne die Registerkarte **Analyse**, klicken Sie auf den Link zu dem Flowchart, das Sie überprüfen möchten, und klicken Sie anschließend auf das Symbol **Bearbeiten**.

Auf der Registerkarte "Analyse" können Sie auch die Taste **Strg** drücken und auf den Link "Flowchart" klicken, um das Flowchart direkt im Modus "Überprüfen" zu öffnen.

Wenn Sie ein Flowchart im Modus "Überprüfen" öffnen, erhalten Sie eine Meldung, dass sich das Flowchart im Modus "Überprüfen" befindet und Änderungen nicht gespeichert werden können. In der Seitenkopfzeile wird „Überprüfung wird ausgeführt“ angezeigt und nur die Option **Abbrechen** ist sichtbar.

Bearbeiten von Flowcharts

Flowcharts werden bearbeitet, um Prozesse hinzuzufügen, zu entfernen oder zu konfigurieren. Sie können auch Name und Beschreibung eines Flowcharts ändern.

Wichtig: Wenn Sie versuchen, ein Flowchart zu bearbeiten, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt Campaign eine entsprechende Warnmeldung aus. Wenn Sie das Flowchart dennoch öffnen, gehen die Änderungen des anderen Benutzers sofort und dauerhaft verloren. Um solch einem Datenverlust vorzubeugen, sollten Sie den Vorgang nicht fortsetzen, sondern erst mit dem anderen Benutzer Rücksprache halten.

So öffnen Sie ein Flowchart zum Bearbeiten

Flowcharts können auf mehrere Weisen zum Bearbeiten geöffnet werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Flowchart aus.
- Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Flowchart". Klicken Sie auf der Seite "Flowchart" auf das Symbol **Bearbeiten**. Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf die Registerkarte "Flowchart" klicken, um das Flowchart direkt im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
- Öffnen Sie in der Kampagne die Registerkarte **Analyse**, klicken Sie auf den Link zu dem Flowchart, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend auf das Symbol **Bearbeiten**.

Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf den Namen des Flowcharts klicken, um das Flowchart direkt im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Flowcharts

1. Öffnen Sie das Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Flowchart-Symboleiste auf das Symbol **Eigenschaften**. Die Seite "Flowchart-Eigenschaften bearbeiten" wird angezeigt.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Flowcharts.

Anmerkung: Für die Namen der Flowcharts gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Änderungen der Flowchart-Details werden gespeichert.

Validieren von Flowcharts

Sie können die Gültigkeit eines Flowcharts mithilfe der Funktion **Flowchart validieren** jederzeit überprüfen (außer wenn das Flowchart gerade ausgeführt wird). Sie müssen ein Flowchart nicht speichern, um es zu validieren.

Eine Validierung überprüft bei einem Flowchart Folgendes:

- Ob die Prozesse innerhalb des Flowcharts konfiguriert sind.
- Ob die Zellcodes innerhalb des Flowcharts eindeutig sind, wenn der Konfigurationsparameter "AllowDuplicateCellCodes" auf **Nein** gesetzt ist. Wenn dieser Parameter auf **Ja** gesetzt ist, sind doppelte Zellcodes innerhalb eines Flowcharts zulässig.
- Ob Zellnamen innerhalb des Flowcharts eindeutig sind.
- Ob Angebote und Angebotslisten, auf die die Kontaktprozesse verweisen, gültig sind (d. h. ob sie nicht zurückgezogen oder gelöscht wurden). Leere Angebotslisten, auf die verwiesen wird, erzeugen keine Fehlermeldung, sondern eine Warnmeldung.
- Ob die Verbindungen der Zellen, die mit einem „von oben nach unten“ erstellten Eintrag in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) verbunden sind, weiterhin bestehen.

Das Validierungswerkzeug meldet den ersten im Flowchart gefundenen Fehler. Möglicherweise müssen Sie das Validierungswerkzeug mehrmals hintereinander

anwenden (nach der Behebung jedes angezeigten Fehlers), um zu gewährleisten, dass alle gefundenen Fehler behoben werden.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, die Flowcharts vor dem Ausführen der Produktionsläufe zu validieren, insbesondere, wenn Sie Flowcharts im Stapelmodus ausführen oder die Ausführung nicht aktiv überwachen können.

So validieren Sie ein Flowchart

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie dann **Flowchart validieren** aus.
Campaign prüft Ihr Flowchart.
2. Wenn Fehler im Flowchart vorhanden sind, wird eine Meldung mit dem ersten gefundenen Fehler angezeigt. Jedes Mal, wenn Sie nach einer Fehlerbehebung das Validierungswerkzeug erneut ausführen, wird der nächste verbleibende Fehler angezeigt.

Testen von Flowcharts

Wenn keine Daten ausgegeben oder keine Tabellen bzw. Dateien aktualisiert werden sollen, können mit den Flowcharts oder deren Teilstrukturen auch Testläufe ausgeführt werden. Beachten Sie jedoch, dass Trigger nach Abschluss von Testläufen und Ausführungen im Produktionsmodus ausgeführt werden.

Beim Testen von Prozessen, Teilstrukturen oder Flowcharts werden globale Filter angewendet.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, beim Erstellen von Flowcharts Testläufe für Prozesse und Teilstrukturen auszuführen, um eventuell auftretende Fehler schnell erkennen und beseitigen zu können. Außerdem sollten Sie beachten, dass jedes Flowchart gespeichert werden muss, bevor Sie es ausführen oder testen.

So führen Sie einen Testlauf eines Flowcharts durch

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie dann **Testlauf Flowchart** aus.
Das Flowchart wird im Testmodus ausgeführt. Es werden keine Daten in Tabellen geschrieben.
Alle erfolgreich ausgeführten Prozesse werden mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Speichern und beenden**, um das Flowchart zu speichern.
Sie können alternativ auf **Speichern** klicken, um das Flowchart zu speichern und zum Bearbeiten geöffnet zu lassen.
Wenn Sie während der Ausführung des Flowcharts auf **Speichern und beenden** klicken, wird die Ausführung des Flowcharts fortgesetzt. Der Speichervorgang findet erst nach Ende der Ausführung statt. Wenn Sie oder ein anderer Benutzer das Flowchart erneut öffnen, obwohl es noch ausgeführt wird, dann gehen alle am Flowchart vorgenommenen Änderungen verloren. Aus diesem Grund müssen Flowcharts vor dem Ausführen immer gespeichert werden.
Um die Ausführung anzuhalten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen Sie **Ausführung > Anhalten** aus. Um die Ausführung zu stoppen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen Sie **Ausführung > Stoppen** aus.

3. Klicken Sie in der Campaign-Symboleiste auf die Registerkarte **Analyse** und prüfen Sie den Bericht zur **Kampagnen-Flowchart-Statusübersicht**, um zu ermitteln, ob während der Flowchart-Ausführung Fehler aufgetreten sind.

So führen Sie einen Testlauf eines Flowcharts durch

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess der Teilstruktur, die Sie testen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Testlauf für ausgewählte Teilstruktur** aus.

Das Flowchart wird im Testmodus ausgeführt. Es werden keine Daten in Tabellen geschrieben.

Alle erfolgreich ausgeführten Prozesse werden mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Ausführen von Flowcharts

Ausgeführt werden können: Flowcharts, Teilstrukturen oder individuelle Prozesse eines Flowcharts. Zur Erzielung eines optimalen Ergebnisses sollten Sie beim Erstellen von Flowcharts Testläufe ausführen, um eventuell auftretende Fehler schnell erkennen und beseitigen zu können. Vergewissern Sie sich außerdem, dass jedes Flowchart vor dem Testen oder Ausführen gespeichert wurde.

Wichtig: Beachten Sie, dass bei Flowcharts mit Kontaktprozessen jede Ausführung eines Flowcharts im Produktionsmodus den Kontaktverlauf nur einmal erzeugen kann. Sie können mehrfache Kontakte anhand derselben ID-Liste generieren, indem Sie einen Snapshot der ID-Liste erstellen und während jeder Flowchart-Ausführung Daten aus dieser Liste lesen.

Anmerkung: Benutzer mit Administratorrechten können auf die Seite "Überwachung" zugreifen. Dort werden alle ausgeführten Flowcharts und ihr Status angezeigt. Die Seite stellt auch Steuerelemente zur Verfügung, mit denen die Flowchart-Ausführungen ausgesetzt, fortgesetzt oder gestoppt werden können.

So führen Sie ein Flowchart aus

1. Wenn ein Flowchart angezeigt wird, kann es ausgeführt werden, indem Sie auf das Symbol **Ausführen** klicken und dann **Element ausführen** auswählen.
Beim Bearbeiten eines Flowcharts klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen dann **Speichern und Flowchart ausführen** aus.
2. Wenn das Flowchart bereits ausgeführt wurde, klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Die beim Ausführen generierten Daten werden in entsprechenden Systemtabellen gespeichert. Alle erfolgreich ausgeführten Prozesse werden mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Speichern und beenden**, um das Flowchart zu speichern.
Sie können alternativ auf **Speichern** klicken, um das Flowchart zu speichern und zum Bearbeiten geöffnet zu lassen.
Sie müssen das Flowchart nach der Ausführung speichern, um die Ergebnisse in Berichten anzeigen zu können. Haben Sie ein Flowchart einmal gespeichert, sind die Ergebnisse wiederholter Ausführungen sofort verfügbar.

Anmerkung: Wenn Sie während der Ausführung des Flowcharts auf **Speichern und beenden** klicken, wird die Ausführung des Flowcharts fortgesetzt. Der Speichervorgang findet erst nach Ende der Ausführung statt.

4. Klicken Sie in der Campaign-Symbolleiste auf **Analyse** und prüfen Sie den Bericht zur **Kampagnen-Flowchart-Statusübersicht**, um zu ermitteln, ob während der Flowchart-Ausführung Fehler aufgetreten sind.

So führen Sie eine Teilstruktur eines Flowcharts aus

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess der Teilstruktur, die Sie ausführen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Teilstruktur ausführen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Teilstruktur eines Flowcharts ausführen, wird die Ausführungs-ID eines Flowcharts nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Teilstruktur ausführen und Datensätze zu Kontaktverläufen existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“ auf Seite 31.

Alle erfolgreich ausgeführten Prozesse werden mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes X angezeigt.

So führen Sie einen Prozess aus

Führen Sie einen Prozess sofort nach der Konfiguration und Verbindung aus, um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration erfolgreich war und die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.

Anmerkung: Beim Ausführen eines Prozesses gehen die Ergebnisse vorheriger Ausführungen verloren.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf den Prozess, den Sie ausführen möchten.

Wenn der Prozess Daten eines Quellprozesses benötigt, vergewissern Sie sich, dass dieser bereits erfolgreich ausgeführt wurde und somit Daten zur Verfügung stellt.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
 - **Testlauf für ausgewählten Prozess ausführen:** Verwenden Sie diese Option bei der Erstellung Ihres Flowcharts, damit Sie eventuell auftretende Fehler sofort beheben können. Bei einem Testlauf werden weder Daten ausgegeben noch Tabellen oder Dateien aktualisiert. (Beim Abschluss von Testläufen werden jedoch Trigger ausgeführt und globale Filter angewendet.)
 - **Speichern und ausgewählten Prozess ausführen:** Führen Sie einen Produktionslauf aus. Von Prozessen wie beispielsweise "Mailingliste" und "Anrufliste" werden Einträge in den Kontaktverlauf geschrieben. Jeder Produktionslauf kann den Kontaktverlauf nur einmal generieren. Kontaktprozesse, die bereits in diesem Produktionslauf ausgeführt wurden, können nur erneut ausgeführt werden, wenn der Kontaktverlauf der vorherigen Ausführung gelöscht wird. Beim Abschluss des Produktionslaufs werden Trigger ausgeführt.

Anmerkung: Wenn man nur einen Prozess oder eine Teilstruktur eines Flowcharts ausführt, wird die Ausführungs-ID eines Flowcharts nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Teilstruktur ausführen und Datensätze zu Kontaktverläufen existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“.

4. Klicken Sie nach Ausführung des Prozesses im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Der erfolgreich ausgeführte Prozess wird anschließend mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf

Anmerkung: Sie sehen das Fenster Optionen zum Ausführungsverlauf nur, wenn Sie eine Teilstruktur oder einen Prozess ausführen, welche bereits für die aktuelle Ausführungs-ID einen Kontaktverlauf erzeugt hat. Wenn für ein bestimmtes neues Ausführen einer Teilstruktur oder eines Prozesses eine neue Ausführungsinstanz nicht existiert, erscheint das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ nicht.

Verwenden Sie das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“, um festzulegen, wie der von Ihnen erzeugte neue Kontaktverlauf in die Kontaktverlaufstabelle geschrieben wird.

Szenario der Optionen zum Ausführungsverlauf

Sie verfügen über ein Flowchart mit zwei Teilstrukturen und zwei Kontaktprozessen, A und B. Beide sind so konfiguriert, dass sie die Protokolle im Kontaktverlauf speichern.

Sie führen das gesamte Flowchart einmal (von oben, mithilfe des Befehls „Flowchart starten“) aus. Dieser Befehl erzeugt eine neue Ausführungs-ID (z. B. Ausführungs-ID = 1) und erstellt einen Kontaktverlauf für diese Ausführungs-ID.

Nach dieser ersten erfolgreichen Ausführung des gesamten Flowcharts bearbeiten Sie Kontaktprozess A, um Personen, die das erste Angebot erhalten haben, ein Folgeangebot zu machen. Dementsprechend müssen Sie Kontaktprozess A erneut ausführen. Die derzeitige Ausführungs-ID ist "1", und der Kontaktverlauf für Prozess A und Ausführungs-ID=1 ist bereits vorhanden.

Das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ wird angezeigt, wenn Sie Kontaktprozess A auswählen und auf „Prozess ausführen“ klicken. Sie können die Ausführungs-ID unverändert lassen (Ausführungs-ID=1) und den bestehenden Kontaktverlauf dieser Ausführungs-ID ersetzen, oder Sie erzeugen eine neue Ausführungsinstanz (d. h. Sie erhöhen die Ausführungs-ID auf 2). Lassen Sie den Kontaktverlauf der Ausführungs-ID=1 zugeordnet und fügen Sie einen neuen Kontaktverlauf an, der der Ausführungs-ID=2 zugeordnet ist.

Sie senden ein Folgeangebot und möchten den Kontaktverlauf, der dem ersten Angebot zugeordnet ist, nicht verlieren. Wählen Sie in diesem Fall **Neue Ausführungsinstanz erstellen** aus. Hierdurch wird die Ausführungs-ID in „2“ geändert, und es werden Datensätze zum Kontaktverlauf für dieselben IDs angefügt, die das erste Angebot zur Kontaktverlaufstabelle erhalten haben.

Wenn Sie nun den Kontaktprozess B bearbeiten und ausführen, wird das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nicht angezeigt, da die derzeitige Ausführungs-ID = 2 und der Kontaktverlauf, der der Ausführungs-ID = 2 zugeordnet ist, für den Kontaktprozess B nicht vorhanden sind. Nur den Kontaktprozess B auszuführen, erzeugt lediglich zusätzliche Datensätze im Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID = 2.

Referenz zum Fenster „Optionen für Ausführungsverlauf“

Das Fenster "Optionen für Ausführungsverlauf" enthält die folgenden Optionen.

Tabelle 4. Optionen im Fenster "Optionen für Ausführungsverlauf"

Option	Beschreibung
Neue Ausführungsinstanz erstellen	Eine spezielle Teilstruktur oder einen Prozess des Flowcharts mithilfe einer neuen Ausführungs-ID erneut ausführen. Anfügen der Ergebnisse, die der neuen Ausführungs-ID zugeordnet sind, an die Kontaktverlaufstabelle. Der bereits existierende Kontaktverlauf bleibt davon unberührt.
Kontaktverlauf von vorheriger Ausführung ersetzen	Wiederverwenden der vorherigen Ausführungs-ID und Ersetzen des zuvor für diese Ausführungs-ID generierten Kontaktverlaufs (nur für den Prozess oder die Teilstruktur, die ausgeführt wird). Datensätze zu Kontaktverläufen, die zuvor für andere Teilstrukturen oder Prozesse des Flowcharts generiert wurden, bleiben davon unberührt.
Abbrechen	Abbrechen der Ausführung der Teilstruktur oder des Prozesses und den existierenden Kontaktverlauf unverändert lassen. Das Flowchart bleibt im Modus „Bearbeiten“ geöffnet.

Sie können einen Kontaktverlauf nicht ersetzen, wenn ein zugeordneter Antwortverlauf existiert. Wenn Sie daher **Ersetzen des Kontaktverlaufs der vorherigen Ausführung** auswählen und Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf existieren, können Sie eine der beiden Optionen auswählen:

- Klicken Sie auf **OK**, um sowohl die Datensätze des zugeordneten Antwortverlaufs als auch diejenigen des Kontaktverlaufs zu löschen. Dies ist die einzige Option, wenn ein Antwortverlauf existiert und Sie den Kontaktverlauf aus der vorherigen Ausführung ersetzen wollen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Löschen von Datensätzen des Kontaktverlaufs abubrechen. Sie können stattdessen **Neue Ausführungsinstanz erstellen** auswählen, um eine neue Ausführungsinstanz für den aktuellen Kontaktprozess zu erstellen.

So halten Sie eine Flowchart-Ausführung an

Wenn Sie ein Flowchart, Teilstrukturen oder Prozesse während der Ausführung anhalten, wird der Server gestoppt. Außerdem werden alle bisher verarbeiteten Daten gespeichert. Sie können eine Ausführung beispielsweise anhalten, um IT-Ressourcen auf dem Server freizugeben.

Nachdem eine Ausführung angehalten wurde, kann sie entweder fortgesetzt oder abgebrochen werden.

Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element anhalten** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Flowcharts auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren.

So setzen Sie eine angehaltene Flowchart-Ausführung fort

Wenn Sie eine angehaltene Ausführung fortsetzen, wird der Prozess genau dort wieder aufgenommen, wo er pausiert wurde. Wurde der Prozess "Auswählen" beispielsweise nach der Verarbeitung von zehn Datensätzen angehalten, wird der Prozess mit dem elften Datensatz fortgesetzt.

Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element fortsetzen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Flowcharts auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Campaign-Administratorhandbuch*.

So brechen Sie eine Flowchart-Ausführung ab

Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element stoppen** aus.

Alle Ergebnisse der zu diesem Zeitpunkt ausgeführten Prozesse gehen dabei verloren. Die betroffenen Prozesse werden mit einem roten X gekennzeichnet.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Flowcharts auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren.

So setzen Sie eine abgebrochene Flowchart-Ausführung fort

Über die Teilstruktur, die sich an der Stelle befindet, wo der Flowchart-Prozess abgebrochen wurde, können Sie den Prozess fortsetzen. Starten Sie hierzu die entsprechende Teilstruktur. Dieser Prozess sowie alle nachfolgenden Prozesse werden erneut ausgeführt.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf den mit einem roten X gekennzeichneten Prozess.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Teilstruktur ausführen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Flowcharts auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Fehlersuche bei Laufzeitfehlern

Richtig konfigurierte Prozesse werden farbig angezeigt (die einzelnen Farben geben den jeweiligen Prozesstyp an). Ist ein Prozess grau hinterlegt und sein Name kursiv geschrieben, liegt ein Konfigurationsfehler vor. Um mehr Informationen über den Fehler zu erhalten, bewegen Sie den Mauszeiger über diesen Prozess. Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, die das Problem beschreibt.

Wird die Ausführung eines Flowcharts aufgrund eines Fehlers abgebrochen, werden die entsprechenden Prozesse mit einem roten X markiert. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen solchen Prozess, um die Fehlermeldung einzublenden.

Anmerkung: Wenn Campaign so konfiguriert ist, dass Systemtabellen in einer Datenbank gespeichert werden, wird beim Abbruch der Ausführung aufgrund eines Verbindungsfehlers zur Datenbank der Prozess nicht mit einem roten X gekennzeichnet. Stattdessen wird das Flowchart mit dem letzten Speicherstand angezeigt.

Um sich von der richtigen Ausführung der Prozesse zu überzeugen, sollten Sie die Protokolldatei auf Systemfehlermeldungen prüfen und die Analyse- und Erfolgs-/Wirtschaftlichkeitsberichte für die Kampagne zu Rate ziehen.

Löschen von Flowcharts

Das Löschen eines Flowcharts entfernt dieses und alle zugeordneten Dateien dauerhaft, einschließlich der Protokolldatei. Falls Sie Teile des Flowcharts für die erneute Verwendung aufheben möchten, sichern Sie diese als gespeichertes Objekt.

Ausgabedateien (z. B. solche, die durch Snapshot, Optimieren oder einen Kontaktprozess erstellt wurden) werden nicht gelöscht. Die Informationen über Kontakt- und Antwortverlauf bleiben erhalten.

Wichtig: Wenn Sie versuchen, ein Flowchart zu löschen, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt Campaign eine entsprechende Warnmeldung aus. Wenn Sie mit dem Vorgang dennoch fortfahren, werden die aktuellen Änderungen des anderen Benutzers unwiderruflich gelöscht. Um solch einem Datenverlust vorzubeugen, sollten Sie das Löschen des Flowcharts nicht fortsetzen, sondern erst mit dem anderen Benutzer Rücksprache halten.

So löschen Sie ein Flowchart

1. Öffnen Sie das Flowchart, das Sie löschen möchten, im Modus **Ansicht**.
Die Flowchart-Registerkarte wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Flowchart löschen**.
3. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Das Flowchart und alle zugeordneten Dateien werden entfernt.

So drucken Sie ein Flowchart

Sie können Flowcharts in Campaign ausdrucken.

Anmerkung: Verwenden Sie dafür nicht die Befehle **Datei > Drucken** Ihres Webbrowsers, da die Flowcharts in diesem Fall möglicherweise nicht korrekt gedruckt werden.

1. Öffnen Sie das zu druckende Flowchart im Modus **Anzeigen** oder **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Drucken**.
Das Fenster "Seite einrichten" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Das Fenster "Drucken" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das aktuelle Flowchart zu drucken.
Ein Campaign-Fenster zeigt an, dass das Flowchart gedruckt wird.

Packen von Flowchart-Dateien zur Fehlersuche

Wenn Sie bei der Fehlersuche in einem Flowchart Unterstützung von IBM benötigen, können Sie die relevanten Daten automatisch sammeln und an den technischen Support von IBM senden. Sie können aus einer Liste mit Elementen auswählen und Datenbereiche zur Datenbegrenzung angeben. Die Daten werden in den ausgewählten Ordner geschrieben, sodass der Inhalt komprimiert und an den technischen Support von IBM geschickt werden kann.

Zusätzlich zu den ausgewählten Datenelementen schreibt Campaign außerdem eine Ergebnisdatei, die Folgendes angibt:

- Aktuelles Datum und Uhrzeit
- Versions- und Build-Nummern der Software
- Ihren Benutzernamen
- Die für das Paket ausgewählten Elemente

So packen Sie Flowchart-Dateien zur Fehlersuche

Nur ein Benutzer, der über die entsprechenden Berechtigungen zum Bearbeiten oder Ausführen eines Flowcharts (entweder Testlauf oder Produktionsdurchlauf) verfügt, kann diesen Prozess ausführen. Wenn Sie nicht über die Berechtigung "Protokolle anzeigen" verfügen, können Sie die protokollbezogenen Einträge im Auswahlfenster nicht auswählen.

Verwenden Sie diese Aufgabe, um Flowchart-Datendateien automatisch zu packen, um sie an den technischen Support von IBM zu schicken, wenn Sie bei der Problembehebung in einem Flowchart Hilfe benötigen.

1. Wählen Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** nacheinander **Verwaltung** > **Flowchart-Daten sammeln** aus. Das Fenster "Datenpaket für Fehlerbehebung erstellen" wird angezeigt.
2. Geben Sie einen Namen für das Paket ein, oder belassen Sie den Standardnamen. Der Name des Pakets wird für die Erstellung eines Unterordners verwendet, in den die ausgewählten Datenelemente geschrieben werden.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner aus, in dem das Datenpaket gespeichert werden soll.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Element, das Sie in das Paket aufnehmen möchten. Bei einigen Daten können Sie nach deren Auswahl zusätzliche Informationen eingeben, mit denen die extrahierten Daten gefiltert werden können.

Alternativ können Sie das Kontrollkästchen **Standardelemente auswählen** aktivieren. Durch dieses Kontrollkästchen werden alle Daten ausgewählt, die für gewöhnlich zur Fehlerbehebung von Flowcharts benötigt werden. Dazu zählen alle aufgelisteten Elemente mit Ausnahme der Protokolldateien und des Inhalts der Benutzertabelle, der Kontakt- und Antwortverlaufstabelle, strategischer Segmente und Stapelverfolgungsdateien.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das Paket zu erstellen.

Übermitteln von Flowchart-Datenpaketen an den technischen Support von IBM Unica

Sie können Datenpakete entweder per E-Mail an den technischen Support von IBM Unica schicken oder auf die Art und Weise, die Ihr Supportmitarbeiter vorschlägt. Der technische Support von IBM Unica nimmt nicht komprimierte Daten an (das

Unterverzeichnis des gesamten Pakets), aber Sie können die Pakete auch komprimieren, verschlüsseln und in eine einzelne Datei packen, bevor Sie sie an den technischen Support von IBM schicken.

Optionen zum Packen von Flowchart-Daten

Tabelle 5. Optionen zum Packen von Flowchart-Daten

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Kontrollkästchen Standard-elemente auswählen	Alle Daten, die gewöhnlich zur Fehlerbehebung von Flowcharts benötigt werden. Dazu zählen alle aufgelisteten Elemente mit Ausnahme der Protokolldateien und des Inhalts der Benutzertabelle und der Kontaktverlaufstabelle.	
Flowchart	Die Datei .ses des Flowcharts.	Ausführungsergebnisse einschließen? Schließen Sie optional die Datendateien der Laufzeitumgebung ein oder aus. Diese Dateien werden auch als "Unterstrich"-Dateien bezeichnet.
Flowchart-Protokoll	Die Datei .log des Flowcharts.	Legen Sie optional Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Listener-Protokoll	Die Datei unica_ac1snr.log.	Legen Sie optional Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Startprotokoll	Die Datei AC_sess.log.	Legen Sie optional Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Webmeldungsprotokoll	Die Datei AC_web.log.	Legen Sie optional Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Campaign Konfiguration	Die Datei .config, in der Konfigurationseigenschaften und -einstellungen aus der Campaign-Umgebung aufgeführt sind, die bei der Fehlersuche in Flowcharts helfen.	
Benutzerdefinierte Kampagnenattribute	Die Datei customcampaignattributes.dat, in der Name/Wert-Paare von Attributen für benutzerdefinierte Campaign-Attribute aufgeführt sind. Es sind nur Einträge für die aktuelle Kampagne enthalten.	

Tabelle 5. Optionen zum Packen von Flowchart-Daten (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Benutzerdefinierte Zellattribute	Die Datei <code>customcellattributes.dat</code> , in der Name/Wert-Paare von Attributen für benutzerdefinierte Campaign-Zellenattribute aufgeführt sind. Es sind nur Einträge für die aktuelle Kampagne enthalten.	
Angebotsdefinitionen	Für jede der folgenden angebotsbezogenen Systemtabellen sind sämtliche Zeilen enthalten: <code>UA_AttributeDef.dat</code> , <code>UA_Folder.dat</code> , <code>UA_Offer.dat</code> , <code>UA_OfferAttribute.dat</code> , <code>UA_OfferList.dat</code> , <code>UA_OfferListMember.dat</code> , <code>UA_OfferTemplate.dat</code> , <code>UA_OfferTemplAttr.dat</code> , <code>UA_OfferToProduct.dat</code> , <code>UA_Product.dat</code> , <code>UA_ProductIndex.dat</code>	
Daten in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)	Die Datei <code>targetcellspreadsheet.dat</code> , in der Daten aus <code>UA_TargetCells</code> für das gesamte Arbeitsblatt für Zielzellen enthalten sind. Enthält Daten im spalten-/zeilengetrennten Textformat aus der aktuellen Kampagne.	
Benutzerdefinierte Makrodefinitionen	Die Datei " <code>custommacros.dat</code> ", die die folgenden Felder aus <code>UA_CustomMacros</code> im Spalten-/Zeilenformat enthält: Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UpdateBy, PolicyIS, ACLID	
Systemtabellenzuordnungen	Die Datei <code>systemtablemapping.xml</code> . Enthält alle Systemtabellenzuordnungen, einschließlich der Datenquelle.	
+ Systemtabelleninhalt einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle Systemtabellen aufgeführt.	Wählen Sie alle Systemtabellen aus, die Sie einschließen möchten. Die gesamte Tabelle wird eingeschlossen (alle Zeilen und alle Spalten). Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Systemtabellen in das Paket aufgenommen.

Tabelle 5. Optionen zum Packen von Flowchart-Daten (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
<p>+ Kontaktverlaufstabellen einschließen</p>	<p>Wenn Sie diese Option auswählen, werden für jede Zielgruppenebene die Tabellen für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf angezeigt.</p>	<p>Für jeden ausgewählten Satz, werden die Datensätze für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen.</p> <p>Legen Sie optional Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet.</p> <p>Wenn Sie keine untergeordnete Option auswählen, werden keine Daten aus Kontaktverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.</p>
<p>+ Antwortverlaufstabellen einschließen</p>	<p>Wenn Sie diese Option auswählen, werden für alle Zielgruppenebenen Antwortverlaufstabellen angezeigt.</p>	<p>Für jede ausgewählte Tabelle werden die Antwortverlaufsdatsätze für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen.</p> <p>Legen Sie optional für jede ausgewählte Tabelle Zeitstempel für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet.</p> <p>Wenn Sie keine Tabelle auswählen, werden keine Daten aus Antwortverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.</p>
<p>+ Benutzertabelleninhalt einschließen</p>	<p>Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Benutzertabelleninhalt angezeigt, den Sie für das Paket auswählen können.</p>	<p>Wählen Sie die Benutzertabellen aus dem Flowchart aus, das eingeschlossen werden soll.</p> <p>Wenn Sie keine auswählen, wird kein Benutzertabelleninhalt in das Paket aufgenommen.</p> <p>Sie können für jede ausgewählte Benutzertabelle optional die maximale Anzahl der Zeilen angeben, die eingeschlossen werden sollen. Wenn Sie keine maximale Zeilenanzahl angeben, wird nicht die gesamte Tabelle in das Paket aufgenommen.</p>
<p>+ Strategische Segmente einschließen</p>	<p>Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle strategischen Segmente angezeigt, die Sie für das Paket auswählen können.</p>	

Tabelle 5. Optionen zum Packen von Flowchart-Daten (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
+ Stapelverfolgungsdateien einschließen	Diese Option steht nur für Unix-Versionen zur Verfügung. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Liste der Stapelverfolgungsdateien (*.stack) angezeigt, die sich im gleichen Verzeichnis wie unica_ac1snr.log befinden.	Wählen Sie die Stapelverfolgungsdateien aus, die Sie in das Paket aufnehmen möchten. Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Stapelverfolgungsdateien in das Paket aufgenommen.

Flowchart-Referenz

In diesem Abschnitt werden die Symbole der Benutzeroberfläche von Campaign beschrieben, die Sie für die Arbeit mit Flowcharts verwenden.

Symbole auf der Registerkarte "Flowchart" (Ansichtsmodus)

Im Modus **Anzeigen** werden auf der Registerkarte "Flowchart" die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die eine Berechtigung erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*. Die Symbole **Kopieren** und **Flowchart löschen** werden nur bei entsprechender Berechtigung angezeigt:

Tabelle 6. Symbole auf der Registerkarte "Flowchart" im Ansichtsmodus

Symbolname	Beschreibung
Bearbeiten	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Flowchart zu bearbeiten.
Ausführen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Menü Ausführen aufzurufen.
Flowchart hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um der Kampagne ein weiteres Flowchart hinzuzufügen.
Vergrößern	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Darstellung des Flowcharts zu vergrößern.
Verkleinern	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Darstellung des Flowcharts zu verkleinern.
Dieses Element drucken	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Flowchart zu drucken.
Kopieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Kopie dieses Flowcharts zu erstellen.
Flowchart löschen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Flowchart zu löschen.

Symbole auf der Seite "Flowchart" im Bearbeitungsmodus

Auf der Seite "Flowchart" werden die folgenden Symbole im Modus **Bearbeiten** verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die eine Berechtigung erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Tabelle 7. Symbole auf der Seite "Flowchart" im Bearbeitungsmodus

Symbolname	Beschreibung
Ausführen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Menü Ausführen aufzurufen.
Eigenschaften	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Fenster "Flowchart-Eigenschaften" anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Optionen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Menü Optionen aufzurufen.
Verwaltung	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Menü Verwaltung aufzurufen.
Berichte	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Flowchart-Zellenberichte aufzurufen.
Ausschneiden	Wählen Sie im Flowchart mindestens ein Element aus und klicken Sie auf diese Schaltfläche, um es zu entfernen.
Kopieren	Wählen Sie im Flowchart mindestens ein Element aus und klicken Sie auf diese Schaltfläche, um es zu kopieren.
Einfügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die kopierten oder ausgeschnittenen Elemente in das Flowchart einzufügen.
Vergrößern	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Darstellung des Flowcharts zu vergrößern.
Verkleinern	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Darstellung des Flowcharts zu verkleinern.
Drucken	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Flowchart zu drucken.

Kapitel 5. Prozesse

Prozesse sind die Grundlage von Flowcharts, die konfiguriert werden, um durch die Ausführung bestimmter Aufgaben die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. So wird z. B. der Prozess Zusammenführen verwendet, um zwei unterschiedliche Zielgruppen zusammenzuführen, oder es werden die Kontaktprozesse (Anrufliste oder Mailingliste) verwendet, um die Ergebnisse der gesamten Kampagne zu protokollieren.

Im Normalfall werden Aufgaben mit Prozessen durchgeführt, die mit *Zellen* arbeiten. Zellen sind Listen mit Merkmalen der Empfänger von Marketingbotschaften (wie zum Beispiel IDs von Kunden oder Interessenten). Für gewöhnlich beziehen Flowcharts über jeden Prozess Zellen als Daten, die anschließend verarbeitet und wieder in Form von Zellen weitergegeben werden.

Die Prozesse, die Ihnen in Campaign zur Verfügung stehen, werden in der Flowchart-Prozesspalette angezeigt. In diesem Bereich können Sie Flowcharts erstellen und mit Prozessen arbeiten.

Die verschiedenen Prozess-Typen werden farblich unterschieden: Datenbearbeitungsprozesse sind blau markiert, Ausführungsprozesse rot und Optimierungsprozesse grün.

Um ein Flowchart zu erstellen, verschieben Sie die Prozesse der gewünschten Art von der Prozesspalette in den Flowchart-Arbeitsbereich und verbinden und konfigurieren Sie diese.

Arten von Prozessen

Die Prozesse in Campaign sind nach Funktionen in drei Arten unterteilt. Diese Arten werden in der Flowchart-Prozesspalette farblich unterschieden:

- Datenbearbeitungsprozesse - blau.
- Ausführungsprozesse - rot.
- Optimierungsprozesse - grün.

Von einer speziellen Gruppe von Prozessen, den so genannten "Kontaktprozessen", werden Kontaktlisten erstellt (Mailingliste oder Anrufliste).

Anmerkung: Neben den in diesem Abschnitt beschriebenen Campaign-Prozessen bieten Interact, Optimize und eMessage zusätzliche Prozesse zur Verwendung in Kampagnen-Flowcharts. Informationen zu den bereitgestellten Prozessen finden Sie in der Dokumentation zu diesen Produkten.

Datenbearbeitungsprozesse

Mithilfe von Datenbearbeitungsprozessen können Sie anhand ausgewählter Kunden-IDs aus Ihrem Datenbestand auf verschiedene Weise spezielle Gruppen oder Zielgruppen erstellen.

Mit Datenbearbeitungsprozessen können beispielsweise folgende Aufgaben erledigt werden: das Auswählen von Kunden basierend auf einer Reihe von Kriterien, das Zusammenführen von Kundenlisten nach Einschluss- und Ausschlussverfahren, die

Aufteilung von Kunden in spezielle Gruppen, die Stichprobenerstellung für Test- oder Kontrollgruppen sowie das Festlegen von Zielgruppen für eine Kampagne.

Datenbearbeitungsprozesse sind:

- „Auswählen“ auf Seite 50
- „Zusammenführen“ auf Seite 55
- „Segment“ auf Seite 56
- „Stichprobe“ auf Seite 62
- „Zielgruppe“ auf Seite 66
- „Extraktion“ auf Seite 77

Ausführungsprozesse

Nachdem Sie eine neue Kampagne angelegt haben, können Sie die Ergebnisse mithilfe von Ausführungsprozessen darstellen, um die gewünschte Zielgruppe auszuwählen. Ausführungsprozesse kontrollieren die Ausführung des Flowcharts und stellen den Kontakt zum Kunden her.

Ausführungsprozesse steuern die tatsächliche Durchführung fertig gestellter Kampagnen. Dies beinhaltet die Verwaltung und Ausgabe von Kontaktlisten, den Umgang mit Zielgruppen, die Verwaltung von Kontakten und Antworten, die Erfassung von Daten und die Koordination der Ausführung von Kampagnen und Sitzungen.

Zu den Ausführungsprozessen gehören:

- „Snapshot“ auf Seite 82
- „Zeitplan“ auf Seite 84
- „Cube“ auf Seite 90
- „Segment erstellen“ auf Seite 91
- „Mailingliste“ auf Seite 93
- „Anrufliste“ auf Seite 97

Anmerkung: Die Prozesse "Mailingliste" und "Anrufliste" werden auch als Kontaktprozesse bezeichnet.

Optimierungsprozesse

Mithilfe der Optimierungsprozesse findet eine Feinabstimmung der Kampagne statt, um deren Wirkung zu maximieren. Optimierungsprozesse werden bei der Erstellung von Bewertungskriterien zur Verfeinerung der Auswahl der Zielgruppe eingesetzt. Sie ermöglichen die Verwaltung von Kontakten und Antworten und nutzen die Ergebnisse der prognostizierenden Modellierung von Campaign oder von Data-Mining-Produkten wie PredictiveInsight, um die Zielgruppenauswahl zu verfeinern oder die Rendite (ROI) zu erhöhen. Optimierungsprozesse dienen ebenfalls der unternehmensweiten Ermittlung der effektivsten Kampagnen, Angebote oder Kanäle für den Kontakt mit den einzelnen Interessenten.

Optimierungsprozesse sind:

- „Verfolgen“ auf Seite 98
- „Antwort“ auf Seite 100
- „Modell“ auf Seite 102
- „Bewertung“ auf Seite 104

Verwenden von Prozessen in Flowcharts

In Campaign können Sie durch die visuelle Bearbeitung von Prozessen ohne großen Aufwand Flowcharts für eine Kampagne erstellen. Sie können beliebig Prozesse erstellen, konfigurieren und ausführen sowie mit verschiedenen Flowchart-Designs experimentieren. Im nachfolgenden Abschnitt werden die Aufgaben erläutert, die Sie mit Prozessen ausführen können.

- „So fügen Sie einem Flowchart einen neuen Prozess hinzu“
- „So kopieren und fügen Sie einen Prozess ein“ auf Seite 45
- „So fügen Sie Prozesse aus der Vorlagenbibliothek ein“ auf Seite 46
- „So verschieben Sie einen Prozess“ auf Seite 46
- „So löschen Sie einen Prozess“ auf Seite 47
- „So verbinden Sie zwei Prozesse“ auf Seite 44
- „So löschen Sie die Verbindung zwischen zwei Prozessen“ auf Seite 47
- „So greifen Sie auf ein Prozesskonfigurationsfenster zu“ auf Seite 50
- „So führen Sie einen Prozess aus“ auf Seite 30

So fügen Sie einem Flowchart einen neuen Prozess hinzu

Sie können einem Flowchart einen Prozess hinzufügen, indem Sie in der Palette auf ein Prozessfeld und anschließend in den Flowchart-Arbeitsbereich klicken.

Sie können auch vorhandene, bereits konfigurierte Prozesse kopieren oder eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek einfügen. Vorlagen enthalten eine oder mehrere konfigurierte Prozesse und Verbindungen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Prozesspalette auf den Prozess, den Sie dem Flowchart hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf die Stelle, an der Sie den Prozess ablegen möchten. Beachten Sie, dass das Feld nicht an eine bestimmte Stelle gezogen werden kann. Dieser Vorgang muss mit einem Mausklick erfolgen.

Versuchen Sie beim Hinzufügen von Prozessen, diese im Flowchart unter Berücksichtigung des Kampagnenablaufs logisch anzuordnen. Legen Sie die Prozessfelder im Arbeitsbereich nicht aufeinander ab. Falls sich die Felder überlagern, klicken Sie auf das oberste Prozessfeld und verschieben Sie es, damit das nächste Prozessfeld im Stapel zu sehen ist.

Neu hinzugefügte Prozesse sind grau dargestellt, bis sie konfiguriert wurden. Erst nachdem sie richtig konfiguriert sind, werden sie entsprechend ihrer Art farblich markiert (Datenbearbeitungsprozesse sind blau, Ausführungsprozesse rot und Optimierungsprozesse grün).

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Prozess, um eine Liste mit den Aktionen anzuzeigen, die für den Prozess ausgeführt werden können.

In der Regel besteht der nächste Schritt in der Konfiguration des Prozesses. Doppelklicken Sie hierfür auf den Prozess im Arbeitsbereich und verwenden Sie die angezeigten Dialogfelder. Zur Festlegung des Workflows müssen Sie die Felder entsprechend verbinden. (Manche Prozesse müssen vor der Konfiguration verbunden werden, da sie Daten von einem Quellprozess benötigen.) Mit dem Prozess "Auswählen" können Sie beispielsweise Haushalte mit einem bestimmten Einkommen auswählen und diese Auswahl dann mit einem Prozess vom Typ "Zielgruppe"

oder "Zusammenführen" verbinden. Am Ende sollten Sie einen Testlauf des Prozesses ausführen. Speichern Sie Ihr Flowchart während der Bearbeitung in kurzen Abständen.

Lesen Sie auch die übrigen verfügbaren Abschnitte, die Informationen zum Konfigurieren, Verbinden und Ausführen von Prozessen enthalten.

So verbinden Sie zwei Prozesse

Die Prozesse in einem Flowchart werden verbunden, um die Richtung des Datenflusses und die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Prozesse ausgeführt werden. Wenn Sie Prozesse innerhalb des Arbeitsbereichs verschieben, bleiben vorhandene Verbindungen erhalten und werden an die neue Position des verschobenen Prozesses angepasst. Verbindungen können problemlos hinzugefügt und gelöscht werden.

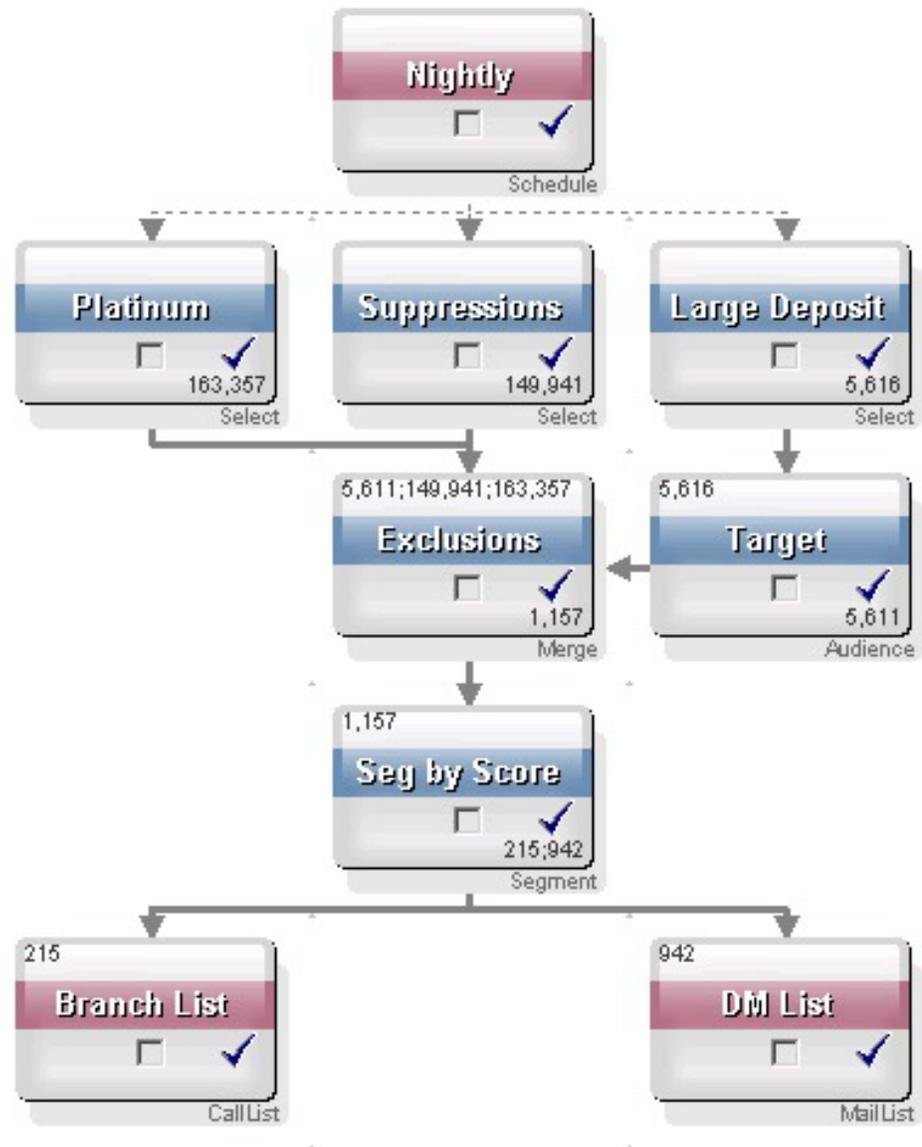
1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Bewegen Sie den Cursor über das Verbindungsfeld des Prozesses, von dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.
Der Cursor nimmt die Gestalt von drei abwärts gerichteten Pfeilen an.
3. Klicken Sie mit der Maustaste, und ziehen Sie eine Linie zu dem Prozess, zu dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.
Der Quellprozess wird hervorgehoben. Die Verbindungslinie folgt dem Cursor vom Quellprozess aus.
4. Lassen Sie die Maustaste irgendwo über dem Zielprozess los.

Die beiden Prozesse sind nun durch einen Pfeil miteinander verbunden, der die Richtung des Datenflusses anzeigt. Der Quellprozess wird vor dem Zielprozess ausgeführt, und die Daten des Quellprozesses stehen dem Zielprozess als Eingabe zur Verfügung.

Anmerkung: Wenn der Zielprozess Daten vom Quellprozess empfängt, wird die Verbindung als durchgezogene Linie angezeigt. Die Verbindung wird als gestrichelte Linie angezeigt, wenn der Zielprozess keine Daten empfängt und erst ausgeführt werden kann, wenn die Verarbeitung des Zielprozesses abgeschlossen ist.

Beispiel: Prozessverbindungen

Das folgende Flowchart wird jede Nacht automatisch ausgeführt. Die gepunkteten Linien der Verbindungen zwischen dem Prozess "Ablaufplan" und den drei Prozessen vom Typ "Auswählen" zeigen an, dass diese erst nach vollständiger Ausführung des Prozesses "Ablaufplan" ausgeführt werden und dass keine Daten vom Prozess "Ablaufplan" an die Prozesse vom Typ "Auswählen" übergeben werden.



So kopieren und fügen Sie einen Prozess ein

Das Kopieren bereits konfigurierter Prozesse ist ein zeitsparender Vorgang bei der Erstellung von Flowcharts. Sie können die Prozesse an beliebiger Stelle im Arbeitsbereich oder in einem anderen Flowchart einfügen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie kopieren möchten.

Anmerkung: Sie können mehrere Prozesse auswählen, indem Sie beim **Klicken die Umschalttaste** gedrückt halten, einen Rahmen um Ihre Auswahl ziehen oder die Tasten **Strg+A** drücken, um alle Prozesse im Flowchart auszuwählen.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Kopieren**.

Sie können auch im Menü **Kopieren** auswählen oder die Tasten **Strg+C** drücken.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Einfügen**.
Sie können auch im Menü auf **Einfügen** klicken oder die Tasten **Strg+V** drücken.
Im Arbeitsbereich wird eine Kopie des Prozesses angezeigt.
5. Klicken Sie auf den kopierten Prozess und ziehen Sie ihn auf die gewünschte Position.

So schneiden Sie einen Prozess aus

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie ausschneiden möchten.

Anmerkung: Sie können im Flowchart mehrere Prozesse auswählen, indem Sie beim **Klicken die Umschalttaste** gedrückt halten. Prozessgruppen können Sie auswählen, indem Sie bei gedrückter Maustaste den Mauszeiger über die gewünschten Prozesse bewegen. Sie können auch **Strg+A** drücken, um alle Prozesse auszuwählen.

3. Klicken Sie in der Flowchart-Symboleiste auf das Symbol **Ausschneiden**.
Sie können auch im Menü auf **Ausschneiden** klicken oder **Strg+X** drücken.

Der Prozess wird aus dem Flowchart entfernt und in der Zwischenablage gespeichert. Sie können diesen Prozess wieder in das aktuelle oder in ein anderes Flowchart einfügen.

So fügen Sie Prozesse aus der Vorlagenbibliothek ein

Die Verwendung von Vorlagen aus der Vorlagenbibliothek ist ein zeitsparender Vorgang bei der Erstellung von Flowcharts. Vorlagen enthalten eine oder mehrere konfigurierte Prozesse und Verbindungen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Im Fenster Gespeicherte Vorlagen werden die verfügbaren Vorlagen angezeigt.
3. Wählen Sie aus der **Elementliste** die Vorlagen aus, die Sie in das Flowchart einfügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Vorlage einfügen**.
Der bzw. die Prozess(e) in der ausgewählten Vorlage werden in das Flowchart eingefügt.
Wenn Sie im Flowchart-Arbeitsbereich ein Prozessfeld oder mehrere Prozessfelder auf einem anderen Prozessfeld ablegen, werden diese gestapelt angezeigt. Klicken Sie auf das obere Prozessfeld und verschieben Sie es, um das nächste Prozessfeld im Stapel anzuzeigen.

So verschieben Sie einen Prozess

In dem Flowchart, das Sie bearbeiten, können Sie jeden Prozess verschieben, indem Sie ihn an eine andere Stelle im Arbeitsbereich ziehen.

In Campaign können Sie Prozesse zwar aufeinander legen, bei umfangreichen Flowcharts mit vielen Prozessen bietet es sich jedoch eher an, anstelle überlappender Prozesse die Funktion zum Vergrößern bzw. Verkleinern zu verwenden.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.

Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.

2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie verschieben möchten, und ziehen Sie ihn an die gewünschte Position.

Um den Prozess an der gewünschten Position abzulegen, lassen Sie die Maustaste los. Die vorhandenen Verbindungen des verschobenen Prozesses bleiben erhalten und werden für die neue Position neu gezeichnet.

So löschen Sie einen Prozess

Beim Erstellen von Flowcharts müssen zuvor hinzugefügte Prozesse möglicherweise entfernt werden.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.

Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.

2. Klicken Sie im Arbeitsbereich mit der rechten Maustaste auf den Prozess, den Sie löschen möchten, und wählen Sie im Menü **Löschen** aus.

Anmerkung: Sie können mehrere Prozesse gleichzeitig auswählen, indem Sie die **Umschalttaste** gedrückt halten, während Sie die Prozesse mit der Maus auswählen.

Sie werden in einer Meldung aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Der bzw. die ausgewählte(n) Prozess(e) werden aus dem Arbeitsbereich entfernt. Dabei werden auch die Verbindungen der entfernten Prozesse aus dem Flowchart gelöscht.

So löschen Sie die Verbindung zwischen zwei Prozessen

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.

Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Verbindung, die Sie löschen möchten.

3. Wählen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verbindung und wählen Sie im Menü **Löschen** aus.
- Drücken Sie die Löschtaste.
- Klicken Sie in der Flowchart-Symbolleiste auf das Symbol **Ausschneiden**.
- Drücken Sie **Strg+X**.

Die Verbindung wird gelöscht.

So führen Sie einen Prozess aus

Führen Sie einen Prozess sofort nach der Konfiguration und Verbindung aus, um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration erfolgreich war und die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.

Anmerkung: Beim Ausführen eines Prozesses gehen die Ergebnisse vorheriger Ausführungen verloren.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf den Prozess, den Sie ausführen möchten.
Wenn der Prozess Daten eines Quellprozesses benötigt, vergewissern Sie sich, dass dieser bereits erfolgreich ausgeführt wurde und somit Daten zur Verfügung stellt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
 - **Testlauf für ausgewählten Prozess ausführen:** Verwenden Sie diese Option bei der Erstellung Ihres Flowcharts, damit Sie eventuell auftretende Fehler sofort beheben können. Bei einem Testlauf werden weder Daten ausgegeben noch Tabellen oder Dateien aktualisiert. (Beim Abschluss von Testläufen werden jedoch Trigger ausgeführt und globale Filter angewendet.)
 - **Speichern und ausgewählten Prozess ausführen:** Führen Sie einen Produktionslauf aus. Von Prozessen wie beispielsweise "Mailingliste" und "Anrufliste" werden Einträge in den Kontaktverlauf geschrieben. Jeder Produktionslauf kann den Kontaktverlauf nur einmal generieren. Kontaktprozesse, die bereits in diesem Produktionslauf ausgeführt wurden, können nur erneut ausgeführt werden, wenn der Kontaktverlauf der vorherigen Ausführung gelöscht wird. Beim Abschluss des Produktionslaufs werden Trigger ausgeführt.

Anmerkung: Wenn man nur einen Prozess oder eine Teilstruktur eines Flowcharts ausführt, wird die Ausführungs-ID eines Flowcharts nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Teilstruktur ausführen und Datensätze zu Kontaktverläufen existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“ auf Seite 31.
4. Klicken Sie nach Ausführung des Prozesses im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Der erfolgreich ausgeführte Prozess wird anschließend mit einem blauen Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf

Anmerkung: Sie sehen das Fenster Optionen zum Ausführungsverlauf nur, wenn Sie eine Teilstruktur oder einen Prozess ausführen, welche bereits für die aktuelle Ausführungs-ID einen Kontaktverlauf erzeugt hat. Wenn für ein bestimmtes neues Ausführen einer Teilstruktur oder eines Prozesses eine neue Ausführungsinstanz nicht existiert, erscheint das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ nicht.

Verwenden Sie das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“, um festzulegen, wie der von Ihnen erzeugte neue Kontaktverlauf in die Kontaktverlaufstabelle geschrieben wird.

Szenario der Optionen zum Ausführungsverlauf: Sie verfügen über ein Flowchart mit zwei Teilstrukturen und zwei Kontaktprozessen, A und B. Beide sind so konfiguriert, dass sie die Protokolle im Kontaktverlauf speichern.

Sie führen das gesamte Flowchart einmal (von oben, mithilfe des Befehls „Flowchart starten“) aus. Dieser Befehl erzeugt eine neue Ausführungs-ID (z. B. Ausführungs-ID = 1) und erstellt einen Kontaktverlauf für diese Ausführungs-ID.

Nach dieser ersten erfolgreichen Ausführung des gesamten Flowcharts bearbeiten Sie Kontaktprozess A, um Personen, die das erste Angebot erhalten haben, ein Folgeangebot zu machen. Dementsprechend müssen Sie Kontaktprozess A erneut ausführen. Die derzeitige Ausführungs-ID ist "1", und der Kontaktverlauf für Prozess A und Ausführungs-ID=1 ist bereits vorhanden.

Das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ wird angezeigt, wenn Sie Kontaktprozess A auswählen und auf „Prozess ausführen“ klicken. Sie können die Ausführungs-ID unverändert lassen (Ausführungs-ID=1) und den bestehenden Kontaktverlauf dieser Ausführungs-ID ersetzen, oder Sie erzeugen eine neue Ausführungsinstanz (d. h. Sie erhöhen die Ausführungs-ID auf 2). Lassen Sie den Kontaktverlauf der Ausführungs-ID=1 zugeordnet und fügen Sie einen neuen Kontaktverlauf an, der der Ausführungs-ID=2 zugeordnet ist.

Sie senden ein Folgeangebot und möchten den Kontaktverlauf, der dem ersten Angebot zugeordnet ist, nicht verlieren. Wählen Sie in diesem Fall **Neue Ausführungsinstanz erstellen** aus. Hierdurch wird die Ausführungs-ID in „2“ geändert, und es werden Datensätze zum Kontaktverlauf für dieselben IDs angefügt, die das erste Angebot zur Kontaktverlaufstabelle erhalten haben.

Wenn Sie nun den Kontaktprozess B bearbeiten und ausführen, wird das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nicht angezeigt, da die derzeitige Ausführungs-ID = 2 und der Kontaktverlauf, der der Ausführungs-ID = 2 zugeordnet ist, für den Kontaktprozess B nicht vorhanden sind. Nur den Kontaktprozess B auszuführen, erzeugt lediglich zusätzliche Datensätze im Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID = 2.

Referenz zum Fenster „Optionen für Ausführungsverlauf“:

Das Fenster "Optionen für Ausführungsverlauf" enthält die folgenden Optionen.

Tabelle 8. Optionen im Fenster "Optionen für Ausführungsverlauf"

Option	Beschreibung
Neue Ausführungsinstanz erstellen	Eine spezielle Teilstruktur oder einen Prozess des Flowcharts mithilfe einer neuen Ausführungs-ID erneut ausführen. Anfügen der Ergebnisse, die der neuen Ausführungs-ID zugeordnet sind, an die Kontaktverlaufstabelle. Der bereits existierende Kontaktverlauf bleibt davon unberührt.
Kontaktverlauf von vorheriger Ausführung ersetzen	Wiederverwenden der vorherigen Ausführungs-ID und Ersetzen des zuvor für diese Ausführungs-ID generierten Kontaktverlaufs (nur für den Prozess oder die Teilstruktur, die ausgeführt wird). Datensätze zu Kontaktverläufen, die zuvor für andere Teilstrukturen oder Prozesse des Flowcharts generiert wurden, bleiben davon unberührt.
Abbrechen	Abbrechen der Ausführung der Teilstruktur oder des Prozesses und den existierenden Kontaktverlauf unverändert lassen. Das Flowchart bleibt im Modus „Bearbeiten“ geöffnet.

Sie können einen Kontaktverlauf nicht ersetzen, wenn ein zugeordneter Antwortverlauf existiert. Wenn Sie daher **Ersetzen des Kontaktverlaufs der vorherigen Ausführung** auswählen und Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf existieren, können Sie eine der beiden Optionen auswählen:

- Klicken Sie auf **OK**, um sowohl die Datensätze des zugeordneten Antwortverlaufs als auch diejenigen des Kontaktverlaufs zu löschen. Dies ist die einzige Option, wenn ein Antwortverlauf existiert und Sie den Kontaktverlauf aus der vorherigen Ausführung ersetzen wollen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Löschen von Datensätzen des Kontaktverlaufs abzubrechen. Sie können stattdessen **Neue Ausführungsinstanz erstellen** auswählen, um eine neue Ausführungsinstanz für den aktuellen Kontaktprozess zu erstellen.

Konfigurieren von -Prozessen

Nach der Aufnahme eines Prozesses in Ihr Flowchart müssen Sie diesen konfigurieren. Durch die Konfiguration eines Prozesses erhält Campaign wichtige Informationen (z. B. Datenquellen, verwendete IDs sowie Angaben dazu, wie die Ausgabe weiterverarbeitet werden soll). Sie können beispielsweise einen Auswahlrahmen konfigurieren, mit dem alle Kunden ausgewählt werden, die in den letzten sechs Monaten einen Einkauf getätigt haben.

Es wird empfohlen, die Prozesse im Flowchart in der Reihenfolge zu konfigurieren, in der sie später in der Kampagne ausgeführt werden sollen. Manche Prozesse müssen vor der Konfiguration verbunden werden, da sie Daten von einem Quellprozess benötigen.

So greifen Sie auf ein Prozesskonfigurationsfenster zu

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne oder einer Sitzung ein Flowchart zum Bearbeiten.

Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.

2. Doppelklicken Sie auf den Prozess, den Sie konfigurieren möchten. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Prozess klicken und im Menü **Prozesskonfiguration** auswählen.

Das Fenster "Prozesskonfiguration" wird angezeigt.

3. Geben Sie in die Felder aller Registerkarten des Fensters "Prozesskonfiguration" Informationen ein. Wenn Sie Hilfe benötigen, klicken Sie auf **Hilfe**.

4. Wenn Sie die für die Konfiguration erforderlichen Details eingegeben haben, klicken Sie auf **OK**.

Richtig konfigurierte Prozesse werden farbig angezeigt (die einzelnen Farben geben den jeweiligen Prozesstyp an). Ist ein Prozess grau hinterlegt und sein Name kursiv geschrieben, liegt ein Konfigurationsfehler vor. Um mehr Informationen über den Fehler zu erhalten, bewegen Sie den Mauszeiger über diesen Prozess. Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, die das Problem beschreibt.

Auswählen

Mit dem Prozess "Auswählen" können Sie die Kriterien für die Erstellung von Kontaktlisten auf Basis Ihrer Marketingdaten definieren. Diese Listen können Kontakte wie beispielsweise Kunden, Konten oder Haushalte enthalten. Der Prozess "Auswählen" ist der am häufigsten verwendete Prozess in Campaign. Die meisten Flowcharts beginnen mit mindestens einem Prozess des Typs "Auswählen". Der Prozess "Auswählen" liefert eine Zelle mit einer Liste von IDs (beispielsweise Kunden-IDs), die wiederum durch andere Prozesse verändert und verfeinert werden kann.

So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"

Definieren Sie den Prozess "Auswählen", um eine Liste mit Kontakten auf Basis Ihrer Marketingdaten zu erstellen. Sie können alle IDs in einem Segment oder in einer Tabelle angeben oder mithilfe einer Abfrage bestimmte IDs auswählen. Sie können dann mindestens einen Prozess "Auswählen" als Eingabe für einen anderen Prozess verwenden. Beispielsweise können Sie alle treuen Kunden auswählen, anschließend eine weitere Auswahl mit allen Kunden erstellen, die sich ausgetragen haben, und diese dann in einer einzelnen Liste zusammenführen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Palette auf den Prozess "Auswählen" und klicken Sie dann auf den Arbeitsbereich, um den Prozess Ihrem Flowchart hinzuzufügen.
Vor seiner Konfiguration wird das Feld des Prozesses "Auswählen" im Arbeitsbereich grau dargestellt.
3. Doppelklicken Sie auf den Prozess "Auswählen" im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte "Quelle" aus der Dropdown-Liste **Eingabe** ein Segment oder eine Tabelle als Datenquelle für den Prozess aus.

Anmerkung: Wenn IBM Coremetrics mit Campaign integriert ist, können Sie **IBM Coremetrics-Segmente** als Eingabe auswählen. Anweisungen finden Sie unter „So verwenden Sie IBM Coremetrics-Segmente im Prozess "Auswählen"“ auf Seite 52. Informationen zur Konfiguration der Integration finden Sie im *IBM Unica Campaign-Administratorhandbuch*.

5. Wählen Sie eine der Optionen unter **Alle auswählen** aus. Die Optionsnamen hängen von der Zielgruppenebene Ihrer Eingabedatenquelle ab. Bei der Zielgruppenebene "Kunde" werden beispielsweise die Optionen **Alle Kunden-IDs auswählen** und **Kunden-IDs auswählen mit** angezeigt:
 - Wählen Sie **Alle IDs auswählen**, um alle Datenzeilen der ausgewählten Datenquelle in die Dropdown-Liste **Eingabe** zu übernehmen.
 - Wählen Sie **IDs auswählen mit**, um IDs auf Basis einer Abfrage auszuwählen.
6. Wenn Sie sich für die Option **IDs auswählen mit** entscheiden, erstellen Sie mit einer der folgenden Methoden eine Abfrage:
 - **Point & Click:** Dies ist die Standardansicht. Klicken Sie auf die Spaltenzellen **Feldname**, **Oper.**, **Wert** und **Und/Oder**, um in der Liste rechts im Dialogfeld Werte für die Erstellung Ihrer Abfrage auszuwählen. Dies ist der einfachste Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.
 - **Textgenerator:** Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um direkten SQL-Code (Raw) zu schreiben, oder wählen Sie mithilfe des **Abfrageassistenten** die gewünschten Einstellungen aus den zahlreichen mitgelieferten Makros aus - beispielsweise logische Operatoren und Zeichenfolgefunktionen.
7. Wenn Sie eine Abfrage erstellen, wählen Sie die Felder, die Sie in Ihre Abfrage einschließen möchten, aus der Liste "Verfügbare Felder" aus, darunter auch von IBM UnicaCampaign generierte Felder und abgeleitete Felder. Weitere Informationen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 109. Vergewissern Sie sich mithilfe der Optionen **Syntax prüfen** und **Testabfrage**, dass Ihre Abfrage keine Fehler aufweist.

Anmerkung: Wenn Ihre Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das denselben Namen wie ein in Campaign generiertes Feld hat, müssen Sie den Feldnamen mit folgender Syntax näher bestimmen: <Tabellename>.<Feldname>

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie in das Feld **Prozessname** einen Namen eingeben (nennen Sie den Prozess beispielsweise "Treue Kunden"). Außerdem können Sie auf dieser Registerkarte einen Namen für die **Ergebniszelle** (dieser entspricht standardmäßig dem Prozessnamen) und den **Zellcode** angeben (in der Regel wird die Standardeinstellung übernommen). Geben Sie eine **Anmerkung** ein, die Aufschluss über den Zweck dieses Prozesses "Auswählen" gibt.
10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So verwenden Sie IBM Coremetrics-Segmente im Prozess "Auswählen"

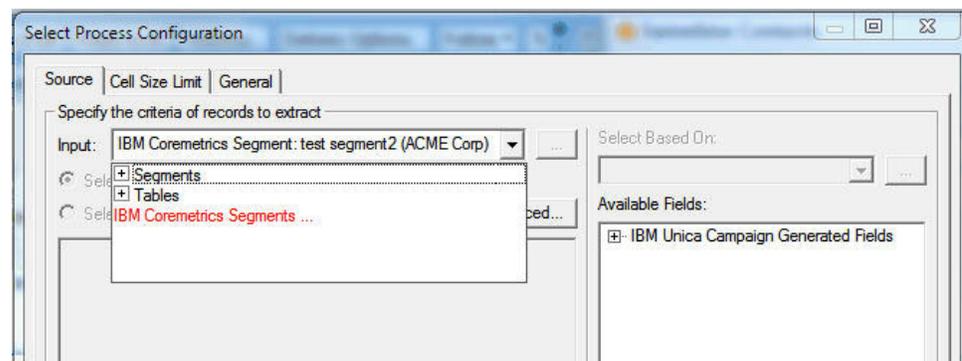
Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" konfigurieren, können Sie **IBM Coremetrics-Segmente** als Datenquelle auswählen, um aus IBM Coremetrics-Produkten exportierte Segmente in Ihrer Kampagne zu verwenden.

Anmerkung: Die Option **IBM Coremetrics-Segmente** ist nur verfügbar, wenn IBM Coremetrics und Campaign integriert sind. Informationen zur Konfiguration der Integration finden Sie im *IBM UnicaCampaign-Administratorhandbuch*.

1. Doppelklicken Sie in ein Auswahlfeld in einem Campaign-Flowchart, um das Dialogfeld "Prozesskonfiguration Auswählen" zu öffnen.

Wenn Sie ein Auswahlfeld ändern, das ein zuvor definiertes IBM Coremetrics-Segment enthält, wird im Feld **Eingabe** auf der Registerkarte **Quelle** der vorhandene Segmentname angezeigt.

2. Öffnen Sie die Liste **Eingabe** und klicken Sie auf **IBM Coremetrics-Segmente**.



Das IBM Coremetrics-Dialogfeld "Segmentauswahl" wird geöffnet.



3. Im IBM Coremetrics-Dialogfeld "Segmentauswahl":
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine **Kunden-ID** aus, um eine Liste mit allen veröffentlichten Segmenten anzuzeigen, die diesem IBM Coremetrics-Kunden zugeordnet sind.
 - In der Liste **Ausgewähltes Segment** werden die in IBM Coremetrics definierten Segmente einschließlich der Anwendung, in der das Segment erzeugt wurde, der Typ sowie das Start- und das Enddatum angezeigt.
 - Mit Hilfe der **Beschreibung** sollten Sie den Zweck des Segments bestimmen können. Wenn Sie weitere Informationen zu einem Segment benötigen, doppelklicken Sie darauf, um den Segmentausdruck und andere in IBM Coremetrics definierte Informationen anzuzeigen.
 - Das **Startdatum** und das **Enddatum** neben jedem Segment geben den in IBM Coremetrics definierten Datumsbereich für die Suche nach Besuchern an, die den Segmentkriterien entsprechen. Mit einem Segment können beispielsweise alle Besucher ermittelt werden, die einen bestimmten Standort zwischen dem 12. Januar 2012 und dem 12. April 2012 mindestens dreimal besucht haben und mit einem anderen Segment können Besucher aus einem anderen Datumsbereich ermittelt werden. Der in IBM Coremetrics definierte Datumsbereich kann hier nicht geändert werden. Sie können jedoch die Datumssteuer-elemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogfelds verwenden, um einen Datumsbereich innerhalb des in IBM Coremetrics definierten Bereichs zu definieren.
4. Wählen Sie in der Liste ein Segment aus. Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" ändern (im Gegensatz zu erzeugen), wird der vorhandene Segmentbereich angezeigt.
5. Verwenden Sie die Datums- und Kalendersteuerelemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogfelds, um den Datumsbereich anzugeben, aus dem Sie für das ausgewählte Segment Daten abrufen möchten.
 - Der von Ihnen angegebene Bereich, muss zwischen dem Start- und Enddatum liegen, die Sie für das Segment in IBM Coremetrics definiert haben (und die in der Liste neben jedem Segment angezeigt werden).
 - Neben dem Start- und dem Enddatum berücksichtigt Campaign auch die **Datumseinschränkung** (wenn vorhanden). Die Datumseinschränkung ist in IBM Coremetrics definiert, wird jedoch nicht im Dialogfeld zur Segmentauswahl angezeigt. Die Datumseinschränkung beschränkt den Umfang an Daten

für einen Tag, die für ein Segment abgerufen werden, um sicherzustellen, dass IBM Coremetrics mit dem Exportieren eines großen Datensatzes nicht überlastet ist.

Es ist beispielsweise in IBM Coremetrics ein Segment für eine Spanne von 3 Monaten (Start- und Enddatum) und einer Datumseinschränkung von 7 Tagen definiert. Für den Datumsbereich, den Sie in Campaign definieren, werden beide Beschränkungen berücksichtigt. Wenn Sie einen Datumsbereich definieren, der außerhalb der dreimonatigen Spanne liegt, kann die Segmentdefinition nicht gespeichert werden. Wenn Sie einen Datumsbereich definieren, der 7 Tage überschreitet, kann Ihre Segmentdefinition ebenfalls nicht gespeichert werden.

- Sie können absolute oder relative Daten angeben, solange sie in dem in IBM Coremetrics definierten Bereich und in der Datumseinschränkung liegen.
 - Wenn Sie ein absolutes Startdatum angeben, müssen Sie auch ein Enddatum angeben. Wenn beispielsweise das IBM Coremetrics-Segment eine dreimonatige Spanne definiert, können Sie eine auf Besucher zielgerichtete Kampagne ausführen, deren Informationen an einem einzelnen Tag, in einer Woche oder in einem Monat innerhalb dieser Spanne erfasst wurden.
 - Beispiele relativer Daten:
 - Wenn das IBM Coremetrics-Segment eine dreimonatige Spanne ist, können Sie als relatives Datum z. B. **Gestern** oder **Letzten 7 Tage** angeben, um fortlaufend die letzten Besucher zu finden. Die Kampagne wird erfolgreich ausgeführt, bis das in IBM Coremetrics definierte Enddatum erreicht wird.
 - Wenn Sie **DIESER MONAT** angeben, müssen die Daten des gesamten Monats bis zu dem Tag vor Verwendung dieses relativen Datums verfügbar sein. Beispiel: Wenn heute der 28. März ist, müssen Daten vom 1. bis 27. März für das ausgewählte Segment verfügbar sein.
 - Wenn Sie **LETZTER MONAT** angeben, müssen alle Daten des vergangenen Monats verfügbar sein. 1. Beispiel: Wenn das IBM Coremetrics-Segment als Startdatum den 1. März und als Enddatum den 31. März hat, kann LETZTER MONAT ab dem 1. April bis einschließlich 30. April verwendet werden (um Daten für März abzurufen). 2. Beispiel: Wenn das IBM Coremetrics-Segment als Startdatum den 1. März und als Enddatum den 30. März hat, kann LETZTER MONAT nicht verwendet werden, da dieser Zeitraum keinen vollen Monat darstellt. 3. Beispiel: Wenn das IBM Coremetrics-Segment als Startdatum den 2. März und als Enddatum den 31. März hat, kann LETZTER MONAT nicht verwendet werden, da dieser Zeitraum keinen vollen Monat darstellt. In diesen Fällen zeigt eine Nachricht an, dass LETZTER MONAT nicht in den Segmentdaten liegt. Stattdessen müssen Sie absolute Daten verwenden.
6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld "Prozesskonfiguration auswählen" zurückzukehren.

Wenn der Prozess "Auswählen" ausgeführt wird, ruft der Daten aus IBM Coremetrics für die Segmente ab, die innerhalb des angegebenen Datumsbereichs liegen und die Datumseinschränkungen erfüllen. Die Zuordnungstabelle, die für die Flowcharts verwendet wird, informiert Campaign darüber, wie IBM Coremetrics-IDs in Campaign-Zielgruppen-IDs konvertiert werden. Die Zielgruppen-IDs können anschließend in nachfolgenden Prozessen verwendet werden. Technische Informationen dazu, wie dies funktioniert, können Sie dem *Campaign-Administratorhandbuch* entnehmen.

In den seltenen Situationen, in denen Sie einen Flowchart ausführen, kann die Anzahl der IBM Coremetrics-IDs für ein ausgewähltes Segment nicht mit der Anzahl der Zielgruppen-IDs in Campaign übereinstimmen. Es können bei-

spielsweise 100 IBM Coremetrics-Schlüssel, aber nur 95 übereinstimmende IDs in Campaign vorhanden sein. Campaign gibt bei Auftreten dieser Situation eine Warnung aus, setzt jedoch die Ausführung des Flowcharts fort. Für diesen Flowchart wird eine Nachricht in die Protokolldatei geschrieben, mit der Sie aufgefordert werden zu überprüfen, dass die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisierte Datensätze enthält. Ein Administrator kann diese Situation beheben, indem er die Online- und Offlineschlüssel gemäß Ihrer Unternehmensrichtlinien (erneut) abgleicht und die Umsetzungstabelle mit aktuellen Daten erneut füllt. Sie müssen den Flowchart erneut ausführen, nachdem die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisiert wurde.

Zusammenführen

Mit dem Prozess "Zusammenführen" können Sie angeben, welche Eingabezellen eingeschlossen und kombiniert oder ausgeschlossen (unterdrückt) werden sollen. Auf diese Weise können Sie bestimmte Zellen für nachfolgende Prozesse in Ihrem Flowchart ein- bzw. ausschließen. Sie können den Prozess "Zusammenführen" beispielsweise dazu verwenden, Kunden auszuschließen, die sich ausgetragen haben und kein Werbematerial zugesandt bekommen möchten.

So konfigurieren Sie den Prozess "Zusammenführen"

Der Prozess "Zusammenführen" akzeptiert eine oder mehrere Eingabezellen und erstellt eine Ergebniszelle. Sie geben an, welche Eingabezellen eingeschlossen und kombiniert oder in der Ausgabe ausgeschlossen werden sollen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Palette auf den Prozess "Zusammenführen" und klicken Sie dann auf den Arbeitsbereich, um den Prozess Ihrem Flowchart hinzuzufügen.
3. Stellen Sie sicher, dass der Prozess "Zusammenführen" mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Zusammenführen" dienen.

Anmerkung: Alle Eingabezellen müssen die gleiche Zielgruppenebene besitzen.

4. Doppelklicken Sie auf den Prozess Zusammenführen im Flowchart-Arbeitsbereich.

Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt. Zellen von mit dem Prozess "Zusammenführen" verbundenen Prozessen werden automatisch in der Liste **Eingabe** angezeigt.

5. Geben Sie auf der Registerkarte **Methode** die Eingabezellen an, die Sie ein- bzw. ausschließen möchten. Klicken Sie in der Liste **Eingabe** auf jede Zelle und verwenden Sie die entsprechende Schaltfläche **Hinzufügen>>**, um die Zelle zur Liste **Einzuschließende Datensätze** oder zur Liste **Auszuschließende Datensätze** hinzuzufügen.

Die IDs in den Zellen der Liste **Einzuschließende Datensätze** werden zu einer gemeinsamen Liste mit eindeutigen IDs kombiniert. Die IDs in der Liste **Auszuschließende Datensätze** werden in der zusammengeführten Ausgabe nicht angezeigt.

6. Legen Sie fest, wie doppelte IDs in den Eingabezellen (in der Liste **Einzuschließende Datensätze** angegeben) gehandhabt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Beim Einfügen zusammenführen/löschen:** Die doppelt vorhandenen IDs werden entfernt, damit Sie eine Liste eindeutiger IDs erhalten, die in mindestens einer Eingabezelle angezeigt werden. Hierbei handelt es sich um eine logische "OR"- oder "ANY"-Operation.
- **Beim Einfügen abgleichen (AND):** Es werden nur die IDs eingeschlossen, die in allen Eingabezellen zu finden sind. Hierbei handelt es sich um eine logische "AND"- oder "ALL"-Operation.

Bei der ersten Option wird der Kunde A einbezogen, wenn sich dieser Kunde *entweder* in der Zelle **Gold.out** ODER in der Zelle **Platinum.out** befindet (da der Datensatz jedoch nur einmal eingeschlossen wird, sind keine doppelten IDs vorhanden). Bei der zweiten Option wird der Kunde A nur einbezogen, wenn er *sowohl* in der Zelle **Gold.out** ALS AUCH in der Zelle **Platinum.out** zu finden ist. Die zweite Option ist nützlich, wenn Sie nur Kunden einbeziehen möchten, die mehrere Kriterien erfüllen.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie unter **Prozessname** und **Ergebniszelle** einen Namen sowie den **Zellcode** zuordnen und zur Beschreibung des Prozesses eine entsprechende **Anmerkung** eingeben.
9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment

Verwenden Sie den Prozess Segment, um Daten in eindeutige Gruppen (Segmente) zu unterteilen und diese wiederum verschiedenen Verfahren oder Angeboten zuzuordnen. Nachdem die Segmente erstellt wurden, verbinden Sie den Prozess "Segment" mit einem Kontaktprozess (beispielsweise mit einer Anrufliste oder Mailingliste), um den Segmenten Verfahren oder Angebote zuzuordnen. Die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Sie können zum Beispiel Ihre Kunden anhand der bisherigen Einkäufe in die Segmente hohe Kaufkraft, mittlere Kaufkraft und niedrige Kaufkraft unterteilen. Jedes dieser Segmente kann bei der Verbindung mit einem Kontaktprozess ein anderes Angebot erhalten.

Sie können Daten auf zweierlei Arten segmentieren: anhand der eindeutigen Werte in einem Feld oder indem Sie die Daten in einem Feld mittels einer Abfrage filtern. Außer den Datenbank-Tabellenfeldern können Sie auch abgeleitete Felder für die Segmentierung von Daten verwenden. Dies ermöglicht die Segmentierung nach benutzerdefinierten Kriterien.

Wichtig: Die mithilfe des Prozesses Segment erstellten Segmente sind unabhängig von den dauerhaften, globalen strategischen Segmenten, die mithilfe des Prozesses Segment erstellen erstellt werden und in jeder Sitzung und Kampagne verwendet werden können.

Nach Feld segmentieren

Wenn Sie Daten in einer Datenbanktabelle nach Feld segmentieren, erstellt jeder eindeutige Wert im Feld ein separates Segment. Diese Option ist besonders nützlich, wenn die Werte im Feld den Segmenten entsprechen, die Sie erstellen möchten.

Gehen wir von der Annahme aus, dass Sie Kunden in zehn individuellen Regionen unterschiedliche Angebote zuordnen möchten. Ihre Kundendatenbank enthält ein Feld mit der Bezeichnung `regionID`, über das die zugehörige Kundenregion der einzelnen Kunden angegeben wird. Segmentieren Sie nach dem Feld `regionID`, um die zehn Regionensegmente zu erstellen.

Nach Abfrage segmentieren

Die Option zum Segmentieren nach Abfrage segmentiert Ihre Daten auf Grundlage einer von Ihnen erstellten Abfrage. Diese Option ist besonders nützlich, wenn die Daten in einem Feld gefiltert werden müssen, um die erforderlichen Segmente zu erstellen.

Sie können z. B. Ihre Kunden anhand der Einkäufe im letzten Jahr in die Segmente hohe Kaufkraft (500 USD), mittlere Kaufkraft (250-500 USD) und niedrige Kaufkraft (weniger als 250 USD) unterteilen. Das Feld `PurchaseHistory` in Ihrer Kundendatenbank enthält den Gesamtbetrag der Einkäufe jedes Kunden in USD. Erstellen Sie jedes Segment mit einer separaten Abfrage, indem Sie Datensätze auswählen, deren Werte im Feld `PurchaseHistory` den Kriterien des Segments entsprechen.

Anmerkung: Sie können die Daten auch direkt über SQL segmentieren.

Verwenden von Segmenten als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ "Segment"

Segmente können als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ Segment verwendet werden. Gehen wir von der Annahme aus, dass Sie Ihre Kunden in sechs Altersklassen segmentieren möchten. Ihre Datenbank enthält ein Feld mit der Bezeichnung `AgeRange`, das jedem Kunden eine von sechs Altersklassen zuordnet. Segmentieren Sie nach dem Feld `AgeRange`, um die sechs Segmente zu erstellen.

Sie können dann diese sechs Segmente als Eingabe für einen anderen Prozess Segment verwenden, der Kunden nach einem anderen Feld oder einer anderen Abfrage weiter unterteilt. Nehmen wir einmal an, dass Ihre Datenbank ein Feld mit der Bezeichnung `PreferredChannel` enthält, das den bevorzugten Kontaktkanal jedes Kunden angibt – Direktwerbung per Post, Telemarketing, Fax oder E-Mail. Indem Sie die sechs Segmente nach Altersklasse als Eingabe verwenden, können Sie einen zweiten Prozess vom Typ "Segment" erstellen, der nach dem Feld `PreferredChannel` segmentiert. So wird jedes der sechs Segmente nach Altersklasse in vier weitere Segmente nach bevorzugtem Kontaktkanal segmentiert, und Sie erhalten insgesamt 24 Ausgabesegmente.

Überlegungen zur Segmentierung

Beachten Sie beim Segmentieren von Daten die folgenden Optionen und Richtlinien:

- „Auswählen eines Segmentierungsverfahrens“
- „Erstellen von sich gegenseitig ausschließenden Segmenten“ auf Seite 58
- „Begrenzen der Segmentgröße“ auf Seite 58
- „Auswählen von Quellzellen“ auf Seite 58

Auswählen eines Segmentierungsverfahrens

In manchen Fällen erhalten Sie bei der Segmentierung nach Feld die gleichen Ergebnisse wie bei der Segmentierung nach Abfrage. Nehmen wir an, das Feld `AcctType` in Ihrer Datenbank teilt Ihre Kundenkonten in die Ebenen Standard, Be-

vorzugt und Führend ein. Durch eine Segmentierung nach dem Feld AcctType werden drei Segmente für diese Kontotypen erstellt. Wenn Sie Abfragen verwenden, erreichen Sie ggf. das gleiche Ergebnis, aber um die Segmente zu erhalten müssten Sie drei Abfragen erstellen. Bestimmen Sie die effektivste Methode auf der Grundlage der Daten, die Sie segmentieren möchten.

Erstellen von sich gegenseitig ausschließenden Segmenten

Sie können festlegen, dass Segmente sich gegenseitig ausschließen, d. h. es ist gewährleistet, dass jeder relevante Datensatz in genau ein Segment fällt. Wenn Segmente Angeboten zugeordnet werden, wird so sichergestellt, dass jeder Kunde nur ein Angebot erhält.

Die Datensätze werden entsprechend der Prioritätenfolge, die Sie festlegen, dem ersten Segment zugeordnet, dessen Kriterien sie erfüllen. Wenn ein Kunde z. B. in Segment 1 und Segment 3 fallen würde und Segment 1 in der Prioritätenfolge vor Segment 3 liegt, erscheint der Kunde nur in Segment 1.

Begrenzen der Segmentgröße

Der Standardwert für die Anzahl der Datensätze pro Segment ist unbegrenzt. Es ist möglich, die Größe eines erstellten Segments zu begrenzen (z. B. wenn Sie Testläufe für ein Flowchart oder einen Prozess durchführen).

Die Größe des Segments kann auf den Wert einer beliebigen positiven ganzen Zahl begrenzt werden. Wenn die von Ihnen festgelegte Segmentgröße kleiner als die Gesamtanzahl der generierten Datensätze ist, besteht das Segment aus relevanten Datensätzen, die zufällig ausgewählt wurden.

Auswählen von Quellzellen

Alle ausgewählten Zellen müssen auf derselben Zielgruppenebene definiert werden. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle wird dieselbe Segmentierung auf jede Quellzelle angewendet.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Feld

1. Geben Sie im Fenster **Konfiguration des Prozesses "Segment"** auf der Registerkarte **Segment** mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** die Eingabe für den Prozess an. Um mehr als eine Quellzelle auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Mehrere Zellen** und wählen Sie die Zellen aus dem Dialogfeld aus.
2. Wählen Sie **Segment nach Feld** aus und wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Feld aus, das Sie zum Erstellen der Segmente verwenden möchten.
Das Fenster **Profil des ausgewählten Feldes** wird geöffnet und die Profilerstellung des ausgewählten Feldes wird automatisch gestartet.
3. Warten Sie, bis die Profilerstellung abgeschlossen ist, bevor Sie auf **OK** klicken, um sicherzustellen, dass alle Segmente korrekt erstellt werden.
Die Liste der Segmente und das Feld **Anzahl der Segmente** werden auf Grundlage der Profilerstellungsergebnisse des ausgewählten Feldes aktualisiert. Sie können jederzeit erneut ein Profil für das Feld erstellen, indem Sie es auswählen und auf **Profil** klicken.
4. Stellen Sie, falls gewünscht, die restlichen Konfigurationsoptionen ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und wird im Flowchart als aktiviert angezeigt. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Abfrage

1. Geben Sie im Fenster **Konfiguration des Prozesses "Segment"** auf der Registerkarte **Segment** mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** die Eingabe für den Prozess an. Um mehr als eine Quellzelle auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Mehrere Zellen** und wählen Sie die Zellen aus dem Dialogfeld aus.
2. Wählen Sie **Segment nach Abfrage** aus.
3. Bestimmen Sie die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen möchten, und geben Sie diese Zahl in das Feld **Anzahl der Segmente** ein.
4. Um eine Anfrage für jedes Segment zu erstellen, wählen Sie das Segment aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Fenster "Segment bearbeiten" aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Dialogfelder Neues Segment und Segment bearbeiten“ auf Seite 62.
5. Stellen Sie, falls gewünscht, die restlichen Konfigurationsoptionen ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Segment

In der folgenden Tabelle werden die Felder, Schaltflächen und Steuerelemente auf der Registerkarte "Segment" des Fensters **Segment-Prozesskonfiguration** beschrieben.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment"

Feld/Steuerelement	Beschreibung
Eingabe	Legt die Eingabe für den Prozess Segment fest. In der Dropdown-Liste sind alle Ergebniszellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess Segment verbunden sind.
Schaltfläche Mehrere Zellen	Ermöglicht die Auswahl von mehreren Quellzellen als Eingabe für den Prozess Segment.
Segment nach Feld	Gibt ein Feld an, das zur Segmentierung der Daten verwendet wird. Die Daten werden anhand der eindeutigen Werte segmentiert, die dieses Feld enthält. Für alle eindeutigen Werte in diesem Feld wird ein neues Segment erstellt.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster Profil des ausgewählten Feldes , in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster Abgeleitetes Feld erstellen . Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.
Nach Abfrage segmentieren	Segmentiert Daten auf Basis einer von Ihnen erstellen Abfrage.
Anzahl von Segmenten	Legt die Anzahl von zu erstellenden Segmenten fest. Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: „Segment1“, „Segment2“ und „Segment3“. Wenn nach Feld segmentiert wird: Das Feld Anzahl von Segmenten wird basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert.
Sich gegenseitig ausschließende Segmente	Gibt an, ob Segmente sich gegenseitig ausschließen (d. h. dass jeder relevante Datensatz in genau ein Segment fällt).

Tabelle 9. Registerkarte "Segment" (Forts.)

Feld/Steuerelement	Beschreibung
Extrahieren-Tabellen erstellen	<p>Gibt an, ob das Segment für jede Ergebniszelle Extrahieren-Tabellen erstellen soll. Mit dieser Option stellen Sie sicher, dass Campaign einen späteren Prozess mit den notwendigen Informationen versorgen kann, um gleiche Zielgruppen über mehrere Segmente hinweg zu verfolgen.</p> <p>Durch die Auswahl dieses Kontrollkästchens werden die Optionen auf der Registerkarte "Extrahieren" aktiviert.</p> <p>Wenn die Option Sich gegenseitig ausschließende Segmente ausgewählt wurde, ist dieses Kontrollkästchen inaktiviert.</p>
Segmentname	<p>Listet alle Segmente nach Name auf. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: „Segment1“, „Segment2“ und „Segment3“.</p> <p>Wenn nach Feld segmentiert wird: Die Segmentnamen werden basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise ein Feld mit dem Namen „Acct_Status“ mit den beiden eindeutigen Werten A und B segmentieren, werden zwei Segmente erstellt: „Acct_Status_A“ und „Acct_Status_B“.</p>
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in jedem Segment zulässig sind.
Größe	Anzahl der Datensätze, die die Kriterien für das Segment erfüllen. Bevor der Prozess ausgeführt wird, gibt diese Zahl standardmäßig die Gesamtanzahl der Datensätze in der Ergebniszelle an.
Abfrage	Abfrage, die die Kriterien für dieses Segment definiert. Erscheint nur, wenn nach Abfrage segmentiert wird.
Nach oben	Verschiebt das ausgewählte Segment in der Verarbeitungsreihenfolge um eine Position nach oben. Segmente werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie in der Tabelle aufgelistet sind.
Nach unten	Verschiebt das ausgewählte Segment in der Verarbeitungsreihenfolge um eine Position nach unten. Segmente werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie in der Tabelle aufgelistet sind.
Schaltfläche Neues Segment	Öffnet das Fenster Neues Segment . Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird.
Schaltfläche Bearbeiten	Öffnet das Fenster Segment bearbeiten , in dem das ausgewählte Segment bearbeitet werden kann.
Entfernen	Entfernt das ausgewählte Segment. Wenn Sie ein Segment entfernen, wird das Feld Anzahl der Segmente automatisch aktualisiert.
Keine nachfolgenden Prozesse für leere Segmente starten	Verhindert, dass diesem Prozess nachfolgende Prozesse eine Verarbeitung für leere Segmente starten.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Extrahieren"

Verwenden Sie die Registerkarte „Extrahieren“ des Fensters „Segment-Prozesskonfiguration“, um zuzulassen, dass das von Ihnen im Segment-Prozess festgelegte Er-

gebnis als Eingabe für die Prozesse „Mailingliste“ oder „Anrufliste in dem Flowchart“ zugänglich ist. In der folgenden Tabelle werden die Felder, Schaltflächen und Steuerelemente auf der Registerkarte "Extrahieren" beschrieben.

Tabelle 10. Registerkarte "Extrahieren"

Feld	Beschreibung
Zieldatenquelle	Die Stelle, an die die Ausgabe dieses Prozesses geschrieben werden soll. In der Dropdown-Liste Zieldatenquelle stehen der Campaign-Server und sämtliche anderen Datenquellen zur Verfügung, mit denen Sie verbunden sind.
Mögliche Felder	Liste extrahierbarer Felder basierend auf Ihrer Eingabedatenquelle, einschließlich Feldname und Datentyp. Wenn es sich bei Ihrer Eingabequelle um eine Landing-Page in eMessage handelt, ist jeder Feldname ein Attribut der Landing-Page. Enthält das Attribut Sonder- oder Leerzeichen, wird es in einen gültigen Feldnamen konvertiert. Datentypen aller Startseitenattribute werden als Text aufgeführt. Anmerkung: Schemaobjektnamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein. Beschränken Sie Ihre Attributnamen auf maximal 30 Zeichen, damit gültige Spaltennamen für extrahierte Ergebnisse erzeugt werden können.
Zu extrahierende Felder	Felder, die Sie zum Extrahieren aus der Liste "Mögliche Felder" ausgewählt haben. Der Ausgabenname ist standardmäßig der Feldname in der Spalte „Zu extrahierende Felder“.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes", in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn ein Feldname in der Liste Mögliche Felder ausgewählt ist.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen".
Schaltfläche "Mehr"	Öffnet das Fenster "Erweiterte Einstellungen" mit der Option, doppelte Datensätze zu überspringen und festzulegen, wie Campaign gleiche Werte identifiziert.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Allgemein

Über die Registerkarte "Allgemein" für die Segment-Prozesskonfiguration können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ergebniszelle** oder **Zellcodes** ändern oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- „Ändern des Zellnamens“ auf Seite 159
- „Zurücksetzen des Zellnamens“ auf Seite 160
- „So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein:“ auf Seite 161
- „Ändern des Zellcodes“ auf Seite 162

Dialogfelder Neues Segment und Segment bearbeiten

In der folgenden Tabelle werden die Felder, Schaltflächen und Steuerelemente der Dialogfelder **Neues Segment** und **Segment bearbeiten** beschrieben.

Anmerkung: Auf das Dialogfeld **Neues Segment** kann nur zugegriffen werden, wenn Sie nach Abfrage segmentieren. Wenn Sie nach Feld segmentieren, stehen nur die Felder **Name** und **Max. Größe** im Dialogfeld **Segment bearbeiten** zur Verfügung.

Tabelle 11. Steuerelemente der Dialogfelder "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"

Feld/Steuerelement	Beschreibung
Name	Name des Segments.
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in dem Segment zulässig sind.
Auswahl basierend auf	Legt eine Datenquelle fest, auf der die Abfrage basiert.
Alle IDs der <Zielgruppenebene> auswählen	Schließt alle IDs aus der Datenquelle in der Dropdown-Liste Eingabe ein. Die Variable <Zielgruppenebene> steht für den Namen der Zielgruppenebene der Quellzelle.
IDs der <Zielgruppenebene> auswählen mit	Stellt Funktionen zur Verfügung, um eine Abfrage zu erstellen, mit der nur bestimmte IDs anhand der von Ihnen definierten Kriterien ausgewählt werden. Die Variable <Zielgruppenebene> steht für den Namen der Zielgruppenebene der Quellzelle.
Schaltfläche "Erweitert"	Öffnet die Registerkarte Erweitert , auf der die folgenden Optionen zur Verfügung stehen: <ul style="list-style-type: none">• Direkten SQL-Code verwenden: Verwenden Sie eine direkte SQL-Abfrage zum Segmentieren der Daten.• Abfragebereich der Eingabezelle verwenden: Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Quellzelle dieses Segmentprozesses eine Abfrage verwendet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Abfrage einer Quellzelle mit den aktuellen Auswahlkriterien (unter Verwendung von „UND“) zu kombinieren.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen".
Abfragetextfeld und Schaltflächen	Weitere Informationen über die Verwendung des Abfragetextfelds und der zugehörigen Felder und Schaltflächen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 109.

Stichprobe

Der Prozess "Stichprobe" dient dem Erstellen einer oder mehrerer Zellen für verschiedene Verfahren, Kontrollgruppen oder einer Teilmenge von Daten zur Modellierung. Für die Stichprobenerhebung stehen eine Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung.

So konfigurieren Sie den Prozess "Stichprobe"

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass eine Verbindung mit mindestens einem konfigurierten Prozess besteht (beispielsweise mit dem Prozess "Auswählen"), dessen Daten als Eingabe für den Prozess "Stichprobe" dienen.

2. Doppelklicken Sie auf den Prozess Stichprobe im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Zellen, für die eine Stichprobe erstellt werden soll, über die Dropdown-Liste **Eingabe** aus. In der Liste sind alle Ergebniszellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess "Stichprobe" verbunden sind. Wenn Sie mehrere Quellzellen verwenden möchten, wählen Sie die Option **Mehrere Zellen** aus. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle wird auf *jede* Quellzelle das *gleiche* Stichprobenverfahren angewandt.

Anmerkung: Alle ausgewählten Zellen müssen auf derselben Zielgruppenebene definiert werden.

4. Legen Sie im Feld **Anzahl der Stichproben/Ergebniszellen** fest, wie viele Stichproben für jede Eingabezelle erstellt werden sollen. Standardmäßig werden drei Stichproben für jede Eingabezelle mit den folgenden Standardnamen erstellt: "Stichprobe1", "Stichprobe2" und "Stichprobe3".
5. Wenn Sie die standardmäßigen Stichprobenamen ändern möchten, wählen Sie in der Spalte **Ausgabename** eine Stichprobe aus und geben Sie dann einen neuen Namen in das Feld **Zellenname** des Bereichs **Ergebniszelle bearbeiten** ein. Dabei können Sie eine beliebige Kombination aus Buchstaben, Ziffern und Leerzeichen verwenden. Punkte (.) und Schrägstriche (/ oder \) sind nicht zulässig.

Wichtig: Wenn Sie den Namen einer Stichprobe ändern, müssen Sie alle nachfolgenden Prozesse aktualisieren, die diese Stichprobe als Eingabezelle verwenden. Die Änderung des Namens von Stichproben macht unter Umständen die Konfiguration verbundener Prozesse rückgängig. In der Regel sollten Sie daher die Namen von Stichproben bearbeiten, bevor Sie den Prozess mit Folgeprozessen verbinden.

6. Geben Sie die Größe Ihrer Stichproben mit einer der folgenden Methoden an:
 - **Größenangabe in %:** Wenn Sie diese Option ausgewählt haben, geben Sie in das Feld % (Prozentsatz) des Bereichs **Ergebniszelle bearbeiten** den Prozentsatz der Datensätze an, der für die in der Spalte "Ausgabename" ausgewählte Stichprobe verwendet werden soll. Wenn Sie die Größe der Stichprobe begrenzen möchten, verwenden Sie das Feld **Maximale Anzahl der Datensätze**. Die Standardeinstellung ist **Unbegrenzt**. Klicken Sie nach der Änderung von Werten in ein anderes Feld, damit die Änderung in der Liste der Ausgabenamen angezeigt wird. Wählen Sie in der Spalte "Ausgabename" eine andere Stichprobe aus und passen Sie deren Prozentsatz an. Mithilfe des Kontrollkästchens **Alle verbleibenden** können Sie auch alle übrigen Datensätze dieser Stichprobe zuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ergebniszelle ausgewählt werden.
 - **Größenangabe: Anz. Datensätze:** Wenn Sie diese Option ausgewählt haben, geben Sie in das Feld **Maximale Anzahl der Datensätze** die maximale Anzahl der Datensätze an, die der in der Spalte "Ausgabename" ausgewählten Stichprobengruppe zugeordnet werden soll. Wählen Sie in der Spalte "Ausgabename" die nächste Stichprobe aus und geben Sie für diese Gruppe die maximale Anzahl der Datensätze an. Mithilfe des Kontrollkästchens **Alle verbleibenden** können Sie auch alle übrigen Datensätze dieser Stichprobe zuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ergebniszelle ausgewählt werden.
7. Stellen Sie sicher, dass für jede Stichprobe in der Liste **Ausgabename** eine Größe definiert ist, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**.

8. (Optional) Klicken Sie auf **Stichprobenumfang berechnen**, um den Rechner für den Stichprobenumfang zu verwenden, der die statistische Bedeutung des Stichprobenumfangs bei der Bewertung von Kampagnenergebnissen veranschaulicht. Sie können die gewünschte Genauigkeit bestimmen, indem Sie eine Fehlertoleranz eingeben und den benötigten Stichprobenumfang berechnen lassen, oder Sie geben einen Umfang ein und lassen die resultierende Fehlertoleranz berechnen. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.
9. Geben Sie im Abschnitt **Stichprobenverfahren** an, wie die Stichproben erstellt werden sollen:
 - **Zufällige Stichprobe:** Mit dieser Option können Sie statistisch gültige Kontrollgruppen oder Testreihen erstellen. Diese Option ordnet mithilfe eines Zufallsgenerators zufällig ausgewählte Datensätze zu Stichprobengruppen zu. Diese Zuordnung basiert auf dem angegebenen Generierungswert für Zufallszahlen. Die Generierungswerte für Zufallszahlen werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
 - **Probe bei jeder x-ten Zelle:** Bei dieser Option wird der erste Datensatz für die erste Stichprobe, der zweite für die zweite usw. verwendet, bis die festgelegte Anzahl der Stichproben erreicht ist. Dieser Prozess wird wiederholt, bis alle Datensätze einer Stichprobengruppe zugeordnet wurden. Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
 - **Sequenzielle Anteile:** Mit dieser Option werden die ersten n Datensätze für die erste Stichprobe zugeordnet, die nächste Reihe von Datensätzen für die zweite Stichprobe usw. Diese Option ist hilfreich beim Erstellen von Gruppen basierend auf dem obersten Zehntel (oder einer anderen Größe) aus einem sortierten Feld (beispielsweise bei Sammeleinkäufen oder Modellbewertungen). Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
10. Wenn Sie die Option **Zufällige Stichprobe** ausgewählt haben, können Sie in der Regel den standardmäßigen Generierungswert für Zufallszahlen einfach übernehmen.
Gelegentlich kann es jedoch sinnvoll sein, durch Klicken auf **Auswahl** nach dem Zufallsprinzip einen neuen Generierungswert für Zufallszahlen zu erstellen oder einen numerischen Wert in das Feld **Generierungswert für Zufallszahlen** einzugeben. In folgenden Situationen kann es beispielsweise vorkommen, dass Sie einen neuen Generierungswert für Zufallszahlen verwenden müssen:
 - Wenn Sie die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge haben und der gleiche Anfangswert dazu führt, dass die Datensätze immer in die gleichen Stichproben gesetzt werden.
 - Wenn Sie feststellen, dass die zufällige Stichprobe zu unerwünschten Ergebnissen führt (wenn beispielsweise alle männlichen Personen einer Gruppe und alle weiblichen Personen der anderen Gruppe zugeordnet sind).
11. Wenn Sie die Option **Probe bei jeder x-ten Zelle** oder **Sequenzielle Anteile** ausgewählt haben, müssen Sie angeben, wie die Datensätze sortiert werden sollen. Die Sortierreihenfolge bestimmt, wie die Datensätze den Stichprobengruppen zugeordnet werden:

- a. Wählen Sie unter **Sortiert nach** ein Feld aus der Dropdown-Liste aus oder verwenden Sie ein abgeleitetes Feld, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.
 - b. Wählen Sie **Aufsteigend** aus, um numerische Felder in aufsteigender Reihenfolge (niedrig bis hoch) und alphabetische Felder in alphabetischer Reihenfolge zu sortieren. Wenn Sie **Absteigend** auswählen, wird die Sortierung umgekehrt.
12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, wenn Sie den Standardwert für **Prozessname** und **Namen der Ergebniszellen** ändern möchten. Standardmäßig bestehen die Namen der Ergebniszellen aus dem Prozessnamen, dem der Stichprobenname und eine Ziffer folgen. Sie können entweder die Standardwerte aus **Zellcodes** übernehmen oder die Aktivierung des Kontrollkästchens **Zellcode automatisch generieren** aufheben und die Codes manuell zuordnen. Geben Sie eine **Anmerkung** ein, aus der der Zweck des Prozesses "Stichprobe" eindeutig hervorgeht.
13. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Informationen über den Größenberechner für Stichproben

Campaign stellt einen Rechner für den Stichprobenumfang bereit, um Ihnen die statistische Bedeutung des Stichprobenumfangs für die Auswertung der Kampagnenergebnisse näher zu bringen. Sie können die gewünschte Genauigkeit bestimmen, indem Sie eine Fehlertoleranz eingeben und den benötigten Stichprobenumfang berechnen lassen, oder Sie geben einen Umfang ein und lassen die resultierende Fehlertoleranz berechnen. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.

So berechnen Sie den Stichprobenumfang

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Stichprobe** des Dialogfelds für die Konfiguration des Prozesses "Stichprobe" auf **Stichprobenumfang berechnen**.
Das Fenster "Stichprobenumfang berechnen" wird angezeigt.
2. Geben Sie unter **Geschätzte Rücklaufquote** Ihre Schätzungen der minimalen und maximalen Rücklaufquote der Marketingkampagne ein.
Geben Sie diese beiden Werte als Prozentangaben zwischen 0 und 100 ein. Je geringer die erwartete Rücklaufquote, desto höher muss der Stichprobenumfang sein, um die gleiche Genauigkeit zu erreichen.
3. Geben Sie unter **Modellschätzung** Informationen zur Modellschätzung an.
 - Wenn Sie kein Modell verwenden, wählen Sie **Kein Modell** aus.
 - Wählen Sie **Modelleistung** aus, wenn Sie ein Modell verwenden, und geben Sie den entsprechenden Prozentsatz für die Modelleistung ein. Dies repräsentiert die Fläche unter der Steigungskurve und wird im Bericht **Modelleistung** wiedergegeben.
4. So berechnen Sie den benötigten Stichprobenumfang für eine bestimmte Fehlertoleranz:
 - a. Geben Sie in das Feld **Fehlertoleranz (+ oder -)** einen Wert zwischen 0 und 100 für die akzeptable Fehlertoleranz ein.
 - b. Klicken Sie auf **Stichprobenumfang berechnen**. Im Textfeld **Min. Stichprobenumfang** wird der minimal erforderliche Stichprobenumfang zur Erreichung der festgelegten Fehlertoleranz angezeigt.

5. So berechnen Sie die Fehlertoleranz für einen bestimmten Stichprobenumfang:
 - a. Geben Sie den Stichprobenumfang in das Textfeld **Min. Stichprobenumfang** ein.
 - b. Klicken Sie auf **Fehlertoleranz berechnen**.

Die Fehlertoleranz wird im Textfeld **Fehlertoleranz (+ oder -)** angezeigt.

6. Klicken Sie auf "Fertig".

Das Fenster "Stichprobenumfang berechnen" wird geschlossen.

Anmerkung: Sie können den errechneten Stichprobenumfang kopieren, um ihn in das Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Stichprobe" einzufügen.

Zielgruppe

Zielgruppenebenen bestimmen die Zielentität, mit der gearbeitet werden soll (z. B. Konto, Kunde, Haushalt, Produkt, Geschäftsbereich usw.), und werden beim Abbilden von Tabellen durch Ihre Systemadministratoren definiert.

Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie in einem Flowchart zwischen den Zielgruppenebenen umschalten oder IDs anhand der Zielgruppenebene filtern. Mit diesem Prozess können Sie alle, einige oder einzelne Entitäten einer Ebene in Bezug zu einer anderen Ebene auswählen.

Sie können den Prozess "Zielgruppe" beispielsweise für folgende Aufgaben verwenden:

- Auswählen eines Kunden pro Haushalt basierend auf bestimmten Kriterien (z. B. älteste männliche Person oder Person mit dem höchsten Kontostand);
- Auswählen aller Konten, die zu einer bestimmten Gruppe von Kunden gehören;
- Auswählen aller Konten mit negativem Saldo, die zu einer bestimmten Gruppe von Kunden gehören;
- Auswählen aller Haushalte mit Personen, die ein Bankkonto führen;
- Auswählen von Kunden mit mindestens drei Einkäufen innerhalb eines bestimmten Zeitraums.

Anmerkung: Da der Prozess "Zielgruppe" Daten aus beliebigen definierten Tabellen auswählen kann, können Sie ihn auch als Hauptprozess zur Auswahl von Daten für ein Flowchart verwenden.

Zielgruppenebenen

Zielgruppenebenen werden von Campaign-Administratoren definiert und stellen verschiedene mögliche Kampagnenziele dar (beispielsweise Konto, Kunde, Haushalt, Produkt oder Geschäftsbereich). Zielgruppenebenen sind meist hierarchisch organisiert. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für hierarchische Zielgruppenebenen wie sie üblicherweise in Kundendatenbanken für das Marketing vorkommen:

- Haushalt > Kunde > Konto
- Unternehmen > Geschäftsbereich > Kunde > Produkt

Sie können für Ihr Unternehmen eine unbegrenzte Anzahl von Zielgruppenebenen definieren und verwenden. Wenn Sie mehrere Zielgruppenebenen benutzen (z. B. Kunde und Haushalt), wird es Sie sicher interessieren, wie Sie Ihre Unternehmensziele mithilfe des Prozesses "Zielgruppe" erreichen können.

Zielgruppenebenen werden vom Campaign-Administrator erstellt und gepflegt. Um von einer Zielgruppenebene zu einer anderen zu wechseln, müssen die Schlüssel aller Zielgruppenebenen in derselben Tabelle definiert sein. Dies ermöglicht eine einfache Suche, um zwischen verschiedenen Ebenen zu wechseln.

Zielgruppenebenen sind global und an die jeweils zugeordnete Basistabelle angehängt. Dementsprechend werden die Zielgruppenebenen beim Laden des Flowcharts zusammen mit den Tabellenzuordnungen im Flowchart geladen.

Wenn Sie über die Berechtigung verfügen, Tabellen in Campaign zuzuordnen, können Sie eine neue Tabelle einer oder mehreren vorhandenen Zielgruppenebenen zuordnen, aber keine neuen Zielgruppenebenen erstellen. Nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen, in der Regel Systemadministratoren, sind zur Erstellung von Zielgruppenebenen berechtigt.

Im Prozess "Zielgruppe" geben Sie jeweils eine Zielgruppenebene für die Eingabe und die Ausgabe an. Die Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen können sowohl gleich (zum Beispiel Kunde) als auch unterschiedlich (zum Beispiel Kunde und Haushalt) sein. Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie innerhalb derselben Zielgruppenebene bleiben oder zwischen Zielgruppenebenen wechseln.

Haushalt

Der Begriff „Haushalt“ ist ein allgemein gehaltener Begriff, um das Eingrenzen der Mitglieder einer Zielgruppenebene mithilfe einer anderen Ebene zu beschreiben. Ein häufig verwendetes Beispiel dafür ist das Auswählen einer einzelnen Zielperson innerhalb eines Haushalts. So können Sie eine Person pro Haushalt anhand eines der folgenden Marketingkriterien auswählen:

- Person mit dem höchsten Geldwert auf allen Konten;
- Person mit den meisten Einkäufen innerhalb einer bestimmten Produktkategorie;
- Person mit der längsten Beschäftigungsdauer oder
- Jüngste männliche Person im Haushalt über 18 Jahre.

Mit dem Prozess Zielgruppe können Sie anhand individueller Kriterien Zielgruppenebenen und FilterIDs ändern.

Wechseln zwischen Ebenen

Komplexe Kampagnen erfordern das Arbeiten auf unterschiedlichen Zielgruppenebenen, um die entsprechende Liste mit endgültigen Zielentitäten zu erhalten. Dies kann bedeuten, dass Sie mit einer Zielgruppenebene beginnen, einige Berechnungen durchführen, mit diesen Ergebnissen zu einer anderen Zielgruppenebene wechseln und dort weitere Berechnungen anstellen.

Es sind beispielsweise komplexe Filtereigenschaften auf unterschiedlichen Ebenen möglich. Somit kann in einem Datenmodell, in dem eine Eins-zu-Viele- oder Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen Kunden und Konten besteht, folgende Kampagne erstellt werden:

- Ausschließen aller Konten von Kunden, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. standardmäßig alle Konten);
- Ausschließen einzelner Konten, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. Konten mit geringem Umsatz).

In diesem Beispiel könnte die Kampagne auf Kundenebene beginnen, kundenspezifische Filter anwenden (alle Konten standardmäßig ausschließen), zur Kontenebene

ne wechseln, Filter auf Kontenebene anwenden (Konten mit geringem Umsatz ausschließen) und anschließend zurück zur Kundenebene wechseln, um die endgültigen Kontaktinformationen zu erhalten.

Konfigurieren des Prozesses Zielgruppe

Für das Einrichten und den Betrieb des Prozesses Zielgruppe sind Tabellen notwendig, für die mehrere Zielgruppenebenen definiert sind. Diese Ebenen sind innerhalb einer einzelnen Tabelle definiert und bieten eine Beziehung, mit deren Hilfe eine Übertragung von einer Ebene in eine andere stattfindet.

- Ein Schlüssel ist als „Primär-“ oder „Standardschlüssel“ der Tabelle definiert. (Dieser Standardschlüssel stellt die Zielgruppe dar, die am häufigsten für diese Datenquelle benutzt wird.)
- Die anderen Schlüssel sind „Sekundärschlüssel“, die dem Wechseln der Zielgruppenebenen dienen.

Wenn Sie die Zielgruppenebene wechseln, stellt Campaign nur die Tabellen dar, die die aktuelle Zielgruppenebene als Primärschlüssel definiert haben. Wenn Sie die Zielgruppenebene regelmäßig wechseln, müssen Sie unter Umständen dieselbe Tabelle innerhalb von Campaign mehrfach zuordnen, und zwar jedes Mal mit einem neuen Primär-/Standardschlüssel. Die Standardebene einer Tabelle wird beim Prozess der Tabellenzuordnung angegeben. Weitere Informationen zur Tabellenzuordnung finden Sie im Campaign-Administratorhandbuch.

Die verfügbaren Optionen im Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" sind abhängig von Ihrer Auswahl:

- Ob die Zielgruppenebenen für Eingabe und Ausgabe übereinstimmen;
- Ob die Werte der Zielgruppenebenen in diesen Tabellen normalisiert sind;
- Ob für die ausgewählten Tabellen mehrere Zielgruppenebenen definiert sind.

Aus diesem Grund sind nicht alle der in den folgenden Abschnitten beschriebenen Optionen für alle Kombinationen von ausgewählten Tabellen für Ein- und Ausgabe verfügbar.

So konfigurieren Sie den Prozess "Zielgruppe"

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Palette auf den Prozess "Zielgruppe" und klicken Sie dann auf den Arbeitsbereich, um den Prozess Ihrem Flowchart hinzuzufügen.
3. Stellen Sie sicher, dass der Prozess "Zielgruppe" mit mindestens einem konfigurierten Prozess (beispielsweise dem Prozess "Auswählen" oder "Zusammenführen") verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Zielgruppe" dienen.
4. Doppelklicken Sie auf den Prozess Zielgruppe im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte "Quelle" die Eingabedatenquelle aus der Dropdown-Liste **Eingabe** aus. Alle Ergebniszellen der Prozesse, die mit dem Prozess "Zielgruppe" verbunden sind, werden ebenfalls in der Liste angezeigt. Die Zielgruppenebene, die dieser Eingabe entspricht, wird jetzt neben dem Feld **Eingabe** angezeigt. Wenn keine Eingabe für den Prozess "Zielgruppe" existiert, wird die Zielgruppenebene als "nicht ausgewählt" dargestellt.

Die Auswahloptionen spiegeln ebenso Ihre Zielgruppenebene wider. Wenn Sie beispielsweise eine Eingabe mit der Zielgruppenebene "Kunde" wählen, ändern sich die Optionen unter **Auswählen** in **Alle Einträge**, **Mehrere Einträge** und **Ein Eintrag pro Kunde**.

6. Wählen Sie die Ausgabezielgruppe aus der Dropdown-Liste **Zielgruppe auswählen** aus. Die Liste enthält nur diejenigen Zielgruppenebenen, die für Tabellen definiert sind, deren Schlüssel auf derselben Zielgruppenebene definiert sind wie die Eingabedatenquelle. Wenn für eine Tabelle mehr als eine Ebene definiert ist, ist jede Ebene als Eintrag in der Liste **Zielgruppe auswählen** verfügbar.

Anmerkung: Wenn die gewünschte Zielgruppenebene nicht angezeigt wird, müssen Sie unter Umständen eine Tabelle erneut zuordnen.

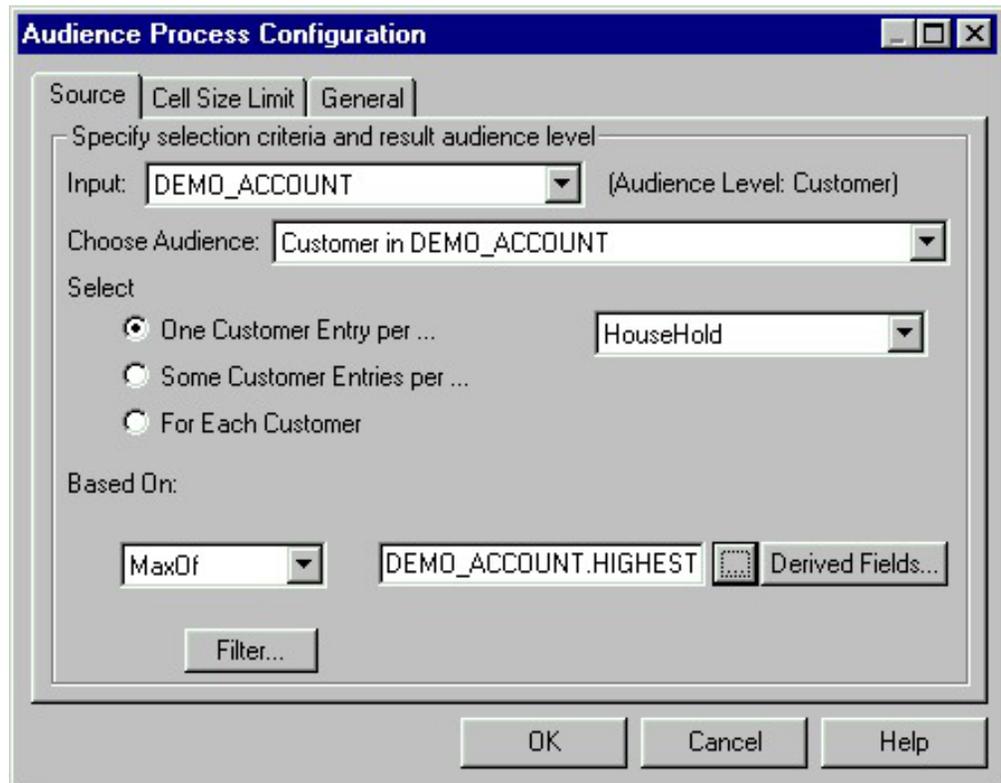
Die Optionen unter **Auswählen** entsprechen nun sowohl Ihren Eingabe- als auch Ihren Ausgabezielgruppenebenen.

Wenn Ihre Eingabe beispielsweise die Zielgruppenebene "Haushalt" aufweist und Sie die Ausgabezielgruppenebene "Einzelperson" auswählen, lauten die Optionen unter **Auswählen** wie folgt: **Alle ID-Einträge von Einzelpersonen**, **Mehrere ID-Einträge von Einzelpersonen** und **Ein ID-Eintrag einer Einzelperson pro Haushalts-ID**. Auf diese Weise können Sie angeben, wie die IDs gewählt werden, wenn Sie von einer Zielgruppenebene zur nächsten wechseln.

7. Mit den Optionen **Auswählen** und **Filter** können Sie angeben, wie die Datensätze ausgewählt werden sollen. Diese Optionen variieren je nachdem, ob Sie alle IDs (also ohne Filteroptionen) bzw. wechselnde Zielgruppenebenen wählen oder innerhalb derselben Ebene bleiben. Weitere Informationen dazu, wie Sie in Abhängigkeit davon Datensätze wählen und filtern können, ob Sie Zielgruppenebenen wechseln, finden Sie unter:
 - Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden
 - Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie einen **Prozessnamen** und eine **Anmerkung** eingeben, aus welcher der Zweck des Prozesses hervorgeht (Beispiel: "Dieses Feld kontaktiert jede Person im Haushalt"). Darüber hinaus können Sie die Namen unter **Ergebniszelle** oder die **Zellcodes** ändern.
10. Klicken Sie auf **OK**. Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Beispiel: Prozess Zielgruppe

Die folgende Abbildung zeigt einen konfigurierten Prozess Zielgruppe.



- Die ausgewählte Eingabezielgruppenebene ist **Kunde**, da es sich dabei um die Standardzielgruppenebene der Tabelle DEMO_ACCOUNT handelt (diese Zielgruppenebene wird rechts neben dem Feld **Eingabe** angezeigt).
- Die Ausgabezielgruppenebene lautet ebenso: **Kunde**, wie in der Tabelle DEMO_ACCOUNT definiert. In der Tabelle DEMO_ACCOUNT sind zwei weitere Zielgruppenebenen definiert: Teilstruktur und Haushalt.
- Der Prozess wurde so konfiguriert, dass er einen **Kundeneintrag pro Haushalt** basierend auf dem höchsten Wert des Feldes HIGHEST_ACC_IND auswählt.

Beispiel: Filtern von Datensätzen

Wenn der Prozess "Zielgruppe" so konfiguriert wurde, dass IDs auf Basis der Anzahl oder auf Grundlage einer statistischen Funktion (**Maximalwert**, **Mittelwert**, **Mindestwert**) oder **Beliebig**) ausgewählt werden, ist die Schaltfläche **Filter** verfügbar. Wenn Sie auf **Filter** klicken, wird das Fenster "Auswahlkriterien angeben" angezeigt. Hier können Sie einen Abfrageausdruck eingeben, um die Datensätze zu bestimmen, die für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden.

Anmerkung: Die Filterkriterien werden vor der Berechnung "Basierend auf" angewandt, sodass Sie Datensätze aussortieren können.

So können Sie beispielsweise den Datumsbereich einschränken, für den eine Operation durchgeführt wird. Um ausschließlich Einkaufstransaktionen des letzten Jahres auszuwählen, kann folgende Filterregel verwendet werden:

```
CURRENT_JULIAN() - DATE(PURCH_DATE) <= 365
```

Wenn im Anschluss daran die Berechnung **Basierend auf** durchgeführt wird, welche die Summe des Feldes **Betrag** ermittelt, werden nur die Beträge von Transaktionen des letzten Jahres aufsummiert.

Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden

Wenn in den Listen **Zielgruppe auswählen** und **Eingabe** dieselbe Zielgruppenebene ausgewählt wurde, können Sie mit den Optionen unter **Auswählen** folgende Operationen ausführen:

- „So wählen Sie einen Eintrag der <Ein-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus“
- „So wählen Sie mehrere Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus“ auf Seite 73
- „So wählen Sie Einträge für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene aus“ auf Seite 73

Die Optionen zum **Auswählen** sind abhängig von der Beziehung zwischen den ausgewählten Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen. Nicht verfügbare Optionen sind deaktiviert.

Anmerkung: Campaign verwendet in den Optionsbezeichnungen unter **Auswählen** den Namen der ausgewählten Zielgruppenebene. Wenn die Eingabezielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, wird die Option **Ein Eintrag pro** automatisch als **Ein Kundeneintrag pro** angezeigt. In den folgenden Abschnitten wird dieser dynamisch veränderbare Teil des Optionstexts ggf. als <Ein-/Ausgabezielgruppe> gekennzeichnet.

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Tabelle 12. Auswahloptionen für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe"

Methode	Beschreibung	Beispiel
Einer pro	Ein Mitglied der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene wählen, das ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehört	Ein Kunde pro Haushalt
Mehrere pro	Mehrere Mitglieder der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene wählen, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören	Alle Kunden mit Einkäufen über dem Durchschnitt innerhalb des Haushalts
Für jedes	Auswahl der Elemente, wenn die Anzahl der Elemente der ausgewählten Zielgruppenebene eine bestimmte Bedingung erfüllt	Anzahl der Konten größer als 1 oder Anzahl der Einkäufe größer als 3

So wählen Sie einen Eintrag der <Ein-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus

Wählen Sie diese Option, wenn Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich sind, aber die Ausgabe durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt wird. Sie können beispielsweise den Kunden in einem Haushalt auswählen, der das älteste Konto besitzt. (Die Eingabezielgruppenebene ist "Kunde", die Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde" und die Auswahl wird in der Ebene "Haushalt" mit `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` getroffen.)

Geben Sie eine Geschäftsregel an, die angibt, nach welchem Muster die einzelnen Einträge ausgewählt werden (Min./Max./Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** aus (in diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus.

Die relevanten Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Wählen Sie die Option **Ein Eintrag pro** aus.

Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.

3. Wählen Sie eine Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste.

Alle definierten Zielgruppenebenen (außer der Eingabezielgruppe) erscheinen in der Liste.

4. Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus:

- Bei der Option **Beliebig** müssen Sie keinen Wert für **Basierend auf** wählen.
- Die Option **Max.** gibt den höchsten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
- Die Option **Mittelwert** gibt den gemittelten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
- Die Option **Min.** gibt den Mindestwert des ausgewählten Feldes zurück.

Jede dieser Funktionen gibt exakt ein Mitglied der Eingabezielgruppenebene zurück. Wenn mehrere Einträge den höchsten, mittleren oder niedrigsten Wert haben, wird der Eintrag zurückgegeben, der zuerst aufgetreten ist.

5. Wenn Sie unter **Basierend auf** ein anderes Kriterium als **Beliebig** ausgewählt haben, wählen Sie ein Feld aus, für das die Funktion ausgeführt wird. Diese Dropdown-Liste enthält alle Felder der Tabelle, die im Feld **Zielgruppe auswählen** ausgewählt ist, sowie alle zugeordneten Dimensionstabellen. Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "+" klicken. Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.

Zum Beispiel können Sie für jeden Haushalt den Kontoinhaber mit dem höchsten Kontostand auswählen, indem Sie "Max." als Kriterium von **Basierend auf** und Acct_Balance aus der Liste der Tabellenfelder auswählen.

Sie können auch abgeleitete Felder erstellen oder auswählen, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

6. (Optional) Wenn Ihre Abfrage auf einer Anzahl basiert, ist die Schaltfläche **Filter** verfügbar.

Verringern Sie mit der Funktion **Filter** die Anzahl der IDs, die für die Berechnung **Basierend auf** verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise Kunden anhand ihres durchschnittlichen Kontostandes in den vergangenen sechs Monaten auswählen möchten, würden Sie zunächst alle Kunden ausfiltern, deren Konten inaktiv sind.

Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. Sie können mit einem Abfrageausdruck angeben, welche Datensätze für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden. Die Filterkriterien werden vor der Berechnung **Basierend auf** angewandt, sodass Sie Datensätze ausfiltern können.

7. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.

8. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

So wählen Sie mehrere Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus

Diese Auswahl kommt in Frage, wenn mehrere Einträge pro Zielgruppe vorhanden sind. In dieser Situation sind Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich, aber die Ausgabe wird durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt. Diese Option dient beispielsweise der Auswahl aller Kunden eines Haushalts, die Einkäufe im Wert von mehr als \$100 getätigt haben (Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde", Auswahl durch die Ebene "Haushalt" mit dem Ausdruck Max. Einkaufswert > \$100).

Zusätzlich zum Erstellen einer Abfrage bietet das Kriterium "Basierend auf" auch die Möglichkeit, mithilfe von Schlüsselwörtern die Makrofunktion GROUPBY nachzubilden.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für "Eingabe" und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus. Die zutreffenden Auswählen-Optionen werden angezeigt.
2. Wählen Sie die Option Mehrere Einträge pro... aus. Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.
3. Wählen Sie eine Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste. Alle definierten Zielgruppenebenen (außer der Eingabezielgruppe) erscheinen in der Liste.
4. Klicken Sie in das Feld "Basierend auf", um eine Abfrage einzugeben. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.
5. Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf "OK", um den Eintrag zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

So wählen Sie Einträge für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene aus

Diese Auswahl kommt bei einer Mehrfachauswahl aus mehreren Zielgruppenebenen in Frage. Wählen Sie diese Option aus, wenn die Anzahl der Mitglieder auf der ausgewählten Zielgruppenebene bestimmte Bedingungen erfüllt (beispielsweise Anzahl der Konten > 1 oder Anzahl der Einkäufe > 3).

Anmerkung: Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert ist (d. h., dass die Datensatz-ID in der ausgewählten Tabelle Choose level nicht eindeutig ist) und die Eingabe- und Ausgabebenen gleich sind. Wenn keine weiteren Schlüssel für die Ausgabezielgruppentabelle definiert sind, ist dies die einzig verfügbare Option.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus.
Die relevanten Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Wählen Sie die Option **Für jedes** aus.

Anmerkung: Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert wurde (in diesem Fall enthält die ausgewählte Tabelle "Ebene wählen" mehr als nur eine dieser Datensatz-IDs).

Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.

3. Treffen Sie Ihre Auswahl unter **Basierend auf**.

Wenn die Tabelle in der Auswahl **Zielgruppe auswählen** (Ausgabezielgruppe) nicht normalisiert ist, kann das Ergebnis Duplizierungen enthalten. Sie können die Methode **Basierend auf** zur Verwendung für Campaign festlegen, um eine Duplizierung zu vermeiden. (Wenn Ihr Ergebnis beispielsweise mehr als eine Person pro Haushalt enthält, können Sie die Methode **Basierend auf** dazu verwenden, nur eine Person pro Haushalt gemäß den festgelegten Kriterien auszuwählen.)

Sie müssen eine der Methoden von **Basierend auf** auswählen, entweder **Anzahl** oder **Bedingung**:

- Geben Sie eine **Anzahl** für die Verwendung in **Basierend auf** an:

Mit dieser Option können Sie die ID der <Eingabezielgruppenebene> auswählen, wobei die Häufigkeit der ID der <Eingabezielgruppenebene> die festgelegte Bedingung erfüllt.

Klicken Sie wiederholt auf die Operator-Schaltfläche, um zwischen den verschiedenen Beziehungen (<,<=,>,>=,=) zu wechseln, bis die gewünschte Beziehung angezeigt wird.

-- ODER --

- Geben Sie eine **Bedingung** für die Verwendung in **Basierend auf** an:

Klicken Sie in das Textfeld rechts von **Bedingung**.

Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.

Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf **OK**, um diesen zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.

4. (Optional) Wenn Ihre Abfrage auf einer Anzahl basiert, ist die Funktion **Filter** verfügbar.

Verringern Sie mit der Funktion **Filter** die Anzahl der IDs, die für die Berechnung **Basierend auf** verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise Kunden-IDs anhand ihres durchschnittlichen Kontostandes in den vergangenen sechs Monaten auswählen möchten, würden Sie zunächst alle Kunden ausfiltern, deren Konten inaktiv sind.

Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. Sie können mit einem Abfrageausdruck angeben, welche Datensätze für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden. Die Filterkriterien werden vor der Berechnung **Basierend auf** angewandt, sodass Sie Datensätze ausfiltern können.

5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen

Wenn Sie unterschiedliche Ein- und Ausgabezielgruppen in den Listen **Zielgruppe auswählen** und **Eingabe** ausgewählt haben, können Sie mit den Optionen unter **Auswählen** folgende Operationen ausführen:

- „So wählen Sie alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene> aus“ auf Seite 75
- „So wählen Sie mehrere Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene> aus“ auf Seite 75
- „So wählen Sie eine <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe> aus“ auf Seite 76

Anmerkung: Campaign verwendet in den Optionsbezeichnungen unter **Auswählen** den Namen der ausgewählten Zielgruppenebene. Wenn die Eingabezielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, wird die Option **Ein Eintrag pro** automatisch als **Ein Kundeneintrag pro** angezeigt. In den folgenden Abschnitten wird dieser dynamisch veränderbare Teil des Optionstexts ggf. als <Ein-/Ausgabezielgruppe> gekennzeichnet.

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Tabelle 13. Auswahloptionen für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" (unterschiedliche Ein- und Ausgabe)

Method	Beschreibung	Beispiel
Alle	Alle Mitglieder der Eingabezielgruppenebene wählen, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören	Alle Kunden eines Haushalts
Mehrere	Mehrere Mitglieder der Ausgabezielgruppenebene auswählen, dessen IDs eine bestimmte Bedingung erfüllen	Alle Kunden eines Haushalts mit einem Mindestalter von 18 Jahren
Einer pro	Genau einen Datensatz der Ausgabezielgruppe pro Eingabezielgruppen-Datensatz wählen	Ein Kunde pro Haushalt

So wählen Sie alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene> aus

Diese Option dient dem Wechseln zur Ausgabezielgruppenebene ohne die Filterung der Datensätze (beispielsweise zum Auswählen aller Kunden innerhalb eines Haushalts oder aller Konten eines Kunden). Man erhält eine Ergebniszelle mit allen Einträgen der Ausgabezielgruppenebene, die mit den Eingabe-IDs verknüpft sind. Die Zielgruppenebenen werden ohne die Anwendung von Auswahl- oder Filterkriterien gewechselt.

Wenn ein Wechsel von einer primären Zielgruppenebene zu einer anderen stattfindet, sind abgeleitete Felder in den nachfolgenden Prozessen nicht verfügbar.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine davon abweichende Ausgabezielgruppe für **Zielgruppe auswählen** aus.

Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Wählen Sie **Alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** aus.
3. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen und die Konfiguration zu speichern.

So wählen Sie mehrere Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene> aus

Diese Option dient dem Wechseln von der Eingabezielgruppenebene zu einer davon abweichenden Ausgabezielgruppenebene, und zwar unter Berücksichtigung der IDs, die eine bestimmte Bedingung erfüllen. Sie können beispielsweise alle Kunden eines Haushalts mit einem Mindestalter von 18 Jahren oder alle Konten eines Kunden mit positivem Saldo auswählen.

In das Feld **Basierend auf** können Sie einen Abfrageausdruck eingeben, um die auszuwählenden Einträge der Ausgabezielgruppenebene einzuzugrenzen.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine davon abweichende Ausgabezielgruppe für **Zielgruppe auswählen** aus.

Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Durch einen Mausklick können Sie **Mehrere Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** auswählen.
Das Feld **Basierend auf** wird aktiviert.
3. Klicken Sie in das Feld **Basierend auf**, um eine Abfrage einzugeben.
Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.
4. Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf **OK**, um die Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einträge zu speichern und das Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen.

So wählen Sie eine <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe> aus

Diese Option dient dem Auswählen genau eines Ausgabezielgruppen-Datensatzes für jeden Eingabezielgruppen-Datensatz (z. B. zum Auswählen einer E-Mail-Adresse pro Kunde). Sie müssen eine Geschäftsregel angeben, die bestimmt, nach welchem Muster die einzelnen Einträge ausgewählt werden (Min./Max./Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** (in diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert wurde (in diesem Fall enthält die ausgewählte Tabelle **Ebene wählen** mehr als nur eine dieser Datensatz-IDs).

Zusätzlich zum Erstellen einer Abfrage bietet das Kriterium **Basierend auf** auch die Möglichkeit, mithilfe von Schlüsselwörtern die Makrofunktion GROUPBY nachzubilden.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine Ausgabezielgruppenebene für den Prozess "Zielgruppe" aus.
Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Wählen Sie die Option **Eine <Ausgabezielgruppenebene> pro <Eingabezielgruppenebene>** aus.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus.
(Wenn Sie die Option **Beliebig** auswählen, wird die Dropdown-Liste auf der rechten Seite zur Feldauswahl ausgegraut. In diesem Fall gehen Sie weiter zu Schritt 5.)
4. Wählen Sie in der nächsten Dropdown-Liste ein Feld aus, auf das sich die Funktion **Basierend auf** bezieht:
 - a. Klicken Sie in das Textfeld **Basierend auf**.
Das Fenster "Feld auswählen" wird angezeigt. Alle Felder der Tabelle, die in der Dropdown-Liste **Zielgruppe auswählen** ausgewählt wurden, werden gemeinsam mit allen zugeordneten Dimensionstabellen angezeigt.
Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "+" klicken.
Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.
 - b. Wählen Sie ein Feld aus und klicken Sie auf **OK**.
 - c. (Optional) Erstellen Sie abgeleitete Felder, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.
5. (Optional) Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**.

6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einträge zu speichern und das Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen.

Extraktion

Der Prozess "Extrahieren" dient dem Schreiben ausgewählter Felder einer Tabelle in eine andere für die weiterführende Verarbeitung. Er ist dafür bestimmt, große Datenmengen auf eine handliche Größe für nachfolgende Operationen zu kürzen. Dadurch wird eine enorme Leistungssteigerung erzielt.

Der Prozess "Extrahieren" erhält Eingaben aus einer Zelle (wenn diese beispielsweise mit dem Prozess **Auswählen** verbunden ist), einer einzelnen Tabelle, einem strategischen Segment, einer optimierten Liste (nur Optimize) oder einer eMessage-Landing-Page (nur eMessage). Wenn ein strategisches Segment als Eingabe dient, muss dieses zuerst mit einer Tabelle verbunden werden, damit Sie Felder extrahieren können.

Beim Ausführen mehrerer Extrahieren-Prozesse hintereinander werden nur die Felder des letzten Extrahieren-Prozesses ausgegeben.

Wenn Sie mehrere Extrahieren-Prozesse parallel (in verschiedenen Teilstrukturen des gleichen Flowchart) ausführen, verhalten sich diese wie dauerhaft abgeleitete Felder:

- Die extrahierten Felder sind mit der Eingabezelle verknüpft
- Die extrahierten Felder werden berechnet, bevor die Abfrage in diesem Prozess ausgeführt wird
- Mehrere extrahierte Felder sind in Folgeprozessen verfügbar
- Beim Senden von extrahierten Feldern an einen Kontaktprozess:
 - Wenn ein extrahiertes Feld nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL
 - Wenn eine einzelne ID in mehr als einer Zelle vorhanden ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben
- Wenn extrahierte Felder an einen Segmentieren- oder Entscheidung-Prozess gesendet werden, muss ein extrahiertes Feld in allen ausgewählten Eingabezellen vorhanden sein, damit es in der Segmentierung nach Abfrage verwendet werden kann.

Extrahierte Tabellen

Die Daten werden entweder als Binärdatei auf dem Campaign-Server extrahiert, oder als Tabelle in einem Data-Mart mit dem Präfix **UAC_EX**.

Im Gegensatz zu einer temporären Tabelle wird eine extrahierte Tabelle am Ende einer Flowchart-Ausführung *nicht* gelöscht. Sie muss weiterhin verfügbar sein, so dass Benutzer auf sie zugreifen und Operationen ausführen können, wie z. B. das Erstellen von Profilen der Felder.

Eine extrahierte Tabelle wird nur dann gelöscht, wenn der damit verknüpfte Extrahieren-Prozess, das Flowchart, die Kampagne oder die Sitzung gelöscht werden.

Anmerkung: Um Speicherplatz im Data-Mart zu sparen, kann Ihr Systemadministrator Tabellen mit dem Präfix **UAC_EX** in regelmäßigen Abständen löschen. Beachten Sie, dass der entsprechende Extrahieren-Prozess erneut ausgeführt werden muss, wenn solch eine Tabelle gelöscht wurde und das dazugehörige Flowchart

ausgeführt wird oder ein Profil der Felder erstellt werden soll. Andernfalls werden von Campaign Fehler des Typs "Tabelle nicht gefunden" generiert.

Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren

Nehmen Sie an, dass Sie eine Kampagne planen, in der Sie Auswahlen und Berechnungen auf den Transaktionsdaten der letzten drei Monate aller zahlungsfähigen Kunden durchführen. Dies umfasst ca. 90 % Ihres Kundenstamms und ergibt 4 GB Daten.

Selbst wenn Campaign eine temporäre Tabelle für diese Kunden anlegt, erfordert das Zurückführen in die Einkaufstransaktionstabelle beispielsweise die Verarbeitung von ca. 90 % der 4-GB-Zeilen (und das Verwerfen aller Transaktionen bis auf jene der letzten drei Monate) für die Ausführung eines GROUPBY-Makros.

Stattdessen kann der Prozess "Extrahieren" (in der Einkaufstransaktionsebene) so konfiguriert werden, dass alle Transaktionen der letzten drei Monate in eine andere Datenbanktabelle überführt werden, um anschließend mehrere GROUPBY-Makros und sonstige Berechnungen dafür auszuführen (z. B. Min./Max. und Durchschnitt).

Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages

Vor der Konfiguration des Prozesses "Extrahieren" zur Annahme von Eingaben aus eMessage-Landing-Pages müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- eMessage muss installiert sein, ausgeführt werden und aktiviert sein.
- eMessage-Landing-Pages müssen entsprechend konfiguriert sein.
- Das Mailing muss ausgeführt werden und der Eingang von Antworten von Mailing-Empfängern muss möglich sein.

Weitere Informationen über eMessage-Landing-Pages finden Sie im *eMessage-Benutzerhandbuch*.

So konfigurieren Sie den Prozess "Extrahieren"

Die Vorgehensweise zur Konfiguration des Prozesses "Extrahieren" hängt davon ab, welche der folgenden Eingabequellen Sie wählen:

- „So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus einer einzelnen Tabelle oder aus einem strategischen Segment“
- „So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Landing-Page“ auf Seite 80
- Optimierte Liste (siehe *Optimize-Benutzerhandbuch*)

So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus einer einzelnen Tabelle oder aus einem strategischen Segment

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Flowchart zum Bearbeiten.
2. Doppelklicken Sie auf den Prozess "Extrahieren" im Flowchart-Arbeitsbereich.
3. Klicken Sie in der Palette auf den Prozess "Extrahieren" und klicken Sie dann auf den Arbeitsbereich, um den Prozess Ihrem Flowchart hinzuzufügen.
Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der Registerkarte **Quelle** aus der Liste **Eingabe** eine Eingabezeile, eine einzelne Tabelle oder ein strategisches Segment aus. Wenn Sie ein strategisches Segment auswählen, können Sie es einer Tabelle zuordnen, indem Sie eine Tabelle aus der Liste **Auswahl basierend auf** auswählen.

5. Legen Sie die Datensätze fest, die als Eingabe verwendet werden sollen:
 - **Alle Datensätze auswählen**, um alle Datensätze in Ihre Eingabedatenquelle einzuschließen.
 - **Datensätze auswählen mit**, um nur Datensätze anhand der von Ihnen durch Abfragen definierten Kriterien auszuwählen.
6. Wenn Sie sich für die Option **Datensätze auswählen mit** entscheiden, erstellen Sie mit einer der folgenden Methoden eine Abfrage:
 - **Point & Click**: Klicken Sie auf die Spaltenzellen **Feldname**, **Oper.**, **Wert** und **Und/Oder**, um Werte für die Erstellung Ihrer Abfrage auszuwählen. Dies ist der einfachste Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.
 - **Textgenerator**: Verwenden Sie dieses Tool zum Schreiben von direktem SQL-Code oder verwenden Sie die Unica-Makros. Mit dem **Abfrageassistenten** im **Textgenerator** können Sie IBM Unica-Makros auswählen, zu denen auch logische Operatoren und Zeichenfolgefunktionen gehören.

Sie können die Felder, die Sie in Ihre Abfrage einschließen möchten, darunter IBM UnicaCampaign Generierte Felder und Abgeleitete Felder, aus der Liste "Verfügbare Felder" auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 109.

Anmerkung: Wenn Ihre Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das denselben Namen wie ein in Campaign generiertes Feld hat, müssen Sie den Feldnamen mit folgender Syntax näher bestimmen: <TabelleName>.<Feldname>.

7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** über das Feld **Zieldatenquelle** einen Ausgabeort aus:
 - Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM Unica Campaign-Server** aus.
 - Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem UAC_EX-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.
8. Wählen Sie Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus und fügen Sie sie der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzu. Über die Steuerelemente können Sie die Felder entfernen oder neu sortieren. Informationen über die Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" finden Sie unter „Referenz für Registerkarte „Extrahieren““ auf Seite 81.
9. Sie können eine beliebige der folgenden Aufgaben durchführen:
 - Klicken Sie auf **Profil**, um eine Voranzeige der Liste mit den Werten für die ausgewählten Felder aufzurufen. Siehe „Profilerstellung von Feldern“ auf Seite 117.
 - Klicken Sie auf **Abgeleitete Felder**, um eine Variable in der Liste mit den möglichen Feldern zu erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 197.
 - Klicken Sie auf **Weiter**, um doppelte IDs aus dem Ergebnis auszuschließen. Siehe „Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen“ auf Seite 125.
10. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ergebniszellen“ auf Seite 155.
11. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Dimension**, um bestehende Dimensionstabellen zur Auszugstabelle hinzuzufügen und die Schlüsselfelder für Verknüpfungen anzugeben. Die Auszugstabelle dient als Basistabelle für die ausgewählten Dimensionstabellen und kann in nachfolgenden Prozessen verwendet werden.

12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ergebniszelle** oder **Zellcodes** ändern, eine Zielzelle verknüpfen oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen.

Informationen zum Verknüpfen von Zielzellen finden Sie unter „So verbinden Sie Flowchart-Zellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration:“ auf Seite 164.

13. Klicken Sie auf **OK**.

Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Landing-Page

Stellen Sie sicher, dass Ihre IBM Unica-Umgebung die notwendigen Anforderungen erfüllt, bevor Sie Daten aus der eMessage-Landing-Page extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages“ auf Seite 78.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** im Flowchart-Arbeitsbereich auf den Prozess "Extrahieren".

Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.

2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** den Eintrag **eMessage-Landing-Pages** aus.
3. Wählen Sie in dem Popup-Fenster eine eMessage-Landing-Page als Eingabe aus.

Anmerkung: Für den Prozess "Extrahieren" kann nur eine eMessage-Landing-Page als Eingabe ausgewählt werden. Um Daten aus mehr als einer Startseite zu extrahieren, müssen Sie mehrere Extrahieren-Prozesse konfigurieren.

4. Falls für die Startseite mehr als eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wählen Sie die geeignete Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste aus. Falls nur eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** einen Ausgabeort aus.

- Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM UnicaCampaign-Server** aus.
- Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem UAC_EX-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.

7. Wählen Sie zu extrahierende Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus.

- Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ausgewählte Felder der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzuzufügen.
- Wenn Felder aus der Liste **Zu extrahierende Felder** entfernt werden sollen, wählen Sie die gewünschten Felder aus und klicken Sie auf **Entfernen**.
- Mit den Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten** kann die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu extrahierende Felder** geändert werden.
- Zum Ändern des standardmäßigen Ausgabenamens eines zu extrahierenden Feldes in der Liste **Zu extrahierende Felder** klicken Sie auf den Namen in der Spalte **Ausgabename** und geben Sie den neuen Namen ein.

Informationen über die Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" finden Sie unter „Referenz für Registerkarte „Extrahieren““ auf Seite 81.

8. Sie können eine beliebige der folgenden Aufgaben durchführen:

- Fügen Sie ein abgeleitetes Feld der Liste möglicher Felder hinzu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 197.
- Legen Sie fest, dass gleiche IDs aus dem Ergebnis ausgeschlossen werden. Siehe „Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen“ auf Seite 125.
- Begrenzen Sie die Größe der Ergebniszelle (d. h. die Anzahl der vom Prozess generierten IDs). Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ergebniszellen“ auf Seite 155.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ergebniszelle** oder **Zellcodes** ändern, eine Zielzelle verknüpfen oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen.
Informationen zum Verknüpfen von Zielzellen finden Sie unter „So verbinden Sie Flowchart-Zellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration:“ auf Seite 164.

Anmerkung: Das Erstellen von Profilen ist für Attribute von eMessage-Landing-Pages nicht verfügbar.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Anmerkung: Während des Prozesses "Extrahieren" erstellt Campaign eine temporäre Ansicht in der Systemtabellendatenbank mit dem Präfix UCC_LPV. Diese interne Ansicht bleibt in der Datenbank, bis das Prozess-Feld gelöscht wird. Wenn Sie die Ansicht entfernen, müssen Sie den zugehörigen Prozess vom Typ "Extrahieren" neu konfigurieren, bevor Sie den Prozess oder das Flowchart erneut ausführen. Andernfalls wird von Campaign eine Fehlermeldung über eine fehlende Tabelle angezeigt.

Referenz für Registerkarte „Extrahieren“

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Registerkarte „Extrahieren“:

Tabelle 14. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren"

Feld	Beschreibung
Zieldatenquelle	Die Stelle, an die die Ausgabe dieses Prozesses geschrieben werden soll. In der Dropdown-Liste "Zieldatenquelle" stehen der Campaign-Server und sämtliche anderen Datenquellen zur Verfügung, mit denen Sie verbunden sind.
Mögliche Felder	Liste extrahierbarer Felder basierend auf Ihrer Eingabedatenquelle, einschließlich Feldname und Datentyp. Wenn es sich bei Ihrer Eingabequelle um eine Landing-Page in eMessage handelt, ist jeder Feldname ein Attribut der Landing-Page. Enthält das Attribut Sonder- oder Leerzeichen, wird es in einen gültigen Feldnamen konvertiert. Datentypen aller Startseitenattribute werden als Text aufgeführt. Anmerkung: Schemaobjektnamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein. Beschränken Sie Ihre Attributnamen auf maximal 30 Zeichen, damit gültige Spaltennamen für extrahierte Ergebnisse erzeugt werden können.

Tabelle 14. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" (Forts.)

Feld	Beschreibung
Zu extrahierende Felder	Felder, die Sie zum Extrahieren aus der Liste "Mögliche Felder" ausgewählt haben. Der Ausgabenname ist standardmäßig der Feldname in der Spalte „Zu extrahierende Felder“.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes", in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn ein Feldname in der Liste Mögliche Felder ausgewählt ist.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen".
Schaltfläche "Mehr"	Öffnet das Fenster "Erweiterte Einstellungen" mit der Option, doppelte Datensätze zu überspringen und festzulegen, wie Campaign gleiche Werte identifiziert.

Snapshot

Mithilfe des Prozesses Snapshot können Sie eine Liste von IDs und der zugehörigen Daten protokollieren und diese Informationen in eine Tabelle oder in eine Datei exportieren.

Wenn Sie Angebote mit der Liste verknüpfen oder verfolgen möchten, verwenden Sie den Prozess Mailingliste oder Anrufliste. Wenn Sie sicherstellen möchten, dass doppelt vorkommende Zeilen nicht exportiert werden, verwenden Sie den Prozess Extrahieren, und erstellen Sie anschließend einen Snapshot der Ergebnisse.

So konfigurieren Sie den Prozess "Snapshot"

- Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Prozess "Snapshot" mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Snapshot" dienen.

Anmerkung: Alle Zellen, die Sie als Eingabezellen wählen, müssen zu derselben Zielgruppenebene gehören.

- Doppelklicken Sie auf den Prozess Snapshot im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte Snapshot.
 - Geben Sie mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** die Eingabezellen an, die als Datenquelle für den Snapshot dienen sollen.

Anmerkung: Wenn der Prozess "Snapshot" nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ergebniszellen liefert, stehen in der Dropdown-Liste **Eingabe** keine Zellen für die Auswahl zur Verfügung. Die Option **Mehrere Zellen** ist in der Dropdown-Liste nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert.

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Export nach** eine Tabelle oder Datei, in die die Ausgabe des Snapshots geschrieben werden soll.

Anmerkung: Sie können den Prozess Snapshot testen, indem Sie den Prozess ausführen, die Ausgabe in eine temporäre Datei exportieren lassen und diese überprüfen.

- Wenn die gewünschte Tabelle nicht in der Liste angezeigt wird oder die Ausgabe in eine nicht zugeordnete Tabelle erfolgen soll, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus. Das Fenster zur Festlegung der Datenbanktabelle wird dort angezeigt, wo Sie die Namen für Tabelle und Datenbank eingegeben haben. Benutzervariablen werden für den hier festgelegten Namen der Tabelle unterstützt.
 - Wenn Sie aus der Dropdown-Liste **Export nach** den Eintrag **Datei** auswählen, wird das Fenster "Ausgabedatei angeben" angezeigt. Dort können Sie Typ, Name und das entsprechende Datenverzeichnis für die Datei angeben, in die Sie die Ausgabe schreiben möchten.
 - Wenn Sie eine neue Benutzertabelle erstellen möchten, wählen Sie **Neue zugeordnete Tabelle** aus der Dropdown-Liste **Export nach** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *Campaign-Administratorhandbuch*.
- c. So legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle fest:
- **An Datensatz anhängen.** Die neuen Informationen werden an das Ende der Tabelle oder Datei angefügt. Die Spaltenbezeichnungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit Trennzeichen gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
 - **Alle Datensätze ersetzen.** Die vorhandenen Daten in der Tabelle oder der Datei werden gelöscht und durch die neuen Informationen ersetzt.
 - **Datensätze aktualisieren.** Diese Option ist nur beim Export in eine Tabelle verfügbar. Alle für den Snapshot angegebenen Felder werden mit Werten aus der aktuellen Ausführung des Prozesses aktualisiert.
 - **Neue Datei erstellen.** Diese Option ist nur beim Export in eine Datei verfügbar. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie in eine Datei exportieren. Bei jeder Ausführung des Prozesses wird eine neue Datei mit dem Namenszusatz "_1", "_2" usw. erstellt.
4. Geben Sie die Felder an, die vom Prozess "Snapshot" ausgegeben werden.
- a. Wählen Sie in der Liste **Mögliche Felder** die Felder aus, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.
- Sie können von Campaign generierte Felder durch Erweiterung der Liste von Campaign generierten Feldern oder abgeleitete Felder verwenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** klicken. Wählen Sie mehrere Felder gleichzeitig aus, indem Sie beim Klicken die **Strg**-Taste gedrückt halten. Für die Auswahl eines fortlaufenden Bereichs von Feldern halten Sie beim Klicken die **Umschalttaste** gedrückt.
- b. Sie können die ausgewählten Felder in die Liste **Felder für Snapshot** verschieben, indem Sie auf **Hinzufügen>>** klicken.
- c. Sie können die Felder aus der Liste "Felder für Snapshot" entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.
- d. Wenn Sie eine Tabelle als Ziel für den Snapshot ausgewählt haben, werden die Felder in der Liste **Exportfelder** in der Spalte **Tabellenfeld** angezeigt. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich>>** klicken. Felder mit exakten Übereinstimmungen mit den Tabellenfeldnamen werden der Liste **Exportfelder** automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Sie können diese Paare manuell ändern, indem Sie auf **<<Entfernen** bzw. **Hinzufügen>>** klicken.

- e. Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Felder für Snapshot** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Anmerkung: Um die Werte eines Feldes anzuzeigen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.

5. Wenn Sie möchten, dass Datensätze mit doppelten IDs übersprungen werden oder die Reihenfolge angeben möchten, in der die Datensätze ausgegeben werden, klicken Sie auf **Mehr**.

Das Fenster Erweiterte Einstellungen wird angezeigt.

- a. Wenn Sie möchten, dass Datensätze mit doppelten IDs übersprungen werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datensätze mit gleicher ID überspringen** und wählen Sie die Kriterien aus, anhand derer Campaign entscheiden soll, welcher Datensatz beibehalten werden soll, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, um anzugeben, dass Campaign bei doppelten IDs nur die ID mit dem höchsten Haushaltseinkommen exportieren soll.

Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb derselben Eingabezelle. Wenn die gleiche ID in mehreren Eingabezellen auftaucht, können Ihre Snapshot-Daten immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Snapshot" die Prozesse "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu eliminieren oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

- b. Wenn die Ausgabe des Snapshots sortiert werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sortieren nach** und wählen Sie das Feld, nach dem sortiert werden soll, sowie die Sortierreihenfolge aus. Beispielsweise können Sie "Last_Name" und **Aufsteigend** auswählen, damit die Liste der IDs nach dem Nachnamen aufsteigend sortiert wird.

6. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen. Das Überspringen doppelter IDs und die von Ihnen gewählte Sortierreihenfolge werden auf der Registerkarte **Snapshot** unterhalb der Liste **Felder für Snapshot** angezeigt.

7. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen. Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Flowchart richten.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Zeitplan

Anmerkung: Der Prozess "Ablaufplan" steht nicht im Zusammenhang mit dem Unica Scheduler. Die Scheduler-Anwendung startet eine Flowchart-Ausführung, auch wenn noch kein Flowchart ausgeführt wurde, während der Prozess Ablaufplan in einem Flowchart nur funktioniert, wenn die Flowchart-Ausführung bereits

gestartet wurde. Scheduler sollte nicht dazu verwendet werden, um ein Flowchart zu planen, das den Prozess Ablaufplan ausführt.

Mit dem Prozess Ablaufplan können Sie einen einzelnen Prozess, eine Reihe von Prozessen oder ein gesamtes Flowchart initiieren. Jeder Prozess Ablaufplan ist während eines bestimmten Zeitraums aktiv. Während dieses Zeitraums können bestimmte Ereignisse eintreten, die die Ausführung verbundener Folgeprozesse auslösen. Der häufigste Einsatzzweck von Ablaufplan-Prozessen ist die Steuerung des zeitlichen Ablaufs gesamter Flowcharts.

In einem Prozess Ablaufplan können Sie den Gesamtzeitraum des Plans bestimmen. Legen Sie hierfür ein Zeitlimit in Tagen, Stunden und Minuten für die Ausführung des Prozesses fest.

Die verfügbaren Planungsoptionen sind feingranular und flexibel:

- Es stehen verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl, die Ausführung eines Prozesses zu planen, unter anderem als Wiederholung, mithilfe von Triggern und für ein bestimmtes Datum.
- Sie können mehrere Planungsoptionen kombinieren und einen Prozess zum Beispiel jeden Montag um 9:00 Uhr, aber auch beim Eintreten bestimmter Ereignisse wie dem Zugriff auf die Website, ausführen.
- Sie können zum Beispiel einen Stapelverarbeitungsprozess zur Nachtzeit planen, so dass der Prozess die tagsüber ausgeführten Arbeitsabläufe nicht beeinträchtigt.

Die Anzahl der Optionen, die Sie bei der Planung von Flowcharts verwenden können, ist nicht beschränkt, solange die verwendeten Optionen nicht miteinander in Konflikt stehen. (Ein Flowchart kann zum Beispiel nicht gleichzeitig „Nur einmal“ und „Jeden Montag“ ausgeführt werden.)

Im Allgemeinen wird ein Prozess nur dann ausgeführt, wenn alle erforderlichen Eingabeprozesse erfolgreich ausgeführt wurden. Dies umfasst alle mit dem aktuellen Prozess verbundenen Prozesse, selbst wenn nur eine zeitliche Abhängigkeit besteht. Verfügt die Teilstruktur über mehrere Ablaufplaneingaben, wird der Prozess jedoch ausgeführt, sobald **eine** der Eingaben abgeschlossen ist. Dies entspricht einer Oder-Verknüpfung der Eingaben anstelle einer Und-Verknüpfung.

Kontaktprozesse mit aktivierter Verfolgung beinhalten einen integrierten Ablaufplan. Die Verwendung eines Ablaufplan-Prozesses inmitten eines Flowcharts ist eine erweiterte Funktion. Stellen Sie sicher, dass das gewünschte Verhalten realisiert wird und Sie korrekte Ergebnisse erhalten.

Anmerkung: Wenn der Prozess "Ablaufplan" dem Flowchart den Befehl zur Ausführung gibt, ohne dass eine vorhergehende Ausführung abgeschlossen ist, hält Campaign diese Anfrage bis zum Abschluss der vorherigen Ausführung zurück. Es kann immer nur ein Ablauf durchgeführt werden. In einigen Fällen kann das bedeuten, dass das Flowchart nicht so oft wie erwartet abläuft.

Benötigt Ihr Flowchart z. B. zwei Stunden für eine Ausführung und startet Ihr Prozess "Ablaufplan" drei Ausführungen im Abstand von nur zehn Minuten, wird von Campaign nur die erste Ausführung gestartet. Versucht der Prozess "Ablaufplan" den Start der zweiten Ausführung, wird diese von Campaign in eine Warteschlange gestellt. Versucht der Prozess "Ablaufplan", die dritte Ausführung zu starten,

wird dieser Versuch von Campaign ignoriert. Sobald die erste Ausführung abgeschlossen ist, startet Campaign die zweite Ausführung. Die dritte Ausführung wird grundsätzlich nicht gestartet.

So konfigurieren Sie den Prozess "Ablaufplan"

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** im Flowchart-Arbeitsbereich auf den Prozess "Ablaufplan".
Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Legen Sie auf der Registerkarte Zeitplan die folgenden Bedingungen fest:
 - a. Geben Sie einen Wert für **Gesamtzeitraum des Plans** an, indem Sie die entsprechenden Werte in die Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** eingeben. Der Gesamtzeitraum des Plans stellt die Gesamtzeit dar, über die der Prozess Zeitplan hinweg aktiv ist. Standardmäßig ist der Gesamtzeitraum auf 30 Tage festgelegt.
 - b. Wählen Sie die Ausführungshäufigkeit aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** aus, um festzulegen, wann genau der Prozess "Ablaufplan" die mit ihm verbundenen Folgeprozesse aktiviert.
 - Bei Auswahl der Option **Nur einmal** wird das Flowchart genau einmal ausgeführt, unabhängig davon, welche Planungsoptionen hinzugefügt wurden. Bei allen anderen Optionen werden die Planungsoptionen als ODER-Anweisungen verknüpft. In diesem Fall führt der Ablaufplan-Prozess alle mit ihm verbundenen Prozesse aus, sobald eine der Bedingungen erfüllt ist.
 - Die Bedingung, die zuerst erfüllt ist, führt zum Starten der Ausführung des Ablaufplans. Wurde außer **Auszuführender Plan** keine weitere Option aktiviert und die Einstellung **Nur einmal** ausgewählt, dann wird der Prozess sofort ausgeführt, wenn keine Verzögerung und keine Benutzerautorisierung aktiviert wurde.
 - Mithilfe der Felder **Stunden** und **Minuten** können Sie die Zeit angeben, zu der der Ablaufplan ausgeführt werden soll. Das Eingabeformat für die Zeit umfasst 24 Stunden. 9:30 Uhr entspricht also 9:30 a.m., 22:45 Uhr entspricht 10:45 p.m. Da die Zeit auf einem 24-Stunden-Rhythmus basiert, kann die Angabe a.m. und p.m. entfallen.
3. Wenn Sie in der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** auswählen, werden die Optionen für **Benutzerdefinierte Ausführung** aktiviert. Geben Sie an, ob der Ablaufplan zu (einer) bestimmten Zeit(en) oder durch eingehende Trigger ausgeführt wird. Aktivieren Sie hierzu die Kontrollkästchen **Nach Termin ausführen** und/oder **Mit Trigger ausführen**. Weitere Informationen über Trigger finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Diese Auswahlmöglichkeiten schließen sich nicht gegenseitig aus: Sie können Trigger zusammen mit geplanten Terminen verwenden.

- Wenn Sie **Nach Termin ausführen** auswählen, müssen Sie mindestens eine Datums- und Zeitangabe machen. Bei der Auswahl mehrerer Einträge müssen diese durch Kommas getrennt werden. Klicken Sie auf **Kalender**, um mithilfe der Kalenderfunktion Datumsangaben und Uhrzeiten auszuwählen.
- Wenn Sie die Option **Mit Trigger ausführen** aktivieren, müssen Sie einen oder mehrere Trigger festlegen.

Um die genannten Trigger vollständig zu konfigurieren, müssen diese mit der Optionsfolge **Extras > Gespeicherte Trigger** für den Prozess "Ablaufplan" definiert werden. Geben Sie den Namen jedes Triggers an, der den Prozess Ablaufplan aktivieren soll. Wenn Sie mehrere Trigger verwenden möchten,

trennen Sie diese durch Kommata. Der Triggername kann alle Zeichen außer dem Komma enthalten. Ein Triggername muss nicht eindeutig sein. Sie können ein und denselben Trigger in mehreren Kampagnen und Flowcharts verwenden und diese alle zur selben Zeit aktivieren.

4. Geben Sie Einstellungen zu Verzögerung und Autorisierung an, indem Sie die Kontrollkästchen **Vor jeder Ausführung auf Benutzerautorisierung warten** und/oder **Verzögerung vor jeder Ausführung** aktivieren.

Anmerkung: Diese Auswahlmöglichkeiten schließen sich nicht gegenseitig aus: Sie können nur eine Option oder beide Optionen verwenden.

- Wenn Sie **Vor jeder Ausführung auf Benutzerautorisierung warten** auswählen, wird jedes Mal, wenn Bedingungen für den Ablaufplan erfüllt sind, eine Aufforderung zur Benutzerautorisierung angezeigt. Der Prozess "Ablaufplan" wird nur aktiviert, wenn eine entsprechende Autorisierung erfolgt. Wenn Sie diese Option verwenden, hat sie Vorrang vor allen anderen Indikatoren eines geplanten Prozesses. Der Prozess wird erst ausgeführt, nachdem die Autorisierung erfolgt ist.

Anmerkung: Wenn ein Flowchart ausgeführt wird, das mit einem Client verbunden ist, kann die Benutzerautorisierung nur durch diesen Client erfolgen. Wenn das Flowchart nicht mit einem Client verbunden ist, kann jeder Benutzer die Ausführung autorisieren, der über Lese- und Schreibrechte für die Kampagne verfügt.

- Wenn Sie **Verzögerung vor jeder Ausführung wählen**, müssen Sie die gewünschte Verzögerung angeben. Der Prozess wird erst gestartet, nachdem die im Zeitplan festgelegte Bedingung eingetreten und diese Verzögerung abgelaufen ist. Geben Sie hierzu die entsprechenden Daten in die Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** ein. Diese Verzögerung gilt für alle Planungsoptionen. Wenn der Prozess "Ablaufplan" zum Beispiel für die Ausführung am Montagmorgen um 9.00 Uhr mit einer Verzögerung von einer Stunde konfiguriert ist, beginnt die Ausführung der Folgeprozesse um 10.00 Uhr.
5. (Optional) Geben Sie Trigger an, die nach Abschluss des Ablaufplans gesendet werden sollen, indem Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Ausführung Trigger senden** aktivieren und einen oder mehrere Trigger angeben.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Ausführung Trigger senden** aktivieren, sendet Campaign jedes Mal einen oder mehrere Trigger, wenn der Prozess "Ablaufplan" aktiviert wird. Ausgangstrigger führen einen Kommandozeilenbefehl aus. Dies kann eine Batchdatei oder eine Skriptdatei sein. Die namentlich genannten Trigger müssen über **Extras > Gespeicherte Trigger** definiert werden. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Flowchart richten.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So verwenden Sie das Kalender-Werkzeug im Prozess Ablaufplan

Das Kalender-Werkzeug steht im Dialogfeld für die Konfiguration des Prozesses "Ablaufplan" zur Verfügung, wenn Sie aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** auswählen.

Es handelt sich um dasselbe Kalender-Werkzeug wie überall in Campaign. Der Unterschied besteht lediglich darin, dass Sie neben dem Datum auch eine Uhrzeit wählen können.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ablaufplan** des Dialogfelds für die Konfiguration des Prozesses "Ablaufplan" auf "Kalender". Diese Schaltfläche ist nur aktiviert, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** ausgewählt haben.

Das Kalender-Werkzeug wird angezeigt. Standardmäßig sind das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit bereits ausgewählt.

2. Geben Sie das gewünschte Datum an, zu dem das Flowchart ausgeführt oder gestartet werden soll.
 - Klicken Sie auf das Datum im angezeigten Monat, oder
 - Ändern Sie den Monat, das Jahr und die Uhrzeit mithilfe der Dropdown-Liste **Monat**.
 - Ändern Sie das Jahr mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile.
3. Geben Sie die Uhrzeit im Format hh:mm, gefolgt von a.m. oder p.m., in das Feld **Ausführungszeit** ein.
4. Klicken Sie auf "Übernehmen", um das angegebene Datum und die Uhrzeit einzugeben und das Kalender-Fenster geöffnet zu lassen. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie Datum und Uhrzeit eingeben und das Kalender-Fenster schließen möchten.

Wenn Sie das Kalender-Fenster geöffnet lassen, können Sie schnell und einfach mehrere Daten und Uhrzeiten auswählen.

Planung basierend auf Triggern

Der Prozess Ablaufplan arbeitet wie folgt mit Triggern:

- „Ausführung mit Triggern“ auf Seite 89
- „Nach jeder Ausführung Trigger senden“ auf Seite 89
- „Trigger mit anderen Planungsoptionen verwenden“ auf Seite 89

So konfigurieren Sie den Prozess "Ablaufplan" für die Ausführung mit Triggern

1. Wählen Sie auf der Registerkarte "Ablaufplan" des Dialogfelds für die Konfiguration des Prozesses "Ablaufplan" aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** aus.

Die Funktionen für **Benutzerdefinierte Ausführung** werden aktiviert.

2. Geben Sie im Feld **Mit Trigger ausführen** den Namen jedes Triggers an, der den Prozess "Ablaufplan" aktivieren kann. Wenn Sie mehrere Trigger verwenden möchten, trennen Sie diese durch Kommata.
 - Der Triggername kann alle Zeichen außer dem Komma enthalten.
 - Ein Triggername muss nicht eindeutig sein. Sie können ein und denselben Trigger in mehreren Kampagnen und Flowcharts verwenden und diese alle zur selben Zeit aktivieren.

Ausführung mit Triggern

Wenn Sie in der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** auswählen, steht die Option **Mit Trigger ausführen** zur Verfügung. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen oder mehrere Eingangstrigger festlegen möchten, die den Ablaufplan-Prozess aktivieren.

Wenn Sie die Option **Mit Trigger ausführen** aktivieren, müssen Sie einen oder mehrere Trigger festlegen. Um die genannten Trigger vollständig zu konfigurieren, müssen diese mit der Optionsfolge **Extras > Gespeicherte Trigger** für den Prozess "Ablaufplan" definiert werden.

Eingangstrigger sind externe Ereignisse, die den Ablauf eines Flowcharts oder einer Kampagne automatisch starten. Als Trigger kann jedes beliebige von Ihnen definierte Ereignis dienen, zum Beispiel das Klicken auf einen Link, der zu einer Website führt, der Empfang einer E-Mail-Nachricht, der Antwortindikator eines Mitarbeiters aus dem Telemarketing, die Beendigung einer Datenbankübertragung oder ein anderes definiertes Ereignis.

Die Option **Mit Trigger ausführen** verwendet für die Ausführung die IBM Unica-Anwendung **unica_actrg** (diese ist in Ihrer Installation von Campaign enthalten). Die Funktionsweise der Option **Mit Trigger ausführen** im Hintergrund wird anhand eines Beispiels deutlich.

Beispiel: Mit Trigger ausführen

Ein Online-Händler arbeitet mit einer Cross-Selling-Kampagne, die mit einem Trigger ausgeführt wird. Wenn ein Kunde einen Einkauf tätigt, löst dieser Einkauf Cross-Selling-Angebote aus.

Wenn ein Kunde einen Einkauf tätigt, werden folgende Arbeitsschritte ausgelöst:

- Die Website führt das Programm "unica_actrg" aus und überträgt den Kampagnencode sowie den Triggernamen (web_purchase).
- Der Campaign-Listener überprüft, ob die Kampagne aktiviert ist und der Triggernamen existiert. Anschließend wird der Prozess "Ablaufplan" ausgeführt und das Campaign-Flowchart ausgelöst.

Weitere Informationen über Trigger finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Nach jeder Ausführung Trigger senden

Ausgangstrigger führen einen Kommandozeilenbefehl aus. Dies kann eine Batchdatei oder eine Skriptdatei sein. Jedes Mal, wenn der Prozess "Ablaufplan" die Trigger aktiviert, deren Namen im Feld **Nach jeder Ausführung Trigger senden** enthalten sind, kann Campaign einen oder mehrere Trigger ausführen. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

Diese Funktion ermöglicht das Senden von Ausgangstriggern an eine ausführbare Datei. Dazu müssen Sie im Fenster **Gespeicherte Triggerdefinitionen** den vollständigen Pfad und den Dateinamen angeben. Campaign führt bei jeder Aktivierung des Prozesses "Ablaufplan" die angegebene ausführbare Datei aus.

Trigger mit anderen Planungsoptionen verwenden

Trigger können einzeln oder zusammen mit anderen Planungsoptionen verwendet werden. Bei Verwendung in Kombination können Sie z. B. ein Flowchart so einrichten, dass es jeden Montag um 9:00 Uhr sowie jedes Mal, wenn eine Person auf eine Bannerwerbung im Internet klickt, ausgeführt wird.

Haben Sie zum Beispiel für das Flowchart die Option **Mit Trigger ausführen** basierend auf den Aufrufen einer Website ausgewählt und einen Wert für die **Verzögerung vor jeder Ausführung** festgelegt, wird das Flowchart erst dann ausgeführt, wenn sowohl das Ereignis eingetreten (Aufruf der Website) als auch die Verzögerungszeit abgelaufen ist.

Cube

Der Prozess Cube dient dem Erstellen von Daten-Cubes aus Dimensionen basierend auf strategischen Segmenten, die aus Kundentabellen einer Datenbank abgeleitet sind.

Anmerkung: Der Prozess "Cube" ist für technisch versierte Benutzer oder IBM Unica-Berater konzipiert. Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte (z. B. Cubes und strategische Segmente) im Anwendungsbereich **Sitzungen** zu erstellen.

Benutzer können ein oder mehrere definierte Segmente auswählen, einen Cube erstellen und anschließend eine Zielgruppe auswählen, die dann in die entsprechenden Prozesse (z. B. den Prozess Auswählen) für die Einbindung in ein Flowchart umgesetzt wird.

So konfigurieren Sie den Prozess "Cube"

Alle Cubes, die im Bereich **Sitzungen** erstellt werden, sind global verfügbar.

1. Bevor Sie einen Cube mithilfe eines Prozesses Cube erstellen, müssen Sie ein strategisches Segment oder eine Dimensionshierarchie erzeugen.
2. Wählen Sie in einem Sitzungs-Flowchart einen Prozess des Typs "Cube" aus, ziehen Sie ihn in den Arbeitsbereich und legen Sie ihn dort ab.
3. Doppelklicken Sie im Flowchart-Arbeitsbereich auf den Prozess Cube. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** aus der Dropdown-Liste **Eingabesegmente** mindestens ein Segment als Eingabe für den Cube aus.

Wichtig: Bei der Auswahl mehrerer Quellsegmente müssen diese zur selben Zielgruppenebene gehören.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Cube-Definitionen**, um den Cube zu definieren. Das Fenster Cube-Definition wird angezeigt.

Im Fenster Cube-Definition können Sie:

- Auf **Hinzufügen** klicken, um einen neuen Cube hinzuzufügen.
- Einen vorhandenen Cube auswählen und auf **Bearbeiten** klicken, um ihn zu bearbeiten.
- Einen vorhandenen Cube auswählen und auf **Entfernen** klicken, um ihn zu löschen.

6. So fügen Sie einen Cube hinzu:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster Cube bearbeiten wird angezeigt.
 - b. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Cube ein.
 - c. Wählen Sie bis zu drei Dimensionen aus den entsprechenden Dropdown-Listen. Die Dimensionen müssen in Beziehung zu den Segmenten stehen, aus denen der Cube erzeugt wurde.

- d. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie mit der Eingabe der Informationen zum Cube fertig sind. Das Fenster "Cube bearbeiten" wird daraufhin geschlossen und die neue Cube-Definition wird auf der Registerkarte **Cube-Definitionen** in der Liste der Cubes angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusätzliche Felder zum Verfolgen auswählen**, um zusätzliche Felder anzugeben, die verfolgt werden sollen.
Das Fenster **Zusätzliche Felder auswählen** wird angezeigt.
Im Fenster **Zusätzliche Felder auswählen** können Sie:
 - Felder, die Sie verfolgen möchten, aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen und mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Ausgewählte Felder** verschieben.
 - Auf **Abgeleitete Felder** klicken, um abgeleitete Felder zum Verfolgen auszuwählen oder zu erstellen.
 - Auf **Profil** klicken, um ein Profil für ein ausgewähltes Feld zu erstellen.
8. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.
Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.
9. Klicken Sie auf **OK**.
Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment erstellen

Verwenden Sie den Prozess "Segment erstellen", um Listen von Zielgruppen-IDs aus Tabellen der Kundendatenbank zu erstellen. Anschließend können die Segmente als Eingabe für Auswahlprozesse, zur Erstellung von Dimensionen und Kuben oder als globales Unterdrückungssegment für eine Zielgruppenebenen verwendet werden.

Der Prozess "Segment erstellen" ist für den Gebrauch durch Campaign-Administratoren konzipiert und sollte im Bereich **Sitzungen** von Campaign erstellt werden, sodass die Segmente strategisch und global in allen Kampagnen verfügbar sind.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte im Campaign-Bereich **Sitzungen** zu erstellen. Der Prozess "Segment erstellen" kann jedoch statt in einem Sitzungsablaufdiagramm innerhalb einer Kampagne verwendet werden.

Um mit strategischen Segmenten zu arbeiten, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Erstellen Sie ein Segment im Bereich **Sitzungen**.
- Verwalten Sie Segmente im Bereich **Segmente**.
- Verwenden Sie diese Segmente in Kampagnen aus dem Abschnitt **Kampagne**.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment erstellen"

Anmerkung: Der Prozess "Segment erstellen" ist für den Gebrauch durch Campaign-Administratoren konzipiert und sollte im Bereich "Sitzungen" der Anwendung erstellt und definiert werden, sodass die Segmente strategisch und global in allen Kampagnen verfügbar sind.

1. Fügen Sie einem Sitzungs-Flowchart im Modus **Bearbeiten** den Prozess "Segment erstellen" zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.

2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Prozess Segment erstellen bereit, indem Sie diesen mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden (z. B. einem Auswählen-Prozess).
3. Doppelklicken Sie auf den Prozess Segment erstellen.
Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Führen Sie auf der Registerkarte **Segmente definieren** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie mindestens eine Quellzelle aus der Dropdown-Liste **Eingabe** aus. Diese Quellzellen werden in Segmente umgewandelt.
 - b. Wählen Sie **Sich gegenseitig ausschließende Segmente erstellen** aus, wenn Sie möchten, dass sich die erstellten Segmente gegenseitig ausschließen.
 - c. Markieren Sie eine Eingabezelle im Bereich **Ergebnissegmente** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um das Segment zu konfigurieren.
Das Fenster Segment bearbeiten wird angezeigt.
5. Nehmen Sie folgende Einstellungen im Fenster Segment bearbeiten vor:
 - a. Geben Sie einen aussagekräftigen Namen für das Segment ein, und verfassen Sie eine kurze Beschreibung über die vorgesehene Funktion.
 - b. Wählen Sie einen Ordner aus der Dropdown-Liste **Im Ordner** aus, in dem das Segment gespeichert werden soll.
 - c. Wählen Sie eine Datenquelle aus der Dropdown-Liste Datenquelle der temp. Quelle aus, in der das strategische Segment zwischengespeichert werden soll.

Anmerkung: Die Auswahl einer Datenquelle ist nur erforderlich, wenn die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auf der Konfigurationsseite von `Campaign|Server|Optimization` auf `TRUE` gesetzt ist. Wenn diese Eigenschaft nicht auf `True` gesetzt ist, muss mindestens eine Datenquelle ausgewählt sein.

- d. Wählen Sie ggf. aus der Dropdown-Liste **Sicherheitsrichtlinie** eine Sicherheitsrichtlinie aus, der das erstellte Segment angehören soll.
 - e. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **OK**, um zur Registerkarte **Segmente definieren** zurückzukehren.
6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.
Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.
 7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

Anmerkung: Strategische Segmente werden nur dann erstellt und zur Auswahl bereitgestellt, wenn der Prozess Segment erstellen im Produktionsmodus erfolgreich ausgeführt wurde. Die Ausführung des Prozesses Segment erstellen im Testmodus erstellt oder aktualisiert keine strategischen Segmente.

Sie können den Prozess Segment erstellen testen, Testläufe erstellen jedoch keine strategischen Segmente oder aktualisieren vorhandene strategische Segmente.

Mailingliste

Der Prozess Mailingliste gehört zu den Kontaktprozessen. Dabei wird mithilfe von Ergebniszellen anderer Prozesse in Ihrem Flowchart eine Kontaktliste für eine Direktwerbe-Kampagne erstellt, dieser Kontaktliste werden bestimmte Angebote zugewiesen und der Kontaktverlauf wird protokolliert.

So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailingliste oder Anrufliste)

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Kontaktprozess mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Kontaktprozess dienen.

Wichtig: Alle Zellen, die Sie als Eingabezellen wählen, müssen zu derselben Zielgruppenebene gehören.

2. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
3. Geben Sie auf der Registerkarte **Erfüllung** die Erfüllungsdetails für die Ausgabe Ihrer Liste an.
 - a. Geben Sie mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** die Eingabezellen an, die als Datenquelle für die Kontaktliste dienen sollen.

Anmerkung: Wenn der Kontaktprozess nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ergebniszellen liefert, stehen in der Dropdown-Liste **Eingabe** keine Zellen zur Verfügung. Die Option **Mehrere Zellen** ist in der Dropdown-Liste nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert.

- b. (Optional) Um festzulegen, wohin das Kontaktlistenergebnis geschrieben werden soll, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Export aktivieren nach** ausgewählt ist, und wählen Sie über die Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie das Prozessergebnis in eine Datenbanktabelle schreiben möchten, wählen Sie den entsprechenden Namen aus der Dropdown-Liste **Export aktivieren nach** aus.
 - Wenn die gewünschte Datenbanktabelle nicht in der Liste enthalten ist oder wenn das Prozessergebnis in eine nicht zugeordnete Tabelle geschrieben werden soll, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus der Dropdown-Liste aus, um das Fenster "Datenbanktabelle angeben" zu öffnen. Verwenden Sie dieses Fenster, um die Namen der Tabelle und der Datenbank festzulegen. Benutzervariablen werden für den hier festgelegten Namen der Tabelle unterstützt.
 - Wenn das Prozessergebnis in eine Datei geschrieben werden soll, wählen Sie **Datei** aus der Dropdown-Liste **Export aktivieren nach** aus, um das Fenster "Ausgabedatei angeben" zu öffnen. Hier können Sie Typ, Name und das entsprechende Datenwörterbuch für die Datei angeben, in die Sie die Ausgabe schreiben möchten.
 - Wenn Sie eine neue Benutzertabelle erstellen möchten, wählen Sie **Neue zugeordnete Tabelle** aus der Dropdown-Liste **Export aktivieren nach** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Sie können den Kontaktprozess testen, indem Sie den Prozess ausführen, die Ausgabe in eine temporäre Datei exportieren lassen und diese überprüfen.

Das Kontrollkästchen **Export aktivieren nach** ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie es deaktivieren, können Sie den Prozess ohne Ausgabe in eine Datei oder eine Datenbanktabelle ausführen.

- c. (Optional) Erstellen Sie eine Ergebnisdatei (.sum) für diesen Prozess, indem Sie den Pfad und Dateinamen in das Feld **Ergebnisdatei** eingeben, oder wählen Sie einen Speicherort über die Schaltfläche "...". Eine Ergebnisdatei enthält Informationen über den Export, die möglicherweise von der Versandabteilung benötigt werden, um den Versand von Sendungen zu erleichtern.
 - d. (Optional) Senden Sie einen Trigger, wenn der Prozess abgeschlossen ist, indem Sie das Kontrollkästchen **Trigger senden** aktivieren und den Trigger, den Sie senden möchten, aus der Dropdown-Liste auswählen. Senden Sie mehrere Trigger, indem Sie mit gedrückter **Strg**-Taste auf jeden Trigger klicken, den Sie hinzufügen möchten. Alle ausgewählten Trigger werden durch Kommas getrennt im Feld **Trigger senden** angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfahren**, um jeder einzelnen in diesem Prozess definierten Zielzelle mindestens ein Angebot oder eine Angebotsliste zuzuordnen. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**, um Angebotsparameter für die einzelnen Zellen festzulegen.
 5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Personalisierung**, um die Felder anzugeben, die in Ihre Kontaktliste exportiert werden sollen.
 - a. Wählen Sie in der Liste **Mögliche Felder** die Felder aus, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.

Sie können die von IBM UnicaCampaign generierten Felder durch die Erweiterung der Liste **Von IBM UnicaCampaign generierte Felder** oder abgeleitete Felder verwenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** klicken. Wählen Sie mehrere Felder gleichzeitig aus, indem Sie beim Klicken die **Strg**-Taste gedrückt halten. Für die Auswahl eines fortlaufenden Bereichs von Feldern halten Sie beim Klicken die **Umschalttaste** gedrückt.
 - b. Sie können die ausgewählten Felder in die Liste **Exportfelder** verschieben, indem Sie auf **Hinzufügen>>** klicken.
 - c. Sie können die Felder aus der Liste **Exportfelder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.
 - d. Wenn Sie eine Tabelle als Exportziel ausgewählt haben, werden die Felder dieser Tabelle in der Liste **Exportfelder** in der Spalte **Tabellenfeld** angezeigt. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich>>** klicken. Felder mit exakten Übereinstimmungen mit den Tabellenfeldnamen werden der Liste **Exportfelder** automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Sie können diese Paare manuell ändern, indem Sie auf **<<Entfernen** bzw. **Hinzufügen>>** klicken.
 - e. Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Exportfelder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Anmerkung: Um die Werte eines Feldes anzuzeigen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.

6. Wenn Sie möchten, dass Datensätze mit doppelten IDs übersprungen werden oder die Reihenfolge angeben möchten, in der die Datensätze ausgegeben werden, klicken Sie auf **Mehr**.

Das Fenster Erweiterte Einstellungen wird angezeigt.

- a. Wenn Sie möchten, dass Datensätze mit doppelten IDs übersprungen werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datensätze mit gleicher ID überspringen** und wählen Sie die Kriterien aus, anhand derer Campaign entscheiden soll, welcher Datensatz beibehalten werden soll, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, um anzugeben, dass Campaign bei doppelten IDs nur die ID mit dem höchsten Haushaltseinkommen exportieren soll.

Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb derselben Eingabezeile. Wenn die gleiche ID in mehreren Eingabezeilen angezeigt wird, kann Ihre Kontaktliste immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs aus der Kontaktliste entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Kontakt" die Prozesse "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu entfernen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

- b. Wenn die Ausgangskontaktliste sortiert werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sortieren nach** und wählen Sie das Feld, nach dem sortiert werden soll, sowie die Sortierreihenfolge aus. Beispielsweise können Sie "Last_Name" und **Aufsteigend** auswählen, damit die Liste der IDs nach dem Nachnamen aufsteigend sortiert wird.

7. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen.

Das Überspringen doppelter IDs und die von Ihnen gewählte Sortierreihenfolge werden auf der Registerkarte **Personalisierung** unterhalb der Liste **Exportfelder** angezeigt.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um anzugeben, wie Kontakttransaktionen für diesen Prozess protokolliert werden sollen.

Anmerkung: Sie müssen über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, um die Protokollierungsoptionen des Kontaktverlaufs aktivieren oder inaktivieren zu können.

- a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren**, um den Kontaktverlauf in den Systemtabellen zu protokollieren.

Anmerkung: Speichern Sie die Protokolle in den Systemtabellen, damit die Kontaktinformationen für die Verfolgung und Berichterstellung in Campaign durchweg verfügbar sind. Wenn Sie eine Mailingliste konfigurieren und diese zur Bearbeitung (wie beispielsweise zur Überprüfung der Adressen und Haushalte) an eine externe Versandabteilung schicken, sollten Sie die Protokolle **nicht** in den Systemtabellen speichern. Verwenden Sie stattdessen den Prozess "Verfolgen", um die erhaltenen Daten der Versandabteilung zu protokollieren, anstatt lediglich die Liste der kontaktierten Kunden zu erfassen.

- b. Wenn Sie ersatzweise oder zusätzlich zu den Systemtabellen Daten in einem anderen Ziel protokollieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In anderem Ziel protokollieren**.

Anmerkung: Sie können die Kontaktinformationen auch in einer anderen Tabelle oder Datei speichern, sodass Ihr Unternehmen die Daten zur Weiterverarbeitung in einem anderen Format nutzen kann. Das Speichern der

Informationen außerhalb der Systemtabellen kann aber auch der Überprüfung der Ausgabe des Kontaktprozesses dienen, bevor in die Systemtabellen geschrieben wird.

- c. Wenn Sie die Option **In anderem Ziel protokollieren** aktiviert haben, geben Sie in der Dropdown-Liste **Protokollieren in** eine Tabelle oder Datei an.

Wenn Sie **Datei** auswählen, wird das Fenster "Ausgabedatei angeben" angezeigt. Dort können Sie Typ, Name und das entsprechende Datenverzeichnis für die Datei angeben, in die Sie die Ausgabe schreiben möchten.

9. Geben Sie die Felder an, die Sie im Kontaktverlauf ausgeben möchten, indem Sie die Felder in der Liste **Mögliche Felder** auswählen und mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Auszugebende Felder** verschieben. Sie können auch abgeleitete Felder als mögliche Felder verwenden.

Sie können die Felder aus der Liste **Auszugebende Felder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.

Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu protokollierende Felder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich>>** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.

10. So legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle fest:
 - **An Datensatz anhängen** – fügen Sie die neuen Kontaktinformationen an das Ende der Tabelle oder Datei an. Die Spaltenbezeichnungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit Trennzeichen gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
 - **Alle Datensätze ersetzen** – löschen Sie die vorhandenen Daten in der Tabelle oder der Datei und ersetzen Sie sie durch die neuen Kontaktinformationen.
11. Um die Informationen anzupassen, die in den Kontaktverlauf geschrieben werden, klicken Sie auf **Weitere Optionen**.

Das Fenster "Protokollierungsoptionen für den Kontaktverlauf" wird angezeigt.

- a. Um zu vermeiden, dass der Kontaktverlauf beim Ausführen dieses Prozesses aktualisiert wird, wählen Sie **Nur Verfahren erstellen** aus.

Mit dieser Option werden neue Verfahren in der Verfahrenstabelle erzeugt, *ohne* dass der Kontaktverlauf aktualisiert wird. Dies ermöglicht im Wesentlichen eine verzögerte Aktualisierung des Protokolls. So können Sie beispielsweise das Schreiben in den Kontaktverlauf vermeiden, wenn Sie ungültige und gleiche Adressen per Nachverarbeitung entfernen möchten. Wenn Sie warten, bis Sie eine Liste mit den IDs erhalten, an die auch tatsächlich Angebote geschickt werden, fällt das Ergebnis des Kontaktverlaufs kleiner und genauer aus.

Achten Sie darauf, dass durch die Aktivierung dieses Kontrollkästchens andere Optionen in diesem Fenster, die nicht länger gültig sind (weil kein Kontaktverlauf protokolliert wird), inaktiviert werden.

Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen nicht ausgewählt und der Kontaktverlauf wird beim Ausführen des Prozesses aktualisiert. Weitere Infor-

mationen über die Protokollierung des Kontaktverlaufs finden Sie unter Kapitel 8, „Kontaktverlauf und Antwortverfolgung“, auf Seite 179.

- b. Um neue Verfahren mit der gleichen Paket-ID wie in der letzten Prozessausführung zu erstellen, wählen Sie **Letzte Paket-ID verwenden** aus.
Alle Angebote, die im selben Kontaktprozess an eine Person abgegeben wurden, werden als einzelnes "Paket" betrachtet. Standardmäßig ist die Option **Letzte Paket-ID verwenden** nicht ausgewählt, sodass jedes Paket in jeder Produktionsausführung des Kontaktprozesses einer eindeutigen ID zugeordnet wird.
Wenn Sie **Nur Verfahren erstellen** ausgewählt haben, um die Aktualisierung des Kundenprotokolls zu verhindern, sollten Sie auch dieses Kontrollkästchen aktivieren, um sicherzustellen, dass die Paket-ID aus der vorherigen Ausführung jeder neuen Angebotsreihe zugeordnet wird. Diese verknüpft die Angebote mit dem bestehenden Kontaktverlauf.
- c. Wählen Sie die Zielgruppenebene, auf der Sie den Kontaktverlauf verfolgen, aus der Dropdown-Liste **Zielgruppenebene verfolgen** aus.
- d. Geben Sie im Feld **Kontaktdatum** das Datum ein, an dem die Personen auf der Kontaktliste kontaktiert werden sollen. Sie können auch klicken, um das Datum in einem Kalender auszuwählen. Wenn Sie in dieses Feld kein Datum eingeben, verwendet Campaign das Ausführungsdatum des Flowcharts.
- e. Geben Sie mithilfe der Dropdown-Liste **Kontaktstatuscode** einen Statuscode für die Verfolgung ein.
- f. In den Listen **Mögliche Felder** und **Zu protokollierende Felder** können Sie die Felder genauso mit den Schaltflächen **Hinzufügen>>**, **<<Entfernen, Abgleich>>**, **Nach oben** und **Nach unten** auswählen und verschieben wie in den Feldern auf der Registerkarte **Protokoll**.
- g. Klicken Sie auf **Schließen**, wenn Sie alle zusätzlichen zu protokollierenden Felder angegeben haben.
Die Registerkarte **Protokoll** im Dialogfeld "Prozesskonfiguration" wird wieder angezeigt.

- 12. (Optional) Klicken Sie auf **Verlauf löschen**, wenn Sie einige oder alle Einträge aus dem Kontaktverlauf oder dem zugeordneten Antwortverlauf vor der nächsten Ausführung des Kontaktprozesses löschen möchten.

Wichtig: Durch die Option **Verlauf löschen** werden die Datensätze des Kontaktverlaufs und Antwortverlaufs endgültig aus den Systemtabellen gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.

- 13. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.
Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Flowchart richten.
- 14. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Anrufliste

Der Prozess "Anrufliste" ist ein Kontaktprozess. Der Prozess dient dem Erstellen einer Kontaktliste (z. B. für eine Telemarketing-Kampagne), dem Unterbreiten von Angeboten an diese Liste und dem Protokollieren des Kontaktverlaufs.

Der Prozess "Anrufliste" wird auf die gleiche Weise konfiguriert wie der Prozess "Mailingliste". Siehe „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailingliste oder Anrufliste)“ auf Seite 93.

Verfolgen

Mit dem Prozess "Verfolgen" können Sie die Kontaktstatus oder zusätzlich verfolgte Felder für vorhandene Datensätze im Kontaktverlauf aktualisieren.

Anmerkung: Der Prozess "Verfolgen" kann nur vorhandene Zeilen im Kontaktverlauf aktualisieren, er kann keine neuen Zeilen erstellen.

Wenn zum Beispiel Datensätze ursprünglich mit dem Kontaktstatus "Vorgeschlagen" in den Kontaktverlauf geschrieben wurden, können Sie mit dem Prozess "Verfolgen" später Datensätze im Kontaktverlauf, zu denen tatsächlich Kontakt aufgenommen wurde, mit dem Status "Kontaktiert" aktualisieren. Oder, wenn alle Kontakte, an die eine Direktmail gesendet wurde, mit dem Kontaktstatus "Kontaktiert" in den Kontaktverlauf geschrieben wurden und Sie anschließend eine Liste unzustellbarer Mailings erhalten, können Sie einzelne Datensätze in dieser Liste mit dem Kontaktstatus "Unzustellbar" aktualisieren.

So konfigurieren Sie den Prozess "Verfolgen"

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Prozess "Verfolgen" mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Verfolgen" dienen.
2. Doppelklicken Sie im Flowchart-Arbeitsbereich auf den Prozess "Verfolgen". Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Quelle**.
 - a. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Eingabe** Ihre Quellzelle(n) aus.
 - b. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Kontaktdatum** das Kontaktdatum aus, das mit den Datensätzen verknüpft werden soll, die vom Prozess "Verfolgen" aktualisiert werden. Standardmäßig ist der Wert "Heute" ausgewählt. Sie können das **Kontaktdatum** auch mithilfe abgeleiteter Felder füllen.
 - c. Wählen Sie den **Kontaktstatuscode** aus, den Sie mit den Datensätzen verknüpfen möchten, die Sie im Kontaktverlauf aktualisieren.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu Verfahren zuordnen**.

Die Liste **Mögliche Aktionsfelder** wird angezeigt, aus der Sie das entsprechende Feld für den Verfahrenscode auswählen können. Der Verfahrenscode identifiziert eindeutig die Zeile im Kontaktverlauf, die aktualisiert werden soll.

Wählen Sie das für den Abgleich zu verwendende Feld aus der Liste **Mögliche Aktionsfelder** aus und verschieben Sie es mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Angebotsvergleich/Verfahrensfelder**, sodass es dem Verfahrenscode zugeordnet wird.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um anzugeben, wie der Kontaktverlauf für diesen Prozess aktualisiert werden soll.

Anmerkung: Sie müssen über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, um die Aktualisierungen in Kontaktverlaufstabellen aktivieren bzw. inaktivieren zu können.

- a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Kontaktverlaufstabellen protokollieren**, um den Kontaktverlauf in den Systemtabellen zu aktualisieren.

Wenn Sie **In Kontaktverlaufstabellen protokollieren** auswählen und zusätzliche Felder in den Kontaktverlauf schreiben möchten, klicken Sie auf **Zusätzliche Felder**, um das Dialogfeld mit Protokollierungsoptionen für den Kontaktverlauf anzuzeigen. Wählen und verschieben Sie mit den Schaltflächen **Hinzufügen**, **Entfernen**, **Abgleich**, **Nach oben** und **Nach unten** die gewünschten Felder genau wie bei der Registerkarte **Protokoll** aus der Liste **Mögliche Felder** in die Liste **Zu protokollierende Felder**. Nicht abgegliche Felder werden nicht aktualisiert.

Klicken Sie auf **Schließen**, wenn Sie alle zusätzlichen zu protokollierenden Felder angegeben haben.

- b. Wenn die Protokollierung des Kontaktverlaufs ersatzweise oder zusätzlich zu den Systemtabellen in einem anderen Ziel erfolgen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In anderem Ziel protokollieren**, um das Schreiben der Daten in eine andere Tabelle oder Datei zu ermöglichen.
- c. Wenn Sie die Option **In anderem Ziel protokollieren** aktiviert haben, geben Sie in der Dropdown-Liste **Protokollieren in** an, ob die Ausgabe in eine Datei oder in eine neue Tabelle in der Datenbank geschrieben werden soll:

Wenn Sie **Datei** auswählen, wird das Fenster "Ausgabedatei angeben" angezeigt. In diesem Fenster können Sie Typ, Name und das entsprechende Datenverzeichnis für die Datei angeben, in die Sie die Ausgabe schreiben möchten.

Wenn Sie "Neue Tabelle" auswählen, geben Sie im daraufhin angezeigten Dialogfeld "Neue Tabellendefinition" die Informationen zu der neuen Tabelle an, in die Campaign die Protokollausgabe schreiben soll.

- d. Wenn Sie **In anderem Ziel protokollieren** ausgewählt haben, geben Sie die auszugebenden Felder an, indem Sie die Felder aus der Liste **Mögliche Felder** auswählen und diese mit der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Auszugebende Felder** verschieben.

Sie können auch abgeleitete Felder als mögliche Felder verwenden.

Sie können die Felder aus der Liste **Auszugebende Felder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.

Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu protokollierende Felder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich>>** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.

- e. Wenn Sie **In anderem Ziel** ausgewählt haben, legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle fest:

- **An Datensatz anhängen** – fügen Sie die neuen Kontaktinformationen an das Ende der Tabelle oder Datei an. Die Spaltenbezeichnungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit Trennzeichen gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
- **Alle Datensätze ersetzen** – löschen Sie die vorhandenen Daten in der Tabelle oder der Datei und ersetzen Sie sie durch die neuen Kontaktinformationen.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Flowchart richten.

7. Klicken Sie auf "OK".

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Antwort

Der Prozess "Antwort" verfolgt die Antworten von Kunden, die im Rahmen eines Kontaktprozesses, z. B. Mailingliste oder Anrufliste, kontaktiert wurden. Anhand von Regeln, die Sie während der Prozesskonfiguration definieren, ermittelt der Prozess Antwort, welche Antworten gültig sind und wie Sie den Kampagnen oder Angeboten zugerechnet werden. Die Ausgabe des Prozesses Antwort wird in mehrere Systemtabellen für den Antwortverlauf geschrieben. Dort stehen die Daten für die Analyse mit den Performance- und Wirtschaftlichkeitsberichten von Campaign zur Verfügung.

Im einfachsten Fall ist der Prozess Antwort in einem eigenen Flowchart untergebracht, das mit einem Prozess Auswählen (und einem optionalen Prozess Segment) verbunden ist. In einem solchen Flowchart wählt der Prozess Auswählen IDs aus einer verknüpften Tabelle mit den Daten zu den Antwortenden und Ihren Aktionen. Diese IDs werden vom Prozess Segment in aussagekräftige Gruppen segmentiert und anschließend an den Prozess Antwort weitergereicht. Dort werden die Regeln für die Antwortverfolgung angewandt und die Ergebnisse in die Antwortverlaufstabellen geschrieben.

Ein Prozess Antwort ist sehr eng mit dem entsprechenden Kontaktprozess verbunden, in dem die zu verfolgenden Antwortenden möglicherweise Mitglieder von Zielzellen mit bestimmten Angeboten waren. Dementsprechend müssen Sie für die Konfiguration eines Prozesses Antwort:

- die Zielgruppenebene Ihrer Kontaktliste kennen und sicherstellen, dass die Systemtabellen für den Kontakt- und den Antwortverlauf für jede Zielgruppenebene zugeordnet sind, die Sie kontaktieren und verfolgen. Dies geschieht in der Regel durch Ihre Systemadministratoren.
- für jede Zielgruppenebene, innerhalb derer Sie Antwortende verfolgen, einen eigenen Prozess Antwort einrichten.
- Codes für die entsprechenden Antworttypen kennen, die Sie verfolgen möchten.
- wissen, welche in Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Zell-, Angebots- oder Verfahrenscodes) an Ihre Kontaktliste gesendet wurden, damit Sie diese bei der Verfolgung zuordnen können.
- in Campaign ermöglichen, dass in der Systemtabellendatenbank von Campaign temporäre Listen erstellt werden (die Eigenschaft AllowTempTables muss also auf "true" gesetzt werden).

So konfigurieren Sie den Prozess "Antwort"

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Prozess "Antwort" mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Antwort" dienen.
2. Doppelklicken Sie im Flowchart-Arbeitsbereich auf den Prozess "Antwort".

Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Quelle**.
 - a. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Eingabe** Ihre Quellzelle(n) aus. Die Quellzellen basieren auf den abgebildeten Tabellen in Ihrem Data-Mart, die die Informationen über die Kundenantworten enthalten.

Anmerkung: Wenn Sie eine abgegrenzte Datei als Eingabe für den Prozess Antwort verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass sämtliche Datentypen in den Eingabedateien korrekt zugeordnet sind, da dies nicht durch den Prozess Antwort erzwungen wird. Wenn Sie einen falsch zugeordneten Datentyp verwenden (wenn der Verfahrenscodename beispielsweise als "numerisch" zugeordnet wurde, das Feld UA_Treatment.TreatmentCode jedoch den Typ "Zeichenfolge" aufweist), führt dies in einigen Datenbanken (z. B. in Systemtabellen in DB2) zu Datenbankfehlern.

- b. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Antwortdatum** das Datum aus, das den Datensätzen zugewiesen werden soll, die vom Prozess "Antwort" ausgegeben werden. Standardmäßig ist der Wert „Heute“ ausgewählt. Sie können das **Antwortdatum** auch mithilfe abgeleiteter Felder füllen.
 - c. Wählen Sie den **Antworttypcode** aus, den Sie verfolgen möchten. Die Antworttypcodes werden global definiert und sind für alle Kampagnen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu Verfahren zuordnen**.

Die Liste **Mögliche Aktionsfelder** wird angezeigt, aus der Sie die für die Verfolgung relevanten Felder auswählen können. In der Liste **Angebotsvergleich/Verfahrensfelder** werden in der Spalte **Angebots-/Verfahrensattribut** alle Angebots- bzw. Verfahrensattribute im System angezeigt.

- a. Wählen Sie die zu verfolgenden Felder aus der Liste **Mögliche Aktionsfelder** aus und verschieben Sie diese mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Angebotsvergleich/Verfahrensfelder**, sodass die übereinstimmenden Felder als Paare dargestellt werden.

Sie können mehrere Felder gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Strg**-Taste gedrückt halten. Für die Auswahl eines fortlaufenden Bereichs von Feldern halten Sie beim Klicken die **Umschalttaste** gedrückt. Sie können auch abgeleitete Felder als **Mögliche Aktionsfelder** verwenden.

- b. Sie können die Felder aus der Liste **Angebotsvergleich/Verfahrensfelder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.
 - c. Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Angebotsvergleich/Verfahrensfelder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Anmerkung: Nicht zugeordnete Felder und Felder, für die kein Wert verfügbar ist (oder die NULL sind), werden nicht für die Antwortattributierung verwendet. Einer Verfahrensinstanz wird die Antwort nur zugerechnet, wenn alle ausgefüllten Felder übereinstimmen. Dies gilt nicht für Kontrollen, in diesem Fall werden alle Codes ignoriert.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um die Felder anzugeben, die im Antwortverlauf für diesen Prozess protokolliert werden sollen.

Wählen Sie Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus und verschieben Sie sie mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Zu protokollierende Felder**. Sie können auch abgeleitete Felder als mögliche Felder verwenden.

Sie können die Felder aus der Liste **Zu protokollierende Felder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.

Sie können die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu protokollierende Felder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich>>** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Flowchart richten.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Modell

Der Prozess "Modell" dient dem Erstellen einer Laufzeit-Modelldatei, die für die Echtzeit- und Stapelbewertung verwendet werden kann. Er automatisiert die Erstellung eines Antwortmodells, das dem Bewerten von Kunden oder Interessenten dient, um die Personen zu bestimmen, die am ehesten antworten.

In der Regel richten Sie den Prozess Modell in Ihrem Flowchart so ein, dass er Eingaben von zwei Zellen empfängt – eine für die Antwortenden (Kontakte, die positiv reagiert oder eine Aktion nach Erhalt eines Angebots bzw. einer Kommunikation vorgenommen haben) und eine für diejenigen Kontakte, die nicht reagiert haben.

Sie könnten z. B. zwei Prozesse Auswählen verwenden – einen zum Auswählen der Personen, die mit einem Angebot kontaktiert wurden, und einen zum Auswählen der Antwortenden. Anschließend können Sie mit einem Prozess Zusammenführen die Antwortenden ausschließen, sodass Sie eine Liste nicht Antwortender erhalten. Verbinden Sie die Ausgabe des Prozesses Zusammenführen und die „Antwortenden“. Wählen Sie den Prozess Modell als Ausgabe, um die Zellen der Antwortenden und der nicht Antwortenden für das Modell bereitzustellen.

In einem weiteren Szenario könnten Sie einen Prozess Auswählen verwenden, um alle Kontakte für ein Angebot auszuwählen, und anschließend mit einem Prozess Segment diese Zelle in Antwortende und nicht Antwortende segmentieren.

So konfigurieren Sie den Prozess "Modell"

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Prozess "Modell" mit mindestens einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszellen als Eingabe für den Prozess "Modell" dienen.
2. Doppelklicken Sie auf den Prozess Modell im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** die Zellen der Antwortenden und der nicht Antwortenden aus den Dropdown-Listen **Antwortende** und **Nicht Antwortende** aus. Die Dropdown-Listen werden mit den Eingabezellen des Prozesses Modell gefüllt. Falls keine Eingaben für den Prozess vorhanden sind, sind die Dropdown-Listen leer.

Anmerkung: Alle Eingabezellen müssen die gleiche Zielgruppenebene besitzen.

4. Wählen Sie aus der Liste **Bei Modellierung zu verwendende Variablen** die Variablen aus, die vom Prozess "Modell" bei der Generierung des Modells verwendet werden sollen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle verwenden**, um alle Variablen zu verwenden und den Prozess "Modell" entscheiden zu lassen, welche Eingaben für die Modellierung am effektivsten sind. Allerdings können Sie durch das Entfernen von wertlosen Variablen (z. B. Variablen, die für alle Datensätze den gleichen oder unterschiedlichen Wert haben) den automatischen Auswahlprozess beschleunigen.

Anmerkung: Wenn Sie sich über den Wert einer Variablen unsicher sind, fügen Sie diese hinzu und lassen Sie den Prozess "Modell" entscheiden, ob die Variable für den Modellierungsprozess verwendet werden kann.

Sie können auch abgeleitete Felder für die Modellkonfiguration verwenden.

5. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Methode** die Option **Bestes Modell**, um anzugeben, wie mit den Data-Mining-Algorithmen das beste Ergebnis errechnet werden soll: basierend auf einer bestimmten Zeitspanne oder auf Grundlage einer bestimmten Anzahl von möglichen Modellen.
 - **Bestes Modell in** (Standardeinstellung) – Diese Option ermöglicht das Festlegen eines Zeitlimits für die Modellierung. Der Prozess **Modell** ermittelt die besten Modelle, die in dem von Ihnen angegebenen Zeitraum erstellt werden können. Die Voreinstellung beträgt drei Stunden.
 - **Beste Modelle unter** – Diese Option ermöglicht das Festlegen der Anzahl der Modelle, die erstellt werden sollen. Der Prozess **Modell** ermittelt die besten dieser Modelle. Die Voreinstellung beträgt 20.
6. Legen Sie den gewünschten Modellierungstyp fest, indem Sie einen Algorithmus aus der Dropdown-Liste "Zu verwendender Algorithmus" auswählen. Sie können einen, mehrere oder alle Algorithmen auswählen.

Anmerkung: Die Auswahl von **Alle Algorithmen** (Standardeinstellung) ergibt ein genaueres Modell, beansprucht aber auch mehr Zeit.

7. Um die Anzahl der vorzuhaltenden Modelle zu begrenzen, geben Sie eine positive ganze Zahl in das Feld **Max. Anz. vorzuhaltender Modelle** ein. Die Standardeinstellung ist fünf. Die Topmodelle werden mit einem Nummernzeichen (#) am Ende des Dateinamens gespeichert. Wenn mehr als ein Modell vorgehalten wird, wird ein Index an den Basisdateinamen angefügt, der den Rang des Modells angibt.

Anmerkung: Je mehr Modelle vorgehalten werden, desto mehr Speicherplatz ist notwendig, um die Informationen zu speichern.

8. Geben Sie in das Feld **Name der Modelldatei** den absoluten Pfadnamen der zu erstellenden Modelldatei ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die gewünschte Datei auszuwählen. Wenn Sie den Prozess ausführen, wird eine Modelldatei mit dem Namen *NAME.rtm* erstellt, die Sie zum Bewerten in Verbindung mit dem Prozess "Bewertung" verwenden können.
9. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

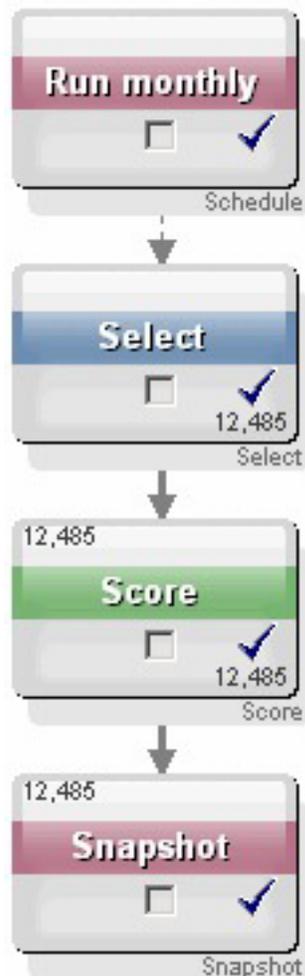
10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Bewertung

Mithilfe des Prozesses Bewertung können Sie die Wahrscheinlichkeit bewerten, dass ein Kunde einen Einkauf tätigt oder auf ein Angebot reagiert. Damit ermöglicht dieser Prozess die Auswahl der besten Kunden und potenziellen Interessenten für die Kampagne, die Sie durchführen möchten. Die Bewertung basiert auf Modellergebnissen, die aus einer Laufzeitmodelldatei (.rtm-Datei) importiert werden, die mit PredictiveInsight oder dem Prozess "Modell" in Campaign erstellt wurde.

Der Prozess Bewertung kann in einem Flowchart folgendermaßen verwendet werden: Das Flowchart beginnt mit einem Prozess Ablaufplan, der das Flowchart monatlich ausführt. Er ist mit dem Prozess "Auswählen" verbunden, der aus den in einem Data-Mart enthaltenen Daten eine Liste von Kunden-IDs erstellt. Diese IDs werden anschließend an den Prozess Bewertung gesendet, um sie mithilfe eines Datenmodells zu bewerten. Zum Abschluss werden die Ergebnisse des Prozesses Bewertung an den Prozess Snapshot gesendet, der sie in eine Kalkulationstabelle ausgibt.



So konfigurieren Sie den Prozess "Bewertung"

1. Bei einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** müssen Sie sicherstellen, dass der Prozess "Bewertung" mit einem konfigurierten Prozess verbunden ist, dessen Ergebniszelle(n) als Eingabe für den Prozess "Bewertung" dienen.
2. Doppelklicken Sie auf den Prozess Bewertung im Flowchart-Arbeitsbereich. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
3. Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Eingabe**, um eine Quellzelle mit den Kunden-IDs auszuwählen, die Sie bewerten möchten.

Wichtig: Sie können nur eine Zelle für die Bewertung auswählen.

4. Geben Sie im Feld **Anzahl der Modelle** die Anzahl der Modelle an, die Sie erstellen möchten. Geben Sie hierzu eine ganze Zahl ein, oder verwenden Sie die Auf- und Abwärtstasten, um die Zahl zu erhöhen bzw. zu verringern.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste **Parameter für** enthält so viele Modelle, wie Sie im Feld **Anzahl der Modelle** angegeben haben. Die Namen der Modelle lauten Modell 1, Modell 2, Modell 3 usw. Wenn Sie die Anzahl der Modelle ändern, werden die in der Dropdown-Liste **Parameter für** aufgeführten Modelle automatisch aktualisiert.

5. Geben Sie für jedes Modell, das Sie bewerten, den **Namen des Bewertungsfeldes** und eine **Modelldatei** an. Wählen Sie mithilfe der Dropdown-Liste **Parameter für** die zu konfigurierenden Modelle aus.
6. Geben Sie in das Feld **Name des Bewertungsfeldes** den Namen des Feldes ein, in dem die Bewertungsergebnisse für dieses Modell gespeichert werden sollen. Der Standardname lautet **BewertungN_1**.

Wenn Sie zum Beispiel **MEINEBEWERTUNG** in das Feld eingeben und das angegebene Modell nur ein Ergebnisfeld enthält, dann erhält das Bewertungsfeld den Namen **MEINEBEWERTUNG**. Wenn mehrere Ausgabefelder vorhanden sind, erhalten die Bewertungsfelder die Namen **MEINEBEWERTUNG_1**, **MEINEBEWERTUNG_2**, **MEINEBEWERTUNG_3** und so weiter.

Wenn die Liste der verfügbaren Felder in Campaign angezeigt wird, werden die Bewertungsfelder als Bestandteil einer Tabelle aufgeführt.

7. Geben Sie in das Feld **Modelldatei** den vollständigen Pfad und den Dateinamen der Modelldatei ein, die Sie für die Bewertung der Kunden-IDs verwenden möchten.

Geben Sie den vollständigen Pfad und den Dateinamen des gewünschten Modells ein oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, um das Windows-Standardfenster für die Dateiauswahl zu öffnen.

8. Klicken Sie auf **Variablennamen abgleichen**, um die Variablennamen mit den Tabellenfeldern aus der Eingangsquelle abzugleichen. Das Fenster "Variablennamen abgleichen" wird angezeigt.

Um die korrekte Bewertung der Kunden zu gewährleisten, müssen Sie sicherstellen, dass die im Modell verwendeten Variablen mit den korrespondierenden Feldern im Datensatz, die bewertet werden sollen, verknüpft werden können. Wenn das Modell zum Beispiel die Variable "Durchschnitt_Saldo" verwendet, müssen Sie diese Variable mit einem Feld des zu bewertenden Datensatzes verknüpfen, das den durchschnittlichen Saldo enthält.

- a. Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** die Felder aus, die mit Feldern im Datensatz übereinstimmen, und verschieben Sie diese mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Abgegliche Variablen**.

Sie können identische Feldnamen automatisch verknüpfen, indem Sie auf **Abgleich** klicken. Die automatische Zuordnung hat Vorrang vor allen manuellen Verknüpfungen.

Sie können auch abgeleitete Felder erstellen, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

Wichtig: Bei der Konfiguration des Prozesses "Bewertung" müssen alle Variablen in der Liste **Abgegliche Variablen** verknüpft werden. Die Variablennamen müssen nicht mit den Feldnamen übereinstimmen, aber die Datentypen (numerisch oder Zeichenfolge) müssen zueinander passen.

- b. Wenn Sie diesen Vorgang abgeschlossen haben, klicken Sie auf OK.

Das Fenster **Variablennamen abgleichen** wird geschlossen und Sie gelangen zurück zur Registerkarte **Bewertung** im Dialogfeld der Prozesskonfiguration.

9. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Flowchart mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Auswählen von Datenquellen für Prozesse

Für viele Prozesse, unter anderem Zielgruppe, Segment erstellen, Cube, Extrahieren, Modell, Antwort, Segment und Auswählen müssen Datenquellen bestimmt werden, die vom jeweiligen Prozess verarbeitet werden sollen. Die Datenquelle für einen Prozess kann eine Eingabezelle, ein Segment, eine Tabelle oder auch mehrere Tabellen sein.

Meistens werden die Datenquellen für einen Prozess in der ersten Registerkarte des Konfigurationsfensters im Feld **Eingabe** mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** festgelegt. Sie finden entsprechende Anweisungen in den Instruktionen für die Konfiguration der einzelnen Prozesse. Lesen Sie beispielsweise den Abschnitt „So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"“ auf Seite 51.

So wählen Sie eine Eingabezelle, ein Segment oder eine Tabelle als Eingabe für einen Prozess aus

Wählen Sie auf der ersten Registerkarte des Dialogfelds der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste "Eingabe" eine Eingabezelle, ein Segment oder eine Tabelle aus. Die Dropdown-Liste Eingabe zeigt alle momentan im Tabellenkatalog befindlichen Basistabellen zusammen mit ihren Zielgruppenebenen an. Ist eine Eingabezelle vorhanden, werden nur die Tabellen mit den gleichen Zielgruppenebenen wie die Zelle angezeigt.

So wählen Sie mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess aus

Sie können mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess auswählen.

1. Wählen Sie im Dialogfeld der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste **Eingabe** die Option **Tabellen > Mehrere Tabellen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie mehrere Tabellen auswählen, müssen die Tabellen die gleiche Zielgruppenebene haben.

Sie können auch auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken. Im Fenster Tabellen auswählen werden alle Basistabellen des Tabellenkatalogs der Kampagne angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der Tabelle, die Sie auswählen möchten.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld der Prozesskonfiguration zurückzukehren. Im Feld **Eingabe** wird "Mehrere Tabellen" angezeigt. Diese können Sie anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken.

So ordnen Sie eine neue Tabelle für die Auswahl als Quelle zu

Wählen Sie im Dialogfeld der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste "Eingabe" die Option **Tabellen > Neue Tabelle** aus.

Im Fenster "Neue Tabellendefinition" wurde bereits eine Vorauswahl des Typs "Basisdatensatztabelle" getroffen. Eine neue Basistabelle wird im Dialogfeld der Prozesskonfiguration auf dieselbe Weise zugeordnet wie eine Tabelle aus dem Dialogfeld "Tabellenzuordnungen".

Anmerkung: Für die Zuordnung von Tabellen benötigen Sie entsprechende Berechtigungen. Weitere Informationen über die Zuordnung von Tabellen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Auswählen der datenbankinternen Verarbeitung für Prozesse

Datenbankinterne Verarbeitung ist eine Option, die Sie für die Flowchart-Prozesse – sowohl global als auch für einzelne Flowcharts – aktivieren oder deaktivieren können.

Anmerkung: Datenbankinterne Verarbeitung wird nicht für alle Datenbanken unterstützt. Ihr Campaign-Administrator kann prüfen, ob diese Option für Ihre Datenquellen zur Verfügung steht.

Mit der Option datenbankinterne Verarbeitung wird Folgendes bestimmt:

- Welche Abläufe auf Datenbankebene und welche auf Ebene des lokalen Campaign-Servers ausgeführt werden und
- was mit den Ergebnissen dieser Abläufe geschieht.

Im Allgemeinen verbessert diese Option die Flowchart-Leistung, indem verhindert wird, dass IDs aus der Datenbank unnötig zur Verarbeitung auf den Campaign-Server kopiert werden. Wenn die datenbankinterne Verarbeitung aktiviert ist, werden Verarbeitungsfunktionen wie das Sortieren, Verknüpfen oder Zusammenführen von Daten nach Möglichkeit eher auf dem Datenbankserver als auf dem Campaign-Server ausgeführt und Ergebniszellen von Prozessen werden in temporären Tabellen auf dem Datenbankserver gespeichert.

Je nach erforderlicher Logik werden einige Funktionen auch bei aktivierter datenbankinterner Verarbeitung weiterhin auf dem Campaign-Server ausgeführt. Wenn Campaign beispielsweise ein abgeleitetes Feld berechnet, wird zunächst die Formel des abgeleiteten Feldes ausgewertet, um zu prüfen, ob ein Teil der Berechnung mit SQL ausgeführt werden kann. Wenn einfache SQL-Anweisungen für die Berechnung verwendet werden können, kann die Berechnung datenbankintern erfolgen.

Falls nicht, werden auf dem Campaign-Server temporäre Tabellen erstellt, um die Berechnungen auszuführen und die Ergebnisse innerhalb eines Flowcharts von Prozess zu Prozess festzulegen.

Wichtig: Die datenbankinterne Verarbeitung kann nicht ausgeführt werden, wenn Sie Grenzwerte für die Ergebniszellengröße festgelegt haben oder wenn temporäre Tabellen für den Prozess deaktiviert sind.

Die Verarbeitung von benutzerdefinierten Makros, die aus SQL-Anweisungen bestehen, wird datenbankintern ausgeführt, mit den folgenden Einschränkungen:

- Alle benutzerdefinierten direkten SQL-Makros müssen mit `select` beginnen und genau ein Vorkommen von `from` im übrigen Text aufweisen.
- Bei Datenbanken, die nur das Einfügen der Syntax in `<TempTable>` unterstützen, müssen Sie mindestens eine Basistabelle derselben Datenquelle und derselben Zielgruppenebene des benutzerdefinierten direkten SQL-Makros zugeordnet haben. Wenn die vom benutzerdefinierten direkten SQL-Makro ausgewählten Felder zu groß für die Felder der temporären Tabelle sind, wird ein Laufzeitfehler angezeigt.

Wichtig: Wenn Sie für die datenbankinterne Verarbeitung direkten SQL-Code verwenden, müssen Sie die SQL-Befehle mit der temporären Tabelle aus dem vorherigen Prozess verknüpfen, damit die Ergebnisse nicht von den Ergebnissen aus dem vorherigen Prozess verdrängt werden.

Datenbankinterne Verarbeitung aktivieren und deaktivieren

Die datenbankinterne Verarbeitung kann eingestellt werden:

- für einzelne Flowcharts
- global für das gesamte System

Bei dieser Option hat es sich bewährt, die globale Einstellung zu inaktivieren und die Option auf Flowchart-Ebene festzulegen.

So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die datenbankinterne Verarbeitung für ein Flowchart

Die datenbankinterne Verarbeitung für einzelne Flowcharts hat Vorrang vor der globalen Einstellung der Option.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** aus.
Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **DB-interne Optimierung bei Flowchart-Ausführung verwenden**.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn Sie das Flowchart speichern und ausführen, wird die datenbankinterne Verarbeitung bei Möglichkeit verwendet.

So aktivieren bzw. inaktivieren Sie die datenbankinterne Verarbeitung global

Um die datenbankinterne Verarbeitung global zu aktivieren oder zu inaktivieren, setzen Sie auf der Seite "Konfiguration" die Eigenschaft Campaign > partitions > partition[n] > server > optimization > useInDbOptimization auf den entsprechenden Wert (TRUE oder FALSE).

Weitere Informationen zur Verwendung der Seite "Konfiguration" finden Sie im *IBM Unica Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Erstellen von Abfragen in Prozessen

Beim Konfigurieren von bestimmten Prozessen können Sie Abfragen verwenden, um bestimmte Daten aus den Datenquellen auszugeben. Campaign erleichtert das Erstellen von Abfragen mithilfe der folgenden Methoden:

- „So erstellen Sie eine Abfrage mit Point & Click“
- „So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textgenerator“ auf Seite 111
- „So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Abfrageassistenten“ auf Seite 112
- „Erstellen von Abfragen mit SQL“ auf Seite 112

Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Campaign-Prozessen

In Campaign-Prozessen werden Abfragen von links nach rechts nach mathematischen Regeln ausgewertet.

So wird die folgende Anweisung:

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

ausgewertet als:

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

Der erste Teil der Anweisung (`[UserVar.1] < PDF`) wird also als wahr oder falsch ausgewertet (1 oder 0) und das Ergebnis wird an die zweite Anweisung übergeben:

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

Um im Beispiel eine Auswertung von PDF größer als `[UserVar.1]` und kleiner als `[UserVar.2]` zu erhalten, müssen Sie die folgende Abfrage erstellen:

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

Diese Anweisung entspricht der folgenden:

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

So erstellen Sie eine Abfrage mit Point & Click

In den nachfolgenden Anweisungen wird erläutert, wie Sie mit der Funktion **Point & Click** im Dialogfeld der Prozesskonfiguration eine Abfrage erstellen können.

Um eine Abfrage zu bearbeiten, doppelklicken Sie auf ein beliebiges Element innerhalb der Abfrage und wählen Sie einen anderen Wert aus. Durch die Auswahl eines neuen Elements aus der Dropdown-Liste **Auswahl basierend auf** wird die vorhandene Abfrage gelöscht.

1. Öffnen Sie in einem Prozess, der Abfragen verwendet (beispielsweise "Segment", "Auswählen" oder "Extrahieren"), das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration, in dem Abfragen erstellt werden können. Öffnen Sie beispielsweise das Prozessfeld "Auswählen" und klicken Sie in der Registerkarte "Auswählen" auf **Kunden-IDs auswählen mit**.

Standardmäßig wird der Abfragegenerator **Point & Click** angezeigt.

2. Klicken Sie zum Erstellen einer Abfrage in jede Spaltenzelle (**Feldname, Oper., Wert, Und/Oder**) und doppelklicken Sie anschließend aus der rechts angezeigten Liste auf eine Auswahl. Wenn die Option **Profil** angezeigt wird, können Sie mit ihr die Werte im Feld anzeigen. Durch Klicken in jede Spalte und anschließendes Doppelklicken auf eine Auswahl können Sie Ihre Abfrage erstellen:
 - Geben Sie mit **Feldname** an, welches Feld abgefragt werden soll. Sie können aus der Liste der **Verfügbaren Felder** einschließlich der IBM Unica Campaign Generierten Felder auswählen. Außerdem können Sie auch **Abgeleitete Felder** erstellen.
 - Mit **Oper.** wählen Sie einen Vergleichsoperator aus, beispielsweise =, <, >, zwischen).
 - Wählen Sie einen **Wert** für das Feld aus.
 - Wenn Sie einen weiteren Ausdruck hinzufügen möchten, klicken Sie auf die Spalte **Und/Oder** und doppelklicken Sie anschließend auf AND (Und) bzw. OR (Oder), um anzuzeigen, wie die Ausdrücke kombiniert werden sollen.
 - Wenn Sie runde Klammern hinzufügen möchten, um die Bewertungsreihenfolge zu steuern, wählen Sie einen Ausdruck aus und fügen Sie dann mit Hilfe von **Hinzufügen (...)** Klammern hinzu. Mit **Entfernen (...)** entfernen Sie einzelne Klammern und mit **Alle löschen (...)** werden sämtliche runde Klammern im Ausdruck entfernt. Mit runden Klammern können Sie Ausdrücke beim Definieren komplexer Anfragen gruppieren. Beispiele: (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' unterscheidet sich von AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - Wählen Sie eine oder mehrere Ausdrücke und ändern Sie deren Reihenfolge mittels den Optionen **Nach oben** oder **Nach unten**.
 - Wählen Sie einen Ausdruck aus und fügen Sie anschließend mit Hilfe von **Einfügen** eine leere Zeile hinzu.
3. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um zu bestätigen, ob Ihr Abfragesyntax gültig ist oder nicht. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.

Campaign zeigt an, ob die Syntax Fehler enthält.

4. Um die Ergebnisse der Abfrage anzuzeigen, klicken Sie auf **Abfrage testen**.

Wichtig: Globale Filter und maximale Zellengrößen werden in der Anzahl von Testabfragen nicht angewendet. Abfragen können auch nicht einheitliche Daten ausgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

Während des Tests der Abfrage wird ein Fortschrittsbalken angezeigt. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Test zu stoppen.

Nach Abschluss des Tests zeigt Campaign die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an. (Wenn die Kampagne gerade ausgeführt wird, kann diese Anzahl variieren.)

5. Klicken Sie auf **OK**.

So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textgenerator

Die nachfolgenden Anweisungen erläutern, wie Sie mit dem Textgenerator im Prozesskonfigurationsfenster eine neue Abfrage erstellen können.

Um eine bereits vorhandene Abfrage zu bearbeiten, bearbeiten Sie den Abfragetext direkt im Abfragetextfeld.

1. Öffnen Sie in einem Prozess, der Abfragen erfordert (beispielsweise "Segment", "Auswählen" oder "Extrahieren"), das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration, das das Abfragetextfeld enthält.

Standardmäßig wird der Abfragegenerator **Point & Click** angezeigt. Im Abfragetextfeld werden alle vorhandenen Abfragen angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Textgenerator**.

Die Spalten für die Erstellung von Abfragen mit **Point & Click** werden durch ein leeres Textfeld ersetzt.

3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Auswahl basierend auf** eine Eingabedatenquelle und eine Datenquelle für die Abfrage aus.

Die Liste **Verfügbare Felder** wird angezeigt, basierend auf Ihrer Auswahl aus der Dropdown-Liste **Auswahl basierend auf**.

4. So erstellen Sie die Abfrage:

- Wählen Sie den bzw. die Feld- oder Tabellennamen aus der Liste **Verfügbare Felder** aus und doppelklicken Sie auf diese, um sie in das Abfragetextfeld zu übernehmen. Sie können auch nur einmal auf die ausgewählte Option klicken und anschließend auf **<-Verwenden**, um die Option in das Abfragetextfeld zu verschieben.
- Eingabe der erforderlichen Operatoren und Werte. Um die Werte eines ausgewählten Feldes anzuzeigen, klicken Sie auf **Profil**.

Anmerkung: Sie können Feld- und Tabellennamen direkt in das Abfragetextfeld eingeben. Zur Vermeidung von Syntaxfehlern empfehlen wir jedoch das Auswählen aus der Liste.

5. Um die Syntax der Abfrage zu überprüfen, klicken Sie auf **Syntax prüfen**.

Campaign zeigt ein Bestätigungsfenster mit eventuellen Fehlermeldungen an. Klicken Sie auf **OK**.

Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.

6. Wenn Sie die Ergebnisse der Abfrageausführung sehen möchten, klicken Sie auf **Abfrage testen**.

Wichtig: Globale Filter und maximale Zellengrößen werden in der Anzahl von Testabfragen nicht angewendet. Abfragen können auch nicht einheitliche Daten ausgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

Während des Tests der Abfrage wird ein Fortschrittsbalken angezeigt. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Test zu stoppen.

Nach Abschluss des Tests zeigt Campaign ein Bestätigungsfenster mit der von der Abfrage zurückgegebenen Anzahl von Zeilen an. (Wenn die Kampagne gerade ausgeführt wird, kann diese Anzahl variieren.)

7. Sobald Sie die Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **OK**.

Das Feld der Prozesskonfiguration wird geschlossen und die Seite mit dem Flowchart wird im Modus **Bearbeiten** erneut angezeigt.

So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Abfrageassistenten

Der **Abfrageassistent** bietet wählbare Operatoren und Funktionen, die Sie mit den verfügbaren Feldern zum Erstellen einer Abfrage kombinieren können. Der **Abfrageassistent** unterstützt Sie bei der Erstellung von Abfragen in der Makrosprache von Campaign oder mit benutzerdefinierten Makros.

1. Öffnen Sie in einem Prozess, der Abfragen erfordert (beispielsweise "Segment", "Auswählen" oder "Extrahieren"), das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration, das das Abfragetextfeld enthält.

Standardmäßig wird der Abfragegenerator **Point & Click** angezeigt. Im Abfragetextfeld werden alle vorhandenen Abfragen angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Textgenerator**.

Die Spalten für die Erstellung von Abfragen mit **Point & Click** werden durch ein leeres Textfeld ersetzt. Die Schaltfläche **Abfrageassistent** ist aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Abfrageassistent**.

Der Abfrageassistent wird unter dem Abfragetextfeld angezeigt. Der Abfrageassistent enthält eine Reihe von Schaltflächen, mit denen häufig verwendete Operatoren eingesetzt werden können, sowie eine komplette Liste von Makros.

4. So erstellen Sie die Abfrage:

- a. Wählen Sie das Makro, das Sie verwenden möchten, aus der Liste der Makros im **Abfrageassistenten** aus und doppelklicken Sie darauf, um es in das Abfragetextfeld zu übernehmen. Wenn Sie ein Makro auswählen, zeigt der **Abfrageassistent** eine kurze Beschreibung sowie die Syntax des ausgewählten Makros an.

Anmerkung: Wenn es sich um ein benutzerdefiniertes Makro handelt, wurden Beschreibung und Syntax von der Person erstellt, die auch das Makro erstellt hat.

- b. Eingabe der erforderlichen Operatoren durch Texteingabe oder mithilfe der Schaltflächen des Abfrageassistenten.

Anmerkung: Sie können Feld- und Tabellennamen direkt in das Abfragetextfeld eingeben. Zur Vermeidung von Syntaxfehlern empfehlen wir jedoch das Auswählen aus der Liste.

5. Verwenden Sie den **Textgenerator**, um mit dem Erstellen der Abfrage fortzufahren.
6. Nachdem Sie die Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **Schließen**.
Der Abfrageassistent wird geschlossen.
7. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld für die Prozesskonfiguration zurückzukehren.

Erstellen von Abfragen mit SQL

Wenn Sie bereits über Erfahrung im Umgang mit SQL verfügen, können Sie eigene SQL-Abfragen erstellen oder die in anderen Anwendungen erstellten SQL-Abfragen verwenden, indem Sie diese kopieren und einfügen. Das Schreiben von direktem SQL-Code ist eine erweiterte Funktion von Campaign, wobei wichtig ist, dass Benutzer die richtige Syntax verwenden, um geeignete Abfrageergebnisse zu erhalten.

Wichtig: Um bei der Verwendung von direktem SQL-Code im Prozess "Auswählen" die richtigen Ergebnisse zu erhalten (d. h. die richtige Liste mit Zielgruppen-IDs), muss das Token <TempTable> verwendet werden, wenn die DB-interne Opti-

mierung aktiviert ist und eine Eingabezeile für den Prozess "Auswählen" existiert. Um eine wesentliche Leistungssteigerung bei der Verarbeitung sehr umfangreicher Tabellen durch Campaign erzielen zu können, wird ausdrücklich empfohlen, das Token <TempTable> selbst dann zu verwenden, wenn die DB-interne Optimierung nicht genutzt wird.

Eine SQL-Abfrage darf **nur** eine Liste der eindeutigen IDs zurückgeben, die durch den Schlüssel in einer Basistabelle definiert sind.

Ihre Abfrage sollte folgender Syntax entsprechen:

```
SELECT DISTINCT(<Schlüssel1> [<Schlüssel2>,...]) FROM <Tabelle> WHERE  
<Bedingung> ORDERBY <eindeutige_ID>
```

Die Abfrage fordert die Datenbank auf, die Sortierung vorzunehmen und Datenduplizierungen zu entfernen. Wenn Sie die Klausel DISTINCT oder ORDERBY auslassen, sortiert Campaign dennoch die Daten auf dem Anwendungsserver und entfernt die Duplizierungen. Sie erhalten weiterhin korrekte Ergebnisse, aber die Verarbeitung erfolgt wahrscheinlich langsamer.

- Wenn Sie sich für die Option **Alle Kunden-IDs auswählen** entschieden haben, können sie direkte SQL-Befehle schreiben, die vor oder nach der Ausführung des Prozesses **Auswählen** für die Datensätze in der angegebenen Datenbank ausgeführt werden.
- Wenn Sie zusätzlich Auswahlkriterien auf die Kunden-IDs anwenden möchten, können Sie die Verwendung von direktem SQL-Code auch bei der Erstellung des Auswahlkriteriums im **Abfrage-Builder** aktivieren. Anderenfalls können Sie nur **Unica-Ausdrücke** und benutzerdefinierte Makros verwenden.

Erstellen von direkten SQL-Anweisungen in Campaign

Klicken Sie in Prozessen, die Abfragen erfordern, im Fenster "Abfrage bearbeiten" auf **Erweitert**, um auf die Funktionen in **Erweiterte Einstellungen** zuzugreifen. Die einzelnen Funktionen variieren je nach Prozess.

Im Prozess "Auswählen" beispielsweise können Sie die **Erweiterten Einstellungen** verwenden, um eine direkte SQL-Abfrage zu erstellen oder SQL-Befehle für die Vorverarbeitung oder die Nachverarbeitung einzugeben.

Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" setzt sich aus zwei Bereichen zusammen:

- **Vorverarbeitung** – geben Sie direkte SQL-Befehle ein, die vor der Ausführung der Abfrage verarbeitet werden sollen.
- **Nachverarbeitung** – geben Sie direkte SQL-Befehle ein, die nach der Ausführung der Abfrage verarbeitet werden sollen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie SQL-Prozeduren in den Ablauf von Prozessen einbinden. Dies ist zum Beispiel dann sinnvoll, wenn Sie Campaign für ETL-Prozesse, Routineaktualisierungen von Märkten, die Leistungsoptimierung mittels In-Line-Prozeduren sowie für die Sicherheitsfunktionen verwenden möchten.

Mithilfe von SQL-Anweisungen für die Vorverarbeitung und die Nachbearbeitung in den **Erweiterten Einstellungen** können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Gespeicherte Prozeduren in der Datenbank ausführen
- Tabellen und Indizes erstellen, entfernen und neu erstellen
- Anderen Benutzern und Gruppen Rechte gewähren oder deren Rechte ändern
- Datenbankbefehle ausführen, die aus mehreren Einzelschritten bestehen

- Komplexe Datenbankroutinen ausführen, ohne dafür externe Skripte mit der Datenbank verbinden zu müssen

Die SQL-Anweisungen werden in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie angezeigt werden.

- SQL-Anweisungen für die Vorverarbeitung werden vor der Abfrage ausgeführt.
- SQL-Anweisungen für die Nachbearbeitung werden nach der Abfrage ausgeführt.

Sie können entweder mit SQL oder mit der standardmäßigen Verarbeitung bei Abfragen im Prozess Auswählen verwendet werden.

Direkte SQL-Abfragen und datenbankinterne Verarbeitung

Einzelheiten zur datenbankinternen Verarbeitung mit direkten SQL-Abfragen finden Sie unter „Auswählen der datenbankinternen Verarbeitung für Prozesse“ auf Seite 107.

Verwenden der Token "TempTable" und "OutputTempTable" bei direkten SQL-Abfragen

Wenn Sie im Prozess "Auswählen" eine direkte SQL-Abfrage zusammen mit einer Eingabezeile verwenden, hängt das Verhalten von Campaign davon ab, ob die DB-interne Optimierung aktiviert ist oder nicht.

Wenn die DB-interne Optimierung inaktiviert ist, wird die Liste der IDs aus der direkten SQL-Abfrage automatisch mit der ID-Liste der Eingabezeile abgeglichen, so dass die daraus resultierende Liste mit IDs wie erwartet eine Untergruppe der Zeile ist. Ist die DB-interne Optimierung hingegen aktiviert, geht Campaign davon aus, dass die im Prozess "Auswählen" generierte ID-Liste die endgültige Liste ist, sodass diese Liste nicht automatisch mit der ID-Liste von Eingabezeilen abgeglichen wird. Wenn die DB-interne Optimierung aktiviert ist, muss also für die direkte SQL-Abfrage eines zwischenzeitlichen Prozesses vom Typ "Auswählen" (also eines Auswahlprozesses mit einer Eingabezeile) das Token <TempTable> verwendet werden. Nur so kann die Verknüpfung mit der Eingabezeile ordnungsgemäß hergestellt werden. Dadurch wird nicht nur sichergestellt, dass richtige Ergebnisse erzeugt werden. Durch die Verknüpfung mit der Eingabezeile wird außerdem die Performance verbessert, indem eine überflüssige Bearbeitung von Zielgruppen-IDs vermieden wird, die nicht zur Eingabezeile gehören.

Anmerkung: Aus Leistungsgründen sollten Sie das Token <TempTable> selbst dann verwenden, wenn die DB-interne Optimierung nicht verwendet wird. Mit dem Token <TempTable> kann besonders bei der Verarbeitung umfangreicher Tabellen die Leistung von Campaign deutlich verbessert werden.

Zusätzlich wird durch die Verwendung des Tokens <OutputTempTable> die DB-interne Optimierung beibehalten und vermieden, dass die Zielgruppen-IDs von der Datenbank wieder auf den Campaign-Server übertragen werden.

Beispiel: Verwenden der Tokens TempTable und OutputTempTable: Sie haben beispielsweise einen Prozess Select1, bei dem 10.000 Kunden mit dem Status „Gold“ ausgewählt werden (z. B. Individ.AcctType = ‚Gold‘). Anschließend verbinden Sie über eine direkte SQL-Abfrage Auswählen1 mit einem zweiten Prozess Auswählen (Auswählen2):

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

Bei diesem Beispiel werden Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 Euro überschritten haben und die der Eingabezelle zugewiesen sind (d. h. Kunden mit dem Kontotyp „Gold“).

Im Gegensatz dazu eine direkte SQL-Abfrage ohne das Token <TempTable> und ohne Verknüpfung:

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

Zunächst wird die Summe der Einkäufe aller Kunden in der Tabelle Einkäufe berechnet (dabei kann es sich um Millionen von Kunden handeln). Anschließend werden alle Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 Euro übersteigen (egal, ob es „Gold“-Kunden sind oder nicht).

Auch bei inaktivierter DB-interner Optimierung wird zur Leistungsoptimierung empfohlen, die direkten SQL-Abfragen mithilfe des Tokens <TempTable> zu erstellen, wenn es eine Eingabezelle gibt.

Zur Vereinfachung wird in diesem Beispiel nicht das Token <OutputTempTable> verwendet. Um jedoch die DB-interne Optimierung beizubehalten und zu vermeiden, dass die Zielgruppen-IDs von der Datenbank wieder auf den Campaign-Server übertragen werden, müssen Sie in der direkten SQL-Abfrage das Token <OutputTempTable> verwenden. Beispiele hierfür sind:

```
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
```

Verweis auf Extrahieren-Tabellen in direkten SQL-Abfragen

Sie können über direkten SQL-Code mithilfe des Tokens <Extract> auf eine Extraktionstabelle in nachgelagerten Prozessen verweisen. Verwenden Sie dieses Token, um Teilmengen von Daten für nachfolgende Prozesse festzulegen. Dies steigert die Leistung bei der Arbeit mit großen Tabellen.

Das folgende Beispiel enthält eine Abfrage für eine Extrahieren-Tabelle zur Auswahl der Kunden-IDs aller Kunden mit einem Kontoguthaben von mehr als 1.000 USD.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID = <Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Bei Flowcharts mit mehreren Prozessen vom Typ "Extrahieren" verweist das Token <Extract> stets auf die aktuellste verfügbare Extraktionstabelle.

Anmerkung: Nach dem Zusammenführen ist das Token <Extract> unter Umständen nicht mehr gültig. Führen Sie das Flowchart probeweise aus, um zu sehen, ob das Token erwartungsgemäß funktioniert.

So erstellen Sie eine direkte SQL-Abfrage im SQL-Texteingabefeld

1. Aktivieren Sie die Option **Datensätze auswählen mit** auf der Registerkarte "Quelle" des Prozesses "Auswählen".
2. Klicken Sie auf **Erweitert**.

Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.

3. Aktivieren Sie die Option **Für Datensatzauswahl direkten SQL-Code verwenden**.
4. Wählen Sie die abzufragende Datenquelle aus der Dropdown-Liste **Datenbank** aus.
5. Wählen Sie die gewünschte Zielgruppe aus der Dropdown-Liste **Zielgruppenebene** aus.
6. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen.
7. Klicken Sie in das SQL-Texteingabefeld.
8. Für die Erstellung einer Abfrage haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Eingabe direkter SQL-Anweisungen in das SQL-Texteingabefeld
 - Verwendung des **Abfrageassistenten**
 - Verwendung von **Point & Click**

Anmerkung: Durch Klicken auf **Point & Click** kehren Sie zur Erstellung eines Nicht-SQL-Abfrageausdrucks zurück.

9. (Optional) Klicken Sie auf **Abfrage testen**.

Wichtig: Globale Filter und maximale Zellengrößen werden in der Anzahl von Testabfragen nicht angewendet. Abfragen können auch nicht einheitliche Daten ausgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

10. Wenn Sie die Abfrage erstellt und getestet haben, klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen und Ihre Konfiguration zu speichern.

So übergeben Sie mehrere Befehle in einer direkten SQL-Anweisung

Sie können mehrere Befehle in einer SQL-Anweisung übergeben.

Wenn die von Ihnen verwendete Datenbank die Übergabe mehrerer Befehle unterstützt, können Sie mithilfe der folgenden Regeln so viele SQL-Befehle eingeben, wie Sie benötigen:

- Befehle sind durch entsprechende Trennzeichen getrennt;
 - Der letzte Befehl muss ein SELECT-Befehl sein;
 - Der SELECT-Befehl muss alle relevanten Felder in derselben Reihenfolge auswählen, wie für die Definition der Zielgruppenebene erforderlich.
 - Es dürfen keine weiteren SELECT-Anweisungen verwendet werden.
1. Aktivieren Sie die Option **Datensätze auswählen mit** auf der Registerkarte "Quelle" des Prozesses "Auswählen".
 2. Klicken Sie auf **Erweitert**.
Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.
 3. Aktivieren Sie die Option **Direkten SQL-Code verwenden**.
Dies aktiviert die Verwendung von direktem SQL-Code. Diese Funktion übergibt die von Ihnen angegebene Abfrage genau so, wie Sie sie eingegeben haben, an die Datenbank.
 4. Wählen Sie die zu verwendende Datenbank und die gewünschte Zielgruppenebene aus.
Klicken Sie auf **OK**.
 5. Geben Sie Ihre SQL-Befehle in das Textfeld **Datensätze auswählen mit** ein.
Klicken Sie auf **OK**.

So legen Sie SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachbearbeitung fest

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Quelle** des Prozesses "Auswählen" auf **Erweitert**.

Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.

2. Um eine direkte SQL-Anweisung für die Vorverarbeitung einzugeben, doppelklicken Sie in das Feld **Vorverarbeitung** und geben Sie die SQL-Anweisung ein, die Sie vor dem Prozess ausführen möchten.
3. Klicken Sie anschließend in dieser Zeile in das Feld **Datenbank** und wählen Sie den Namen der Datenbank aus, für die Sie diese Anweisung ausführen möchten.

Anmerkung: In der Dropdown-Liste **Datenbank** werden alle verfügbaren Datenbanken angezeigt, für die in Marketing Platform auf der Seite "Konfiguration" eine Datenquellenkategorie konfiguriert wurde. Wenn Ihre Datenbank nicht in dieser Dropdown-Liste enthalten ist, wenden Sie sich bitte an den Systemadministrator von Campaign.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SQL** durch einen Mausklick, wenn Sie nur SQL-Funktionen im Listenfenster anzeigen möchten. Klicken Sie erneut auf das Kontrollkästchen, um es zu inaktivieren und die gesamte Liste aller verfügbaren Funktionen und Operatoren anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn Sie im Fenster "Erweiterte Einstellungen" die Option **Direkten SQL-Code verwenden** bereits aktiviert haben, ist die Option **SQL** im Abfrageassistenten aktiviert. Dadurch werden die Makrofunktionen von Campaign ausgeblendet, sodass nur SQL-Operatoren und -Funktionen angezeigt werden.

Profilerstellung von Feldern

Die Funktion **Profil** ermöglicht Ihnen eine Vorschauliste der verschiedenen Werte und der Häufigkeit ihres Auftretens im ausgewählten Feld. Profile können für jedes Feld erstellt werden, das in einem Prozess verfügbar ist, in dem die Schaltfläche **Profil** angezeigt wird, wie z. B. die Dropdown-Liste **Segment nach Feld** im Prozess "Segment" oder die Listen **Verfügbare Felder** und **Mögliche Felder** in anderen Dialogfeldern für die Prozesskonfiguration. Bei der Zählung werden nur die Datensätze in der aktuellen Zelle berücksichtigt. Die einzige Ausnahme stellen vorher berechnete Anzahlen dar.

Anmerkung: Für das Erstellen von Feldprofilen benötigen Sie entsprechende Berechtigungen. Wenden Sie sich bei Fragen zum Zugriff auf diese Funktion an Ihren Systemadministrator.

So erstellen Sie das Profil eines Feldes

Campaign erstellt ein Profil für ein Feld, wenn Sie dies in einer Liste auswählen und anschließend auf die Schaltfläche **Profil** klicken. Sie können für jedes Feld in einer abgebildeten Datenquelle ein Profil erstellen. Sie können auch Profile von abgeleiteten Feldern erstellen.

1. Wählen Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, in dem die Schaltfläche **Profil** angezeigt wird, das Feld, für das Sie ein Profil erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf **Profil**.

Das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" wird angezeigt.

Campaign erstellt im ausgewählten Feld ein Profil der Daten. Die Kategorien und Häufigkeitsanzahlen werden bei der Erstellung des Profils aktualisiert.

Anmerkung: Warten Sie vor dem Verwenden der Profilergebnisse, bis das Profil erstellt wurde, um zu gewährleisten, dass alle Kategorien verarbeitet wurden und alle Zählungen vollständig sind.

Nachdem das Profil erstellt wurde, wird im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" Folgendes angezeigt:

- Die Liste der Werte im ausgewählten Feld, die in der Spalte **Kategorie** angezeigt werden, sowie die entsprechende **Anzahl** von IDs mit dem jeweiligen Wert.

Anmerkung: Campaign zeigt Werte nach Kategorie an, wobei diese in etwa gleich großen Segmenten gruppiert werden. Standardmäßig können bis zu 25 Kategorien (verschiedene Behälter von Werten) angezeigt werden. Sie können die maximale Anzahl der Kategorien ändern.

- Auf der rechten Seite werden im Bereich **Statistik** die Gesamtanzahl der IDs und weitere Details zu den Daten für dieses Feld angezeigt, unter anderem:
 - Die Anzahl der gefundenen NULL-Werte
 - Die Gesamtanzahl von Kategorien oder Werten für dieses Feld
 - Die statistischen Werte für die Daten beinhalten den Mittelwert, die Standardabweichung sowie Minimum und Maximum.

Anmerkung: Mittelwert, Standardabweichung, Min. und Max. sind bei ASCII-Feldern nicht verfügbar. Beim Erstellen von Profilen für Textfelder werden diese Werte als Null angezeigt.

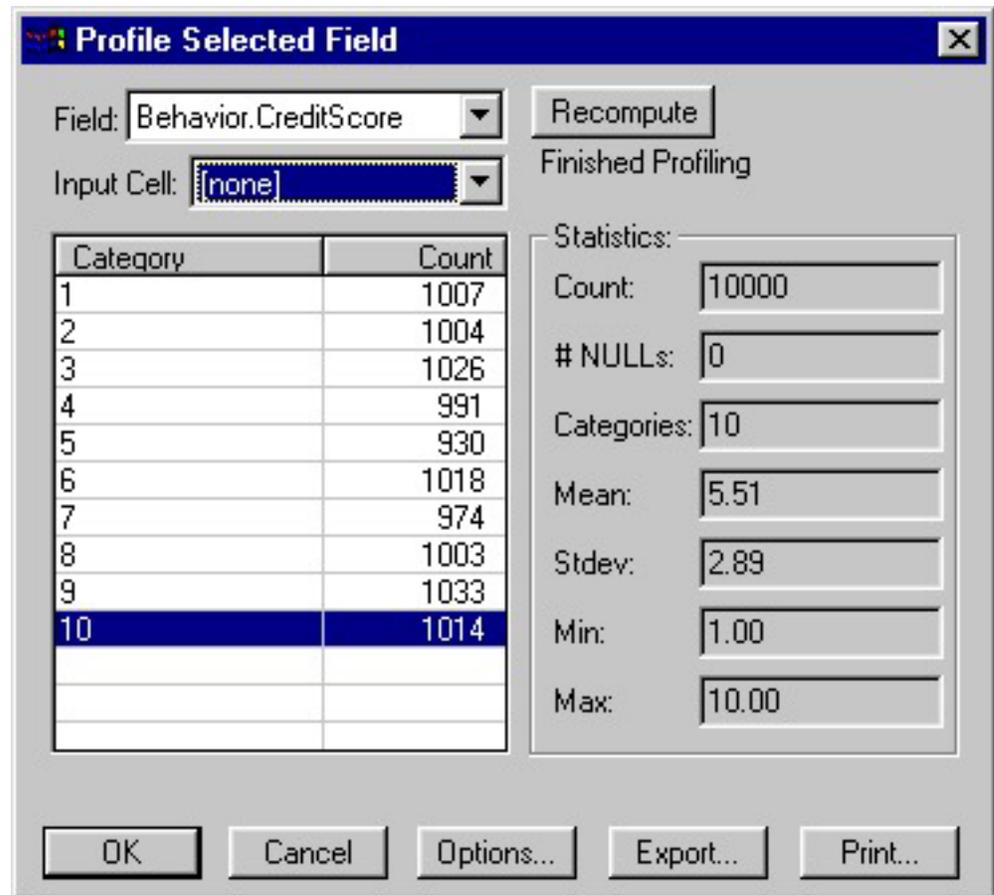
Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung

Wenn Campaign das Profil eines Feldes erstellt, werden nur die Segmente erstellt, die in der Eingabe für den Prozess, in dem das Profil erstellt wird, verfügbar sind.

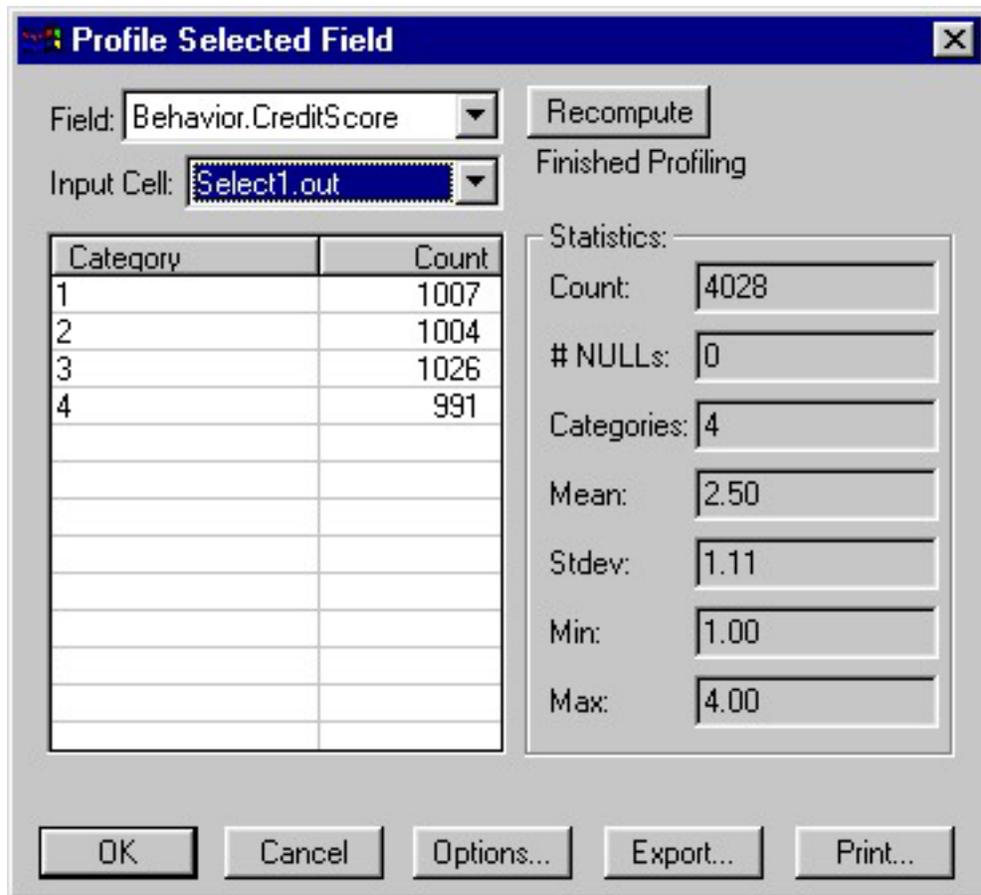
Anders ausgedrückt: Wenn Sie die Eingabe für den Segment-Prozess einschränken, können Sie basierend auf dem Feld, in dem die Einschränkung erfolgte, ein Profil der Daten erstellen. Die Profilergebnisse können nur Segmente anzeigen, die in der eingeschränkten Eingabe verfügbar waren.

Wenn Sie beispielsweise in einem Segment-Prozess eine Abfrage verwenden, die nur IDs mit Credit Score < 5 aus einer Liste mit zehn möglichen Kreditstufen auswählt, kann Campaign bei der Erstellung des Profils desselben Feldes (hier: Behavior.CreditScore) nur die vier Segmente anzeigen, die den vier verbleibenden Kreditstufen entsprechen.

In den folgenden Beispielen wird ein uneingeschränktes Profil, bei dem die **Eingabezelle** im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf den Wert **Keine** eingestellt ist, mit einem eingeschränkten Profil verglichen, bei dem die **Eingabezelle** auf "Select1.out" eingestellt ist.



Im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" ist die **Eingabezelle** auf den Wert "Keine" eingestellt. Bei der Erstellung des Profils werden alle 10 unterschiedlichen Werte im Feld Behavior.CreditScore angezeigt.



Im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" ist die **Eingabezelle** auf den Wert "Select1.out" eingestellt. Die Ergebniszelle des Prozesses "Auswählen" liefert die Eingabe für den aktuellen Prozess, die auf die Kreditstufen 1 bis 4 eingeschränkt ist.

Bei der Erstellung des Profils werden nur vier Kategorien angezeigt, von denen jede einem der erlaubten Werte in der Eingabezelle entspricht.

Deaktivierung der Profilerstellung

Die Profilerstellung in Echtzeit ermöglicht Ihnen die Anzeige und die Verwendung der Charakteristiken des ausgewählten Feldes. Bei der Arbeit mit großen Datenbanken kann dies jedoch die Leistung beeinträchtigen. Aus diesem Grund bietet Campaign die Möglichkeit, die Profilerstellung zu inaktivieren.

Wenn Sie bei inaktivierter Echtzeitprofilerstellung auf **Profil** klicken, zeigt eine Meldung im unteren Teil des Fensters "Profil des ausgewählten Feldes" an, dass die Profilerstellung in Echtzeit nicht erlaubt ist.

Wenn die Profilerstellung unterdrückt wird und das Feld für die vorherige Berechnung nicht konfiguriert wurde, wird im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" angezeigt, dass keine Daten zur Verfügung stehen. Es werden weder Anzahlen noch Kategorien angezeigt und alle **Statistik**-Anzahlen betragen null.

Wenn vorberechnete Werte für ein Feld verfügbar sind, werden sie bei der Erstellung des Profils anstelle der Live-Werte angezeigt. Im Fenster "Profil" des ausge-

wählten Feldes wird angezeigt, dass die Datenquelle „importiert“ wurde. Außerdem werden das Datum und die Zeit der letzten Berechnung der Werte angezeigt.

Weitere Informationen zur Unterdrückung der Profilerstellung in Echtzeit finden Sie im *IBM Unica Campaign-Administratorhandbuch*.

Festlegen der Optionen für die Profilerstellung

Sie können die Ausführung der Funktion Profil beeinflussen:

- „Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung“ auf Seite 118
- „Deaktivierung der Profilerstellung“ auf Seite 120

Sie können diese Optionen auch im Fenster Optionen für Profil einstellen:

- „Maximale Anzahl von Profildsegmenten festlegen“
- „Profilerstellung nach Metatypen“

So rufen Sie das Fenster "Optionen für Profile" auf

1. Wählen Sie in einem Dialogfeld für die Prozesskonfiguration, in dem die Option "Profil" verfügbar ist, ein Feld für die Profilerstellung aus oder klicken Sie auf **Profil**.

Das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" wird angezeigt.

2. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf "Optionen".

Das Fenster "Optionen für Profil" wird angezeigt.

Maximale Anzahl von Profildsegmenten festlegen

Wenn Sie für ein Feld ein **Profil** erstellen, erstellt Campaign automatisch eine Anzahl von Segmenten, die kleiner oder gleich der im Fenster "Optionen für Profil" angegebenen maximalen Anzahl von Segmenten ist. Standardmäßig ist ein Maximum von 25 Segmenten erlaubt.

Sie können die maximale Anzahl der Segmente, die für die Profilerstellung verwendet werden sollen, ändern. Wenn diese Einstellung geändert wird, ist die neue Einstellung für alle nachfolgenden Profile gültig, bis sie zurückgesetzt wird.

Anmerkung: Wenn die Anzahl der verschiedenen Werte in dem Feld, für das Sie ein Profil erstellen, die erlaubte maximale Anzahl von Segmenten überschreitet, werden die Werte in etwa gleich große Segmente gruppiert, damit die maximale Anzahl von Segmenten nicht überschritten wird.

So legen Sie die maximale Anzahl von Profildsegmenten fest

1. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Optionen**.

Das Fenster "Optionen für Profil" wird angezeigt.

2. Geben Sie im Feld **Anzahl der Segmente** eine ganze Zahl ein, um die maximale Anzahl der Segmente festzulegen, in die die Feldwerte gruppiert werden sollen. Der Standardwert ist 25.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das Profil wird unter Berücksichtigung der neuen maximalen Anzahl von Segmenten neu berechnet.

Profilerstellung nach Metatypen

Im Fenster "Optionen für Profil" können Sie festlegen, ob die Typinformationen von Metadaten für die Profilerstellung verwendet werden sollen. Aktivieren oder inaktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Profil nach Metatyp**.

In der Regel ist eine Aktivierung des Kontrollkästchens **Profil nach Metatyp** die gewünschte Einstellung. Zum Sortieren der mit den Feldern verknüpften Datentypen werden nun an Stelle von ASCII-Text die in den Metadaten enthaltenen Informationen verwendet, sodass die Daten, Geldbeträge, Telefonnummern und weiteren numerischen Informationen korrekt sortiert und in Behälter eingeteilt werden.

In der folgenden Tabelle wird ein Datumsfeld angezeigt, das zum einen unter Verwendung von Metatypinformationen und zum anderen ohne Metatypinformationen sortiert wurde. Während das Ergebnis einer Profilerstellung ohne Metatypen eine rein numerische Sortierung ist, erkennt eine Profilerstellung nach Metatypen, dass die Daten als Datumsangaben formatiert sind, und sortiert sie entsprechend.

Nach Metatypen profiliert	Ohne Metatypen profiliert
25-DEZ-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MÄR-2007
20-MÄR-2007	25-DEZ-2006

Gesamtanzahl in einem Profil aktualisieren

Nach jeder Aktualisierung der Datenbanktabelle oder wenn Ereignisse eintreten, die sich auf die Ergebnisse auswirken könnten, kann es erforderlich sein, die Gesamtanzahl in einem Profil zu aktualisieren. Ein solches Ereignis ist zum Beispiel das Hinzufügen neuer Werte zu einem Feld.

Klicken Sie auf **Neuberechnung**, um die Profilergebnisse für ein Feld im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" zu aktualisieren.

Anmerkung: Wenn Sie zum ersten Mal ein Profil von einem Feld aus einer Dimensionstabelle erstellen, gibt Campaign Mengen zurück, die dem Feld in der Dimensionstabelle entsprechen. Wenn Sie auf **Neuberechnung** klicken, um die Profilergebnisse zu aktualisieren, gibt Campaign Mengen aus der resultierenden Verknüpfung mit der Basistabelle zurück, die mit der Dimensionstabelle verbunden ist. Wenn Sie ein Profil von einem Feld einer Dimensionstabelle erstellen möchten, ohne eine Verknüpfung zur Basistabelle herzustellen, ordnen Sie die Dimensionstabelle als Basistabelle zu.

So fügen Sie eine Profilkategorie in eine Abfrage ein

Während der Erstellung eines Abfrageausdrucks in einem Dialogfeld für die Prozesskonfiguration können Sie einen Feldwert in den Abfrageausdruck einfügen.

1. Erstellen Sie das Profil des ausgewählten Feldes.
2. Wenn die Profilerstellung abgeschlossen ist, doppelklicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf eine Kategorie, um den Wert an der aktuellen Position des Cursors in das Abfragetextfeld einzufügen.

Anmerkung: Wenn der gewünschte Wert nicht angezeigt wird, liegt das möglicherweise daran, dass er mit anderen Werten in ein Profildatum gruppiert wurde. Wenn Sie die maximale Anzahl von Profildaten auf einen Wert setzen, der größer als die im Fenster Profil des ausgewählten Feldes angegebene Anzahl von Kategorien ist, wird jeder Feldwert als separate Kategorie aufgelistet. Dies ermöglicht den Zugriff auf alle vorhandenen Kategorien.

So drucken Sie die Profilergebnisse

1. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Drucken**.
Die Seite "Seite einrichten" wird angezeigt. Dort können Sie den Drucker auswählen und Druckoptionen festlegen.
2. Klicken Sie auf **OK**, um das Senden des Druckauftrags an den Drucker zu bestätigen.

So exportieren Sie Profildaten

Nach Erstellung eines Profils für ein Feld können Sie die Profildaten in eine Textdatei mit Trennzeichen exportieren.

1. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Exportieren**.

Anmerkung: Die Schaltfläche **Exportieren** ist nur verfügbar, wenn die Erstellung des Profils abgeschlossen ist.

Das Fenster Berichtsdaten exportieren wird angezeigt.

2. Optional können Sie das Kontrollkästchen **Mit Spaltennamen** aktivieren, um Spaltenüberschriften in die exportierten Daten einzufügen.

3. Klicken Sie auf **Exportieren**.

Das Fenster Dateidownload wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Öffnen**, um die Profildaten zu öffnen, oder klicken Sie auf **Speichern**, um einen Speicherort für die Datei auszuwählen.

Wenn Sie auf "Öffnen" geklickt haben, werden die Profildaten in einem Kalkulationstabellenfenster angezeigt.

Wenn Sie auf "Speichern" geklickt haben, wird das Fenster **Speichern unter** angezeigt.

5. Wenn Sie auf "Speichern" geklickt haben, navigieren Sie im Fenster "Speichern unter" zu dem Ort, an dem Sie die Exportdatei speichern möchten, und geben Sie den gewünschten Namen für die Exportdatei ein. Standardmäßig lautet der Name der Exportdatei Campaign.xls.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Die Daten werden nun in die ausgewählte Datei exportiert. Das Fenster Download beendet wird angezeigt.

Festlegen einer Ausgabedatei oder -tabelle für die Kontaktprotokollierung

Kontaktprozesse (beispielsweise Mailingliste oder Anrufliste) können Ergebnisse protokollieren in:

- Systemtabellen
- einer neuen oder bestehenden externen Datei, die Sie festlegen
- einer nicht zugeordneten Datenbanktabelle

So geben Sie eine Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung an

1. Wählen Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** im Dialogfeld der Prozesskonfiguration aus den Dropdown-Listen **Export nach** oder **Protokollieren in** die Option **Datei** aus. Die Option **Datei** wird für gewöhnlich unten in der Liste nach der Auflistung der zugeordneten Tabellen angezeigt.

Das Fenster "Ausgabedatei angeben" wird angezeigt.

2. Wählen Sie den Typ der Datei aus, in die protokolliert werden soll:
 - **Flachdatei mit Datenverzeichnis**, um eine neue Datei mit fester Breite und eine neue Datenverzeichnisdteie zu erstellen.
 - **Flachdatei auf Basis eines bestehenden Datenverzeichnisses**, um eine neue Datei mit fester Breite zu erstellen und eine bereits vorhandene Datenverzeichnisdteie auszuwählen.
 - **Datei mit begrenzter Satzlänge**, um eine neue Datei zu erstellen, in der die Feldwerte durch einen Tabulator, ein Komma oder ein anderes Zeichen voneinander getrennt sind.
3. Wenn Sie **Datei mit begrenzter Satzlänge** gewählt haben, gehen Sie wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Option **Tabulator**, **Komma** oder **Andere** aus. Wenn Sie **Andere** ausgewählt haben, geben Sie im Feld **Andere** das Zeichen ein, das als Trennzeichen verwendet werden soll.
 - Aktivieren Sie **Mit Bezeichnungen in erster Zeile**, wenn die erste Zeile der Datei die Bezeichnungen der einzelnen Datenspalten enthalten soll.
4. Geben Sie im Feld **Dateiname** den vollständigen Pfad und den Namen der Datei ein. Sie können aber auch auf **Durchsuchen** klicken und in einem Verzeichnis eine bereits vorhandene Datei auswählen.

Anmerkung: Sie können die Benutzervariablen für den Namen der Ausgabedatei verwenden. Wenn Sie beispielsweise MyFile<UserVar.a>.txt als Dateinamen festlegen und der Wert der Benutzervariablen "a" zur Ausführungszeit des Prozesses "ABC" lautet, wird die Ausgabe in eine Datei mit dem Namen "MyFile-ABC.txt" geschrieben. Beachten Sie, dass Sie vor der Ausführung des Flowcharts den Anfangswert und den aktuellen Wert der Benutzervariablen festlegen müssen.

5. Das Feld **Datenverzeichnis** wird von Campaign automatisch ausgefüllt. Es enthält eine Datei mit dem Namen und der Position Ihrer eingegebenen Datei, allerdings mit der Endung ".dct".
6. Wenn Sie ein anderes Datenverzeichnis verwenden möchten oder das Datenverzeichnis umbenennen wollen, geben Sie im Feld **Datenverzeichnis** den vollständigen Pfad und den Namen der Datenverzeichnisdteie ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster "Ausgabedatei angeben" wird geschlossen. Das Dialogfeld der Prozesskonfiguration wird erneut angezeigt und im Feld **Export nach/Protokollieren in** werden der eingegebene Pfad und der Dateiname angezeigt.

So geben Sie eine Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung an

1. Wählen Sie im Dialogfeld der Prozesskonfiguration den Eintrag **Neue Tabelle** oder **Datenbanktabelle** aus der Dropdown-Liste **Export nach** oder **Protokollieren in** aus. Diese Option wird gewöhnlich unten in der Liste nach der Auflistung der abgebildeten Tabellen angezeigt.

Das Fenster zur Festlegung der Datenbanktabelle wird angezeigt.
2. Legen Sie den Namen der Tabelle fest.

Anmerkung: Sie können die Benutzervariablen für den Namen der Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise MyTable<UserVar.a> als Tabellennamen festlegen und der Wert der Benutzervariablen "a" zur Ausführungszeit des Prozesses "ABC" lautet, wird die Ausgabe in eine Tabelle mit dem Namen "MyTableABC"

geschrieben. Sie müssen vor der Ausführung des Flowcharts den Anfangswert und den aktuellen Wert der Benutzervariablen festlegen.

3. Wählen Sie den Namen der Datenbank aus der Dropdown-Liste.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster Festlegung der Datenbanktabelle wird geschlossen. Das Dialogfeld der Prozesskonfiguration wird erneut angezeigt und im Feld **Export nach/Protokollieren in** wird der eingegebene Name der Datenbanktabelle angezeigt.

5. Sollte bereits eine Tabelle mit dem von Ihnen eingegebenen Namen bestehen, wählen Sie eine Option für das Schreiben der Ausgabedaten:
 - An Datensatz anhängen — sollten Sie diese Option wählen, muss die bestehende Tabelle über ein, mit den ausgegebenen Daten kompatibles Schema verfügen. In anderen Worten, Feldnamen und Feldtypen müssen zusammenpassen, Feldgrößen müssen ermöglichen, die ausgegebenen Daten zu schreiben.
 - Alle Datensätze ersetzen — sollten Sie diese Option wählen, werden bestehende Zeilen in der Tabelle durch neue Ausgabezeilen ersetzt.

Ändern des Generierungswerts für Zufallszahlen

Der Generierungswert für Zufallszahlen steht für den Ausgangspunkt, der von Campaign für die zufällige Auswahl von Datensätzen verwendet wird. Wenn Sie Datensätze zufällig auswählen, können Sie den Generierungswert für Zufallszahlen in folgenden Situationen ändern:

- Sie haben die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge und bei Verwendung des gleichen Anfangswerts bei jeder Ausführung dieses Prozesses werden die Datensätze immer in den gleichen Stichproben erstellt.
- Die aktuelle zufällige Stichprobe liefert sehr ungenaue Ergebnisse (z. B. wenn alle männlichen Personen in eine und alle weiblichen Personen in eine andere Gruppe fallen).

So ändern Sie den Generierungswert für Zufallszahlen für die Datensatzauswahl

Ändern Sie im Dialogfeld für die Prozesskonfiguration auf der Registerkarte **Maximale Zellengröße** den Ausgangspunkt für die Zufallsauswahl auf eine der folgenden Arten:

- Geben Sie in das Textfeld **Generierungswert für Zufallszahlen** einen numerischen Wert ein oder
- klicken Sie auf **Entnahme**, um Campaign einen neuen Basiswert zufällig auswählen zu lassen.

Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen

Mit den Prozessen „Extrahieren“, „Anrufliste“, „Mailingliste“ und „Snapshot“ können Sie festlegen, wie mit gleichen IDs in der Prozessausgabe verfahren werden soll. Standardmäßig werden gleiche IDs im Ergebnis zugelassen. Führen Sie diese Schritte aus, um Datensätze mit doppelten IDs aus der Ausgabe auszuschließen.

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster des Prozesses auf **Mehr**.

Das Fenster **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.

- a. Wählen Sie **Datensätze mit doppelten IDs überspringen** aus und geben Sie die Kriterien an, die festlegen, welcher Datensatz beibehalten wird, wenn

doppelte IDs zurückgegeben werden. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, wenn nur die ID mit dem höchsten Haushaltseinkommen exportiert werden soll.

Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb desselben Eingabefelds. Wenn die gleiche ID in mehreren Feldern auftaucht, können die Daten immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Extrahieren" die Prozesse "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu eliminieren oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

2. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen. Ihre Einstellungen für gleiche IDs werden im Konfigurationsfenster angezeigt.

Anmerkung: Im Prozessfeld "Mailliste" oder "Anrufliste" bezieht sich die Option **Datensätze mit doppelten IDs überspringen** in der Registerkarte **Protokoll** nur auf die Auftragserfüllungstabelle, die vom Prozess erstellt wurde, und nicht auf die Datensätze, die in das Kontaktprotokoll geschrieben werden. Die Kontaktprotokolltabellen enthalten nur einmalige IDs. Der Flowchart-Entwickler muss sicherstellen, dass die Ergebnisliste die richtigen Datensätze enthält, bevor diese die Kontaktprotokolltabellen erreichen. Verwenden Sie den Extraktionsprozess, um die Ergebnisliste vor dem Prozessfeld "Mailliste" oder "Anrufliste" zu deduplizieren, um sicherzustellen, dass die richtigen Datensätze in die Auftragserfüllungstabelle und in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

So verwenden Sie das Kalender-Werkzeug

Das Kalender-Werkzeug ist für die Felder in Campaign verfügbar, in die ein Datumswert eingegeben werden kann.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ... neben dem Feld, in das ein Datumswert eingegeben werden muss.
Das Kalender-Werkzeug wird angezeigt. Standardmäßig ist das aktuelle Datum ausgewählt.
2. Klicken Sie auf den angezeigten Monat, um den Monat auszuwählen.
 - Ändern Sie den Monat mithilfe der Dropdown-Liste **Monat**.
 - Ändern Sie das Jahr mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile.
3. Klicken Sie auf **OK**, um das genaue Datum in das Feld einzugeben, und schließen Sie das Fenster "Kalender".

Kapitel 6. Angebote

Angebote sind spezielle Marketingmitteilungen, die über einen oder mehrere Kanäle an bestimmte Personengruppen gesendet werden. Sie können einfach oder komplex sein. Ein einfaches Angebot eines Online-Händlers wäre zum Beispiel der kostenlose Versand aller im Monat April über das Internet bestellten Waren. Ein komplexeres Angebot könnte eine Kreditkarte eines Finanzinstituts sein, deren persönliches Design, Anfangszinssatz und Ablaufdatum von Bonität und Kreditrahmen des Kunden abhängen.

In Campaign erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagnen verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen.
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten.
- für verschiedene Personengruppen (Zellen).
- in unterschiedlichen „Versionen“ durch Änderung der parametrisierten Felder des Angebots.

Ein einmal verwendetes Angebot kann nicht mehr gelöscht, sondern nur zurückgezogen werden.

Zurückgezogene Angebote können nicht mehr zugeordnet werden. Wenn zugeordnete Angebote zurückgezogen wurden, werden sie nicht länger herausgegeben. In der Angebotsstruktur werden zurückgezogene Angebote grau dargestellt. Sie sind weiterhin zur Berichterstattung und Antwortverfolgung verfügbar.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

Angebote werden durch eindeutige systemabhängige Angebotscodes in dem von Ihrem Unternehmen angegebenen Format identifiziert. Sofern Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen, können Sie Angebotscodes deaktivieren oder neu erstellen. Die Eindeutigkeit des neuen Angebotscodes wird dann jedoch nicht mehr durch Campaign überprüft. Wenn Sie einen nicht eindeutigen Angebotscode zur Antwortverfolgung verwenden, erhalten Sie unter Umständen ungenaue Ergebnisse.

Weitere Informationen zu Angebotscodes finden Sie unter "Verwalten eindeutiger Codes" im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Angebotsattribute

Angebotsattribute sind Felder zur Definition von Angeboten. Dazu gehören unter anderem Name, Beschreibung und Kanal des Angebots. Einige Attribute gelten für bestimmte Angebotstypen. Der Zinssatz kann beispielsweise ein Attribut in einem Kreditkartenangebot sein, aber nicht in einem Angebot für kostenlosen Versand.

Es gibt drei Arten von Angebotsattributen:

- **Basis** — die Mindestmenge an Feldern, die für die Definition eines Angebots erforderlich ist: Name, eindeutiger Code und Beschreibung des Angebots sowie verwandte Produkte.
- **Standard** — optionale, vordefinierte Felder zur Erstellung von Angeboten (z. B. Kanal), bei denen es sich um optionale Attribute eines Angebots handeln kann.
- **Benutzerdefiniert** — Zusätzliche benutzerdefinierte Felder zur Definition von Angeboten durch Ihr Unternehmen (z. B. Abteilung, Sponsor, Aktions- und anschließende Zinssätze, SKUs [Artikelposition] usw.). Sie können benutzerdefinierte Attribute zu einer Angebotsvorlage hinzufügen, um ein Angebot genauer zu definieren oder es zu analysieren (z. B. Gruppierung von Angeboten nach benutzerdefinierten Attributen zur Teilanalyse). Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Attributen finden Sie unter "Benutzerdefinierte Attribute" im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Angebotsattribute in Angebotsvorlagen können entweder als *statisch* oder *parametrisiert* definiert werden. Ein Attribut (z. B. Kanal) kann in einer Angebotsvorlage statisch und in einer anderen parametrisiert sein.

- **Statische Attribute** — Die Werte dieser Angebotsattribute ändern sich bei Erstellung einer anderen Version des Angebots nicht. Bei Kanal, Code, Name und Beschreibung eines Angebots zum Beispiel handelt es sich um statische Attribute.
- **Verborgene statische Attribute** — Einige statische Attribute sind zwar Teil der Angebotsdefinition, können jedoch vor Benutzern bei Verwendung der Vorlage zur Erstellung von Angeboten verborgen werden. Sie können daher nicht bearbeitet, aber genau wie andere Attribute verfolgt und gemeldet werden. Ein Beispiel für ein verborgenes statisches Attribut sind die Angebotskosten, also die Ausgaben, die Ihr Unternehmen zur Verwaltung des Angebots tätigt. Der Wert dieser Attribute kann nicht geändert werden, Sie können ihn jedoch für die Suche (z. B. um herauszufinden, welche Angebote für weniger als 1 USD verwaltet werden können) oder bei der Berichterstattung (z. B. in Berichten wie der ROI-Erfolgsanalyse) verwenden.
- **Parametrisierte Attribute** — Die Werte dieser Angebotsattribute können Sie zum Zeitpunkt der Angebotszuordnung angeben, indem Sie einen Wert eintragen, eine Option aus einer vordefinierten Dropdown-Liste wählen, den Wert in ein Datenbankfeld eingeben oder Werte in abgeleiteten Feldern berechnen. Bei der Erstellung von Angebotsvorlagen können Administratoren beliebige benutzerdefinierte oder Standard-Angebotsattribute als Parameter konfigurieren.

Parametrisierte Attribute in Angebotsvorlagen enthalten Standardwerte, die Sie beim Erstellen und Zuordnen von Angeboten deaktivieren können. Zum Beispiel kann der Anfangszinssatz für ein Kreditkartenangebot in der Angebotsvorlage parametrisiert sein, sodass Benutzer bei Erstellung eines Angebots mit dieser Vorlage 5,99 %, 8,99 % oder 12,99 % als Standardzinssatz aus einer Dropdown-Liste auswählen können. Wenn das Angebot anschließend in einem Flowchart verwendet und einer Zelle zugeordnet wird, kann der Zinssatz gegebenenfalls auf einen anderen Wert geändert werden.

Angebotsversionen

Anmerkung: Der Begriff "Angebotsversionen" ab Version 7.x von Campaign hat eine andere Bedeutung als die "Angebotsversionen" in früheren Versionen von Campaign (5.1 bis 6.x). Angebotsversionen werden nicht in der Baumhierarchie für Angebote angezeigt und haben keine Versionsnamen oder -codes. Die Instanzen der Angebotsnutzung lassen sich anhand der Verfahrens-codes eindeutig identifizieren.

Jedes Mal, wenn Sie die parametrisierten Attribute eines Angebots verändern, um eine eindeutige Kombination zu erzeugen, wird eine neue Angebotsversion erstellt.

Sie können zum Beispiel folgende Attribute in einem Kreditkartenangebot ändern:

- Design (Leuchtturm, Kätzchen oder Rennwagen);
- Anfangszinssatz (5,99 %, 8,99 % oder 12,99 %);
- Gültigkeitsdatum für das Angebot (gültig im Monat Januar, Juni oder September).

Bei einer Karte mit Leuchtturm, einem Anfangszinssatz von 5,99 % und einem Gültigkeitszeitraum vom 1. bis 30. September 2006 handelt es sich daher um eine andere Version als bei dem Angebot mit Leuchtturm, 5,99 % Anfangszinssatz und einer Gültigkeit vom 1. bis 31. Januar 2007.

Angebotsvorlagen

Sie können Angebote mit Hilfe der in Campaign verfügbaren Angebotsvorlagen erstellen. Diese wurden bereits von einem System- oder Angebotsadministrator vorbereitet. Für jede Angebotsvorlage gibt es Sicherheitsrichtlinien, in denen festgelegt ist, wer darauf zugreifen und sie verwenden darf. Sie können nur die Vorlagen sehen, auf die Sie Zugriff haben.

Durch Verwendung einer passenden Vorlage lässt sich der Prozess der Angebotserstellung rationalisieren. Wenn Sie beispielsweise ein Kreditkartenangebot mit einer entsprechend vorbereiteten Vorlage erstellen, müssen Sie nur die für Kreditkartenangebote relevanten Felder ausfüllen.

Ihr Administrator kann auch Dropdown-Listen mit Werten erstellen, die Sie dann beim Ausfüllen verwenden können. So sparen Sie Zeit bei der Datensuche und Tippfehler werden vermieden. Angebotsattribute können von Ihrem Administrator mit Dropdown-Listen versehen werden, zu denen Sie neue Einträge hinzufügen dürfen, wenn Sie das Attribut in einem Angebot verwenden. In diesem Fall wird neben dem Angebotsattribut die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt. Wenn Sie zu solch einem Attribut neue Werte hinzufügen, können Sie die hinzugefügten Werte auch wieder löschen. Sie können die von Ihnen nicht hinzugefügten Werte allerdings nicht löschen.

In Angebotsvorlagen wird Folgendes festgelegt:

- Format des Angebotscodes;
- Format des Verfahrens codes;
- Angebotsattribute und Reihenfolge, in der diese angezeigt werden;
- Ob ein Attribut statisch, verborgen oder parametrisiert ist;
- Standardwerte der Angebotsattribute.

Es können jederzeit neue Angebotsvorlagen hinzugefügt werden. Die Anzahl der Vorlagen in Campaign ist nicht begrenzt. Eine Vorlage ist ein Attribut des daraus erstellten Angebots. Sie können daher mit der Vorlage als Suchkriterium nach Angeboten suchen.

Anmerkung: Angebotsvorlagen können nicht gelöscht, aber von einem Administrator zurückgezogen werden. Zurückgezogene Angebotsvorlagen werden in der Liste grau dargestellt und können nicht mehr zur Erstellung neuer Angebote verwendet werden.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Angebotsvorlagen finden Sie unter "Verwalten von Angebotsvorlagen" im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Informationen über Angebotslisten

Angebotslisten sind Gruppen von Angeboten, die in Campaign erstellt werden, um die Zuordnung mehrerer oder einer sich möglicherweise im Laufe der Zeit verändernden Angebotsreihe zu vereinfachen.

Ein Angebot kann in mehreren Angebotslisten vorhanden sein. Angebotslisten und Angebote werden in derselben Struktur angezeigt. Sie sind durch unterschiedliche Symbole gekennzeichnet. Einzelangebote werden durch ein Blatt mit einem Dollarzeichen gekennzeichnet, statische Angebotslisten durch mehrere Blätter mit Dollarzeichen und dynamische Angebotslisten durch mehrere Blätter mit Dollarzeichen und Vergrößerungsglas.

Auch Angebotslisten können nach erster Verwendung nicht mehr gelöscht, sondern nur zurückgezogen werden.

Zurückgezogene Angebotslisten können nicht mehr zugeordnet werden. Wenn zugeordnete Angebotslisten zurückgezogen wurden, werden sie nicht länger herausgegeben.

Es gibt zwei Arten von Angebotslisten:

- „Statische Angebotslisten“
- „Dynamische Angebotslisten“

Anmerkung: Für die Angebotslistenennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

Statische Angebotslisten

Bei statischen Angebotslisten handelt es sich um vordefinierte Listen von Angeboten, deren Inhalt sich nur ändert, wenn sie explizit bearbeitet werden. Sie sind insofern eingeschränkt, als dass für alle parametrisierten Angebotsattribute Standardwerte verwendet werden.

In der Regel dienen sie zur wiederholten Verwendung einer bestimmten Angebotsreihe. Wenn Sie zum Beispiel je fünf RFM-Segmente (Regency, Frequency, Monetary) und damit 125 Zellen haben und jeder dieser Zellen die gleichen Angebote zuordnen möchten, können Sie in einer statischen Angebotsliste eine einzige Angebotsreihe erstellen und diese Liste allen 125 Zellen zuordnen. Die Möglichkeit der Wiederverwendung besteht ebenso für Flowcharts und Kampagnen.

Dynamische Angebotslisten

Mit dynamischen Angebotslisten können bei jeder Verwendung unterschiedliche Ergebnisse erzielt werden. Sie werden durch eine Abfrage festgelegt, die auf Angebotsattributen, Angebotsort (Ordner oder Unterordner), Angebotsbesitzer usw. basiert.

In der Regel werden dynamische Angebotslisten für periodisch wiederkehrende Kampagnen verwendet. Sie können eine Zelle einrichten, um eine dynamische Angebotsliste zu empfangen und den Inhalt der Liste anschließend bearbeiten, ohne das Flowchart ändern zu müssen. Wenn Sie zum Beispiel eine dynamische Ange-

botsliste als Inhalt eines bestimmten Ordners einrichten, können Sie Angebote ganz einfach in und aus diesem Ordner verschieben, um die Angebote zu bearbeiten, die bei jeder Durchführung der Kampagne ausgegeben werden.

Ein weiteres Beispiel für die Verwendung dynamischer Angebotslisten ist die Erstellung einer solchen zur automatischen Rücksendung des Angebots, das Sie ausgeben möchten. Um einer Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft das „beste verfügbare Kreditkartenangebot“ zuzuweisen, können Sie eine dynamische Angebotsliste einrichten, die sämtliche Kreditkartenangebote umfasst, sortiert nach Zinssatz und mit einer Maximalgröße von 1. Das Angebot mit dem niedrigsten Zinssatz, der zum Zeitpunkt des Flowchart-Kontaktprozesses verfügbar ist, wird automatisch erkannt und der Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft zugeordnet.

Sicherheits- und Angebotslisten

Die Sicherheit auf Objektebene gilt für Angebotslisten und basiert auf den Ordnern, in denen sich diese Listen und die darin enthaltenen Angebote befinden.

Bei der Erstellung einer statischen Angebotsliste können Sie nur solche Angebote hinzufügen, auf die Sie Zugriff haben. Wer jedoch Zugriff auf eine Angebotsliste hat, kann automatisch auch auf die darin enthaltenen Angebote zugreifen. Das bedeutet, dass jeder, der Zugriff auf Ihre Liste hat, diese Liste und die darin enthaltenen Angebote verwenden kann, selbst wenn er normalerweise keine Zugriffsrechte besitzt.

Ebenso können Benutzer, die Zugriff auf einen Ordner haben, darin enthaltene dynamische Angebotslisten verwenden. Sie erhalten die gleichen Ergebnisse wie alle anderen Benutzer, die diese Angebotsliste ausführen, selbst wenn sie eigentlich keinen Zugriff auf bestimmte darin erhaltene Angebote haben (z. B. in den Ordnern eines anderen Bereichs).

Verfahren

Ein Verfahren ist eine eindeutige Kombination aus einer Zelle und einer Angebotsversion zu einem bestimmten Zeitpunkt. Es ermöglicht die spezifische Verfolgung von Antworten. Die Verwendung von Verfahrenscodes zur Antwortverfolgung stellt dabei eine Best Practice dar.

Verfahren werden bei der Ausführung eines Flowchart mit Kontaktprozessen (Rufliste oder Mailingliste), die Angeboten zugeordnet wurden, automatisch erstellt. Jedes Verfahren wird durch einen systemgenerierten Verfahrenscode, dessen Format in der verwendeten Angebotsvorlage festgelegt ist, eindeutig identifiziert. Verfahrenscodes können nicht von Benutzern deaktiviert werden.

Jedes Mal, wenn ein Kontaktprozess ausgeführt wird (außer im Testmodus), zeichnet Campaign folgende Informationen auf:

- Dem Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion(en);
- Zellen, denen die Angebote zugeordnet sind;
- Verfahrenscode für jede eindeutige Kombination aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Zeit;
- Datum der Ausführung des Kontaktprozesses.

Wenn derselbe Kontaktprozess zweimal in Produktionsdurchläufen ausgeführt wird, werden zwei Verfahrensinstanzen mit je einem eindeutigen Verfahrenscode erstellt. So können Sie Antworten äußerst spezifisch bis hin zur genauen Kontakt-

instanz verfolgen. Wenn Sie zum Beispiel am 15. Januar die gleiche Werbekampagne wie am 15. Februar durchführen und dabei Verfahrenscodes zur Verfolgung verwenden, können Sie die Personen, die auf die Mitteilung vom 15. Februar antworten, von denen, die auf die Aktion vom 15. Januar reagieren, anhand der Verfahrenscodes unterscheiden – selbst wenn diese Zielgruppe beider Kampagnen waren.

Verfahrenscodes sind erst nach Ausführung der Flowcharts verfügbar, da sie nur für die Laufzeitumgebung generiert werden und daher nicht die Voraussetzungen für vorgedruckte Codes erfüllen. Sie können jedoch als in Campaign erzeugte Felder zur Verfolgung oder zum bedarfsweisen Drucken ausgegeben werden.

Steuergruppen

Bei der Planung von Angeboten sollte berücksichtigt werden, ob Sie für diesem Angebot zugeordnete Zellen Ausschluss-Kontrollgruppen verwenden möchten. Im Gegensatz zu Kontaktgruppen können diese zum Vergleich des Anstiegs oder der Antworten einer aktiven Zielzelle, die ein Angebot erhalten hat, eingesetzt werden.

Kontrollen werden in Campaign auf Zellebene angewendet. Wenn Sie in einem Kontaktprozess eines Flowchart oder aus einer Kalkulationstabelle für Zielzellen Angebote verschiedenen Zellen zuordnen, können Sie optional für jede Zielzelle eine Kontrollzelle angeben.

Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen

Eine Kontrollzelle kann mehrere Zielzellen steuern, aber jede Zielzelle kann nur eine Kontrollzelle haben, in der die Zelle durch ihre cellID definiert ist. Wenn eine einzige Kontrollzelle in mehreren Kontaktprozessen verwendet wird, müssen Sie die Kontrollzellenbeziehung zur Zielzelle für jeden Kontaktprozess identisch konfigurieren. Falls unterschiedliche Kontrollbeziehungen erforderlich sind, erstellen Sie eine Kopie der Zelle (z. B. indem Sie einen Auswählen-Prozess hinzufügen und ausgehend von der vorherigen Zelle die Option Alle auswählen auswählen). So wird eine neue Zielzelle erstellt, der Sie eine andere Beziehung zur Kontrollzelle zuordnen können.

Arbeiten mit Angeboten

Für Angebote stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- „Erstellen neuer Angebote“ auf Seite 133
- „Duplizieren von Angeboten“ auf Seite 136
- „So bearbeiten Sie ein Angebot:“ auf Seite 137
- „So verschieben Sie Angebote oder Angebotslisten:“ auf Seite 138
- „Hinzufügen von Angeboten zu Angebotslisten“ auf Seite 138
- „Löschen von Angeboten“ auf Seite 138
- „Zurückziehen von Angeboten“ auf Seite 139
- „So ordnen Sie einer Zelle in einem Flowchart-Kontaktprozess ein Angebot zu:“ auf Seite 165
- „Suchen nach Angeboten“ auf Seite 141
- „So zeigen Sie Angebotsberichte aus einer Übersichtsseite heraus an:“ auf Seite 143

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Angeboten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Erstellen neuer Angebote

Angebote sollten die Marketingbotschaft repräsentieren, die Sie Ihren Kunden oder Interessenten vermitteln möchten. Ob Sie ein neues Angebot oder nur eine Variante eines vorhandenen Angebots erstellen, hängt davon ab, wie Ihr Administrator die Angebotsvorlagen definiert hat.

In folgenden Fällen müssen Sie ein neues Angebot erstellen:

- Wenn ein nicht parametrisiertes Angebotsfeld verändert wird.
- Wenn Sie zu Verfolgungszwecken einen neuen Angebotscode benötigen (z. B. zum Vordrucken von Antwortcodes auf Umschlägen).

Anstatt ein völlig neues Angebot zu erstellen, können Sie auch ein Angebot hinzufügen, indem Sie vorhandene Angebote kopieren und entsprechend bearbeiten.

Anmerkung: Um Angebote in einem Ordner erstellen zu können, müssen Ihnen in den Sicherheitsrichtlinien dieses Ordners die entsprechenden Zugriffsrechte eingeräumt sein.

So fügen Sie ein neues Angebot hinzu:

Anmerkung: Um ein neues Angebot zu erstellen, müssen Sie über Zugriffsrechte für mindestens eine Angebotsvorlage verfügen, auf deren Grundlage das Angebot erstellt werden kann.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.

Die Seite Angebote wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Angebot hinzufügen**.

Wenn in Ihrem Campaign-System mehrere Angebotsvorlagen vorhanden sind, wird die Seite "Angebotsvorlage auswählen" angezeigt. Wenn nur eine Angebotsvorlage vorhanden ist, werden Sie direkt zur Seite Neues Angebot weitergeleitet.

3. Wählen Sie eine Vorlage für das neue Angebot aus. Es werden folgende Angaben zum Angebot angezeigt: Name, Beschreibung, Vorschläge zur Verwendung, Angebots- und Verfahrenscodformate sowie statische und parametrisierte Attribute.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite Neue Angebote wird angezeigt.

5. Geben Sie die Werte für das neue Angebot einschließlich Standardwerten für eventuelle parametrisierte Attribute ein.

Bei Attributen, deren Werte in einer Dropdown-Liste aufgeführt sind und die das Hinzufügen von Listeneinträgen erlauben, können Sie hier die Listeneinträge beim Erzeugen der Angebote hinzufügen. Alle hier an der Liste vorgenommenen Erweiterungen werden wieder im benutzerdefinierten Angebotsattribut gespeichert und sind anschließend für alle Benutzer verfügbar. Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, können Sie hinzugefügte Listenelemente nicht mehr entfernen. Nur Administratoren können Elemente aus Listen entfernen, indem Sie das benutzerdefinierte Attribut ändern.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

6. Wenn Sie die Angebotsdetails eingegeben haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Übersichtsseite des neuen Angebots wird angezeigt.

Relevante Produkte für Angebote

Relevante Produkte ist ein erforderliches Attribut in Angebotsvorlagen, obwohl es nicht in jedem Angebot mit Inhalt gefüllt werden muss. Wenn Sie ein Angebot erstellen, können Sie eine Anfrage angeben, die die Liste der Produkt-IDs zurückgibt, die Sie mit diesem Angebot verknüpfen möchten. Diese Produkt-IDs können dann für die Folgeantwortverfolgung verwendet werden, um festzulegen, ob ein Ereignis (z. B. ein Kauf) als Antwort anzusehen ist (so wird etwa der Kauf eines der mit einem Angebot verknüpften relevanten Produkte als Antwort betrachtet).

Sie können auch während der Angebotserstellung eine Liste von Produkt-IDs importieren, indem Sie sie aus einer Quelldatei kopieren und in die Definition Relevante Produkte einfügen, wenn Sie ein neues Angebot erstellen.

So importieren Sie eine Liste relevanter Produkte durch Einfügen

1. Klicken Sie in Campaign beim Erstellen eines neuen Angebots auf der Seite "Neues Angebot" auf **Produkt-IDs importieren**. Das Fenster Produkte auswählen wird angezeigt.
2. Verwenden Sie die Option Kopieren aus dem Kontextmenü oder drücken Sie Strg+C, um die Produkt-IDs aus Ihrer Quelldatei zu kopieren.

Anmerkung: Beim Kopieren von Produkt-IDs können Sie eines oder mehrere der folgenden Abgrenzungszeichen verwenden: Tabulatoren, Kommas oder Zeilenvor-/einschübe. Mehrere aufeinanderfolgende Abgrenzungszeichen werden ignoriert. Wenn es sich bei den Produkt-IDs um Textzeichenfolgen handelt, werden Leerzeichen nicht gelöscht und die Groß-/Kleinschreibung wird beibehalten.

3. Fügen Sie die Produkt-IDs, die Sie kopiert haben, mit Einfügen aus dem Kontextmenü oder der Tastenkombination Strg+V in die Liste "Produkt-IDs importieren" ein. Bei der Arbeit im Fenster Produkte auswählen können Sie auch manuell Einträge aus der Liste Produkt-IDs importieren hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Die Anzahl der Einträge, die Sie in die Liste Produkt-IDs importieren einfügen können, ist nicht begrenzt.
4. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Einträgen in den Bereich "Produkt-IDs importieren" fertig sind, klicken Sie auf **Importieren**.

Die IDs aus dem Bereich "Produkt-IDs importieren" werden importiert und im Bereich "Produkte auswählen" mit "PRODUCTID =" vor jeder Produkt-ID aufgeführt. Wenn während des Imports Fehler erkannt werden (etwa alphabetische Zeichen, wenn das Produkt-ID-Feld numerisch ist, oder eine Überschreitung der maximalen Zeichenfolgelänge für eine Text-Produkt-ID), wird für jeden Fehler ein Popup-Fenster angezeigt. Notieren Sie sich jeden Fehler und klicken Sie auf OK, um den nächsten Fehler anzuzeigen.

Anmerkung: Die Import-Funktion importiert eine Produkt-ID nur einmal; doppelte Vorkommen desselben Werts werden automatisch ignoriert.

Anmerkung: Sie können mit dem Einfügen und Importieren von Produkt-IDs fortfahren, bis Sie im Fenster "Produkte auswählen" auf **Änderungen speichern**

klicken. Sobald Sie das Fenster Produkte auswählen verlassen haben, können Sie keine weiteren Produkt-IDs importieren. Erneutes Klicken auf **Produkt-IDs importieren** löscht alle vorhandenen Abfragen, damit Sie von neuem beginnen können. Wenn Sie Ihre vorhandene Abfrage nicht löschen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie zur Bestätigung aufgefordert werden.

5. Wenn Sie alle Produkt-IDs importiert haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Produkt-IDs, die in der Liste Produkte auswählen waren, werden als Abfrage für das Angebot gespeichert, und die Liste der Produkt-IDs wird unter Relevante(s) Produkt(e) gespeichert.
6. Fahren Sie mit dem Erstellen des Angebots fort.

So bearbeiten Sie die Abfrage nach relevanten Produkten für ein Angebot

Nach dem Import einer Liste relevanter Produkte für ein Angebot wird die Liste als Abfrage gespeichert. Sie können diese Abfrage bearbeiten, etwa auch zusätzliche Abfragebedingungen hinzufügen, wenn Sie dieses Angebot bearbeiten.

1. Öffnen Sie in Campaign das Angebot, für das Sie die Liste der relevanten Produkte bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie unter der Liste der relevanten Produkte auf **Abfrage bearbeiten**. Das Fenster Produkte auswählen wird geöffnet, und die Liste der derzeit in der Abfrage befindlichen Produkte unter Produkt auswählen wo wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Abfrage mit der Schaltfläche <<, um einen ausgewählten Eintrag aus der Liste zu entfernen, oder mit dem Aufwärts- bzw. Abwärtspfeil, um die Reihenfolge der Einträge zu ändern. Fügen Sie mit Hilfe eines der Attribute in der Tabelle UA_Products einen Abfragesatz, einschließlich der Produkt-ID, hinzu und bewegen Sie ihn mit der Schaltfläche >> in die Liste **Produkte auswählen wo**.
4. Wenn Sie mit der Bearbeitung der Abfrage fertig sind, klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Abfrage zu speichern.
5. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

So löschen Sie die Abfrage nach relevanten Produkten für ein Angebot

Nach dem Import einer Liste relevanter Produkte für ein Angebot wird die Liste als Abfrage gespeichert. Sie können die gesamte Abfrage, einschließlich aller in der Abfrage vorhandener Produkt-IDs, löschen, wenn Sie das Angebot bearbeiten.

1. Öffnen Sie in Campaign das Angebot, für das Sie die Liste der relevanten Produkte löschen möchten.
2. Klicken Sie unter der Liste der relevanten Produkte auf **Produkt-IDs importieren**. Sie sehen eine Warnmeldung, die besagt, dass der Import von Produkt-IDs alle vorhandenen Bedingungen zurücksetzen wird.
3. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster Produkte auswählen wird angezeigt, ohne dass eine ID angezeigt wird. Sie können jetzt neue Produkt-IDs importieren, oder keine IDs importieren, um die Abfrage leer zu lassen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Abfrage zu speichern.
5. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

So entfernen Sie ausgewählte Produkte aus der Abfrage nach relevanten Produkten

Sie können ausgewählte Produkte aus der Abfrage nach relevanten Produkten entfernen, anstatt die gesamte Abfrage zu löschen.

1. Öffnen Sie in Campaign das Angebot, für das Sie die ausgewählten Produkt-IDs aus der Liste der relevanten Produkte entfernen möchten.
2. Wählen Sie in der Liste der relevanten Produkte die Elemente aus, die Sie entfernen möchten, indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten und die Elemente mit der Maus auswählen.
3. Wenn Sie mit der Auswahl der zu entfernenden Objekte fertig sind, klicken Sie auf **Entfernen**. Die ausgewählten Objekte werden aus der Liste der relevanten Produkte entfernt.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

Duplizieren von Angeboten

Durch Duplizieren vorhandener Angebote können Sie Zeit beim Eintragen der Daten für neue Angebote sparen. Sowohl aktive als auch zurückgezogene Angebote können dupliziert werden. Duplizierte Angebote erhalten automatisch eindeutige Angebotscodes. Diese tragen den Namen "Kopie von <Name des ursprünglichen Angebots>" und haben Beschreibung, Sicherheitsrichtlinien und Attributwerte des Originalangebots.

Anmerkung: Duplizierte Angebote werden in demselben Ordner wie ihre Originale erstellt. Sie können später verschoben werden. Für das Duplizieren und Verschieben von Angeboten benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen.

So duplizieren Sie Angebote auf der Seite „Angebote“:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus. Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner mit den Angeboten, die Sie duplizieren möchten.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Angeboten, die Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Angebote duplizieren**. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
5. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**. Die ausgewählten Angebote werden dupliziert und in der Liste der Angebote angezeigt.

So duplizieren Sie ein Angebot über die Übersichtsseite des Angebots

1. Klicken Sie auf der Übersichtsseite des zu kopierenden Angebots auf das Symbol **Doppeltes Angebot erstellen**. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
2. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**. Die Seite Neues Angebot wird im Bearbeitungsmodus angezeigt. Die Angaben in den Feldern entsprechen denen des ursprünglichen Angebots, der Angebotscode ist jedoch neu.
3. Bearbeiten Sie die Werte sowie Angebotsname und Beschreibung nach Bedarf.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das neue Angebot zu erstellen. Das Angebot wird gespeichert, und die Übersichtsseite des neuen Angebots wird angezeigt.

Gruppieren von Angeboten

Es kann hilfreich sein, Angebote zur Berichterstattung oder Analyse zu gruppieren. Sie können sich zum Beispiel die Antwortrate zu einem Angebot für kostenlosen Versand ansehen, das über mehrere Kanäle versendet und in verschiedenen Monaten angeboten wurde.

Anmerkung: Um ein Angebotsattribut zur Gruppierung oder Teilanalyse eines beliebigen Berichts zu verwenden, muss dieser Bericht von Ihrem Bericht-Administrator angepasst werden.

Angebote können auf zweierlei Weise gruppiert werden:

- Mit Attributen
- In Ordnern

Mit Attributen

Sie können in Ihren Angeboten eine beliebige Anzahl benutzerdefinierter Attribute zur Verwendung als „Felder zur Angebotsgruppierung“ erstellen. Wenn Sie zum Beispiel verschiedene Kreditkartenangebote für Studenten haben, können Sie ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Namen „Region“ erstellen und in Berichten verwenden. Dies ermöglicht z. B. eine Gruppierung der Angebote für die Zielgruppen „Absolventen in NRW“ gegenüber den „Absolventen in Bayern“.

Bei der Erstellung von Angeboten mit benutzerdefinierten Attributen müssen die Werte manuell eingegeben werden. Sie können auch ein ähnliches Angebot kopieren. So sparen Sie Zeit bei der Eingabe, da die Werte der parametrisierten Attribute ebenfalls kopiert werden.

Angebotsattribute können auch zur Identifizierung und Gruppierung von Angeboten in dynamischen Angebotslisten verwendet werden.

Gruppieren von Angeboten in Ordnern

Für die Berichterstattung kann es hilfreich sein, Angebote in Ordnern zu gruppieren. Wenn Sie alle zusammenhängenden Angebote in einem Ordner speichern, können Sie diesen als Ziel für die Berichterstattung angeben, damit alle Angebote in diesem Ordner und seinen Unterordnern automatisch ausgewählt werden.

Anmerkung: Wird der Inhalt von Ordner und Unterordner auf diese Weise zur Berichterstattung hinzugefügt, werden für diese Angebote keine „Teilberichte“ erstellt. Sie werden lediglich ausgewählt, weil sie sich in einer Ordnerstruktur befinden.

So bearbeiten Sie ein Angebot:

Benutzer, die über entsprechende Rechte verfügen, können vorhandene Angebote jederzeit ändern. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese in einem Kontaktprozess verwendet wurden.

Anmerkung: Wenn ein Angebot einmal in der Produktion verwendet wurde (sobald es einer Zelle in einem Flowchart zugeordnet wurde, die in einer Produktion ausgeführt und für den Kontaktverlauf protokolliert wurde), können Sie nur noch den Namen, die Beschreibung und die Standardwerte der parametrisierten Angebotsattribute ändern. Durch diese Einschränkung wird sichergestellt, dass Campaign die genauen Informationen bereits herausgegebener Angebote verfolgen kann.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus. Die Seite Angebote wird angezeigt.

2. Navigieren Sie zu dem Angebot, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf den Hyperlink des Angebots. Die Übersichtsseite des Angebots wird im schreibgeschützten Modus angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**, um den Modus **Bearbeiten** aufzurufen.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Angebotsseite wird wieder im schreibgeschützten Modus angezeigt.

So verschieben Sie Angebote oder Angebotslisten:

Sie können Angebote ebenso wie Angebotslisten in einen anderen Ordner verschieben. Die Vorgehensweise ist für Angebote und Listen gleich. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang verschieben.

Anmerkung: Beachten Sie beim Verschieben von Objekten in Campaign, dass die verschiedenen Speicherorte unterschiedlichen Sicherheitsrichtlinien unterliegen. Sie können Angebote nur in einen Ordner verschieben, der über eine Sicherheitsrichtlinie verfügt, in der Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die zu verschiebenden Angebote und Angebotslisten aus und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente verschieben**.

Eine Alternative für das Verschieben eines Angebots ist die Anzeige der Übersichtsseite des Angebots und das Klicken auf das Symbol **In anderen Ordner verschieben**. Beachten Sie jedoch, dass diese alternative Methode nur für das Verschieben von Angeboten, nicht von Angebotslisten verfügbar ist.

Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.

2. Wählen Sie den Ordner aus, in den Sie die ausgewählten Elemente verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Die Angebote oder Angebotslisten werden in den ausgewählten Ordner verschoben.

Hinzufügen von Angeboten zu Angebotslisten

Angebote können bei der Erstellung oder durch Bearbeitung einer statischen Angebotsliste zu dieser hinzugefügt werden.

Anmerkung: Neu erstellte Angebote werden automatisch Teil einer dynamischen Angebotsliste, wenn sie deren Abfragekriterien erfüllen.

Löschen von Angeboten

Sie müssen über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, bevor Sie ein Angebot oder eine Angebotsliste löschen können. Zur Wahrung der Systemintegrität ist es in Campaign zudem nicht möglich, Angebote oder Angebotslisten zu löschen, auf die in Systemtabellen verwiesen wird. Dies beinhaltet Angebote oder Angebotslisten, die:

- einer Kampagne zugeordnet sind.

- einer Zelle in einem Kontaktprozess eines Flowchart zugeordnet sind, dessen Kontaktverlauf mit Daten gefüllt wurde.
- einer Zelle in einem Optimize-Prozess eines Flowchart zugeordnet sind.

Wichtig: Wenn Sie in einer dieser Situationen versuchen, ein Angebot oder eine Angebotsliste zu löschen, wird die Meldung angezeigt, dass das Angebot bzw. die Angebotsliste nicht gelöscht, sondern zurückgezogen wird. Um zu verhindern, dass Angebote oder Listen, auf die in den Systemtabellen verwiesen wird, weiter verwendet werden, sollten diese nicht gelöscht, sondern zurückgezogen werden.

Falls die zu löschenden Angebote Teil einer statischen Angebotsliste sind, müssen Sie den Löschvorgang bestätigen. Wenn Sie fortfahren, werden die gelöschten Angebote automatisch aus allen statischen Angebotslisten entfernt.

Kontaktprozesse, deren Zellen Angeboten zugeordnet waren, die anschließend gelöscht wurden, bleiben konfiguriert, doch das Angebot wird im Dialogfeld der Prozesskonfiguration als „Unbekanntes Angebot“ gekennzeichnet und bei Ausführung des Flowchart wird eine Warnung angezeigt.

Angebote können genau wie Angebotslisten gelöscht werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang löschen.

So löschen Sie Angebote und Angebotslisten:

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die zu löschenden Angebote oder Angebotslisten aus und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen**.
ODER
Klicken Sie auf der Übersichtsseite des zu löschenden Angebots auf das Symbol **Angebot löschen**. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **OK**. Die Seite "Angebote" wird wieder angezeigt. Die gelöschten Angebote werden nicht mehr angezeigt.

Zurückziehen von Angeboten

Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, können Sie Angebote und Angebotsliste zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden können. Das Zurückziehen von Angeboten hat keinen Einfluss auf die Kampagnen und Flowcharts, in denen sie bereits verwendet wurden, und die Datenintegrität von Systemtabellen wie Kontakt- und Antwortverlauf, die auf Grundlage dieses Angebots erstellt wurden, bleibt erhalten.

Zurückgezogene Angebote werden in der Angebotsstruktur grau dargestellt. Sie können über die Suchfunktion erreicht und zur Erstellung neuer Angebote dupliziert werden und sind für die Berichterstattung verfügbar. Sie können jedoch nicht mehr zugeordnet oder als Teil einer Angebotsliste ausgegeben werden.

Um eine statische Angebotsliste zu bereinigen, können zurückgezogene Angebote daraus gelöscht werden. Dynamische Angebotslisten müssen nicht bereinigt werden, da aus ihnen nur nicht zurückgezogene Angebote hervorgehen, die den Abfragekriterien entsprechen.

Anmerkung: Ist ein Angebot einmal zurückgezogen, kann es nicht wieder aktiviert werden. Um ein Angebot mit denselben Informationen zu erstellen, können Sie das zurückgezogene Angebot jedoch duplizieren.

Angebote können genau wie Angebotslisten zurückgezogen werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

So ziehen Sie Angebote und Angebotslisten zurück:

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie zurückziehen möchten, und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Listen zurückziehen**.

Eine Alternative für das Zurückziehen eines Angebots ist die Anzeige der Übersichtsseite des Angebots und das Klicken auf das Symbol **Dieses Angebot zurückziehen**. Beachten Sie jedoch, dass diese Methode nur für Angebote, nicht für Angebotslisten, verfügbar ist.

2. Klicken Sie auf **OK**.

Die ausgewählten Angebote und Angebotslisten werden zurückgezogen und grau angezeigt.

So ordnen Sie Angebote aus dem Prozesskonfigurationsfenster einer Zelle zu

Anmerkung: Wenn Ihre Campaign-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts zuzuweisen. Wenn Ihre Campaign-Umgebung für den Zugriff auf frühere Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in veralteten Kampagnen zuzuweisen. Für veraltete Kampagnen gibt es zwei Methoden, Angebote zu Zellen zuzuordnen: mit Hilfe der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) der Kampagne oder innerhalb eines Dialogfelds für die Prozesskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations“ auf Seite 2.

Sie können Angebote und Angebotslisten aus dem Konfigurationsfenster eines Kontaktprozesses heraus einer Ergebniszelle zuweisen.

Stellen Sie vor der Konfiguration des Kontaktprozesses sicher, dass das Angebot bzw. die Angebotsliste vorhanden ist.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Kontaktprozess, dessen Zellen Sie Angebote zuordnen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfahren**.
Im Fenster **Angebote zu Zellen zuordnen** wird für jede im Prozess definierte Zielzelle eine Zeile angezeigt.
3. Klicken Sie für jede in der Tabelle angezeigte Zielzelle in die Spalte **Angebot**, um aus einer Dropdown-Liste der verfügbaren Angebote auszuwählen, oder klicken Sie auf **Angebote zuordnen**.

Anmerkung: Wenn die Eingabezellen mit einer in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus "Von oben nach unten" definierten Zelle verknüpft sind und den Zellen der TCS bereits Angebote oder Angebotslisten zugeordnet wurden, werden diese hier angezeigt. Diese Zuweisungen können bei Bedarf aufgehoben werden. Alle am Kontaktprozess vorgenommenen Änderungen werden nach Speichern des Flowchart in der TCS übernommen.

4. Zur Verwendung von Ausschluss-Kontrollgruppen aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausschluss-Kontrollgruppen verwenden**.

Die Tabelle Angebotszuordnung wird dynamisch aktualisiert. In zusätzlichen Spalten wird angezeigt, ob es sich bei einer Zielzelle um eine Kontrollzelle handelt und welche die Kontrollzelle für die aktuelle Zelle ist.

- a. Geben Sie für jede Zelle an, ob es sich um eine Kontrollzelle handelt, indem Sie in die Spalte **Kontrolle?** klicken und **J** oder **N** auswählen. Standardmäßig ist **N** (Nein) ausgewählt. Angebote können nicht zu Kontrollzellen zugeordnet werden. Als Kontrollzellen gekennzeichnete Zellen werden in der Dropdown-Liste **Kontrollzelle** angezeigt und können zur Kontrolle von Zielzellen ausgewählt werden.
 - b. Für alle anderen Zellen können Sie optional eine Kontrollzelle aus der Dropdown-Liste **Kontrollzelle** angeben. Hier sind alle Zellen aufgelistet, für die Sie **Kontrolle? = J** angegeben haben.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**, um Angebotsparameter für die einzelnen Zellen festzulegen. Wenn die betroffenen Angebote parametrisierte Attribute enthalten, können Sie sich die Standardwerte anzeigen lassen und diese bei Bedarf deaktivieren. Pro Parameter und Angebot wird eine Zeile angezeigt. Wenn ein Angebot zum Beispiel vier parametrisierte Attribute enthält, werden vier Zeilen angezeigt.
6. Im Dropdown-Menü **Für Zelle(n)** können Sie angeben, für welche Zelle(n) die verwendeten Parameterwerte gelten.
- Wenn Sie bei mehreren Zellen [**Alle Zellen**] auswählen, wird eine Zeile pro Angebot und Parameter angezeigt. Werte, die Sie in das Feld **Zugeordneter Wert** eingetragen haben, gelten für jede Zelle, die dieses Angebot erhalten hat.
- Wenn ein Angebot mehreren Zellen zugeordnet wird, für verschiedene Zellen jedoch unterschiedliche Parameterwerte gelten, werden in der Ansicht [**Alle Zellen**] [**Mehrere Werte**] für diese Parameter angezeigt.
- Bei Auswahl einer einzelnen Zelle werden in der Tabelle nur die dieser Zelle zugeordneten Angebote dargestellt. Werte, die in das Feld **Zugeordneter Wert** eingetragen sind, gelten nur für diese Zelle.
- Anmerkung:** Um bei der Eingabe mehrerer Parameterwerte Zeit zu sparen, können Sie mit der Option [**Alle Zellen**] Werte angeben, die für die meisten Zellen gelten und diese anschließend für einzelne Zellen deaktivieren.
7. Bearbeiten Sie gegebenenfalls die Werte in den Feldern **Zugeordneter Wert**.
- Anmerkung:** Sie können Konstanten, abgeleitete Felder oder Tabellenfelder als Parameterwerte verwenden.
8. Nach Zuordnung der Angebote und Angabe der Parameterwerte müssen Sie die restlichen Felder der Prozesskonfiguration ausfüllen.

Suchen nach Angeboten

Campaign unterstützt die Suche nach Angeboten, nicht jedoch nach Angebotslisten. Mit den folgenden Kriterien können Sie eine einfache Suche nach Angeboten durchführen:

- Name oder Teil des Namens
- Beschreibung oder Teil der Beschreibung
- Angebotscode oder Teil des Angebotscodes
- Name des Besitzers

Über die erweiterte Suchfunktion können Sie zudem über Abfragen, die auf Angebotsattributen und festgelegten Werten basieren, nach Angeboten oder Angebotslisten suchen.

So verwenden Sie „Erweiterte Suche“ zur Suche nach Angeboten:

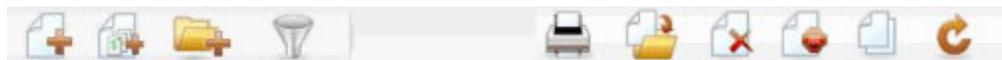
1. Klicken Sie in einem Angebotsordner auf das Symbol **Erweiterte Suche**.
Das Fenster **Erweiterte Suchoptionen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Bereich **Bedingung erstellen** das im Feld **Zu diesem Attribut** zu verwendende Angebotsattribut aus.
3. Entsprechend dem ausgewählten Attributtyp können Sie weitere Bedingungen für die Suche eingeben. Beispiele hierfür sind:
 - Suchen Sie für das Attribut "Kosten pro Angebot" nach Werten bis maximal 10,00 USD.
 - Suchen Sie für das Attribut "Ablaufdatum" nach dem 30.11.2007.
 - Suchen Sie für das Attribut "Beschreibung" nach Werten, die nicht die Zahl "2005" enthalten.
4. Klicken Sie auf **UND>>** oder **ODER>>**, um Ihre Kriterien in den Bereich **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu verschieben und die Abfrage zu erstellen. Um eine Bedingung aus dem Bereich **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu entfernen, klicken Sie auf <<.

Anmerkung: Je nachdem, welche Operatoren Sie in der Abfrage verwenden (z. B. =, >, enthalten, beginnen mit usw.), können Sie mehrere oder nur einen einzelnen Wert auswählen. Beachten Sie, dass Sie bei der Wahl mehrerer Werte mit einem Operator in einigen Fällen eine ODER-Bedingung erstellen. Wenn Sie zum Beispiel eine Abfrage mit „Farbe =“ erstellen und die Farben Blau, Rot und Weiß auswählen, lautet die Abfrage „Farbe = Blau ODER Farbe = Rot ODER Farbe = Weiß.“

5. Nachdem Sie Ihre Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **Suchen**.
Auf der Seite mit den Suchergebnissen werden sämtliche Angebote aufgeführt, die Ihren Suchkriterien entsprechen.

Symbole auf der Seite Alle Angebote

Auf der Seite "Alle Angebote" werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 15. Symbole der Seite "Alle Angebote"

Symbolname	Beschreibung
Angebot hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein neues Angebot hinzuzufügen.
Liste hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Liste hinzuzufügen.
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für das Angebot zu erstellen.
Erweiterte Suche	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Dialogfeld "Erweiterte Suchoptionen" zu öffnen, in dem Sie Attribute und Werte für die Suche nach Angeboten angeben können.

Tabelle 15. Symbole der Seite "Alle Angebote" (Forts.)

Symbolname	Beschreibung
Dieses Element drucken	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu drucken.
Ausgew. Elemente verschieben	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu verschieben.
Ausgewählte Elemente löschen	Wählen Sie mindestens ein Angebot oder eine Angebotsliste aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Element aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Elemente zu löschen.
Ausgewählte Listen aussortieren	Wählen Sie mindestens ein Angebot oder eine Angebotsliste aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Element aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Elemente auszusortieren.
Angeb. duplizieren	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu duplizieren.
Angebote neu laden	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste der Angebote und Angebotslisten auf der Seite zu aktualisieren.

So zeigen Sie Angebotsberichte aus einer Übersichtsseite heraus an:

Sie können Angebotsberichte für Angebote von den jeweiligen Übersichtsseiten abrufen. Es handelt sich dabei um die gleichen Berichte, die Sie im Bereich **Kampagnenanalyse** der Anwendung erhalten, mit dem Unterschied, dass nur die Daten des aktuellen Angebots verarbeitet werden.

1. Klicken Sie auf **Campaign > Angebote**.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur bis zu dem Angebot, zu dem Sie einen Bericht anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf den Angebotsnamen.
Die Angebotsübersicht wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**.
5. Wählen Sie einen Bericht aus der Dropdown-Liste **Berichtstyp**.

Campaign zeigt den ausgewählten Bericht an.

Arbeiten mit Angebotslisten

Für Angebotslisten stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- „So fügen Sie eine statische Angebotsliste hinzu:“ auf Seite 144
- „So fügen Sie eine dynamische Angebotsliste hinzu:“ auf Seite 144
- „So bearbeiten Sie eine Angebotsliste:“ auf Seite 145
- „Verschieben von Angebotslisten“ auf Seite 145

- „Löschen von Angebotslisten“ auf Seite 145
- „Zurückziehen von Angebotslisten“ auf Seite 145
- „Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen“ auf Seite 146

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Angebotslisten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

So fügen Sie eine statische Angebotsliste hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Liste hinzufügen**.
Die Seite Neue Angebotsliste wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und optional eine Beschreibung für die Angebotsliste ein.

Anmerkung: Für die Angebotslistenamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

4. Lassen Sie das Kontrollkästchen **Dies ist eine dynamische Angebotsliste** deaktiviert.
5. Verwenden Sie im Bereich **Enthaltene Angebote** die Baum- oder Listenansicht, um Angebote zu Ihrer Liste hinzuzufügen. Verschieben Sie die ausgewählten Angebote in das Feld **Enthaltene Angebote**, indem Sie auf die Schaltfläche >> klicken.
6. Wenn Sie Ihre Angebote ausgewählt haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der neuen Angebotsliste wird angezeigt.

So fügen Sie eine dynamische Angebotsliste hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Liste hinzufügen**.
Die Seite Neue Angebotsliste wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und optional eine Beschreibung für die Angebotsliste ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dies ist eine dynamische Angebotsliste**.
5. Verwenden Sie im Bereich **Enthaltene Angebote** die vorhandenen Angebotsattribute, deren Werte und die Operatoren UND/ODER, um Bedingungen zum Hinzufügen von Angeboten in diese Angebotsliste festzulegen.
6. Optional können Sie die Suche über die Ordneransicht unter Suche (für alle Benutzer) beschränken auf die ausgewählten Ordner beschränken. Um bei der Suche auch Unterordner zu berücksichtigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Unterordner einbeziehen.

Anmerkung: Alle Angebote, die als Suchergebnis zur Verfügung stehen, sind für jeden Benutzer unabhängig von dessen eigentlicher Berechtigung zugänglich.

7. In den Dropdown-Listen unter **Ergebnisse sortieren nach** können Sie optional die Angebotsattribute auswählen, nach deren Reihenfolge die gefundenen Angebote sortiert werden, und festlegen, ob die Auflistung auf- oder absteigend erfolgt.
8. Sie können die Anzahl der dargestellten Ergebnisse auf die ersten „X“ Angebote beschränken. Standardmäßig werden alle Ergebnisse angezeigt.
9. Wenn Sie die Kriterien für die dynamische Angebotsliste eingegeben haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der neuen Angebotsliste wird angezeigt.

So bearbeiten Sie eine Angebotsliste:

Sobald die Änderungen gespeichert wurden, werden in allen Kampagnen bei der nächsten Ausführung automatisch die aktuellen Definitionen der Angebotsliste verwendet.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Angebots, das Sie bearbeiten möchten.
Die Registerkarte **Übersicht** für die Angebotsliste wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.
Die Einzelheiten der Angebotsliste werden im Modus **Bearbeiten** angezeigt.
4. Führen Sie die gewünschten Änderungen durch.
Für die Angebotslistenamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.
5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der Angebotsliste wird wieder angezeigt.

Verschieben von Angebotslisten

Sie können eine oder mehrere Angebotslisten genau wie Angebote zwischen den Ordnern verschieben. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang verschieben.

Löschen von Angebotslisten

Sie können eine oder mehrere Angebotslisten genau wie Angebote löschen. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang löschen.

Zurückziehen von Angebotslisten

Sie können eine Angebotsliste jederzeit zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden kann. Das Zurückziehen einer Angebotsliste hat keinen Einfluss auf die darin enthaltenen Angebote.

Zurückgezogene Angebotslisten werden in der Angebotsstruktur grau dargestellt. Sie stehen für die Berichterstellung zur Verfügung, können aber nicht mehr zugeordnet werden.

Anmerkung: Ist eine Angebotsliste einmal zurückgezogen, kann sie nicht wieder aktiviert werden. Sollten Sie später eine Angebotsliste mit den gleichen Eigenschaften benötigen, müssen Sie sie manuell neu erstellen.

Sie können Angebotslisten genau wie Angebote zurückziehen. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen

Anmerkung: Wenn Ihre Campaign-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts zuzuweisen. Wenn Ihre Campaign-Umgebung für den Zugriff auf frühere Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in veralteten Kampagnen zuzuweisen. Für veraltete Kampagnen gibt es zwei Methoden, Angebote zu Zellen zuzuordnen: mit Hilfe der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) der Kampagne oder innerhalb eines Dialogfelds für die Prozesskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations“ auf Seite 2.

Sie können Angebotslisten genau wie einzelne Angebote einer Zelle in einem Kontaktprozess zuordnen. Einer Zelle können beliebige Kombinationen aus Angeboten und Angebotslisten zugeordnet werden.

Bei parametrisierten Attributen in den Angeboten der Angebotsliste werden jedoch die Standardwerte verwendet. Sie können den Angeboten in den Listen keine Parameterwerte zuweisen. Parametrisierte Werte können wie folgt geändert werden:

- Ändern Sie die dem vorhandenen Angebot zugeordneten Standardwerte, erstellen Sie eine Kopie des Angebots mit den gewünschten Standardwerten und fügen diese zur Angebotsliste hinzu.
- Weisen Sie das Angebot individuell und unabhängig von Angebotslisten zu.

Verwalten von Angeboten, wenn Marketing Operations in Campaign integriert ist

Wenn Ihre IBM Unica Campaign-Umgebung in IBM Unica Marketing Operations integriert ist, sind für die Verwaltung von Angeboten zwei Optionen verfügbar.

- Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über die Marketing Operations-Version der Funktion verwaltet werden, verwenden Sie die Option **Angebote** aus dem Menü **Operationen**. Informationen über die Erstellung von Angeboten auf diese Weise finden Sie im *IBM Unica Marketing Operations- und im Campaign-Integrationshandbuch*.
- Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über die Campaign-Version der Funktion verwaltet werden, verwenden Sie demgegenüber die Option **Angebote** aus dem Menü **Kampagne**.

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Systemadministrator, welche Option für die Angebotsverwaltung auf Ihrem System konfiguriert ist.

Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten

Wenn Marketing Operations und auch Campaign installiert sind und Sie das IBM Unica Marketing Asset Management-Add-on für Marketing Operations lizenziert haben, können Ihre Kampagnen digitale Bestände aus Ihren Marketing Operations-Bestandsbibliotheken enthalten. Ein Angebot kann beispielsweise ein Produktlogo enthalten, das in einer Marketing Operations-Bestandsbibliothek gespeichert ist.

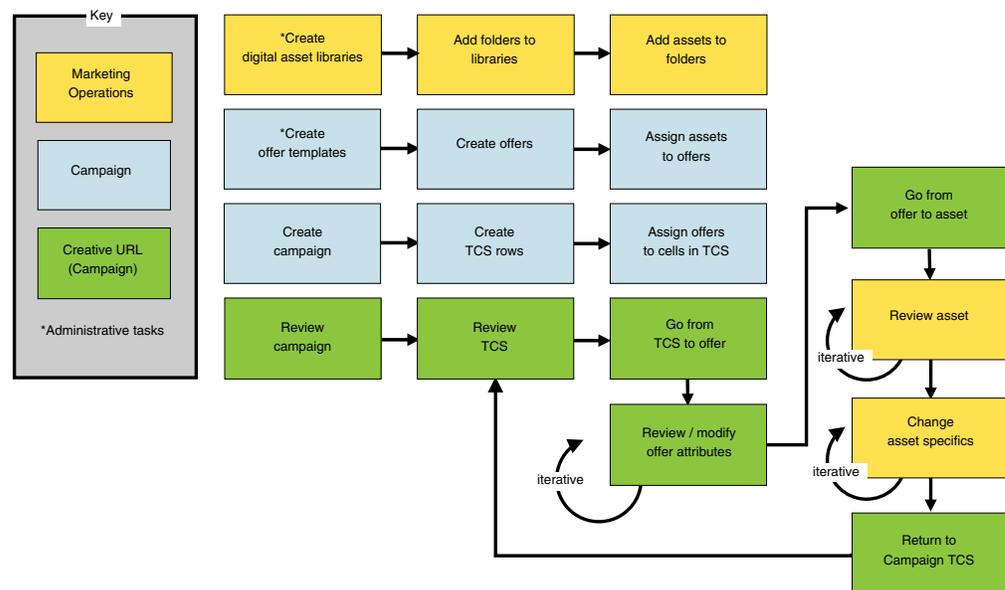
Um einen Bestand in ein Angebot einzubeziehen, erstellt ein Benutzer ein Angebot basierend auf einer Vorlage, die das Attribut **CreativeURL** einschließt. Eine "Kreativ-URL" ist ein Zeiger, der auf den Speicherort einer Bestandsbibliothek in Marketing Operations verweist. Der Bestand, auf den das Attribut **Kreativ-URL** verweist, ist im Angebot einbezogen.

Mit Hilfe des Attributs **Kreativ-URL** können Benutzer bei der Konfiguration von Angeboten, Angebotsvorlagen und Kampagnen nahtlos von Campaign zu Marketing Operations navigieren.

Wenn Sie beispielsweise eine Kampagne erstellen oder bearbeiten, können Sie von einer Zelle in einer Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) zu dem Angebot navigieren, das der Zelle zugeordnet ist. Von diesem Angebot können Sie zu dem dazu zusammenhängenden Bestand in Marketing Operations navigieren, wo Sie es anzeigen und bearbeiten können. Sie können auch einen neuen Bestand in der Bibliothek hochladen, um ihn sofort in der Kampagne verwenden zu können.

Die folgenden Regeln zeigen einen möglichen Workflow auf, der sich von Ihrem Workflow unterscheiden kann.

Wichtig: Campaign kann unter Umständen mit Marketing Operations integriert werden (oder nicht). Die Angebotsintegration muss jedoch *nicht* aktiviert sein. Die Angebotserstellung wird in Campaign ausgeführt.



Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie eine digitale Ressource von Marketing Operations mit einem Campaign-Angebot verbunden wird.

Bei einem Bestand handelt es sich um eine elektronische Datei, die zur Verwendung in einem Marketingprogramm konzipiert ist. Beispiele hierfür sind Logos, Markenimages, Marktforschungsdokumente, Referenzmaterialien, Marketingmaterialien oder Dokumentvorlagen. Wenn Sie Marketing Operations und Campaign zusammen verwenden, können Sie eine Datei aus einer Marketing Operations-Bestandsbibliothek als Teil eines Campaign-Angebots miteinbeziehen. Um einen Bestand in ein Angebot einzubeziehen, verwenden Sie das Attribut **Kreativ-URL**. Eine "Kreativ-URL" ist ein Zeiger, der auf eine Datei in einer Marketing Operations-Bestandsbibliothek verweist.

Tabelle 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten

Aufgabe	Details
Voraussetzung: Erstellen und füllen Sie eine Bestandsbibliothek in Marketing Operations.	Marketing Operations-Administratoren erstellen Bestandsbibliotheken, die als Repositories für Dateien dienen. Benutzer von Marketing Operations können digitale Ressourcen hochladen und sie innerhalb der Bestandsbibliotheken in Ordnern verwalten und zusammenfassen. Eine Liste der Voraussetzungen und Richtlinien können Sie dem <i>Campaign-Administratorhandbuch</i> entnehmen.
Voraussetzung: Fügen Sie das Attribut Kreativ-URL zu einer Angebotsvorlage hinzu.	Campaign-Administratoren fügen bei der Definition einer Vorlage das Attribut Kreativ-URL zu der Angebotsvorlage hinzu. Weitere Informationen hierzu können Sie dem <i>Campaign-Administratorhandbuch</i> entnehmen.

Table 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
<p>Erstellen Sie ein Angebot basierend auf einer Vorlage, die das Attribut Kreativ-URL einschließt, und weisen Sie dem Angebot mindestens einen Bestand zu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie Campaign > Angebote aus, klicken Sie auf das Symbol Angebot hinzufügen und wählen Sie eine Vorlage aus, die das Attribut Kreativ-URL einschließt. 2. Verwenden Sie die Seite "Neues Angebot", um das Angebot zu definieren (Name, Sicherheitsrichtlinie usw.), und klicken Sie anschließend unter Kreativ-URL auf Bibliothek durchsuchen. (Schritte 2 - 5 können ebenfalls im Anzeigemodus der Kalkulationstabelle für Zielzellen durchgeführt werden.) Anmerkung: Wenn Sie über eine integrierte UMO-UC-Umgebung verfügen, können Sie direkt in das Feld Kreativ-URL die vollständige URL zu einem digitalen Bestand eingeben, der in einem anderen Speicherort (z. B. ein Server) gespeichert ist. 3. Klicken Sie in der Popup-Liste auf eine Bibliothek, um sie zu öffnen. Daraufhin wird das Bibliotheksfenster geöffnet. 4. Navigieren Sie im Bibliotheksfenster zu einem Ordner in der Bestandsbibliothek und wählen Sie den Bestand aus, den Sie in diesem Angebot verwenden möchten. 5. Wenn Sie einen Bestand hinzufügen möchten, klicken Sie auf Bestand hinzufügen und definieren Sie den Bestandsnamen, Eigner sowie weitere Informationen. Klicken Sie im Feld Datei auf Hochladen und navigieren Sie zum gewünschten Bestand. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. 6. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, um Bestände auszuwählen und in die Bibliothek hochzuladen, Änderungen zu speichern und den Bestand zu akzeptieren. 7. Klicken Sie auf Änderungen speichern, um das Angebot zu speichern. <p>Daraufhin enthält das Feld Kreativ-URL einen Link zu dem angegebenen Bestand.</p>
<p>Weisen Sie Angebote in der Kampagne "Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)" zu Zellen zu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie zur Seite "Alle Kampagnen", klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte "Zielzellen" und bearbeiten Sie die TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte "Zugeordnete Angebote" und klicken Sie auf Mindestens ein Angebot auswählen. 3. Wählen Sie das erstellte Angebote im Fenster "Angebote auswählen" aus. 4. Speichern und beenden Sie die TCS. <p>Ihre Kampagne enthält nun eine digitale Ressource aus Marketing Operations. Eine Kampagne durchläuft nun in der Regel einen Prüf- und Anpassungsprozess, der im Folgenden erläutert wird.</p>

Tabelle 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
Optional können Sie das Angebot ändern.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie zur Seite "Alle Kampagnen", klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte "Zielzellen" und bearbeiten Sie die TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte "Zugeordnete Angebote" und klicken Sie auf Angebote anzeigen. 3. Daraufhin wird das Fenster Angebot anzeigen/bearbeiten geöffnet. Wählen Sie das Angebot aus und klicken Sie auf Vorschau. (Wenn Sie sich dafür entscheiden, ein Angebot zu entfernen, wählen Sie es aus und klicken auf "Entfernen".) 4. Um das Angebot zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie oben im Pop-up-Fenster auf das Symbol Bearbeiten. 5. Während das Angebot zur Bearbeitung geöffnet ist, können Sie die Werte der Attribute mit Parameterangabe bearbeiten. Sie können auch auf Marketing Operations-Bestände zugreifen: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie im Feld Kreativ-URL auf Bibliothek durchsuchen. b. Klicken Sie im Fenster, das daraufhin geöffnet wird, auf eine Bibliothek. c. Navigieren Sie im Bibliothekfenster zu einem Ordner in der Bestandsbibliothek und wählen Sie den Bestand aus, den Sie in diesem Angebot verwenden möchten. d. Wenn Sie einen Bestand hinzufügen möchten, klicken Sie auf Bestand hinzufügen und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen an. Klicken Sie im Feld Datei auf Hochladen und navigieren Sie zum gewünschten Bestand. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. Folgen Sie den Anweisungen, um den Vorgang abzuschließen. e. Klicken Sie auf Änderungen speichern, um das Angebot zu speichern. <p>Das Feld Kreativ-URL enthält nun einen Link zu dem ausgewählten Bestand.</p>
Speichern und beenden Sie den Vorgang.	Schließen Sie die Fenster in IBM Marketing Operations und kehren Sie zur Campaign TCS zurück. Speichern und beenden Sie die TCS.

Kapitel 7. Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs (wie zum Beispiel IDs von Kunden oder Interessenten aus Ihrer Datenbank), der Sie ein oder mehrere Angebote in Campaign zuordnen.

Sie erstellen Zellen durch die Konfiguration und Ausführung von Datenbearbeitungsprozessen in Flowcharts. Diese Ergebniszellen können auch als Eingabe für andere Prozesse im selben Flowchart verwendet werden (Prozesse, die nach dem Prozess angeordnet sind, von dem sie erstellt wurden).

Jede in einem Flowchart erstellte Zelle hat:

- einen systemgenerierten **Zellcode**. Der Zellcode wird eindeutig erstellt und hat ein von Ihrem Systemadministrator bestimmtes Standardformat. Zellcodes werden nur dann auf Eindeutigkeit geprüft, wenn der Konfigurationsparameter des Flowchart `AllowDuplicateCellCodes` auf "Nein" gesetzt ist. In diesem Fall müssen Zellcodes nur innerhalb des aktuellen Flowchart eindeutig sein. Ausführliche Informationen zu Zellcodes und Zellcodegeneratoren finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*. Details zu Konfigurationsparametern im zentralen Konfigurationsparameter von IBM Unica Marketing finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.
- einen im aktuellen Flowchart eindeutigen systemgenerierten **Zellnamen**.

Zusätzlich zum Erstellen von Zellen in Flowcharts können Sie auch Platzhalter-Zellcodes in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) erstellen, mit denen Sie zu einem späteren Zeitpunkt die in den Flowcharts erstellten Zellen verbinden können.

Zellnamen und Zellcodes

Zellnamen und Zellcodes sind wichtig für die Herstellung der Verbindungen zwischen Prozessen, die Zellen ausgeben oder als Eingabe verwenden.

Zellcodes

Die Zellcodes werden eindeutig erstellt und haben ein von Ihrem Systemadministrator bestimmtes Standardformat. Da Zellcodes bearbeitet werden können, werden sie nur dann auf Eindeutigkeit geprüft, wenn der Konfigurationsparameter des Flowchart `AllowDuplicateCellCodes` auf „Nein“ gesetzt ist. In diesem Fall müssen Zellcodes nur innerhalb des aktuellen Flowchart eindeutig sein. In der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) erfolgt keine Überprüfung der Eindeutigkeit. Weitere Informationen zu Zellcodes und Zellcodegeneratoren finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*. Weitere Informationen zu Konfigurationsparametern im zentralen Konfigurationsparameter von IBM Unica Marketing finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

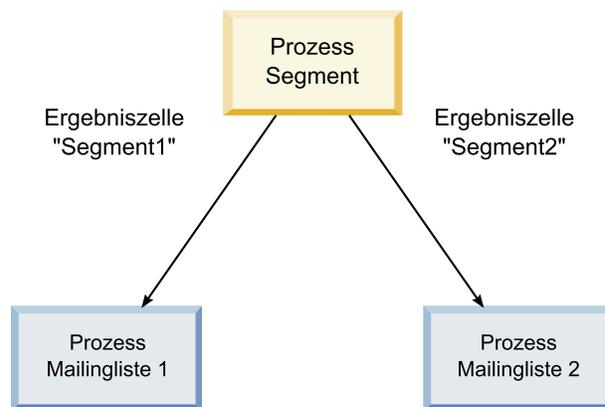
Zellnamen

Anmerkung: Für die Zellnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

Standardmäßig basieren Zellnamen auf dem Prozess, von dem sie erstellt werden (wenn eine Zelle z. B. von einem Prozess namens „Select1“ erstellt wird, lautet ihr Standardname „Select1“). Die Namen können geändert werden. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Namen der von dem Prozess erstellten Zellen – sowohl in dem Prozess selbst als auch in allen im Zusammenhang stehenden nachfolgend angeordneten Prozessen innerhalb desselben Flowchart – automatisch geändert. Wenn Sie einen Zellnamen ändern, kann sich dies auf die Verbindungen zwischen dieser Zelle und den nachfolgend angeordneten Prozessen, die diese Zelle als Eingabe verwenden, auswirken.

Wenn ein Segment-Prozess beispielsweise zwei Ergebniszellen mit den Namen "Segment1" und "Segment2" erstellt und diese Zellen für zwei Mailingliste-Prozesse ("Mailingliste 1" und "Mailingliste 2") als Eingabe verwendet werden, müssen Sie – wenn Sie die Namen der Segment-Zellen ändern wollen, nachdem Sie bereits die Mailingliste-Prozesse verbunden haben – nachvollziehen können, wie die neuen Zellnamen von Campaign verwendet werden.

In der folgenden Grafik wird ein einfaches Beispiel eines Segment-Prozesses dargestellt, der zwei Zellen ausgibt, die anschließend als Eingabe für die nachfolgend angeordneten Mailingliste-Prozesse verwendet werden.

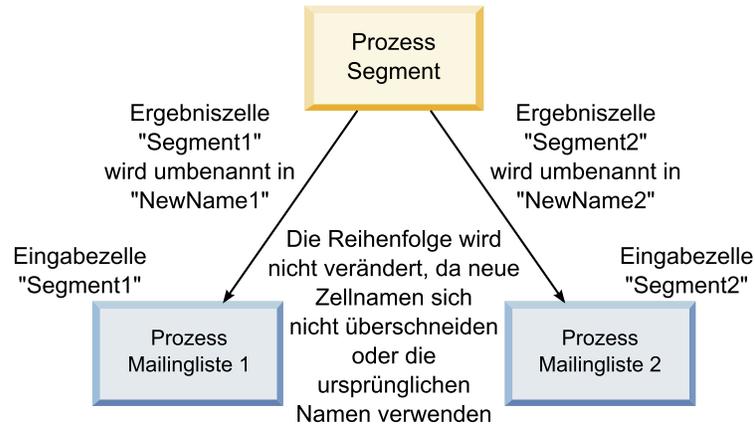


Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen

Szenario 1: Alle neuen Zellnamen unterscheiden sich von den ursprünglichen Zellnamen

Wenn sich die neuen Zellnamen mit den ursprünglichen Standardnamen nicht überschneiden (d. h. wenn Sie z. B. keine der Segment-Ergebniszellen "Segment1" oder "Segment2" nennen), kann Campaign die ursprünglichen Verbindungen basierend auf der ursprünglichen "Reihenfolge" der Zellen beibehalten. Da die ursprünglichen Zellnamen nicht wiederverwendet werden und es keine Überschneidungen mit ihnen gibt, bleiben die Verbindungen zwischen den Ergebniszellen aus dem Segment-Prozess und den zwei entsprechenden Mailingliste-Prozessen erhalten, wie in der folgenden Grafik dargestellt.

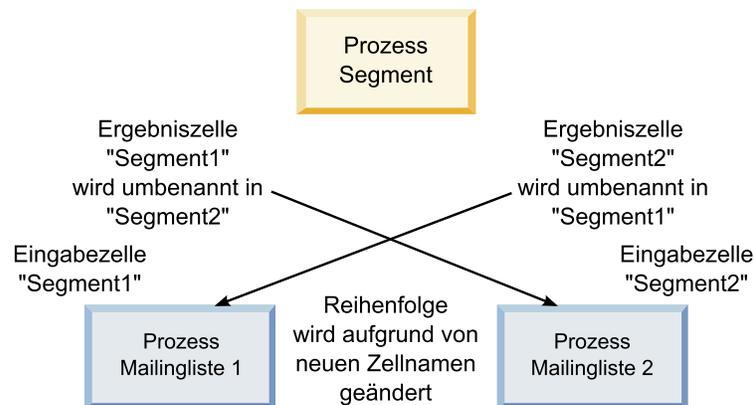
Szenario 1:
Alle neuen Zellnamen unterscheiden sich von den ursprünglichen Zellnamen



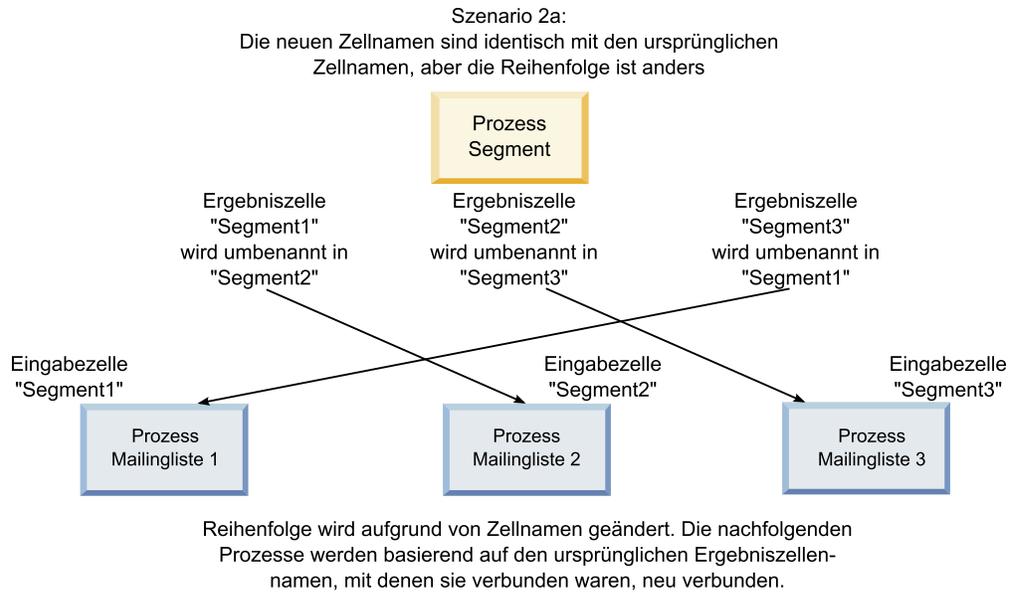
Szenario 2: Die neuen Zellnamen sind identisch mit den ursprünglichen Zellnamen, aber die Reihenfolge ist anders

Wenn die neuen Namen, die Sie für die Zellen wählen, identisch mit den ursprünglichen Namen sind und nur die Reihenfolge anders ist, suchen die nachfolgend angeordneten Prozesse verfügbare Ergebniszellen nach den neuen Namen und die Verbindungen werden nach Bedarf gewechselt. Die neu benannte Ergebniszelle Segment2 ist nun die Eingabezelle für Mailingliste 2 und die neu benannte Zelle Segment1 ist nun die Eingabezelle für Mailingliste 1, wie in der folgenden Grafik dargestellt.

Szenario 2:
Die neuen Zellnamen sind identisch mit den ursprünglichen Zellnamen, aber die Reihenfolge ist anders

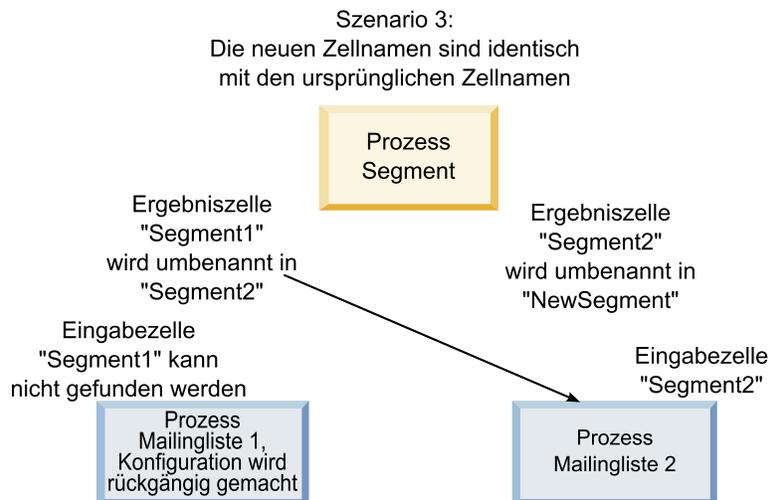


In der folgenden Grafik wird dieselbe Situation mit drei Ergebnis- und Eingabezellen dargestellt.



Szenario 3: Die neuen Zellnamen überschneiden sich mit einigen ursprünglichen Zellnamen und neue Zellnamen werden eingeführt

Wenn sich die neuen Namen mit einigen der ursprünglichen Namen überschneiden und neue Zellnamen hinzugefügt werden, werden die Verbindungen, die Zellnamen aus dem ursprünglichen Satz von Namen verwenden, erkannt. Alle anderen werden getrennt. Wenn Sie z. B. die Zelle "Segment1" in "Segment2" und die Zelle "Segment2" in "NeuesSegment" umbenennen, wird die neue Zelle "Segment2" mit Mailingliste 2 verbunden und die Konfiguration der Mailingliste 1 rückgängig gemacht, da der Prozess keine Eingabezelle mit dem Namen "Segment1" mehr finden kann.



Arbeiten mit Zellen

Für Zellen stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- „So erstellen Sie eine Zelle in einem Flowchart-Prozess:“
- „Begrenzen der Größe von Ergebniszellen“
- „Ändern des Zellnamens“ auf Seite 159
- „Zurücksetzen des Zellnamens“ auf Seite 160
- „Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellnamen und Zellcodes“ auf Seite 161
- „Ändern des Zellcodes“ auf Seite 162
- „So verbinden Sie Flowchart-Zellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration:“ auf Seite 164
- „So heben Sie die Verbindung von Flowchart-Zellen und Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration auf:“ auf Seite 165
- „So ordnen Sie einer Zelle in einem Flowchart-Kontaktprozess ein Angebot zu:“ auf Seite 165
- „Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen“ auf Seite 166
- „So legen Sie die Parameter in Angeboten fest, die Zellen zugeordnet sind:“ auf Seite 166

So erstellen Sie eine Zelle in einem Flowchart-Prozess:

Sie erstellen Zellen als Ausgabe eines Datenbearbeitungsprozesses (wie Zielgruppe, Extrahieren, Zusammenführen oder Auswählen) in einem Flowchart.

1. Konfigurieren Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Datenbearbeitungsprozess.
2. Wenn Sie den Prozess ausführen, werden je nach Prozessart und Konfigurationsdetails eine oder mehrere Zellen als Ausgabe des Prozesses erstellt.

Anmerkung: Zusätzlich zum Erstellen von Zellen in Flowcharts können Sie auch Platzhalter-Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen erstellen, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt mit den Zellen in den Flowcharts verbinden können.

Begrenzen der Größe von Ergebniszellen

Um die Anzahl der von Datenbearbeitungsprozessen wie Zielgruppe, Extrahieren, Zusammenführen oder Auswählen erstellten IDs zu begrenzen, klicken Sie im Prozesskonfigurationsfenster auf die Registerkarte **Max. Zellengröße**.

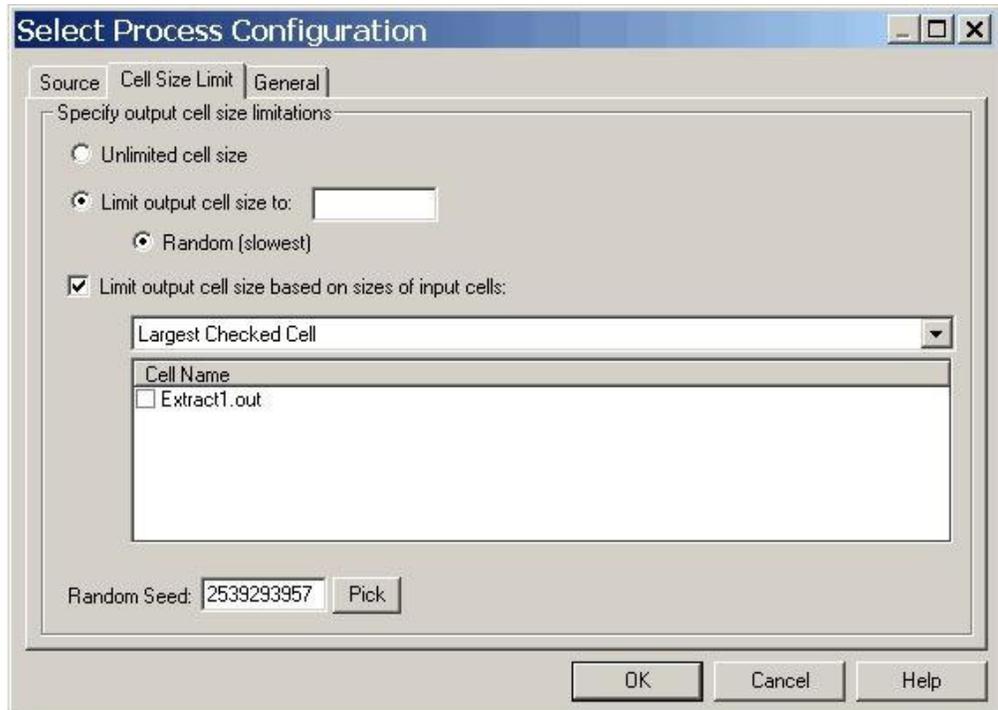
Die Optionen, die Ihnen für die Begrenzung der maximalen Ergebniszellengröße zur Verfügung stehen, hängen davon ab, ob der Prozess die Eingabe aus Zellen oder Tabellen akzeptiert. In Prozessen, die beide Arten der Eingabe akzeptieren, ändert sich das Fenster Max. Zellengröße dynamisch, um die der Eingabeart entsprechenden Optionen anzuzeigen.

- Prozesse, die ihre Eingabe aus Ergebniszellen beziehen
- Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Sie können auch für beide Eingabearten den zufälligen Anfangswert für die Verwendung bei der zufälligen Auswahl von IDs ändern.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Ergebniszellen beziehen

Wenn der Prozess seine Eingabe aus einer Ergebniszelle bezieht, beschränken Sie die Anzahl der auszugebenden IDs mit Hilfe der Registerkarte "Maximale Zellengröße".



In diesem Fenster können Sie die Begrenzung der Ergebniszellengröße festlegen.

- **Unbegrenzte Zellengröße** — gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien der Registerkarte dieses Prozesses erfüllen. Dies ist die Standardoption.
- **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf** — gibt eine genau festgelegte Anzahl von einmaligen IDs aus, die aus allen IDs, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen, zufällig ausgewählt wurden. Geben Sie im Textfeld die Anzahl der IDs ein, die ausgegeben werden sollen. Mit dieser Methode passt Campaign für Prozesse, die ihre Eingabe aus Zellen beziehen, die von der Datenbank zurückgegebenen, von Doppelungen bereinigten Datensätze an die Datensätze der Eingabezelle(n) an. Anschließend wird eine zufällige Auswahl getroffen, um die endgültige Zellengröße zu erreichen. Beachten Sie, dass die ID-Liste in Zellen, die von Prozess zu Prozess weitergeleitet werden, immer eindeutig ist.

Anmerkung: Die Auswahl von Datensätzen mit der Option **Zufällig** nimmt sehr viel temporären Speicherplatz und sehr viel Zeit in Anspruch, da alle IDs auf dem Campaign-Server empfangen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze ausgegeben werden.

Ergebniszellengröße auf der Basis von Eingabezellengrößen begrenzen

In Prozessen, die ihre Eingabe aus Zellen beziehen, können Sie die Zellengrößen aus verbundenen eingehenden Prozessen als Attribute für die Begrenzung der Ergebniszellengröße verwenden, auch wenn Sie die tatsächlichen Zellendaten oder IDs nicht verwenden.

Wenn Sie beispielsweise drei Prozesse, von denen jeder über eine Ergebniszelle verfügt, mit einem Auswählen-Prozess verbinden, können Sie nur eine der drei eingehenden Zellen als die tatsächliche Dateneingabe für den Auswählen-Prozess verwenden. Sie können jedoch die *Attribute* der anderen eingehenden Zellen verwenden, um die Ergebniszellengröße für den Auswählen-Prozess zu bestimmen. Eine durchgezogene Linie zeigt die Verbindung mit dem Prozess an, dessen Ergebniszelle von dem Auswählen-Prozess verwendet wird; gepunktete Linien zeigen Verbindungen mit den Prozessen an, deren Ergebniszellen nicht als Dateneingabe verwendet werden, sondern nur temporär mit dem Auswählen-Prozess verbunden sind.

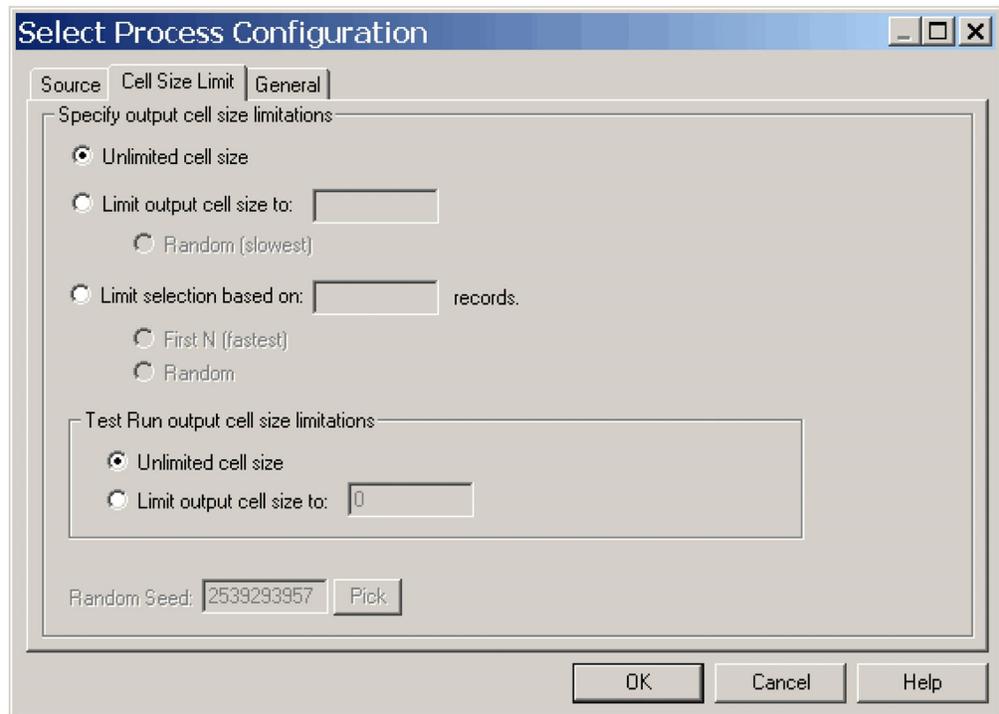
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ergebniszellengröße anhand Eingabezellen-größe festlegen**, um die Eingabezellen zu bestimmen, deren Größenattribute für die Begrenzung der Ergebniszellengröße des aktuellen Prozesses verwendet werden sollen. Einige dieser Optionen funktionieren in Verbindung mit dem von Ihnen festgelegten Wert **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:**.

So begrenzen Sie die Ergebniszellengröße auf der Basis von Eingabezellengrößen::

1. Klicken Sie in dem Prozess auf die Registerkarte **Max. Zellengröße**.
Das Fenster Max. Zellengröße wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Methode für die Berechnung der Begrenzungen aus, indem Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste auswählen:
 - **Größte belegte Zelle** — legt fest, dass die Ergebniszellengröße die Größe der größten ausgewählten Eingabezelle nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ergebniszelle für diesen Prozess entsprechend der größten Eingabezelle auf 500 begrenzt.
 - **Maximale Größe (oben) minus Summe aller belegten Zelle** — Verwenden Sie diese Option in Verbindung mit dem oben angegebenen Wert **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:**. Diese Option legt fest, dass die Ergebniszellengröße n nicht überschreiten darf, wobei n die Differenz zwischen dem im oberen Feld **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:** angegebenen Wert und der Summe aller ausgewählten Eingabezellen ist. Wenn Sie für den Wert **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:** z. B. 1000 eingeben und die Eingabezellen A und B mit den jeweiligen Größen 100 und 200 auswählen, ist die Größe der Ergebniszelle für diesen Prozess auf $1000 - (100+200) = 700$ begrenzt.
 - **Größe der belegten Zellen** — legt fest, dass die Ergebniszellengröße die Größe einer der ausgewählten Eingabezellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ergebniszelle für diesen Prozess entsprechend der kleinsten Eingabezelle auf 100 begrenzt.
 - **Summe aller belegten Zellen** — legt fest, dass die Ergebniszellengröße die Gesamtgröße aller ausgewählten Eingabezellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ergebniszelle für diesen Prozess entsprechend der Gesamtgröße der drei Eingabezellen auf 850 begrenzt.
3. Wählen Sie in der Liste der Eingabezellen die Eingabezellen aus, auf deren Größen die Kriterien der Ergebniszellengröße basieren sollen.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Wenn der Prozess seine Eingabe aus einer Tabelle (oder wenn die Option unterstützt wird – aus einem strategischen Segment) bezieht, wird das Fenster "Max. Zellengröße" angezeigt.



Verwenden Sie dieses Fenster, um die Begrenzung der Ergebniszellengröße festzulegen. Die Hauptunterschiede zwischen den Optionen **Begrenzung** bestehen in der Auswirkung der Optionen auf Ressourcen und der Anzahl der Datensätze, die bei nicht einheitlichen Datenquellen ausgegeben werden.

- **Unbegrenzte Zellengröße:** gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien der Registerkarte dieses Prozesses erfüllen. Dies ist die Standardoption.
- **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:** gibt eine genau festgelegte Anzahl von IDs aus, die aus allen IDs, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen, zufällig ausgewählt wurden. Geben Sie die Anzahl der IDs ein, die ausgegeben werden sollen. Mit dieser Methode entfernt Campaign die Doppelungen innerhalb des gesamten Satzes von IDs, bevor die zufällige Auswahl erfolgt. Anschließend wird nur die festgelegte Anzahl von Datensätzen beibehalten, sodass eine Liste von eindeutigen IDs ausgegeben wird, auch wenn in den ID-Feldern doppelte Einträge vorhanden sind.

Anmerkung: Die Auswahl von Datensätzen mit dieser Option nimmt sehr viel temporären Speicherplatz und sehr viel Zeit in Anspruch, da alle IDs auf dem Campaign-Server empfangen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht einheitlich verwendet werden und wenn es wichtig ist, dass genau n Datensätze ausgegeben werden.

- **Auswahl begrenzen basierend auf:** Verwenden Sie diese Optionen, um die Möglichkeiten von Campaign bei der Auswahl von Datensätzen einzuschränken, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen. Mit diesen Optionen werden die für die

Auswahl der endgültigen Datensätze benötigten Ressourcen Zeit und Speicherplatz reduziert, wobei möglicherweise weniger eindeutige IDs als festgelegt ausgegeben werden.

- **Ersten n (am schnellsten):** Campaign ruft nur die ersten n Datensätze aus der Datenbank ab, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen. Campaign nimmt keine Datensätze mehr an, sobald diese Anzahl von Datensätzen erreicht ist. Anschließend verdoppelt Campaign diese IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert wurden, umfasst Ihr Endergebnis weniger als n eindeutige Datensätze. Dies ist die schnellste Methode, da für das Empfangen von Daten weniger Zeit und weniger temporärer Speicherplatz benötigt werden.
- **Zufällig:** Campaign ruft aus der Datenbank alle Datensätze ab, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen. Anschließend werden daraus zufällig n Datensätze ausgewählt. Anschließend verdoppelt Campaign diese beibehaltenen IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert wurden, umfasst Ihr Endergebnis weniger als n eindeutige Datensätze. Mit dieser Option wird der benötigte temporäre Speicherplatz reduziert, denn nur die zufällig ausgewählten Datensätze werden abgerufen und von Campaign gespeichert.

Grenzwert für Ergebniszellengröße testen

In einigen Prozessen, darunter Zielgruppe und Auswählen, können Sie die Zellengröße auch für Testläufe begrenzen. Verwenden Sie die Optionen in diesem Abschnitt, um die Menge der ausgegebenen und anschließend während des Testlaufs verarbeiteten Daten zu prüfen.

- **Unbegrenzte Zellengröße** — Dies ist die Standardoption. Die Anzahl der von der Abfrage ausgegebenen IDs, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien der Registerkarte **Quelle** dieses Prozesses erfüllen, wird nicht verändert. Mit dieser Option werden beim Testlauf alle Daten verarbeitet, die auch während eines Produktionslaufs verarbeitet würden, jedoch werden Angebots- und Kontaktverlauf nicht aktualisiert.
- **Max. Ergebniszellengröße begrenzen auf:** — gibt eine genau festgelegte Anzahl von IDs aus, die aus allen IDs, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen, zufällig ausgewählt wurden. Geben Sie im Textfeld die Anzahl der IDs ein, die ausgegeben werden sollen. Mit dieser Methode entfernt Campaign die Doppelungen innerhalb des gesamten Satzes von IDs, bevor die zufällige Auswahl erfolgt. Anschließend wird nur die festgelegte Anzahl von Datensätzen beibehalten, sodass eine Liste von eindeutigen IDs ausgegeben wird, auch wenn in den ID-Feldern doppelte Einträge vorhanden sind.

Anmerkung: Die Auswahl von Datensätzen mit dieser Option nimmt sehr viel temporären Speicherplatz und sehr viel Zeit in Anspruch, da alle IDs auf dem Campaign-Server empfangen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht einheitlich verwendet werden und wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze ausgegeben werden.

Ändern des Zellnamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ergebniszellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Segment-Prozess mit dem Namen „Segment1“ beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ergebniszellen standardmäßig „Segment1.Segment1“, „Segment1.Segment2“ und „Segment1.Segment3“ genannt.

Zellnamen sind so aufgebaut, dass sie mit dem Namen des Prozesses verbunden werden, von dem die jeweilige Zelle erstellt wurde. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Zellnamen automatisch geändert.

Wenn Sie jedoch den Namen einer Zelle ändern, wird deren Verbindung mit dem Prozessnamen getrennt. Das bedeutet, dass der Zellname bei einer erneuten Änderung des Prozessnamens nicht mehr automatisch geändert wird.

So ändern Sie den Namen einer Zelle in einem Flowchart-Prozess:

Anmerkung: Wenn Sie den Namen einer Ergebniszelle ändern und speichern und wenn für den Zellcode die Option **Automatisch erstellen** aktiviert wurde, wird der Zellcode neu erstellt. Wenn der Zellcode nicht geändert werden soll, deaktivieren Sie die Option **Automatisch erstellen**, bevor Sie den Zellnamen bearbeiten.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellnamen Sie ändern möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt, darunter der Name des Prozesses und der Ergebniszelle.
3. Setzen Sie den Cursor in das Feld **Name der Ergebniszelle**, sodass der Text markiert wird. Nun können Sie den Zellnamen ändern.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie den Zellnamen geändert haben, so dass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen diesen Namen keine Verbindung mehr.

Anmerkung: Das Speichern eines Flowchart löst keine Validierung aus. Um zu prüfen, ob das Flowchart richtig konfiguriert wurde, können Sie manuell eine Flowchart-Validierung ausführen.

Zurücksetzen des Zellnamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ergebniszellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Segment-Prozess mit dem Namen „Segment1“ beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ergebniszellen standardmäßig „Segment1.Segment1“, „Segment1.Segment2“ und „Segment1.Segment3“ genannt.

Wenn Sie den Prozess umbenennen, werden auch die Zellnamen automatisch geändert, so dass diese weiterhin mit dem Prozessnamen verbunden bleiben.

Wenn Sie jedoch den Zellnamen manuell ändern, so dass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen dem Namen der Zelle und dem des Prozesses keine Verbindung mehr. Sie können die Verbindung wiederherstellen, indem Sie den Zellnamen dem Prozessnamen wieder anpassen.

So setzen Sie den Zellnamen zurück:

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellnamen Sie zurücksetzen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Der nächste Schritt unterscheidet sich, je nachdem, ob Sie einen Prozess bearbeiten, der eine einzelne Zelle oder mehrere Zellen ausgibt:
 - In Prozessen, die eine einzige Zelle ausgeben, bearbeiten Sie den Text im Feld **Name der Ergebniszelle**, sodass er mit dem im Feld "Prozessname" angezeigten Namen identisch ist.

- In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, klicken Sie auf **Zellnamen zurücksetzen**. Die Zellnamen erhalten wieder das Standardformat, das sich aus dem Namen des aktuellen Prozesses und dem Namen des Segments zusammensetzt.

Der Name des Prozesses und der Name der Zelle werden wieder verbunden. Wenn Sie jetzt den Prozessnamen ändern, wird auch der Name der Ergebniszelle automatisch geändert.

4. Klicken Sie auf **OK**. Ihre Änderungen werden gespeichert und das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen.

Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellnamen und Zellcodes

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ergebniszellen im Raster Ergebniszellen zu bearbeiten.

So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein:

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ergebniszellen im Raster **Ergebniszellen** zu bearbeiten.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für den Sie Zellnamen und Zellcodes kopieren und einfügen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ergebniszellen** angezeigt.
3. Klicken Sie im Raster **Ergebniszellen** auf eine beliebige Stelle, um alle Zellen auszuwählen. Unabhängig von der Position des Cursors werden immer alle Zellen für das Einfügen ausgewählt.

Anmerkung: Die Spalte **Zellcode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellcodes automatisch erstellen** deaktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Kopieren**. Alle Zellen werden in die Zwischenablage kopiert.
5. Klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links von der Position befindet, in die die Zellen eingefügt werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zellen ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe wie der kopierte Zellenblock.

So fügen Sie Zellennamen und -codes aus einer externen Kalkulationstabelle ein

1. Wählen Sie Zellen oder Text aus einer externen Kalkulationstabelle oder einer Anwendung aus und kopieren Sie sie mithilfe der Kopierfunktion dieser Anwendung.
2. Doppelklicken Sie in Campaign in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, in den Sie Zellnamen und Zellcodes kopieren und einfügen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ergebniszellen** angezeigt.

Anmerkung: Die Spalte **Zellcode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellcodes automatisch erstellen** deaktiviert ist.

Wenn Sie Inhalte in die Spalte **Zellcode** einfügen möchten, vergewissern Sie sich, dass dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist.

4. Klicken Sie auf die Zelle, in die Sie den kopierten Inhalt einfügen möchten. Wenn Sie eine Gruppe von Zellen in Form eines Rechtecks kopieren und einfügen möchten, klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links im Rechteck befindet.
5. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zelle(n) ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe.

Ändern des Zellcodes

Standardmäßig wird ein Zellcode automatisch vom System erstellt, basierend auf dem von Ihrem Systemadministrator für alle Zellcodes definierten Format. Zellcodes müssen in den Flowcharts und Kampagnen eindeutig sein, können in den Flowcharts jedoch doppelt vorhanden sein, wenn der Konfigurationsparameter des Flowcharts `AllowDuplicateCellCodes` auf "Ja" gesetzt ist.

Weitere Informationen über Konfigurationsparameter im zentralen Konfigurationsparameter von IBM Unica Marketing finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Obwohl der standardmäßige systemgenerierte Zellcode überschrieben werden kann, muss der manuell eingegebene Zellcode dem Zellcodeformat entsprechen. Das Format wird im Prozesskonfigurationsfenster unter dem Feld **Zellcode** angezeigt. Codeformate werden durch Konstanten und Variablen wie folgt dargestellt: Großbuchstaben stehen für alphabetische Konstanten, ein kleines "n" steht für ein numerisches Zeichen. Das Zellcodeformat "Annn" zeigt beispielsweise an, dass der Zellcode aus vier Zeichen bestehen muss, wobei das erste Zeichen ein großes „A“ und die weiteren drei Zeichen Ziffern sein müssen. Ein Beispiel für dieses Format wäre der Zellcode „A454“.

So ändern Sie den Code einer Zelle in einem Flowchart-Prozess:

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellnamen Sie ändern möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch erstellen**, wenn es aktiviert ist. Das Feld **Zellcode** kann nun bearbeitet werden.
4. Ändern Sie im Feld **Zellcode** den Zellcode. Achten Sie darauf, dass der geänderte Code dem unter dem Feld **Zellcode** angezeigten Zellcodeformat entspricht.
5. Nachdem Sie den Zellcode geändert haben, klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So können Sie Flowchart-Zellen mit dem Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ abstimmen und verknüpfen

Neben der Verknüpfung von Zellen aus dem Konfigurations-Dialogfeld jedes einzelnen Prozesses können Sie auch Zielzellen für das gesamte Flowchart über das Dialogfeld **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** verknüpfen und verwalten. Bevor Sie diese Funktion ausführen, vergewissern Sie sich, dass in der Kalkulationstabelle der Kampagne Platzhalter-Zellcodes und -Zellnamen vorhanden sind. Wenn

Sie die automatische Abstimmung durchführen möchten, stellen Sie sicher, dass die in der Zielzellen-Kalkulationstabelle definierten Zellen den gleichen Namen haben oder Namen, bei denen mindestens die ersten drei Zeichen mit dem Namen der Ergebniszelle übereinstimmen.

1. Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen > Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.

Das Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ wird angezeigt. Im linken Bereich erscheinen „Verfügbare Zielzellen“, im rechten Bereich Flowchart-Ergebniszellen.

2. Klicken Sie auf **Automatische Abstimmung**, um Zielzellen und Flowchart-Ergebniszellen automatisch nach Namen abzustimmen.

Bei erfolgreich automatisch abgestimmten Zellen erscheint im rechten Bereich der Status **Exakt** oder **Beste Übereinstimmung**. Abgestimmte Zielzellen werden rot markiert.

3. Um die Verknüpfung dieser abgestimmten Zellenpaare abzuschließen, klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und das Dialogfeld zu schließen. Sie erhalten einen Warnhinweis, dass die Ergebnisse der Flowchart-Ausführung verloren gehen. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.

Beim nächsten Öffnen des Dialogfelds **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** für dieses Flowchart wird bei den abgestimmten und verknüpften Zellen der Status **Verknüpft** angezeigt.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Flowcharts in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Flowchart verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So heben Sie die Abstimmung oder Verknüpfung von Flowchart-Zellen im Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ auf

Anmerkung: Das Trennen von Verbindungen zwischen Zellen, mit denen ein Kontaktverlauf verknüpft ist, führt dazu, dass diese Zellen "zurückgezogen" werden. Da zurückgezogene Zellen nicht in der Kalkulationstabelle für Zielzellen angezeigt werden, sind sie dort nicht mehr sichtbar. Um eine Zelle in der Kalkulationstabelle für Zielzellen zu behalten, müssen Sie vor dem Trennen der Verbindungen den Kontaktverlauf für diese Zelle löschen.

1. Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen > Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.

Abgestimmte oder verknüpfte Zellen werden im rechten Bereich angezeigt. Der zugehörige Status erscheint in der Spalte **Status**.

2. Um die Abstimmung aller abgestimmten Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Abstimmungen aufheben**.

Die nicht mehr abgestimmten Zielzellen werden im Bereich **Verfügbare Zielzellen** angezeigt und der Inhalt der Spalten **Status** und **Zielzellename** der Ergebniszellen wird gelöscht. Verknüpfte Zellenpaare werden nicht geändert.

3. Um die Verknüpfung aller verknüpften Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Verknüpfungen aufheben**.

Verknüpfungen zuvor verknüpfter Paare werden aufgehoben, Abstimmungen bleiben jedoch bestehen. Die Zielzellen erscheinen nun wie abgestimmte Zielzellen in Rot in der Liste **Verfügbare Zielzellen**.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Flowcharts in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Flowchart verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So können Sie Flowchart-Zellen mit dem Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ manuell abstimmen und verknüpfen

1. Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen > Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.
Das Dialogfeld „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ wird angezeigt. Im linken Bereich erscheinen „Verfügbare Zielzellen“, im rechten Bereich Flowchart-Ergebniszellen.
2. Wählen Sie ein oder mehrere abzustimmende Zielzellen-Paare und Flowchart-Ergebniszellen aus und klicken Sie auf **Abstimmen > >**.
Die ausgewählten Zielzellen werden der Reihe nach auf die ausgewählten Flowchart-Ergebniszellen abgestimmt. Bei erfolgreich abgestimmten Ergebniszellen wird der Status **Manuell** angezeigt und abgestimmte Zielzellen werden rot markiert.
3. Um die Verknüpfung dieser abgestimmten Zellenpaare abzuschließen, klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und das Dialogfeld zu schließen. Sie erhalten einen Warnhinweis, dass die Ergebnisse der Flowchart-Ausführung verloren gehen. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.
Beim nächsten Öffnen des Dialogfelds **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** für dieses Flowchart wird bei den abgestimmten und verknüpften Zellen der Status **Verknüpft** angezeigt.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Flowcharts in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Flowchart verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So verbinden Sie Flowchart-Zellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration:

Bevor Sie diese Funktion ausführen, vergewissern Sie sich, dass in der Kalkulationstabelle der Kampagne Platzhalter-Zellcodes und -Zellnamen vorhanden sind.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellen Sie mit den Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen verbinden möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Öffnen Sie das Fenster Zielzelle auswählen.
 - In Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, wie z. B. Auswählen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verbinden....**
 - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, wie z. B. Segment, klicken Sie für jede Zelle, die Sie verbinden möchten, auf die Zeile **Name der Ergebniszelle** oder **Zellcode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche ..., die angezeigt wird.Im Fenster Zielzelle auswählen werden die Zellen angezeigt, die in der Kalkulationstabelle der aktuellen Kampagne definiert sind.
4. Wählen Sie im Fenster Zielzelle auswählen die Zeile für die Zelle aus, mit der Sie die aktuelle Ergebniszelle verbinden möchten.

5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster Zielzelle auswählen wird geschlossen. Der Name und der Code der Ergebniszelle werden im Prozesskonfigurationsfenster durch den Code und den Namen der Zelle in der Kalkulationstabelle für Zielzellen ersetzt. Diese werden kursiv dargestellt, um anzuzeigen, dass sie mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) verbunden sind.
6. Klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So heben Sie die Verbindung von Flowchart-Zellen und Zielzellen unter Verwendung des Dialogfelds Prozesskonfiguration auf:

Wichtig: Das Trennen von Verbindungen zwischen Zellen, mit denen ein Kontaktverlauf verknüpft ist, führt dazu, dass diese Zellen "zurückgezogen" werden. Da zurückgezogene Zellen nicht in der Kalkulationstabelle für Zielzellen angezeigt werden, sind sie dort nicht mehr sichtbar. Um eine Zelle in der Kalkulationstabelle für Zielzellen zu behalten, müssen Sie vor dem Trennen der Verbindungen den Kontaktverlauf für diese Zelle löschen.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Verbindungen zwischen Ergebniszellen und Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) Sie trennen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Öffnen Sie das Fenster Zielzelle auswählen.
 - In Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, wie z. B. Auswählen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verbinden...**
 - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, wie z. B. Segment, klicken Sie für jede Zelle, deren Verbindung Sie trennen möchten, auf die Zeile **Name der Ergebniszelle** oder **Zellcode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche ..., die angezeigt wird.

Im Fenster Zielzelle auswählen werden die Zellen angezeigt, die in der Kalkulationstabelle der aktuellen Kampagne definiert sind. Die aktuell verbundene Zelle wird hervorgehoben.

4. Wählen Sie im Fenster "Zielzelle auswählen" die Option [**Nicht verbunden**]. Der Name und der Code der Zelle werden nicht mehr hervorgehoben.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster "Zielzelle auswählen" wird geschlossen. Der Name und der Code der Ergebniszelle sind im Prozesskonfigurationsfenster nicht mehr kursiv markiert, was bedeutet, dass sie nicht mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) verbunden sind.
6. Klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So ordnen Sie einer Zelle in einem Flowchart-Kontaktprozess ein Angebot zu:

Bevor Sie diese Funktion ausführen können, müssen Sie die Angebote und Zellen erstellen.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellen Sie Angeboten zuordnen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfahren**. Die Oberfläche für die Angebotszuordnung für diesen Prozess wird mit einem Raster aller Eingabezellen für diesen Prozess angezeigt.
3. Wenn Sie Kontrollgruppen verwenden wollen, die vom Kontakt vollständig ausgeschlossen sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausschluss-Kontrollgruppen verwenden**. Die für Kontrollgruppen relevanten Spalten werden dem Zielzellenraster hinzugefügt.
4. Klicken Sie für jede Zelle in die Spalte **Kontrolle?** und geben Sie an, ob diese Zelle eine Kontrollzelle ist, indem Sie **J** oder **N** auswählen. Wenn Sie angeben, dass es sich bei einer Zelle um eine Kontrollzelle handelt, werden die restlichen Spalten für diese Zelle deaktiviert, so dass Sie für diese Zelle weder eine Kontrollzelle noch ein Angebot bestimmen können. Wenn Sie angeben, dass es sich bei einer Zelle um keine Kontrollzelle handelt, können Sie für diese Zelle eine Kontrollzelle und ein Angebot bestimmen.
5. Bestimmen Sie für jede Zelle, die keine Kontrollzelle ist, eine Kontrollzelle und eines von mehreren Angeboten.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Angebote zuzuordnen:

- Klicken Sie auf die Spalte **Angebot** der Zelle, um aus einer Liste von verfügbaren oder mehreren Angeboten auswählen zu können.
- Klicken Sie auf **Angebote zuordnen...**, um das Fenster "Angebot(e) zuordnen" zu öffnen, in dem Angebote mit Hilfe der Schaltflächen **Hinzufügen>>** und **<<Entfernen** aus der Liste "Verfügbare Angebote" in die Liste "Zugeordnete Angebote" verschoben werden.

Anmerkung: Um ein oder mehrere Angebote mehreren Zellen zuzuordnen, wählen Sie alle Zeilen aus, denen Sie Angebote zuordnen möchten, und klicken Sie auf **Angebote zuordnen...**, um das Fenster "Angebot(e) zuordnen" zu öffnen.

6. Nachdem Sie den Zellen in dem Prozess Angebote zugeordnet haben, klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen

Eine Angebotsliste wird einer Zelle in einem Flowchart oder in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) auf dieselbe Weise zugeordnet wie ein einzelnes oder mehrere Angebote. Sie können die Werte für die Parameter in Angeboten jedoch nicht in der Angebotsliste bestimmen. Für die parametrisierten Angebotsfelder werden Standardwerte verwendet.

So legen Sie die Parameter in Angeboten fest, die Zellen zugeordnet sind:

Nachdem Sie den Zellen in Flowchart-Kontaktprozessen Angebote zugeordnet haben, können Sie die Werte für die parametrisierten Attribute in den zugeordneten Angeboten bestimmen.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für dessen Eingabezellen Sie die Werte für parametrisierte Angebotsattribute festlegen möchten. Das Prozesskonfigurationsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**. Die Oberfläche für das Bestimmen von Parameterwerten für jede Eingabezelle wird angezeigt.
3. Verwenden Sie im Feld **Für Zelle(n)** die Dropdown-Liste, um eine bestimmte Zelle nach ihrem Namen auszuwählen, oder wählen Sie **[Alle Zellen]** aus, um

dieselben Parameterwerte mehreren Zellen zuzuordnen. Sie können auch auf die Schaltfläche ... klicken, um das Fenster **Zellen auswählen** zu öffnen, in dem Sie die Zellen auswählen können, die Sie als Eingabe verwenden möchten.

Für alle Zellen, die Sie ausgewählt haben, wird für jede Angebot/Parameter-Kombination je eine Zeile angezeigt.

Anmerkung: Durch das Auswählen von [**Alle Zellen**] werden Zellen, Angebote und Parameter zusammen angezeigt.

4. Klicken Sie für jede Angebot/Parameter-Kombination auf die Spalte **Zugeordneter Wert**, um die verfügbaren Werte ggf. in der Dropdown-Liste anzuzeigen oder den Text im Feld zu bearbeiten. Für jede Zelle, der das Angebot zugeordnet wurde, wird der Parameterwert eingestellt, den Sie eingeben.

Anmerkung: Wenn mehrere Zellen demselben Angebot zugeordnet sind, jedoch verschiedene Werte für denselben Parameter aufweisen, wird für das Angebot eine Zeile angezeigt, der Wert [Mehrere Werte] wird jedoch in der Spalte **Zugeordneter Wert** angezeigt.

5. Nachdem Sie die Werte für die Angebotsparameter festgelegt haben, klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

Informationen über die Kalkulationstabelle für Zielzellen:

Anmerkung: Wenn Ihre Campaign-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um mit Kalkulationstabellen für Zielzellen (TCS) zu arbeiten. Wenn Ihre Campaign-Umgebung für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um mit Kalkulationstabellen für Zielzellen in veralteten Kampagnen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Unica Marketing Operations“ auf Seite 2.

Die Kalkulationstabelle für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) ist eine Funktion in Form einer Kalkulationstabelle für jede Kampagne, in der alle Zellen, die in den Flowcharts der jeweiligen Kampagne verwendet werden, sowie deren Details einschließlich zugeordneter Angebote angezeigt werden. Zusätzlich zu der zugänglichen Ansicht aller Zellen, die in den Flowcharts der jeweiligen Kampagne verwendet werden, bietet diese Funktion auch ein Werkzeug für eine zellbasierte Angebotszuordnung.

Die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) kann jederzeit bearbeitet werden und schreibt Werte in die Campaign-Systemtabellen, wenn sie gespeichert wird.

Sie kann in zwei Modi verwendet werden:

- **Von oben nach unten** — Sie erstellen alle Ziel- und Kontrollzellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) und verbinden diese später mit Hilfe ihrer Zellcodes mit Zellen, die in Flowcharts erstellt wurden. Für Zellen, die in der TCS erstellt wurden, können alle Felder, mit Ausnahme derer, die **"im Flowchart verwendet"** werden, in der TCS bearbeitet werden.
- **Von unten nach oben** — Jede Zielzelle, die Sie in einem Flowchart-Prozess erstellen, wird in der TCS angezeigt, nachdem das Flowchart gespeichert wurde. Für Zellen, die in Flowcharts erstellt wurden, können nur die benutzerdefinierten Attribute in der TCS bearbeitet werden.

Sie können jederzeit zwischen diesen zwei Modi umschalten. In der Regel bleiben Benutzer jedoch entweder bei der einen oder bei der anderen Funktion.

Wichtig: Sie sollten Geschäftsregeln aufstellen, die die Möglichkeiten der Bearbeitung einer Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) während der Bearbeitung oder Ausführung von Flowcharts der zugeordneten Kampagne einschränken. Wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Änderungen an den Flowcharts und TCS vornehmen, also z. B. ein Benutzer Kontaktprozesse innerhalb eines Flowchart bearbeitet, während ein anderer Benutzer Angebotszuordnungen für dieselben Zellen in TCS ändert, könnten falsche Daten gespeichert werden und Konflikte entstehen.

In manchen Fällen ist das Umschalten zwischen den beiden Modi jedoch erforderlich. Wenn Sie beispielsweise in einem Flowchart arbeiten und merken, dass eine Zielzelle nicht in der TCS im Modus „Von oben nach unten“ definiert wurde, können Sie das Flowchart speichern und in diesen Modus wechseln (zur TCS navigieren und die Zelle dort erstellen). Wechseln Sie anschließend erneut in den Modus „Von unten nach oben“ (kehren Sie zum Flowchart zurück und stellen Sie eine Verbindung mit der neuen Zelle in der TCS her. Der Kontaktprozess wird nun erfolgreich konfiguriert.)

Zellen, die in der TCS im Modus „Von oben nach unten“ erstellt wurden, werden nie visuell deaktiviert (grau dargestellt), wenn sie im Modus „Von unten nach oben“ nicht verwendet werden.

Zellstatusinformationen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):

Die Kalkulationstabelle für Zielzellen in Campaign zeigt den aktuellen Status jeder Zelle an, einschließlich Anzahl der Zellen, Typ der letzten Ausführung (Produktions- oder Testlauf eines Flowchart, einer Teilstruktur oder eines Prozesses) und der Zeit der letzten Ausführung. Die Anzahl der Zellen entspricht der Zahl der eindeutigen Zielgruppen-IDs für jede Zelle, die mit einer Ausgabestelle in einem bereits ausgeführten Flowchart verbunden ist. Dieser Zellenstatus ist das Ergebnis des letzten gespeicherten Produktions- oder Testlaufs des entsprechenden Prozesses.

Zellstatusinformationen werden in der Kalkulationstabelle für Zielzellen entweder in Campaign (eigenständig) oder Marketing Operations (falls integriert) angezeigt.

Aktualisieren der Anzahl der Zellen

Wenn Sie Änderungen an einer Prozesskonfiguration vornehmen, gehen alle Ergebnisse aus früheren Ausführungen verloren und die Spalten **Zellenanzahl**, **Typ der letzten Ausführung** und **Zeitpunkt der letzten Ausführung** werden in der Kalkulationstabelle für Zielzellen leer angezeigt. Sie müssen das Flowchart, die Teilstruktur eines Flowchart oder den Prozess im Produktionsmodus oder Testmodus ausführen und anschließend das Flowchart speichern, um die Anzahl der Zellen zu aktualisieren.

Beachten Sie die Auswirkungen auf die Anzahl der Zellen in der TCS für die folgenden Arten von Prozesskonfigurationsänderungen.

- **Flowchart-Ausgabezellen mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) verbinden.** Die Anzahl der Zellen wird bis zum nächsten gespeicherten Produktions- oder Testlauf leer angezeigt.
- **Flowchart-Ausgabezellen von der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) trennen.** Alle vorherigen Ausführungsergebnisse werden entfernt und die Anzahl der Zellen wird leer angezeigt.

So aktualisieren Sie die Zellzählung manuell:

Die Zellzählung in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) wird automatisch aktualisiert, wenn Sie das Flowchart, die Teilstruktur eines Flowcharts oder einen Prozess im Produktionsmodus ausführen oder wenn Sie einen Testlauf speichern. Wenn die TCS bei Abschluss des Testlaufs geöffnet ist, müssen Sie die Zellzählung manuell aktualisieren, indem Sie auf das Symbol **Zellstatus abrufen** klicken.

Arbeiten mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)

Weitere Informationen zur Arbeit mit der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) finden Sie in den folgenden Themen:

- „So fügen Sie eine Zeile zur Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) hinzu:“
- „So fügen Sie mehrere leere Zeilen zur Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) hinzu:“
- „So duplizieren Sie Zeilen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)“ auf Seite 170
- „So suchen Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):“ auf Seite 170
- „So kennzeichnen Sie eine Zelle als Kontrollzelle:“ auf Seite 171
- „So bestimmen Sie für die aktuelle Zelle eine Kontrollzelle:“ auf Seite 171
- „So erstellen und verwenden Sie Zellcodes in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):“ auf Seite 171
- „So bearbeiten Sie die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):“ auf Seite 172
- „So fügen Sie Daten aus einer externen Quelle in die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) ein:“ auf Seite 172
- „So ordnen Sie Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) Angebote zu:“ auf Seite 175
- „So heben Sie die Zuordnung von Angeboten zu Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) auf:“ auf Seite 176
- „So zeigen Sie zugeordnete Angebote oder Angebotslisten an:“ auf Seite 176

So fügen Sie eine Zeile zur Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) hinzu:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie eine Zelle hinzufügen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.

Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Zelle hinzufügen**.

Am Ende der Kalkulationstabelle wird eine Zeile hinzugefügt.

So fügen Sie mehrere leere Zeilen zur Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) hinzu:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen hinzufügen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Viele Zellen hinzufügen** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **N leere Zeilen** aus. Das Fenster Mehrere neue Zeilen hinzufügen wird angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Anzahl zu erstellender Zeilen** die Anzahl der Zeilen ein, die Sie hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**.
Die neu hinzugefügten Zeilen für Zielzellen werden unten in der Kalkulationstabelle angezeigt und enthalten bereits den Zellcode und den Zellnamen.
6. Geben Sie ggf. weitere Informationen für die neuen Zellen in der Kalkulationstabelle ein und klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So duplizieren Sie Zeilen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen duplizieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.
Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Wählen Sie die Zeile aus, die Sie duplizieren wollen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Viele Zellen hinzufügen** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **N doppelte Zeilen** aus.
Das Fenster Mehrere neue Zeilen hinzufügen wird angezeigt.
5. Geben Sie im Feld **Anzahl zu erstellender Zeilen** die Anzahl der Zeilen ein, die Sie hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**.
Die neu hinzugefügten Zeilen für Zielzellen werden unter der ausgewählten Zeile angezeigt und enthalten bereits die Zellcodes und die Zellnamen. Alle anderen Spaltenwerte mit Ausnahme von **Im Flowchart verwendet** werden aus der ursprünglichen Zellzeile kopiert.
7. Geben Sie ggf. weitere Informationen für die neuen Zellen in der Kalkulationstabelle ein und klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So suchen Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):

Mit der Suchfunktion in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) können Sie eine beliebige Zeichenkette eingeben und Treffer aus allen Spalten der Tabelle erhalten. Wenn Sie zum Beispiel „924“ in das Suchfeld eingeben, werden sowohl die Zeile mit dem Zellcode „A000000924“ als auch die Zeile für eine Zelle als Treffer angezeigt, die einem Angebot mit dem Namen „Angebot9242007“ zugewiesen ist.

Anmerkung: Die Suchfunktion steht in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) ausschließlich im Bearbeitungsmodus zur Verfügung.

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie nach Zellen suchen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.
Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle auf **Bearbeiten**.
Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.

4. Geben Sie im Fenster "Suche" die Zeichenkette ein, nach der Sie suchen möchten, und klicken Sie auf **Suche nach Zeichenkette**.
Die Zeile mit dem ersten Treffer für Ihre Zeichenkette wird hervorgehoben.
5. Klicken Sie auf **Weitersuchen**, um in der Tabelle weitere Treffer zu erzielen.

So kennzeichnen Sie eine Zelle als Kontrollzelle:

1. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Spalte **Kontrollzelle** der Zelle, die Sie bearbeiten.
Die Zelle kann nun mit Hilfe einer Dropdown-Liste bearbeitet werden.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob die aktuelle Zelle eine Kontrollzelle sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

Wichtig: Wenn Sie eine Kontrollzelle (z. B. Zelle A) einer oder mehreren Zielzellen als Kontrolle zuweisen und anschließend Zelle A zu einer Zielzelle ändern, wird die Zelle A als Kontrollzelle von allen Zielzellen entfernt, die diese zuvor als Kontrolle verwendet haben.

So bestimmen Sie für die aktuelle Zelle eine Kontrollzelle:

1. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Spalte **Kontrollzellencode** der Zelle, die Sie bearbeiten.
Die Zelle kann nun mit Hilfe einer Dropdown-Liste bearbeitet werden. Zellcodes der Zellen, die als Kontrollzellen gekennzeichnet sind (d. h. für die in der Spalte Kontrollzelle der Wert **Ja** ausgewählt wurde), können als Kontrollzellen ausgewählt werden.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zelle, die als Kontrollzelle für die aktuelle Zelle verwendet werden soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So erstellen und verwenden Sie Zellcodes in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):

Verwenden Sie diese Funktion, damit Campaign einen eindeutigen Zellcode für die Verwendung in der Kalkulationstabelle für Zielzellen erstellt.

1. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Zellcode erstellen**.
Ein Fenster mit dem erstellten Zellcode wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Fenster, und wählen Sie mit der Maus den Zellcode aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie im Kontextmenü **Kopieren** aus.
4. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) auf das Feld, in das Sie den Zellcode einfügen möchten.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen**. Der erstellte Zellcode wird in die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) eingefügt.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So bearbeiten Sie die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS):

Wenn Sie die Attribute der Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen bearbeiten, vergewissern Sie sich, dass keine Flowcharts der zugeordneten Kampagne gleichzeitig bearbeitet oder ausgeführt werden.

Wichtig: Wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Änderungen an den Flowcharts und TCS vornehmen, also z. B. ein Benutzer Kontaktprozesse innerhalb eines Flowchart bearbeitet, während ein anderer Benutzer Angebotszuordnungen für dieselben Zellen in TCS ändert, könnten falsche Daten gespeichert werden und Konflikte entstehen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen bearbeiten möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.
Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.
Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie in die Zellfelder, die Sie bearbeiten möchten, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Verwenden Sie die Symbole in der Campaign-Symboleiste, um eine ausgewählte Zeile in der Kalkulationstabelle nach oben oder nach unten zu bewegen, oder um ausgewählte Zeilen zu löschen.
5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So fügen Sie Daten aus einer externen Quelle in die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) ein:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen bearbeiten möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle auf **Bearbeiten**. Die Kalkulationstabelle wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Kopieren Sie in der externen Anwendung den Zellinhalt oder den Text, den Sie in die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) einfügen möchten.
4. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Zelle, in die Sie den kopierten Inhalt einfügen möchten, oder halten Sie beim Auswählen von Zellen die **Umschalttaste** gedrückt, um mehrere Zellen auszuwählen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen**. Die kopierten Zellinhalte werden in die ausgewählten Zellen eingefügt.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So importieren Sie Daten aus einer .csv-Datei in die Kalkulationstabelle für Zielzellen

Sie können große Mengen an Zielzellendaten im .csv-Format aus einer Datei in die Kalkulationstabelle für Zielzellen importieren. Die Datei muss wie unter „Erforderliches Format einer .csv-Datei zum Import in die TCS“ beschrieben formatiert werden.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie Zielzellendaten importieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen importieren** in der Kalkulationstabelle.
3. Verwenden Sie im Dialogfeld **TCS importieren** die Schaltfläche **Durchsuchen**, um zu der zu importierenden .csv-Datei zu navigieren. Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie im Dialogfeld **Datei auswählen** auf **Öffnen**.
4. Klicken Sie auf **Importieren**.
5. Die Kalkulationstabelle für Zielzellen wird aktualisiert und die Inhalte der .csv-Datei werden unter den vorhandenen Zellen in der TCS angehängt.

Erforderliches Format einer CSV-Datei zum Import in die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)

Um Daten erfolgreich in die Kalkulationstabelle für Zielzellen zu importieren, muss die von Ihnen aufbereitete .csv-Datei das folgende Format aufweisen. Wenn Sie den Inhalt der Kalkulationstabelle für Zielzellen exportieren, werden Daten auch in diesem Format exportiert.

- Die Datei muss eine Kopfzeile aufweisen, deren Spaltennamen mit den vordefinierten und benutzerdefinierten Zellenattributen übereinstimmen.
- Jede Zeile muss die in der Kopfzeile angegebene Spaltenanzahl aufweisen.
- Wenn eine Spalte keine Daten enthält, sollte sie leer bleiben.
- Werte benutzerdefinierter Attribute werden in den passenden Datentyp konvertiert. Datumsangaben müssen im lokalen Format des Benutzers angegeben werden.

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
CellName	Name der Zielzelle.	Ja	
Zellencode	Der Zielzelle zugewiesener Zellcode. Falls leer, generiert Campaign einen Zellcode, ansonsten wird der angegebene Wert verwendet.	Ja, falls diese Zeile als IsControl=Yes markiert ist.	Der Zellcode muss mit dem definierten Zellcode-Format übereinstimmen.
IsControl	Gibt an, ob die Zelle in dieser Zeile eine Kontrollzelle oder eine normale Zielzelle ist.	Nein	Ja, Nein
ControlCellCode	Der CellCode einer als IsControl=Yes markierten Zelle.	Nein	Ein gültiger Zellcode, der für eine als IsControl=Yes markierte Zelle vorhanden ist.

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
AssignedOffers	Eine durch Strichpunkte abgetrennte Angebotsreihe oder -liste oder eine Kombination daraus.	Nein	Angebote können mithilfe von Angebotscodes angegeben werden, Angebotslisten mithilfe der Namen von Angebotslisten. Das Format lautet: OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[], wobei der Angebotsname optional ist. Der Angebotscode muss angegeben werden und der Name der Angebotsliste muss mit leeren eckigen Klammern angegeben werden.
FlowchartName	Name des zugehörigen Flowcharts.	Nein. Diese Spalte wird von Campaign befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
CellCount	Die Anzahl für diese Zelle.	Nein. Diese Spalte wird von Campaign befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
LastRunType	Typ des zuletzt geöffneten Flowcharts.	Nein. Diese Spalte wird von Campaign befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
LastRunTime	Zeigt an, wann das Flowchart zuletzt ausgeführt wurde.	Nein. Diese Spalte wird von Campaign befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
Custom Attr1	Fügen Sie eine Spalte für jedes von Ihnen definierte benutzerdefinierte Zellattribut hinzu, für das Sie Daten importieren.	Nein	Für den Datentyp und die Landeseinstellungen/das Landesformat des benutzerdefinierten Attributs sind gültige Werte erforderlich.

So exportieren Sie Daten aus der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS)

Sie können die Inhalte der Kalkulationstabelle (TCS) im .csv-Format an einen Ort auf Ihrem lokalen oder vernetzten Laufwerk exportieren. Der gesamte Inhalt der TCS wird exportiert. Sie können nicht nur einen Teil des Inhalts auswählen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie TCS-Inhalte exportieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen exportieren**.
3. Klicken Sie im Dialogfeld "Dateidownload" auf **Speichern**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Speichern unter** einen Dateinamen an, wechseln Sie in das Verzeichnis, in dem Sie die Datei speichern möchten, und klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld „Dateidownload“ zeigt an, dass der Download abgeschlossen ist.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um zur Kalkulationstabelle für Zielzellen zurückzukehren.

So ordnen Sie Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) Angebote zu:

In der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) können Sie Zellen Angebote im Modus „Von oben nach unten“ zuordnen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zuordnung der Angebote zu Zellen durchführen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle auf **Bearbeiten**. Die Kalkulationstabelle wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** in der Zeile für die Zelle, der Sie Angebote zuordnen möchten, auf die Spalte **Zugeordnete Angebote**.
Das Symbol **Angebote suchen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote suchen**.

Das Fenster Angebot(e) auswählen wird angezeigt.

5. Navigieren Sie im Fenster "Angebot(e) auswählen" durch die Angebotsordner, um ein(e) oder mehrere Angebote oder Angebotslisten auszuwählen, oder klicken Sie auf die Registerkarte **Suchen**, um ein Angebot nach Namen, Beschreibung oder Code zu suchen.
6. Nachdem Sie die Angebote ausgewählt haben, die Sie der aktuellen Zelle zuordnen möchten, klicken Sie auf **Übernehmen und Schließen**.
Das Fenster Angebote auswählen wird geschlossen, und die ausgewählten Angebote werden in der Spalte **Zugeordnete Angebote** aufgelistet.
7. Nachdem Sie die Zuordnung der Angebote zu den Zellen durchgeführt haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So heben Sie die Zuordnung von Angeboten zu Zellen in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) auf:

Sie können die Zuordnung von Angeboten zu Zellen wieder aufheben.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zuordnung der Angebote zu Zellen aufheben möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle auf **Bearbeiten**. Die Kalkulationstabelle wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** in der Zeile für die Zelle, deren zugeordnete Angebote Sie aufheben möchten, auf die Spalte **Zugeordnete Angebote**.
Das Symbol **Angebote anzeigen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen**.
Das Fenster Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten wird angezeigt. Im Bereich Zugeordnete Angebote können Sie die zugeordneten Angebote bzw. Angebotslisten sehen.
5. Wählen Sie die Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie aus der Zelle entfernen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um die ausgewählten Elemente in den Bereich "Entfernte Angebote" zu verschieben.
6. Nachdem Sie die Angebote bzw. Angebotslisten entfernt haben, klicken Sie auf **Änderungen übernehmen**.
Das Fenster Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten wird geschlossen, und die entfernten Angebote bzw. Angebotslisten werden nicht mehr in der Spalte Zugeordnete Angebote für diese Zelle angezeigt.
7. Nachdem Sie die Zuordnung der Angebote zu den Zellen aufgehoben haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So zeigen Sie zugeordnete Angebote oder Angebotslisten an:

Nachdem Sie die Angebote bzw. Angebotslisten Zellen zugeordnet haben, können Sie die zugeordneten Angebote anzeigen oder die Inhalte der zugeordneten Angebotslisten in der Vorschau ansehen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zellen zugeordneten Angebote oder Angebotslisten anzeigen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Die Kalkulationstabelle (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle auf **Bearbeiten**. Die Kalkulationstabelle wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Flowcharts verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) im Modus Bearbeiten in der Zeile für die Zelle, deren zugeordnete Angebote oder Angebotslisten Sie anzeigen möchten, auf die Spalte **Zugeordnete Angebote**.
Das Symbol **Angebote anzeigen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen**.
Das Fenster Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten wird angezeigt. Im Bereich Zugeordnete Angebote können Sie die zugeordneten Angebote bzw. Angebotslisten sehen.
5. Wählen Sie eine Angebotsliste aus und klicken Sie auf **Vorschau für Angebotsliste**.
Auf der Übersichtsseite der ausgewählten Angebotsliste wird eine Vorschau der Angebote angezeigt.

Symbole auf der Registerkarte Zielzellen

Auf der Registerkarte "Zielzellen" sind die folgenden Symbole verfügbar.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 17. Symbole für Registerkarte "Zielzellen"

Symbolname	Beschreibung
Bearbeiten	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) zu bearbeiten (TCS). Anmerkung: Für das Bearbeiten der Kalkulationstabelle für Zielzellen ist die erforderliche Berechtigung nötig. Weitere Informationen finden Sie im <i>Marketing Plattform-Administratorhandbuch</i> .
Zielzellen importieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den Inhalt einer .csv-Datei in die Kalkulationstabelle für Zielzellen zu importieren.
Zielzellen exportieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den gesamten Inhalt dieser Kalkulationstabelle für Zielzellen in eine .csv-Datei zu exportieren.
Zellstatus abrufen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Daten in der Kalkulationstabelle für Zielzellen zu aktualisieren.

Kapitel 8. Kontaktverlauf und Antwortverfolgung

In Campaign bezieht sich der allgemeine Begriff "Kontaktverlauf" auf Informationen zu folgenden Punkten:

- **Welche Angebote** wurden versendet
- an **welche Kunden** (oder Konten bzw. Haushalte in Abhängigkeit von der Zielgruppenebene)
- über **welchen Kanal**
- an **welchem Datum**.

So kann beispielsweise eine Liste mit den Zielkunden einer Kampagne als Ausgabe eines Kontaktprozesses (z. B. Rufliste oder Mailingliste) im Flowchart der Kampagne erzeugt werden. Jeder der Zielkunden gehört zu einer Zelle, die einem oder mehreren Angeboten zugeordnet wurde. Wenn die Prozesse Rufliste oder Mailingliste im Produktionsmodus (nicht im Testmodus) ausgeführt werden und die Protokollierung im Kontaktverlauf aktiviert ist, werden Informationen hierzu in mehrere Tabellen der Systemdatenbank von Campaign geschrieben.

Zusammen ergeben diese Tabellen den Kontaktverlauf, in dem die jeweilige Angebotsversion (inklusive der Werte der parametrisierten Angebotsattribute) aufgezeichnet wird, die jeder ID in jeder Zelle zur Laufzeit des Flowchart zugewiesen wird. Außerdem werden die Mitglieder von Kontrollzellen erfasst, die von jeglicher Kommunikation ausgeschlossen sind.

Kontrollzellen in Campaign sind immer vom Typ Ausschluss oder ohne Kontakt, sodass Kunden dieser Kontrollzellen keine Angebote zugeordnet werden können und auch nicht in den Ausgabelisten des Kontaktprozesses enthalten sind (auch wenn sie in die Kontaktverlaufstabellen übertragen werden).

Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen

Campaign speichert und verwaltet für jede Zielgruppenebene, die von Ihren Systemadministratoren definiert worden ist, einen eigenen Kontaktverlauf sowie einen detaillierten Kontaktverlauf. Für jede Zielgruppenebene existieren in der Campaign-Systemdatenbank separate Tabellen für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf. Es besteht jedoch die Möglichkeit, beide derselben physikalischen Tabelle in der Datenbank zuzuordnen.

Weitere Informationen über Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Detaillierter Kontaktverlauf

Wenn alle Mitglieder einer Zelle gleich behandelt werden (d. h. alle Mitglieder erhalten die gleichen Angebotsversionen), wird der grundlegende Kontaktverlauf aufgezeichnet. Wenn hingegen verschiedene Personen in derselben Zelle eine unterschiedliche Anzahl von Angeboten oder unterschiedliche Angebotsversionen erhalten (wenn die Angebote personalisiert sind, sodass Einzelpersonen in derselben Zelle unterschiedliche Angebotsversionen erhalten), zeichnet Campaign im detaillierten Kontaktverlauf exakt auf, was jede Person erhalten hat.

Darüber hinaus werden im detaillierten Kontaktverlauf alle Kontrollinformationen aufgezeichnet, die ein bestimmtes Angebot identifizieren, das eine Person erhalten hätte, wenn sie nicht für die Ausschluss-Kontrollgruppe ausgewählt worden wäre. Mit Hilfe dieser Daten können für Steigungs- und ROI-Berechnungen genaue Analysen und Vergleiche der Ziel- gegen die Kontrollzellen vorgenommen werden.

Der detaillierte Kontaktverlauf kann schnell sehr groß werden, bietet Ihnen aber vollständige Daten. Mit diesen können Sie die Antwortverfolgung in sehr detaillierter Form durchführen sowie Ziele und Kontrollen analysieren.

Aufnahme von Einträgen in Kontaktverlaufstabellen

Einträge werden nur dann in die Kontaktverlaufstabellen aufgenommen, wenn ein Flowchart-Kontaktprozess (Rufliste oder Mailingliste) im Produktionsmodus läuft und die Kontaktprotokollierungsoptionen aktiviert sind. Bei Testläufen werden keine Daten in die Tabellen für den Kontaktverlauf geschrieben.

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Protokollierung für den Kontaktverlauf im Konfigurationsfenster für den Kontaktprozess aktivieren bzw. deaktivieren.

Wichtig: Beachten Sie, dass bei Flowcharts mit Kontaktprozessen jede Ausführung eines Flowcharts im Produktionsmodus den Kontaktverlauf nur einmal erzeugen kann. Sie können mehrfache Kontakte anhand derselben ID-Liste generieren, indem Sie einen Snapshot der ID-Liste erstellen und während jeder Flowchart-Ausführung Daten aus dieser Liste lesen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, die gleiche ID-Liste als Eingabe für mehrere Kontaktprozesse zu verwenden.

Wenn die Protokollierung für den Kontaktverlauf aktiviert ist, erfasst der Kontaktverlauf die folgenden Details:

- Datum und Uhrzeit des Kontakts (standardmäßig der Zeitpunkt, an dem der Kontaktprozess durchgeführt wurde);
- Im Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion(en) einschließlich der parametrisierten Angebotsattributwerte;
- Genaue Angebotsversionen, die jeder ID zugewiesen wurden;
- Für Ziel- und Kontrollzellen: die Verfahrenscodes zum Verfolgen jeder eindeutigen Kombination aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Uhrzeit, inklusive Verfahrenscodes für Kontrollzellen.

Der Produktionsdurchlauf eines Flowchart-Kontaktprozesses beeinflusst die folgenden Systemtabellen:

- Verfahrensverlauf (UA_Treatment)
- Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)
- Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)
- Angebotsverlauf

Weitere Informationen zu den Systemtabellen, in die der Kontaktverlauf geschrieben wird, finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Verfahrensverlauf (UA_Treatment)

Jedes Mal, wenn ein Flowchart im Produktionsmodus ausgeführt wird, werden Zeilen in der Tabelle für den Verfahrensverlauf (UA_Treatment) hinzugefügt. Anders ausgedrückt: Wenn Sie ein Flowchart zeitgesteuert in regelmäßigen Abständen

ausführen, wird zur Laufzeit des Flowchart bei jedem Durchlauf ein neues Verfahren für jedes Angebot pro Zelle erzeugt. Dies gilt sowohl für Kontakt- als auch für Kontrollzellen. Durch die Aufzeichnung als separate Instanz bei jeder Erzeugung eines Verfahrens ermöglicht Campaign eine besonders genaue Verfolgung. Der Verfahrensverlauf arbeitet mit dem grundlegenden Kontaktverlauf zusammen und stellt so eine hochkomprimierte und effiziente Methode zur Speicherung der vollständigen Kontaktverlaufsinformationen dar. Der grundlegende Kontaktverlauf (UA_ContactHistory) zeichnet nur die Informationen zur Zellenzugehörigkeit für eine bestimmte Zielgruppe auf, während die Behandlung(en) (Verfahren) der einzelnen Zellen in der Verfahrensverlaufstabelle aufgezeichnet werden (UA_Treatment).

Jede Verfahrensinstanz wird durch einen global eindeutigen Verfahrenscode identifiziert, der sich bei der Antwortverfolgung direkt auf eine bestimmte Verfahrensinstanz zurückführen lässt.

Bei der Verwendung von Kontrollen werden im Verfahrensverlauf auch die Daten der Kontrollzellen aufgezeichnet. Zeilen von Angeboten, die einer Zielzelle zugewiesen werden, nennt man Zielverfahren. Zeilen von Angeboten, die einer Kontrollzelle zugewiesen werden, heißen Kontrollverfahren. Zielverfahren ist ein Kontrollverfahren zugeordnet, wenn der Zielzelle im Kontaktprozess eine Kontrollzelle zugewiesen wurde. Jedem Kontrollverfahren wird darüber hinaus ein eindeutiger Verfahrenscode zugeordnet, obwohl diese Codes nicht an Mitglieder von Ausschluss-Kontrollgruppen weitergegeben werden. Kontrollverfahrencodes werden für die benutzerdefinierte Antwortverfolgung generiert, bei der benutzerdefinierte Flowchart-Logik eingesetzt wird, um eine Kontrolle zu identifizieren: Kontrollverfahrencodes können nachgeschlagen werden und mit dem Ereignis verknüpft werden, damit die Antwort einer genauen Kontrollverfahrensinstanz zugeordnet werden kann.

Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)

Für Ziel- und Kontrollzellen wird für jede Kombination aus Kontakt-ID, Zelle und Datum/Zeit des Flowchart-Durchlaufs je eine Zeile in die grundlegende Kontaktverlaufstabelle geschrieben.

Sich gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Ihre Zielzellen sich gegenseitig ausschließende Zellen sind und jede ID nur zu einer Zelle gehören kann, verfügt jede ID über eine Zeile in der Kontaktverlaufstabelle, wenn sie innerhalb eines einzelnen Kontaktprozesses behandelt wird, unabhängig von der Zahl der zugewiesenen Angebote. Dies ist z. B. der Fall, wenn Sie Zellen definieren, die den Wertsegmenten „Gering“, „Mittel“ oder „Hoch“ entsprechen und Kunden zum gegebenen Zeitpunkt nur einem dieser Segmente angehören dürfen. Auch wenn dem Segment mit „Hohem Wert“ in demselben Kontaktprozess drei Angebote zugeordnet werden, wird nur eine Zeile in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, da der grundlegende Kontaktverlauf die Zellenzugehörigkeit aufzeichnet.

Sich nicht gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Personen dagegen mehr als einer Zielzelle angehören können (z. B. wenn jede Ihrer Zielzellen auf verschiedenen Berechtigungsregeln basierte Angebote erhält und Kunden sich für kein, ein oder mehrere Angebote qualifizieren), wird in der Kontaktverlaufstabelle für jede Person die Anzahl an Zeilen geschrieben, die der Anzahl der Zellen entspricht, in der die Person Mitglied ist.

Wenn Sie zum Beispiel zwei Zellen definieren: „Kunden, die in den vergangenen drei Monaten Einkäufe getätigt haben“ und „Kunden, die im vergangenen Quartal mindestens 500 USD ausgegeben haben“, kann eine Person Mitglied beider Zellen sein. Wenn die Person nun Mitglied beider Zellen ist, werden zwei Einträge in den Kontaktverlauf geschrieben, sobald der Kontaktprozess durchgeführt wird.

Selbst wenn für eine Person mehrere Zeilen geschrieben werden, weil diese mehr als einer Zielzelle angehört, werden alle Angebote innerhalb desselben Kontaktprozesses als einzelnes „Paket“ oder Unterbrechung aufgefasst. Die Zeilen, die von einer bestimmten Ausführungsinstanz eines bestimmten Kontaktprozesses für eine Person geschrieben werden, werden durch eine eindeutige „Paket-ID“ in der Kontaktverlaufstabelle gruppiert. Mehrfache „Unterbrechungen“ treten bei einer Person oder einem Haushalt nur auf, wenn Person bzw. Haushalt mehreren Zellen in unterschiedlichen Kontaktprozessen angehören.

Schreiben zusätzlicher verfolgter Felder in den Kontaktverlauf

Sie können zusätzliche verfolgte Felder erstellen und diese in der Tabelle Grundlegender Kontaktverlauf ausfüllen. So können Sie zum Beispiel den Verfahrenscode aus der Verfahrenstabelle oder ein Angebotsattribut als zusätzliches verfolgtes Feld in den Kontaktverlauf schreiben.

Da es jedoch die Zellenzugehörigkeit ist, die im grundlegenden Kontaktverlauf erfasst wird, und da jede Ziel- oder Kontrollzelle pro Zielgruppen-ID eine Zeile schreibt, wird nur das erste Verfahren für jede Ziel- oder Kontrollzelle geschrieben, wenn Sie zusätzlich verfolgte Felder im grundlegenden Kontaktverlauf mit Angebots- oder Verfahrensdaten füllen.

Beispiel

Zelle	Zugeordnete Kontrollzelle	Angebot für Zelle
ZielZelle1	KontrollZelle1	AngebotA, AngebotB
ZielZelle2	KontrollZelle1	AngebotC
KontrollZelle1	-	-

Wenn das Flowchart, das den Kontaktprozess enthält, der die aufgeführten Angebote Zielzelle1 und Zielzelle2 zuordnet, im Produktionsmodus (d.h. wenn das Schreiben in den Kontaktverlauf aktiviert ist) ausgeführt wird, wird für jede Kombination aus Zelle, Angebot und Ausführungsdatum/-uhrzeit ein Verfahren erstellt. In diesem Beispiel werden also sechs Verfahren erstellt:

Verfahren	Verfahrenscode
Zielzelle1, die AngebotA erhält	Tr001
Zielzelle1, die AngebotB erhält	Tr002
Kontrollzelle1, die AngebotA erhält	Tr003
Kontrollzelle1, die AngebotB erhält	Tr004
Zielzelle2, die AngebotC erhält	Tr005
Kontrollzelle1, die AngebotC erhält	Tr006

Wenn Sie etwa „Verfahrenscode“ als zusätzlich verfolgtes Feld im grundlegenden Kontaktverlauf hinzugefügt haben, wird für jede Zelle nur das erste Ziel- oder

Kontrollverfahren geschrieben. In diesem Beispiel werden daher nur drei Zeilen in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, jeweils für das erste Verfahren jeder Zelle:

Zelle	Verfahrenscode
Zielzelle1	Tr001
KontrollZelle1	Tr003
ZielZelle2	Tr005

Aus diesem Grunde stellt die Erfassung von Attributen auf Angebotsebene in der grundlegenden Kontaktverlaufstabelle keine Best Practice dar, da dies nur unvollständige Kontaktinformationen liefert, wenn:

- einer Zielzelle nur ein Angebot zugeordnet ist und
- jede Kontrollzelle nur einer Zielzelle zugeordnet ist.

In allen anderen Fällen werden nur Daten, die dem ersten Verfahren (oder Kontrollverfahren) zugeordnet sind, ausgegeben. Eine Alternative besteht darin, eine Datenbankansicht für mehr Übersichtlichkeit und Zugriff auf Informationen auf Angebotsebene durch die Verbindung der Systemtabellen UA_ContactHistory und UA_Treatment zu verwenden. Sie können diese Informationen auch im alternativen Kontaktverlauf ausgeben.

Anmerkung: Im detaillierten und im alternativen Kontaktverlauf verhält sich das System jeweils unterschiedlich: Für jedes Verfahren wird eine Zeile geschrieben (anstatt für jede Zelle). Daher können vollständige Verfahrensinformationen für alle Verfahren als Zeilen dargestellt werden, wenn Sie Attributinformationen als zusätzlich verfolgte Felder ausgeben.

Aktualisierungen des Kontaktverlaufs

Die neuen Einträge werden in der Kontaktverlaufstabelle nach den bereits vorhandenen eingefügt. Mit Hilfe der Funktion **Verlauf löschen** können Sie die ausgewählten Einträge manuell löschen.

Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)

Die detaillierte Kontaktverlauftabelle wird nur dann geschrieben, wenn Personen aus der gleichen Zelle verschiedene Versionen eines Angebots erhalten. Mitglieder derselben Zelle erhalten zum Beispiel das gleiche Hypothekenangebot. Das Angebot kann jedoch personalisiert werden, indem Person A einen Zinssatz von 5 % und Person B einen Zinssatz von 4 % angeboten bekommt. Der detaillierte Kontaktverlauf enthält je eine Zeile für jede Angebotsversion, die eine Person erhält, sowie eine Zeile für jede Kontrollzelle auf Basis der Angebotsversionen, die sie erhalten hätte.

Angebotsverlauf

Der Angebotsverlauf besteht aus mehreren Systemtabellen, die zusammen die genauen Informationen über eine Angebotsversion speichern, die in der Produktion verwendet wurde. Neue Zeilen werden in der Angebotsverlaufstabelle nur hinzugefügt, wenn die Kombination der parametrisierten Angebotsattribute eindeutig sind. Ansonsten wird auf vorhandene Zeilen verwiesen.

Weitere Informationen über Kontaktverlaufstabellen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf deaktivieren

Wichtig: Es ist zwar möglich, das Schreiben in den Kontaktverlauf zu deaktivieren, die Best Practice besteht jedoch darin, die Aufzeichnung im Kontaktprotokoll nicht zu deaktivieren. Wenn Sie eine Kampagne in Produktion ausführen und den Kontaktverlauf nicht protokollieren, sind Sie später nicht in der Lage, den Verlauf nachzuvollziehen, wenn sich die zugrunde liegenden Daten verändern.

Sie haben jedoch zwei Möglichkeiten, Kontaktprozesse auszuführen, ohne in die Kontaktverlaufstabellen zu schreiben:

- „Testlauf durchführen“
- „So deaktivieren Sie Protokollierungsoptionen“

Testlauf durchführen

Einträge werden nur dann in die Kontaktverlaufstabellen aufgenommen, wenn ein Flowchart-Kontaktprozess (Rufliste oder Mailingliste) im Produktionsmodus läuft und die Kontaktprotokollierungsoptionen aktiviert sind. Bei Testläufen werden keine Daten in die Tabellen für den Kontaktverlauf geschrieben.

So deaktivieren Sie Protokollierungsoptionen

Jeder Kontaktprozess kann so konfiguriert werden, dass die Protokollierung des Kontaktverlaufs während eines Produktionsdurchlaufs deaktiviert wird.

1. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess, für den Sie die Protokollierung im Kontaktverlauf deaktivieren möchten. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**. Das Fenster für die Konfiguration der Protokollierung von Kontakttransaktionen wird angezeigt.
3. Um eine Protokollierung in den Kontaktverlauf zu vermeiden, deaktivieren Sie die Kontrollkästchen **Protokollieren in Kontaktverlaufstabellen** und **Protokollieren in anderem Ziel**.

Optional können Sie auch auf **Weitere Optionen** klicken, um das Fenster Protokollierungsoptionen für den Kontaktverlauf anzuzeigen. Das Fenster bietet zusätzliche Kontrolle darüber, welche Informationen im Kontaktverlauf protokolliert werden. Weitere Informationen finden Sie unter „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailingliste oder Anrufliste)“ auf Seite 93.

4. Klicken Sie auf **OK**. Das Prozesskonfigurationsfenster wird geschlossen und Ihre Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie diesen Kontaktprozess durchführen, werden in die Kontaktverlaufstabellen und alternativen Protokollziele solange keine Einträge geschrieben, bis diese Optionen wieder aktiviert werden.

Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs

Unter Umständen möchten Sie Datensätze im Kontakt- oder Antwortverlauf löschen, wenn beispielsweise ein Produktionsdurchlauf versehentlich ausgeführt wurde oder Sie sich nach einem Produktionsdurchlauf entscheiden, die Kampagne abzubrechen.

Wichtig: Durch das Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs werden diese Daten endgültig aus der Datenbank gelöscht. Ein gelöschter Kontakt- und Antwortverlauf kann nicht wiederhergestellt werden. Wenn die spätere Wiederherstellung des Kontaktverlaufs möglich sein soll, müssen die Tabellen der Systemdatenbank gesichert werden, bevor der Verlauf gelöscht wird.

Die Integrität der Referenzen aller Campaign-Systemtabellen bleibt stets erhalten. In sämtliche Kontaktverlaufstabellen wird gleichzeitig geschrieben. Auch das Löschen des Kontaktverlaufs geschieht gleichzeitig über alle Tabellen. Beispielsweise können Verfahrenstabelleneinträge nicht gelöscht werden, wenn Einträge in den Tabellen für den Kontaktverlauf oder den detaillierten Kontaktverlauf darauf verweisen.

Sie können einen Kontaktverlauf nur mit den entsprechenden Berechtigungen löschen. Ebenso dürfen keine Datensätze zum assoziierten Antwortverlauf existieren. Um den Kontaktverlauf zu löschen, müssen Sie daher ebenso den assoziierten Antwortverlauf löschen.

Wichtig: In typischen Situationen wird empfohlen, keine Kontaktverläufe zu löschen, die über aufgezeichnete Antworten verfügen. Wenn sie allerdings einen solchen Kontaktverlauf löschen müssen, können Sie zwischen dem Löschen aller Datensätze mit assoziierten Kontakt- und Antwortverlauf und dem Löschen nur der Datensätze mit Antwortverlauf wählen.

So löschen Sie den Kontakt- und Antwortverlauf:

Wichtig: Beim dauerhaften Löschen des Kontaktverlaufs werden die Datensätze des Kontaktverlaufs endgültig aus den Systemtabellen gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.

1. Doppelklicken Sie in einem Flowchart im Modus Bearbeiten auf den Kontaktprozess, für den Sie den Verlauf löschen möchten. Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**. Das Fenster für die Konfiguration der Protokollierung von Kontakttransaktionen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Verlauf löschen**. Das Fenster Kontaktverlauf löschen wird angezeigt.

Anmerkung: Falls keine Kontaktverlaufseinträge vorhanden sind, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie auf **Verlauf löschen** klicken.

4. Wählen Sie die zutreffende Option zum Löschen des Kontaktverlaufs: Alle Einträge, alle Einträge innerhalb des gewählten Zeitraums oder bestimmter Flowchart-Durchläufe, gekennzeichnet durch Datum und Zeit des Durchlaufs.
5. Klicken Sie auf **OK**.
 - Wenn keine Datensätze zum Antwortverlauf für die von Ihnen ausgewählten Einträge zum Kontaktverlauf existieren, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
 - Wenn Datensätze zum Antwortverlauf für einen der von Ihnen ausgewählten Einträge zum Kontaktverlauf existieren, erscheint das Fenster "Optionen zum Verlauf löschen". Wählen Sie dazu eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle Datensätze zum assoziierten Kontakt- und Antwortverlauf löschen:** Sowohl der Kontaktverlauf als auch der Antwortverlauf werden für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht.
 - **Nur Datensätze zum assoziierten Antwortverlauf löschen:** Nur der Antwortverlauf wird für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht. Datensätze zum Kontaktverlauf werden nicht gelöscht.
 - **Abbrechen:** Keine Datensätze zum Kontakt- oder Antwortverlauf werden gelöscht.
6. Wenn die ausgewählte Aktion abgeschlossen ist, gibt eine Bestätigungsnachricht an, dass die angegebenen Datensätze gelöscht wurden.

7. Klicken Sie auf **OK**, um die Bestätigungsnachricht zu schließen.
8. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld für die Prozesskonfiguration zurückzukehren.

Informationen über die Antwortverfolgung

In Campaign ist mit dem Begriff "Antwortverfolgung" der Prozess gemeint, in dem festgestellt wird, ob Ereignisse oder Aktionen von Personen als Antworten auf erhaltene Angebote eingestuft werden. Die Antwortverfolgung schließt auch die Verfolgung von Personen in Ausschluss-Kontrollgruppen ein. Dabei wird festgestellt, ob diese die gewünschte Aktion vorgenommen haben, obwohl Sie nicht kontaktiert wurden.

Campaign erfasst folgende Informationen zu den Antworten auf Kampagnen:

- Wer hat reagiert – die Liste der Zielgruppenentitäten (z. B. einzelne Kunden oder Haushalte), deren Verhalten den verfolgten Antworttypen entspricht.
- Welche Aktionen wurden zu welchem Zeitpunkt ausgeführt – z. B. Klicks auf einer Website, ein Einkauf oder Kauf eines bestimmten Artikels.
- Auf welches Angebotsverfahren wurde reagiert — Alle in Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscodes) sowie Angebotsattribute mit Werten außer Null, die vom Antwortenden zurückkommen, werden im Rahmen der Antwortverfolgung überprüft.
- Wie wird die Antwort gezählt — Legen Sie fest, wie Antworten auf die Kampagne den Angebotsattributen auf Basis von übereinstimmenden, in Campaign generierten Codes oder Werten außer Null zugerechnet werden. Außerdem kann ermittelt werden, ob die Antwortenden der ursprünglichen Zielgruppe oder einer Kontrollgruppe angehören und ob die Antwort vor dem Ablaufdatum empfangen worden ist.

Durchführen der Antwortverfolgung

Die Antwortverfolgung können Sie durchführen, indem Sie ein Flowchart mit dem Prozess Antwort erstellen, das seine Eingaben von einer Aktionstabelle über einen Auswählen- oder einen Extrahieren-Prozess erhält. Die Aktionstabelle ist eine Datei oder Tabelle mit einem Datensatz, der alle Aktionen oder Ereignisse enthält, welche daraufhin untersucht werden, ob sie als Antworten für Kontakt- oder Kontrollverfahren gelten sollen.

Sie können den Antwortprozess so konfigurieren, dass die IDs, die Sie als Antworten auf Ihr Angebot gelten lassen, verarbeitet, bewertet und ausgegeben werden. Dies geschieht anhand übereinstimmender Kombinationen aus Antwortcodes und/oder anderen standardmäßigen bzw. benutzerdefinierten Angebotsattributen aus der Aktionstabelle. Alle in Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscodes), die im Antwortprozess zugeordnet sind, gelten als "Antwortcodes für Interesse". Andere Angebotsattribute, sowohl Standard- als auch benutzerdefinierte Antwortattribute, die im Antwortprozess zugeordnet sind, gelten als "Antwortattribute von Interesse". Sie können beispielsweise das Feld "Relevante Produkte" als Angebotsattribut festlegen, um Folgeantworten nachzuverfolgen. In der Logik der Antwortbearbeitung werden sowohl Antwortcodes von Interesse als auch Antwortattribute von Interesse verwendet, um direkte Antworten und Folgeantworten zu ermitteln.

Während der Ausführung des Antwortprozesses werden diese Antworten in die Systemtabelle für den Antwortverlauf geschrieben (UA_ResponseHistory oder in

die entsprechende Tabelle für die einzelnen Zielgruppenebenen). Wie beim Kontaktverlauf gibt es je eine Systemtabelle für den Antwortverlauf für jede Zielgruppenebene, die Sie verfolgen.

Die so im Antwortverlauf erfassten Daten stehen dann für eine Analyse mit den Performanceberichten in Campaign zur Verfügung.

Campaign zeichnet automatisch folgende für die Antwortverfolgung relevante Daten auf:

- Ob die Antwort direkt (es wurde mindestens ein in Campaign generierter Code zurückgegeben) oder eine Folgeantwort (es wurden keine Antwortcodes zurückgegeben) war
- Ob die Antwort vor oder nach dem Ablaufdatum der jeweiligen Angebotsversion erhalten wurde
- Ob der Antwortende zu einer Ziel- oder Kontrollzelle der Kampagne gehört
- Ob die Antwort eindeutig oder doppelt war
- Größtmögliche, anteilige und mehrfache Attributierungswerte
- Der Antworttyp (Aktion) der Antwort

Mehrere Antwortverfolgungs-Flowcharts verwenden

Es ist möglich, ein einziges Antwortverfolgungs-Flowchart für alle Kampagnen Ihres Unternehmens zu verwenden. Wenn eine einzelne Aktionstabelle verwendet wird, richtet Ihr Systemadministrator in der Regel Session-Flowcharts ein, die die zu verarbeitenden Daten in die Aktionstabelle schreiben.

Ihre Implementierung von Campaign kann unter Umständen je nach Bedarf mehrere Aktionstabellen enthalten, die jeweils zu einem eigenen Antwortverfolgungs-Flowchart gehören.

Sie können mehrere Antwortverfolgungs-Flowcharts verwenden, wenn Sie:

- Antworten für verschiedene Zielgruppenebenen verfolgen
- verschiedene Anforderungen für die Echtzeit- bzw. Stapelverarbeitung erfüllen müssen
- die Duplizierung großer Datenmengen vermeiden möchten
- bestimmte Daten für verschiedene Situationen fest kodieren möchten
- eine benutzerdefinierte Logik für die Antwortbearbeitung benötigen

Antworten für verschiedene Zielgruppenebenen verfolgen

(Erforderlich) Sie benötigen ein Antwortverfolgungs-Flowchart für jede Zielgruppenebene, für die Sie Antworten erhalten und verfolgen. Der Antwortprozess arbeitet auf der Zielgruppenebene der Eingabezelle und protokolliert automatisch in der entsprechenden Antwortverlaufstabelle für diese Zielgruppenebene. Zum Verfolgen von Antworten zweier verschiedener Zielgruppenebenen, z. B. Kunden und Haushalt, müssen Sie zwei verschiedene Antwortprozesse erstellen, am besten in zwei unterschiedlichen Antwortverfolgungs-Flowcharts.

verschiedene Anforderungen für die Echtzeit- bzw. Stapelverarbeitung erfüllen müssen

(Erforderlich) Die meisten Ihrer Antwortverfolgungs-Sessions sind wahrscheinlich Flowcharts zur Stapelverarbeitung und in regelmäßigen Abständen verarbeitete Ereignisse, die in eine Aktionstabelle geschrieben werden (z. B. die nächtliche Verar-

beutung von Kundeneinkäufen). Die Häufigkeit der Antwortverfolgungsdurchläufe hängt dabei von der Verfügbarkeit der Transaktionsdaten ab, die in die Aktionstabelle geschrieben werden.

Wenn Sie beispielsweise Antworten aus verschiedenen Kanälen bearbeiten (z. B. E-Mail und Postsendungen), müssen Sie möglicherweise unterschiedliche Antwortbearbeitungssessions verwenden, da die Verfügbarkeitshäufigkeit der eingehenden Transaktionsdaten je nach Kanal variiert.

die Duplizierung großer Datenmengen vermeiden möchten

(Optional) Wenn Sie über große Transaktionsvolumen verfügen (mehrere Millionen Verkaufstransaktionen pro Tag), die ausgewertet werden sollen, ist es unter Umständen besser, ein Antwortverfolgungs-Flowchart direkt an die Quelldaten zu binden, anstatt die Daten zu extrahieren, zu transformieren und in eine Aktionstabelle zu laden.

Sie können zum Beispiel ein Antwortverfolgungs-Flowchart erstellen, in dem ein Extrahieren-Prozess die Transaktionen aus der Transaktionsverlaufstabelle eines E-Commerce-Systems direkt ausliest (auf Basis eines bestimmten Datenbereichs) und ein Antwortprozess direkt auf die Spalten dieser Tabelle zugreift.

bestimmte Daten für verschiedene Situationen fest kodieren möchten

(Optional) Sie können bestimmte Daten (z. B. Antworttypen) für verschiedene Situationen wie verschiedene Kanäle fest kodieren. Wenn Sie beispielsweise insbesondere an der Verfolgung eines bestimmten Antworttyps (z. B. „Anfrage“) eines bestimmten Kanals (z. B. „Callcenter“) interessiert sind, können Sie ein abgeleitetes Feld zum Filtern dieser Antworten erstellen und in einem Antwortverarbeitungs-Flowchart verwenden, um alle Anfragen aus der Callcenter-Datenbank zu lesen. Unter Umständen ist es einfacher, die für die Antwortverfolgung erforderlichen Daten mit abgeleiteten Feldern verfügbar zu machen und so die Daten direkt von der Quelle zu beziehen, als die Daten in eine einzelne Aktionstabelle zu schreiben.

eine benutzerdefinierte Logik für die Antwortbearbeitung benötigen

(Optional). Wenn Sie eigene Regeln zur Zuweisung von Antworten erstellen möchten, können Sie zur Implementierung einer eigenen Logik für die Antwortverfolgung ein separates Antwortverfolgungs-Flowchart erstellen. Wenn Sie beispielsweise Antwortende auf ein „4 zum Preis von 3“-Angebot identifizieren möchten, müssen Sie verschiedene Transaktionen untersuchen, um festzustellen, ob eine Person in die Kategorie Antwortender fällt oder nicht. Wenn Sie solche Personen gefunden haben, können Sie diese in einen Antwortprozess eingeben, um die Antworten mit Hilfe des Verfahrenscode sowie des entsprechenden Antworttyps aufzuzeichnen.

Antwortverfolgung mit Hilfe von mehrteiligen Angebotscodes

Sie können Antworten mit Hilfe eines abgeleiteten Felds bestehend aus einem mehrteiligen Antwortcode nachverfolgen (d. h. einem Antwortcode, der aus mindestens zwei Codes besteht). Alle Angebotsteile müssen mit der partitionsübergreifenden Konfigurationseigenschaft `offerCodeDelimiter` verkettet werden. Im folgenden Beispiel wird ein abgeleitetes Feld mit der Bezeichnung `MultipleOfferCode` erstellt, das aus zwei Teilen besteht, die mit dem Standard-Trennzeichen "-" verkettet sind:

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",  
OfferCode2))
```

Wenn Sie den Antwortprozess so konfigurieren, dass er das abgeleitete Feld als mögliches Aktionsfeld verwendet, dann muss das abgeleitete Feld dem Angebots-/Verfahrensattribut jedes Angebotscodes im mehrteiligen Code entsprechen.

Zeitraum für die Antwortverfolgung

Zusätzlich zur Information, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots erfolgte (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum), wird bei der Antwortverfolgung für alle Angebote auch erfasst, ob die Antwort außerhalb des Gültigkeitszeitraums erfolgte. Campaign verfolgt auch verspätete Antworten für alle Angebote innerhalb eines konfigurierbaren Zeitraums nach Ablauf eines Angebots. Hierdurch werden Daten zur Frage bereitgestellt, wie oft Ihre Angebote nach dem offiziellen Ablaufdatum eingelöst werden.

Der Zeitraum für die Antwortverfolgung wird in Campaign global festgelegt und gilt für die Angebote aller Kampagnen. Ihr Systemadministrator legt die Anzahl von Tagen fest, für die Antworten nach dem Ablaufdatum des Angebots mitverfolgt werden.

Durch diese Datumseinstellung werden gleichzeitig die für ein Ereignis zutreffenden Verfahrensinstanzen begrenzt. Je kleiner der Zeitraum gewählt ist, desto höher ist der Erfolg, da umso weniger Instanzen aus der Verfahrenstabelle als mögliche Übereinstimmungen zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zum Festlegen des Zeitraums finden Sie unter "Festlegen der Anzahl von Tagen, für die nach Ende der Kampagne Antworten erfasst werden" im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Antwortverfolgung bei Kontrollen

Antworten aus Kontrollgruppen werden gleichzeitig mit Angebotsantworten mit Hilfe des Antwortprozesses verfolgt.

Kontrollzellenantworten werden genauso behandelt wie Folgeantworten, wobei jedoch alle Antwortcodes zunächst verworfen werden. Bei allen Antworten von Mitgliedern aus Kontrollzellen werden die Antwortverfolgungscodes ignoriert. Außerdem werden alle Attribute für Interesse (zum Beispiel relevante Produkte) auf Übereinstimmungen mit Kontrollverfahrensinstanzen überprüft. Campaign verwendet dabei einen einzigartigen internen Verfahrenscode, der für alle Kontrollverfahren erzeugt wird. Kontrollverfahrenscodes werden jedoch nicht ausgegeben, da Kontrollverfahren grundsätzlich vom Typ "Ausschluss" und "ohne Kontakt" sind.

Es kann vorkommen, dass dasselbe Ereignis sowohl einer Zielverfahrensinstanz als auch einer Kontrollverfahrensinstanz zugerechnet wird. So könnte z. B. ein Angebot über 10 % Gutschrift auf alle Einkäufe in der Damenabteilung eines Bekleidungsgeschäftes auf einen bestimmten Kunden abzielen, der gleichzeitig Mitglied einer Ausschluss-Kontrollgruppe ist, die sämtliche Einkäufe in diesem Geschäft überwacht. Wenn der Kunde nun mit dem Gutschein einkauft, wird dieses Ereignis sowohl der Zielverfahrensinstanz (anhand des Verfahrenscodes auf dem Gutschein) als auch der Kontrollverfahrensinstanz zugeordnet. Kontrollverfahrensinstanzen werden genau wie Zielverfahrensinstanzen innerhalb des Gültigkeitszeitraums oder nach dem Ablaufdatum markiert. Dies macht einen gültigen Kontrollvergleich für die letzten Aktivitäten in der Zielzelle möglich.

Größtmögliche oder anteilige Übereinstimmung wird nicht für Antworten aus Kontrollzellen verwendet. Hier wird stets die mehrfache Übereinstimmung verwendet. Wenn ein Antwortender also einer Kontrollzelle für ein Angebot angehört und die ausgeführte Aktion als Folgeantwort für mehrere Kontrollverfahren gelten kann, werden der Antwort alle übereinstimmenden Kontrollverfahren zugewiesen.

Antwortverfolgung für personalisierte Angebote

Wenn Sie datenbasierte, personalisierte oder abgeleitete bzw. parametrisierte Angebotsfelder zum Erzeugen verschiedener Angebotsversionen verwendet haben, muss Ihre Aktionstabelle Felder enthalten, die den parametrisierten Angebotsattributfeldern entsprechen, damit die Antworten auf die personalisierten Angebote richtig zugewiesen werden können. Wenn diese Felder in einem Antwortprozess als Attribute von Interesse ausgefüllt werden, können Antworten auf die Angebotsversion oder Verfahrensinstanz zurückgeführt werden. Antworten mit Werten für die „Attribute von Interesse“ müssen genau den Werten entsprechen, die für diese Person im Angebotsversionsverlauf aufgezeichnet wurden, damit eine Attributierung zu diesem Verfahren stattfindet.

Wenn Sie z. B. Angebote für Flüge erstellen, die mit einem Ausgangs- und einem Zielflughafen personalisiert sind, muss Ihre Aktionstabelle Felder für den „Ausgangsflughafen“ und den „Zielflughafen“ enthalten. Diese Werte sind in jeder Kauftransaktion enthalten, und mit Hilfe der Antwortverfolgung kann dieser bestimmte von einer Person gekaufte Flug auf die an ihn gerichteten Angebotsversionen zurückgeführt werden. Anhand dieser Felder können auch Folgeantworten für die Mitglieder der Kontrollgruppe verfolgt werden, um festzustellen, ob diese ebenfalls Flüge aus dem Angebot erworben haben.

Antworttypen

Unter Antworttypen versteht man die jeweiligen Aktionen, die Sie verfolgen, wie z. B. Klicks, Anfragen, Einkäufe, Aktivierung, Verwendung usw. Jeder Antworttyp entspricht einem eindeutigen Antwortcode. Antworttypen und -codes werden global in der Campaign-Systemtabelle für die Antworttypen definiert und stehen für alle Angebote zur Verfügung, wobei nicht alle Antworttypen für alle Angebote relevant sind. Beispielsweise ist nicht zu erwarten, dass sich ein Kunde durch eine Direktwerbung „klickt“.

Wenn die Ereignisse in die Aktionstabelle geschrieben werden, kann jede Ereigniszeile nur einen Antworttyp enthalten. Wenn das Feld für den Antworttyp einer Aktion leer (Null) ist, wird dieses als Standardantworttyp („unbekannt“) verfolgt.

Wenn ein einzelnes Ereignis mehreren Antworttypen zugeordnet werden muss, müssen mehrere Zeilen in die Aktionstabelle geschrieben werden – eine für jeden Antworttyp. Wenn z. B. ein Finanzinstitut die Verwendung einer neuen Kreditkarte während des ersten Monats nach der Aktivierung mit den Antworttypen „Einkauf100“, „Einkauf500“ und „Einkauf1000“ verfolgt, muss ein Einkauf über 500 USD unter Umständen ein Ereignis mit den Antworttypen „Einkauf100“ und „Einkauf500“ erzeugen, da beide Bedingungen erfüllt sind.

Wenn Sie komplexe Sequenzen separater Transaktionen erkennen müssen, die zusammen ein Antwortereignis ergeben, benötigen Sie eine eigene Überwachungs-Session, die die relevanten Transaktionen erkennt und dementsprechend ein Ereignis an die Aktionstabelle übermittelt. Wenn z. B. mit der Werbeaktion eines Händlers Kunden belohnt werden sollen, die im Monat Dezember drei beliebige DVDs kaufen, können Sie ein Flowchart erstellen, das die Anzahl der DVD-Käufe jedes Kunden berechnet, Kunden auswählt, die mindestens drei DVDs gekauft ha-

ben, und diese Kunden in die Aktionstabelle schreibt und mit einem bestimmten Antworttyp versieht (z. B. „Purch3DVDs“ oder „3DVDsGekauft“).

Weitere Informationen über Antworttypen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Antwortkategorien

In Campaign gibt es zwei Antwortkategorien:

- Direkte Antworten — es wurden ein oder mehrere in Campaign generierte Verfolgungscodes aus dem Angebot zurückgegeben und irgendwelche der zurückgegebenen Attribute für Interesse müssen übereinstimmen.
- Folgeantworten – es wurden keine Verfolgungscodes zurückgegeben, aber mindestens ein in der Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde mit einer Übereinstimmung zurückgegeben. Antworten von Ausschluss-Kontrollgruppen gelten immer als Folgeantworten.

Direkte Antworten

Eine Antwort gilt als direkte Antwort, wenn:

- der Antwortende mindestens einen in Campaign generierten Code (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscodes) angegeben hat, der genau mit mindestens einer der möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmt, die in Campaign erzeugt wurde.

AND

- bei irgendeinem zurückgegebenen „Attribut von Interesse“ (d. h. ein standardmäßiges oder benutzerdefiniertes Angebotsattribut, das im Antwortprozess für die Verfolgung festgelegt wurde) muss dessen Wert genau dem Wert des Attributs im Verfahren entsprechen.

Wenn beispielsweise ein Verfahrenscodes ein Antwortcode von Interesse und „Antwortkanal“ ein Attribut von Interesse ist, dann entspricht eine eingehende Antwort mit den Werten „XXX123“ als Verfahrenscodes und „Einzelhandelsgeschäft“ als Antwortkanal nach Annahme nicht direkt einem Verfahren mit den beiden Werten „XXX123“ und „Web“.

Eine Antwort mit dem Wert Null für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den „Zinssatz“ keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort nicht von Belang, wenn Campaign mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Bei der Antwortverfolgung wird berücksichtigt, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots gegeben wurde (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum). Campaign verfolgt verspätete Antworten auch für eine konfigurierbare Zeitspanne nach Ablauf des Angebots.

Außerdem wird bei der Antwortverfolgung ermittelt, ob eine direkte Antwort von einem Antwortenden stammt, der zur ursprünglich kontaktierten Gruppe (d. h. der Zielzelle) gehört.

Anmerkung: Wenn eine direkte Antwort nicht aus der ursprünglichen Zielgruppe stammt, wird die Antwort als „virale“ oder „durchgereichte“ Antwort eingestuft. In diesem Fall hat der Antwortende auf irgendeine Weise einen gültigen Antwortcode erhalten, obwohl das ursprüngliche Angebot nicht an diese Person gerichtet war.

Die Information, wie viele Antworten aus der Zielgruppe stammen, kann sehr wertvoll sein. Insbesondere, wenn Sie versuchen, Kunden mit hoher Kaufkraft zu pflegen. Diese Werte können in Erfolgsberichten aufgeschlüsselt werden, um herauszufinden, wie viele direkten Antworten aus der ursprünglichen Zielgruppe kamen und wie viele virale Antworten waren.

Direkte Antworten können genau oder ungenau übereinstimmen.

Direkte genaue Übereinstimmung

Eine Antwort stellt eine direkte genaue Übereinstimmung dar, wenn Campaign eine eindeutige, zuzuordnende Zielverfahrensinstanz ermitteln kann.

Anmerkung: Idealerweise verwenden Sie in Campaign erzeugte Verfahrenscodes für die Verfolgung, da Campaign anhand des zurückgegebenen Verfahrenscodes die zuzuordnende Zielverfahrensinstanz eindeutig ermitteln kann.

Wenn Sie z. B. die in einem Kontakt-Flowchart erzeugten Verfahrenscodes als Gutscheincodes für ein Angebot verwenden und von einem Antwortenden aus der Zielzelle des Angebots ein Verfahrenscode angegeben wird, stellt diese Antwort eine direkte genaue Übereinstimmung mit dem Angebot dar.

Wenn mehrere Verfolgungscodes oder Attribute von Interesse empfangen werden, müssen alle Codes und Attributwerte genau mit der Verfahrensinstanz übereinstimmen, um gezählt zu werden. Wenn also ein Antwortender einen Angebotscode, einen Verfahrenscode sowie ein Angebotsattribut mit einem Wert außer Null angibt, müssen diese genau mit den Codes und Angebotsattributwerten im Verfahren übereinstimmen.

Direkte ungenaue Übereinstimmungen

Eine Antwort gilt als direkte ungenaue Übereinstimmung, wenn Campaign die zu bewertende Verfahrensinstanz nicht eindeutig ermitteln kann, sondern die angegebenen Verfolgungscodes mit mehreren möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmen.

Um die Zielverfahrensinstanzen weiter einzugrenzen, die bei dieser Antwort berücksichtigt werden (wenn der Antwortende überhaupt von einer Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde), verwirft Campaign alle Verfahrensinstanzen, von denen der Antwortende nicht kontaktiert wurde. Falls der Antwortende von keiner Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde, werden alle beibehalten und jeder Instanz eine virale Antwort angerechnet.

Wenn beispielsweise ein Kunde aus dem Segment mit hoher Kaufkraft ein Angebot aus einer Kampagne für Kunden mit niedriger und für Kunden mit hoher Kaufkraft erhält und den Angebotscode zurücksendet, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für die Zelle mit hoher Kaufkraft und einer für die Zelle mit niedriger Kaufkraft). Wenn wir die Regel für die Antwortverfolgung

anwenden, wird die Verfahrensinstanz für die Zelle mit niedriger Kaufkraft verworfen, da sie im Gegensatz zur Verfahrensinstanz für die Zelle mit hoher Kaufkraft nicht auf diesen Antwortenden gerichtet war. Nur die Verfahrensinstanz, die mit der Kundengruppe mit hoher Kaufkraft verknüpft ist, wird bei dieser Antwort berücksichtigt.

Wenn das Antwortdatum darüber hinaus innerhalb des Gültigkeitszeitraums einer der verbleibenden Verfahrensinstanzen liegt, werden alle Verfahrensinstanzen verworfen, deren Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist.

Wenn beispielsweise ein Kunde sowohl im Januar als auch im Februar von je einer Instanz derselben Kampagne kontaktiert wird und der Angebotscode zurückgesendet wird, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für Januar und einer für Februar). Wenn beide Angebotsversionen am Ende des jeweiligen Monats auslaufen, würde eine Antwort im Februar dazu führen, dass die Verfahrensinstanz für Januar verworfen wird, da sie bereits abgelaufen ist. Nur die Verfahrensinstanz für Februar würde bei dieser Antwort berücksichtigt.

Nachdem alle Regeln für die Antwortverfolgung angewendet und alle ungültigen Zielverfahrensinstanzen verworfen worden sind, berechnet Campaign mit Hilfe verschiedener Attributierungsmethoden die Bewertung für alle verbleibenden Verfahrensinstanzen.

Folgeantworten

Eine Antwort gilt als Folgeantwort, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- keine in Campaign generierten Verfolgungscodes (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscode) werden zurückgegeben
- der Antwortende gehört entweder zu einer Ziel- oder zu einer Kontrollzelle
- mindestens ein für die Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde zurückgegeben
- alle zurückgegebenen Angebotsattribute stimmen überein.

Eine Antwort mit dem Wert Null für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den „Zinssatz“ keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort nicht von Belang, wenn Campaign mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Außerdem müssen die Antwortenden kontaktiert worden sein (d. h. sie müssen zur Zielzelle oder einer kontaktierten Gruppe gehören), damit die Antwort als Folgeantwort zählt.

Wenn ein Kunde beispielsweise einen Gutschein für \$1 Rabatt auf Waschmittel erhalten hat und dann tatsächlich Waschmittel kauft (auch ohne den Gutschein einzulösen), leitet Campaign daraus eine positive Antwort auf diese Zielverfahrensinstanz ab.

Folgeantworten aus Kontrollgruppen

Alle Antworten von Mitgliedern aus Kontrollgruppen (welche in Campaign immer vom Typ "Ausschluss" sind), gelten als Folgeantworten. Übereinstimmende Folgeantworten stellen den einzigen Mechanismus dar, um Antworten von Mitgliedern von Ausschluss-Kontrollgruppen zu erzeugen.

Da mit den Mitgliedern von Kontrollgruppen keinerlei Kommunikation stattfand, können sie keine Verfolgungscodes angeben.

Bei der Antwortverfolgung werden die Mitglieder von Kontrollgruppen überwacht, um festzustellen, ob sie die gewünschte Aktion vornehmen, ohne ein Angebot erhalten zu haben. So könnte eine Kampagne mit einem Angebot für ein Bankkonto z. B. auf eine Gruppe von Kunden abzielen, die kein Bankkonto führen. Die Mitglieder der Kontrollgruppe werden dabei mitverfolgt, um festzustellen, ob sie während des Angebotszeitraums von sich aus ein Bankkonto eröffnen.

Alle eingehenden Ereignisse werden bewertet, um herauszufinden, ob sie mögliche Folgeantworten für Kontrollverfahrensinstanzen sind. Alle Antwortcodes werden verworfen und verbleibende Attribute für Interesse werden für eine mögliche Antwortanrechnung mit Kontrollverfahrensinstanzen abgeglichen.

Attributierungsmethoden

Campaign unterstützt drei Methoden, anhand derer Antworten den jeweiligen Angeboten zugeschrieben werden:

- Größtmögliche Übereinstimmung
- Anteilige Übereinstimmung
- Mehrfache Übereinstimmung

Alle drei Methoden zur Attributierung von Antworten werden gleichzeitig angewendet und als Teil des Antwortverlaufs aufgezeichnet. Sie können eine Methode, eine Kombination aus zwei oder alle Methoden in den verschiedenen Erfolgsberichten verwenden, um Ihre Kampagne und den Angebotserfolg zu beurteilen.

Die Antwortattributierung wird für die Zielverfahrensinstanzen durchgeführt, die übrig bleiben, nachdem die ungültigen Antworten verworfen wurden (weil der Antwortende entweder nicht von der Verfahrensinstanz kontaktiert wurde oder die Zielinstanz abgelaufen ist).

Wenn z. B. ein Antwortender aus einer Zielzelle, der drei Angebote gemacht wurden, einen Zellcode angibt, kann die Verfahrensinstanz nicht genau bestimmt werden. Nach der Methode größtmögliche Übereinstimmung würde die Antwort einem der drei Angebote voll zugerechnet werden, entsprechend der anteiligen Übereinstimmung würde die Antwort jedem der drei Angebote zu 1/3 angerechnet, während nach der Attributierung bei mehrfacher Übereinstimmung allen drei Angeboten die Antwort voll angerechnet würde.

Größtmögliche Übereinstimmung

Bei der Attributierung mit größtmöglicher Übereinstimmung kann nur eine Zielverfahrensinstanz einer Antwort voll angerechnet werden. Alle anderen übereinstimmenden Verfahrensinstanzen werden überhaupt nicht angerechnet. Wenn bei einer Antwort Übereinstimmungen mit mehreren Verfahrensinstanzen vorhanden sind, wählt Campaign die Verfahrensinstanz mit dem am kürzesten zurückliegenden Kontaktdatum als beste Übereinstimmung aus. Wenn mehrere Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdatum und derselben Kontaktzeit vorhanden sind, nimmt Campaign eine zufällige Zuweisung vor.

Anmerkung: Im Fall von mehreren Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdatum und derselben Kontaktzeit wird die Antwort immer demselben Angebot zugeschrieben. Dennoch können Sie nicht damit rechnen, dass Campaign eine bestimmte Verfahrensinstanz auswählt.

Anteilige Übereinstimmung

Bei der anteiligen Übereinstimmung wird n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen die Antwort zu je $1/n$ angerechnet, sodass die Summe aller attribuierten Bewertungen 1 ergibt.

Mehrfache Übereinstimmung

Bei der mehrfachen Übereinstimmung wird die Antwort allen mit n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen voll angerechnet. Dies kann zu einer übermäßigen Anrechnung von Verfahren führen und sollte daher mit Vorsicht verwendet werden. Kontrollgruppen werden immer über mehrfache Attribuierung verfolgt: Alle Antworten eines Mitglieds einer Kontrollgruppe werden voll angerechnet.

Kapitel 9. Gespeicherte Objekte

Häufig verwendete Kampagnenkomponenten sollten Sie nach dem Entwerfen als gespeicherte Objekte sichern. Durch Wiederverwendung gespeicherter Objekte in verschiedenen Flowcharts und Kampagnen kann Zeit gespart und die Konsistenz verbessert werden.

In Campaign werden folgende Objekttypen gespeichert:

- Abgeleitete Felder
- Benutzervariablen
- Benutzerdefinierte Makros
- Vorlagen
- Gesp. Tabellenkataloge

Informationen zu abgeleiteten Feldern

Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können. In den Konfigurationsfenstern vieler Prozesse steht die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** zur Erstellung neuer Variablen für Abfragen, Segmentierungen, Sortierungen, Berechnungen sowie die Ausgabe in einer Tabelle zur Verfügung.

Abgeleitete Felder können explizit für den Folgeprozess verfügbar gemacht werden. Aktivieren Sie dazu bei der Erstellung der Option **Dauerhaft verwenden**.

Im Allgemeinen werden die für einen Prozess zur Verfügung stehenden abgeleiteten Felder im Ordner **Abgeleitete Felder** angezeigt. Abgeleitete Felder sind nur in dem Prozess verfügbar, in dem sie erstellt wurden. Wenn Sie in einem Prozess keine abgeleiteten Felder erstellt haben, wird der Ordner **Abgeleitete Felder** nicht angezeigt.

Wenn Sie ein abgeleitetes Feld in einem Prozess verwenden möchten, der kein Folgeprozess des aktuellen Prozesses ist, müssen Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes in der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** speichern. Ist ein abgeleitetes Feld Bestandteil der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder**, ist es für alle Prozesse und Flowcharts verfügbar.

Erstellung abgeleiteter Felder

Abgeleitete Felder werden im Konfigurationsfenster von Prozessen erstellt, die diese Felder unterstützen.

In dem Ausdruck eines abgeleiteten Feldes können nur Felder aus Tabellen verwendet werden, die im Prozesskonfigurationsfenster ausgewählt sind. Wenn die gewünschte Tabelle nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie als Quelltablette ausgewählt ist.

Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern

Abgeleitete Feldnamen weisen die folgenden Einschränkungen auf:

- Sie dürfen nicht identisch mit einer der folgenden Bezeichnungen sein:

- Einem Datenbank-Schlüsselwort (z. B. EINFÜGEN, AKTUALISIEREN, LÖSCHEN oder WO)
- Einem Feld in einer zugeordneten Datenbanktabelle
- Die Wörter Ja oder Nein dürfen nicht enthalten sein.

Falls Sie diese Beschränkungen bei der Benennung nicht beachten, führt der Aufruf dieser Felder u.U. zu Datenbankfehlern und -Verbindungsabbrüchen.

Anmerkung: Für die Namen abgeleiteter Felder gelten auch spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249

So erstellen Sie ein abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Geben Sie unter **Feldname** einen Namen für das neue abgeleitete Feld ein.
Alle vorher in diesem Prozess erstellten abgeleiteten Felder werden in der Dropdown-Liste **Feldname** angezeigt. Um ein neues abgeleitetes Feld zu erstellen, geben Sie einen anderen Namen ein.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dauerhaft verwenden**, um die für dieses Feld berechneten Werte zu speichern und weiterzuleiten.
4. Geben Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes direkt in das Textfeld **Ausdrücke** ein oder klicken Sie auf **Formelassistent**, um den **Abfrageassistenten** zu verwenden. Sie können auch die Felder aus der Liste **Für Ausdrücke verfügbare Felder** auswählen, indem Sie einen Feldnamen aussuchen und auf **<-Verwenden** klicken, um den Feldnamen in das Textfeld **Ausdruck** zu übernehmen.
Sie können einem abgeleiteten Feld den Wert null zuweisen. Verwenden Sie **NULL**, um für einen Snapshot den Wert null zurückzugeben, oder **NULL_STRING**, um den Wert null mit dem Datentyp "Zeichenkette" zurückzugeben, wenn Sie das abgeleitete Feld mit einem Campaign-Makro verwenden möchten.
Sie können Zeichenketten als Konstanten in ein abgeleitetes Feld eingeben. Zeichenketten müssen in Anführungszeichen eingeschlossen werden. Beispiel: „Meine Zeichenkette“. Bei numerischen Strings sind keine Anführungszeichen erforderlich.
5. (Optional) Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um die Syntax des Ausdrucks des abgeleiteten Feldes zu überprüfen.
Falls ein Problem besteht, wird daraufhin eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn die Syntax korrekt ist, wird Syntaxprüfung OK angezeigt.
6. Klicken Sie auf **OK**, um das neue abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsfenster zurückzukehren.

So erstellen Sie ein neues abgeleitetes Feld aus einem bereits vorhandenen:

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Feldname** das abgeleitete Feld aus, aus dem Sie ein neues erstellen möchten.
Der Ausdruck des abgeleiteten Feldes wird im Bereich **Ausdruck** angezeigt.

3. Ändern Sie den Namen des vorhandenen abgeleiteten Feldes in den gewünschten Namen für das neue abgeleitete Feld.

Wichtig: Sie können die Wörter „Ja“ und „Nein“ nicht als Namen für abgeleitete Felder verwenden; der Aufruf dieser Felder führt zu Datenbank-Verbindungsabbrüchen.

4. Optional können Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **OK**, um das neue abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsfenster zurückzukehren.

So verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Makro zur Erstellung abgeleiteter Felder

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.

Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.

2. Klicken Sie im Fenster "Abgeleitetes Feld" definieren auf **Formelassistent**.

Im **Formelassistenten** wird eine Liste der benutzerdefinierten Makros angezeigt.

3. Wählen Sie ein Makro aus der Liste aus, indem Sie darauf doppelklicken.

Die Deklaration und die Beschreibung werden angezeigt, und das Makro wird in das Fenster Formelassistent eingefügt.

4. Wählen Sie aus der Liste **Für Ausdrücke verfügbare Felder** die entsprechenden Felder aus, um den Ausdruck fertig zu stellen.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das neue abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsfenster zurückzukehren.

Speichern abgeleiteter Felder

Abgeleitete Felder sind nur in dem Prozess, in dem sie erstellt wurden, und in den Folgeprozessen verfügbar. Wenn Sie zum Beispiel ein abgeleitetes Feld mit dem Namen `Proz_Verwendung` mit der Formel:

$$(\text{Akt_Saldo} / \text{Kredit_limit}) * 100$$

in einem Prozess definieren, steht `Proz_Verwendung` in keinem anderen Prozess zur Verfügung. Die Ausnahme bildet ein unmittelbar folgender Prozess, wenn die Option **Dauerhaft verwenden** aktiviert ist).

Sie können die Definition des abgeleiteten Feldes jedoch genau wie alle anderen Abfragen speichern. Sie können die Definition des abgeleiteten Feldes in der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** speichern und ihr einen Namen zuweisen (z. B. `Proz_Kreditlimit_verwendet`). Wenn Sie dasselbe abgeleitete Feld zu einem späteren Zeitpunkt in einem anderen Prozess desselben oder eines anderen Flowchart verwenden möchten, können Sie `Proz_Kreditlimit_verwendet` aus der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** auswählen und den gespeicherten abgeleiteten Ausdruck einfügen, anstatt ihn erneut einzugeben.

So speichern Sie ein abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf das zu speichernde abgeleitete Feld.
2. Klicken Sie auf **Gespeicherte abgeleitete Felder**.
Das Fenster **Gespeicherte Liste** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Option **Aktuellen Ausdruck in gespeicherter Liste sichern**.

4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Geben Sie im Fenster "Ausdrücke gespeicherter abgeleitete Felder" den Speicherort für das Feld, gegebenenfalls eine Sicherheitsrichtlinie sowie Informationen zum abgeleiteten Feld an.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anmerkung: Um ein bereits erstelltes abgeleitetes Feld zu speichern, wählen Sie dieses aus der Dropdown-Liste **Feldname** aus. Wenn der Ausdruck des abgeleiteten Feldes im Bereich **Ausdruck** angezeigt wird, klicken Sie auf **Gespeicherte Ausdrücke**.

So verwenden Sie ein gespeichertes abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder** oder klicken Sie auf **Extras > Gespeicherte abgeleitete Felder**, um das Fenster "Gespeicherte Ausdrücke für abgeleitete Felder" anzuzeigen.
2. Wählen Sie das gewünschte Feld aus der Liste gespeicherter abgeleiteter Felder aus.

Abgeleitete Felder dauerhaft verwenden

Durch das dauerhafte Verfügbarmachen eines abgeleiteten Feldes weisen Sie Campaign an, die berechneten Werte des Feldes zu speichern und für Folgeprozesse verfügbar zu machen. Dadurch können sowohl Zeit als auch Ressourcen eingespart werden, da Campaign diese Werte nicht erneut im Flowchart berechnen muss.

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dauerhaft verwenden**, um die für dieses Feld berechneten Werte zu speichern und weiterzuleiten.

Beispiel: Dauerhaft abgeleitetes Feld

Sie können zum Beispiel den Prozess Auswählen so konfigurieren, dass er IDs basierend auf der Beschränkung durch ein abgeleitetes Feld auswählt und mit einem Snapshot-Prozess verbunden ist, in dem die ausgewählten Datensätze ausgegeben werden, die das abgeleitete Feld beinhalten. Wenn Sie dieses abgeleitete Feld als dauerhaft kennzeichnen, wird der berechnete Wert vom Prozess Auswählen an den Snapshot-Prozess weitergeleitet.

Eine weitere Anwendungsmöglichkeit für dauerhaft abgeleitete Felder ist die Verwendung mit dauerhaften Feldern vom Zusammenfassungstyp, wie zum Beispiel AVG oder GROUPBY. Diese zusammengefassten Felder werden basierend auf mehreren Datenzeilen in der aktuellen Zelle berechnet. Dadurch ändert sich der Wert dieser zusammengefassten Felder, wenn sich der Inhalt der Zelle ändert. Mit dauerhaft abgeleiteten Feldern haben Sie die Möglichkeit, den ursprünglich berechneten Wert zu erhalten und an andere Prozesse weiterzuleiten. Wenn Sie anstatt dessen das abgeleitete Feld erneut berechnen, wird ein Wert berechnet, der auf den verbleibenden Datensätzen in der aktuellen Zelle basiert.

Wenn ein Prozess mehrere Eingaben verwendet, wie zum Beispiel ein Prozess Snapshot, der mit den Eingaben zweier Prozesse Auswählen arbeitet, sind in dem nachgeordneten Prozess alle dauerhaft abgeleiteten Felder verfügbar.

Wenn das dauerhaft abgeleitete Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse zum Auswählen verfügbar ist, aber in die Ausgabe eines Snapshot-Prozesses einge-

geschlossen ist, dann zeigt der Snapshot-Prozess für dieses dauerhaft abgeleitete Feld in allen Ausgabezeilen des Prozesses zum Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war, den Wert NULL an.

Wenn ein dauerhaft abgeleitetes Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse Auswählen verfügbar ist und Sie dieses Feld bei der Definition des Prozesses Segment verwenden, dann enthält der Prozess Segment leere Segmente für alle Prozesse Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war.

Der Prozess Segment verbleibt in nicht konfigurierem Zustand, wenn Sie versuchen, ein Segment mit Hilfe eines Ausdrucks zu definieren, der mehr als ein dauerhaft abgeleitetes Feld enthält, das nicht in allen Prozessen zum Auswählen verfügbar ist.

Bei dauerhaft abgeleiteten Feldern (DAF) sind folgende Richtlinien zu beachten:

- DAF sind mit der Eingabezeile verknüpft (Vektor).
- DAF werden vor der Ausführung von Abfragen berechnet.
- Mehrere DAF sind in folgenden Prozessen verfügbar:
 - Snapshot: Wenn ein PDF nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL. Wenn eine einzelne ID größer als eine Zelle ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben.
 - Segment: PDFs sind nicht für das Segmentieren nach Feldern verfügbar, wenn mehrere Eingabezeilen ausgewählt sind. PDFs müssen für das Segmentieren nach Abfrage in allen ausgewählten Eingabezeilen vorhanden sein.
- DAF beinhalten nur einen einzelnen, zufällig ausgewählten Wert pro ID-Wert, unabhängig von der Anzahl des Auftretens dieser ID in den Daten. Daher existiert für jeden ID-Wert nur ein Datensatz, wenn die Ausgabe keine Tabellenfelder, aber eine IBM Unica-ID enthält.

Wenn Sie ein abgeleitetes Feld verwenden, das auf einem Tabellenfeld basiert, beinhaltet die Ausgabe indirekt ein Tabellenfeld. In diesem Fall existiert für jede Instanz eines ID-Wertes ein Datensatz. (Kommt ein ID-Wert zum Beispiel sieben Mal in den Daten vor, dann werden sieben Datensätze ausgegeben.)

Dauerhaft abgeleitete Felder speichern nur einen *einzig*en Wert für jede Zielgruppen-ID, welcher zufällig aus den verfügbaren Werten ausgewählt wird. Dies bedeutet, dass Sie beim Arbeiten mit nicht normalisierten Daten die Makrofunktion GROUPBY verwenden müssen, um das gewünschte Verhalten zu erreichen.

Zum Beispiel wollen Sie in der Transaktionstabelle den höchsten Betrag einer einzelnen Transaktion eines Kunden finden und diesen als dauerhaft abgeleitetes Feld für nachfolgende Prozesse speichern. Sie können ein abgeleitetes Feld (und dann ein als dauerhaft festgelegtes abgeleitetes Feld) wie folgt schreiben:

```
Höchster_Trans_Betr = groupby(KID, maxof, Trans_Betr)
```

Bei nicht normalisierten Transaktionsdaten wie den nachfolgend aufgeführten wird dies folgendermaßen berechnet:

CID	DATUM	TRANS_BETR	HÖCHSTER_TRANS_BETR
A	1.1.2007	\$200	\$300
A	15.3.2007	\$100	\$300
A	30.4.2007	\$300	\$300

Wenn das abgeleitete Feld dauerhaft ist, wird (zufällig) ein beliebiger Wert (alle sind \$300) gewählt und der Wert \$300 für Kunde A festgelegt.

Ein zweites weniger offensichtliches Beispiel ist die Auswahl einer Prognosemodell-Bewertung aus einer Notentabelle für ein bestimmtes Modell X. Hier kann das abgeleitete Feld so aussehen:

```
ModellX_Note = groupby(KID, maxof, if(Modell = 'X', 1, 0), Note)
```

Und die Daten können so aussehen:

CID	MODELL	NOTE	MODELLX_NOTE
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

Das dauerhaft abgeleitete Feld, ModellX_Note, gibt dem gewünschten Ergebnis den Notenwert 80. Es ist falsch, ein abgeleitetes Feld wie folgt zu erstellen:

```
Fehler_ModellX_Note = if(Modell = 'X', Note, NULL)
```

Dies wird sich wie folgt auswirken:

CID	MODELL	NOTE	FEHLER_MODELLX_NOTE
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Wenn Sie dann das abgeleitete Feld, Fehler_ModellX_Note, dauerhaft festlegen, kann der dauerhafte Wert NULL oder 80 sein. Wenn Sie mit nicht normalisierten Daten arbeiten und die abgeleiteten Feldwerte sind nicht die gleichen, dann kann beim dauerhaften Festlegen des abgeleiteten Feldes als Ergebnis *jeder* der Werte ausgegeben werden. Beim Definieren von `abg_Feld_Note = NOTE` und der dauerhaften Festlegung von diesem Feld können sich beispielsweise die Werte 57, 72 und 80 für Kunde A ergeben. Um das gewünschte Ergebnis zu gewährleisten, müssen Sie das Makro GROUPBY für die Kunden-ID benutzen und sicherstellen, dass der abgeleitete Feldwert für alle Daten des Kunden *der gleiche* ist.

Informationen über Benutzervariablen

Campaign unterstützt Benutzervariablen. Sie können in der Prozesskonfiguration bei der Erstellung von Abfragen und Ausdrücken verwendet werden.

Richtlinien für die Verwendung von Benutzervariablen

Bei Benutzervariablen sind folgende Richtlinien zu beachten:

- Benutzervariablen sind für das Flowchart lokal, in dem sie definiert und verwendet werden. Innerhalb des Flowcharts sind sie jedoch global gültig.
- Verwenden Sie für Benutzervariablen die folgende Syntax: `UserVar.UserVarName`
- Benutzervariablen verfügen über **Anfangswerte**, die den Benutzervariablen bei der ersten Definition im Dialogfeld **Benutzervariablen** zugewiesen werden. Der **Anfangswert** wird nur verwendet, um den **aktuellen Wert** vor der Ausführung

eines Flowcharts festzulegen. Es handelt sich dabei um den **aktuellen Wert**, der von Campaign während einer Flowchart-Ausführung verwendet wird.

Anmerkung: Wenn der **aktuelle Wert** einer Benutzervariablen nicht festgelegt wurde und Sie einen Prozess oder eine Teilstruktur ausführen, kann Campaign die Benutzervariable nicht auflösen. Campaign setzt nur den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen vor dem Starten eines Flowcharts auf den **Anfangswert**.

- Sie können den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen im Fenster "Abgeleitetes Feld" des Prozesses "Auswählen" ändern.
- Benutzervariablen können Konstanten und Ausdrücke aufnehmen, wie zum Beispiel `UserVar.meineVar = Avg(UserTable.Age)`.

Anmerkung: Wenn Sie einen Ausdruck verwenden, der mehrere Werte zurückgibt (zum Beispiel `UserTable.Age+3`, der für jeden Datensatz in der Tabelle einen Wert zurückgibt), dann ist die Benutzervariable auf den Wert gesetzt, der als erster Wert zurückgegeben wird.

- Setzen Sie Benutzervariablen, die Sie innerhalb von SQL-Anweisungen verwenden, weder in einfache noch in doppelte Anführungszeichen.
- Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Flowchart-Namen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Anderenfalls erhalten Sie einen Datenbankfehler.
- Die in Benutzervariablen enthaltenen Werte können bei der Ausführung von Prozessen übergeben werden.
- Die Benutzervariablen werden von Ausgangstriggern unterstützt.
- Die Benutzervariablen werden zur Verwendung in benutzerdefinierten Makros unterstützt.

So erstellen Sie eine Benutzervariable

1. Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzervariablen** aus.
Das Dialogfeld "Benutzervariablen" wird angezeigt.
2. Geben Sie in der Spalte **Variablenname** den Namen der neuen Benutzervariable ein, indem Sie auf den Hot Spot **<Klicken Sie hier, um ein neues Element hinzuzufügen>** klicken.
3. Wählen Sie in der Spalte **Datentyp** einen Datentyp aus der Dropdown-Liste aus. Wenn Sie keinen Datentyp festlegen, wählt die Anwendung beim Klicken auf **OK** den Typ **Keiner** aus.
Da der Datentyp **Keiner** zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann, sollten Sie den richtigen Datentyp angeben, um dies zu vermeiden.
4. Geben Sie in der Spalte **Anfangswert** einen Anfangswert (Ausgangswert) für die Benutzervariable ein. Sie können auch Profile von Feldern erstellen, um die verfügbaren Werte zu überprüfen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
5. Geben Sie in der Spalte **Aktueller Wert** einen aktuellen Wert für die Benutzervariable ein. Sie können auch Profile von Feldern erstellen, um die verfügbaren Werte zu überprüfen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
6. Wiederholen Sie diese Schritte zur Erstellung weiterer Benutzervariablen.
7. Sobald Sie die Definition der Benutzervariablen abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

Die neuen Benutzervariablen werden gespeichert. Sie können sie zu einem späteren Zeitpunkt bei der Prozesskonfiguration verwenden.

Nach dem Starten eines Flowcharts wird der **aktuelle Wert** jeder Benutzervariablen im Abschnitt **Aktueller Wert** angezeigt. Wenn der aktuelle Wert vom Anfangswert abweicht, können Sie den Anfangswert wiederherstellen, indem Sie auf **Standardwerte wiederherstellen** klicken.

Anmerkung: Wenn der **aktuelle Wert** einer Benutzervariablen im Prozess "Auswählen" erneut definiert wird, wirkt sich die manuelle Zurücksetzung des **aktuellen Werts** auf den **Anfangswert** während einer Flowchart-, Teilstruktur- oder Prozessausführung nicht auf den Wert der Benutzervariablen aus.

Informationen über benutzerdefinierte Makros

Bei einem benutzerdefinierten Makro handelt es sich um eine Abfrage, die Sie entweder mit einem IBM Unica-Ausdruck oder über eine direkte SQL-Abfrage mit oder ohne Wert erstellen können. Benutzerdefinierte Makros unterstützen Variablen, weshalb sie wesentlich leistungsfähiger sind als ihre Vorgänger, die gespeicherten Abfragen.

Sie können ein benutzerdefiniertes Makro speichern und es zur Konfiguration von Prozessen in einem Flowchart sowie zum Definieren abgeleiteter Felder verwenden.

Die Unterstützung für direktes SQL sorgt für verkürzte Antwortzeiten: Dadurch, dass die Rohdaten nicht länger auf dem Anwendungsserver gefiltert und bearbeitet werden müssen, lassen sich komplexe Transaktionen unmittelbar in der Datenbank abwickeln.

Campaign unterstützt folgende drei Typen benutzerdefinierter Makros, die ihrerseits eine unbegrenzte Anzahl von Variablen unterstützen:

- Benutzerdefinierte Makros basierend auf einem IBM Unica-Ausdruck
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL, die einen festgelegten Wert enthalten

Wichtig: Beim Erstellen benutzerdefinierter Makros sollten Sie berücksichtigen, dass auch technisch weniger versierte Benutzer Zugriff auf benutzerdefinierte Makros haben. Aus diesem Grund sollten Sie die Funktion des Makros so präzise wie möglich beschreiben, Makros mit ähnlicher Funktion im gleichen Ordner ablegen usw. Auf diese Weise verringern Sie das Risiko, dass Makros unsachgemäß angewandt werden und Benutzer unerwünschte Abfrageergebnisse erhalten.

So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Makro:

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.
Das Dialogfeld Benutzerdefinierte Makros wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neues Element**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Speichern unter** einen Speicherort für das benutzerdefinierte Makro aus.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen und eine Deklaration für das benutzerdefinierte Makro ein. Mit folgender Syntax können Sie nun auf das Makro verweisen:

MakroName(Var1,Var2,...)

Sie müssen einen eindeutigen Namen für das Makro und die zugehörigen Variablen angeben.

Der *MacroName* darf nur aus alphanumerischen Zeichen bestehen. In der Zeichenkette für MakroName dürfen Sie keine Leerzeichen verwenden, dafür aber Unterstriche (_).

Anmerkung: Wenn ein benutzerdefiniertes Makro denselben Namen wie ein eingebautes Makro hat, hat das benutzerdefinierte Makro Vorrang. Wir empfehlen zur Vermeidung von Verwechslungen, benutzerdefinierte Makros nicht mit Bedienernamen oder mit Namen, die denen in Campaign integrierten Makros entsprechen, zu benennen. Eine Ausnahme könnte dann gemacht werden, wenn Sie ausdrücklich wünschen, dass das neue benutzerdefinierte Makro immer verwendet wird und dass das eingebaute Makro unzugänglich wird und bleibt.

Wichtig: Die Variablennamen müssen mit den Variablennamen in der Definition des benutzerdefinierten Makros im Fenster Ausdruck übereinstimmen. Sie müssen die Variablennamen als Liste angeben, in der die einzelnen Variablennamen durch Kommas voneinander getrennt sind. Die Liste muss in Klammern stehen.

5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Sicherheitsrichtlinien** eine Richtlinie für das neue benutzerdefinierte Makro aus.
6. Geben Sie im Feld **Hinweis** Informationen zum neuen benutzerdefinierten Makro und eine verständliche Erklärung zur Funktion des Makros und der einzelnen Variablen ein.
7. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Ausdruckstyp** den benutzerdefinierten Makrotyp aus, den Sie erstellen möchten.
 - Wenn Sie **Liste für SQL-Auswahl-ID (Raw)** auswählen, müssen Sie eine Datenbank aus der Dropdown-Liste im Feld **Datenbank** auswählen.
 - Wenn Sie **SQL-Auswahl-ID + Wert (Raw)** auswählen, müssen Sie auch eine Datenbank aus der Dropdown-Liste im Feld **Datenbank** und den Wertetyp des Feldes aus der Dropdown-Liste **Wertetyp** auswählen. Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen Wertetyp auswählen. Andernfalls erhalten Sie bei dem Versuch, ein Profil dieser Abfrage anzulegen, eine Fehlermeldung über einen falsch zugeordneten Wert.
 - Wenn Sie als Wertetyp **Text** auswählen, müssen Sie im Feld **Breite (#Byte)** die Länge des Wertetyps in Byte angeben. Die Informationen zur Länge in Byte müssen Sie aus der Datenbank abrufen. Wenn Sie keinen Zugriff auf die Datenbank haben oder die Information nicht abfragen können, geben Sie 256 ein. Dies entspricht der maximalen Länge.
8. Klicken Sie in das Feld **Ausdruck**, um das Fenster "Auswahlkriterien festlegen" zu öffnen.
9. Erstellen Sie einen Abfrageausdruck. Sie können beliebig viele Variablen anlegen. Verwenden Sie für Variablennamen alphanumerische Zeichen. Variablen müssen in spitzen Klammern stehen (<>). Auch bei Operanden (Werte und Zeichenketten) und Operatoren kann es sich unter Umständen um Variablen handeln.

Wichtig: Verwenden Sie bei der Definition benutzerdefinierter Makros keine Flowchart-Benutzervariablen. Benutzerdefinierte Makros sind global, Flowchart-Benutzervariablen nicht.

Beispiel: Benutzerdefiniertes Makro, das direktes SQL (Raw) unter Angabe einer ID und eines Wertes verwendet

10. Klicken Sie auf **Speichern**, um das benutzerdefinierte Makro zu speichern. Das benutzerdefinierte Makro wird daraufhin gespeichert, und Sie können über den Makronamen auf das Makro zugreifen.
11. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld "Benutzerdefinierte Makros" zu schließen.

Richtlinien für die Verwendung benutzerdefinierter Makros

Beachten Sie beim Erstellen bzw. Verwenden von Makros die folgenden Richtlinien:

- Als Name für ein benutzerdefiniertes Makro dürfen nur alphanumerische Zeichen verwendet werden. In der Zeichenkette für den Makronamen dürfen Sie keine Leerzeichen verwenden, dafür aber Unterstriche (_).
- Wenn eine Datenquelle mit der Eigenschaft `ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE` konfiguriert wurde, *müssen* Sie benutzerdefinierte SQL-Makros mit einer **SORTIEREN NACH**-Klausel versehen. Nur so werden die zurückgegebenen Datensätze anhand der Zielgruppenschlüsselfelder der Zielgruppenebene sortiert, auf der Sie arbeiten. Andernfalls wird für das Makro bei einem Snapshot-Prozess in einem abgeleiteten Feld und bei nicht erwartungsgemäßer Reihenfolge eine Fehlermeldung ausgegeben.
- Wenn Sie den Rückgabewert eines benutzerdefinierten Makros nicht vergleichen, gilt folgende Logik: Wenn der Wert numerisch ist, werden Werte ungleich Null als TRUE ausgewertet (die IDs, mit denen Sie verknüpft sind, werden ausgewählt); Werte gleich Null ergeben hingegen FALSE. Zeichenketten ergeben immer FALSE.
- Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Makro aus direktem SQL erstellen, kann eine temporäre Tabelle dazu beitragen, dass sich die Geschwindigkeit bei der Ausführung von direktem SQL wesentlich erhöht. Der Grund hierfür ist eine erhebliche Reduktion der zu bearbeitenden Datenmenge.

Greift ein benutzerdefiniertes Makro auf temporäre Tabellen zurück, wird der Datenbank zwangsläufig eine temporäre Tabelle übermittelt, damit der Code ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Wird ein benutzerdefiniertes Makro in einem SELECT-Befehl höchster Ebene verwendet, stehen keine Verlaufsinfos zur Verfügung, mit deren Hilfe Campaign der Datenbank eine temporäre Tabelle übergeben könnte. Folge ist, dass der Code nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Das bedeutet für Sie, dass Sie beim Erstellen eines benutzerdefinierten Makros mit direktem SQL unter Umständen zwei Versionen des gleichen benutzerdefinierten Makros erstellen müssen. Eines davon verwendet Tokens temporärer Tabellen, das andere nicht.

Das benutzerdefinierte Makro, das ohne Tokens von temporären Tabellen auskommt, sollte auf der obersten Hierarchieebene verwendet werden (z. B. im ersten SELECT-Befehl). Das Makro mit Tokens temporärer Tabellen lässt sich an jeder anderen Stelle der Struktur einsetzen, an der solch ein Einsatz vorteilhaft erscheint.

- Eigenständige Verknüpfungen können entstehen, wenn Sie die Rückgabewerte benutzerdefinierter Makros gemeinsam zur Abfrage nicht normalisierter Daten verwenden. Das ist in aller Regel nicht wünschenswert.

Wenn Sie z. B. ein auf direktem SQL basierendes, benutzerdefiniertes Makro verwenden, das einen Wert zurückgibt (z. B. in einem Snapshot-Prozess), und Sie das benutzerdefinierte Makro sowie ein anderes Feld aus der Tabelle ausgeben, auf dem das benutzerdefinierte Makro basiert, nimmt Campaign eine eigenständige Verknüpfung der Tabelle vor. Wenn die Tabelle nicht normalisiert wurde, erhalten Sie ein kartesisches Produkt (d. h. die Anzahl der angezeigten Datensätze ist größer als erwartet).

- Auf benutzerdefinierte Makros kann ab dieser Version nur per Verweis zugegriffen werden, weil die Definition des benutzerdefinierten Makros nicht in den aktuellen Prozess kopiert wird.

Zur Ausführungszeit wird das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, indem seine Definition in der Systemtabelle **UA_CustomMacros** (dort sind die Definitionen gespeichert) ermittelt und das Makro anschließend eingesetzt/ausgeführt wird.

- Im Unterschied zu gespeicherten Abfragen müssen benutzerdefinierte Makronamen eindeutig sein, unabhängig vom Verzeichnispfad. Vor Version 5.0 war es möglich, eine gespeicherte Abfrage mit dem Namen "A" in zwei verschiedenen Ordnern, z. B. F1 und F2, zu speichern.

Campaign unterstützt gespeicherte Abfragen aus früheren Versionen. Jedoch müssen Sie bei Verweisen auf nicht eindeutige gespeicherte Abfragen die alte Syntax verwenden.

gespeicherteAbfrage(<Abfragenname>)

- Beim Auflösen von Benutzervariablen in benutzerdefinierten Makros verwendet Campaign den beim Prüfen der Syntax aktuellen Wert der Benutzervariable. Ist der aktuelle Wert leer, wird von Campaign eine Fehlermeldung ausgegeben.
- Tokens temporärer Tabellen bewirken eine wesentlich schnellere Verarbeitung von Abfragen. Dies wird dadurch erreicht, dass die von der Datenbank zu bearbeitende Datenmenge durch die Zielgruppen-IDs in der temporären Tabelle deutlich reduziert wird. Bei dieser temporären Liste mit IDs handelt es sich unter Umständen um eine Obermenge der IDs der aktuellen Zelle. Aus diesem Grund werden zusammenfassende Funktionen (z. B. zum Ermitteln des Durchschnitts oder der Summe) für temporäre Tabellen nicht unterstützt und könnten zu falschen Ergebnissen führen.

- Wenn Sie vorhaben, ein benutzerdefiniertes Makro über mehrere Datenbanken hinweg einzusetzen, ist es unter Umständen besser, einen IBM Unica-Ausdruck zu verwenden anstatt auf direktes SQL zurückzugreifen. Direktes SQL ist in der Regel datenbankspezifisch.
- Wenn ein benutzerdefiniertes Makro direktes SQL und ein anderes benutzerdefiniertes Makro enthält, wird zunächst das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, ausgeführt und der Wert zurückgegeben, bevor der direkte SQL-Code ausgeführt wird.
- In Campaign werden Kommas als Trennzeichen für Parameter behandelt. Wenn Sie in einem Parameter Kommas als Text verwenden möchten, müssen Sie den Text wie im folgenden Beispiel illustriert in geschweifte Klammern ({}) einschließen:

```
TestCM( {STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) } )
```
- Campaign unterstützt die einfache Ersetzung von Parametern in Benutzerdefinierten Makros mit Hilfe von direktem SQL-Code. Wenn Sie beispielsweise in einem Flowchart ein Auswahlprozessfeld mit der folgenden Abfrage einrichten:

```
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=> 'autodcc')
```

fügt Campaign anstelle des Tokens <temptable> erfolgreich den Namen der aktuellen temporären Tabelle ein. Beachten Sie, dass die einfachen Anführungszeichen um den Tabellennamen erforderlich sind.

In den folgenden Tabellen wird erläutert, wie Campaign benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern behandelt.

Benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	Wird als eigenständige Abfrage ausgeführt. Die ID-Liste wird mit anderen Ergebnissen zusammengeführt. Wenn ein benutzerdefiniertes Makro andere benutzerdefinierte Makros und direktes SQL enthält, werden zuerst die benutzerdefinierten Makros aufgelöst und ausgeführt. Anschließend wird der direkte SQL-Code ausgeführt.
Direktes SQL: IDs + Value	Es wird erwartet, dass der zurückgegebene Wert in einem Ausdruck oder Vergleich verwendet wird. Wird der Wert nicht auf diese Art eingesetzt, wird von Campaign ein Wert ungleich Null bei einer ID-Auswahl als TRUE ausgewertet. Ein Wert gleich Null oder eine Zeichenkette ergeben FALSE.
IBM Unica-Ausdruck	Der Ausdruck wird aufgelöst und die Syntax wird überprüft. Es wird eine Abfrage pro Tabelle unterstützt und die IDs werden verglichen / zusammengeführt.

In einer direkten SQL-Abfrage (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	Das benutzerdefinierte Makro wird aufgelöst und die Abfrage ausgeführt.
Direktes SQL: IDs + Value	Wird nicht unterstützt.
IBM Unica-Ausdruck	Der Ausdruck wird aufgelöst, aber es findet keine Überprüfung der Syntax statt. Ist der Ausdruck nicht korrekt, wird er als solcher vom Datenbankserver bei der Ausführung erkannt.

So verwalten Sie benutzerdefinierte Makros:

Sie können eine Ordnerstruktur anlegen, um benutzerdefinierte Makros zu verwalten. Benutzerdefinierte Makros können innerhalb dieser Struktur zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.
Das Dialogfeld Benutzerdefinierte Makros wird angezeigt.
2. Navigieren Sie durch die **Elementliste**, um das Makro auszuwählen, das Sie bearbeiten möchten.
Im Bereich **Information** werden Einzelheiten zum ausgewählten Makro angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**, um das ausgewählte Makro zu bearbeiten oder zu verschieben.
Das Dialogfeld Benutzerdefinierte Makros bearbeiten/verschieben wird angezeigt.
4. Sie können den Namen des Makros ändern, den Hinweis bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem das Makro gespeichert ist. Wahlweise können Sie auch auf **Bearbeiten** klicken, um den Ausdruck zu bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.
6. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld "Benutzerdefinierte Makros" zu schließen.

Informationen über Vorlagen

Eine Vorlage ist eine Gruppe ausgewählter und gespeicherter Prozesse von Flowcharts. Mit Vorlagen können Sie Prozesse einmalig entwerfen und konfigurieren und diese anschließend in der Vorlagenbibliothek speichern. Vorlagen speichern Prozesskonfigurationen und Tabellenabbildungen und können in jeder beliebigen Session oder Kampagne eingesetzt werden.

So kopieren Sie Vorlagen in die Vorlagenbibliothek:

Sie können der Vorlagenbibliothek eine Vorlage hinzufügen, indem Sie die Vorlage nach dort kopieren.

1. Wählen Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** die Prozesse aus, die Sie als Vorlage speichern möchten. Halten Sie beim Klicken mit der Maus die **Umschalt-** oder die **Strg-**Taste gedrückt, um mehrere Prozesse gleichzeitig auszuwählen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Prozesse, die Sie kopieren möchten, und wählen Sie **In Vorlagenbibliothek kopieren** aus.

Das Fenster Vorlage speichern wird angezeigt.

3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Vorlage ein.
Der Vorlagename darf keine Leerzeichen enthalten. Gespeicherte Vorlagen werden anhand ihrer Namen unterschieden. Daher muss der Name im abgelegten Ordner eindeutig sein.
4. (Optional) Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Hinweis** ein.
5. Optional können Sie einen Ordner auswählen, in dem die Vorlage gespeichert werden soll. Wählen Sie einen bestehenden Ordner aus der Liste aus, oder wählen Sie **Neuer Ordner** aus, um einen neuen Ordner zu erstellen. Der aktuell ausgewählte Ordner wird nach dem Feld **Speichern unter** oberhalb der **Elementliste** angezeigt. Um einen neuen Ordner zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Ordner**. Sie können beliebig viele Ordner erstellen (einschließlich verschachtelter Ordner), um Ihre Vorlagen zu verwalten und zu speichern.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek ein:

Sie können eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek in ein Flowchart einfügen.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus Bearbeiten auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Das Dialogfeld "Gespeicherte Vorlagen" wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Elemente**.
3. Klicken Sie auf **Vorlage einfügen**.

Die ausgewählte Vorlage wird in den Flowchart-Arbeitsbereich eingefügt.

Anmerkung: Die eingefügten Prozesse überlagern unter Umständen andere Prozesse, die sich bereits im Flowchart befinden. Alle eingefügten Prozesse werden automatisch ausgewählt, damit Sie sie leichter als Gruppe platzieren können.

Jede Session oder Kampagne kann über die Vorlagenbibliothek auf die Vorlagen zugreifen. Beim Einfügen einer Vorlage in ein Flowchart mit unterschiedlichen Tabellenabbildungen wird die nachfolgende Tabelle nicht durch die neue Tabelle ersetzt, sondern erweitert. Eine Ausnahme besteht dann, wenn die Tabellennamen identisch sind.

So verwalten Sie Vorlagen:

Sie können neue Ordner erstellen sowie gespeicherte Vorlagen bearbeiten, verschieben und entfernen.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus Bearbeiten auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Das Dialogfeld "Gespeicherte Vorlagen" wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste **Elementliste** die Vorlage aus, die Sie bearbeiten oder verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.
Das Dialogfeld Gespeicherte Vorlagen bearbeiten/verschieben wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Speichern unter** einen Speicherort für die Vorlage aus.
5. Sie können auch den Namen der gespeicherten Vorlage oder den zugehörigen Hinweis ändern.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

7. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Fenster "Gespeicherte Vorlagen" zu schließen.

Informationen über gespeicherte Tabellenkataloge

Ein Tabellenkatalog ist eine Sammlung von zugeordneten Benutzertabellen. In Tabellenkatalogen werden alle Metadaten zur Zuordnung von Benutzertabellen gespeichert, sodass sie Flowchart-übergreifend erneut eingesetzt werden können. Tabellenkataloge werden standardmäßig in einem proprietären Binärformat unter der Dateierweiterung `.cat` gespeichert.

Informationen zum Erstellen und Arbeiten mit Tabellenkatalogen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*

So greifen Sie auf gespeicherte Tabellenkataloge zu:

Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.

Das Dialogfeld Gespeicherte Tabellenkataloge wird angezeigt.

Anmerkung: Wenn Sie über Administratorrechte verfügen, können Sie auf der Seite Campaign-Einstellungen auch auf gespeicherte Kataloge zugreifen. Weitere Informationen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

So bearbeiten Sie einen Tabellenkatalog

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.
Das Dialogfeld Gespeicherte Tabellenkataloge wird angezeigt.
2. Wählen Sie den gewünschten Tabellenkatalog in der **Elementliste** aus.
Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.
4. Sie können den Namen des gespeicherten Tabellenkatalogs ändern, die Beschreibung des Tabellenkatalogs bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem der Tabellenkatalog abgelegt ist.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im Fenster "Gespeicherte Tabellenkataloge" auf **Schließen**.

So entfernen Sie einen Tabellenkatalog

Wichtig: Sie sollten Tabellenkataloge nur über die Campaign-Benutzeroberfläche entfernen. Wenn Sie Tabellen entfernen oder Tabellenkataloge direkt im Dateisystem auf andere Weise verändern, kann Campaign die Datenintegrität in Ihrem System nicht gewährleisten.

1. Klicken Sie auf einer Flowchart-Seite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.
Das Fenster Gespeicherte Tabellenkataloge wird angezeigt.
2. Wählen Sie den gewünschten Tabellenkatalog in der **Elementliste** aus.
Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
3. Klicken Sie auf **Entfernen**.

Sie werden in einer Meldung gefragt, ob Sie den ausgewählten Tabellenkatalog entfernen möchten.

4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie im Fenster "Gespeicherte Tabellenkataloge" auf **Schließen**.

Kapitel 10. Sitzungen

Wie Kampagnen bestehen Sessions aus mindestens einem Flowchart. Sie ermöglichen jedoch auch die Erstellung dauerhafter und globaler Datenkonstrukte wie strategische Segmente, Dimensionshierarchien und Cubes, die für alle Kampagnen verfügbar sind. Sie können mit Hilfe von Sessions Flowcharts erstellen, die:

- Daten umwandeln, die in Kampagnen benötigt werden;
- Eingabedateien für PredictiveInsight erstellen;
- strategische Segmente enthalten.

Anmerkung: Achten Sie darauf, bei der Erstellung von Flowcharts keine Zirkelverweise zwischen den Prozessen anzulegen. Ein Flowchart verfügt beispielsweise über einen Prozess Auswählen, der Daten für einen Prozess Segment erstellen bereitstellt. Wenn Sie als Eingabe für den Prozess Auswählen ein Segment auswählen, das durch den gleichen Prozess Segment erstellen erstellt wird, dem der Prozess Auswählen Daten bereitstellt, dann haben Sie einen Zirkelverweis angelegt. Diese Situation führt zu einer Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, den Prozess auszuführen.

Arbeiten mit Sessions

Für Sessions stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- „So erstellen Sie eine Session“
- „Informationen über das Verwalten von Sessions“ auf Seite 216
- „So zeigen Sie eine Session an:“ auf Seite 214
- „So bearbeiten Sie die Übersicht einer Session:“ auf Seite 214
- „So bearbeiten Sie das Flowchart einer Session:“ auf Seite 214
- „Informationen über das Kopieren von Sessions“ auf Seite 215
- „Informationen über das Ausführen von Sessions“ auf Seite 215
- „So verschieben Sie eine Session:“ auf Seite 215
- „So löschen Sie eine Session:“ auf Seite 216

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Sessions sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

So erstellen Sie eine Session

1. Wählen Sie Campaign > Sessions aus.

Auf der Seite Alle Sessions wird die Ordnerstruktur angezeigt, mit deren Hilfe Sie Ihre Kampagnen verwalten können. Wenn Sie zuvor auf der Seite Alle Sessions einen Unterordner geöffnet haben, wird dieser entsprechende Unterordner angezeigt.

2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, bis der Inhalt des Ordners angezeigt wird, dem Sie Ihre Session hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Session hinzufügen**.
Die Seite Neue Session wird angezeigt.
4. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für die Session ein.

Anmerkung: Für die Namen der Sessions gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Anmerkung: Sie können auch auf **Speichern und Flowchart hinzufügen** klicken, um sofort das erste Flowchart der Kampagne zu erstellen.

So zeigen Sie eine Session an:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen der Session, die Sie anzeigen möchten, um die Registerkarte **Übersicht** der Session zu öffnen.
ODER
3. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben dem Namen der Session, die Sie anzeigen möchten.
Die Registerkarte **Übersicht** und die Namen aller Flowcharts dieser Session werden in einem Kontextmenü angezeigt.
4. Wählen Sie die Registerkarte der Session, die Sie anzeigen möchten.
Die Session wird auf der von Ihnen gewählten Registerkarte angezeigt.

So bearbeiten Sie die Übersicht einer Session:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Session, deren Übersicht Sie bearbeiten möchten.
Die Session wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Übersicht bearbeiten**.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen auf der Registerkarte **Übersicht** vor.

Anmerkung: Für die Namen der Sessions gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Ihre Änderungen werden gespeichert und die Session wird geschlossen.

So bearbeiten Sie das Flowchart einer Session:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben dem Namen der Session, deren Flowcharts Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Namen des Flowchart, das Sie bearbeiten möchten.
Die Flowchart-Seite wird im **schreibgeschützten** Modus angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**, um das Flowchart im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
5. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Flowchart durch.

6. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Session-Flowchart

1. Öffnen Sie das Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Flowchart-Symboleiste auf **Eigenschaften**.
Die Seite "Flowchart-Eigenschaften bearbeiten" wird angezeigt.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Flowcharts.

Anmerkung: Für die Namen der Flowcharts gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Siehe „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Änderungen der Flowchart-Details werden gespeichert.

Informationen über das Kopieren von Sessions

Es werden nicht die Sessions selbst, sondern die darin enthaltenen Flowcharts kopiert.

Informationen über das Ausführen von Sessions

Um eine Session auszuführen, muss jedes Flowchart der Session ausgeführt werden.

So verschieben Sie eine Session:

Sessions können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Anmerkung: Sollte ein Flowchart in dem zu verschiebenden Ordner gerade in Bearbeitung sein, kann das Verschieben der Session zum Verlust des gesamten Flowchart führen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Flowchart der Session geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der die zu verschiebende Session enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Session, die Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Sessions auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie die Session verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Die Session wird in den Zielordner verschoben.

Informationen über das Löschen von Sessions

Beim Löschen einer Session werden alle Dateien der Session sowie alle zugehörigen Flowcharts gelöscht. Falls Sie Teile der Session für die spätere Wiederverwendung aufheben möchten, sichern Sie diese als gespeichertes Objekt. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 197.

Wichtig: Wenn Sie eine Session mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen, werden alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht. Löschen Sie daher keine Sessions, wenn deren dazugehöriger Kontakt- und Antwortverlauf noch benötigt wird.

So löschen Sie eine Session:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der die zu löschende Session enthält.
Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Sessions**, um zur Seite "Alle Sessions" zurückzukehren, oder klicken Sie auf **Nächsthöherer Ordner**, um den Ordner zu öffnen, der den aktuell geöffneten Ordner enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Session, die Sie löschen möchten. Sie können mehrere Sessions gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.

Anmerkung: Wenn Sie eine Session mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen möchten, zeigt eine Warnmeldung an, dass alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht werden. Wenn Sie den dazugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf erhalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Die Session wird gelöscht.

Informationen über das Verwalten von Sessions

Sie können Ihre Sessions verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Innerhalb dieser Struktur können die Sessions zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

Sie können Ordner hinzufügen, verschieben und löschen, um Ihre Sessions zu verwalten. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

So fügen Sie einen Session-Ordner hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf **Unterordner hinzufügen**, oder klicken Sie einfach auf "Unterordner hinzufügen", um einen Ordner zur obersten Ebene hinzuzufügen.
Die Seite Unterordner hinzufügen wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite Alle Sessions wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Session-Ordners:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Umbenennen**.
Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Seite Alle Sessions wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So entfernen Sie einen Session-Ordner:

Wichtig: Sollte ein Flowchart in dem zu verschiebenden Ordner gerade in Bearbeitung sein, kann das Verschieben der Session zum Verlust der Flowchart-Ergebnisse oder des gesamten Flowchart führen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Flowchart der Session geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Session-Ordner:

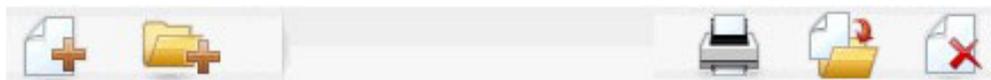
Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Campaign auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

Symbole auf der Seite Alle Sessions

Auf der Seite Alle Sessions werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Campaign-Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*. Die folgenden Symbole **Session hinzufügen** und **Unterordner erstellen** werden nur mit den entsprechenden Berechtigungen angezeigt.

Symbolname	Beschreibung
Sitzung hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Session hinzuzufügen.
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für die Session hinzuzufügen.
Dieses Element drucken	Wählen Sie mindestens eine Session aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Session aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Sessions zu drucken.
Verschieben	Wählen Sie mindestens eine Session aus, indem Sie die Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Session aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um einen neuen Ort anzugeben, an den Sie die ausgewählten Sessions verschieben möchten.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens eine Session aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Session aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Sessions zu löschen.

Informationen über strategische Segmente

Ein strategisches Segment ist eine globale, dauerhafte Liste von IDs. Strategische Segmente sind einfach Segmente, die normalerweise von Campaign-Administratoren mithilfe des Prozesses "Segment erstellen" in einem Session-Flowchart erstellt werden, so dass die Segmente strategischen Charakter haben und global zur Verwendung in allen Kampagnen verfügbar sind.

Mit Campaign können mehrere strategische Segmente angelegt werden. Dazu werden die erstellten ID-Listen der strategischen Segmente und der Zielgruppenebenen in den Systemtabellen von Campaign gespeichert. Sie können einer Kampagne beliebig viele strategische Segmente zuweisen.

Strategische Segmente werden häufig innerhalb von Cubes verwendet. Ein Cube kann aus einer beliebigen Liste von IDs erzeugt werden. Jedoch ist ein Cube auf Basis eines strategischen Segmentes leistungsfähiger, da strategische Segmente global sind und mit Hilfe diverser Segmentberichte analysiert werden können.

Strategische Segmente können als globale Filtersegmente verwendet werden. Ein globales Filtersegment definiert eine Liste mit IDs, die automatisch von Zellen in Flowcharts für eine bestimmte Zielgruppenebene ausgeschlossen sind.

Strategische Segmente können optional mindestens eine IBM Unica-Datenquelle bezeichnen, in der das strategische Segment zwischengespeichert wird (d. h., es wird in einer Datenbank gespeichert, sodass die strategischen Segment-IDs nicht für jedes Flowchart, das das strategische Segment verwendet, neu hochgeladen werden muss). Strategische Segmente sorgen für beträchtliche Leistungssteigerungen.

Zwischengespeicherte strategische Segmente befinden sich in temporären Tabellen, denen der Konfigurationsparameter `TempTablePrefix` zugeordnet wird.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit strategischen Segmenten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Verbesserung der Leistung strategischer Segmente

Standardmäßig erstellt der Prozess „Segment erstellen“ eine Bin-Datei für Segmente auf dem Anwendungsserver. Dieser Prozess kann für große strategische Segmente sehr langwierig sein. Wenn Campaign die Binärdatei aktualisiert, werden die Zeilen wieder wieder in eine zwischengespeicherte Tabelle verschoben und eingefügt. Die gesamte Datei wird für den Sortierprozess neu geschrieben. Im Fall extrem großer strategischer Segmente (z. B. 400 Mio. IDs) kann es sehr lange dauern, bis die gesamte Datei neu geschrieben ist, auch wenn der Großteil der IDs nicht verändert wurde.

Um die Leistung zu optimieren, können Sie auf der Konfigurationsseite die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auswählen, um festzulegen, dass strategische Segmente statt der Bin-Datei auf dem Anwendungsserver eine temporäre Tabelle in der Datenquelle anlegen. Wenn diese Eigenschaft auf `TRUE` eingestellt ist, muss mindestens eine Datenquelle in der Prozesskonfiguration "Segment erstellen" festgelegt werden.

Zusätzlich kann die Leistung in Verbindung mit temporären Tabellen für Segmente auch durch die Erstellung von Indizes und die Generierung von Statistiken, die nicht auf zwischengespeicherte Segmenttabellen angewandt werden können, ver-

bessert werden. Die Eigenschaften `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` und `SuffixOnSegmentTableCreation` auf der Konfigurationsseite bieten Unterstützung für diese Arten der Leistungsoptimierung.

Weitere Informationen über die Eigenschaften auf der Konfigurationsseite finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente

Bereiten Sie die Erstellung eines strategischen Segmentes wie folgt vor:

- Legen Sie fest, welche Ordnerhierarchien und Namenskonventionen zum Einsatz kommen sollen.
- Legen Sie genau fest, welche strategischen Segmente für Sie von Wichtigkeit sind.
- Legen Sie die den Segmenten zu Grunde liegende Logik fest.
- Bestimmen Sie, wie die unterschiedlichen strategischen Segmente zueinander in Beziehung stehen.
- Ordnen Sie den strategischen Segmenten die jeweils entsprechende Zielgruppenebene zu.
- Legen Sie fest, wie oft die Segmente aktualisiert werden sollen.
- Legen Sie fest, wie detailliert die einzelnen Segmente definiert werden sollen. (Beispiel: Sollen für ein bestimmtes Segment alle Filtereigenschaften gelten?)
- Legen Sie fest, ob Sie alte strategische Segmente in einem Ordner archivieren möchten.
- Bedenken Sie dabei die Größe der strategischen Segmente, die Sie erstellen möchten und mögliche Leistungsminderungen, die sich daraus ergeben. Siehe „Verbesserung der Leistung strategischer Segmente“ auf Seite 219.

So erstellen Sie ein strategisches Segment:

Anmerkung: Zum Arbeiten mit strategischen Segmenten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Strategische Segmente werden nur dann erstellt und zur Auswahl bereitgestellt, wenn der Prozess "Segment erstellen" im Produktionsmodus erfolgreich ausgeführt wurde. Es reicht nicht aus, den Prozess "Segment erstellen" zu konfigurieren. Die Ausführung des Prozesses Segment erstellen im Testmodus erstellt oder aktualisiert keine strategischen Segmente.

1. Erstellen Sie eine Session, oder öffnen Sie eine bestehende Session zur Bearbeitung.

Anmerkung: Für die Namen der Segmente gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

2. Erstellen Sie ein Flowchart mit dem finalen Ausgabeprozess "CreateSeg".
3. Wenn das Flowchart fertig gestellt ist, klicken Sie auf **Speichern und Zurück**. Das Flowchart wird gespeichert. Die strategischen Segmente werden auf der Seite Alle Segmente aufgelistet und können in allen Kampagnen verwendet werden.

Beispiel: Session-Flowchart zur Erstellung strategischer Segmente

Fügen Sie in einem Flowchart im Sessions-Bereich von Campaign zwei Auswahl-Prozesse hinzu, einen für die Auswahl aller Einträge eines bestimmten Feldes in einer abgebildeten Tabelle Ihres Data-Marts und einen anderen zur Auswahl aller Einträge aus demselben Data-Mart, die als überflüssig gekennzeichnet wurden und deshalb aus der Gesamtliste der IDs zu entfernen sind.

Verwenden Sie nun einen Zusammenführen-Prozess, dessen Eingabe aus den Ausgabezellen der beiden Auswählen-Prozesse besteht. Mit diesem entfernen Sie die überflüssigen OptOut-IDs und erstellen eine Ausgabezelle der geeigneten IDs.

Fügen Sie dann einen Segmentierungs-Prozess hinzu, an den die geeigneten IDs aus dem Zusammenführungs-Prozess übergeben werden, die dann dort in drei separate ID-Gruppen aufgeteilt werden.

Fügen Sie abschließend einen Segment erstellen-Prozess hinzu, um die drei Segmente als global konstante Liste von Zielgruppen-IDs auszugeben.

Führen Sie das Flowchart im Produktionsmodus aus, um das strategische Segment zu erstellen und es global zur Verwendung in mehreren Kampagnen verfügbar zu machen.

So zeigen Sie ein Segment von der Seite "Alle Segmente" aus an

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Session, die angezeigt werden soll.

Auf der Übersichtsseite werden die Übersichtsdaten des Segments angezeigt.

Tabelle 18. Übersichtsdaten für Segmente

Element	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Segments aus dem Prozess Segment erstellen
Quell-Flowchart	Name des Flowchart, in dem das Segment definiert wurde
Zielgruppenebene	Zielgruppenebene für das Segment
Aktuelle Anzahl	Anzahl der IDs in diesem Segment und Datum der letzten Ausführung
In folgenden Kampagnen enthalten	Liste mit Links zu allen Kampagnen, die dieses Segment verwenden

So zeigen Sie ein strategisches Segment von der Übersichtsseite der Kampagne aus an:

1. Öffnen Sie die Übersichtsseite einer Kampagne, in der das von Ihnen gewünschte Segment verwendet wird.
2. Klicken Sie in der Liste **Relevante Segmente** auf den Segmentnamen.
Die Übersichtsseite des Segments wird angezeigt.

So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen eines Segments:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Segment, dessen Übersicht Sie bearbeiten möchten.
Das Segment wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Namen oder der Beschreibung des Segments durch.

Anmerkung: Für die Namen der Segmente gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

4. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Ihre Änderungen werden gespeichert und das Segment wird geschlossen.

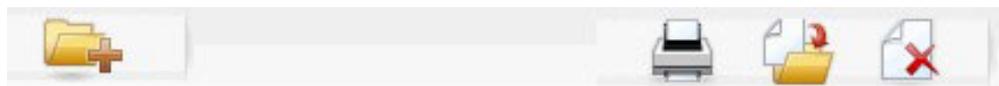
So bearbeiten Sie das Quell-Flowchart eines strategischen Segments:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Segment, dessen Flowchart Sie bearbeiten möchten.
Die Übersichtsseite des Segments wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter **Quell-Flowchart** auf den Link zum Flowchart.
Die Flowchart-Seite wird im **schreibgeschützten** Modus geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Flowchart im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
5. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Flowchart durch.
6. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**.

Wichtig: Das vorhandene strategische Segment wird erst aktualisiert, wenn Sie das aktualisierte Flowchart im Produktionsmodus erneut ausführen.

Symbole auf der Seite Alle Segmente

Auf der Seite "Alle Segmente" werden die folgenden Symbole verwendet:



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 19. Symbole auf der Seite "Alle Segmente"

Symbolname	Beschreibung
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für das Segment hinzuzufügen.

Tabelle 19. Symbole auf der Seite "Alle Segmente" (Forts.)

Symbolname	Beschreibung
Erweiterte Suche	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Dialogfeld Erweiterte Suchoptionen zu öffnen, in dem Sie Attribute und Werte für die Suche nach Angeboten angeben können.
Drucken	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Segmente zu drucken.
Verschieben	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um einen neuen Ort für die ausgewählten Segmente anzugeben.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Segmente zu löschen.

Ausführen strategischer Segmente

Wenn sich der Inhalt Ihres Data-Marts ändert, sollten Sie die strategischen Segmente wiederherstellen. Führen Sie dazu das Flowchart in dem Produktionsmodus aus, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde. Die Einstellung Ausgabe aktivieren im Testmodus hat keine Auswirkungen; strategische Segmente werden nur im Produktionsmodus ausgegeben.

Anmerkung: Wenn ein Segment erstellen-Prozess im Produktionsmodus erneut ausgeführt wird, wird das vorhandene strategische Segment, das von diesem Prozess erstellt wurde, gelöscht. Dies bedeutet, dass alle Benutzer des vorhandenen strategischen Segments (einschließlich globaler Filter) möglicherweise die Fehlermeldung Ungültiges Segment sehen, wenn der neue Segment erstellen-Prozess nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, oder während er ausgeführt wird.

Strategische Segmente verwalten

Sie können Ihre strategischen Segmente verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Strategische Segmente können innerhalb dieser Struktur zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

Anmerkung: Der Ordner, in dem sich ein strategisches Segment befindet, legt die Sicherheitsrichtlinie für das strategische Segment fest, d. h., wer auf das Segment zugreifen, es bearbeiten oder löschen darf.

So fügen Sie einen Segmentordner hinzu:

Zum Verwalten der Segmente können Sie Ordner hinzufügen, verschieben und löschen. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Unterordner hinzufügen**.
Die Seite Unterordner hinzufügen wird angezeigt.

4. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite Alle Segmente wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Segmentordners:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente**.

Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.

3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.

Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.

4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen“, auf Seite 249.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite Alle Segmente wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So verschieben Sie einen Segmentordner:

Wichtig: Sollte ein Quell-Flowchart in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung sein, kann beim Verschieben das gesamte Flowchart verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass kein Quell-Flowchart geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.

Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.

Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Segmente**, um zur Seite "Alle Segmente" zurückzukehren, oder klicken Sie auf einen Ordnernamen, um den Ordner im Baum zu öffnen.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.

Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten.

Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.

6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Segmentordner:

Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Campaign auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Segmente**, um zur Seite "Alle Segmente" zurückzukehren, oder klicken Sie auf einen Ordnernamen, um den Ordner im Baum zu öffnen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

So verschieben Sie ein Segment:

Strategische Segmente können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Wichtig: Sollte ein Quell-Flowchart in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung und daher geöffnet sein, kann beim Verschieben das gesamte Flowchart verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass kein Quell-Flowchart geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der das zu verschiebende Segment enthält.
3. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Segmente auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie das Segment verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende **+**-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Das Segment wird in den Zielordner verschoben.

Löschen strategischer Segmente

Strategische Segmente können auf folgende Weisen gelöscht werden:

- Durch Löschen des strategischen Segments selbst aus seinem Ordner auf der Seite Alle Segmente.Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Segment erstellen-Prozesse, die sie ursprünglich erstellt hatten, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „So löschen Sie ein Segment:“.
- Durch Löschen des Segment erstellen-Prozesses, der das strategische Segment erstellt hat. Das strategische Segment wird erst gelöscht, wenn das Flowchart gespeichert wird. Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Prozessen in Flowcharts.
- Durch Löschen des Flowcharts, der den Segment erstellen-Prozess, der das strategische Segment erstellt hat, enthält.Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Einzelheiten hierzu finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Flowcharts.

So löschen Sie ein Segment:

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein strategisches Segment direkt von der Seite Alle Segmente aus löschen.

Anmerkung: Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Segment erstellen-Prozesse, die sie ursprünglich erstellt hatten, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie das Segment löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie löschen möchten.Sie können mehrere Segmente gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Das Segment wird gelöscht.

Anmerkung: Sind noch aktive Flowcharts vorhanden, die das Segment enthalten, kann dieses wiederhergestellt werden, wenn die Flowcharts ausgeführt werden.Wenn ein Flowchart mit dem Segment zum Bearbeiten geöffnet war, als Sie das Segment gelöscht haben, wird es ebenfalls neu erstellt.

Informationen über globale Filtereigenschaften und globale Filtersegmente

Verwenden Sie die globale Filterfunktion, um eine Liste von IDs (in einer einzelnen Zielgruppenebene) anzugeben, die automatisch aus allen Zellen in Ablaufdiagrammen in Campaign ausgeschlossen werden sollen.

Dazu erzeugen Sie eine Liste von eindeutigen IDs als ein strategisches Segment, dann legen Sie dieses Segment als ein globales Filtersegment für eine bestimmte Zielgruppenebene fest. Für jede Zielgruppenebene kann nur ein globales Filtersegment konfiguriert werden.

Anmerkung: Das Festlegen und Verwalten von globalen Filtersegmenten erfordert die entsprechenden Berechtigungen und wird üblicherweise von Ihrem Campaign-Administrator durchgeführt. Einzelheiten hierzu können Sie dem *IBM Unica Campaign-Administratorhandbuch* entnehmen.

Anwenden von globalen Filtern

Wenn ein globales Filtersegment für eine Zielgruppenebene definiert worden ist, schließen alle mit dieser Zielgruppenebene assoziierten Prozesse auf globaler Ebene, wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe, die IDs im globalen Filtersegment von deren Ergebniszellen automatisch aus (es sei denn, der globale Filter ist für ein bestimmtes Flowchart deaktiviert). Als Standardwert haben Flowcharts den globalen Filter aktiviert. Daher ist keine Konfiguration erforderlich, damit ein konfigurierter globaler Filter angewendet wird.

Eine Ausnahme zur Standardaktivierung globaler Filter stellt jenes Flowchart dar, das den Prozess Segment erstellen enthält, der das globale strategische Segment selbst erzeugt hatte. In diesem Fall ist der globale Filter immer deaktiviert (nur für die Zielgruppenebene, für die das globale Filtersegment erzeugt wurde).

Anmerkung: Beachten Sie zudem, dass die Durchführung von Abfrage testen in Prozessen wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe keine globalen Filter berücksichtigt.

Wechseln von Zielgruppen mit globalen Filtern

Wenn Sie von Zielgruppe 1 zu Zielgruppe 2 in einem Flowchart wechseln und einen globalen Filter für jeden dieser Zielgruppenebenen definiert haben, wird das globale Filtersegment für Zielgruppe 1 auf die Eingabetabelle und das globale Filtersegment für die Zielgruppe 2 auf die Ausgabetabelle angewendet.

Deaktivieren von globalen Filtern

Sie können globale Filter für einzelne Flowcharts nur dann deaktivieren, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen. Wenn Sie nicht die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie die Einstellungen nicht verändern und müssen das Flowchart mit den existierenden Einstellungen ausführen.

Ein Administrator kann die Berechtigung zum Überschreiben globaler Filter an bestimmte Benutzer erteilen, so dass diese spezielle Kampagnen erzeugen und ausführen können, welche normalerweise unterdrückte IDs kontaktieren können, zum Beispiel IDs in einer universellen Ausschlussgruppe.

So deaktivieren Sie globale Filter für ein Flowchart:

1. Öffnen Sie das Flowchart zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** aus.
3. Aktivieren Sie im Fenster "Erweiterte Einstellungen" das Kontrollkästchen **Globale Filter für dieses Flowchart deaktivieren**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Informationen zu Dimensionshierarchien

Eine Dimensionshierarchie ist eine Gruppe von SQL-Auswahlabfragen, die auf beliebige ID-Listen angewendet werden kann. Dimensionshierarchien können wie strategische Segmente mit dem Prozess Auswählenglobal verfügbar gemacht werden und als Basis für die Erstellung von Cubes dienen.

Die am häufigsten verwendeten Dimensionen sind Zeit, Ort, Produkt, Abteilung und Vertriebskanal. Sie können jedoch jede beliebige Dimension erstellen, zugeschnitten auf Ihr Geschäft oder Ihre Kampagnen.

Da Dimensionen die Grundlage von Cubes bilden, gibt es viele Berichte, die auf ihnen aufbauen (Gesamter Umsatz für alle Produkte über alle Ebenen hinweg, vergleichende Analyse von Kosten und Erträgen nach Ort usw.). Dimensionen können in mehreren Cubes verwendet werden.

Eine Dimensionshierarchie besteht aus mehreren *Ebenen*, welche wiederum aus *Dimensionselementen*, kurz *Elementen* bestehen.

Campaign unterstützt Dimensionen bestehend aus einer beliebigen Anzahl von Ebenen und Elementen sowie:

- Datenpunkte als Eingabe für Berichte zur Kundenanalyse und zur visuellen Auswahl.
- Unterteilung in beliebig viele Teilkategorien, um so eine optimale Betrachtungsschärfe zu erreichen. (Dimensionen müssen zum Unterteilen klar voneinander abgrenzbar sein. Daher müssen sich Elemente gegenseitig ausschließen und dürfen keine Überschneidungen aufweisen.)

Beispiele: Dimensionshierarchien

Die folgenden zwei Beispiele zeigen, wie eine einfache Dimensionshierarchie in Ihrem Data-Mart erstellt und anschließend in Campaign abgebildet wird.

Beispiel: Alters-Dimensionshierarchie

Unterste Ebene: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rollups: *Jung* (18–35), *Mittleres Alter* (35–59), *Älter* (60+)

Beispiel: Dimensionshierarchie nach Jahreseinkommen

Unterste Ebene: >\$100,000, \$80,000–\$100,000, \$60,000–\$80,000, \$40,000–\$60,000

Rollups: *Hoch* (> \$100,000), *Mittel* (\$60,000–\$100,000), *Niedrig* (< \$60,000) (> \$100,000), (\$60,000–\$100,000), (< \$60,000)

Erstellen von Dimensionshierarchien

Für die Verwendung von Dimensionen in Campaign gehen Sie wie folgt vor:

- Definieren und erstellen Sie eine hierarchische Dimension in einer Tabelle oder einer abgegrenzten Datei in Ihrem Data-Mart.
- Bilden Sie die hierarchische Dimension in dieser Tabelle oder Datei in einer Dimension in Campaign ab.

Anmerkung: Eine hierarchische Dimension kann von einem Campaign-Systemadministrator oder von einem IBM Unica-Consulting-Team in Ihrem Data-Mart erstellt werden. Dieser Vorgang findet außerhalb von Campaign statt. Beachten Sie, dass die individuellen Elemente in der untersten Ebene in direktem SQL (Raw) oder mit *reinen* IBM Unica-Ausdrücken definiert werden müssen (keine benutzerdefinierten Makros, strategischen Segmente oder abgeleiteten Felder).

Sobald diese hierarchische Dimension in Campaign übertragen wurde, führt Campaign den Code aus und die Unterteilungen durch.

So übertragen Sie eine hierarchische Dimension auf eine Campaign-Dimension

Anmerkung: Die folgenden Anweisungen setzen voraus, dass in Ihrem Data-Mart bereits eine hierarchische Dimension vorhanden ist.

Anmerkung: Da nahezu alle Dimensionen dazu dienen, Cubes zu erstellen, wird die Erstellung von Dimensionen aus einem Flowchart im Bereich **Sessions** der Anwendung empfohlen.

1. Öffnen Sie das Fenster Dimensionshierarchien mit einer der folgenden Methoden:
 - Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
 - Wählen Sie auf der Seite "Verwaltungseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster Dimensionshierarchien wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Neue Dimension**.

Das Fenster Dimension bearbeiten wird angezeigt.

3. Geben Sie folgende Informationen über die zu erstellende Dimension ein:

- Dimensionsname
- Beschreibung
- Die Anzahl der Ebenen der Dimension (diese sollte üblicherweise der Anzahl der Ebenen in der hierarchischen Dimension im Data-Mart entsprechen, in dem diese Dimension abgebildet wird).
- Wenn Sie diese Dimension als Grundlage für einen Cube verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Elemente schließen sich gegenseitig aus** aktiviert ist (in Campaign ist diese Option standardmäßig aktiviert). Wenn Sie diese Funktion nicht aktivieren, wird beim Erstellen des Cube eine Fehlermeldung auftreten, da sich die Werte der Elemente eines Cube nicht überschneiden dürfen.

4. Klicken Sie auf **Tabelle zuordnen**.

Das Fenster Tabellendefinition bearbeiten wird angezeigt.

5. Wählen Sie dazu eine der folgenden Optionen aus:

- In vorhandener Datei abbilden.
- In vorhandener Tabelle der ausgewählten Datenbank abbilden.

Fahren Sie anschließend wie bei der Abbildung von Tabellen fort. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Wenn Sie Tabellen für Dimensionshierarchien zuordnen, müssen für eine erfolgreiche Zuordnung die Feldnamen „Level1_Name“, „Level2_Name“ usw. bereits in der Tabelle vorhanden sein.

Sobald die Zuordnung der Tabelle für die Dimension abgeschlossen ist, wird das Fenster Dimension bearbeiten angezeigt. Dort werden die Informationen der neuen Dimension angezeigt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster Dimensionshierarchien wird angezeigt. Es enthält die neu hinzugefügten Dimensionen.

7. Um eine Dimensionshierarchie zu speichern, so dass sie für die zukünftige Verwendung verfügbar ist und nicht neu erstellt werden muss, klicken Sie im Fenster "Dimensionshierarchien" auf **Speichern**.

So aktualisieren Sie eine Dimensionshierarchie:

Campaign unterstützt nicht die automatische Aktualisierung von Dimensionshierarchien. Wenn sich der Datenbestand verändert, müssen die Dimensionshierarchien manuell aktualisiert werden.

Anmerkung: Da Cubes aus Dimensionen bestehen, die wiederum auf strategischen Segmenten basieren, müssen Sie die Dimensionen aktualisieren, sobald sich strategische Segmente verändern.

1. Öffnen Sie das Fenster Dimensionshierarchien mit einer der folgenden Methoden:
 - Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
 - Wählen Sie auf der Seite "Verwaltungseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster Dimensionshierarchien wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Alle aktualisieren**.

Anmerkung: Wenn Sie einzelne Dimensionen aktualisieren möchten, wählen Sie die gewünschten Dimensionen aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So laden Sie eine gespeicherte Dimensionshierarchie:

1. Öffnen Sie das Fenster Dimensionshierarchien mit einer der folgenden Methoden:
 - Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
 - Wählen Sie auf der Seite "Verwaltungseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster Dimensionshierarchien wird angezeigt.

2. Markieren Sie die Dimensionshierarchien, die Sie laden möchten, und klicken Sie auf **Laden**.

Informationen über Cubes

Ein Cube entsteht durch die gleichzeitige Segmentierung einer ID-Liste (meist ein strategisches Segment) durch Abfragen basierend auf mehreren Dimensionshierarchien. Nachdem der Cube erstellt wurde, können Sie sich jederzeit übergreifende Berichte anzeigen lassen, die den Cube in zwei Dimensionen durchleuchten.

Vor der Erstellung eines Cube müssen folgende einleitende Schritte ausgeführt werden:

- Erstellen eines strategischen Segmentes
- Erstellen einer Dimension basierend auf diesem strategischen Element
- Bei der Erstellung von Cubes sind folgende Richtlinien zu beachten:
- Die Werte des Cube können aus beliebigen Campaign-Ausdrücken bestehen. Dabei gelten jedoch die folgenden Beschränkungen:
 - Sie können beliebig viele zusätzliche NUMERISCHE Werte hinzufügen. Campaign ermittelt daraus das Minimum, das Maximum, die Summe und den Durchschnitt. Bei den verwendeten Werten kann es sich um abgeleitete oder auch dauerhaft abgeleitete Felder handeln.

- Die zusammenfassende Funktion basierend auf der Anzahl der Zellen (Minimum, Maximum, Durchschnitt, Prozentsatz usw.) wird automatisch berechnet.
 - Die zusammenfassende Funktion basierend auf einem Attributwert (zum Beispiel „avg(age)“ [durchschnittliches Alter]) berechnet automatisch die Extremwerte, die Summe und den Durchschnitt.
 - Ausdrücke mit mehreren Attributwerten (zum Beispiel (Attribut1 + Attribut2)) können über abgeleitete Felder ausgewertet werden.
 - Der Prozess Cube unterstützt abgeleitete und dauerhaft abgeleitete Felder.
 - Ausdrücke der Art "Groupby" (gruppieren nach), wie zum Beispiel (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (txn_date > reference_date))), werden in abgeleiteten Felder unterstützt.
 - Ausdrücke mit Benutzervariablen (im selben Flowchart wie der Prozess "Cube" definiert UND dem Distributed Marketing zugänglich gemacht) werden in abgeleiteten und dauerhaft abgeleiteten Feldern unterstützt. (Weitere Informationen zum Distributed Marketing können Sie dem *Distributed Marketing-Benutzerhandbuch* entnehmen.)
 - Ausdrücke mit direktem SQL werden in abgeleiteten Felder unterstützt, bei denen ein benutzerdefiniertes SQL-Makro zum Einsatz kommt.
 - Ausdrücke mit einem benutzerdefinierten Makro werden in abgeleiteten Feldern unterstützt.
- Obwohl Cubes aus bis zu drei Dimensionen bestehen, kann eine Auswertung immer nur über maximal zwei Dimensionen erfolgen. Die verbleibende dritte Dimension wird ebenfalls berechnet und auf dem Server gespeichert, jedoch wird sie nicht für die sichtbare Auswahl und Berichterstattung in diesem Bericht verwendet.
 - Cubes können wie Segmente (die zum Beispiel auf der Transaktionsebene erstellt werden können) auf Zellen basieren. Wird ein Cube jedoch auf Basis einer Zelle erstellt, ist er nur in diesem einen Flowchart verfügbar. Aus diesem Grund möchten Sie Cubes möglicherweise auf Grundlage strategischer Elemente erstellen.
 - Falls Ihre Tabellen nicht normalisiert sind, kann die Definition von Dimensionen mit einer Viele-zu-Viele-Beziehung auf der Zielgruppenebene zu unerwarteten Ergebnissen führen. Der Algorithmus, dem Cubes in Campaign zu Grunde liegen, erfordert normalisierte Tabellen. Normalisieren Sie Ihre Daten vor dem Erstellen eines Cube, indem Sie sie unterteilen (auf der Kundenebene beispielsweise durch eine entsprechende Datenvorbereitung).

Anmerkung: Wenn Sie einen Cube auf der Basis nicht normalisierter Dimensionen erstellen, erhalten Sie fehlerhafte Summen in den Crosstab-Berichten. Dies hängt damit zusammen, wie Campaign die IDs der Dimensionen berechnet. Sollten nicht normalisierte Dimensionen unabdingbar sein, erstellen Sie Cubes mit nur zwei Dimensionen und setzen Sie auf der untersten Ebene Transaktionen anstelle von Kunden-IDs ein, da Transaktionssummen korrekt berechnet werden.

- Beim Erstellen einer Dimension für einen Cube müssen Sie dieser Dimension einen Namen, eine Zielgruppe und eine entsprechende Tabelle zuweisen. Bei der späteren Arbeit in einer Session oder einem Kampagnen-Flowchart können Sie diese Dimension auf die gleiche Art abbilden wie eine Datenbanktabelle.
- Cubes sollten dann erstellt werden, wenn nicht auf sie zugegriffen wird, also idealerweise zwischen den normalen Geschäftszeiten und an Wochenenden.

Kapitel 11. Berichte

Die folgenden Berichtstypen sind für Campaign verfügbar:

- **Standardberichte:** Im Lieferumfang enthalten, wenn Campaign installiert ist. Sie können diese Berichte über die Seite "Kampagnenanalyse" aufrufen.
- **Beispielberichte im Kampagnenberichtpaket:** Verfügbar, wenn Ihre Campaign-Umgebung in IBM Cognos integriert ist. Sie können diese Berichte über die Seite "Kampagnenanalyse" oder die Registerkarte "Analyse" für ein bestimmtes Objekt wie eine Kampagne oder ein Angebot aufrufen.
- **Beispielberichte für verwandte Produkte:** Verfügbar, wenn Ihre Campaign-Umgebung in IBM Cognos integriert ist und Sie Berichtspakete für weitere Campaign-bezogene Produkte wie eMessage, Interact und Distributed Marketing installiert haben. Sie können diese Berichte über die Seite "Analyse" für jedes Produkt oder über die Registerkarte "Analyse" für ein bestimmtes Objekt wie eine Kampagne oder ein Angebot aufrufen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu diesen Produkten.
- **Flowchart-Zellenberichte** sind Berichte, die eine Reihe von Informationen bieten, die sich auf die Zellen in einem bestimmten Flowchart in einer Session oder einer Kampagne beziehen. Sie können auf sämtliche Zellenberichte über das Symbol "Berichte" zugreifen, wenn ein Flowchart im Modus "Bearbeiten" angezeigt wird.

Berichtsarten

Campaign unterstützt drei allgemeine Arten von Berichten:

- **Systemweite Berichte** — Berichte zu mehreren Objekten in Campaign. Sie können diese Berichte über die Seite „Campaign-Analyse“ aufrufen. Diese erreichen Sie über den Link „Analyse“ auf der Hauptseite der Navigation. Über die Ordner auf der Seite „Campaign-Analyse“ können Sie beispielsweise auf den Bericht „Terminplan der Kampagne(n)“ zugreifen, in dem alle Kampagnen des Systems in einer Kalenderansicht dargestellt werden.
- **Objektspezifische Berichte** — Berichte über ein bestimmtes Objekt (eine Kampagne oder ein Angebot). Auf diese Berichte kann über die Registerkarte „Analyse“ eines Objekts zugegriffen werden. In der Registerkarte „Analyse“ einer Kampagne können Sie beispielsweise den zusammenfassenden Bericht zum Kampagnenerfolg nach Angebot aufrufen. Darin werden Informationen zum Erfolg von Kampagnen und Angeboten angezeigt, wobei Angebote nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert sind.
- **Flowchartzellenberichte** — Berichte mit zahlreichen Informationen zu den Zellen in einer bestimmten Session oder Kampagne. Sie können auf sämtliche Zellenberichte durch Klicken auf das Symbol **Berichte** zugreifen, wenn ein Flowchart im Modus "Bearbeiten" angezeigt wird.

Anmerkung: Für den Zugriff auf die Flowcharts, die Registerkarte „Analyse“ eines Objekts und die Seite „Campaign-Analyse“ müssen Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Campaign-Listenportlets

In diesem Abschnitt werden die Campaign-Standardportlets beschrieben, die auch dann für die Verwendung in Dashboards zur Verfügung stehen, wenn das Campaign-Berichtspaket nicht installiert ist.

Bericht	Beschreibung
Eigene benutzerdefinierte Lesezeichen	Eine Liste mit Links zu Websites oder Dateien, die von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Kampagnen	Eine Liste der Kampagnen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Sitzungen	Eine Liste der Sitzungen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Portlet Kampagnenüberwachung	Eine Liste der kürzlich oder zurzeit ausgeführten Kampagnen, die durch den Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.

Campaign IBM Cognos-Berichtsportlets

In diesem Abschnitt werden die Dashboard-Portlets beschrieben, die im Campaign-Berichtspaket enthalten sind.

Bericht	Beschreibung
Campaign-Renditevergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem auf übergeordneter Ebene die Rendite von erstellten oder aktualisierten Kampagnen des Benutzers verglichen wird, der den Bericht anzeigt.
Campaign-Antwortquotenvergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortquoten von einer oder mehreren Kampagnen verglichen werden, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Campaign-Ertragsvergleich nach Angebot	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem der bis dato erzielte Ertrag pro Kampagne mit Angeboten verglichen wird. Grundlage bilden die Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Angebotsantworten in den letzten 7 Tagen	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Anzahl der Antworten verglichen wird, die in den letzten 7 Tagen eingegangen sind. Grundlage bilden die einzelnen Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Rücklaufquote Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortquote nach Angebot verglichen wird. Grundlage bildet das Angebot, das von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurde, der den Bericht anzeigt.
Aufgliederung Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die verschiedenen aktiven Angebote nach Status aufgeschlüsselt angezeigt werden. Grundlage bilden die Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.

Arbeiten mit Berichten

In den folgenden Abschnitten finden Sie Informationen zur Verwendung von Berichten in Campaign.

- „Zugriff auf und Anzeige von Berichten“ auf Seite 235
- „Bericht – Steuerelemente“ auf Seite 236

- „Symbolleiste Berichte“ auf Seite 236
- „So senden Sie einen Bericht per E-Mail“ auf Seite 237
- „Anzeige von Berichten in verschiedenen Formaten“ auf Seite 237
- „Aktualisieren von Berichten“ auf Seite 238

Zugriff auf und Anzeige von Berichten

Für den Zugriff auf Berichte müssen Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte für ein Objekt bzw. eine Funktion verfügen. Wenn Sie zum Beispiel nicht autorisiert sind, Flowcharts zu bearbeiten, können Sie auch nicht auf die Zellenberichte für Flowcharts zugreifen.

Sie können aus folgenden Bereichen in Campaign auf Berichte zugreifen:

- **Der Link Analyse der Kampagne im Menü Analyse** — Über diesen Link öffnen Sie die Seite "Kampagnenanalyse", auf der Ordner für alle in Campaign verfügbaren Berichte angezeigt werden. Klicken Sie auf den Link zu einem Ordner, um die Unterordner oder eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Berichte werden mit Änderungsdatum und -zeit angezeigt.
- **Die Registerkarte Analyse eines Objekts** — Zeigt Links zu Berichten für diese Kampagne, dieses Angebot oder dieses Segment an. Wählen Sie oben rechts auf der Seite aus der Dropdown-Liste **Berichtstyp** einen Typ aus.
- **Flowchart-Seite im Modus Bearbeiten** — Im oberen Bereich der Seite lassen sich über den Link **Berichte** Zellenberichte für den Flowchart öffnen. Der Zugriff auf Zellenberichte und der Export von Zellenberichten sind von Ihren Zugriffsrechten abhängig.

So rufen Sie Berichte aus der Seite Kampagnenanalyse auf:

1. Wählen Sie **Analyse > Kampagnenanalyse** aus.
Die Seite "Kampagnenanalyse" wird angezeigt. Sie enthält Ordner für die in Campaign verfügbaren Berichte.
2. Klicken Sie auf den Ordner mit den Berichten, die Sie ansehen möchten. Auf einer neuen Seite wird der Inhalt des Ordners einschließlich eventueller Unterordner angezeigt.
3. Um einen Bericht anzuzeigen, klicken Sie auf den entsprechenden Link. Wenn der Bericht das Filtern erlaubt, wird das Fenster Berichtsparemeter angezeigt.
4. Wählen Sie die Objekte aus, nach denen der Bericht gefiltert werden soll. Beachten Sie, dass nur die Objekte zur Auswahl stehen, auf die Sie Zugriff haben. Bei Berichten, die die Auswahl mehrerer Objekte erlauben, halten Sie zur Auswahl mehrerer Objekte bei der Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt.
5. Wenn Sie die Objekte für den Bericht gewählt haben, klicken Sie auf **Bericht erstellen**. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.

So zeigen Sie Berichte über die Registerkarte "Analyse" einer Kampagne an

1. Wählen Sie die Kampagne aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten. Die Übersichtsseite der Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**. Die Dropdown-Liste Berichtstyp wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Berichtstyp einen Typ aus. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.

So rufen Sie Zellenberichte über ein Flowchart auf:

Für den Zugriff auf Zellenberichte müssen Sie über die entsprechenden Rechte verfügen. Wenn Sie zum Beispiel nicht autorisiert sind, Flowcharts zu bearbeiten oder zu überprüfen (bearbeiten ohne zu speichern), können Sie auch nicht auf die Zellenberichte für ein Flowchart zugreifen. Außerdem müssen Sie über explizite Rechte zur Anzeige oder zum Export von Zellenberichten verfügen. Weitere Informationen zu Zellenbericht-bezogenen Rechten für die systemdefinierte Administratorrolle finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

1. Klicken Sie in einem Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster Zellenspezifische Berichte wird geöffnet. Standardmäßig wird der Bericht Zellenliste angezeigt. Die Dropdown-Liste Bericht anzeigen wird eingeblendet.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Berichtstyp einen Typ aus. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.
3. (Optional) Sie können auf **Optionen** klicken, um eine Ansichtseinstellung auszuwählen, oder klicken Sie auf **Drucken** oder **Exportieren**, um den aktuellen Zellenbericht zu drucken oder zu exportieren.

Bericht – Steuerelemente

Bei der Erstellung eines Berichts zur Ansicht sind folgende Steuerelemente und Informationen verfügbar:

- **Uhrzeit der Berichterstellung** — wird unten rechts im Bericht angezeigt.
- **Datum der Berichterstellung** — wird unten links im Bericht angezeigt.
- **Steuerelement Anfang/Ende** — Klicken Sie auf diese Links, um zum Anfang oder zum Ende des Berichts zu gehen. Wird nur angezeigt, wenn der Bericht länger als eine Seite ist.
- **Steuerelement Seite vor/zurück** — Klicken Sie auf diese Links, um die vorherige oder nächste Seite des Berichts aufzurufen. Wird nur angezeigt, wenn der Bericht länger als eine Seite ist.

Symbolleiste Berichte



Anmerkung: Die Symbolleiste "Berichte" wird nur für Berichte angezeigt, die in Cognos erstellt wurden. Für Kalender- oder Segmentberichte sowie die Zellenberichte in Flowcharts ist sie nicht verfügbar.

Bei der Erstellung eines Berichts wird die Symbolleiste Berichte angezeigt. Sie können damit folgende Schritte durchführen:

- **Diese Version behalten:** Bericht per E-Mail senden
- **Drilldown/Drillup:** Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.
- **Verwandte Links:** Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.
- **Anzeigeformat:** Das Standard-Anzeigeformat für Berichte ist HTML. Sie können aus der Dropdown-Liste andere Anzeigeformate auswählen. Das Symbol für das Anzeigeformat ändert sich je nach der aktuell ausgewählten Anzeigoption.

So senden Sie einen Bericht per E-Mail

Für diese Option muss Ihr SMTP-Server für die Verwendung mit Cognos konfiguriert sein. Wenn die Funktion nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Bericht-Administrator.

Wenn Sie Ihre Cognos-Lizenz mit Ihren IBM Unica-Produkten erworben haben, wird die Option zur Einfügung eines Links zum Bericht nicht unterstützt. Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie eine Volllizenz für Cognos erwerben.

1. Klicken Sie nach Fertigstellung des Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf **Diese Version beibehalten** und wählen Sie in der Dropdown-Liste "E-Mail-Bericht" aus. Die Seite E-Mail-Optionen festlegen wird angezeigt. Geben Sie die E-Mail-Empfänger und gegebenenfalls eine Nachricht ein.
2. Um den Bericht als Anlage in einer E-Mail-Nachricht zu versenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht anhängen** und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verknüpfung mit dem Bericht aufnehmen**.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Anfrage wird an Ihren E-Mail-Server gesendet.

Anzeige von Berichten in verschiedenen Formaten

Anmerkung: Nicht alle Berichte können in jedem Format angezeigt werden. Berichte mit mehreren Abfragen können zum Beispiel nicht im CSV- oder XML-Format angezeigt werden.

Der Bericht kann in folgenden Formaten angezeigt werden:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

So zeigen Sie einen Bericht im HTML-Format an

HTML ist das Standardformat für die Anzeige von Berichten. Wenn Sie einen Bericht in einem anderen Format anzeigen, können Sie wieder zum HTML-Format umschalten, indem Sie in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** klicken und in der Dropdown-Liste **Im HTML-Format anzeigen** auswählen. Nachdem die Seite aktualisiert wurde, können Sie mit Hilfe der Bericht-Steuer-elemente durch den Bericht navigieren, wenn dieser mehrere Seiten umfasst.

So zeigen Sie einen Bericht im PDF-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Im PDF-Format anzeigen** aus. Die Seite wird aktualisiert, und der Bericht wird im PDF-Format angezeigt. Über die Steuerelemente von PDF-Reader können Sie den Bericht speichern oder ausdrucken.

So zeigen Sie einen Bericht im Excel-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol "Anzeigeformat" und verwenden Sie anschließend die Optionen zur Anzeige in Excel. Geben Sie bei entsprechender Aufforderung an, ob die Datei geöffnet oder gespeichert werden soll:

- Um den Bericht zu öffnen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf "Öffnen". Der Bericht wird auf einer Seite im Excel-Format dargestellt.
- Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf "Speichern" und befolgen die weiteren Anweisungen.

So zeigen Sie einen Bericht im CSV-Format (durch Kommata getrennte Werte) an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** und auf **Optionen zur Anzeige in Excel** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Im CSV-Format anzeigen** aus. Ein neues Fenster wird geöffnet. Sie werden gefragt, ob Sie die Datei öffnen oder speichern möchten.

- Um den Bericht anzuzeigen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf **Öffnen**. Der Bericht wird in einer einseitigen Kalkulationstabelle dargestellt.
- Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**. Das Fenster "Speichern unter" wird angezeigt. Wählen Sie den Speicherort für die Datei aus und geben Sie in das Feld **Dateiname** einen Namen ein. Standardmäßig wird die Datei als XLS-Datei gespeichert. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Datei gespeichert wurde, wird das Fenster Download beendet angezeigt.

So zeigen Sie einen Bericht im XML-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste Berichte auf das Symbol **Anzeigeformat** und wählen Sie aus dem Dropdown-Menü **Im XML-Format anzeigen** aus. Die Seite wird aktualisiert, und der Bericht wird im gleichen Fenster als XML-Datei angezeigt.

Aktualisieren von Berichten

Damit Berichte die aktuellen Informationen wiedergeben, werden sie anhand der neuesten Daten erstellt. Wenn sich seit der letzten Anzeige eines Berichts relevante Daten geändert haben und Sie die aktuelle Version aufrufen möchten, können Sie den Bericht aktualisieren.

Liste der Berichte in Campaign

In diesem Abschnitt werden die Berichte beschrieben, die in Campaign in die folgenden Kategorien gruppiert zur Verfügung stehen:

Standardberichte:

- „Flowchart Zellenberichte“ auf Seite 239
- „Berichte "Crosstabs im Segment"“ auf Seite 244
- „Terminplan der Kampagne(n)“ auf Seite 245

Berichte im Campaign-Berichtpaket (optional):

- „Kampagnen- und Angebotsberichte“ auf Seite 245
- „Erfolgsberichte“ auf Seite 245

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration von IBM Unica-Berichten finden Sie im Installationshandbuch und im *IBM Unica Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Einzelheiten zu den in den jeweiligen Berichten verwendeten Datenelementen, Abfragen und Ausdrücken finden Sie im Dokument *IBM Unica Campaign-Berichtsinformationen*.

Flowchart Zellenberichte

Zellenberichte bieten eine Reihe von Informationen, die sich auf die Zellen in einem bestimmten Flowchart in einer Session oder einer Kampagne beziehen. Sie können über das Menü Berichte auf alle Zellenberichte zugreifen, sofern Sie ein Flowchart im Modus Bearbeiten ansehen.

Campaign unterstützt die folgenden Typen von Zellenberichten:

- „Bericht Zellenliste“
- „Bericht "Zellenvariablenprofil““
- „Bericht "Zellvariablen als Crosstab““ auf Seite 241
- „Bericht Zelleninhalt“ auf Seite 242
- „Bericht "Zellenwasserfall““ auf Seite 243

So drucken und exportieren Sie Zellenberichte:

Sie können jeden Zellenbericht drucken oder in eine Excel-Tabelle exportieren, indem Sie oben auf der Seite "Zellenspezifische Berichte" auf die Schaltfläche **Drucken** oder **Exportieren** klicken.

Bericht Zellenliste

Berichte Zellenliste stellen Informationen über alle im aktuellen Flowchart verwendeten Zellen bereit. Die Informationen stellen die Ausführungsergebnisse aller Prozesse eines Flowchart dar.

So generieren Sie einen Bericht Zellenliste::

1. Öffnen Sie einen existierenden Flowchart im Modus "Bearbeiten" oder erstellen Sie einen neuen Flowchart.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**.

Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Flowchart wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.

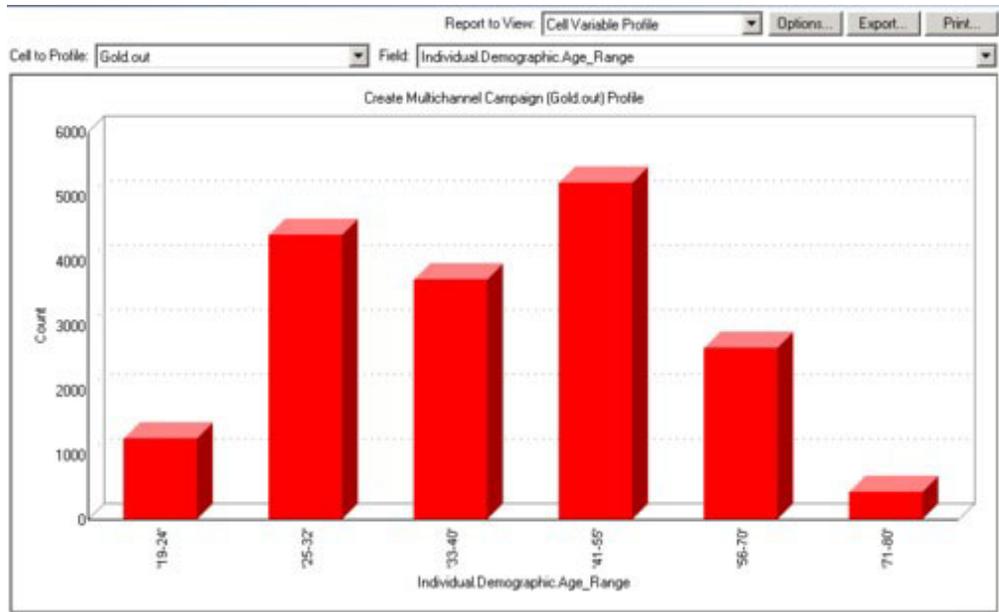
Im Bericht werden Daten von der letzten Flowchart-Ausführung angezeigt. Die Spalte Status zeigt an, welche Art von Flowchart-Ausführung durchgeführt wurde: Produktionsausführung oder Testlauf.

3. (Optional) Klicken Sie auf "Optionen", um die Anzeige zwischen "Baumansicht" und "Tabellenansicht" umzuschalten. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie eine der folgenden Optionen auswählen können:
 - Baumansicht — Anzeige der Flowchart-Zellen in einer Baumansicht, welche eine Ordnerhierarchie simuliert. Die Ebenen in dieser Ansicht repräsentieren die Ebenen im Flowchart. Übergeordnete Ordner können auf- oder zugeklappt werden, um die darunter liegenden Einträge anzuzeigen oder zu verbergen.
 - Tabellenansicht — Anzeige der Flowchart-Zellen in einem Tabellenformat. Dies ist die Standardoption.

Bericht "Zellenvariablenprofil"

Mit dem Bericht "Zellenvariablenprofil" können Daten angezeigt werden, die einer der Variablen einer ausgewählten Zelle zugeordnet sind. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Zelle Gold.aus (für Kunden mit goldener Kreditkarte) der Kampagne Multi-Channel Kundenbindung. Die Variable Altersgruppe zeigt die Altersgruppe der Personen an, die der Gold.out-Zelle zugeordnet sind.

Bericht "Zellenvariablenprofil"



So generieren Sie einen Bericht Zellenvariablenprofil::

1. Öffnen Sie einen existierenden Flowchart im Modus **Bearbeiten** oder erzeugen Sie einen neuen Flowchart.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Flowchart wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zellenvariablenprofil** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Profil erstellen für Zelle** die Zelle aus, für die Sie ein Profil erstellen möchten.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Feld** ein Feld aus, auf das sich das Profil der ausgewählten Zelle beziehen soll.
6. Campaign generiert auf Grundlage der ausgewählten Zelle und des ausgewählten Feldes ein Zellenvariablenprofil.
7. (Optional) Klicken Sie auf Optionen, um die Berichtsanzeige zu verändern. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Anzahl Behälter – Geben Sie die Anzahl Behälter für die Berichtsanzeige an. Die Feldwerte entlang der horizontalen Achse werden in sogenannten Behältern organisiert. Wenn die von Ihnen angegebene Nummer die Zahl der unterschiedlichen Feldwerte unterschreitet, werden einige Felder in einem Behälter zusammengefasst. Der Standardwert beträgt 25.
 - Profil nach Metatyp — Klicken Sie auf "Profil nach Metadaten". Weitere Informationen zum Erstellen von Profilen nach Metadaten finden Sie unter Profilierung nach Metatypen. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
 - Tabelle anzeigen – Anzeigen des Berichts in einem Tabellenformat. Jeder Behälter wird in einer Zeile repräsentiert, bei der der Zähler für jeden Behälter als Spalte vorliegt.
 - Grafik anzeigen – Anzeigen des Berichts als Graphen. Dies ist die Standardoption. Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht ansehen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um weitere Anzeigoptionen aufzurufen.

- 2te Zelle anzeigen – Wenn mehr als eine Zelle für die Profilerstellung verfügbar ist, können Sie über diese Option eine zweite Zelle im Bericht ansehen. Wenn Sie diese Option auswählen, sehen Sie eine Dropdown-Liste, über die Sie eine weitere Zelle zur Profilerstellung auswählen können. Die beiden Zellen werden dann nebeneinander in einem grafischen Format angezeigt.

Bericht "Zellvariablen als Crosstab"

Der Bericht "Zellvariablen als Crosstab" zeigt Details für eine Zelle an, deren Profil über zwei Felder gleichzeitig erstellt wird. Im Bericht wird jedes ausgewählte Feld in mehrere Behälter aufgeteilt. Die Größe der Felder an den einzelnen Schnittpunkten stellt die relative Anzahl an Kunden-IDs dar, die über die ausgewählten Merkmale verfügen. In der folgenden Abbildung wird beispielsweise ein Profil für zwei Datensätze der Zelle Gold.aus erstellt: Finanzmittel (Indiv_Summe_Finanzmittel) nach Name (Vorname). Ein anderes Beispiel wäre Alter nach ausgegebenem Betrag.

Anmerkung: Der Prozess, mit dem die Zelle erzeugt wurde, muss voll konfiguriert und erfolgreich ausgeführt werden.

Bericht "Zellvariablen als Crosstab"



So generieren Sie einen Bericht Zellenvariablen als Crosstab:

1. Öffnen Sie einen existierenden Flowchart im Modus **Bearbeiten** oder erzeugen Sie einen neuen Flowchart.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Flowchart wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zellenvariablen als Crosstab** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zelle** eine Zelle aus.
5. Wählen Sie in den Dropdown-Listen **Feld 1** und **Feld 2** die Felder (Variablen) aus, für die ein Profil erstellt werden soll.

Campaign generiert den Bericht auf Grundlage Ihrer Auswahlen.

6. (Optional) Klicken Sie auf Optionen, um die Berichtsanzeige zu verändern. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Anzahl Behälter – Ändern Sie die Anzahl angezeigter Behälter. Die Feldwerte entlang der horizontalen Achse werden in sogenannten Behältern organisiert. Wenn die von Ihnen angegebene Nummer die Zahl der unterschiedlichen Feldwerte unterschreitet, werden einige Felder in einem Behälter zusammengefasst. Der Standardwert beträgt 10.
 - Profil nach Metatyp — Klicken Sie auf "Profil nach Metadaten". Weitere Informationen zum Erstellen von Profilen nach Metadaten finden Sie unter Profilierung nach Metatypen. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
 - Tabelle anzeigen – Wählen Sie die Anzeige des Berichts als Tabelle.
 - 2-D-Plot anzeigen – Wählen Sie die Anzeige als einen 2-D-Graphen (Standardwert). Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht anzeigen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um eine Liste mit Anzeigeoptionen aufzurufen.
 - 3-D-Plot anzeigen – Wählen Sie die Anzeige als einen 3-D-Graphen. Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht anzeigen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um eine Liste mit Anzeigeoptionen aufzurufen.
 - Anzeige Zelle 1 – Wählen Sie die Art der Darstellung der Zellinformation auf der X-Achse aus. Für bestimmte numerische Felder können Sie im Dropdown-Menü Wertefeld Felder auswählen, die bearbeitet werden sollen.
 - Wertefeld – (sowohl für Anzeige Zelle 1, als auch für Anzeige Zelle 2). Fügen Sie zu der existierenden Variable, für die ein Profil erstellt werden soll, eine andere Variable hinzu. Die zweite Variable wird als Kasten innerhalb des Kastens für die erste Variable erscheinen.

Bericht Zelleninhalt

Der Bericht Zelleninhalt zeigt die Details der Datensätze innerhalb einer Zelle an. Sie können Werte aus jeder für diese Zielgruppenebene definierten Quelltableau anzeigen. Dieser Bericht ist hilfreich beim Abgleich der Ergebnisse einzelner Durchläufe.

So generieren Sie einen Bericht Zelleninhalt::

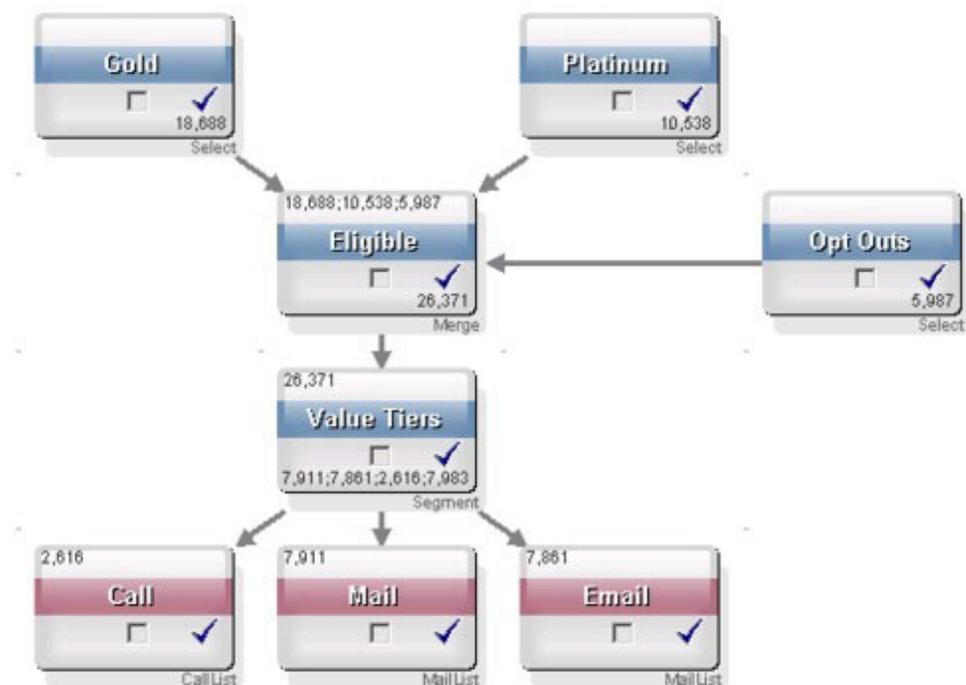
1. Öffnen Sie einen existierenden Flowchart im Modus "Bearbeiten" oder erstellen Sie einen neuen Flowchart.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Flowchart wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zelleninhalt** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.
4. Wählen Sie im Pulldown-Menü **Zelle zur Ansicht** eine Zelle aus.
5. (Optional) Um die Berichtsanzeige zu ändern, klicken Sie auf **Optionen**. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Max. Anzahl angezeigter Zeilen — Ändern Sie die maximale Anzahl an Zeilen, die der Bericht darstellt. Der Standardwert beträgt 100.
 - Anzuzeigende Felder — Wählen Sie die im Bericht anzuzeigenden Felder aus, indem Sie die Felder im Bereich "Verfügbare Felder" auswählen und diese dann dem Feld "Anzuzeigende Felder" hinzufügen.

- Datensätze mit doppelten IDs überspringen – Wählen Sie diese Option aus, um Datensätze mit doppelten Feldern zu überspringen. Dies ist bei der Verwendung von nicht-normalisierten Tabellen hilfreich. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.

Bericht "Zellenwasserfall"

Der Bericht Zellenwasserfall zeigt, wie im Laufe der verschiedenen im Flowchart ausgeführten Prozesse zum Ermitteln der Zielgruppe die Anzahl der verbleibenden Adressaten abnimmt. Dieser Bericht identifiziert Prozesse, welche die Ausgabemenge reduziert haben, sowie Details der Reduktion nach Prozent und Quantität. Verwenden Sie die Zellenwasserfall-Berichte, um Zielzählungen zu verbessern, indem Sie den Einfluss durch jedes aufeinanderfolgende Kriterium beobachten.

Im folgenden Beispiel stellt der Bericht ein Profil für die Zelle Gold. aus vom Prozess Gold im Flowchart Multichannel-Kampagne zur Kundenbindung zusammen.



Die IDs in der Zelle Gold. aus werden an den Prozess Zusammenführen mit Namen Berechtig übergeben. Die Ausgabezelle Berechtig. aus des Prozesses Zusammenführen fügt dem Feld Gold. aus 7683 IDs hinzu, welches dann mit der Zelle Planinum. aus verbunden wird. Dies führt zu einem Anwachsen der IDs anstelle einer Verminderung. Durch den Prozess Abbestellungen werden einige IDs aus dem kombinierten Ergebnis von Gold. aus und Platinum. aus extrahiert, was zu einer geringeren Zahl als die Summe der beiden Zellen führt. Als Nächstes wird die Zelle Berechtig. aus an einen Prozess Segment mit Namen Werteränge übergeben, wo Berechtig. aus in mehrere unterschiedliche Kontaktkanäle eingeleitet wird.

Der Bericht Zellenwasserfall auf Basis dieses Flowchart ist in der folgenden Abbildung angezeigt.

Die Zeile Total (Gesamt) im Bericht Zellenwasserfall zeigt, dass 10.705 IDs von der Zelle Gold.aus entfernt wurden. Der Bericht zeigt ebenso die Anzahl der verbleibenden IDs an wie auch den Prozentsatz der verbleibenden original Gold.aus-IDs.

Bericht Zellenwasserfall für Flowchart Multichannel-Kampagne zur Kundenbindung

Cell Name	Size	#IDs Removed	%Remain	Seq%	#IDs (Removal Query)	Removal Query
Gold.out	18688	0	100.00			
Eligible.out	26371	Added 7683	141.11	0.00	5987	Individual.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			

Berichte "Crosstabs im Segment"

Die Berichte "Crosstabs im Segment" können in Campaign über den Bereich "Analyse" aufgerufen werden. Sie setzen sich aus folgenden Einzelberichten zusammen:

- „Crosstab-Analyse der Segmente“
- „Profilanalyse der Segmente“

Crosstab-Analyse der Segmente

Mit dem Bericht "Crosstab-Analyse im Segment" werden Detailinformationen zu zwei ausgewählten Dimensionen eines Cube (erstellt mit Hilfe des Prozesses Cube) berechnet und die Ergebnisse als Tabelle angezeigt. Mit diesem Bericht können Sie Zellen durchsuchen und einen Auswählen-Prozess erstellen, der anschließend auf Kampagnen, Sessions oder Flowcharts angewendet werden kann.

Mit dem Bericht "Crosstab-Analyse im Segment" können nur strategische Segmente oder Zellen analysiert werden, die Bestandteil eines Cube sind.

Profilanalyse der Segmente

Mit dem Bericht Profilanalyse im Segment wird der Wert der Dimension eines strategischen Segments berechnet und angezeigt. Die Informationen werden in tabellarischer und grafischer Form angezeigt. Mit dem Bericht "Profilanalyse im Segment" können nur strategische Segmente analysiert werden, die Bestandteil eines Cube sind.

Terminplan der Kampagne(n)

Der Bericht Kampagnenkalender ermöglicht Ihnen die Anzeige der Anfangs- und Enddaten einer Kampagne auf einem Kalender.

Kampagnen- und Angebotsberichte

Kampagnen- und Angebotsberichte sind nur durch die Installation der IBM Unica-Berichte und des Campaign-Berichtspakets verfügbar. Informationen zur Installation und Konfiguration von IBM Unica-Berichten finden Sie im Installationshandbuch und im *IBM UnicaCampaign-Administratorhandbuch*.

Kampagnen- und Angebotsberichte können über den Bereich "Analyse" in Campaign aufgerufen werden. Sie setzen sich aus folgenden Einzelberichten zusammen:

- „Kampagnenübersicht“
- „Angebote zur Kampagne“

Kampagnenübersicht

Der Kampagnenübersichtsbericht bietet eine Übersicht über alle erstellten Kampagnen. Er führt den Kampagnencode, das Erstellungsdatum, Anfangs- und Enddatum, das Datum der letzten Ausführung, Initiative und Zweck jeder Kampagne auf.

Angebote zur Kampagne

Der Bericht Angebote zur Kampagne führt Kampagnen nach Angeboten gruppiert auf. Er enthält den Kampagnencode, die Initiative, Anfangs- und Enddatum sowie das Datum der letzten Ausführung.

Erfolgsberichte

Erfolgsberichte sind nur mit der Installation der IBM Unica-Berichte und des Campaign-Berichtspakets verfügbar. Informationen zur Installation und Konfiguration von Berichten finden Sie im Installationshandbuch und im *IBM UnicaMarketing Platform-Administratorhandbuch*.

Beispiele für die Ausgabe von Erfolgsberichten finden Sie im Dokument IBM UnicaCampaign-Berichtsinformationen.

Erfolgsberichte stehen über den Bereich "Analyse" von Campaign zur Verfügung und umfassen die folgenden einzelnen Berichte:

- „„Was wenn“-Finanzübersicht zum Angebot“ auf Seite 246
- „Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne“ auf Seite 246
- „Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)“ auf Seite 246
- „Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat“ auf Seite 246
- „Kampagnenerfolg im Vergleich“ auf Seite 246
- „Kampagnenerfolg im Vergleich (mit Ertrag)“ auf Seite 246
- „Kampagnenerfolg im Vergleich nach Initiative“ auf Seite 246
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle“ auf Seite 247
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle (mit Ertrag)“ auf Seite 247
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Initiative“ auf Seite 247
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot“ auf Seite 247
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)“ auf Seite 247
- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot“ auf Seite 248

- „Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot (mit Ertrag)“ auf Seite 248
- „Angebotserfolg nach Tag“ auf Seite 248
- „Angebotserfolg im Vergleich“ auf Seite 248
- „Angebotserfolg als Werte“ auf Seite 248
- „Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne“ auf Seite 248

„Was wenn“-Finanzübersicht zum Angebot

Der „Was wenn“-Finanzübersichtsbericht zum Angebot berechnet die hypothetische finanzielle Leistung eines Angebots, basierend auf Ihrer Eingabe. Sie geben die Parameter für die Evaluierung verschiedener Antwortszenarien an. Der Bericht berechnet die finanzielle Leistung für sechs Szenarien, aufwärts rechnend auf der Grundlage der von Ihnen angegebenen Antwortrate und dem Inkrementwert der Antwortrate. Wenn Sie zum Beispiel eine Antwortrate von 2 % und einen Inkrementwert für die Antwortrate von 0,25 % angegeben haben, gibt der Bericht Leistungsdaten für sechs Szenarien aus, wobei die Antwortrate von 2 % bis 3,25 % ansteigt.

Sie können die Parameter im „Was-Wenn“-Bericht optional ändern, so etwa die Kosten pro Vertrag, die Festkosten für die Auftragserfüllung und den Umsatz pro Antwort.

Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne

Die detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne bietet Kampagnenerfolgsdaten für verschiedene Antworttypen. Sie führt alle mit einer Kampagne verbundenen Angebote und die Zahl der Antworten für jeden Antworttyp auf.

Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)

Die Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist) bietet finanzielle Daten für Angebote innerhalb von Kampagnen. Sie enthält Daten wie etwa Kontaktkosten, Bruttoumsatz, Nettogewinn und ROI.

Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat

Der Bericht Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat zeigt den Kampagnenerfolg für einen bestimmten Monat mit Erfolgsdaten für jedes Angebot innerhalb der Kampagne. Er führt die Anzahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für den jeweiligen Monat auf.

Kampagnenerfolg im Vergleich

Der Bericht Kampagnenerfolg im Vergleich vergleicht den finanziellen Erfolg von Kampagnen miteinander. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolg im Vergleich (mit Ertrag)

Der Bericht Kampagnenerfolg im Vergleich (mit Ertrag) vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolg im Vergleich nach Initiative

Der Bericht Kampagnenerfolg im Vergleich nach Initiative vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten nach Initiativen gruppierten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger

Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle

Die Kampagnenerfolgsübersicht nach Zellen bietet Erfolgsdaten für Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle (mit Ertrag)

Die Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle (mit Ertrag) bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anmerkung: Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Initiative

Die Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Initiative bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen und Initiativen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot

Der Bericht "Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)

Der Bericht "Kampagnenerfolgsübersicht nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle zusammen mit den Ertragsinformationen anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate einschließlich Ertrag. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anmerkung: Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot

Die Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot bietet eine Übersicht des Kampagnen- und Angebotserfolgs, wobei ausgewählte Angebote nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot (mit Ertrag)

Der Bericht "Kampagnenerfolgsübersicht nach Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs für ausgewählte Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Angebotserfolg nach Tag

Der Bericht Angebotserfolg nach Tag zeigt den Erfolg für ein bestimmtes Datum oder einen Datumsbereich. Er führt die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für das jeweilige Datum oder den Datumsbereich auf.

Angebotserfolg im Vergleich

Der Bericht Angebotserfolg im Vergleich vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Angebotserfolg als Werte

Der Bericht Angebotserfolg als Werte vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote auf der Grundlage verschiedenster Antwortattribute, z. B. Größtmögliche Übereinstimmung, Anteilige Übereinstimmung und Mehrfache Übereinstimmung. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe sowie unterschiedliche Prozentsätze zwischen verschiedenen Zuordnungsraten.

Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne

Der Bericht Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs innerhalb bestimmter Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anhang. Sonderzeichen in IBM Unica Campaign-Objektnamen

Für die Namen von Objekten in Campaign können besondere Anforderungen gelten. Einige Sonderzeichen werden bei Campaign-Objektnamen nicht unterstützt. Darüber hinaus weisen einige Objekte besondere Einschränkungen bei der Namensgebung auf.

Anmerkung: Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Flowchart-Namen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Anderenfalls erhalten Sie einen Datenbankfehler.

Ungültige Sonderzeichen

Verwenden Sie in den Namen dieser Objekte keine Zeichen aus der folgenden Tabelle:

- Kampagnen
- Flowcharts
- Ordner
- Angebote
- Angebotslisten
- Segmente
- Sitzungen

Tabelle 20. Ungültige Sonderzeichen

Zeichen	Beschreibung
%	Prozent
*	Sternchen
?	Fragezeichen
	Vertikale Linie
:	Doppelpunkt
,	Komma
<	„Kleiner als“-Symbol
>	„Größer als“-Symbol
&	Kaufmännisches Und
\	Rückwärtsschrägstrich
/	Vorwärtsschrägstrich
“	Doppeltes Anführungszeichen

Objekte ohne Namensbeschränkung

Folgende Objekte in Campaign weisen keine Einschränkungen hinsichtlich der Verwendung von Sonderzeichen in Namen auf:

- Zielgruppenebenen (*Feldnamen* für Zielgruppenebenen weisen Namensbeschränkungen auf)
- *Anzeigenamen* von benutzerdefinierten Attributen (*interne* Namen von benutzerdefinierten Attributen weisen Namensbeschränkungen auf)
- Angebotsvorlagen

Objekte mit besonderen Namensbeschränkungen

Die folgenden Objekte in Campaign weisen Einschränkungen bei der Namensgebung auf:

- *Interne* Namen von benutzerdefinierten Attributen (*Anzeigenamen* von benutzerdefinierten Attributen weisen keine Namensbeschränkungen auf).
- *Feldnamen* für Zielgruppenebenen (Namen von Zielgruppenebenen weisen keine Namensbeschränkungen auf)
- Zellen
- Abgeleitete Felder
- Benutzertabelle und Feldnamen

Diese Objektnamen:

- dürfen lediglich Buchstaben und Ziffern bzw. den Unterstrich (_) enthalten
- müssen mit einem Buchstaben beginnen.

Anmerkung: Abgeleitete Feldnamen weisen zusätzliche Einschränkungen auf. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern“ auf Seite 197.

Kontakt zum technischen Support von IBM Unica

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Kundendienst zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM Unica wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell helfen können, beachten Sie dabei bitte die Informationen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie wissen möchten, wer die zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM Unica-Administrator.

Zusammenzustellende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM Unica wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Session-Dateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung, die Sie entsprechend der Beschreibung unter „Systeminformationen“ abrufen können.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM Unica werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zu der installierten IBM Unica-Anwendung.

Sie können über **Hilfe > Info** (Help > About) auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, finden Sie die Versionsnummer der IBM Unica-Anwendung in der Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis jeder Anwendung.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM Unica

Wenn Sie sich an den technischen Support von IBM Unica wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des technischen Supports für IBM Unica-Produkte (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Défense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation
170 Tracer Lane,
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM, die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

