

IBM Campaign
Versione 9 Release 1
25 ottobre 2013

Guida per l'utente



Nota

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 255.

Questa edizione si riferisce alla versione 9, release 1, modifica 1 di IBM Campaign e a tutte le release e modifiche successive se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2013.

Indice

Capitolo 1. Panoramica su IBM

Campaign 1

Concetti Campaign	1
Campagne	2
Diagrammi di flusso	2
Sessioni	2
Processi	3
Offerte	3
Celle	3
Come iniziare a utilizzare IBM Campaign	3
Nome utente e password personali	4
Ruolo e autorizzazioni riconosciute all'utente	4
Livelli di sicurezza in Campaign	4
Accesso a IBM EMM	4
To set your start page	5
Documentazione e guida di Campaign	6

Capitolo 2. Integrazione di IBM

Campaign con altri prodotti IBM 9

Panoramica sull'integrazione dell'offerta eMessage con IBM Campaign	9
Panoramica sull'integrazione di IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition con IBM Campaign	10
Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign	11
Informazioni sulle campagne eredità	12
Gestione delle offerte nei sistemi Marketing Operations-Campaign integrati	12
Introduzione all'utilizzo dei dati di IBM Digital Analytics nelle campagne di marketing	13

Capitolo 3. Creazione e gestione delle campagne 15

Prima di iniziare la creazione di campagne	15
Esempio: Campagna di mantenimento multi-canale	16
Accesso alle campagne	18
Creare campagne	19
Modifica delle campagne	19
Pianificazione dei gruppi di controllo per misurare i risultati della campagna	20
Associazione di celle di controllo a celle obiettivo	21
Organizzazione delle campagne in cartelle	21
Stampa delle campagne	22
Eliminazione delle campagne	22
Navigazione da una campagna eredità collegata ad un progetto Marketing Operations	23

Capitolo 4. Definizione della logica della campagna nei diagrammi di flusso 25

Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso	25
Come determinare lo stato di un processo	27
Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso	27

Panoramica sul processo	28
Tipi di processi	29
Creazione di diagrammi di flusso	30
Considerazioni sulla progettazione dei diagrammi di flusso	31
Utilizzo delle caselle del processo	32
Aggiunta di processi ai diagrammi di flusso	32
Collegamento dei processi nei diagrammi di flusso	33
Eliminazione di una connessione tra due processi	35
Copia dei processi all'interno di un diagramma di flusso	35
Copia di processi tra i diagrammi di flusso	36
Inserimento di processi dalla libreria di modelli	36
Spostamento dei processi nei diagrammi di flusso	37
Eliminazione di processi dai diagrammi di flusso	37
Esecuzione o test di un processo	37
Esecuzioni di test per i diagrammi di flusso	38
Test di un diagramma di flusso	39
Test di un ramo del diagramma di flusso	39
Convalida di un diagramma di flusso	40
Convalida dei diagrammi di flusso	40
Esecuzione di diagrammi di flusso in esecuzione	40
Esecuzione di un diagramma di flusso	41
Esecuzione di un ramo del diagramma di flusso	41
Sospensione di un'esecuzione di diagramma di flusso	41
Arresto di un'esecuzione di diagramma di flusso	42
Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso arrestata	42
Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso in pausa	42
Risoluzione degli errori di runtime	42
Copia dei diagrammi di flusso	43
Modifica dei diagrammi di flusso	43
Apertura di un diagramma di flusso per la modifica	44
Modifica delle proprietà di un diagramma di flusso	44
Visualizzazione dei diagrammi di flusso in modalità di sola lettura	44
Visualizzazione di due diagrammi di flusso affiancati	45
Riesame dei diagrammi di flusso	45
Eliminazione dei diagrammi di flusso	46
Stampa dei diagrammi di flusso	47
Analisi della qualità delle selezioni del diagramma di flusso	47
Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)	47
Profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)	48
Produzione del profilo di due caratteristiche di una cella contemporaneamente (report Campo incrociato di variabili di celle)	49

Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)	50
Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report cascata di celle)	50
Stampa o esportazione di report delle celle del diagramma di flusso	52

Capitolo 5. Configurazione dei processi nei diagrammi di flusso 55

Elenco dei processi Campaign	55
Origini dati per i processi	56
Selezione di più tabelle come input per un processo	57
Associazione di una nuova tabella per la selezione di un'origine.	57
Processo Selezione	57
Selezione di un elenco di contatti	57
Individuazione degli obiettivi dei segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne	59
Processo Unione.	62
Unione ed eliminazione di contatti	62
Processo Segmento	64
Considerazioni sulla segmentazione	64
Segmentazione dei dati in base al campo	65
Segmentazione dei dati con query	69
Processo Esempio	70
Suddivisione dei contatti in gruppi di esempio Informazioni sul calcolatore dimensione di esempio	70
Processo legato ai destinatari	74
Livelli destinatario	75
Gestione del nucleo familiare	75
Quando cambiare i livelli destinatario	76
Esempio: processo legato ai destinatari	76
Esempio: Filtro dei record	77
Commutazione e filtraggio di livelli destinatario	77
Processo Estrazione.	84
Esempio: Estrazione dei dati sulla transazione.	85
Prerequisiti per l'estrazione di dati dalle pagine di arrivo eMessage	85
Estrazione di sottoinsiemi di dati per un'ulteriore elaborazione e manipolazione	86
Processo Snapshot	90
Esecuzione di una snapshot dei dati	90
Processo Pianificazione	92
Differenza tra il processo Pianificazione di IBM Campaign e lo scheduler IBM EMM	93
Pianificazione dei processi in un diagramma di flusso in esecuzione	94
Pianificazione basata sui trigger	95
Processo Cubo	97
Creazione di un cubo multidimensionale di attributi	97
Processo Crea segmento	98
Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne	98
Associazione di segmenti strategici alle campagne	100
Processo Elenco posta	100
Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)	100

Processo Elenco chiamate	106
Processo Traccia	107
Tracciamento della cronologia dei contatti	108
Processo Risposta	109
Aggiornamento della cronologia delle risposte	110
Anteprima dei valori dei campi dai dati utente	112
Produzione del profilo di un campo	113
Limitazione input per la produzione del profilo	114
Disabilitazione della produzione profilo	114
Accesso alla finestra Opzioni di produzione profilo.	115
Modifica del numero massimo di segmenti di profilo.	115
Profilo dei valori del campo per metatipo	115
Aggiornamento di un conteggio profilo.	116
Inserimento di una categoria del profilo in una query	116
Stampa dei risultati di un profilo.	117
Esportazione dei dati del profilo	117
Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo	117

Capitolo 6. Creazione di query per identificare i contatti 119

Creazione di una query con Seleziona e fai clic	119
Creazione di una query con il programma di creazione di testo	120
Creazione di una query utilizzando Helper formula	121
Creazione di query mediante SQL	122
Creazione di una query di SQL raw	123
Utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable nelle query di SQL raw.	124
Riferimento a tabelle di estrazione nelle query di SQL raw	125
Specifiche delle istruzioni SQL di pre o post-elaborazione	125
Modalità di valutazione delle query nei processi Campaign	126

Capitolo 7. Creazione e gestione delle offerte 129

Informazioni sulle offerte	129
Attributi dell'offerta	130
Versioni offerta	130
Modelli di offerta	131
Trattamenti	131
Creazione di offerte	132
Modifica di offerte.	135
Asset digitali di altri prodotti IBM EMM	135
Visualizzazione e modifica di asset eMessage collegati ad un'offerta Campaign	135
Introduzione all'utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign	136
Assegnazione di offerte alle celle di un diagramma di flusso	138
Associazione di offerte pertinenti alle campagne	139
Prodotti pertinenti per le offerte	140
Assegnazione di prodotti pertinenti ad un'offerta.	140

Modifica dell'elenco di prodotti pertinenti di un'offerta	141
Duplicazione di offerte	141
Duplicazione di un'offerta dalla pagina Offerte	141
Duplicazione di un'offerta dalla pagina Riepilogo dell'offerta	142
Raggruppamenti di offerte	142
Utilizzo degli attributi	142
Raggruppamento di offerte in cartelle	143
Spostamento di offerte o di elenchi di offerte	143
Ritiro di offerte o elenchi di offerte	143
Eliminazione di offerte o elenchi di offerte	144
Eliminazione di un'offerta o di un elenco di offerte	145
Ricerca di offerte	145
Ricerca di offerte con Ricerca avanzata	145
Elenchi di offerte	146
Elenchi offerte smart	146
Elenchi statici di offerte	147
Elenchi di offerte e sicurezza	147
Creazione di elenchi offerte statici	147
Creazione di elenchi di offerte smart	148
Modifica degli elenchi di offerte	148
Ritiro di elenchi di offerte	149
Assegnazione di un elenco offerte alle celle	149
Visualizzazione dei report di offerte da una pagina Riepilogo	150

Capitolo 8. Definizione delle celle obiettivo 151

Creazione di celle in un diagramma di flusso	151
Limitazione delle dimensioni delle celle di output	152
Processi che prendono l'input da una cella di output	152
Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni della cella di input	153
Processi che prendono l'input da una tabella	154
Applicazione delle esecuzioni di test alle limitazioni delle dimensioni della cella di output	156
Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione record	156
Nomi cella e codici	157
Esempi: scenari di ridenominazione delle celle	158
Modifica del nome cella	160
Reimpostazione del nome cella	161
Modifica del codice cella	161
Informazioni sul "copia e incolla" dei nomi e dei codici delle celle	162
Fogli di calcolo delle celle obiettivo	163
Utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo	165
Collegamento di celle del diagramma di flusso ad un TCS	171

Capitolo 9. Gestione della cronologia dei contatti 177

Panoramica sulla cronologia dei contatti e sui livelli destinatario	177
Specifica di un file di output o di una tabella per la registrazione del contatto	178

Definizione del file di output per la registrazione dei contatti	178
Definizione di una tabella di database per la registrazione dei contatti	179
Aggiornamento della cronologia dei contatti eseguendo un'esecuzione di produzione	180
Riferimento finestra Opzioni cronologia di esecuzione	180
Scenario Opzioni cronologia di esecuzione	181
In che modo vengono aggiornate le tabelle della cronologia dei contatti	181
Cronologia trattamenti (UA_Treatment).	182
Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory).	183
Cronologia dettagliata dei contatti (UA_DtlContactHist).	185
Cronologia offerte	185
Disattivazione della scrittura nella cronologia contatti	185
Cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte	186
Cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte	187

Capitolo 10. Tracciamento delle risposte alle campagne 189

Come tracciare le risposte ad una campagna	189
Utilizzo di più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte	191
Tracciamento delle risposte servendosi di codici offerte con componenti multiple	193
Limiti della data per il tracciamento delle risposte	193
Tracciamento delle risposte per i controlli	194
Tracciamento delle risposte per offerte personalizzate	194
Tipi di risposta	195
Categorie di risposta	195
Risposte dirette	195
Risposte dedotte	198
Metodi di attribuzione	199
Miglior corrispondenza	199
Corrispondenza frazionale	200
Corrispondenza multipla	200

Capitolo 11. Creazione di oggetti archiviati 201

campi derivati	201
Indicazione delle restrizioni per i campi derivati	201
Creazione campi derivati	202
Creazione di un campo derivato da un campo esistente	202
Creazione di un campo derivato sulla base di una macro	203
Campi derivati persistenti	203
Campi derivati memorizzati	205
Variabili utente	206
Creazione di variabili utente	207
Macro personalizzate	208
Creazione di macro personalizzate	208
Linee guida per macro personalizzate	210

Organizzazione e modifica delle macro personalizzate	213
Modelli	213
Copia di un modello nella libreria di modelli	213
Inserimento di un modello dalla libreria di modelli	213
Organizzazione e modifica dei modelli	214
Cataloghi di tabelle archiviate	214
Accesso ai cataloghi di tabelle archiviate	214
Modifica dei cataloghi delle tabelle	215
Eliminazione di cataloghi di tabelle	215

Capitolo 12. Diagrammi di flusso della sessione 217

Panoramica sulle sessioni	218
Creazione di sessioni	218
Aggiunta di diagrammi di flusso alle sessioni	218
Modifica dei diagrammi di flusso della sessione	218
Organizzazione delle sessioni in cartelle	219
Spostamento di sessioni	220
Visualizzazione delle sessioni	221
Modifica delle sessioni	221
Eliminazione delle sessioni	221
Informazioni sui segmenti strategici	222
Come migliorare le prestazioni di segmenti strategici	222
Prerequisiti per la creazione di segmenti strategici	223
Creazione di segmenti strategici	223
Visualizzazione di segmenti strategici	224
Modifica dei dettagli del Riepilogo di un segmento	225
Modifica del diagramma di flusso di origine di un segmento strategico	225
Esecuzione di segmenti strategici	225
Organizzazione di segmenti strategici	225
Eliminazione di segmenti strategici	228
Informazioni sulle soppressioni globali e sui segmenti di soppressione globale	229
Applicazione di soppressioni globali	229
Disabilitazione delle soppressioni globali	230
Informazioni sulle gerarchie di dimensioni	230
Esempi: gerarchie di dimensioni	231
Creazione di gerarchie di dimensioni	231
Aggiornamento di una gerarchia di dimensioni	232
Caricamento di una gerarchia di dimensioni memorizzata	233
Informazioni sui cubi	233

Capitolo 13. Utilizzo dei report per analizzare i risultati della campagna . 235

Panoramica sui report di IBM Campaign	235
Elenco dei report IBM Campaign	236
Report sulle prestazioni per IBM Campaign	238
Portlet dei report IBM Cognos per Campaign	241
Portlet di elenco Campaign	242
Accesso e visualizzazione dei report	242
Visualizzazione dei report dalla pagina Elementi analitici della campagna	242
Visualizzazione dei report dalla scheda Analisi	243
Visualizzazione dei report delle celle da un diagramma di flusso	243
Comandi dei report	243
La barra degli strumenti dei report	244
Modifica del formato di visualizzazione di un report di Campaign	244
Invio di report tramite email	245
Riesecuzione di report	245

Appendice A. Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign. . . . 247

Caratteri speciali non supportati	247
Oggetti privi di restrizioni sulla denominazione	247
Oggetti con specifiche restrizioni sulla denominazione	247

Appendice B. Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi. 249

Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi	249
Trasmissione del package di dati del diagramma di flusso al Supporto tecnico IBM	250
Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso	250

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM 253

Informazioni particolari 255

Marchi	257
Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni	257

Capitolo 1. Panoramica su IBM Campaign

IBM® Campaign è una soluzione EMM (Enterprise Marketing Management) basata sul web che consente di progettare, eseguire ed analizzare campagne di marketing dirette.

I professionisti del marketing in genere utilizzano Campaign nei seguenti modi:

- Gli amministratori eseguono attività iniziali e in corso quali la regolazione delle impostazioni di configurazione, il mapping delle tabelle del database e la definizione di attributi personalizzati e modelli di offerta.
- Gli utenti creano ed eseguono campagne di marketing dirette.

Per condurre una campagna di marketing, si inizia definendo offerte per vari destinatari obiettivo. Quindi si crea un diagramma di flusso, che fornisce una rappresentazione visiva della logica della campagna. Parte della creazione di un diagramma di flusso implica l'associazione delle offerte a destinatari obiettivo.

Durante la progettazione delle campagne, è possibile accedere, unire e manipolare i dati da più origini, inclusi i database relazionali e i file flat. Ad esempio, è possibile selezionare dati di contatti da un database, unirli ai dati del cliente di un file flat, quindi annullare, segmentare e campionare i dati. Per accedere ai dati e manipolarli, Campaign supporta l'utilizzo di SQL raw, macro e funzioni. Tuttavia, non è necessario conoscere SQL per utilizzare Campaign.

Dopo aver creato un diagramma di flusso ed aver assegnato le offerte a vari segmenti, eseguire il diagramma di flusso per generare un elenco di contatti. Per controllare la tempificazione delle campagne di marketing, è possibile pianificare campagne differenti da eseguire in tempi diversi.

Nel corso di una campagna vengono memorizzate la cronologia dei contatti e la cronologia delle risposte. Campaign utilizza questa cronologia per tenere traccia dei risultati della campagna ed analizzarli, in modo da poter perfezionare le campagne nel tempo.

IBM Campaign è costituito da un server di back-end ed un server delle applicazioni web, più la sicurezza, l'autenticazione e l'autorizzazione fornite da IBM Marketing Platform.

Nota: IBM Marketing Platform fornisce un punto di accesso comune ed un'interfaccia utente per Campaign ed altre applicazioni IBM EMM, oltre a funzioni correlate alla sicurezza e alla configurazione.

Concetti Campaign

Sono disponibili alcuni concetti base che possono essere utili per comprendere come utilizzare IBM Campaign.

- “Campagne” a pagina 2
- “Diagrammi di flusso” a pagina 2
- “Sessioni” a pagina 2
- “Processi” a pagina 3
- “Offerte” a pagina 3

- “Celle” a pagina 3

Campagne

Utilizzare IBM Campaign per creare campagne di marketing dirette. Una campagna è definita da un obiettivo di business, un'iniziativa definita dall'azienda specifica per il proprio piano di marketing e un intervallo di date durante il quale la campagna è valida. Ogni campagna è costituita da uno o più diagrammi di flusso, in cui è possibile selezionare i destinatari ed assegnare le offerte.

I diagrammi di flusso della campagna eseguono una serie di azioni sui dati per eseguire la campagna. Ad esempio, è possibile creare una campagna di mantenimento per recapitare un'offerta a clienti che altrimenti potrebbero essere persi per logoramento. La campagna potrebbe essere costituita da due diagrammi di flusso: uno che genera gli elenchi dei clienti a cui l'offerta verrà inviata e l'altro per tenere traccia delle risposte all'offerta per i report e l'analisi.

Diagrammi di flusso

In IBM Campaign, i diagrammi di flusso rappresentano una sequenza di azioni che vengono eseguite sui dati, come definito dagli elementi costitutivi denominati *processi*.

Ogni campagna è costituita da almeno un diagramma di flusso. I processi vengono configurati e quindi collegati in ogni diagramma di flusso per raggiungere gli specifici obiettivi di marketing. Ad esempio, un diagramma di flusso può selezionare destinatari qualificati per una campagna tramite posta diretta, assegnare varie offerte ai destinatari e generare una mailing list. Un altro diagramma di flusso può tenere traccia dei respondent alla campagna, quindi è possibile calcolare il ROI (ritorno sugli investimenti).

Ogni diagramma di flusso fa uso di una o più origini dati. Un'origine dati contiene informazioni relative ai clienti della propria azienda, ai clienti potenziali o ai prodotti, da utilizzare nelle campagne di marketing. Ad esempio, un diagramma di flusso può richiamare nomi e indirizzi di contatti da un database e le informazioni sugli opt-out da un'altra origine.

Per implementare la campagna, eseguire i diagrammi di flusso. È possibile eseguire ogni diagramma di flusso manualmente, tramite uno scheduler o in risposta ad un trigger definito.

Gli utenti di Interact con licenza possono utilizzare IBM Campaign per eseguire *diagrammi di flusso interattivi* in tempo reale che dipendono dal verificarsi di un evento. Per ulteriori informazioni sui diagrammi di flusso interattivi, consultare la *Interact Guida dell'Utente*.

Sessioni

Le sessioni forniscono un modo per creare "risorse di dati" permanenti globali da utilizzare in tutte le campagne. Ogni sessione contiene uno o più diagrammi di flusso. L'esecuzione di un diagramma di flusso della sessione rende il risultato della sessione (le risorse di dati) disponibile globalmente per tutte le campagne.

Un tipico utilizzo di un diagramma di flusso della sessione è creare i *segmenti strategici*, che sono segmenti che possono essere utilizzati in più campagne. Ad esempio, è possibile creare segmenti strategici per opt-in o opt-out ed utilizzare quei segmenti nelle varie campagne di marketing.

Processi

I diagrammi di flusso si compongono di processi individuali configurati in modo tale da eseguire una attività specifica all'interno di una campagna o sessione, come selezionare dati, unire due gruppi destinatario o trascrivere i risultati della campagna.

Offerte

Un'offerta rappresenta un singolo messaggio di marketing che può essere recapitato attraverso svariate modalità. Un'offerta può essere utilizzata in una o più campagne di marketing.

Le offerte sono riutilizzabili:

- in campagne differenti
- in diversi momenti temporali
- per gruppi di persone diversi (celle)
- come "versioni" (variando gli attributo parametrizzati dell'offerta)

È possibile assegnare le offerte a celle obiettivo nei diagrammi di flusso utilizzando uno dei processi contatti, ad esempio Elenco posta o Elenco chiamate. È possibile tenere traccia dei risultati della campagna raccogliendo i dati relativi ai clienti che hanno ricevuto l'offerta e quelli che hanno risposto.

Celle

Una cella è un elenco di identificativi (come ID dei clienti potenziali o esistenti) estratto dal database. L'utente crea le celle configurando ed eseguendo processi di manipolazione dei dati in diagrammi di flusso di Campaign.

Queste celle di output possono inoltre essere utilizzate come input per altri processi nel medesimo diagramma di flusso (in downstream dal processo da cui sono stati creati).

Le celle a cui vengono assegnate una o più offerte vengono denominate *celle obiettivo*. Una cella obiettivo è un gruppo di individui omogenei (o qualsiasi sia l'entità per la quale è definito il livello destinatario, ad esempio singoli clienti o account nucleo familiare).

Ad esempio, è possibile creare celle per clienti di grande importanza, clienti che preferiscono effettuare acquisti sul Web, account con pagamenti puntuali, clienti che hanno scelto di ricevere comunicazioni tramite email o compratori fidelizzati. Ogni cella creata può essere trattata in maniera diversa, ricevendo offerte differenti o comunicazioni tramite canali diversi.

Le celle che contengono ID qualificati per ricevere un'offerta ma che sono esclusi dalla ricezione dell'offerta a scopo di analisi vengono denominate *celle di controllo*. In Campaign, i controlli sono sempre controlli di dati di controllo.

Come iniziare a utilizzare IBM Campaign

Prima di poter eseguire lavoro significativo in Campaign, sono necessarie alcune operazioni iniziali di configurazione. Le tabelle di database devono essere associate, potrebbe essere necessario dover creare oggetti di dati, come i segmenti, le dimensioni o i cubi, e devono essere pianificate e progettate delle singole campagne.

In genere queste attività vengono completate con l'aiuto di un consulente IBM . Dopo l'esecuzione delle operazioni iniziali, l'utente stesso può progettare ed eseguire ulteriori campagne e perfezionare, espandere e creare sulle campagne iniziali in base alle esigenze.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione e l'amministrazione iniziale e in corso, consultare *Campaign Installation Guide* e *Campaign Administrator's Guide*.

Nome utente e password personali

Per effettuare l'accesso a Campaign, occorre essere in possesso di una combinazione di nome utente e password creata appositamente per l'utente in Marketing Platform, e bisogna inoltre essere autorizzati ad accedere a Campaign.

In caso non si disponga di nome utente o password validi, contattare il vostro amministratore di sistema.

Ruolo e autorizzazioni riconosciute all'utente

Il proprio nome utente in Campaign è associato a uno o più ruoli, come Revisore, Designer, Manager. Gli amministratori definiscono i ruoli specifici dell'organizzazione. I ruoli determinano le funzioni che è possibile eseguire in Campaign. la sicurezza a livello di oggetto implementata dall'organizzazione determina se si ha la facoltà di effettuare tali operazioni su oggetti specifici. Nel caso vi fosse necessità di accedere a oggetti o di svolgere attività non previste dalle attuali autorizzazioni, contattate l'amministratore di sistema..

Livelli di sicurezza in Campaign

In Campaign, le impostazioni della sicurezza controllano la possibilità di accedere alle funzioni e agli oggetti con cui è possibile lavorare.

La sicurezza in Campaign funziona su due livelli.

- **Funzionale** - Determina le azioni che è possibile eseguire su tipi di oggetti, in base ai ruoli di appartenenza. L'organizzazione definisce quei ruoli durante l'implementazione. Ogni ruolo dispone di una serie di autorizzazioni associate che determinano quali azioni può eseguire un utente che appartiene a quel ruolo. Ad esempio, se all'utente è assegnato un ruolo denominato "Amministratore", può disporre delle autorizzazioni per associare ed eliminare le tabelle di sistema. Se all'utente è assegnato un ruolo denominato "Revisore", potrebbe essergli rifiutata l'autorizzazione ad associare ed eliminare le tabelle di sistema.
- **Oggetto** - Definisce i tipi di oggetto sui quali è possibile eseguire le azioni consentite all'utente. In altre parole, anche se l'utente appartiene ad un ruolo che dispone delle autorizzazioni generali per modificare le campagne, la sicurezza a livello di oggetto per Campaign può essere impostata in modo da non poter accedere alle campagne contenute in particolari cartelle. Ad esempio, se si appartiene al Reparto A, indipendentemente dai propri ruoli funzionali, potrebbe non essere consentito accedere al contenuto delle cartelle che appartengono al Reparto B.

Accesso a IBM EMM

Utilizzare questa procedura per accedere a IBM EMM.

È necessario quanto segue:

- Una connessione intranet (rete) per accedere al proprio server IBM EMM.

- Un browser supportato installato sul computer.
- Nome utente e password per accedere a IBM EMM.
- L'URL per accedere a IBM EMM sulla propria rete.

L'URL è:

`http://host.domain.com:port/unica`

dove

host è la macchina su cui è installato Marketing Platform.

domain.com è il dominio in cui risiede la macchina host

port è il numero porta su cui il server delle applicazioni Marketing Platform è in ascolto.

Nota: la seguente procedura presuppone che si acceda con un account con accesso Admin a Marketing Platform.

Accedere all'URL di IBM EMM utilizzando il browser.

- Se IBM EMM è configurato per essere integrato con Windows Active Directory o con una piattaforma di controllo per l'accesso al web e si è collegati a quel sistema, viene visualizzata la pagina dashboard predefinita. L'accesso è stato completato.
- Se viene visualizzata la schermata di accesso, effettuare l'accesso utilizzando le credenziali di amministratore predefinite. In un ambiente a partizione singola, utilizzare `asm_admin` con password come password. In un ambiente a più partizioni, utilizzare `platform_admin` con password come password. Viene richiesto di cambiare la password. È possibile immettere la password esistente ma per una sicurezza efficace, sceglierne una nuova.
- Se IBM EMM è configurato per utilizzare SSL, al primo accesso potrebbe essere richiesto di accettare un certificato di sicurezza digitale. Fare clic su **Sì** per accettare il certificato.

Se l'accesso ha esito positivo, IBM EMM visualizza la pagina dashboard predefinita. Potrebbe essere visualizzato il messaggio "pagina non trovata" nella pagina dashboard fino a quando non viene configurata.

Con le autorizzazioni predefinite assegnate agli account amministratore di Marketing Platform è possibile amministrare gli account utente e la sicurezza utilizzando le opzioni elencate nel menu **Impostazioni**. Per amministrare i dashboard di IBM EMM, è necessario accedere come **platform_admin**.

To set your start page

The start page is the page that displays when you log in to IBM EMM. The default start page is the default dashboard, but you can easily specify a different start page.

If you do not want a dashboard page to display when you first log in to IBM EMM, you can select a page from one of the installed IBM products as your start page.

To set a page you are viewing as your start page, select **Settings > Set current page as home**. Pages available for selection as a start page are determined by each IBM EMM product and by your permissions in IBM EMM.

On any page you are viewing, if the **Set current page as home** option is enabled, you can set the page as your start page.

Documentazione e guida di Campaign

IBM Campaign fornisce la documentazione e la guida per gli utenti, gli amministratori e gli sviluppatori.

Tabella 1. Come diventare subito operativi

Attività	Documentazione
Visualizzare un elenco delle nuove funzioni, di problemi noti e di limitazioni	<i>IBM Campaign Release notes</i>
Informazioni sulla struttura del database di Campaign	<i>IBM Campaign System Tables and Data Dictionary</i>
Installare o aggiornare Campaign e distribuire l'applicazione web Campaign	Una delle seguenti guide: • <i>IBM Campaign Installation Guide</i> • <i>IBM Campaign Upgrade Guide</i>
Implementare eMessage, se è stato acquistato	• Le guide <i>IBM Campaign Installation and Upgrade</i> spiegano come installare e preparare i componenti di eMessage nell'ambiente locale. • <i>IBM eMessage Startup and Administrator's Guide</i> spiega come collegarsi alle risorse di messaggistica ospitate.
Implementare i report IBM Cognos forniti con Campaign	<i>IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide</i>

Tabella 2. Configurazione ed utilizzo di Campaign

Attività	Documentazione
• Regolare la configurazione e le impostazioni di sicurezza • Preparare Campaign per gli utenti • Eseguire programmi di utilità e la manutenzione • Integrare Campaign con IBM Digital Analytics	<i>IBM Campaign Administrator's Guide</i>
• Creare e distribuire le campagne di marketing • Analizzare i risultati delle campagne	<i>IBM Campaign - Guida per l'utilizzo</i>
Utilizzare le macro Campaign	<i>Macro IBM per IBM EMM - Guida per l'utente</i>

Tabella 3. Integrare Campaign con altri prodotti

Attività	Documentazione
Configurare l'integrazione dell'offerta eMessage.	<i>IBM Campaign Administrator's Guide</i>
Integrare ed utilizzare Campaign con IBM Digital Analytics	<i>IBM Campaign Administrator's Guide</i>
Integrare ed utilizzare Campaign con IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition - Guida di integrazione</i>
Integrare ed utilizzare Campaign con Marketing Operations	<i>IBM Marketing Operations e IBM Campaign - Guida di integrazione</i>

Tabella 4. Sviluppo per Campaign

Attività	Documentazione
Sviluppare procedure personalizzate con l'API	• <i>IBM Campaign Offer API Specification</i> • JavaDocs in devkits\CampaignServicesAPI
Sviluppare plug-in Java™ o eseguibili di riga di comando per aggiungere la convalida a Campaign	• <i>IBM Campaign Validation PDK Guide</i> • JavaDocs in devkits\validation

Tabella 5. Guida

Attività	Istruzioni
Aprire la guida in linea	1. Selezionare Guida > Guida di questa pagina per aprire un argomento della guida sensibile al contesto. 2. Fare clic sull'icona Mostra navigazione nella finestra della guida per visualizzare la guida completa.
Ottenere PDF	Utilizzare uno dei seguenti metodi: • Selezionare Guida > Documentazione prodotto per accedere ai PDF di Campaign. • Selezionare Guida > Tutta la documentazione della suite IBM EMM per accedere a tutta la documentazione disponibile. • Accedere a tutta la documentazione durante il processo di installazione dal programma di installazione di IBM EMM.
Supporto	Andare a http://www.ibm.com/ e fare clic su Supporto & download per accedere al portale del supporto IBM .

Capitolo 2. Integrazione di IBM Campaign con altri prodotti IBM

IBM Campaign facoltativamente si integra con una serie di altri prodotti IBM EMM.

Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione inclusa con queste applicazioni:

- **IBM Contact Optimization:** per ottimizzare i contatti da una prospettiva incentrata sul cliente, pur tenendo in considerazione le regole e i vincoli del business.
- **IBM Digital Analytics e IBM Digital Analytics for On Premises:** per utilizzare i segmenti analitici web nei diagrammi di flusso di IBM Campaign.
- **IBM Distributed Marketing:** per supportare l'esecuzione personalizzata distribuita di campagne gestite in modo centralizzato.
- **IBM eMessage:** per costruire campagne di marketing tramite email mirate e misurabili.
- **IBM Interact:** per richiamare le informazioni sulle offerte personalizzate e sul profilo del cliente in tempo reale per arricchire l'esperienza interattiva.
- **IBM Interaction History e IBM Attribution Modeler:** per fornisce intuizioni uniche nelle comunicazioni cross-channel e nell'attività del cliente combinando i dati di varie origini (online e offline) in un unico repository.
- **IBM Marketing Operations:** per integrare le funzioni di gestione delle risorse di marketing di Marketing Operations con le funzioni di sviluppo delle campagne di Campaign.
- **IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition:** per fornire una soluzione di modeling predittivo automatizzata per marketer di database.

IBM Marketing Platform fornisce la sicurezza oltre ad un punto di accesso comune e un'interfaccia utente per Campaign ed altre applicazioni IBM EMM.

IBM Cognos fornisce il framework per i pacchetti di report IBM forniti per vari prodotti IBM EMM.

Panoramica sull'integrazione dell'offerta eMessage con IBM Campaign

Se l'amministratore di Campaign ha abilitato l'integrazione dell'offerta eMessage, le offerte Campaign possono essere associate agli asset eMessage.

Quando l'integrazione dell'offerta è configurata:

- I marketer cross-channel possono creare ed utilizzare le stesse offerte di marketing in più canali per misurare l'efficacia delle offerte nei canali. Ad esempio, confrontare email e posta diretta.
- I report sulle prestazioni di Campaign mostrano la somma di tutti i contatti o responder in tutti i canali utilizzati. È possibile personalizzare i report per suddividere le informazioni in base al canale.
- Il report Breakout dettagliato delle risposte all'offerta della campagna analizza i clic sui link eMessage associati alle offerte. Questo report elenca tutte le offerte associate ad una campagna e il numero di risposte per ogni canale.

Quando è configurata l'integrazione dell'offerta, il flusso di lavoro di base per gli utenti eMessage è:

1. Utilizzare Campaign per creare attributi dell'offerta, modelli di offerta e offerte, come si farebbe normalmente, con le seguenti eccezioni:
 - Gli elenchi di offerte non sono supportati perché è possibile associare una sola offerta ad un asset digitale.
 - Non è possibile utilizzare campi derivati negli attributi dell'offerta eMessage perché non è possibile popolare campi derivati in eMessage. Tuttavia, è possibile utilizzare i campi derivati su un'offerta se quell'offerta è destinata anche ad un altro canale.
 - È possibile popolare gli attributi dell'offerta parametrizzati con un valore di costante. Tuttavia, non è possibile utilizzare i campi derivati per il canale email e non è possibile modificare i valori per destinatario.
2. Utilizzare eMessage come si farebbe normalmente, con un'aggiunta: è necessario associare un'offerta Campaign ad un asset digitale nella libreria contenuti di eMessage.
3. Aggiungere l'asset e la relativa offerta associata ad una comunicazione email.
4. Se si desidera modificare l'offerta, aprire la pagina di riepilogo dell'offerta in Campaign. Fare clic su **Collega all'asset digitale IBM eMessage** in alto nella pagina di riepilogo dell'offerta per visualizzare un elenco di asset eMessage correlati all'offerta. Fare doppio clic su un asset per aprirlo nella libreria contenuti di eMessage.
5. Inviare il servizio di mailing.

I destinatari aprono la posta e fanno clic sui link dell'offerta.
eMessage riceve le risposte e le elabora utilizzando un processo ETL configurabile in modo che vengano collocate nel database di Campaign.
Campaign controlla se sono presenti dati aggiornati dell'offerta e dei contatti ad intervalli pianificati dall'amministratore di Campaign. Le informazioni sull'offerta e sui contatti vengono quindi elaborate da Campaign e spostate nelle tabelle di report appropriate.
6. Utilizzare i report eMessage come si farebbe normalmente. Inoltre, utilizzare il report Breakout dettagliato delle risposte all'offerta della campagna per analizzare le risposte alle offerte.

L'integrazione dell'offerta eMessage dipende da un processo ETL per coordinare le informazioni sull'offerta e sulle risposte tra eMessage e Campaign:

- Per configurare l'integrazione dell'offerta Campaign per eMessage, consultare *Campaign Administrator's Guide*.
- Per utilizzare eMessage, consultare *IBM eMessage User's Guide*.

Attività correlate:

"Visualizzazione e modifica di asset eMessage collegati ad un'offerta Campaign" a pagina 135

Panoramica sull'integrazione di IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition con IBM Campaign

Quando si utilizzano IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition in un ambiente integrato, è possibile eseguire il modeling e l'assegnazione di punteggio all'interno del diagramma di flusso di IBM Campaign.

Quando si crea un modello in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition, si genera un flusso di modeling (file .str) che è possibile utilizzare in un diagramma di flusso IBM Campaign. Il diagramma di flusso definisce la logica della campagna. È possibile quindi utilizzare uno o più modelli per assegnare un punteggio al destinatario obiettivo per la campagna. È possibile accedere a IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition direttamente da un diagramma di flusso IBM Campaign, in modo da poter creare, modificare e selezionare i modelli mentre si sta progettando una campagna di marketing. È inoltre possibile impostare i diagrammi di flusso per automatizzare gli aggiornamenti dei modelli e l'assegnazione di punteggio batch.

Modifiche da IBM PredictiveInsight

Se IBM PredictiveInsight è stato utilizzato in precedenza, non sarà più possibile utilizzare le caselle dei processi Modello e Punteggio di eredità, nemmeno nei diagrammi di flusso esistenti. Le caselle dei processi Modello e Punteggio di eredità non sono configurate quando si installa IBM Campaign. È necessario ricreare manualmente i modelli predittivi utilizzando IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition o utilizzando la casella del processo Modello SPSS.

- Qualsiasi ricorrenza della casella del processo Modello deve essere eliminata e sostituita con la casella del processo Modello SPSS.
- Qualsiasi ricorrenza della casella del processo Punteggio deve essere eliminata e sostituita con la casella del processo Punteggio SPSS.

Per ulteriori informazioni, consultare *IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Integration Guide*.

Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign

Campaign può essere integrato con Marketing Operations, sfruttando in questo modo le sue funzioni di gestione delle risorse di marketing al fine di creare, pianificare e approvare campagne.

Quando Campaign viene integrato con Marketing Operations, molte delle attività che precedentemente erano eseguite in un ambiente Campaign autonomo vengono eseguite in Marketing Operations. Quando i prodotti vengono integrati, le seguenti attività di Campaign vengono eseguite in Marketing Operations.

- Operazioni sulle campagne:
 - Creare campagne
 - Visualizzare le campagne
 - Eliminare campagne
 - Lavorare sui dettagli di riepilogo della campagna
- Utilizzare fogli di calcolo delle celle obiettivo
- Assegnare le offerte alle celle
- Specificare le celle di controllo
- Creare e popolare gli attributi personalizzati delle campagne
- Creare e popolare gli attributi personalizzati delle celle

Queste attività sono descritte in *Marketing Operations e Campaign Guida all'integrazione*.

Le seguenti attività vengono eseguite in Campaign in entrambi gli ambienti, autonomo ed integrato:

- Creazione di diagrammi di flusso
- Esecuzione di diagrammi di flusso in esecuzione
- Analisi dettagliata di campagne/offerte/celle
- Report sulle prestazioni della campagna (a seconda del pacchetto di reporting installato)

Se è abilitata anche l'integrazione offerta, le seguenti attività vengono eseguite in Marketing Operations:

- Progettazione offerte
 - Definizione degli attributi dell'offerta
 - Creazione di modelli dell'offerta
- Creazione, approvazione, pubblicazione, modifica e ritiro delle offerte
- Organizzazione delle offerte in elenchi di offerte e cartelle offerta

Informazioni sulle campagne eredità

Le campagne Eredità sono campagne create in Campaign (o Affinium Campaign 7.x) precedenti dell'abilitazione dell'integrazione tra Marketing Operations e Campaign. In un'ambiente integrato, Campaign può essere configurato per accedere ai seguenti tipi di campagna Eredità:

- Campagne create in un ambiente Campaign indipendente (utilizzando la versione attuale o precedente di Campaign) prima dell'abilitazione dell'integrazione. Tali campagne non possono essere associate a progetti Marketing Operations.
- Campagne create utilizzando Affinium Campaign 7.x e associate a progetti Affinium Plan 7.x. Le funzionalità di tali campagne restano invariate rispetto alla versione 7.x di queste applicazioni, sulla base del mapping dei dati tra gli attributi in entrambi i prodotti.

È possibile utilizzare Campaign per accedere e lavorare con entrambe le tipologie di campagne eredità, anche a seguito dell'abilitazione dell'integrazione.

Attività correlate:

“Navigazione da una campagna eredità collegata ad un progetto Marketing Operations” a pagina 23

Gestione delle offerte nei sistemi Marketing Operations-Campaign integrati

Se l'ambiente IBM Campaign è integrato con IBM Marketing Operations, l'utente può lavorare con le offerte in uno di due modi.

- Se il sistema è configurato in modo che le offerte vengano gestite da Marketing Operations, utilizzare l'opzione **Offerte** dal menu **Operazioni**. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle offerte in questo modo, consultare *IBM Marketing Operations e IBM Campaign Guida integrativa*.
- Se il sistema è configurato in modo che le offerte siano gestite tramite Campaign, utilizzare l'opzione **Offerte** dal menu **Campaign**.

Rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni sull'opzione di gestione delle offerte configurata sul sistema in uso.

Introduzione all'utilizzo dei dati di IBM Digital Analytics nelle campagne di marketing

Se si dispone di IBM Digital Analytics, è possibile definire i segmenti in base ai criteri di visita e del livello di visualizzazione. Se si integra IBM Digital Analytics con IBM Campaign, quei segmenti possono essere resi disponibili per Campaign per essere utilizzati nei diagrammi di flusso.

È possibile utilizzare Campaign per mirare a quei segmenti nelle campagne di marketing. Questa funzionalità di "segmentazione online" fornisce un metodo automatico per incorporare i dati di IBM Digital Analytics nelle campagne.

Gli utenti di Campaign che acquistano e configurano sia eMessage che gli strumenti di analitica post-click possono inoltre far uso dei segmenti IBM Digital Analytics. Gli strumenti di analisi post-click facoltativi tengono traccia del comportamento dei clienti dal clic di un'email o di una pagina di destinazione ospitata e la successiva navigazione nel sito Web (nella stessa visita o sessione) fino all'esplorazione o acquisto. I designer di Campaign possono utilizzare l'analitica per determinare come creare le campagne aggiuntive.

Nota: eMessage richiede step di integrazione separati. Consultare la documentazione fornita con eMessage.

- La configurazione dell'integrazione è descritta in *Campaign Administrator's Guide*.
- L'utilizzo di segmenti definiti da IBM Digital Analytics in Campaign è descritto in "Individuazione degli obiettivi dei segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne" a pagina 59.

Capitolo 3. Creazione e gestione delle campagne

È possibile creare, visualizzare, modificare, eliminare, organizzare ed eseguire operazioni simili sulle campagne di marketing. Ogni campagna è definita dal relativo obiettivo di business, iniziativa ed intervallo di date di validità. Una campagna è sempre costituita di almeno un diagramma di flusso, in cui vengono selezionati i destinatari ed assegnate le offerte.

Ad esempio, si potrebbe avere un diagramma di flusso che identifica un elenco di clienti potenziali che riceveranno una o più offerte. Quando si esegue il diagramma di flusso, si genera un elenco di contatti (ad esempio, una mailing list) e le informazioni vengono registrate nella cronologia dei contatti.

Una tipica campagna inoltre ha un diagramma di flusso separato che tiene traccia delle risposte alla campagna. Dopo l'esecuzione della campagna, si crea o aggiorna il diagramma di flusso delle risposte per registrare ed analizzare le risposte alle offerte.

È possibile aggiungere uno o più diagrammi di flusso ad una campagna quando si analizza e perfezionano i risultati. Le campagne più complesse possono essere costituite da più diagrammi di flusso per gestire più flussi di offerte.

Nota: Se Campaign è integrato con Marketing Operations, vengono utilizzati i progetti campagna in Marketing Operations per utilizzare le campagne. Se il proprio sistema integrato è configurato per accedere alle campagne eredità, è possibile aprirle selezionando **Campaign > Campagne** e facendo clic sulla cartella **Progetti della campagna**. Le campagne eredità sono campagne create in IBM Campaign prima dell'abilitazione dell'integrazione. Per ulteriori informazioni, consultare "Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign" a pagina 11.

per svolgere operazioni sulle campagne sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Attività correlate:

"Creare campagne" a pagina 19

"Modifica delle campagne" a pagina 19

Prima di iniziare la creazione di campagne

Prima di iniziare ad utilizzare IBM Campaign per creare campagne di marketing, vi sono alcune importanti attività iniziali. Alcune di queste attività iniziali, come la creazione di modelli di offerta, in genere vengono eseguite dagli amministratori.

Una delle attività iniziali più importanti è quella di rendere le informazioni relative ai clienti e ai prodotti disponibili per Campaign. Per accedere ai dati utente, Campaign deve sapere quali tabelle e file nell'origine dati utilizzare. Per rendere i dati disponibili per l'utilizzo in Campaign, le tabelle del database e i file della propria azienda devono essere associati in Campaign. Un amministratore in genere esegue questa procedura. Un amministratore inoltre crea modelli di offerta,

segmenti strategici ed altri oggetti di dati da utilizzare nelle campagne. Per ulteriori informazioni, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Dopo la creazione degli oggetti iniziali e l'associazione delle tabelle, è possibile iniziare a creare campagne di marketing.

Spesso il primo step è progettare la campagna su carta o in IBM Marketing Operations in modo da poter determinare il flusso di lavoro. Identificare gli obiettivi della campagna, decidere quali offerte promuovere, quali clienti includere o escludere e se utilizzare i gruppi di controllo. Dopo questa progettazione iniziale, è possibile utilizzare Campaign per creare le campagne di marketing per raggiungere i propri obiettivi.

Ogni campagna di marketing è costituita da uno o più diagrammi di flusso. Ogni diagramma di flusso esegue una sequenza di azioni sui dati del cliente. Un diagramma di flusso è costituito da caselle interconnesse del processo, che vengono configurate per eseguire la selezione effettiva dei dati, la manipolazione e la traccia della risposta richieste per la campagna. Ogni casella del processo esegue un'azione specifica, ad esempio la selezione dei clienti, la loro segmentazione, l'unione dei dati o la generazione di un elenco posta o di un elenco chiamate. Configurando e collegando le caselle del processo in un diagramma di flusso, si determina la logica della campagna.

Le offerte vengono create all'esterno di un diagramma di flusso e vengono assegnate quando si configura una casella del processo contatti, ad esempio un Elenco posta o un Elenco contatti, in un diagramma di flusso. Le offerte possono essere assegnate anche nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), che fornisce una matrice visiva dei segmenti e delle offerte.

Utilizzare Campaign per definire le offerte. Creare, quindi, un diagramma di flusso in cui selezionare i clienti o i potenziali clienti da contattare, assegnare le offerte alle selezioni e generare un elenco dei contatti. Quando i clienti rispondono, è possibile utilizzare un diagramma di flusso separato per tenere traccia dei risultati della campagna.

Per un esempio di due diagrammi di flusso progettati per una campagna di mantenimento utilizzando più canali per recapitare un'offerta, consultare "Esempio: Campagna di mantenimento multi-canale".

Esempio: Campagna di mantenimento multi-canale

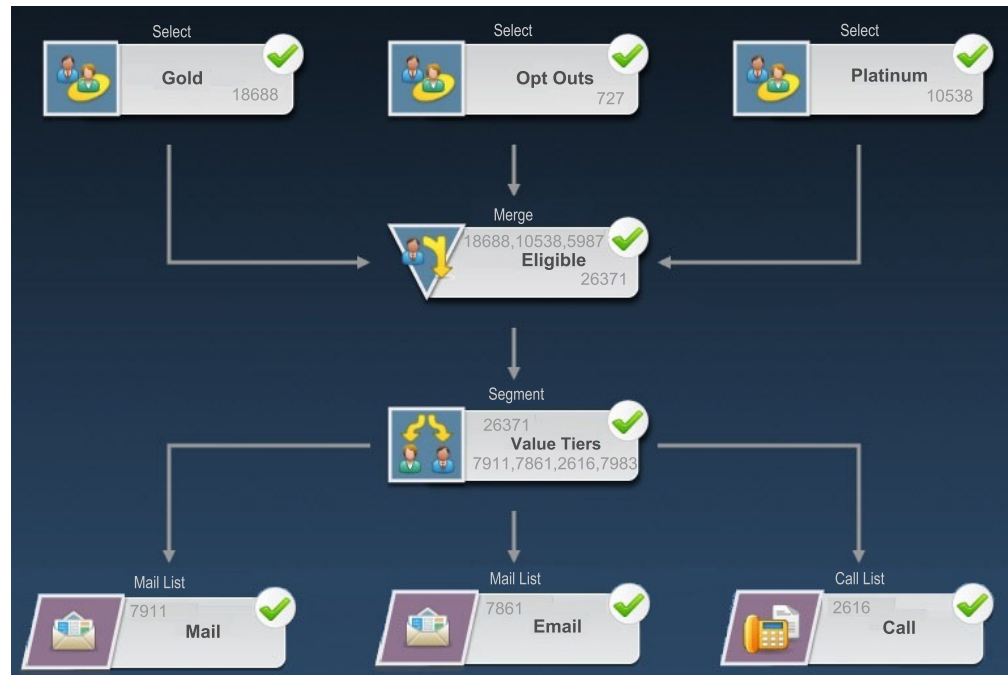
Questo esempio mostra due diagrammi di flusso progettati per una campagna di marketing.

Questa campagna di mantenimento utilizza più canali per recapitare un'offerta ai clienti che altrimenti potrebbero essere persi per logoramento. Vengono utilizzati due diagrammi di flusso:

- Un diagramma di flusso di contatti genera gli elenchi dei clienti a cui verrà inviata l'offerta, tramite un canale diverso per ogni segmento.
- Un diagramma di flusso di risposte terrà traccia delle risposte all'offerta e renderà i dati delle risposte disponibili per i report e l'analisi.

Diagramma di flusso di contatto

Questo esempio mostra un diagramma di flusso di contatto di una campagna di mantenimento. Questo diagramma di flusso seleziona i clienti con i requisiti adatti in ciascun valore segmento, per poi produrre elenchi di contatti per un diverso canale in ciascun segmento.



Nel primo livello del diagramma di flusso, vengono utilizzati processi Seleziona per selezionare i clienti nei segmenti Gold e Platinum, ed anche i clienti che hanno scelto di essere esclusi dalle comunicazioni di marketing.

Nel secondo livello, un processo Unione combina i clienti Gold e Platinum tralasciando chiunque abbia scelto di non partecipare.

Successivamente un processo Segmento divide tutti i clienti che rispondono ai requisiti in livelli valore sulla base dei loro punteggi.

In fine ogni cliente viene assegnato ad un elenco. I clienti di grande importanza sono inseriti in un Elenco chiamate, allo scopo di essere contattati per telefono riguardo l'offerta. I clienti di media importanza sono inseriti in un elenco posta e riceveranno un'offerta diretta via posta. I clienti di importanza minore riceveranno l'offerta tramite email.

Diagramma di flusso di risposta

Un secondo diagramma di flusso all'interno di questa medesima campagna si occupa di tenere traccia delle risposte alle offerte effettuate via posta, email e telefonicamente, raccolte dal call center e dai sistemi di raccolta delle risposte. Le informazioni sulle risposte vengono compilate all'esterno dell'applicazione Campaign. Ad esempio, un call center potrebbe registrare le risposte in un database o un file flat. Quando le informazioni delle risposte vengono rese disponibili per Campaign, il diagramma di flusso delle risposte può eseguire query sui dati.

Il seguente esempio illustra il diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte alla campagna di mantenimento. La casella del processo Risposta valuta quali risposte sono considerate valide e come vengono accreditate alle campagne o alle offerte. L'output del processo Risposta viene scritto in diverse tabelle di sistema della cronologia delle risposte, dove è possibile accedere ai dati per l'analisi tramite i report delle prestazioni e della redditività di Campaign.



Accesso alle campagne

Accedere alle campagne di marketing per visualizzarle o modificarle, a seconda di cosa consentono le autorizzazioni. Il modo in cui si accede alle campagne è diverso, a seconda che Campaign sia integrato o meno con Marketing Operations.

1. Selezionare **Campaign > Campaign** per aprire la pagina Tutte le campagne.

Le informazioni presenti nella pagina Tutte le campagne dipendono da come è configurato il proprio ambiente.

2. Eseguire una delle seguenti azioni:

- Per un **ambiente Campaign autonomo**: la pagina Tutte le campagne elenca tutte le campagne e le cartelle delle campagne per le quali si dispone almeno dell'accesso in lettura. Fare clic sul nome di qualsiasi campagna per aprirla.
- Per un **ambiente Marketing Operations–Campaign integrato**: fare clic sul link della cartella **Progetti della campagna** per accedere ai progetti campagna creati in Marketing Operations. L'accesso alle campagne create tramite Marketing Operations avviene sempre tramite i progetti campagna, a meno che non siano campagne eredità.

I progetti disponibili dipendono dalla vista progetti predefinita impostata in Marketing Operations. È possibile configurare questa vista per visualizzare tutti i progetti campagna, se lo si desidera.

Nota: la cartella **Progetti della campagna** non può essere eliminata, spostata o copiata.

- Per un **ambiente Marketing Operations–Campaign integrato** con accesso alle campagne eredità abilitato: la pagina Tutte le campagne visualizza le campagne eredità, che sono state create prima dell'integrazione dell'ambiente. Fare clic sul nome di qualsiasi campagna eredità per aprirla. È possibile inoltre utilizzare il link della cartella **Progetti della campagna** per accedere alle campagne create tramite Marketing Operations.
- Per ulteriori informazioni sui progetti campagna, consultare *IBM Marketing Operations and IBM Campaign Integration Guide*.
- Per informazioni sulle viste dei progetti, consultare *IBM Marketing Operations - Guida per l'utente*.

- Per informazioni sulle campagne eredità, consultare “Informazioni sulle campagne eredità” a pagina 12.
- Per informazioni sulla configurazione di Campaign per abilitare l'accesso alle campagne eredità, consultare la documentazione dell'aggiornamento.

Creare campagne

Attenersi a queste istruzioni per creare una campagna. Ogni campagna di marketing ha un obiettivo di business, un'iniziativa definita dall'azienda specifica per il proprio piano di marketing e un intervallo di date durante il quale la campagna è valida.

Nota: Se Campaign è integrato con Marketing Operations, creare le campagne dal menu **Operazioni > Progetti**. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione Marketing Operations.

1. Selezionare **Campaign > Campagne**.

Viene visualizzata la pagina Tutte le campagne visualizza le cartelle o le campagne presenti nella partizione corrente.

2. Fare clic sull'icona **Aggiungi una campagna** .

3. Completare i campi del **Riepilogo della campagna** nella pagina Nuova campagna. Selezionare **Guida > Guida di questa pagina** per visualizzare le spiegazioni di ciascun campo.

4. Eseguire una delle seguenti azioni.

- Fare clic su **Salva e Fine** per salvare la campagna senza aggiungere ancora un diagramma di flusso. Utilizzare questo approccio se si desidera effettuare altre operazioni iniziali prima di creare i diagrammi di flusso. Ad esempio, è possibile creare ed associare offerte e segmenti strategici ad una campagna prima di creare diagrammi di flusso.
- Fare clic su **Salva e aggiungi un diagramma di flusso** per iniziare immediatamente a creare un diagramma di flusso per la campagna.

Concetti correlati:

Capitolo 3, “Creazione e gestione delle campagne”, a pagina 15

Modifica delle campagne

Gli utenti con le autorizzazioni appropriate possono utilizzare la pagina Riepilogo della campagna per modificare i dettagli di una campagna ed accedere ai relativi diagrammi di flusso, report e foglio di calcolo delle celle obiettivo. Inoltre, se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è possibile eseguire azioni quali aggiungere diagrammi di flusso, segmenti o offerte ad una campagna.

1. Selezionare **Campaign>Campagne**.

2. Nella pagina Tutte le campagne, fare clic sul nome di una campagna.

La campagna viene dunque aperta in corrispondenza della scheda **Riepilogo**.

In alternativa, fare clic sull'icona **Modifica una scheda**  accanto al nome di una campagna per aprire una specifica scheda per la modifica.

3. Selezionare **Guida > Guida di questa pagina** per visualizzare le spiegazioni di ciascun campo nella scheda Riepilogo.

4. È possibile eseguire numerose azioni dalla pagina Riepilogo della campagna.

- modificare i dettagli sulla campagna, fare clic sull'icona **Modifica riepilogo**  nella barra degli strumenti e fare clic sul pulsante **Salva e Fine** quando si è terminato.
- Per aggiungere un diagramma di flusso alla campagna, fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso**  nella barra degli strumenti.
- Per aggiungere o rimuovere segmenti o offerte, utilizzare le appropriate icone nella barra degli strumenti.
- Per modificare un diagramma di flusso, fare clic su una scheda del diagramma di flusso e selezionare l'icona **Modifica**  su quella scheda.
- Per modificare il foglio di calcolo delle celle obiettivo della campagna, fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** e selezionare l'icona **Modifica** .
- Per accedere ai report, fare clic sulla scheda **Analisi**.

Concetti correlati:

Capitolo 3, “Creazione e gestione delle campagne”, a pagina 15

Pianificazione dei gruppi di controllo per misurare i risultati della campagna

È possibile escludere di proposito un esempio casuale dei clienti o dei potenziali clienti da una campagna di marketing per assicurarsi che non ricevano l'offerta. Dopo l'esecuzione della campagna, è possibile confrontare l'attività del gruppo di controllo con chi ha ricevuto l'offerta, per determinare l'efficacia della campagna.

I controlli vengono applicati a livello di cella. Le celle che contengono gli ID che l'utente ha escluso di proposito a scopo di analisi vengono denominate celle di controllo. Quando si assegnano offerte alle celle, in un processo contatti in un diagramma di flusso o in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), è possibile specificare, facoltativamente una cella di controllo per ogni cella obiettivo.

In Campaign, i controlli sono sempre dati di controllo o controlli senza contatti. Ai contatti che appartengono alle celle di controllo non viene assegnata alcuna offerta e non vengono inclusi negli elenchi di output dei processi contatti.

Campaign fornisce i seguenti metodi per utilizzare i gruppi di controllo:

- Per creare gruppi di controllo, utilizzare il processo Esempio. Il processo Esempio fornisce alcune opzioni per l'esclusione di ID (Casuale, Ogni due X, Porzioni sequenziali).
- Per escludere gruppi di controllo dalle offerte, configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate in un diagramma di flusso. Quando si configura un processo per assegnare le offerte alle celle, è possibile escludere facoltativamente gruppi di controllo dal contatto.
- Se si utilizza un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), è possibile utilizzare le colonne Cella di controllo e Codice cella di controllo per identificare le celle di controllo. Alle celle designate come controlli non è possibile assegnare offerte.
- Le tabelle della cronologia dei contatti vengono popolate quando viene eseguito il diagramma di flusso in modalità produzione. La cronologia dei contatti

identifica i membri delle celle di controllo e le offerte che sono state negate. Queste informazioni consentono l'analisi e il confronto della cella obiettivo rispetto alla cella di controllo al fine di eseguire calcoli di rialzo e ROI (ritorno sugli investimenti).

- Utilizzare il processo Risposta in un diagramma di flusso per tenere traccia delle risposte del gruppo di controllo contemporaneamente alle risposte all'offerta.
- I report Prestazioni campagna e Prestazioni offerta indicano il rialzo o la differenza, nella risposta di una cella obiettivo attiva che ha ricevuto un'offerta.

Quando si pianifica un'offerta, è opportuno considerare se si desidera utilizzare i gruppi di controllo di dati di controllo per le celle a cui viene assegnata l'offerta. I gruppi di controllo sono un potente strumento di analisi per misurare l'efficacia della campagna.

Associazione di celle di controllo a celle obiettivo

È possibile utilizzare una singola cella di controllo come controllo per più celle obiettivo. Tuttavia, ogni cella obiettivo può avere solo una singola cella di controllo dove la cella è definita dal relativo cellID.

Quando una singola cella di controllo viene usata in più processi di contatto, sarà necessario configurare la relazione della cella di controllo per la cella obiettivo allo stesso modo per ogni processo di contatto.

Organizzazione delle campagne in cartelle

Le cartelle forniscono un modo per mantenere organizzate le campagne. È possibile creare cartelle e spostare le campagne da una cartella ad un'altra.

I nomi cartella hanno restrizioni sui caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

Seguire la procedura riportata di seguito per organizzare le campagne nelle cartelle.

1. Selezionare **Campaign > Campagne**.
2. Utilizzare la pagina Tutte le campagne per effettuare una qualsiasi delle operazioni riportate di seguito.

Opzione	Descrizione
Aggiungere una cartella al livello principale	Fare clic sull'icona Aggiungi una cartella secondaria  .
Aggiungere una cartella secondaria	Selezionare una cartella e fare clic sull'icona Aggiungi una cartella secondaria  .
Modificare un nome cartella o la descrizione	Selezionare una cartella e fare clic sull'icona Ridenomina  .
Spostare una cartella	Selezionare una cartella, selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera spostare e fare clic sull'icona Sposta  .

Opzione	Descrizione
Spostare una campagna	Selezionare la casella di spunta accanto alla campagna che si desidera spostare e fare clic sull'icona Sposta  .
Eliminare una cartella vuota	Selezionare la casella di spunta accanto a qualsiasi cartella si desideri eliminare, fare clic sull'icona Elimina selezionato  e confermare l'eliminazione.

Stampa delle campagne

È possibile stampare qualsiasi pagina all'interno di una campagna utilizzando l'icona **Stampa**.

1. Selezionare **Campaign > Campagne**.
2. Selezionare la scheda per la campagna che si desidera stampare.

3. Fare clic sull'icona **Stampa** .

Eliminazione delle campagne

Quando si elimina una campagna, la campagna e tutti i file di diagrammi di flusso vengono eliminati. Se si desidera conservare porzioni della campagna per un riutilizzo, salvarle come oggetti archiviati (modelli) prima di eliminare la campagna. Se si elimina una campagna con record della cronologia dei contatti o delle risposte associati, vengono eliminati tutti i corrispondenti record della cronologia dei contatti e delle risposte.

Importante: Non eliminare la campagna se si desidera conservare la cronologia dei contatti e delle risposte associata.

1. Selezionare **Campaign > Campagne** ed individuare la campagna che si desidera eliminare.
2. Selezionare la casella di spunta accanto alla campagna che si desidera eliminare.

3. Fare clic sull'icona **Elimina questo elemento** .

Importante: Se si tenta di eliminare una campagna che contiene record della cronologia dei contatti o delle risposte, viene visualizzato un messaggio di avviso che informa che verranno eliminati tutti i corrispondenti record della cronologia dei contatti e delle risposte. Se si desidera conservare la corrispondente cronologia dei contatti e delle risposte, fare clic su **Annulla**.

4. Fare clic su **OK** per eliminare in modo definitivo la campagna.

La campagna selezionata è ora eliminata.

Nota: è inoltre possibile eliminare una campagna mentre è visualizzata facendo clic sull'icona **Elimina**.

Navigazione da una campagna eredità collegata ad un progetto Marketing Operations

Le campagne eredità sono campagne create in IBM Campaign prima dell'abilitazione dell'integrazione di IBM Marketing Operations.

Seguire questa procedura se si sta utilizzando un sistema integrato e si desidera accedere alle campagne create prima dell'integrazione.

1. Selezionare **Campaign > Campagne**.

Viene visualizzata la pagina Tutte le campagne, con le cartelle o le campagne presenti nella partizione corrente. La schermata mostra soltanto un elenco delle campagne eredità.

Per visualizzare le campagne create con l'integrazione Marketing Operations-Campaign abilitata, fare clic sulla cartella **Progetti della campagna**. Se non sono presenti campagne eredità o le campagne eredità non sono state abilitate nella configurazione, questa pagina è vuota.

2. Fare clic sul nome della campagna precedentemente collegata ad un progetto in Marketing Operations o in Affinium Plan.

La campagna viene dunque aperta in corrispondenza della scheda **Riepilogo**.

3. Fare clic sul nome del progetto visualizzato nel campo **Elementi padre e codice**.

Si apre Marketing Operations, visualizzando la scheda **Riepilogo** del progetto collegato.

4. Per tornare a Campaign, fare clic sul nome del progetto visualizzato nel campo **Progetti di supporto e richieste** in Marketing Operations.

Concetti correlati:

“Informazioni sulle campagne eredità” a pagina 12

Capitolo 4. Definizione della logica della campagna nei diagrammi di flusso

IBM Campaign utilizza i diagrammi di flusso per definire la logica della campagna. Ogni diagramma di flusso in una campagna esegue una sequenza di azioni sui dati memorizzati nel data mart.

Ogni campagna di marketing è costituita da almeno un diagramma di flusso. Ogni diagramma di flusso è costituito da almeno un processo. Configurare e collegare i processi per eseguire la manipolazione dei dati, la creazione di elenchi di contatti o la traccia dei contatti e delle risposte per la campagna. Ad esempio, un processo Seleziona può selezionare clienti esistenti dal database utilizzando i criteri specificati dall'utente, ed un processo Segmento può segmentare quei clienti in livelli.

Collegando una serie di processi in un diagramma di flusso ed eseguendo quel diagramma di flusso, si definisce e si implementa la campagna.

Nota: Per utilizzare i diagrammi di flusso è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate. Per ulteriori informazioni, consultare la *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso

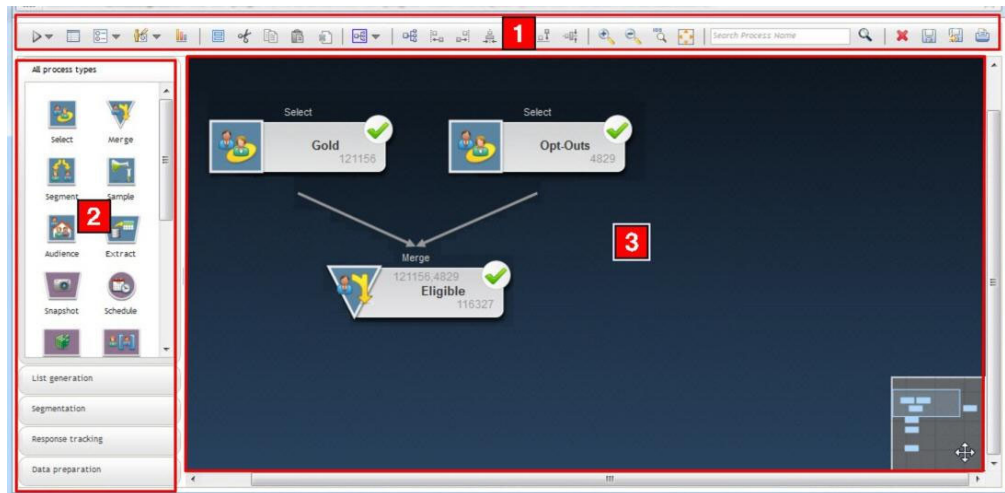
L'area di lavoro del diagramma di flusso fornisce gli strumenti e lo spazio necessari per progettare i diagrammi di flusso per le campagne di marketing.

Quando si crea o modifica un diagramma di flusso, si apre una finestra del diagramma di flusso diversa. È possibile spostare o ridimensionare la finestra del diagramma di flusso mentre la si utilizza.

È possibile aprire un solo diagramma di flusso per volta. Se si tenta di aprire un diagramma di flusso quando ce n'è già uno aperto, viene richiesto di salvare le modifiche. Per aprire due diagrammi di flusso contemporaneamente, consultare "Visualizzazione di due diagrammi di flusso affiancati" a pagina 45.

Nota: Il blocco pop-up non consente l'apertura della finestra del diagramma di flusso. Assicurarsi di disattivare il blocco pop-up nel proprio browser o nei componenti aggiuntivi del browser.

La seguente figura illustra un diagramma di flusso aperto per la modifica nella finestra del diagramma di flusso.



La finestra del diagramma di flusso si compone dei seguenti elementi.

Tabella 6. Elementi della finestra del diagramma di flusso

Elemento	Descrizione
1 Barra degli strumenti	La barra degli strumenti fornisce i menu e le opzioni per utilizzare i diagrammi di flusso. Ad esempio: - Fare clic su Adatta contenuto  per modificare le dimensioni del diagramma di flusso in modo da rientrare nell'area di lavoro. - Utilizzare le icone Zoom  per ingrandire o ridurre. - Cercare un processo immettendo una parte del nome nel campo Ricerca nome processo. - Salvare il diagramma di flusso frequentemente facendo clic su Salva modifiche e continua a modificare . - Al termine, fare clic su Salva ed esci . Posizionare il cursore su ciascuna icona per visualizzarne l'azione. Per informazioni correlate, consultare “Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso” a pagina 27.
2 Tavolozza	La tavolozza nella parte sinistra della finestra contiene processi che vengono utilizzati per creare il diagramma di flusso. Trascinare un processo dalla tavolozza all'area di lavoro, quindi configurare e collegare i processi nell'area di lavoro. Per impostazione predefinita, vengono mostrati tutti i tipi di processi. Utilizzare i pulsante categoria (Creazione elenco, Segmentazione, Traccia risposta, Preparazione dati) per visualizzare un sottoinsieme di processi in base alla categoria.

Tabella 6. Elementi della finestra del diagramma di flusso (Continua)

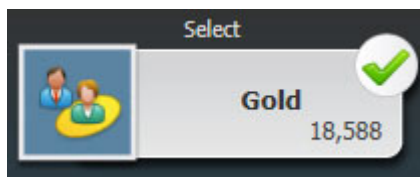
Elemento	Descrizione
3 Area di lavoro	L'area di lavoro è il luogo in cui si configurano e collegano i processi per determinare il flusso di lavoro e il comportamento del diagramma di flusso. Per configurare un processo fare doppio clic su di esso. Per collegare un processo ad un altro, posizionare il cursore su una casella del processo fino a quando non vengono visualizzate quattro frecce, quindi trascinare una freccia di collegamento all'altra casella del processo. Fare clic con il tasto destro del mouse su una qualsiasi casella del processo per aprire un menu delle opzioni. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'area di lavoro per visualizzare ulteriori opzioni. Utilizzare l'area di panoramica (la piccola area nell'angolo inferiore destro dell'area di lavoro) per evidenziare la parte di diagramma di flusso che si desidera visualizzare. Questa rappresentazione visiva dell'area di lavoro è utile quando non tutte le caselle del processo entrano nello schermo.

Come determinare lo stato di un processo

Ciascuna casella del processo in un diagramma di flusso visualizza un'icona che ne indica lo stato.

	Processo non avviato (non eseguito)
	Processo in esecuzione
	Esecuzione del processo completata
	Avviso
	Errore
	Il processo Pianificazione è pronto per inizializzare qualsiasi processo successivo. (Questa icona viene visualizzata in un processo Pianificazione, dopo che il diagramma di flusso è stato eseguito.)
	In pausa

Di seguito viene riportata una casella del processo con l'icona di esecuzione del processo completata.



Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso

È possibile regolare la posizione e l'allineamento delle caselle del processo per migliorare l'aspetto del diagramma di flusso. Tutte queste modifiche sono visive. Non influiscono sul flusso di dati. La direzione delle linee di connessione tra i processi determina il flusso dei dati.

Questa procedura presuppone che si disponga di un diagramma di flusso aperto per la modifica.

Attenersi alla seguente procedura per regolare l'aspetto del diagramma di flusso.

1. Per riposizionare tutti i processi in un diagramma di flusso, fare clic sull'icona

Modifica layout  e selezionare un'opzione.

- **Struttura ad albero:** organizza le caselle del processo in un formato struttura ad albero. Utile quando ogni casella del processo ha un input singolo.
- **Grafico organizzazione:** organizza i diagrammi di flusso semplici ed è efficace per i diagrammi di flusso con input singolo a partire dalla parte superiore.
- **Circolare:** dispone le caselle del processo in modo radiale. Utile per i diagrammi di flusso basati su una singola connessione che portano ad un output.
- **Gerarchico:** organizza le caselle del processo in livelli orizzontali o verticali in modo che la maggior parte dei collegamenti scorra uniformemente nella stessa direzione. Questo layout rappresenta spesso la scelta di visualizzazione più diretta e semplice.

2. Per riposizionare tutte le caselle del processo in un layout orizzontale o verticale:

- a. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'area di lavoro del diagramma di flusso.

- b. Selezionare **Visualizza > Orizzontale/Verticale** o fare clic sull'icona **Orizzontale/Verticale**  nella barra degli strumenti.

Se questa opzione determina la sovrapposizione delle linee di connessione, selezionare **Visualizza > Connessioni angolate** due volte per ridisegnare le linee di connessione in modo corretto.

3. Per allineare due o più caselle del processo, trascinare una casella di selezione ad almeno due processi, quindi utilizzare le icone di allineamento nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.

- Per allineare le caselle in una riga: utilizzare l'icona **Allinea in alto** , l'icona **Allinea in basso**  o l'icona **Allinea al centro (verticale)** .
- Per allineare le caselle in una colonna: utilizzare l'icona **Allinea a sinistra** , l'icona **Allinea a destra**  o l'icona **Allinea al centro (orizzontale)** .

Se si seleziona un allineamento non corretto, selezionare un'opzione dal menu **Modifica layout** per ripristinare il layout. In molti casi, il layout **Gerarchico** corregge le caselle del processo sovrapposte.

È inoltre possibile selezionare una singola casella del processo e trascinarla in una nuova posizione.

Panoramica sul processo

I processi Campaign sono gli elementi costitutivi dei diagrammi di flusso. I processi sono visibili nella tavolozza dei processi del diagramma di flusso a sinistra dell'area di lavoro.

Per creare un diagramma di flusso, spostare le caselle del processo dalla tavolozza nell'area di lavoro del diagramma di flusso. Nell'area di lavoro, configurare e collegare le caselle del processo per creare il diagramma di flusso. Generalmente, ogni processo in un diagramma di flusso utilizza una o più celle come input,

trasforma i dati e produce uno o più celle come output. Una *cella* è un elenco di identificativi di destinatari del messaggio di marketing, ad esempio, un ID di un cliente o di un cliente potenziale).

Con la configurazione di ciascun processo, e la sua connessione ad un successivo processo, è possibile ottenere i risultati desiderati.

Ad esempio, è possibile utilizzare il processo Seleziona per selezionare i clienti e i potenziali clienti da un database o un file flat. L'output di un processo Seleziona è una cella, che è possibile utilizzare come input in un processo successivo. Pertanto, nel diagramma di flusso è possibile collegare il processo Seleziona ad un processo Unione per rimuovere gli opt-out dall'elenco di ID. Quindi è possibile segmentare l'elenco unito ed utilizzare il processo Elenco Chiamate per assegnare le offerte e generare un elenco di contatti.

Tipi di processi

I processi Campaign sono suddivisi in tre tipi in base alla funzione, differenziati per colore nella tavolozza dei processi del diagramma di flusso.

- processi di manipolazione dei dati - blu
- processi di esecuzione - rosso
- processi di ottimizzazione - verde

Nota: Interact, Contact Optimization e eMessage forniscono ulteriori processi da utilizzare nei diagrammi di flusso delle campagne. Per informazioni su tali processi, consultare la documentazione separata ad essi relativa.

Processi di manipolazione dei dati

Utilizzare i processi di manipolazione dei dati per selezionare gli ID contatto dalle proprie origini dati e lavorare con quegli ID per creare gruppi significativi o destinatari obiettivo.

Di seguito sono riportati esempi di attività che è possibile completare utilizzando i processi di manipolazione dei dati.

- È possibile selezionare i contatti potenziali che soddisfano i criteri definiti dall'utente, ad esempio clienti regolari che rientrano in un determinato intervallo di reddito.
- È possibile unire gli elenchi per includere o escludere contatti.
- È possibile segmentare i clienti in gruppi significativi, ad esempio in base alla lingua o al sesso.
- È possibile impostare gruppi di test o di controllo.
- È possibile cambiare il destinatario obiettivo per la campagna, ad esempio da nucleo familiare a singola persona.
- È possibile estrarre serie di dati per un'ulteriore elaborazione per migliorare le prestazioni.

Sono disponibili i seguenti processi di manipolazione dei dati:

- “Processo Seleziona” a pagina 57
- “Processo Unione” a pagina 62
- “Processo Segmento” a pagina 64
- “Processo Esempio” a pagina 70
- “Processo legato ai destinatari” a pagina 74
- “Processo Estrazione” a pagina 84

Processi di esecuzione

Una volta realizzata la propria campagna per la selezione del destinatario desiderato, è necessario finalizzare i risultati in un modo utilizzabile attraverso i processi di esecuzione. I processi di esecuzione controllano l'esecuzione del diagramma di flusso e attivano il contatto cliente effettivo.

I processi di esecuzione controllano l'effettiva esecuzione di campagne completate, includendo la gestione e l'output di elenchi contatti, il trattamento di destinatari obiettivo, il tracciamento delle risposte e contatti, la registrazione dei dati e la pianificazione dello svolgimento di campagne o sessioni.

I processi di esecuzione sono:

- “Processo Snapshot” a pagina 90
- “Processo Pianificazione” a pagina 92
- “Processo Cubo” a pagina 97
- “Processo Crea segmento” a pagina 98
- “Processo Elenco posta” a pagina 100
- “Processo Elenco chiamate” a pagina 106

Nota: I processi Elenco posta e Elenco chiamate vengono anche indicati come processi contatti.

Processi di ottimizzazione

Utilizzare i processi di ottimizzazione per determinare l'efficacia di una campagna e perfezionare le proprie campagne di marketing nel tempo.

I processi Traccia e Risposta consentono di tenere traccia di chi viene contattato e chi risponde. In questo modo, è possibile valutare la risposta alle proprie campagne e modificarle nel tempo.

Il processo Modello automatizza la creazione di un modello di risposta che può essere utilizzato per prevedere i responder ed i non responder.

Il processo Punteggio assegna un punteggio ai contatti a fronte di un modello di dati per valutare la probabilità di ogni cliente di effettuare un acquisto o di rispondere a un'offerta. L'assegnazione di un punteggio identifica in modo accurato i migliori clienti e potenziali clienti per una campagna. In questo modo, è possibile determinare la campagna, l'offerta e i canali più efficaci.

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti:

- “Processo Traccia” a pagina 107
- “Processo Risposta” a pagina 109
- Il modello SPSS e i processi Punteggio SPSS richiedono IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Per informazioni, consultare *IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Integration Guide*.

Creazione di diagrammi di flusso

Seguire queste istruzioni per aggiungere un diagramma di flusso ad una campagna di marketing. Un diagramma di flusso determina la logica della campagna.

È possibile aggiungere un diagramma di flusso alla campagna creandone uno nuovo oppure copiando uno esistente. Un altro modo per creare diagrammi di flusso è di utilizzare la libreria dei modelli per salvare e quindi riutilizzare la

logica comune della campagna e le sequenze di caselle del processo. Per ulteriori informazioni, leggere le sezioni relative ai modelli. La procedura riportata di seguito descrive come creare un nuovo diagramma di flusso.

Nota: se si sta creando un diagramma di flusso interattivo, consultare la documentazione IBM Interact per informazioni.

1. Nella campagna o nella sessione a cui si vuole aggiungere un diagramma di

flusso, fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso** .

Viene visualizzata la pagina Proprietà del diagramma di flusso.

2. Inserire un nome e una descrizione per il diagramma di flusso.

Nota: i nomi dei diagrammi di flusso hanno delle specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

Nota: In **Tipo di diagramma di flusso**, l'unica opzione disponibile è **Diagramma di flusso del batch standard**, a meno che non si posseda una licenza Interact. Se è stata installata una versione con licenza di Interact, è possibile selezionare anche **Diagramma di flusso interattivo**.

3. Fare clic su **Salva e modifica diagramma di flusso**.

Il diagramma di flusso apre una nuova finestra, che contiene la tavolozza dei processi sulla sinistra, una barra degli strumenti in alto e un'area di lavoro del diagramma di flusso vuota. Per una panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso, consultare "Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso" a pagina 25.

4. Aggiungere un processo nel diagramma di flusso trascinando una casella del processo dalla tavolozza nell'area di lavoro.

Un diagramma di flusso solitamente inizia con uno o più processi. Seleziona o i processi legati ai destinatari, per definire i clienti o altre entità commerciali con cui lavorare.

5. Fare doppio clic su un processo nell'area di lavoro per configurarlo.

Per ulteriori informazioni, vedere Capitolo 5, "Configurazione dei processi nei diagrammi di flusso", a pagina 55.

Importante: Fare frequentemente clic su **Salva modifiche e continua a modificare** mentre si aggiungono e configurano i processi.

6. Connettere i processi configurati per definire il flusso di lavoro della campagna.
7. Fare clic su **Salva ed esci** per chiudere la finestra del diagramma di flusso.

Considerazioni sulla progettazione dei diagrammi di flusso

Tenere presenti le seguenti considerazioni quando si creano diagrammi di flusso.

- **Evitare dipendenze cicliche.** Fare attenzione a non creare dipendenze cicliche tra i processi. Prendere in considerazione questo esempio di dipendenza ciclica: (a) Il diagramma di flusso contiene un processo Seleziona il cui output fornisce l'input ad un processo Crea segmento. (b) Il processo Crea segmento genera un segmento strategico come proprio output. (c) L'utente utilizza quel segmento come input per il processo Seleziona. Questa situazione ha come risultato un errore quando si tenta di eseguire il processo.
- **Applicazione di soppressioni globali.** Se l'organizzazione utilizza la funzione di soppressione globale, è possibile che una particolare serie di ID venga

automaticamente esclusa dall'utilizzo nelle celle obiettivo e nelle campagne. Il file di log del diagramma di flusso indica se la soppressione globale viene applicata.

Utilizzo delle caselle del processo

Le caselle del processo sono gli elementi costitutivi dei diagrammi di flusso. I processi sono visibili nella tavolozza dei processi del diagramma di flusso a sinistra dell'area di lavoro.

Per creare un diagramma di flusso della campagna, trascinare le caselle dei processi dalla tavolozza all'area di lavoro. È possibile quindi configurare ogni casella del processo per eseguire un'operazione specifica, ad esempio selezionare i clienti come obiettivo di un servizio di mailing. Trascinando le linee connettore da una casella ad un'altra, si collegano i processi contenuti nell'area di lavoro in un flusso logico per determinare l'ordine degli eventi.

Ad esempio, si potrebbe iniziare con un processo **Seleziona** che sceglie clienti specifici, utilizzare un processo **Unione** per aggiungere altri clienti e terminare con un processo **Elenco chiamate**, che genera un elenco di clienti da contattare per telefono.

Mentre si provano diversi scenari di test è possibile spostare o eliminare le caselle del processo. Per accertarsi che il diagramma di flusso venga elaborato correttamente, è possibile effettuare un'esecuzione di test di ciascun processo durante la creazione del diagramma di flusso. Salvare con frequenza il proprio diagramma di flusso mentre si lavora.

Aggiunta di processi ai diagrammi di flusso

È possibile aggiungere un processo ad un diagramma di flusso trascinando una casella del processo dalla tavolozza all'area di lavoro.

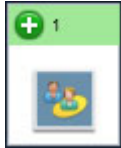
La procedura riportata di seguito descrive come trascinare i processi in un diagramma di flusso. Altri metodi per aggiungere i processi sono copiare un processo esistente (fare clic con il tasto destro del mouse, copiare e incollare), oppure incollare un modello da una libreria di modelli. I modelli contengono uno o più processi e connessioni configurati. Per ulteriori informazioni, leggere le sezioni relative all'utilizzo dei modelli.

Attenersi alla seguente procedura per aggiungere processi ad un diagramma di flusso.

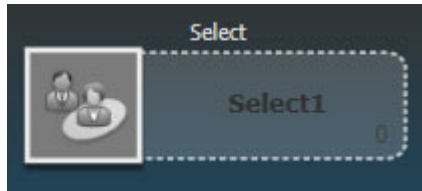
1. Selezionare **Campaign > Campagne**.
2. Utilizzare uno dei seguenti metodi per aprire un diagramma di flusso:
 - Fare clic sul nome di una campagna e selezionare una scheda del diagramma di flusso, quindi fare clic sull'icona **Modifica i**  nella barra degli strumenti.
 - Utilizzare l'icona **Modifica una scheda**  accanto al nome di una campagna per aprire un diagramma di flusso contenuto in quella campagna.

Viene visualizzata la finestra del diagramma di flusso e la tavolozza è presente a sinistra dell'area di lavoro.

3. Trascinare la casella del processo dalla tavolozza nel diagramma di flusso. È possibile rilasciare la casella del processo nell'area di lavoro appena questa diventa verde e mostra un segno più.



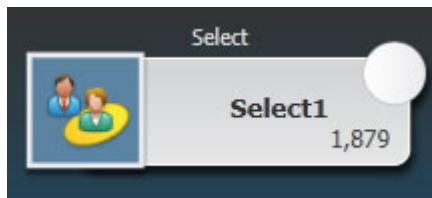
Le caselle del processo appena aggiunte sono trasparenti fino a quando non vengono configurate.



Generalmente, lo step successivo consiste nel configurare il processo, facendo doppio clic nell'area di lavoro per aprire la finestra di dialogo di configurazione.

Per visualizzare un elenco delle azioni disponibili, è possibile fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo nell'area di lavoro.

Le caselle del processo configurate hanno uno sfondo e un bordo a tinta unita. L'icona di stato rotonda è vuota ad indicare che il processo non è stato ancora eseguito.



4. Fare frequentemente clic sull'icona **Salva e continua**  per salvare le modifiche.

Man mano che si sviluppa il diagramma di flusso, collocare ogni successiva casella in una posizione logica, ad esempio da sinistra a destra o dall'alto verso il basso, e collegare le caselle per indicare il flusso dei dati. Alcuni processi devono essere collegati prima di essere configurati perché richiedono input dal processo di origine.

Ad esempio, è possibile configurare un processo Seleziona in modo che selezioni nuclei familiari con uno scaglione di reddito specifico e quindi connetterlo ad un processo Destinataro o Unione. Infine, sarà necessario effettuare un'esecuzione di test del processo.

Consultare gli altri argomenti disponibili per informazioni sulla configurazione, sulla connessione e sull'esecuzione dei processi.

Collegamento dei processi nei diagrammi di flusso

Collegare i processi in un diagramma di flusso per specificare la direzione del flusso di dati e l'ordine in cui vengono eseguiti i processi. Se si spostano i processi all'interno dell'area di lavoro, le connessioni esistenti rimarranno inalterate e si adatteranno visivamente alla nuova ubicazione. Questo adattamento visivo non influenza il flusso di dati. Il flusso dei dati viene interessato solo aggiungendo o eliminando connessioni.

1. Aprire un diagramma di flusso della campagna per la modifica.
2. Spostare il cursore sulla casella del processo che si desidera collegare ad un'altra casella.
Attorno alla casella appaiono quattro frecce.
3. Trascinare una delle frecce dal processo origine al processo di destinazione.



Quando vengono visualizzate quattro frecce sul processo di destinazione, rilasciare il pulsante del mouse per completare la connessione.

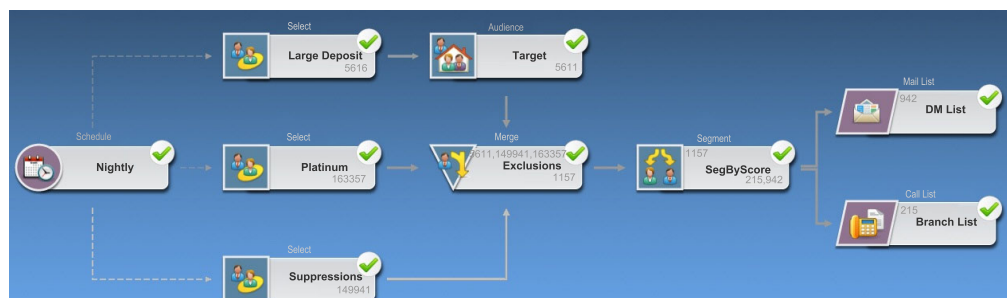
I processi sono ora collegati. Una freccia indica la direzione del flusso di dati (da - a). Il processo di origine verrà eseguito prima del processo di destinazione. I dati di output provenienti dal processo di origine possono essere disponibili come input per il processo di destinazione. Ad esempio, un processo Seleziona genera output, che può poi servire da input per un processo Segmento.

Esempio: connessioni del processo

Il modo in cui i processi sono collegati in un diagramma di flusso determina il flusso dei dati.

Diagrammi di flusso pianificati per essere eseguiti ogni sera

Il seguente diagramma di flusso inizia con un processo Pianificazione configurato per essere eseguito automaticamente ogni sera. Le linee punteggiate che vanno dal processo Pianificazione ai tre processi Seleziona indicano una dipendenza temporale. I processi Seleziona non verranno eseguiti fino a quando non termina l'esecuzione del processo Pianificazione. Tuttavia, non vengono trasmessi dati dal processo Pianificazione ai processi Seleziona. Le linee continue tra gli altri processi indicano il flusso dei dati. Ad esempio, le selezioni unite scorrono dal processo Unione (etichettato "Esclusioni") ad un processo Segmento ("SegByScore"). Le selezioni segmentate quindi vanno nei processi Elenco posta e Elenco chiamate, in modo che le offerte possono essere recapitate da canali diversi.



Aspetto delle linee di connessione

Quando un processo di destinazione riceve i dati da un processo di origine, la connessione viene visualizzata come una linea continua.

Quando un processo di destinazione dipende da un processo di origine, ma da esso non riceve dati, la connessione viene visualizzata come una linea punteggiata. Una linea punteggiata indica che il processo di destinazione non può essere eseguito correttamente finché non viene completato il processo origine. In questo modo, è possibile identificare i processi che dipendono dal tempo gli uni dagli altri.

Le linee di connessione possono essere angolate (oblique) o dritte (solo angoli retti). Le linee dell'esempio precedente sono dritte.

Per cambiare l'aspetto delle linee, fare clic con il tasto destro del mouse nell'area di lavoro del diagramma di flusso, selezionare **Visualizza** selezionare o deselezionare **Connessioni angolate**.

Eliminazione di una connessione tra due processi

Se due processi non sono più collegati o se cambia la direzione del flusso di dati tra loro, è possibile eliminare la connessione.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Fare clic sulla connessione che si desidera eliminare.
3. Scegliere una delle seguenti procedure.
 - Fare clic con il tasto destro del mouse sulla connessione e selezionare **Elimina selezionato** dal menu.
 - Premere il tasto **Elimina**.
 - Fare clic sull'icona **Taglia**  nella finestra del diagramma di flusso.
 - Premere **Ctrl+X**.

La connessione viene eliminata.

Copia dei processi all'interno di un diagramma di flusso

La copia di un processo configurato consente di risparmiare tempo quando si creano diagrammi di flusso della campagna. È possibile incollare il processo altrove nell'area di lavoro.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Nell'area di lavoro, fare clic sul processo che si desidera copiare.

Nota: Per selezionare più processi, è possibile utilizzare **Ctrl+Clic** per selezionare più processi, creare mediante trascinamento una casella di selezione attorno a questi processi oppure utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi nel diagramma di flusso.

3. Fare clic sull'icona **Copia** .
È anche possibile selezionare **Copia** dal menu oppure premere **Ctrl+C**.
4. Fare clic sull'icona **Incolla** .
È anche possibile selezionare **Incolla** dal menu oppure premere **Ctrl+V**.
Una copia del processo appare nell'area di lavoro.

5. Fare clic sull'ubicazione copiata e trascinarla nel punto desiderato.

Copia di processi tra i diagrammi di flusso

Utilizzare la libreria dei modelli per copiare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro. La copia delle caselle del processo configurate può risparmiare tempo quando si progettano diagrammi di flusso complessi.

A causa di determinate limitazioni, non è possibile utilizzare due finestre del browser separate per copiare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro. Utilizzare, invece, uno dei seguenti metodi.

- Il modo migliore per copiare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro è utilizzare la libreria dei modelli:
 1. Selezionare i processi in un diagramma di flusso aperto in modalità modifica. È possibile utilizzare **Ctrl+Clic** o trascinare una casella di selezione intorno ai processi, oppure utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi del diagramma di flusso.
 2. Fare clic con il tasto destro del mouse su qualsiasi casella del processo selezionata e selezionare **Copia nella libreria di modelli**.
 3. Quando richiesto, immettere un **Nome** e una **Nota** per poter identificare il modello in seguito.
 4. Ora è possibile incollare le caselle del processo in qualsiasi altro diagramma di flusso, selezionando **Incolla dalla libreria di modelli** dal menu contestuale o utilizzando **Opzioni > Modelli memorizzati**.
- Se non si desidera utilizzare la libreria di modelli, è possibile seguire la seguente procedura:
 1. Selezionare i processi in un diagramma di flusso aperto in modalità modifica.
 2. Utilizzare l'icona **Copia**  o **Ctrl+C** o il menu contestuale per copiare i processi.
 3. Chiudere il diagramma di flusso.
 4. Aprire un altro diagramma di flusso in modalità modifica.
 5. Incollare i processi. È possibile fare clic sull'icona **Incolla**  o utilizzare **Ctrl+V** o il menu contestuale.

Inserimento di processi dalla libreria di modelli

I modelli contengono uno o più processi e connessioni configurati. L'utilizzo di modelli può risparmiare tempo quando si creano i diagrammi di flusso in quanto è possibile copiare ed incollare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic sull'icona **Opzioni**  e selezionare **Modelli memorizzati**, oppure selezionare **Incolla dalla libreria di modelli** dal menu contestuale.

Viene visualizzata la finestra Modelli memorizzati, che elenca i modelli disponibili.
3. Selezionare un modello dall'elenco **Elenco di elementi** e fare clic su **Incolla modello**.

Tutti i processi vengono incollati dal modello al diagramma di flusso.

Se una o più caselle del processo vengono incollate su caselle del processo esistenti nell'area di lavoro del diagramma di flusso, fare clic sulla casella processo superiore e spostarla in una nuova posizione.

Spostamento dei processi nei diagrammi di flusso

È possibile spostare qualsiasi processo in un diagramma di flusso trascinandolo in una ubicazione diversa nell'area di lavoro. Lo spostamento di un processo non influenza il flusso di lavoro; influisce solo sull'aspetto visivo del diagramma di flusso.

Questa procedura presuppone che si disponga di un diagramma di flusso aperto per la modifica.

Si potrebbe voler spostare i processi in modo da poter visualizzare più chiaramente le caselle del processo e le connessioni. In generale, è meglio evitare di posizionare i processi uno sopra l'altro perché è più difficile vedere il flusso globale. Se si dispone di un diagramma di flusso di grosse dimensioni con molti processi, è possibile spostare i processi ed utilizzare la funzione di zoom per visualizzarli tutti.

La posizione dei processi nell'area di lavoro del diagramma di flusso non influisce sul flusso logico dei dati. Le connessioni tra i processi determinano il flusso di dati.

Attenersi alla seguente procedura per spostare le caselle del processo in un diagramma di flusso.

1. Nell'area di lavoro del diagramma di flusso, trascinare un processo in una nuova ubicazione.

Le connessioni esistenti da e verso il processo permangono e vengono ridisegnate per la nuova ubicazione.

2. Fare clic su **Salva**.

Attività correlate:

“Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso” a pagina 27

Eliminazione di processi dai diagrammi di flusso

Quando si progettano e creano diagrammi di flusso, è possibile eliminare processi se si decide che non sono più necessari. Ad esempio, si possono aggiungere due processi Seleziona ma in seguito decidere che è necessario solo uno dei due.

Questa procedura presuppone che si disponga di un diagramma di flusso aperto per la modifica.

1. Nell'area di lavoro del diagramma di flusso, fare clic con il tasto destro del mouse sul processo che si intende eliminare e selezionare **Elimina** dal menu.

È possibile selezionare più processi allo stesso tempo tenendo premuto il tasto **Ctrl**.

2. Fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione.

I processi selezionati verranno eliminati dall'area di lavoro. Viene eliminata anche qualsiasi connessione verso e dai processi.

Esecuzione o test di un processo

Per assicurarsi che la configurazione sia corretta e che i risultati siano quelli previsti, effettuare un'esecuzione di test di ogni processo dopo averlo configurato e collegato.

Nota: Quando si esegue un processo, si perdono tutti i risultati di una precedente esecuzione.

1. Aprire un diagramma di flusso per la modifica.
2. Fare clic sul processo che si desidera eseguire.

Se il processo richiede dati da un processo origine, assicurarsi che il processo origine sia già stato eseguito correttamente e che i relativi dati siano disponibili.

3. Aprire il menu **Esegui**  nella barra degli strumenti oppure fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare un'opzione:
 - **Processo selezionato per l'esecuzione di test:** utilizzare questa opzione durante la creazione del diagramma di flusso, in modo da poter risolvere gli errori quando si verificano. Le esecuzioni di test non scrivono dati o aggiornano tabelle o file. Tuttavia, i trigger vengono eseguiti al completamento delle esecuzioni di test e viene applicata la soppressione globale.

Suggerimento: Quando si esegue il test di un processo di manipolazione dei dati (Selezione, Unione, Estrazione, Destinataria), è possibile limitare il numero di record selezionati per l'output. Utilizzare l'opzione **Limita dimensione cella di output** nella scheda Limite dimensioni cella nella finestra di dialogo di configurazione del processo.

- **Salva ed esegui processo selezionato:** effettua una esecuzione di produzione. I processi contatti Elenco posta e Elenco chiamate scrivono le voci nella cronologia dei contatti. Ogni esecuzione di produzione può generare la cronologia dei contatti una sola volta. I processi contatti già eseguiti per quella esecuzione di produzione possono essere rieseguiti solo se viene prima eliminata la cronologia dei contatti dell'esecuzione corrente. I trigger vengono eseguiti al completamento della esecuzione di produzione.

Nota: l'esecuzione di un solo processo o di un ramo di un diagramma di flusso non incrementa l'ID esecuzione di un diagramma di flusso. Quando si esegue solo un processo o un ramo, se esistono le registrazioni della cronologia dei contatti, viene richiesto di scegliere se eseguire le opzioni della cronologia di esecuzione prima di proseguire. Per dettagli, consultare "Aggiornamento della cronologia dei contatti eseguendo un'esecuzione di produzione" a pagina 180.

4. Quando termina l'esecuzione del processo, fare clic su **OK**.

Il processo visualizza un segno di spunta verde dopo che è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una X rossa.

Esecuzioni di test per i diagrammi di flusso

È possibile effettuare esecuzioni di test di un diagramma di flusso o di un ramo, se non si desidera che i dati di output aggiornino le tabelle o i file.

Quando si conduce un'esecuzione di test su un diagramma di flusso o un ramo, fare attenzione a quanto riportato di seguito.

- I trigger vengono eseguiti al completamento di entrambe le esecuzioni, di test e di produzione.
- La soppressione globale viene applicata quando si esegue il test dei processi, dei rami o dei diagrammi di flusso.
- L'opzione **Impostazioni avanzate > Impostazioni esecuzione di test > Abilita output** determina se deve essere generato l'output durante le esecuzioni di test.

Condurre le esecuzioni di test sui processi e sui rami quando si stanno creando i diagrammi di flusso, in modo da poter risolvere gli errori quando si verificano. Ricordarsi di salvare ciascun diagramma di flusso prima di eseguirlo o eseguirne il test.

Test di un diagramma di flusso

Quando si esegue il test di un diagramma di flusso, i dati non vengono scritti in alcuna tabella. È possibile quindi visualizzare un report degli eventuali errori nel diagramma di flusso.

Salvare sempre un diagramma di flusso modificato prima di eseguirne il test.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Diagramma di flusso per esecuzione di test**.

Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test, quindi nessun dato viene scritto nelle tabelle.

Ciascun processo visualizza un segno di spunta se viene eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.

3. Utilizzare una delle opzioni **Salva** nella barra degli strumenti.
Se si fa clic su **Salva ed esci** prima che il diagramma di flusso abbia terminato l'esecuzione del test, il diagramma di flusso continua l'esecuzione e viene salvato al termine. Se l'utente o un altro utente riapre il diagramma mentre è ancora in esecuzione, tutte le modifiche apportate al diagramma andranno perse. Per questo motivo salvare sempre un diagramma di flusso prima di eseguirlo.
Per mettere in pausa l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Sospendi questo**.
Per arrestare l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Arresta questo**.
4. Per determinare la presenza di eventuali errori nell'esecuzione del diagramma di flusso, fare clic sulla scheda **Analisi** e visualizzare il report **Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna**.

Test di un ramo del diagramma di flusso

Quando si esegue il test di un ramo del diagramma di flusso, i dati non vengono scritti in alcuna tabella. Se l'esecuzione rileva errori, è possibile correggere gli eventuali processi con gli errori.

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo sul ramo che si intende verificare.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Ramo selezionato per l'esecuzione di test**.

Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test. I dati non vengono scritti in alcuna tabella.

Ogni processo eseguito correttamente presenta un segno di spunta verde. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.

Convalida di un diagramma di flusso

È possibile utilizzare la funzione **Convalida diagramma di flusso** per verificare la validità di un diagramma di flusso in qualsiasi momento tranne quando il diagramma di flusso è in esecuzione.

La convalida effettua di un diagramma di flusso verifica:

- Che i processi all'interno del diagramma di flusso siano configurati
- Che i codici cella siano univoci all'interno del diagramma di flusso, se il parametro di configurazione AllowDuplicateCellCodes è impostato su **No**. Se è impostato su **Yes**, i codici cella duplicati sono consentiti.
- Che i nomi cella siano univoci nel diagramma di flusso.
- Che le offerte e gli elenchi offerte a cui i processi contatti fanno riferimento siano validi (che non siano stati ritirati o eliminati). Gli elenchi offerte a cui si fa riferimento ma che sono vuoti generano avvisi, non errori.
- Che le celle collegate ad una voce top-down provenienti dal foglio di calcolo delle celle obiettivo siano ancora connesse.

Lo strumento di convalida segnala il primo errore trovato nel diagramma di flusso. Potrebbe essere necessario eseguire lo strumento di convalida diverse volte in successione (dopo aver corretto ogni errore visualizzato) per assicurarsi di aver corretto tutti gli errori.

Nota: La procedura ottimale è eseguire la convalida sui diagrammi di flusso prima di un'esecuzione di produzione. Questo è importante in special modo se si eseguono diagrammi di flusso pianificati, se si utilizza la modalità batch o se non si prevede di monitorare attivamente l'esecuzione.

Convalida dei diagrammi di flusso

Quando si convalida un diagramma di flusso, in ogni processo viene controllata la presenza di eventuali errori. Ogni errore rilevato viene visualizzato in successione in modo da poter esaminare e correggere ognuno di loro.

1. Nella pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Convalida diagramma di flusso**. Campaign verifica il diagramma di flusso.
2. Se sono presenti errori, una casella di messaggio visualizza il primo errore rilevato. Quando si corregge ogni errore e si esegue nuovamente la convalida, gli eventuali restanti errori vengono visualizzati successivamente.

Esecuzione di diagrammi di flusso in esecuzione

È possibile eseguire un intero diagramma di flusso, un ramo o un singolo processo nel diagramma di flusso. Per ottenere risultati migliori, effettuare esecuzioni di test durante la creazione del diagramma di flusso, in modo da poter risolvere i problemi appena si verificano ed assicurarsi di salvare ciascun diagramma di flusso prima di verificarlo o eseguirlo.

Importante: per i diagrammi di flusso contenenti processi di contatto, ciascuna esecuzione di produzione di un diagramma di flusso è in grado di generare una cronologia dei contatti una sola volta. Per generare vari contatti dallo stesso elenco di ID, effettuare una snapshot dell'elenco di ID e leggere dall'elenco per ciascuna esecuzione di diagrammi di flusso.

Nota: gli utenti con i privilegi di amministratore possono accedere alla pagina Monitoraggio, che visualizza tutti i diagrammi di flusso in esecuzione con i relativi stati e fornisce controlli per sospendere, riprendere o arrestare le esecuzioni dei diagrammi di flusso.

Esecuzione di un diagramma di flusso

Quando si esegue un intero diagramma di flusso, i dati generati vengono salvati nelle tabelle di sistema. Dopo aver eseguito e salvato il diagramma di flusso, è possibile visualizzare i risultati dell'esecuzione nei report.

1. Se si sta visualizzando un diagramma di flusso, aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Esegui questo**.

Se si sta modificando un diagramma di flusso, aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Salva ed esegui diagramma di flusso**.

2. Se il diagramma di flusso è già stato eseguito, fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

I dati dall'esecuzione vengono salvati nelle tabelle di sistema adeguate. Ciascun processo visualizza un segno di spunta dopo che è stato eseguito correttamente. In assenza di errori, il processo visualizza una "X" rossa.

3. Fare clic su **Salva ed esci** (o fare clic su **Salva** per continuare la modifica). È necessario salvare il diagramma di flusso dopo l'esecuzione per visualizzare i risultati dell'esecuzione in tutti i report. Dopo aver salvato il diagramma di flusso, i risultati delle ripetute esecuzioni saranno immediatamente disponibili.

Nota: se si fa clic su **Salva ed esci** prima che il diagramma di flusso abbia terminato l'esecuzione, il diagramma di flusso continua l'esecuzione e viene salvato al termine.

4. Fare clic sulla scheda **Analisi** e visualizzare il report **Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna** per determinare se si sono verificati errori nell'esecuzione del diagramma di flusso.

Esecuzione di un ramo del diagramma di flusso

Quando si seleziona e si esegue un processo o un ramo di un diagramma di flusso, l'ID esecuzione del diagramma di flusso non viene incrementato.

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo sul ramo che si desidera eseguire.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Salva ed esegui diramazione selezionata**.

Nota: Quando si esegue solo un processo o un ramo, se esistono le registrazioni della cronologia dei contatti, viene richiesto di scegliere se eseguire le opzioni della cronologia di esecuzione prima di proseguire. Per i dettagli, consultare "Aggiornamento della cronologia dei contatti eseguendo un'esecuzione di produzione" a pagina 180.

Ciascun processo visualizza un segno di spunta dopo che è stato eseguito correttamente. In assenza di errori, il processo visualizza una "X" rossa.

Sospensione di un'esecuzione di diagramma di flusso

Quando si sospende un diagramma di flusso, un ramo o un processo in esecuzione, il server interrompe l'esecuzione ma salva tutti i dati già elaborati. È possibile sospendere un'esecuzione per liberare risorse di elaborazione sul server, ad esempio. Dopo aver sospeso un'esecuzione, è possibile continuarla o arrestarla.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è anche possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio.

1. Nella pagina di un diagramma di flusso, aprire il menu **Esegui** .
2. Selezionare **Sospendi questo**.

Arresto di un'esecuzione di diagramma di flusso

Quando si arresta l'esecuzione di un diagramma di flusso, i risultati di eventuali processi attualmente in esecuzione vengono persi e viene visualizzata una " X " rossa su quei processi.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è anche possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio.

1. Nella pagina di un diagramma di flusso, aprire il menu **Esegui** .
2. Selezionare **Arresta questo**.

Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso arrestata

È possibile proseguire l'esecuzione di un diagramma di flusso arrestato eseguendo il ramo del diagramma di flusso che inizia con il processo su cui il diagramma di flusso è stato arrestato. Quel processo viene eseguito nuovamente insieme a tutti i processi downstream.

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sul processo che riporta una "X" rossa.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Salva ed esegui diramazione selezionata**.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è anche possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso in pausa

Quando si prosegue con un'esecuzione sospesa, questa riprende dal punto esatto in cui era stata arrestata. Ad esempio, se un processo Seleziona è stato messo in pausa dopo aver elaborato 10 record, riprende dall'elaborazione dell'undicesimo record.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è anche possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

1. Nella pagina di un diagramma di flusso, aprire il menu **Esegui** .
2. Selezionare **Continua questo**.

Risoluzione degli errori di runtime

I processi correttamente configurati vengono visualizzati a colori (il colore specifico rispecchia il tipo di processo). Un processo di colore grigio con il nome specificato in corsivo presenta un errore di configurazione. Per ulteriori informazioni sull'errore, spostare il mouse sul processo per visualizzare un messaggio di errore descrittivo.

Se l'esecuzione di un diagramma di flusso si arresta a causa di un errore, i processi che erano in esecuzione riportano una X rossa. Spostare il mouse sul processo per visualizzare il messaggio di errore.

Nota: se Campaign è configurato in modo da archiviare le tabelle di sistema in un database, se non si sta visualizzando il diagramma di flusso e l'esecuzione si arresta a causa di un errore nella connessione del database, il processo non riporterà la X rossa. Mentre il diagramma di flusso verrà visualizzato come nell'ultimo salvataggio.

È inoltre necessario consultare il file di log per verificare la presenza di informazioni di errore e riesaminare i report Analisi e Prestazioni/Redditività della campagna, per assicurarsi che i risultati siano quelli previsti.

Copia dei diagrammi di flusso

La copia di un diagramma di flusso esistente consente di risparmiare tempo, poiché è possibile iniziare con un diagramma di flusso completo e modificarlo in base alle proprie esigenze.

1. Visualizzare il diagramma di flusso che si desidera copiare.
Ad esempio, fare clic su una scheda del diagramma di flusso mentre si visualizza la sua campagna.
2. Fare clic sull'icona **Copia** .
3. Nella finestra di dialogo Duplica diagramma di flusso, selezionare la campagna in cui si desidera copiare il diagramma di flusso.
4. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare l'ubicazione in un unico step.

Il diagramma di flusso viene copiato nella campagna selezionata.

Le impostazioni di configurazione del processo sono copiate nel nuovo diagramma di flusso. Tuttavia, tutte le tabelle ed i file temporanei creati come risultato dell'esecuzione del diagramma di flusso originale, non vengono copiati nel nuovo diagramma di flusso.

Se il diagramma di flusso copiato contiene processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate) con le celle obiettivo collegate ad un foglio di calcolo delle celle obiettivo, vengono generati nuovi codici cella per le celle presenti nel nuovo diagramma di flusso in modo da evitare codici cella duplicati. Se nel diagramma di flusso sono state definite celle obiettivo e se l'opzione **Genera automaticamente codici cella** nel processo contatti è disattivata, NON vengono generati nuovi codici cella per il nuovo diagramma di flusso.

Nota: se la logica del diagramma di flusso utilizza campi derivati che fanno riferimento a codici cella del vecchio diagramma di flusso, la logica non viene riportata nel nuovo diagramma di flusso.

Modifica dei diagrammi di flusso

I diagrammi di flusso vengono modificati per aggiungere o rimuovere i processi o per configurarli. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di un diagramma di flusso.

Importante: se si prova a modificare un diagramma di flusso già aperto in modifica da un altro utente, Campaign avverte che il diagramma di flusso è aperto. Se si prosegue nell'apertura del diagramma di flusso, le modifiche apportate dall'altro utente verranno definitivamente perse. Per evitare la perdita di lavoro, si consiglia di non proseguire nell'apertura del diagramma di flusso senza essersi confrontati con l'altro utente.

Apertura di un diagramma di flusso per la modifica

Per modificare un diagramma di flusso è necessario aprirlo in modalità **Modifica**.

È possibile aprire un diagramma di flusso in modalità di modifica in diversi modi:

- Nella pagina Campagne, fare clic sull'icona **Modifica una scheda**  accanto alla campagna e selezionare il diagramma di flusso dal menu.
- Aprire la campagna e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso. Nella pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Modifica** .
- È anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
- Aprire la scheda **Analisi** della campagna e fare clic sul link relativo al diagramma di flusso che si desidera modificare, quindi fare clic sull'icona **Modifica** .

È anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sul nome del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.

Modifica delle proprietà di un diagramma di flusso

Per modificare il nome o la descrizione di un diagramma di flusso, modificare le proprietà del diagramma di flusso.

1. Aprire il diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic su **Proprietà**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso. Viene visualizzata la pagina Modifica proprietà del diagramma di flusso.
3. Modificare il nome o la descrizione del diagramma di flusso.

Nota: i nomi dei diagrammi di flusso hanno delle specifiche restrizioni di caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

4. Fare clic su **Salva modifiche**.

I dettagli modificati del diagramma di flusso verranno salvati.

Visualizzazione dei diagrammi di flusso in modalità di sola lettura

Se si dispone delle autorizzazioni alla visualizzazione per un diagramma di flusso, è possibile aprirlo in modalità di sola lettura per vedere quali processi vengono utilizzati e come sono collegati. Tuttavia, non è possibile aprire le finestre di dialogo di configurazione del processo o apportare modifiche.

1. Selezionare **Campaign > Campagne**.
2. Utilizzare uno dei seguenti metodi per aprire un diagramma di flusso.
 - Fare clic su **Visualizza una scheda**  accanto al nome della campagna e selezionare un diagramma di flusso dal menu.
 - Aprire la campagna e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso.
 - Aprire la scheda **Analisi** della campagna e fare clic sul nome del diagramma di flusso che si desidera visualizzare.

Se si desidera visualizzare maggiori dettagli nel diagramma di flusso, ad esempio in che modo sono configurati i processi, è necessario aprire il diagramma di flusso per il riesame o la modifica: fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso. Le autorizzazioni determinano se il diagramma di flusso si apre in modalità di riesame o modifica.

Visualizzazione di due diagrammi di flusso affiancati

Alcuni designer di campagne preferiscono visualizzare due diagrammi di flusso affiancati quando sviluppano nuovi diagrammi di flusso. Quando si utilizza Internet Explorer, è necessario utilizzare **File > Nuova sessione** per aprire altre finestre del browser.

Non utilizzare nessun altro metodo per aprire più sessioni del browser. Ad esempio, non utilizzare una nuova scheda; non aprire un'altra sessione del browser dal menu **Start** e non utilizzare **File > Nuova finestra**. L'utilizzo di questi metodi può confondere o danneggiare le informazioni visualizzate in Campaign.

Nota: Quando si utilizza il metodo riportato di seguito, non è possibile copiare i processi da un diagramma di flusso ad un altro. Per copiare i processi configurati nei diagrammi di flusso, utilizzare le opzioni della libreria di modelli disponibili nel menu di comandi contestuale, come descritto in "Copia di processi tra i diagrammi di flusso" a pagina 36.

1. Aprire Internet Explorer.
2. Accedere alla suite di IBM Enterprise Marketing Management (EMM) e navigare ad un diagramma di flusso Campaign solo in modalità visualizzazione.
3. Nella finestra del browser aperta allo step 1, selezionare **File > Nuova sessione** nella barra menu di Internet Explorer.
Viene visualizzata una nuova istanza di Internet Explorer.
4. Nella nuova finestra del browser, accedere alla suite di IBM Enterprise Marketing Management (EMM) con lo stesso utente o un utente diverso e navigare ad un diagramma di flusso Campaign solo in modalità visualizzazione.

Attenzione: È necessario disattivare i blocchi pop-up nel browser o nei componenti aggiuntivi del browser, come ad esempio le barre degli strumenti. Il blocco pop-up non consente l'apertura della finestra del diagramma di flusso.

Riesame dei diagrammi di flusso

A seconda delle autorizzazioni di cui si dispone, potrebbe essere consentito il riesame, ma non la modifica, dei diagrammi di flusso. Riesaminare un diagramma di flusso significa che è possibile esaminare le configurazioni del processo ed apportare modifiche, ma non è possibile salvare le modifiche o effettuare esecuzioni di produzione. L'opzione di salvataggio automatico del diagramma di flusso è disabilitata e non può essere abilitata. Per salvare le modifiche apportate ad un diagramma di flusso è necessario essere in possesso delle autorizzazioni di Modifica.

Se si è autorizzati ad esaminare, ma non modificare, i diagrammi di flusso, è possibile verificare il contenuto di un diagramma di flusso senza modificarlo inavvertitamente.

Un diagramma di flusso viene aperto in modalità riesame nello stesso modo in cui si apre in modalità modifica. Le autorizzazioni assicurano che si possa accedere ai diagrammi di flusso solo in modalità riesame, se non si dispone anche delle autorizzazioni alla modifica.

Attenersi alla seguente procedura per riesaminare un diagramma di flusso.

1. Utilizzare uno dei seguenti metodi per aprire un diagramma di flusso:
 - Nella pagina Campagne, fare clic sull'icona **Modifica una scheda**  accanto alla campagna e selezionare un diagramma di flusso dal menu.
 - Aprire una campagna, fare clic sulla scheda del diagramma di flusso, quindi fare clic su **Modifica**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.
 - Aprire la scheda **Analisi** della campagna, fare clic sul link del diagramma di flusso, quindi fare clic su **Modifica** .

Un messaggio indica che il diagramma di flusso è in modalità riesame e che le eventuali modifiche apportate non possono essere salvate. L'intestazione della pagina indica "Esame" ed è visibile solo l'opzione **Annulla**.

2. In modalità riesame è possibile eseguire le seguenti azioni:
 - Salvare i processi come modello.
 - Salvare il diagramma di flusso come modello.
 - Modificare il diagramma di flusso (ma non è possibile salvare le modifiche).
 - Effettuare esecuzioni di test, se si è in possesso delle autorizzazioni appropriate.

Importante: Anche in modalità riesame, le esecuzioni di test possono scrivere output ed eseguire trigger. Inoltre, se si posseggono le autorizzazioni appropriate, è possibile modificare le macro personalizzate e i trigger nel diagramma di flusso, quindi potrebbe cambiare il diagramma di flusso.

Eliminazione dei diagrammi di flusso

È possibile eliminare un diagramma di flusso se si decide che non è più necessario.

L'eliminazione di un diagramma di flusso rimuove definitivamente un diagramma di flusso e tutti i file associati, compreso il file di log. Se si desidera conservare porzioni del diagramma di flusso per un riutilizzo, salvarle come oggetti archiviati.

I file di output (come i file scritti da un processo Snapshot, Optimize o di contatti) non vengono eliminati e la cronologia dei contatti e delle risposte viene conservata.

Utilizzare la seguente procedura per eliminare un diagramma di flusso.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Visualizza**.
2. Fare clic sull'icona **Elimina diagramma di flusso** .

Importante: se si prova ad eliminare un diagramma di flusso aperto in modifica da un altro utente, Campaign avverte che il diagramma di flusso è aperto. Se si continua, le modifiche dell'altro utente andranno perse. Per evitare la perdita di lavoro, non continuare senza prima aver consultato l'altro utente.

3. Se si è certi di voler eliminare in modo permanente il diagramma di flusso, fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione.

Il diagramma di flusso e tutti i relativi file associati vengono eliminati.

Stampa dei diagrammi di flusso

È possibile stampare versioni cartacee dei diagrammi di flusso da IBM Campaign.

Nota: Non utilizzare il comando del browser web **File > Stampa**. Questa procedura non sempre stampa i diagrammi di flusso correttamente.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Visualizzazione** o **Modifica**.
2. Fare clic sull'icona **Stampa** .

Analisi della qualità delle selezioni del diagramma di flusso

Quando si crea un diagramma di flusso della campagna di marketing, è possibile utilizzare i report delle celle del diagramma di flusso per analizzare l'accuratezza di ogni processo. I report delle celle del diagramma di flusso forniscono le informazioni relative a quali ID sono selezionati e quanto ciascun processo downstream influisce sull'elenco delle selezioni.

Per accedere ai report delle celle, è necessario disporre dell'autorizzazione a modificare o riesaminare i diagrammi di flusso e visualizzare o esportare i report delle celle. Consultare *IBM Campaign Guida per l'amministratore* per informazioni sulle autorizzazioni dei report delle celle per il Ruolo amministrativo definito dal sistema.

Alcuni report esaminano ogni cella, o elenco di identificativi, che un processo di manipolazione dei dati (Selezione, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione) genera come output. Altri report mostrano il flusso dei dati in tutto il diagramma di flusso, da un processo a quello successivo. Analizzando i dati delle celle, è possibile perfezionare le selezioni e identificare i possibili errori. È possibile inoltre confermare che ogni processo sta producendo l'output previsto. Ad esempio, il report Contenuto cella mostra i valori dei campi, come i nomi, i numeri di telefono e gli indirizzi email, di ogni ID nella cella.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità di modifica.
2. Fare clic su **Report**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.
3. Selezionare un report dall'elenco per eseguire l'azione appropriata.
 - “Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)”
 - “Profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)” a pagina 48
 - “Produzione del profilo di due caratteristiche di una cella contemporaneamente (report Campo incrociato di variabili di celle)” a pagina 49
 - “Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)” a pagina 50
 - “Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report cascata di celle)” a pagina 50

Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)

Utilizzare il report **Elenco celle** per ottenere le informazioni relative a tutte le celle presenti nel diagramma di flusso corrente. Il report fornisce le informazioni su qualsiasi processo eseguito.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Report**  nella barra degli strumenti.
Viene visualizzata la finestra Report specifici delle celle. Ogni cella nel diagramma di flusso corrisponde ad una riga nel report.
Il report mostra i dati risalenti all'ultima esecuzione del diagramma di flusso. La colonna Stato indica il tipo di esecuzione che è stata portata a termine sul diagramma di flusso, ad esempio un'esecuzione di test o di produzione.
3. Per ordinare l'elenco, fare clic sull'intestazione nel report.
4. Per modificare la visualizzazione, fare clic su **Opzioni**  e selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Vista ad albero:** visualizza le celle del diagramma di flusso in una gerarchia a cartelle. I livelli rappresentano i livelli e le relazioni presenti nel diagramma di flusso. Espandere o comprimere ciascun livello per mostrare o nascondere gli elementi sottostanti.
Se il diagramma di flusso contiene processi Unione, questi saranno codificati per colore in tutto il report. Ad esempio, Merge1 è rosso e Merge2 è blu. Anche le celle figlio e padre di ciascun processo Unione sono codificate per colore, così sono facili da identificare indipendentemente dall'ordine dell'elenco. Ad esempio, se Merge1 è rosso, il campo **ID cella** è rosso per tutti i processi figlio e padre di Merge1.
 - **Visualizzazione a tabella:** visualizza le celle del diagramma di flusso in formato tabella (predefinito).

Profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)

Utilizzare il report **Profilo variabili di celle** per visualizzare i dati associati ad una variabile di una cella specificata. Ad esempio, è possibile selezionare la cella Gold.out e specificare Età come variabile per visualizzare la fascia di età di tutti i clienti con carte di credito gold.

Il report Profilo variabili di celle visualizza le informazioni demografiche che possono essere utili per identificare i potenziali obiettivi della campagna.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Report** .
3. Selezionare **Profilo variabili di celle** dall'elenco **Report da visualizzare**.
4. Selezionare la cella per la quale si desidera creare un profilo dall'elenco **Cella di cui definire il profilo**.
5. Selezionare un campo dall'elenco **Campo**.
6. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione, fare clic su **Opzioni** , quindi utilizzare la finestra Opzioni report per selezionare le seguenti opzioni:
 - **Numero di contenitori:** IBM Campaign raggruppa i valori dei campi per creare segmenti di uguale misura, o contenitori. I valori del campo sull'asse orizzontale sono organizzati in contenitori. Ad esempio, se si specificano quattro contenitori per Età, i valori potrebbero essere raggruppati in contenitori da 20-29, 30-39, 40-49 e 50-59. Se il numero specificato è inferiore al numero dei valori di campi diversi, alcuni campi vengono uniti in un unico contenitore. Il numero massimo predefinito di contenitori è 25.
 - **Profilo per metatipo:** questa opzione è abilitata per impostazione predefinita. Questa opzione assicura che i valori dei campi che rappresentano date,

denaro, numeri di telefono ed altri dati numerici vengano ordinati e raccolti correttamente, anziché effettuare l'ordinamento in base al testo ASCII. Ad esempio, quando viene prodotto il profilo in base al metatipo, le date vengono ordinate come date, non come valori numerici.

- **Visualizza tabella:** consente di visualizzare il report in formato tabella. Ogni contenitore è rappresentato da una riga, con il conteggio di ciascun contenitore come colonna.
- **Visualizza tracciato:** consente di visualizzare il report come grafico. Quest'opzione è quella predefinita. Fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere ad altre opzioni di visualizzazione.
- **Visualizza 2° cella:** se è disponibile più di una cella per la produzione profilo, selezionare questa opzione per visualizzare una seconda cella nel report. Le due celle vengono visualizzate una accanto all'altra in formato grafico.

Produzione del profilo di due caratteristiche di una cella contemporaneamente (report Campo incrociato di variabili di celle)

Utilizzare il report **Campo incrociato di variabili di celle** per produrre il profilo dei dati di due campi simultaneamente per la cella specificata. Ad esempio, è possibile selezionare Età e Importo per la cella Gold.out per visualizzare l'importo correlato degli acquisti in base all'età per i clienti con carte di credito gold.

Ogni campo selezionato rappresenta un asse della griglia. Ad esempio, si potrebbe selezionare Età per l'asse X e Importo per l'asse Y. Il report suddivide i valori del campo in una serie di contenitori su ciascun asse. La dimensione della casella in ciascuna intersezione rappresenta il numero correlato di ID cliente che hanno entrambi gli attributi. Ad esempio, utilizzando Età e Importo, è possibile identificare visivamente quali gruppi di età hanno speso più soldi.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Configurare ed eseguire il processo che genera la cella di cui si desidera produrre il profilo.
3. Fare clic su **Report**  nella barra degli strumenti.
4. Selezionare **Campo incrociato di variabili di celle** dall'elenco **Report da visualizzare**.
5. Selezionare una cella dall'elenco **Cella**.
6. Selezionare i campi (variabili) di cui produrre il profilo dagli elenchi **Campo 1** e **Campo 2**.
7. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione, fare clic su **Opzioni** , quindi utilizzare la finestra Opzioni report per selezionare le seguenti opzioni:
 - **Numero di contenitori:** IBM Campaign raggruppa i valori dei campi su ciascun asse per creare segmenti di uguale misura, o contenitori. Ad esempio, se si specificano quattro contenitori per Età, i valori potrebbero essere raggruppati in contenitori da 20-29, 30-39, 40-49 e 50-59. Se il numero specificato è inferiore al numero dei valori di campi diversi, alcuni campi vengono uniti in un unico contenitore. Il numero predefinito di contenitori è 10.
 - **Profilo per metatipo:** questa opzione è abilitata per impostazione predefinita. Questa opzione assicura che i valori dei campi che rappresentano date, denaro, numeri di telefono ed altri dati numerici vengano ordinati e raccolti correttamente, anziché effettuare l'ordinamento in base al testo ASCII. Ad

esempio, quando viene prodotto il profilo in base al metatipo, le date vengono ordinate come date, non come valori numerici.

- **Visualizza tabella:** consente di visualizzare il report in formato tabella.
- **Visualizza tracciato 2 D:** consente di visualizzare il report come grafico del tracciato in 2 D (impostazione predefinita). Fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere ad altre opzioni di visualizzazione.
- **Visualizza tracciato 3 D:** consente di visualizzare il report come grafico del tracciato in 3 D. Fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere ad altre opzioni di visualizzazione.
- **Visualizzazione cella 1:** specifica in che modo vengono visualizzate le informazioni della cella sull'asse X. Per determinati campi numerici, è possibile selezionare i campi su cui operare dal menu Campo valore.
- **Campo valore** (Per Visualizzazione cella 1 e Visualizzazione cella 2): consente di aggiungere una variabile alla variabile esistente di cui si sta producendo il profilo. Questa seconda variabile apparirà come una casella all'interno della casella che rappresenta la prima variabile.

Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)

Utilizzare il report **Contenuto cella** per visualizzare i dettagli dei records in una cella. Utilizzando le opzioni del report, è possibile visualizzare i valori effettivi del campo, ad esempio gli indirizzi email, i numeri di telefono ed altri dati demografici per ciascun cliente della cella.

Il report può visualizzare valori da qualsiasi origine di tabella definita al livello destinatario corrente. Questo report è utile per verificare i risultati delle esecuzioni e per confermare che si sta selezionando la serie di contatti desiderata.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Report**  nella barra degli strumenti.
3. Selezionare **Contenuto cella** dall'elenco **Report da visualizzare**.
4. Selezionare una cella dal menu **Cella da visualizzare**.
5. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione, fare clic su **Opzioni** , quindi specificare le seguenti opzioni nella finestra Opzioni del report:
 - **Num. massimo di righe da visualizzare:** modificare il numero massimo di righe che il report visualizza. Il numero predefinito è 100.
 - **Campi da visualizzare:** selezionare i campo nell'area Campi disponibili ed aggiungerli all'area Campi da visualizzare.
 - **Ignora records con ID duplicati:** scegliere di ignorare i record con campi duplicati. Questo è utile se si stanno utilizzando tabelle non normalizzate. Quest'opzione è disabilitata per impostazione predefinita.

Nota: il campo del numero di record è limitato a 10000.

Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report cascata di celle)

Utilizzare il report **Cascata di celle** per analizzare la diminuzione da ciascun processo downstream nel diagramma di flusso. Il report fornisce le informazioni relative all'output di ogni processo di manipolazione di dati, in modo da poter visualizzare in che modo ciascun successivo processo influisce sulle selezioni. È

possibile quindi perfezionare i conteggi obiettivo in base alla visualizzazione della diminuzione verificatasi per ogni successivo criterio.

Analizzando la diminuzione dei membri destinatari quando le celle vengono elaborate, è possibile perfezionare le selezioni ed identificare i possibili errori. È possibile inoltre confermare che ogni processo sta producendo l'output previsto. Ad esempio, è possibile visualizzare quanti ID vengono selezionati inizialmente, e cosa accade quando si utilizza un processo Unione su quei risultati. In questo modo, è possibile esaminare la diminuzione verificatasi per ciascun successivo criterio. Se il diagramma di flusso è complesso e contiene più percorsi di elaborazione è possibile selezionare quale percorso si desidera analizzare.

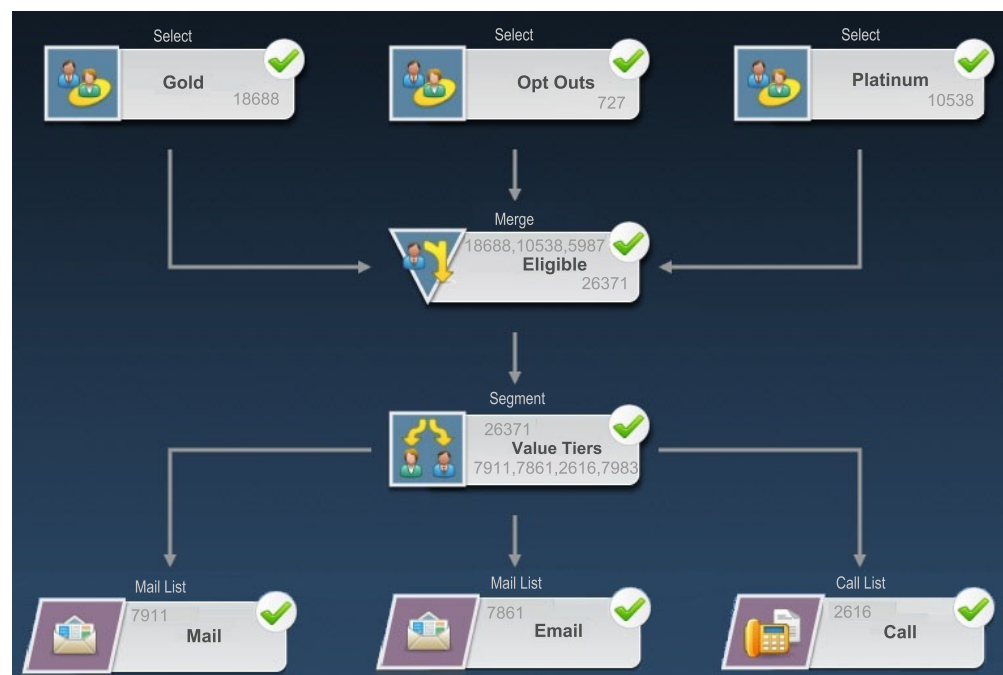
1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Report**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Selezionare **Cascata di celle** dall'elenco **Report da visualizzare**.
4. Selezionare la cella che si desidera analizzare dall'elenco **Cella**.
5. Se la cella è collegata a più processi downstream, utilizzare l'elenco **Percorso** per indicare quale percorso nel diagramma di flusso si desidera analizzare.

Per ulteriori informazioni, consultare "Esempio di report Cascata di celle".

Esempio di report Cascata di celle

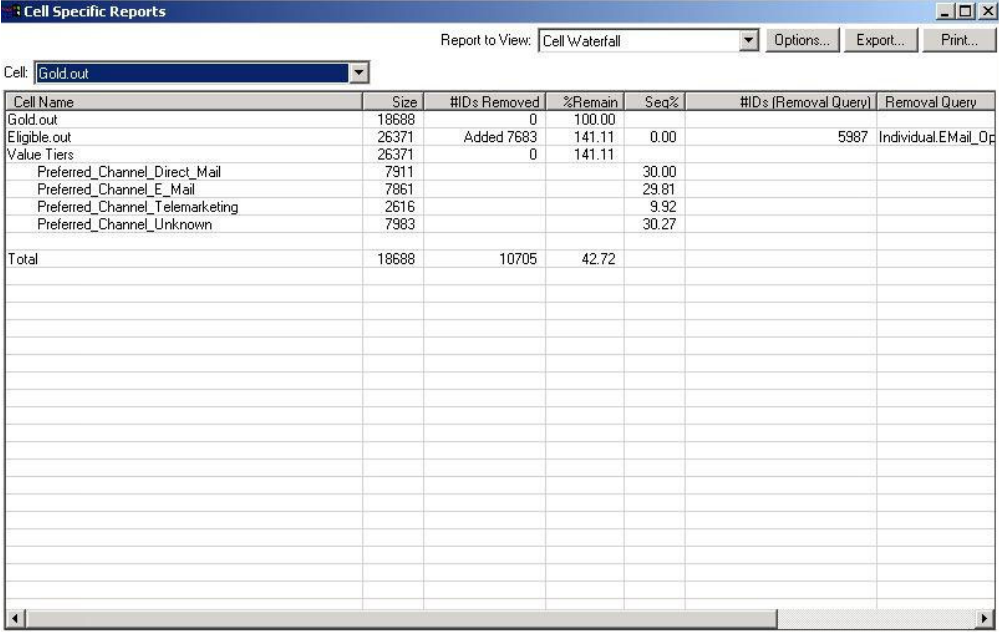
Questo esempio mostra in che modo è possibile utilizzare un report Cascata di celle per identificare i processi che influiscono sul volume di output. Il report fornisce i dettagli relativi all'output in percentuale e come quantità.

Questo esempio analizza l'output da un processo Seleziona denominato "Gold" in un diagramma di flusso della campagna di mantenimento multi-canale.



Il report Cascata di celle di questo diagramma di flusso è visualizzato nella figura riportata di seguito. La cella Gold è selezionata nell'elenco **Cella** nella parte

superiore del report. Pertanto il report analizza l'output del processo Seleziona "Gold". L'elenco **Percorsi** non è rilevante in questo esempio poiché la cella Gold ha un unico percorso in questo diagramma di flusso (da Gold a Eligible). Se la casella del processo Gold avesse fornito output ad altri processi nel diagramma di flusso, sarebbe stato possibile utilizzare l'elenco **Percorsi** per osservare altre sequenze.



The screenshot shows a software window titled "Cell Specific Reports". It has a menu bar with "Options...", "Export...", and "Print...". Below the menu bar, there is a "Report to View:" dropdown set to "Cell Waterfall". A "Cell:" dropdown is set to "Gold.out". The main area contains a table with the following data:

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			

Ogni cella viene identificata dal relativo Nome cella di output, più un [Nome processo] visualizzato tra parentesi quadre. Questi nomi sono stati assegnati nella scheda Generale della finestra di dialogo di configurazione del processo.

Questo report dimostrativo mostra la seguente progressione:

1. Gli ID nella cella Gold vengono passati ad un processo Unione denominato Eligible.
2. È possibile osservare che alcuni ID sono stati aggiunti e alcuni sono stati rimossi.
3. Esaminando il diagramma di flusso, è possibile osservare che il processo Platinum (Seleziona) ha aggiunto alcuni ID e il processo Opt Out (Seleziona) ha rimosso alcuni ID.
4. Gli ID idonei (Gold e Platinum, meno gli Opt-Out) vengono passati ad un processo Segmento denominato Value Tiers.
5. Questo processo Segmento divide gli ID idonei in diversi canali di contatto.

La riga Totale indica il numero di ID selezionati originariamente dal processo Gold. Questa riga inoltre mostra il numero e la percentuale di ID Gold rimasti.

Stampa o esportazione di report delle celle del diagramma di flusso

È possibile stampare qualsiasi report delle celle del diagramma di flusso o esportarlo in un altro formato.

1. Aprire un diagramma di flusso.
2. Fare clic su **Report** .

3. Selezionare un report dall'elenco ed impostare eventuali controlli specifici per il report.
4. Fare clic su **Stampa**  per stampare il report.
5. Fare clic su **Esporta**  per salvare o aprire il report come file CSV (comma-separated values). Assegnare un nome file senza includere un percorso o un'estensione. Se si desidera includere le intestazioni delle colonne nel file CSV, selezionare **Includi etichette di colonna**.

Se si decide di salvare il file, viene richiesto un percorso e si ha la possibilità di modificare il nome file.

Capitolo 5. Configurazione dei processi nei diagrammi di flusso

Campaign utilizza i *processi* in un diagramma di flusso per eseguire varie azioni sui dati dei clienti. Aggiungendo caselle del processo ad un diagramma di flusso e configurando e collegando i processi, si determina la logica della campagna di marketing.

La maggior parte dei processi determina in che modo Campaign seleziona e manipola gli ID dai dati utente. Ad esempio, è possibile configurare un processo Seleziona per identificare potenziali clienti di grande importanza, configurare un altro processo Seleziona per identificare i potenziali clienti di media importanza ed utilizzare il processo Unione per combinare i due elenchi. La configurazione di un processo determina cosa avviene quando il processo viene eseguito.

Sono disponibili numerosi tipi di processo e ognuno esegue una funzione distinta. Alcuni processi sono destinati ad essere utilizzati quando si implementa la campagna. Ad esempio, il processo Elenco chiamate viene utilizzato per assegnare le offerte e generare un elenco di chiamate, che può essere inviato ad un call center.

Altri processi vengono utilizzati dopo la distribuzione della campagna. Ad esempio, si utilizza il processo Traccia per aggiornare la cronologia dei contatti dopo la distribuzione della campagna e vedere chi risponde.

Elenco dei processi Campaign

Configurare e collegare i processi nei diagrammi di flusso per raggiungere gli obiettivi della campagna. Ogni processo esegue una specifica operazione, ad esempio la selezione, l'unione o la segmentazione dei clienti.

Nota: Interact, Contact Optimization, eMessage e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition forniscono ulteriori processi da utilizzare nei diagrammi di flusso. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a tali prodotti.

Tabella 7. Elenco di processi Campaign nei diagrammi di flusso batch

Processo	Panoramica	Istruzioni
	"Processo Seleziona" a pagina 57	"Selezione di un elenco di contatti" a pagina 57
	"Processo Unione" a pagina 62	"Unione ed eliminazione di contatti" a pagina 62
	"Processo Segmento" a pagina 64	"Segmentazione dei dati in base al campo" a pagina 65 "Segmentazione dei dati con query" a pagina 69
	"Processo Esempio" a pagina 70	"Suddivisione dei contatti in gruppi di esempio" a pagina 70
	"Processo legato ai destinatari" a pagina 74	"Commutazione e filtraggio di livelli destinatario" a pagina 77

Tabella 7. Elenco di processi Campaign nei diagrammi di flusso batch (Continua)

Processo	Panoramica	Istruzioni
	"Processo Estrazione" a pagina 84	"Estrazione di sottoinsiemi di dati per un'ulteriore elaborazione e manipolazione" a pagina 86
	"Processo Snapshot" a pagina 90	"Esecuzione di una snapshot dei dati" a pagina 90
	"Processo Pianificazione" a pagina 92	"Pianificazione dei processi in un diagramma di flusso in esecuzione" a pagina 94
	"Processo Cubo" a pagina 97	"Creazione di un cubo multidimensionale di attributi" a pagina 97
	"Processo Crea segmento" a pagina 98	"Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne" a pagina 98
	"Processo Elenco posta" a pagina 100	"Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 100
	"Processo Elenco chiamate" a pagina 106	"Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 100
	"Processo Traccia" a pagina 107	"Tracciamento della cronologia dei contatti" a pagina 108
	"Processo Risposta" a pagina 109	"Aggiornamento della cronologia delle risposte" a pagina 110
	Il processo eMessage definisce l'elenco destinatari di un servizio di mailing eMessage.	Richiede IBM eMessage. Consultare <i>eMessage - Guida per l'utente</i> .
	Il processo Elenco interazioni determina quali offerte il server runtime Interact presenta ai clienti.	Richiede IBM Interact. Consultare <i>Interact - Guida per l'utente</i> .
	Il processo Optimize associa una campagna di marketing ad una sessione Contact Optimization.	Richiede IBM Contact Optimization. Consultare <i>Contact Optimization - Guida per l'utente</i> .
	Il processo Modello SPSS genera modelli predittivi per prevedere i probabili responder in base al comportamento passato.	Richiede IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consultare <i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida integrativa</i> .
	Il processo Punteggio SPSS valuta la probabilità che i clienti rispondano alle offerte, per identificare i migliori clienti potenziali di una campagna.	Richiede IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consultare <i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida integrativa</i> .

Origini dati per i processi

In numerosi processi, compresi Seleziona, Segmento, Destinatario, Estrazione, Modello, Risposta, Crea segmento e Cubo, è necessario specificare un'origine dati sulla quale agirà il processo. L'origine dati di un processo può essere una cella di ingresso, un segmento, una tabella o più tabelle.

Nella maggior parte dei casi, l'origine dati per un processo viene specificata nel campo **Input** nella prima scheda della finestra di configurazione del processo. Il campo **Input** visualizza tutte le tabelle di base attualmente associate nel catalogo delle tabelle, insieme ai relativi livelli destinatario. Se è disponibile una cella di ingresso, vengono visualizzate solo quelle tabelle con lo stesso livello destinatario della cella.

Per le istruzioni, consultare le informazioni relative alla configurazione di ciascun processo.

Selezione di più tabelle come input per un processo

È possibile selezionare più tabelle come input di un processo. Quando si selezionano più tabelle, le tabelle devono avere lo stesso livello destinatario.

1. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo selezionare **Tabelle > Più tabelle** dall'elenco a discesa **Input**.

È possibile anche fare clic sul pulsante con i puntini sospensivi. La finestra Seleziona le tabelle da utilizzare visualizza tutte le tabelle di base contenute nel catalogo delle tabelle della campagna.

2. Selezionare la casella di spunta accanto ad ogni tabella che si desidera selezionare.
3. Fare clic su **OK** per tornare alla finestra di dialogo di configurazione del processo. Nel campo **Input** viene visualizzato "Più tabelle", che è possibile visualizzare facendo clic sul pulsante con i puntini sospensivi.

Associazione di una nuova tabella per la selezione di un'origine

Nella finestra di dialogo di configurazione processo, selezionare **Tabelle > Nuova tabella** dall'elenco a discesa **Input**.

Nella finestra Nuova definizione di tabella è preselezionato il tipo tabella base di record. Associare la nuova tabella di base in una finestra di dialogo di configurazione del processo nello stesso modo in cui si associa una tabella della finestra di dialogo Mapping della tabella.

Nota: È necessario disporre delle autorizzazioni appropriate per associare le tabelle. Per i dettagli sull'associazione delle tabelle, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Processo Seleziona

Utilizzare il processo Seleziona per definire i criteri per creare gli elenchi di contatti, come ad esempio clienti, conti o nuclei familiari, dai propri dati marketing.

Seleziona è uno dei processi utilizzati più frequentemente in Campaign. La maggior parte dei diagrammi di flusso inizia con uno o più processi Seleziona. Il processo Seleziona produce una cella che contiene un elenco di ID, ad esempio gli ID cliente, che possono essere modificati e filtrati da altri processi.

Selezione di un elenco di contatti

Configurare un processo Seleziona per selezionare i contatti dai propri dati di marketing.

Per selezionare i contatti, è possibile specificare tutti gli ID di un segmento o di una tabella, oppure è possibile utilizzare una query individuare solo i contatti desiderati. È possibile selezionare uno o più processi **Seleziona** come input per un altro processo. Ad esempio, è possibile selezionare tutti i clienti Gold, quindi creare un'altra selezione dei clienti Silver. È possibile quindi utilizzare un processo **Unione** per creare un unico elenco di contatti idonei.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo **Seleziona**  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Fare doppio clic sulla casella del processo **Seleziona** nel diagramma di flusso. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Configurazione processo Seleziona**.
5. Nella scheda **Origine**, utilizzare l'elenco **Input** per selezionare un segmento o una tabella per fornire l'origine dati per il processo.
È possibile selezionare un unico segmento o una o più tabelle. Per selezionare più tabelle, selezionare la prima tabella dall'elenco **Input** ed utilizzare il pulsante con i puntini sospensivi accanto al campo.

Nota: se IBM Digital Analytics è integrato con Campaign, è possibile selezionare i segmenti **IBM Digital Analytics** come input.

6. Scegliere una delle opzioni **Selezione**. I nomi delle opzioni variano a seconda del livello destinatario specificato nell'origine dati di input.
 - **Selezione ID destinatario:** include tutte le righe del segmento o della tabella selezionati nello step precedente.
 - **Selezione ID destinatario con:** seleziona gli ID in base ad una query specificata.
7. Se si sceglie **Selezione ID destinatario con**, utilizzare uno dei seguenti metodi per creare una query:
 - **Selezione & fai clic:** fare clic nelle celle delle colonne **Nome campo**, **Operatore** e **Valore** per selezionare i valori per generare l'espressione. Utilizzare **E/O** per combinare le espressioni. Questo metodo offre il modo più semplice per creare una query e consente di evitare errori di sintassi.
 - **Programma di creazione di testo:** utilizzare questo strumento per scrivere SQL raw o per utilizzare le macro fornite. È possibile utilizzare **Helper formula** presente nel programma di creazione di testo per selezionare le macro fornite, inclusi gli operatori logici e le funzioni stringa.

Con entrambi i metodi, è possibile selezionare i campi dall'elenco **Campi disponibili**, inclusi i campi generati da IBM Campaign ed i campi derivati.

Nota: Se una query include un campo della tabella con lo stesso nome di un campo generato da Campaign, sarà necessario qualificare il nome del campo. Utilizzare la seguente sintassi: <nome_tabella>.<nome_campo>

8. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo. Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 152.
9. Utilizzare la scheda **Generale** come segue.
 - a. **Nome processo:** assegna un nome descrittivo, come ad esempio **Select_Gold_Customers**. Il nome del processo viene utilizzato come etichetta della casella nel diagramma di flusso. Viene inoltre utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare il processo.

- b. **Nome cella di output:** Questo nome corrisponde al nome del processo per impostazione predefinita. Viene utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare la cella di output (la serie di ID prodotti dal processo).
 - c. (Facoltativo) **Collega a cella obiettivo:** eseguire questo step se la propria organizzazione predefinisce celle obiettivo in un foglio di calcolo di celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo**, quindi selezionare una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** vengono ereditati dal TCS, ed i valori di entrambi i campi vengono visualizzati in corsivo per indicare che è presente una relazione di collegamento. Per ulteriori dettagli, leggere le informazioni relative all'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella:** il codice cella ha un formato standard che viene determinato dall'amministratore di sistema ed è univoco quando viene generato. Non modificare il codice cella a meno che non se ne comprendano le relative implicazioni.
 - e. **Nota:** utilizzare il campo **Nota** per spiegare lo scopo del processo Seleziona. Solitamente si fa riferimento ai criteri di selezione.
10. Fare clic su **OK**.
- Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Individuazione degli obiettivi dei segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne

IBM Digital Analytics consente agli utenti di definire i segmenti in base ai criteri di visita e del livello di visualizzazione. Quando si configura un processo Seleziona in IBM Campaign, è possibile utilizzare questi segmenti come origine dei dati.

L'opzione **Segmenti IBM Digital Analytics** è disponibile solo se IBM Digital Analytics e Campaign sono integrati. La configurazione dell'integrazione è descritta in *IBM Campaign Administrator's Guide*

Seguire la procedura riportata di seguito per utilizzare i segmenti esportati da IBM Digital Analytics nella campagna.

1. Fare doppio clic su un processo Seleziona in un diagramma di flusso di Campaign per aprire la finestra di dialogo Configurazione processo Seleziona. Se il processo Seleziona contiene un segmento IBM Digital Analytics definito precedentemente, la casella **Input** nella scheda **Origine** visualizza il nome del segmento esistente.
2. Aprire l'elenco **Input** e fare clic su **Segmenti IBM Digital Analytics**. Si apre la finestra di dialogo Selezione segmento IBM Digital Analytics.

Client ID: QA Retail

Select segment:

Segment Name	Category	Description	Application	Type	Start Date	End Date
Analytics_One	Sanity	Analytics One time segment	Analytics	One Time	Tue May 01 2012	Wed May 02 2012
segment_per	Sanity		Analytics	Persistent	Tue May 15 2012	Wed Sep 26 2012
Explore report	Sanity	Explore report	Explore	Same Session	Tue Aug 23 2011	Wed Sep 26 2012
Lifecycle	Sanity	standard lifecycle	Explore	Lifecycle	Tue Aug 23 2011	Wed Sep 26 2012
0-2 Mins / Session	Sanity	Explore standard segments	Explore	Same Session	Tue Aug 23 2011	Wed Sep 26 2012

Segment range

Start Date: Last N Days ... Where N is: 5 days.

End Date:

OK Cancel Help

3. Nella finestra di dialogo Selezione segmento IBM Digital Analytics:
 - Selezionare un **ID cliente** dall'elenco per visualizzare un elenco di tutti i segmenti pubblicati associati a quel cliente IBM Digital Analytics.
 - L'elenco **Seleziona segmenti** riporta i segmenti definiti in IBM Digital Analytics, compresa l'applicazione in cui il segmento è stato creato, il tipo e le date di inizio e di fine.
 - La **Descrizione** dovrebbe fornire informazioni per determinare lo scopo del segmento. Se si necessita di ulteriori informazioni, fare doppio clic su di esso per visualizzare l'espressione del segmento ed altre informazioni definite in IBM Digital Analytics.
 - La **Data di inizio** e la **Data di fine** accanto a ciascun segmento indicano l'intervallo di date definito da IBM Digital Analytics per trovare visitatori che soddisfano i criteri del segmento. Ad esempio, un segmento potrebbe cercare tutti coloro che hanno visitato un determinato sito almeno 3 volte tra il 12 gennaio 2012 ed il 12 aprile 2012, mentre un altro segmento potrebbe cercare i visitatori in un altro intervallo di date. L'intervallo di date definito da IBM Digital Analytics non può essere modificato in questa sede. Tuttavia, è possibile utilizzare i controlli data dell'**Intervallo segmenti**, nella parte bassa della finestra di dialogo, per definire un intervallo di date contenuto nell'intervallo definito in IBM Digital Analytics.
4. Selezionare un segmento nell'elenco. se si modifica (invece che creare) un processo Seleziona, viene visualizzato l'intervallo del esistente del segmento.
5. Utilizzare i controlli data e calendario dell'**Intervallo segmenti**, nella parte bassa della finestra di dialogo, per definire un intervallo di date da cui si desidera ottenere dati per il segmento selezionato.

- L'intervallo che si specifica deve essere contenuto nelle date di inizio e di fine definite per il segmento in IBM Digital Analytics (riportate di fianco a ciascun segmento nell'elenco).
- Oltre alle date di inizio e di fine, Campaign considera anche le eventuali **restrizioni di data**. La restrizione di data viene definita in IBM Digital Analytics, ma non compare nella finestra di dialogo Selezione segmento. La restrizione di data limita il numero di giorni utili per richiedere dati per un segmento, per evitare che IBM Digital Analytics vada incontro a sovraccarichi causati dall'esportazione di dataset molto grandi.

Ad esempio, si supponga che vi sia un segmento definito in IBM Digital Analytics con una durata di tre mesi (Data di inizio e di fine) ed una restrizione date di 7 giorni. L'intervallo di date definito in Campaign tiene in considerazione entrambe le restrizioni. Se si specifica un intervallo di date più grande di 3 mesi, la definizione del segmento non potrà essere salvata. Allo stesso modo, se si specifica un intervallo di date che supera la restrizione di 7 giorni, la definizione del segmento non potrà essere salvata.

- È possibile specificare date assolute o relative, sempre che rispettino l'intervallo di date definito da IBM Digital Analytics e le eventuali restrizioni.
 - Se si specifica una data di inizio assoluta, è necessario fornire anche una data di fine. Ad esempio, se il segmento definito da IBM Digital Analytics si estende su 3 mesi, la campagna può avere come obiettivo i visitatori le cui informazioni sono state raccolte in un preciso giorno, mese o settimana all'interno di tale periodo.
 - Esempi di date relative:
 - Se il segmento definito da IBM Digital Analytics si estende su un periodo di 3 mesi, è possibile specificare una data relativa quale, ad esempio, **Ieri** o **Ultimi 7 giorni**, per trovare costantemente visitatori più recenti. La campagna verrà correttamente eseguita fino a che non si raggiunge la data di fine definita da IBM Digital Analytics.
 - Se si specifica **QUESTO MESE**, i dati relativi all'intero mese devono essere disponibili fino al giorno precedente a quello in cui si usa questa data relativa. Ad esempio, se oggi è il 28 marzo, per il segmento selezionato devono essere disponibili i dati relativi al periodo 1 Marzo - 27 Marzo.
 - Se si specifica **ULTIMO MESE**; devono essere disponibili i dati relativi all'intero mese precedente. Esempio n. 1: se il segmento definito da IBM Digital Analytics ha come data di inizio l'1 marzo e come data di fine il 31 marzo, **ULTIMO MESE** può essere utilizzato a partire dall'1 aprile fino al 30 aprile incluso (per ottenere i dati relativi al mese di marzo). Esempio n. 2: se il segmento definito da IBM Digital Analytics ha come data di inizio l'1 marzo e come data di fine il 30 marzo, **ULTIMO MESE** non può essere utilizzato, in quanto non è disponibile un mese intero di dati. Esempio n. 3: se il segmento definito da IBM Digital Analytics ha come data di inizio il 2 marzo e come data di fine il 31 marzo, **ULTIMO MESE** non può essere utilizzato, in quanto non è disponibile un mese intero di dati. In questi casi, un messaggio indica che **ULTIMO MESE** non rientra nelle date del segmento; è pertanto necessario utilizzare date assolute.
6. Fare clic su **OK** per ritornare alla finestra di dialogo Configurazione del processo Seleziona.

Quando viene eseguito il processo Seleziona, questo richiederà dati di IBM Digital Analytics per i segmenti contenuti nell'intervallo di date specificato e che rispettino le restrizioni data. La tabella di mapping utilizzata per il diagramma di flusso istruisce Campaign su come convertire gli ID IBM Digital Analytics in ID del

destinatario Campaign. Gli ID del destinatario saranno quindi disponibili per i processi downstream. Per informazioni tecniche su questa attività, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

In alcuni casi, quando si esegue un diagramma di flusso, il numero di ID di IBM Digital Analytics, per un determinato segmento, potrebbe non corrispondere al numero di ID del destinatario trovati in Campaign. Ad esempio, vi potrebbero essere 100 chiavi IBM Digital Analytics, ma solo 95 ID corrispondenti in Campaign. Campaign avverte l'utente di tale situazione, ma continua ad eseguire il diagramma di flusso. Viene scritto un messaggio nel file di log per tale diagramma di flusso, che chiede di verificare che le tabelle di conversione associate contengano i record aggiornati. Questa situazione può essere risolta da un amministratore creando di nuovo la corrispondenza tra le chiavi online e offline, in base alla politica aziendale e ripopolando la tabella di conversione con i dati aggiornati. È necessario eseguire nuovamente il diagramma di flusso dopo l'aggiornamento della tabella di conversione associata.

Processo Unione

Utilizzare il processo Unione per specificare quali le celle di input includere e combinare, e quali escludere (eliminare).

In questo modo è possibile includere o escludere celle dai processi successivi nel proprio diagramma di flusso. Ad esempio, utilizzare il processo Unione per eliminare clienti "esclusi" che hanno richiesto di non ricevere materiale pubblicitario.

Unione ed eliminazione di contatti

Il processo Unione accetta input da una o più celle e produce un'unica cella di output combinato. Quando si uniscono delle celle, è possibile scegliere di includere o escludere contenuto.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Configurare almeno due processi di cui si desidera unire l'output. Ad esempio, configurare due processi Seleziona.
4. Trascinare il processo Unione  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
5. Trascinare una freccia da un processo upstream (ad esempio, un processo Seleziona) al processo Unione, per collegare le caselle. È necessario effettuare il collegamento dal processo upstream al processo Unione. Ripetere l'operazione per collegare altri processi upstream nel processo Unione. Consultare "Collegamento dei processi nei diagrammi di flusso" a pagina 33.

Nota: tutte le celle che forniscono input al processo Unione devono avere lo stesso livello destinatario. Ad esempio, più processi Seleziona devono utilizzare il destinatario nucleo familiare.

6. Fare doppio clic sul processo Unione nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione del processo. Le celle dei processi connessi al processo Unione vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
7. Se si desidera escludere gli ID dall'output unito, selezionare una cella nell'elenco **Input** ed aggiungerla all'elenco **Record da escludere**. Ad esempio, utilizzare questa opzione per escludere gli Opt Out.

8. Se si desidera includere gli ID dall'output unito, selezionare una cella nell'elenco **Input** ed aggiungerla all'elenco **Record da includere**. Gli ID nelle celle aggiunte a questo elenco verranno combinati in un unico elenco di ID univoci.
9. Specificare come unire gli elenchi delle celle di input presenti nell'elenco **Record da includere**:
 - **Unisci/cancella all'inclusione**: Questa opzione produce un elenco di ID univoci che appaiono in almeno una cella di input. Gli ID duplicati vengono inclusi solo una volta. Questo metodo utilizza un operatore logico "OR" o "ANY". Ad esempio: Includere il cliente A se tale cliente è *sia* nella cella **Gold.out** OPPURE (OR) nella cella **Platinum.out**.
 - **Crea corrispondenza (AND) in Includi**: include solo quegli ID che appaiono in tutte le celle di input. Questo metodo utilizza un operatore logico "AND" o "ALL". Ad esempio: Includere il cliente A solo se tale ID è presente *sia* nella cella **Gold.out** che (AND) nella cella **LoyaltyProgram.out**. Questa opzione è utile quando si desidera includere i clienti che soddisfano più criteri. Se un ID non esiste in tutte le celle di input del processo Unione, l'ID non viene incluso.
10. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo.
Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 152.
11. Utilizzare la scheda **Generale** come segue.
 - a. **Nome processo**: Assegna un nome descrittivo. Il nome del processo viene utilizzato come etichetta della casella nel diagramma di flusso. Viene inoltre utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare il processo.
 - b. **Nome cella di output**: per impostazione predefinita, questo nome corrisponde al nome processo. Viene utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare la cella di output (la serie di ID prodotti dal processo).
 - c. (Facoltativo) **Collega a cella obiettivo**: eseguire questo step se la propria organizzazione predefinisce celle obiettivo in un foglio di calcolo di celle obiettivo (TCS). Per associare l'output del processo del diagramma di flusso alle celle nel TCS, fare clic su **Collega a cella obiettivo**, quindi selezionare una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** vengono ereditati dal TCS, ed i valori di entrambi i campi vengono visualizzati in corsivo per indicare che è presente una relazione di collegamento. Per ulteriori dettagli, leggere le informazioni relative all'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella**: il codice cella ha un formato standard che viene determinato dall'amministratore di sistema ed è univoco quando viene generato.
Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 161.
 - e. **Nota**: Descrivere lo scopo o il risultato del processo. Ad esempio, indicare i record inclusi o esclusi.
12. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Segmento

Utilizzare il processo Segmento per suddividere i dati in gruppi o segmenti distinti. Connettere un processo Segmento ad un processo di contatto, ad esempio un elenco chiamate o un elenco posta, per assegnare i trattamenti o le offerte ai segmenti.

Ad esempio, è possibile suddividere i clienti in segmenti di grande importanza, di media importanza e di importanza minore in base alla relativa cronologia di acquisto precedente. Ogni segmento può ricevere un'offerta differente quando il segmento è l'input di un processo di contatto. Non esiste un limite al numero di segmenti che è possibile creare.

È possibile segmentare i dati in due modi: utilizzando i valori distinti di un campo o utilizzando una query per filtrare i dati di un campo. Per segmentare i dati, è possibile utilizzare i campi derivati oltre ai campi della tabella di database. In questo modo è possibile eseguire un raggruppamento personalizzato per suddividere i clienti in segmenti nel modo desiderato.

Nota: I segmenti creati dal processo Segmento non sono permanenti nei diagrammi di flusso o nelle sessioni. Per creare un segmento "permanente" (denominato anche segmento strategico), un amministratore può utilizzare il processo Crea segmento.

Considerazioni sulla segmentazione

Si prendano in considerazione le seguenti opzioni e linee guida quando si segmentano i dati:

- "Scelta di un metodo di segmentazione"
- "Modalità per rendere i segmenti reciprocamente esclusivi"
- "Limitazione della dimensione segmento" a pagina 65
- "Selezione di celle di origine" a pagina 65
- "Utilizzo di segmenti come input per un altro processo Segmento" a pagina 65

Scelta di un metodo di segmentazione

In alcuni casi, gli stessi risultati possono essere archiviati quando si effettua la segmentazione per campo o per query. Ad esempio, si presupponga che il campo AcctType nel proprio database divida i conti del cliente in livelli Standard, Preferito e Premier. Con la segmentazione in base al campo AcctType verranno creati tre segmenti per questi tipi di conto. È possibile ottenere gli stessi risultati utilizzando le query, ma per la creazione di segmenti sarà necessario scrivere tre query separate. Determinare il metodo più efficiente in base ai dati che si stanno segmentando.

Modalità per rendere i segmenti reciprocamente esclusivi

È possibile specificare i segmenti che devono essere reciprocamente esclusivi, cioè viene garantito che ogni record idoneo non rientrerà in più di un segmento. L'assegnazione dei segmenti alle offerte assicurerà che ogni cliente riceva solo un'offerta.

I record vengono posizionati nel primo segmento i cui criteri vengono soddisfatti, in base a un ordine di priorità definito. Ad esempio, se un cliente è idoneo per i segmenti 1 e 3 e il segmento 1 si trova prima del segmento 3 nell'ordine di priorità, questo cliente sarà presente solo nel segmento 1.

Limitazione della dimensione segmento

La dimensione predefinita per il numero di record per segmento è Illimitato. È possibile che si desideri limitare la dimensione del segmento creato se, ad esempio, si stanno eseguendo test del diagramma di flusso o del processo.

È possibile limitare la dimensione del segmento a qualsiasi intero positivo- Se la dimensione segmento specificata è inferiore al numero totale di record generati, il segmento sarà costituito di record idonei selezionati casualmente.

Selezione di celle di origine

Tutte le celle selezionate devono essere definite allo stesso livello destinatario. Se sono selezionate più celle di origine, la stessa segmentazione viene eseguita su ciascuna cella di origine.

Utilizzo di segmenti come input per un altro processo Segmento

I segmenti possono essere utilizzati come celle di input per un altro processo Segmento. Ad esempio, è possibile effettuare la segmentazione per fascia di età, quindi un'ulteriore segmentazione in base al canale preferito.

Per questo esempio, si presupponga di voler segmentare i clienti in fasce di età. Il database contiene il campo AgeRange, che assegna una di sei fasce di età (ad esempio 26-30) a ciascun cliente. Effettuare la segmentazione in base al campo AgeRange per creare sei segmenti.

Questi sei segmenti potranno quindi essere utilizzati come input di un altro processo Segmento che divide ulteriormente i clienti in base ad un altro campo o query. Ad esempio, si presupponga che il database contenga un campo chiamato PreferredChannel, che specifica il canale di contatto preferito da ciascun cliente, posta, telemarketing, fax o email. Utilizzando i segmenti degli intervalli delle sei date come input, è possibile creare un secondo processo Segmento per segmentare in base al campo PreferredChannel. Ognuno dei sei segmenti di fasce di età viene ulteriormente segmentato in quattro segmenti per i canali preferiti, producendo un totale di 24 segmenti di output.

Segmentazione dei dati in base al campo

Quando si segmentano i dati in base a un campo nella tabella di database, ogni valore distinto nel campo crea un segmento separato. Questa opzione è molto utile quando i valori nel campo corrispondono ai segmenti da creare.

Ad esempio, si presupponga che si desidera assegnare un ordine diverso ai clienti in ciascuna di 10 regioni. Il database clienti contiene un campo chiamato regionID, che indica la regione alla quale appartiene ciascun cliente. Segmentare in base al campo regionID per creare 10 segmenti regionali.

Attenersi alla seguente procedura per segmentare i dati in base al campo.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Segmento  dalla tavolozza del diagramma di flusso.
4. Collegare almeno un processo configurato come input nel processo Segmento.
5. Fare doppio clic sul processo Segmento nel diagramma di flusso.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione processo Segmento. Le celle dei processi collegati al processo Segmento vengono visualizzate nell'elenco **Input**.

6. Nella scheda **Segmento**, aprire l'elenco **Input** e selezionare l'input per il processo Segmento. Per selezionare più celle, utilizzare il pulsante con i puntini sospensivi (...) accanto all'elenco **Input**.

7. Selezionare **Segmenta per campo** ed utilizzare l'elenco per selezionare il campo che si desidera utilizzare per creare i segmenti.

Si apre la finestra Campo Profilo selezionato e la produzione profilo del campo selezionato parte automaticamente.

8. Attendere il completamento della produzione del profilo per assicurarsi che tutti i segmenti vengano creati correttamente. Quindi fare clic su **OK**.

L'elenco dei segmenti ed il campo **Num. di segmenti** vengono aggiornati in base ai risultati della produzione profilo del campo selezionato. Per produrre nuovamente il profilo del campo in qualsiasi momento, dopo averlo selezionato, fare clic su **Produci profilo**.

9. Impostare le rimanenti opzioni di configurazione:

- “Processo Segmento: scheda Segmento”
- “Processo Segmento: scheda Estrai” a pagina 68
- “Processo Segmento: scheda Generale” a pagina 68

10. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Segmento: scheda Segmento

Utilizzare la scheda Segmento della finestra di dialogo Configurazione processo Segmento per indicare in che modo suddividere i dati in entrata in gruppi distinti, o segmenti.

La seguente tabella descrive i controlli presenti nella scheda Segmento della finestra di dialogo **Configurazione processo Segmento**.

Tabella 8. Scheda Segmento

Controllo	Descrizione
Input	Specifica l'input al processo Segmento. L'elenco a discesa contiene tutte le celle di output di qualsiasi processo connesso al processo Segmento. Selezionare Più celle se si desidera selezionare più di un input.
Segmenta per campo	Specifica un campo da utilizzare per la segmentazione dei dati. I dati vengono segmentati utilizzando valori distinti che esistono per il campo selezionato. Ogni valore distinto nel campo creerà un segmento separato.
Pulsante Produci profilo	Viene aperta la finestra Campo Profilo selezionato che calcola i valori e le distribuzioni di record nel campo selezionato. Attivare solo quando si segmenta per campo.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato . Attivare solo quando si segmenta per campo.
Segmenta per Query	Segmenta i dati in base a una query creata.

Tabella 8. Scheda Segmento (Continua)

Controllo	Descrizione
Num. di segmenti	Specifica il numero di segmenti da creare. Attivare solo quando si segmenta per query. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3." Quando si segmenta per campo: il campo Num. di segmenti viene aggiornato in base ai risultati di produzione profilo del campo selezionato.
Segmenti reciprocamente esclusivi	Specifica se il segmento deve essere reciprocamente esclusivo (cioè, viene garantito che ogni record idoneo non rientrerà in più di un segmento).
Crea tabelle di estrazione	Indica se il segmento deve creare le tabelle di estrazione per ogni cella di output. Selezionando questa opzione si assicura che con Campaign viene fornito un processo successivo con le informazioni necessarie per tenere traccia dei destinatari obiettivo duplicati nei segmenti. Selezionando questa casella di spunta vengono abilitate le opzioni della scheda Estrai. Questa casella di spunta viene disabilitata se si seleziona Segmenti reciprocamente esclusivi.
Nome segmento	Elenca tutti i segmenti in base al nome. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3." Quando si segmenta per campo: i nomi del segmento vengono aggiornati in base ai risultati di produzione profilo del campo selezionato. Ad esempio, se si sta segmentando un campo chiamato "Acct_Status" con due valori distinti "A" e "B", vengono creati due segmenti denominati "Acct_Status_A" e "Acct_Status_B."
Max. Dimensioni	Numero massimo di record consentiti in ogni segmento.
Dimensioni	Numero di record che soddisfano i criteri per il segmento. Prima di eseguire il processo, questo numero assume come valore predefinito il numero totale di record della cella di output.
Query	Query che definisce i criteri per questo segmento. Viene visualizzato solo quando si segmenta per query.
Su 1, Giù 1	Ordina il segmento selezionato. I segmenti vengono elaborati nell'ordine elencato nella tabella.
Pulsante Nuovo segmento	Viene aperta la finestra Nuovo segmento . Attivare solo quando si segmenta per query.
Pulsante Modifica	Viene aperta la finestra Modifica segmento per modificare il segmento selezionato.
Rimuovi	Rimuove il segmento selezionato. Quando si rimuove un segmento, il campo Num. di segmenti viene aggiornato automaticamente.
Non eseguire processi successivi per i segmenti vuoti	Impedisce ai processi il downstream da questo processo rispetto all'esecuzione di segmenti vuoti.

Processo Segmento: scheda Estrai

Utilizzare la scheda Estrai della finestra di dialogo Configurazione processo Segmento per selezionare i campi da estrarre. In questo modo, si consente all'output del processo Segmento di essere accessibile come input per i processi Elenco posta o Elenco chiamate in un diagramma di flusso.

Nella seguente tabella vengono descritti i campi, i pulsanti e i controlli della scheda Estrai.

Tabella 9. Scheda Estrai

Campo	Descrizione
Origine dati di destinazione	Ubicazione in cui viene scritto l'output di questo processo. Il server Campaign e qualsiasi altra origine dati al quale si è connessi sono disponibili dall'elenco a discesa Origine dati di destinazione .
Campi candidati	Elenco dei campi disponibili per le estrazioni, tra cui il nome campo e il tipo di dati, in base alla propria origine dati di input. Se l'origine input è una pagina di arrivo in eMessage, ogni nome campo è un attributo della pagina di arrivo. Se l'attributo contiene caratteri speciali o spazi, viene convertito in un nome campo valido. I tipi di dati di tutti gli attributi della pagina di arrivo vengono elencati come testo. Nota: la lunghezza dei nomi oggetto degli schemi è limitata a 30 caratteri. Limitare i nomi attributo a 30 caratteri o meno per produrre nomi colonna validi per l'output estratto.
Campi da estrarre	Campi selezionati per l'estrazione dall'elenco Campi candidati . Il nome output assume come valore predefinito il nome campo presente nella colonna Campi da estrarre .
Pulsante Produci profilo	Viene aperta la finestra Campo Profilo selezionato che calcola i valori e le distribuzioni di record nel campo selezionato. Attiva solo quando viene selezionato un nome campo nell'elenco Campi candidati .
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato.
Pulsante Altro	Apri la finestra Impostazioni avanzate, che contiene l'opzione per ignorare i record duplicati e per specificare in che modo Campaign identifica i duplicati.

Processo Segmento: scheda Generale

Utilizzare la scheda Generale della finestra di dialogo Configurazione processo Segmento per modificare il **Nome processo**, i nomi **Cella di output** o i **Codici cella**, oppure per immettere una **Nota** relativa al processo.

Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti:

- “Modifica del nome cella” a pagina 160
- “Reimpostazione del nome cella” a pagina 161
- “Come copiare e incollare tutte le celle nella griglia” a pagina 162
- “Modifica del codice cella” a pagina 161

Processo Segmento: controlli di Nuovo segmento e Modifica segmento

La seguente tabella descrive i controlli presenti nelle finestre di dialogo Nuovo segmento e Modifica segmento. Si accede a queste finestre di dialogo durante la configurazione di un processo Segmento.

Nota: È possibile accedere alla finestra di dialogo Nuovo segmento solo quando si sta effettuando una segmentazione per query. Quando la segmentazione si effettua per campo, è possibile accedere solo ai campi **Nome** e **Dimensione max** nella finestra di dialogo Modifica segmento.

Tabella 10. Controlli delle finestre di dialogo Nuovo segmento e Modifica segmento

Controllo	Descrizione
Nome	Il nome del segmento
Dimensione max	Numero massimo di record consentiti nel segmento.
Seleziona in base a	Specifica un'origine dati su cui basare la query.
Seleziona tutti <i>tipo di origine dati</i>	Include tutti gli ID dell'origine dati nell'elenco a discesa Input .
Seleziona <i>tipo di origine dati</i> con	Fornisce accesso alle funzioni per la creazione di una query per selezionare solo determinati ID in base ai criteri definiti.
Pulsante Avanzate	Viene aperta la scheda Avanzate che fornisce le seguenti opzioni: • Utilizza SQL raw: utilizza una query di SQL raw per segmentare i dati. • Utilizza ambito query da cella di input: disponibile solo se una cella di origine a questo processo Segmento utilizza una query. Selezionare la casella di spunta affinché la query della cella di origine venga combinata (utilizzando "AND") con il criterio di selezione corrente.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato.
Pulsanti e casella di testo della query	Per informazioni sull'utilizzo della casella di testo della query e dei relativi campi e pulsanti, consultare "Creating queries in processes" in <i>IBM Campaign Administrator's Guide</i> .

Segmentazione dei dati con query

È possibile segmentare i dati in base ai risultati di una query creata dall'utente. Questa opzione è utile soprattutto quando è necessario filtrare i dati in un campo per creare i segmenti necessari.

Ad esempio, si presupponga di voler dividere i clienti in segmenti di grande importanza (più di 500 dollari), media importanza (tra 250 e 500 dollari) e importanza minore (al di sotto di 250 dollari) in base alla loro cronologia di acquisto nel corso dell'ultimo anno. Il campo PurchaseHistory nel database clienti archivia la quantità totale di dollari di ogni acquisto del cliente. Utilizzare una query separata per creare ogni segmento, selezionando i record con i valori nel campo PurchaseHistory che soddisfano i criteri nel segmento.

Nota: È possibile inoltre utilizzare SQL raw per segmentare i dati.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.



3. Trascinare il processo Segmento dalla tavolozza del diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi configurati come input del processo Segmento.
5. Fare doppio clic sul processo Segmento nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione processo Segmento. Le celle dei processi collegati al processo Segmento vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
6. Nella scheda **Segmento**, aprire l'elenco **Input** e selezionare l'input per il processo Segmento. Per selezionare più celle, fare clic sul pulsante con i puntini sospensivi accanto al campo **Input**.
7. Selezionare **Segmenta per query**.
8. Determinare il numero di segmenti che si desidera creare ed immettere tale numero nel campo **Num. di segmenti**.
9. Per creare una query per ogni segmento, selezionare il segmento e fare clic su **Modifica** per accedere alla finestra Modifica segmento. Per dettagli, consultare "Processo Segmento: controlli di Nuovo segmento e Modifica segmento" a pagina 69.
10. Impostare le rimanenti opzioni di configurazione:
 - "Processo Segmento: scheda Segmento" a pagina 66
 - "Processo Segmento: scheda Estrai" a pagina 68
 - "Processo Segmento: scheda Generale" a pagina 68
11. Fare clic su **OK**.
Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Esempio

Utilizzare il processo Esempio per suddividere i contatti in gruppi. Il classico utilizzo del campionamento è stabilire gruppi obiettivo e di controllo che possono essere utilizzati per misurare l'efficacia della campagna di marketing.

Suddivisione dei contatti in gruppi di esempio

Per creare gruppi obiettivo e di controllo, utilizzare il processo Esempio. Sono disponibili diversi metodi di campionamento: **Casuale** crea gruppi di controllo o serie di test validi statisticamente. **Ogni due X** alloca record alterni ad un gruppo di esempio. **Porzioni sequenziali** alloca un numero di record in esempi consecutivi.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Esempio  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare come input almeno un processo configurato (ad esempio un processo Seleziona) alla casella del processo Esempio.
5. Fare doppio clic sul processo Esempio nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
6. Utilizzare l'elenco **Input** per selezionare le celle che si desidera utilizzare come esempio. Nell'elenco sono incluse tutte le celle di output di qualsiasi processo connesso al processo Esempio. Per utilizzare più celle di origine, selezionare

l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, lo stesso campionamento viene eseguito su *ciascuna* cella di origine.

Nota: Tutte le celle selezionate devono essere definite allo stesso livello destinatario, ad esempio nucleo familiare o cliente.

7. Utilizzare il campo **Numero di celle di esempi/output** per specificare quanti esempi creare per ogni cella di input. Per impostazione predefinita, vengono creati tre esempi per ciascuna cella di input, con i nomi predefiniti Sample1, Sample2 e Sample.
8. Per cambiare i nomi predefiniti di esempio, fare doppio clic su un esempio nella colonna **Nome di output**, poi immettere un nuovo nome. È possibile utilizzare qualsiasi combinazione di lettere, numeri e spazi. Non utilizzare punti (.) o barre (/ oppure \).

Importante: Se si modifica il nome di un esempio, è necessario aggiornare tutti i processi successivi che utilizzano questo esempio come cella di input. La modifica di un nome di esempio potrebbe annullare la configurazione dei successivi processi connessi. In generale è necessario modificare i nomi degli esempi prima di connettere tutti i processi successivi.

9. Utilizzare uno dei seguenti metodi per definire la dimensione di esempio:
 - Per suddividere i record in base alle percentuali: selezionare **Specifica dimensione in base a %** e fare doppio clic sul campo **Dimensione** per indicare la percentuale di record da utilizzare per ciascun esempio. Utilizzare il campo **Dimensione max** se si desidera limitare la dimensione dell'esempio. Il valore predefinito è **Illimitato**. Ripetere per ogni esempio elencato nella colonna Nome di output, oppure utilizzare la casella di spunta **Tutto il rimanente** per assegnare tutti i record rimanenti allo stesso esempio. È possibile selezionare **Tutto il rimanente** solo per una cella di output.
 - Per specificare il numero di record per ogni dimensione di esempio: selezionare **Specifica dimensione per record #**, poi fare doppio clic sul campo **Dimensione Max** per specificare il numero massimo di record da allocare al primo gruppo di esempio. Specificare la **Dimensione max** per il prossimo esempio nella colonna Nome di output oppure utilizzare la casella di spunta **Tutto il rimanente** per assegnare tutti i record rimanenti a quell'esempio. È possibile selezionare **Tutto il rimanente** solo per una cella di output.

(Facoltativo) Fare clic su **Calcolatore dimensione di esempio**, quindi utilizzare il calcolatore per determinare la dimensione di esempio ottimale. Copiare il valore dal campo **Dimensione di esempio minima** nel calcolatore, fare clic su **Fine** per chiudere il calcolatore e inserire il valore nel campo **Dimensione max** per **Specifica dimensione in base a num. di record**.
10. Assicurarsi che per ogni esempio nell'elenco **Nome di output** sia definita una Dimensione o sia selezionato **Tutto il rimanente**.
11. Nella sezione **Metodo di campionamento** specificare la modalità di creazione degli esempi:
 - **Campione casuale:** utilizzare questa opzione per creare statisticamente gruppi di controllo o serie di test validi. Questa opzione assegna record in modo casuale a gruppi di esempio utilizzando un generatore di numeri casuale basato su un valore di inizializzazione specificato. I valori di inizializzazione vengono illustrati in seguito in questa procedura.

- **Ogni due X:** con questa opzione il primo record viene inserito nel primo esempio, il secondo record nel secondo esempio, fino al numero di esempi specificato. Questo processo si ripete fino a quando tutti i record non vengono allocati ad un gruppo di esempio. Per utilizzare questa opzione, è necessario specificare le opzioni **Ordinato per** per determinare quanti record vengono ordinati in gruppi. Le opzioni **Ordinato per** sono illustrate in seguito in questa procedura.
 - **Porzioni sequenziali:** questa opzione alloca i primi *N* record nel primo esempio, la successiva serie di record nel secondo esempio e così via. Questa opzione è utile per la creazione di gruppi basata sul decile superiore (o qualche altra dimensione) basata su qualche campo ordinato (ad esempio, gli acquisti cumulativi o i punteggi modello). Per utilizzare questa opzione, è necessario specificare le opzioni **Ordinato per** per determinare quanti record vengono ordinati in gruppi. Le opzioni **Ordinato per** sono illustrate in seguito in questa procedura.
12. Se si seleziona **Campione casuale**, nella maggior parte dei casi è possibile accettare il valore di inizializzazione predefinito.
- In casi rari è possibile che si desideri fare clic su **Preleva** per generare casualmente un nuovo valore di inizializzazione oppure immettere un valore numerico nel campo **Valore di inizializzazione**. Tra gli esempi di quando potrebbe essere necessario utilizzare un nuovo valore di inizializzazione vi sono:
- avere la disponibilità esatta dello stesso numero di record nella stessa sequenza e, se si utilizza lo stesso valore di inizializzazione, i record vengono creati negli stessi esempi ogni volta.
 - il campione casuale produce risultati indesiderati (ad esempio, tutti gli uomini sono stati allocati in un gruppo e tutte le donne in un altro).
13. se si seleziona **Ogni due X** o **Porzioni sequenziali**, è necessario specificare un criterio di ordinamento per determinare in che modo i record verranno allocati ai gruppi di esempio:
- a. Selezionare un campo **Ordinato per** dall'elenco a discesa o utilizzare un campo derivato facendo clic su **Campi derivati**.
 - b. Selezionare **Crescente** per ordinare i campi numerici in ordine crescente (dal basso in alto) e ordinare i campi alfabetici in ordine alfabetico. Se si sceglie **Decrescente**, il criterio di ordinamento viene invertito.
14. Fare clic sulla scheda **Generale** se si desidera modificare il **Nome processo** e il **Nome della cella di output** predefiniti. Per impostazione predefinita i nomi delle celle di output sono composti dal nome del processo seguito dal nome dell'esempio e da una cifra. È possibile accettare i **Codici cella** predefiniti o deselezionare la casella **Genera automaticamente codici della cella** e assegnare i codice manualmente. Immettere una **Nota** per descrivere chiaramente lo scopo del processo Esempio.
15. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Informazioni sul calcolatore dimensione di esempio

Campaign fornisce un calcolatore dimensione di esempio che consente di determinare il significato statistico delle dimensioni di esempio nella valutazione dei risultati delle campagne.

Sono disponibili due modi per specificare il livello di accuratezza desiderato. È possibile immettere un limite di errore e calcolare la dimensione di esempio minima necessaria oppure immettere una dimensione di esempio minima e calcolare il limite di errore che ne risulterà. I risultati vengono riportati al 95% del livello di probabilità.

Come determinare la dimensione di esempio appropriata

Il calcolatore della dimensione di esempio determina il numero minimo di contatti da includere nell'esempio, in base a cosa viene considerato un margine di errore accettabile. I risultati vengono riportati al 95% del livello di probabilità.

La determinazione della dimensione di esempio appropriata è importante quando l'obiettivo è creare inferenze relative ad un gruppo di persone in base ad un esempio. In generale, una dimensione di esempio più grande produce un margine di errore inferiore. Utilizzare il calcolatore di dimensione di esempio per calcolare la dimensione di esempio necessaria per un particolare limite di errore, oppure per determinare il limite di errore per dimensioni di esempio differenti.

1. Nella scheda **Esempio** della finestra di dialogo di configurazione del processo Esempio, fare clic su **Calcolatore dimensione di esempio**.

Viene visualizzato il Calcolatore dimensione di esempio.

2. Per **Stima della frequenza di risposta**, immettere la propria stima migliore per le frequenze di risposta **Minima** e **Massima** previste dalla campagna di marketing.

Questi due valori devono essere percentuali comprese tra 0% e 100%. Minore è la stima della frequenza di risposta prevista, maggiore dovrà essere la dimensione di esempio per poter raggiungere lo stesso livello di accuratezza per la frequenza di risposta misurata.

3. Se non si utilizza un modello predittivo, selezionare **Nessun modello** in **Stima modeling**.
4. Se si utilizza un modello predittivo, selezionare **Resa modello**, quindi immettere le percentuali per **Profondità file** e **Guadagno cumulativo**.

Per ottenere questi valori:

- a. Aprire i report di valutazione in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition ed aprire la partizione di test.
- b. Selezionare la scheda **Guadagni** (Gains) e visualizzare le informazioni sotto forma di **Tabella**.
- c. Utilizzare un valore della prima colonna (Segmento) della tabella come **Profondità file**, per indicare la percentuale di clienti che si intende contattare.
- d. Utilizzare il valore corrispondente dell'ultima colonna (Guadagno cumulativo) della tabella come **Guadagno cumulativo**.

Il calcolatore utilizza queste informazioni per determinare il numero di esempi da utilizzare, in base alla frequenza di risposta prevista e alle prestazioni del modeling.

5. Utilizzare uno dei seguenti approcci:
 - Per determinare la dimensione di esempio minima in base al margine di errore che si intende accettare: immettere un valore compreso tra 0% e 100% nel campo **Limite di errore (+ o -)** per indicare la percentuale di margine di errore che si intende accettare per questo esempio. Quindi fare clic su **Calcola dimensione di esempio**. Il campo **Dimensione di esempio minima** indica l'esempio più piccolo che soddisferà il limite di errore specificato. Una minore percentuale di limite di errore richiede una maggiore dimensione di esempio. Al contrario, un maggiore limite di errore richiede una minore

dimensione di esempio. Ad esempio, un limite di errore del 3% richiede una maggiore dimensione di esempio rispetto a quando si consente un limite di errore del 10%.

- Per determinare il margine di errore che risulterà da una specifica dimensione di esempio: immettere un valore nel campo **Dimensione di esempio minima** per indicare la dimensione di esempio che si intende utilizzare e fare clic su **Calcola limite di errore**. In base ai risultati, è possibile decidere se aumentare o diminuire la dimensione di esempio. Dimensioni di esempio maggiori comportano limiti di errore minori. Se il limite di errore risultante è troppo elevato, utilizzare una dimensione di esempio più grande.
6. Dopo aver determinato la dimensione di esempio ottimale:
 - a. Copiare il valore del campo **Dimensione di esempio minima**.
 - b. Fare clic su **Fine** per chiudere il calcolatore.
 - c. Confermare la selezione di **Specifica dimensione in base a num. di record**.
 - d. Incollare il valore nel campo **Dimensione max.** nella casella del processo Esempio.

Processo legato ai destinatari

I livelli destinatario definiscono le entità di destinazione con cui lavorare, ad esempio un conto, un cliente, un nucleo familiare, un prodotto o un reparto commerciale. Utilizzare il processo legato ai destinatari in un diagramma di flusso per spostarsi da un livello destinatario all'altro o per filtrare gli ID in base al livello destinatario.

I livelli destinatario vengono definiti da un amministratore durante il processo di mapping della tabella. Quando si utilizza il processo legato ai destinatari in un diagramma di flusso, è possibile specificare quali livelli destinatario si desidera come obiettivo della propria campagna. Ad esempio, è possibile configurare il processo legato ai destinatari per:

- selezionare un cliente per il nucleo familiare in base ad alcune regole commerciali (ad esempio, la persona più anziana o quella con il saldo del conto più elevato);
- selezionare tutti i conti che appartengono a una particolare serie di clienti;
- selezionare tutti i conti con un saldo negativo che appartengono a una particolare serie di clienti;
- selezionare tutti i nuclei familiari con persone che possiedono conti correnti;
- selezionare clienti con tre o più acquisti in un intervallo di tempo specificato.

Il processo legato ai destinatari può effettuare la selezione da qualsiasi tabella definita, pertanto è possibile utilizzarlo anche come processo di primo livello nel diagramma di flusso per selezionare inizialmente i dati.

Per utilizzare il processo legato ai destinatari è necessario utilizzare le tabelle per cui vengono definiti più livelli destinatario. Questi livelli, definiti in una singola tabella, forniscono una relazione da “convertire” da un livello a un altro.

- Una chiave viene definita come chiave “primaria” o “predefinita” per la tabella. Questa chiave rappresenta il destinatario utilizzato con maggiore frequenza per questa origine dati. Il livello predefinito associato a una tabella viene specificato durante il processo di mapping della tabella. Per ulteriori informazioni sul mapping delle tabelle, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

- Le altre chiavi sono chiavi “alternative” disponibili per il passaggio da un livello destinatario a un altro.

Dopo essere passati da un livello destinatario ad un altro, Campaign visualizza solo le tabelle la cui chiave predefinita viene definita nello stesso livello destinatario. Se si lavora regolarmente su livelli destinatario differenti, è possibile che si desideri associare la stessa tabella più di una volta all'interno di Campaign, ogni volta con una chiave primaria/predefinita differente.

Livelli destinatario

I livelli destinatario sono definiti dagli amministratori Campaign per rappresentare diversi potenziali obiettivi delle campagne, come ad esempio conto, cliente, nucleo familiare, prodotto o reparto commerciale. I livelli destinatario sono spesso, ma non sempre, organizzati in modo gerarchico. Di seguito vengono riportati alcuni esempi di livelli destinatario gerarchici che in genere si trovano nei database marketing dei clienti:

- Nucleo familiare > Cliente > Conto
- Azienda > Reparto > Cliente > Prodotto

La propria organizzazione può definire un numero illimitato di livelli destinatario. Se si stanno utilizzando più livelli destinatario (ad esempio, cliente e nucleo familiare), è importante comprendere la modalità di utilizzo del processo legato ai destinatari per soddisfare meglio i propri obiettivi commerciali.

I livelli destinatario sono creati e gestiti da un amministratore Campaign. Per il passaggio da un livello destinatario a un altro è necessario che tutti i livelli destinatario utilizzati dispongano di chiavi predefinite all'interno della stessa tabella. In tal modo si dispone di un meccanismo di “ricerca” per passare da un livello a l'altro.

I livelli destinatario sono globali e sono allegati a ogni tabella di base associata. Pertanto, quando si carica un diagramma di flusso, i livelli destinatario vengono caricati con i mapping della tabella all'interno del diagramma di flusso.

Se si dispone delle autorizzazioni per associare le tabelle in Campaign, è possibile associare una nuova tabella in uno o più livelli destinatario esistenti, ma non è possibile creare nuovi livelli destinatario. Solo gli utenti con le autorizzazioni appropriate, in genere gli amministratori di sistema, possono creare livelli destinatario.

Nel processo legato ai destinatari specificare un livello destinatario di input e uno di output. I livelli destinatario di input e di output possono essere uguali (ad esempio, Cliente) o diversi (ad esempio, Cliente e Nucleo familiare). Utilizzare il processo legato ai destinatari per rientrare nello stesso livello destinatario oppure cambiare livelli destinatario.

Gestione del nucleo familiare

“Gestione del nucleo familiare” è un termine generale per descrivere la riduzione del numero di membri nel livello destinatario corrente in base all'ambito utilizzando un altro livello destinatario. Uno degli esempi più comuni di gestione del nucleo familiare è identificare un singolo individuo da indirizzare in ciascun nucleo familiare. È possibile selezionare un individuo per nucleo familiare in base a una regola commerciale di marketing come:

- l'individuo con il maggior valore in dollari tra tutti i conti;

- l'individuo con il maggiore numero di acquisti in una particolare categoria di prodotti;
- l'individuo con il maggiore numero di possedimenti oppure
- l'uomo più giovane al di sopra dei 18 anni all'interno del nucleo familiare

È possibile utilizzare il processo legato ai destinatari per modificare i livelli destinatario e filtrare gli ID in base ai criteri specificati dall'utente.

Quando cambiare i livelli destinatario

Per alcune campagne complesse è necessaria che l'elaborazione a livelli destinatario differenti arrivi all'elenco delle entità di destinazione finali. Ciò può riguardare l'inizio a un livello destinatario, che esegue alcuni calcoli e conserva questo output, quindi lo spostamento verso un altro livello destinatario e l'esecuzione di altri calcoli.

Ad esempio, è possibile che si desideri supportare soppressioni complesse a livelli differenti. Di conseguenza, in un modello dati dove vi è una relazione uno-a-molti e molti-a-molti tra i clienti e i conti, è possibile che un'analista marketing desideri creare una campagna che:

- elimini tutti i conti dei clienti che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti che sono predefiniti);
- elimini conti particolari che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti con bassa redditività).

In questo esempio, la campagna potrebbe iniziare al livello destinatario, eseguire soppressioni a livello cliente (sopprimere conti predefiniti), passare al livello conto, applicare soppressioni a livello conto (sopprimere conti con bassa redditività) e quindi tornare indietro al livello cliente per ottenere le informazioni di contatto finali.

Esempio: processo legato ai destinatari

Nella figura seguente viene illustrato un processo legato ai destinatari configurato.

The screenshot shows the 'Audience Process Configuration' window with the 'Source' tab selected. The configuration is as follows:

- Specify selection criteria and result audience level**
 - Input:** DEMO_ACCOUNT (Audience Level: Customer)
 - Choose Audience:** Customer in DEMO_ACCOUNT
- Select**
 - ☒ One Customer Entry per... (HouseHold)
 - ☐ Some Customer Entry per...
 - ☐ For Each Customer
- Based On:**
 - MaxOf (DEMO_ACCOUNT.HIGHEST_ACC_IND)
 - Derived Fields...
- Filter...** (button)

- Il livello destinatario di input selezionato è **Cliente**; è il livello destinatario predefinito della tabella DEMO_ACCOUNT (questo livello destinatario viene visualizzato a destra del campo **Input**).

- Il livello destinatario di output è uguale: **Cliente** come definito nella tabella DEMO_ACCOUNT. La tabella DEMO_ACCOUNT presenta due altri livelli destinatario definiti: Ramo e Nucleo familiare.
- Il processo viene configurato per scegliere una **Voce cliente per nucleo familiare** in base al valore massimo del campo HIGHEST_ACC_IND .

Esempio: Filtro dei record

Quando si configura un processo legato ai destinatari per selezionare gli ID basati su un conteggio o una funzione statistica (**MaxOf (massimo di)**, **MedianOf (mediano di)**, **MinOf (minimo di)**) oppure **Chiunque**, il pulsante **Filtro** diventa disponibile. Quando si fa clic su **Filtro** viene visualizzata la finestra Specifica i criteri di selezione che consente di immettere un'espressione della query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a:**.

Nota: i criteri di filtro vengono applicati prima che venga eseguito il calcolo In base a, consentendo di non considerare i record.

Ad esempio, è possibile limitare l'intervallo della data oltre la quale viene eseguita un'operazione. Per utilizzare solo transazioni di acquisto nell'ultimo anno, è possibile immettere un'espressione della query di filtro come:

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

Se si sta facendo un calcolo **In base a** con cui viene scelta la somma del campo **Importo**, vengono sommati complessivamente solo gli importi delle transazioni avvenute nell'ultimo anno.

Commutazione e filtraggio di livelli destinatario

Configurare un processo legato ai destinatari per spostarsi da un livello destinatario all'altro o per filtrare gli ID in base ad uno specifico livello destinatario.

Per utilizzare il processo legato ai destinatari è necessario utilizzare le tabelle per cui vengono definiti più livelli destinatario.

Le opzioni disponibili nella finestra di dialogo della configurazione del processo legato ai destinatari dipendono dalle varie scelte che è possibile effettuare:

- se i livelli destinatario di input e di output sono uguali o diversi
- se i valori dei livelli destinatario sono normalizzati in queste tabelle
- se vi sono più livelli destinatario definiti per le tabelle selezionate

Per questo motivo, non tutte le opzioni descritte di seguito sono disponibili per tutte le coppie di selezioni delle tabelle di input e di output.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.

3. Trascinare il processo legato ai destinatari  dalla tavolozza al diagramma di flusso.

Il processo Destinatario può effettuare la selezione da qualsiasi tabella definita, pertanto è possibile utilizzarlo anche come processo di primo livello nel diagramma di flusso per selezionare inizialmente i dati. È inoltre possibile utilizzare un processo come Seleziona o Unione per fornire input al processo legato ai destinatari.

4. Fare doppio clic sul processo **Destinatario** nel diagramma di flusso.
5. Nella scheda **Origine**, aprire l'elenco **Input** e specificare l'origine dati per il processo. È possibile selezionare un segmento, una tabella o la cella di output da qualsiasi processo stia fornendo input al processo legato ai destinatari.
Il livello destinatario per l'input selezionato viene visualizzato accanto al campo **Input**. Se non vi è alcun input, il livello destinatario viene visualizzato come "non selezionato".

Suggerimento: Notare che le opzioni **Seleziona** indicano il livello destinatario di input. Ad esempio, se il livello destinatario è **Cliente**, è possibile selezionare **Una voce per cliente**. Se il livello destinatario è **Nucleo familiare**, è possibile selezionare **Una voce per nucleo familiare**.

6. Selezionare un livello destinatario di output dall'elenco **Scegli destinatario**.

Nota: Se non si visualizza il livello destinatario desiderato, potrebbe essere necessario riassociare la tabella.

Le opzioni **Seleziona** adesso riflettono sia i livelli destinatario di input che di output.

Ad esempio, se l'input è **Nucleo familiare** e l'output è **Cliente**, le opzioni **Seleziona** sono etichettate **Tutte le voci ID cliente**, **Alcune voci ID cliente**, **Una voce ID cliente per ID nucleo familiare**.

7. Utilizzare le opzioni **Seleziona** e **Filtro** per specificare come selezionare i record. Le opzioni disponibili variano a seconda che si selezionino tutti gli ID (nel qual caso non sono consentite opzioni di filtro), che si alternino i livelli o che si resti nello stesso livello. Per i dettagli su come selezionare e filtrare a seconda che si alternino i livelli destinatario o meno, consultare:
 - *Utilizzo degli stessi livelli destinatario di input e output*
 - *Utilizzo di livelli destinatario di input e output diversi*
8. Utilizzare la scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo. Può essere utile per esecuzioni di test.
9. Utilizzare la scheda **Generale** come segue.
 - a. **Nome processo:** assegnare un nome descrittivo per identificare il processo nel diagramma di flusso e nelle varie finestre di dialogo e vari report.
 - b. **Nome cella di output:** Questo nome corrisponde al nome del processo per impostazione predefinita. Viene utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare la cella di output (la serie di ID prodotti dal processo).
 - c. (Facoltativo) **Collega a cella obiettivo:** eseguire questo step se la propria organizzazione predefinisce celle obiettivo in un foglio di calcolo di celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo**, quindi selezionare una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** vengono ereditati dal TCS, ed i valori di entrambi i campi vengono visualizzati in corsivo per indicare che è presente una relazione di collegamento. Per ulteriori dettagli, leggere le informazioni relative all'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella:** il codice cella ha un formato standard che viene determinato dall'amministratore di sistema ed è univoco quando viene generato. Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 161.
 - e. **Nota:** descrivere lo scopo o il risultato del processo, ad esempio "Contattare un individuo per nucleo familiare".
10. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Utilizzo degli stessi livelli destinatario di input e output

Quando i livelli destinatario di input ed output sono uguali in un processo Destinatario di un diagramma di flusso Campaign, è possibile utilizzare varie opzioni di selezione per identificare il destinatario.

Quando è selezionato lo stesso livello destinatario nell'elenco **Input** e nell'elenco **Scegli destinatario**, è possibile utilizzare le seguenti opzioni di **Seleziona** per specificare il destinatario:

- “Selezione di una voce <Destinatario di Input/Output> per <Destinatario differente>”
- “Selezione di alcuni record <Destinatario> per <Destinatario differente>” a pagina 80
- “Selezione delle voci per ciascun elemento a tale livello destinatario” a pagina 81

Le opzioni **Seleziona** variano a seconda delle relazioni tra i livelli destinatario di input e output selezionati. Le opzioni non significative vengono disabilitate.

Nota: Campaign include il nome del livello destinatario selezionati nelle etichette delle opzioni **Seleziona**. Ad esempio, se il livello destinatario di input è Cliente, viene visualizzata l'opzione **Una voce per** come **Una voce cliente per**.

Le opzioni **Seleziona** comprendono:

Uno Per	Un membro del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario. Ad esempio: un cliente per nucleo familiare.
Alcuni Per	Alcuni membri del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario. Ad esempio: tutti i clienti del nucleo familiare con acquisti superiori alla media.
Per ogni	Seleziona i membri se il numero di membri nel livello destinatario selezionato soddisfa alcune condizioni. Ad esempio: il numero di conti > 1, oppure il numero di acquisti > 3.

Selezione di una voce <Destinatario di Input/Output> per <Destinatario differente>:

Selezionare questa opzione se i livelli destinatario di input e di output sono uguali, ma viene utilizzato un livello destinatario di output diverso per assegnare un ambito all'output. Ad esempio, è possibile selezionare il solo cliente all'interno un nucleo familiare con il conto più vecchio, (il livello destinatario di input è Cliente, quello di output è Cliente, l'ambito è Nucleo familiare, utilizzando MinOf(BaseInfo.AcctStartDt) per effettuare la selezione.

Specificare una regola commerciale per indicare come viene selezionata la singola entità (ad esempio, il valore minimo, massimo o medio di un campo) oppure selezionare **Chiunque** (in questo caso non verrà resa disponibile alcuna scelta per il campo).

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo legato ai destinatari.
Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione **Una voce per**.
Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.
3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco a discesa.
Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).
4. Selezionare un valore da utilizzare dall'elenco a discesa **In base a**:
 - **Chiunque** elimina la necessità di selezionare un valore **In base a**
 - **MaxOf (massimo di)** restituisce il valore massimo del campo selezionato
 - **MedianOf (mediano di)** restituisce il valore medio del campo selezionato
 - **MinOf (minimo di)** restituisce il valore minimo del campo selezionato

Ognuna di queste funzioni restituirà esattamente un membro dal livello destinatario di input. Se vi sono più voci con valore massimo, minimo e medio, verrà restituita la prima incontrata tra queste.
5. Se si seleziona un criterio **In base a** diverso da **Chiunque** selezionare un campo su cui la funzione deve operare. Questo elenco a discesa contiene tutti i campi della tabella selezionata nel campo **Scegli destinatario** e qualsiasi tabella dimensionale associata. Espandere una tabella facendo clic sul segno “ + “. I campi derivati creati vengono elencati in basso.
Ad esempio, per selezionare, all'interno di un nucleo familiare, il titolare del conto con il saldo più alto, selezionare “**MaxOf (massimo di)**” come criterio **In base a** e **Acct_Balance** dall'elenco dei campi della tabella.
È inoltre possibile creare o selezionare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**.
6. (Facoltativo) Se si decide di procedere in base ad un conteggio, viene reso disponibile il pulsante **Filtro**.
Utilizzare la funzione **Filtro** per ridurre il numero di ID che verranno resi disponibili nel calcolo **In base a**. Ad esempio, se si desidera selezionare i clienti in base al relativo saldo medio del conto negli ultimi sei mesi, ma prima di procedere, si desidera filtrare tutti i clienti il cui conto non è attivo.
Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**. Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione. È possibile immettere un'espressione di query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a**. Il criterio di filtro viene applicato prima di procedere con l'esecuzione del calcolo **In base a**, consentendo di non considerare alcuni record.
7. Fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
8. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Selezione di alcuni record <Destinatario> per <Destinatario differente>:

Questa selezione indica che vi sono più voci per destinatario. In questo caso, i livelli destinatario di input e di output sono uguali, ma viene utilizzato un livello destinatario di output diverso per assegnare un ambito all'output. È possibile scegliere questa opzione, ad esempio, per selezionare tutti i clienti all'interno di un nucleo familiare che hanno effettuato acquisti superiori a 100 \$ (il livello destinatario di input è Cliente, quello di output è Cliente, l'ambito è Nucleo familiare, utilizzando Maximum Purchase Value>\$100).

Oltre a creare una query, il criterio **In base a** supporta inoltre delle parole chiave che consentono l'esecuzione dell'equivalente funzionale della funzione macro **GROUPBY**.

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo legato ai destinatari. Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione **Alcune voci per....** Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.
3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco a discesa. Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).
4. Fare clic su **Basato su campo** per immettere una query. Viene visualizzata la finestra **Specificare i criteri di selezione**.
5. Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su **OK** per salvare e chiudere la finestra **Specificare i criteri di selezione**.
6. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Selezione delle voci per ciascun elemento a tale livello destinatario:

Questa selezione indica che vi sono diverse selezioni provenienti da più livelli destinatario. Selezionare questa opzione se il numero di membri ai livelli destinatario selezionati soddisfa alcune condizioni (ad esempio, Numero di conti > 1 o Numero di acquisti > 3).

Nota: questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella **Scegli livello** selezionata) ed i livelli di input ed output sono uguali. Rappresenta l'unica opzione disponibile se non è stata definita alcuna chiave alternativa per la tabella del destinatario dell'output.

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo legato ai destinatari.
Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione **Per ogni**.

Nota: questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella **Scegli livello** selezionata).

Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.

3. Scegliere un'opzione **In base a**.

Se la tabella selezionata in **Scegli destinatario** (cioè, il destinatario dell'output) non è normalizzata, potrebbe verificarsi la duplicazione dei risultati. È possibile far sì che Campaign utilizzi un metodo **In base a** nella selezione dei record, per evitare duplicazioni, ad esempio, se è possibile che i risultati contengano più di un individuo nello stesso nucleo familiare, è possibile utilizzare **In base a** per selezionare solo un individuo da tale nucleo familiare, in base ai criteri con cui si configura questa funzione.

È necessario selezionare uno dei metodi **In base a**, **Conteggio** o **Condizione**:

- Specifica di **Conteggio** nel metodo **In base a**:

Questa opzione consente di selezionare l'ID del <Livello destinatario di input>, dove il numero di ricorrenze di ID del <Livello destinatario di input> soddisfa la condizione specificata.

Per commutare diverse relazioni (<,<=,>,>=,=), fare clic sul pulsante operatore ripetutamente finché non viene visualizzata la relazione desiderata.

-- O --

- Specifica di **Condizione** nel metodo **In base a**:

Fare clic nella casella di testo alla destra di **Condizione**.

Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione.

Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su **OK** per salvare e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.

4. (Facoltativo) Se si decide di procedere in base ad un conteggio, viene reso disponibile il pulsante **Filtro**.

Utilizzare la funzione **Filtro** per ridurre il numero di ID che verranno resi disponibili nel calcolo **In base a**. Ad esempio, se si desidera selezionare gli ID cliente in base al relativo saldo medio del conto negli ultimi sei mesi, ma prima di procedere, si desidera filtrare tutti i clienti il cui conto non è attivo.

Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**.

Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione. È possibile immettere un'espressione di query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a**. Il criterio di filtro viene applicato prima di procedere con l'esecuzione del calcolo **In base a**, consentendo di non considerare alcuni record.

5. Fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
6. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Utilizzo di livelli destinatario di input e output diversi

Se si sono stati selezionati destinatari di input e output diversi per l'elenco **Scegli destinatario** e l'elenco **Input**, è possibile utilizzare le opzioni **Seleziona** per effettuare le seguenti operazioni.

- "Selezione di tutte le voci <Livello destinatario di output>" a pagina 83
- "Selezione di alcune voci da <Livelli destinatario di output differenti>" a pagina 83
- "Selezione di un <Destinatario di Output> per <Destinatario di input differente>" a pagina 83

Nota: Campaign include il nome del livello destinatario selezionati nelle etichette delle opzioni **Seleziona**. Ad esempio, se il livello destinatario di input è Cliente, viene visualizzata l'opzione **Una voce per** come **Una voce cliente per**. Nelle seguenti sezioni, questa porzione a modifica dinamica del testo dell'opzione viene indicata con <Destinatario di input/output> dove pertinente.

Le opzioni **Seleziona** comprendono:

Tutti	Seleziona tutti i membri del livello destinatario di input, con ambito definito da un altro livello destinatario. Ad esempio: tutti i clienti per nucleo familiare.
Alcuni	Seleziona alcuni membri del livello destinatario di output, mantenendo soli gli ID che soddisfano una condizione specificata. Ad esempio: tutti i clienti con età pari e superiore a 18 anni all'interno di un nucleo familiare.

Uno Per	Seleziona esattamente un record destinatario di output per ciascun record destinatario di input. Ad esempio: un cliente per nucleo familiare.
---------	--

Selezione di tutte le voci <Livello destinatario di output>:

Selezionare questa opzione per passare al livello destinatario di output senza effettuare filtri (ad esempio, per selezionare tutti i clienti in un nucleo familiare o tutti i conti di un cliente). Questa operazione crea una cella di output con tutte le voci del livello destinatario di output associate agli ID di input. Commuta i livelli destinatario senza applicare alcuna selezione o criterio di filtro.

Se si passa da un livello destinatario primario ad un altro livello destinatario, non sarà più possibile utilizzare i campi derivati nei seguenti processi.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed una destinazione di output diversa per **Scegli destinatario**.
Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Selezionare **Tutte le voci del <livello destinatario di output>**.
3. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo legato ai destinatari e salvare la configurazione.

Selezione di alcune voci da <Livelli destinatario di output differenti>:

Selezionare questa opzione per passare dal livello destinatario di input ad un livello destinatario di output, mantenendo soli gli ID che soddisfano la condizione specificata. Ad esempio è possibile selezionare tutti i clienti con età superiore ai 18 anni all'interno di un nucleo familiare oppure selezionare i conti con saldo positivo di un cliente.

Il criterio **In base a** consente di immettere un'espressione di query per limitare le voci selezionate del livello destinatario di output.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed una destinazione di output diversa per **Scegli destinatario**.
Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Fare clic per selezionare **Alcune voci del <livello destinatario di output>**.
Il campo **In base a** viene reso disponibile.
3. Fare clic su **Basato su** campo per immettere una query.
Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione.
4. Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
5. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo legato ai destinatari e salvare le voci.

Selezione di un <Destinatario di Output> per <Destinatario di input differente>:

Selezionare questa opzione per scegliere esattamente un record destinatario di output per ciascun record destinatario di input (ad esempio, per scegliere un indirizzo email per cliente). È necessario specificare una regola commerciale per indicare come viene selezionata la singola entità (ad esempio, il valore minimo, massimo o medio di un campo) oppure selezionare **Chiunque** (in questo caso non verrà resa disponibile alcuna scelta per il campo).

Questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella **Scegli livello** selezionata).

Oltre a creare una query, il criterio **In base a** supporta inoltre delle parole chiave che consentono l'esecuzione dell'equivalente funzionale della funzione macro GROUPBY.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed un livello destinatario di output per il processo legato ai destinatari.
Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Selezionare **Un <Livello destinatario di output> per <Livello destinatario di input>**.
3. Selezionare un valore dall'elenco a discesa **In base a**.
(La selezione del campo, tramite l'elenco a discesa sulla destra, non è attiva quando si seleziona **Chiunque**. Se si è selezionata questa opzione, andare allo step 5).
4. Selezionare un campo nel successivo elenco a discesa a cui fa riferimento la funzione **In base a**:
 - a. Fare clic sulla casella di testo **In base a**.
Viene visualizzata la finestra Seleziona campo. Tutti i campi nella tabella selezionata nel campo **Scegli destinatario** vengono visualizzati, compresa qualsiasi tabella dimensionale associata.
È possibile espandere una tabella facendo clic sul segno "+". I campi derivati creati vengono elencati in basso.
 - b. Selezionare un campo e fare clic su **OK**.
 - c. (Facoltativo) Creare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**.
5. (Facoltativo) Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**.
6. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo legato ai destinatari e salvare le voci.

Processo Estrazione

Utilizzare il processo Estrazione per selezionare i campi da una tabella e scriverli in un'altra tabella per la successiva elaborazione. Il processo Estrazione è progettato per ridurre una grande quantità di dati ad una dimensione gestibile per le successive operazioni, migliorando notevolmente le prestazioni.

Con il processo Estrazione è possibile prendere l'input da una cella, una singola tabella, un segmento strategico, un elenco ottimizzato (solo Contact Optimization) oppure da una pagina di arrivo eMessage (solo eMessage). Se si seleziona un segmento strategico come input, è necessario unirlo a una tabella prima di poter estrarre i campi.

Se si utilizzano vari processi Estrazione in una serie, verranno scritti solo i campi del processo Estrazione finale.

Se si utilizzano diversi processi Estrazione in parallelo (in rami differenti nello stesso diagramma di flusso), il relativo comportamento è uguale a quello dei campi derivati persistenti:

- i campi estratti vengono allegati alla cella in arrivo

- i campi estratti vengono calcolati prima dell'esecuzione della query in quel processo
- più campi estratti sono disponibili nei processi successivi
- quando i campi estratti vengono inviati a un processo contatti:
 - se un campo estratto non è definito per una cella, il relativo valore = NULL
 - se un singolo ID si trova in più celle, una riga è l'output per ciascuna cella
- quando i campi estratti vengono inviati ad un processo Segmento o ad un processo decisionale, il campo estratto deve esistere in tutte le celle di input selezionate perché venga utilizzato nella segmentazione per query.

Tabelle estratte

I dati vengono estratti come file binario nel server Campaign oppure come tabella con prefisso **UAC_EX**.

Le tabelle di estrazione *non* vengono eliminate alla fine dell'esecuzione di un diagramma di flusso. Una tabella di estrazione persiste in modo che gli utenti possano continuare ad accedervi per eseguire operazioni come la creazione del profilo dei relativi campi.

Una tabella di estrazione viene eliminata solo quando viene eliminato il relativo processo Estrazione associato, il diagramma di flusso, la campagna o la sessione associati.

Nota: Per conservare spazio, gli amministratori di sistema possono periodicamente eliminare le tabelle con prefisso **UAC_EX**. Tuttavia, se queste tabelle vengono rimosse, è necessario eseguire nuovamente i processi Estrazione interessati prima di poter eseguire di nuovo i diagrammi di flusso o creare i profili dei campi nelle tabelle attualmente mancanti. Altrimenti, in Campaign vengono generati errori di tipo "Tabella non trovata".

Esempio: Estrazione dei dati sulla transazione

Si presupponga che è stata progettata una campagna per eseguire selezioni o calcoli sulla base degli ultimi tre mesi di transazioni di acquisto per tutti i clienti non insolventi (approssimativamente il 90% della propria base clienti) che risulta essere 4 Gb di dati.

Anche se in Campaign viene creata una tabella temporanea per questi clienti, l'unione di questa tabella a quella delle transazioni d'acquisto comporta, ad esempio, l'accostamento di circa il 90% di righe di 4 Gb (e l'eliminazione di tutte le transazioni tranne che per gli ultimi tre mesi) per l'esecuzione di una macro GROUPBY.

È possibile invece configurare un processo Estrazione (posto al livello della transazione di acquisto) per estrarre tutte le transazioni degli ultimi tre mesi, inserirle in una tabella del database e quindi successivamente eseguire più macro GROUPBY e altri calcoli ad esso relativi (ad esempio, minimo/massimo e media).

Prerequisiti per l'estrazione di dati dalle pagine di arrivo eMessage

È necessario che vengano soddisfatti i seguenti prerequisiti prima di poter configurare un processo Estrazione affinché accetti input dalle pagine di arrivo eMessage:

- eMessage deve essere installato, in esecuzione e abilitato.
- le pagine di arrivo eMessage devono essere configurate in modo appropriato.
- Il servizio di mailing deve essere eseguito e le risposte provenienti dai destinatari del servizio di mailing devono essere ricevute.

Per ulteriori informazioni sulle pagine di arrivo eMessage, consultare la pubblicazione *eMessage Guida per l'utente*.

Estrazione di sottoinsiemi di dati per un'ulteriore elaborazione e manipolazione

Utilizzare il processo Estrazione per ridurre una grande quantità di dati in una dimensione gestibile per successive operazioni, migliorando le prestazioni.

La procedura per la configurazione del processo Estrazione varia a seconda di quale tra le seguenti origini di input viene selezionata:

- “Estrazione dei dati da una cella, una tabella o un segmento strategico”
- “Estrazione dei dati da una pagina di arrivo eMessage” a pagina 88
- Per estrarre i dati da un elenco ottimizzato, consultare *Contact Optimization Guida per l'utente*.

Estrazione dei dati da una cella, una tabella o un segmento strategico

Seguire questa procedura per ottenere i dati da una cella di input, ad esempio un processo Seleziona, una singola tabella o un segmento strategico. In questo modo è possibile ridurre una grande quantità di dati ad una dimensione gestibile per le successive operazioni, migliorando le prestazioni.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.



2. Trascinare il processo Estrazione dalla tavolozza al diagramma di flusso.
3. Fare doppio clic sul processo Estrazione nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
4. Nella scheda **Origine**, selezionare una cella di input, una singola tabella o un segmento strategico dall'elenco **Input**. Se si seleziona un segmento strategico, associarlo a una tabella selezionandone uno dall'elenco **Seleziona in base a**.
5. Specificare i record da utilizzare come input:
 - Scegliere **Seleziona tutti i record** per includere tutti i record dell'origine dati di input.
 - Scegliere **Seleziona record con** per selezionare i record mediante una query.
6. Se si sceglie **Seleziona record con**, creare una query utilizzando uno dei seguenti metodi.

Nota: Per istruzioni complete, consultare Capitolo 6, “Creazione di query per identificare i contatti”, a pagina 119.

- **Seleziona & fai clic:** fare clic nelle celle delle colonne **Nome campo**, **Operatore** e **Valore** per selezionare i valori per generare l'espressione. Utilizzare **E/O** per combinare le espressioni. Questo metodo offre il modo più semplice per creare una query e consente di evitare errori di sintassi.
- **Programma di creazione di testo:** utilizzare questo strumento per scrivere SQL raw o per utilizzare le macro fornite. È possibile utilizzare **Helper**

formula presente nel programma di creazione di testo per selezionare le macro fornite, inclusi gli operatori logici e le funzioni stringa.

Con entrambi i metodi, è possibile selezionare campi dall'elenco Campi disponibili, inclusi i campi generati da IBM Campaign e i campi derivati.

Nota: Se una query include un campo della tabella con lo stesso nome di un campo generato da Campaign, sarà necessario qualificare il nome del campo. Utilizzare la seguente sintassi: <nome_tabella>.<nome_campo>

7. Nella scheda **Estrai**, utilizzare il campo **Origine dati di destinazione** per selezionare l'ubicazione di un output:
 - Per archiviare i dati in formato binario, selezionare **IBM Campaign Server**.
 - Per archiviare i dati in una tabella con nome univoco con un prefisso UAC_EX, selezionare un database disponibile.
8. Nella scheda **Estrai**, selezionare i campi dall'elenco di **Campi candidato** ed aggiungerli all'elenco **Campi da estrarre**. Utilizzare i controlli per rimuovere o riordinare i campi. Per informazioni sull'utilizzo della scheda Estrai, consultare "Riferimento della scheda Estrai" a pagina 89.
9. Se si desidera, utilizzare la scheda **Limite dimensioni cella** per limitare il numero di ID generati dal processo. Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 152.
10. Se si desidera, utilizzare la scheda **Dimensione** per aggiungere tabelle dimensionali esistenti alla tabella di estrazione e specificare i campi chiave sui quali effettuare l'unione. La tabella di estrazione diventa una tabella di base per le tabelle dimensionali selezionate e può essere utilizzata nei processi downstream.
11. Utilizzare la scheda **Generale** come segue.
 - a. **Nome processo:** il nome del processo viene utilizzato come etichetta della casella nel diagramma di flusso. Viene inoltre utilizzato in varie finestre di dialogo e report per identificare il processo.
 - b. **Nome cella di output:** Questo nome corrisponde al nome del processo per impostazione predefinita. Viene utilizzato nelle finestre di dialogo e nei report per identificare la cella di output (la serie di ID richiamati dal processo).
 - c. (Facoltativo) **Collega a cella obiettivo:** eseguire questo step se la propria organizzazione predefinisce celle obiettivo in un foglio di calcolo di celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo**, quindi selezionare una cella dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** vengono ereditati dal TCS, ed i valori di entrambi i campi vengono visualizzati in corsivo per indicare che è presente una relazione di collegamento. Per ulteriori dettagli, leggere le informazioni relative all'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella:** il codice cella ha un formato standard che viene determinato dall'amministratore di sistema ed è univoco quando viene generato. Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 161.
 - e. **Nota:** Descrivere lo scopo o il risultato del processo. Solitamente si fa riferimento ai criteri di selezione.
12. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Estrazione dei dati da una pagina di arrivo eMessage

Assicurarsi che l'ambiente IBM soddisfi i requisiti prima di provare ad estrarre i dati della pagina di arrivo eMessage. Per ulteriori informazioni, consultare "Prerequisiti per l'estrazione di dati dalle pagine di arrivo eMessage" a pagina 85.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo Estrazione nell'area di lavoro del diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Nella scheda **Origine** selezionare **le pagine di arrivo eMessage**.
3. Nella finestra, selezionare una pagina di arrivo eMessage come input.

Nota: è possibile selezionare solo una pagina di arrivo eMessage come input di un processo Estrazione. Per estrarre dati da più di una pagina di arrivo, configurare più processi Estrazione.

4. Se è disponibile più di un livello destinatario per la pagina di arrivo, selezionare il livello destinatario pertinente dall'elenco a discesa. Se è disponibile un solo livello destinatario, questo viene selezionato automaticamente.
5. Fare clic su **OK**.
6. Sulla scheda **Estrai**, selezionare un'ubicazione di output.
 - Per archiviare i dati in formato binario, selezionare **IBM Campaign Server**.
 - Per archiviare i dati in una tabella con nome univoco con un prefisso UAC_EX, selezionare un database disponibile.
7. Selezionare i campi da estrarre dall'elenco di **Campi candidati**.
 - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere i campi selezionati all'elenco **Campi da estrarre**.
 - Per rimuovere i campi dall'elenco dei **Campi da estrarre**, selezionarli e fare clic su **Rimuovi**.
 - Utilizzare i pulsanti **Su 1** e **Giù 1** per cambiare l'ordine dei campi nell'elenco **Campi da estrarre**.
 - Per cambiare il nome di output predefinito di un campo da estrarre, selezionare il campo nell'elenco **Campi da estrarre**, fare clic sul nome nella colonna **Nome output** ed immettere il nuovo nome.

Per informazioni sui campi nella scheda Estrai, consultare "Riferimento della scheda Estrai" a pagina 89.

8. Esegui una delle seguenti attività facoltative:
 - Aggiungere un campo derivato all'elenco di campi candidati. Consultare "campi derivati" a pagina 201
 - Specificare che gli ID duplicati sono esclusi dall'output. Consultare "Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo" a pagina 117.
 - Limitare la dimensione della cella di output (cioè, limitare il numero di ID generati dal processo). Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 152.
 - Fare clic sulla scheda **Generale** per modificare il **Nome processo**, i nomi delle **Celle di output** o dei **Codici cella**, collegarsi ad una cella obiettivo oppure immettere delle **Note** relative al processo.

Per informazioni sul collegamento alle celle obiettivo, consultare "Collegamento delle celle di un diagramma di flusso a offerte mirate definite in un TCS" a pagina 171.

Nota: la produzione profilo non è disponibile per attributi della pagina di arrivo eMessage.

9. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Nota: durante il processo di estrazione, Campaign crea una vista intermedia nel database delle tabelle di sistema con un prefisso UCC_LPV. Questa vista interna resta nel database finché la casella del processo non viene eliminata. Se si rimuove la vista, è necessario configurare nuovamente il processo Estrazione corrispondente prima di eseguire nuovamente il processo o il diagramma di flusso; altrimenti, Campaign genera un errore tabella mancante.

Riferimento della scheda Estrai

La seguente tabella descrive i campi nella scheda Estrai della finestra di dialogo Configurazione del processo Estrazione:

Tabella 11. Campi della scheda Estrai

Campo	Descrizione
Origine dati di destinazione	Ubicazione in cui l'output di questo processo verrà scritto. Il server Campaign e qualsiasi altra origine dati al quale si è connessi sono disponibili dall'elenco a discesa Origine dati di destinazione.
Campi candidati	Elenco dei campi disponibili per le estrazioni, tra cui il nome campo e il tipo di dati, in base alla propria origine dati di input. Per consultare un elenco dei campi, fare clic sulla freccia di fianco ad un elemento per espanderlo. Se l'origine input è una pagina di arrivo in eMessage, ogni nome campo è un attributo della pagina di arrivo. Se l'attributo contiene caratteri speciali o spazi, viene convertito in un nome campo valido. I tipi di dati di tutti gli attributi della pagina di arrivo vengono elencati come testo. Nota: la lunghezza dei nomi oggetto degli schemi è limitata a 30 caratteri. Limitare i nomi attributo a 30 caratteri o meno per produrre nomi colonna validi per l'output estratto.
Campi per l'output	Campi che si è scelto di estrarre dall'elenco Campi candidati. Nome di output assume come valore predefinito il nome campo della colonna Campi da estrarre.
Pulsante Produci profilo	Fare clic su Profilo per visualizzare un'anteprima dell'elenco di valori nel campo candidati selezionato. Consultare "Anteprima dei valori dei campi dai dati utente" a pagina 112.
Pulsante Campi derivati	Fare clic su Campi derivati per creare una variabile nell'elenco dei campi candidati. Vedere "campi derivati" a pagina 201.
Pulsante Altro	Fare clic su Altro per aprire la finestra di dialogo Impostazioni avanzate. Questa finestra di dialogo contiene l'opzione che consente di escludere gli ID duplicati dall'output e per specificare come Campaign deve individuare i duplicati. Consultare "Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo" a pagina 117.

Processo Snapshot

Utilizzare il processo Snapshot per raccogliere i dati da esportare in una tabella o in un file.

Per assicurarsi che le righe duplicate non vengano esportate, impostare **Ignora record con ID duplicati** su **Sì** nella configurazione della snapshot. Oppure è possibile utilizzare un processo Estrazione ed eseguire quindi una snapshot dei risultati.

Per associare o tenere traccia delle offerte con l'elenco, utilizzare la snapshot come input per un processo Elenco posta o Elenco chiamate. Quando si configura il processo Elenco posta o Elenco chiamate, esportare i dati necessari in un'ubicazione alternativa (un file o una tabella).

Esecuzione di una snapshot dei dati

Utilizzare il processo Snapshot per raccogliere i dati da esportare in una tabella o in un file. Selezionare l'origine dei valori che si desidera raccogliere e definire la tabella di output o un file per quei valori.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.

3. Trascinare il processo Snapshot  dalla tavolozza al diagramma di flusso.

4. Connettere uno o più processi per fornire un input al processo Snapshot.

Nota: Tutte le celle selezionate come input devono avere lo stesso livello destinatario.

5. Fare doppio clic sul processo Snapshot nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

Viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione del processo Configurazione processo.

6. Utilizzare la scheda Snapshot per specificare come raccogliere i dati.
 - a. Utilizzare l'elenco **Input** per specificare le celle di input da utilizzare come origine dati per la snapshot.

Nota: Se il processo Snapshot non è connesso a un processo che fornisce celle di output, non sarà disponibile alcuna cella da selezionare nell'elenco **Input**. L'opzione **Più celle** è disponibile solo se il processo di input genera più celle.

- b. Utilizzare l'elenco **Esporta in** per specificare la tabella o il file per l'output della snapshot.

Nota: è possibile verificare il processo Snapshot eseguendo il processo ed esportando l'output in un file temporaneo che è possibile riesaminare.

- Se la tabella che s'intende utilizzare non è presente nell'elenco o se si desidera esportare l'output in una tabella non associata, selezionare **Tabella del database**. Utilizzare la finestra di dialogo Specifica tabella di database per specificare il nome della tabella e del database. Le variabili utente sono supportate nel nome tabella specificato qui.

- Se si seleziona **File** dall'elenco **Esporta in**, è possibile specificare il tipo di file in cui si desidera scrivere l'output, il relativo nome file e il dizionario dei dati corrispondente.
 - Se si desidera creare una nuova tabella utente, selezionare **Nuova tabella associata** dall'elenco **Esporta in**. Per istruzioni consultare *IBM Campaign Administrator's Guide*.
 - È inoltre possibile effettuare l'esportazione in una tabella di estrazione.
- c. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di output:
- **Aggiungi a dati esistenti.** Aggiunge le nuove informazioni alla fine della tabella o del file. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non vengono esportate come prima riga. Questa è una procedura ottimale per le tabelle del database.
 - **Sostituisci tutti i record.** Rimuove tutti i dati esistenti dalla tabella o dal file e li sostituisce con le nuove informazioni.
 - **Aggiorna record.** Disponibile solo se si esporta in una tabella. Tutti i campi specificati per la snapshot vengono aggiornati con i valori dell'esecuzione corrente del processo.
 - **Crea nuovo file.** Disponibile solo se si esporta in un file. Questa opzione viene selezionata per impostazione predefinita quando si esporta in un file. Ogni volta che viene eseguito il processo viene creato un nuovo file con il suffisso "_1," "_2" ecc. accodato al nome file.
7. Specificare i campi di cui eseguire la snapshot.
- a. Utilizzare l'elenco **Campi candidati** per selezionare i campi che si desidera includere nell'output.
- È possibile utilizzare i campi generati da Campaign espandendo l'elenco di campi generati da Campaign oppure utilizzare i campi derivati facendo clic su **Campi derivati**. Selezionare più campi utilizzando **Ctrl+Clic** oppure selezionare un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.
- b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi snapshot** facendo clic su **Aggiungi**.
- c. Se si seleziona una tabella come destinazione di snapshot, i campi presenti in quella tabella vengono visualizzati nell'elenco **Campi candidati** nella colonna **Nome campo**. È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi di esportazione**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza. È possibile modificare manualmente le associazioni facendo clic su **Rimuovi** o **Aggiungi**.
- d. È possibile riordinare i campi nell'elenco **Campi di cui effettuare una snapshot** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo verso l'alto o verso il basso nell'elenco.
- Nota:** Per visualizzare i valori in un campo, selezionare il campo nell'elenco **Campi candidati** e fare clic su **Profilo**.
8. Per ignorare i record con ID duplicati o per specificare l'ordine in cui i record vengono prodotti, fare clic su **Altro**.
- Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.
- a. Per rimuovere gli ID duplicati all'interno della stessa cella, selezionare **Ignora record con ID duplicati**. Quindi decidere i criteri con cui determinare quale record conservare in caso vengano restituiti ID

duplicati. Ad esempio, è possibile selezionare MaxOf e Household_Income per specificare che quando vengono trovati ID duplicati, Campaign dovrà esportare solo l'ID con il reddito familiare più elevato.

Nota: Questa opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno della stessa cella di input. I dati della snapshot possono ancora contenere ID duplicati se lo stesso ID viene visualizzato in più celle di input. Per rimuovere tutti gli ID duplicati, utilizzare un processo Unione o Segmento upstream del processo Snapshot per cancellare gli ID duplicati o per creare segmenti ad esclusione reciproca.

- b. Per ordinare l'output della snapshot, selezionare la casella di spunta **Ordina per**, quindi selezionare il campo in base al quale ordinare e il criterio di ordinamento. Ad esempio, è possibile selezionare **Cognome** e **Ascendente** per ordinare gli ID in base al cognome in ordine ascendente.
9. Fare clic su **OK**.
10. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva.

Il nome viene visualizzato nella casella del processo nel diagramma di flusso. La nota viene visualizzata quando si passa il cursore sulla casella del processo nel diagramma di flusso.
11. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Pianificazione

Utilizzare il processo Pianificazione per avviare un processo, una serie di processi o un intero diagramma di flusso. Il processo Pianificazione funziona solo se il diagramma di flusso è in esecuzione.

Un processo Pianificazione è attivo per il periodo di tempo definito. Durante questo periodo, si potrebbero verificare eventi specificati che provocano l'inizio dell'esecuzione di successivi processi connessi. L'utilizzo più comune del processo Pianificazione è controllare il tempo dell'intero diagramma di flusso.

Nota: Un diagramma di flusso può includere più caselle del processo Pianificazione purché siano in rami indipendenti. Tuttavia, possono verificarsi errori se un processo dispone di più di un predecessore Pianificazione in rami predecessori differenti che conducono allo stesso processo.

È possibile configurare un processo Pianificazione per definire il periodo totale di pianificazione impostando un limite di tempo in giorni, ore e minuti iniziando da quando è stata avviata l'esecuzione del processo.

- È possibile pianificare l'esecuzione di un processo in vari modi, tra cui con una modalità ripetitiva, in base ad un trigger o al calendario.
- È possibile combinare più opzioni di pianificazione. Ad esempio, è possibile pianificare l'esecuzione di un processo ogni lunedì alle 9:00 e ogni volta che viene attivato da un evento specifico, come un accesso su un sito Web.
- È possibile pianificare un processo batch, ad esempio, un'esecuzione notturna quando non vi sono interferenze con i job svolti durante il giorno.

Non vi sono limiti al numero di opzioni che possono essere utilizzate contemporaneamente nella pianificazione di un diagramma di flusso, a condizione

che le selezioni non siano in conflitto. Ad esempio, non è possibile pianificare un diagramma di flusso per eseguire "Una sola volta" e "Ogni lunedì".

In generale, un processo viene eseguito solo quando tutti i relativi input sono stati eseguiti correttamente (cioè, quando tutti i processi connessi al processo corrente sono stati eseguiti, anche se la dipendenza è solo temporale). Tuttavia, quando esistono più input di pianificazione all'interno di un ramo, il processo verrà eseguito ogni qualvolta **uno** dei relativi input viene completato (un "OR" invece di un "AND" dei relativi input).

Un processo contatti con il tracciamento abilitato contiene una pianificazione inerente. L'utilizzo di un processo Pianificazione in un diagramma di flusso è in una funzione avanzata. Assicurarsi che si sta ottenendo il comportamento desiderato e i risultati corretti.

Nota: se il processo Pianificazione nel proprio diagramma di flusso indica l'esecuzione del diagramma di flusso prima del completamento di una precedente esecuzione, Campaign mette in attesa la richiesta finché non è terminata la precedente esecuzione. Con questa modalità può essere messa in attesa solo un'esecuzione. In alcuni casi, è possibile che questo significhi che il diagramma di flusso non venga eseguito tutte le volte previste.

Ad esempio, se il diagramma di flusso richiede due ore per l'esecuzione e vi è un processo Pianificazione che tenta di attivare tre esecuzioni a soli dieci minuti di distanza, Campaign avvierà la prima esecuzione. Quando il processo Pianificazione tenta di avviare la seconda esecuzione, Campaign la metterà in coda. Quando il processo Pianificazione tenta di avviare la terza esecuzione, Campaign la ignorerà. Quando la prima esecuzione viene terminata, Campaign avvierà la seconda esecuzione. La terza esecuzione non verrà mai avviata.

Differenza tra il processo Pianificazione di IBM Campaign e lo scheduler IBM EMM

A partire dalla release 8.0 di Marketing Platform, è previsto che lo scheduler IBM EMM sostituisca il processo Pianificazione di Campaign per la pianificazione delle esecuzioni di un intero diagramma di flusso. Lo scheduler IBM EMM è più efficiente, poiché non utilizza risorse di sistema del server quando il diagramma di flusso non è di fatto in esecuzione. Lo scheduler IBM EMM avvia un diagramma di flusso, se non è in esecuzione, mentre il processo Pianificazione di Campaign in un diagramma di flusso funziona solo se il diagramma di flusso è in esecuzione.

Il processo Pianificazione di Campaign viene mantenuto per una completa compatibilità come le versioni precedenti, e per altri casi di utilizzo non gestiti dallo scheduler IBM EMM. Ad esempio, si potrebbe voler utilizzare il processo Pianificazione di Campaign per inviare trigger Campaign o ritardare l'esecuzione di processi dipendenti.

Non utilizzare lo scheduler IBM EMM per pianificare un diagramma di flusso che utilizza il processo Pianificazione di Campaign come processo di livello principale che avvia l'esecuzione di un diagramma di flusso. In genere, è necessario solo uno dei due. Tuttavia, se un processo Pianificazione è presente in un diagramma di flusso che viene avviato dallo scheduler IBM EMM, opera come configurato; le condizioni richieste dallo scheduler IBM EMM e dal processo Pianificazione devono essere soddisfatte, prima che i processi successivi possano essere eseguiti.

Diversamente dallo scheduler IBM EMM, il processo Pianificazione di Campaign può inviare trigger esterni per chiamare script di riga di comando. Lo scheduler IBM EMM può inviare trigger solo alle proprie pianificazioni.

Pianificazione dei processi in un diagramma di flusso in esecuzione

Configurare il processo Pianificazione per avviare i processi in un diagramma di flusso in esecuzione in esecuzione. Il processo Pianificazione funziona solo se il diagramma di flusso è in esecuzione.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Pianificazione  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Nella scheda Pianificazione specificare le condizioni di pianificazione.
 - a. Specificare un valore per **Periodo totale pianificazione** immettendo i valori appropriati nei campi **Giorni**, **Ore** e **Minuti**. Il periodo di pianificazione totale è il tempo totale in cui il processo Pianificazione deve essere attivo. Per impostazione predefinita il periodo di pianificazione totale è impostato su 30 giorni.
 - b. Selezionare una frequenza di esecuzione dall'elenco a discesa **Pianificazione da eseguire** per specificare esattamente quando il processo Pianificazione attiverà i successivi processi connessi.
 - Se si seleziona l'opzione **Una sola volta** il diagramma di flusso verrà eseguito esattamente una volta indipendentemente da quali altre opzioni di pianificazione sono state aggiunte. Se viene selezionato qualsiasi altro valore, le opzioni di pianificazione vengono connesse come istruzioni OR e il processo Pianificazione avvia qualsiasi processo al quale è connesso quando viene soddisfatta una qualsiasi condizione.
 - La prima opzione che viene soddisfatta avvierà l'esecuzione di Pianificazione. Se **Pianificazione da eseguire** è l'unica opzione abilitata e l'impostazione è **Una sola volta**, il processo viene eseguito immediatamente (a meno che non sia stato abilitato un ritardo o un'autorizzazione utente).
 - I campi **Ore** e **Minuti** consentono di specificare l'orario in cui si desidera che venga eseguita la pianificazione. Il modulo di immissione dell'orario si basa sulle 24 ore (a cui ci si riferisce anche come "orario militare"). In breve, le 9 e 30 minuti è 9:30 e le 22 e 45 minuti è 22:45. Poiché la base dell'orario è di 24 ore, non occorre indicare a.m. o p.m.
5. Se si seleziona **Esecuzione personalizzata** dall'elenco **Pianificazione da eseguire**, è possibile utilizzare una delle seguenti opzioni, o entrambe, per specificare quando eseguire la pianificazione.
 - Scegliere **Esegui alle**, quindi specificare le date e l'ora per l'esecuzione del processo. Più voci devono essere separate da virgole. Fare clic su **Calendario** per accedere alla funzione Calendario per scegliere date e orari.
 - Scegliere **Esegui su trigger** se si desidera che la pianificazione venga attivata da un evento.

I trigger denominati devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger memorizzati** per la completa configurazione del processo Pianificazione. Immettere il nome di ogni trigger che può attivare questo processo Pianificazione. Separare più trigger con le virgole. Il nome trigger può contenere qualsiasi carattere tranne le virgole. Un nome trigger non deve

essere univoco. È possibile utilizzare alcuni trigger in più campagne o diagrammi di flusso e attivarli contemporaneamente.

Per ulteriori informazioni sui trigger, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

6. Utilizzare una delle seguenti opzioni, o entrambe, se si desidera specificare un ritardo o richiedere un'autorizzazione.

- Se si sceglie **Attendi autorizzazione utente prima di ogni esecuzione**, verrà visualizzato un messaggio per l'autorizzazione utente ogni volta che viene soddisfatta qualsiasi altra condizione di pianificazione e il processo Pianificazione non verrà attivato finché non viene fornita un'autorizzazione specifica. Questa opzione ha la precedenza su qualsiasi altro indicatore di pianificazione; il processo non inizierà se non viene data l'autorizzazione.

Nota: quando un diagramma di flusso è in esecuzione con un client allegato, l'autorizzazione utente può avvenire solo attraverso il client. Se non è allegato alcun client, qualsiasi utente con privilegi di lettura/scrittura può autorizzarlo a proseguire.

- Se si sceglie **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione**, specificare la quantità di tempo da attendere dopo che è stata soddisfatta una condizione di pianificazione prima che venga eseguito il processo, utilizzando i campi **Giorni**, **Ore** e **Minuti**. Questo ritardo viene applicato a tutte le altre opzioni di pianificazione specificate. Ad esempio, se l'esecuzione di un processo Pianificazione viene configurata alle 9:00 di lunedì mattina con un ritardo di un'ora, i processi successivi inizieranno alle 10:00.

7. (Facoltativo) Specificare i trigger da inviare dopo il completamento dell'esecuzione della pianificazione.

Se si seleziona la casella di spunta **Invia trigger dopo ogni esecuzione** Campaign esegue uno o più trigger ogni volta che viene attivato il processo Pianificazione. Un trigger in uscita esegue una riga di comando, che può essere un file batch o un file script. I trigger denominato devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger memorizzati**. Se si specificano più nomi trigger, devono essere separati da virgole.

8. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.

9. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Pianificazione basata sui trigger

È possibile configurare l'attivazione del processo Pianificazione in base ad un evento e configurare l'attivazione di eventi al suo completamento. Utilizzare **Strumenti > Trigger memorizzati** per definire i trigger e richiamare i trigger configurando il processo Pianificazione in un diagramma di flusso.

Nota: per migliori prestazioni, utilizzare lo scheduler IBM EMM per inviare i trigger a Campaign. Per maggiori informazioni sullo scheduler, consultare *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Trigger in entrata: eventi che attivano il processo Pianificazione

Un trigger in entrata è un evento esterno che imposta un diagramma di flusso o una campagna in movimento. Un trigger può essere qualsiasi cosa definita dall'utente. Degli esempi possono essere un clic sul link di un sito Web, la ricezione di un messaggio email, un indicatore di risposta di un operatore di telemarketing, il completamento di un caricamento di database o qualsiasi altro evento definito.

Per specificare trigger in entrata che attivano il processo Pianificazione, configurare il processo Pianificazione e selezionare **Esecuzione personalizzata** dall'elenco **Pianificazione da eseguire**, quindi utilizzare l'opzione **Esegui su trigger**.

L'opzione **Esegui su trigger** utilizza **unica_actrg** (incluso con l'installazione di Campaign) per l'esecuzione. Per comprendere meglio il funzionamento di **Esegui su trigger** dietro le quinte, è utile osservare un esempio: "Esempio: Esegui su trigger".

Trigger in uscita: eventi attivati dal processo Pianificazione

Un trigger in uscita esegue una riga di comando, che può essere un file batch o uno script. Campaign può eseguire uno o più trigger ogni volta che il processo Pianificazione attiva i nomi trigger nel campo **Invia trigger dopo ogni esecuzione**. Se si specificano più nomi trigger, devono essere separati da virgole.

Questa funzione consente di inviare un trigger in uscita a un file eseguibile. Il percorso completo e il nome del file devono essere definiti nella finestra di dialogo Definizioni trigger memorizzate. Ogni volta che il processo Pianificazione viene attivato, Campaign esegue il file eseguibile specificato.

Utilizzo di trigger con altre opzioni di pianificazione

I trigger possono essere utilizzati da soli o con qualsiasi altra opzione di pianificazione. Utilizzandoli in combinazione, è possibile, ad esempio, impostare l'esecuzione di un diagramma di flusso ogni lunedì alle 9:00 a.m. ed anche ogni volta che qualcuno fa clic sul banner pubblicitario di internet.

Se, ad esempio, si è pianificato che il diagramma di flusso venga eseguito su trigger (**Esegui su trigger**) in base agli accessi ad un sito Web e si è inoltre specificato un **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione**, il diagramma di flusso non inizierà fino a quando non si verifica l'evento (l'accesso Web) e non scade il periodo di ritardo.

Esempio: Esegui su trigger

Un venditore online dispone di una campagna di cross-selling che viene eseguita su un trigger per cui, quando un cliente effettua un acquisto, questi attiva offerte di cross-selling.

Nello specifico quando un cliente effettua un acquisto:

- il sito Web esegue l'eseguibile **unica_actrg**, passando il codice della campagna e il nome trigger (**web_purchase**).
- il listener Campaign controlla che la campagna sia attiva e il nome trigger esista, quindi esegue il processo Pianificazione e il diagramma di flusso della campagna viene attivato.

Per ulteriori dettagli sui trigger, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Processo Cubo

Gli amministratori utilizzano il processo Cubo per consentire agli utenti di approfondire l'esplorare nei dati da diverse origini. I cubi di dati sono costituiti da dimensioni che si basano su segmenti strategici.

Il processo Cubo è destinato ad utenti o consulenti IBM tecnici. Una procedura ottimale è creare tutti i costrutti globali ,ad esempio cubi e segmenti strategici, nell'area **Sessioni** dell'applicazione.

Gli utenti possono selezionare uno o più segmenti definiti, creare un cubo ed approfondire l'esplorazione nei dati per selezionare un destinatario obiettivo. Il destinatario può quindi essere convertito nei processi appropriati, ad esempio Seleziona, per l'inclusione in un diagramma di flusso.

Creazione di un cubo multidimensionale di attributi

Configurare un processo Cubo per creare un cubo di attributi multidimensionale. Qualsiasi cubo creato nell'area **Sessioni** sarà disponibile globalmente.

Prima di poter creare un cubo utilizzando un processo Cubo, è necessario creare un segmento strategico o una gerarchia di dimensione.

1. Aprire un diagramma di flusso della sessione.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Cubo  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Fare doppio clic sul processo Cubo nell'area di lavoro del diagramma di flusso.
5. Nella scheda **Origine**, utilizzare l'elenco **Segmenti di input** per selezionare uno o più segmenti come input per il cubo.

Importante: se si seleziona più di un segmento origine, assicurarsi che possiedano tutti lo stesso livello destinatario.

6. Fare clic sulla scheda **Definizioni del cubo** per definire il proprio cubo.

Dalla finestra Definizioni del cubo è possibile:

- fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un nuovo cubo.
- selezionare un cubo esistente e fare clic su **Modifica** per modificarlo.
- selezionare un cubo esistente e fare clic su **Rimuovi** per eliminarlo.

7. Per aggiungere un cubo:

- a. Fare clic su **Aggiungi**.
- b. Immettere un nome ed una descrizione.
- c. Selezionare fino a tre dimensioni dagli elenchi corrispondenti. Le dimensioni devono essere correlate ai segmenti strategici su cui si basa quell'origine del cubo.
- d. Fare clic su **OK**. Si chiude la finestra Modifica cubo e la nuova definizione del cubo viene visualizzata nell'elenco di cubi sulla scheda **Definizioni del cubo**.

8. Fare clic sulla scheda **Seleziona campi aggiuntivi da tracciare** per specificare campi aggiuntivi per il tracciamento.

Dalla finestra seleziona campi aggiuntivi è possibile:

- selezionare e spostare i campi di cui tenere traccia dall'elenco **Campi disponibili** all'elenco **Campi selezionati** utilizzando il pulsante **Aggiungi>>**

- fare clic su **Campi derivati** per selezionare o creare i campi derivati da tracciare
 - fare clic su **Profilo** per visualizzare il contenuto del campo selezionato.
9. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva.
- Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
10. Fare clic su **OK**.
- Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Concetti correlati:

“Informazioni sui cubi” a pagina 233

“Informazioni sulle gerarchie di dimensioni” a pagina 230

Processo Crea segmento

Utilizzare il processo Crea segmento per creare elenchi di ID del destinatario dalle tabelle di database clienti. Definire il processo Crea segmento nell'area **Sessioni** di Campaign in modo tale che i segmenti siano disponibili a livello globale per essere utilizzati in tutte le campagne.

Il processo Crea segmento è destinato ad essere utilizzato dagli amministratori di Campaign. Un processo Crea segmento definito in un diagramma di flusso della sessione crea un *segmento strategico*, che può in seguito essere utilizzato in qualsiasi diagramma di flusso. I segmenti possono quindi essere utilizzati come input per i processi. Possono inoltre essere utilizzati per creare dimensioni e cubi, o come segmento di soppressione globale per un livello destinatario.

Nota: una procedura ottimale consiste nel creare tutti i costrutti globali in un diagramma di flusso della sessione.

Per utilizzare segmenti strategici, procedere nel modo seguente:

- Creare i segmenti nell'area **Sessioni**, utilizzando Crea segmento.
- Gestire i segmenti dall'area **Segmenti**.
- Utilizzare i segmenti nelle campagne dalla sezione **Campagna**.

Attività correlate:

“Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne”

Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne

Gli amministratori utilizzano il processo Crea segmento per creare segmenti per l'utilizzo globale nelle campagne e nelle sessioni. Sono denominati *segmenti strategici*.

Definire un processo Creazione segmento nell'area Sessioni dell'applicazione, in modo che i segmenti siano disponibili globalmente. Gli utenti possono quindi utilizzare i segmenti in qualsiasi campagna.

1. Aprire un diagramma di flusso della sessione.

2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Crea segmento  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi di manipolazione dei dati (ad esempio, il processo Seleziona) come input del processo Creazione segmento.
5. Fare doppio clic sul processo Crea segmento.
6. Nella scheda **Definisci segmenti**
 - a. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco **Input**. Queste celle di origine verranno trasformate in segmenti.
 - b. Selezionare **Crea segmenti reciprocamente esclusivi** se si vuole essere certi che ciascun record appartenga a non più di un segmento.
 - c. nell'area **Segmenti di risultato** evidenziare una cella di input e fare clic su **Modifica** per configurare il segmento.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica segmento.
7. Nella finestra di dialogo Modifica segmento:
 - a. Assegnare al segmento un nome che ne descriva lo scopo. Fornire una breve descrizione dei contenuti del segmento (ad esempio, quale input è stato utilizzato per creare il segmento).
 - b. Dall'elenco **Crea in**, selezionare una cartella la quale si memorizzerà il segmento.
 - c. Dall'elenco **Origine dati tabella temporanea**, selezionare un'origine dati in cui memorizzare il segmento strategico. Utilizzare il tasto **Ctrl** per selezionare più origini dati.
 Se si preferisce memorizzare le tabelle temporanee in un file binario sul server, piuttosto che in un'origine dati utente, non selezionare un'origine dati. Per deselezionare un'origine dati (ad esempio, per tornare ad una selezione senza origine dati), premere nuovamente **Ctrl+clic** sull'elemento.

Nota: La selezione di un'origine dati è obbligatoria solo se la proprietà `doNotCreateServerBinFile`, nella pagina di configurazione `Campaign|partitions|partition[n]|Server|Optimization` è impostata su `TRUE`. Se questa proprietà non è impostata su `TRUE`, è necessario selezionare almeno un'origine dati valida.

 - d. Dall'elenco **Politica di sicurezza**, selezionare una politica di sicurezza, se applicabile, da assegnare al nuovo segmento.
 - e. Fare clic su **OK** per tornare alla scheda **Definisci segmenti**.
8. (Facoltativo) Utilizzare la scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva.
9. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato nel diagramma di flusso.

È possibile effettuare un'esecuzione di test del processo Creazione segmento, ma le esecuzioni di test non creano i segmenti strategici né aggiornano i segmenti esistenti.

Nota: Per creare o aggiornare segmenti strategici, eseguire il processo Creazione segmento in modalità produzione.

Concetti correlati:

“Processo Crea segmento” a pagina 98

“Informazioni sui segmenti strategici” a pagina 222

Associazione di segmenti strategici alle campagne

Un segmento strategico è un elenco di ID creato da un amministratore o un utente avanzato in una sessione e reso disponibile per tutte le campagne. Un segmento strategico non presenta differenze rispetto ad altri segmenti (come, ad esempio, quelli creati dal processo Segmento) ad eccezione del fatto che è disponibile a livello globale e può essere utilizzato in qualsiasi campagna.

Associare un segmento strategico alla propria campagna semplifica la selezione di quel segmento durante la creazione di diagrammi di flusso. L'associazione di segmenti strategici pertinenti ad una campagna fornisce inoltre maggiori capacità di report.

1. Nella scheda **Riepilogo della campagna**, fare clic sull'icona **Aggiungi/Rimuovi**

segmenti .

2. Individuare i segmenti che si desidera aggiungere.
 - Fare clic sulle cartelle per esplorarle.
 - Fare clic su **Vista ad albero/Vista elenco** per cambiare la vista.
 - Fare clic su **Ricerca** per effettuare una ricerca in base al nome o alla descrizione.
3. Selezionare i segmenti che si desidera aggiungere e fare clic su >> per spostarli nell'elenco **Segmenti inclusi**. Utilizzare **Maiusc+Clic** o **Ctrl+Clic** per selezionare più segmenti.
4. Fare clic su **Salva modifiche**.

I segmenti aggiunti sono elencati nella pagina Riepilogo della campagna in **Segmenti pertinenti**.

Nota: quando si utilizza il processo Seleziona per selezionare clienti nei diagrammi di flusso della campagna, i segmenti associati alla campagna sono visualizzati all'inizio dell'elenco, in modo da essere facilmente individuabili.

Processo Elenco posta

Utilizzare il processo Elenco posta per assegnare le offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna tramite posta diretta e registrare la cronologia dei contatti. Il processo Elenco posta viene spesso indicato come *processo contatti*.

Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)

Seguire le istruzioni per configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate in un diagramma di flusso Campaign. Configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate per assegnare le offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna tramite posta diretta o una campagna di telemarketing e scrivere i risultati nella cronologia dei contatti.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.

3. Trascinare un processo contatti (Elenco posta  o Elenco chiamate ) dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi configurati come input del processo contatti. I processi connessi devono produrre celle di output, che servono da input per il processo contatti. Ad esempio, un processo Seleziona produce un elenco di ID, quindi il suo output può servire da input ad un processo contatti.

Importante: Tutte le celle selezionate come le celle di input deve devono lo stesso livello destinatario.

5. Fare doppio clic sul processo contatti nell'area di lavoro del diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
6. Utilizzare la scheda **Adempimento** per specificare l'input utilizzato per creare l'elenco contatti e per specificare se l'output viene generato in un elenco o in una tabella.
- a. Dall'elenco **Input**, specificare le celle da utilizzare come origine dati per l'elenco contatti.

Nota: L'opzione **Più celle** è disponibile solo se il processo di input genera più celle o se sono presenti più processi che alimentano il processo contatti.

- b. La casella di spunta **Abilita esportazione in** viene selezionata per impostazione predefinita. Per esportare i dati dell'elenco in una tabella o in un file, lasciare l'opzione **Abilita esportazione in** selezionata, quindi utilizzare le opzioni più opportune:
- Per scrivere l'output su una tabella del database, selezionare una tabella dall'elenco **Abilita esportazione in**.
 - Se la tabella del database che si desidera utilizzare non viene visualizzata nell'elenco o se si desidera scrivere l'output in una tabella non associata, selezionare **Tabella database**. Utilizzare la finestra di dialogo Specifica tabella di database per indicare il nome del database e della tabella. Le variabili utente sono supportate nel nome tabella specificato.
 - Per scrivere l'output in un file, selezionare **File** dall'elenco **Abilita esportazione in** e fornire un nome file ed altri dettagli. È possibile scrivere in un file per verificare l'output del processo contatti. Dopo l'esecuzione del processo, controllare il file per confermare che i risultati sono quelli previsti.
 - Se si desidera creare una tabella utente, selezionare **Nuova tabella associata** dall'elenco **Abilita esportazione in**. Per istruzioni consultare *Campaign Administrator's Guide*.
 - Specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla della tabella di output:
 - **Aggiungi a dati esistenti.** Aggiunge le nuove informazioni alla fine della tabella o del file. Questa opzione rappresenta il metodo consigliato per le tabelle di database. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non vengono esportate come prima riga.
 - **Sostituisci tutti i record.** Rimuovere i dati esistenti dalla tabella o dal file e sostituirli con le nuove informazioni.

- **Crea nuovo file.** Questa opzione è disponibile solo se si specifica un nuovo file nel campo **Abilita esportazione in**.
 - c. Se si desidera scrivere solo nella cronologia dei contatti e non si desidera generare un output in una tabella o in un file, deselezionare l'opzione **Abilita esportazione in**. (Utilizzare la scheda Log, descriva di seguito, per specificare come registrare nelle tabelle della cronologia dei contatti).
 - d. (Facoltativo) Creare un **file di riepilogo**: immettere un nome e percorso file nel campo **File di riepilogo** o scegliendo un'ubicazione facendo clic sul pulsante con i puntini sospensivi. Un file di riepilogo è un file di testo con estensione .sum. Questo file include le informazioni relative al contenuto dell'elenco. In genere, questo file viene incluso con l'elenco quando lo si invia al centro di adempimento. Viene generato un file di riepilogo solo se si seleziona l'opzione **Abilita esportazione in**.
 - e. (Facoltativo) Per inviare un trigger quando il processo termina l'esecuzione, selezionare l'opzione **Invia trigger** e scegliere il trigger che si desidera inviare. Per inviare più trigger, utilizzare **Ctrl+Clic** per selezionare tutti i trigger. I trigger selezionati verranno elencati nel campo **Invia trigger** separati da virgole.
7. Utilizzare la scheda **Trattamento** per assegnare una o più offerte o elenchi di offerte a ciascuna cella obiettivo:
- a. Fare clic sul campo **Offerta** accanto alla cella e selezionare un'offerta. Per assegnare offerte a più celle, selezionare tutte le righe a cui si desidera assegnare le offerte, quindi fare clic su **Assegna offerte**.

Nota: se le celle di input sono collegate ad una cella top-down definita nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), e le offerte sono state già assegnate nel TCS, le offerte vengono visualizzate qui. È possibile sostituire queste assegnazioni. Le eventuali modifiche apportate qui vengono riflesse nel TCS dopo il salvataggio del diagramma di flusso.

- b. Se si desidera escludere alcuni ID dall'elenco contatti, selezionare **Utilizza gruppi di controlli con dati di controllo**, quindi modificare il campo **Controllo?** in **S** per ogni cella che si desidera utilizzare come controllo. Tali celle sono presenti nell'elenco **Cella di controllo** e non possono essere assegnate loro delle offerte.
 - c. Per ciascuna cella non definita come controllo è possibile specificare una cella di controllo ed un'offerta.
8. Utilizzare la scheda **Parametri** se la propria organizzazione utilizza offerte parametrizzate. Ad esempio, un'offerta potrebbe essere parametrizzata con valori del 10% e del 20%. La scheda **Parametri** riporta i valori di ciascuna offerta assegnata nella scheda Trattamento. Se non sono presenti offerte parametrizzate, è possibile ignorare questa scheda.
- a. Utilizzare l'elenco **Per celle** per selezionare le celle che si desidera utilizzare.

Per risparmiare tempo in fase di immissione dei dati, selezionare **[Tutte le celle]** per assegnare i valori che si applicano alla maggior parte delle celle, quindi selezionare le singole celle per sostituirne i valori.

Quando si seleziona **[Tutte le celle]**, viene visualizzata una riga per offerta per parametro. I valori immessi nel campo **Valore assegnato** si applicheranno a tutte le celle che ricevono tale offerta.

Se è stata assegnata la stessa offerta a più celle nella scheda Trattamento, ma a ciascuna cella vengono assegnati valori di parametro differenti, la vista **[Tutte le celle]** riporta il testo **[Più valori]** nella colonna **Valore assegnato** e l'elenco **Per celle** mostra il valore assegnato a ciascuna cella.

Quando si seleziona una singola cella, vengono visualizzate solo le offerte assegnate alla cella selezionata. I valori immessi nel campo **Valore assegnato** si applicheranno solo a tale cella.

- b. Fare clic nel campo **Valore assegnato** (oppure selezionare una riga nella tabella e fare clic su **Assegna valore**), quindi selezionare o digitare un valore da assegnare al parametro. Come valori è possibile utilizzare costanti, campi derivati o campi della tabella. Ad esempio, è possibile utilizzare un campo derivato per produrre valori che possono essere assegnati agli attributi dell'offerta.

L'impostazione di configurazione Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam determina se è consentito specificare ulteriori valori o se l'utente è limitato ai valori presenti nell'elenco per gli attributi dell'offerta di tipo **Elenco a discesa a selezione singola**.

9. Utilizzare la scheda **Personalizzazione** per specificare i campi da immettere nell'elenco contatti. Ad esempio, se si sta creando una mailing list, includere i nomi dei contatti e gli indirizzi.
 - L'elenco Campi di esportazione indica quali campi scrivere nell'elenco di output.
 - Se si seleziona una tabella nella scheda Adempimenti, l'elenco Campi di esportazione include tutti i campi di tale tabella. È necessario associare ciascun campo dati alla colonna della tabella corrispondente. Per trovare automaticamente i campi corrispondenti, fare clic su **Crea corrispondenza**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.
 - Se si seleziona un file nella scheda Adempimenti, l'elenco Campi di esportazione sarà vuoto e sarà necessario selezionare il campo da emettere in output.
 - Quando si seleziona Campi candidati, è possibile fare clic sulla freccia di fianco ad un elemento per espanderlo. Ad esempio, è possibile espandere l'elenco **IBM Campaign Campi generati** e quindi selezionare **Codice trattamento**. Includendo il **Codice trattamento** nel proprio output sarà possibile utilizzarlo per tenere traccia delle risposte. Il tracciamento della risposta diretta richiede ai clienti di fornire lo stesso codice quando rispondono ad un'offerta (ad esempio, utilizzando un coupon). Utilizzare **Ctrl+Clic** o **Shift+Clic** per selezionare più campi.
 - Per visualizzare i valori in un campo selezionare il campo e fare clic su **Produci profilo**.
 - Utilizzare i controlli **Aggiungi** e **Rimuovi** per regolare i contenuti dell'elenco.
 - L'ordine dei campi nell'elenco Campi di esportazione determina l'ordine in cui i dati vengono scritti.
10. Per ordinare l'output e specificare come gestire gli ID duplicati nell'elenco, fare clic su **Altro** nella scheda **Personalizzazione**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni avanzate.

 - a. Specificare se l'elenco deve contenere o meno gli ID duplicati. Ad esempio, se l'ID del destinatario è Nucleo familiare, è possibile che vi sia un ID del destinatario duplicato per ciascun componente di tale nucleo familiare. È possibile includere ciascuna persona nell'elenco o meno. Per ignorare gli ID duplicati, selezionare, **Ignora record con ID duplicati** e specificare il

record da mantenere nel caso ve ne siano. Ad esempio, per mantenere solo i membri della famiglia con il reddito più alto, selezionare **MaxOf (massimo di)** e **Household_Income**.

Nota: Questa opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno della stessa cella di input. Se in più celle di input è presente lo stesso ID, l'elenco contatti potrebbe ancora contenere duplicati. Se si desidera rimuovere tutti i duplicati dall'elenco, è necessario utilizzare un processo Unione o Segmento in upstream del processo di contatto per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti reciprocamente esclusivi.

Nota: Questa opzione è relativa solo alla tabella adempimento (l'elenco) e non alla cronologia dei contatti. Le tabelle di cronologia dei contatti contengono sempre solo ID univoci. Ad esempio, supporre che l'elenco di output contenga più membri della famiglia (ID duplicati per il Nucleo familiare). La cronologia dei contatti conterrà solo un record per Nucleo familiare, utilizzando il primo ID cliente trovato. Il designer del diagramma di flusso deve assicurarsi che la serie di risultati ottenga i record corretti prima che questi raggiungano le tabelle di cronologia dei contatti. Utilizzare il processo Estrazione per de-duplicare i risultati prima che vengano inseriti nella casella del processo contatti in modo da assicurarsi che vengano scritti record corretti sia nella tabella di adempimento che nella cronologia dei contatti.

- b. Per ordinare l'output, utilizzare le opzioni **Ordinare in base a**. Per esempio, per ordinare in base al cognome in ordine inverso, selezionare il campo **Last_Name** e **Decrescente**.
 - c. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.
11. Utilizzare la scheda **Log** per controllare ciò che viene scritto nella cronologia dei contatti.

Per abilitare o disabilitare le opzioni di registrazione log della cronologia dei contatti è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate.

- a. Per registrare i log della cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, selezionare **Registra nelle tabelle cronologia contatti**. Questa opzione rende disponibili le informazioni sul contatto per il tracciamento e il report in tutta l'applicazione Campaign.

Nota: Quando si crea una mailing list, non registrarla nella cronologia dei contatti se si prevede di inviare l'elenco ad una mailing house per l'elaborazione (ad esempio la convalida indirizzi). Prendere in considerazione, invece, l'utilizzo di un processo Traccia per registrare le informazioni restituite dalla mailing house. In questo modo si otterrà solo l'elenco di clienti a cui è stata inviata un'offerta. Un altro approccio consiste nel consentire alla mailing list di aggiornare la cronologia dei contatti, quindi nell'utilizzare il processo Traccia per aggiornare i record della cronologia dei contatti creati dal processo Elenco posta.

- b. (Facoltativo) Per memorizzare le informazioni sul contatto in altre ubicazioni, in aggiunta o in alternativa alle tabelle della cronologia dei contatti, selezionare **Registra in altra destinazione**. Questa opzione risulta utile se l'organizzazione richiede un'ulteriore elaborazione delle informazioni in un altro formato o se si desidera esaminare l'output prima di aggiornare la cronologia dei contatti.
12. Se è stato selezionato **Registra in un'altra destinazione**, nella scheda Log:
- a. Utilizzare **Seleziona celle** per specificare l'input da utilizzare (nel caso vi fossero più input).

- b. Utilizzare **Registra in** per selezionare una tabella o un file di destinazione. Se si seleziona **File**, definire il nome del file di output ed i parametri. Indicare il campo dati da includere spostando i campi candidati nell'elenco **Campi per l'output**. È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza. L'ordine dei campi nell'elenco determina l'ordine dei dati nel file.
- c. Utilizzare le seguenti opzioni per specificare come vengono gestiti gli aggiornamenti ai file o alle tabelle di destinazione:
- **Aggiungi a dati esistenti**: aggiunge le nuove informazioni sul contatto alla fine della tabella o del file. L'aggiunta dei dati rappresenta una scelta sicura per le tabelle dei database perché preserva i dati esistenti. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non vengono esportate come prima riga.
 - **Sostituisci tutti i record**: rimuove tutti i dati dalla tabella o dal file e li sostituisce con le nuove informazioni sul contatto.

Un campo informativo indica se **Ignora record con ID duplicati** è impostato su Sì o No. Questa opzione viene impostata nella scheda **Personalizzazione**, ma si applica anche al file o alla tabella specificata per **Registra in altra destinazione**, in cui si sta registrando la cronologia dei contatti.

13. Per personalizzare le informazioni che verranno scritte nella cronologia dei contatti, fare clic su **Altre opzioni** nella scheda Log.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni di registrazione nella cronologia dei contatti.

- a. Per evitare l'aggiornamento della cronologia dei contatti durante l'esecuzione di questo processo, selezionare **Crea solo trattamenti**.

Questa opzione genera nuovi trattamenti nella tabella Trattamenti *senza* aggiornare la cronologia dei contatti, per consentire di aggiornare le tabelle della cronologia successivamente. Ad esempio, utilizzare questa opzione se si desidera rimuovere gli indirizzi non validi e duplicati mediante la post-elaborazione. Attendendo di aggiornare la cronologia dei contatti con l'elenco di ID finale a cui le offerte sono state inviate, la cronologia dei contatti risultante sarà più piccola e più precisa.

Se si seleziona questa opzione, le altre opzioni in questa finestra di dialogo che non sono più valide, verranno disabilitate.

Per impostazione predefinita, questa opzione *non* è selezionata e la cronologia dei contatti viene aggiornata quando il processo viene eseguito.

Per ulteriori informazioni sulla registrazione della cronologia dei contatti, consultare Capitolo 9, "Gestione della cronologia dei contatti", a pagina 177.

- b. Per generare nuovi trattamenti con lo stesso ID package come nell'esecuzione del processi più recente, selezionare **Utilizza ultimo ID del package**.

Tutte le offerte proposte ad un singolo nello stesso processo contatti sono considerate come un singolo "package". Per impostazione predefinita l'opzione **Utilizza ultimo ID del package** non è selezionata. La mancata selezione di questa opzione assicura che ad ogni package venga assegnato un ID univoco per ciascuna esecuzione di produzione del processo contatti.

Se è stato selezionato **Crea solo trattamenti** per impedire l'aggiornamento della cronologia dei clienti, è possibile selezionare anche **Utilizza ultimo ID del package** per assicurarsi che l'ID package dell'esecuzione precedente venga assegnato a ciascuna serie di offerte. Questa azione collega le offerte alla cronologia dei contatti esistente.

- c. Utilizzare **Tracciamento del livello destinatario** per determinare quale livello destinatario viene scritto nella cronologia dei contatti.

Nota: Il processo contatti elimina i record duplicati in base al livello destinatario del processo di input. La modifica del **Tracciamento del livello destinatario** non influisce su come viene effettuata l'eliminazione dei record duplicati. Ad esempio, il processo di input di un processo Elenco posta utilizza il livello destinatario 1. Tuttavia, si desidera registrare i record nella cronologia dei contatti al livello destinatario 2. In questo caso è necessario configurare un processo legato ai destinatari per cambiare il livello destinatario. Quindi connettere il processo legato ai destinatari come input per il processo contatti. Ora è possibile selezionare un Tracciamento del livello destinatario 2.

- d. Utilizzare il campo **Data contatto** per specificare quando contattare le persone nell'elenco contatti. Se non viene indicata alcuna data, Campaign utilizza la data di esecuzione del diagramma di flusso.
 - e. Utilizzare l'elenco **Codice stato del contatto** per specificare un codice di stato per la traccia.
 - f. Utilizzare i controlli per aggiungere campi dall'elenco **Campi candidati** all'elenco **Campi da registrare**.
 - g. Fare clic su **Chiudi** per ritornare alla scheda **Log** della finestra di dialogo di configurazione del processo.
14. (Facoltativo) Per cancellare alcune o tutte le voci della cronologia dei contatti esistente e della cronologia delle risposte associata prima della successiva esecuzione del processo contatti, fare clic su **Cancella cronologia** nella scheda **Log**.

Importante: **Cancella cronologia** elimina in modo permanente i record della cronologia dei contatti e record della cronologia delle risposte dalle tabelle di sistema. Questi dati non possono essere recuperati.

15. (Facoltativo) Utilizzare la scheda **Generale** per assegnare un nome e delle note al processo.
16. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti. Un'esecuzione di test non produce output di dati o non aggiorna tabelle o file, ma esegue qualsiasi trigger selezionato nella scheda **Adempimento**.

Processo Elenco chiamate

Utilizzare il processo Elenco chiamate per assegnare le offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna di telemarketing e registrare la cronologia dei contatti. Il processo Elenco chiamate viene spesso indicato come *processo contatti*.

Un processo Elenco chiamate viene configurato nello stesso modo in cui si configura un processo Elenco posta. Consultare "Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 100.

Processo Traccia

Utilizzare il processo Traccia per aggiornare gli stati del contatto o altri campi tracciati di record esistenti nella cronologia dei contatti. Il processo Traccia può aggiornare i record della cronologia dei contatti, creare nuovi record o una combinazione di entrambi.

Il processo Traccia consente di registrare le informazioni sui contatti nelle tabelle della cronologia dei contatti, in modo separato rispetto al processo contatti che ha generato l'elenco di contatti.

Ad esempio, se il gestore posta eseguisse una post-elaborazione per rimuovere gli indirizzi non validi e duplicati, probabilmente l'utente non scriverebbe nella cronologia dei contatti l'elenco generato inizialmente. Attenderebbe, invece, che il gestore posta invii un elenco di conferma di ID a cui sono state inviate effettivamente le offerte.

In questo caso l'input dell'utente nel processo Traccia rappresenterà la mailing list finale utilizzata dal gestore posta dopo che ha eseguito la post-elaborazione e la cronologia dei contatti sarebbe più accurata. Successivamente, se della posta diretta viene restituita come non recapitabile, è possibile utilizzare il processo Traccia per aggiornare lo stato contatto di quei contatti in "Non recapitabile".

Inoltre, a volte l'elenco degli obiettivi è grande e non è necessario caricare tutte queste informazioni nella cronologia dei contatti. In alternativa è possibile registrare solo i contatti effettivamente contattati. Spesso non si è a conoscenza di chi sia stato contattato o meno fino a quando non si riceve il feedback dai call center o dai gestori posta. È possibile utilizzare il processo Traccia in modo da inserire un feedback proveniente da altre fonti nelle tabelle della tabella della cronologia dei contatti.

Per dettagli sulla registrazione dei dettagli nella cronologia dei contatti, consultare Capitolo 9, "Gestione della cronologia dei contatti", a pagina 177.

Esempio 1

Creare due diagrammi di flusso separati per sfruttare la scrittura ritardata del processo Traccia nella cronologia dei contatti.

Creare l'elenco di contatti nel diagramma di flusso 1: un processo Seleziona seleziona i dati e fornisce l'input ad un processo Segmento, dove i dati vengono segmentati in base al livello valore. I dati segmentati del processo Segmento vengono inseriti come input in un processo Elenco posta. Configurare il processo Elenco posta per produrre un elenco di ID in un file, senza la registrazione nella cronologia dei contatti, in quanto si desidera che l'elenco contatti venga sottoposto a post-elaborazione da parte del gestore posta.

Creare un diagramma di flusso 2 per gestire l'elenco dei contatti restituito dal gestore posta e per scrivere l'elenco finale dei contatti nella cronologia dei contatti. Il diagramma di flusso 2 consiste di un processo Seleziona, che ha come input l'elenco di clienti effettivamente contattati dal gestore posta, connesso ad un processo Traccia che scrive le informazioni nella cronologia dei contatti.

Esempio 2

In una variante dell'esempio precedente, il gestore della posta restituisce un elenco di ID che *non* è stato possibile contattare. Per ottenere l'elenco degli ID contattati, selezionare l'elenco di contatti di output originario dal diagramma di flusso 1 ed utilizzare un processo Unione per eliminare i non recapitabili forniti dal gestore posta. L'output del processo Unione rappresenta l'elenco di ID contattati che può essere trasmesso ad un processo Traccia che lo scriverà nella cronologia dei contatti.

Nota: in entrambi gli esempi, il codice trattamento è necessario per associare i dati aggiornati all'elenco originario.

Tracciamento della cronologia dei contatti

Configurazione di un processo Traccia per aggiornare le righe esistenti nella cronologia dei contatti o per creare nuove righe.

Per degli esempi, consultare "Processo Traccia" a pagina 107.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo Traccia  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi configurati come input del processo Traccia.
5. Fare doppio clic sul processo Traccia nel diagramma di flusso.
6. Utilizzare la scheda **Origine** per selezionare le celle di input che contengono potenziali responder. Le celle dei processi collegati al processo Traccia vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
 - a. Utilizzare l'elenco **Input** per selezionare altre celle di origine.
 - b. Utilizzare il campo **Data contatto** per selezionare una data da associare ai record che verranno aggiornati dal processo Traccia. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi". È anche possibile utilizzare i campi derivati per compilare il campo **Data di contatto**.
 - c. Selezionare il **Codice stato del contatto** che si desidera associare ai record che si sta aggiornando nella cronologia dei contatti.
7. Fare clic sulla scheda **Mapping per i trattamenti**.

Utilizzare l'elenco **Campi di azione candidati** per scegliere i campi pertinenti da abbinare al codice trattamento. Il codice trattamento identifica univocamente la riga da aggiornare nella cronologia dei contatti.

Selezionare un campo da utilizzare come corrispondenza e fare clic su **Aggiungi** per spostarlo nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza** affinché sia associato al codice trattamento.
8. Fare clic sulla scheda **Log** per specificare come si desidera aggiornare la cronologia dei contatti.

Nota: è necessario disporre delle autorizzazioni adeguate per abilitare o disabilitare l'aggiornamento delle tabelle della cronologia dei contatti.

- a. Per aggiornare la cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, selezionare la casella di spunta **Registra nelle tabelle della cronologia dei contatti**.
- b. Specificare come devono essere aggiornate le tabelle della cronologia dei contatti:
 - **Aggiorna record esistenti:** se un record esiste, viene aggiornato. Se il record non esiste, non viene creato.

- **Crea solo nuovi record:** se il record non esiste, viene creato. Non aggiorna i record esistenti.
 - **Aggiorna esistenti e crea nuovi:** se un record esiste, viene aggiornato. Se il record non esiste, lo aggiunge.
- c. Se si desidera scrivere ulteriori campi nella cronologia dei contatti, fare clic su **Altri campi** per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni di registrazione nella cronologia contatti. Utilizzare i pulsanti **Aggiungi**, **Rimuovi**, **Corrispondenza**, **Su1** e **Giù1** per selezionare e spostare i campi desiderati dall'elenco **Campi candidato** all'elenco **Campi da registrare**. I campi senza corrispondenza non verranno aggiornati.
 - d. Fare clic su **OK**.
9. Se si desidera registrare in una destinazione diversa dalla cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema o in ulteriori destinazioni, selezionare la casella di spunta **Registra in altra destinazione**. Questa opzione consente di scrivere in una tabella o in un file alternativi.
 - a. Utilizzare l'elenco **Registra in** per specificare se l'output deve essere scritto in un file o in una tabella nel database nuova o già esistente:
 Se si seleziona **File**, utilizzare la finestra di dialogo Specifica file di output per definire il tipo e nome ed il dizionario dei dati corrispondente del file.
 Se si seleziona **Nuova tabella**, utilizzare la finestra di dialogo Nuova definizione di tabella per specificare le informazioni sulla nuova tabella in cui scrivere l'output del log.
 - b. Per specificare i campi da emettere in output selezionarli dall'elenco **Campi candidati** e spostarli nell'elenco **Campi per l'output**. Se i campi che si desidera selezionare non vengono visualizzati, espandere gli elementi presenti nell'elenco Campi candidati. È possibile anche utilizzare i campi derivati i Campi candidati.
 - c. È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.
 - d. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di output:
 - **Aggiungi a dati esistenti:** aggiunge le nuove informazioni sul contatto alla fine della tabella o del file. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non verranno esportate come prima riga. Questa è la procedura ottimale per le tabelle del database.
 - **Sostituisci tutti i record:** rimuove tutti i dati dalla tabella o dal file e li sostituisce con le nuove informazioni sul contatto.
 10. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e note descrittive al processo.
 11. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Risposta

Il processo Risposta tiene traccia delle risposte dei clienti contattati in un processo contatti, come ad esempio Elenco posta o Elenco chiamate.

In base alle regole definite durante la configurazione del processo, il processo Risposta valuta quali risposte sono considerate valide e come vengono accreditate alle campagne o alle offerte. L'output del processo Risposta viene scritto in varie tabelle di sistema della cronologia delle risposte, in cui è possibile accedere ai dati per l'analisi utilizzando le prestazioni della campagna e i report redditività.

Nel modulo più semplice, è possibile che il processo venga visualizzato nel proprio diagramma di flusso connesso a un processo Seleziona (e facoltativamente a un processo Segmento). In un diagramma di flusso di questo tipo in processo Seleziona seleziona gli ID dalla tabella associata che contiene i dati relativi ai responder e alle relative azioni di risposta. Questi ID vengono segmentati dal processo Segmento in gruppi significativi e infine vengono passati a un processo Risposta, dove vengono applicate regole di tracciamento delle risposte e l'output viene scritto in tabelle della cronologia delle risposte.

Un processo Risposta è strettamente allineato al relativo processo contatti corrispondente, in cui i responder di cui viene attualmente tenuta traccia erano membri possibili di celle oggetto di particolari offerte.

Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte”

Riferimenti correlati:

“Elenco dei report IBM Campaign” a pagina 236

Aggiornamento della cronologia delle risposte

Utilizzare il processo Risposta per aggiornare la cronologia delle risposte. Il processo Risposta confronta le informazioni della risposta della campagna con la cronologia dei contatti e scrive le informazioni nelle tabelle della cronologia delle risposte per il livello destinatario appropriato.

Un processo Risposta è strettamente allineato al relativo processo contatti corrispondente, in cui i responder di cui viene attualmente tenuta traccia erano membri possibili di celle oggetto di particolari offerte. Pertanto, prima di configurare un processo Risposta, è necessario:

- conoscere il livello destinatario del proprio elenco contatti.
- assicurarsi che le tabelle di sistema della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte siano associate per ogni livello destinatario contattato e di cui si sta tenendo traccia. Tale operazione viene generalmente eseguita dall'amministratore di Campaign.
- impostare un processo Risposta separato per ogni livello destinatario in cui si sta tenendo traccia dei responder.
- conoscere i codici che rappresentano i tipi di risposta di cui si desidera tenere traccia.
- sapere quali codici generati da Campaign (codici campagna, cella, offerta o trattamento) sono stati inviati all'elenco contatti, in modo da poterli associare per il tracciamento.
- abilitare la possibilità di creare tabelle temporanee nel database delle tabelle di sistema di Campaign (impostare la proprietà di configurazione su `AllowTempTables`).

Seguire la procedura riportata di seguito per configurare un processo Risposta.

1. Passare all'elenco delle campagne in cui sono stati creati i diagrammi di flusso dei contatti (i diagrammi di flusso che hanno assegnato le offerte che si prevede di analizzare).
2. Solitamente, si crea un diagramma di flusso separato per gestire il processo Risposta. È possibile inoltre avere un diagramma di flusso di risposta per canale o un diagramma di flusso di risposta globale per tutte le campagne.
3. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.

4. Trascinare il processo Risposta  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
5. Collegare un processo Seleziona o Estrazione come input al processo Risposta. Il processo Seleziona o Estrazione in genere effettua la lettura da una tabella azione. Una *tabella azione* è una tabella del database facoltativa o un file che contiene i dati della risposta che devono essere raccolti dopo la presentazione delle offerte ai clienti. Spesso i dati hanno origine da diverse tabelle, ad esempio informazioni sulle transazioni o sulle vendite.

Nota: Gli amministratori devono accertarsi che la tabella azione sia bloccata durante l'elaborazione della risposta. Gli amministratori devono inoltre cancellare le righe dopo ogni esecuzione del processo Risposta per assicurarsi che le risposte non vengano accreditate più volte. Ad esempio, utilizzare Campaign per eseguire SQL dopo il processo Risposta per cancellare la tabella azione. Per informazioni importanti, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

6. Fare doppio clic sul processo Risposta nel diagramma di flusso per aprire la finestra di dialogo di configurazione del processo.
7. Utilizzare la scheda **Origine** come segue.
 - a. Se sono stati seguiti gli step di questa procedura, l'elenco di **Input** riporta già l'input corretto. L'input deve provenire dalla tabella azione associata che contiene le informazioni di risposta del cliente.

Nota: se si sta utilizzando un file flat delimitato come input al processo Risposta, ci si deve assicurare che tutti i tipi di dati nei file di input siano associati in modo appropriato, poiché questa operazione non viene eseguita dal processo Risposta. L'utilizzo di un tipo di dati che non corrisponde (ad esempio, disporre di un codice trattamento associato come "numerico" quando il campo UA_Treatment.TreatmentCode è di tipo "stringa") provoca un errore di database su alcuni database (ad esempio, le tabelle di sistema su DB2).

- b. Come **Data di risposta**, selezionare una data dalla tabella azione da associare ai record che verranno prodotto come output dal processo Risposta. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi".
 - c. Come **Codice del tipo di risposta**, scegliere un campo dalla tabella azione. I codici del tipo di risposta vengono definiti globalmente e sono disponibili per tutte le campagne. I tipi di risposta sono le azioni specifiche che si stanno tracciando, come i click-through, le richieste, gli acquisti, le attivazioni e l'utilizzo. Ogni tipo di risposta è rappresentato da un codice di risposta unico.
8. Utilizzare la scheda **Mapping per i trattamenti** per selezionare i campi da tracciare e confrontarli ad un elenco di attributi dell'offerta o del trattamento.
 - a. Nell'elenco **Campi di azione candidati**, espandere la tabella azione utilizzata in modo da visualizzare l'elenco dei campi.

- b. Utilizzare il pulsante **Aggiungi** per far associare i **Campi di azione candidati** agli attributi corrispondenti nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza**. La colonna **Attributo Offerta/Trattamento** elenca tutti gli attributi dell'offerta o del trattamento nel sistema.

È consigliabile creare una corrispondenza tra almeno un Attributo di interesse ed un codice di risposta.

Nota: i campi non associati e i campi per i quali non sono disponibili i valori (o sono NULL) non vengono utilizzati per l'attribuzione della risposta. Affinché un'istanza di trattamento riceva il credito di risposta, tutti i campi popolati devono corrispondere, tranne per i controlli. Per i controlli, vengono ignorati tutti i codici.

9. Fare clic sulla scheda **Log** per specificare ulteriori campi che si desidera registrare nella cronologia delle risposte.
Utilizzare i controlli per creare una corrispondenza tra i campi dell'elenco **Campi candidati** e quelli dell'elenco **Campi da registrare**.
È possibile creare automaticamente una corrispondenza tra i campi facendo clic su **Crea corrispondenza**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.
10. Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome o una nota al processo.
11. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Quando si salva e si esegue il diagramma di flusso, le informazioni vengono scritte nella cronologia delle risposte. Gli amministratori di Campaign devono assicurarsi di cancellare le righe dopo ogni esecuzione del processo Risposta per accertarsi che le risposte non vengano accreditate più volte.

Concetti correlati:

“Come tracciare le risposte ad una campagna” a pagina 189

“Processo Risposta” a pagina 109

“Risposte dirette” a pagina 195

“Metodi di attribuzione” a pagina 199

Riferimenti correlati:

“Elenco dei report IBM Campaign” a pagina 236

Anteprima dei valori dei campi dai dati utente

È possibile utilizzare la funzione **Profilo** per visualizzare in anteprima i valori dei campi quando si configura un processo in un diagramma di flusso. Questa funzione consente di visualizzare i valori effettivi dei campi nei dati utente.

È possibile poi selezionare i valori da utilizzare nell'operazione corrente, ad esempio per creare una query per un processo Seleziona.

Oltre a visualizzare i valori, la funzione **Profilo** indica anche la frequenza di ricorrenza di ciascun valore nel campo selezionato. È possibile utilizzare queste informazioni per esser certi di mirare ai contatti desiderati.

È possibile produrre il profilo di qualsiasi campo disponibile in qualsiasi processo in cui sia presente il pulsante **Profilo**. Gli esempi includono l'elenco **Segmenta per campo** nel processo Segmento e gli elenchi **Campi disponibili** o **Campi candidati** in altre finestre di dialogo di configurazione del processo. Solo i record contenuti nella cella corrente sono inclusi nel conteggio, a meno che i conteggi non siano stati precalcolati.

Nota: È necessario disporre delle autorizzazioni appropriate per produrre il profilo dei campi. Contattare l'amministratore di sistema per eventuali domande relative all'accesso a questa funzione. Inoltre tenere presente che l'amministratore può impedire che la creazione di un profilo dei campi. Campaign genera un avviso se si tenta di produrre il profilo di un campo che è anche un destinatario. La creazione del profilo di un destinatario può restituire molti record ed potenzialmente avere un impatto sulle prestazioni.

Produzione del profilo di un campo

Campaign produce il profilo di un campo quando lo si seleziona in un elenco, quindi si fa clic sul pulsante **Produci profilo**. È possibile produrre il profilo di qualsiasi campo in qualunque origine dati associata. È inoltre possibile produrre il profilo di campi derivati.

1. Nella finestra di configurazione di un processo in cui è presente il pulsante **Produci profilo**, selezionare il campo di cui si desidera produrre il profilo.
2. Fare clic su **Produci profilo**.

Viene visualizzata la finestra Campo Profilo selezionato.

Campaign produce il profilo dei dati nel campo selezionato. Le categorie e i conteggi di frequenza vengono aggiornati dinamicamente mano a mano che la produzione del profilo procede.

Nota: attendere il completamento della produzione profilo prima di utilizzare i risultati, in modo da essere certi che tutte le categorie siano state elaborate e che i conteggi siano completi.

Al termine della produzione del profilo, la finestra Campo Profilo selezionato visualizza le seguenti informazioni:

- L'elenco di valori nel campo selezionato, visualizzati nella colonna **Categoria**, e il corrispondente **Conteggio** di ID con tale valore.

Nota: Campaign organizza i valori per categoria, raggruppandoli per creare segmenti che abbiano approssimativamente la stessa dimensione. Il numero massimo predefinito di categorie (contenitori di valori distinti) che può essere visualizzato è 25. È possibile modificare il numero massimo di categorie.

- Il riquadro **Statistiche** sulla destra visualizza il numero totale di ID e altri dettagli relativi ai dati per quel campo, tra cui:
 - Il numero di valori NULL trovati
 - Il numero totale di categorie o valori per tale campo
 - Valori statistici per i dati, tra cui media, deviazione standard e valori minimi e massimi.

Nota: I valori **Media**, **Dev. st.**, **Min.** e **Max.** non sono disponibili per campi ASCII. Quando si produce il profilo di un campo di testo, tutti questi valori sono pari a zero.

Limitazione input per la produzione del profilo

Quando Campaign crea il profilo di un campo, crea solo quei segmenti disponibili nell'input del processo in cui si sta eseguendo la creazione del profilo.

In altre parole, se si limita l'input al processo Segmento, quindi si crea il profilo di un campo in base all'input limitato, il profilo visualizzerà solo i segmenti disponibili nell'input limitato.

Considerare il seguente esempio:

1. Si configura un processo Seleziona che effettua una query che restituisce solo 354 record.
2. Si utilizza tale processo Seleziona come input di un processo Segmento.
3. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo Segmento, si utilizza la funzione **Profilo** per vedere quali valori sono disponibili nei vari campi.
4. La selezione effettuata nell'elenco **Input** della finestra di dialogo **Campo Profilo selezionato** determina il numero di record di cui si produce il profilo. Se si seleziona **Nessuno**, Campaign produce un profilo di tutti i record. Se si sceglie la casella di Selezione in ingresso come **Input**, Campaign produce il profilo solo dei record selezionati da tale processo. Se la query del processo Seleziona ha dato luogo solo a 354 risultati, Campaign produce il profilo solo di tali record.

Il seguente esempio mostra un profilo limitato, dove l'**Input** è impostato su Select1.

Segment Process Configuration

Input: Select1

Segment by Field: ☒ Segment by Query: ☐

of Segments: 3

Segment Name

Segment Name	Count
Segment1	125
Segment2	96
Segment3	98
Segment4	35

Field: Preferred_Channel

Input: Select1

Recompute

Finished Profiling

Statistics:

Count: 354

NULLs: 0

Categories: 4

Mean: 0.00

Disabilitazione della produzione profilo

La produzione profilo in tempo reale consente di visualizzare e utilizzare le caratteristiche di un campo selezionato. Tuttavia, ciò può influire sulle prestazioni, quando si utilizzano database di grandi dimensioni. Per questo motivo, Campaign consente di disabilitare questa opzione.

Quando la produzione profilo in tempo reale è disabilitata e si fa clic su **Produci profilo**, nella parte inferiore della finestra Campo Profilo selezionato viene visualizzato un messaggio per segnalare che la produzione profilo in tempo reale non è consentita.

Se la produzione profilo non è consentita e il campo non è configurato per essere precalcolato, la finestra Campo Profilo selezionato indica che nessun dato è disponibile, nessuna categoria o nessun conteggio è visualizzato e tutti i conteggi **Statistici** sono pari a zero.

Se per un campo sono disponibili valori precalcolati, quando si esegue la produzione profilo vengono visualizzati questi valori anziché i valori "reali". La finestra Campo Profilo selezionato indica che l'origine dati è del tipo "Importato" e riporta la data e l'ora in cui i valori sono stati calcolati l'ultima volta.

Per ulteriori informazioni sulla disabilitazione della produzione profilo in tempo reale, consultare *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Accesso alla finestra Opzioni di produzione profilo

1. Da una qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo nella quale l'opzione Profilo è disponibile, selezionare un campo per la produzione profilo oppure fare clic su **Profilo**.

Viene visualizzata la finestra Campo Profilo selezionato.

2. Nella finestra Campo Profilo selezionato, fare clic su Opzioni.

Viene visualizzata la finestra Opzioni di produzione profilo.

Modifica del numero massimo di segmenti di profilo

Quando si produce il profilo dei campi nelle caselle del processo del diagramma di flusso, Campaign crea automaticamente fino a un numero massimo di 25 segmenti. È possibile cambiare questo valore per la sessione corrente del diagramma di flusso.

Quando si utilizza l'opzione **Profilo** in una finestra di dialogo di configurazione del processo, è possibile specificare il numero massimo di segmenti da generare quando si visualizza l'anteprima dei valori dei campi. Il nuovo valore viene utilizzato da tutte le caselle del processo nel diagramma di flusso corrente. Tuttavia, il valore viene applicato solo alla sessione e al diagramma di flusso correnti. Quando si apre un altro diagramma di flusso o si chiude e si riapre lo stesso diagramma di flusso, il valore torna al valore predefinito di 25.

1. Aprire una qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo in cui sia disponibile l'opzione Profilo.
2. Selezionare un campo per la produzione del profilo e fare clic su **Profilo**.
3. Nella finestra di dialogo Campo Profilo selezionato fare clic su **Opzioni**.
4. Nella finestra di dialogo Opzioni di creazione profilo immettere un nuovo valore nel campo **Numero di segmenti** per indicare il numero massimo di segmenti in cui si desidera che vengano raggruppati i valori del campo.

Il profilo viene ricalcolato con il nuovo valore.

Se il numero di valori distinti nel campo supera il numero massimo di segmenti consentito, il profilo raggrupperà i valori in segmenti di uguali dimensioni per evitare il superamento del numero massimo di segmenti.

Profilo dei valori del campo per metatipo

L'opzione **Profilo per metatipo** nella finestra di dialogo Opzioni di creazione profilo specifica come ordinare i valori dei campi per tipi di dati quali date, denaro ed altri dati numerici.

Il profilo in base al metatipo influisce sul modo in cui i dati vengono ordinati quando si crea il profilo di un campo in una finestra di dialogo di configurazione del processo.

Per modificare questa impostazione, aprire una qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo in cui sia disponibile l'opzione Profilo. Quindi, selezionare un campo per il profilo o fare clic su **Profilo**. Nella finestra di dialogo Campo Profilo selezionato fare clic su **Opzioni**.

L'opzione **Profilo per metatipo** è abilitata per impostazione predefinita, in modo che i valori dei campi che rappresentano date, denaro, numeri di telefono e tipi di dati simili vengano ordinati e raccolti correttamente. Ad esempio, le date vengono ordinate come date, non come valori numerici. Se si disabilita questa opzione, i valori vengono ordinati come testo ASCII.

Il seguente esempio mostra in che modo questa impostazione influisce su un campo data. Il profilo per metatipo riconosce che il tipo di dati è Data e ordina le date di conseguenza.

Profilo per metatipo abilitato	Profilo per metatipo disabilitato
(ordinato per data)	(ordinato numericamente)
25-DIC-2011	20-FEB-2012
20-FEB-2012	20-MAR-2012
20-MAR-2012	25-DIC-2011

Aggiornamento di un conteggio profilo

Aggiornare il conteggio profilo quando si verifica qualcosa che potrebbe cambiare i risultati. Ad esempio, è possibile aggiornare il conteggio quando vengono aggiunti nuovi valore ad un campo o quando viene aggiornata una tabella di database.

Per aggiornare i risultati del profilo di un campo dalla finestra Campo Profilo selezionato, fare clic su **Ricalcola**.

Nota: Quando si produce per la prima volta il profilo di un campo da una tabella dimensionale, Campaign restituisce i conteggi che corrispondono a quelli del campo nella tabella dimensionale. Quando si fa clic su **Ricalcola** per aggiornare i risultati del profilo, Campaign restituisce i conteggi dell'unione risultante con la tabella di base collegata alla tabella dimensionale. Se si desidera produrre il profilo di un campo della tabella dimensionale senza eseguire l'unione a una tabella di base, associare la tabella dimensionale come tabella di base.

Inserimento di una categoria del profilo in una query

Durante la creazione di un'espressione della query in una finestra di dialogo di configurazione del processo, è possibile inserire un valore del campo nell'espressione della query.

1. Effettuare la produzione profilo sul campo selezione.
2. Una volta terminata la produzione profilo, dalla finestra Campo Profilo selezionato fare doppio clic su una categoria per inserire quel valore nell'ubicazione corrente del cursore nella casella di testo della query.

Nota: se non viene visualizzato il valore desiderato, la causa potrebbe essere l'eccessivo numero di valori raggruppati in un segmento di profilo. Se si imposta il numero massimo di segmenti di profilo su un numero maggiore del

numero di categorie (riportate nella finestra Campo Profilo selezionato), ogni valore del campo verrà elencato come categoria separata. In tal modo è possibile accedere a tutte le categorie esistenti.

Stampa dei risultati di un profilo

1. Fare clic su **Stampa** dalla finestra Campo Profilo selezionato.
Viene visualizzata la pagina Configurazione pagina, dalla quale è possibile specificare la stampante e le opzioni di stampa.
2. Fare clic su **OK** per confermare l'invio del job di stampa alla stampante.

Esportazione dei dati del profilo

Dopo aver eseguito la produzione profilo in un campo, è possibile esportare i dati del profilo in un file .CSV (comma-separated values). È possibile aprire questo file in qualsiasi editor di testo. Se si apre in Microsoft Excel, le impostazioni di Excel determinano come i dati vengono visualizzati. Ad esempio, Excel potrebbe interpretare un valore intervallo, come ad esempio "1-5", come una data (5 gennaio).

1. Nella finestra Campo Profilo selezionato fare clic su **Esporta**.

Nota: il pulsante **Esporta** è disponibile solo una volta terminata la produzione profilo.

Viene visualizzata la finestra Esporta dati del report. Immettere un nome nel campo **Nome file** oppure accettare il valore predefinito. Non specificare un percorso o un'estensione. Quando viene creato il file verrà utilizzata l'estensione.

2. (Facoltativo) Selezionare **Includi etichette di colonna** se si desidera includere le intestazioni colonna nel file per identificare ciascun campo.
3. Fare clic su **Esporta**. (Se questo pulsante è disabilitato, è necessario immettere prima il nome file).
4. Utilizzare la finestra di dialogo per aprire o salvare il file. csv.
5. Se si decide di salvare il file, viene richiesto un percorso e si ha la possibilità di modificare il nome file.

Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo

I processi Estrazione, Elenco chiamate, Elenco posta e Snapshot consentono di specificare come gestire gli ID duplicati nell'output del processo. L'impostazione predefinita consente ID duplicati nell'output. Per escludere dall'output i record con ID duplicati, completare la procedura riportata di seguito.

1. Dalla finestra di configurazione del processo, fare clic su **Altro**.
Viene visualizzata la finestra **Impostazioni avanzate**.
 - a. Selezionare **Ignora record con ID duplicati** e specificare i criteri per determinare quali record conservare nel caso in cui vengano restituiti ID duplicati. Ad esempio, selezionare MaxOf e Household_Income per esportare solo l'ID con il reddito più alto del nucleo familiare.

Nota: Tale opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno dello stesso campo di input. I dati possono ancora contenere ID duplicati nel caso in cui lo stesso ID appaia in più campi. Per rimuovere tutti gli ID duplicati, è necessario utilizzare un processo Unione o Segmento in upstream del processo Estrazione per cancellare gli ID duplicati o per creare segmenti che si escludono a vicenda.

2. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra impostazioni avanzate.
Le impostazioni di ID duplicato vengono visualizzate nella finestra di configurazione.

Nota: Nella casella del processo Elenco posta o Elenco chiamate, l'opzione **Ignora record con ID duplicati** è destinata solo alle tabelle di realizzazione create dal processo e non ai record scritti nella cronologia dei contatti. Le tabelle della cronologia dei contatti gestiscono solo ID univoci. I designer di diagrammi di flusso devono assicurare che la serie dei risultati ottenga i record corretti prima di raggiungere le tabelle della cronologia dei contatti. Utilizzare il processo Estrazione per eliminare i duplicati della serie di risultati prima di utilizzare la casella del processo Elenco posta o Elenco chiamate per garantire che in entrambe la tabella di adempimento e la cronologia dei contatti vengano scritti i record corretti.

Capitolo 6. Creazione di query per identificare i contatti

È possibile utilizzare le query per selezionare, segmentare o estrarre dati dalle proprie origini dati quando si progetta una campagna di marketing in IBM Campaign.

Quando si configura un processo Seleziona, Segmento o Estrazione in un diagramma di flusso, è possibile utilizzare una query per identificare i contatti dai propri database o file flat. È possibile uno qualsiasi dei seguenti metodi di query:

- “Creazione di una query con Seleziona e fai clic”
- “Creazione di una query con il programma di creazione di testo” a pagina 120
- “Creazione di una query utilizzando Helper formula” a pagina 121
- “Creazione di query mediante SQL” a pagina 122

Creazione di una query con Seleziona e fai clic

Queste istruzioni illustrano come creare una query utilizzando il metodo **Seleziona & clic** predefinito in una finestra di dialogo di configurazione del processo. È inoltre possibile utilizzare queste istruzioni per modificare una query. Selezionando un nuovo elemento dall'elenco a discesa **Seleziona in base a**, la query esistente verrà rimossa.

1. Iniziare configurando un processo che richiede le query, come Segmento, Seleziona o Estrai.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Seleziona, scegliere **Seleziona gli ID <destinatario> con**.
 - Per un processo Segmento, utilizzare **Segmenta per query**, fare doppio clic su un segmento per modificarlo, quindi utilizzare **Seleziona gli ID con**.
 - Per un processo Estrazione, utilizzare **Seleziona record con**.

Viene visualizzato il programma di creazione di query Seleziona & Clic.

3. Costruire una query creando un'espressione:
 - a. Per specificare il campo da interrogare, fare clic nella cella **Nome campo**. Viene visualizzato l'elenco **Campi disponibili**. Se l'elenco non viene visualizzato, fare nuovamente clic nella cella **Nome campo**. Selezionare un campo disponibile facendo doppio clic su, oppure evidenziando e facendo clic su **Utilizza**. Quando si decide il campo disponibile da utilizzare, è possibile evidenziare un campo e fare clic su **Profilo** per visualizzare un elenco di valori del campo.
 - b. È possibile utilizzare il pulsante **Campi derivati** se si desidera creare o selezionare una variabile esistenti per la query.
 - c. Fare clic nella cella **Oper**, quindi fare doppio clic su un operatore di confronto nell'elenco **Operatori** (come ad esempio =, <, >, Between).
 - d. Fare clic nella cella **Valore** e quindi fare doppio clic su un valore. Se non viene visualizzato alcun valore, fare clic su **Profilo** per visualizzare un elenco di valori del campo. È inoltre possibile fare doppio clic nella cella **Valore** per modificare direttamente il valore.

Nota: Se non viene visualizzato l'elenco previsto (**Campi disponibili**, **Operatori**, **Valori**, **Per espressioni selezionate**), provare a fare clic o doppio clic su una cella nell'area **Espressioni**.

A questo punto è stata creata un'espressione che consiste di un nome campo, un operatore ed un valore, come ad esempio **Status=Active**.

4. Per aggiungere e combinare più espressioni, procedere come riportato nelle istruzioni che seguono:
 - a. Per aggiungere un'altra espressione, fare clic sulla cella **E/O**, quindi fare doppio clic su **E** o **O** nell'elenco **Valori** per indicare come combinare le espressioni.
 - b. Creare l'espressione successiva, con un nome campo, un operatore ed un valore.
 - c. Per aggiungere parentesi per controllare l'ordine di valutazione, fare doppio clic sul Nome campo in una riga qualsiasi per visualizzare l'elenco **Per espressioni selezionate**. Nell'elenco di espressioni, fare doppio clic su **Aggiungi (...)** per aggiungere un gruppo di parentesi, **Rimuovi (...)** per rimuovere un singolo gruppo di parentesi o **Cancella tutto (...)** per rimuovere tutte le parentesi nell'espressione selezionata. Le parentesi consentono di raggruppare espressioni quando si definiscono query complesse. Ad esempio, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' è diverso da AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - d. Per ordinare nuovamente l'espressione selezionata, fare doppio clic su **Sposta su** o **Sposta giù**.
 - e. Per aggiungere una riga vuota sotto l'espressione selezionata, fare doppio clic su **Inserisci**.
 - f. Per eliminare l'espressione selezionata, fare doppio clic su **Elimina**.
5. Fare clic su **Verifica sintassi** per accertarsi che la sintassi della query sia valida. La verifica della sintassi non aggiunge alcun carico al server del database. Campaign indica se la sintassi contiene errori.
6. (Facoltativo) Utilizzare **Verifica query** per vedere quanti ID restituisce la query. Viene visualizzata una barra di avanzamento mentre la query viene sottoposta a verifica. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine della verifica, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query

Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.

7. Fare clic su **OK**.

Creazione di una query con il programma di creazione di testo

Queste istruzioni descrivono come creare una query utilizzando la funzione Generatore testo in una finestra di configurazione del processo.

Per modificare una query esistente, modificare il testo della query direttamente nella casella di testo della query, dopo aver fatto clic sul pulsante **Programma di creazione di testo**.

1. Iniziare configurando un processo che richiede le query, come Segmento, Seleziona o Estrai.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Seleziona, scegliere **Seleziona gli ID <destinatario> con**.

- Per un processo Segmento, utilizzare **Segmenta per query**, fare doppio clic su un segmento per modificarlo, quindi utilizzare **Seleziona gli ID con**.
 - Per un processo Estrazione, utilizzare **Seleziona record con**.
3. Fare clic su **Programma di creazione di testo** per cambiare il metodo di query Seleziona & fai clic.
Le colonne della query Seleziona & fai clic sono sostituite da una casella di testo della query. Tutte le query esistenti vengono mostrate nella casella di testo.
 4. Scegliere un'origine dati di **Input** e un'origine dati per la query dall'elenco **Seleziona in base a**. Le selezioni determinano i campi che è possibile utilizzare per creare la query:
 5. Creare una query:
 - selezionando il campo o i nomi tabella dall'elenco **Campi disponibili** e facendo doppio clic per immetterli nella casella di testo della query. È anche possibile fare clic una volta e poi fare clic su **<-Utilizza** per spostare la selezione nella casella di testo della query.
 - immettendo gli operatori e i valori richiesti. Per visualizzare i valori di un campo selezionato, è possibile fare clic su **Profilo**.

Nota: Sebbene sia possibile immettere i nomi dei campi e delle tabelle direttamente nella casella di testo della query, selezionandoli dall'elenco consente di evitare errori di sintassi.

6. Per verificare la sintassi della query, fare clic su **Verifica sintassi**. La verifica della sintassi non aggiunge alcun carico al server del database.
7. (Facoltativo) Utilizzare **Verifica query** per vedere quanti ID restituisce la query. Viene visualizzata una barra di avanzamento mentre la query viene sottoposta a verifica. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine della verifica, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query

Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.

8. Quando la creazione della query è terminata, fare clic su **OK**.
Si chiude la casella di configurazione del processo e si ritorna alla pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**.

Creazione di una query utilizzando Helper formula

Utilizzare Helper formula per creare una query selezionando macro e funzioni di elenchi predefiniti. Utilizzare i pulsanti forniti per inserire operatori e punteggiatura.

1. Iniziare configurando un processo che richiede le query, come Segmento, Seleziona o Estrai.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Seleziona, scegliere **Seleziona gli ID <destinatario> con**.
 - Per un processo Segmento, utilizzare **Segmenta per query**, fare doppio clic su un segmento per modificarlo, quindi utilizzare **Seleziona gli ID con**.
 - Per un processo Estrazione, utilizzare **Seleziona record con**.

3. Fare clic su **Programma di creazione di testo** per cambiare il metodo di query Seleziona & fai clic.
4. Fare clic su **Helper formula**.
Si apre la finestra Helper formula. Contiene una serie di pulsanti per l'inserimento di operatori utilizzati più di frequente e un elenco completo di macro e funzioni.
5. (Facoltativo) Per lavorare solo con le funzioni e gli operatori SQL, selezionare **SQL**.
6. Creare la query selezionando campi dall'elenco **Campi disponibili** come si farebbe di solito. In aggiunta, utilizzare la finestra **Helper formula**:
 - a. Espandere l'elenco di macro o funzioni per individuare l'elemento che si desidera utilizzare. Selezionare un elemento per visualizzare una descrizione ed un esempio di sintassi. Fare doppio clic su un elemento per aggiungerlo alla casella di testo della query.

Nota: Se si seleziona una macro personalizzata, la descrizione e la sintassi sono state create dalla persona che ha scritto la macro.
 - b. Utilizzare i pulsanti di Helper formula per inserire operatori e punteggiatura. Il pulsante **Cancella** funge da tasto backspace (elimina).
 - c. È anche possibile modificare direttamente la query. Tuttavia è possibile evitare errori di sintassi selezionando gli elementi, quali nomi tabella e campo, dall'elenco fornito.
 - d. Fare clic su **Chiudi**.
7. Utilizzare **Verifica sintassi** per rilevare eventuali errori. La verifica della sintassi non aggiunge alcun carico al server del database.
8. (Facoltativo) Utilizzare **Verifica query** per vedere quanti ID restituisce la query. Viene visualizzata una barra di avanzamento mentre la query viene sottoposta a verifica. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine della verifica, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query

Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.

Creazione di query mediante SQL

Gli utenti SQL esperti possono scrivere le proprie query SQL oppure copiare ed incollare le query di altre applicazioni. La scrittura in SQL raw è un'operazione avanzata, gli utenti sono responsabili della corretta sintassi e dei risultati della query.

Seguire queste linee guida per l'utilizzo di SQL raw:

- La query SQL deve restituire *esclusivamente* un elenco di ID univoci come definito dalla chiave in una tabella di base.
- Una query SQL deve utilizzare la seguente sintassi:

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

La query richiede al database di eseguire l'ordinamento e la deduplicazione dei dati. Se viene omessa la clausola DISTINCT o ORDERBY, Campaign continuerà ad

eseguire l'ordinamento e la deduplicazione dei dati sul server delle applicazioni, quindi si riceveranno ancora i risultati corretti, ma le prestazioni saranno probabilmente ridotte.

- Se è abilitata l'ottimizzazione in-database e vi è una cella di input al processo **Seleziona**, è necessario utilizzare il token <TempTable> per ottenere l'elenco corretto di ID del destinatario.
- Per ottenere migliori prestazioni, anche con tabelle grandi, utilizzare il token <TempTable> anche quando non si utilizza l'ottimizzazione in-database.
- Se il database consente di passare più comandi, immettere quanti comandi SQL validi si desidera con le seguenti regole:
 - Separare i comandi con il delimitatore appropriato
 - L'ultimo comando deve essere un comando **select**.
 - Il comando **select** deve selezionare tutti i campi rilevanti richiesti durante la definizione del proprio livello destinatario nello stesso ordine in cui è stato definito il livello destinatario.
 - Non viene utilizzata nessun'altra istruzione **select**.
- I filtri dei dati non si applicano alle query SQL raw o alle macro personalizzate che utilizzano SQL raw. Per maggiori informazioni sui filtri di dati, consultare *IBM Marketing Platform Administrator's Guide*.

Creazione di una query di SQL raw

1. Configurare un processo **Selezione** o **Segmento**.
2. Per un processo **Selezione**, è necessario aprire il programma di creazione di testo per poter scrivere una query SQL:
 - a. Selezionare **Seleziona gli ID <destinatario> con**.
 - b. Passare al **Programma di creazione di testo** (invece del classico metodo **Seleziona & fai clic**).
 - c. Fare clic su **Avanzate**.
 - d. Nella finestra di dialogo **Impostazioni avanzate**, selezionare **Utilizza codice SQL non elaborato per la selezione di record**. Questa opzione consente di utilizzare SQL raw nel programma di creazione di testo quando si specificano i criteri di selezione. Se non si seleziona questa opzione, sarà possibile utilizzare solo Macro personalizzate ed espressioni di IBM EMM.
 - e. Selezionare un'origine dati per la query dall'elenco **Database**. Selezionare i destinatari obiettivo dall'elenco **Livello destinatario**.
 - f. Se si desidera eseguire comandi SQL prima o dopo il processo **Selezione**, è possibile specificare SQL raw nell'area **Pre-elaborazione** o **Post-elaborazione**. Consultare "Specifiche delle istruzioni SQL di pre o post-elaborazione" a pagina 126.
 - g. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo **Impostazioni avanzate**.
 - h. Immettere SQL raw nell'area di immissione del testo. È possibile utilizzare **Helper formula** se si necessita di aiuto nella costruzione dell'SQL. Selezionare **SQL** nell'Helper formula per restringere l'elenco di operatori e funzioni alle sole opzioni specifiche SQL.
3. Per un processo **Segmento**:
 - a. Selezionare **Segmenta per query**, quindi creare o modificare un segmento.
 - b. Selezionare **Seleziona gli ID con**, fare clic su **Programma di creazione di testo**, quindi fare clic su **Avanzate**.
 - c. Nella finestra di dialogo **Impostazioni avanzate**, selezionare **Utilizza SQL raw**, selezionare un'origine dati e fare clic su **OK**.

- d. Immettere SQL raw nell'area di immissione del testo. È possibile utilizzare **Helper formula** se si necessita di aiuto nella costruzione dell'SQL. Selezionare **SQL** nell'Helper formula per restringere l'elenco di operatori e funzioni alle sole opzioni specifiche SQL.

Utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable nelle query di SQL raw

Tabelle temporanee forniscono un'area di lavoro per i risultati intermedi quando si elaborano o trasmettono dati. Quando l'operazione è terminata le tabelle temporanee vengono eliminate automaticamente.

- Per ottenere migliori prestazioni, utilizzare il token <TempTable> nelle query di SQL raw, in particolar modo quando si interrogano tabelle di grandi dimensioni.
- Se si utilizza l'ottimizzazione in-database e si specifica una query SQL raw in un processo Seleziona con una cella di input, è necessario utilizzare il token <TempTable> per assicurarsi un comportamento corretto. Vedere di seguito per una spiegazione completa.
- Se si utilizza l'ottimizzazione in-database, utilizzare anche il token <OutputTempTable> per evitare che gli ID destinatario vengano copiati inutilmente dal database sul server Campaign.

Quando si utilizza una query SQL raw in un processo Seleziona con una cella di input, il comportamento di elaborazione dipende dall'utilizzo o meno dell'ottimizzazione in-database. L'ottimizzazione in-database viene controllata globalmente con l'impostazione di configurazione **Utilizza ottimizzazione in-DB**. Per i singoli diagrammi di flusso viene controllata con l'opzione **Utilizza ottimizzazione in-DB durante l'esecuzione del diagramma di flusso** nel menu **Amministrazione**.

- Quando l'ottimizzazione in-database è disattivata: l'elenco di ID della query SQL raw viene automaticamente messo in corrispondenze con l'elenco di ID della cella di ingresso. L'elenco risultante di ID è un sottoinsieme della cella, come previsto.
- Quando l'ottimizzazione in-database è attiva: Campaign presuppone che l'elenco di ID generato dal processo Seleziona sia l'elenco finale. Campaign non confronta questo elenco con l'elenco di ID di alcuna cella di ingresso. Di conseguenza, la query di SQL raw scritta per un processo Seleziona intermedio (un processo Seleziona con una cella di input) deve utilizzare il token <TempTable> per unire in modo appropriato la cella di ingresso. L'unione con la cella di input assicura risultati corretti e migliora anche le prestazioni impedendo elaborazioni estranee per gli ID destinatario non inclusi nella cella di input.

L'ottimizzazione in-database è descritta in *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Esempio: utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable

Si supponga di avere un processo Select1 che selezioni 10.000 clienti con associazione "Gold" (ad esempio, Indiv.AcctType = 'Gold'). Quindi, venga eseguita la connessione di Select1 a un secondo processo Select ("Select2") utilizzando una query di SQL raw:

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


Tale esempio seleziona i clienti il cui totale degli acquisti eccede \$500 e che si trovano nella cella di input (in altre parole, clienti che hanno un tipo di conto "Gold").

Al contrario, una query di SQL raw che omette l'unione e il token <TempTable>:

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

calcola innanzitutto la somma degli acquisti per tutti i membri della tabella Purchases (che potrebbe contenere milioni di clienti) e quindi seleziona tutti i clienti la cui somma degli acquisti supera \$500, indipendentemente se sono clienti "Gold" o meno.

Quindi, per prestazioni migliori, anche se l'ottimizzazione in-DB è disabilitata, scrivere le query di SQL raw utilizzando il token <TempTable> quando vi è una cella di input.

Per semplicità, questo esempio non utilizza il token <OutputTempTable>; tuttavia, per conservare l'ottimizzazione in-DB ed evitare che gli ID del destinatario vengano recuperati dal database all'interno del server Campaign, è necessario includere il token <OutputTempTable> nella query di SQL raw. Ad esempio:

```
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
```

Riferimento a tabelle di estrazione nelle query di SQL raw

È possibile fare riferimento alla tabella di estrazione nei processi downstream tramite l'SQL raw utilizzando il token <Extract>. Utilizzare questo token per specificare dei sottoinsiemi di dati per elaborazioni successive, il che consente di migliorare le prestazioni quando si utilizzano tabelle di grandi dimensioni.

Il seguente esempio descrive la query di una tabella di estrazione per la selezione degli ID di tutti i clienti il cui saldo del conto supera \$1,000.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID = <Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Per i diagrammi di flusso contenenti più processi Estrazione, il token <Extract> fa sempre riferimento all'ultima tabella di estrazione disponibile.

Nota: Dopo un'operazione di unione, il token <Extract> potrebbe essere valido o non valido. Eseguire il test del diagramma di flusso per determinare se il token funziona come previsto.

Specifiche delle istruzioni SQL di pre o post-elaborazione

Se si utilizza un processo Selezione o Estrazione, è possibile facoltativamente includere istruzioni SQL raw da eseguire prima o dopo il processo.

- **Pre-elaborazione:** immettere SQL raw da elaborare prima dell'esecuzione della query.
- **Post-elaborazione:** immettere SQL raw da elaborare dopo l'esecuzione della query.

Utilizzare questa funzione per includere le procedure SQL come parte dell'esecuzione del processo, operazione che può essere utile per ETL, per gli aggiornamenti mart routine, per l'ottimizzazione delle prestazioni e per la sicurezza. Ad esempio, è possibile utilizzare le istruzioni SQL di pre e post-elaborazione per:

- Eseguire le stored procedure nel database
- Creare, eliminare e ricreare tabelle e indici
- Concedere o modificare i privilegi di altri utenti o gruppi
- Organizzare comandi di database a più step
- Eseguire routine di database complessi, senza dover utilizzare script esterni per connettersi al database

Nota: Per importanti informazioni, consultare l'argomento "Creazione di query mediante SQL" a pagina 122.

Specifica delle istruzioni SQL di pre o post-elaborazione

1. Configurare un processo Selezione o Estrazione.
È possibile selezionare tutti i record o utilizzare una query per selezionare ID specifici. Per il processo Selezione, è possibile applicare la pre o la post elaborazione indipendentemente dal tipo di query (query standard o **Utilizza codice SQL non elaborato per la selezione di record**).
2. Fare clic sul pulsante **Avanzate**.
Viene visualizzata la finestra impostazioni avanzate.
3. Fare doppio clic nell'area **Pre-elaborazione** ed immettere un'istruzione SQL raw da eseguire prima del processo.
4. Fare clic nella cella **Database** e selezionare il nome del database in cui si desidera eseguire questa istruzione.
L'elenco **Database** mostra tutti i database disponibili (quelli per i quali è stata configurata una categoria di origine dati nella pagina Configurazione in Marketing Platform). Se il database non viene visualizzato in questo elenco, rivolgersi all'amministratore di sistema Campaign. È necessario immettere un'istruzione SQL prima di poter selezionare un database.
Le istruzioni SQL vengono eseguite nell'ordine in cui vengono visualizzate.
5. Seguire la stessa procedura per immettere qualsiasi istruzione SQL di **Post-elaborazione** da eseguire dopo il processo.
Le istruzioni SQL vengono eseguite nell'ordine in cui vengono visualizzate.

Nota: Per informazioni sull'opzione **Utilizza codice SQL raw per la selezione di record** nella finestra di dialogo Impostazioni avanzate, consultare "Creazione di una query di SQL raw" a pagina 123.

Modalità di valutazione delle query nei processi Campaign

Le query nei processi Campaign vengono valutate da sinistra a destra utilizzando le regole matematiche.

Ad esempio, la seguente istruzione:

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

viene valutata come:

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

Ovvero, la prima parte dell'istruzione (**[UserVar.1] < PDF**) viene valutata come true o false (1 o 0), mentre il risultato viene passato alla seconda istruzione:

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

Per la valutazione dell'esempio con PDF maggiore di [UserVar.1] e inferiore a [UserVar.2], sarà necessario creare la seguente query:

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

Questa istruzione è equivalente alla seguente istruzione:

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

Capitolo 7. Creazione e gestione delle offerte

È possibile creare, modificare, duplicare, raggruppare, eliminare, ritirare ed eseguire operazioni simili sulle offerte e sugli elenchi di offerte. È possibile assegnare le offerte alle celle in un diagramma di flusso o in un foglio di calcolo delle celle obiettivo.

Nota: Per lavorare con le offerte sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Informazioni sulle offerte

Le offerte sono specifiche comunicazioni di marketing inviate a determinati gruppi di persone per mezzo di uno o più canali. Ogni offerta si basa su un modello di offerta definito da un amministratore di Campaign.

Un'offerta semplice di un venditore online potrebbe essere costituita dalla spedizione gratuita su tutti gli acquisti online effettuati nel mese Aprile. Un'offerta più complessa potrebbe invece consistere in una carta di credito, messa a disposizione da un'istituzione finanziaria, avente una combinazione personalizzata di grafica, tasso introduttivo e data di scadenza che varia in relazione al posizione finanziaria e alla regione di appartenenza del destinatario.

In Campaign è possibile creare offerte da utilizzare all'interno di una o più campagne.

Le offerte sono riutilizzabili:

- all'interno di campagna diverse;
- in diversi momenti temporali;
- per diversi gruppi di persone (celle);
- come "versioni" diverse, modificando i campi parametrizzati dell'offerta.

Il flusso di lavoro generale è:

1. (Facoltativo) Un amministratore definisce gli attributi personalizzati.
2. Un amministratore crea i modelli di offerta (obbligatorio) e vi aggiunge gli attributi personalizzati (facoltativo).
3. Un utente crea le offerte in base ai modelli.
4. Un designer di diagrammi di flusso assegna le offerte configurando un processo contatti in un diagramma di flusso o correlando le offerte alle celle obiettivo definite nel foglio di calcolo delle celle obiettivo.
5. La campagna viene eseguita e viene fatta l'offerta al cliente.

Dopo che un'offerta è stata utilizzata in una campagna che è stata eseguita in modalità produzione, l'offerta non può essere eliminata. Tuttavia è possibile ritirarla. Le offerte ritirate non possono essere assegnate e le offerte assegnate che sono state ritirate non verranno più inviate. Le offerte ritirate non sono selezionabili nella gerarchia delle offerte. Sono ancora disponibili per i report e la traccia della risposta.

Attributi dell'offerta

Gli attributi dell'offerta sono le informazioni che definiscono un'offerta. Nome, descrizione e canale dell'offerta sono esempi di attributi dell'offerta.

Alcuni attributi sono specifici di un tipo di offerta. Ad esempio, il tasso di interesse potrebbe essere un attributo di un'offerta relativa ad una carta di credito ma non di un'offerta relativa alla spedizione gratuita.

Esistono tre tipologie di attributi dell'offerta:

- **Di base:** i campi obbligatori per la definizione di un'offerta, come Nome offerta, Politica di sicurezza, un Codice offerta univoco, Descrizione e Prodotti pertinenti.
- **Standard:** attributi dell'offerta forniti con Campaign, che facoltativamente possono essere inclusi in un'offerta. Ne sono un esempio Canale, Data di validità e Data di scadenza.
- **Personalizzato:** attributi creati per la propria organizzazione, ad esempio Divisione aziendale, Sponsor, Tasso di interesse e SKU.

Quando gli amministratori definiscono gli attributi dell'offerta in un modello di offerta, ciascun attributo può essere definito come *statico* o *parametrizzato*. Lo stesso attributo dell'offerta (ad esempio, Canale), potrebbe essere statico in un modello di offerta, ma parametrizzato in un altro.

- **Attributi statici:** attributi dell'offerta i cui valori non cambiano quando si crea una versione diversa dell'offerta. Ne sono un esempio codice offerta, nome offerta e descrizione.
- **Attributi statici nascosti:** gli attributi statici sono inclusi in un modello di offerta ma nascosti dalla persona che crea l'offerta. Gli attributi nascosti possono essere ricercati, tracciati e riportati. Ad esempio, se un modello include il costo dell'offerta (il costo di amministrazione dell'offerta sostenuto dalla propria organizzazione), è possibile cercare tutte le offerte la cui gestione costa meno di €1.00. Le informazioni possono essere utilizzati nei report per l'analisi ROI delle prestazioni.
- **Attributi parametrizzati:** attributi dell'offerta i cui valori possono essere forniti quando viene assegnata l'offerta. Ad esempio, è possibile immettere un valore, selezionare un'opzione da un elenco a discesa predefinito oppure selezionare un campo del database. Quando il modello dell'offerta viene definito, l'amministratore può impostare qualsiasi attributo standard o personalizzato dell'offerta come attributo personalizzato.

Nei modelli, gli attributi parametrizzati hanno valori predefiniti che possono essere annullati quando l'offerta viene creata e assegnata. Ad esempio, il tasso di interesse introduttivo per un'offerta relativa ad una carta di credito potrebbe essere parametrizzato all'interno del relativo modello di offerta con i valori del 5%, 8% e 12%. Quando si utilizza il modello per creare un'offerta, è possibile selezionare uno di questi valori come tasso di interesse predefinito. Quando in seguito l'offerta viene utilizzata in un diagramma di flusso e assegnata ad una cella, il designer del diagramma di flusso può modificare il tasso di interesse in un valore diverso.

Versioni offerta

Una versione offerta viene creata ogni volta che gli attributi parametrizzati di un'offerta vengono modificati allo scopo di creare una combinazione unica.

Ad esempio, è possibile modificare i seguenti attributi nell'ambito di un'offerta relativa a una carta di credito:

- Grafica (faro, gattini o auto in corsa)
- Tassi introduttivi (5,99%, 8,99% o 12,99%)
- Date di validità dell'offerta (gennaio, giugno o settembre)

Di conseguenza, una carta con l'immagine di un faro, un tasso introduttivo pari al 5,99% e con periodo di validità 1-31 settembre è una versione dell'offerta diversa da una carta di credito con immagine, tasso o data di validità differenti.

Nota: per identificare in maniera univoca le specifiche istanze di utilizzo dell'offerta, utilizzare i codici trattamento.

Modelli di offerta

Quando si crea un'offerta, viene basata su un modello di offerta. I modelli di offerta vengono creati prima da un amministratore.

Ogni modello di offerta include alcuni campi obbligatori, ad esempio Nome offerta e Politica di sicurezza. Inoltre, i modelli possono includere attributi personalizzati, definiti separatamente. Ad esempio, un modello per la creazione di offerte "Carta premi" potrebbe includere un elenco a discesa "Sconto" (un attributo personalizzato) che contiene i valori 10%, 15% e 20%.

Quando si crea un'offerta basata su quel modello, si compilano tutti i campi definiti nel modello. Ad esempio, si fornisce un nome offerta, si seleziona una politica di sicurezza e si sceglie un valore predefinito dall'elenco a discesa "Sconto". Se all'utente è consentito aggiungere valori all'elenco, è presente un pulsante **Aggiungi** accanto all'attributo quando si crea l'offerta. Ad esempio, se si aggiunge il valore 25%, l'elenco conterrà quattro valori (10%, 15%, 20%, 25%).

Quando si salva l'offerta, diviene disponibile per l'utilizzo nei diagrammi di flusso della campagna. Il designer di diagrammi di flusso può quindi assegnare le offerte configurando un processo contatti, ad esempio Elenco posta, Elenco chiamate o Ottimizza.

Il comportamento degli elenchi a discesa nei processi contatti è controllato dal parametro di configurazione generico `DisallowAdditionalValForOfferParam`. Questo parametro determina se i designer di diagrammi di flusso sono limitati alla selezione di un valore dall'elenco quando configurano un processo contatti. Se il parametro è `true`, i designer possono selezionare i valori solo dall'elenco a discesa. Se il parametro è `false`, i designer possono selezionare i valori all'esterno dell'elenco, ad esempio da una tabella del database.

Trattamenti

I trattamenti sono combinazioni uniche di una cella e una versione offerta in un particolare momento temporale. Dato che consentono di abilitare la traccia delle risposte in modo molto specifico, l'uso dei codici di trattamento per il tracciamento delle risposte è una procedura ottimale.

I trattamenti vengono creati in modo automatico quando si esegue un diagramma di flusso con i processi di contatto (Elenco ch. o Elen. posta) che sono stati associati alle offerte. Ogni trattamento viene identificato in modo unico da un codice di trattamento generato dal sistema il cui formato viene indicato nel modello (nei

modelli) di offerta da cui l'offerta (le offerte) è stata (sono state) prodotta (prodotte). I codici di trattamento non possono essere sovrapposti dagli utenti.

Ogni volta che viene eseguito un processo di contatto (ad eccezione della modalità test), Campaign registra i seguenti dettagli:

- La versione (le versioni) offerta assegnata (assegnate) nel processo di contatto;
- La cella (le celle) a cui vengono assegnate le offerte;
- Il codice di trattamento per ogni combinazione unica di versione offerta, cella, e data/ora;
- La data di esecuzione del processo di contatto.

L'esecuzione dello stesso processo di contatto due volte (nelle esecuzioni di produzione), crea due istanze di trattamento, ciascuna con un codice trattamento unico. Ciò consente di tracciare le risposte in un modo molto specifico, fino a tornare all'istanza di contatto esatta. Si potrebbe ad esempio eseguire la stessa promozione presentata il 15 gennaio il 15 febbraio, e nel caso in cui siano stati usati i codici di trattamento per il tracciamento, le persone che rispondono al mailing del 15 febbraio sarebbero distinguibili dalle persone che hanno risposto al mailing del 15 gennaio servendosi dei codici di trattamento, anche se queste persone fossero state oggetto di entrambe le promozioni.

I codici di trattamento non sono disponibili prima delle esecuzioni dei diagrammi di flusso, in quanto vengono generati solo nel momento dell'esecuzione, e non sono quindi adatti ai requisiti di codice pre-stampati. Tuttavia, possono essere emessi come campi generati da Campaign per il tracciamento o a fini di stampa on-demand.

Creazione di offerte

Creare offerte per rappresentare i messaggi di marketing che si intende comunicare ai clienti o potenziali clienti.

Prima di poter creare un'offerta, un amministratore deve creare almeno un modello di offerta e l'utente deve disporre dell'autorizzazione ad utilizzare quel modello. Per poter creare offerte all'interno di una cartella è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate nella politica di sicurezza che gestisce quella cartella.

Se si crea una nuova offerta o una nuova versione di un'offerta esistente dipende da come l'amministratore ha definito i modelli dell'offerta. Sarà necessario creare una nuova offerta nelle seguenti situazioni:

- Ogni volta che cambiano i campi offerta non parametrizzati.
- Quando è necessario un nuovo codice offerta per ragioni di tracciamento (ad esempio per la pre-stampa dei codici di risposta sui mailer).

Per creare un'offerta è possibile seguire questa procedura oppure duplicare un'offerta esistente e modificarla.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.

2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un'offerta** .
3. Se esiste un solo modello di offerta, viene visualizzata la pagina Nuova offerta. Se esiste più di un modello di offerta, viene richiesto di selezionare un modello di offerta su cui basare la nuova offerta.

Nota: I nomi modello visualizzati in grigio sono stati ritirati e non possono essere utilizzati per la creazione di offerte.

4. Fare clic su **Continua**.
5. Utilizzare la pagina Nuova offerta per definire l'offerta. I campi visualizzati dipendono dal modello di offerta utilizzato. Tuttavia, i seguenti campi sono sempre inclusi:

Opzione	Descrizione
Nome offerta	I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.
Politica di sicurezza	Una politica che viene definita dall'amministratore.
Descrizione	Facoltativo.
Codice offerta	Le offerte vengono identificate per mezzo di codici offerta univoci assegnati dal sistema basati su un formato specificato dalla propria azienda. Se si sostituiscono o rigenerano i codici offerta, Campaign non può garantire che il nuovo codice offerta sia univoco. Se si utilizza un codice offerta non univoco per la traccia della risposta, i risultati possono essere inaccurati. Per i dettagli sui codici offerta, consultare <i>Campaign Administrator's Guide</i>.
Prodotti pertinenti	Facoltativamente, elencare tutti gli ID prodotto da utilizzare per la traccia della risposta dedotta. Ad esempio, si potrebbe desiderare che un acquisto Gomma venga considerato una risposta all'offerta Dolciumi.

Opzione	Descrizione
Attributi parametrizzati	Facoltativamente, selezionare i valori e specificare i valori predefiniti. I valori che è possibile visualizzare e modificare nella sezione Attributi parametrizzati sono definiti dal modello di offerta utilizzato. Gli attributi parametrizzati sono attributi dell'offerta i cui valori possono essere forniti quando viene assegnata l'offerta. La sezione Attributi parametrizzati potrebbe contenere campi, pulsanti o elenchi a discesa da cui è possibile selezionare i valori predefiniti o immettere valori predefiniti propri. È possibile modificare la sezione Attributi parametrizzati solo se il modello di offerta ha degli attributi parametrizzati definiti. Se è disponibile un elenco di valori e all'utente è consentito aggiungervi dei valori, è presente un pulsante Aggiungi accanto all'attributo. Ad esempio, si potrebbe aggiungere il valore 25% ad un elenco di offerte "Sconto". Se si aggiungono voci dell'elenco, tali aggiunte vengono salvate nell'attributo personalizzato in modo da essere disponibili per tutti gli utenti. Dopo aver salvato le modifiche, non è possibile rimuovere gli elementi aggiunti. Solo l'amministratore può eliminare le voci dagli elenchi, modificando l'attributo personalizzato.
Soppressione offerta per interazioni in tempo reale	Facoltativamente, determinare se smettere di presentare questa offerta nelle interazioni in tempo reale in base a criteri specificati dall'utente. Questa sezione viene visualizzata solo se si sta definendo un'offerta utilizzando un modello che ha l'opzione Consenti l'utilizzo delle offerte create da questo modello nelle interazioni in tempo reale selezionata. Ad esempio, si potrebbe annullare la presentazione di questa offerta ai visitatori che l'hanno esplicitamente rifiutata oppure si potrebbe voler annullare l'offerta dopo averla presentata ad un visitatore per un determinato numero di volte. Per informazioni dettagliate sull'utilizzo della sezione Soppressione offerta per interazioni in tempo reale, consultare <i>Interact - Guida per l'utente</i>.

6. Fare clic su **Salva modifiche**.

Per utilizzare l'offerta, assegnarla ad una cella in un diagramma di flusso o un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS).

Modifica di offerte

È possibile modificare un'offerta in qualsiasi momento, che sia stata utilizzata o meno in un processo contatti, a seconda dei ruoli e delle autorizzazioni dell'utente.

Una volta che un'offerta è stata utilizzata nella produzione (dopo che è stata assegnata ad una cella in un diagramma di flusso che è stato eseguito in produzione e registrato nella cronologia dei contatti), è possibile modificare solo il nome dell'offerta, la descrizione ed i valori predefiniti per gli attributi parametrizzati dell'offerta. Questa restrizione assicura che Campaign possa tenere traccia degli esatti dettagli dell'offerta per offerte che sono state già effettuate.

1. Selezionare **Campaign > Offerte**.
2. Fare clic sul nome dell'offerta.
3. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella pagina Sommario dell'offerta.
4. Apportare le proprie modifiche.
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Asset digitali di altri prodotti IBM EMM

Le campagne di marketing create in IBM Campaign possono includere asset digitali di altri prodotti IBM EMM, incluso eMessage e Marketing Operations.

Visualizzazione e modifica di asset eMessage collegati ad un'offerta Campaign

È possibile visualizzare tutti gli asset digitali di eMessage di un'offerta dalla pagina di riepilogo dell'offerta e facoltativamente modificare gli asset nella libreria contenuti.

Prima di poter visualizzare gli asset eMessage in un'offerta, è necessario utilizzare il Document Composer di eMessage per associare l'offerta ad almeno un asset nella libreria contenuti. Ogni asset può essere associato ad una sola offerta alla volta, ma un'offerta può essere associata a più di un asset. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di eMessage.

Dopo aver stabilito la relazione tra un'offerta in Campaign e gli asset in eMessage, è possibile visualizzare quegli asset dalla pagina Riepilogo dell'offerta Campaign.

1. Fare clic su **Campaign > Offerte**.
2. Individuare un'offerta che dispone di asset eMessage.
3. Fare clic sul nome dell'offerta.

Viene visualizzata la pagina Riepilogo dell'offerta.

4. Fare clic su **Collega all'asset digitale IBM eMessage** in alto nella pagina di riepilogo.

Viene visualizzata la libreria contenuti di eMessage con un elenco di tutti gli asset eMessage correlati all'offerta.

5. È possibile fare doppio clic su un asset per aprirlo.

Concetti correlati:

“Panoramica sull'integrazione dell'offerta eMessage con IBM Campaign” a pagina 9

Introduzione all'utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign

Se sono installati Marketing Operations e Campaign, e si dispone della licenza del componente aggiuntivo IBM Marketing Asset Management per Marketing Operations, le campagne possono includere gli asset digitali delle proprie librerie di asset Marketing Operations. Non è necessario che Campaign sia integrato con Marketing Operations, sebbene potrebbe esserlo.

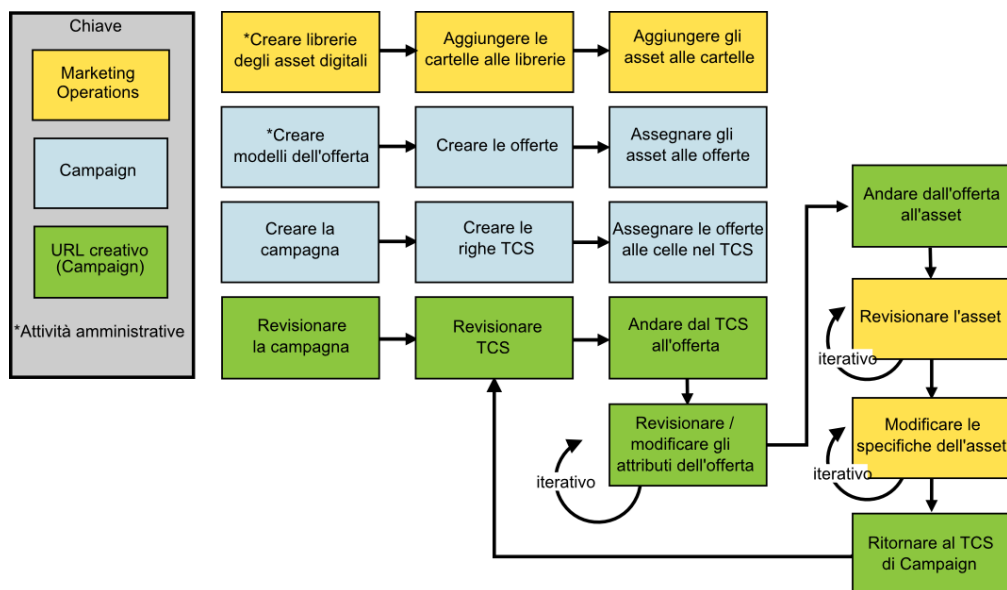
Un esempio di questa funzionalità è creare un'offerta che include un logo del prodotto memorizzato in una libreria di asset Marketing Operations.

Per includere un asset Marketing Operations in un'offerta, un utente crea un'offerta basata su un modello che include l'attributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" è un puntatore che indica l'ubicazione di un asset in Marketing Operations. L'asset al quale punta l'attributo **CreativeURL** è incluso nell'offerta.

L'attributo **CreativeURL** consente agli utenti di spostarsi senza problemi da Campaign a Marketing Operations durante la configurazione di offerte, modelli di offerte o campagne.

Ad esempio, quando si crea o si modifica una campagna, è possibile passare da una cella del foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) all'offerta correlata a quella cella. Dall'offerta, è possibile passare all'asset correlato in Marketing Operations, dove è possibile visualizzarlo o modificarlo. È inoltre possibile caricare un nuovo asset nella libreria per un uso immediato nella campagna.

L'esempio riportato di seguito mostra un possibile flusso di lavoro per un sistema. Questo esempio è per un sistema non integrato. Il proprio flusso di lavoro potrebbe differire.



Utilizzo di asset Marketing Operations nelle offerte Campaign

Questo argomento illustra come correlare un asset digitale da Marketing Operations a un'offerta Campaign, per i sistemi non integrati. Se Marketing

Operations è integrato con Campaign ed è integrata l'integrazione dell'offerta, si segue una procedura leggermente diversa. Consultare *IBM Marketing Operations e Campaign Guida integrativa*.

Un asset è un file elettronico progettato per essere utilizzato in un programma di marketing. Può includere logo, immagini del marchio, documenti di ricerca marketing, materiali di riferimento, documentazione accessoria aziendale oppure modelli di documenti. Se si utilizzano sia Marketing Operations che Campaign, è possibile includere un file da una libreria degli asset di Marketing Operations come parte di un'offerta Campaign. Per includere un asset in un'offerta, è utilizzare l'attributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" è un puntatore a un file in una libreria degli asset di Marketing Operations.

Tabella 12. Utilizzo di asset Marketing Operations nelle offerte Campaign

Attività	Dettagli
Prerequisito: Creare e popolare una libreria degli asset in Marketing Operations.	Gli amministratori di Marketing Operations creano librerie degli asset che fungono da repository per file. Gli utenti di Marketing Operations possono caricare asset digitali e organizzarli in cartelle all'interno di librerie degli asset. Per un elenco dei prerequisiti e delle linee guida, consultare il manuale <i>Campaign Administrator's Guide</i>.
Prerequisito: Aggiungere l'attributo CreativeURL ad un modello dell'offerta.	Gli amministratori di Campaign aggiungono l'attributo CreativeURL ad un modello di offerta quando definiscono il modello. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale <i>Campaign Administrator's Guide</i>.
Creare un'offerta basata su un modello che include l'attributo CreativeURL e correlare un asset all'offerta.	1. Selezionare Campaign > Offerte, fare clic su Aggiungi un'offerta  e selezionare un modello che include l'attributo CreativeURL. 2. Utilizzare la pagina Nuova offerta per definire l'offerta (nome, politica di sicurezza e altre informazioni), quindi fare clic su Sfoglia libreria in URL creativo. Le operazioni descritte negli step 2-5 possono essere eseguite anche dal foglio di calcolo delle celle obiettivo in modalità visualizzazione. 3. Nella finestra di dialogo, fare clic su una libreria per aprirla. Si apre la finestra della libreria. 4. In questa finestra, accedere ad una cartella contenuta nella libreria degli asset e selezionare l'asset che si desidera utilizzare in questa offerta. 5. Per aggiungere un asset, fare clic su Aggiungi asset, quindi definire il nome dell'asset, il suo proprietario e altre informazioni. Nel campo File, fare clic su Carica, quindi spostarsi nell'asset desiderato. È possibile caricare un file, un'anteprima di file o una miniatura. 6. Seguire i prompt per selezionare e caricare asset nella libreria, salvare le modifiche e accettare l'asset. 7. Fare clic su Salva modifiche per salvare l'offerta. A questo punto, nel campo URL creativi viene aggiunto un link all'asset specificato.

Tabella 12. Utilizzo di asset Marketing Operations nelle offerte Campaign (Continua)

Attività	Dettagli
Assegnare offerte a celle nel foglio di calcolo delle celle obiettivo della campagna (TCS).	- Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle obiettivo e modificare il TCS. - Fare clic nella colonna Offerte assegnate e fare clic su Seleziona una o più offerte. - Utilizzare la finestra Seleziona offerte per selezionare l'offerta creata. - Salvare e uscire dal TCS. La campagna include ora un asset digitale proveniente da Marketing Operations. Di solito, una campagna viene sottoposta al processo di riesame e adattamento descritto di seguito.
Facoltativamente, modificare l'offerta.	- Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle obiettivo e modificare il TCS. - Fare clic nella colonna Offerte assegnate e fare clic su Visualizza offerte.  Si apre la finestra Visualizza/Modifica offerta. - Selezionare l'offerta e fare clic su Anteprima. (Se si decide di rimuovere un'offerta, selezionarla e fare clic su Rimuovi.) - Per aprire l'offerta per modificarla, fare clic sull'icona Modifica nella parte superiore della finestra. - Con l'offerta aperta per la modifica, è possibile modificare i valori degli attributi parametrizzati. È inoltre possibile accedere agli asset Marketing Operations: - Fare clic sul link Sfogliare libreria nel campo URL creativi. - Nella finestra che si apre, fare clic su una libreria. - Nella finestra che viene visualizzata, accedere a una cartella contenuta nella libreria degli asset e selezionare un asset da utilizzare in questa offerta. - Se si desidera aggiungere un asset, fare clic su Aggiungi asset, quindi fornire le informazioni richieste. Nel campo File, fare clic su Carica, quindi spostarsi nell'asset desiderato. È possibile caricare un file, un'anteprima di file o una miniatura. Seguire i prompt per completare l'azione. - Fare clic su Salva modifiche per salvare l'offerta. A questo punto, nel campo URL creativi viene aggiunto un link all'asset selezionato.
Salva ed esci.	Chiudere le finestre in IBM Marketing Operations e tornare al TCS Campaign. Salvare e uscire dal TCS.

Assegnazione di offerte alle celle di un diagramma di flusso

I designer di diagrammi di flusso assegnano le offerte alle celle configurando un processo contatti in un diagramma di flusso. Una *cella* è un elenco dei clienti che si desidera contattare con una specifica offerta. Una *cella obiettivo* è una cella alla quale è assegnata un'offerta. Facoltativamente è possibile escludere gruppi di controllo dal contatto, a scopo di analisi.

Prima di iniziare, è necessario creare un'offerta in modo che sia disponibile per l'assegnazione. È possibile inoltre scegliere di associare le offerte alle campagne utilizzando la scheda Riepilogo della campagna. Le offerte associate ad una campagna sono visualizzate in cima agli elenchi di selezione come offerte "pertinenti".

Nota: Le organizzazioni che utilizzano un approccio di gestione "top-down" assegnano le offerte alle celle in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Quindi, un designer di diagrammi di flusso seleziona i destinatari di quelle offerte. Per ulteriori informazioni, consultare "Assegnazione di offerte alle celle in un TCS" a pagina 169

Nota: nel caso in cui l'ambiente Campaign sia integrato con Marketing Operations, utilizzare Marketing Operations per assegnare offerte alle celle di output nel modulo del foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) di un progetto campagna. Non è possibile assegnare le offerte in un processo contatti a meno che non si stiano utilizzando campagne eredità.

Seguire la procedura riportata di seguito per assegnare le offerte alle celle in un diagramma di flusso.

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic su **Modifica**  nella finestra del diagramma di flusso.
3. Fare doppio clic sul processo contatti, ad esempio Elenco posta o Elenco chiamate, che contiene i destinatari dell'offerta.
4. Utilizzare la scheda **Trattamento** per assegnare almeno un'offerta a ciascuna cella.
5. Fare clic sulla scheda **Parametri** per visualizzare i nomi e i valori di ciascuna offerta parametrizzata assegnata sulla scheda **Trattamento** e per regolare i valori dei parametri dell'offerta.

Ad esempio, se un processo elenco posta include un'offerta con carta di credito, è possibile correggere i termini dell'offerta. A seconda di come è stata definita l'offerta, potrebbe essere possibile selezionare i valori da un elenco. Se è disponibile un elenco, l'impostazione di configurazione Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam determina se è possibile specificare ulteriori valori o se l'utente è limitato a selezionare i valori dall'elenco.

Per ulteriori informazioni, vedere "Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 100.

Associazione di offerte pertinenti alle campagne

È possibile associare le offerte alle campagne per semplificare la selezione da parte degli utenti di offerte pertinenti quando configurano i processi contatti nei diagrammi di flusso (assegnare le offerte alle celle).

1. Nella scheda **Riepilogo della campagna**, fare clic sull'icona **Aggiungi/Rimuovi offerte**  .
2. Selezionare le offerte che si desidera aggiungere e spostarle nell'elenco **Offerte da includere**.
È possibile utilizzare **Ricerca** per cercare le offerte oppure è possibile navigare nelle cartelle. Utilizzare **Maiusc+Clic** o **Ctrl+Clic** per selezionare più offerte.
3. Fare clic su **Salva modifiche**.

L'area **Offerte pertinenti** della scheda Riepilogo della campagna mostra tutte le offerte associate alla campagna. Le offerte non sono selezionabili fino a quando non vengono utilizzate in un diagramma di flusso all'interno della campagna.

Un asterisco accanto ad un nome offerta indica che l'offerta è stata associata ad una campagna (associazione "top-down", ovvero discendente). Le offerte utilizzate direttamente in un diagramma di flusso ("bottom-up", ascendente) senza essere prima associate ad una campagna non hanno un asterisco.

Quando si configura un processo contatti per creare gli elenchi contatti nei diagrammi di flusso della campagna, le offerte pertinenti vengono mostrate in cima all'elenco, in modo da poter essere facilmente individuate e selezionate per l'assegnazione a una o più celle obiettivo.

Prodotti pertinenti per le offerte

I prodotti pertinenti sono prodotti che possono essere utilizzati per la traccia delle risposte dedotte per determinare se un evento (ad esempio un acquisto) viene considerato una risposta. Ad esempio, se si elenca Gomma come prodotto pertinente per l'offerta Dolciumi, se un cliente acquista Gomma viene considerata una risposta.

Quando si crea un'offerta, sono disponibili due modi per definire i prodotti pertinenti.

- È possibile utilizzare il pulsante **Modifica query** per creare una query che restituisce l'elenco degli ID prodotto che si ritengono pertinenti.
- È possibile utilizzare **Importa ID prodotto** per inserire o incollare un elenco di ID da un file di origine, quindi incollare l'elenco risultante nel campo Prodotti pertinenti.

Nota: Quando la gestione delle offerte viene eseguita da IBM Marketing Operations, la funzionalità dei prodotti pertinenti, che mette in relazione gli ID prodotto con le offerte, non è disponibile.

Assegnazione di prodotti pertinenti ad un'offerta

È possibile assegnare ad un'offerta un elenco di ID prodotto "pertinenti". I prodotti pertinenti sono prodotti che non fanno esplicitamente parte dell'offerta ma che si intende conteggiare come risposte.

1. Selezionare **Campaign > Offerte**, e creare una nuova offerta.
2. Fare clic su **Importa ID prodotto** nella pagina Nuova offerta Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona prodotti.
3. Copiare gli ID prodotto dal file di origine.

Nota: Il contenuto origine può includere uno o più delimitatori tra i seguenti: tabulazione, virgola o avanzamentoriga/nuovariga. Più delimitatori consecutivi vengono ignorati. Nel caso in cui gli ID prodotti siano stringhe di testo, gli spazi non vengono tolti e le lettere maiuscola/minuscola vengono conservate.

4. Incollare gli ID nell'elenco **Importa ID prodotto**.
5. Fare clic su **Importa**.

La funzione di importazione crea un elenco nella parte destra della finestra di dialogo. È possibile modificare il contenuto dell'elenco **Importa ID prodotto** (incollare ulteriori elementi e modificare quelli esistenti), quindi fare nuovamente clic su **Importa** per continuare la creazione dell'elenco **Seleziona prodotti dove**.

La funzione di importazione non consente duplicati; le ricorrenze duplicate dello stesso valore vengono rimosse.

6. Quando l'elenco **Seleziona prodotti dove** contiene le voci desiderate, fare clic su **Salva modifiche** per chiudere la finestra di dialogo.

Nota: Dopo aver chiuso la finestra di dialogo, non è possibile importare altri ID. Se si fa nuovamente clic su **Importa ID prodotto**, gli ID esistenti vengono cancellati, a meno che non si selezioni **Annulla**.

Gli ID prodotto dell'elenco **Seleziona prodotti dove** vengono salvati come query per l'offerta e gli ID vengono aggiunti all'elenco **Prodotti pertinenti**.

Modifica dell'elenco di prodotti pertinenti di un'offerta

Quando si assegnano prodotti pertinenti ad un'offerta, l'elenco viene salvato come query. È possibile modificare l'offerta se si desidera modificare la query o rimuovere elementi dall'elenco.

1. Selezionare **Campaign > Offerte** ed aprire l'offerta che si desidera modificare.
2. Scegliere una delle seguenti procedure.
 - Se si desidera rimuovere degli elementi dall'elenco di **Prodotti pertinenti**, utilizzare **Ctrl+clic** o **Maiusc+clic** per selezionare gli elementi e fare clic su **Rimuovi**.
 - Se si desidera cancellare completamente l'elenco, fare clic su **Importa ID prodotto**. È possibile, quindi, uscire o ricreare l'elenco.
 - Se si desidera modificare la query che ha generato l'elenco, fare clic su **Modifica query**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Seleziona prodotti** e l'elenco **Seleziona prodotti dove** visualizza l'elenco dei prodotti pertinenti. Utilizzare i controlli spostare/escludere voci dall'elenco o modificare l'ordine. Ad esempio, è possibile includere ulteriori condizioni della query. Aggiungere una clausola di query utilizzando qualsiasi attributo della tabella **UA_Products**, incluso l'ID prodotto, ed utilizzare il pulsante **>>** per spostarlo nell'elenco **Seleziona prodotti dove**. Fare clic su **Salva modifiche** per chiudere la finestra di dialogo e salvare la query.

3. Nella pagina Modifica offerta, fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta.

Duplicazione di offerte

La duplicazione di offerte esistenti per crearne di nuove può consentire di risparmiare tempo in fase di inserimento dei dati. Sarà possibile duplicare sia le offerte ritirate che quelle attive. Alle offerte che vengono create per duplicazione vengono assegnati dei codici offerta univoci in modo automatico; queste offerte vengono denominate "Copia di <nome originale dell'offerta>" ed hanno la stessa descrizione, politica di sicurezza e valori dell'attributo dell'offerta originale.

Nota: Le offerte duplicate vengono create nella stessa cartella di quelle originali, ma possono essere spostate in seguito in un'ubicazione diversa. Sarà necessario disporre delle autorizzazioni adeguate per duplicare e spostare le offerte.

Duplicazione di un'offerta dalla pagina Offerte

Per risparmiare tempo, è possibile duplicare un'offerta da un elenco di offerte. È possibile quindi modificare la nuova offerta in modo che soddisfi le proprie esigenze.

1. Selezionare **Campaign > Offerte**. Viene visualizzata la pagina Offerte.
2. Navigare alla cartella che contiene l'offerta o le offerte che si desidera duplicare.

3. Selezionare la casella di spunta accanto a ciascuna offerta che si desidera duplicare.



4. Fare clic su **Duplica offerte selezionate**. Viene visualizzata una finestra di conferma.
5. Fare clic su **OK** per continuare. Le offerte selezionate vengono duplicate e visualizzate nell'elenco delle offerte.

Duplicazione di un'offerta dalla pagina Riepilogo dell'offerta

Per risparmiare tempo, è possibile duplicare un'offerta mentre si stanno visualizzando o modificando le sue informazioni di riepilogo. È possibile quindi modificare la nuova offerta in modo che soddisfi le proprie esigenze.

1. Nella pagina Riepilogo offerta dell'offerta che si desidera copiare, fare clic su



Crea offerta duplicata. Viene visualizzata una finestra di conferma.

2. Fare clic su **OK** per continuare. Viene visualizzata la pagina Nuova offerta in modalità **Modifica**, con i campi prepopolati con i valori dell'offerta originale ma con un nuovo codice offerta.
3. Modificare i valori che si desidera variare, compreso il nome e la descrizione dell'offerta.

Nota: I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247

4. Fare clic su **Salva modifiche** per creare la nuova offerta. L'offerta viene salvata; si viene riportati alla pagina Riepilogo offerta della nuova offerta.

Raggruppamenti di offerte

Potrebbe essere necessario raggruppare le offerte a fini di reporting o di analisi. Si potrebbe ad esempio voler vedere il tasso di risposta a un'offerta "Spedizione gratuita" inviata tramite diversi canali e proposta in diversi momenti dell'anno.

Nota: Per eventuali report da usare come attributo offerta a fini di raggruppamento o roll-up, sarà necessario chiedere al proprio amministratore report di personalizzare il report.

Sarà possibile raggruppare le offerte in due modi.

- Utilizzo degli attributi
- In cartelle

Utilizzo degli attributi

Sarà possibile creare tanti attributi personalizzati quanti si desidera nelle proprie offerte, da usare come "campi di raggruppamento offerta". Ad esempio, nel caso in cui si disponga di diverse promozioni per carta di credito con affiliazione a università, sarà possibile creare un attributo personalizzato chiamato "regione", che si potrà usare nei report. Ciò consentirebbe di raggruppare le offerte mirate agli studenti universitari del New England rispetto a quelli della West Coast.

Quando si creano offerte che si servono di attributi personalizzati, sarà necessario procedere all'inserimento manuale dei valori. Sarà inoltre possibile duplicare

un'offerta simile per ridurre la fatica di inserimento dati, in quanto verranno copiati anche i valori degli attributi parametrizzati.

Gli attributi dell'offerta possono inoltre essere usati all'interno degli elenchi di offerte smart per identificare e raggruppare le offerte.

Raggruppamento di offerte in cartelle

Può essere utile raggruppare le offerte in cartelle a fini di reporting. Nel caso in cui vengano mantenute tutte le offerte correlate nella stessa cartella, e quest'ultima venga indicata come destinazione quando viene chiesto di eseguire dei report sulle offerte, tutte le offerte in quella cartella (e nelle eventuali cartelle secondarie) vengono automaticamente selezionate per il reporting.

Nota: L'inclusione dei contenuti della cartella e della cartella secondaria a fini di reporting in questo modo non consente di realizzare il reporting "roll up" per le offerte. Vengono semplicemente selezionate sulla base dell'inclusione in una struttura a cartella.

Spostamento di offerte o di elenchi di offerte

È possibile spostare uno o più offerte tra le cartelle. La procedura per lo spostamento delle offerte è la stessa dello spostamento degli elenchi delle offerte, ed è possibile spostare offerte ed elenchi di offerte nella stessa operazione.

L'accesso alle diverse ubicazioni è controllato da politiche di sicurezza differenti. Sarà possibile spostare le offerte unicamente in una cartella con una politica di sicurezza che consenta di eseguire l'operazione.

1. Dalla pagina Offerte, selezionare le offerte o gli elenchi che si desidera spostare

e fare clic su **Sposta elementi selezionati** .

Un modo alternativo per spostare un'offerta (ma non un elenco) è di visualizzare la relativa pagina Riepilogo offerta e fare clic su **Sposta in un'altra**

 **cartella**.

2. Selezionare la cartella di destinazione e fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Ritiro di offerte o elenchi di offerte

Se si dispone delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile ritirare le offerte e gli elenchi delle offerte per prevenire il loro uso futuro. Le offerte ritirate non possono più essere assegnate e non possono essere concesse come parte di un elenco di offerte.

Le offerte ritirate restano visibili nella gerarchia delle offerte ma non sono selezionabili. Non possono essere trovate utilizzando la funzione di ricerca, possono essere duplicate per creare nuove offerte e sono disponibili per il reporting.

Nota: Un'offerta ritirata non può essere riabilitata. Se si ha bisogno di un'offerta con gli stessi dettagli, è possibile crearne una nuova duplicando l'offerta duplicata.

Il ritiro di un'offerta non incide sulle campagne o sui diagrammi di flusso in cui le offerte sono già state utilizzate, e mantiene l'integrità dei dati con qualunque dato della tabella di sistema generato in base all'offerta, come contatto e cronologia delle risposte.

È possibile ripulire gli elenchi delle offerte statiche cancellando da questi le offerte ritirate. Gli elenchi offerte smart non hanno bisogno di pulizia in quanto questi risolvono solo offerte non ritirate che corrispondono ai loro criteri di query.

La procedura per il ritiro delle offerte è uguale a quella per il ritiro degli elenchi dell'offerta ed è possibile ritirare offerte ed elenchi offerte nella stessa operazione.

1. dalla pagina Offerte, selezionare le offerte o gli elenchi offerte che si desidera

ritirare e fare clic sull'icona **Ritira elenchi selezionati** .

Un altro modo per ritirare un'offerta consiste nel visualizzare la relativa pagina

Riepilogo offerta e fare clic sull'icona **Ritira questa offerta** . Tuttavia, questo metodo è disponibile solo per le offerte, non per gli elenchi offerte.

2. Fare clic su **OK**.

Le offerte e gli elenchi offerte selezionati vengono ritirati e vengono visualizzati in grigio.

Eliminazione di offerte o elenchi di offerte

Sarà necessario disporre delle autorizzazioni adeguate prima di poter rimuovere un'offerta o un elenco offerte. Inoltre, al fine di preservare l'integrità del sistema, Campaign non consente l'eliminazione di offerte e di elenchi di offerte a cui viene fatto riferimento nelle tabelle di sistema.

Ciò comprende offerte od elenchi di offerte che:

- sono associati ad una campagna
- sono stati assegnati ad una cella in un processo contatti in un diagramma di flusso per il quale la cronologia dei contatti è stata popolata
- sono stati assegnati ad una cella in un processo Optimize in un diagramma di flusso

Importante: Se si tenta di eliminare un'offerta o un elenco di offerte in queste situazioni, un messaggio di conferma indica che l'offerta o l'elenco di offerte verranno ritirati invece che eliminati. È possibile recedere, se lo si desidera. Al fine di evitare un ulteriore uso delle offerte o degli elenchi menzionati nelle tabelle di sistema sarà opportuno ritirarle anziché eliminarle.

Nel caso in cui le offerte che si desidera eliminare appartengano ad eventuali elenchi di offerte statici, sarà richiesto di confermare l'eliminazione. Nel caso in cui si decida di continuare, l'offerta (offerte) eliminata (eliminate) verrà (verranno) automaticamente rimossa (rimosse) da eventuali elenchi offerte statici.

I processi di contatto che contengono celle che erano offerte assegnate e che sono poi state eliminate rimarranno configurati, ma l'offerta verrà indicata come "Offerta sconosciuta" nella finestra di dialogo di configurazione del processo, e comparirà un'avvertenza quando viene avviato il diagramma di flusso.

La procedura per l'eliminazione delle offerte è la stessa che viene usata per l'eliminazione degli elenchi delle offerte. Con la stessa operazione sarà possibile eliminare offerte ed elenchi di offerte.

Eliminazione di un'offerta o di un elenco di offerte

Per eliminare un'offerta o un elenco di offerte viene utilizzata la stessa procedura.

1. Dalla pagina Offerte, selezionare le offerte o gli elenchi di offerte che si

desidera eliminare e fare clic sull'icona **Elimina elementi selezionati**  .
O

Dalla pagina Riepilogo offerta dell'offerta che si desidera eliminare, fare clic

sull'icona **Elimina questa offerta**  . Viene visualizzata una finestra di conferma.

2. Fare clic su **OK**. Si tornerà alla pagina Offerte. L'offerta eliminata non è più visualizzata.

Ricerca di offerte

Campaign supporta le ricerche di offerte ma non di elenchi di offerte. Sarà possibile eseguire una ricerca di base per le offerte servendosi di uno qualsiasi dei seguenti criteri:

- Nome o nome parziale
- Descrizione o descrizione parziale
- Codice offerta o codice offerta parziale
- Nome del proprietario

Sarà inoltre possibile servirsi della funzione di Ricerca avanzata per trovare offerte o elenchi di offerte servendosi di query sulla base degli attributi dell'offerta e dei valori specificati.

Ricerca di offerte con Ricerca avanzata

Con l'opzione **Ricerca avanzata**, viene definita una query per individuare le offerte che corrispondono alle specifiche.

1. Da una cartella Offerte, fare clic su **Ricerca avanzata**  .
Viene visualizzata la finestra Opzioni ricerca avanzata.
2. Nella sezione **Crea una condizione**, selezionare un attributo dell'offerta da utilizzare nel campo **Su questo attributo**.
3. Sulla base del tipo di attributo selezionato, sarà possibile inserire ulteriori condizioni di ricerca. Ad esempio:
 - Sull'attributo "Costo per offerta", cercare valori inferiori o corrispondenti a \$ 10,00.
 - Sull'attributo "Data di scadenza", cercare la data specifica 30/11/2007
 - Sull'attributo "Descrizione" cercare i valori specificati che non contengano la stringa "2005"
4. Fare clic su **AND>>** o **OR>>** per spostare i criteri alla sezione **Trova offerte dove** e creare una propria query. Per rimuovere una condizione dalla sezione **Trova offerte dove...**, fare clic su **<<** .

Nota: A seconda degli operatori utilizzati nella propria query (ad esempio =, >, contiene, inizia con e così via), si potrebbe essere in grado di selezionare più valori o solo un singolo valore. In alcuni casi in cui si scelgono più valori con un operatore si creano condizioni di tipo "O". Ad esempio nel caso in cui venga creata una query in cui "Colore =" e vengano selezionati blu, rosso e bianco come colori, la query che si crea sarà "Colore = blu O colore = rosso O colore = bianco".

5. Al termine della creazione della query, fare clic su **Ricerca**.

La pagina Risultati della ricerca elenca le offerte che corrispondono ai criteri di ricerca.

Elenchi di offerte

Gli elenchi di offerte sono gruppi configurabili di offerte che possono essere utilizzati per gestire le offerte. La stessa offerta può essere presente in più di un elenco di offerte. È possibile aggiungere offerte o elenchi di offerte ed assegnare gli elenchi di offerte alle celle. È possibile inoltre modificare, spostare, eliminare o ritirare gli elenchi di offerte.

Una volta che un'offerta è stata utilizzata, non può essere eliminata, ma può essere ritirata. Gli elenchi di offerte ritirate non possono più essere assegnati. Gli elenchi di offerte assegnati che sono stati ritirati non verranno più concessi.

Sono presenti due tipi di elenchi di offerte:

- "Elenchi statici di offerte" a pagina 147: elenchi predefiniti il cui contenuto non cambia a meno che l'utente non modifichi l'elenco.
- "Elenchi offerte smart": un elenco dinamico di offerte specificato da una query, così il suo contenuto può cambiare ogni volta che viene utilizzato.

Gli elenchi di offerte sono visualizzati nella stessa gerarchia delle offerte, ma sono identificati da icone differenti:

	Offerte
	Elenchi statici di offerte
	Elenchi offerte smart

Nota: Per l'utilizzo degli elenchi di offerte sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Elenchi offerte smart

Gli elenchi offerte smart sono elenchi dinamici di offerte che possono risolversi in serie diverse di risultati ogni volta che viene utilizzato un elenco smart. Un elenco offerte smart è specificato da una query che può basarsi sugli attributi delle offerte, le ubicazioni (cartelle o cartelle secondarie), il proprietario delle offerte e così via.

In genere gli elenchi offerte smart si utilizzano per campagne che ricorrono periodicamente. È possibile impostare una cella affinché riceva un elenco offerte smart e, successivamente, modificare il contenuto di tale elenco senza dover modificare il diagramma di flusso. Ad esempio, se si desidera che i contenuti di una determinata cartella siano utilizzati per impostare un elenco offerte smart, si

possono semplicemente aggiungere o rimuovere le offerte in/da quella cartella allo scopo di modificare le offerte assegnate ogni volta che la campagna viene eseguita.

Un ulteriore esempio dell'utilizzo di elenchi offerte smart consiste nell'impostare tale elenco affinché restituisca le offerte che si desidera attribuire. Qualora si voglia attribuire alla propria cella di "clienti di grande importanza" la migliore offerta "carta di credito" disponibile, è possibile impostare un elenco offerte smart che includa tutte le offerte relative a carte di credito, in base al tasso di interesse più basso e con la dimensione massima pari a 1. L'offerta relativa a carta di credito con tasso di interesse più basso disponibile al momento dell'esecuzione del processo contatto del diagramma di flusso viene dunque individuata automaticamente e attribuita alla cella di grande importanza.

Elenchi statici di offerte

Gli elenchi di statici di offerte sono elenchi predefiniti di offerte i cui contenuti non subiscono modifiche a meno che non sia l'utente stesso ad apportare esplicitamente modifiche all'elenco. Una limitazione degli elenchi statici di offerte è costituito dal fatto che i valori predefiniti sono utilizzati per qualsiasi attributo di offerte parametrizzate.

In genere gli elenchi statici di offerte sono impiegati per riutilizzare ripetutamente una serie di offerte fissa e determinata. Ad esempio, se si dispone di cinque istanze di ciascun segmento Recency, Frequency, Monetary (RFM), corrispondenti a 125 celle, e si intende assegnare la stessa offerta a ciascuna cella, è possibile creare una singola serie di offerte all'interno di un elenco statico, per poi assegnare tale elenco di offerte alle 125 celle. Lo stesso tipo di riusabilità si applica nei diagrammi di flusso e nelle campagne.

Elenchi di offerte e sicurezza

Le liste di offerte dispongono di sicurezza applicata a livello di oggetto, in base alle cartelle in cui gli elenchi (e le offerte contenute in essi) risiedono.

Quando si crea un elenco statico di offerte, si ha solo la possibilità di aggiungere cartelle alle quali si ha accesso. Tuttavia, il permesso di accedere alle offerte contenute in un elenco viene concesso automaticamente a chiunque sia autorizzato ad accedere a quel medesimo elenco di offerte. Di conseguenza, chiunque possa accedere al vostro elenco avrà modo di utilizzare l'elenco unitamente a tutte le offerte in esso contenute, anche se le normali autorizzazioni accordate a tali utenti non consentirebbero loro di accedere alle stesse offerte.

Allo stesso modo, gli utenti che possono accedere a una cartella contenente un elenco offerte smart avranno modo di utilizzare tale elenco. Gli utenti otterrebbero lo stesso risultato rispetto a chiunque altro esegua quell'elenco, anche se in condizioni normali non avrebbero accesso a determinate offerte (ad esempio nelle cartelle di un'altra divisione).

Creazione di elenchi offerte statici

Per creare un elenco di offerte statico, selezionare le singole offerte da includere nell'elenco.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.

2. Fare clic su **Aggiungi a elenco** .

3. Inserire un nome, una politica di sicurezza e una descrizione facoltativa.

Nota: I nomi degli elenchi di offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

4. Verificare che **Questo è un elenco offerte "Smart"** non sia selezionato.
5. Nella sezione **Offerte incluse**, utilizzare la **Vista ad albero** o la **Vista elenco** per selezionare le offerte da aggiungere all'elenco. Spostare le offerte selezionate nella casella **Offerte incluse** utilizzando il pulsante >>.
6. Fare clic su **Salva modifiche**.

Creazione di elenchi di offerte smart

Per creare un elenco di offerte smart, specificare le caratteristiche delle offerte da includere nell'elenco. Il risultato è un elenco dinamico che può produrre risultati differenti ogni volta che l'elenco smart viene utilizzato.

Nota: Le offerte create da zero possono entrare a far parte di elenchi offerte smart senza bisogno di alcuna azione da parte dell'utente se soddisfano i criteri di query dell'elenco offerte smart.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.
2. Fare clic su **Aggiungi a elenco** .
Viene visualizzata la pagina Nuovo elenco offerte.
3. Inserire un nome, una politica di sicurezza e una descrizione facoltativa.
4. Selezionare **Questo è un elenco offerte "Smart"**.
5. Nella sezione **Offerte incluse**, utilizzare gli attributi offerta esistenti, i relativi valori e gli operatori AND e OR per creare le condizioni per includere le offerte nell'elenco.
6. È possibile utilizzare la vista cartella con Limita l'accesso ricerca (per tutti gli utenti) per limitare la ricerca alle cartelle selezionate. Per includere le cartelle secondarie nei risultati della ricerca, selezionare la casella di spunta **Includi cartelle secondarie**.

Nota: Le eventuali offerte scelte come risultato di questa ricerca sono disponibili per qualsiasi utente in possesso delle autorizzazioni di accesso a questo elenco offerte, anche se normalmente non dispongono delle autorizzazioni per visualizzare o accedere alle offerte.

7. Utilizzare gli elenchi sotto **Ordina offerte corrispondenti per** per selezionare l'attributo dell'offerta tramite cui si desidera ordinare gli ordini corrispondenti e specificare se l'ordinamento è di tipo Ascendente o Discendente.
8. Indicare se limitare i risultati della ricerca alle prime "X" offerte corrispondenti. Per impostazione predefinita, non vi sono limiti.
9. Fare clic su **Salva modifiche**.

Modifica degli elenchi di offerte

Quando si modifica un elenco di offerte, le campagne che utilizzano l'elenco utilizzano la definizione dell'elenco di offerte aggiornato la volta successiva in cui vengono eseguite.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.
2. Fare clic sul nome, sotto forma di collegamento ipertestuale, dell'elenco di offerte che si desidera modificare.
Viene visualizzata la scheda **Riepilogo** per l'elenco delle offerte.

3. Fare clic su **Modifica** .

4. Apportare le proprie modifiche.

I nomi degli elenchi di offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign”, a pagina 247.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Ritiro di elenchi di offerte

Sarà possibile ritirare un elenco di offerte in qualsiasi momento per evitare che venga nuovamente usato. Il ritiro di un elenco di offerte non influisce sulle offerte contenute all'interno dell'elenco.

Gli elenchi offerte ritirati rimangono visibili nella gerarchia delle offerte, ma vengono disattivate. Sono disponibili a fini di reporting, ma non potranno più essere assegnati.

Nota: Dopo che è stato ritirato un elenco offerte, non sarà possibile riattivarlo. Qualora serva un elenco offerte con gli stessi dettagli di uno ritirato, sarà necessario procedere manualmente alla creazione dello stesso.

Si ritirano gli elenchi di offerte eseguendo le stesse operazioni per il ritiro delle offerte. Nella stessa operazione sarà possibile ritirare offerte ed elenchi di offerte.

Assegnazione di un elenco offerte alle celle

È possibile assegnare elenchi di offerte alle celle nei processi contatti nello stesso modo in cui vengono assegnate le singole offerte. Sarà possibile assegnare una qualsiasi combinazione di offerte ed elenchi offerte alla stessa cella.

Tuttavia, eventuali attributi parametrizzati nelle offerte presenti nell'elenco di offerte utilizzano valori predefiniti propri. Non è possibile assegnare valori di parametro per le offerte presenti nell'elenco di offerte. Per poter modificare i valori parametrizzati, è possibile effettuare una delle seguenti operazioni:

- Modificare i valori predefiniti associati all'offerta esistente, creare una copia dell'offerta con i nuovi valori predefiniti ed assicurarsi che vengano utilizzati nell'elenco di offerte.
- Assegnare l'offerta in modo individuale, all'esterno di un elenco di offerte.

Elenchi offerte in sistemi integrati con Marketing Operations

nel caso in cui il proprio ambiente Campaign sia integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare Marketing Operations per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle obiettivo nel modulo del foglio di calcolo delle celle obiettivo di un progetto campagna. Per ulteriori informazioni, consultare “Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign” a pagina 11.

Elenchi offerte e campagne eredità

Se il proprio ambiente Campaign è configurato per accedere alle campagne eredità, utilizzare le istruzioni contenute in questa guida per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle di output nelle campagne eredità. Per le campagne usate in precedenza, esistono due modi per assegnare le offerte alle celle: dal foglio di

calcolo delle celle obiettivo della campagna o tramite una finestra di dialogo per la configurazione del processo.

Visualizzazione dei report di offerte da una pagina Riepilogo

È possibile accedere ai report sulle offerte dalle pagine di riepilogo. Si tratta degli stessi report disponibili nell'area **Elementi analitici della campagna** dell'applicazione, eccetto per il fatto che forniscono i dati solo per l'offerta corrente.

1. Fare clic su **Campaign > Offerte**.
2. Fare clic sul nome di un'offerta.
Viene visualizzata la pagina Riepilogo dell'offerta.
3. Fare clic sulla scheda **Analisi**.
4. Selezionare un report dall'elenco **Tipo di report**.

Campaign visualizza il report selezionato.

Riferimenti correlati:

“Elenco dei report IBM Campaign” a pagina 236

Capitolo 8. Definizione delle celle obiettivo

Una *cella* è un gruppo di persone che si desidera utilizzare come destinazione, ad esempio clienti di grande importanza. Una *cella obiettivo* è una cella alla quale è assegnata un'offerta.

Le celle vengono create durante la configurazione e l'esecuzione di un processo di manipolazione dei dati (Selezione, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione) in un diagramma di flusso. Ad esempio, un processo Selezione può generare una cella di output che è costituita da clienti Gold. Una cella di output può essere utilizzata come input per altri processi contenuti nello stesso diagramma di flusso.

Una cella obiettivo viene creata assegnando un'offerta ad una cella. È possibile assegnare offerte configurando un processo contatti (ad esempio un Elenco posta o Elenco chiamate) in un diagramma di flusso o modificando il foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). La maggior parte delle organizzazioni utilizza uno solo dei due approcci:

- Bottom-up (ascendente): un designer di campagne crea le offerte, quindi le assegna configurando un processo Elenco posta o Elenco Chiamate in un diagramma di flusso.
- Top-down (discendente): un responsabile del marketing crea le offerte, quindi le assegna nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Quindi, un designer di campagne crea un diagramma di flusso per selezionare i destinatari dell'offerta e collega le celle del diagramma di flusso alle celle nel TCS.

Ogni cella ha:

- Un **nome cella** generato dal sistema, univoco all'interno del diagramma di flusso corrente.
- Un **codice cella** generato dal sistema. Il codice cella ha un formato standard determinato dall'amministratore di sistema ed è univoco quando viene generato. L'univocità dei codici cella non viene verificata a meno che il parametro di configurazione del diagramma di flusso AllowDuplicateCellCodes non sia impostato su "No." In questo caso, i codici cella devono essere univoci solo all'interno del diagramma di flusso corrente.

I codici cella e i generatori di codice cella sono descritti in *Campaign Administrator's Guide*. I parametri di configurazione sono descritti in *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Creazione di celle in un diagramma di flusso

Quando si esegue un processo di manipolazione dei dati in un diagramma di flusso, il processo genera una o più celle come output. Una cella è un elenco di ID. L'output generato può essere utilizzato come input nei processi downstream.

I processi di manipolazione dei dati comprendono Selezione, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario ed Estrazione. Quando si esegue un processo configurato, vengono create una o più celle come output. Il numero di celle generate dipende dal tipo di processo e dai dettagli della relativa configurazione. Ad esempio, è possibile configurare e quindi eseguire un processo Selezione per generare una cella di output di nuclei familiari con reddito elevato. È possibile utilizzare quella

cella come input in un processo Segmento per suddividere i contatti in base all'età. L'output risultante dal processo Segmento sarebbe costituito da più celle, segmentate in gruppi di età.

Se l'organizzazione utilizza la gestione top-down (discendente) per definire le campagne, è possibile collegare le celle di output in un diagramma di flusso a celle obiettivo segnate che sono state definite nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). In questo modo, il designer di campagne genera un output che soddisfa gli obiettivi che sono stati definiti nel TCS.

Limitazione delle dimensioni delle celle di output

Per limitare il numero di ID generati dai processi di manipolazione dei dati quali ad esempio Destinataro, Estrazione, Unione o Seleziona, fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** della finestra di dialogo di configurazione del processo.

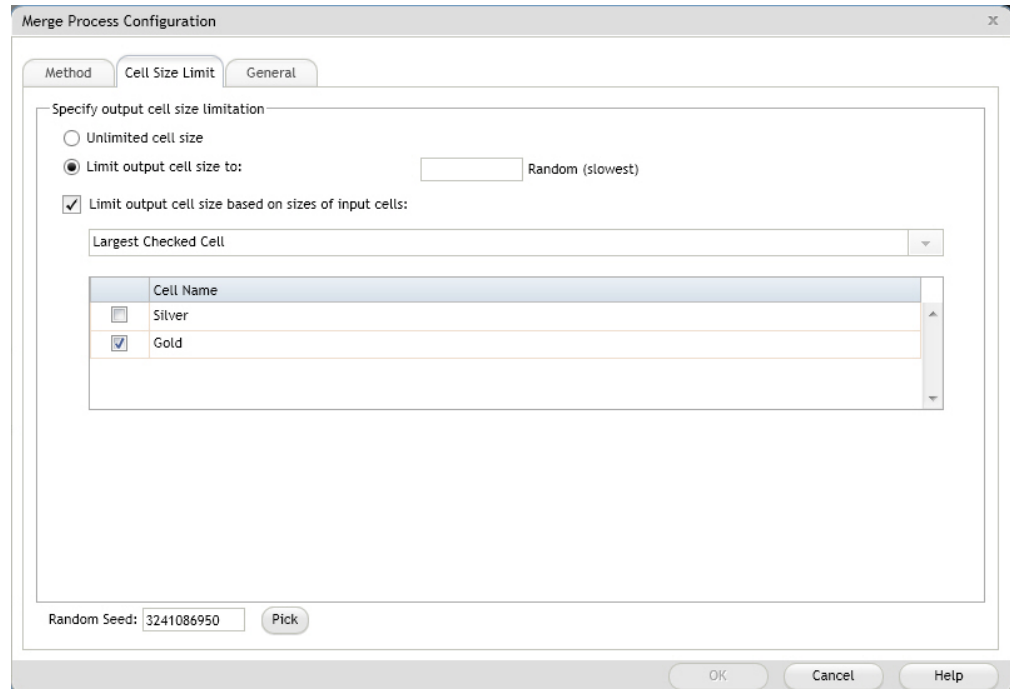
Le opzioni per limitare la dimensione della cella di output dipendono dal fatto che il processo accetti input da una cella o da una tabella. Nei processi che possono accettare entrambi i tipi di input, la finestra Limite dimensioni cella varia in modo dinamico al fine di presentare opzioni adeguate al tipo di input.

- Processi che prendono l'input da una cella di output
- Processi che prendono l'input da una tabella

Per entrambi i tipi di input, è possibile inoltre modificare il valore di inizializzazione casuale. Il valore di inizializzazione casuale rappresenta il punto di partenza che Campaign utilizza per selezionare gli ID casualmente. Consultare "Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione record" a pagina 156.

Processi che prendono l'input da una cella di output

Se un processo prende l'input da una cella di output, la scheda Limite dimensioni cella include le opzioni descritte di seguito. Utilizzare queste opzioni per limitare il numero di ID che il processo produrrà come output.



Utilizzare i seguenti controlli per agire sulla dimensione della cella di output:

- **Dimensione cella senza limiti** restituisce tutti gli ID che soddisfano la query o i criteri di selezione. Questa opzione è quella predefinita.
- **Limita dimensioni della cella di output a** restituisce solo il numero specifico di ID univoci, selezionati in modo casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Nella casella di testo, inserire il numero massimo di ID che si vuole vengano restituiti. Campaign associa i record restituiti, senza duplicati, restituiti della ricerca dal database con quelli delle celle di input e quindi esegue una selezione casuale per giungere alle dimensioni finali della cella. L'elenco ID nelle celle passate da un processo ad un altro processo è sempre unico.

Nota: Servirsi dell'opzione **Casuale** unicamente quando è importante che vengano restituiti esattamente *N* record. Questa opzione utilizza una grande quantità di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign.

- **Limitare la dimensione della cella di output in base alle dimensioni delle celle di input:** per informazioni su questa opzione, consultare "Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni della cella di input".

Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni della cella di input

Nei processi che prendono l'input dalle celle, sarà possibile usare le dimensioni delle celle dai processi in ingresso collegati come attributi al fine di limitare le dimensioni della cella di output, anche nel caso in cui non si stiano usando i dati della cella reali o degli ID.

Ad esempio, nel caso in cui vengano collegati 3 processi che hanno una cella di output ciascuno a un processo Seleziona, si potrebbe usare solo una delle tre celle in ingresso come input reale del processo Seleziona, ma sarà possibile servirsi degli *attributi* delle altre celle in ingresso per indicare le dimensioni della cella di output

per il processo Seleziona. Una linea continua collega i processi la cui cella di output viene in realtà usata dal processo Seleziona; delle linee tratteggiate collegano i processi le cui celle di output non vengono usate come input dati ma hanno solo una relazione temporale col processo Seleziona.

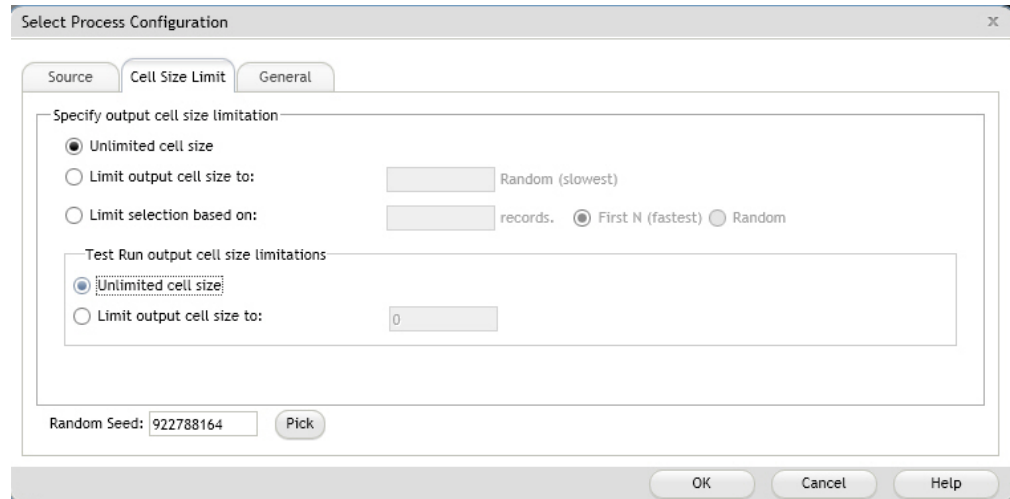
Utilizzare la casella di spunta **Limitare la dimensione della cella di output in base alle dimensioni delle celle di input** per indicare le celle di input delle quali si vogliono utilizzare gli attributi delle dimensioni per limitare le dimensioni della cella di output del processo corrente. Alcune delle opzioni funzionano congiuntamente al valore **Limita le dimensioni di output a** indicato.

Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni delle celle di input

1. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** nel processo.
Compare la finestra **Limite dimensioni cella**.
2. Scegliere il metodo secondo il quale saranno calcolati i limiti selezionando un'opzione dall'elenco a discesa:
 - **Cella selezionata più grande** — indica che le dimensioni della cella di output non devono superare le dimensioni della cella di input più grande selezionata. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 500, la dimensione più grande fra quelle delle celle di input.
 - **Dimensione massima (precedente) meno la somma di tutte le celle selezionate** — utilizzare di questa opzione assieme al valore di **Limitare la dimensione della cella di output a** sopra indicato. Questa opzione specifica che le dimensioni della cella di output non devono superare , che è la differenza tra il numero indicato nel campo **Limitare la dimensione della cella di output a** e la somma di tutte le celle di input selezionate. Se ad esempio è stato inserito 1000 come valore **Limitare la dimensione della cella di output a** e sono state selezionate le celle di input A e B con dimensioni rispettivamente di 100 e 200, le dimensioni della cella di output per questo processo vengono limitate a $1000 - (100+200) = 700$.
 - **Dimensione delle celle selezionate** — indica che le dimensioni della cella di output non devono superare quelle di nessuna delle celle di input selezionate. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C, con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 100, il valore più piccolo delle dimensioni delle celle di input.
 - **Somma di tutte le celle selezionate** — indica che le dimensioni della cella di output non devono superare le dimensioni totali (somma) di tutte le celle di input selezionate. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C, con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 850, la somma delle dimensioni delle celle di input.
3. Nell'elenco delle celle di input, selezionare le caselle di spunta per le celle di input sulle cui dimensioni si vuole si basino i criteri delle dimensioni della cella di output.

Processi che prendono l'input da una tabella

Se un processo ricava l'input da una tabella o da un segmento strategico, la scheda **Limite dimensioni cella** include le opzioni descritte di seguito. Utilizzare queste opzioni per limitare il numero di ID che vengono prodotti dal processo nelle esecuzioni di test o di produzione.



È possibile controllare singolarmente le dimensioni dell'output per le esecuzioni di produzione e di test.

Specificare limitazione di dimensione della cella di output

Queste opzioni influiscono sulle esecuzioni di produzione del processo. La differenza chiave tra le opzioni **Limite** è il loro impatto sulle risorse e il numero finale di record quando l'origine dati non è normalizzata.

- **Dimensioni cella illimitate:** restituisce tutti gli ID che soddisfano la query o i criteri di selezione. Quest'opzione è quella predefinita.
- **Limita dimensioni della cella di output a:** restituisce solo il numero specifico di ID univoci, selezionati in modo casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Nella casella di testo, inserire il numero massimo di ID che si vuole vengano restituiti. Campaign elimina i duplicati nella serie completa di ID prima della selezione casuale, poi mantiene solo il numero specificato di record, di modo che come risultato venga restituito un elenco di ID univoci anche quando esistono dei duplicati sui campi ID. Questa opzione utilizza una grande quantità di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign. Servirsi di questa opzione solo quando i dati non sono normalizzati sul campo ID e se è importante che come risultato vengano presentati esattamente *N* record.
- **Limita la selezione sulla base di:** servirsi di questa opzione per limitare i record che soddisfano i criteri della query. Questa opzione riduce il tempo e la memoria richiesti per selezionare il set finale di record. Tuttavia, potrebbe risolversi in un numero inferiore a quello di ID univoci.
 - **Primi N (più veloce):** Campaign recupera dal database solo i primi *N* record che soddisfano i criteri della query. Campaign quindi duplica tali ID. Se i dati non sono normalizzati, il risultato finale contiene un numero di record univoci inferiore a quelli richiesti. Si tratta del metodo più rapido in quanto il recupero dei dati richiede meno e usa meno spazio provvisorio.
 - **Casuale:** Campaign recupera dal database tutti i record che soddisfano i criteri della query, quindi seleziona in modo casuale il numero di record richiesti. Campaign quindi duplica tali ID. Se i dati non sono normalizzati, il risultato finale contiene un numero di record univoci inferiore a quelli richiesti. Questa opzione richiede meno spazio temporaneo, in quanto solo i record selezionati in modo casuale vengono recuperati e conservati da Campaign.

Limitazioni di dimensione della cella di output relativa all'esecuzione di test

In alcuni processi, compresi Destinatario e Selezione, è possibile limitare la dimensione della cella in modo specifico per le esecuzioni di test. Utilizzare queste opzioni per controllare la quantità di dati restituita ed elaborata durante le esecuzioni di test. Per informazioni, consultare “Applicazione delle esecuzioni di test alle limitazioni delle dimensioni della cella di output”.

Applicazione delle esecuzioni di test alle limitazioni delle dimensioni della cella di output

In alcuni processi, compresi Destinatario e Selezione, sarà inoltre possibile limitare le dimensioni della cella in modo specifico per l'esecuzione di test. Servirsi delle opzioni in questa sezione per controllare la quantità di dati restituiti e quindi elaborati durante un'esecuzione di test.

- **Dimensioni cella illimitate** — si tratta dell'opzione predefinita. Il numero di ID restituiti dalla query o dai criteri di selezione sulla scheda **Origine** di questo processo non è cambiato. Con questa opzione, l'esecuzione di test opera su tutti i dati, proprio come farebbe durante la normale produzione, tuttavia i campi cronologia offerta e contatti non sono popolati.
- **Limita dimensioni della cella di output a** — presenta come risultato un numero specifico di ID, selezionati in modo casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Nella casella di testo, inserire il numero di ID che si vuole vengano restituiti. Con questo metodo, Campaign elimina i duplicati nella serie completa di ID prima della selezione casuale, poi mantiene solo il numero specificato di record, di modo che come risultato venga restituito un elenco di ID univoci anche quando esistono dei duplicati sui campi ID.

Nota: la selezione dei record con questa opzione si serve di una grande quantità di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign. Servirsi di questa opzione solo quando i dati non sono normalizzati sul campo ID e se è importante che vengano restituiti esattamente *N* record.

Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione record

Il valore di inizializzazione casuale rappresenta il punto di partenza utilizzato da Campaign per selezionare i record in modo casuale.

Se si stanno selezionando i record in modo casuale, vi sono momenti in cui si potrebbe voler modificare il valore di inizializzazione casuale. Ad esempio:

- L'esempio casuale sta producendo risultati ampiamente alterati (ad esempio, se tutte le persone di sesso maschile presenti nei propri dati vengono assegnate allo stesso gruppo e tutte le persone di sesso femminile ad un altro gruppo).
- Si dispone dello stesso numero di record nella stessa sequenza e l'utilizzo dello stesso valore di inizializzazione ogni volta che si esegue questo processo determina la creazione dei record negli stessi esempi.

Attenersi alla seguente procedura per generare un diverso punto di partenza per la selezione record casuale.

1. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** della finestra di dialogo di configurazione di un processo.
2. Utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Immettere un valore numerico nella casella di testo **Valore di inizializzazione casuale**.
- Fare clic sul pulsante **Preleva** per selezionare in modo casuale un nuovo valore di inizializzazione.

Nomi cella e codici

I nomi cella e i codici sono importanti, in quanto stabiliscono un link tra i processi che emettono celle in output o che utilizzano celle come input.

Codici cella

I codici cella hanno un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, e al momento in cui vengono generati sono unici. Dato che è possibile modificare i codici di cella, non ne viene verificata l'unicità, eccezion fatta nel caso in cui il parametro di configurazione del diagramma di flusso AllowDuplicateCellCodes non sia impostato su "No", nel qual caso i codici cella vengono usati in modo tale da essere unici all'interno del diagramma di flusso attuale. L'univocità dei codici cella non viene verificata nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Per ulteriori dettagli sui codici cella e sui generatori dei codici cella, consultare *Campaign Administrator's Guide*. Per dettagli sui parametri di configurazione forniti da IBM EMM, consultare il manuale *Marketing Platform Administrator's Guide*.

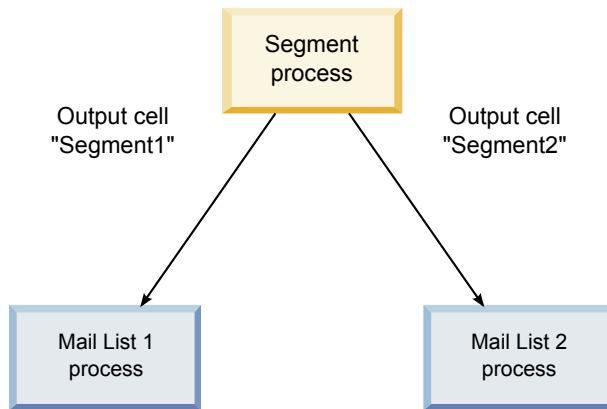
Nomi celle

Nota: i nomi delle celle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

Per impostazione predefinita, i nomi delle celle si basano sul processo da cui vengono generati (ad esempio, nel caso in cui una cella venga generata da un processo chiamato "Select1", il nome predefinito della cella sarà "Select1"), ma possono essere sovrascritti. Nel caso in cui venga modificato un nome di un processo, anche i nomi delle celle generati vengono automaticamente modificati, sia nel processo che in eventuali processi downstream collegati all'interno dello stesso diagramma di flusso. Nel caso in cui venga modificato un nome cella, sarà inoltre possibile influire sui collegamenti fra quella cella ed eventuali processi downstream che si servono della cella come input.

Ad esempio nel caso in cui si abbia un processo Segmento che genera due celle di output chiamate Segmento1 e Segmento2 e queste celle vengano usate come input in due processi Elenchi posta (Elen. posta 1 ed Elen. posta 2), nel caso in cui vengano modificati i nomi delle celle del Segmento dopo aver già collegato i processi dell'Elenco posta, sarà necessario capire in che modo Campaign gestisce i nuovi nomi di cella.

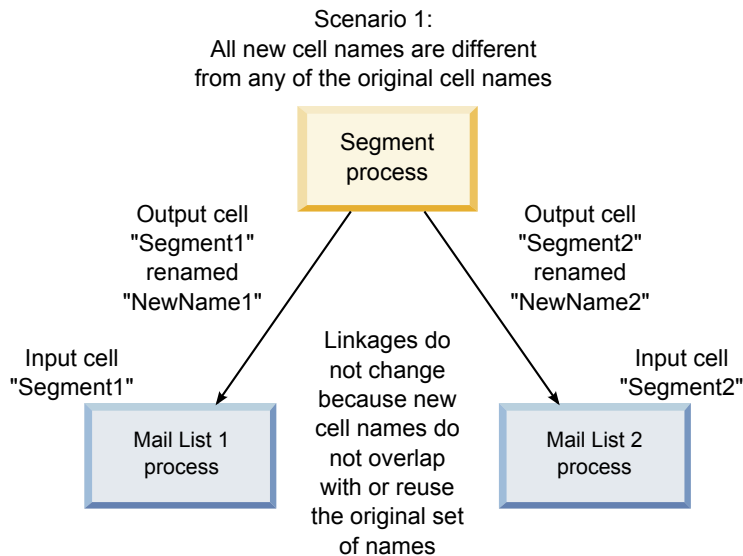
Il seguente schema illustra un esempio di base di un processo di segmento che emette due celle, ciascuna che diventa l'input per i processi Elenco posta downstream.



Esempi: scenari di ridenominazione delle celle

Scenario 1: Tutti i nuovi nomi delle celle sono diversi da qualsiasi nome originale

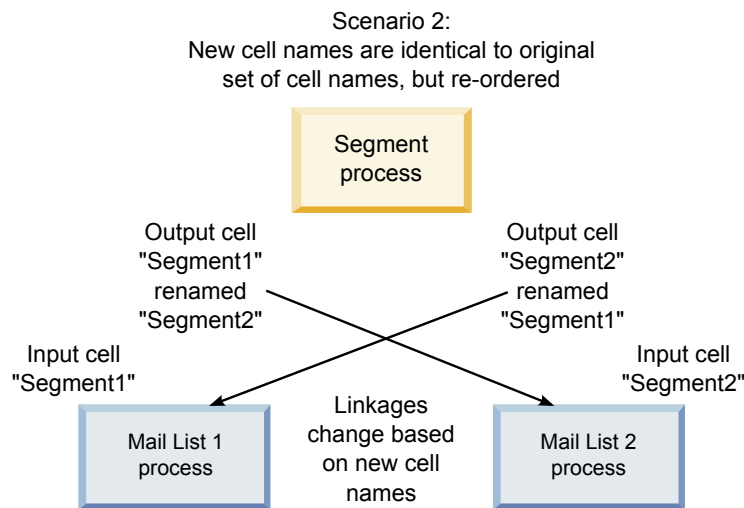
Nel caso in cui nessun nome di cella coincida con i nomi originali predefiniti (e cioè, nell'esempio, nel caso in cui non vengano usati i nomi "Segmento1" o "Segmento2" come nome per una delle celle di output del Segmento), allora Campaign può mantenere i collegamenti originali basati sull'"ordine" originale delle celle. In questa situazione, dato che non vi è una sovrapposizione o un riutilizzo di nessuno dei nomi originali delle celle, il collegamento tra le celle di output del processo Segmento e i due rispettivi processi Elenco posta rimane immutato, come viene visualizzato dal seguente schema.



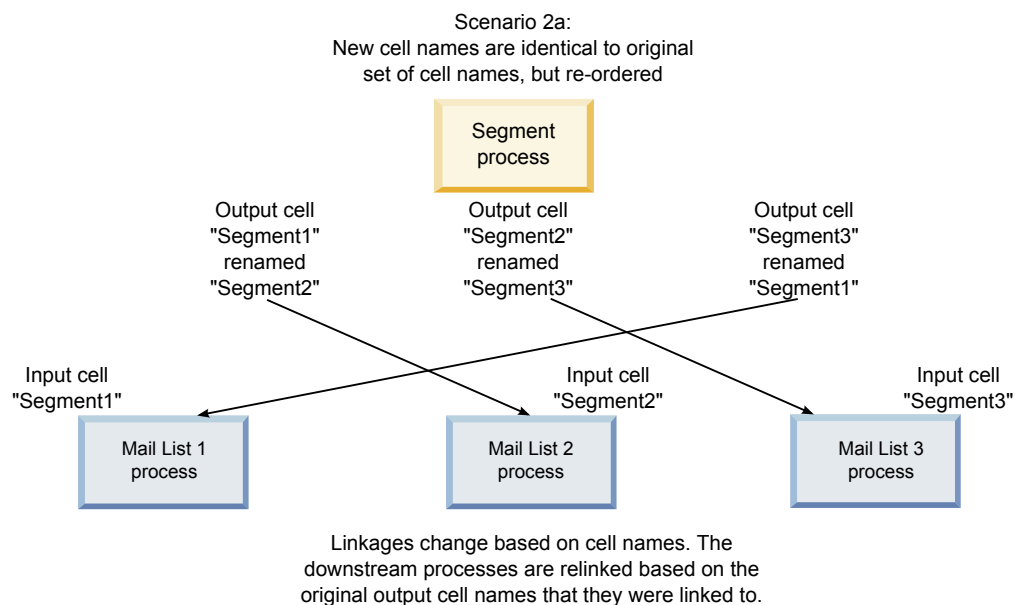
Scenario 2: Il gruppo dei nuovi nomi di celle è identico al gruppo originale dei nomi delle celle, ma riordinato

Nel caso in cui i nuovi nomi scelti corrispondano esattamente ai nomi del set originale e siano semplicemente riordinati, i processi downstream cercheranno le celle di output per nome (ossia i nuovi nomi di celle), e i collegamenti verranno spostati a seconda delle necessità. Nell'esempio, la cella di output col nuovo nome

Segmento2 è la cella di input per l'Elenco posta 2, e la cella col nuovo nome Segmento1 è ora la cella di input per Elenco posta 1, come indicato nel seguente schema.

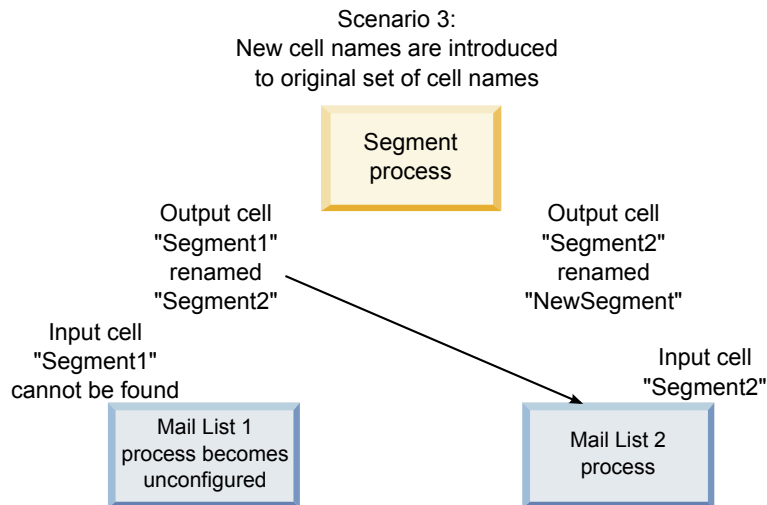


Il seguente schema illustra la stessa situazione con tre celle di output e input.



Scenario 3: Il gruppo di nuovi nomi di cella corrisponde con alcuni dei nomi originali, e vengono introdotti dei nuovi nomi cella

Nel caso in cui i nuovi nomi corrispondano ai nomi originali, e vengano aggiunti nuovi nomi di cella, gli eventuali link che si servono di nomi del gruppo originale di nomi cella potranno essere riconosciuti. In caso contrario non funzioneranno. Ad esempio, nel caso in cui si rinomini la cella "Segmento1" in "Segmento2" e si rinomini la cella "Segmento2" in "NuovoSegmento", il nuovo "Segmento2" verrà agganciato all'Elenco posta 2 ed Elenco posta 1 diventerà privo di configurazione, dato che non riesce a trovare un nome di cella di input col nome "Segmento1".



Modifica del nome cella

Per impostazione predefinita, il nome di una cella creata in un processo corrisponde al nome del processo. Per i processi che creano più di una cella, i nomi delle celle di output sono una concatenazione del nome del processo e del nome del segmento. Ad esempio, un processo Segmento chiamato "Segmento1" che crea 3 segmenti avrà celle di output i cui nomi predefiniti sono "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2", e "Segmento1.Segmento3."

I nomi celle sono stati progettati per essere collegati al nome del processo da cui sono stati creati. Nel caso in cui venga modificato il nome di un processo, anche i nomi delle celle si modificheranno in modo automatico.

Tuttavia, modificando i nomi delle celle, si rimuove il link al nome del processo. Ciò significa che se di conseguenza si modifica il nome del processo il nome (i nomi) della cella non cambierà (cambieranno) più in modo automatico.

Modifica del nome di una cella in un processo diagramma di flusso

Nota: quando si salvano le modifiche al nome della cella di output, nel caso in cui sia selezionato **Generazione automatica** per il codice cella, questo viene rigenerato. Nel caso in cui non si desideri che il codice cella cambi, deselezionare la casella **Generazione automatica** prima di modificare il nome della cella.

1. In un diagramma di flusso, in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole cambiare il nome della cella di output. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Si vedono informazioni di carattere generale per il processo, compreso il nome del processo e il nome della cella di output.
3. Posizionare il cursore nel campo **Nome cella di output** di modo da selezionare il testo, quindi modificare il nome della cella.
4. Fare clic su **OK**. Le modifiche vengono salvate. Nel caso in cui sia stato modificato il nome della cella di modo che non corrisponda più al nome del processo, i nomi non sono più collegati fra di loro.

Nota: il salvataggio di un diagramma di flusso non attiva nessun tipo di convalida. Per verificare che il diagramma di flusso sia stato configurato correttamente senza errori sarà possibile eseguire manualmente un'operazione di convalida del diagramma di flusso.

Reimpostazione del nome cella

Per impostazione predefinita, il nome di una cella creata in un processo corrisponde al nome del processo. Per i processi che creano più di una cella, i nomi delle celle di output sono una concatenazione del nome del processo e del nome del segmento. Ad esempio, un processo Segmento chiamato "Segmento1" che crea 3 segmenti avrà celle di output i cui nomi predefiniti sono "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2", e "Segmento1.Segmento3."

Nel caso in cui si rinomini il processo, anche il nome (i nomi) della cella cambierà (cambieranno) in modo automatico, in modo tale che il nome della cella e il nome del processo rimangano collegati.

Nel caso in cui tuttavia il nome cella sia stato modificato manualmente in modo da essere diverso rispetto al nome del processo, i nomi della cella e del processo non sono più collegati. Sarà possibile ripristinare il link rinominando il nome della cella per fare in modo che sia lo stesso del nome del processo.

Reimpostazione del nome della cella

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole reimpostare il nome. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Il prossimo step varia a seconda del fatto che si stia modificando un processo che emette una sola cella o più celle:
 - Nei processi che emettono una sola cella, modificare il testo nel campo **Nome cella di output** di modo che sia identico al nome del processo visualizzato nel campo Nome processo.
 - Nei processi che emettono più celle, fare clic su **Reimposta nomi della cella**. I nomi delle celle vengono ripristinati al formato predefinito, che è una concatenazione del nome del processo attuale e del nome del segmento. I nomi del processo e della cella sono ora nuovamente collegati. Nel caso in cui si modifichi il nome del processo, anche il nome della cella di output cambierà in modo automatico.
4. Fare clic su **OK**. Le modifiche sono state salvate e si chiude la finestra di dialogo di configurazione del processo.

Modifica del codice cella

Per impostazione predefinita, un codice cella viene generato in modo automatico dal sistema, sulla base del formato definito per tutti i codici della dagli amministratori di sistema. L'univocità dei codici cella viene applicata in tutti i diagrammi di flusso e le campagne, ma se il parametro di configurazione AllowDuplicateCellCodes è impostato su "Yes", è possibile duplicarli all'interno dei diagrammi di flusso.

Per ulteriori dettagli sui parametri di configurazione nel parametro di configurazione centrale fornito da IBM EMM, consultare *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Nota: sebbene sia possibile sovrascrivere il codice cella predefinito generato dal sistema, qualsiasi codice cella immesso manualmente deve attenersi al formato del codice cella. Questo formato è riportato al di sotto del campo **Codice cella** nella finestra di dialogo di configurazione del processo. I formati del codice sono rappresentati da costanti e variabili come segue: le lettere maiuscole rappresentano costanti alfabetiche, una "n" minuscola rappresenta un carattere numerico. Ad esempio, un formato del codice cella "Annn" indica che il codice cella deve essere di 4 caratteri, con una "A" maiuscola come primo carattere seguita da tre numeri. Un codice cella di esempio con questo formato potrebbe essere "A454."

Modifica del codice per una cella in un processo diagramma di flusso

1. In un diagramma di flusso, in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole cambiare il nome della cella di output. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Cancellare la casella di spunta **Generazione automatica** se è selezionata. Il campo **Codice cella** diventa modificabile.
4. Nel campo **Codice cella**, modificare il codice cella. Tenere presente che il codice modificato deve essere conforme al formato del codice cella visualizzato sotto al campo **Codice cella**.
5. Quando si è terminato di modificare il codice cella, fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Informazioni sul "copia e incolla" dei nomi e dei codici delle celle

Nei processi che producono più di una cella, sarà possibile servirsi della funzione copia e incolla per modificare i nomi e i codici di più celle di output nella griglia Celle di output.

Come copiare e incollare tutte le celle nella griglia

Nei processi che producono più di una cella, sarà possibile servirsi della funzione copia e incolla per modificare i nomi e i codici di più celle di output nella griglia **Celle di output**.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per il quale si desidera copiare e incollare i nomi e i codici delle celle. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Vengono visualizzate informazioni di carattere generale per il processo, compresa la griglia **Celle di output**.
3. Nella griglia **Celle di output**, fare clic su un punto qualsiasi per selezionare tutte le celle. Tutte le celle vengono sempre selezionate per essere incollate, a prescindere dalla posizione del cursore.

Nota: la colonna **Codice cella** non è selezionabile e modificabile, a meno che non si cancelli la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**.

4. Fare clic su **Copia**. Tutte le celle vengono copiate nel clipboard.
5. Fare clic all'interno della cella che sarà nella posizione superiore sinistra di dove si vogliono incollare le celle.
6. Fare clic su **Incolla**. Il contenuto delle celle copiate sostituisce il contenuto originale di un blocco di celle delle stesse dimensioni di quella che è stata copiata.

Come incollare i nomi e i codici delle celle da un foglio di calcolo esterno

1. Selezionare e copiare celle o testo da un foglio di calcolo esterno o da un'altra applicazione servendosi della funzione copia dell'applicazione.
2. In Campaign, in un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per il quale si vogliono copiare e incollare codici e nomi cella. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
3. Fare clic sulla scheda **Generale**. Vengono visualizzate informazioni di carattere generale per il processo, compresa la griglia **Celle di output**.

Nota: la colonna **Codice cella** non è selezionabile e modificabile, a meno che non si cancelli la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**. Per incollare i contenuti nella colonna **Codice cella**, assicurarsi di cancellare questa casella di spunta.

4. Fare clic all'interno della cella in cui si vuole incollare ciò che è stato copiato. Nel caso in cui si stia copiando e incollando un gruppo di celle rettangolare, fare clic all'interno della cella che sarà nell'angolo superiore sinistro del rettangolo.
5. Fare clic su **Incolla**. Il contenuto della cella (delle celle) copiata (copiate) sostituisce i contenuti originali di un blocco di celle delle stesse dimensioni.

Fogli di calcolo delle celle obiettivo

Ogni campagna di marketing dispone di un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), che fornisce una matrice visiva dei segmenti e delle offerte. Il TCS fornisce la possibilità di creare ed esaminare le relazioni tra le celle obiettivo e le relative offerte associate o dati di controllo.

Nota: per utilizzare il foglio di calcolo delle celle obiettivo è necessario disporre dell'autorizzazione Politica globale per la **Gestione delle celle obiettivo di Campaign**.

Il TCS include una riga per ogni cella obiettivo e, se si utilizzano i gruppi di controllo di dati di controllo, una riga per ogni cella di controllo corrispondente. Una cella obiettivo è una cella a cui è assegnata un'offerta. Una cella di controllo è qualificata per l'offerta ma viene esclusa dalla ricezione dell'offerta a scopo di analisi.

Quando si utilizza il TCS, è possibile utilizzare un approccio di gestione discendente (top-down) o ascendente (bottom-up). La maggior parte delle organizzazioni utilizzano uno solo dei seguenti metodi di gestione.

Tabella 13. Gestione TCS discendente (top-down) e ascendente (bottom-up)

Discendente (top-down)	Questo approccio in genere viene utilizzato dalle organizzazioni di dimensioni maggiori, dove una persona crea il TCS ed un'altra persona progetta il diagramma di flusso. La prima persona crea un TCS che contiene celle obiettivo e di controllo. Ad esempio, il TCS per una campagna a pubblicità diretta potrebbe includere 4 righe: una riga per una cella che ottiene un'offerta del 10%, una per una cella che ottiene un'offerta del 20%, una per dati di controllo del 10% ed una per dati di controllo del 20%. Quindi, il designer del diagramma di flusso crea i processi per selezionare gli ID che soddisfano i criteri dell'offerta e dei dati di controllo del 10% e del 20%. Per collegare l'output del processo di manipolazione dei dati ad una cella predefinita nel TCS, il designer del diagramma di flusso seleziona Collega a cella obiettivo nella finestra di dialogo di configurazione di ciascun processo.
Ascendente (bottom-up)	Creare un diagramma di flusso che include un processo Elenco posta o Elenco chiamate. Quando si salva il diagramma di flusso, viene generato un TCS. Il TCS include una riga per ogni cella obiettivo che fornisce input al processo Elenco posta o Elenco chiamate. Le celle bottom-up non possono essere collegate o scollegate. Il concetto di collegamento viene applicato solo alla gestione top-down.

Quando si utilizza un foglio di calcolo delle celle obiettivo, tenere presente le seguenti linee guida:

- Il collegamento si basa sui codici cella, pertanto evitare di cambiare i codici cella dopo aver collegato le celle.
- È possibile scollegare o ricollegare una cella in qualsiasi momento, purché la cella non abbia scritto nella cronologia dei contatti.
- Se si scollega una cella che dispone di una cronologia dei contatti, viene "ritirata". Le celle ritirate non possono essere collegate nuovamente. Non sono presenti nel foglio di calcolo delle celle obiettivo e non possono essere selezionate nella finestra di dialogo di configurazione di un processo. (Se Campaign è integrato con Marketing Operations, le celle ritirate continuano ad essere visualizzate nel foglio di calcolo delle celle obiettivo ma non possono essere riutilizzate).

Importante: potrebbero essere salvati dati errati se vengono apportate modifiche al diagramma di flusso e al TCS da utenti diversi contemporaneamente. Per evitare conflitti, definire le regole di business che riducono al minimo la possibilità di una modifica al TCS quando il relativo diagramma di flusso è in fase di modifica o esecuzione. Ad esempio, non modificare un processo contatti del diagramma di flusso mentre un altro utente sta cambiando le assegnazioni dell'offerta nel TCS.

Nota: se Campaign è integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare Marketing Operations per gestire i fogli di calcolo delle celle obiettivo.

Attività correlate:

“Collegamento delle celle di un diagramma di flusso a offerte mirate definite in un TCS” a pagina 171

“Scollegamento delle celle di un diagramma di flusso dalle offerte mirate definite in un TCS” a pagina 173

“Utilizzo di Crea corrispondenza e link per rimuovere un'associazione” a pagina 174

“Utilizzo di Crea corrispondenza e link per associare le celle del diagramma di flusso ad un TCS” a pagina 172

Utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo

Il foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) per una campagna di marketing fornisce una matrice visiva dei segmenti e delle offerte. Il TCS fornisce la possibilità di creare ed esaminare le relazioni tra le celle obiettivo e i relativi dati di controllo e offerte associati.

Consultare i seguenti argomenti per le istruzioni su come creare e modificare un TCS.

Modifica di un foglio di calcolo delle celle obiettivo

Modificare un TCS in modo che contenga celle obiettivo e di controllo per le offerte che si intende fare.

Ad esempio, il TCS per una campagna tramite posta diretta potrebbe includere quattro righe: una per un'offerta del 10%, una per dati di controllo del 10%, una per un'offerta del 20% e una per dati di controllo del 20%.

Importante: Non modificare mai gli attributi delle celle nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) nello stesso momento in cui i diagrammi di flusso della campagna associata sono in fase di modifica o esecuzione. Istituire pratiche di business per assicurarsi che gli utenti non modifichino o eseguano un diagramma di flusso nello stesso momento in cui viene modificato un TCS.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo**.

2. Fare clic sull'icona **Modifica** .

Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.

3. Fare clic sui campi della cella che si desidera modificare ed apportare le modifiche. Di seguito sono riportate le descrizioni delle modifiche più comuni.

Per	Effettuare le seguenti operazioni
Aggiungere una nuova riga in fondo al foglio di calcolo.	Fare clic sull'icona Aggiungi una cella



Per	Effettuare le seguenti operazioni
Aggiungere alcune righe in fondo al foglio di calcolo.	1. Fare clic sull'icona Aggiungi molte celle . 2. Selezionare N righe vuote ed immettere il numero di righe da aggiungere. 3. Fare clic su Crea celle obiettivo.
Duplicare una o più righe.	1. Selezionare almeno una riga. 2. Fare clic sull'icona Aggiungi molte celle  e selezionare N righe duplicate. 3. Immettere il numero di righe da aggiungere. 4. Fare clic su Crea celle obiettivo. Le nuove righe vengono aggiunte sotto la riga selezionata, con il codice cella e il nome cella già popolati. Tutti gli altri valori di colonna tranne Utilizzato nel diagramma di flusso vengono copiati dalla riga selezionata.
Effettuare ricerche nel TCS	1. Immettere una stringa di ricerca nella finestra Trova. È possibile immettere una stringa parziale per individuare le corrispondenze in qualsiasi colonna del foglio di calcolo. Ad esempio, "924" trova una riga che contiene il codice cella "A0000000924" ed anche una riga con assegnato "Offer9242013". 2. Fare clic su Trova stringa. Viene evidenziata la riga che contiene la prima corrispondenza. 3. Fare clic su Trova successivo per continuare la ricerca.
Incollare dati da un'origine esterna	1. Copiare il contenuto da un'altra applicazione. 2. Fare clic su una cella nel TCS per renderla modificabile. 3. Utilizzare il menu selezionabile con il tasto destro per effettuare la scelta Incolla.

Per	Effettuare le seguenti operazioni
Importare dati di una cella obiettivo da un file .csv	1. Ottenere un file CSV (comma-separated value) nel formato richiesto. Consultare “Formato di importazione ed esportazione per i dati del TCS” a pagina 168. 2. Fare clic sull'icona Importa celle obiettivo . 3. Nella finestra di dialogo Importa TCS, fare clic su Sfoglia per individuare il file .CSV che si desidera importare, selezionare il file e fare clic su Apri. 4. Fare clic su Importa. Il contenuto del file .CSV viene aggiunto sotto le eventuali celle esistenti nel TCS.
Spostare righe su o giù oppure eliminarle	Utilizzare le icone della barra degli strumenti ..

4. Fare clic su **Salva** o su **Salva e ritorna**.

Il designer del diagramma di flusso ora può creare i processi per selezionare gli ID che soddisfano i criteri dell'offerta e dei dati di controllo del 10% e del 20%. Per collegare l'output del processo di manipolazione dei dati ad una cella nel TCS, il designer del diagramma di flusso seleziona **Collega a cella obiettivo** nella finestra di dialogo di configurazione del processo.

Specifica di celle di controllo in un TCS

Le celle che contengono gli ID che l'utente ha escluso di proposito a scopo di analisi vengono denominate celle di controllo. Quando si assegnano offerte alle celle è possibile facoltativamente specificare una cella di controllo per ogni cella obiettivo.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo**.
2. Fare clic sull'icona **Modifica** .
3. Per indicare una cella come cella di controllo: fare clic nella colonna **Cella di controllo** per rendere il campo modificabile, quindi selezionare **Sì**.
Alle celle designate come controlli non è possibile assegnare offerte.
4. Per assegnare una cella di controllo a una cella obiettivo: fare clic nella colonna **Codice cella di controllo** per rendere il campo modificabile. Quindi, selezionare una cella di controllo (qualsiasi cella la cui colonna **Cella di controllo** è **Sì**) per la cella obiettivo corrente.

Importante: Se si assegna una cella di controllo (ad esempio, Cella A) per una o più celle obiettivo, e in seguito si cambia la cella di controllo (Cella A) in una cella obiettivo, la Cella A viene rimossa come controllo da tutte le celle obiettivo che in precedenza l'hanno utilizzata come controllo.

5. Fare clic su **Salva** o su **Salva e ritorna**.

Formato di importazione ed esportazione per i dati del TCS

Per importare i dati in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), il file .CSV (comma-separated values) preparato deve corrispondere al formato richiesto. Quando si esporta il contenuto di un TCS, questo sarà anche il formato in cui verranno esportati i dati.

- Il file deve contenere una riga di intestazione con i nomi colonna che corrispondano agli attributi di cella predefiniti e personalizzati.
- Ogni riga deve contenere lo stesso numero di colonne specificato nella riga di impostazione.
- Se non sono disponibili dati per una determinata colonna, lasciarla vuota.
- I valori degli attributi personalizzati saranno convertiti al tipo di dati più appropriato. Per le date, la stringa corrispondente deve essere indicata nel formato locale dell'utente.

Nome colonna	Descrizione	Obbligatorio?	Valori validi
CellName	Nome della cella obiettivo.	Sì	
CellCode	Il codice cella assegnato a questa cella obiettivo. Se vuoto, Campaign genera un codice cella, altrimenti viene utilizzato il valore specificato.	Sì	Il codice cella deve corrispondere al formato del codice per la cella definita.
IsControl	Indica se la cella in questa fila è una cella di controllo o una normale cella obiettivo.	No	Yes No
ControlCellCode	Il CellCode di una cella dove IsControl = Yes.	Solo se IsControl = Yes	Un codice cella valido che esiste per una cella contrassegnata IsControl = Yes.
AssignedOffers	Una serie di offerte, elenchi offerte o una combinazione di entrambi, delimitati da un punto e virgola.	No	Le offerte possono essere specificate utilizzando i codici offerta. Le offerte possono essere specificate utilizzando i nomi di elenchi offerte. Il formato è: OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[], dove il nome offerta è facoltativo ma il codice offerta è obbligatorio e il nome dell'elenco offerte è obbligatorio con parentesi quadre vuote.
FlowchartName	Nome del diagramma di flusso associato.	No*	
CellCount	Il conteggio per questa cella.	No*	
LastRunType	Il tipo di diagramma di flusso eseguito per ultimo.	No*	
LastRunTime	L'orario al quale è stato eseguito per l'ultima volta il diagramma di flusso.	No*	
Custom Attr1	Aggiunge una colonna per ogni attributo di cella personalizzato definito per il quale si stanno importando i dati.	No	Valori validi come richiesto dal tipo di dati degli attributi personalizzati e dal formato/locale dell'utente.
*Questa colonna viene popolata da Campaign. Se specificato, viene ignorato. Viene popolato per l'esportazione.			

Creazione di codici cella univoci da utilizzare in un TCS

Campaign può generare un codice cella univoco da utilizzare nel foglio di calcolo delle celle obiettivo. I codici cella hanno un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, e sono univoci quando vengono generati.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo**.

2. Fare clic sull'icona **Modifica** .

3. Fare clic sull'icona **Crea codice cella** .

Viene visualizzata una finestra con il codice cella creato.

4. Selezionare il codice cella creato.

5. Copiare il codice cella in un campo nel foglio di calcolo delle celle obiettivo.

6. Fare clic su **Salva**.

Esportazione dei dati da un TCS

È possibile esportare il contenuto di un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) in formato CSV (comma-separated values) su un'unità locale o della rete. L'intero contenuto del TCS viene esportato; non è possibile selezionare un sottoinsieme del contenuto.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** per aprire il foglio di calcolo delle celle obiettivo per la campagna.

2. Fare clic sull'icona **Esporta celle obiettivo** .

3. Nella finestra di dialogo, dialogo Download di file, fare clic su **Salva**.

4. Nella finestra di dialogo **Salva con nome**, specificare un nome file, passare alla directory in cui lo si desidera salvare e fare clic su **Salva**. La finestra di dialogo Download di file indica che il download è completato.

5. Fare clic su **Chiudi** per tornare al foglio di calcolo delle celle obiettivo.

Il formato dell'esportazione è descritto in "Formato di importazione ed esportazione per i dati del TCS" a pagina 168.

Assegnazione di offerte alle celle in un TCS

Alcune organizzazioni creano le celle obiettivo ed assegnano le offerte in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Quindi, un'altra persona crea un diagramma di flusso per selezionare i clienti che devono ricevere le offerte. Seguire le istruzioni riportate di seguito se si sta utilizzando un TCS per assegnare le offerte.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** per aprire il foglio di calcolo delle celle obiettivo per la campagna.

2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Il TCS viene aperto in modalità modifica e le celle esistenti utilizzate nei diagrammi di flusso sono evidenziate a colori.

3. Fare clic sulla colonna **Offerte assegnate** nella riga della cella in cui si desidera assegnare le offerte.

4. Fare clic sull'icona **Seleziona una o più offerte**  nella cella in cui si desidera assegnare le offerte.

5. Nella finestra Seleziona offerte, individuare e selezionare una o più offerte o elenchi di offerte, oppure fare clic sulla scheda **Ricerca** per trovare un'offerta in base al nome, alla descrizione o al codice.

6. Dopo aver selezionato le offerte che si desidera assegnare alla cella corrente, fare clic su **Accetta e chiudi**.

La finestra Seleziona offerte si chiude e la colonna **Offerte assegnate** è popolata con le offerte selezionate.

7. Fare clic su **Salva** o su **Salva e ritorna**.

Visualizzazione delle offerte o degli elenchi di offerte assegnate in un TCS

È possibile visualizzare qualsiasi offerta assegnata o visualizzare in anteprima il contenuto di elenchi di offerte assegnate in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS).

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** per aprire il foglio di calcolo delle celle obiettivo per la campagna.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Il TCS viene aperto in modalità modifica e le celle esistenti utilizzate nei diagrammi di flusso sono evidenziate a colori.
3. Fare clic nella colonna **Offerte assegnate** nella riga per la cella in cui si desidera visualizzare le offerte o gli elenchi di offerte assegnate.
4. Fare clic sull'icona **Visualizza offerte**  .
Viene visualizzata la finestra Visualizza/Modifica dettagli offerta con le offerte o gli elenchi offerte assegnati nella sezione **Offerte assegnate**.
5. Selezionare un elenco di offerte e fare clic su **Anteprima elenco offerte**.
La pagina Riepilogo dell'elenco di offerte selezionato visualizza l'anteprima delle offerte incluse.

Annullamento di assegnazioni di offerte dalle celle in un TCS

È possibile annullare l'assegnazione di offerte dalle celle in un foglio di calcolo delle celle obiettivo.

1. Aprire una campagna e fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** per aprire il foglio di calcolo delle celle obiettivo per la campagna.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Il TCS viene aperto in modalità modifica e le celle esistenti utilizzate nei diagrammi di flusso sono evidenziate a colori.
3. Fare clic sulla colonna **Offerte assegnate** nella riga della cella in cui si desidera annullare l'assegnazione delle offerte.
4. Fare clic sull'icona **Visualizza offerte**  .
Viene visualizzata la finestra Visualizza/Modifica dettagli offerta con le offerte o gli elenchi offerte assegnati nella sezione **Offerte assegnate**.
5. Selezionare le offerte o gli elenchi offerte che si desidera rimuovere dalla cella, e fare clic sul pulsante >> per spostare gli elementi selezionati nella sezione **Offerte rimosse**.
6. Fare clic su **Accetta modifiche**.
La finestra Visualizza/Modifica dettagli offerta si chiude. Le offerte o gli elenchi offerte rimossi non sono più visualizzati nella colonna **Offerte assegnate** per la cella.
7. Fare clic su **Salva** o su **Salva e ritorna**.

Informazioni sullo stato della cella nel foglio di calcolo delle celle obiettivo

Il foglio di calcolo delle celle obiettivo in Campaign visualizza lo stato attuale di ciascuna cella, compreso il conteggio celle, il tipo dell'ultima esecuzione (esecuzione di produzione o di test di un diagramma di flusso, di un ramo o di un processo) e il momento dell'ultima esecuzione. Il conteggio celle è il numero di ID del destinatario univoco per ciascuna cella che viene collegato a una cella di output

in un diagramma di flusso eseguito. Questo stato della cella è l'ultima produzione salvata o esecuzione di test del processo corrispondente.

Le informazioni sullo stato della cella compaiono nel foglio di calcolo delle celle obiettivo in formato Campaign (indipendente) o Marketing Operations (quando integrato).

Aggiornamento del conteggio celle: Nel caso in cui vengano apportate modifiche alla configurazione del processo, i risultati di eventuali esecuzioni precedenti vengono persi e le colonne **Conteggio celle**, **Tipo ultima esecuzione** e **Data/ora ultima esecuzione** vengono visualizzate in bianco nel foglio di calcolo delle celle obiettivo. Sarà necessario eseguire il diagramma di flusso, filiale o processo in modalità produzione o test e quindi salvare il diagramma di flusso per aggiornare il conteggio celle.

Si noti l'effetto sui conteggi celle nel TCS per i seguenti tipi di modifiche apportate alla configurazione del processo.

- **Collegando una cella di output del diagramma di flusso a una cella obiettivo.** Il conteggio celle resta vuoto fino alla successiva esecuzione di test o della produzione salvati.
- **Scollegando una cella di output del diagramma di flusso da una cella obiettivo.** Eventuali risultati dell'esecuzione precedente vengono rimossi e il conteggio celle rimane vuoto.

Aggiornamento manuale dei conteggi celle:

I conteggi celle nel foglio di calcolo delle celle obiettivo vengono aggiornati in modo automatico quando viene eseguito il diagramma di flusso, la filiale o il processo in modalità produzione o quando si salva un'esecuzione di test. Se il TCS è aperto quando l'esecuzione termina, è necessario aggiornare i conteggi celle

manualmente facendo clic sull'icona **Ottieni stato della cella** .

Collegamento di celle del diagramma di flusso ad un TCS

Le organizzazioni di grosse dimensioni spesso utilizzano una persona per creare un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) per una campagna e un'altra persona per progettare i diagrammi di flusso. Il TCS associa le offerte agli obiettivi e ai controlli. Il designer di diagrammi di flusso quindi configura i processi del diagramma di flusso che selezionano i destinatari per le offerte. Collegando i processi del diagramma di flusso alle celle predefinite nel TCS, il designer definisce un'associazione tra il TCS e il diagramma di flusso.

Consultare i seguenti argomenti per le istruzioni su come associare le celle di output di un diagramma di flusso alle celle e alle offerte predefinite nel TCS.

Collegamento delle celle di un diagramma di flusso a offerte mirate definite in un TCS

Se la propria organizzazione predefinisce offerte mirate in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS), un designer di diagrammi di flusso deve configurare i processi per selezionare i destinatari delle offerte. Il designer deve collegare le celle del diagramma di flusso alle celle predefinite nel TCS. Questo completa l'associazione tra le celle nel TCS ed i destinatari definiti nel diagramma di flusso.

Prima di iniziare, qualcuno nell'organizzazione deve definire le celle obiettivo in un TCS. Quindi il designer di diagrammi di flusso può seguire la procedura riportata di seguito per associare le celle di output contenute in un diagramma di flusso alle celle definite nel TCS.

Nota: Un metodo alternativo è utilizzare **Opzioni > Crea corrispondenza & Collega celle obiettivo**.

Per associare le celle del diagramma di flusso alle celle predefinite in un TCS:

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si desidera collegare la cella di output ad una celle nel TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Generale** nella finestra di dialogo di configurazione del processo.
3. Per aprire la finestra di dialogo Seleziona cella obiettivo:
 - Nei processi che emettono una sola cella, come ad esempio Seleziona, fare clic su **Collega a cella obiettivo**.
 - Nei processi che emettono in output più celle, come ad esempio Segmenti, fare clic sulla riga **Nome cella di output** o **Codice cella** per ogni cella che si vuole collegare. Fare clic sul pulsante con i puntini sospensivi.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona cella obiettivo, che visualizza le celle che sono state predefinite nel TCS della campagna corrente.

4. Nella finestra di dialogo Seleziona cella obiettivo, selezionare la riga per la cella a cui si desidera collegare la cella di output corrente.
5. Fare clic su **OK**.

Si chiude la finestra di dialogo Seleziona cella obiettivo. Il nome cella di output e il codice cella nella finestra di dialogo di configurazione del processo vengono sostituiti con il nome e il codice provenienti dal TCS. Questi campi sono in corsivo per indicare che sono stati ricavati dal foglio di calcolo.

6. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
7. Salvare il diagramma di flusso. I collegamenti delle celle obiettivo non verranno salvati nel database fino a quando non verrà salvato il diagramma di flusso. Se si annullano le modifiche nel diagramma di flusso, i collegamenti delle celle non vengono salvati.

Concetti correlati:

“Fogli di calcolo delle celle obiettivo” a pagina 163

Utilizzo di Crea corrispondenza e link per associare le celle del diagramma di flusso ad un TCS

Utilizzare la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link per le celle obiettivo** per associare le celle obiettivo di un diagramma di flusso alle celle predefinite di un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Questa opzione è un'alternativa all'utilizzo di una finestra di dialogo di configurazione del processo di un diagramma di flusso per stabilire il collegamento.

Prima di iniziare, qualcuno nell'organizzazione deve definire le celle obiettivo in un TCS. Quindi il designer di diagrammi di flusso può seguire la procedura riportata di seguito per associare le celle di output contenute in un diagramma di flusso alle celle definite nel TCS.

Nota: Per utilizzare la corrispondenza automatica, assicurarsi che i nomi delle celle di output del diagramma di flusso corrispondano ai nomi delle celle del TCS o che inizino almeno con gli stessi tre caratteri.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare **Opzioni > Crea corrispondenza e link per le celle obiettivo**.

La finestra di dialogo Crea corrispondenza e link per le celle obiettivo mostra le celle obiettivo disponibili nel riquadro a sinistra e le celle di output del diagramma di flusso nel riquadro a destra.

2. Utilizzare uno dei seguenti metodi per mettere in corrispondenza le celle obiettivo del TCS con le celle del diagramma di flusso.

Per mettere automaticamente in corrispondenza le celle in base al nome	Fare clic su Creazione corrispondenza automatica. Le celle per le quali si è creata correttamente una corrispondenza automatica hanno come stato Esatto o Miglior corrispondenza e le celle obiettivo corrispondenti sono visualizzate in rosso.
Per mettere in corrispondenza le celle manualmente	Selezionare una o più coppie di celle obiettivo e celle di output del diagramma di flusso e fare clic su Crea corrispondenza. Alle celle obiettivo selezionate viene creata una corrispondenza con le celle di output nel diagramma di flusso selezionate. Le celle di output per le quali si è creata correttamente una corrispondenza hanno come stato Manuale. Le celle obiettivo corrispondenti vengono visualizzate in rosso.

3. Fare clic su **OK**. Viene mostrato un avviso che informa che i risultati dell'esecuzione del diagramma di flusso verranno persi.
4. Fare clic su **OK** per continuare.
5. Salvare il diagramma di flusso. I collegamenti delle celle obiettivo non vengono salvati fino a quando non viene salvato il diagramma di flusso. Se si annullano le modifiche del diagramma di flusso, i collegamenti delle celle non vengono salvati.

La volta successiva in cui viene visualizzata la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link per le celle obiettivo** per questo diagramma di flusso, lo stato delle celle corrispondenti e collegate è **Collegato**.

Concetti correlati:

“Fogli di calcolo delle celle obiettivo” a pagina 163

Scollegamento delle celle di un diagramma di flusso dalle offerte mirate definite in un TCS

Il designer di diagrammi di flusso può rimuovere l'associazione tra gli ID selezionati in un diagramma di flusso e le offerte mirate che sono state predefinite in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Questa procedura riguarda solo le organizzazioni che definiscono offerte mirate utilizzando un TCS.

Se una cella non dispone di una cronologia dei contatti, è possibile scollegarla (e in seguito ricollegarla), in qualsiasi momento.

Nota: Se si scollega una cella che dispone di una cronologia dei contatti, viene "ritirata". Le celle ritirate non possono essere collegate nuovamente. Non sono presenti nel TCS e non possono essere selezionate nella finestra di dialogo di configurazione di un processo. (Se Campaign è integrato con Marketing Operations, le celle ritirate continuano ad essere visualizzate nel TCS ma non possono essere riutilizzate).

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si desidera scollegare la cella di output dal TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Generale** nella finestra di dialogo di configurazione del processo.
3. Aprire la finestra Seleziona cella obiettivo:
 - Nei processi che producono una sola cella, ad esempio Seleziona, fare clic su **Collega a cella obiettivo**.
 - Nei processi che emettono più celle di output, come ad esempio Segmento, fare clic sulla riga **Nome cella di output** o su **Codice cella** per la cella che si desidera scollegare. Fare clic sul pulsante con i puntini sospensivi.La finestra Seleziona cella obiettivo mostra le celle che sono state definite nel TCS per la campagna corrente. La cella attualmente collegata viene evidenziata.
4. Selezionare [**Non collegato**].
Il nome e il codice cella non sono più evidenziati.
5. Fare clic su **OK**. Il nome cella di output e il codice cella nella finestra di dialogo di configurazione del processo non sono più in corsivo, e questo indica che non sono collegati al TCS.

Concetti correlati:

"Fogli di calcolo delle celle obiettivo" a pagina 163

Utilizzo di Crea corrispondenza e link per rimuovere un'associazione

È possibile utilizzare la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link** per rimuovere l'associazione tra le celle obiettivo in un diagramma di flusso e le nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS).

Se una cella non dispone di una cronologia dei contatti, è possibile scollegarla (e in seguito ricollegarla), in qualsiasi momento.

Importante: Se si scollega una cella che dispone di una cronologia dei contatti, viene ritirata. Le celle ritirate non possono essere collegate nuovamente. Non sono presenti nel TCS e non possono essere selezionate in una finestra di dialogo di configurazione del processo. (Se Campaign è integrato con Marketing Operations, le celle ritirate continuano ad essere visualizzate nel TCS ma non possono essere riutilizzate).

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare **Opzioni > Crea corrispondenza e link per le celle obiettivo**.
Nel riquadro a destra vengono visualizzate tutte le celle corrispondenti o collegate e il loro stato è indicato nella colonna **Stato**.
2. Per annullare la corrispondenza di tutte le coppie di celle per le quali esiste una corrispondenza, fare clic su **Annulla corrispondenza per tutto**.

Le celle obiettivo per le quali è stata annullata la corrispondenza vengono aggiornate nel pannello **celle obiettivo disponibili**, e vengono cancellati lo **Stato** della cella di output e le colonne **Nome cella obiettivo**. Le coppie di celle unite non verranno modificate.

3. Per scollegare tutte le coppie di celle collegate, fare clic su **Elimina link per tutto**.

Le coppie precedentemente collegate vengono scollegate, ma resteranno le corrispondenze. Le celle obiettivo appaiono ora nell'elenco **Celle obiettivo disponibili** in rosso, come le celle obiettivo per le quali è stata creata la corrispondenza.

4. Salvare il diagramma di flusso. I collegamenti delle celle obiettivo non vengono salvati fino a quando non viene salvato il diagramma di flusso. Se si annullano le modifiche del diagramma di flusso, i collegamenti delle celle non vengono salvati.

Concetti correlati:

“Fogli di calcolo delle celle obiettivo” a pagina 163

Capitolo 9. Gestione della cronologia dei contatti

IBM Campaign gestisce la cronologia dei contatti per registrare le informazioni relative alle offerte inviate ai contatti e le informazioni sulle celle di controllo (per i dati di controllo o o nessun contatto).

Il termine "cronologia dei contatti" si riferisce alle informazioni che Campaign gestisce, relative a:

- **quali offerte** sono state inviate
- a **quali clienti** (o account, o nuclei familiari, a seconda del livello destinatario)
- attraverso **quale canale**
- in **quale data**.

Ad esempio, un elenco di clienti obiettivo può essere generato come output di un processo Elenco chiamate o Elenco posta in un diagramma di flusso della campagna. Ogni cliente obiettivo appartiene ad una cella alla quale è stata assegnata una o più offerte. Quando il processo Elenco chiamate o Elenco posta viene eseguito in modalità produzione con abilitata la registrazione nella cronologia dei contatti, i dettagli vengono scritti in diverse tabelle nel database di sistema di Campaign.

Insieme queste tabelle costituiscono la cronologia dei contatti. La cronologia dei contatti registra la versione specifica dell'offerta (compresi i valori degli attributi dell'offerta parametrizzati) fornita a ciascun ID in ogni cella all'esecuzione del diagramma di flusso. La cronologia dei contatti registra anche i membri delle celle di controllo, ai quali viene intenzionalmente evitata la ricezione di qualsiasi comunicazione. Le celle di controllo indicano i controlli Dati di controllo e Nessun contatto, quindi ai clienti che appartengono alle celle di controllo non viene assegnata alcuna offerta e non vengono inclusi negli elenchi di output nei processi contatti.

Panoramica sulla cronologia dei contatti e sui livelli destinatario

Campaign gestisce la cronologia dei contatti per ogni livello destinatario, ad esempio Cliente e Nucleo familiare. La cronologia dei contatti fornisce una registrazione cronologica degli sforzi di marketing diretto, incluso chi è stato contattato, quali offerte sono state fatte, da quali canali.

Campaign gestisce la cronologia dei contatti nelle tabelle del database di sistema:

- La cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory) viene registrata quando tutti i membri di una cella vengono trattati allo stesso modo (quando a tutti viene fornita la stessa versione di un'offerta).
- La cronologia dei contatti dettagliata (UA_DtlContactHist) viene registrata solo quando le persone nella stessa cella ricevono versioni diverse dell'offerta (offerte con valori diversi per gli attributi personalizzati dell'offerta) o un numero di offerte diverso.

La cronologia dei contatti dettagliata può rapidamente divenire di grosse dimensioni, ma fornisce dati completi per consentire il tracciamento delle risposte dettagliato e per analizzare gli obiettivi e i controlli.

- Per ogni esecuzione di produzione, i dati vengono registrati nelle tabelle di trattamento (UA_Treatment). Vengono registrate qui anche le informazioni di

controllo per i dati di controllo. I dati di controllo non ricevono comunicazioni ma vengono misurati con il gruppo obiettivo per un confronto. La cronologia dei trattamenti viene utilizzata insieme alla cronologia dei contatti per formare una registrazione cronologica completa delle offerte inviate.

La cronologia dei contatti e la corrispondente cronologia delle risposte sono gestite per ogni livello destinatario.

Ad esempio, si supponga di avere due livelli destinatario, Cliente e Nucleo familiare. L'implementazione della tabella dipende dalla modalità di configurazione del database:

- Ogni livello destinatario in genere dispone di una propria serie di tabelle della cronologia dei contatti e delle risposte nel database di sistema di Campaign. In altre parole, il livello destinatario Cliente dispone di una serie di tabelle (cronologia dei contatti, cronologia dei contatti dettagliata, cronologia delle risposte) e il livello destinatario Nucleo familiare dispone di una propria serie di tabelle.
- Se il database è configurato in modo che più livelli destinatario scrivano nelle stesse tabelle fisiche sottostanti, in quel caso ogni livello destinatario non richiede una propria serie di tabelle. Tuttavia, le tabelle fisiche sottostanti (cronologia dei contatti, cronologia dei contatti dettagliata, cronologia delle risposte) devono includere una chiave per ciascun livello destinatario.

Specifica di un file di output o di una tabella per la registrazione del contatto

I processi dei contatti, come Elenco posta o Elenco chiamate, possono scrivere i risultati in:

- tabelle di sistema
- file esterno nuovo o esistente specificato
- tabella del database non associata

Definizione del file di output per la registrazione dei contatti

Quando un processo contatti, come un Elenco posta o un Elenco contatti, viene eseguito in modalità produzione con abilitata la registrazione nella cronologia dei contatti, i dettagli vengono scritti nelle tabelle della cronologia dei contatti nel database di sistema di Campaign.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Nella finestra di dialogo Configurazione del processo di un processo contatti selezionare **File** dall'elenco a discesa **Abilita esportazione in** o **Registra in**. L'opzione **File** in genere è visualizzata in fondo all'elenco, dopo l'elenco delle tabelle associate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Specifica file di output.

3. Selezionare un tipo di file di output:
 - **File flat con dizionario dati**: crea un file a larghezza fissa e un nuovo file del dizionario dei dati.
 - **File flat basato sul dizionario dati esistente**: crea un file a larghezza fissa e seleziona un file di dizionario dei dati esistente.
 - **File delimitato**: crea un file in cui i valori del campo sono delimitati da una tabulazione, una virgola o un altro carattere.
4. Se si seleziona **File delimitato**:

- a. selezionare l'opzione **Tabulazione, Virgola o Altro**. Se si seleziona **Altro**, immettere il carattere da utilizzare come delimitatore nel campo **Altro**.
 - b. Selezionare **Includi etichette nella prima riga** se si desidera che la prima riga del file contenga l'intestazione di colonna per ogni colonna di dati.
5. Immettere il percorso completo e il nome file nel campo **Nome file** oppure utilizzare **Sfoglia** per selezionare un file esistente.

Nota: È possibile includere le variabili utente nel nome file di output (**Opzioni > Variabili utente**).

Ad esempio, se si specifica `MyFileUserVariable.a.txt` come nome file e il valore di `UserVariable.a` è "ABC" quando viene eseguito il processo, l'output viene scritto in `MyFileABC.txt`. È necessario impostare il **Valore iniziale** e il **Valore corrente** della variabile utente prima di eseguire il diagramma di flusso.

6. Campaign compila il campo **Dizionario dati** con un file .dct con lo stesso nome e la stessa ubicazione del file immesso. Se si desidera utilizzare un dizionario dei dati differente o rinominare il dizionario dei dati, immettere il percorso completo e il nome del file del dizionario dei dati nel campo **Dizionario dati**.
7. Fare clic su **OK**.

La finestra Specifica file di output si chiude. Si torna alla finestra di dialogo Configurazione del processo e il campo **Esporta/Registra in** visualizza il percorso ed il nome file immesso.

Definizione di una tabella di database per la registrazione dei contatti

È possibile registrare le informazioni dei contatti in un database quando si configura un processo contatti.

1. Nella finestra di dialogo Configurazione del processo, dall'elenco a discesa **Abilita esportazione in o Registra in** selezionare **Nuova tabella associata o Tabella di database**. Questa opzione in genere viene visualizzata alla fine dell'elenco, dopo l'elenco di tabelle associate.

Viene visualizzata la finestra Specifica tabella di database.

2. Specificare il nome tabella.

Nota: è possibile utilizzare le variabili utente nel nome tabella.

Ad esempio, se si specifica `MyTableUserVar.a` come nome tabella, e il valore della variabile utente `UserVar.a` è "ABC" quando viene eseguito il processo, l'output viene scritto in una tabella denominata `MyTableABC`. È necessario impostare il **Valore iniziale** e il **Valore corrente** della variabile utente prima di eseguire il diagramma di flusso.

3. Selezionare un nome del database dall'elenco a discesa.
4. Fare clic su **OK**.

La finestra Specifica tabella di database viene chiusa. Il campo **Esporta/Registra in** nella finestra di dialogo di configurazione del processo visualizza il nome della tabella di database immesso.

5. Se esiste una tabella del nome specificato, scegliere un'opzione per scrivere i dati di output:
 - **Aggiungi a dati esistenti:** se si sceglie questa opzione, la tabella esistente deve disporre di uno schema compatibile con i dati di output. In altre parole, i nomi dei campi e tipi dei campi devono corrispondere e le dimensioni dei campi devono consentire la scrittura dei dati di output.
 - **Sostituisci tutti i record:** se si sceglie questa opzione, le righe esistenti nella tabella vengono sostituite con le nuove righe di output.

Aggiornamento della cronologia dei contatti eseguendo un'esecuzione di produzione

Quando si esegue un'esecuzione di produzione, è possibile aggiornare la cronologia dei contatti per l'ID di esecuzione corrente. Utilizzare la finestra **Opzioni cronologia di esecuzione** per scegliere in che modo la nuova cronologia dei contatti generata viene scritta nella tabella della cronologia dei contatti. È possibile aggiungere i risultati alla cronologia dei contatti o sostituire la cronologia dei contatti per l'ID esecuzione.

Quando si esegue un'esecuzione di produzione, e se esistono record della cronologia dei contatti, viene richiesto di scegliere le opzioni della cronologia di esecuzione. La finestra **Opzioni cronologia di esecuzione** è disponibile solo quando si esegue un ramo o un processo che in precedenza ha generato la cronologia dei contatti per l'ID esecuzione corrente. È possibile scegliere di aggiungere le informazioni alla cronologia dei contatti o sostituire la cronologia dei contatti per l'ID esecuzione.

Riferimento finestra Opzioni cronologia di esecuzione

La finestra Opzioni cronologia di esecuzione contiene le seguenti opzioni.

Tabella 14. Contenuto della finestra Opzioni cronologia di esecuzione

Opzione	Descrizione
Crea una nuova istanza di esecuzione	Rieseguire un determinato ramo o processo del diagramma di flusso utilizzando un nuovo ID di esecuzione. Aggiungere i risultati, associati alla nuova ID di esecuzione, alla tabella della cronologia dei contatti. La cronologia dei contatti esistente non verrà modificata.
Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente	Riutilizzare l'ID di esecuzione precedente e sostituire la cronologia dei contatti generata precedentemente per quell'ID di esecuzione (solo per il processo o ramo in fase di esecuzione). Le registrazioni della cronologia dei contatti che sono state generate precedentemente per altri rami o processi del diagramma di flusso non vengono modificate.
Annulla	Annullare l'esecuzione del ramo o del processo e non apportare alcuna modifica alla cronologia dei contatti esistente. Il diagramma di flusso rimane aperto in modalità di modifica.

Non è possibile sostituire la cronologia dei contatti se esiste la cronologia delle risposte associata. Quindi, se è stata selezionata l'opzione **Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente** ed esistono i record della cronologia delle risposte associati, è possibile scegliere una delle seguenti due opzioni:

- Fare clic su **OK** per cancellare i record della cronologia delle risposte associati nonché i record della cronologia dei contatti. Si tratta dell'unica opzione possibile se la cronologia delle risposte esiste e si desidera sostituire la cronologia dei contatti dell'esecuzione precedente.
- Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione di cancellazione delle registrazioni della cronologia dei contatti. È possibile invece scegliere l'opzione **Crea una nuova istanza di esecuzione** per creare una nuova istanza per l'esecuzione del processo contatti corrente.

Scenario Opzioni cronologia di esecuzione

In questo esempio, l'utente ha un diagramma di flusso con due rami e due processi contatti, A e B, entrambi configurati per effettuare la registrazione nella cronologia dei contatti.

L'intero diagramma di flusso viene eseguito una volta (dall'alto, utilizzando il comando **Esegui diagramma di flusso**). Ciò crea un nuovo ID di esecuzione (ad esempio, ID esecuzione = 1) e genera la cronologia dei contatti per questo ID esecuzione.

Dopo la prima corretta esecuzione dell'intero diagramma di flusso, viene modificato il processo contatti A per fornire un'offerta aggiuntiva agli stessi individui che hanno ricevuto la prima offerta. Quindi si desidera rieseguire il processo contatti A. L'ID esecuzione corrente è "1" e la cronologia dei contatti esiste già per il processo A e ID esecuzione = 1.

Quando si seleziona il processo contatti A e si fa clic su **Esegui processo**, viene visualizzata la finestra Opzioni cronologia di esecuzione. È possibile scegliere di lasciare immutato l'ID esecuzione (ID esecuzione = 1) e sostituire la cronologia dei contatti esistente associata a questo ID esecuzione, oppure è possibile creare una nuova istanza (ossia, aumentare l'ID esecuzione a 2), lasciare immutata la cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione = 1 e aggiungere la nuova cronologia dei contatti all'ID esecuzione = 2.

Si sta inviando un'offerta aggiuntiva e non si desidera perdere la cronologia dei contatti associata alla prima offerta, pertanto si sceglie **Crea una nuova istanza di esecuzione**. Ciò cambia l'ID esecuzione in "2" e aggiunge le registrazioni della cronologia dei contatti per gli stessi ID che hanno ricevuto la prima offerta alla tabella della cronologia dei contatti.

Se ora si modifica e si esegue il processo contatti B, la finestra Opzioni cronologia di esecuzione non viene visualizzata perché l'ID esecuzione = 2 e non è associata alcuna cronologia dei contatti all'ID esecuzione = 2 per il processo contatti B. Eseguendo solo il processo contatti B si generano più record della cronologia dei contatti per l'ID esecuzione = 2.

In che modo vengono aggiornate le tabelle della cronologia dei contatti

Le voci vengono scritte nelle tabelle della cronologia dei contatti di Campaign quando un processo contatti del diagramma di flusso (Elenco chiamate o Elenco posta) o il processo Traccia viene eseguito in modalità produzione con le opzioni di registrazione della cronologia abilitate. Le esecuzioni di test non popolano le tabelle della cronologia dei contatti.

Quando la registrazione della cronologia dei contatti è abilitata, i seguenti dettagli vengono scritti nella cronologia dei contatti durante un'esecuzione di produzione:

- La data e l'ora del contatto (di default, il momento in cui è stato eseguito il processo di contatto);
- Le versioni dell'offerta assegnata nel processo contatti, inclusi i valori degli attributi parametrizzati dell'offerta;
- Esattamente quali versioni dell'offerta sono state date a ciascun ID;
- Per le celle obiettivo e di controllo, i codici trattamento per tenere traccia di ogni combinazione univoca di versione dell'offerta, cella e data e ora.

Sono coinvolte le seguenti tabelle di sistema:

- Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory), se a tutti i membri di una cella viene fornita la stessa versione di un'offerta
- Cronologia dei contatti dettagliata (UA_DtlContactHist), se le persone della stessa cella ricevono versioni diverse dell'offerta
- Cronologia trattamenti (UA_Treatment)
- Cronologia offerte (più tabelle di sistema che collettivamente memorizzano le informazioni relative alle offerte utilizzate in produzione)

La cronologia trattamenti e la cronologia offerte vengono utilizzate insieme alla cronologia dei contatti per formare una registrazione cronologica completa delle offerte inviate. I controlli, ai quali non sono stati assegnati offerte, sono identificati nella tabella Trattamento.

La cronologia viene aggiornata solo se l'opzione **Registra nelle tabelle della cronologia dei contatti** è selezionata nella finestra di dialogo di configurazione del processo Elenco posta, Elenco chiamate o Traccia.

Nota: Questo non influisce su come eMessage e Interact caricano i dati nelle tabelle della cronologia di Campaign. Questi prodotti utilizzano processi ETL propri per estrarre, trasformare e caricare dati nelle tabelle della cronologia dei contatti e delle risposte di Campaign.

Cronologia trattamenti (UA_Treatment)

Alla tabella della cronologia dei trattamenti (UA_Treatment) vengono aggiunte righe ogni volta che viene eseguito un diagramma di flusso in modalità produzione.

Se l'esecuzione di un diagramma di flusso è pianificata per essere effettuata periodicamente, ogni nuova esecuzione genera una nuova serie di trattamenti, uno per ciascuna offerta per cella, per entrambe le celle di contatto e di controllo, al runtime del diagramma di flusso. Campaign pertanto fornisce una traccia quanto più granulare possibile, effettuando la registrazione come istanza separata ogni volta che viene generato un trattamento.

La cronologia dei trattamenti funziona congiuntamente alla cronologia dei contatti di base per fornire un modo altamente compresso ed efficiente di memorizzare le informazioni complete della cronologia dei contatti:

- La tabella della cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory) registra solo le informazioni relative all'appartenenza della cella per il destinatario appropriato.
- I trattamenti forniti a ciascuna cella vengono registrati nella tabella della cronologia dei trattamenti (UA_Treatment).

Ogni istanza di trattamento viene identificata con un codice trattamento univoco globalmente che può essere utilizzato nella traccia delle risposte per attribuire direttamente ogni risposta ad una specifica istanza di trattamento.

Modalità di gestione dei controlli nella cronologia dei trattamenti

Se vengono utilizzati i controlli, la cronologia dei trattamenti registra anche i dati della cella di controllo:

- Le righe riguardanti le offerte fornite ad una cella obiettivo si chiamano trattamenti obiettivo.

- Le righe riguardanti le offerte fornite ad una cella di controllo si chiamano trattamenti di controllo.

I trattamenti obiettivo hanno un trattamento di controllo associato, se una cella di controllo è stata assegnata alla cella obiettivo nel processo contatti. A ogni trattamento di controllo viene assegnato un codice trattamento univoco, anche se i codici non vengono distribuiti ai membri di controllo dei dati di controllo. I codici di trattamento di controllo vengono generati per facilitare il tracciamento delle risposte del cliente nei casi in cui la logica del diagramma di flusso personalizzato viene usata per identificare un controllo: i codici di trattamento di controllo possono essere cercati e associati all'evento, di modo che la risposta possa essere attribuita a una precisa istanza di trattamento di controllo.

Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory)

Una riga viene scritta sulla tabella della cronologia dei contatti di base per ogni combinazione di ID contatto, cella e data/ora di esecuzione del diagramma di flusso, sia per le celle obiettivo che per quelle di controllo.

Membership cella reciprocamente esclusiva

Nel caso in cui le proprie celle siano reciprocamente esclusive, e nel caso in cui ogni ID appartenga solo a una cella, ogni ID ha una riga nella tabella della cronologia dei contatti quando viene trattato come un processo a contatto singolo, a prescindere dal numero di offerte assegnate. Ciò accade ad esempio nel caso in cui si definiscano celle che corrispondono ai segmenti di valore "Basso", "Medio" e "Alto", e i clienti possono appartenere solo a uno di questi segmenti alla volta. Anche se al segmento "Valore di grande importanza" vengono date 3 offerte nello stesso processo di contatto, solo una riga viene scritta nella cronologia del contatto di base, dato che la cronologia del contatto di base registra la membership della cella.

Membership cella non esclusiva

Tuttavia, se le persone possono appartenere a più di una cella obiettivo (ad esempio se ognuna delle proprie celle obiettivo riceve le offerte sulla base di diverse regole di idoneità, e i clienti non risultano idonei a nessuna offerta, a una o a più di una), allora ogni individuo ha nella tabella della cronologia dei contatti il numero di righe che corrisponde al numero di celle nelle quali l'individuo risulta membro.

Ad esempio, nel caso in cui vengano definite due celle: "Clienti che hanno fatto acquisti nel corso degli ultimi 3 mesi", e "Clienti che hanno speso almeno 500 dollari nell'ultimo trimestre", un individuo potrebbe appartenere a una o a entrambe le celle. Nel caso in cui l'individuo sia membro di entrambe le celle, vengono scritti due elementi sulla cronologia dei contatti di base per quell'individuo quando viene eseguito il processo di contatto.

Anche se nella tabella della cronologia dei contatti vengono scritte più righe per un individuo perché lui/lei appartiene a più di una cella obiettivo, tutte le offerte date nello stesso processo di contatto vengono considerate un "package" singolo o un'interruzione. Un "ID package" unico nella tabella della cronologia dei contatti raggruppa le righe scritte da una particolare istanza di esecuzione di uno specifico processo di contatto per un individuo. Diverse "interruzioni" per una persona o un nucleo familiare si verificano unicamente nel caso in cui l'individuo o il nucleo familiare appartenga a celle multiple in processi di contatto separati.

Scrittura di campi tracciati aggiuntivi nella cronologia dei contatti

Sarà possibile creare ulteriori campi tracciati e popolati nella tabella della cronologia dei contatti di base. Si potrebbe ad esempio voler scrivere il codice di trattamento dalla tabella di trattamento, oppure come attributo dell'offerta, come campo tracciato aggiuntivo nella cronologia dei contatti.

Tuttavia, dato che è la membership della cella che viene catturata nella cronologia dei contatti di base, e ogni cella obiettivo o di controllo scrive una riga per ID del destinatario, si prega di notare che nel caso in cui si stiano popolando campi tracciati aggiuntivi nella cronologia dei contatti di base con i dati dell'offerta o del trattamento, viene scritto il trattamento solo per ogni cella obiettivo o di controllo.

Esempio

Cella	Cella di controllo associata	Offerta data alla cella
CellaDest1	CellaControllo1	OffertaA, OffertaB
CellaDest2	CellaControllo1	OffertaC
CellaControllo1	-	-

Quando il diagramma di flusso che contiene il processo di contatto che assegna le offerte elencate alla CellaDestinazione1 e alla CellaDestinazione2 viene eseguito in produzione (con la scrittura sulla cronologia dei contatti attivata), viene creato un trattamento per ogni combinazioni di celle, offerta data e la data/ora di esecuzione. In altre parole, in questo esempio vengono creati sei trattamenti:

Trattamenti	Codice trattamento
CellaDest1 che riceve OffertaA	Tr001
CellaDest1 che riceve OffertaB	Tr002
CellaControllo1 che riceve OffertaA	Tr003
CellaControllo1 che riceve OffertaB	Tr004
CellaDest2 che riceve OffertaC	Tr005
CellaControllo1 che riceve OffertaC	Tr006

Se è stato aggiunto un codice di trattamento come campo tracciato aggiuntivo nella cronologia dei contatti di base, viene scritto solo il primo trattamento obiettivo o di controllo di ogni cella. In questo esempio, quindi, solo tre righe vengono scritte sulla cronologia dei contatti di base, per il primo trattamento di ogni cella:

Cella	Codice trattamento
Cella obiettivo1	Tr001
CellaControllo1	Tr003
CellaDest2	Tr005

Ecco perché la cattura di attributi livello offerta nella tabella della cronologia dei contatti di base potrebbe non essere una buona prassi, in quanto fornirebbe informazioni complete unicamente nel caso in cui:

- solo un'offerta venisse assegnata a una qualsiasi cella obiettivo; e

- ogni cella di controllo venisse assegnata a una sola cella obiettivo.

In qualsiasi altra istanza, vengono emessi solo i dati associati al primo trattamento (o trattamento di controllo). Un'alternativa è quella di usare una visualizzazione del database per appiattire e fornire accesso alle informazioni sul livello offerta unendo le tabelle UA_ContactHistory e UA_Treatment system tables. Sarà inoltre possibile emettere queste informazioni su una cronologia contatti alternativa.

Nota: se si producono informazioni sull'attributo dell'offerta come ulteriori campi tracciati, è possibile visualizzare le informazioni complete sul trattamento in quanto la cronologia dei contatti dettagliata e la cronologia dei contatti alternativa scrivono una riga per ogni trattamento (invece che una riga per ogni cella).

Cronologia dettagliata dei contatti (UA_DtlContactHist)

La tabella della cronologia dettagliata dei contatti viene scritta solo nel caso in cui si stia usando uno scenario in cui le persone all'interno della stessa cella ricevono versioni diverse di un'offerta. Ad esempio, i membri della stessa cella potrebbero ricevere la stessa offerta di mutuo, ma l'offerta può essere personalizzata di modo che la Persona A riceva un'offerta con tasso del 5% e la Persona B riceva un'offerta con un tasso del 4%. La cronologia dettagliata dei contatti contiene una riga per ogni versione dell'offerta che un individuo riceve, oltre che una riga per ogni cella di controllo basata sulle versioni dell'offerta che avrebbero ricevuto.

Cronologia offerte

La cronologia offerte è composta da più tabelle di sistema che insieme archiviano le informazioni precise sulla versione di un'offerta che è stata usata in produzione. Le nuove righe vengono aggiunte alla tabella della cronologia offerte unicamente nel caso in cui la combinazione degli attributi offerta parametrizzati sia unica. In caso contrario, le righe esistenti vengono usate come riferimento.

Per ulteriori dettagli sulle tabelle della cronologia dei contatti, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Disattivazione della scrittura nella cronologia contatti

Se non si desidera che le esecuzioni di produzione aggiornino le tabelle della cronologia dei contatti, è possibile configurare il processo Elenco chiamate o il processo Elenco posta per impedire la registrazione. Tuttavia, la procedura ottimale è non disabilitare la registrazione della cronologia dei contatti.

Le esecuzioni di test non popolano le tabelle della cronologia dei contatti, quindi se si desidera eseguire un processo contatti senza scrivere nella cronologia dei contatti, è possibile effettuare un'esecuzione di test.

La cronologia dei contatti viene aggiornata quando un processo contatti del diagramma di flusso viene eseguito in modalità produzione con le opzioni di registrazione dei contatti abilitate. Se si desidera impedire ad un processo contatti di scrivere nella cronologia dei contatti, è possibile configurare il processo per disabilitare la registrazione durante le esecuzioni di produzione.

Importante: La procedura ottimale è non disabilitare la registrazione della cronologia dei contatti. Se si esegue una campagna in modalità produzione senza la registrazione nella cronologia dei contatti, non sarà possibile generare nuovamente in modo accurato la cronologia dei contatti in una data successiva se i dati sottostanti cambiano.

1. Fare doppio clic sul processo contatti (Elenco chiamate o Elenco posta) per il quale si desidera disabilitare la registrazione della cronologia dei contatti.
2. Fare clic sulla scheda **Log**.
3. Nella finestra per la configurazione della registrazione delle transazioni dei contatti, deselezionare le caselle di spunta **Registra nelle tabelle della cronologia dei contatti** e **Registra in altra destinazione**.

Nota: Per modificare l'opzione **Registra nelle tabelle della cronologia dei contatti**, l'impostazione di configurazione **OverrideLogToHistory** deve essere impostata su true e si deve disporre delle autorizzazioni appropriate.

4. Facoltativamente, fare clic su **Altre opzioni** per accedere alle **Opzioni di registrazione nella cronologia contatti** e selezionare **Crea solo trattamenti**. Questa opzione genera nuovi trattamenti nella tabella Trattamenti ma non aggiorna la cronologia dei contatti.
5. Fare clic su **OK**.

Quando si esegue il processo contatti, non verranno scritte voci nelle tabelle della cronologia dei contatti o nelle destinazioni di registrazione alternative.

Nota: Questo non influisce su come eMessage e Interact caricano i dati nelle tabelle della cronologia di Campaign. Questi prodotti utilizzano processi ETL propri per estrarre, trasformare e caricare dati nelle tabelle della cronologia dei contatti e delle risposte di Campaign.

Cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte

Gli utenti con le autorizzazioni appropriate possono eliminare in modo permanente la cronologia dei contatti e delle risposte dalle tabelle di sistema. Non è possibile richiamare una cronologia che è stata cancellata.

I motivi per i quali si potrebbe voler cancellare i record della cronologia dei contatti e delle risposte sono:

- Se un'esecuzione di produzione è stata eseguita per errore.
- Se si decide di annullare una campagna dopo un'esecuzione di produzione.

Per eliminare in modo permanente la cronologia dei contatti, delle risposte e dei trattamenti utilizzare l'opzione **Cancella cronologia** nella scheda **Log** di una finestra di dialogo di configurazione di un processo contatti. È possibile scegliere di eliminare tutti i record delle cronologie dei contatti e delle risposte associati o eliminare solo i record della cronologia delle risposte. Di solito è meglio non eliminare la cronologia dei contatti per i quali sono state registrate le risposte. Tuttavia, si dispone dell'opzione per farlo.

Tenere presente che la cronologia viene eliminata in modo permanente anche quando si elimina una campagna. In questo caso, viene richiesto di continuare. Se si continua, l'intera campagna e tutto il suo contenuto, incluso tutta la cronologia dei contatti e delle risposte, viene eliminato.

L'integrità referenziale in tutte le tabelle di sistema Campaign viene sempre conservata. Tutte le tabelle della cronologia dei contatti vengono scritte simultaneamente, e l'eventuale ripulitura della cronologia dei contatti viene eseguita contemporaneamente su tutte le tabelle della cronologia dei contatti. Ad

esempio, le voci della tabella dei trattamenti non possono essere eliminate se sono presenti voci nelle tabelle della cronologia dei contatti di base o dettagliata che vi fanno riferimento.

Importante: la cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte elimina in modo permanente questi dati dal database. La cronologia dei contatti e delle risposte cancellata non può essere ripristinata. Qualora sia necessario eseguire un recupero in seguito, eseguire il backup del database della tabella del sistema prima di eliminare qualsiasi cronologia.

Cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte

La cancellazione in modo permanente della cronologia dei contatti e delle risposte elimina i record della cronologia dalle tabelle di sistema. Questi dati non possono essere recuperati.

Per eliminare in modo permanente la cronologia dei contatti e/o la cronologia delle risposte per un processo contatti, attenersi alla seguente procedura.

1. In un diagramma di flusso in modalità modifica, fare doppio clic sul processo contatti di cui si desidera eliminare in modo permanente la cronologia.
2. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo, fare clic sulla scheda **Log**. Viene visualizzata la finestra per la configurazione della registrazione delle transazioni dei contatti.
3. Fare clic su **Cancella cronologia**. Viene visualizzata la finestra Cancella cronologia dei contatti. Se non esistono voci della cronologia dei contatti, un messaggio informa che non ci sono voci da cancellare.
4. Scegliere l'opzione appropriata per la cancellazione della cronologia: tutte le voci, tutte le voci in un intervallo di date selezionato o esecuzioni del diagramma di flusso specifiche, identificate dalla data e ora di esecuzione.
5. Fare clic su **OK**.
 - Se non sono presenti record della cronologia delle risposte per le voci selezionate, viene visualizzato un messaggio di conferma.
 - Se sono presenti record della cronologia delle risposte per una qualsiasi delle voci selezionate, viene visualizzata la finestra Opzioni di cancellazione cronologia. Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Cancellare tutti i record associati della cronologia contatti e della cronologia delle risposte:** vengono cancellati sia i record della cronologia dei contatti che quelli della cronologia delle risposte per le voci specificate.
 - **Cancellare solo i record associati della cronologia delle risposte:** viene cancellata solo la cronologia delle risposte per le voci specificate. Le registrazioni della cronologia dei contatti non vengono cancellate.
 - **Annulla:** nessuno dei record della cronologia delle risposte o della cronologia dei contatti viene cancellato.

Al termine dell'azione selezionata, viene visualizzato un messaggio di conferma che indica che i record specificati sono stati cancellati.

Capitolo 10. Tracciamento delle risposte alle campagne

Utilizzare il processo Risposta in un diagramma di flusso per tenere traccia delle azioni che si verificano dopo una campagna. Quando si esegue il processo Risposta, i dati vengono registrati nelle tabelle della cronologia delle risposte e sono disponibili per i report sulle prestazioni di Campaign.

Il tracciamento delle risposte consente di valutare l'efficacia delle campagne. È possibile determinare se le azioni intraprese dalle persone sono in risposta alle offerte fornite. È possibile valutare i responder e i non responder a cui sono state inviate le offerte. È possibile inoltre valutare i controlli (persone a cui non sono state inviate le offerte) per vedere se hanno eseguito l'azione desiderata pur non essendo stati contattati.

Campaign salva la cronologia delle risposte e la utilizza nei report sulle prestazioni di Campaign, in modo che l'utente possa facilmente determinare:

- **Chi ha risposto:** l'elenco delle entità destinatario (ad esempio singoli clienti o nuclei familiari) il cui comportamento corrispondeva ai tipi di risposta tracciati.
- **Cosa hanno fatto e quando:** Campaign registra le azioni eseguite e la data e l'ora delle azioni. Ne sono un esempio un click-through in un sito Web o l'acquisto di uno specifico elemento. Queste informazioni dipendono dai tipi di risposta configurati e/o dai dati aggiuntivi acquisiti durante l'elaborazione della risposta.
- **A quale trattamento di offerta hanno risposto:** vengono messi in corrispondenza per il tracciamento delle risposte eventuali codici generati da Campaign (campagna, offerta, cella o codice trattamento) ed eventuali attributi dell'offerta con valori non-null restituiti dal respondent.
- **Come viene attribuita la risposta:** i criteri comprendono la corrispondenza di codici generati da Campaign o valori non-null per gli attributi dell'offerta, se i responder appartengono al gruppo obiettivo originario o ad un gruppo di controllo e se la risposta è stata ricevuta prima della data di scadenza.
- **Ulteriori informazioni:** le tabelle della cronologia delle risposte inoltre registrano le seguenti informazioni:
 - Se la risposta è stata diretta (sono stati restituiti uno o più codici generati da Campaign) o dedotta (non sono stati restituiti codici di risposta).
 - Se il respondent era in una cella obiettivo o in una cella di controllo
 - Se la risposta è stata unica o se è stata un duplicato
 - Punteggi di attribuzione migliori, frazionali e multipli
 - Il tipo di risposta (azione) attribuito alla risposta
 - Se la risposta è stata ricevuta prima o dopo la data di scadenza della versione specifica dell'offerta. (Queste informazioni dipendono dalla seguente proprietà: **Impostazioni > Configurazione > Campagna > partizioni > partition[n] > server > flowchartConfig > AllowResponseNDaysAfterExpiration**. Il valore predefinito è 90 giorni).

Come tracciare le risposte ad una campagna

Per eseguire una traccia della risposta, creare un diagramma di flusso che include il processo Risposta. Il processo Risposta acquisisce l'input da un processo Seleziona o Estrazione e in genere utilizza una tabella azione come dati di origine.

Utilizzo di una tabella azione come input per il processo Risposta

Una *tabella azione* è una tabella del database facoltativa o un file che contiene i dati della risposta raccolti dopo la presentazione delle offerte ai clienti. In genere è disponibile una tabella azione per livello destinatario.

Una tabella azione di solito è utile come dati di origine della cella di input per il processo Risposta. Una tabella azione non è richiesta per l'elaborazione della risposta ma è considerata una procedura ottimale.

Una tabella azione include dati quali l'identificazione del cliente, i codici di risposta e gli attributi di interesse. A seconda di come viene tenuta traccia delle risposte nella propria organizzazione, le risposte potrebbero essere direttamente correlate a dati transazionali, come gli acquisti o i contratti e le sottoscrizioni.

Quando si utilizza una tabella azione come input per un processo Risposta, le azioni o gli eventi presenti nella tabella vengono valutati per stabilire se devono essere attribuiti come risposte a trattamenti di controllo o di contatto. Campaign legge dalla tabella azione e se viene individuata una corrispondenza tra gli attributi pertinenti e/o i codici di risposta, Campaign popola le tabelle della cronologia delle risposte per la traccia delle risposte.

Le tabelle di sistema di Campaign includono una tabella azione di esempio per il livello destinatario Cliente, denominata `UA_ActionCustomer`. Gli amministratori possono personalizzare la tabella in base alle esigenze.

Importante: Gli amministratori devono assicurarsi che qualsiasi tabella azione utilizzata per la traccia della risposta sia bloccata durante l'elaborazione della risposta. Gli amministratori devono inoltre cancellare le righe dopo ogni esecuzione del processo Risposta per assicurarsi che le risposte non vengano accreditate più volte. Ad esempio, Campaign può essere configurato per eseguire SQL dopo il processo Risposta per cancellare la tabella azione.

Per informazioni importanti sulle tabelle azioni, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Modalità di funzionamento del processo Risposta

Il processo Risposta viene configurato in un diagramma di flusso per valutare ed emettere gli ID che vengono considerati risposte alla propria offerta. La valutazione viene effettuata mediante la corrispondenza con una combinazione di codici di risposta o altri attributi standard o personalizzati dell'offerta provenienti dalla tabella azione.

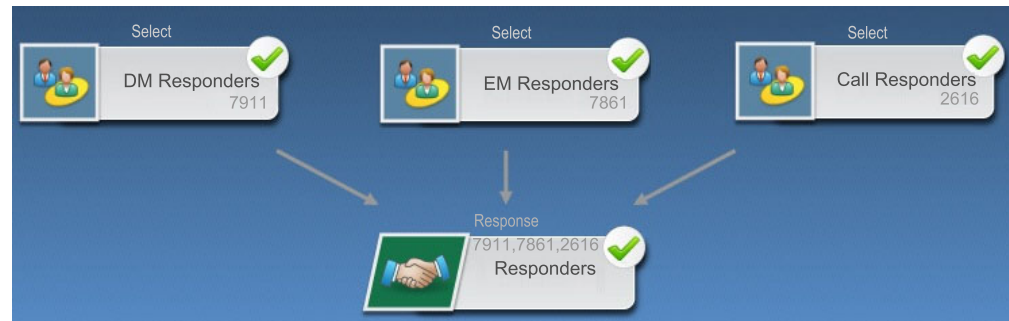
La logica dell'elaborazione della risposta utilizza i codici di risposta e gli attributi di risposta di interesse per determinare le risposte dirette e dedotte:

- Codici di risposta di interesse: qualsiasi codice generato da Campaign (campagna, offerta, cella o codice di trattamento) associato nel processo Risposta viene considerato "codice di risposta di interesse".
- Attributi di risposta di interesse: qualsiasi altro attributo dell'offerta, che sia standard o personalizzato, associato nel processo Risposta, viene considerato "attributo di risposta di interesse". Sarà ad esempio possibile servirsi del campo "Prodotti pertinenti" come attributo di un'offerta per tracciare le risposte dedotte.

Tali risposte vengono scritte nella tabella di sistema della cronologia delle risposte (UA_ResponseHistory o il relativo equivalente per ogni livello destinatario) quando viene eseguito il processo Risposta. È disponibile un'unica tabella di sistema della cronologia delle risposte per ogni livello destinatario di cui si sta tenendo traccia.

I dati della cronologia delle risposte sono quindi disponibili per essere utilizzati ed analizzati dai report sulle prestazioni di Campaign.

L'esempio riportato di seguito mostra un diagramma di flusso di esempio che traccia le risposte ad offerte effettuate tramite posta diretta, email e telefono.



Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 110

Riferimenti correlati:

“Elenco dei report IBM Campaign” a pagina 236

Utilizzo di più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte

Molte organizzazioni scelgono di utilizzare più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte, per vari motivi.

È possibile disporre di un unico diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte per tutte le campagne della propria azienda. Se viene utilizzata una singola tabella azione, l'amministratore di sistema di norma imposterà i diagrammi di flusso delle sessioni per scrivere i dati nella tabella azione per l'elaborazione.

Tuttavia, l'implementazione di Campaign potrebbe servirsi di una o più tabelle azione, ciascuna collegata a un diagramma di flusso separato per il tracciamento delle risposte.

Le seguenti sezioni descrivono il motivo per il quale si potrebbero utilizzare più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte.

Si stanno tracciando risposte per livelli destinatario diversi

(Necessario) Serve un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte per ogni livello destinatario per cui si ricevono e rilevano le risposte. Il processo Risposta opera a livello destinatario della cella di ingresso, e scrive in modo automatico la tabella di cronologia delle risposte adeguata per quel livello destinatario. Per tracciare le risposte per due diversi livelli destinatario, ad esempio clienti e nuclei familiari, saranno necessari due processi Risposta diversi,

presumibilmente in due diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte separati.

Vi sono requisiti di elaborazione in tempo reale rispetto al batch

(Necessario) La maggior parte delle sessioni di tracciamento delle risposte saranno diagrammi di flusso del batch, che elaboreranno periodicamente gli eventi popolati in una tabella azione (ad esempio, elaborazione notturna degli acquisti dei clienti). La frequenza dell'esecuzione del tracciamento delle risposte dipende dalla disponibilità dei dati della transazione usati per popolare la tabella azione.

Nel caso in cui ad esempio vengano elaborate risposte da diversi canali (ad esempio web rispetto a posta diretta), potrebbe essere necessario separare le sessioni di elaborazione delle risposte dato che la frequenza della disponibilità dei dati della transazione in ingresso saranno diversi per ciascun canale.

Si vuole evitare di duplicare elevati quantitativi di dati

(Facoltativo) Nel caso in cui si disponga di elevati volumi di transazione (ad esempio milioni di transazioni di vendite al giorno) da sottoporre a valutazione, si potrebbe voler realizzare un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte che esegua direttamente l'associazione sui dati sorgente anziché sottoporli a ETL (estrazione, trasformazione, caricamento) in una tabella azione.

Si può ad esempio creare un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte in cui il processo di Estrazione prenda i dati direttamente da una tabella cronologia delle transazioni di acquisto di un sistema e-commerce (sulla base di un particolare intervallo di date), e un processo Risposta che esegua direttamente l'associazione a colonne in questa tabella da questo estratto.

Si vuole eseguire la procedura di hard-code su dati specifici per diverse situazioni

(Facoltativo) Si potrebbe voler eseguire la procedura di hard-code su dati specifici (ad esempio i tipi di risposta) per diverse situazioni, ad esempio diversi canali. Ad esempio, nel caso in cui si sia interessati nello specifico a tracciare un determinato tipo di risposta (ad esempio una "richiesta di informazioni") specifica di un determinato canale (ad esempio un "call center"), sarà possibile creare un campo derivato per filtrare queste risposte e usarlo in un diagramma di flusso per l'elaborazione delle risposte per estrarre tutte le richieste informazioni dal database del call center. Potrebbe essere più comodo creare i dati necessari per il tracciamento delle risposte servendosi dei campi derivati, ed estrarre i dati direttamente dalla sorgente, piuttosto che scrivere i dati su una singola tabella azione.

Si necessita di una logica di elaborazione delle risposte personalizzata

(Facoltativo). Nel caso in cui sia necessario scrivere le proprie regole per l'attribuzione delle risposte sarà possibile creare un diagramma di flusso specifico per il tracciamento delle risposte al fine di implementare la logica di tracciamento delle risposte. Nel caso in cui ad esempio sia necessario identificare i responder a un'offerta "Paghi 3 Prendi 4", sarà necessario uno sguardo su più transazioni per capire se un individuo può essere un responder idoneo. Dopo aver trovato le persone idonee, sarà possibile inserirle in un processo Risposta per registrare le risposte servendosi del codice di trattamento e del tipo di risposta adeguata.

Si desidera un diagramma di flusso di risposta per ciascun prodotto o gruppo di prodotti promosso

(Facoltativo) È possibile creare un diagramma di flusso di risposta separato per ciascun prodotto o gruppo di prodotti promosso tramite le offerte. In questo modo è possibile analizzare facilmente la risposta per prodotto.

Si desidera un diagramma di flusso di risposta per campagna

(Facoltativo) In questo scenario, si dispone di uno o più diagrammi di flusso che generano output ma di un solo diagramma di flusso per campagne che tiene traccia dei responder. Se i dati sono disponibili per campagna, è un modo conveniente per impostare l'elaborazione della risposta.

Tracciamento delle risposte servendosi di codici offerte con componenti multiple

Sarà possibile tracciare le risposte servendosi di un campo derivato che consiste in un codice offerta multi-part (ovverosia un codice offerta composto da due o più codici). Tutte le parti del codice di offerta devono essere concatenate utilizzando la proprietà di configurazione `offerCodeDelimiter` in tutta la partizione. Il seguente esempio crea un campo derivato chiamato `MultipleOfferCode` formato da due parti concatenate mediante il delimitatore predefinito "-":

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",  
OfferCode2))
```

Quando si configura il processo Risposta affinché utilizzi il campo derivato come Campo di azione candidato, è necessario abbinare il campo derivato all'attributo Offerta/Trattamento di ciascun codice offerta presente nel codice con componenti multipli.

Limiti della data per il tracciamento delle risposte

Oltre a registrare se le risposte sono state fornite entro il periodo di tempo valido dell'offerta (ovverosia dopo la data di validità e prima della data di scadenza) il tracciamento delle risposte registra anche se la risposta non è pervenuta nei limiti temporali validi per tutte le offerte. Campaign traccia le risposte tardive per tutte le offerte sulla base di un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta per fornire dati sulla frequenza con la quale le offerte vengono riscattate dopo le loro date ufficiali di fine.

I limiti di tempo per il tracciamento delle risposte in Campaign viene impostato a livello globale ed è applicato a tutte le offerte delle campagne. L'amministratore di sistema imposta il numero di giorni dopo la data di scadenza dell'offerta in cui le risposte verranno tracciate.

L'impostazione della data limita in modo automatico le istanze di trattamento che possono corrispondere a un evento. Più ridotto sarà il limite, più vengono migliorate le prestazioni, perché come possibili abbinamenti vengono restituite meno tabelle di trattamento.

Per i dettagli sull'impostazione dei limiti della data, consultare la sezione "Impostazione del numero di giorni dopo la fine di una campagna per registrare le risposte" in *Campaign Administrator's Guide*.

Tracciamento delle risposte per i controlli

Le risposte del gruppo di controllo vengono tracciate congiuntamente alle risposte alle offerte, servendosi del processo Risposta.

Le risposte delle celle di controllo vengono gestite esattamente come le risposte dedotte, eccezion fatta per il fatto che gli eventuali codici di risposta vengono prima eliminati. Per eventuali risposte dai membri della cella di controllo, gli eventuali codici del tracciamento delle risposte vengono ignorati e viene verificata la presenza di eventuali abbinamenti degli attributi di interesse (ad esempio i prodotti pertinenti) con istanze di trattamento di controllo. Campaign si serve di un codice di trattamento unico a livello globale generato per tutti i trattamenti di controllo; i codici di trattamento di controllo non vengono tuttavia emessi, dato che i trattamenti di controllo sono sempre controlli di dati di controllo di tipo nessun contatto.

È possibile che lo stesso evento crediti sia istanze di trattamento obiettivo che istanze di trattamento di controllo. Ad esempio, nel caso in cui a un determinato cliente venga indirizzata un'offerta per il 10% su qualsiasi acquisto nel reparto donna, e nel caso in cui il cliente appartenga anche a un gruppo di controllo di dati di controllo che monitora gli eventuali acquisti del negozio, nel caso in cui il cliente faccia un acquisto servendosi del coupon, l'evento sarebbe associato sia all'istanza di trattamento obiettivo (per mezzo del codice di trattamento del coupon) che all'istanza di trattamento obiettivo. Le istanze del trattamento di controllo vengono inoltre contrassegnate con l'intervallo date valido o dopo la data di scadenza, esattamente come avviene per le istanze di trattamento obiettivo - ciò fornisce un valido confronto di controllo per eventuali attività eseguite in ritardo nella cella obiettivo.

Il sistema dell'attribuzione migliore o frazionale non viene usato per le risposte delle celle di controllo. Viene sempre utilizzata l'attribuzione multipla. In altre parole, nel caso in cui il respondent si trovi in una cella di controllo per un'offerta, e la sua azione si qualifichi come risposta dedotta per più controlli di trattamento, tutti questi trattamenti di controllo corrispondenti vengono accreditati per la risposta.

Tracciamento delle risposte per offerte personalizzate

Nel caso in cui siano stati usati campi offerta guidati dai dati, personalizzati o derivati o parametrizzati per generare diverse versioni dell'offerta, per fare in modo che le risposte a queste offerte personalizzate vengano correttamente attribuite, la tabella azione deve contenere i campi che rappresentano i campi attributo dell'offerta parametrizzati. Quando questi campi sono associati in un processo Risposta come attributi di interesse e popolati, possono essere usati per ricondurre le risposte alle versioni dell'offerta o all'istanza di trattamento. Le risposte con valori per questi "attributi di interesse" devono avere valori che corrispondano a quelli per l'individuo registrati nella cronologia versione offerta, per poter essere attribuiti a quel trattamento.

Ad esempio, nel caso in cui vi fossero offerte di volo personalizzate con un aeroporto di partenza e un aeroporto di destinazione, la tabella azione dovrebbe contenere dei campi per "Aeroporto di partenza" e "Aeroporto di destinazione". Ogni transazione di acquisto di un volo conterrebbe questi valori, e il sistema di tracciamento delle risposte sarebbe in grado di far corrispondere il volo specifico acquistato da un individuo alla versione (alle versioni) dell'offerta oggetto della promozione inviata. Questi campi verrebbero inoltre usati per tracciare le risposte

dedotte per i membri del gruppo di controllo, per vedere se hanno acquistato voli oggetto di promozioni ricevute in precedenza.

Tipi di risposta

I tipi di risposta sono le azioni specifiche che si stanno tracciando come ad esempio click-through, richiesta di informazioni, acquisto, attivazione, uso e via di seguito. Ogni tipo di risposta è rappresentato da un codice di risposta unico. I tipi e i codici di risposta sono definiti a livello globale nella tabella di sistema Tipo di risposta Campaign e sono disponibili per tutte le offerte, nonostante non tutti i tipi di risposta siano pertinenti per tutte le offerte. Non ci si aspetterebbe ad esempio di vedere un tipo di risposta click-through per un'offerta postale diretta.

Quando gli eventi vengono scritti nella tabella azione, ogni riga evento può avere solo un tipo di risposta. Nel caso in cui il campo tipo di risposta sia vuoto (zero) per un'azione, verrà tracciato come tipo di risposta predefinito ("sconosciuto").

Nel caso in cui un singolo evento debba essere associato a più tipi di risposta, sulla tabella azione devono essere scritte più righe, una per ogni tipo di risposta. Ad esempio, nel caso in cui un'istituzione finanziaria stia tracciando il livello d'uso dell'acquisto di una nuova carta di credito nel corso del primo mese dopo l'attivazione con tipi di risposta "Acq100," "Acq500," e "Acq1000," un acquisto di 500 \$ potrebbe dover generare un evento con tipi di risposta sia "Acq100" che "Acq500," dato che l'acquisto soddisfa entrambe queste condizioni.

Nel caso in cui sia necessario rilevare complesse sequenze di transazioni separate che insieme costituiranno un evento di risposta, sarà necessario una sessione di monitoraggio separata che cerchi le transazioni idonee e, nel caso in cui vengano trovate, invia un evento alla tabella azione. Ad esempio, nel caso in cui una promozione di un venditore premi i clienti che acquistano 3 DVD nel mese di dicembre, sarà possibile creare un diagramma di flusso che calcoli il numero di acquisti DVD per ogni cliente, selezionare i clienti che hanno fatto tre o più acquisti e scrivere questi clienti nella tabella azione con un tipo di risposta speciale (ad esempio "Acq3DVD").

Per ulteriori dettagli sui tipi di risposta, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Categorie di risposta

Le risposte in Campaign rientrano in due categorie:

- Risposta diretta — sono stati restituiti uno o più codici di tracciamento generati da Campaign con l'offerta e gli eventuali attributi di interesse sostituiti devono corrispondere.
- Risposta dedotta — non sono stati restituiti codici di tracciamento, ma almeno un attributo dell'offerta per il tracciamento delle risposte è stato restituito e abbinato. Le risposte dai gruppi di controllo dei dati di controllo sono sempre risposte dedotte.

Risposte dirette

Una risposta è considerata una risposta diretta se:

- Il respondent ha restituito almeno un codice generato da Campaign (campagna, cella, offerta o codice trattamento) che si abbina alla perfezione con una o più istanze di trattamento obiettivo generate da Campaign.

E

- Gli eventuali "attributi di interesse" (ovverosia qualsiasi attributi dell'offerta, standard o personalizzato, associato nel processo Risposta per il tracciamento) restituiti devono avere un valore che corrisponde esattamente a quello dell'attributo nel trattamento.

Ad esempio, nel caso in cui il codice di trattamento sia un codice di risposta di interesse e il "Canale di risposta" è un attributo di interesse, una risposta in ingresso col valore "XXX123" per il codice di trattamento e "dettagliante" come Canale di Risposta non sarà considerato un abbinamento diretto per un trattamento con i rispettivi valori di "XXX123" e "Web."

Una risposta con un valore zero per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha l'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata a partire da un modello di offerta che contiene il tasso d'interesse come attributo dell'offerta.

Tuttavia, una risposta con un valore per un attributo di interesse che non esiste in un trattamento non evita un abbinamento. Ad esempio, nel caso in cui un modello di offerta sia stato creato dall'offerta Spedizione Gratuita senza un attributo offerta "tasso d'interesse" ed il "tasso d'interesse" è un attributo rilevante, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in ingresso non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

Il tracciamento delle risposte prende in considerazione se la risposta è stata fornita entro il periodo di tempo valido dell'offerta (ovverosia dopo la data di validità e prima della data di scadenza) o se al contrario la risposta non è pervenuta nei limiti temporali validi. Campaign tiene traccia delle risposte tardive per un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta.

Il tracciamento delle risposte identifica anche se una risposta diretta è provenuta da un respondent nel gruppo contattato originariamente, ovverosia la cella obiettivo.

Nota: nel caso in cui una risposta diretta non provenisse dal gruppo di destinazione iniziale, allora la risposta è considerata "virale" o "pass-along", a indicare che il responder in qualche modo ha ottenuto un codice di risposta valido, anche se non ha originariamente ricevuto l'offerta.

Può essere importante capire quante delle risposte provengono dal gruppo obiettivo, in modo particolare se si sta cercando di coltivare clienti di grande importanza. Questi valori possono essere suddivisi in report di prestazioni per vedere quante risposte dirette sono provenute dal gruppo obiettivo originale e quante invece erano risposte virali.

Le risposte dirette possono essere abbinamenti esatti o inesatti.

Attività correlate:

"Aggiornamento della cronologia delle risposte" a pagina 110

Riferimenti correlati:

"Elenco dei report IBM Campaign" a pagina 236

Corrispondenze esatte dirette

Una risposta viene considerata una corrispondenza esatta diretta se Campaign è in grado di identificare in modo univoco un'istanza di trattamento obiettivo da accreditare.

Nota: una procedura ottimale consiste nell'usare i codici di trattamento generati da Campaign per il tracciamento, in quanto Campaign può sempre identificare in modo univoco un'istanza di trattamento da accreditare nel caso in cui venga restituito il codice di trattamento.

Ad esempio nel caso in cui siano stati usati i codici di trattamento generati da un diagramma di flusso di contatto come codici coupon in un'offerta, e un codice trattamento viene restituito da un respondent in una delle Celle obiettivo dell'offerta, allora la risposta è una corrispondenza diretta a quell'offerta.

Se si ricevono più attributi o codici di tracciamento di interesse, tutti i codici e i valori degli attributi devono corrispondere esattamente all'istanza di trattamento da conteggiare. In altre parole, nel caso in cui un respondent fornisca un codice di offerta, un codice di trattamento e un attributo d'offerta con un valore non zero, tutti devono corrispondere esattamente ai codici e ai valori dell'attributo offerta del trattamento.

Corrispondenze inesatte dirette

Una risposta viene considerata una corrispondenza inesatta diretta nel caso in cui Campaign non sia in grado di identificare in modo unico un'istanza di trattamento da accreditare, ma nel caso in cui i codici di tracciamento restituiti corrispondano a più istanze di trattamento obiettivo possibili.

Per restringere le istanze di trattamento obiettivo che riceveranno credito per questa risposta, nel caso in cui qualsiasi istanza di trattamento obiettivo avesse contattato il responder, Campaign allora elimina eventuali istanze di trattamento che non hanno contattato il responder. Nel caso in cui nessuna istanza di trattamento obiettivo avesse contattato il responder, tutte saranno conservate e tutte riceveranno credito per una risposta virale.

Ad esempio, nel caso in cui un cliente nel segmento di grande importanza ricevesse un'offerta da una campagna attribuita sia a clienti di grande importanza che di importanza minore e avesse restituito il codice dell'offerta, ciò abbinerebbe inizialmente due istanze di trattamento di destinazione (una per la cella di grande importanza e una per la cella di importanza minore). Applicando questa regola del tracciamento delle risposte, dato che l'istanza di trattamento per la cella di grande importanza aveva questo responder come destinazione, ma l'istanza di trattamento per la cella di importanza minore non ce l'aveva, l'ultimo viene eliminato. Solo l'istanza di trattamento associata al gruppo clienti di grande importanza riceve credito per questa risposta.

Inoltre, nel caso in cui la data di risposta si collocasse nell'intervallo di date valide delle istanze di trattamento, le eventuali istanze di trattamento non comprese in questo intervallo di data valida-data di scadenza vengono eliminate.

Nel caso in cui, ad esempio, un cliente fosse stato contattato sia nelle istanze di gennaio che di febbraio della stessa campagna, e nel caso in cui il codice offerta fosse stato restituito, abbinerebbe due istanze di trattamento obiettivo (una dal mese di gennaio e una dal mese di febbraio). Nel caso in cui ogni versione dell'offerta fosse scaduta alla fine del mese di emissione, una risposta in febbraio

provocherebbe l'eliminazione dell'istanza di trattamento di gennaio in quanto scaduta. Per questa risposta riceverebbe credito unicamente l'istanza di trattamento di febbraio.

Dopo che le regole di tracciamento delle risposte sono state applicate e dopo che tutte le istanze di trattamento obiettivo non valide sono state eliminate Campaign si serve di diversi metodi di attribuzione per calcolare il credito da assegnare alle eventuali restanti istanze di trattamento.

Risposte dedotte

Una risposta viene considerata dedotta quando vengono soddisfatte le seguenti condizioni:

- non viene restituito nessun codice di tracciamento generato da Campaign (campagna, cella, offerta o codice di trattamento)
- il responder appartiene a una cella obiettivo o a una cella di controllo
- è stato restituito almeno un attributo offerta usato per il tracciamento delle risposte
- tutti gli attributi dell'offerta restituiti corrispondono.

Una risposta con un valore zero per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha l'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata a partire da un modello di offerta che contiene il tasso d'interesse come attributo dell'offerta.

Tuttavia, una risposta con un valore per un attributo di interesse che non esiste in un trattamento non preclude una corrispondenza. Ad esempio, nel caso in cui un modello di offerta sia stato creato dall'offerta Spedizione Gratuita senza un attributo offerta "tasso d'interesse" ed il "tasso d'interesse" è un attributo rilevante, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in ingresso non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

Inoltre, il respondent deve essere stato contattato (e cioè deve essere stato nella cella obiettivo, oppure in un gruppo che è stato contattato) per fare in modo che la sua risposta conti come dedotta.

Ad esempio, nel caso in cui al cliente sia stato inviato un coupon per \$1 di sconto sul detersivo per lavatrice e nel caso in cui il cliente abbia acquistato detersivo per lavatrice (anche senza aver beneficiato della promozione), Campaign attribuisce una risposta positiva a tale istanza di trattamento obiettivo.

Risposte dedotte dai gruppi di controllo

Tutte le risposte dai membri dei gruppi di controllo (che sono sempre controlli di dati di controllo in Campaign) sono risposte dedotte. Far corrispondere le risposte dedotte è l'unico meccanismo per dare crediti a delle risposte dai membri del gruppo di controllo con dati di controllo.

Dato che i membri di un gruppo di controllo non hanno ricevuto alcuna comunicazione, non possono avere codici di tracciamento da restituire.

Il tracciamento delle risposte monitora i membri dei gruppi di controllo per vedere se prendono un'azione desiderata senza aver ricevuto l'offerta. Ad esempio, una campagna si potrebbe rivolgere a un gruppo di clienti che non ha conti corrente

con offerte per conti corrente. I membri del gruppo di controllo vengono tracciati per vedere se aprono un conto corrente nello stesso periodo dell'offerta del conto corrente.

Tutti gli eventi in ingresso vengono valutati al fine di verificare la presenza di possibili risposte dedotte per le istanze del trattamento di controllo. I codici risposta vengono eliminati, e i restanti attributi di interesse vengono valutati conformemente a istanze di trattamento di controllo al fine di verificare la presenza di possibili crediti di risposta.

Metodi di attribuzione

Campaign supporta tre metodi con i quali le risposte sono accreditate alle offerte:

- Miglior corrispondenza
- Corrispondenza frazionale
- Corrispondenza multipla

Tutti e tre questi metodi di attribuzione vengono usati in modo simultaneo e registrati come parte della cronologia della risposta. Sarà possibile scegliere di usarne uno, una combinazione oppure tutti insieme nei diversi report delle prestazioni al fine di valutare la campagna e le prestazioni dell'offerta.

L'attribuzione della risposta viene eseguita su istanze di trattamento obiettivo che rimangono dopo che le risposte non valide vengono eliminate (o perché l'istanza di trattamento non ha contattato il responder o perché l'istanza di destinazione è scaduta).

Ad esempio, a un respondent in una cella obiettivo a cui sono state date tre offerte restituisce un codice cella; non è possibile identificare un'istanza di trattamento esatta. Il sistema di attribuzione della miglior corrispondenza sceglierebbe una delle tre offerte per ricevere credito completo; l'attribuzione delle corrispondenze frazionali darebbe a ciascuna delle tre offerte 1/3 di credito ciascuna, e l'attribuzione delle corrispondenze multiple darebbe a tutte e tre le offerte credito completo per la risposta.

Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 110

Riferimenti correlati:

“Elenco dei report IBM Campaign” a pagina 236

Miglior corrispondenza

Con l'attribuzione della miglior corrispondenza, solo un'istanza di trattamento obiettivo riceve credito completo per una risposta; eventuali altre istanze di trattamento corrispondenti ricevono credito zero. Nel caso in cui più istanze di trattamento corrispondano a una risposta, Campaign sceglie l'istanza di trattamento con la data di contatto più recente come miglior corrispondenza. Nel caso in cui vi siano istanze di trattamento multiple con la stessa ora e data di contatto, Campaign attribuisce il credito a una soltanto in modo arbitrario.

Nota: nel caso in cui vi siano più istanza di trattamento con la stessa ora e data di contatto, la stessa istanza riceverà credito ogni volta, ma non è opportuno aspettarsi che Campaign selezioni una specifica istanza di trattamento.

Corrispondenza frazionale

Con l'attribuzione frazionale della corrispondenza, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono $1/n$ dei crediti per la risposta, di modo che la somma di tutti i punteggi attribuiti dia 1 come risultato.

Corrispondenza multipla

Con l'attribuzione multipla delle corrispondenze, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono credito pieno per la risposta. Ciò può portare a troppi crediti per i trattamenti, ecco perché questa funzione dovrebbe essere usata con cura. I gruppi di controllo vengono sempre tracciati servendosi dell'attribuzione multipla: ogni risposta da un membro del gruppo di controllo riceve credito pieno.

Capitolo 11. Creazione di oggetti archiviati

Se vi sono componenti della campagna che vengono utilizzati con frequenza, è possibile salvarli come oggetti archiviati. Il riutilizzo di oggetti archiviati nei diagrammi di flusso e nelle campagne consente di risparmiare tempo e garantisce la coerenza.

I tipi di oggetti archiviati in IBM Campaign sono:

- Campi derivati
- Variabili utente
- Macro personalizzate
- Modelli
- Cataloghi di tabelle archiviate

Nota: Per informazioni correlate, leggere le sezioni relative alle sessioni e ai segmenti strategici, che possono essere riutilizzati nelle campagne.

campi derivati

I campi derivati sono variabili che non esistono in una origine dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche su diverse origini dati.

In molti processi, la finestra di configurazione comprende un pulsante **Campi derivati** che è possibile utilizzare per creare una nuova variabile per le query, la segmentazione, l'ordinamento, il calcolo o la fornitura di un output a una tabella.

Sarà possibile rendere i campi derivati creati esplicitamente disponibili a un processo successivo abilitando l'opzione **Rendi persistente** in fase di creazione.

I campi derivati disponibili per un processo sono elencati nella cartella **Campi derivati**. I campi derivati sono disponibili unicamente per il processo all'interno del quale sono stati creati. Nel caso in cui non siano stati creati campi derivati in un processo, nell'elenco non compare nessuna cartella **Campi derivati**.

Per utilizzare un campo derivato in un altro processo non consecutivo, memorizzare l'espressione del campo derivato nell'elenco **Campi derivati memorizzati**, in modo da essere disponibile per tutti i processi e tutti i diagrammi di flusso.

Indicazione delle restrizioni per i campi derivati

I nomi dei campi derivati hanno le seguenti restrizioni:

- Non possono avere uno dei seguenti tipi di nome:
 - Una parola chiave di database (come INSERT, UPDATE, DELETE o WHERE)
 - Un campo in una tabella del database associata
- Non possono utilizzare le parole Yes o No.

Se non ci si attiene alle seguenti restrizioni sulla denominazione, è possibile che si verifichino errori e disconnessioni del database quando vengono chiamati tali campi derivati.

Nota: I nomi dei campi derivati hanno inoltre specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247

Creazione campi derivati

È possibile creare campi da uno o più campi esistenti, anche in origini dati differenti.

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.
Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Tutti i campi derivati creati precedentemente in questo processo vengono visualizzati nell'elenco **Nome campo**. Per creare un nuovo campo derivato, immettere un nome diverso.
3. Selezionare la casella di spunta **Rendi persistente** nel caso in cui si voglia archiviare e trasmettere i valori calcolati per questo campo. Questa opzione rende accessibili i campi derivati al processo successivo.
4. Definire il campo derivato direttamente nella casella di testo Espressioni oppure utilizzare Helper formula. È possibile fare doppio clic su un campo disponibile per aggiungerlo all'area Espressioni.

Solo i campi dalle tabelle selezionate nella finestra di dialogo di configurazione del processo possono essere usati in un'espressione campo derivato. Nel caso in cui la tabella desiderata non si apra, verificare che sia selezionata come tabella origine.

Un campo derivato può essere definito come valore null. Utilizzare NULL per restituire un valore null per uno snapshot. Utilizzare NULL_STRING per restituire un valore null con un tipo di dati stringa se si desidera che il campo derivato venga utilizzato con una macro Campaign.

È possibile immettere una stringa come costante in un campo derivato. Se si utilizza una stringa, essa deve essere racchiusa tra doppie virgolette. Ad esempio, "mia stringa". Non sono richieste virgolette per stringhe numeriche.

5. (Facoltativo) Fare clic su **Campi derivati memorizzati** se si desidera poter utilizzare il campo derivato in un altro processo diagramma di flusso. È inoltre possibile utilizzare questa opzione per caricare un campo derivato esistente o per organizzare l'elenco dei campi derivati memorizzati.
6. Fare clic su **Verifica sintassi** per rilevare eventuali errori.
7. Fare clic su **OK** per salvare il campo derivato.

Creazione di un campo derivato da un campo esistente

È possibile creare un nuovo campo derivato basandolo su un campo derivato esistente e modificando l'espressione.

Solo i campi dalle tabelle selezionate nella finestra di dialogo di configurazione del processo possono essere usati in un'espressione campo derivato. Nel caso in cui la tabella desiderata non si apra, verificare che sia selezionata come tabella origine.

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea campo derivato.
2. Dall'elenco **Nome campo**, selezionare un campo derivato esistente.
L'espressione del campo selezionato viene visualizzata nell'area **Espressione**.
3. Cambiare il nome del campo derivato esistente nel nome che si desidera utilizzare per il nuovo campo derivato.

Importante: Non è possibile utilizzare delle parole "Sì" o "No" come nomi dei campi derivati. Questo comporterebbe lo scollegamento del database quando quei campi derivati vengono richiamati.

4. Modificare l'espressione del campo derivato.
5. Fare clic su **OK**.

Creazione di un campo derivato sulla base di una macro

È possibile creare un campo derivato basandolo su una macro.

1. Dalla finestra di dialogo di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.
2. Nella finestra di dialogo Crea campo derivato, fare clic su **Helper formula**.
3. Selezionare una macro dall'elenco facendo doppio clic.
Vengono visualizzate la descrizione e la dichiarazione della macro e la macro viene inserita nell'**Helper formula**.
4. Selezionare i campi appropriati dall'elenco **Campi disponibili per espressione** per completare la propria espressione.
5. Fare clic su **OK**.

Campi derivati persistenti

Quando si rende persistente un campo derivato, vengono fornite indicazioni a Campaign di archiviare i valori calcolati e di renderli disponibili nei processi successivi. Ciò consente di risparmiare tempo e risorse poiché Campaign non deve ricalcolare questi valori downstream nel diagramma di flusso.

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.
Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Selezionare la casella di spunta **Rendi persistente** per memorizzare e trasmettere i valori calcolati per questo campo.

Esempio: Campo derivato persistente

Si potrebbe avere un processo Seleziona configurato per scegliere gli ID sulla base di un vincolo su un campo derivato, collegato a un processo Snapshot per emettere i record selezionati che comprendono quel campo derivato. Se si contrassegna il campo derivato in modo che sia persistente, il valore calcolato viene trasmesso dal processo Seleziona al processo Snapshot.

Un altro uso dei campi derivati persistenti è con qualsiasi campo derivato di tipo aggregato (ad esempio AVG o GROUPBY). Questi campi aggregati vengono calcolati sulla base delle molteplici righe di dati all'interno della cella corrente, pertanto il valore di questi campi aggregati cambia, così come cambia il contenuto della cella. Con i campi derivati persistenti sarà possibile scegliere di mantenere il valore calcolato originale e poi di portarlo verso altri processi. Nel caso in cui si sceglie di ricalcolare invece il campo derivato, si ottiene un valore calcolato sulla base dei record restanti nella cella corrente.

Quando un processo prende più input, come ad esempio un processo di Snapshot che lavora con l'input da due processi Seleziona, tutti i campi derivati persistenti sono disponibili per il processo downstream.

Nel caso in cui un campo derivato non sia disponibile in tutti i processi Seleziona in ingresso, e sia compreso nell'output per un processo Snapshot, allora il processo

Snapshot visualizza un valore ZERO per il campo derivato persistente in tutte le righe di output dal processo Seleziona che non aveva un campo derivato persistente.

Nel caso in cui un campo derivato persistente non sia disponibile in tutti i processi Seleziona in ingresso, e nel caso in cui venga usato per definire un processo Segmento, allora il processo Segmento contiene dei segmenti vuoti per i processi Seleziona che non avevano un campo derivato persistente.

Il processo Segmento rimane non configurato nel caso in cui si cerchi di definire un segmento con un'espressione che utilizza più di un campo derivato persistente non disponibile in tutti i processi Seleziona.

Le seguenti linee guida si applicano ai campi derivati persistenti (PDF):

- I PDF si fissano a una cella in arrivo (vettore)
- I PDF vengono calcolati prima dell'esecuzione della query
- Sono disponibili più PDF nei seguenti processi:
 - Snapshot: nel caso in cui un PDF non sia definito per un cella, il relativo valore è = ZERO. Nel caso in cui un singolo ID sia più grande di una cella, viene emessa una riga per ogni cella.
 - Segmento: i PDF non sono disponibili per la segmentazione per campo quando vengono selezionate più celle di input. I PDF devono esistere in tutte le celle di input selezionate per l'utilizzo in un segmento tramite query.
- I PDF conservano solo un valore singolo (selezionato in modalità casuale) per valore ID, a prescindere dal numero di volte in cui un ID si verifica nei dati. Quindi, quando l'output non comprende campi della tabella (e comprende un ID IBM), sarà disponibile un solo record per valore ID.

Tuttavia, quando si usa un campo derivato sulla base di un campo tabella, l'output comprende un campo tabella indirettamente. Quindi, sarà disponibile un record per ogni istanza di un valore ID. In altre parole, se il valore ID si verifica sette volte nei dati, verranno emessi sette record.

I campi derivati persistenti archiviano solo un valore *singolo* per ciascun ID del destinatario, il quale viene selezionato in modalità casuale dai valori disponibili. Ciò significa che quando si sta lavorando con dati non normalizzati, sarà necessario servirsi di una funzione macro GROUPBY per ottenere il comportamento desiderato.

Ad esempio, ipotizziamo di voler trovare dalla tabella delle transazioni d'acquisto l'importo in dollari più alto in una singola transazione da un cliente e di volerlo salvare come campo derivato persistente per la lavorazione downstream. Si potrebbe scrivere un campo derivato (e poi contrassegnarlo come campo persistente) come segue:

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Rispetto ai dati delle transazioni d'acquisto non normalizzati come ad esempio questo, nel nostro caso si potrebbe scrivere così:

CID	DATA	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
Un	1/1/2007	\$200	\$300
Un	3/15/2007	\$100	\$300
Un	4/30/2007	\$300	\$300

Quando il campo derivato viene reso persistente, sceglie (casualmente) un qualsiasi valore (sono tutti \$300) e rende persistente il valore \$300 per il cliente A.

Un secondo esempio, meno ovvio, potrebbe consistere nel selezionare un punteggio modello predittivo da una tabella di punteggio per uno specifico modello X. In questo caso il campo derivato potrebbe essere così:

```
ModelX_score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

E i dati potrebbero essere:

CID	MODELLO	PUNTEGGIO	MODELX_SCORE
Un	Un	57	80
Un	B	72	80
Un	X	80	80

Rendendo persistente il campo derivato, ModelX_Score, da' il valore desiderati al valore del punteggio di 80. Sarebbe sbagliato creare un campo derivato:

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Ciò porterebbe a questo risultato:

CID	MODELLO	PUNTEGGIO	BAD_MODELX_SCORE
Un	Un	57	ZERO
Un	B	72	ZERO
Un	X	80	80

Quindi, quando si rende persistente il campo derivato Bad_ModelX_score, il valore persistente potrebbe essere ZERO od 80. Nel caso in cui si stia lavorando con dati non normalizzati e i valori del campo derivato non siano tutti gli stessi, rendendo persistente il campo derivato potrebbe determinare la restituzione di un *qualsiasi* valore. Ad esempio, definendo Derived_field_Score = SCORE e rendendolo persistente si potrebbe ottenere il valore 57, 72, o 80 per il cliente A. Per garantire il comportamento desiderato, sarà necessario utilizzare la macro GROUPBY sull'ID cliente e garantire che il valore del campo derivato sia lo *stesso* per tutti i dati di quel cliente.

Campi derivati memorizzati

Memorizzare un campo derivato se si desidera poterlo utilizzare in un altro processo nello stesso diagramma di flusso o in uno diverso.

Un campo derivato è disponibile solo all'interno del processo in cui è stato creato e nei processi successivi. Ad esempio, si potrebbe definire un campo derivato in una configurazione di processo, utilizzando la seguente formula:

```
(Curr_bal / Credit_limit) * 100
```

Questo campo derivato non è disponibile in nessun altro processo (tranne un processo immediatamente successivo, se è abilitato **Rendi persistente**).

Se si desidera poter utilizzare l'espressione in altri processi e i diagrammi di flusso, memorizzare la definizione del campo derivato nell'elenco **Campi derivati memorizzati** ed assegnargli un nome (ad esempio, Percent_of_limit_used). In

seguito, se si desidera utilizzare lo stesso campo derivato in un altro processo nello stesso diagramma di flusso o in uno diverso, è possibile selezionare "Percent_of_limit_used" dall'elenco **Campi derivati memorizzati** ed inserire l'espressione del campo derivato memorizzato, piuttosto che ricrearlo da zero.

Memorizzazione di un campo derivato

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, creare il campo derivato che si desidera memorizzare.
2. Fare clic su **Campi derivati memorizzati**.
Viene visualizzata la finestra Elenco archiviato.
3. Selezionare **Salva espressione corrente nell'elenco archiviato**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Utilizzare la finestra Salva espressione del campo derivato per specificare dove memorizzare il campo, una politica di sicurezza se applicabile, ed eventuali note relative al campo derivato.
6. Fare clic su **Salva**.

Nota: se si desidera archiviare un campo derivato già creato, selezionare il campo derivato dall'elenco a discesa **Nome campo**. Quando l'espressione del campo derivato viene visualizzata nell'area **Espressione**, fare clic su **Espressioni memorizzate**.

Utilizzo di un campo derivato memorizzato

Un campo derivato che è stato memorizzato può essere utilizzato in un altro diagramma di flusso. I campi derivati sono variabili che non esistono in una origine dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche su diverse origini dati.

1. Dalla finestra di dialogo di configurazione del processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**, oppure selezionare **Strumenti > Campi derivati memorizzati**.
2. Selezionare il campo derivato che si desidera utilizzare.

Variabili utente

Campaign supporta le variabili utente, che possono essere utilizzate durante la configurazione del processo quando si creano query ed espressioni.

Linee guida per l'utilizzo delle variabili utente

Le seguenti linee guida si applicano alle variabili utente:

- Le variabili utente sono locali rispetto al diagramma di flusso in cui sono definite e utilizzate, ma hanno un ambito globale all'interno di quel diagramma di flusso.
- Le variabili utente utilizzano la seguente sintassi: UserVar.UserVarName
- Le variabili utente utilizzano il campo **Valore iniziale**, che contiene il valore assegnato quando una variabile utente viene inizialmente definita nella finestra di dialogo **Variabili utente**. Il campo **Valore iniziale** viene utilizzato solo per impostare il **Valore corrente** prima dell'esecuzione di un diagramma di flusso. Si tratta del **Valore corrente** utilizzato da Campaign durante l'esecuzione di un diagramma di flusso.

Nota: se il campo **Valore corrente** per una variabile utente non è impostato e si avvia l'esecuzione di un processo o di un ramo, Campaign non sarà in grado di

risolvere la variabile utente. Campaign imposta solo il **valore corrente** di una variabile utente sul **valore iniziale** prima dell'esecuzione di un diagramma di flusso.

- È possibile modificare il campo **Valore corrente** di una variabile utente nella finestra Campo derivato di un processo Seleziona.
- Le variabili utente possono essere impostate su costanti o espressioni, ad esempio `UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age)`.

Nota: Se si utilizza un'espressione che restituisce più valori (come `UserTable.Age+3`, che restituirà un valore per ciascun record nella tabella), la variabile utente viene impostata sul primo valore restituito.

- Quando si utilizzano le variabili utente all'interno di istruzioni SQL, non racchiuderle tra virgolette singole o doppie.
- Se si passano nomi oggetto nel database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), ci si deve assicurare che il nome oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. Diversamente, si riceverà un errore di database.
- I valori delle variabili utente possono essere trasmessi durante l'esecuzione del processo.
- Le variabili utente sono supportate nei trigger in uscita.
- Le variabili utente sono supportate per l'uso nelle macro personalizzate.

Creazione di variabili utente

È possibile definire le variabili da utilizzare nei processi che si aggiungono ad un diagramma di flusso.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Variabili utente**. Viene visualizzata finestra di dialogo Variabili utente.
3. Nella colonna **Nome variabile**, immettere un nome per la nuova variabile utente; fare clic sul punto di accesso **<Fare clic qui per aggiungere un nuovo elemento>**.
4. Nella colonna **Tipo di dati**, selezionare un tipo di dati dall'elenco. Se non si seleziona un tipo di dati, l'applicazione seleziona **Nessuno** quando si fa clic su **OK**.
Il tipo di dati **Nessuno** può produrre risultati imprevedibili, pertanto è meglio specificare il tipo di dati corretto.
5. Nella colonna **Valore iniziale**, immettere un valore di inizio. È possibile inoltre produrre il profilo dei campi per valori disponibili facendo clic sul pulsante dei puntini di sospensione (...) che diventa disponibile quando si fa clic all'interno della colonna.
6. Nella colonna **Valore corrente**, immettere un valore corrente per la variabile utente. È possibile inoltre produrre il profilo dei campi per valori disponibili facendo clic sul pulsante dei puntini di sospensione (...) che diventa disponibile quando si fa clic all'interno della colonna.
7. Ripetere questa procedura per ciascuna variabile utente che si desidera creare.
8. Fare clic su **OK**.
L'applicazione archivia le nuove variabili utente. È possibile in seguito accedere alle variabili quando si configurano i processi.

Dopo l'esecuzione di un diagramma di flusso, il **valore corrente** di ciascuna variabile utente viene visualizzato nella sezione **Valore corrente** di ciascuna

variabile utente. Se il valore corrente è diverso dal valore iniziale, è possibile ripristinare il valore iniziale facendo clic su **Ripristina valori predefiniti**.

Nota: Se il **valore corrente** di una variabile utente viene ridefinito in un processo Seleziona, la reimpostazione manuale del **valore corrente** sul **valore iniziale** non ha alcun effetto sul valore della variabile utente durante l'esecuzione di un diagramma di flusso, di un ramo o di un processo.

Macro personalizzate

Una macro personalizzata è una query che viene creata utilizzando un'espressione IBM , un SQL raw o un SQL raw che include un valore. Le macro personalizzate supportano l'utilizzo delle variabili.

È possibile salvare una macro personalizzata in modo da essere disponibile durante la configurazione dei processi in un diagramma di flusso e la definizione dei campi derivati.

Il supporto per SQL raw migliora le prestazioni, consentendo di portare avanti transazioni complesse nel database piuttosto che dover filtrare i dati raw e manipolarli nel server applicativo.

Campaign supporta i seguenti tipi di macro personalizzate, che a loro volta supportano un numero illimitato di variabili:

- Macro personalizzate che utilizzano un'espressione IBM
- Macro personalizzate che usano un SQL raw
- Macro personalizzate che usano un SQL raw e includono un valore specifico

Importante: Poiché gli utenti non esperti possono di utilizzare le macro personalizzate, quando si crea una macro personalizzata descrivere molto attentamente la modalità di funzionamento, collocare tipi simili di macro in cartelle speciali, e così via. Questo approccio può essere utile a ridurre la possibilità che qualcuno possa utilizzare una macro personalizzata in modo non corretto e richiamare dati non previsti.

Creazione di macro personalizzate

Le macro personalizzate create dall'utente possono essere utilizzate nei processi del diagramma di flusso e nelle definizioni per i campi derivati.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Macro personalizzate**.
3. Nella finestra di dialogo Macro personalizzate, fare clic su **Nuovo elemento**.
4. Dall'elenco **Salva in**, selezionare la cartella in cui si desidera salvare la macro. Se non sono state create cartelle, utilizzare il valore predefinito **Nessuna**.
5. Nel campo **Nome**, immettere un nome e una dichiarazione per la macro in modo da potervi fare riferimento.

Utilizzare la seguente sintassi: NomeMacro(var1,var2,...)

Ad esempio: GenGroupBy(id,val1,table,val2)

Il NomeMacro deve essere univoco ed alfanumerico. Può contenere caratteri di sottolineatura (_) ma non spazi.

Nota: Se una macro personalizzata ha lo stesso nome di una macro incorporata, la macro personalizzata ha la precedenza. Per evitare confusione,

non denominare le macro personalizzate con nomi di operatore o nomi uguali a quelli delle macro incorporate. L'eccezione avverrebbe soltanto in caso si voglia in modo specifico utilizzare sempre la nuova macro personalizzata al posto della macro incorporata.

Importante: I nomi delle variabili devono corrispondere ai nomi delle variabili contenuti nella definizione della macro personalizzata nella finestra Espressione e devono essere espressi sotto forma di un elenco separato da virgole tra parentesi.

6. Dall'elenco **Politica di sicurezza**, selezionare una politica di sicurezza per la nuova macro personalizzata.
7. Utilizzare il campo **Nota** per spiegare la funzionalità per la quale la macro personalizzata è stata creata e cosa rappresenta ciascuna variabile.
8. Dall'elenco **Tipo di espressione**, selezionare il tipo di macro personalizzata che si sta creando:
 - Se si seleziona **SQL raw: Selezione elenco ID**, è necessario selezionare un database dal campo **Database**.
 - Se si seleziona **SQL raw: Selezione ID + Valore**, è necessario selezionare un database dal campo **Database** e un **Tipo di valore**. Accertarsi di selezionare il tipo di valore corretto. Altrimenti, quando in seguito si tenta di produrre il profilo di questa query, viene generato un errore "Mismatched Type" (mancata corrispondenza del tipo).
 - Se si seleziona **Testo** come tipo di valore, specificare la grandezza del tipo di valore in byte nel campo **Larghezza (num. byte)**. È possibile ottenere queste informazioni dal database. Se non si ha accesso al database o non si è in grado di ottenere le informazioni, immettere 256, la grandezza massima.
9. Fare clic nel campo **Espressione** per aprire la finestra di dialogo Specificare i criteri di selezione.
10. Creare l'espressione di query. Si possono usare tutte le variabili che si desiderano. La sintassi della variabile è alfanumerica e la variabile deve essere racchiusa tra parentesi ad angolo (< >). Operandi (valori e stringhe) e operatori possono essere variabili.

Importante: Non usare le variabili utente per i diagrammi di flusso nelle definizioni delle macro personalizzate, in quanto le macro personalizzate sono globali e le variabili utente per i diagrammi di flusso non lo sono.

Il seguente esempio mostra una nuova definizione di macro personalizzata.

11. Fare clic su **Salva**.

La macro personalizzata viene salvata nell'elenco Elementi.

Ora la macro può essere acceduta tramite il nome per essere utilizzata nei processi del diagramma di flusso e nelle definizioni per i campi derivati.

Linee guida per macro personalizzate

Tenere presente le seguenti linee guida durante la creazione o l'utilizzo di una macro personalizzata:

- Il nome di una macro personalizzata dev'essere formulato in caratteri alfanumerici. Non si possono usare spazi nella stringa del nome, ma è possibile utilizzare i caratteri di sottolineatura (_).
- Se un'origine dati è stata configurata con la proprietà `ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE`, è *necessario* scrivere le macro personalizzate di SQL raw con una clausola **ORDER BY** per ordinare i record restituiti dai campi chiave del livello destinatario nel quale si sta lavorando. Diversamente, se il criterio di ordinamento non è quello che si aspettava, un errore verrà generato quando la macro personalizzata verrà usata in un campo derivato in un processo Snapshot.
- Se non si confronta il valore restituito col valore di una macro personalizzata, se il valore è numerico, i valori non uguali allo zero sono considerati VERI (e quindi gli ID associati con essi verranno selezionati) e i valori zero sono considerati FALSI. I valori stringa sono sempre considerati FALSI.
- Nella creazione di una macro personalizzata che utilizzi SQL semplice, utilizzare una tabella temporanea può velocizzare le prestazioni di SQL semplice, esaminando la quantità di dati con la quale si deve lavorare.

Quando una macro personalizzata utilizza delle tabelle temporanee nella sua logica sottostante, una tabella temporanea verrà forzata sul database così che la logica riesca.

Tuttavia, se una macro personalizzata è utilizzata in un SELECT di livello principale, non esiste alcuna cronologia che Campaign possa utilizzare per forzare una tabella temporanea nel database, con conseguente errore della logica.

Quindi, durante la creazione di una macro personalizzata che usi SQL semplice, potrebbe esserci bisogno di due versioni della stessa macro personalizzata - una che utilizzi il bonus della tabella temporanea e uno che non lo faccia.

La macro personalizzata senza i bonus della tabella temporanea può essere utilizzata all'inizio di un albero (per esempio, nel primo SELEZIONA). Quella con i bonus della tabella temporanea può essere utilizzata in qualsiasi altra posizione nell'albero dove possa essere inserita una tabella temporanea da poter sfruttare.

- Gli accessi automatici possono avvenire quando si combinano valori restituiti dalle macro personalizzate quando li si mette in query contro dati non normalizzati, che probabilmente è qualcosa che non succederà.

Ad esempio, se si utilizza una macro personalizzata basata su un SQL raw che restituisce un valore e (in un processo Snapshot ad esempio) si esternalizza la macro personalizzata e un altro campo dalla tabella sulla quale la suddetta macro è basata, Campaign esegue un'unione automatica su quella tabella. Se la tabella non è normalizzata, si finirà con un prodotto Cartesiano (che indica quando il numero di record mostrati è maggiore di quelli attesi).

- Le macro personalizzate sono ora di consultazione, perché la definizione della macro personalizzata non viene copiata nel processo corrente.

In fase di esecuzione, una macro personalizzata viene risolta ricercando la sua definizione nella tabella di sistema **UA_CustomMacros** (dove vengono archiviate le definizioni) e poi utilizzata/eseguita.

- A differenza di altre query predefinite, i nomi delle macro personalizzate devono essere unici, indipendentemente dalla cartella nella quale vengono salvate. Nelle release precedenti alla 5.0, era possibile archiviare una query chiamata A, per esempio, sia nella cartella F1 che in quella F2.

Campaign supporta le query archiviate delle release precedenti. In ogni caso, i riferimenti alle query non uniche già in archivio devono utilizzare la vecchia sintassi:

storedquery(<nome query>)

- Durante la risoluzione delle variabili utente nelle macro personalizzate, Campaign utilizza il valore corrente della variabile utente durante il controllo della sintassi. Se il valore corrente viene lasciato vuoto, Campaign genera un errore.
- Il token della tabella temporanea è fornito come un'impostazione avanzata per l'ottimizzazione delle funzioni che esamina la quantità di dati estratti dal database per il set di ID del destinatario nella tabella temporanea disponibile per l'utilizzo nel processo corrente. Questo elenco di ID di tabelle temporanee potrebbe essere un insieme più ampio degli ID nella cella corrente. Quindi, le funzioni di aggregazione eseguite sulla tabella temporanea (per esempio, media o somma) non sono supportate e potrebbero generare risultati non corretti.
- Se si intende impiegare la macro personalizzata in database diversi, si può voler utilizzare un'espressione IBM anziché un SQL raw, dal momento che un SQL raw può essere specifico per un particolare database.

- Se una macro personalizzata contiene un SQL semplice e un'altra macro personalizzata, la suddetta macro è risolta, eseguita e il suo valore restituito prima che l'SQL semplice sia eseguito.
- Campaign gestisce una virgola come separatore di parametri. Se state utilizzando virgole come caratteri letterali in un parametro, racchiudete il testo tra parentesi aperte e chiuse ({}), come nel seguente esempio:
TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- Campaign supporta la sostituzione semplice dei parametri in macro personalizzate utilizzando il codice SQL raw. Ad esempio, se si imposta una casella del processo Seleziona in un diagramma di flusso contenente questa query:
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=> 'autodcc')
Campaign sostituirà correttamente la tabella temporanea effettiva al posto del token <temptable>. Tenere presente che sono richieste le virgolette singole per racchiudere il nome tabella.

Le seguenti tabelle descrivono come Campaign gestisce le macro personalizzate nelle query e nei campi derivati.

Macro personalizzate nelle query e nei campi derivati (processi Seleziona, Segmento e processi legati ai destinatari)

Tipo di macro personalizzata	Come viene usata
SQL raw: ID	Viene eseguita in una query separata. L'elenco ID viene unito ad altri risultati. Se una macro personalizzata contiene un'altra macro personalizzata e l'SQL raw, le suddette macro vengono risolte, eseguite e il loro valore restituito prima che il raw venga eseguito.
SQL raw: ID + Valore	Si aspetta che il valore restituito venga usato in un'espressione o come comparativo. Se il valore non viene utilizzato in questo modo, Campaign gestisce un valore diverso da zero come TRUE per la selezione ID e un valore e stringa equivalenti a zero come FALSE.
Espressione IBM	L'espressione è risolta e viene operato un controllo della sintassi. Viene supportata una query per tabella, e gli ID sono sincronizzati/incorporati.

In una query di SQL raw (processi Seleziona, Segmento e processi legati ai destinatari)

Tipo di macro personalizzata	Come viene usata
SQL raw: ID	La macro personalizzata è risolta e poi la query viene eseguita.
SQL raw: ID + Valore	Non supportato.
Espressione IBM	L'espressione è risolta, ma non viene operato alcun controllo della sintassi. Se l'espressione non è corretta, viene rilevata dal database del server quando viene eseguita.

Organizzazione e modifica delle macro personalizzate

Si può creare una struttura a cartelle per organizzare le macro personalizzate. È possibile spostare le macro personalizzate da una cartella ad un'altra. È possibile modificare il nome della macro, la descrizione e l'espressione.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Macro personalizzate**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Macro personalizzate.
3. Selezionare una macro nell'**Elenco di elementi**.
L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate per la macro selezionata.
4. Fare clic su **Modifica/Sposta** per modificare o spostare la macro selezionata.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica/Sposta macro personalizzate.
5. È possibile cambiare il nome della macro, modificare la nota, cambiare la cartella/ubicazione nella quale è archiviata la macro o fare clic su **Modifica** per modificare l'espressione.
6. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.
7. Fare clic su **Chiudi**.

Modelli

Un modello è un gruppo di processi selezionati e salvati dai diagrammi di flusso.

I modelli permettono di progettare e configurare uno o più processi solo una volta, e poi salvarli nella Libreria modelli. I modelli salvano le configurazioni dei processi e i mapping della tabella, e sono disponibili per qualunque sessione o campagna.

Copia di un modello nella libreria di modelli

È possibile aggiungere modelli alla libreria dei modelli copiandoli.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Selezionare i processi che si desidera salvare come modello. Utilizzare **Ctrl+Clic** per la selezione di più processi. Utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi nel diagramma di flusso.
3. Fare clic con il tasto destro del mouse su qualsiasi processo selezionato e selezionare **Copia nella libreria di modelli**.
Si aprirà la finestra Salva Modello.
4. Immettere un nome modello nel campo **Nome**.
Non è possibile utilizzare spazi nel nome. I modelli archiviati vengono identificati con il nome, che deve dunque essere unico nella cartella nella quale è archiviato.
5. (Facoltativo) Immettere una descrizione nel campo **Nota**.
6. (Facoltativo) Utilizzare l'elenco **Salva in** per selezionare una cartella per il modello oppure utilizzare **Nuova cartella** per creare una nuova cartella. È possibile creare qualsiasi numero di cartelle (incluse le cartelle nidificate in una gerarchia) per organizzare e memorizzare i modelli.
7. Fare clic su **Salva**.

Inserimento di un modello dalla libreria di modelli

È possibile incollare un modello dalla libreria di modelli a un diagramma di flusso che si sta creando.

1. Nella pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Modelli memorizzati**. Viene visualizzata la finestra Modelli memorizzati.
2. Selezionare un modello dall'elenco **Elementi**.
3. Fare clic su **Incolla modello**.

Il modello selezionato viene incollato nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

Nota: I processi inseriti potrebbero essere visualizzati sopra ad altri processi già presenti nel diagramma di flusso. Tutti i processi inseriti vengono inizialmente selezionati per permettere di spostarli più facilmente come gruppo.

Si può accedere ai modelli da qualunque altra sessione o campagna attraverso la Libreria modelli. Se un modello viene incollato in un diagramma di flusso che ha mapping della tabella differenti, l'associazione sottostante viene ampliata ma non sostituita dalla nuova associazione, a meno che il(i) nome(i) della(e) tabella(e) non sia(no) lo(gli) stesso(i).

Organizzazione e modifica dei modelli

È possibile creare nuove cartelle, modificare, spostare e rimuovere modelli memorizzati.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Modelli memorizzati**.
3. Da **Elenco di elementi**, selezionare il modello che si desidera modificare o spostare.
4. Fare clic su **Modifica/Sposta**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica/Sposta modelli memorizzati.
5. Nel campo **Salva in**, specificare una nuova ubicazione per il modello.
6. È possibile inoltre cambiare il nome del modello memorizzato o modificare la nota associata.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Fare clic su **Chiudi**.

Cataloghi di tabelle archiviate

Un catalogo tabelle è una raccolta di tabelle associate dagli utenti.

I cataloghi delle tabelle archiviano le informazioni di metadati relative ai mapping delle tabelle utente per il riutilizzo nei diagrammi di flusso. Per impostazione predefinita, i cataloghi delle tabelle vengono archiviati in formato binario con estensione **.cat**.

Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di cataloghi delle tabelle, consultare *Campaign Administrator's Guide*

Accesso ai cataloghi di tabelle archiviate

È possibile accedere ai cataloghi di tabelle archiviate dall'interno di un diagramma di flusso. Un catalogo tabelle è una raccolta di tabelle associate dagli utenti.

Nota: Se si dispone delle autorizzazioni di amministratore, è possibile accedere ai cataloghi di tabelle archiviate dalla pagina Impostazioni di Campaign. Per ulteriori informazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**. Viene visualizzata la finestra Cataloghi tabelle archiviate.

Modifica dei cataloghi delle tabelle

In un diagramma di flusso, è possibile modificare il nome o la descrizione di un catalogo delle tabelle, o spostare il catalogo delle tabelle in un'ubicazione diversa.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**. Viene visualizzata la finestra Cataloghi tabelle archiviate.
3. Selezionare un catalogo delle tabelle nell'**Elenco di elementi**.
L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate del catalogo delle tabelle selezionato, incluso il nome del catalogo e il percorso del file.
4. Fare clic su **Modifica/Sposta**.
5. Si può cambiare il nome del catalogo di tabelle archiviate, modificarne la descrizione, o cambiare la cartella/ubicazione nella quale è stato archiviato.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Fare clic su **Chiudi**.

Eliminazione di cataloghi di tabelle

È possibile rimuovere in modo permanente un catalogo delle tabelle che non è più disponibile per alcun diagramma di flusso in nessuna campagna.

La rimozione di un catalogo di tabelle elimina il file .cat, che punta alle tabelle di database e probabilmente a file flat. La rimozione di un catalogo di tabelle non influisce sulle tabelle sottostanti nel database. Tuttavia, rimuove in modo permanente il file del catalogo.

Importante: Utilizzare l'interfaccia Campaign solo per rimuovere i cataloghi delle tabelle o eseguire operazioni delle tabelle. Se si rimuovono le tabelle o si modificano i cataloghi delle tabelle direttamente nel file system, Campaign non garantisce l'integrità dei dati.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic sull'icona **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**. Viene visualizzata la finestra Cataloghi tabelle archiviate.
3. Selezionare un catalogo delle tabelle nell'**Elenco di elementi**.
L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate del catalogo delle tabelle selezionato, incluso il nome del catalogo e il percorso del file.
4. Fare clic su **Rimuovi**.
Viene visualizzato un messaggio di conferma che richiede di confermare la rimozione del catalogo delle tabelle selezionato.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su **Chiudi**.

Il catalogo viene rimosso dall'**Elenco di elementi** e non è più disponibile per alcun diagramma di flusso in nessuna campagna.

Capitolo 12. Diagrammi di flusso della sessione

Le sessioni forniscono un modo per creare "risorse di dati" permanenti globali da utilizzare in tutte le campagne. Ogni sessione contiene uno o più diagrammi di flusso. L'esecuzione di un diagramma di flusso della sessione rende il risultato della sessione (le risorse di dati) disponibile globalmente per tutte le campagne.

I diagrammi di flusso della sessione non hanno lo scopo di essere utilizzati nelle campagne di marketing. Non hanno offerte associate o date di inizio e di fine.

Per lavorare con le sessioni, utilizzare il menu Sessioni. Gli utenti esperti possono creare diagrammi di flusso della sessione per eseguire calcoli all'esterno di una campagna e per eseguire attività ETL non associate ad alcuna iniziativa o programma di marketing specifici.

Spesso un diagramma di flusso della sessione inizia con un processo Pianificazione, per assicurarsi che i dati vengano aggiornati su base regolare.

Quando si esegue un diagramma di flusso della sessione, le risorse di dati create vengono rese disponibili per l'utilizzo in qualsiasi numero di diagrammi di flusso della campagna.

Di seguito sono riportati alcuni esempi tipici:

- Utilizzare il processo Crea segmento in un diagramma di flusso della sessione per creare *segmenti strategici*, che sono segmenti che possono essere utilizzati in più campagne.
Ad esempio, iniziare con un processo Pianificazione, quindi un processo Seleziona ed un processo Crea segmento per generare segmenti strategici per opt-in, opt-out o soppressioni globali. Il processo Pianificazione aggiorna periodicamente il segmento, che viene scritto come elenco di membri statico. Il segmento risultante è disponibile per la selezione nei diagrammi di flusso della campagna.
- Eseguire la preparazione dei dati delle tabelle complesse di grosse dimensioni. Un diagramma di flusso della sessione può eseguire una snapshot dei dati in blocchi di dati più piccoli per il riutilizzo in Campaign.
- Impostare attività di modeling periodiche per assegnare un punteggio ai dati o creare campi derivati per i rollup/ETL. Ad esempio, se un diagramma di flusso della sessione crea e scrive punteggi modello che vengono poi associati in un mapping/catalogo di tabelle, quei punteggi modello possono essere utilizzati nei diagrammi di flusso della campagna per la selezione e l'individuazione dell'obiettivo.

Nota: Quando si progettano diagrammi di flusso, fare attenzione a non creare dipendenze cicliche nei processi. Ad esempio, se un processo Seleziona fornisce input ad un processo Crea segmento, non utilizzare un segmento creato da quel processo Crea segmento come input per il processo Seleziona. Questa situazione può provocare un errore quando si cerca di eseguire il processo.

Panoramica sulle sessioni

Ogni sessione contiene uno o più diagrammi di flusso. Eseguire un diagramma di flusso della sessione per rendere il risultato della sessione (le risorse di dati) disponibile globalmente per tutte le campagne. È possibile creare, visualizzare, modificare, spostare ed eliminare le sessioni ed è possibile organizzare le sessioni in cartelle. Per utilizzare le sessioni, è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate.

Non si copiano le sessioni, piuttosto i diagrammi di flusso in esse contenuti.

Non si esegue una sessione, si esegue ognuno dei relativi diagrammi di flusso.

Creazione di sessioni

Creare una sessione se si prevede di creare uno o più diagrammi di flusso della sessione.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

La pagina Tutte le sessioni visualizza la struttura della cartella utilizzata per organizzare le sessioni dell'azienda.

2. Navigare nella struttura della cartella finché non viene visualizzato il contenuto della cartella in cui si desidera aggiungere la sessione.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una sessione**  .
Viene visualizzata la pagina Nuova sessione.

4. Immettere un nome, una politica di sicurezza e una descrizione.

Nota: I nomi sessione hanno restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Nota: È possibile inoltre fare clic su **Salva e aggiungi diagramma di flusso** per iniziare immediatamente a creare un diagramma di flusso di sessione.

Aggiunta di diagrammi di flusso alle sessioni

Una sessione può contenere uno o più diagrammi di flusso. Un diagramma di flusso di sessione viene creato nello stesso modo di un diagramma di flusso della campagna, tranne che si inizia aprendo una sessione.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Fare clic sul nome di una sessione.

3. Fare clic su **Aggiungi un diagramma di flusso**  .
4. Creare il diagramma di flusso come si farebbe normalmente.

Modifica dei diagrammi di flusso della sessione

Per modificare un diagramma di flusso della sessione, utilizzare il menu Sessioni.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
Viene visualizzata la pagina Tutte le sessioni.

2. Fare clic su **Modifica una scheda**  accanto al nome della sessione di cui si desidera modificare i diagrammi di flusso.
3. Dal menu, fare clic sul nome del diagramma di flusso che si desidera modificare.
4. Apportare le modifiche al diagramma di flusso:
 - Utilizzare la tavolozza e l'area di lavoro per aggiungere e modificare configurazioni di processi.
 - Per modificare il nome o la descrizione del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Proprietà**  nella barra degli strumenti della finestra del diagramma di flusso.
5. Una volta terminato, fare clic su **Salva** o **Salva ed esci** per chiudere la finestra del diagramma di flusso.

Organizzazione delle sessioni in cartelle

Selezionare **Campaign > Sessioni** ed utilizzare la pagina Tutte le sessioni per creare le cartelle per le sessioni e spostare le sessioni da una cartella ad un'altra.

Dopo aver selezionato **Campaign > Sessioni** è possibile completare le operazioni riportate di seguito.

Attività	Descrizione
Aggiunta di una cartella sessione	Selezionare una cartella esistente e fare clic sull'icona Aggiungi una cartella secondaria . Per aggiungere una cartella al livello principale, fare clic sull'icona senza selezionare una cartella esistente. Immettere un nome, una politica di sicurezza e una descrizione. Nota: i nomi cartella hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.
Modifica del nome o della descrizione di una cartella sessione	Selezionare una cartella e fare clic sull'icona Ridenomina .

Attività	Descrizione
Spostamento di una cartella sessione e di tutto il suo contenuto	Importante: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si è deciso di spostare, i risultati dello stesso sull'intero diagramma di flusso potrebbero essere persi durante lo spostamento della sessione. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso nella sessione sia aperto per la modifica quando si sposta la sessione. 1. Selezionare la cartella che contiene la cartella secondaria che si desidera spostare. 2. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella o alle cartelle che si desidera spostare. 3. Fare clic sull'icona Sposta . 4. Fare doppio clic su una cartella di destinazione o aprire una cartella di destinazione e fare doppio clic su Accetta questa ubicazione.
Eliminazione di una cartella di sessione	È possibile eliminare le cartelle sessione vuote e tutte le relative cartelle secondarie vuote. (Se si dispone dell'autorizzazione per eliminare una cartella, è possibile eliminare anche una qualsiasi delle relative cartelle secondarie). 1. Se necessario, spostare o eliminare il contenuto della cartella della sessione. 2. Aprire la cartella che contiene la cartella secondaria che si desidera eliminare. 3. Selezionare la casella accanto alla cartella o alle cartelle che si desidera eliminare. 4. Fare clic sull'icona Elimina selezionato , quindi confermare l'eliminazione.

Spostamento di sessioni

È possibile spostare le sessioni da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Nota: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si intende spostare, il diagramma di flusso potrebbe andare perduto durante lo spostamento. Bisogna assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso nella sessione sia aperto e in fase di modifica quando si sposta la sessione stessa.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

Viene visualizzata la pagina Tutte le sessioni.

2. Aprire la cartella che contiene la sessione che si vuole spostare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto alla sessione che si desidera spostare. È possibile selezionare più sessioni.

4. Fare clic sull'icona **Sposta** .

Viene visualizzata la finestra Sposta elementi in.

5. Selezionare una cartella di destinazione e fare clic su **Accetta questa ubicazione**, oppure fare doppio clic sulla cartella per selezionare e accettare in un unico step.

La sessione viene spostata nella cartella di destinazione.

Visualizzazione delle sessioni

Aprire una sessione in modalità Sola lettura per accedere ai relativi diagrammi di flusso associati.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Quando viene visualizzata la pagina Tutte le sessioni, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Fare clic sul nome di una sessione per visualizzarne la scheda Riepilogo ed anche eventuali schede del diagramma di flusso.
 - Fare clic su **Visualizza una scheda**  accanto al nome della sessione che si desidera visualizzare, quindi selezionare Riepilogo o un diagramma di flusso dal menu.

Modifica delle sessioni

È possibile cambiare il nome, la politica di sicurezza o la descrizione di una sessione.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Fare clic sul nome di una sessione.
3. Nella scheda Riepilogo di sessione, fare clic sull'icona **Modifica riepilogo** .
4. Modificare il nome della sessione, la politica di sicurezza o la descrizione.

Nota: I nomi delle sessioni hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Eliminazione delle sessioni

Quando si elimina una sessione, vengono eliminati la sessione e tutti i relativi file dei diagrammi di flusso. Se vi sono parti della sessione che si desidera conservare per il riutilizzo, salvarle come oggetti archiviati prima di eliminare la sessione.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Aprire la cartella che contiene la sessione che si desidera eliminare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto ad una o più sessioni che si desidera eliminare.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.
5. Fare clic su **OK** per confermare.

Informazioni sui segmenti strategici

Un segmento strategico è un elenco globalmente persistente di ID, disponibile per essere utilizzato in più campagne. Un segmento strategico è rappresentato da un elenco statico di ID fino a quando il diagramma di flusso da cui è stato generato non viene eseguito nuovamente.

I segmenti strategici vengono creati usando il processo Crea segmento in un diagramma di flusso della sessione. Un segmento strategico non è diverso dai segmenti creati da un processo Segmento in un diagramma di flusso se non per il fatto che un segmento strategico è disponibile globalmente. La disponibilità dipende dalla politica di sicurezza applicata alla cartella in cui è memorizzato il segmento strategico.

Campaign supporta più segmenti strategici. L'elenco di ID viene creato per ogni segmento strategico e il livello destinatario viene memorizzato nelle tabelle di sistema di Campaign. È possibile associare qualsiasi numero di segmenti strategici ad una campagna.

I segmenti strategici possono essere utilizzati per la soppressione globale. Una soppressione globale dei segmenti definisce l'elenco di ID che sono automaticamente esclusi dalle celle nei diagrammi di flusso per un particolare livello destinatario.

I segmenti strategici vengono inoltre utilizzati nei cubi. È possibile creare un cubo da qualunque elenco di ID, ma i cubi che si basano sui segmenti strategici sono globali e possono essere analizzati dai vari report dei segmenti.

I segmenti strategici possono facoltativamente specificare una o più origini dati IBM in cui il segmento strategico verrà memorizzato nella cache (memorizzato nel database in modo che il caricamento degli ID segmento strategico non sia necessario per ogni diagramma di flusso che utilizza il segmento). Questo può fornire significativi miglioramenti delle prestazioni. I segmenti strategici inseriti nella cache vengono memorizzati in tabelle temporanee, alle quali viene assegnato il parametro di configurazione `SegmentTempTablePrefix`.

Nota: Per utilizzare i segmenti strategici sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Attività correlate:

“Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne” a pagina 98

Come migliorare le prestazioni di segmenti strategici

Per impostazione predefinita, il processo Crea segmento crea un file binario sul server applicativo, e può richiedere molto tempo per il completamento di un segmento strategico grande. Quando Campaign aggiorna il file binario, elimina e quindi inserisce nuovamente le righe in una tabella memorizzata nella cache; l'intero file viene riscritto per l'ordinamento. Per segmenti strategici molto grandi (per esempio, 400 milioni di ID), ci vuole molto tempo per riscrivere l'intero file, anche se la maggior parte degli ID non sono stati modificati.

Per migliorare le prestazioni, impostare la proprietà `doNotCreateServerBinFile` nella pagina Configurazione su TRUE. Il valore TRUE specifica che i segmenti

strategici creino una tabella temporanea nell'origine dati anziché un file binario sul server delle applicazioni. Quando questa proprietà è impostata su TRUE, è necessario specificare almeno un'origine dati valida nella scheda Definisci segmenti della configurazione del processo Crea segmento.

Altre ottimizzazioni delle prestazioni, come la creazione di indici e la generazione di statistiche che non è possibile applicare alle tabelle di segmenti memorizzati nella cache, possono essere utilizzate con le tabelle temporanee del segmento. Le proprietà PostSegmentTableCreateRunScript, SegmentTablePostExecuteSQL, e SuffixOnSegmentTableCreation nella pagina Configurazione supportano queste ottimizzazioni delle prestazioni.

Per i dettagli sulle proprietà della pagina Configurazione, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Prerequisiti per la creazione di segmenti strategici

Prima di creare un segmento strategico, procedere nel modo seguente:

- Determinare in che modo il segmento strategico sarà organizzato, la gerarchia delle cartelle e le convenzioni sull'attribuzione dei nomi che verranno utilizzate.
- Determinare esattamente quali sono i segmenti strategici importanti.
- Determinare la logica dietro i segmenti strategici.
- Identificare la relazione tra i vari segmenti strategici.
- Identificare il livello destinatario più appropriato per i segmenti strategici.
- Determinare in che modo i segmenti strategici dovrebbero essere aggiornati.
- Determinare il livello di dettaglio definito in ogni segmento strategico. Per esempio, un segmento dovrebbe includere tutte le soppressioni?
- Determinare se si vuole tenere una cronologia dei segmenti strategici in una cartella di archivio.
- Prendere in considerazione la misura dei segmenti strategici che si vogliono creare e il potenziale impatto sulle prestazioni. Consultare “Come migliorare le prestazioni di segmenti strategici” a pagina 222.

Creazione di segmenti strategici

Un segmento strategico può essere utilizzato in più campagne. I segmenti strategici vengono creati e resi disponibili per la selezione solo dopo che il processo Crea segmento è stato eseguito correttamente in modalità produzione in un diagramma di flusso della sessione.

La configurazione del processo Crea segmento non è sufficiente. Eseguire il processo in modalità test non crea un segmento strategico né ne aggiorna uno già esistente. È necessario eseguire il processo in modalità produzione in un diagramma di flusso della sessione.

Nota: Per utilizzare i segmenti strategici sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

1. Creare una sessione, o aprire una sessione già esistente in modalità modifica.
2. Creare un diagramma di flusso il cui processo di output finale sia Crea segmento.

Per istruzioni, consultare “Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne” a pagina 98.

3. Eseguire il diagramma di flusso in modalità produzione e fare clic su **Salva ed esci**.

Il diagramma di flusso è stato salvato.

I segmenti strategici sono elencati nella pagina Tutti i segmenti e sono disponibili per l'utilizzo in tutte le campagne.

Esempio: diagrammi di sessione che generano segmenti strategici

In un diagramma di flusso nell'area Sessioni di Campaign, aggiungere due processi Seleziona, uno per selezionare tutti i record da un particolare campo in una tabella associata nel proprio datamart, l'altro per selezionare tutti i record che sono stati classificati come richieste di esclusione dallo stesso datamart e quindi devono essere rimossi dall'elenco generale di ID.

Successivamente, utilizzare un processo Unione il cui input consiste nelle celle di output dei due processi selezionati per eliminare gli ID di Rifiuto e generare una cella di output di ID idonei.

In seguito aggiungere un processo di Segmento al quale vengono passati gli ID idonei del processo Unione, dove vengono divisi in tre discreti gruppi di ID.

Infine, aggiungere un processo Crea segmento per far uscire i tre segmenti come un elenco globalmente persistente di ID del destinatario.

Eseguire il diagramma di flusso in modalità produzione per creare il segmento strategico e renderlo disponibile all'utilizzo in più campagne.

Visualizzazione di segmenti strategici

È possibile visualizzare le informazioni relative ai segmenti strategici creati con il processo Crea Segmento in un diagramma di flusso di sessione. Il diagramma di flusso di sessione deve essere eseguito in modalità produzione per poter generare i segmenti, che sono disponibili globalmente.

Utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Andare alla pagina Riepilogo di qualsiasi campagna che utilizza segmenti strategici, quindi fare clic sul nome segmento nell'elenco **Segmenti pertinenti**.
- Selezionare **Campaign > Segmenti**, quindi fare clic sul nome del segmento che si desidera visualizzare.

La pagina riepilogo fornisce le informazioni relative al segmento.

Elemento	Descrizione
Descrizione	La descrizione del segmento fornita nel processo Crea segmento.
Fonte Diagramma di flusso	Il nome del diagramma di flusso della sessione in cui è stato definito il segmento.
Livello destinatario	Il livello destinatario del segmento.
Conteggio corrente	Il numero di ID contenuti in questo segmento e la data dell'ultima esecuzione del segmento.
Utilizzato nella(e) seguente(i) Campagna(e)	Un elenco delle campagne che utilizzano il segmento, con i link a quelle campagne.

Modifica dei dettagli del Riepilogo di un segmento

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desiderano modificare i dettagli di riepilogo.
Il segmento si apre nella sua scheda **Riepilogo**.
3. Apportare le modifiche desiderate al nome o alla descrizione del segmento.

Nota: I nomi dei segmenti hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.
4. Quando si è terminato di apportare modifiche, fare clic su **Salva modifiche**.
Le modifiche sono state salvate e il segmento verrà chiuso.

Modifica del diagramma di flusso di origine di un segmento strategico

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desidera modificare il diagramma di flusso.
Si aprirà la pagina di Riepilogo del segmento.
3. In **Diagramma di flusso di origine**, fare clic sul link al diagramma di flusso.
La pagina del diagramma di flusso si apre in modalità **Sola lettura**.
4. Fare clic su **Modifica** per aprire il diagramma di flusso nella **modalità di modifica**.
5. Effettuare le modifiche desiderate al diagramma di flusso.
6. Quando si è terminato di effettuare modifiche, fare clic su **Salva** o su **Salva ed esci**.

Importante: Il segmento strategico esistente non verrà aggiornato fino a quando il diagramma di flusso non verrà eseguito nuovamente in modalità produzione.

Esecuzione di segmenti strategici

Sarebbe necessario rigenerare i segmenti strategici se il contenuto del data mart è cambiato. Per rigenerare un segmento strategico, si deve eseguire il diagramma di flusso nel quale è stato creato il segmento, in modalità produzione. L'impostazione Abilita output in modalità Esecuzione di test non ha effetto; i segmenti strategici escono solo in modalità produzione.

Nota: Quando un processo Crea segmento viene eseguito nuovamente in modalità produzione, il segmento strategico esistente creato da quel processo viene eliminato. Questo significa che qualunque utente del segmento strategico esistente (incluse le soppressioni globali) potrebbe visualizzare un errore "segmento non valido" se il nuovo processo Crea segmento non riuscisse a completarsi in modo corretto, oppure mentre è ancora in corso.

Organizzazione di segmenti strategici

Si possono organizzare i segmenti strategici creando una cartella o una serie di cartelle. Sarà dunque possibile spostare i segmenti strategici da una cartella all'altra all'interno della struttura di cartelle creata.

Nota: La cartella nella quale il segmento strategico risiede specifica la politica di sicurezza che si applica al segmento stesso, determinando chi vi può accedere, chi può modificarlo o rimuoverlo.

Aggiunta di una cartella segmento

Si possono aggiungere, spostare e cancellare cartelle per organizzare i propri segmenti. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di una cartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.

2. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole aggiungere la cartella secondaria.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una cartella secondaria** .

Viene visualizzata la pagina Aggiungi una cartella secondaria.

4. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della cartella.

Nota: I nomi cartella hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Si viene reindirizzati alla pagina Tutti i segmenti. Viene visualizzata la nuova cartella o cartella secondaria creata.

Modifica del nome e della descrizione di una cartella segmento

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.

2. Fare clic sulla cartella che si vuole rinominare.

3. Fare clic su **Rinomina**.

Si aprirà la pagina Rinomina una cartella secondaria.

4. Modificare il nome e la descrizione della cartella.

Nota: I nomi cartella hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 247.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Si tornerà alla pagina Tutti i segmenti. La cartella o cartella secondaria è stata rinominata.

Spostamento di una cartella segmento

È possibile organizzare i segmenti strategici creando delle cartelle apposite e spostandole in una struttura gerarchica.

Importante: Se qualcuno sta editando il diagramma di flusso sorgente, qualunque segmento si desideri spostare, l'intero diagramma di flusso potrebbe essere perso durante lo spostamento. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso origine sua aperto per la modifica quando si sposta la cartella secondaria.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.

2. Aprire la cartella che contiene la cartella secondaria che si desidera spostare.

Navigare attraverso la struttura di cartelle facendo clic sul nome della cartella per aprirla, facendo clic su **Tutti i segmenti** per tornare alla pagina Tutti i segmenti o facendo clic sul nome di una cartella per aprire le cartelle di quella struttura ad albero.

3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera spostare. Si possono selezionare più cartelle per spostarle contemporaneamente nella stessa ubicazione.



4. Fare clic sull'icona **Sposta** .
Viene visualizzata la finestra Sposta elementi in.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la cartella secondaria.
Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno + accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare l'ubicazione in un unico step.

La cartella secondaria e tutto il suo contenuto verranno spostati nella cartella di destinazione.

Eliminazione di una cartella segmento

È necessario spostare o eliminare il contenuto di una cartella prima di poterla eliminare. Se si dispone delle autorizzazioni richieste per eliminare una cartella, è possibile eliminare anche qualsiasi cartella secondaria contenuta in quella cartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene la cartella secondaria che si desidera eliminare.
Navigare attraverso la struttura di cartelle facendo clic sul nome della cartella per aprirla, facendo clic su **Tutti i segmenti** per tornare alla pagina Tutti i segmenti o facendo clic sul nome di una cartella per aprire le cartelle di quella struttura ad albero.
3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera eliminare. È possibile selezionare più cartelle da eliminare contemporaneamente.



4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionato** .
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.
La cartella e tutte le relative cartelle secondarie vuote vengono eliminate.

Spostamento di un segmento

È possibile spostare segmenti strategici da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Importante: Se un diagramma di flusso sorgente per il segmento che si desidera spostare è aperto per modifiche, l'intero diagramma di flusso potrebbe andare perduto durante lo spostamento. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso sorgente siano aperti per modifiche prima di spostare la cartella secondaria.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella contenente il segmento che si desidera spostare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto al segmento che si desidera spostare. Si possono selezionare molteplici segmenti per spostarli contemporaneamente nella stessa ubicazione.



4. Fare clic sull'icona **Sposta** .

Viene visualizzata la finestra Sposta elementi in.

5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare il segmento.
Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno + accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare l'ubicazione in un unico step.

Il segmento è stato spostato nella cartella di destinazione.

Eliminazione di segmenti strategici

I segmenti strategici possono essere rimossi nei seguenti modi:

- Rimuovendo il segmento strategico stesso dalla cartella nella pagina Tutti i segmenti. I segmenti strategici rimossi in questo modo verranno ricreati se i processi Crea segmento che li avevano generati in origine vengono eseguiti nuovamente in modalità produzione.
- Rimuovendo il processo Crea segmento che ha generato il segmento strategico. Il segmento strategico viene rimosso solo al salvataggio del diagramma di flusso. I segmenti strategici rimossi in questo modo non possono essere recuperati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione di processi nei diagrammi di flusso.
- Rimuovendo il diagramma di flusso che contiene il processo Crea segmento che ha generato il segmento strategico. I segmenti strategici rimossi in questo modo non possono essere recuperati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione di diagrammi di flusso.

Eliminazione di un segmento

Utilizzare la seguente procedura per eliminare un segmento strategico direttamente dalla pagina Tutti i segmenti.

Utilizzare la seguente procedura per eliminare un segmento strategico direttamente dalla pagina Tutti i segmenti.

Nota: I segmenti strategici eliminati con questo metodo vengono ricreati se i processi Crea segmento che li hanno originariamente generati vengono rieseguiti in modalità produzione.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.

2. Aprire la cartella contenente il segmento che si desidera rimuovere.
3. Selezionare la casella di spunta accanto al segmento che si desidera eliminare.
Si può effettuare una selezione multipla dei segmenti per rimuoverli contemporaneamente.

4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionato** .
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.
Il segmento verrà rimosso.

Nota: Se vi sono ancora diagrammi di flusso attivi che contengono il segmento, questo può essere ricreato all'esecuzione dei suddetti diagrammi di flusso. Viene ricreato anche se un diagramma di flusso che contiene il segmento era aperto per modifiche quando è stato eliminato il segmento.

Informazioni sulle soppressioni globali e sui segmenti di soppressione globale

Utilizzare la soppressione globale per escludere un elenco di ID di un singolo livello destinatario da tutte le celle in tutti i diagrammi di flusso di Campaign.

Per definire la soppressione globale, un amministratore crea un elenco di ID univoci come segmento strategico in un diagramma di flusso della sessione ed esegue il diagramma di flusso della sessione. Quindi i designer di campagne possono specificare quel segmento come segmento di soppressione globale per un livello destinatario specifico in un diagramma di flusso della campagna. Per ciascun livello destinatario, è possibile configurare solo un segmento di soppressione globale.

Se un segmento di soppressione globale è stato configurato per un livello destinatario, tutti i processi Seleziona, Estrazione o Destinatario di livello principale associati a quel livello destinatario escluderanno automaticamente gli ID dai risultati di output, a meno che la soppressione globale non sia disabilitata per uno specifico diagramma di flusso. Per impostazione predefinita, tutti i diagrammi di flusso (tranne diagrammi di flusso della sessione) hanno la soppressione globale abilitata.

Nota: la specifica e la gestione dei segmenti di soppressione globale necessita dell'autorizzazione "Gestisci soppressioni globali" e in genere viene eseguita da un amministratore Campaign. Per i dettagli, consultare *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Applicazione di soppressioni globali

Se un segmento di soppressione globale è stato definito per un livello destinatario, tutti i processi di livello principale Seleziona, Estrai o i processi legati ai destinatari escluderanno automaticamente gli ID nel segmento di soppressione globale dalle loro celle di output (a meno che la soppressione globale venga esplicitamente disabilitata per quello specifico diagramma di flusso). Per default, i diagrammi di flusso hanno l'opzione soppressione globale abilitata così non vi sarà bisogno di eseguire nessuna azione per applicare la soppressione globale configurata.

Un'eccezione all'abilitazione predefinita della soppressione globale è il diagramma di flusso che contiene il processo Crea segmento che ha creato lo stesso segmento strategico. In questo caso, la soppressione globale è sempre disabilitata (solo per il livello destinatario per il quale è stato creato il segmento di soppressione globale).

Nota: Notare inoltre che eseguire la Query di test nei processi di Seleziona, Estrai o i processi legati ai destinatari non tiene in considerazione alcuna soppressione globale.

Commutazione di destinatari con le soppressioni globali

Se si sta passando da Destinatario 1 a Destinatario 2 in un diagramma di flusso, e si ha soltanto una soppressione globale definita per ognuno di questi livelli destinatario, il segmento di soppressione globale per Destinatario 1 viene applicato alla tabella di input, e il segmento di soppressione globale per Destinatario 2 viene applicato alla tabella di output.

Disabilitazione delle soppressioni globali

Si possono disabilitare le soppressioni globali per specifici diagrammi di flusso soltanto se si è in possesso degli appositi permessi. Se non si è in possesso dei permessi appositi, non è possibile cambiare le impostazioni e si dovrà eseguire il diagramma di flusso per le impostazioni esistenti.

Un amministratore potrebbe concedere i permessi a utenti specifici per annullare la soppressione globale in modo che possano progettare ed eseguire campagne speciali alle quali sia permesso contattare normalmente ID soppressi, per esempio gli ID in un gruppo universale di holdout.

Disabilitazione delle soppressioni globali per un diagramma di flusso

Per impostazione predefinita, i diagrammi di flusso hanno la soppressione globale abilitata. È possibile disabilitare questa funzione.

1. Aprire il diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic sull'icona **Amministrazione**  e selezionare **Impostazioni avanzate**.
3. Nella finestra Impostazioni avanzate, selezionare la casella di spunta **Disabilita soppressioni globali per questo diagramma di flusso**.
4. Fare clic su **OK**.

Informazioni sulle gerarchie di dimensioni

Una gerarchia di dimensioni è una serie di query di selezione SQL che possono essere applicate a qualunque elenco di ID. Come i segmenti strategici, le gerarchie di dimensioni possono essere rese disponibili globalmente in un processo Seleziona o utilizzate come base per la costruzione di cubi.

Tra le dimensioni più comunemente specificate ci sono i canali tempo, geografia, prodotto, divisione aziendale e distribuzione. In ogni caso, è possibile creare qualunque tipo di dimensione che meglio si relazioni al vostro settore o alla campagna.

Come gli elementi costitutivi di un edificio nei cubi, le dimensioni diventano la base per una serie di report (vendite totali di tutti i prodotti all'aumentare dei livelli di aggregazione, analisi tabulare incrociata delle spese e delle vendite su base geografica e così via). Le dimensioni non si limitano a un singolo cubo; possono essere utilizzate in molti cubi.

Una gerarchia di dimensione è costituita da vari *livelli*, che a turno sono composti di *elementi di dimensioni* o di *elementi* in breve.

Campaign supporta dimensioni che sono composte da un numero infinito di livelli ed elementi, nonché di:

- Punti di accesso agli elementi dati creati come report all'analisi del cliente e alla selezione visuale
- Roll-up in un numero illimitato di categorie per supportare la capacità di approfondimento. (Le dimensioni devono scorrere in maniera pulita attraverso i confini, quindi gli elementi devono essere mutamente esclusivi e non sovrapporsi.)

Attività correlate:

“Creazione di un cubo multidimensionale di attributi” a pagina 97

Esempi: gerarchie di dimensioni

I seguenti due esempi illustrano una gerarchia di dimensioni di base che verrà creata nel proprio datamart e poi associata a Campaign.

Esempio: gerarchia di dimensioni Età

Livello più basso: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rollup: *Giovane* (18–35), *Medio* (35–59), *Anziano* (60+)

Esempio: gerarchia di dimensioni Reddito

Livello più basso: >\$100,000, \$80,000–\$100,000, \$60,000–\$80,000, \$40,000–\$60,000

Rollup: *Alto* (> \$100,000), *Medio* (\$60,000–\$100,000), *Basso* (< \$60,000) (> \$100,000), (\$60,000–\$100,000), (< \$60,000)

Creazione di gerarchie di dimensioni

Per utilizzare le dimensioni in Campaign, procedere nel modo seguente:

- Definire e creare una dimensione gerarchica in una tabella o in un file flat delimitato nel proprio data mart
- Associare questa tabella dimensionale gerarchica o file flat a una dimensione in Campaign

Nota: Una dimensione gerarchica viene creata nel data mart dall'amministratore di sistema di Campaign oppure dai membri del gruppo di consulenza IBM , ed è un'operazione esterna a Campaign. Si noti che il livello più basso della dimensione gerarchica deve utilizzare un SQL raw o un'espressione IBM *pura* (senza macro personalizzate, segmenti strategici o campi derivati) per definire gli elementi individuali.

Quando questa dimensione gerarchica viene quindi associata a Campaign, Campaign esegue questo codice per eseguire i vari rollup.

Mapping di una dimensione gerarchica ad una dimensione Campaign

Per associare le dimensioni, creare la dimensione in Campaign e specificare il file o la tabella che contiene la dimensione gerarchica. La dimensione gerarchica deve esistere nel proprio data mart prima di poter completare questa attività.

Nota: poiché in quasi tutti i casi le dimensioni verranno utilizzate per creare dei cubi, si potrebbe voler creare le dimensioni da un diagramma di flusso nell'area **Sessioni** dell'applicazione.

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni in uno dei modi riportati di seguito.
 - In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione**  e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.
 - Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

Viene visualizzata la finestra Gerarchie di dimensioni.

2. Fare clic su **Nuova dimensione**.

Viene visualizzata la finestra Modifica dimensione.

3. Inserire le seguenti informazioni riguardo la dimensione che si sta creando:

- Nome dimensione.
- Descrizione.
- Il numero di livelli nella dimensione. Nella maggior parte dei casi, questo numero corrisponde ai livelli della dimensione gerarchica nel data mart a cui si sta associando questa dimensione.
- Se si sta utilizzando questa dimensione come base per un cubo, assicurarsi che la casella di spunta **Gli elementi sono reciprocamente esclusivi** sia selezionata (Campaign seleziona questa opzione per impostazione predefinita). Altrimenti, quando si utilizza questa dimensione per creare un cubo si verifica un errore, poiché i valori negli elementi non possono sovrapporsi in un cubo.

4. Fare clic su **Associa tabella**.

Viene visualizzata la finestra Modifica definizione di tabella.

5. Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Associa al file esistente.
- Associa alla tabella esistente nel database selezionato.

Procedere con la procedura riportata di seguito per associare una tabella. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Nota: Durante l'associazione delle tabelle per le gerarchie di dimensioni, i campi dei nomi "Level1_Name," "Level2_Name," ecc. devono esistere nella tabella perché l'associazione vada a buon fine.

Una volta terminato il mapping della tabella per la dimensione, viene visualizzata la finestra Modifica dimensione con le informazioni della dimensione relative alla nuova dimensione.

6. Fare clic su **OK**.

Viene visualizzata la finestra Gerarchie di dimensioni con visibile la dimensione appena associata.

7. Per memorizzare una gerarchia di dimensioni in modo che sia disponibile per un futuro utilizzo e che non debba essere ricreata, fare clic su **Salva** nella finestra Gerarchie di dimensioni.

Aggiornamento di una gerarchia di dimensioni

Campaign non supporta gli aggiornamenti automatici delle gerarchie di dimensioni. Se i dati sottostanti vengono modificati, è necessario aggiornare manualmente le gerarchie di dimensioni.

Nota: i cubi sono composti da dimensioni che si basano su segmenti strategici, pertanto è necessario aggiornare le dimensioni ogni volta che vengono aggiornati i segmenti strategici.

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni in uno dei modi riportati di seguito.

- In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione**  e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.
- Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

Viene visualizzata la finestra Gerarchie di dimensioni.

2. Fare clic su **Aggiorna tutto**.

In alternativa, per aggiornare una singola dimensione, selezionare la dimensione e fare clic su **Aggiorna**.

Caricamento di una gerarchia di dimensioni memorizzata

Dopo aver definito una gerarchia di dimensioni, è possibile renderla accessibile in Campaign caricandola.

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni in uno dei modi riportati di seguito.
 - In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione**  e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.
 - Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

Viene visualizzata la finestra Gerarchie di dimensioni.
2. Evidenziare le gerarchie di dimensioni che si vuole caricare e poi fare clic su **Carica**.

Informazioni sui cubi

Un cubo è la segmentazione simultanea di un elenco di ID (più spesso un segmento strategico) attraverso le query fornite da un certo numero di gerarchie di dimensioni. Dopo la creazione del cubo, è possibile visualizzare report di segmenti a campo incrociato che cercano in due dimensioni del cubo in qualunque momento.

Prima che si possa creare un cubo c'è bisogno di effettuare le seguenti attività preliminari:

- Creare un segmento strategico
- Creare dimensioni che si basino sul segmento strategico
- Le seguenti linee guida si applicano ai cubi:
- Le metriche del cubo possono essere definite come qualunque altra espressione Campaign con le seguenti restrizioni:
 - È possibile specificare un numero illimitato di metriche NUMERICHE aggiuntive e Campaign calcolerà min, max, somma, media. Le metriche selezionate possono essere campi derivati o campi derivati persistenti.
 - La funzione di aggregazione sul conteggio celle (min, max, media, % del totale, e così via) viene calcolata automaticamente.
 - La funzione di aggregazione sul valore di un attributo (per esempio, media(età)) calcolerà automaticamente min, max, somma e media.
 - Le espressioni che contengono molteplici valori di attributi (per esempio (attributo1 + attributo2)) sono supportate nei campi derivati.
 - Il processo di Cubo supporta i campi derivati e i campi derivati persistenti.
 - Le espressioni groupby (per esempio, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (txn_date > reference_date)))) sono supportate nei campi derivati.
 - Le espressioni che coinvolgono variabili dell'utente (definite nello stesso diagramma di flusso come processo Cubo E esposte a Distributed Marketing) sono supportate nei campi derivati e persistenti. (Per ulteriori informazioni sul marketing distribuito, consultare *Distributed Marketing User's Guide*.)
 - Le espressioni che usano il codice SQL non elaborato/SQL raw sono supportate in un campo derivato che utilizza una macro personalizzata SQL raw

- Le espressioni che usano una macro personalizzata sono supportate in un campo derivato.
- Nonostante i cubi siano composti di massimo tre dimensioni, le metriche possono essere visualizzate soltanto per due dimensioni alla volta. La terza dimensione che non viene visualizzata viene computata in ogni caso e archiviata sul server, ma non viene utilizzata per la selezione/report visuale per quel particolare report.
- I cubi possono essere creati su celle ma anche su segmenti (che, per esempio, possono essere creati al livello della transazione). Però se un cubo viene creato su una cella, sarà disponibile soltanto per quel particolare diagramma di flusso. Per questo motivo, si potrebbe voler basare i cubi sui segmenti strategici.
- A meno che le tabelle siano normalizzate, definire le dimensioni con una relazione many-to-many con il livello destinatario potrebbe produrre risultati inaspettati. L'algoritmo del cubo usato da Campaign si basa su tabelle normalizzate. Prima di selezionare e creare un cubo, si devono normalizzare i dati e avvolgerli (per esempio al livello cliente attraverso una sessione di preparazione dati).

Nota: Se si crea un cubo su dimensioni non normalizzate, il conteggio della somma sarà errato nei report di campi incrociati, imputandoli in modo che Campaign elabori gli ID delle dimensioni. Se si devono usare dimensioni non normalizzate, sarà buona norma creare cubi con soltanto due dimensioni e usare transazioni a livello di metrica più basso delle dimensioni non normalizzate, piuttosto che ID cliente, perché in questo modo la somma della transazione sarà corretta.

- Nel creare la dimensione di un cubo, le si dovrà assegnare un nome, un livello destinatario e una tabella che corrisponda alla dimensione stessa. Successivamente, quando si lavorerà in una sessione o in un diagramma di flusso di campagna, si associerà questa dimensione come se si dovesse associare una tabella di database.
- I cubi dovrebbero essere creati quando gli utenti non vi stanno accedendo, generalmente dopo l'orario lavorativo e nei fine settimana.

Attività correlate:

“Creazione di un cubo multidimensionale di attributi” a pagina 97

Capitolo 13. Utilizzo dei report per analizzare i risultati della campagna

IBM Campaign fornisce report per facilitare la raccolta e l'analisi delle informazioni relative alle campagne. Dopo aver eseguito una campagna, è possibile studiarne i risultati e perfezionare la strategia della campagna.

I report di Campaign analizzano la frequenza di risposta della campagna, le entrate, il profitto per responder ed altri dati. Sulla base di tali informazioni, Campaign è in grado di calcolare le entrate totali, incrementale e il profitto, oltre al ROI complessivo.

Panoramica sui report di IBM Campaign

IBM Campaign fornisce report che aiutano nella gestione delle offerte e delle campagne.

Alcuni report hanno lo scopo di essere utilizzati nella fase di progettazione del diagramma di flusso. Altri report sono utili per analizzare le risposte dei contatti e l'efficacia della campagna dopo la sua distribuzione.

I report di IBM Campaign forniscono alcuni differenti tipi di informazioni:

- I **report specifici per oggetto** analizzano una specifica campagna, offerta, cella o uno specifico segmento. Per accedere a questi report, fare clic sulla scheda **Analisi** per una campagna o un'offerta.
- I **report a livello di sistema** forniscono un'analisi considerando più campagne, offerte, celle o segmenti. Per accedere a questi report, selezionare **Analitica > Elementi analitici della campagna**.
- I **report delle celle** forniscono informazioni relative ai clienti o ad altre entità designate come obiettivo o utilizzate come controlli. I report delle celle sono utili quando si creano i diagrammi di flusso della campagna. Per accedere a questi

report, fare clic sull'icona **Report**  mentre si sta modificando un diagramma di flusso.

I report disponibili dipendono da diversi fattori:

- Le autorizzazioni dell'utente, impostate dall'amministratore di IBM Campaign.
- Alcuni report sono disponibili solo se è stato installato IBM Campaign Reports Pack e IBM Campaign è stato integrato con Cognos. Per informazioni, consultare *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*. Inoltre consultare le *Specifiche dei report di IBM Campaign*, fornite come file compresso insieme al pacchetto dei report.
- Sono disponibili anche i pacchetti di report Cognos per eMessage, Interact e Distributed Marketing, se si dispone delle licenze per questi prodotti aggiuntivi. È possibile accedere ai report dalla pagina **Analitica** di ciascun prodotto o dalla scheda **Analisi** della campagna o dell'offerta. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a tali prodotti.

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 238

Elenco dei report IBM Campaign

I report IBM Campaign sono intesi ad aiutare l'utente a progettare campagne di marketing efficaci e ad analizzare i risultati della campagna.

Report standard

Gli amministratori e i designer delle campagne utilizzano i seguenti report per pianificare ed analizzare le campagne.

Tabella 15. Report standard per lo sviluppo di campagne

Report	Descrizione	Come accedere
Analisi di campi incrociati di segmenti	Gli amministratori delle campagne utilizzano questo report per esplorare in profondità le celle e creare un processo Seleziona da utilizzare nel diagramma di flusso di una campagna o di una sessione. Questo report calcola le informazioni dettagliate relative a due dimensioni qualunque in un cubo e visualizza i risultati in formato tabulare. In questo report è possibile analizzare solo celle o segmenti strategici che fanno parte di un cubo.	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.
Analisi di profilo di segmenti	Gli amministratori delle campagne utilizzano questo report per creare segmenti strategici e creare cubi da utilizzare in più campagne. Questo report calcola e visualizza il conteggio per dimensioni di un segmento strategico. Le informazioni sono mostrate sia nella visualizzazione tabulare che in quella grafica. In questo report è possibile analizzare solo segmenti strategici che fanno parte di un cubo.	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.
Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna	I designer delle campagne utilizzano questo report dopo l'esecuzione di una produzione o un test per determinare se si sono verificati errori durante l'esecuzione del diagramma di flusso.	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.
Calendario delle campagne	I designer delle campagne utilizzano i report calendario quando pianificano ed eseguono le campagne. Questi report visualizzano le campagne e le offerte su un calendario in base alle date di validità e di scadenza definite nella campagna. Le doppie frecce indicano le date di inizio (>>) e di fine (<<) di una campagna.	Selezionare Analitica > Elementi analitici della campagna .

Report delle celle del diagramma di flusso

Utilizzare i report delle celle del diagramma di flusso durante la progettazione dei diagrammi di flusso della campagna, per facilitare l'identificazione degli obiettivi previsti di una campagna di marketing. Una cella è un elenco di identificativi generati come output da un processo di manipolazione dei dati (Seleziona, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione). Per accedere ai report delle celle

fare clic sull'icona **Report**  quando si modifica un diagramma di flusso.

Tabella 16. Report delle celle del diagramma di flusso della campagna

Report	Descrizione
Elenco celle	Visualizza le informazioni relative a tutte le celle presenti nel diagramma di flusso corrente. Ogni cella rappresenta un potenziale gruppo obiettivo. Per ulteriori informazioni, consultare “Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)” a pagina 47.
Profilo variabili di celle	Visualizza informazioni demografiche per identificare potenziali obiettivi per la propria campagna. È possibile visualizzare i dati di un'unica variabile di una cella. Ad esempio, è possibile visualizzare la fascia di età dei clienti con carte di credito gold. Per ulteriori informazioni, consultare “Profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)” a pagina 48.
Campo incrociato di variabili di celle	Visualizza informazioni demografiche per identificare potenziali obiettivi per la propria campagna. È possibile visualizzare i dati di due variabili di una cella. Ad esempio, utilizzando l'età e l'importo della cella delle carte di credito "Gold", è possibile identificare visivamente quali gruppi di età hanno speso più soldi. Per ulteriori informazioni, consultare “Produzione del profilo di due caratteristiche di una cella contemporaneamente (report Campo incrociato di variabili di celle)” a pagina 49.
Contenuto cella	Visualizza i dettagli sui record contenuti in una cella. Ad esempio, è possibile visualizzare gli indirizzi email, i numeri di telefono e altri dati demografici per ciascun cliente di una cella. Utilizzare questo report per verificare i risultati delle esecuzioni e confermare la selezione delle serie di contatti desiderata. Per ulteriori informazioni, consultare “Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)” a pagina 50.
Cascata di celle	Analizza la diminuzione di membri destinatario quando le celle vengono elaborate, in modo da poter perfezionare le selezioni ed identificare i possibili errori. Ad esempio, è possibile visualizzare quanti ID vengono selezionati inizialmente e cosa accade quando si utilizza un processo Unione per escludere le richieste di esclusione. Per ulteriori informazioni, consultare “Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report cascata di celle)” a pagina 50.

Report Cognos

I report Cognos vengono forniti con IBM Campaign Reports Pack. Utilizzare i report Cognos per pianificare, adattare ed analizzare le campagne. Questi report sono esempi che è possibile personalizzare per il proprio utilizzo. Per accedere a questi report, è necessario integrare IBM Campaign con IBM Cognos. Per istruzioni, consultare *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*.

Tabella 17. Report Cognos

Report	Descrizione	Come accedere
Riepilogo della campagna	I designer delle campagne utilizzano questo report durante la creazione e l'esecuzione delle campagne. Questo report visualizza le informazioni relative a tutte le campagne create. Elenca il codice della campagna, la data di creazione, le date di inizio e di fine, la data dell'ultima esecuzione, le iniziative e gli obiettivi di ogni campagna. Per ulteriori informazioni, consultare le <i>Specifiche dei report di IBM Campaign</i> fornite con il pacchetto di report.	Selezionare Analitica > Elementi analitici della campagna .

Tabella 17. Report Cognos (Continua)

Report	Descrizione	Come accedere
Elenchi campagne offerte	I designer delle campagne utilizzano questo report durante la pianificazione delle offerte o la creazione e l'esecuzione delle campagne. Questo report mostra quali offerte sono state fornite con le varie campagne; elenca le campagne raggruppate in base alle offerte. Elenca il codice della campagna, l'iniziativa, le date di inizio e di fine e la data dell'ultima esecuzione. Per ulteriori informazioni, consultare le <i>Specifiche dei report di IBM Campaign</i> fornite con il pacchetto di report.	Selezionare Analitica > Elementi analitici della campagna .
Report sulle prestazioni	I designer delle campagne ed i responsabili del marketing utilizzano il report Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni" durante la pianificazione delle offerte e delle campagne. Utilizzano gli altri report di prestazioni dopo aver distribuito una campagna ed aver ottenuto dati di risposta. Questi report analizzano i risultati della campagna osservando i dati dei contatti e delle risposte nelle campagne, nelle offerte, nelle celle o nei segmenti. Per ulteriori informazioni, consultare "Report sulle prestazioni per IBM Campaign".	Selezionare Analitica > Elementi analitici della campagna > Report sulle prestazioni per analizzare i risultati di una o più campagne, offerte, celle o segmenti. Per analizzare i risultati di una specifica campagna, aprire la scheda Analisi della campagna o dell'offerta.

Concetti correlati:

"Come tracciare le risposte ad una campagna" a pagina 189

"Processo Risposta" a pagina 109

"Risposte dirette" a pagina 195

"Metodi di attribuzione" a pagina 199

Attività correlate:

"Aggiornamento della cronologia delle risposte" a pagina 110

"Visualizzazione dei report di offerte da una pagina Riepilogo" a pagina 150

Report sulle prestazioni per IBM Campaign

I report sulle prestazioni sono forniti con il Package di report IBM Campaign. I report sulle prestazioni sono report di esempio che possono essere modificati per analizzare i dati dei contatti e delle risposte in una o più campagne, offerte, celle o segmenti.

Per utilizzare questi report, è necessario integrare IBM Campaign con IBM Cognos. Per maggiori informazioni, consultare:

- *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*.
- *Specifiche dei report di IBM Campaign*, un file compresso fornito con il pacchetto dei report. La specifica fornisce esempi di output dei report sulle prestazioni.

I report sulle prestazioni sono disponibili tramite le seguenti modalità:

- Dalla scheda **Analisi** di una campagna o offerta.

- Selezionando **Analitica > Elementi analitici della campagna > Report sulle prestazioni** per analizzare i risultati in una o più campagne, offerte, celle o segmenti.

Utilizzare il report Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni" quando si pianificano le offerte e le campagne. Utilizzare gli altri report sulle prestazioni dopo la distribuzione di una campagna e dopo aver ottenuto i dati della risposta.

Tabella 18. Report sulle prestazioni

Report	Descrizione
Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni"	Questo report calcola le ipotetiche prestazioni finanziarie di un'offerta basandosi sull'input dell'utente. Si specificano i parametri per la valutazione della frequenza di risposta su diversi scenari. Il report calcola le prestazioni finanziarie per sei scenari, incrementandoli verso l'alto basandosi sulla frequenza di risposta specifica e sul suo incremento. Ad esempio, se si specifica la frequenza di risposta del 2% e un incremento del 0,25%, il report restituirà i dati di prestazioni per sei scenari con frequenze di risposta che vanno dal 2% al 3,25%. Facoltativamente è possibile cambiare i parametri in questo report, come il costo per contatto, il costo fisso per la riuscita dell'offerta e le entrate per risposta.
Breakout delle risposte all'offerta dettagliata della campagna	Il report Breakout dettagliato delle risposte all'offerta della campagna fornisce i dati delle prestazioni della campagna per i tipi di risposta all'offerta. Elenca tutte le offerte associate ad una campagna ed indica il numero di risposte per ciascun tipo di risposta in tutti i canali. Se l'integrazione dell'offerta eMessage è configurata, questo report include le informazioni relative al tipo di risposta Clic di link di eMessage. Pagina di arrivo e Messaggio di risposta SMS non sono attualmente supportati. Le colonne presenti per quei tipi di risposta al momento non vengono popolate dal processo ETL.
Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)	Il report Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo) fornisce i dati finanziari per le offerte nelle campagne. Include dati come costi di contatto, entrate lorde, utile netto e ritorno degli investimenti.
Prestazioni dell'offerta della campagna per mese	Il report prestazioni dell'Offerta della campagna per mese mostra le prestazioni della campagna per un mese specifico con i dati delle prestazioni per ogni offerta presente nella campagna stessa. Elenca il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, e la frequenza di risposta per un mese specifico.
Confronto delle prestazioni della campagna	Il report di Confronto delle prestazioni della campagna mette a confronto le prestazioni finanziarie delle campagne. Include dati come le transazioni di risposta e la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.
Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate)	Il report di Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate) mette a confronto le prestazioni finanziarie delle campagne selezionate. Include dati come le risposte alle transazioni, la frequenza delle risposte stesse, il numero di responder unici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.
Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa	Il report di Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa mette a confronto le prestazioni finanziarie di campagne selezionate e raggruppate in base alle loro iniziative. Include dati come le transazioni di risposta e la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella	Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna delle celle fornisce i dati delle prestazioni per le campagne con celle raggruppate a seconda delle corrispondenti campagne. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Tabella 18. Report sulle prestazioni (Continua)

Report	Descrizione
Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate)	Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate) fornisce i dati delle prestazioni per le campagne selezionate con celle raggruppate a seconda delle campagne corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder automatici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo. Nota: Questo report richiede che sia presente il valore delle entrate nel campo tracciato nella tabella della cronologia delle risposte.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e iniziativa	Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e iniziativa fornisce i dati sulle prestazioni per le campagne selezionate con le celle raggruppate a seconda delle campagne e iniziative corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta	Il report Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta fornisce un modo per visualizzare le prestazioni della campagna per cella e offerta nello stesso report. Ogni campagna è riportata nell'elenco, insieme a ciascuna cella e i nomi delle offerte associate. Per ogni combinazione di cella e offerta, il report mostra il numero di offerte dato, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposte, il numero di destinatari e responder univoci e la frequenza di responder. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate)	Il report Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate) fornisce un modo per visualizzare le prestazioni della campagna per cella e offerta nello stesso report, insieme alle informazioni sulle entrate. Ogni campagna è riportata nell'elenco, insieme a ciascuna cella e i nomi delle offerte associate. Per ogni combinazione di cella e offerta, il report mostra il numero di offerte dato, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposte, il numero di destinatari e responder univoci e la frequenza di responder, più le entrate. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo. Nota: Questo report richiede che sia presente il valore delle entrate nel campo tracciato nella tabella della cronologia delle risposte.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta	Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta fornisce un riepilogo delle prestazioni di campagne e offerte con le offerte selezionate raggruppate a seconda delle campagne corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornito, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.
Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta (con entrate)	Il report delle Prestazioni della campagna per offerta (con entrate) fornisce un riepilogo delle prestazioni delle offerte per le campagne selezionate. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder automatici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.
Prestazioni dell'offerta per giorno	Il report delle prestazioni dell'offerta per giorno mostra le prestazioni di una data specifica o di un intervallo temporale. Elenca il numero di offerte fornite, il numero di risposte alle transazioni e la frequenza di risposta in una data specifica o in un determinato intervallo temporale.
Confronto delle prestazioni dell'offerta	Il report sul Confronto delle prestazioni dell'offerta mette a confronto le prestazioni delle offerte selezionate. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Tabella 18. Report sulle prestazioni (Continua)

Report	Descrizione
Metriche delle prestazioni dell'offerta	Il report sulle Metriche delle prestazioni dell'offerta mette a confronto le prestazioni di offerte selezionate basate su varie attribuzioni di risposta, come Corrispondenza Migliore, Corrispondenza Frazionata e Corrispondenza Multipla. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo e le differenze in percentuali tra i vari tassi di attribuzione.
Riepilogo delle prestazioni delle offerte per campagna	Il report di Riepilogo delle prestazioni delle offerte per campagna fornisce un riassunto delle prestazioni di offerte selezionate per campagna. Include dati come il numero di offerte fornito, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Concetti correlati:

“Panoramica sui report di IBM Campaign” a pagina 235

“Accesso e visualizzazione dei report” a pagina 242

Portlet dei report IBM Cognos per Campaign

I portlet dei report IBM Cognos vengono forniti con il package dei report di Campaign. Utilizzare i portlet dei report per analizzare la frequenza di risposta e l'efficacia della campagna.

È possibile abilitare e quindi aggiungere portlet di dashboard predefiniti a qualsiasi dashboard creato. Per gestire i dashboard ed aggiungere portlet, fare clic su **Dashboard > Crea dashboard**.

Report	Descrizione
Campaign - Confronto ROI (Return on Investment)	Un report IBM Cognos che mette a confronto, ad un livello elevato, il ROI delle campagne create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Campaign - Confronto frequenza di risposta	Un report IBM Cognos che mette a confronto le frequenze di risposta di una o più campagne create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Campaign - Confronto entrate per offerta	Un report IBM Cognos che mette a confronto le entrate ricevute ad oggi per campagna contenente le offerte create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Risposte alle offerte negli ultimi 7 giorni	Un report IBM Cognos che mette a confronto il numero di risposte che sono state ricevute negli ultimi 7 giorni in base a ciascuna offerta creata o aggiornata dall'utente che visualizza il report.
Confronto frequenza di risposta all'offerta	Un report IBM Cognos che mette a confronto la frequenza di risposta per offerta creata o aggiornata dall'utente che visualizza il report.
Breakout delle risposte all'offerta	Un report IBM Cognos che mostra le offerte attive create o aggiornate dall'utente che visualizza il report, suddivise per stato.

Portlet di elenco Campaign

I portlet di elenco standard Campaign sono disponibili per essere utilizzati nei dashboard anche se il package dei report per Campaign non è installato.

Report	Descrizione
Segnalibri personali personalizzati	Elenco di link a siti Web o file creati dall'utente che visualizza il report.
Campagne personali recenti	Elenco delle campagne più recenti create dall'utente che visualizza il report.
Sessioni personali recenti	Elenco delle sessioni più recenti create dall'utente che visualizza il report.
Portlet monitoraggio campagna	Elenco delle campagne eseguite o attualmente in esecuzione create dall'utente che visualizza il report.

Accesso e visualizzazione dei report

L'accesso ai report dipende dalle autorizzazioni di accesso a un oggetto o funzione. Per esempio, se non si è in possesso dei permessi per modificare i diagrammi di flusso, non si potrà accedere ai report delle celle per i diagrammi di flusso.

È possibile accedere ai report dalle seguenti sezioni di Campaign:

- **Il link Elementi analitici della campagna nel menu Elementi analitici** — questo link apre la pagina dell'analitica di Campaign, che mostra le cartelle di tutti i report disponibili in Campaign. Fare clic sul link relativo ad una cartella per visualizzare le cartelle secondarie o gli elenchi di report che si possono eseguire. I report sono elencati con data e orario della modifica.
- **La scheda Analisi di un oggetto** — mostra i link ai report per questa campagna, offerta o segmento. Selezionare il tipo di report da visualizzare dall'elenco a discesa **Tipo di report** nell'angolo in alto a destra della pagina.
- **Una pagina del diagramma di flusso nella modalità Modifica** — Il link **Report** nella parte superiore della pagina apre i report delle celle per il diagramma di flusso. L'accesso ai report delle celle e la capacità di esportarli dipende dalle autorizzazioni di accesso di cui si dispone.

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 238

Visualizzazione dei report dalla pagina Elementi analitici della campagna

La pagina **Elementi analitici della campagna** visualizza i report a livello di sistema che forniscono un'analisi di più campagne, offerte, celle o segmenti.

1. Selezionare **Analitica > Elementi analitici della campagna**.

La pagina Elementi analitici della campagna visualizza le cartelle dei report disponibili.

2. Fare clic su un link di cartella di report.
3. Fare clic su un link di report.

Se il report permette di aggiungere dei filtri, si aprirà la finestra Parametri del Report.

4. Selezionare uno o più oggetti attraverso i quali filtrare il report. Utilizzare **Ctrl+clic** per selezionare più oggetti. Vengono visualizzati per la selezione solo gli oggetti specifici a cui si ha accesso.
5. Fare clic su **Crea il report**.
Il report verrà mostrato nella stessa finestra.

Visualizzazione dei report dalla scheda **Analisi**

La scheda **Analisi** di una campagna, un'offerta o un segmento include un elenco dei report disponibili per quel tipo di oggetto.

1. Aprire il menu **Campaign** e selezionare **Campagne, Offerte o Segmenti**.
2. Fare clic sul nome di una campagna, un'offerta o un segmento.
3. Fare clic sulla scheda **Analisi**.
4. Selezionare un report dall'elenco **Tipo di report** nella parte superiore destra della pagina. Il report verrà mostrato nella stessa finestra.

Visualizzazione dei report delle celle da un diagramma di flusso

Una cella è un elenco di identificativi generati come output da un processo di manipolazione dei dati (Seleziona, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione). I report delle celle forniscono informazioni relative ai clienti o ad altre entità designate come obiettivo o utilizzate come controlli. I report delle celle sono utili quando si creano i diagrammi di flusso della campagna.

L'accesso ai report delle celle dipende dalle autorizzazioni ricevute. Ad esempio, è necessario disporre dell'autorizzazione per modificare o riesaminare (modificare senza salvare) i diagrammi di flusso e per visualizzare o esportare i report delle celle. Consultare *Campaign Guida per l'amministratore* per informazioni sulle autorizzazioni dei report delle celle per il Ruolo amministrativo definito dal sistema.

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **modifica**.
2. Fare clic sull'icona **Report**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.
Si aprirà la finestra Report per celle specifiche. Per impostazione predefinita, viene mostrato il report Elenco celle.
3. Utilizzare l'elenco **Report da visualizzare** per selezionare un report diverso.
4. Utilizzare i controlli nella parte superiore del report per stampare, esportare o eseguire altre operazioni specifiche su tale report.
Per una descrizione dei report e dei controlli disponibili, consultare "Analisi della qualità delle selezioni del diagramma di flusso" a pagina 47.

Comandi dei report

Nel momento in cui si genera un report da visualizzare, l'utente ha a disposizione i comandi e le informazioni seguenti:

- **Orario di generazione report** — visualizzato nell'angolo in basso a destra della pagina del report.
- **Data di generazione report** — visualizzata nell'angolo in basso a sinistra della pagina del report.
- **Controllo Su/Giù** — fare clic su questi link per visualizzare la parte superiore o inferiore del report. Visualizzato solo se il report attuale si estende su più di una pagina.

- **Controllo Pagina su/Pagina giù** — fare clic su questi link per visualizzare la pagina precedente o successiva del report. Visualizzato solo se il report attuale si estende su più di una pagina.

La barra degli strumenti dei report



Nota: La barra degli strumenti Report viene visualizzata soltanto per report generati da Cognos. Questa funzione non è disponibile per i report stile calendario o basati su segmenti o per i report delle celle all'interno dei diagrammi di flusso.

Una volta creato un report, è possibile visualizzare la barra degli strumenti dei report, dalla quale è possibile compiere le seguenti attività:

- **Mantieni questa versione:** invia il report tramite email
- **Drill down/drill up:** utilizzati per report che supportano la navigazione dimensionale.
- **Link correlati:** utilizzati per report che supportano la navigazione dimensionale.
- **Formato di visualizzazione:** il formato di visualizzazione predefinito per i report è HTML. È possibile scegliere altri formati di visualizzazione nell'elenco a discesa. L'icona del formato di visualizzazione cambia in base all'opzione di visualizzazione attualmente selezionata.

Modifica del formato di visualizzazione di un report di Campaign

HTML è la vista predefinita per i report di Campaign. È possibile modificare la visualizzazione in formato PDF, Excel, CSV (comma-separated values) o XML.

Nota: Non è possibile visualizzare tutti i formati di tutti i report. Ad esempio, i report che utilizzano query multiple non possono essere visualizzati in formato CSV o XML.

1. Accedere al report in uno dei seguenti modi:
 - Selezionare **Analitica > Elementi analitici della campagna**.
 - Aprire la scheda **Analisi** della campagna dell'offerta o di un altro oggetto.
 - Fare clic sull'icona Report mentre si sta modificando un diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Formato visualizzazione** nella barra degli strumenti Report e selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Visualizza in formato HTML:** dopo l'aggiornamento della pagina, è possibile utilizzare i controlli di Report per navigare nel report, se occupa più di una pagina.
 - **Visualizza in formato PDF:** è possibile salvare o stampare il report utilizzando i controlli del programma di lettura PDF.
 - **Opzioni di visualizzazione in Excel:** è possibile visualizzare il report come singola pagina in formato Excel. Per visualizzare il report senza salvarlo, fare clic su **Apri**. Per salvare il report, fare clic su **Salva** e seguire i prompt.
 - **Visualizza in formato CSV:** per visualizzare il report come file CSV (comma-separated values), selezionare **Visualizza in formato CSV** da **Opzioni di visualizzazione in Excel**. Per visualizzare il report senza salvarlo, fare clic su **Apri**. Il report verrà visualizzato come pagina unica nel formato

di un foglio elettronico. Per salvare il report, fare clic su **Salva**, quindi immettere un nome quando richiesto. Per impostazione predefinita, il file viene salvato come file .xls.

- **Visualizza in formato XML:** il report viene visualizzato come XML nella stessa finestra.

Invio di report tramite email

Se il server SMTP è configurato per utilizzare Cognos, è possibile inviare tramite email un report direttamente da Campaign.

Se la licenza Cognos è stata acquisita con i prodotti IBM , non è supportata l'opzione che include un link al report. Per utilizzare questa funzione, è necessario acquistare una licenza completa per Cognos.

1. Dopo che il report ha terminato l'esecuzione, fare clic su **Mantieni questa versione** nella barra degli strumenti di Report e selezionare **Email report** dall'elenco. Viene visualizzata la pagina **Imposta le opzioni di email**, in cui si specificano i destinatari e il testo del messaggio facoltativo.
2. Per inviare il report come allegato nel messaggio di email, selezionare la casella di spunta **Allega il report** e deselezionare la casella di spunta **Includi un link al report**.
3. Fare clic su **OK**. La richiesta è stata inviata al proprio server email.

Riesecuzione di report

I report vengono generati sull'origine dati in modo da rispecchiare i dati più recenti. Se si ritiene che i dati siano stati modificati rispetto all'ultima esecuzione del report visualizzato e si desidera consultare una versione aggiornata, è possibile rieseguire il report.

Appendice A. Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign

I nomi degli oggetti in Campaign possono avere requisiti specifici. Alcuni caratteri speciali non sono supportati in nessun nome oggetto di Campaign. Inoltre, alcuni oggetti hanno restrizioni specifiche di denominazione.

Nota: Se si passano nomi oggetto nel database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), ci si deve assicurare che il nome oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. Diversamente, si riceverà un errore di database.

Caratteri speciali non supportati

I seguenti caratteri speciali non sono supportati nei nomi di campagne, diagrammi di flusso, cartelle, offerte, elenchi di offerte, segmenti o sessioni.

Tabella 19. Caratteri speciali non supportati

Carattere	Descrizione
%	Percentuale
*	Asterisco
?	Punto interrogativo
	Pipe (barra verticale)
:	Due punti
,	Virgola
<	Simbolo minore
>	Simbolo maggiore
&	E commerciale
\	Barra rovesciata
/	Barra di andata
"	Virgolette
Tabulazione	Tabulazione

Oggetti privi di restrizioni sulla denominazione

I seguenti oggetti in Campaign non hanno alcuna restrizione sui caratteri utilizzati nei relativi nomi:

- livelli destinatario (i nomi *campo* del livello destinatario hanno restrizioni sulla denominazione)
- nomi di *visualizzazione* di attributi personalizzati (i nomi *interni* di attributi personalizzati hanno restrizioni sulla denominazione)
- modelli dell'offerta

Oggetti con specifiche restrizioni sulla denominazione

I seguenti oggetti in Campaign hanno specifiche restrizioni nei relativi nomi:

- nomi *interni* di attributi personalizzati (i nomi di *visualizzazione* di attributi personalizzati non hanno restrizioni sulla denominazione)
- nomi *campo* di livelli destinatario (i nomi di livelli destinatario non hanno alcuna restrizione sulla denominazione)
- celle
- campi derivati
- tabella utente e nomi campo

Per questi oggetti, i nomi devono:

- contenere solo caratteri alfabetici e numerici, oppure il carattere di sottolineatura ()
- iniziare con un carattere alfabetico

Per le lingue di origine non-Latina, Campaign supporta tutti i caratteri supportati dalla codifica della stringa configurata.

Nota: I nomi dei campi derivati hanno restrizioni aggiuntive. Per i dettagli, consultare “Indicazione delle restrizioni per i campi derivati” a pagina 201.

Appendice B. Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi

Se si necessita di assistenza da parte di IBM per risolvere i problemi relativi ad un diagramma di flusso, è possibile raccogliere automaticamente i dati pertinenti da inviare al Supporto tecnico di IBM.

È possibile effettuare una selezione da un elenco di elementi da includere e specificare gli intervalli di date in cui limitare i dati. I dati vengono scritti in una cartella a scelta ed i contenuti possono essere compressi ed inviati al Supporto tecnico di IBM.

Oltre agli elementi dei dati selezionati, Campaign crea anche un file di riepilogo che identifica:

- Data e ora correnti
- Versione e numero di build del software
- Il nome utente
- Ciò che è stato incluso nel package
- Nome e ID della campagna
- Grafico e ID del diagramma di flusso

Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi

Solo un utente in possesso di autorizzazioni per la modifica e l'esecuzione di un diagramma di flusso (sia esecuzione di test che di produzione) può eseguire questa procedura. Se non si possiede l'autorizzazione "Visualizza log", non è possibile selezionare le voci relative al log nella finestra di selezione.

Utilizzare questa attività per creare automaticamente package dei file di dati del diagramma di flusso in modo da inviarli al Supporto tecnico di IBM se si necessita di assistenza per risolvere i problemi di un diagramma di flusso.

1. Dalla pagina del diagramma di flusso in modalità di **Modifica**, selezionare **Amministrazione > Raccogli dati del diagramma di flusso**. Viene visualizzata la finestra Crea package dati per la risoluzione dei problemi.
2. Immettere un nome per il package oppure mantenere il nome predefinito. Il nome del package sarà utilizzato per creare una cartella secondaria in cui gli verranno scritti gli elementi dei dati selezionati.
3. Fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui verrà salvato il package dei dati.
4. Selezionare la casella di spunta di ciascun elemento che si intende includere nel package. Alcuni elementi, quando selezionati, potrebbero consentire l'inserimento di ulteriori informazioni con cui filtrare i dati estratti.

In alternativa, è possibile selezionare la casella di spunta **Seleziona elementi predefiniti**. Questa casella di spunta seleziona automaticamente tutti i dati comunemente richiesti per la risoluzione dei problemi relativi ai diagrammi di flusso. Sono compresi tutti gli elementi elencati ad eccezione dei file di log ed dei contenuti della tabella utente, della tabella della cronologia dei contatti e delle risposte, i segmenti strategici ed i file di traccia di stack.

5. Fare clic su **OK** per creare il package.

Trasmissione del package di dati del diagramma di flusso al Supporto tecnico IBM

Il package dei dati può essere inviato al Supporto tecnico IBM via email oppure utilizzando un metodo consigliato dal proprio rappresentante di supporto. Il Supporto tecnico IBM accetterà dati non compressi (l'intera directory secondaria del package), ma è anche possibile comprimere, crittografare e creare un package dei file in un singolo file prima di inviarli a IBM.

Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso

Tabella 20. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
Casella di spunta Seleziona elementi predefiniti	Tutti i dati comunemente necessari per risolvere i problemi relativi ai diagrammi di flusso. Comprende tutti gli elementi elencati ad eccezione dei file di log ed dei contenuti della tabella utente e della tabella della cronologia dei contatti.	
Diagramma di flusso	Il file .ses del diagramma di flusso.	Includere i risultati dell'esecuzione? Include o esclude i file di dati del runtime, anche chiamati file "underscore" (carattere di sottolineatura).
Log del diagramma di flusso	Il file .log del diagramma di flusso.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log del listener	Il file unica_aclsnr.log.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log di avvio	Il file AC_sess.log.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log dei messaggi Web	Il file AC_web.log.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Configurazione Campaign	Il file .config che elenca le proprietà e le impostazioni dell'ambiente Campaign per assistere nella risoluzione dei problemi relativi ai diagrammi di flusso.	
Attributi personalizzati della campagna	Il file customcampaignattributes.dat, che elenca le coppie nome attributo/valore degli attributi personalizzati Campaign. Sono incluse solo le voci relative alla campagna corrente.	

Tabella 20. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
Attributi personalizzati della cella	Il file customcellattributes.dat, che elenca le coppie nome attributo/valore degli attributi personalizzati delle celle Campaign. Sono incluse solo le voci relative alla campagna corrente.	
Definizioni di offerta	Sono incluse tutte le righe di ciascuna delle seguenti tabelle di sistema relative all'offerta: UA_AttributeDef.dat, UA_Folder.dat, UA_Offer.dat, UA_OfferAttribute.dat, UA_OfferList.dat, UA_OfferListMember.dat, UA_OfferTemplate.dat, UA_OfferTemplAttr.dat, UA_OfferToProduct.dat, UA_Product.dat, UA_ProductIndex.dat	
Dati del foglio di calcolo delle celle obiettivo	Il file targetcellspreadsheet.dat, che contiene i dati da UA_TargetCells per l'intero foglio di calcolo delle celle obiettivo. Include i dati della campagna corrente, in formato testo delimitato da colonne/righe.	
Definizioni di macro personalizzate	Il file custommacros.dat, che contiene i seguenti campi provenienti da UA_CustomMacros, in formato colonne/righe: Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UDateBy, PolicyIS, ACLID	
Mapping della tabella di sistema	Il file systablemapping.xml. Contiene tutti i mapping della tabella di sistema, inclusa l'origine dati.	
+ Includi contenuto tabella di sistema	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande ed elenca tutte le tabelle di sistema.	Selezionare ciascuna tabella di sistema da includere. L'intera tabella verrà inclusa (tutte le righe e le colonne). Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcuna tabella di sistema.
+ Includi tabelle della cronologia dei contatti	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza le tabelle della cronologia dei contatti di ciascun livello destinatario.	Per ciascun insieme selezionato, il package conterrà la cronologia dei contatti e le registrazioni della cronologia dei contatti dettagliata per tale livello destinatario. Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcuna informazione della tabella della cronologia dei contatti.

Tabella 20. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
+ Includi tabelle della cronologia delle risposte	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza le tabelle della cronologia delle risposte di ciascun livello destinatario.	Per ciascuna tabella selezionata, il package conterrà i record della cronologia delle risposte per tale livello destinatario. Per ciascuna tabella selezionata, è facoltativamente possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record. Se non si seleziona alcuna tabella, il package non conterrà alcuna informazione della tabella della cronologia delle risposte.
+ Includi contenuto della tabella utente	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza i contenuti della tabella utente che è possibile selezionare per tale package.	Selezionare le tabelle utente del diagramma di flusso da includere. Se non si ne seleziona alcuna, il package non conterrà alcun contenuto della tabella utente. Per ciascuna tabella utente selezionata, è facoltativamente possibile impostare il numero massimo di righe da includere. Se non si imposta il numero massimo di righe, il package includerà l'intera tabella.
+ Includi segmenti strategici	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza tutti i segmenti strategici che è possibile selezionare per tale package.	Selezionare i dati del segmento per ciascun segmento strategico dal diagramma di flusso che si desidera includere.
+ Includi file di traccia di stack	Questa opzione è disponibile esclusivamente per le versioni Unix. Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza l'elenco dei file di traccia di stack (*.stack) nella stessa directory di unica_ac1snr.log.	Selezionare i file di traccia di stack che si desidera includere nel package. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcun file di traccia di stack.

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dell'azienda può registrare una chiamata al supporto tecnico di IBM. Utilizzare queste linee guida per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

Se in azienda non c'è un contatto di supporto designato, rivolgersi all'amministratore di IBM per informazioni.

Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM, raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore visualizzati quando si verifica il problema.
- Le procedure dettagliate per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sull'ambiente di sistema e del prodotto , che è possibile ottenere come descritto in "Informazioni sul sistema".

Informazioni sul sistema

Quando si chiama il supporto tecnico di IBM, è possibile che venga richiesto di fornire delle informazioni sull'ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, controllare il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione dell'applicazione.

Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM

Per informazioni sui modi in cui è possibile contattare il supporto tecnico di IBM, consultare il sito Web del supporto tecnico del prodotto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Per inoltrare una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso utilizzando un account IBM. Questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per ulteriori informazioni relative all'associazione del proprio account al numero cliente IBM, consultare **Risorse di supporto > Supporto software autorizzato** nel portale di supporto.

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti.

È possibile che IBM non offra in altri paesi i prodotti, i servizi o le funzioni illustrati in questa documentazione. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni relative ai prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che può essere utilizzato solo quel prodotto, programma o servizio IBM. In sostituzione a quelli forniti da IBM, è possibile utilizzare prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti che non comportino violazione dei diritti di proprietà intellettuale o di altri diritti IBM. Tuttavia, è responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di qualsiasi prodotto, programma o servizio non IBM.

IBM potrebbe avere brevetti o domande di brevetti in corso relativi ad argomenti discussi nella presente pubblicazione. La fornitura del presente documento non concede alcuna licenza a tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

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

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

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

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute:

L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare modifiche e/o aggiunte ai prodotti e/o programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento e senza alcun preavviso.

Tutti i riferimenti a siti Web non dell'IBM contenuti in questo documento sono forniti solo per consultazione. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto IBM e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita dall'utente nel modo che ritenga più idoneo senza incorrere in alcun obbligo nei confronti dell'utente stesso.

Coloro che detengono la licenza su questo programma e che desiderano ricevere informazioni su di essa allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi creati in modo indipendente e altri programmi (incluso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco delle informazioni scambiate, devono contattare:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma su licenza descritto in questa documentazione e tutto il materiale su licenza ad esso relativo vengono forniti da IBM nei termini dell'IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o di eventuali accordi equivalenti intercorsi tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni potrebbero essere state ricavate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare che i dati siano applicabili al loro specifico ambiente.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può garantire l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità o qualsiasi altra dichiarazione relativa ai prodotti non IBM. Eventuali domande o commenti relativi alle funzioni di prodotti non IBM devono essere indirizzati ai relativi fornitori.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per illustrarle nel modo più completo possibile, gli esempi includono i nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento a IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati in maniera approfondita e tenendo conto di tutte le possibili condizioni. IBM non può quindi garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di tali programmi di esempio. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato di marchi IBM è disponibile sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM > richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2) notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il

consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo:
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Stampato in Italia