

IBM Campaign
Versione 9 Release 1.1
18 febbraio 2015

Guida dell'utente

IBM

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 271.

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

© Copyright IBM Corporation 1998, 2014.

Indice

Capitolo 1. Panoramica su IBM

Campaign 1

Concetti su IBM Campaign	1
Prerequisiti per l'utilizzo di IBM Campaign	3
Introduzione a IBM Campaign	4
Nome utente e password personali	4
Ruolo e autorizzazioni riconosciute all'utente	5
Livelli di sicurezza in Campaign.	5
Accesso a IBM EMM	5
Impostazione della pagina iniziale	6
Roadmap della documentazione di IBM Campaign	7

Capitolo 2. Integrazione di IBM Campaign con altri prodotti IBM 9

Panoramica sull'integrazione di IBM Opportunity Detect con Campaign	9
Panoramica sull'integrazione dell'offerta eMessage con IBM Campaign.	10
Panoramica sull'integrazione di IBM Silverpop Engage con IBM Campaign	11
Panoramica sull'integrazione di IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition con IBM Campaign	12
Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign	12
Informazioni sulle campagne eredità	13
Gestione delle offerte nei sistemi Marketing Operations-Campaign integrati	14
Introduzione all'utilizzo dei dati di IBM Digital Analytics nelle campagne di marketing	14

Capitolo 3. Gestione delle campagne 15

Prima di iniziare a creare le campagne	15
Esempio: Campagna di fidelizzazione a più canali	16
Accesso alle campagne	18
Creazione di campagne	19
Modifica di campagne.	19
Organizzazione delle campagne in cartelle	20
Stampa di campagne	21
Eliminazione di campagne	21
Come utilizzare i gruppi di controllo per misurare i risultati di una campagna	22
Associazione di celle di controllo a celle obiettivo	23
Passaggio da una campagna eredità collegata ad un progetto Marketing Operations	23

Capitolo 4. Gestione dei diagrammi di flusso 25

Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso	25
Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso.	27
Creazione di diagrammi di flusso	28
Considerazioni sulla progettazione dei diagrammi di flusso	29
Annotazione di diagrammi di flusso	30

Esecuzioni di test per i diagrammi di flusso	32
Verifica di un diagramma di flusso	33
Verifica di un ramo del diagramma di flusso	33
Convalida di un diagramma di flusso	34
Convalida dei diagrammi di flusso	34
Esecuzione di diagrammi di flusso	34
Esecuzione di un diagramma di flusso	35
Esecuzione di un ramo del diagramma di flusso	35
Sospensione dell'esecuzione di un diagramma di flusso	36
Arresto dell'esecuzione di un diagramma di flusso	36
Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso arrestata	36
Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso in pausa	37
Risoluzione dei problemi relativi agli errori di runtime.	37
Copia di diagrammi di flusso	37
Modifica dei diagrammi di flusso	38
Apertura di un diagramma di flusso per la modifica	38
Modifica delle proprietà di un diagramma di flusso	39
Visualizzazione dei diagrammi di flusso in modalità di sola lettura.	39
Visualizzazione di due diagrammi di flusso affiancati	39
Revisione dei diagrammi di flusso.	40
Eliminazione di diagrammi di flusso	41
Stampa di diagrammi di flusso	41
Indicazione dell'ubicazione in cui salvare un file di log del diagramma di flusso.	42
Analisi della qualità delle selezioni del diagramma di flusso	42
Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)	43
Produzione profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)	44
Produzione profilo simultanea di due caratteristiche di una cella (report Campo incrociato di variabili di celle)	45
Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella).	46
Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report Cascata di celle)	46
Stampa o esportazione di report delle celle del diagramma di flusso	49

Capitolo 5. Configurazione di processi 51

Panoramica sul processo	51
Elenco di processi Campaign	52
Tipi di processi	53
Processi di manipolazione dati	53

Processi di esecuzione	54
Processi di ottimizzazione	54
Origini dati per i processi	55
Manipolazione di caselle del processo nei diagrammi di flusso	56
Aggiunta di processi ai diagrammi di flusso	57
Come determinare lo stato di un processo	58
Connessione di processi nei diagrammi di flusso	58
Modifica dell'aspetto delle linee di connessione	60
Eliminazione di una connessione tra due processi	60
Copia dei processi all'interno di un diagramma di flusso	61
Copia di processi tra diagrammi di flusso	61
Spostamento di processi nei diagrammi di flusso	62
Eliminazione di processi dai diagrammi di flusso	63
Esecuzione o verifica di un processo	63
Processo Selezione	64
Selezione di un elenco di contatti	64
Individuazione come obiettivo di segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne	66
Processo Unione	69
Unione e soppressione di contatti	69
Processo Segmento	71
Considerazioni sulla segmentazione	71
Segmentazione dei dati in base al campo	73
Segmentazione dei dati con le query	77
Processo Esempio	78
Divisione dei contatti in gruppi campione	78
Informazioni sul calcolatore dimensione di esempio	81
Processo Destinatario	82
Livelli destinatario	83
Gestione del nucleo familiare	84
Quando passare a diversi livelli destinatario	84
Esempio: processo Destinatario	84
Esempio: filtraggio di record	85
Passaggio da un livello destinatario a un altro e filtraggio dei livelli destinatario	86
Processo Estrazione	93
Esempio: estrazione dei dati di transazione	94
Prerequisiti per l'estrazione dei dati dalle pagine di arrivo di eMessage	95
Estrazione di sottoinsiemi di dati per ulteriore elaborazione e manipolazione	95
Processo Snapshot	99
Esecuzione di uno snapshot di dati per l'esportazione in una tabella o in un file	99
Processo Pianificazione	102
Differenza tra il processo Pianificazione di IBM Campaign e lo scheduler IBM EMM	103
Trigger in entrata e in uscita	103
Pianificazione dei processi in un diagramma di flusso in esecuzione	105
Processo Cubo	106
Creazione di un cubo multidimensionale di attributi	107
Processo CreateSeg	108
Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne	108
Associazione di segmenti strategici alle campagne	110

Processo Elenco posta	111
Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)	111
Processo Elenco chiamate	117
Processo Traccia	117
Traccia della cronologia dei contatti	118
Processo Risposta	120
Aggiornamento della cronologia delle risposte	121
Produzione profilo per visualizzare un'anteprima dei valori dai dati utente	123
Aggiornamento dei conteggi profili	124
Limitazione dell'input per la produzione del profilo	125
Disabilitazione della produzione profili	126
Modifica del numero massimo di segmenti di profilo	126
Produzione profilo dei valori del campo per metatipo	127
Inserimento di una categoria del profilo in una query	128
Stampa dei dati del profilo	128
Esportazione dei dati di profilo	128
Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo	129

Capitolo 6. Utilizzo di query per selezionare i dati 131

Creazione di query mediante Seleziona & fai clic	131
Creazione di query mediante il Programma di creazione di testo	132
Creazione di query mediante Helper formula	133
Creazione di query SQL raw	134
Linee guida per query SQL	135
Specifiche di istruzioni SQL di pre o post-elaborazione	136
Utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable nelle query di SQL raw	137
Riferimento alle tabelle di estrazione nelle query di SQL raw	138
Valutazione delle query nei processi Campaign	138

Capitolo 7. Gestione dell'offerta 141

Attributi dell'offerta	141
Versioni offerta	142
Modelli dell'offerta	143
Trattamenti	143
Creazione di offerte	144
Modifica di offerte	147
Asset digitali di altri prodotti IBM EMM	147
Visualizzazione e modifica di asset eMessage collegati ad un'offerta Campaign	147
Introduzione all'utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign	148
Assegnazione di offerte alle celle di un diagramma di flusso	151
Associazione di offerte pertinenti alle campagne	152
Prodotti pertinenti per le offerte	153
Assegnazione di prodotti pertinenti ad un'offerta	153

Modifica dell'elenco di prodotti pertinenti di un'offerta	154
Duplicazione di offerte	154
Duplicazione di un'offerta da una pagina	
Offerte	155
Duplicazione di un'offerta dalla pagina	
Riepilogo dell'offerta	155
Raggruppamenti di offerte	155
Utilizzo degli attributi	156
Raggruppamento di offerte in cartelle	156
Spostamento di offerte o di elenchi offerte.	156
Ritiro di offerte o elenchi offerte	157
Eliminazione di offerte o elenchi di offerte.	157
Eliminazione di un'offerta o di un elenco di offerte	158
Ricerca di offerte	158
Ricerca di offerte con Ricerca avanzata	159
Analisi delle offerte	159
Elenchi di offerte	160
Elenchi offerte smart	160
Elenchi statici di offerte	161
Elenchi di offerte e sicurezza	161
Creazione di elenchi offerte statici	161
Creazione di elenco offerte smart	162
Modifica degli elenchi offerte	163
Come ritirare gli elenchi offerte	163
Assegnazione di un elenco offerte alle celle	163

Capitolo 8. Gestione delle celle obiettivo 165

Creazione di celle in un diagramma di flusso.	165
Limitazione delle dimensioni delle celle di output	166
Processi che prendono l'input da una cella di output.	166
Limitazione della dimensione della cella di output in base alla dimensione della cella di input	167
Processi che prendono l'input da una tabella	168
Applicazione delle esecuzioni di test alle limitazioni delle dimensioni della cella di output	169
Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione record	170
Nomi e codici cella	170
Esempi: scenari di ridenominazione delle celle	172
Modifica del nome cella	174
Reimpostazione del nome cella	175
Modifica del codice cella	175
Informazioni sul "copia e incolla" dei nomi e dei codici delle celle	176
Fogli di calcolo delle celle obiettivo	177
Gestione dei fogli di calcolo delle celle obiettivo	179
Collegamento di celle del diagramma di flusso ad un TCS	185

Capitolo 9. Cronologia dei contatti 191

Panoramica sulla cronologia dei contatti e sui livelli destinatario	191
Come vengono aggiornate le tabelle della cronologia dei contatti	192
Cronologia dei trattamenti (UA_Treatment)	193

Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory)	194
Cronologia dei contatti dettagliata (UA_DtlContactHist)	196
Cronologia delle offerte	196
Aggiornamento della cronologia dei contatti attraverso un'esecuzione di produzione.	196
Scenario Opzioni cronologia di esecuzione	197
Specificare una tabella del database per la registrazione dei contatti	197
Specificare di un file di output per la registrazione dei contatti	198
Disabilitazione della scrittura nella cronologia dei contatti	199
Cancellazione della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte.	200

Capitolo 10. Traccia delle risposte alla campagna 203

Come tenere traccia delle risposte ad una campagna	203
Utilizzo di più diagrammi di flusso per la traccia delle risposte	205
Traccia delle risposte utilizzando codici offerte composti da più parti	207
Ambito della data per la traccia delle risposte	207
Traccia delle risposte per i controlli	208
Traccia delle risposte per offerte personalizzate	208
Tipi di risposta	209
Categorie di risposta	209
Risposte dirette.	209
Risposte dedotte	212
Metodi di attribuzione	213
Migliore corrispondenza.	213
Corrispondenza frazionale	214
Corrispondenza multipla	214

Capitolo 11. Oggetti archiviati 215

Campi derivati	215
Restrizioni di denominazione per i campi derivati	216
Creazione di campi derivati	216
Creazione di un campo derivato da un campo esistente	217
Creazione di un campo derivato basato su una macro	217
Persistenza di campi derivati	217
Archiviazione di campi derivati	220
Utilizzo e gestione di campi derivati archiviati	220
Variabili utente	221
Creazione di variabili utente	221
Macro personalizzate	222
Creazione di macro personalizzate	223
Linee guida per l'uso di macro personalizzate	224
Organizzazione e modifica di macro personalizzate	227
Modelli	227
Copia di un modello nella libreria di modelli	228
Inserimento di un modello dalla libreria di modelli	228

Organizzazione e modifica di modelli	228
Cataloghi delle tabelle archiviati	229
Accesso ai cataloghi delle tabelle archiviati	229
Modifica dei cataloghi delle tabelle	229
Eliminazione di cataloghi delle tabelle	230

Capitolo 12. Diagrammi di flusso della sessione 231

Panoramica sulle sessioni	232
Creazione di sessioni	232
Aggiunta di diagrammi di flusso alle sessioni	232
Modifica di diagrammi di flusso della sessione	233
Organizzazione di sessioni in cartelle	233
Spostamento di sessioni	234
Visualizzazione di sessioni	235
Modifica di sessioni	235
Eliminazione di sessioni	235
Informazioni sui segmenti strategici	236
Miglioramento delle prestazioni di segmenti strategici	237
Prerequisiti per la creazione di segmenti strategici	237
Creazione di segmenti strategici	237
Visualizzazione di segmenti strategici	238
Modifica dei dettagli di riepilogo di un segmento strategico	239
Modifica del diagramma di flusso di origine di un segmento strategico	239
Esecuzione di segmenti strategici	240
Organizzazione di segmenti strategici	240
Eliminazione di segmenti strategici	243
Informazioni sulle soppressioni globali e sui segmenti di soppressione globale	244
Applicazione di soppressioni globali	244
Disabilitazione di soppressioni totali	245
Informazioni sulle gerarchie di dimensioni	245
Esempi: Gerarchie di dimensioni	246
Creazione di gerarchie di dimensioni	246
Aggiornamento di una gerarchia di dimensioni	248

Caricamento di una gerarchia di dimensioni archiviata	248
Informazioni sui cubi	248

Capitolo 13. Panoramica sui report IBM Campaign 251

Utilizzo di report durante lo sviluppo del diagramma di flusso	251
Utilizzo dei report per analizzare campagne e offerte	252
Elenco di report IBM Campaign	254
Report sulle prestazioni per IBM Campaign	256
Portlet di report IBM Cognos per Campaign	259
Portlet dell'elenco Campaign	260
Invio di report tramite email	260
Riesecuzione di report	261

Appendice A. Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign. 263

Caratteri speciali non supportati	263
Oggetti senza restrizioni di denominazione	263
Oggetti con specifiche restrizioni di denominazione	264

Appendice B. Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi. 265

Opzioni per la creazione di package di dati del diagramma di flusso	266
---	-----

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM 269

Informazioni particolari 271

Marchi	273
Normativa sulla privacy e termini di utilizzo	273
Considerazioni	273

Capitolo 1. Panoramica su IBM Campaign

IBM® Campaign è una soluzione basata su Web che consente di progettare, eseguire e analizzare campagne di marketing dirette.

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

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

Per eseguire una campagna di marketing, si inizia definendo le offerte per i destinatari obiettivo. Si crea quindi un diagramma di flusso, che fornisce una rappresentazione visiva della logica della campagna. Parte della creazione di un diagramma di flusso implica l'associazione di offerte a destinatari obiettivo.

Per progettare le campagne, è possibile utilizzare i dati provenienti da più origini, inclusi database relazionali e file flat. Ad esempio, è possibile selezionare i dati di contatto di un database, unirli ai dati del cliente di un file flat, quindi eliminare, segmentare e campionare i dati. Per accedere e manipolare i dati, IBM 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 offerte a vari segmenti, eseguire il diagramma di flusso per generare un elenco di contatti. Per controllare il tempo delle campagne di marketing, è possibile pianificare campagne diverse da eseguire in tempi diversi.

Nel corso di una campagna vengono archiviate 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 e da un server delle applicazioni web, oltre a sicurezza, autenticazione e autorizzazione fornite da IBM Marketing Platform.

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

Concetti su IBM Campaign

Esistono diversi concetti di base che possono aiutare l'utente a comprendere come utilizzare IBM Campaign per creare e gestire campagne di marketing.

Campagne

Ogni campagna di marketing ha un obiettivo commerciale, un'iniziativa definita dall'azienda specifica per il piano di marketing e un intervallo di date durante il quale è attiva la campagna. Ad esempio, è possibile creare una campagna di

fidelizzazione per consegnare un'offerta a clienti altrimenti a rischio di abbandono per logorio.

Diagrammi di flusso

Ogni campagna di marketing è costituita da uno o più diagrammi di flusso. Ad esempio, una campagna di marketing può consistere in un diagramma di flusso che fornisce offerte a clienti selezionati e in un altro diagramma di flusso per tenere traccia delle risposte alle offerte, per report e analisi.

Ogni diagramma di flusso fa uso di una o più origini dati. Un'origine dati contiene informazioni relative ai clienti, ai potenziali clienti o ai prodotti da utilizzare nelle campagne di marketing. Ad esempio, un diagramma di flusso può estrarre nomi e indirizzi dei contatti da un database ed estrarre le informazioni di esclusione da un'altra origine.

Ogni diagramma di flusso esegue una sequenza di azioni sui dati di marketing. Per definire le azioni, è possibile utilizzare gli elementi costitutivi denominati *processi*, che è possibile collegare e configurare. Questi processi costituiscono il diagramma di flusso.

Per implementare la campagna, eseguire i diagrammi di flusso. È possibile eseguire ciascun diagramma di flusso manualmente, da uno scheduler, o in risposta ad alcuni trigger definiti.

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

Processi

Ciascun diagramma di flusso è costituito da processi, o caselle di processi, configurati e collegati per eseguire attività specifiche in una campagna o sessione. Ad esempio, un processo Selezione può selezionare i clienti che si desidera utilizzare come obiettivo e un processo Unione può unire due gruppi di destinatari diversi.

È possibile configurare e collegare i processi in ciascun diagramma di flusso per raggiungere obiettivi di marketing specifici. Ad esempio, un diagramma di flusso può essere costituito da processi che selezionano destinatari qualificati per una campagna tramite posta diretta, assegnano varie offerte ai destinatari, quindi generano un elenco del servizio di mailing. Un altro diagramma di flusso può tenere traccia dei respondent alla campagna, in modo da poter calcolare il ritorno sull'investimento.

Sessioni

Le sessioni forniscono un modo per creare elementi dati globali e persistenti per l'utilizzo in tutte le campagne. Ogni sessione è costituita da almeno un diagramma di flusso. L'esecuzione di un diagramma di flusso della sessione rende l'esito della sessione (gli elementi dati) disponibile globalmente per tutte le campagne.

Un tipico utilizzo di un diagramma di flusso della sessione consiste nel creare *segmenti strategici*, che sono segmenti che possono essere utilizzati in più campagne. Ad esempio, è possibile creare segmenti strategici per le inclusioni (opt-in) o le

esclusioni (opt-out), quindi utilizzare quei segmenti nelle varie campagne di marketing.

Offerte

Un'offerta rappresenta un singolo messaggio di marketing che può essere recapitato attraverso svariate modalità. Le offerte sono riutilizzabili:

- in diverse campagne
- in diversi momenti temporali
- per diversi gruppi di persone (celle) in un diagramma di flusso
- come "versioni" diverse (variando gli attributi parametrizzati dell'offerta)

È possibile assegnare le offerte alle 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 acquisendo dati sui clienti che hanno ricevuto l'offerta e su quelli che hanno risposto.

Celle

Una cella è un elenco di identificativi, ad esempio, ID di clienti o di potenziali clienti, di un database. È possibile creare celle mediante la configurazione e l'esecuzione di processi di modifica dei dati nei diagrammi di flusso. Ad esempio, un processo Selezione può generare una cella di output costituita da clienti maschi di età compresa tra i 25 e i 34 anni.

Una cella di output può essere utilizzata come input per altri processi contenuti nello stesso diagramma di flusso. Ad esempio, due processi Selezione possono selezionare i clienti di origini dati diverse. Un processo Unione downstream può quindi unire i risultati.

Un cella a cui è stata assegnata un'offerta viene chiamata *cella obiettivo*. Una cella obiettivo è un gruppo di individui omogenei, come definito dal livello destinatario, ad esempio account di singoli clienti o di un nucleo familiare.

Ad esempio, le celle possono essere create per clienti di grande importanza, clienti che preferiscono fare acquisti sul web, account con pagamenti puntuali, clienti che hanno scelto di ricevere comunicazioni via e-mail o acquirenti fedeli che fanno acquisti ripetutamente. Ciascuna cella che viene creata può essere considerata in modo differente e ricevere offerte o comunicazioni diverse tramite canali diversi.

Le celle contenenti gli ID qualificati a ricevere un'offerta ma esclusi dalla ricezione dell'offerta a scopo di analisi vengono denominate *celle di controllo*. In IBM Campaign, i controlli sono sempre controlli degli esclusi.

Prerequisiti per l'utilizzo di IBM Campaign

Prima di iniziare a utilizzare IBM Campaign, confermare che l'ambiente soddisfi i seguenti requisiti.

- Per una migliore esperienza utente, utilizzare uno schermo di almeno 21".
- Per una migliore esperienza utente, impostare la risoluzione dello schermo su 1600 x 900. Con risoluzioni inferiori alcune informazioni potrebbero non essere visualizzate correttamente. Se si utilizza una risoluzione inferiore, ingrandire la finestra del browser per visualizzare maggiore contenuto.
- Un mouse è consigliato per navigare nell'interfaccia utente.

- Non utilizzare i controlli del browser per navigare. Ad esempio, evitare di utilizzare i pulsanti Indietro e Avanti. Utilizzare invece i controlli che si trovano nell'interfaccia utente.
- Se il software di blocco dei pop-up (ad blocker) è installato sulla macchina client, IBM Campaign potrebbe non funzionare correttamente. Per ottenere migliori risultati, disabilitare il software di blocco dei pop-up durante l'esecuzione di IBM Campaign.
- Verificare che l'ambiente tecnico soddisfi i requisiti minimi di sistema e le piattaforme supportate.*
- Devono essere utilizzate il browser e le versioni corrette.*
- Cancellare la cache del browser dopo l'aggiornamento o l'applicazione di qualsiasi fix pack. Questa operazione deve essere eseguita una sola volta, dopo l'aggiornamento dell'applicazione.
- Se si utilizza Internet Explorer (IE) con IBM Campaign o qualsiasi modulo che utilizza i diagrammi di flusso di Campaign (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing): per accedere più volte al fine di visualizzare informazioni affiancate, aprire Internet Explorer e accedere a IBM EMM. Quindi selezionare **File > Nuova sessione** nella barra dei menu di Internet Explorer. Nella nuova finestra del browser Internet Explorer, accedere a IBM EMM come lo stesso utente o come utente diverso.

Importante: non utilizzare altri metodi per aprire più sessioni. Ad esempio, non aprire una nuova scheda, non aprire un'altra sessione del browser dal menu **Start** o dall'icona del desktop e non utilizzare **File > Nuova finestra** in Internet Explorer. Questi metodi possono danneggiare le informazioni visualizzate nell'applicazione.

*Per informazioni dettagliate sugli elementi indicati da un asterisco, consultare *IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Introduzione a IBM Campaign

Per poter utilizzare in modo efficace Campaign, è necessaria una configurazione iniziale. Le tabelle di database devono essere associate, potrebbe essere necessario creare oggetti di dati, come segmenti, dimensioni o cubi e le singole campagne devono essere pianificate e progettate.

In genere queste attività vengono completate con l'aiuto di un consulente IBM. Dopo l'esecuzione delle operazioni iniziali, è possibile progettare ed eseguire ulteriori campagne e perfezionare, espandere e sviluppare le campagne iniziali in base alle esigenze.

Per informazioni sulla configurazione e l'amministrazione iniziale e continuativa, consultare i manuali *Campaign Guida all'installazione* e *Campaign Guida dell'utente*.

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 l'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 di sicurezza controllano la propria capacità di accedere a funzioni e oggetti con cui è possibile lavorare.

Sicurezza nei lavori Campaign 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.

Prima di iniziare

È richiesto quanto riportato di seguito.

- Una connessione (di rete) intranet per accedere al 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 rete.

L'URL è il seguente:

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

dove

host è la macchina dove è installato Marketing Platform.

domain.com è il dominio in cui si trova la macchina host

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

Nota: La seguente procedura presuppone che l'accesso è stato eseguito con un account con accesso Admin a Marketing Platform.

Procedura

Accedere all'URL di IBM EMM con il browser.

- Se IBM EMM è configurato per l'integrazione con Windows Active Directory o con una piattaforma di controllo per l'accesso al web ed è stato effettuato l'accesso a quel sistema, verrà visualizzata la pagina dashboard predefinita. L'accesso è 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` e `password` come password. In un ambiente a più partizioni, utilizzare `platform_admin` e `password` come password.
Verrà chiesto di modificare la password. È possibile utilizzare la password esistente, ma si consiglia di sceglierne una nuova per motivi di sicurezza.
- Se IBM EMM è configurato per utilizzare SSL, potrebbe essere richiesta l'accettazione di un certificato di sicurezza digitale la prima volta che si accede. Fare clic su **Sì** per accettare il certificato.

Se l'accesso ha esito positivo, IBM EMM mostrerà la pagina dashboard predefinita.

Risultati

Con le autorizzazioni predefinite assegnate all'account amministratore di Marketing Platform, è possibile gestire gli account utente e la sicurezza utilizzando le opzioni elencate nel menu **Impostazioni**. Per eseguire le attività del livello di amministrazione più elevato per i dashboard IBM EMM, è necessario accedere come **platform_admin**.

Impostazione della pagina iniziale

La pagina iniziale è la pagina visualizzata quando si accede a IBM EMM. La pagina iniziale predefinita è il dashboard predefinito, ma è possibile specificare facilmente una pagina iniziale diversa.

Se non si desidera che venga visualizzata la pagina del dashboard quando si accede a IBM EMM, è possibile selezionare come pagina iniziale una pagina da uno dei prodotti IBM installati.

Per impostare come pagina iniziale la pagina visualizzata correntemente, selezionare **Impostazioni > Imposta pagina corrente come home page**. Le pagine disponibili per la selezione come pagina iniziale sono determinate da ciascun prodotto IBM EMM e dalle autorizzazioni di cui si dispone in IBM EMM.

In qualsiasi pagina visualizzata, se l'opzione **Imposta pagina corrente come home page** è abilitata, è possibile impostare la pagina come pagina iniziale.

Roadmap della documentazione di IBM Campaign

IBM Campaign fornisce documentazione e guide per utenti, amministratori e sviluppatori.

Tabella 1. Diventare operativi

Attività	Documentazione
Scoprire nuove funzioni, problemi noti e limitazioni	<i>Note sulla release di IBM Campaign</i>
Acquisire informazioni sulla struttura delle tabelle di sistema di Campaign	<i>Dizionario dati delle tabelle di sistema di IBM Campaign</i>
Installare o aggiornare Campaign	Una delle seguenti guide: <ul style="list-style-type: none">• <i>IBM Campaign Guida all'installazione</i>• <i>IBM Campaign Guida all'aggiornamento</i>
Implementare i report IBM Cognos forniti con Campaign	<i>IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide</i>

Tabella 2. Configurare e utilizzare Campaign

Attività	Documentazione
<ul style="list-style-type: none">• Regolare le impostazioni di configurazione e sicurezza• Preparare Campaign per gli utenti• Eseguire i programmi di utilità ed effettuare la manutenzione• Ottenere informazioni sull'integrazione	<i>IBM Campaign Guida dell'amministratore</i>
<ul style="list-style-type: none">• Creare e distribuire campagne di marketing• Analizzare i risultati delle campagne	<i>IBM Campaign Guida dell'utente</i>
Migliorare le prestazioni del diagramma di flusso	<i>IBM Campaign Guida all'ottimizzazione</i>
Utilizzare le funzioni di Campaign	<i>IBM Macros for IBM EMM User's Guide</i>

Tabella 3. Integrare Campaign con altri prodotti

Attività	Documentazione
Integrare con eMessage	<i>IBM Campaign Guida all'installazione e Guida all'aggiornamento</i> illustrano come installare e preparare i componenti di eMessage nell'ambiente locale. <i>IBM eMessage Startup and Administrator's Guide</i> illustra come connettersi alle risorse di messaggistica ospitate. <i>IBM Campaign Guida dell'amministratore</i> illustra come configurare l'integrazione dell'offerta.
Integrare con Digital Analytics	<i>IBM Campaign Guida dell'amministratore</i>
Integrare con IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<i>IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida di integrazione</i>
Integrare con Marketing Operations	<i>IBM Marketing Operations and IBM Campaign Guida di integrazione</i>
Integrare con Opportunity Detect	<i>IBM Opportunity Detect User's Guide</i>
Integrare con Silverpop Engage	<i>IBM Campaign e IBM Silverpop Engage - Guida di integrazione</i>

Tabella 4. Eseguire lo sviluppo per Campaign

Attività	Documentazione
Sviluppare procedure personalizzate con l'API	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign Specifica API di servizi</i> • JavaDocs in devkits\CampaignServicesAPI
Sviluppare plug-in Java™ o eseguibili di riga di comando per aggiungere la convalida a Campaign	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign Guida PDK per la convalida</i> • JavaDocs in devkits\validation

Tabella 5. Visualizzare la guida

Attività	Istruzioni
Aprire la guida in linea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere >Guida > Guida per 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 i PDF	<p>Utilizzare uno dei seguenti metodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare Guida > Documentazione prodotto per accedere ai PDF di Campaign. • Scegliere Guida > Tutta la documentazione di IBM EMM Suite per accedere a tutta la documentazione disponibile. • Accedere a tutta la documentazione durante il processo di installazione dal programma di installazione di IBM EMM.
Ottenere supporto	Andare a http://www.ibm.com/ e fare clic su Supporto & download per accedere al portale di 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 istruzioni sull'integrazione, consultare la documentazione inclusa in ciascuna applicazione, nonché tutti i documenti indicati di seguito.

- **IBM Digital Analytics:** utilizza i segmenti di analitica web nei diagrammi di flusso IBM Campaign. Le istruzioni sull'integrazione sono incluse nel manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.
- **IBM eMessage:** crea campagne di marketing per l'email misurabili, utilizzate come obiettivo. *IBM Campaign Guida all'installazione e Guida all'aggiornamento* illustrano come installare e preparare i componenti di eMessage nell'ambiente locale. *IBM eMessage Startup and Administrator's Guide* illustra come connettersi alle risorse di messaggistica ospitate. *IBM Campaign Guida dell'amministratore* illustra come configurare l'integrazione dell'offerta.
- **IBM Marketing Operations:** integra le operazioni di gestione delle risorse di marketing. Consultare *IBM Marketing Operations and IBM Campaign Guida di integrazione*.
- **IBM Opportunity Detect:** identifica comportamenti dei clienti specificati e modelli nei dati del cliente e risponde a tali comportamenti e modelli nelle campagne. Opportunity Detect genera un record risultato per ogni serie di transazioni che risponde ai criteri specificati nel sistema di trigger. È possibile definire le transazioni e i pattern ricercati da Opportunity Detect ed è possibile specificare i dati che vengono scritti nel database quando quei criteri vengono rispettati. IBM Campaign può utilizzare i dati risultati di IBM Opportunity Detect per comunicare con i clienti per cui è stato trovato un determinato evento. Consultare il manuale *IBM Opportunity Detect User's Guide*.
- **IBM Silverpop Engage:** combina le capacità di messaggistica basate sul cloud di Engage con le capacità di segmentazione di IBM Campaign. L'integrazione fornisce ai marketer digitali la capacità di personalizzare e tenere traccia di ciascuna interazione del cliente, comunicare su più canali e proteggere dati personali sensibili. L'integrazione è basata su un package di script di cui si esegue il download e la configurazione per abilitare uno scambio automatizzato e sicuro di dati di segmentazione, contatto e traccia tra Campaign ed Engage. Consultare il manuale *IBM Campaign e IBM Silverpop Engage - Guida di integrazione*.
- **IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition:** fornisce una soluzione di modeling predittiva automatizzata per i marketer di database. Quando i prodotti sono integrati, è possibile eseguire modeling e punteggio all'interno del diagramma di flusso di IBM Campaign. Consultare *IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida di integrazione*.

Panoramica sull'integrazione di IBM Opportunity Detect con Campaign

Quando Opportunity Detect viene integrato con Campaign, i dati sulle transazioni del cliente prodotti da Opportunity Detect possono essere utilizzati nei diagrammi di flusso di Campaign.

Opportunity Detect consente di cercare comportamenti e pattern di clienti specificati nei dati del cliente. È possibile definire le transazioni e i pattern ricercati da Opportunity Detect ed è possibile specificare i dati che vengono scritti nel database quando quei criteri vengono rispettati.

Ad esempio, è possibile configurare Opportunity Detect per fornire i dati su importi di acquisti insoliti o su un rifiuto nell'attività. È possibile che si desideri utilizzare questi dati per i clienti obiettivo in una campagna debole per scopi di promozione o incremento.

La configurazione dell'integrazione è descritta nel manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*. Per ulteriori dettagli su Opportunity Detect consultare il manuale *IBM Opportunity Detect User's Guide* e il manuale *IBM Opportunity Detect Administrator's Guide*.

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 in 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 il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.
- Per utilizzare eMessage, consultare *IBM eMessage User's Guide*.

Attività correlate:

"Visualizzazione e modifica di asset eMessage collegati ad un'offerta Campaign" a pagina 147

Panoramica sull'integrazione di IBM Silverpop Engage con IBM Campaign

L'integrazione di IBM Campaign con IBM Silverpop Engage combina gli strumenti di segmentazione di precisione in Campaign con le robuste capacità di messaggistica basate sul cloud di IBM Silverpop Engage. Questa soluzione integrata fornisce ai marketer digitali la capacità di personalizzare e tenere traccia di ciascuna interazione del cliente, comunicare su più canali e proteggere dati personali sensibili.

Mediante l'integrazione è possibile caricare i dati di contatto e segmentazione di Campaign nelle tabelle relazionali, negli elenchi contatti e nei database Engage. Gli strumenti di messaggistica Engage consentono di utilizzare le informazioni da Campaign per rivolgersi a specifici destinatari, di personalizzare singolarmente ogni messaggio e di raggiungere clienti correnti e potenziali mediante email e messaggi di testo SMS. Da Engage, è possibile scaricare i dati di traccia e di contatto nuovamente su Campaign per rivolgersi nuovamente agli utenti che rispondono ai messaggi in modo da poter continuare la conversazione di marketing.

L'integrazione di Campaign con la serie di soluzioni Engage è basata su un package di script di cui si esegue il download e la configurazione per abilitare uno scambio automatizzato e sicuro di dati di segmentazione, contatto e traccia tra Campaign ed Engage. È possibile eseguire il caricamento di dati e scaricare gli script da una riga comandi oppure automatizzare lo scambio di dati aggiungendo gli script ai diagrammi di flusso Campaign.

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 nel proprio diagramma di flusso IBM Campaign.

Quando si crea un modello in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition, viene generato un flusso di modeling che può essere utilizzato 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 del punteggio batch.

Modifiche da IBM PredictiveInsight

Se in precedenza è stato utilizzato IBM PredictiveInsight, non sarà più possibile utilizzare le caselle dei processi legacy Modello e Punteggio. Dopo aver installato IBM Campaign versione 9.1.0 o successiva, viene annullata la configurazione delle caselle dei processi legacy Modello e Punteggio nei diagrammi di flusso esistenti.

È necessario ricreare manualmente i modelli predittivi utilizzando IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition oppure utilizzando la casella del processo Modello SPSS.

Nota: Le caselle dei processi legacy Modello e Punteggio sono inattive e non possono essere eseguite. Tuttavia, è possibile visualizzare i dettagli della configurazione.

Per eseguire la migrazione da PredictiveInsight, è necessario completare le seguenti attività:

- Eliminare le istanze della casella del processo Modello e sostituirle con la casella del processo Modello SPSS.
- Eliminare le istanze della casella del processo Punteggio e sostituirle con la casella del processo Punteggio SPSS.
- Riconfigurare le caselle dei processi downstream che utilizzano i campi di punteggio legacy per utilizzare i nuovi campi di punteggio SPSS.

Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida di integrazione*.

Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign

Campaign può essere integrato con Marketing Operations per utilizzare le 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 precedentemente eseguite in un ambiente Campaign autonomo vengono eseguite

in Marketing Operations. Una volta integrati i prodotti, è possibile eseguire le seguenti attività di Campaign in Marketing Operations.

- Gestione di campagne:
 - Creazione di campagne
 - Visualizzazione di campagne
 - Eliminazione di campagne
 - Gestione dei dettagli di riepilogo delle campagne
- Gestione dei fogli di calcolo delle celle obiettivo
- Assegnazione di offerte alle celle
- Specifica delle celle di controllo
- Creazione e compilazione di attributi personalizzati delle campagne
- Creazione e compilazione di attributi personalizzati delle celle

Queste attività sono descritte in *Marketing Operations and Campaign Guida di 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
- Analisi dettagliata di campagne/offerte/celle
- Creazione di report sulle prestazioni di una campagna (a seconda del pacchetto di reporting installato)

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

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

Informazioni sulle campagne eredità

Le campagne eredità sono campagne create in Campaign (o Affinium Campaign 7.x) prima 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 autonomo (utilizzando la versione corrente 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. La funzionalità di tali campagne resta invariata rispetto alla versione 7.x di questi prodotti, sulla base del mapping dei dati tra gli attributi di entrambi i prodotti.

È possibile utilizzare Campaign per accedere e utilizzare entrambe le tipologie di campagne eredità, anche dopo l'abilitazione dell'integrazione.

Attività correlate:

“Passaggio 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 essere utilizzati da Campaign nei diagrammi di flusso.

È possibile utilizzare Campaign per utilizzare come obiettivo 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-clic possono inoltre far uso dei segmenti IBM Digital Analytics. Gli strumenti di analisi post-clic 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 fasi di integrazione separate. Consultare la documentazione fornita con eMessage.

- La configurazione dell'integrazione è descritta in *Campaign Guida dell'amministratore*.
- L'utilizzo di segmenti definiti da IBM Digital Analytics in Campaign è descritto in "Individuazione come obiettivo di segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne" a pagina 66.

Capitolo 3. Gestione delle campagne

È possibile creare, visualizzare, modificare, eliminare, organizzare ed eseguire operazioni simili sulle campagne di marketing. Ciascuna campagna è definita dal suo obiettivo di business, dall'iniziativa, e dall'intervallo di data di validità. Una campagna consiste sempre di almeno un diagramma di flusso, dove si selezionano i destinatari e si assegnano le offerte.

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

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

È possibile aggiungere più diagrammi di flusso a una campagna quando si analizzano e si affinano i risultati. Delle campagne più complesse possono consistere in più diagrammi di flusso per gestire più flussi di offerta.

Nota: se Campaign è integrato con Marketing Operations, si utilizzano i progetti campagna in Marketing Operations per gestire le campagne. Se il sistema integrato è configurato per accedere alle campagne eredità, è possibile aprirle selezionando **Campagna > Campagne** e facendo clic sulla cartella **Progetti della campagna**. Le campagne eredità sono le campagne che erano state create in IBM Campaign prima che venisse abilitata l'integrazione. Per ulteriori informazioni, vedere "Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign" a pagina 12.

Per svolgere operazioni sulle campagne sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Attività correlate:

"Creazione di campagne" a pagina 19

"Modifica di campagne" a pagina 19

Prima di iniziare a creare le campagne

Prima di iniziare a utilizzare IBM Campaign per creare delle campagne di marketing, ci sono alcune importanti attività iniziali. Alcune di queste attività iniziali, come la creazione di modelli dell'offerta, di norma vengono eseguite dagli amministratori.

Una delle attività iniziali più importanti consiste nel rendere le informazioni su clienti e prodotti disponibili a Campaign. Per accedere ai dati utente, Campaign deve conoscere quali tabelle o file nell'origine dati utilizzare. Per rendere i propri dati disponibili per l'utilizzo in Campaign, è necessario che i file e le tabelle di database della propria società siano associati in Campaign. Questo passo viene di norma eseguito da un amministratore. Un amministratore crea anche i modelli

dell'offerta, i segmenti strategici e altri oggetti di dati per l'utilizzo nelle campagne. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Dopo che gli oggetti iniziali sono stati creati e dopo che le tabelle sono state associate, è possibile iniziare a creare le campagne di marketing.

Spesso, il primo passo consiste nel 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 fare, quali clienti includere o escludere e se utilizzare i gruppi di controllo. Dopo questa progettazione iniziale, è possibile utilizzare Campaign per creare delle 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 del processo interconnesse, che l'utente configura per eseguire le effettive attività di selezione e manipolazione dei dati, e di traccia delle risposte, richieste per la campagna. Ogni casella del processo esegue un'azione specifica, come ad esempio la selezione di clienti, la loro segmentazione, l'unione di dati o la generazione di un elenco posta o di un elenco chiamate. Configurando e connettendo le caselle del processo in un diagramma di flusso, si determina la logica della campagna.

Le offerte vengono create esternamente a un diagramma di flusso e vengono assegnate quando si configura una casella del processo contatti, come ad esempio un Elenco posta o un Elenco chiamate, in un diagramma di flusso. Le offerte possono anche essere assegnate sul foglio di calcolo delle celle obiettivo, che fornisce una matrice visiva di segmenti e offerte.

Si utilizza Campaign per definire le offerte. Si crea quindi un diagramma di flusso dove si selezionano i clienti o i potenziali clienti da contattare, si assegnano le offerte alle selezioni operate e si genera un elenco di 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 fidelizzazione che utilizza più canali al fine di consegnare un'offerta, consultare "Esempio: Campagna di fidelizzazione a più canali".

Esempio: Campagna di fidelizzazione a più canali

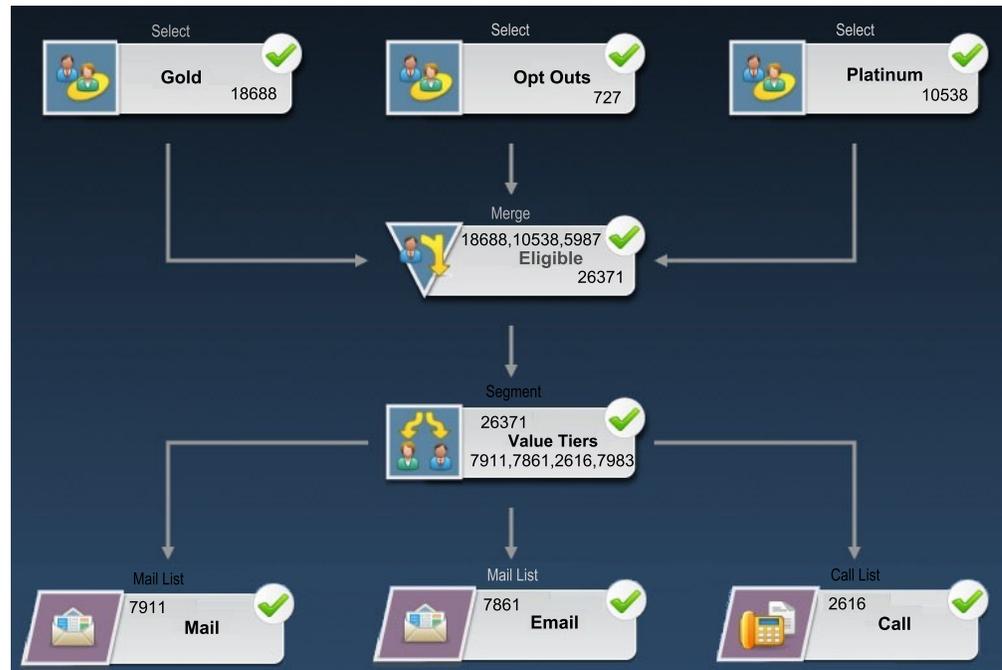
Questo esempio mostra due diagrammi di flusso che sono stati progettati per una campagna di marketing.

Questa campagna di fidelizzazione utilizza più canali per consegnare un'offerta a clienti altrimenti a rischio di abbandono per logorio. Vengono utilizzati due diagrammi di flusso:

- Un diagramma di flusso di contatto genera degli elenchi di clienti a cui verrà inviata l'offerta, utilizzando un canale differente per ciascun segmento.
- Un diagramma di flusso di risposta terrà traccia delle risposte all'offerta e renderà i dati relativi alle risposte disponibili per la creazione di report e l'analisi.

Diagramma di flusso di contatto

Questo esempio mostra un diagramma di flusso di contatto di una campagna di fidelizzazione di esempio. Questo diagramma di flusso seleziona i clienti idonei in ciascun segmento di valore e produce elenchi di contatto per un diverso canale di ciascun segmento.



Nel primo livello del diagramma di flusso, i processi Selezione si occupano di selezionare i clienti nei segmenti Gold e Platinum, nonché i clienti che hanno scelto di essere esclusi dalle comunicazioni di marketing.

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

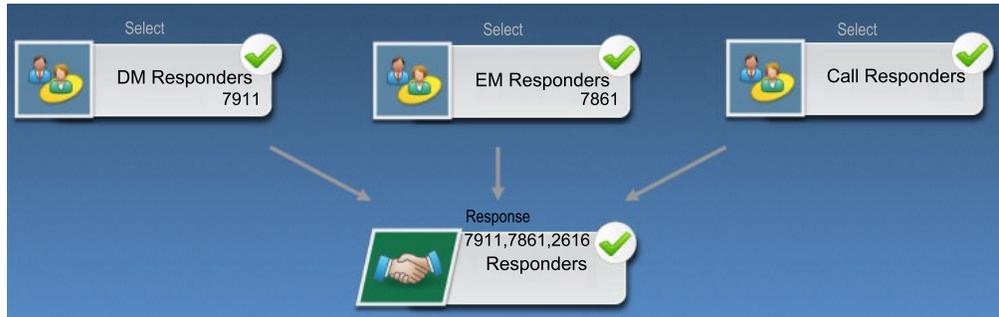
Successivamente, un processo Segmento divide tutti i clienti idonei in livelli di valore in base ai loro punteggi.

Infine, 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 alla posta diretta, alle email e alle offerte telefoniche, acquisite tramite call center e sistemi di raccolta risposte. Le informazioni di risposta vengono compilate esternamente all'applicazione Campaign. Ad esempio, un call center potrebbe registrare le risposte in un database o in un file flat. Quando le informazioni di risposta sono rese disponibili in Campaign, il diagramma di flusso di risposta può eseguire delle query dei dati.

L'esempio riportato di seguito mostra il diagramma di flusso di traccia delle risposte della campagna di fidelizzazione. 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 varie tabelle di sistema della cronologia delle risposte, in cui è possibile accedere ai dati per l'analisi utilizzando i report relativi a prestazioni e redditività di Campaign.



Accesso alle campagne

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

Procedura

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

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

2. Effettuare una delle seguenti azioni:

- Per un **ambiente Campaign autonomo**: nella pagina Tutte le campagne sono elencate tutte le campagne e le cartelle delle campagne per le quali si dispone almeno dell'accesso in lettura. Fare clic sul nome di una campagna per aprirla.
- Per un **ambiente Marketing Operations-Campaign integrato**: fare clic sul link relativo alla cartella **Progetti della campagna** per accedere ai progetti della 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. Se si desidera, è possibile configurare questa vista per visualizzare tutti i progetti campagna.

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: nella pagina Tutte le campagne vengono visualizzate le campagne eredità, create prima dell'integrazione dell'ambiente. Fare clic sul nome di una campagna eredità per aprirla. È possibile inoltre utilizzare il link della cartella **Progetti della campagna** per accedere alle campagne create tramite Marketing Operations.

Operazioni successive

- Per informazioni sui progetti campagna, consultare *IBM Marketing Operations and IBM Campaign Guida di integrazione*.
- Per informazioni sulle viste dei progetti, consultare il manuale *IBM Marketing Operations Guida dell'utente*.
- Per informazioni sulle campagne eredità, vedere "Informazioni sulle campagne eredità" a pagina 13.
- Per informazioni sulla configurazione di Campaign per abilitare l'accesso alle campagne eredità, consultare la documentazione relativa all'aggiornamento.

Creazione di campagne

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

Informazioni su questa attività

Nota: se Campaign è integrato con Marketing Operations, è possibile creare campagne dal menu **Operazioni > Progetti**. Consultare la documentazione Marketing Operations per ulteriori informazioni.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

La pagina Tutte le campagne visualizza le cartelle o le campagne nella partizione corrente.

2. Fare clic sull'icona **Aggiungi una campagna** .
3. Completare i campi **Riepilogo della campagna** nella pagina Nuova campagna. Scegliere **Guida > Guida per questa pagina** per visualizzare le descrizioni di ciascun campo.
4. Eseguire una delle seguenti azioni.
 - Fare clic su **Salva e termina** per salvare la campagna senza aggiungere ancora un diagramma di flusso. Utilizzare questo approccio se si desidera eseguire altri passi iniziali prima di creare i diagrammi di flusso. Ad esempio, è possibile creare e associare offerte e segmenti strategici a una campagna prima di creare i diagrammi di flusso.
 - Fare clic su **Salva e aggiungi un diagramma di flusso** per iniziare subito a creare un diagramma di flusso per la campagna.

Concetti correlati:

Capitolo 3, "Gestione delle campagne", a pagina 15

Modifica di campagne

Gli utenti con le autorizzazioni appropriate possono utilizzare la pagina Riepilogo della campagna per modificare i dettagli di una campagna e 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 l'aggiunta di diagrammi di flusso, segmenti od offerte a una campagna.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > 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 della campagna per aprire una scheda specifica per la modifica.
3. Scegliere **Guida > Guida per questa pagina** per visualizzare le spiegazioni di ciascun campo nella scheda Riepilogo.
4. È possibile eseguire molte azioni dalla pagina Riepilogo della campagna.
 - Per modificare i dettagli relativi alla campagna, fare clic sull'icona **Modifica riepilogo**  nella barra degli strumenti e, una volta terminato, fare quindi clic sul pulsante **Salva e termina**.
 - 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 od offerte, utilizzare le icone appropriate nella barra degli strumenti.
 - Per modificare un diagramma di flusso, fare clic su una scheda di diagramma di flusso e fare quindi clic sull'icona **Modifica**  in tale scheda.
 - Per modificare il foglio di calcolo delle celle obiettivo della campagna, fare clic sulla scheda **Celle obiettivo** e fare quindi clic sull'icona **Modifica** .
 - Per accedere ai report, fare clic sulla scheda **Analisi**.

Concetti correlati:

Capitolo 3, "Gestione delle campagne", a pagina 15

Organizzazione delle campagne in cartelle

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

Informazioni su questa attività

I nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.

Attenersi alla seguente procedura per organizzare le campagne in cartelle.

Procedura

1. Scegliere **Campaign > Campagne**.
2. Utilizzare la pagina Tutte le campagne per effettuare le seguenti operazioni.

Opzione	Descrizione
Aggiungere una cartella al livello principale	Fare clic sull'icona Aggiungi una sottocartella  .
Aggiungere una sottocartella	Selezionare una cartella e fare quindi clic sull'icona Aggiungi una sottocartella  .
Modificare un nome cartella o una descrizione	Selezionare una cartella e fare quindi clic sull'icona Rinomina  .
Spostare una cartella	Selezionare una cartella, selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera spostare e fare quindi clic sull'icona Sposta  .
Spostare una campagna	Selezionare la casella di spunta accanto alla campagna che si desidera spostare e fare quindi clic sull'icona Sposta  .
Eliminare una cartella vuota	Selezionare le caselle di spunta accanto alle cartelle che si desidera eliminare, fare clic sull'icona Elimina selezionati  e confermare quindi l'eliminazione.

Stampa di campagne

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

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.
2. Selezionare la scheda per la campagna che si desidera stampare.
3. Fare clic sull'icona **Stampa**  .

Eliminazione di campagne

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

Informazioni su questa attività

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

Procedura

1. Scegliere **Campagna > Campagne** e localizzare 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 prova a eliminare una campagna con dei record della cronologia dei contatti o delle risposte, un messaggio di avviso indica che tutti i record relativi alla cronologia dei contatti e delle risposte saranno eliminati. Se si desidera conservare la cronologia dei contatti e delle risposte corrispondenti, fare clic su **Annulla**.

4. Fare clic su **OK** per eliminare permanentemente la campagna.

Risultati

La campagna selezionata è ora eliminata.

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

Come utilizzare i gruppi di controllo per misurare i risultati di una campagna

È possibile escludere volontariamente un campione casuale di potenziali clienti o di 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 quella degli utenti che hanno ricevuto l'offerta per determinare l'efficacia della campagna.

I controlli sono applicati a livello di cella. Le celle che contengono degli ID volontariamente escluse dall'utente per finalità di analisi sono dette 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, Target Cell Spreadsheet), è possibile specificare, facoltativamente, una cella di controllo per ogni cella obiettivo.

In Campaign, i controlli sono sempre controlli degli esclusi. In altre parole, essi non vengono contattati con un'offerta, anche se si qualificano per l'offerta. Ai contatti che appartengono alle celle di controllo non viene assegnata alcuna offerta e non vengono inclusi negli elenchi di output del processo contatti. Gli holdout ("nessun contatto") non ricevono comunicazioni, ma vengono misurati con il gruppo obiettivo per un confronto.

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

- Per creare i gruppi di controllo, utilizzare il processo Esempio. Il processo Esempio fornisce diverse opzioni per escludere gli ID (Casuale, Ogni due X, Porzioni sequenziali).
- Per escludere i gruppi di controllo dalle offerte, configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate in un diagramma di flusso. Quando si configura il processo per assegnare offerte alle celle, è possibile, facoltativamente, escludere i gruppi di controllo dal contatto.

- Se si lavora con un foglio di calcolo delle celle obiettivo, 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 possono essere assegnate delle offerte.
- Le tabelle della cronologia dei contatti vengono popolate quando si esegue il diagramma di flusso in modalità produzione. La cronologia dei contatti identifica i membri delle celle di controllo e le offerte che non sono state inviate (non inviate a controlli). Queste informazioni consentono l'analisi e il confronto tra celle obiettivo e celle di controllo per i calcoli degli incrementi e del ritorno degli investimenti.
- Utilizzare il processo Risposta in un diagramma di flusso per tracciare le risposte del gruppo di controllo contemporaneamente alle risposte all'offerta.
- I report Prestazioni della campagna e Prestazioni dell'offerta indicano l'incremento, o la differenza, nella risposta da una cella obiettivo attiva che ha ricevuto un'offerta.

Quando si pianifica un'offerta, valutare se si desidera utilizzare i gruppi di controllo esclusi per le celle a cui viene assegnata l'offerta. I gruppi di controllo sono un potente strumento di analisi per misurare l'efficacia delle campagne.

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.

Passaggio 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.

Informazioni su questa attività

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

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

Viene visualizzata la pagina Tutte le campagne, con le cartelle o le campagne presenti nella partizione corrente. Vengono elencate solo le 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 nella scheda **Riepilogo**.

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

Marketing Operations si apre e viene visualizzata la scheda **Riepilogo** del progetto collegato.

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

Concetti correlati:

“Informazioni sulle campagne eredità” a pagina 13

Capitolo 4. Gestione dei diagrammi di flusso

IBM Campaign utilizza diagrammi di flusso per definire la logica della campagna. Ogni diagramma di flusso in una campagna esegue una sequenza di azioni sui dati archiviati nel database clienti o nei file flat.

Ogni campagna di marketing è costituita da almeno un diagramma di flusso. Ogni diagramma di flusso è costituito da almeno un processo. È possibile configurare e collegare i processi per eseguire la modifica dei dati, creare elenchi di contatti e registrare la traccia dei contatti e delle risposte per la propria campagna.

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

Ad esempio, un diagramma di flusso potrebbe includere un processo Selezione, collegato ad un processo Segmento, collegato a sua volta ad un processo Elenco chiamate. Il processo Selezione può essere configurato per selezionare tutti i clienti del database che vivono nel nord-est. Il processo Segmento può segmentare quei clienti in livelli di valore, ad esempio Oro, Argento e Bronzo. Il processo Elenco Chiamate assegna offerte, genera un elenco di contatti per una campagna di telemarketing e registra i risultati nella cronologia dei contatti.

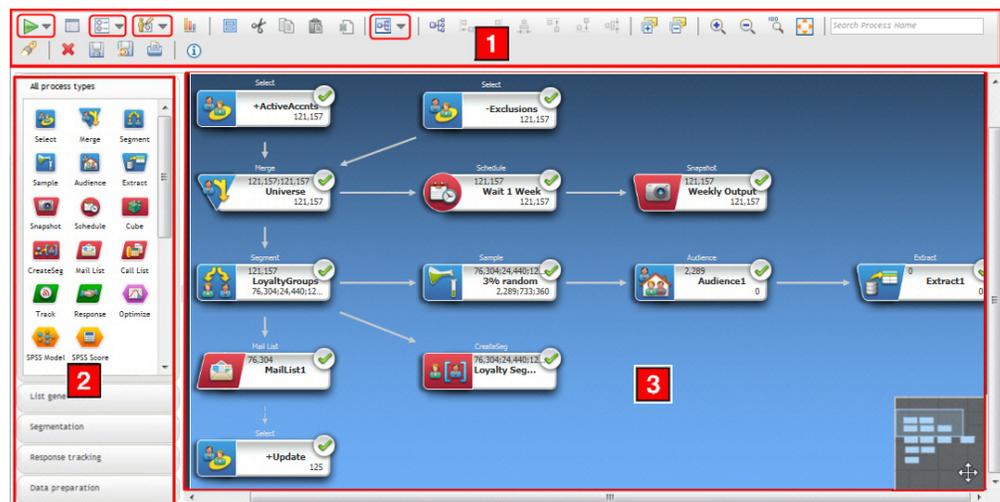
Nota: per utilizzare i diagrammi di flusso, è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate assegnate da un amministratore.

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.

È possibile aprire un solo diagramma di flusso alla volta. Se si prova ad aprire un altro diagramma di flusso mentre ne è aperto già uno, viene richiesto di salvare le proprie modifiche. Per aprire due diagrammi di flusso contemporaneamente, consultare “Visualizzazione di due diagrammi di flusso affiancati” a pagina 39.

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



La finestra del diagramma di flusso è composta dai seguenti elementi.

Tabella 6. Elementi della finestra del diagramma di flusso

Elemento	Descrizione
<p>1 Menu della barra degli strumenti</p>	<p>Gli elementi cerchiati sono menu. Posizionare il mouse su un menu per visualizzarne il nome. Per aprire un menu, fare clic sulla freccia accanto al menu.</p> <ul style="list-style-type: none">  Utilizzare il menu Esegui per avviare esecuzioni di test e di produzione di un diagramma di flusso.  Utilizzare il menu Opzioni per utilizzare macro personalizzate, oggetti archiviati, variabili, registrazione ed eseguire funzioni simili.  Gli amministratori possono utilizzare il menu Amministrazione per eseguire azioni sui singoli diagrammi di flusso. Per i dettagli, consultare il manuale <i>Campaign Guida dell'amministratore</i>.  Utilizzare il menu Modifica layout per riposizionare tutti i processi in un diagramma di flusso. Per ulteriori informazioni, vedere "Regolazione dell'aspetto del diagramma di flusso" a pagina 27.
<p>1 Icone della barra degli strumenti</p>	<p>La barra degli strumenti fornisce le opzioni per utilizzare i diagrammi di flusso. Posizionare il cursore su ogni icona per visualizzarne la funzione. Alcune delle opzioni più comunemente utilizzate sono descritte di seguito. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Guida: fare clic sull'icona di informazioni  per un elenco di argomenti che descrivono come utilizzare i diagrammi di flusso. Utilizzare le icone Annotazione   per mostrare o nascondere tutte le annotazioni aggiunte al diagramma di flusso. Fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo per aggiungere, rimuovere, mostrare o nascondere le singole annotazioni. Fare clic su Adatta contenuto  per ridimensionare il diagramma di flusso in modo che rientri nell'area di lavoro. Utilizzare le icone Zoom   per ingrandire o ridurre. Cercare un processo immettendo una qualsiasi 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 .
<p>2 Tavolozza</p>	<p>La tavolozza sul lato sinistro della finestra contiene i processi che si utilizzano per creare il diagramma di flusso. Trascinare un processo dalla tavolozza all'area di lavoro, quindi configurare e connettere i processi nell'area di lavoro.</p> <p>Per impostazione predefinita, vengono visualizzati tutti i tipi di processo. Utilizzare i pulsanti categoria (Creazione elenco, Segmentazione, Traccia risposta, Preparazione dati) per visualizzare un sottoinsieme dei processi in base alla categoria.</p>

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

Elemento	Descrizione
 Area di lavoro	<p>L'area di lavoro è dove si configurano e si connettono i processi per determinare il flusso di lavoro e la modalità di funzionamento del diagramma di flusso.</p> <p>Per configurare un processo, fare doppio clic su di esso.</p> <p>Per connettere un processo ad un altro, mantenere il cursore su una casella del processo finché non vengono visualizzate quattro frecce, quindi trascinare una freccia di connessione ad un'altra casella del processo.</p> <p>Fare clic con il tasto destro su qualunque casella del processo per aprire un menu delle opzioni.</p> <p>Fare clic con il tasto destro del mouse sull'area di lavoro per visualizzare ulteriori opzioni.</p> <p>Utilizzare l'area di panoramica (la piccola area nell'angolo inferiore destro dell'area di lavoro) per evidenziare la parte del diagramma di flusso che si desidera visualizzare. Questa rappresentazione visiva dell'area di lavoro è utile quando non tutte le caselle rientrano nello schermo allo stesso tempo.</p>

Concetti correlati:

Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263

Attività correlate:

"Creazione di diagrammi di flusso" a pagina 28

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. Esse non influenzano il flusso di dati. La direzione delle linee di connessione tra i processi determina il flusso di dati.

Prima di iniziare

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

Informazioni su questa attività

Attenersi alla seguente procedura per modificare l'aspetto di un diagramma di flusso.

Procedura

- 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 con struttura ad albero. Utile quando ogni casella del processo ha un input singolo.
 - **Grafico organizzazione:** organizza i diagrammi di flusso semplici ed è efficace con i diagrammi di flusso che hanno un singolo input a partire dall'inizio.

- **Circolare:** organizza le caselle del processo in maniera 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 affinché la maggior parte dei link 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 su un layout orizzontale o verticale:
 - a. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'area di lavoro del diagramma di flusso.
 - b. Scegliere **Visualizza > Orizzontale/Verticale** oppure fare clic sull'icona **Orizzontale/Verticale**  nella barra degli strumenti.
Se questa opzione causa una sovrapposizione delle linee di connessione, selezionare **Visualizza > Connessioni angolate** due volte per ritracciare le linee di connessione.
Per fare in modo che le linee di connessione vengano visualizzate al di sotto delle caselle dei processi, deselezionare **Sovrapponi connessioni** nel menu **Visualizza**.
 3. Per allineare due o più caselle del processo, trascinare una casella di selezione intorno ad almeno due processi e utilizzare quindi 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**  oppure l'icona **Allinea al centro (verticale)** .
 - Per allineare le caselle in una colonna: utilizzare l'icona **Allinea a sinistra** , l'icona **Allinea a destra**  oppure 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 che si sovrappongono.
È inoltre possibile selezionare una singola casella del processo e trascinarla in una nuova posizione.

Creazione di diagrammi di flusso

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

Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere un diagramma di flusso alla campagna creandone uno nuovo o copiando un diagramma esistente. Un altro modo per creare diagrammi di flusso è utilizzare la libreria dei modelli per salvare e quindi riutilizzare sequenze di caselle del processo e logiche di campagna comuni. Per ulteriori informazioni, leggere le informazioni relative ai modelli. La procedura seguente spiega come creare un nuovo diagramma di flusso.

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

Procedura

1. Nella campagna o nella sessione a cui si desidera 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: in **Tipo di diagramma di flusso**, l'unica opzione disponibile è **Diagramma di flusso del batch standard**, a meno che l'utente non disponga di una licenza Interact. Se è stata installata una versione con licenza Interact, è possibile selezionare anche **Diagramma di flusso interattivo**.

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

Viene visualizzata la finestra del diagramma di flusso, che include la tavolozza dei processi a sinistra, una barra degli strumenti in alto e un'area di lavoro del diagramma di flusso vuota.

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

Un diagramma di flusso di solito inizia con uno o più processi Selezione o Destinatario per definire i clienti o altre entità commerciali con cui lavorare.

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

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

6. Collegare 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.

Concetti correlati:

“Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso” a pagina 25

Appendice A, “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign”, a pagina 263

Riferimenti correlati:

“Elenco di processi Campaign” a pagina 52

Considerazioni sulla progettazione dei diagrammi di flusso

Quando si creano diagrammi di flusso, tenere presenti le seguenti considerazioni.

- **Evitare le 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 Selezione il cui output fornisce l'input ad un processo CreateSeg. (b) Il processo CreateSeg genera un segmento strategico come proprio output. (c) L'utente utilizza quel segmento come input per il processo Selezione. 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.

Annotazione di diagrammi di flusso

È possibile annotare un diagramma di flusso per comunicare con altri utenti del diagramma di flusso e chiarire l'intenzione e la funzionalità dei processi. Le annotazioni vengono visualizzate come note adesive gialle.

Informazioni su questa attività

Utilizzare le annotazioni per porre domande e dare risposte tra i membri del team o comunicare dettagli sull'implementazione quando un diagramma di flusso viene sviluppato. Ad esempio, un analista può aggiungere un'annotazione per spiegare la logica di selezione per un processo e il responsabile di marketing può utilizzare l'annotazione per richiedere modifiche.

Le annotazioni possono integrare le informazioni ottenute spostando il mouse su un elenco, fornite nel campo Nota della scheda Generale della finestra di dialogo di configurazione del processo. Ad esempio, nel campo Nota potrebbero essere descritti i criteri di selezione, ma un'annotazione può essere aggiunta per porre domande.

Ciascuna casella del processo in un diagramma di flusso può contenere al massimo un'annotazione. Una casella del processo che contiene un'annotazione include un'icona di piccola annotazione. L'icona consente di identificare quali processi contengono annotazioni se le annotazioni sono nascoste.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo e selezionare **Annotazioni > Aggiungi annotazione**.
3. Immettere le informazioni che si desidera comunicare. Un'icona di piccola annotazione viene aggiunta alla casella del processo in modo da poter indicare che il processo è annotato, anche se le annotazioni sono nascoste.
4. Una volta eseguita l'operazione, salvare il diagramma di flusso.

Quando si salva un diagramma di flusso, lo stato mostra/nascondi per le annotazioni viene conservato e qualsiasi annotazione vuota viene rimossa.

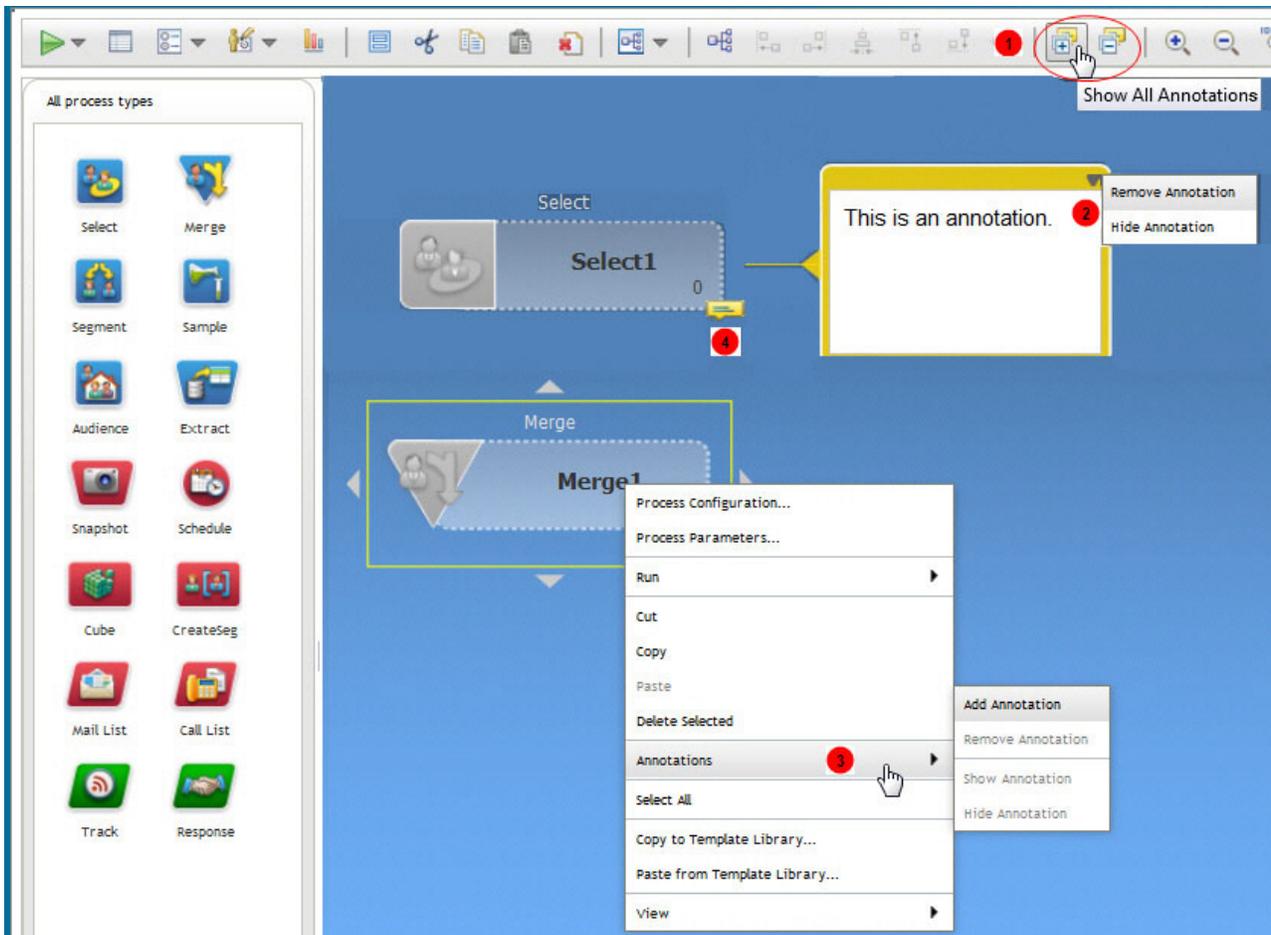
Nella tabella che segue viene illustrato come utilizzare le annotazioni.

Azione	Dettagli
Aggiungere un'annotazione	Nel diagramma di flusso in modalità Modifica, fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo e selezionare Annotazioni > Aggiungi annotazione . È possibile utilizzare un massimo di 1024 caratteri. Ciascuna casella del processo può contenere solo un'annotazione. Le annotazioni non vengono salvate fino a quando non si salva il diagramma di flusso.
Modificare un'annotazione	Nel diagramma di flusso in modalità Modifica, visualizzare l'annotazione. Fare clic sull'annotazione e apportare le modifiche. Un'annotazione può essere modificata da chiunque disponga dell'autorizzazione per modificare il diagramma di flusso.

Azione	Dettagli
Rimuovere un'annotazione	<p>Utilizzare uno dei metodi nel diagramma di flusso in modalità Modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo e selezionare Annotazioni > Rimuovi annotazione. • Quando viene visualizzata un'annotazione, utilizzare il menu nell'annotazione per selezionare Rimuovi annotazione. <p>Un'annotazione può essere rimossa da chiunque disponga dell'autorizzazione per modificare il diagramma di flusso. Un'annotazione viene rimossa automaticamente se viene eliminata la relativa casella del processo.</p>
Mostrare o nascondere tutte le annotazioni	<p>In modalità di visualizzazione o di modifica, fare clic sul pulsante Mostra tutte le annotazioni o Nascondi tutte le annotazioni nella barra degli strumenti del diagramma di flusso. In modalità Modifica, quando si salva il diagramma di flusso, lo stato viene conservato.</p>
Mostrare o nascondere una specifica annotazione	<p>Utilizzare uno dei metodi nel diagramma di flusso in modalità Modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fare clic con il tasto destro del mouse su una casella del processo e selezionare Mostra annotazione o Nascondi annotazione dal menu Annotazioni. • Quando viene visualizzata un'annotazione, utilizzare il menu nell'annotazione per selezionare Nascondi annotazione. <p>Quando si salva il diagramma di flusso, lo stato viene conservato.</p>
Spostare un'annotazione	<p>Annotazioni vengono sempre visualizzate a destra della casella del processo associato. Se si sposta una casella del processo, viene spostata anche l'annotazione. In modalità di visualizzazione o di modifica, è possibile trascinare un'annotazione in una nuova posizione ma la posizione non viene salvata quando si esce dal diagramma di flusso.</p>
Copiare le annotazioni	<p>Le annotazioni vengono copiate nelle seguenti situazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se si taglia/copia/incolla una casella del processo che contiene un'annotazione. Se si salva una casella del processo in un modello e si incolla il modello. Se si copia un diagramma di flusso. Per il metodo c, lo stato di visualizzazione originale delle annotazioni viene conservato.
Selezionare o ridimensionare un'annotazione	<p>Le annotazioni non possono essere selezionate o ridimensionate e non sono interessate dallo zoom.</p>
Salvare le annotazioni	<p>È necessario salvare il diagramma di flusso, altrimenti le annotazioni non vengono conservate.</p>
Stampare le annotazioni	<p>Quando si stampa un diagramma di flusso, vengono stampate anche le annotazioni visibili. Mostrare tutte le annotazioni che si desidera stampare. Solo le annotazioni visibili nell'area di lavoro vengono salvate. Le annotazioni che si trovano al di fuori dell'area dello schermo potrebbero non essere stampate.</p>

Esempio

Nella seguente immagine sono riportati i menu e le icone delle annotazioni.



Elemento	Descrizione
1	Utilizzare le icone della barra degli strumenti per mostrare o nascondere tutte le annotazioni nel diagramma di flusso.
2	Utilizzare il menu di un'annotazione per rimuovere (eliminare) o nascondere l'annotazione. Per accedere al menu, è necessario mostrare l'annotazione.
3	Fare clic con il tasto destro del mouse su un processo e utilizzare il menu Annotazioni per aggiungere, rimuovere, mostrare o nascondere un'annotazione.
4	L'icona dell'annotazione indica quali processi contengono annotazioni.

Esecuzioni di test per i diagrammi di flusso

È possibile avviare esecuzioni di test su un diagramma di flusso o su un ramo, se non si desidera generare dati o aggiornare tabelle o file.

Quando si avvia 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 dell'esecuzione di test e dell'esecuzione di produzione.
- La soppressione globale viene applicata quando si esegue un test dei processi, dei rami o dei diagrammi di flusso.
- L'opzione **Impostazioni avanzate > Impostazioni esecuzione di test > Abilita output** determina se l'output viene generato durante le esecuzioni di test.

Effettuare le esecuzioni di test sui processi e sui rami durante la creazione dei diagrammi di flusso, in modo da poter risolvere gli errori quando si verificano. Ricordarsi di salvare ogni diagramma di flusso prima dell'esecuzione o del test.

Verifica di un diagramma di flusso

Quando si esegue un 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.

Prima di iniziare

Salvare sempre un diagramma di flusso modificato prima di sottoporlo a test.

Procedura

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 di test, il diagramma di flusso continua l'esecuzione e viene salvato al completamento. 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 sospendere 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**.

Verifica di un ramo del diagramma di flusso

Quando si esegue un 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 errori.

Procedura

1. In una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo nel ramo di cui si desidera eseguire un test.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Ramo selezionato per l'esecuzione di test**.

Risultati

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 funzione di convalida effettua le seguenti verifiche di un diagramma di flusso:

- 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 riporta 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 soprattutto 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 tutti gli errori.

Procedura

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. Se si corregge ciascun errore e si esegue nuovamente la convalida, gli eventuali errori restanti vengono visualizzati in successione.

Esecuzione di diagrammi di flusso

È possibile eseguire un intero diagramma di flusso, un ramo o un singolo processo nel diagramma di flusso. Per ottenere risultati migliori, avviare 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 uno snapshot dell'elenco di ID e leggere dall'elenco per ciascuna esecuzione di diagramma 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.

Procedura

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 dell'esecuzione vengono salvati nelle tabelle di sistema appropriate. Una volta eseguito correttamente, ciascun processo visualizza un segno di spunta. In caso di errori, il processo riporta 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 nei report. Una volta salvato il diagramma di flusso, i risultati delle esecuzioni ripetute sono immediatamente disponibili.

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

4. Fare clic sulla scheda **Analisi** e visualizzare il report **Riepilogo di stato del diagramma di flusso Campaign** per determinare se si sono verificati errori durante l'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.

Procedura

1. In una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo nel 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 record della cronologia dei contatti, viene richiesto di scegliere le opzioni della cronologia di

esecuzione prima di continuare. Per i dettagli, consultare “Aggiornamento della cronologia dei contatti attraverso un'esecuzione di produzione” a pagina 196. Se eseguito correttamente, ciascun processo visualizza un segno di spunta. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.

Sospensione dell'esecuzione di un 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.

Informazioni su questa attività

È possibile, ad esempio, sospendere un'esecuzione per liberare risorse di calcolo sul server. Dopo aver sospeso un'esecuzione, è possibile continuare l'esecuzione o arrestarla.

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

Procedura

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

Arresto dell'esecuzione di un diagramma di flusso

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

Procedura

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

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

Proseguimento di un'esecuzione di un diagramma di flusso arrestata

Per eseguire un diagramma di flusso dal punto in cui è stato arrestato, è possibile eseguire il ramo del diagramma di flusso che inizia con il processo in cui il diagramma di flusso è stato arrestato. Questo processo viene rieseguito insieme a tutti i processi downstream.

Procedura

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

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare il manuale *Campaign Guida dell'utente*.

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

Quando si continua un'esecuzione in pausa, l'esecuzione riprende nel punto esatto in cui era stata interrotta. Ad esempio, se un processo Selezione è stato sospeso dopo l'elaborazione di 10 record, riprenderà con l'elaborazione dell'undicesimo record.

Procedura

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

Nota: se si dispone delle autorizzazioni appropriate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Risoluzione dei problemi relativi agli errori di runtime

I processi configurati correttamente vengono visualizzati a colori (ogni specifico colore riflette 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 puntatore del mouse sul processo per visualizzare un messaggio di errore descrittivo.

Se l'esecuzione di un diagramma di flusso viene arrestata 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, il diagramma di flusso non è visualizzato e l'esecuzione si arresta a causa di un errore di connessione al database, i processi non riporteranno una **X** rossa. Il diagramma di flusso verrà invece visualizzato come al momento dell'ultimo salvataggio.

Si consiglia inoltre di consultare il file di log per informazioni sugli errori di sistema e di esaminare i report Analisi e Prestazioni/Redditività della campagna per verificare che i risultati siano quelli previsti.

Copia di diagrammi di flusso

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

Procedura

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 relativa 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: è anche possibile fare doppio clic su una cartella per selezionarla e accettare l'ubicazione in un unico passo.

Risultati

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 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

È possibile modificare un diagramma per aggiungere o rimuovere i processi o per configurare i processi. È anche possibile modificare il nome e la descrizione del diagramma di flusso.

Apertura di un diagramma di flusso per la modifica

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

Procedura

1. Per aprire un diagramma di flusso per la modifica, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Nella pagina Campagne, fare clic sull'icona **Modifica una scheda** accanto alla campagna e selezionare un diagramma di flusso dal menu.
 - Aprire la campagna, quindi 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 il diagramma di flusso direttamente in modalità **Modifica**.
 - Aprire la scheda **Analisi** della campagna, fare clic sul link del 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 il diagramma di flusso direttamente in modalità **Modifica**.
2. Se si tenta di modificare un diagramma di flusso che è già in corso di modifica da parte di un altro utente, Campaign avvisa che il diagramma è aperto da un altro utente.

Importante: se si continua l'apertura del diagramma di flusso, le modifiche dell'altro utente vengono perse immediatamente e in modo permanente. Per evitare la perdita di lavoro, non continuare l'apertura senza prima aver consultato l'altro utente.

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.

Procedura

1. Aprire il diagramma di flusso in modifica.
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 specifiche restrizioni sui caratteri. Consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.

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 di 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 dei processi o apportare modifiche.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > 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, quindi fare clic sulla scheda del diagramma di flusso.
 - Aprire la scheda Analisi della campagna, quindi fare clic sul nome del diagramma di flusso che si desidera modificare.

Operazioni successive

Se si desidera visualizzare maggiori dettagli sul diagramma di flusso, ad esempio in che modo sono configurati i processi, è necessario aprire il diagramma di flusso per la revisione 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 revisione 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.

Informazioni su questa attività

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 diagrammi di flusso" a pagina 61.

Procedura

1. Aprire Internet Explorer.
2. Accedere alla suite di IBM Enterprise Marketing Management (EMM) e navigare ad un diagramma di flusso di Campaign solo in modalità di visualizzazione.
3. Nella finestra del browser aperta al passo 1, selezionare **File > Nuova sessione** nella barra dei 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 di Campaign solo in modalità di visualizzazione.

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

Revisione dei diagrammi di flusso

A seconda delle autorizzazioni di cui si dispone, potrebbe essere consentita la revisione, 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 avviare esecuzioni di produzione. L'opzione di salvataggio automatico del diagramma di flusso è disabilitata e non può essere abilitata. Per salvare le modifiche a un diagramma di flusso, è necessario disporre delle autorizzazioni per la modifica.

Informazioni su questa attività

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

Aprire un diagramma di flusso in modalità revisione allo stesso modo in cui si apre in modalità Modifica. Le autorizzazioni assicurano che si possa accedere ai diagrammi di flusso solo in modalità revisione, qualora non si disponga delle autorizzazioni per la modifica.

Attenersi alla seguente procedura per riesaminare un diagramma di flusso.

Procedura

1. Per aprire un diagramma di flusso, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Nella pagina Campaign, 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 revisione 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 revisione 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).
- Avviare esecuzioni di test, se si dispone delle autorizzazioni appropriate.

Importante: anche in modalità revisione, le esecuzioni di test possono generare output ed eseguire trigger. Inoltre, se si dispone delle autorizzazioni appropriate, è possibile modificare le macro personalizzate e i trigger nel diagramma di flusso, quindi è possibile modificare il diagramma di flusso.

Eliminazione di diagrammi di flusso

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

Informazioni su questa attività

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, Ottimizzazione o un processo contatti) non vengono eliminati e la cronologia dei contatti e delle risposte vengono conservate.

Utilizzare la seguente procedura per eliminare un diagramma di flusso.

Procedura

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

Importante: se si tenta di eliminare un diagramma di flusso che un altro utente sta modificando, Campaign avvisa che il diagramma è aperto da un altro utente. Se si continua, le modifiche dell'altro utente vengono 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 di diagrammi di flusso

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

Informazioni su questa attività

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

Procedura

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

Indicazione dell'ubicazione in cui salvare un file di log del diagramma di flusso

Seguire questa procedura per specificare l'ubicazione del file di log per qualsiasi diagramma di flusso che può essere modificato dall'utente.

Informazioni su questa attività

I file di log del diagramma di flusso vengono salvati in un'ubicazione predefinita. Se l'amministratore imposta Campaign | partitions | partition[n] | server | logging | AllowCustomLogPath su **TRUE** e si dispone delle autorizzazioni di registrazione appropriate, è possibile specificare un'ubicazione diversa del file di log per qualsiasi diagramma di flusso che è possibile modificare.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso per le modifiche.
2. Aprire il menu **Opzioni**  e selezionare **Modifica percorso log**. Viene visualizzata la finestra Seleziona percorso di log.
3. Selezionare un'ubicazione nell'elenco **Directory**. Facoltativo: fare doppio clic su un nome di directory per visualizzare le sottodirectory in essa contenute.
4. Facoltativamente, è possibile creare una nuova directory sul server Campaign facendo clic sull'icona **Nuova cartella**  sopra l'elenco **Directory**.
5. Una volta selezionata la directory nell'elenco, fare clic su **Apri** per accettare la selezione.

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 di tale diagramma per analizzare l'accuratezza di ogni processo. I suddetti report indicano quali ID sono selezionati e in che modo ciascun processo downstream influisce sull'elenco di selezioni.

Prima di iniziare

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 il manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore* per informazioni sulle autorizzazioni dei report delle celle per il ruolo amministrativo definito dal sistema.

Informazioni su questa attività

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 di dati in tutto il diagramma di flusso, da un processo al 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, ovvero nomi, numeri di telefono e indirizzi email di ogni ID nella cella.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità 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)”
 - “Produzione profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)” a pagina 44
 - “Produzione profilo simultanea di due caratteristiche di una cella (report Campo incrociato di variabili di celle)” a pagina 45
 - “Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)” a pagina 46
 - “Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report Cascata di celle)” a pagina 46

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.

Procedura

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 del diagramma di flusso, ad esempio esecuzione di test o di produzione.
3. Per ordinare l'elenco, fare clic sull'intestazione colonna 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 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 ultimi 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, per consentirne l'identificazione indipendentemente dal criterio di ordinamento dell'elenco. Ad esempio, se Merge1 è rosso, il campo **ID cella** è rosso per tutti i processi figlio e padre di Merge1.

- **Visualizzazione tabella:** visualizza le celle del diagramma di flusso in formato tabella (impostazione predefinita).

Produzione 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.

Informazioni su questa attività

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

Procedura

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 lungo l'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 di valori dei campi differenti, 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. Tale opzione garantisce che i valori dei campi che rappresentano date, denaro, numeri di telefono e 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. Questa è l'opzione 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 profilo simultanea di due caratteristiche di una cella (report Campo incrociato di variabili di celle)

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

Informazioni su questa attività

Ogni campo selezionato rappresenta un asse della griglia. Ad esempio, è possibile 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.

Procedura

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 lungo 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 di valori dei campi differenti, 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. Tale opzione garantisce che i valori dei campi che rappresentano date, denaro, numeri di telefono e 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 2D:** consente di visualizzare il report come grafico del tracciato in 2D (impostazione predefinita). Fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere ad altre opzioni di visualizzazione.
 - **Visualizza tracciato 3D:** consente di visualizzare il report come grafico del tracciato in 3D. Fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere ad altre opzioni di visualizzazione.

- **Visualizzazione cella 1:** consente di specificare 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 record 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.

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

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:
 - **Numero massimo di righe da visualizzare:** modificare il numero massimo di righe visualizzabili dal report. Il valore predefinito è 100.
 - **Campi da visualizzare:** selezionare i campi nell'area Campi disponibili e aggiungerli all'area Campi da visualizzare.
 - **Ignora record con ID duplicati:** scegliere questa opzione per ignorare i record con campi duplicati. Tale opzione è utile se si utilizzano tabelle non normalizzate. Questa 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 visualizzare il numero di persone rimosse con ciascun processo downstream nel diagramma di flusso. Il report fornisce informazioni relative all'output di ogni processo di manipolazione dati, consentendo quindi di visualizzare in che modo ciascun processo successivo influisce sulle selezioni. È possibile perfezionare i conteggi obiettivo in base alla visualizzazione della diminuzione verificatasi per ogni criterio successivo.

Informazioni su questa attività

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

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic su **Report**  nella barra degli strumenti della 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 si desidera analizzare nel diagramma di flusso.

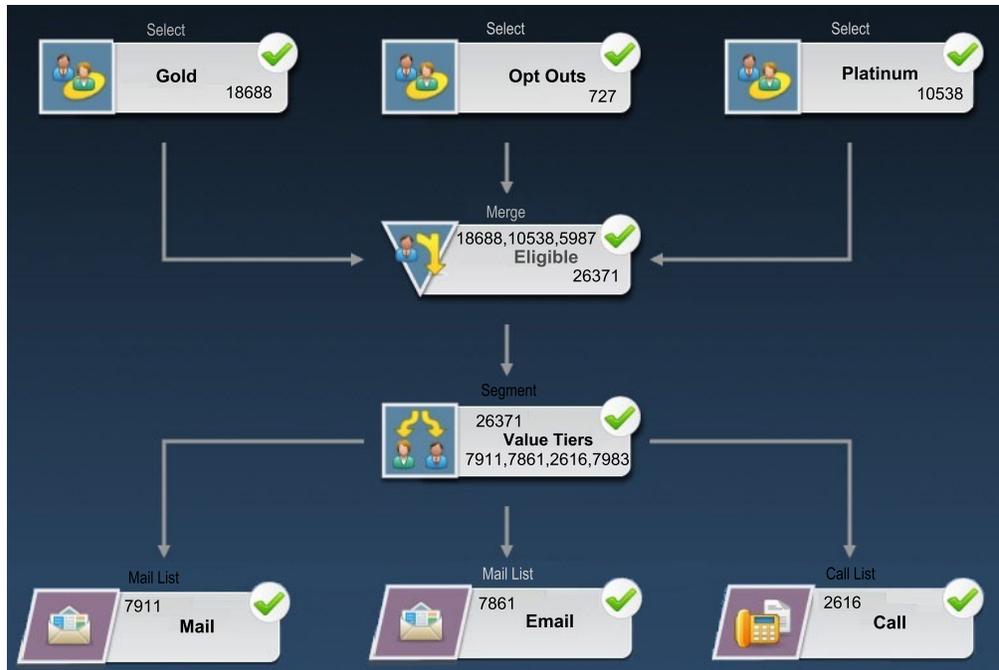
Esempio

Per ulteriori informazioni, consultare l'“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 dettagli sull'output per percentuale e quantità.

Questo esempio analizza l'output da un processo Selezione denominato "Gold" in un diagramma di flusso Campagna di fidelizzazione a più canali.



Il report Cascata di celle per questo diagramma di flusso viene mostrato 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 Selezione "Gold". L'elenco **Percorso** 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 ha fornito l'output ad altri processi nel diagramma di flusso, è possibile utilizzare l'elenco **Percorso** per esaminare altre sequenze.

Cell Specific Reports

Report to View: Cell Waterfall Options... Export... Print...

Cell: Gold.out

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] mostrato tra parentesi quadre. Tali 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 altri sono stati rimossi.
3. Esaminando il diagramma di flusso, è possibile osservare che il processo Platinum (Selezione) ha aggiunto alcuni ID e il processo Opt Out (Selezione) ne ha rimossi altri.
4. Gli ID Eligible (Gold e Platinum, meno Opt-Out) vengono passati ad un processo Segmento denominato Value Tiers.
5. Il processo Segmento divide gli ID Eligible in più canali di contatto.

La riga Total 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.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso.
2. Fare clic su **Report** .
3. Selezionare un report dall'elenco ed impostare eventuali controlli specifici del 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 value). Assegnare un nome file senza includere un percorso o un'estensione. Se si desidera includere le intestazioni di colonna nel file CSV, selezionare **Includi etichette di colonna**.

Se si sceglie di salvare il file, viene richiesto un percorso ed è possibile modificare il nome file.

Capitolo 5. Configurazione di processi

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 Selezione per identificare potenziali clienti di grande importanza, configurare un altro processo Selezione 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 aver distribuito la campagna e vedere chi risponde.

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 all'area di lavoro del diagramma stesso. 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 una 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 reale o potenziale.

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

Ad esempio, è possibile utilizzare il processo Selezione per selezionare i clienti reali e potenziali da un database o un file flat. L'output di un processo Selezione è una cella che è possibile utilizzare come input in un processo successivo. Pertanto, nel diagramma di flusso è possibile collegare il processo Selezione 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.

Elenco di processi Campaign

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

Nota: Interact, Contact Optimization, eMessage, e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition forniscono dei processi aggiuntivi per l'utilizzo nei diagrammi di flusso. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a tali prodotti.

Tabella 7. Elenco di Campaign processi in un diagramma di flusso del batch

Processo	Panoramica	Istruzioni
	"Processo Selezione" a pagina 64	"Selezione di un elenco di contatti" a pagina 64
	"Processo Unione" a pagina 69	"Unione e soppressione di contatti" a pagina 69
	"Processo Segmento" a pagina 71	"Segmentazione dei dati in base al campo" a pagina 73 "Segmentazione dei dati con le query" a pagina 77
	"Processo Esempio" a pagina 78	"Divisione dei contatti in gruppi campione" a pagina 78
	"Processo Destinatarario" a pagina 82	"Passaggio da un livello destinatario a un altro e filtraggio dei livelli destinatario" a pagina 86
	"Processo Estrazione" a pagina 93	"Estrazione di sottoinsiemi di dati per ulteriore elaborazione e manipolazione" a pagina 95
	"Processo Snapshot" a pagina 99	"Esecuzione di uno snapshot di dati per l'esportazione in una tabella o in un file" a pagina 99
	"Processo Pianificazione" a pagina 102	"Pianificazione dei processi in un diagramma di flusso in esecuzione" a pagina 105
	"Processo Cubo" a pagina 106	"Creazione di un cubo multidimensionale di attributi" a pagina 107
	"Processo CreateSeg" a pagina 108	"Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne" a pagina 108
	"Processo Elenco posta" a pagina 111	"Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 111
	"Processo Elenco chiamate" a pagina 117	"Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 111
	"Processo Traccia" a pagina 117	"Traccia della cronologia dei contatti" a pagina 118
	"Processo Risposta" a pagina 120	"Aggiornamento della cronologia delle risposte" a pagina 121
	Il processo eMessage definisce l'elenco destinatari per un servizio di mailing eMessage.	Richiede IBM eMessage. Consultare il manuale <i>eMessage Guida dell'utente</i> .

Tabella 7. Elenco di Campaign processi in un diagramma di flusso del batch (Continua)

Processo	Panoramica	Istruzioni
	Il processo Elenco Interact determina quali offerte sono presentate ai clienti dal server di runtime Interact.	Richiede IBM Interact. Consultare il manuale <i>Interact Guida dell'utente</i> .
	Il processo Optimize associa una campagna di marketing a una sessione Contact Optimization.	Richiede IBM Contact Optimization. Consultare il manuale <i>Contact Optimization Guida dell'utente</i> .
	Il processo Modello SPSS genera dei modelli predittivi per prevedere i probabili responder sulla base del comportamento passato.	Richiede IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consultare <i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition - Guida all'integrazione</i> .
	Il processo Punteggio SPSS assegna un punteggio alla probabilità che i clienti rispondano alle offerte per identificare i migliori clienti potenziali per una campagna.	Richiede IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consultare <i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition - Guida all'integrazione</i> .

Concetti correlati:

Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263

Attività correlate:

"Creazione di diagrammi di flusso" a pagina 28

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 dati - blu
- Processi di esecuzione - rosso
- Processi di ottimizzazione - verde

Nota: Interact, Contact Optimization, eMessage e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition forniscono processi aggiuntivi per l'utilizzo nei diagrammi di flusso della campagna. Per informazioni su tali processi, consultare la documentazione separata di tali prodotti.

Processi di manipolazione dati

Utilizzare i processi di manipolazione dati per selezionare gli ID contatto dalle proprie origini dati e utilizzare tali ID per creare gruppi significativi o destinatari obiettivo.

Di seguito sono riportati esempi di attività che è possibile completare utilizzando i processi di manipolazione 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 configurare gruppi di test o di controllo.
- È possibile modificare il destinatario obiettivo per la campagna, ad esempio da Nucleo familiare a Individuo.
- È possibile estrarre serie di dati per un'ulteriore elaborazione al fine di migliorare le prestazioni.

Sono disponibili i seguenti processi di manipolazione dati:

- “Processo Selezione” a pagina 64
- “Processo Unione” a pagina 69
- “Processo Segmento” a pagina 71
- “Processo Esempio” a pagina 78
- “Processo Destinatario” a pagina 82
- “Processo Estrazione” a pagina 93

Processi di esecuzione

Una volta creato il diagramma di flusso per selezionare i destinatari desiderati, è necessario utilizzare un processo di esecuzione per l'emissione i risultati in modo fruibile. I processi di esecuzione controllano l'esecuzione del diagramma di flusso e avviano l'effettivo contatto cliente.

I processi di esecuzione controllano l'effettiva esecuzione di campagne completate, includendo la gestione e l'output di elenchi contatti, il trattamento di destinatari finali, la traccia di risposte e contatti, la registrazione di dati e la pianificazione di esecuzioni di campagne o sessioni.

I processi di esecuzione sono:

- “Processo Snapshot” a pagina 99
- “Processo Pianificazione” a pagina 102
- “Processo Cubo” a pagina 106
- “Processo CreateSeg” a pagina 108
- “Processo Elenco posta” a pagina 111
- “Processo Elenco chiamate” a pagina 117

Nota: I processi Elenco posta ed Elenco chiamate, che sono processi di esecuzione, vengono indicati anche come processi contatti.

Processi di ottimizzazione

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

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

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

Il processo Punteggio assegna un punteggio ai contatti in base ad un modello dati per valutare la probabilità che ha ciascun cliente di effettuare un acquisto o

rispondere a un'offerta. L'assegnazione di un punteggio identifica in modo accurato i migliori clienti reali e potenziali per una campagna. In questo modo, è possibile determinare la campagna, l'offerta e i canali più efficaci.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento alle seguenti sezioni:

- “Processo Traccia” a pagina 117
- “Processo Risposta” a pagina 120
- I processi Modello SPSS e Punteggio SPSS richiedono IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Per informazioni, consultare *IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Guida di integrazione*.

Origini dati per i processi

Quando si configura la maggior parte dei processi in un diagramma di flusso, è necessario specificare l'origine dei dati su cui agirà il processo. L'origine dati per un processo può essere costituita da una o più celle in ingresso, segmenti, file o tabelle. Ad esempio, l'origine dati per un processo Selezione potrebbe essere una tabella di database in cui un'organizzazione archivia le informazioni sui clienti, ad esempio Nome, Indirizzo, Età e Reddito.

Le tabelle disponibili dipendono dalle origini dati associate dall'amministratore. Il mapping di tabelle è il processo tramite cui si rendono le tabelle cliente esterne accessibili in IBM Campaign. Solo le tabelle associate da un amministratore sono disponibili per la selezione.

Se più tabelle sono state associate, è possibile selezionare più di una tabella come input per un processo. Ad esempio, un processo Selezione può acquisire l'input dai database "A" e "B" dell'azienda. Le tabelle selezionate devono avere lo stesso livello destinatario, ad esempio Nucleo familiare o Cliente.

È frequente che l'output di un processo venga utilizzato come input per un processo successivo. Ad esempio, è possibile collegare un processo Selezione ad un processo Segmento. Quando si configura il processo Segmento, l'output del processo Selezione serve da input per il processo Segmento.

Se si selezionano più celle come input, tutte le celle devono avere lo stesso livello destinatario. Ad esempio, se due processi Selezione forniscono l'input per un processo Unione, entrambi i processi Selezione devono avere lo stesso livello destinatario. Non è possibile combinare Famiglia e Cliente, ad esempio.

Per specificare l'origine dati per un processo, configurare il processo in un diagramma di flusso. Nella maggior parte dei casi, il campo **Input** viene utilizzato nella prima scheda della finestra di dialogo di configurazione del processo. Il campo **Input** visualizza tutte le tabelle di base attualmente associate nel catalogo delle tabelle, insieme ai relativi livelli destinatario. Il campo **Input** indica anche eventuali processi connessi (upstream).

Se è presente una cella in entrata (ad esempio, se un processo Selezione è connesso ad un processo Segmento), vengono visualizzate solo le tabelle con lo stesso livello destinatario della cella.

Per ulteriori informazioni sulla selezione delle origini dati, consultare le istruzioni per la configurazione di ciascun processo.

Manipolazione di caselle del processo nei diagrammi di flusso

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. Ciascuna campagna di marketing è costituita da almeno un diagramma di flusso e ogni diagramma di flusso è costituito da processi configurati e connessi.

Informazioni su questa attività

Per creare un diagramma di flusso della campagna, trascinare le caselle del processo dalla tavolozza all'area di lavoro. Configurare quindi ciascuna casella del processo per eseguire una specifica operazione, ad esempio la selezione di clienti a cui destinare un servizio di mailing. Trascinando le linee del connettore da una casella ad un'altra, si connettono i processi nell'area di lavoro in un flusso logico per determinare l'ordine degli eventi.

Ad esempio, utilizzare i processi Selezione per scegliere i clienti a cui rivolgersi nella propria campagna. Utilizzare il processo Unione per combinare le selezioni e terminare con un processo Elenco chiamate, che genera un elenco di clienti da contattare per telefono.

Mentre si sperimentano 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 stesso. Salvare il diagramma di flusso frequentemente durante il lavoro.

Le seguenti operazioni forniscono una panoramica generale sulla procedura di creazione di un diagramma di flusso aggiungendo, configurando e collegando i processi.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso per la modifica.
2. Aggiungere un processo ad un diagramma di flusso trascinandolo dalla tavolozza all'area di lavoro. Ad esempio, aggiungere un processo Selezione.
3. Configurare il processo facendo doppio clic su di esso nella tavolozza. Ad esempio, configurare il processo Selezione per selezionare tutti i clienti di grande importanza ("Gold") con età compresa tra 25 e 34 anni.
4. Aggiungere e configurare il processo successivo nel diagramma di flusso. Ad esempio, aggiungere un altro processo Selezione e configurarlo per selezionare tutti i clienti di media importanza ("Silver") con età compresa tra 25 e 34 anni.
5. Continuare ad aggiungere, configurare e collegare i processi nel diagramma di flusso per determinare il flusso logico dei dati. Ad esempio:
 - a. Collegare entrambi i processi Selezione (clienti "Gold" e "Silver") ad un processo Unione.
 - b. Configurare il processo Unione per unire i clienti Gold e Silver in un singolo elenco.
 - c. Collegare il processo Unione ad un processo Elenco posta.
 - d. Quando si configura il processo Elenco posta, si assegnano offerte predefinite. Ad esempio, è possibile assegnare un 10% di sconto ai clienti Silver e un 20% di sconto ai clienti Gold.

6. Eseguire un test di ciascun processo durante la relativa configurazione per accertarsi che produca i risultati previsti.

Aggiunta di processi ai diagrammi di flusso

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

Informazioni su questa attività

La procedura che segue spiega come trascinare i processi in un diagramma di flusso. Altri metodi di aggiunta di processi consistono nel copiare un processo esistente (fare clic con il pulsante destro del mouse, copiare e quindi incollare) oppure nell'incollare un modello dalla libreria di modelli. I modelli contengono uno o più processi e connessioni configurati. Per saperne di più, leggere le informazioni sull'utilizzo dei modelli.

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

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.
2. Per aprire un diagramma di flusso, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Fare clic sul nome di una campagna, quindi fare clic su una scheda del diagramma di flusso, quindi fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti.
 - Utilizzare l'icona **Modifica una scheda**  accanto a un nome campagna per aprire un diagramma di flusso in tale campagna.

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

3. Trascinare una casella del processo dalla tavolozza al diagramma di flusso. È possibile rilasciare la casella del processo nell'area di lavoro appena la casella assume il colore verde e visualizza il segno più.



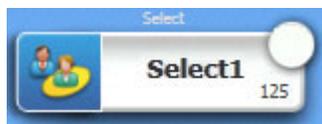
Le caselle del processo appena aggiunte sono trasparenti fino a quando vengono configurate.



Di solito, il passo successivo consiste nel configurare il processo, facendo doppio clic su di esso nell'area di lavoro per aprire la finestra di dialogo della configurazione.

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

Le caselle del processo configurate hanno bordo e sfondo pieni. L'icona di stato rotonda è vuota per indicare che il processo non è stato ancora eseguito.



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

Risultati

Mentre si sviluppa il diagramma di flusso, posizionare ogni casella successiva in una posizione logica, ad esempio da sinistra a destra o dall'alto verso il basso, e connettere le caselle per indicare il flusso di dati. Alcuni processi devono essere connessi prima che vengano configurati poiché richiedono l'input dal processo origine.

Ad esempio, configurare un processo Selezione per selezionare i nuclei familiari in una specifica parentesi dei guadagni, e quindi collegarlo a un processo Destinataro o Unione. Infine, è possibile eseguire il test del processo o del ramo.

Operazioni successive

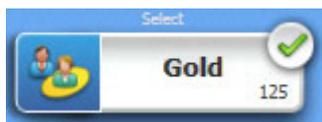
Consultare gli altri argomenti disponibili per informazioni sulla configurazione, sulla connessione e sull'esecuzione dei processi.

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 soltanto in un processo Pianificazione una volta eseguito il diagramma di flusso.
	In pausa

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



Connessione di processi nei diagrammi di flusso

Connettere i processi nel diagramma di flusso per indicare la direzione del flusso di dati e l'ordine in cui vengono eseguiti i processi. Se i processi vengono spostati

all'interno dell'area di lavoro, le connessioni esistenti rimangono e sono regolate visivamente in base alla nuova ubicazione. La regolazione visiva non influisce sul flusso di dati. Si influisce sul flusso di dati solo aggiungendo o eliminando le connessioni.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso della campagna per la modifica.
2. Posizionare il cursore sulla casella del processo che si desidera connettere a un'altra casella.
Vengono visualizzate quattro frecce intorno alla casella.
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.

Risultati

I processi sono ora connessi. Una freccia indica la direzione del flusso di dati (da – a). Il processo di origine verrà eseguito prima del processo di destinazione. I dati emessi dal processo di origine sono quindi disponibili come input per il processo di destinazione. Ad esempio, un processo Selezione genera un output che può quindi servire come input per un processo Segmento.

Esempio: connessioni di processi

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

Diagramma di flusso pianificato per essere eseguito ogni notte

Quando un processo destinazione riceve i dati da un processo origine, la connessione viene mostrata come una linea continua. Le relazioni temporali vengono mostrate come linee tratteggiate.

Il seguente diagramma di flusso inizia con un processo Pianificazione configurato per essere eseguito automaticamente ogni notte. Le linee tratteggiate dal processo Pianificazione ai tre processi Selezione indicano una dipendenza temporale, il che significa che i processi Selezione verranno eseguiti soltanto una volta terminato il processo Pianificazione. Tuttavia, nessun dato viene passato dal processo Pianificazione ai processi Selezione.

Le linee continue tra gli altri processi mostrano il flusso di dati. Ad esempio, le selezioni unite fluiscono dal processo Unione (etichettato "Exclusions") in un

processo Segmento ("SegByScore"). Le selezioni segmentate fluiscono quindi nei processi Elenco posta ed Elenco chiamate, in modo che le offerte possano essere recapitate da canali differenti.



Modifica dell'aspetto delle linee di connessione

Esistono diverse opzioni per controllare l'aspetto delle linee del connettore tra le caselle del processo in un diagramma di flusso.

Informazioni su questa attività

È possibile specificare le linee di connessione angolate (oblique) o rette (solo angoli retti). È inoltre possibile controllare se le linee del connettore vengono visualizzate davanti o dietro alle caselle del processo.

Le linee di connessione possono essere continue o tratteggiate; dipende dalle relazioni della casella del processo. Quando un processo di destinazione riceve i dati da un processo di origine, la linea di connessione è continua. Quando un processo di destinazione dipende da un processo di origine ma non riceve i dati da esso, la linea di connessione è tratteggiate. Una linea tratteggiate indica che il processo di destinazione non può essere eseguito correttamente fino a quando viene completato il processo di origine. In questo modo, è possibile identificare i processi temporali, che presentano dipendenze temporali l'uno con l'altro.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso per la modifica.
2. Fare clic con il tasto destro del mouse nell'area di lavoro del diagramma di flusso per aprire il menu contestuale.
3. Per passare da linee angolate (oblique) a rette (solo angoli retti) e viceversa, scegliere **Visualizza** e selezionare o deselezionare **Connessioni angolate**.
4. Per visualizzare le linee di connessione dietro alle caselle del processo, scegliere **Visualizza** e deselezionare **Sovrapponi connessioni**.

Eliminazione di una connessione tra due processi

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

Procedura

1. All'interno di una campagna, aprire un diagramma di flusso per la modifica. Vengono visualizzate l'area di lavoro e la tavolozza dei processi.
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**.

Risultati

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 i diagrammi di flusso della campagna. È possibile incollare il processo altrove nell'area di lavoro.

Procedura

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

Nota: Per selezionare più processi, è possibile utilizzare **Ctrl+clic** e tracciare una casella di selezione intorno ad essi oppure utilizzare **Ctrl+A** e 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**.
Nell'area di lavoro viene visualizzata una copia del processo.
5. Fare clic e trascinare il processo copiato nell'ubicazione desiderata.

Copia di processi tra diagrammi di flusso

Utilizzare la libreria di modelli per copiare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro. Un modello contiene uno o più processi e connessioni configurati. La copia delle caselle del processo configurate consente di risparmiare tempo in caso di progettazione di diagrammi di flusso complessi.

Informazioni su questa attività

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 la seguente procedura.

Procedura

Il modo migliore per copiare i processi configurati da un diagramma di flusso ad un altro prevede l'utilizzo della libreria di modelli:

1. Aprire un diagramma di flusso per la modifica.
2. Selezionare i processi nel diagramma di flusso. 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.

3. Fare clic con il tasto destro del mouse su qualsiasi casella del processo selezionata e selezionare **Copia nella libreria di modelli**.
4. Quando richiesto, immettere un **Nome** e una **Nota** per poter identificare il modello in seguito.
5. A questo punto, 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**.
6. Come alternativa all'utilizzo della libreria di modelli, è possibile effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare uno o più processi.
 - b. Utilizzare l'icona **Copia**  o **Ctrl+C** o il menu contestuale per copiare i processi.
 - c. Chiudere il diagramma di flusso.
 - d. Aprire un altro diagramma di flusso in modalità modifica.
 - e. Incollare i processi facendo clic sull'icona **Incolla**  oppure utilizzando **Ctrl+V** o il menu contestuale.

Spostamento di processi nei diagrammi di flusso

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

Prima di iniziare

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

Informazioni su questa attività

È possibile spostare i processi in modo da poter visualizzare più chiaramente le caselle del processo e le connessioni. In generale, è consigliabile evitare di posizionare i processi uno sopra l'altro perché è più difficile visualizzare il flusso globale. In presenza di un diagramma di flusso di dimensioni elevate e con molti processi, è possibile spostare i processi e 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.

Procedura

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

Durante la progettazione e la creazione di diagrammi di flusso, è possibile eliminare i processi ritenuti non più necessari. Se si elimina un processo che presenta un'annotazione, viene eliminata anche l'annotazione.

Prima di iniziare

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

Procedura

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 di un processo contemporaneamente tenendo premuto il tasto **Ctrl**.
2. Fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione.

Risultati

I processi selezionati vengono rimossi dall'area di lavoro e tutte le connessioni verso e dai processi vengono eliminate. Vengono eliminate anche tutte le annotazioni correlate ai processi.

Esecuzione o verifica di un processo

Per assicurarsi che la configurazione sia corretta e che i risultati siano quelli previsti, eseguire un test di ogni processo dopo averlo configurato e connesso.

Informazioni su questa attività

Nota: Quando si esegue un processo, tutti i risultati di un'esecuzione precedente andranno persi.

Procedura

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 di origine, assicurarsi che il processo di origine sia già stato eseguito correttamente e che i dati siano quindi 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 al momento della creazione del diagramma di flusso, in modo da poter risolvere gli eventuali errori che si verificano. Le esecuzioni di test non generano dati né aggiornano tabelle o file. Tuttavia, al completamento delle esecuzioni dei test, vengono eseguiti dei trigger e viene applicata la soppressione globale.

Suggerimento: quando si esegue il test di un processo di manipolazione dati (Selezione, Unione, Estrazione, Destinatario), 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:** consente di effettuare un'esecuzione di produzione. I processi contatti Elenco posta ed 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 tale esecuzione di produzione possono essere rieseguiti solo se viene prima eliminata la cronologia dei contatti dell'esecuzione corrente. I trigger vengono eseguiti al completamento dell'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 unicamente un processo o un ramo, se esistono record della cronologia di contatti, prima di proseguire viene richiesto di scegliere le opzioni della cronologia di esecuzione. Per i dettagli, consultare "Aggiornamento della cronologia dei contatti attraverso un'esecuzione di produzione" a pagina 196.

4. Una volta terminata l'esecuzione del processo, fare clic su **OK**.

Risultati

In caso di esecuzione corretta, il processo visualizza un segno di spunta verde. In presenza di errori, il processo riporta una X rossa.

Processo Selezione

Utilizzare il processo Selezione per definire criteri per creare elenchi di contatti, quali clienti, account o nuclei familiari dai dati di marketing.

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

Selezione di un elenco di contatti

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

Informazioni su questa attività

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

Procedura

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 Selezione  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Fare doppio clic sulla casella del processo Selezione nel diagramma di flusso. Viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione processo Selezione.

5. Nella scheda Origine, utilizzare l'elenco **Input** e selezionare un Segmento o una Tabella che fungano da origine dati per il processo.

È possibile selezionare un segmento o una o più tabelle. Per selezionare più tabelle, selezionare la prima tabella dall'elenco **Input** e quindi utilizzare il pulsante con i puntini sospensivi accanto al campo.

Nota: Se IBM Digital Analytics è integrato con Campaign, è possibile selezionare i segmenti di **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 gli ID destinatario:** include tutte le righe del segmento o tabella selezionate nel passo precedente.
- **Selezione gli ID destinatario con:** seleziona gli ID specificando una query.

7. Se si sceglie **Selezione ID destinatario con**, utilizzare uno dei seguenti metodi per creare una query:

- **Selezione & fai clic:** fare clic sulle celle **Nome campo**, **Oper.** e **Valore** per selezionare i valori per la creazione di un'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, compresi gli operatori logici e le funzioni stringa.

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

Nota: se la query contiene un campo tabella con lo stesso nome di un Campo generato Campaign, è necessario qualificare il nome del campo. Utilizzare la seguente sintassi: <nome_tabella>.<nome_campo>

8. Per limitare il numero di ID generati dal processo, utilizzare la scheda **Limite dimensione cella**.

9. Utilizzare la scheda **Generale** come mostrato di seguito.

- a. **Nome processo:** assegna un nome descrittivo, come `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 richiamati dal processo).
- c. (Facoltativo) **Collega a cella obiettivo:** eseguire questo passo se l'organizzazione predefinisce le celle obiettivo in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo** e selezionare quindi una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** sono ereditati dal TCS ed entrambi questi valori di campo sono visualizzati in corsivo per indicare che esiste una relazione di collegamento. Per ulteriori informazioni, leggere le informazioni sull'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.

- d. **Codice cella:** il codice cella ha un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, ed è univoco quando viene generato. Non modificare la cella obiettivo senza avere ben chiare le implicazioni che ne derivano.
 - e. **Nota:** utilizzare il campo **Nota** per spiegare lo scopo del processo Selezione. Solitamente si fa riferimento ai criteri di selezione.
10. Fare clic su **OK**.
- Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Individuazione come obiettivo di segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne

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

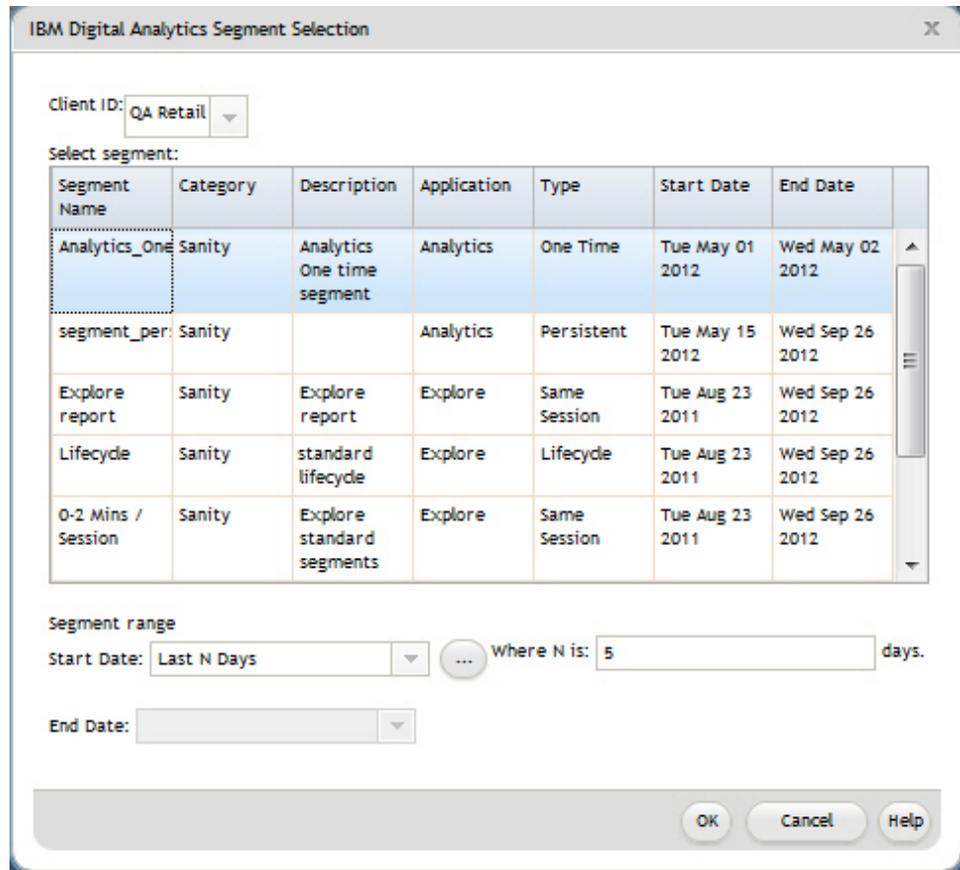
Prima di iniziare

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 Guida dell'amministratore*.

Dopo aver configurato l'integrazione, attenersi alla seguente procedura per utilizzare i segmenti esportati da IBM Digital Analytics nella campagna.

Procedura

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



3. Selezionare un **ID client** per visualizzare un elenco dei segmenti pubblicati per quel client IBM Digital Analytics.

Nota: l'elenco **Seleziona segmenti** mostra soltanto i segmenti che sono stati creati per l'ID client selezionato. Per visualizzare altri segmenti pubblicati, selezionare un ID client diverso.

4. Nell'elenco **Seleziona segmenti**, selezionare il segmento che si desidera utilizzare:
 - L'elenco **Seleziona segmenti** indica l'applicazione in cui il segmento è stato creato, il tipo e le date di inizio e di fine, come definito in IBM Digital Analytics.
 - La **Descrizione** dovrebbe fornire informazioni per determinare lo scopo del segmento. Se sono necessarie altre informazioni su un segmento, fare doppio clic per visualizzare l'espressione del segmento e altre informazioni.
 - 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.
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. Se si modifica (invece di creare) un processo Selezione, viene visualizzato l'intervallo del segmento esistente.

- L'intervallo che si specifica deve essere contenuto nelle date di inizio e di fine definite per il segmento in IBM Digital Analytics (riportate affianco 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 Data di fine) ed una restrizione data 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 per 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 processo Selezione.

Risultati

Quando viene eseguito il processo Selezione, questo richiederà dati di IBM Digital Analytics per i segmenti contenuti nell'intervallo di date specificato e che rispettino le restrizioni di 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 Guida dell'amministratore*.

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 celle di input sono incluse e combinate e quali celle di input sono escluse (soppresse).

In questo modo, è possibile includere o escludere le celle dai processi successivi nel proprio diagramma di flusso. Ad esempio, utilizzare il processo Unione per eliminare i clienti con "richiesta di esclusione" (opt-out) che hanno richiesto di non ricevere alcun materiale di marketing.

Unione e soppressione di contatti

Il processo Unione accetta l'input da più celle e produce una cella di output combinata. Quando si uniscono le celle, è possibile scegliere di includere o escludere il contenuto.

Procedura

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 Selezione.
4. Trascinare il processo Unione  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
5. Trascinare una freccia da un processo upstream (ad esempio un processo Selezione) al processo Unione per collegare le caselle. È necessario stabilire un collegamento dal processo upstream al processo Unione. Ripetere per collegare eventuali altri processi upstream nel processo Unione. Consultare "Connessione di processi nei diagrammi di flusso" a pagina 58.

Nota: tutte le celle che forniscono l'input al processo Unione devono avere lo stesso livello destinatario. Ad esempio, più processi Selezione 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 collegati al processo Unione vengono elencate nell'elenco **Input**.
7. Se si desidera escludere degli ID dall'output unito, selezionare una cella nell'elenco **Input** e aggiungerla all'elenco **Record da escludere**. Ad esempio, utilizzare questa opzione per le richieste di esclusione (Opt Out).
8. Se si desidera includere degli ID nell'output unito, selezionare una cella nell'elenco **Input** e aggiungerla all'elenco **Record da includere**. Gli ID nelle celle aggiunte a questo elenco verranno combinati in un singolo elenco di ID univoci.
9. Specificare come unire gli elenchi delle celle di input presenti nell'elenco **Record da includere**:
 - **Unisci/Cancela all'inclusione**: questa opzione produce un elenco di ID univoci che esiste almeno in una cella di input. Gli ID duplicati sono inclusi solo una volta. Questo metodo utilizza un operatore logico "OR" o "ANY". Ad esempio: includere il cliente A se tale cliente è la cella **Gold.out** oppure - OR - la cella **Platinum.out**.
 - **Crea corrispondenza (AND) in Includi**: include solo quegli ID che esistono tra tutte le celle di input. Questo metodo utilizza un operatore logico "AND" o "ALL." Ad esempio: includere il cliente A solo se quell'ID esiste in *entrambe* le celle **Gold.out** E - AND - **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. Per limitare il numero di ID generati dal processo, utilizzare la scheda **Limite dimensione cella**.
Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 166.
11. Utilizzare la scheda **Generale** come mostrato di seguito.
 - 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 del 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 passo se l'organizzazione predefinisce le celle obiettivo in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Per associare l'output del processo del diagramma di flusso alle celle nel TCS, fare clic su **Collega a cella obiettivo** e selezionare quindi una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** sono ereditati dal TCS ed entrambi questi valori di campo sono visualizzati in corsivo per indicare che esiste una relazione di collegamento. Per ulteriori informazioni, leggere le informazioni sull'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella**: il codice cella ha un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, ed è univoco quando viene generato. Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 175.
 - e. **Nota**: descrivere lo scopo o il risultato del processo. Ad esempio, indicare quali record si stanno includendo o escludendo.
12. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Segmento

Utilizzare il processo Segmento per dividere i dati in gruppi distinti, o segmenti. Collegare un processo Segmento a un processo contatti, come ad esempio un Elenco chiamate o un Elenco posta, per assegnare trattamenti od offerte ai segmenti.

Ad esempio, è possibile dividere i clienti in segmenti di grande importanza, di media importanza e di importanza minore in base alla relativa cronologia di acquisto precedente. Ciascun segmento può ricevere un'offerta differente quando il segmento viene immesso in un processo contatti. Non esiste un limite al numero di segmenti che è possibile creare.

È possibile segmentare i dati in due modi: utilizzando i valori distinti in un campo o utilizzando una query per filtrare dati in 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 dei raggruppamenti personalizzati per segmentare i clienti nel modo desiderato.

Nota: i segmenti creati dal processo Segmento non sono persistenti tra i diagrammi di flusso o le sessioni. Per creare un segmento "permanente" (detto anche segmento strategico), un amministratore può utilizzare il processo CreateSeg.

Considerazioni sulla segmentazione

Considerare le seguenti opzioni e linee guida quando si configura un processo Segmento in un diagramma di flusso della campagna.

Selezione di un metodo di segmentazione

Quando si configura un processo Segmento in un diagramma di flusso della campagna, è possibile effettuare la segmentazione per campo o per query.

In alcuni casi, con la segmentazione per campo o per query è possibile ottenere gli stessi risultati. Ad esempio, si supponga che il campo AcctType nel database divida i propri account cliente nei livelli Standard, Preferito e Premier. Effettuando la segmentazione per il campo AcctType verranno creati tre segmenti per questi tipi di account.

È possibile ottenere gli stessi risultati utilizzando le query, ma per creare i segmenti sarà necessario scrivere tre query separate. Determinare il metodo più efficace in base ai dati da segmentare.

Utilizzo di segmenti reciprocamente esclusivi

È possibile specificare che i segmenti sono reciprocamente esclusivi, ovvero garantire che ciascun record di qualifica venga inserito in non più di un segmento. Se i segmenti vengono assegnati alle offerte, ogni cliente riceverà un'unica offerta.

I record vengono inseriti nel primo segmento di cui soddisfano i criteri, in base all'ordine di priorità definito dall'utente. Ad esempio, se un cliente è idoneo per i

segmenti 1 e 3, e il segmento 1 precede il segmento 3 nell'ordine di priorità, quel particolare cliente verrà visualizzato solo nel segmento 1.

Limitazione della dimensione del segmento

Quando si configura un processo Segmento, il valore relativo alla dimensione predefinita per il numero di record per segmento è Illimitato. È possibile limitare la dimensione del segmento creato se, ad esempio, si stanno eseguendo esecuzioni di test del diagramma di flusso o del processo di una campagna.

È possibile limitare la dimensione del segmento con qualsiasi numero intero positivo. Quando si limita la dimensione del segmento, i record di qualifica vengono scelti in modo casuale.

La stessa serie casuale di record verrà utilizzata per ciascuna esecuzione successiva del processo (a meno che non venga modificato l'input al processo). Ciò è importante se si intende utilizzare i risultati del processo Segmento per scopi di modeling, in quanto algoritmi di modeling diversi devono essere confrontati nella stessa serie di record per determinare l'efficacia di ciascun modello.

Se non si intende utilizzare i risultati per il modeling, è possibile fare in modo che il processo Segmento selezioni una serie casuale di record diversa ogni volta che viene eseguito. A tale scopo, utilizzare un valore di inizializzazione casuale pari a zero (0) nel processo upstream, che fornisca l'input al processo Segmento. Un valore pari a 0 garantisce che una serie di record casuale diversa venga selezionata ogni volta che il processo viene eseguito.

Selezione di celle di origine

Quando si configura un processo Segmento in un diagramma di flusso della campagna, tutte le celle selezionate devono essere definite allo stesso livello destinatario. Se sono selezionate più celle di origine, la stessa segmentazione viene eseguita in ciascuna cella.

Utilizzo di segmenti come input per un altro processo Segmento

I segmenti possono essere utilizzati come celle di input per un altro processo Segmento in un diagramma di flusso della campagna. Ad esempio, è possibile eseguire la segmentazione per fascia di età e quindi segmentare ulteriormente per canale preferito.

Per questo esempio, si supponga che si desideri segmentare i clienti in fasce di età. Il database contiene il campo Fascia di età, che assegna una delle sei fasce di età (ad esempio 26-30) a ciascun cliente. Eseguire la segmentazione in base al campo Fascia di età 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 supponga che il proprio database contenga un campo denominato PreferredChannel, che specifica il canale di contatto preferito di ciascun cliente: posta diretta, telemarketing, fax o email. Utilizzando i segmenti delle sei fasce di età come input, è possibile creare un secondo processo Segmento per segmentare in base al campo PreferredChannel. Ognuno dei segmenti delle sei 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 in una 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.

Informazioni su questa attività

Ad esempio, si presupponga che si desideri 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.

Procedura

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 al 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 del processo Segmento. Le celle dai processi connessi al processo Segmenti vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
6. Nella scheda **Segmento**, aprire l'elenco **Input** e selezionare l'input al 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 Profilo del campo selezionato e la creazione del profilo del campo selezionato parte automaticamente.
8. Attendere il completamento della creazione del profilo per assicurarsi che tutti i segmenti siano stati 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 **Profilo**.
9. Impostare le opzioni di configurazione rimanenti:
 - "Processo Segmento: scheda Segmento"
 - "Processo Segmento: scheda Estrai" a pagina 75
 - "Processo Segmento: scheda Generale" a pagina 76
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 del processo Segmento per indicare il modo in cui dividere i dati in entrata in gruppi distinti, o segmenti.

La seguente tabella descrive i controlli nella scheda Segmento della finestra di dialogo **Configurazione del 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 collegato 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 Profilo	Viene aperta la finestra Profilo del campo selezionato che calcola i valori e le distribuzioni di record nel campo selezionato. Attiva solo quando si segmenta per campo.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato . Attiva solo quando si segmenta per campo.
Segmenta per query	Segmenta i dati in base a una query creata.
Num. di segmenti	<p>Specifica il numero di segmenti da creare. Attiva solo quando si segmenta per query. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3."</p> <p>Quando si segmenta per campo: il campo Num. di segmenti viene aggiornato in base ai risultati di produzione profilo del campo selezionato.</p> <p>Il campo Num. di segmenti non consente di immettere un valore maggiore di 1000, in quanto questo è il numero massimo di segmenti che è possibile creare in un diagramma di flusso.</p>
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	<p>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.</p> <p>Selezionando questa casella di spunta vengono abilitate le opzioni della scheda Estrai.</p> <p>Questa casella di spunta viene disabilitata se si seleziona Segmenti reciprocamente esclusivi.</p>
Nome segmento	<p>Elenca tutti i segmenti in base al nome. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3."</p> <p>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."</p>
Dimensione max	Numero massimo di record consentiti in ogni segmento.

Tabella 8. Scheda Segmento (Continua)

Controllo	Descrizione
Dimensione	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	Riordina il segmento selezionato. I segmenti vengono elaborati nell'ordine elencato nella tabella.
Pulsante Nuovo segmento	Viene aperta la finestra Nuovo segmento . Attiva 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. Se è disponibile un solo segmento, il pulsante Rimuovi è disabilitato per evitare l'eliminazione dell'unico segmento.
Non eseguire processi successivi per i segmenti vuoti	Impedisce ai processi il downstream di questo processo rispetto all'esecuzione di segmenti vuoti.

Processo Segmento: scheda Estrai

Utilizzare la scheda Estrai della finestra di dialogo Configurazione del processo Segmento per selezionare i campi da estrarre. In questo modo, si consente all'output specificato dal 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 da questo processo. Il server Campaign e qualsiasi altra origine dati a cui si è collegati sono disponibili dall'elenco a discesa Origine dati di destinazione .
Campi candidati	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Tabella 9. Scheda Estrai (Continua)

Campo	Descrizione
Campi da estrarre	I campi selezionati per l'estrazione dall'elenco Campi candidati . Nome di output viene impostato per valore predefinito sul nome campo nella colonna Campi da estrarre .
Pulsante Profilo	Viene aperta la finestra Profilo del campo 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	Visualizza la finestra Impostazioni avanzate, che include l'opzione per tralasciare i record duplicati e specificare in che modo Campaign identifica i duplicati.

Processo Segmento: scheda Generale

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

Per ulteriori informazioni, consultare queste sezioni:

- “Modifica del nome cella” a pagina 174
- “Reimpostazione del nome cella” a pagina 175
- “Per copiare e incollare tutte le celle nella griglia” a pagina 176
- “Modifica del codice cella” a pagina 175

Processo Segmento: controlli Nuovo segmento e Modifica segmento

La tabella seguente descrive i controlli nelle finestre di dialogo Nuovo segmento e Modifica segmento. Si accede a queste caselle di dialogo quando si configura un processo Segmento.

Nota: è possibile accedere alla casella di dialogo Nuovo segmento solo quando si sta eseguendo la segmentazione in base alla query. Quando si segmenta per campo, è possibile accedere solo ai campi **Nome** e **Dimensione max** nella casella di dialogo Modifica segmento.

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

Controllo	Descrizione
Nome	Il nome del segmento
Dimensione max	Il numero massimo di record consentiti nel segmento.
Seleziona in base a	Specifica un'origine dati su cui basare la query.
Seleziona tutti <i>tipo origine dati</i>	Include tutti gli ID dall'origine dati nell'elenco a discesa Input .
Seleziona <i>tipo origine dati</i> con	Fornisce accesso alle funzioni per la creazione di una query per selezionare solo determinati ID in base ai criteri definiti.

Tabella 10. Controlli delle caselle di dialogo Nuovo segmento e Modifica segmento (Continua)

Controllo	Descrizione
Pulsante Avanzate	Viene aperta la scheda Avanzate che fornisce le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • 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 in questo processo Segmento utilizza una query. Selezionare la casella di spunta in modo che la query della cella di origine venga combinata (utilizzando "AND") con i criteri di selezione correnti.
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 i campi e i pulsanti correlati, consultare la sezione "Creazione di di query nei processi" nel manuale <i>IBM Campaign Guida dell'amministratore</i> .

Segmentazione dei dati con le query

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

Informazioni su questa attività

Ad esempio, si presupponga di 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 relativa cronologia di acquisto nel corso dell'ultimo anno. Il campo PurchaseHistory nel database clienti archivia la quantità totale di dollari degli acquisti di ciascun 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 anche possibile utilizzare SQL raw per segmentare i dati.

Procedura

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 al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi configurati come input nel processo Segmento.
5. Fare doppio clic sul processo Segmento nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione del processo Segmento. Le celle dai processi connessi al processo Segmenti vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
6. Nella scheda **Segmento**, aprire l'elenco **Input** e selezionare l'input al processo Segmento. Per selezionare più celle, utilizzare il pulsante con i puntini sospensivi accanto all'elenco **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 ciascun segmento, selezionare il segmento e fare clic su **Modifica** per accedere alla finestra Modifica segmento. Per i dettagli, consultare “Processo Segmento: controlli Nuovo segmento e Modifica segmento” a pagina 76.
10. Impostare le opzioni di configurazione rimanenti:
 - “Processo Segmento: scheda Segmento” a pagina 73
 - “Processo Segmento: scheda Estrai” a pagina 75
 - “Processo Segmento: scheda Generale” a pagina 76
11. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Processo Esempio

Utilizzare il processo Esempio per dividere i contatti in gruppi. Il classico utilizzo del campionamento consiste nello stabilire l'obiettivo e controllare i gruppi che è possibile utilizzare per misurare l'efficacia della campagna di marketing.

Divisione dei contatti in gruppi campione

Per creare gruppi obiettivo e di controllo, utilizzare il processo Esempio. Ci sono diversi metodi di campionamento: **Casuale** crea statisticamente gruppi di controllo o serie di test validi. **Ogni due X** assegna ogni altro record ad un gruppo campione. **Porzioni sequenziali** alloca un certo numero di record in campioni successivi.

Procedura

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 almeno un processo configurato (come ad esempio un processo Selezione) come input 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 campionare. Nell'elenco sono incluse tutte le celle di output di qualsiasi processo collegato 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, come 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. Come impostazione predefinita, vengono creati tre esempi per ogni cella di input, con i nomi predefiniti Esempio1, Esempio2 ed Esempio3.

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 collegati. In generale è necessario modificare i nomi degli esempi prima di collegare tutti i processi successivi.

9. Utilizzare uno dei seguenti metodi per definire la dimensione di esempio:
 - Per dividere i record in base a delle percentuali: selezionare **Specifica dimensione in base a %**, poi fare doppio clic sul campo **Dimensione** per indicare la percentuale di record da utilizzare per ogni 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 in base a num. di record**, poi fare doppio clic sul campo **Dimensione max** per specificare il numero massimo di record da allocare al primo gruppo campione. 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 minima di esempio** nel calcolatore, fare clic su **Fine** per chiudere il calcolatore e incollare quindi il valore nel campo **Dimensione massima** relativo a **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 campione 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 all'allocazione di tutti i record in un gruppo campione. 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 è stato selezionato **Campione casuale** nella maggior parte dei casi è possibile accettare il valore di inizializzazione predefinito. Il valore di inizializzazione casuale rappresenta il punto di partenza che IBM Campaign utilizza per selezionare gli ID in modo casuale.

Per generare un nuovo valore di inizializzazione, fare clic su **Scegli** o immettere un valore 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)

Nota: la stessa serie casuale di record verrà utilizzata per ciascuna esecuzione successiva del processo Esempio (a meno che non venga modificato l'input al processo). Ciò è importante se si intende utilizzare i risultati per scopi di modeling, in quanto algoritmi di modeling diversi devono essere confrontati nella stessa serie di record per determinare l'efficacia di ciascun modello. Se non si intende utilizzare i risultati per il modeling, è possibile fare in modo che il processo Segmento selezioni una serie casuale di record diversa di record ogni volta che viene eseguito. A tale scopo, utilizzare un valore di inizializzazione casuale pari a zero (0). Un valore pari a 0 garantisce che una serie di record casuale diversa venga selezionata ogni volta che il processo viene eseguito.

13. Se è stata selezionata **Ogni due X** o **Porzioni sequenziali**, è necessario specificare una modalità di ordinamento per determinare come verranno allocati i record ai gruppi campione:
 - 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**.

Risultati

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

Informazioni sul calcolatore dimensione di esempio

In Campaign viene fornito un calcolatore dimensione di esempio di ausilio nella determinazione del significato statistico delle dimensioni di esempio nella valutazione dei risultati delle campagne.

Ci sono 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 è possibile immettere una dimensione di esempio minima e calcolare il limite di errore che verrà prodotto. I risultati vengono riportati al 95% del livello di probabilità.

Determinazione della dimensione di esempio appropriata

Il calcolatore della dimensione di esempio determina il numero minimo di contatti da includere nell'esempio, in base a ciò che si considera essere un margine di errore accettabile. I risultati vengono notificati a un livello di probabilità pari al 95%.

Informazioni su questa attività

Determinare la dimensione di esempio appropriata è importante quando il proprio obiettivo è di pervenire a inferenze su un gruppo di persone sulla base di un esempio. In generale, una dimensione di esempio più grande produce un margine di errore più piccolo. Utilizzare il calcolatore della dimensione di esempio per calcolare la dimensione di esempio necessaria per uno specifico limite di errore o per determinare il limite di errore per dimensioni di esempio differenti.

Procedura

1. Nella scheda **Esempio** della finestra di dialogo di configurazione del processo Esempio, fare clic su **Calcolatore dimensione di esempio**.
Viene aperto il Calcolatore dimensione di esempio.
2. Per **Stima della frequenza di risposta**, immettere l'ipotesi migliore per le frequenze di risposta **Minima** e **Massima** che si prevede dalla campagna di marketing.
Questi due valori devono essere percentuali compresi tra 0% e 100%. Minore è la stima della frequenza di risposta, 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 sta utilizzando un modello predittivo, selezionare **Nessun modello** in **Stima modeling**.
4. Se si sta utilizzando un modello predittivo, selezionare **Resa modello** e immettere quindi le percentuali per **Profondità file** e **Incremento utilità cumulativo**.

Per ottenere questi valori:

- a. Aprire i report Valuta in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition e aprire la partizione Esecuzione di test.
- b. Selezionare la scheda **Incrementi utilità** e visualizzare le informazioni come una **Tabella**.
- c. Utilizzare un valore dalla prima colonna (Segmento) della tabella come **Profondità file** per indicare la percentuale di clienti che si intende contattare.
- d. Utilizzare il valore corrispondente dall'ultima colonna (Incremento utilità cumulativo) della tabella come **Incremento utilità cumulativo**.

Il calcolatore utilizza queste informazioni per determinare il numero di esempi che è necessario utilizzare, sulla base della frequenza di risposta e delle prestazioni del modeling previste.

5. Utilizzare o l'uno o l'altro approccio:
 - Per determinare la dimensione di esempio minima sulla base del margine di errore che si è disposti ad accettare: immettere un valore compreso tra 0% e 100% nel campo **Limite di errore (+ o -)** per indicare il margine percentuale di errore che si è disposti ad accettare per questo esempio. Fare clic su **Calcola dimensione di esempio**. Il campo **Dimensione minima di esempio** indica l'esempio più piccolo che soddisferà il limite di errore specificato. Una percentuale di limite di errore più piccola richiede una dimensione di esempio più grande. Viceversa, un limite di errore più grande richiede una dimensione di esempio più piccola. Ad esempio, un limite di errore del 3% richiede una dimensione di esempio più grande rispetto a quella richiesta se si consente un limite di errore del 10%.
 - Per determinare il margine di errore che risulterà da una dimensione di esempio specifica: immettere un valore nel campo **Dimensione minima di esempio** per indicare la dimensione di esempio che si prevede di utilizzare, quindi fare clic su **Calcola limite di errore**. Sulla base dei risultati, è possibile decidere se aumentare o diminuire la dimensione di esempio. Delle dimensioni di esempio più grandi producono dei limiti di errore più piccoli. Se il limite di errore risultante è troppo alto, utilizzare una dimensione di esempio più grande.
6. Dopo aver determinato la dimensione di esempio ottimale:
 - a. Copiare il valore dal campo **Dimensione minima campione**.
 - b. Fare clic su **Fine** per chiudere il calcolatore.
 - c. Confermare che sia selezionata **Specifica dimensione in base a num. di record**.
 - d. Incollare il valore nel campo **Dimensione massima** nella casella del processo Esempio.

Processo Destinatarario

I livelli destinatarario definiscono l'entità di destinazione che si desidera gestire, come ad esempio account, cliente, nucleo familiare, prodotto o divisione aziendale. Utilizzare il processo Destinatarario in un diagramma di flusso per spostarsi da un livello destinatarario all'altro o per filtrare gli ID in base al livello destinatarario.

I livelli destinatarario sono definiti da un amministratore durante il processo di mapping della tabella. Quando si utilizza il processo Destinatarario in un diagramma di flusso, è possibile specificare quali livelli destinatarario si desidera utilizzare come obiettivo nella propria campagna. Ad esempio, è possibile configurare il processo Destinatarario 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.

Con il processo Destinatarario è possibile effettuare una selezione da qualsiasi tabella definita, per cui è possibile utilizzarlo come processo di livello principale nel diagramma di flusso per selezionare inizialmente i dati.

Per utilizzare il processo Destinatarario 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 predefinita 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 sulle tabelle di mapping, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.
- Le altre chiavi sono chiavi "alternative" disponibili per il passaggio da un livello destinatario a un altro.

Dopo il passaggio da un livello destinatario a un altro, Campaign visualizza solo quelle 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 IBM Campaign per rappresentare diversi potenziali obiettivi delle campagne, ad esempio account, cliente, nucleo familiare, prodotto o divisione aziendale.

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 di marketing dei clienti:

- Nucleo familiare > Cliente > Account
- Azienda > Divisione > 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 Destinatarario per soddisfare meglio i propri obiettivi commerciali.

I livelli destinatario sono creati e gestiti da un amministratore. 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 IBM Campaign, è possibile associare una nuova tabella ad 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 Destinatarario 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 Destinatarario per rientrare nello stesso livello destinatario oppure cambiare livelli destinatario.

Gestione del nucleo familiare

Nucleo familiare è un termine generale per descrivere la riduzione del numero di membri nel livello destinatario corrente utilizzando un altro livello destinatario.

Uno degli esempi più comuni di gestione del nucleo familiare è identificare un singolo individuo da utilizzare come obiettivo 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 Destinatarario per modificare i livelli destinatario e filtrare gli ID in base ai criteri specificati dall'utente.

Quando passare a diversi livelli destinatario

Alcune campagne complesse richiedono un'elaborazione a livelli destinatario differenti per arrivare all'elenco di entità di destinazione finali. Ciò può comportare l'inizio a un livello destinatario, l'esecuzione di alcuni calcoli con l'acquisizione di questo output, il successivo passaggio quindi a 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:

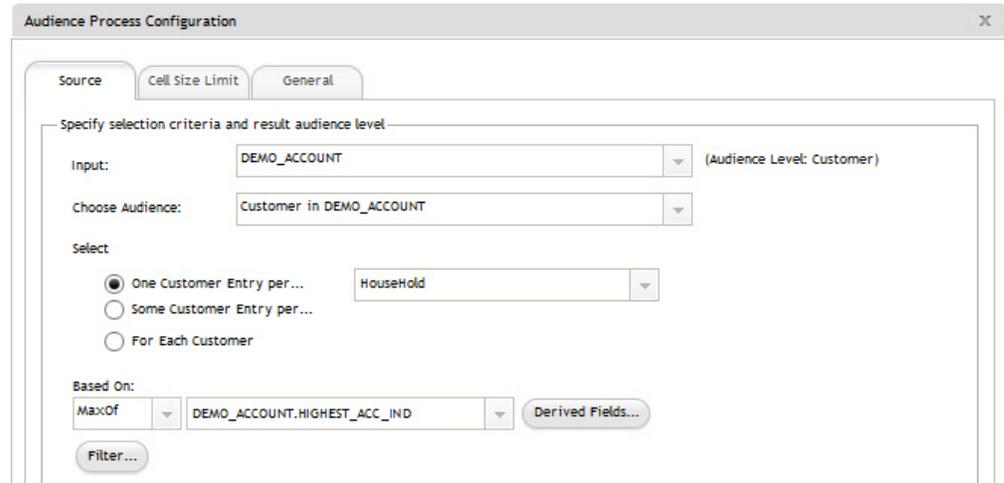
- elimini tutti i conti dei clienti che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti che sono predefiniti);
- elimini conti particolari che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti con bassa redditività).

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 Destinatarario

Questo esempio illustra come configurare un processo Destinatarario in un diagramma di flusso.

La seguente immagine mostra un processo Destinatarario configurato.



Il processo è configurato come segue:

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

Esempio: filtraggio di record

Questo esempio illustra come utilizzare il filtraggio in un processo Destinatario di un diagramma di flusso.

Quando si configura un processo Destinatario per selezionare gli ID in base a un conteggio o una funzione statistica (**MaxOf (massimo di)**, **MedianOf (mediano di)**, **MinOf (minimo di)**) o **Any One (chiunque)**, il pulsante **Filtro** viene reso disponibile. Facendo clic su **Filtra**, viene visualizzata la finestra Specifica criteri di selezione, in cui è possibile immettere un'espressione di query per specificare quale record verrà utilizzato nel calcolo **In base a**.

Nota: il criterio di filtro viene applicato prima dell'esecuzione del calcolo **In base a**, consentendo così di rimuovere i record non desiderati.

Ad esempio, si potrebbe voler limitare l'intervallo di date in cui viene eseguita un'operazione. Per utilizzare le transazioni di acquisto solo dell'ultimo anno, è possibile immettere un'espressione di query filtro, ad esempio:

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

In tal modo, se si sta elaborando un calcolo **In base a** che sceglie la somma del campo **Importo**, verranno sommati solo gli importi delle transazioni dell'ultimo anno.

Passaggio da un livello destinatario a un altro e filtraggio dei livelli destinatario

Configurare un processo Destinatario per passare da un livello destinatario a un altro o per filtrare gli ID in base a uno specifico livello destinatario.

Prima di iniziare

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

Informazioni su questa attività

Le opzioni disponibili nella finestra di dialogo di configurazione del processo Destinatario dipendono da diverse scelte che è possibile operare:

- 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 ci 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.

Procedura

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 Destinatario  dalla tavolozza al diagramma di flusso.

Con il processo Destinatario è possibile effettuare una selezione da qualsiasi tabella definita, per cui è anche possibile utilizzarlo come processo di livello principale nel diagramma di flusso per selezionare inizialmente i dati. È anche possibile utilizzare un processo come Selezione o Unione per fornire l'input al processo Destinatario.

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 oppure la cella di output da qualsiasi processo che sta fornendo un input al processo Destinatario.

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 viene visualizzato il livello destinatario desiderato, potrebbe essere necessario riassociare una tabella.

Le opzioni **Seleziona** riflettono ora entrambi i livelli destinatario di input e 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 **Filtra** per specificare in che modo 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 allo 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 dimensione cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo. Ciò può essere utile per le esecuzioni di test.
9. Utilizzare la scheda **Generale** come mostrato di seguito.
 - a. **Nome processo**: assegna un nome descrittivo per identificare il processo nel diagramma di flusso e in diverse finestre di dialogo e diversi 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 passo se l'organizzazione predefinisce le celle obiettivo in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo** e selezionare quindi una cella obiettivo dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** sono ereditati dal TCS ed entrambi questi valori di campo sono visualizzati in corsivo per indicare che esiste una relazione di collegamento. Per ulteriori informazioni, leggere le informazioni sull'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella**: il codice cella ha un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, ed è univoco quando viene generato. Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 175.
 - e. **Nota**: descrivere lo scopo o il risultato del processo, ad esempio *Contattare un singolo individuo per nucleo familiare*.
10. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Opzioni disponibili quando si utilizzano gli stessi livelli destinatario di input e output

Quando i livelli destinatario di input e output sono gli stessi in un processo Destinatario di un diagramma di flusso, è possibile utilizzare le seguenti selezioni per identificare il destinatario.

Le opzioni **Seleziona** variano in base alla relazione tra i livelli destinatario di input e di output selezionati (**Scegli destinatario**). Le opzioni non significative vengono disabilitate.

Nota: il nome del livello destinatario selezionato viene utilizzato nelle etichette dell'opzione **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	<p>Un membro del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario.</p> <p>Ad esempio: Un cliente per nucleo familiare.</p> <p>Consultare "Selezione di una voce <Destinatario di input/output> per un <Diverso destinatario>".</p>
Alcuni Per	<p>Alcuni membri del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario.</p> <p>Ad esempio: tutti i clienti nel nucleo familiare con acquisti superiori alla media.</p> <p>Consultare "Selezione di alcuni record <Destinatario> per un <Diverso destinatario>" a pagina 89.</p>
Per ogni	<p>Selezionare i membri se il numero di membri nel livello destinatario selezionato soddisfa alcune condizioni.</p> <p>Ad esempio: numero di conti > 1 o numero di acquisti > 3.</p> <p>Consultare "Selezione di voci per ciascun elemento a quel livello destinatario" a pagina 90.</p>

Selezione di una voce <Destinatario di input/output> per un <Diverso destinatario>:

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.

Informazioni su questa attività

Ad esempio, è possibile selezionare un cliente all'interno di ogni nucleo familiare con l'account più vecchio. (Il livello destinatario di input è Cliente, quello di output è Cliente, l'ambito è Nucleo familiare e viene utilizzato `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).

Procedura

1. Nel processo Destinatario, selezionare un'origine di input per **Input**.
Selezionare lo stesso livello destinatario per il destinatario di output.
Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione **Una voce per**.
3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco.
Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).
4. Scegliere un valore dall'elenco **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 contiene tutti i campi dalla tabella selezionata nel campo **Scegli destinatario** ed eventuali tabelle di dimensione associate. Espandere una tabella facendo clic sul segno "+". I campi derivati creati vengono elencati in basso.

Ad esempio, per selezionare il titolare del conto di ogni nucleo familiare con il saldo più elevato, si potrebbe selezionare **MaxOf (massimo di)** per il criterio **In base a** e **Acct_Balance** dall'elenco di 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, si potrebbe voler 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. Continuare la configurazione del processo Destinatario completando i campi nelle schede rimanenti.

Selezione di alcuni record <Destinatario> per un <Diverso destinatario>:

Questa selezione indica che vi sono più voci per destinatario.

Informazioni su questa attività

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. Ad esempio, selezionare tutti i clienti di un nucleo familiare che hanno effettuato acquisti per oltre \$100 (il livello destinatario di input è cliente, il livello destinatario di output è cliente, l'ambito è per livello Nucleo familiare) utilizzando Valore di acquisto massimo>\$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.

Procedura

1. Selezionare un'origine input per Input e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo Destinatario. Le opzioni Seleziona pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione Alcune voci per.... Accanto all'opzione selezionata viene visualizzato un elenco.

3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco. Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).
4. Fare clic nel campo In base a 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 di voci per ciascun elemento a quel livello destinatario:

Questa selezione indica che vi sono diverse selezioni provenienti da più livelli destinatario.

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo Destinatario.
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).

Accanto all'opzione selezionata viene visualizzato un elenco.

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 dell'ID <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, si potrebbe voler 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.

Opzioni disponibili quando si utilizzano livelli destinatario di input e output diversi

Quando i livelli destinatario di input e output sono diversi in un processo

Destinatario di un diagramma di flusso, è possibile utilizzare le seguenti selezioni per identificare il destinatario.

Nota: il nome del livello destinatario selezionato viene utilizzato nelle etichette dell'opzione **Selezione**. 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 **Selezione** comprendono:

Tutti	<p>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.</p> <p>Consultare "Selezione di tutte le voci di <Livello destinatario di output>" a pagina 92.</p>
Alcuni	<p>Seleziona alcuni membri del livello destinatario di output, mantenendo soli gli ID che soddisfano la condizione specificata. Ad esempio: Tutti i clienti con età superiore ai 18 anni in un nucleo familiare.</p> <p>Vedere "Selezione di alcune voci <Livello destinatario di output diverso>" a pagina 92</p>
Uno Per	<p>Seleziona esattamente un record destinatario di output per ciascun record destinatario di input. Ad esempio: Un cliente per nucleo familiare.</p> <p>Consultare "Selezione di un <Destinatario di output> per un <Diverso destinatario di input>" a pagina 92.</p>

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

Selezionare questa opzione per passare al livello destinatario di output senza effettuare alcun filtraggio. Ad esempio, è possibile selezionare tutti i clienti di un nucleo familiare o tutti gli account appartenenti ad un cliente.

Informazioni su questa attività

Questa opzione 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 a un altro livello destinatario, non sarà più possibile utilizzare i campi derivati nei processi downstream.

Procedura

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed un destinatario dell'output diverso per **Scegli destinatario**.
Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Selezionare **Tutte le voci di <livello destinatario di output>**.
3. Fare clic su **OK**.

Selezione di alcune voci <Livello destinatario di output diverso>:

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.

Procedura

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed un destinatario dell'output diverso per **Scegli destinatario**.
Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Fare clic per selezionare **Alcune voci <livello destinatario di output>**.
Il campo **In base a** viene reso disponibile.
3. Fare clic nel campo **In base a** per immettere una query.
Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione. Il criterio **In base a** consente di immettere un'espressione di query per limitare le voci selezionate del livello destinatario di output.
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 del processo Destinatario e salvare le voci.

Selezione di un <Destinatario di output> per un <Diverso destinatario di input>:

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).

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed un livello destinatario di output per il processo Destinatario.
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 è stata selezionata questa opzione, andare al passo 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**.

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 a una dimensione gestibile per le operazioni successive, con un conseguente notevole miglioramento delle prestazioni.

Il processo Estrazione può prendere l'input da una cella, una singola tabella, un segmento strategico, un elenco ottimizzato (solo Contact Optimization) o 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 vari 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 entrata
- 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 a un processo Segmento o Decisione, 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 o come tabella con un 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 da consentire agli utenti di continuare ad accedere ad essa per eseguire operazioni quali la produzione di profili dei suoi campi.

Una tabella di estrazione viene eliminata solo quando si elimina il processo Estrazione, il diagramma di flusso, la campagna o la sessione ad essa associati.

Nota: per conservare lo spazio, gli amministratori di sistema possono, periodicamente, eliminare le tabelle con un prefisso **UAC_EX**. Tuttavia, se queste tabelle vengono rimosse, è necessario eseguire nuovamente i processi Estrazione interessati prima di eseguire nuovamente i diagrammi di flusso o di produrre il profilo dei campi nelle tabelle ora mancanti. Altrimenti, in Campaign vengono generati errori di tipo "Tabella non trovata".

Esempio: estrazione dei dati di transazione

Questo esempio illustra come utilizzare il processo Estrazione per ottenere i dati sulle transazioni di acquisto.

Si supponga di aver progettato una campagna per eseguire selezioni o calcoli in base agli ultimi tre mesi di transazioni di acquisto per tutti i clienti non fraudolenti (circa il 90% della base clienti), che costituiscono 4GB di dati.

Anche se IBM Campaign ha creato una tabella temporanea per questi clienti, l'unione di questa tabella alla tabella delle transazioni di acquisto, per eseguire, ad esempio, una macro **GROUPBY**, potrebbe comportare l'uso del 90% dei 4GB di righe (eliminando tutte le transazioni tranne quelle relative agli ultimi tre mesi).

Invece, è possibile configurare un processo Estrazione (collocato a livello delle transazioni di acquisto) per estrarre tutte le transazioni degli ultimi tre mesi, inserirle in una tabella nel database, e successivamente eseguire sulla tabella più macro **GROUPBY** e altri calcoli (ad esempio, min/max e media).

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

Per poter configurare un processo Estrazione in modo che accetti input dalle pagine di arrivo di eMessage, è necessario soddisfare diversi prerequisiti.

- eMessage deve essere installato, in esecuzione e abilitato.
- Le pagine di arrivo di eMessage devono essere configurate in modo appropriato.
- Il servizio di mailing deve essere eseguito e devono essere state ricevute le risposte dei destinatari della posta.

Per ulteriori informazioni sulle pagine di arrivo di eMessage, consultare il manuale *eMessage User's Guide*.

Estrazione di sottoinsiemi di dati per ulteriore elaborazione e manipolazione

Utilizzare il processo Estrazione per ridurre una grande quantità di dati a una dimensione gestibile per le operazioni successive, con un conseguente miglioramento delle prestazioni.

La procedura per la configurazione del processo Estrazione è diversa se i dati vengano estratti da una cella, da una tabella o da un segmento strategico o da una pagina di arrivo di eMessage.

Per estrarre i dati da un elenco ottimizzato, consultare il manuale *Contact Optimization - Guida dell'utente*.

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

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

Procedura

1. In una campagna, aprire un diagramma di flusso per la modifica.
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 di 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 ad una tabella selezionando la tabella 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 i record con** per selezionare i record mediante una query.
6. Se si sceglie **Seleziona i record con**, creare una query utilizzando uno dei seguenti metodi.

Nota: per istruzioni complete, vedere Capitolo 6, "Utilizzo di query per selezionare i dati", a pagina 131.

- **Seleziona & fai clic:** fare clic sulle celle **Nome campo**, **Oper.** e **Valore** per selezionare i valori per la creazione di un'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, compresi 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 la query contiene un campo tabella con lo stesso nome di un Campo generato Campaign, è necessario qualificare il nome del campo. Utilizzare la seguente sintassi: <nome_tabella>.<nome_campo>

7. Nella scheda **Estrazione**, utilizzare il campo **Origine dati di destinazione** per selezionare una 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.
8. Nella scheda **Estrai**, selezionare i campi dall'elenco **Campi candidati** ed aggiungerli all'elenco **Campi da estrarre**. Utilizzare i controlli per rimuovere o riordinare i campi. Per informazioni sull'utilizzo della scheda Estrai, vedere "Riferimento per la scheda Estrai" a pagina 98.
9. Utilizzare la scheda **Limite dimensione cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo. Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 166.
10. Utilizzare la scheda **Dimensione** se si desidera aggiungere tabelle dimensionali esistenti alla tabella di estrazione e specificare i campi chiave da unire. La tabella di estrazione diventa una tabella di base per le tabelle dimensionali selezionate e potrà essere utilizzata nei processi downstream.
11. Utilizzare la scheda **Generale** come mostrato di seguito.
 - 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 passo se l'organizzazione predefinisce le celle obiettivo in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS). Per associare la cella obiettivo predefinita all'output del processo del diagramma di flusso, fare clic su **Collega a cella obiettivo** e selezionare quindi una cella dal foglio di calcolo. Il **Nome cella di output** e il **Codice cella** sono ereditati dal TCS ed entrambi questi valori di campo sono visualizzati in corsivo per indicare che esiste una relazione di collegamento. Per ulteriori informazioni, leggere le informazioni sull'utilizzo dei fogli di calcolo delle celle obiettivo.
 - d. **Codice cella:** il codice cella ha un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, ed è univoco quando viene generato. Consultare "Modifica del codice cella" a pagina 175.

- e. **Nota:** descrivere lo scopo o il risultato del processo. Solitamente si fa riferimento ai criteri di selezione.

12. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Estrazione di dati da una pagina di arrivo eMessage

È possibile utilizzare il processo Estrazione in un diagramma di flusso per estrarre dati da una pagina di arrivo eMessage. Il processo Estrazione consente di selezionare i campi da una tabella e scriverli in un'altra tabella per una elaborazione successiva.

Prima di iniziare

Accertarsi che l'ambiente IBM soddisfi i requisiti prima di tentare l'estrazione dei dati della pagina di arrivo eMessage. Per ulteriori informazioni, vedere "Prerequisiti per l'estrazione dei dati dalle pagine di arrivo di eMessage" a pagina 95.

Procedura

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 **Pagine di arrivo eMessage**.
3. Nella finestra a comparsa, selezionare una pagina di arrivo eMessage come input.

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

4. Se sono disponibili più livelli destinatario per la pagina di arrivo, selezionare il livello destinatario appropriato dall'elenco a discesa. Se è disponibile un solo livello destinatario, viene selezionato automaticamente.
5. Fare clic su **OK**.
6. Nella scheda **Estrai**, selezionare una 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 **Campi candidati**.
 - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere i campi selezionati all'elenco **Campi da estrarre**.
 - Per rimuovere i campi dall'elenco di **Campi da estrarre**, selezionarli e fare clic su **Rimuovi**.
 - Utilizzare i pulsanti **Su 1** e **Giù 1** per modificare l'ordine dei campi nell'elenco **Campi da estrarre**.
 - Per modificare 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 di output**, quindi immettere il nuovo nome.

Per informazioni sui campi della scheda Estrai, vedere “Riferimento per la scheda Estrai”.

8. È possibile eseguire le seguenti attività facoltative:
 - Aggiungere un campo derivato all'elenco dei campi candidati. Vedere “Campi derivati” a pagina 215
 - Specificare che gli ID duplicati vengono esclusi dall'output. Consultare “Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo” a pagina 129.
 - 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 166.
 - Fare clic sulla scheda **Generale** per modificare il **Nome processo**, i nomi della **Cella di output** o i **Codici cella**, collegarsi a una cella obiettivo o immettere una **Nota** sul processo.
Per informazioni sul collegamento alle celle obiettivo, vedere “Collegamento delle celle di un diagramma di flusso a offerte mirate definite in un TCS” a pagina 186.

Nota: la funzione di creazione profilo non è disponibile per gli attributi della pagina di arrivo eMessage.

9. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è 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 il prefisso UCC_LPV. Questa vista interna rimane nel database fino a quando la casella del processo viene eliminata. Se si rimuove la vista, sarà necessario riconfigurare il relativo processo Estrazione prima di rieseguire il processo o il diagramma di flusso; in caso contrario, Campaign genera un errore di tabella mancante.

Riferimento per la scheda Estrai

Utilizzare i campi nella scheda Estrai quando si configura un processo Estrazione in un diagramma di flusso.

Tabella 11. Campi nella scheda Estrai

Campo	Descrizione
Origine dati di destinazione	Ubicazione in cui verrà scritto l'output di questo processo. IBM Campaign Server e tutte le altre origini dati a cui si è connessi sono disponibili nell'elenco a discesa Origine dati di destinazione.

Tabella 11. Campi nella scheda Estrai (Continua)

Campo	Descrizione
Campi candidati	<p>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 l'elenco dei campi, potrebbe essere necessario fare clic sulla freccia accanto ad un elemento per espanderlo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Campi per l'output	Campi che si è scelto di estrarre dall'elenco Campi candidati. Il Nome di output sarà, per impostazione predefinita, il nome nella colonna Campi da estrarre.
Pulsante Profilo	Fare clic su Profilo per visualizzare un'anteprima dell'elenco di valori per il campo candidato selezionato.
Pulsante Campi derivati	Fare clic su Campi derivati per creare una variabile nell'elenco di campi derivati. I campi derivati sono variabili che non esistono in un'origine dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche in origini dati diverse.
Pulsante Altro	Fare clic su Altro per aprire la finestra di dialogo Impostazioni avanzate. Questa finestra di dialogo include l'opzione per escludere ID duplicati dall'output e specificare il modo in cui Campaign identifica i duplicati.

Processo Snapshot

Utilizzare il processo Snapshot per catturare i dati per l'esportazione 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 dello snapshot. In alternativa, è possibile utilizzare un processo Estrazione ed eseguire quindi uno snapshot dei risultati.

Per associare o tenere traccia delle offerte con l'elenco, utilizzare lo 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 uno snapshot di dati per l'esportazione in una tabella o in un file

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

Procedura

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

3. Trascinare il processo Snapshot  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi per fornire l'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 Configurazione del processo.

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

Nota: se il processo Snapshot non viene collegato ad un processo che fornisce le celle di output, non ci sono celle da selezionare dall'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 Snapshot.

Nota: è possibile avviare un test del 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 casella di dialogo Specifica tabella di database per specificare i nomi di tabella e 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 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 Guida dell'amministratore*.
 - È anche possibile esportare in una tabella di estrazione, che ha un prefisso UAC_EX. Una tabella di estrazione persiste in modo da consentire agli utenti di continuare ad accedere ad essa per eseguire operazioni quali la produzione di profili dei suoi campi.
- 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 la 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 lo snapshot sono aggiornati con i valori dall'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 "_1," "_2" e così via accodato al nome file.

7. Specificare i campi di cui effettuare lo snapshot.

- a. Utilizzare l'elenco **Campi candidati** per selezionare i campi che si vogliono includere nel proprio output.

È possibile utilizzare Campi generati Campaign espandendo l'elenco Campi generati Campaign oppure utilizzare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**. Selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o selezionare un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.

- b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi di cui effettuare la snapshot** facendo clic su **Aggiungi**.
- c. Se è stata selezionata una tabella come destinazione di snapshot, i campi in tale tabella vengono visualizzati nell'elenco **Campi candidati** nella colonna **Nome campo**. È possibile trovare automaticamente 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 in alto o in 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 tralasciare i record con degli ID duplicati oppure per specificare l'ordine in cui i record vengono generati, fare clic su **Altro**.

Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.

- a. Per rimuovere gli ID duplicati all'interno della stessa cella di input, selezionare **Ignora record con ID duplicati**. Poi selezionare i criteri per determinare quali record conservare nel caso in cui vengano trovati ID duplicati. Ad esempio, è possibile selezionare MaxOf (massimo di) e Household_Income per specificare che, in presenza di ID duplicati restituiti, Campaign esporta solo gli ID con il reddito del nucleo familiare più elevato.

Nota: questa opzione rimuove i duplicati solo all'interno della stessa cella di input. I dati di snapshot contengono ancora ID duplicati nel caso in cui lo stesso ID sia visualizzato in più di una cella di input. Per rimuovere tutti gli ID duplicati, utilizzare un processo Unione o Segmento upstream rispetto al processo Snapshot per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti che si escludono reciprocamente.

- b. Per ordinare l'output dello snapshot, selezionare la casella di spunta **Ordina per**, poi selezionare il campo in base a cui ordinare ed 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 posiziona il cursore del mouse sulla casella del processo nel diagramma di flusso.
11. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di 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 si trovino in rami indipendenti. Possono tuttavia verificarsi degli errori se un processo ha più di un predecessore Pianificazione in rami predecessori differenti che portano 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 il processo inizia l'esecuzione.

- È possibile pianificare l'esecuzione di un processo in diversi modi, tra cui con una modalità ripetitiva, in base a un trigger e in base al calendario.
- È possibile combinare più opzioni di pianificazione. È ad esempio possibile pianificare l'esecuzione di un processo ogni lunedì alle 9:00 e ogni qual volta viene attivato da uno specifico evento, come ad esempio una visita del 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 ci sono limiti al numero di opzioni che è possibile utilizzare simultaneamente 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 da 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 volta che **uno** dei suoi input viene completato (un "OR" piuttosto che un "AND" dei suoi input).

Un processo contatti con la traccia abilitata 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, lo scheduler IBM EMM ha lo scopo di sostituire il processo Pianificazione di Campaign per la pianificazione delle esecuzioni di un intero diagramma di flusso. Lo scheduler IBM EMM è più efficace, in quanto non utilizza tutte le risorse di sistema del server quando il diagramma di flusso non è effettivamente in esecuzione.

Lo scheduler IBM EMM avvia un diagramma di flusso anche 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 conservato per una compatibilità completa con 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 di Campaign o per 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, sono necessari o l'uno o l'altro. Tuttavia, se il processo Pianificazione viene visualizzato in un diagramma di flusso avviato dallo scheduler IBM EMM, funziona come configurato; le condizioni richieste dallo scheduler IBM EMM e il processo Pianificazione devono essere soddisfatte prima dell'esecuzione dei processi successivi.

A differenza dello scheduler IBM EMM, il processo Pianificazione di Campaign può inviare trigger esterni per chiamare gli script della riga di comando. Lo scheduler IBM EMM può inviare trigger solo alle relative pianificazioni.

Trigger in entrata e in uscita

È possibile configurare il processo Pianificazione in modo che venga attivato da un evento e per attivare degli eventi al completamento. Utilizzare **Strumenti > Trigger memorizzati** per definire i trigger, quindi richiamare i trigger mediante la configurazione del processo Pianificazione in un diagramma di flusso.

Nota: per prestazioni migliori, utilizzare lo scheduler IBM EMM per inviare i trigger a Campaign. Per ulteriori informazioni sullo scheduler, consultare il manuale *Marketing Platform - Guida dell'amministratore*.

Trigger in entrata: eventi che attivano il processo Pianificazione

Un trigger in entrata è un evento esterno che attiva un diagramma di flusso o una campagna. Un trigger può essere qualsiasi cosa definita dall'utente. Tra gli esempi sono inclusi la selezione di un link di un sito web, la ricezione di un messaggio email, l'indicatore di risposta di un venditore di telemarketing, il completamento del caricamento di un database oppure qualsiasi altro evento definito.

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

L'opzione **Esegui su attivazioni** utilizza **unica_actrg** (incluso con l'installazione di Campaign) per l'esecuzione. Per informazioni sulla modalità di funzionamento interna di **Esegui su attivazioni**, si consiglia di esaminare un esempio: "Esempio: esecuzione 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 attivazioni (con l'opzione **Esegui su attivazioni**) in base agli accessi al sito web e dopo un **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione**, il diagramma di flusso non verrà avviato prima che si verifichi l'evento (l'accesso al sito Web) e che scada il periodo di ritardo.

Esempio: esecuzione su trigger

Un rivenditore in linea ha una campagna cross-sell che viene eseguita su un trigger, in modo che quando un cliente effettua un acquisto, la campagna attiva un'offerta incrociata.

In modo specifico, quando il cliente effettua un acquisto:

- Il sito web esegue l'eseguibile **unica_actrg**, trasmettendo il codice della campagna e il nome del trigger (**web_purchase**).
- Il listener Campaign controlla che la campagna sia attiva e che il nome trigger esista, quindi esegue il processo Pianificazione e il diagramma di flusso della campagna viene attivato.

Per ulteriori dettagli sui trigger, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

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. Il processo Pianificazione funziona solo se il diagramma di flusso è in esecuzione.

Procedura

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti 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, oppure entrambe, per specificare quando viene eseguita la pianificazione:
 - Scegliere **Esegui alle** e specificare quindi le date ed ore per il processo da eseguire. Più voci devono essere separate da virgole. Fare clic su **Calendario** per selezionare le date e ore da un calendario.
 - Scegliere **Esegui su attivazioni** se si desidera che la pianificazione venga attivata da un evento.

I trigger con nome devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger archiviati**. 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, vedere "Trigger in entrata e in uscita" a pagina 103.

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 di attesa 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 denominati 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 nella casella del processo nel diagramma di flusso. La nota viene visualizzata quando si posiziona il cursore del mouse sulla casella del processo nel diagramma di flusso.

9. Fare clic su **OK**.

Risultati

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

Processo Cubo

Gli amministratori utilizzano il processo Cubo per consentire agli utenti di cercare nei dati da più origini. I cubi di dati consistono di dimensioni basate su segmenti strategici.

Il processo Cubo è destinato agli utenti tecnici o ai consulenti IBM. Una procedura ottimale consiste nel 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 e cercare quindi nei dati per selezionare un destinatario obiettivo. Il destinatario può essere quindi convertito nei processi appropriati, come ad esempio Selezione, per l'inclusione in un diagramma di flusso.

Creazione di un cubo multidimensionale di attributi

Configurare un processo Cubo per creare un cubo multidimensionale di attributi. Qualsiasi cubo creato nell'area **Sessioni** sarà disponibile globalmente.

Prima di iniziare

Prima di poter creare un cubo utilizzando un processo Cubo, è necessario creare un segmento strategico o una gerarchia di dimensione.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso della sessione.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti 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 di origine, assicurarsi che abbiano 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 e fare clic su **Modifica** per modificarlo.
 - Selezionare un cubo e fare clic su **Rimuovi** per eliminarlo.
7. Per aggiungere un cubo:
 - a. Fare clic su **Aggiungi**.
 - b. Immettere un nome e 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 nella scheda **Definizioni del cubo**.
8. Fare clic sulla scheda **Seleziona campi aggiuntivi da tracciare** per specificare campi aggiuntivi per la traccia.
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 nella casella del processo nel diagramma di flusso. La nota viene visualizzata quando si posiziona il cursore del mouse sulla casella del processo nel diagramma di flusso.
10. Fare clic su **OK**.
Il processo è configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Concetti correlati:

“Informazioni sui cubi” a pagina 248

“Informazioni sulle gerarchie di dimensioni” a pagina 245

Processo CreateSeg

Utilizzare il processo CreateSeg per creare elenchi di ID del destinatario dalle tabelle di database clienti. Definire il processo CreateSeg nell'area **Sessioni** di Campaign in modo che i segmenti siano disponibili globalmente per l'utilizzo in tutte le campagne.

Il processo CreateSeg è progettato per essere utilizzato dagli amministratori Campaign. Un processo CreateSeg definito in un diagramma di flusso della sessione crea un *segmento strategico* che può essere quindi utilizzato in qualsiasi diagramma di flusso. I segmenti possono quindi essere utilizzati come input per i processi. Possono anche 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 segmenti nell'area **Sessioni** utilizzando CreateSeg.
- Gestire i segmenti dall'area **Segmenti**.
- Utilizzare i segmenti nelle campagne dalla sezione **Campaign**.

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 CreateSeg nei diagrammi di flusso della sessione per creare segmenti che possono essere utilizzati in più campagne. I segmenti che ne risultano sono definiti *segmenti strategici*.

Prima di iniziare

La proprietà di configurazione `saveRunResults` deve essere impostata su `TRUE` per i diagrammi di flusso che includono i processi CreateSeg. In caso contrario, i segmenti strategici non persisteranno.

Informazioni su questa attività

Definire un processo CreateSeg nell'area Sessioni dell'applicazione in modo che i segmenti siano disponibili globalmente. Gli utenti possono quindi utilizzare i segmenti in qualsiasi campagna.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso della sessione.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.
3. Trascinare il processo CreateSeg  dalla tavolozza al diagramma di flusso.
4. Collegare uno o più processi di manipolazione dei dati (ad esempio, un processo Selezione) come input al processo CreateSeg.
5. Fare doppio clic sul processo CreateSeg.
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 ci si vuole assicurare che ciascun record idoneo 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 del contenuto del segmento (ad esempio, quale input è stato utilizzato per creare il segmento).
 - b. Dall'elenco **Crea in**, selezionare una cartella in cui verrà archiviato il segmento.
 - c. Dall'elenco **Origine dati tabella temporanea**, selezionare un'origine dati in cui memorizzare nella cache il segmento strategico. Utilizzare il tasto **Ctrl** per selezionare più origini dati.
Se si preferisce archiviare le tabelle temporanee in un file binario sul server piuttosto che in un'origine dati utente, non selezionare un'origine dati. Per annullare la selezione di un'origine dati (ad esempio, per ritornare ad una situazione in cui non è selezionata alcuna origine dati), fare di nuovo **Ctrl+clic** sull'elemento.

Nota: la selezione di un'origine dati è richiesta solo se la proprietà `doNotCreateServerBinFile` nella pagina di configurazione `Campaign|partitions|partition[n]|Server|Optimization` è impostata su `TRUE`. Se questa proprietà è impostata su `TRUE`, deve essere selezionata almeno un'origine dati valida.

 - d. Dall'elenco **Politica di sicurezza**, selezionare una politica di sicurezza, se applicabile, da utilizzare con il nuovo segmento.
 - e. Fare clic su **OK** per ritornare alla scheda **Definisci segmenti**.
8. (Facoltativo) Utilizzare la scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva.
9. Fare clic su **OK**.

Operazioni successive

Per creare o aggiornare segmenti strategici, eseguire il processo CreateSeg in modalità produzione. Le esecuzioni di test non creano o aggiornano i segmenti strategici. Tenere presente che Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun|saveRunResults deve essere impostato su TRUE. Dopo aver salvato il diagramma di flusso, i segmenti strategici saranno disponibili per l'utilizzo in altri diagrammi di flusso.

Concetti correlati:

“Processo CreateSeg” a pagina 108

“Informazioni sui segmenti strategici” a pagina 236

Associazione di segmenti strategici alle campagne

Un segmento strategico è un elenco di ID creato da un amministratore o da 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.

Informazioni su questa attività

L'associazione di un segmento strategico ad una 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 funzioni di reporting più avanzate.

Procedura

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**.

Risultati

I segmenti aggiunti sono elencati nella pagina Riepilogo della campagna in **Segmenti pertinenti**.

Nota: quando si utilizza il processo Selezione 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 offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna tramite posta diretta e registrare la cronologia dei contatti. Al processo Elenco posta si fa spesso riferimento come un *processo contatti*.

Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)

Attenersi a queste istruzioni per configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate in un diagramma di flusso di Campaign. Configurare un processo Elenco posta o Elenco chiamate per assegnare offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna tramite posta diretta o di telemarketing e scrivere i risultati nella cronologia dei contatti.

Procedura

1. Aprire una campagna e fare clic su una scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.
3. Trascinare un processo contatti (Elenco posta  o Elenco chiamate ).
4.  Collegare uno o più processi configurati come input per il processo contatti. I processi che vengono collegati devono produrre delle celle di output che fungono da input per il processo contatti. Ad esempio, un processo Selezione produce un elenco di ID e, pertanto, il suo output può servire da input per un processo contatti.

Importante: tutte le celle selezionate come celle di input devono avere 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 di configurazione del processo.
6. Utilizzare la scheda **Adempimento** per specificare quale input viene 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 ci sono più processi che alimentano il processo contatti.

- b. La casella di spunta **Abilita esportazione in:** è selezionata per impostazione predefinita. Per esportare i propri dati dell'elenco in una tabella o file, lasciare contrassegnato **Abilita esportazione in:**, poi utilizzare le opzioni appropriate:
 - Per scrivere l'output in una tabella del database, selezionare una tabella dall'elenco **Abilita esportazione in:**.
 - 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 indicare la tabella ed il nome del database. 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 quindi un nome file e altri dettagli. È possibile scrivere in un file per verificare l'output del processo contatti. Dopo aver eseguito il processo, rivedere il file per confermare che i risultati sono quelli previsti.
 - Per creare una tabella utente, selezionare **Nuova tabella associata** dall'elenco **Abilita esportazione in:**. Per istruzioni consultare *Campaign Guida dell'amministratore*.
 - Specificare come gestire gli aggiornamenti al file di output o alla tabella:
 - **Aggiungi a dati esistenti.** Aggiunge le nuove informazioni alla fine della tabella o del file. Questa è la procedura ottimale per le tabelle del database. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non vengono esportate come la prima riga.
 - **Sostituisci tutti i record.** Rimuove tutti i dati esistenti dalla tabella o dal file e li sostituisce con le nuove informazioni.
 - **Crea nuovo file.** Questa opzione è disponibile se si specifica un nuovo file nel campo **Abilita esportazione in:**.
 - c. Se si vuole 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 **Registra**, descritta di seguito, per specificare come registrare nelle tabelle della cronologia dei contatti).
 - d. (Facoltativo) **File di riepilogo:** immettere un percorso ed un nome file nel campo **File di riepilogo** oppure passare ad un'ubicazione facendo clic sul pulsante **ellissi**. Un file di riepilogo è un file di testo con estensione **.sum**. Questo file contiene informazioni sul contenuto del file. Di solito, questo file viene incluso con l'elenco quando viene inviato al centro di adempimento. Un file di riepilogo viene generato 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 più di un trigger. I trigger selezionati vengono elencati nel campo **Invia trigger** e possono essere separati da virgole.
7. Utilizzare la scheda **Trattamento** per assegnare una o più offerte o elenchi di offerte a ogni cella obiettivo:
- a. Fare clic sul campo **Offerta** accanto alla cella, quindi selezionare un'offerta. Per assegnare le offerte a più celle, selezionare tutte le righe a cui si desidera assegnare le offerte e fare quindi clic su **Assegna offerte**.

Nota: se le celle di input sono collegate ad una cella top-down definita nel foglio di calcolo della cella obiettivo (TCS) e le offerte sono già assegnate nel TCS, le offerte verranno visualizzate qui. È possibile sovrascrivere queste assegnazioni. Eventuali modifiche apportate qui sono riflesse nel TCS dopo il salvataggio del diagramma di flusso.

- b. Se si desidera escludere qualche ID dall'elenco contatti, selezionare **Utilizza gruppi di controlli con dati di controllo** e modificare quindi il campo **Controllare?** in **S** per ogni cella che si desidera utilizzare come un controllo. Queste celle sono visualizzate nell'elenco **Cella di controllo** e ad esse non possono essere assegnate delle offerte.
- c. Per ogni cella non di controllo, è possibile specificare una cella di controllo ed un'offerta.

8. Utilizzare la scheda **Parametri** se la propria organizzazione sta utilizzando le offerte parametrizzate. Ad esempio, un'offerta può essere parametrizzata con i valori di 10% e 20%. La scheda **Parametri** mostra i valori per ogni offerta che è stata assegnata nella scheda Trattamento. Se non ci sono offerte parametrizzate, è possibile ignorare questa scheda.

a. Utilizzare l'elenco **Per cella(e)** per selezionare le celle su cui si vuole agire.

Per risparmiare tempo in fase di inserimento dei dati, selezionare [**Tutte le celle**] per assegnare dei valori validi per la maggior parte delle celle, poi selezionare le singole celle per sovrascrivere i valori.

Se si seleziona [**Tutte le celle**], viene visualizzata una riga per ogni offerta per ogni parametro. I valori inseriti nel campo **Valore assegnato** vengono applicati ad ogni cella che riceve quell'offerta.

Se la stessa offerta è stata assegnata a più celle nella scheda Trattamento, ma si assegnano valori di parametro differenti per ciascuna cella, la vista [**Tutte le celle**] visualizza 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, sono visualizzate solo le offerte assegnate alla cella selezionata. I valori inseriti nel campo **Valore assegnato** vengono applicati solo a quella cella.

b. Fare clic sul campo **Valore assegnato** (o selezionare una riga nella tabella e fare clic su **Assegna valore**), poi selezionare o immettere un valore da assegnare al parametro.

L'impostazione di configurazione Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam determina se all'utente è consentito specificare valori aggiuntivi o se l'utente può utilizzare solo i valori contenuti nell'elenco per gli attributi dell'offerta di tipo **Elenco a discesa selezione singola**.

Nota: Non utilizzare un UGCF (Unica Campaign Generated Field) in un campo Elenco posta derivato, a meno che il campo generato non sia costante. Campaign ipotizza i valori delle costanti per i campi generati e non li calcola nuovamente per i record nella serie di risultati. Pertanto, è possibile che vengano visualizzati risultati vuoti o non corretti dai campi derivati che invocano un campo generato il cui valore cambia. Invece di utilizzare un campo derivato, esportare il campo generato necessario direttamente nella tabella di adempimento dell'Elenco posta o in un file. Quindi, leggere nuovamente la tabella o il file in Campaign come una Selezione e utilizzare un processo Snapshot per modificare una nuova tabella di adempimento o un file utilizzando i dati della tabella o del file precedenti.

9. Utilizzare la scheda **Personalizzazione** per specificare quali campi immettere nell'elenco contatti. Ad esempio, se si sta creando un elenco del servizio mailing, includere nomi e indirizzi dei contatti.

- L'elenco Campi di esportazione indica quali campi scrivere nell'elenco di output.
- Se si seleziona una tabella nella scheda Adempimento, 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 Adempimento, l'elenco Campi di esportazione sarà vuoto e sarà necessario specificare quali campi inserire nell'output.
 - Quando si seleziona Campi candidati, è possibile fare clic sulla freccia accanto ad un elemento per espanderlo. Ad esempio, è possibile espandere l'elenco **Campi generati da IBM Campaign** e poi selezionare **Codice trattamento**. Includendo il **Codice trattamento** nell'output, è possibile utilizzarlo per tenere traccia delle risposte. La traccia della risposta diretta richiede ai clienti di fornire lo stesso codice quando rispondono all'offerta (ad esempio, utilizzando un coupon). Utilizzare **Ctrl+Clic** o **Maiusc+Clic** per selezionare più campi.
 - Per visualizzare i valori di un campo selezionare il campo e fare clic su **Profilo**.
 - Utilizzare i controlli **Aggiungi** e **Rimuovi** per regolare il contenuto dell'elenco.
 - L'ordine dei campi nell'elenco Campi di esportazione determina l'ordine in cui vengono scritti i dati.
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. Decidere se il proprio elenco includerà 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. Si può decidere se si vuole o meno che ogni persona venga inclusa nell'elenco. Per omettere gli ID duplicati, scegliere **Ignora record con ID duplicati** e specificare quale record conservare se vengono restituiti ID duplicati. Ad esempio, per mantenere solo il membro della famiglia con il reddito più alto, selezionare **MaxOf (massimo di)** e **Household_Income**.

Nota: questa opzione rimuove i duplicati che si verificano nella stessa cella di input. Se lo stesso ID esiste in più celle di input, il proprio elenco contatti può contenere ancora ID duplicati. Se il proprio obiettivo è quello di rimuovere tutti i duplicati dall'elenco, utilizzare un processo Unione o Segmento upstream del processo contatti per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti reciprocamente esclusivi.

Nota: questa opzione riguarda solo la tabella di adempimento (l'elenco) e non la cronologia dei contatti. Le tabelle della cronologia dei contatti contengono sempre e solo ID univoci. Ad esempio, si supponga che l'elenco di output includa più membri della famiglia (ID duplicati per nuclei familiari). La cronologia dei contatti conterrà solo un record per Nucleo familiare, che utilizza il primo CustomerID trovato. Il designer del diagramma di flusso deve assicurare che l'insieme di risultati ottenga i record corretti prima che i record raggiungano le tabelle della cronologia dei contatti. Utilizzare il processo Estrazione per eliminare i duplicati dei 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 **Ordina per**. Ad 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 **Registra** per controllare ciò che viene scritto nella cronologia dei contatti.

È necessario disporre delle autorizzazioni appropriate per abilitare o disabilitare le opzioni di registrazione della cronologia dei contatti.

- a. Per registrare la cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, contrassegnare **Registra nelle tabelle della cronologia dei contatti**. Questa opzione rende disponibili le informazioni sul contatto per la traccia ed il report in tutto Campaign.

Nota: quando si crea un elenco del servizio mailing, non registrarlo nella cronologia dei contatti se si pianifica di inviare l'elenco ad un centro di mailing per l'elaborazione (come ad esempio la convalida di indirizzi). Considerare invece l'utilizzo di un processo Traccia per registrare le informazioni dopo che sono state restituite dal centro di mailing. In questo modo, si otterrà solo l'elenco di clienti a cui è stata inviata un'offerta. Un altro approccio consiste nel consentire al processo Elenco posta 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 archiviare le informazioni sul contatto in altre ubicazioni, in aggiunta o in alternativa alle tabelle della cronologia dei contatti, selezionare **Accedi ad un'altra destinazione**. Questa opzione è utile se la propria organizzazione richiede ulteriore elaborazione delle informazioni in un altro formato o se si vuole esaminare l'output prima di aggiornare la cronologia dei contatti.

12. Se si seleziona **Accedi ad un'altra destinazione** nella scheda Registra:

- a. Utilizzare **Seleziona celle** per specificare quale input utilizzare (se ci sono più input).

- b. Utilizzare **Registra in** per selezionare una tabella di destinazione o un file. Se si seleziona **File**, definire il nome file di output e i parametri.

Indicare i dati di campo da includere spostando i campi candidati nell'elenco **Campi per l'output**. È possibile trovare automaticamente 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 il modo in cui gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di destinazione:

- **Aggiungi a dati esistenti:** aggiunge le nuove informazioni sul contatto alla fine della tabella o del file. L'aggiunta di dati è una scelta sicura per le tabelle del database in quanto conserva i dati esistenti. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non vengono esportate come la prima riga.
- **Sostituisci tutti i record:** rimuove i dati esistenti 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 si imposta nella scheda **Personalizzazione** ma si applica anche alla tabella o al file specificato per **Accedi ad un'altra destinazione**, in cui si sta registrando la cronologia dei contatti.

13. Per personalizzare le informazioni che saranno scritte nella cronologia dei contatti, fare clic su **Altre opzioni** nella scheda Registra.

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 del processo, selezionare **Crea solo trattamenti**.

Con questa opzione vengono generati nuovi trattamenti nella tabella Trattamenti *senza* l'aggiornamento della cronologia dei contatti, consentendo un aggiornamento ritardato delle Tabelle di cronologia. Ad esempio, utilizzare questa opzione se si pianifica di rimuovere indirizzi non validi e duplicati attraverso la post-elaborazione. Attendendo di aggiornare la cronologia dei contatti con l'elenco finale degli ID 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 di questa finestra di dialogo che non si applicano più vengono disabilitate.

Per impostazione predefinita, questa opzione *non* è selezionata, quindi la cronologia dei contatti viene aggiornata quando viene eseguito il processo.

Per ulteriori informazioni sulla registrazione della cronologia dei contatti, vedere Capitolo 9, "Cronologia dei contatti", a pagina 191.

- b. Per generare nuovi trattamenti con lo stesso ID package come nell'esecuzione del processo più recente, selezionare **Utilizza ultimo ID del package**.

Tutte le offerte proposte ad un individuo nello stesso processo contatti sono considerate come un singolo "package". Per impostazione predefinita, **Utilizza ultimo ID del package** non è selezionato. 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 si seleziona **Crea solo trattamenti** per impedire l'aggiornamento della cronologia dei clienti, è possibile selezionare anche **Utilizza ultimo ID del package** per assicurare che l'ID package della precedente esecuzione venga assegnato a ogni serie di offerte. Questa azione collega le offerte alla cronologia dei contatti esistente.

- c. Utilizzare il **Tracciamento del livello destinatario** per determinare quale livello destinatario viene scritto nella cronologia dei contatti.

Nota: il processo contatti elimina i record duplicati sulla base del livello destinatario del processo di input. La modifica del **Tracciamento del livello destinatario** non influenza il modo in cui vengono eliminati i duplicati dei record. Si ponga ad esempio che il processo di input per un processo Elenco posta utilizzi il livello destinatario 1. Si desidera, tuttavia, registrare i record nella cronologia dei contatti al livello destinatario 2. In questo caso, è necessario configurare un processo Destinatario per modificare il livello destinatario. Collegare quindi il processo Destinatario come input per il processo contatti. Ora è possibile selezionare un Tracciamento del livello destinatario pari a 2.

- d. Utilizzare il campo **Data contatto** per specificare quando contattare le persone nell'elenco contatti. Se non si specifica una data, Campaign usa la data dell'esecuzione del diagramma di flusso.
- e. Utilizzare l'elenco **Codice stato del contatto** per specificare il 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 **Registra** della finestra di dialogo di configurazione del processo.

14. (Facoltativo) Per cancellare completamente o parzialmente la cronologia dei contatti esistente e le voci della cronologia delle risposte prima della successiva esecuzione del processo contatti, fare clic su **Cancella cronologia** nella scheda **Registra**.

Importante: **Cancella cronologia** elimina in modo permanente i record della cronologia dei contatti e i 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**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti. Un'esecuzione di test non genera dati e non aggiorna tabelle o file, ma esegue qualsiasi trigger selezionato nella scheda **Adempimento**.

Processo Elenco chiamate

Utilizzare il processo Elenco Chiamate per assegnare offerte ai contatti, generare un elenco contatti per una campagna di telemarketing e registrare la cronologia dei contatti. Al processo Elenco Chiamate si fa spesso riferimento come un *processo contatti*.

Si configura un processo Elenco chiamate nello stesso modo in cui si configura un processo Elenco posta. Consultare "Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)" a pagina 111.

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 esistente, creare nuovi record, o eseguire una combinazione di entrambe le attività.

Il processo Traccia consente di registrare le informazioni sul contatto nelle tabelle della cronologia dei contatti, separate dal processo contatti che ha generato l'elenco di contatti.

Ad esempio se il gestore della posta esegue della post-elaborazione per rimuovere gli indirizzi non validi e duplicati, probabilmente non si procederebbe alla scrittura dell'elenco generato inizialmente nella cronologia dei contatti. Si attenderebbe invece di ricevere dal gestore della posta un elenco di conferma degli ID a cui ha effettivamente inviato le offerte.

In questo caso, l'input per il processo Traccia sarà l'elenco del servizio mailing finale utilizzato dal gestore della posta dopo che ha eseguito la post-elaborazione e la cronologia dei contatti sarà più accurata. Successivamente, se viene restituita della posta diretta in quanto non recapitabile, è possibile utilizzare il processo Traccia per aggiornare l'elenco contatti per tali contatti come "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 sa chi è stato o non è stato contattato finché non si riceve il feedback dai call center o dai gestori della posta. È possibile utilizzare il processo Traccia in modo da inserire un feedback proveniente da altre fonti nelle tabelle della cronologia dei contatti.

Per ulteriori informazioni sulla registrazione della cronologia dei contatti, consultare Capitolo 9, "Cronologia dei contatti", a pagina 191.

Esempio 1

Si creano due diagrammi di flusso separati per avvalersi della scrittura ritardata nella cronologia dei contatti del processo Traccia.

Creare l'elenco contatti nel diagramma di flusso 1: un processo Selezione provvede alla selezione dei dati e fornisce l'input a un processo Segmento, dove i dati vengono segmentati in base al livello valore. I dati segmentati dal processo Segmento sono immessi come input in un processo Elenco posta. Si configura il processo Elenco posta perché generi in output un elenco di ID in un file, senza registrare la cronologia dei contatti, perché si desidera che l'elenco contatti venga sottoposto a post-elaborazione da parte del gestore della posta.

Creare il diagramma di flusso 2 per gestire l'elenco contatti che viene restituito dal gestore della posta e per scrivere l'elenco finale di contatti nella cronologia dei contatti. Il diagramma di flusso 2 consiste di un processo Selezione, che ha come input l'elenco di clienti effettivamente contattati dal gestore della 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 di ID contattati, selezionare l'elenco contatti di output originale dal diagramma di flusso 1 e utilizzare il processo Unione per eliminare gli ID che non è stato possibile contattare. L'output del processo Unione rappresenta l'elenco di ID contattati e tali ID possono essere trasmessi 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 nuovamente all'elenco originale.

Traccia della cronologia dei contatti

Configurare un processo Traccia per aggiornare le righe esistenti nella cronologia dei contatti o per creare nuove righe.

Informazioni su questa attività

Per istruzioni, consultare "Processo Traccia" a pagina 117.

Procedura

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 nel 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 connessi al processo **Traccia** vengono visualizzate nell'elenco **Input**.
 - a. Utilizzare l'elenco **Input** per selezionare celle di origine differenti o aggiuntive.
 - b. Utilizzare il campo **Data del contatto** per selezionare una data da associare ai record che il processo **Traccia** aggiornerà. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi". È possibile anche utilizzare i campi derivati per popolare la **Data del contatto**.
 - c. Selezionare un **Codice stato del contatto** da associare ai record che si stanno aggiornando nella cronologia dei contatti.
7. Fare clic sulla scheda **Mapping per i trattamenti**.
 Utilizzare l'elenco **Campi di azione candidati** per scegliere il campo pertinente da associare al Codice trattamento. Il codice trattamento identifica univocamente la riga da aggiornare nella cronologia dei contatti.
 Selezionare un campo da utilizzare per la corrispondenza e fare clic su **Aggiungi** per spostarlo nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza**, in modo da abbinarlo al codice trattamento.
8. Fare clic sulla scheda **Registra** per specificare come 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 aggiornare le tabelle della cronologia dei contatti:
 - **Aggiorna record esistenti:** se un record esiste, viene aggiornato. Se un record non esiste, non viene creato.
 - **Crea solo nuovi record:** se un record non esiste, viene creato. Non aggiorna i record esistenti.
 - **Aggiorna esistenti e crea nuovo:** se un record esiste, lo aggiorna. Se un record non esiste, lo aggiunge.
- c. Per scrivere ulteriori campi nella cronologia dei contatti, fare clic su **Campi aggiuntivi** per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni di registrazione nella cronologia dei contatti. Utilizzare i pulsanti **Aggiungi**, **Rimuovi**, **Crea corrispondenza**, **Su1** e **Giù1** per selezionare e spostare i campi desiderati dall'elenco **Campi candidati** nell'elenco **Campi da registrare**. I campi senza corrispondenza non vengono 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 **Accedi ad un'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 di file di output, il nome file ed il dizionario dei dati corrispondente.

Se si seleziona **Nuova tabella**, utilizzare la finestra di dialogo Nuova definizione di tabella per specificare le informazioni relative alla nuova tabella in cui si desidera scrivere l'output del log.

- b. Per specificare i campi per l'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 per Campi candidati.
 - c. È possibile trovare automaticamente 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 i dati esistenti 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 delle note descrittive al processo.
11. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di 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 od 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 Selezione (e facoltativamente a un processo Segmento). In un diagramma di flusso di questo tipo il processo Selezione 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 traccia 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:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 256

Aggiornamento della cronologia delle risposte

Utilizzare il processo Risposta per aggiornare la cronologia delle risposte. Il processo Risposta confronta le informazioni di risposta alla campagna con la cronologia dei contatti e scrive le informazioni nelle tabelle della cronologia delle risposte in base al livello destinatario appropriato.

Prima di iniziare

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 dell'elenco contatti.
- Assicurarsi che le tabelle di sistema della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte per ogni livello destinatario, cui ci si sta connettendo e di cui si sta tenendo traccia, siano state associate. Generalmente, tale operazione viene eseguita dall'amministratore 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.
- Conoscere quali codici generati da Campaign (campagna, cella, offerta o codici trattamento) sono stati inviati al proprio elenco contatti, in modo da poterli associare per la traccia.
- Abilitare la capacità di creare tabelle temporanee nel database delle tabelle di sistema di Campaign (impostare la proprietà di configurazione `AllowTempTables` su true).

Informazioni su questa attività

Attenersi alla seguente procedura per configurare un processo Risposta.

Procedura

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 intende analizzare).
2. Di norma, si crea un diagramma di flusso separato per gestire il processo Risposta. È anche possibile avere un diagramma di flusso di risposta per canale o un diagramma di flusso di traccia delle risposte globali 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 Selezione o Estrazione come input al processo Risposta. Il processo Estrazione o Selezione generalmente legge da una tabella azione. Una *tabella azione* è una tabella del database o un file facoltativo contenente

dati di risposta che vengono raccolti dopo che le offerte sono state presentate ai clienti. Spesso, i dati hanno origine da diverse tabelle, come ad esempio le informazioni sulle transazioni o sulle vendite.

Nota: gli amministratori devono garantire che la tabella azione sia bloccata durante l'elaborazione della risposta. Gli amministratori devono anche cancellare le righe dopo ciascuna esecuzione del processo Risposta per garantire che le risposte non vengono accreditate più volte. Ad esempio, utilizzare Campaign per eseguire SQL dopo il processo Risposta per eliminare la tabella azione. Per informazioni importanti, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

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 mostrato di seguito.
 - a. Se sono stati seguiti i passi di questa procedura, nell'elenco **Input** viene già visualizzato l'input corretto. L'input dovrebbe 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 il processo Risposta non provvede ad eseguire tale operazione. L'utilizzo di un tipo di dati che non coincide (ad esempio, disporre di un codice trattamento associato come "numerico" quando il campo UA_Treatment.TreatmentCode è un tipo "stringa") provoca un errore del database su alcuni database (ad esempio, le tabelle di sistema su DB2).

- b. Per **Data di risposta**, selezionare una data dalla propria tabella azione da associare ai record che saranno generati dal processo Risposta. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi".
 - c. Per **Codice del tipo di risposta**, scegliere un campo dalla propria 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 click-through, le richieste, gli acquisti, le attivazioni e l'utilizzo. Ogni tipo di risposta è rappresentato da un codice di risposta univoco.
8. Utilizzare la scheda **Mapping per i trattamenti** per selezionare i campi da tracciare e confrontarli ad un elenco di attributi dell'offerta e del trattamento.
 - a. Nell'elenco **Campi di azione candidati**, espandere la tabella azione che si sta utilizzando in modo da visualizzare l'elenco dei campi.
 - b. Utilizzare il pulsante **Aggiungi** per far associare **Campi di azione candidati** agli attributi corrispondenti nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza**. La colonna **Attributo Offerta/Trattamento** elenca tutti gli attributi di offerta o trattamento presenti 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 cui i valori non sono disponibili (o 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, eccezion fatta per i controlli. Per i controlli, tutti i codici vengono ignorati.

9. Fare clic sulla scheda **Registra** per specificare ulteriori campi che si desidera registrare nella cronologia delle risposte.
Utilizzare i controlli per associare i campi dell'elenco **Campi candidati** ai campi dell'elenco **Campi da registrare**.
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.
10. Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome ed una nota descrittiva al processo.
11. Fare clic su **OK**.

Risultati

Il processo è ora configurato. È possibile avviare un'esecuzione di test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Quando si salva e si esegue il diagramma di flusso, le informazioni vengono scritte nelle tabelle di sistema della cronologia delle risposte. Gli amministratori Campaign devono assicurarsi di cancellare le righe dopo ciascuna esecuzione del processo Risposta per garantire che le risposte non vengano accreditate più volte.

Concetti correlati:

“Come tenere traccia delle risposte ad una campagna” a pagina 203

“Processo Risposta” a pagina 120

“Risposte dirette” a pagina 209

“Metodi di attribuzione” a pagina 213

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 256

Produzione profilo per visualizzare un'anteprima dei valori dai dati utente

È possibile utilizzare la funzione **Profilo** per visualizzare un'anteprima dei valori di campo 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 produrre il profilo di qualsiasi campo in un'origine dati associata. È anche possibile produrre il profilo di campi derivati.

Prima di iniziare

Per creare i profili dei campi, è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate. Contattare l'amministratore di sistema per eventuali dubbi sull'accesso a tale funzione. Notare inoltre che l'amministratore può impedire la produzione dei profili dei campi. Viene visualizzato un avviso se si tenta di creare il profilo di un campo che è anche un destinatario perché un destinatario potrebbe restituire numerosi record e potenzialmente influire negativamente sulle prestazioni.

Informazioni su questa attività

Quando si produce il profilo di un campo, è possibile visualizzare e selezionare i valori da utilizzare nell'operazione corrente, ad esempio per creare una query per un processo Selezione.

Oltre all'elenco dei valori, la funzione **Profilo** indica la frequenza di ricorrenza di ogni valore nel campo selezionato. È possibile utilizzare queste informazioni per essere certi che si stiano utilizzando come obiettivo i contatti previsti. A meno che i conteggi non siano precalcolati, nel conteggio vengono inclusi soltanto i record della cella corrente.

Procedura

1. Nella finestra di configurazione di un processo che include il pulsante **Profilo**, selezionare il campo di cui si desidera produrre il profilo.
2. Fare clic su **Profilo**.

Risultati

Campaign produce il profilo dei dati nel campo selezionato. Le categorie e i conteggi delle frequenze vengono aggiornati durante l'avanzamento della produzione del profilo.

Nota: attendere il completamento della produzione profilo prima di utilizzare i risultati in modo da essere certi che tutte le categorie vengano elaborate e che i conteggi siano completi.

Una volta completata la produzione profilo, la finestra Produci profilo del campo selezionato mostra le seguenti informazioni:

- L'elenco di valori nel campo selezionato, mostrato nella colonna **Categoria** e il corrispondente **Conteggio** di ID con tale valore.

Nota: Campaign organizza i valori per categoria, raggruppandoli per creare segmenti di dimensioni approssimativamente uguali. Il numero massimo di categorie (contenitori di valori distinti) visualizzabile predefinito è 25. È possibile modificare il numero massimo di categorie.

- Il riquadro **Statistiche** sulla destra mostra il conteggio totale di ID e altri dettagli relativi ai dati per tale campo, tra cui:
 - Il numero di valori NULL rilevato.
 - Il numero totale di categorie o valori per tale campo.
 - I valori statistici per i dati compresi media, deviazione standard e i valori minimo e massimo.

Nota: **Mean**, **Stdev**, **Min**. e **Max**. non sono disponibili per campi ASCII. Quando si produce il profilo dei campi di testo, tali valori vengono visualizzati tutti come zero.

Aggiornamento dei conteggi profili

Il conteggio profili viene aggiornato quando si verifica un episodio che potrebbe modificare i risultati. Ad esempio, tale operazione è consigliata quando si aggiungono nuovi valori ad un campo o quando si aggiorna una tabella del database.

Procedura

Attenersi alla seguente procedura per aggiornare i risultati del profilo per un campo.

1. Aprire una qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo in cui sia disponibile l'opzione **Profilo**.
2. Selezionare un campo e fare clic su **Profilo**.
3. Nella finestra di dialogo Produci profilo del campo selezionato, fare clic su **Ricalcola**.

Nota: Quando si produce per la prima volta il profilo di un campo da una tabella dimensionale, Campaign restituisce in tale tabella i conteggi corrispondenti al campo. Facendo clic su **Ricalcola** per aggiornare i risultati del profilo, Campaign restituisce i conteggi dall'unione risultante con la tabella di base collegata alla suddetta tabella. Per produrre il profilo di un campo della tabella dimensionale senza unirlo ad una tabella di base, associare la tabella dimensionale come tabella di base.

Limitazione dell'input per la produzione del profilo

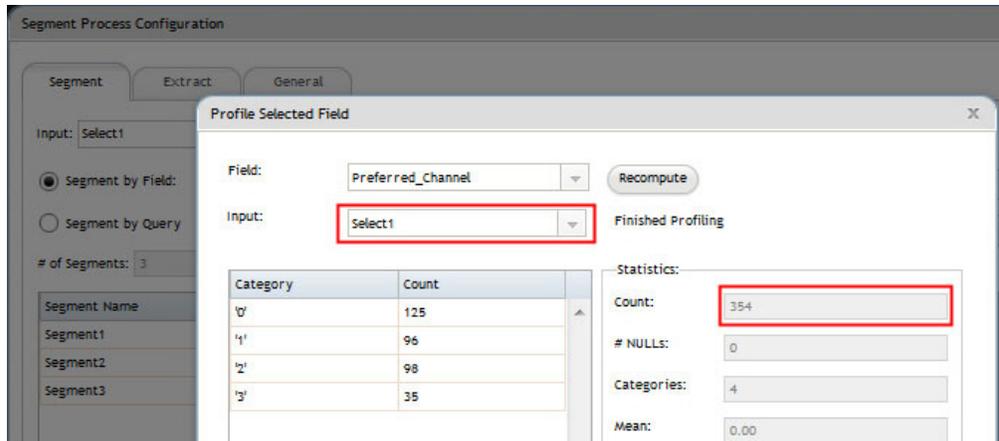
Quando Campaign produce il profilo di un campo, crea solo i segmenti disponibili nell'input del processo in cui si sta eseguendo la produzione profilo.

In altre parole, se si limita l'input al processo Segmento, quindi si produce il profilo di un campo in base all'input limitato, il profilo visualizzerà solo i segmenti disponibili nell'input limitato.

Considerare questo esempio:

1. Si configura un processo Selezione che esegue una query che restituisce solo 354 record.
2. Si utilizza tale processo Selezione 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 Selezione in ingresso come **Input**, Campaign produce soltanto il profilo dei record selezionati da tale processo. Se la query del processo Selezione ha restituito soltanto 354 risultati, Campaign produce unicamente il profilo di tali record.

Il seguente esempio mostra un profilo limitato, dove l'**Input** è impostato su Select1.



Nota: per il processo Estrazione, è necessario selezionare la cella di input a cui è associata la tabella di estrazione per produrre il profilo dei campi estratti perché i campi estratti sono associati alla cella in entrata. È possibile scegliere **Nessuno** soltanto per una singola cella di input. Per più celle di input, è necessario selezionare la cella di input a cui è associata la tabella di estrazione.

Disabilitazione della produzione profili

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 Produci profilo del campo 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 Produci profilo del campo selezionato indica che nessun dato è disponibile, nessuna categoria o nessun conteggio è visualizzato e tutti i conteggi **Statistiche** sono pari a zero.

Se per un campo sono disponibili valori precalcolati, quando si esegue la produzione profilo vengono visualizzati tali valori anziché i valori reali. La finestra Produci profilo del campo selezionato indica che l'origine dati è di tipo "Importato" e mostra 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 il manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Modifica del numero massimo di segmenti di profilo

Quando si produce il profilo dei campi nelle caselle del processo del diagramma di flusso, IBM Campaign crea automaticamente fino ad un massimo di 25 segmenti. È possibile modificare questo valore per la sessione corrente del diagramma di flusso.

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

1. Aprire 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 **Produci profilo del campo** 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 raggruppare i valori di campo.

Risultati

Il profilo viene ricalcolato con il nuovo valore.

Se il numero di valori distinti nel campo supera il numero massimo consentito di segmenti, il profilo raggruppa i valori in segmenti di uguali dimensioni valori per evitare di superare il numero massimo di segmenti.

Produzione profilo dei valori del campo per metatipo

La produzione profilo per metatipo agisce sul criterio di ordinamento dei dati quando si crea il profilo di un campo in una finestra di dialogo di configurazione del processo. È possibile ordinare i valori del campo per tipi di dati tra cui date, importi e altri dati numerici.

Procedura

1. Aprire qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo in cui sia disponibile l'opzione **Profilo**.
2. Selezionare un campo per la produzione del profilo o fare clic su **Profilo**.
3. **Produci profilo del campo** selezionato L'opzione **Profilo per metatipo** è abilitata per impostazione predefinita, quindi i valori dei campi che rappresentano date, importi, numeri di telefono e tipi di dati simili vengono ordinati e raccolti correttamente. Ad esempio, le date vengono ordinate in quanto tali e non come valori numerici. Se si disabilita tale opzione, i valori vengono ordinati come testo ASCII.

L'esempio che segue mostra il modo in cui questa impostazione agisce su un campo data. La produzione profilo per metatipo riconosce che il tipo di dati è Data e ordina le date di conseguenza.

Profilo per metatipo abilitato

(ordinato per data)

25-DEC-2011
20-FEB-2012
20-MAR-2012

Profilo per metatipo disabilitato

(ordinato numericamente)

20-FEB-2012
20-MAR-2012
25-DEC-2011

Inserimento di una categoria del profilo in una query

Durante la creazione di un'espressione query in una finestra di dialogo di configurazione del processo, è possibile inserire un valore del campo nell'espressione query.

Procedura

1. Durante la configurazione di un processo, selezionare un campo e fare clic sul pulsante **Profilo**.
2. Una volta terminata la produzione profilo, dalla finestra di dialogo Produci profilo del campo selezionato fare doppio clic su una categoria per inserire tale valore nella posizione corrente del cursore nella casella di testo della query.

Nota: se non viene visualizzato il valore desiderato, è possibile che più valori siano raggruppati insieme in un segmento di profilo. Se il numero massimo di segmenti di profilo viene impostato su un valore maggiore del numero di categorie (riportato nella finestra Produci profilo del campo selezionato), ogni valore del campo verrà elencato come categoria separata. In tal modo, sarà possibile accedere a tutte le categorie esistenti.

Stampa dei dati del profilo

Una volta prodotto il profilo di un campo, è possibile stamparne i relativi dati.

Procedura

1. Fare clic su **Stampa** dalla finestra di dialogo Produci profilo del campo selezionato.
Viene visualizzata la pagina Configurazione pagina, da cui è possibile specificare le opzioni di stampa e la stampante.
2. Fare clic su **OK**.

Esportazione dei dati di profilo

Dopo aver prodotto il profilo di un campo, è possibile esportare i dati del profilo in un file di testo CSV (comma-separated value).

Procedura

1. Produrre il profilo di un campo durante la configurazione di un processo in un diagramma di flusso.
2. Nella finestra di dialogo Produci profilo del campo selezionato, fare clic su **Esporta**.

Nota: il pulsante **Esporta** è disponibile solo una volta completata la produzione profilo.

Si apre la finestra di dialogo Esporta dati del report.

3. Immettere un nome file nel campo **Nome file** o accettare il valore predefinito. Non specificare un percorso o un'estensione. L'estensione .csv verrà utilizzata al momento della creazione del file.
4. (Facoltativo) Selezionare **Includi etichette di colonna** se si desidera includere nel file le intestazioni colonna per identificare ciascun campo.
5. Fare clic su **Esporta**. Se questo pulsante è disabilitato, è necessario immettere innanzitutto un nome file.
6. Utilizzare la finestra di dialogo visualizzata per aprire o salvare il file .csv.

7. Se si salva il file, verrà richiesta l'ubicazione. In questo momento, sarà anche possibile cambiare il nome file.

Operazioni successive

È possibile aprire il file CSV in qualsiasi editor di testo. Se si apre il file in Microsoft Excel, le impostazioni Excel determinano in che modo vengono visualizzati i dati. Ad esempio, Excel potrebbe interpretare un valore dell'intervallo, ad esempio "1-5", come data (05 gennaio).

Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo

I processi Estrazione, Elenco chiamate, Elenco posta e Snapshot consentono di specificare come trattare gli ID duplicati nell'output del processo. L'impostazione predefinita consente gli ID duplicati nell'output.

Informazioni su questa attività

Per escludere i record con ID duplicati dall'output, attenersi alla seguente procedura.

Procedura

1. Nella 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 gli ID con il reddito del nucleo familiare più elevato.

Nota: questa opzione rimuove i duplicati soltanto nel campo di input stesso. I dati possono contenere comunque ID duplicati se lo stesso ID viene visualizzato in più campi. Per rimuovere tutti gli ID duplicati, è necessario utilizzare un processo Unione o Segmento upstream del processo Estrazione per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti ad esclusione reciproca.

2. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.

Le impostazioni di ID duplicati 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 alla tabella di adempimento creata dal processo e non ai record scritti nella cronologia dei contatti. Le tabelle della cronologia dei contatti gestiscono solo ID univoci. Il designer del diagramma di flusso deve garantire che la serie di risultati ottenga i record corretti prima di raggiungere le tabelle di cronologia dei contatti. Utilizzare il processo Estrazione per deduplicare la serie di risultati prima della casella del processo Elenco posta o Elenco chiamate al fine di garantire che vengano scritti i record corretti nella tabella di adempimento e nella cronologia dei contatti.

Capitolo 6. Utilizzo di query per selezionare i dati

È possibile utilizzare una query per identificare i contatti dai database o dai file flat quando si configura un processo Selezione, Segmento o Estrazione in un diagramma di flusso. Sono disponibili diversi metodi di query.

Creazione di query mediante **Seleziona & fai clic**

Queste istruzioni spiegano come creare una query tramite il metodo **Seleziona & fai clic** predefinito in una finestra di dialogo di configurazione del processo. È possibile seguire queste istruzioni anche per modificare una query. Se si seleziona un nuovo elemento dall'elenco **Seleziona in base a**, si rimuove la query esistente.

Procedura

1. Iniziare configurando un processo che utilizza le query, come Segmento, Selezione o Estrazione.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Selezione, 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 & fai clic**.
3. Costruire la 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 sulla cella **Nome campo**. Selezionare un campo disponibile facendo doppio clic su di esso oppure evidenziandolo 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 composta da 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, composta da un nome campo, un operatore ed un valore.
 - c. Per aggiungere le 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 una serie di parentesi, **Rimuovi (...)** per rimuovere una singola serie di parentesi o **Cancella tutto (...)** per rimuovere tutte le parentesi nell'espressione selezionata. Le parentesi consentono di raggruppare le espressioni durante la definizione di 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 riordinare l'espressione selezionata, fare doppio clic su **Sposta su** o **Sposta giù**.
 - e. Per aggiungere una riga vuota sotto all'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 carica alcun dato sul server del database. Campaign indica se la sintassi contiene errori.
 6. (Facoltativo) Utilizzare **Query di test** per vedere quanti ID restituisce la query. Durante il test della query, viene visualizzata una barra di avanzamento. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine del test, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query.

Importante: Le eliminazioni globali e i limiti di dimensione cella non vengono applicati nei conteggi Query di test. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, eseguire un test del processo.
 7. Fare clic su **OK**.

Creazione di query mediante il Programma di creazione di testo

Queste istruzioni spiegano come creare una query utilizzando la funzione Programma di creazione di testo in una finestra di dialogo 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**.

Procedura

1. Iniziare configurando un processo che utilizza le query, come Segmento, Selezione o Estrazione.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Selezione, 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 Selezione & fai clic predefinito.

Le colonne della query Selezione & fai clic vengono sostituite da una casella di testo della query. Tutte le query esistenti vengono visualizzate 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 la query scegliendo una delle seguenti modalità:
 - 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 sola volta, quindi fare clic su **<-Utilizza** per spostare il valore 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 di campi e tabelle direttamente nella casella di testo della query, la relativa selezione 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 carica alcun dato sul server del database.
7. (Facoltativo) Utilizzare **Query di test** per vedere quanti ID restituisce la query. Durante il test della query, viene visualizzata una barra di avanzamento. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine del test, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query.

Importante: le eliminazioni globali e i limiti di dimensione cella non vengono applicati nei conteggi Query di test. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, eseguire un test del processo.

8. Al termine della creazione della query, fare clic su **OK**.
La finestra di configurazione del processo viene chiusa e si ritorna alla pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.

Creazione di query mediante Helper formula

Queste istruzioni spiegano come utilizzare Helper formula per costruire una query in una finestra di dialogo di configurazione del processo. Utilizzare l'Helper formula per selezionare macro e funzioni da elenchi predefiniti. Utilizzare i pulsanti forniti per inserire operatori e punteggiatura.

Procedura

1. Iniziare configurando un processo che utilizza le query, come Segmento, Selezione o Estrazione.
2. Accedere all'opzione query del processo:
 - Per un processo Selezione, 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 Selezione & fai clic predefinito.
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 utilizzare unicamente funzioni e operatori SQL, selezionare **SQL**.

6. Creare la query selezionando i campi dall'elenco **Campi disponibili** come di consueto. 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** opera come tasto backspace (elimina).
 - c. È anche possibile modificare direttamente la query. Tuttavia è possibile evitare errori di sintassi selezionando gli elementi, ad esempio 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 sul server del database.
8. (Facoltativo) Utilizzare **Query di test** per vedere quanti ID restituisce la query. Durante il test della query, viene visualizzata una barra di avanzamento. Chiudere la finestra di avanzamento se si desidera annullare il test. Al termine del test, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query.

Importante: le eliminazioni globali e i limiti di dimensione cella non vengono applicati nei conteggi Query di test. Le query di test potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, eseguire un test del processo.

Creazione di query SQL raw

Gli utenti esperti di SQL possono scrivere le proprie query SQL o copiare e incollare query SQL da altre applicazioni. La scrittura di SQL raw è un'operazione avanzata; gli utenti sono responsabili della sintassi corretta e dei risultati di query.

Procedura

1. Iniziare configurando 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** (anziché utilizzare il 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 i comandi SQL prima o dopo il processo **Selezione**, è possibile specificare un SQL raw nell'area **Pre-elaborazione** o **Post-elaborazione**. Consultare "Specifiche di istruzioni SQL di pre o post-elaborazione" a pagina 136.

- 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** per supporto nella creazione di 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 codice SQL non elaborato**, selezionare un'origine dati e fare clic su **OK**.
 - d. Immettere SQL raw nell'area di immissione del testo. È possibile utilizzare **Helper formula** per supporto nella creazione di SQL. Selezionare **SQL** nell'Helper formula per restringere l'elenco di operatori e funzioni alle sole opzioni specifiche SQL.

Linee guida per query SQL

La scrittura di SQL raw è un'operazione avanzata in cui la correttezza della sintassi e dei risultati delle query dipende dagli utenti.

Seguire queste linee guida quando si utilizza SQL raw per costruire le query in una configurazione del processo:

- Una query SQL deve restituire *esclusivamente* un elenco di ID univoci, secondo quanto definito dalla chiave su una tabella di base.
- Una query SQL deve utilizzare la seguente sintassi:

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

Questa query indica al database di eseguire l'ordinamento e la deduplicazione dei dati. Se si omette la clausola **DISTINCT** o **ORDERBY**, Campaign ordina e deduplica i dati sul server delle applicazioni; quindi l'utente riceverà comunque i risultati corretti, ma le prestazioni risulteranno rallentate.

- Se l'ottimizzazione in-database è abilitata ed esiste una cella di input per il processo **Seleziona**, è necessario utilizzare il token **<TempTable>** per ottenere l'elenco corretto di ID destinatario.
- Per migliorare in modo significativo le prestazioni con tabelle di grandi dimensioni, utilizzare il token **<TempTable>** anche quando non si utilizza l'ottimizzazione in-database.
- Se il database consente l'invio di più comandi, immettere il numero desiderato di comandi SQL validi rispettando le seguenti regole:
 - Separare i comandi con il delimitatore appropriato
 - L'ultimo comando deve essere **select**.
 - Tale comando **select** deve selezionare tutti i campi rilevanti richiesti nella definizione del livello destinatario nello stesso ordine in cui è definito tale livello.
 - Non devono essere utilizzate altre istruzioni **select**.
- I filtri dati non si applicano a query SQL raw o per personalizzare macro personalizzate che utilizzano SQL raw. Per informazioni sui filtri dati, consultare il manuale *IBM Marketing Platform Guida dell'amministratore*.

Specifica di istruzioni SQL di pre o post-elaborazione

Se si sta utilizzando un processo Selezione o Estrazione, è anche possibile includere istruzioni SQL raw da eseguire prima o dopo il processo.

Prima di iniziare

Per importanti informazioni, consultare il manuale “Linee guida per query SQL” a pagina 135.

Informazioni su questa attività

È possibile includere le procedure SQL nell'ambito dell'esecuzione del processo, il che può essere utile per ETL, aggiornamenti dei data mart di routine, ottimizzazione delle prestazioni e sicurezza. È possibile specificare un SQL di pre o post-elaborazione:

- **Pre-elaborazione:** immettere SQL raw per consentirne l'elaborazione prima dell'esecuzione della query.
- **Post-elaborazione:** immettere SQL raw per consentirne l'elaborazione dopo l'esecuzione della query.

Ad esempio, è possibile utilizzare le istruzioni SQL di pre e post-elaborazione per:

- Eseguire procedure memorizzate 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 passi
- Eseguire routine di database complesse senza dover utilizzare script esterni per connettersi al database

Nota: Per importanti informazioni, consultare il manuale “Linee guida per query SQL” a pagina 135.

Procedura

1. Iniziare a 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** e immettere un'istruzione SQL raw da eseguire prima del processo.
4. Fare clic nella cella **Database** e selezionare il database in cui si desidera eseguire questa istruzione.

L'elenco **Database** mostra tutti i database disponibili (quelli per cui è stata configurata una categoria di origine dati nella pagina Configurazione in Marketing Platform). Se il database non viene visualizzato nell'elenco, contattare l'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 non elaborato per la selezione di record** nella finestra di dialogo Impostazioni avanzate, consultare "Creazione di query SQL raw" a pagina 134.

Utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable nelle query di SQL raw

Le tabelle temporanee forniscono un'area di lavoro per risultati intermedi quando si elaborano o si trasmettono i dati. Al termine dell'operazione, le tabelle temporanee vengono eliminate automaticamente.

- Per ottenere prestazioni ottimali, 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 Selezione con una cella di input, è necessario utilizzare il token <TempTable> per garantire 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 al server Campaign.

Quando si utilizza una query SQL raw in un processo Selezione con una cella di input, il comportamento dell'elaborazione dipende dall'eventuale utilizzo dell'ottimizzazione in-database. (L'ottimizzazione in-database è controllata globalmente con l'impostazione di configurazione **Utilizza ottimizzazione in-DB**. Tale ottimizzazione viene controllata per singoli diagrammi di flusso 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 dalla query SQL raw viene automaticamente messo in corrispondenza con l'elenco ID dalla cella di ingresso. L'elenco ID risultante è un sottoinsieme della cella, come previsto.
- Quando l'ottimizzazione in-database è attiva: Campaign presuppone che l'elenco ID generato dal processo Selezione sia l'elenco finale. Campaign non confronta tale elenco con l'elenco ID delle celle di ingresso. Di conseguenza, la query di SQL raw scritta per un processo Selezione intermedio (un processo Selezione 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 garantisce risultati corretti e migliora le prestazioni impedendo un'elaborazione estranea per gli ID destinatario non inclusi nella cella di input.

L'ottimizzazione in-database è spiegata nel manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Esempio: utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable

Questo esempio mostra come utilizzare i token TempTable e OutputTempTable in una query SQL raw.

Si supponga di avere un processo Select1 che seleziona 10.000 clienti "Gold" (ad esempio, Indiv.AcctType = 'Gold'). Select1 viene connesso ad un secondo processo Selezione ("Select2") utilizzando una query SQL raw:

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

Questo esempio seleziona i clienti la cui somma di acquisti supera \$500 e che si trovano nella cella di input (in altre parole, i clienti che hanno un tipo di account "Gold").

Di contro, una query 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
```

innanzitutto calcola la somma degli acquisti per tutti i clienti (che potrebbero essere milioni di persone) nella tabella Acquisti e quindi seleziona tutti i clienti la cui somma delle acquisti supera \$500, indipendentemente dal fatto che siano clienti "Gold" o meno.

Pertanto, per ottenere prestazioni ottimali, anche se l'ottimizzazione in-DB è disabilitata, scrivere le prime query di SQL raw utilizzando il token <TempTable> in presenza di una cella di input.

Per semplicità, in questo esempio non viene utilizzato il token <OutputTempTable> ma, per mantenere l'ottimizzazione in-DB e impedire che gli ID destinatario vengano richiamati di nuovo dal database al 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 alle tabelle di estrazione nelle query di SQL raw

È possibile fare riferimento alla tabella di estrazione nei processi di downstream tramite l'SQL raw utilizzando il token <Extract>. Utilizzando tale token per specificare sottoinsiemi di dati per elaborazioni successive, è possibile che si verifichi un miglioramento delle prestazioni quando si lavora con 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 diagrammi di flusso contenenti più processi Estrazione, il token <Extract> si riferisce sempre all'ultima tabella di estrazione disponibile.

Nota: dopo un'unione, il token <Extract> potrebbe essere valido ma non è detto. Eseguire il test del diagramma di flusso per determinare se il token funziona come previsto.

Valutazione delle query nei processi Campaign

Le query nei processi Campaign vengono valutate da sinistra a destra utilizzando regole matematiche.

Ad esempio, la seguente istruzione:

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

viene valutata come:

$([\text{UserVar}.1] < \text{PDF}) < [\text{UserVar}.2]$

Vale a dire, la prima parte dell'istruzione ($[\text{UserVar}.1] < \text{PDF}$) viene valutata come true o false (1 o 0) e il risultato viene inviato alla seconda istruzione:

$[1 \mid 0] < [\text{UserVar}.2]$

Per la valutazione dell'esempio con un PDF maggiore di $[\text{UserVar}.1]$ e minore di $[\text{UserVar}.2]$, sarà necessario creare la seguente query:

$[\text{UserVar}.1] < \text{PDF} \text{ AND } \text{PDF} < [\text{UserVar}.2]$

Questa istruzione è equivalente alla seguente:

$([\text{UserVar}.1] < \text{PDF}) \text{ AND } (\text{PDF} < [\text{UserVar}.2])$

Capitolo 7. Gestione dell'offerta

Le offerte sono specifiche comunicazioni di marketing inviate a determinati gruppi di persone per mezzo di uno o più canali. Ogni offerta è basata su un modello di offerta definito da un amministratore Campaign.

Un'offerta semplice da parte di un venditore online potrebbe consistere nella spedizione gratuita per tutti gli acquisti online effettuati nel mese di aprile. Un'offerta più complessa potrebbe invece essere rappresentata da una carta di credito, messa a disposizione da un'istituzione finanziaria, con una combinazione personalizzata di grafica, tasso introduttivo e data di scadenza che varia in relazione alla 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 aggiunge ad essi gli attributi personalizzati (facoltativo).
3. Un utente crea le offerte in base ai modelli.
4. Un designer del diagramma di flusso assegna le offerte configurando un processo contatti in un diagramma di flusso oppure correlando le offerte alle celle obiettivo che erano state definite in un foglio di calcolo delle celle obiettivo.
5. La campagna viene eseguita e al cliente viene presentata l'offerta.

Dopo essere stata utilizzata in una campagna che è stata eseguita in modalità di produzione, l'offerta non può essere eliminata. È tuttavia possibile ritirarla. Le offerte ritirate non possono essere assegnate e le eventuali offerte assegnate che sono state ritirate non verranno più inviate. Le offerte ritirate sono disattivate (in grigio) nella gerarchia delle offerte. Continuano però ad essere disponibili per la creazione di report e la traccia delle risposte.

Nota: per lavorare con le offerte sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

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:** gli attributi che vengono create per l'organizzazione, come ad esempio Reparto, Sponsor, Tasso d'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. dollari Le informazioni possono essere utilizzate 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)

Pertanto, una carta di credito con l'immagine di un faro, tasso introduttivo del 5,99% e offerta valida da dal 1 al 30 settembre, è una versione diversa dell'offerta di una carta di credito con un'immagine, tasso o data valida diversa.

Nota: per identificare in maniera univoca le specifiche istanze dell'utilizzo dell'offerta, utilizzare i codici trattamento.

Modelli dell'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 Ottimizzazione.

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 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 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 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 trattamento, anche se queste persone fossero state oggetto di entrambe le promozioni.

I codici 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 le offerte per rappresentare i messaggi di marketing che si desidera comunicare ai clienti o ai potenziali clienti.

Prima di iniziare

Prima di poter creare un'offerta, un amministratore deve creare almeno un modello di offerta e si deve disporre dell'autorizzazione per utilizzare tale modello. Per poter creare offerte all'interno di una cartella sarà necessario disporre delle autorizzazioni appropriate nel contesto della politica di sicurezza che regola tale cartella.

Informazioni su questa attività

Che si crei una nuova offerta o una nuova versione di un'offerta esistente dipende dal modo in cui l'amministratore ha definito i modelli di offerta. Sarà necessario creare una nuova offerta nelle seguenti situazioni:

- Ogni qualvolta 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 attenersi a questa procedura oppure è possibile duplicare un'offerta esistente e modificarla.

Procedura

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 creare delle 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 263.
Politica di sicurezza	Una politica definita dall'amministratore.
Descrizione	Facoltativo.
Codice offerta	Le offerte sono identificate con dei codici offerta univoci assegnati dal sistema sulla base di un formato specificato dalla propria azienda. Se si sovrascrivono o si 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 delle risposte, i risultati possono essere inaccurati. Per i dettagli sui codici offerta, consultare il manuale <i>Campaign Guida dell'amministratore</i> .
Prodotti pertinenti	Facoltativamente, elencare gli ID prodotto da utilizzare per tenere traccia delle risposte dedotte. Ad esempio, si potrebbe volere che un acquisto di Gomme venga considerato una risposta a un offerta di Caramelle.

Opzione	Descrizione
Attributi parametrizzati	<p>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 che si sta utilizzando.</p> <p>Gli attributi parametrizzati sono attributi dell'offerta i cui valori possono essere forniti quando l'offerta viene assegnata. La sezione Attributi parametrizzati può contenere campi, pulsanti ed elenchi a discesa da cui è possibile selezionare dei valori predefiniti oppure immettere dei propri valori predefiniti. È possibile modificare la sezione Attributi parametrizzati solo se il modello di offerta ha degli attributi parametrizzati definiti.</p> <p>Se è disponibile un elenco di valori ed è possibile aggiungere dei valori ad esso, viene visualizzato un pulsante Aggiungi accanto all'attributo. Ad esempio, è possibile aggiungere il valore 25% a un elenco offerte "Sconto".</p> <p>Se si aggiungono delle voci dell'elenco, queste aggiunte vengono salvate nuovamente nell'attributo personalizzato in modo che siano disponibili per tutti gli utenti. Dopo aver salvato le modifiche, non è possibile rimuovere le voci che sono state aggiunte. Solo l'amministratore può eliminare le voci dagli elenchi, modificando l'attributo personalizzato.</p>
Soppressione di offerte per le interazioni in tempo reale	<p>Facoltativamente, determinare se arrestare la presentazione di questa offerta nelle interazioni in tempo reale sulla base dei criteri specificati. Questa sezione viene visualizzata solo se si sta definendo un'offerta utilizzando un modello per cui è selezionata l'opzione Consenti l'utilizzo delle offerte create da questo modello nelle interazioni in tempo reale.</p> <p>Ad esempio, è possibile sopprimere la presentazione di questa offerta ai visitatori che l'hanno rifiutata esplicitamente oppure si può voler sopprimere l'offerta dopo che è stata presentata a un visitatore un certo numero di volte.</p> <p>Per informazioni dettagliate sull'utilizzo della sezione Soppressione di offerte per le interazioni in tempo reale, consultare il manuale <i>Interact - Guida dell'utente</i>.</p>

6. Fare clic su **Salva modifiche**.

Operazioni successive

Per utilizzare l'offerta, assegnarla a una cella in un diagramma di flusso oppure in un foglio di calcolo delle celle obiettivo.

Modifica di offerte

Un'offerta può essere modificata in un qualunque momento, che sia stata utilizzata o meno in un processo contatti, a seconda dei propri ruoli e delle proprie autorizzazioni.

Informazioni su questa attività

Dopo che un'offerta è stata utilizzata nella produzione (una volta 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 e i valori predefiniti per gli attributi parametrizzati dell'offerta. Questa restrizione assicura che Campaign possa tener traccia dei dettagli esatti delle offerte che sono già state fatte.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.
2. Fare clic sul nome dell'offerta.
3. Fare clic sull'icona **Modifica**  nella pagina Riepilogo 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 iniziare

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.

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

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 10

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.

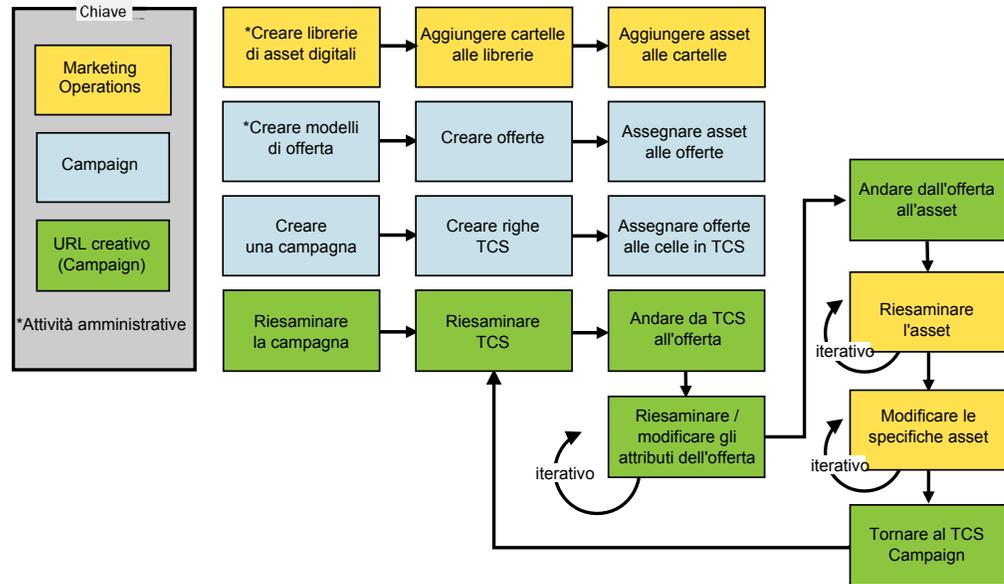
Un esempio di questa funzionalità è creare un'offerta che include un logo del prodotto archiviato in una libreria di asset Marketing Operations.

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 in 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 di integrazione*.

Informazioni su questa attività

Un asset è un file elettronico progettato per essere utilizzato in un programma di marketing. Gli esempi includono logo, immagini del marchio, documenti di ricerca marketing, materiale di riferimento, materiale aziendale accessorio 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 in offerte Campaign

Attività	Dettagli
Prerequisito: Creare e popolare una libreria di 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 Guida dell'amministratore</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 Guida dell'amministratore</i> .

Tabella 12. Utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign (Continua)

Attività	Dettagli
<p>Creare un'offerta basata su un modello che include l'attributo CreativeURL e correlare un asset all'offerta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 Sfogli libreria in URL creativo. Le operazioni descritte nei passi 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 le richieste per selezionare e caricare asset nella libreria, salvare le modifiche e accettare l'asset. 7. Fare clic su Salva modifiche per salvare l'offerta. <p>A questo punto, nel campo URL creativi viene aggiunto un link all'asset specificato.</p>
<p>Assegnare offerte a celle nel foglio di calcolo delle celle obiettivo della campagna (TCS).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle obiettivo e modificare il TCS. 2. Fare clic nella colonna Offerte assegnate e fare clic su Seleziona una o più offerte. 3. Utilizzare la finestra Seleziona offerte per selezionare l'offerta creata. 4. Salvare e uscire dal TCS. <p>La campagna include ora un asset digitale proveniente da Marketing Operations. Di solito, una campagna viene sottoposta al processo di revisione e regola descritto nella seguente procedura.</p>

Tabella 12. Utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign (Continua)

Attività	Dettagli
Facoltativamente, modificare l'offerta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle obiettivo e modificare il TCS. 2. Fare clic nella colonna Offerte assegnate e fare clic su Visualizza offerte. 3. Si apre la finestra Visualizza/Modifica offerta. 4. Selezionare l'offerta e fare clic su Anteprima (se si decide di rimuovere un'offerta, selezionarla e fare clic su Rimuovi). 5. Per aprire l'offerta per modificarla, fare clic sull'icona Modifica nella parte superiore della finestra. 6. Con l'offerta aperta per la modifica, è possibile modificare i valori degli attributi parametrizzati. È inoltre possibile accedere agli asset Marketing Operations: <ol style="list-style-type: none"> a. Fare clic sul link Sfogli libreria nel campo URL creativi. b. Nella finestra che si apre, fare clic su una libreria. c. Nella finestra che viene visualizzata, accedere a una cartella contenuta nella libreria degli asset e selezionare un asset da utilizzare in questa offerta. d. 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. e. Fare clic su Salva modifiche per salvare l'offerta. <p>A questo punto, nel campo URL creativi viene aggiunto un link all'asset selezionato.</p>
Salvare e uscire.	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

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".

Informazioni su questa attività

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, vedere "Assegnazione di offerte alle celle in un TCS" a pagina 183

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.

Procedura

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.

Operazioni successive

Per ulteriori informazioni, vedere “Configurazione di processi contatti (Elenco posta o Elenco chiamate)” a pagina 111.

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 gli utenti configurano i processi contatti nei diagrammi di flusso (assegnare le offerte alle celle).

Procedura

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**.

Risultati

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 gli utenti configurano un processo contatti per creare elenchi contatti nei diagrammi di flusso della campagna, le offerte pertinenti vengono visualizzate all'inizio dell'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 i prodotti che possono essere utilizzati per tener traccia delle risposte dedotte per determinare se un evento (come un acquisto) è considerato essere una risposta. Ad esempio, se si elenca Gomma come un prodotto pertinente per l'offerta Caramelle, se un cliente acquista Gomma, questa viene considerata una risposta.

Quando si crea un'offerta, ci sono 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 considerano pertinenti.
- È possibile utilizzare **Importa ID prodotto** per immettere o incollare un elenco di ID da un file di origine, quindi incollare l'elenco risultante nel campo Prodotti pertinenti.

Nota: quando la gestione dell'offerta viene eseguita da IBM Marketing Operations, la funzionalità dei prodotti pertinenti, che correla gli ID prodotto alle 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.

Procedura

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 selezionino **Annulla**.

Operazioni successive

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.

Procedura

1. Selezionare **Campaign > Offerte** ed aprire l'offerta che si desidera modificare.
 2. Se si desidera rimuovere le voci dall'elenco di **Prodotti pertinenti**, utilizzare **Ctrl+clic** o **Maiusc+clic** per selezionare gli elementi, quindi fare clic su **Rimuovi**.
 3. Se si desidera ripulire l'elenco, fare clic su **Importa ID prodotto**. È possibile uscire o ricreare l'elenco.
 4. 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 i prodotti dove** visualizza l'elenco di prodotti pertinenti. L'elenco **Aggiungi una condizione** a sinistra della finestra di dialogo mostra i campi dalla tabella UA_Products come ID prodotto. Modificare la query aggiungendo o rimuovendo le condizioni:
 - Per creare un'interrogazione AND: specificare almeno due valori nell'elenco **Aggiungi una condizione**, quindi fare clic su >> per spostarli nell'elenco **Seleziona i prodotti dove**. Ad esempio: Color = 'Red' AND Brand = 'XYZ'. Quando più valori (campi) vengono aggiunti in un singolo passo, vengono combinati come AND.
 - Per creare una query OR: spostare un valore nell'elenco **Seleziona i prodotti dove**, quindi spostare un altro valore. Un esempio della query risultante è Color = 'Red' OR Brand = 'XYZ'. Quando i valori vengono aggiunti uno alla volta, vengono aggiunti in base al valore OR.
- Salva modifiche** per chiudere la finestra di dialogo e salvare la query.
5. Nella pagina Modifica offerta, fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta.

Duplicazione di offerte

È possibile creare nuove offerte duplicando quelle esistenti, risparmiare tempo in fase di inserimento dei dati. È possibile duplicare le offerte ritirate o attive.

Informazioni su questa attività

Alle offerte che vengono create mediante duplicazione vengono automaticamente assegnati codici offerta univoci. Vengono denominati "Copia di <nome originale dell'offerta>" e possiedono la stessa descrizione, politica di sicurezza e valori dell'attributo dell'offerta 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 da una pagina Offerte

Per risparmiare tempo, è possibile duplicare un'offerta da un elenco di offerte. È possibile quindi modificare la nuova offerta in modo da soddisfare le proprie esigenze.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Offerte**. Viene visualizzata la pagina Offerte.
2. Passare alla cartella che contiene l'offerta o le offerte che si desidera duplicare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto a ogni offerta che si desidera duplicare.



4. Fare clic su **Duplica offerte selezionate**.
5. Fare clic su **OK** per confermare. Le offerte selezionate vengono duplicate e visualizzate nell'elenco di 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 da soddisfare le proprie esigenze.

Procedura

1. Nella pagina Riepilogo offerta dell'offerta che si desidera copiare, fare clic su



Crea duplicato offerta. Viene visualizzata una finestra di conferma.

2. Fare clic su **OK** per confermare. Viene visualizzata la pagina Nuova offerta in modalità **Modifica** con i campi popolati 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 263

4. Fare clic su **Salva modifiche** per creare la nuova offerta.

Raggruppamenti di offerte

Sarà possibile 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. In tal modo si 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 lo sforzo legato all'inserimento dati, in quanto verranno copiati anche i valori degli attributi parametrizzati.

Gli attributi dell'offerta possono inoltre essere utilizzati all'interno degli elenchi di offerte dinamiche per identificare e raggruppare le offerte.

Raggruppamento di offerte in cartelle

Può essere utile raggruppare 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 sottocartelle) vengono automaticamente selezionate per il reporting.

Nota: L'inclusione dei contenuti delle cartelle o delle sottocartelle per il reporting con questa modalità non consente di ottenere il reporting "rollup" per le offerte. Vengono semplicemente selezionate in base all'inclusione in una struttura della cartella.

Spostamento di offerte o di elenchi 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 offerte, ed è possibile spostare offerte ed elenchi offerte nella stessa operazione.

Prima di iniziare

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.

Procedura

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 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 offerte.

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

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**.

Risultati

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 eliminare 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 offerte a cui viene fatto riferimento nelle tabelle di sistema.

Sono incluse offerte o elenchi offerte che:

- sono associati a 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 Ottimizzazione in un diagramma di flusso

Importante: se si prova a eliminare un'offerta o un elenco offerte in queste situazioni, un messaggio di conferma indica che l'offerta o l'elenco 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 ritrarle anziché eliminarle.

Nel caso in cui le offerte che si desidera eliminare appartengano a eventuali elenchi 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 offerte. Con la stessa operazione sarà possibile eliminare offerte ed elenchi offerte.

Eliminazione di un'offerta o di un elenco di offerte

Per eliminare un'offerta o un elenco di offerte, utilizzare la stessa procedura.

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 viene più visualizzata.

Ricerca di offerte

È possibile effettuare 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.

Procedura

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.

Analisi delle offerte

Utilizzare i report IBM Campaign per analizzare una singola offerta o per effettuare un'analisi a livello di sistema tra più offerte.

Procedura

1. Per analizzare una singola offerta, procedere nel modo seguente:
 - a. Selezionare **Campagna > Offerte**.
 - b. Fare clic sul nome di un'offerta.
 - c. Fare clic sulla scheda **Analisi**.
 - d. Selezionare un report dall'elenco **Tipo di report** nella parte superiore destra della pagina. Il report viene visualizzato nella stessa finestra.
2. Per analizzare i risultati tra più offerte, procedere nel modo seguente:
 - a. Selezionare **Analitiche > Elementi analitici della campagna**.
 - b. Fare clic su una delle cartelle del report.
 - c. Fare clic su un link del report.
Se il report consente l'aggiunta di filtri, viene visualizzata la finestra Parametri del report.

- d. Selezionare uno o più oggetti attraverso i quali filtrare il report. Utilizzare **Ctrl+clic** per selezionare più oggetti. Le autorizzazioni determinano quali oggetti vengono visualizzati.
- e. Fare clic su **Crea il report**.
 Il report viene visualizzato nella stessa finestra. La data e l'ora di creazione del report vengono visualizzate nella parte inferiore della pagina. Se il report viene visualizzato su più pagine, utilizzare i controlli forniti per spostarsi all'inizio o alla fine del report o per spostarsi di una pagina in alto e in basso.

Elenchi di offerte

Gli elenchi di offerte sono gruppi configurabili di offerte che è possibile utilizzare per gestire le offerte. La stessa offerta può essere presente in più di un elenco di offerte. È possibile aggiungere offerte ad elenchi di offerte e assegnare elenchi di offerte alle celle. È anche possibile modificare, spostare, eliminare o ritirare gli elenchi di offerte.

Dopo essere stata utilizzata, un'offerta non può essere eliminata ma può essere ritirata. Gli elenchi offerte ritirati non possono più essere assegnati. Gli elenchi offerte assegnati che sono stati ritirati non verranno più attribuiti.

Sono presenti due tipi di elenchi di offerte:

- “Elenchi statici di offerte” a pagina 161: elenchi predefiniti il cui contenuto non subisce modifiche a meno che l'utente non apporti delle modifiche all'elenco.
- “Elenchi offerte smart”: un elenco dinamico di offerte specificato da una query; pertanto, il suo contenuto può cambiare ogni volta che viene utilizzato.

Gli elenchi di offerte sono visualizzati nella stessa struttura gerarchica 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 il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

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 sottocartelle), 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

La sicurezza a livello di oggetto viene applicata agli elenchi di offerte, in base alle cartelle in cui si trovano gli elenchi offerte e le offerte contenute negli elenchi.

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 all'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. Il risultato ottenuto sarà uguale a quello ottenuto da chiunque altro esegua l'elenco offerte, anche se tali utenti non hanno normalmente accesso a offerte particolari (ad esempio in cartelle di un'altra divisione).

Creazione di elenchi offerte statici

Per creare un elenco offerte statico, selezionare le singole offerte da includere nell'elenco.

Procedura

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 263.
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 elenco 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.

Informazioni su questa attività

Nota: le offerte create da zero possono entrare a far parte di elenchi offerte dinamiche senza bisogno di alcuna azione da parte dell'utente se soddisfano i criteri di interrogazione dell'elenco offerte dinamiche.

Procedura

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 offerte

Quando si modifica un elenco offerte, le campagne che utilizzano l'elenco utilizzano la definizione dell'elenco offerte aggiornato la volta successiva in cui vengono eseguite.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.
2. Fare clic sul nome, sotto forma di link ipertestuale, dell'elenco offerte che si desidera modificare.

Viene visualizzata la scheda **Riepilogo** per l'elenco 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 263.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Come ritirare gli elenchi offerte

Sarà possibile ritirare un elenco di offerte in qualsiasi momento per evitare che venga nuovamente usato. Il ritiro di un elenco offerte non condiziona le offerte contenute in quell'elenco.

Gli elenchi offerte ritirati rimangono visibili nella gerarchia delle offerte, ma vengono disattivati. Sono disponibili a fini di reporting, ma non potranno più essere assegnati.

Nota: una volta ritirata un'offerta, non sarà possibile riabilitarla. Se si ha bisogno di un elenco offerte con gli stessi dettagli di quello ritirato, è possibile ricrearne uno manualmente.

Si ritirano gli elenchi offerte eseguendo gli stessi passi 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 form del foglio di calcolo delle celle obiettivo di un progetto campagna. Per ulteriori informazioni, vedere “Panoramica sull'integrazione di IBM Marketing Operations con IBM Campaign” a pagina 12.

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.

Capitolo 8. Gestione 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 Guida dell'amministratore*. I parametri di configurazione sono descritti in *Marketing Platform - Guida dell'amministratore*.

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 segneposto 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, utilizzare la scheda **Limite dimensione cella**.

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 in modo casuale.

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.

Select Process Configuration

Source Cell Size Limit General

Specify output cell size limitation

Unlimited cell size

Limit output cell size to:

Limit output cell size based on sizes of input cells:

Size of Any Checked Cells

Cell Name
<input type="checkbox"/> Extract1

Random Seed: 132561994

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 è l'opzione 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 della dimensione della cella di output in base alla dimensione della cella di input".

Limitazione della dimensione della cella di output in base alla dimensione della cella di input

Nei processi che accettano l'input da celle, è possibile utilizzare le dimensioni delle celle dai processi connessi in entrata come attributi per limitare la dimensione della cella di output, anche se non si utilizzano i dati o l'ID cella effettivi.

Informazioni su questa attività

Ad esempio, se si connettono 3 processi, che possiedono una cella di output ciascuno, a un processo Seleziona, è possibile utilizzare solo una delle tre celle di ingresso come input di dati effettivo per il processo Seleziona, ma è possibile utilizzare gli *attributi* delle altre celle di ingresso per specificare la dimensione della cella di output per il processo Seleziona. Una linea continua collega il processo la cui cella di output viene effettivamente utilizzata dal processo Seleziona; 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 dimensione cella di output in base alle dimensioni delle celle di input** per specificare le celle di input di cui si desidera utilizzare gli attributi della dimensione per limitare la dimensione della cella di output del processo corrente. Alcune delle opzioni funzionano congiuntamente al valore **Limita le dimensioni di output a** specificato.

Procedura

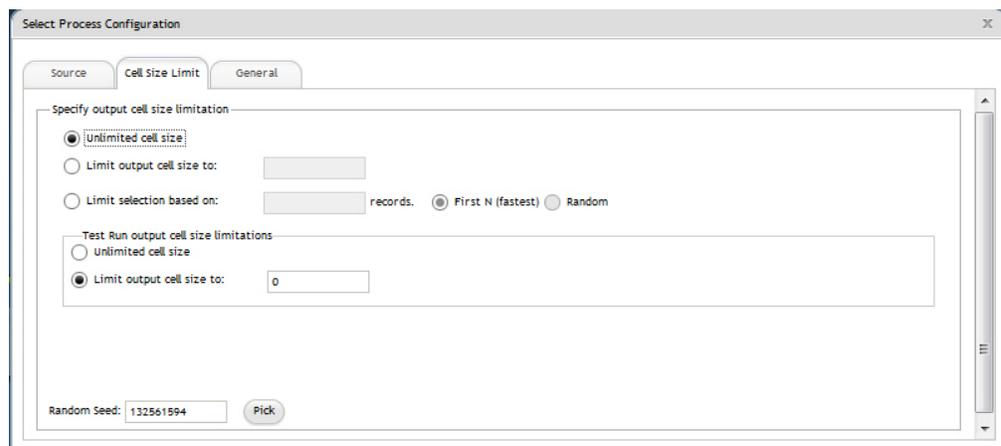
1. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** nella finestra di dialogo di configurazione del processo.
Viene visualizzata la finestra Limite dimensioni cella.
2. Scegliere il metodo mediante cui i limiti verranno calcolati:
 - **Cella selezionata più ampia:** specifica che la dimensione cella di output non deve superare la dimensione della cella di input selezionata più ampia. Ad esempio, se le celle A e B sono selezionate, con dimensioni di 100 e 200, la dimensione della cella di output per questo processo sarà limitata a 200.
 - **Dimensione massima (sopra) meno somma di tutte le celle selezionate:** utilizzare questa opzione con il valore **Limita dimensione cella di output a** specificato qui sopra. Questa opzione specifica che la dimensione della cella di output non deve superare N , laddove N è la differenza tra il numero specificato nel campo **Limita dimensione cella di output a** qui sopra e la somma di tutte le celle di input selezionate. Ad esempio, se si è immesso 1000 come valore **Limita dimensione cella di output a** e si sono selezionate

le celle di input A e B rispettivamente con le dimensioni di 100 e 200, la dimensione della cella di output per questo processo sarà limitata a $1000 - (100+200) = 700$.

- **Dimensione di qualsiasi cella selezionata:** specifica che la dimensione della cella di output non deve superare la dimensione di nessuna delle celle di input selezionate. Ad esempio, se sono selezionate le celle A, B e C, rispettivamente con le dimensioni di 100, 200 e 500, la dimensione della cella di output per questo processo dovrà essere limitata a 100.
 - **Somma di tutte le celle selezionate:** specifica che la dimensione della cella di output non deve superare il totale (somma) di tutte le celle di input selezionate. Ad esempio, se le celle A, B e C sono selezionate, con le dimensioni di 100, 200 e 500, la dimensione della cella di output per questo processo sarà limitata a 800, cioè la somma di tutte e tre le dimensioni delle celle di input.
3. Nell'elenco delle celle di input selezionare le caselle di spunta per le celle di input sulla cui dimensione si desidera basare i criteri delle dimensioni delle celle 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.

- **Dimensione cella senza limiti:** restituisce tutti gli ID che soddisfano la query o i criteri di selezione. Questa è l'opzione 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 archiviati da Campaign.

Limitazioni di dimensione della cella di output relativa all'esecuzione di test

In alcuni processi, compresi Destinataro 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 Destinataro e Selezione, è possibile limitare la dimensione della cella in modo specifico per le esecuzioni di test.

Utilizzare le opzioni presenti in questa sezione per controllare la quantità di dati restituiti e successivamente elaborati durante l'esecuzione di un test.

- **Dimensione cella senza limiti:** questa è l'opzione predefinita. Il numero di ID restituito dalla query o dai criteri di selezione sulla scheda **Origine** di questo processo non viene modificato. Con questa opzione, l'esecuzione del test funziona su tutti i dati come accadrebbe durante l'esecuzione di una produzione, ma le cronologie delle offerte e dei contatti non vengono popolate.
- **Limita dimensioni della cella di output a:** restituisce il numero esatto specificato 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 desidera vengano restituiti. Con questo metodo, Campaign elimina i duplicati della serie completa di ID prima della selezione casuale, poi mantiene solo il numero specificato di record, in modo che venga restituito un elenco di ID univoci anche quando esistono dei duplicati sui campi ID.

Nota: la selezione di record con questa opzione utilizza una grande quantità di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere

recuperati sul server Campaign . Utilizzare questa opzione solo quando i dati non sono normalizzati sul campo ID e se è importante che vengano restituiti *N* record esatti.

Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione record

Il valore di inizializzazione casuale rappresenta il punto di partenza utilizzato da IBM Campaign per selezionare i record in modo casuale.

Informazioni su questa attività

Alcuni processi consentono di selezionare una serie casuale di record. Se si decide di selezionare record casuali, è possibile modificare il valore di inizializzazione casuale. Ad esempio:

- Il campione casuale produce risultati molto sfasati (come nel caso in cui tutti gli uomini nei dati rientrano in un gruppo e tutte le donne in un altro).
- È presente lo stesso numero di record nella stessa sequenza e l'utilizzo dello stesso valore di inizializzazione ad ogni esecuzione di questo processo ha l'effetto di creare dei record negli stessi esempi.

Attenersi alla seguente procedura per generare un punto di partenza diverso per la selezione casuale di record.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** della finestra di dialogo di configurazione Destinatario, Estrazione, Unione, Selezione o Esempio.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic sul pulsante **Preleva** accanto all'opzione **Valore di inizializzazione casuale** per selezionare un nuovo valore di inizializzazione in maniera casuale.

Per ogni successiva esecuzione del processo verrà utilizzata la stessa serie di record casuale, a meno che non cambi l'input per il processo. Ciò è importante se si intende utilizzare i risultati del processo per scopi di modeling, poiché è necessario confrontare differenti algoritmi di modeling rispetto alla stessa serie di record per determinare l'efficacia di ciascun modello.
 - Se non si intende utilizzare i risultati per il modeling, è possibile fare in modo che il processo selezioni un'altra serie di record casuale ad ogni esecuzione. Per eseguire questa operazione, immettere uno zero (0) come **Valore di inizializzazione casuale**. Un valore pari a 0 garantisce la selezione di una serie di record casuale differente ad ogni esecuzione del processo.

Suggerimento: Il processo Segmento non include un controllo Valore di inizializzazione casuale. Per fare in modo che il processo Segmento selezioni una serie di record casuale diversa ad ogni esecuzione, impostare il Valore di inizializzazione casuale su 0 nel processo upstream che fornisce l'input al processo Segmento.

Nomi e codici cella

I nomi e i codici cella sono importanti poiché stabiliscono collegamenti tra processi che producono celle o utilizzando celle come input.

Codici cella

I codici cella hanno un formato standard determinato dall'amministratore di sistema e sono univoci quando vengono generati. I codici cella possono essere modificati. Di conseguenza, non ne viene verificata l'univocità a meno che la proprietà di configurazione **AllowDuplicateCellCodes** del diagramma di flusso non sia **False**, nel qual caso i codici cella devono essere univoci solo all'interno del diagramma di flusso corrente. Non viene verificata l'unicità nel foglio di calcolo della cella obiettivo (TCS). Per i dettagli sui codici offerta, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

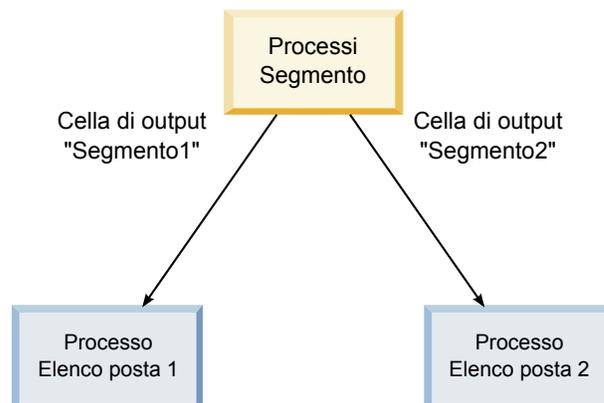
Nomi cella

Nota: i nomi cella hanno limitazioni di caratteri specifiche. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.

Per impostazione predefinita, i nomi delle celle sono basati sul processo da cui vengono generati. Ad esempio, se una cella viene generata da un processo denominato "Select1", il nome cella predefinito è "Select1". È possibile modificare il nome cella. Se si modifica il nome di un processo, i nomi delle celle generate da questo processo vengono automaticamente modificate, in questo processo e in tutti i processi downstream connessi all'interno dello stesso diagramma di flusso. Se si modifica un nome cella, si potrebbe influire anche i collegamenti tra tale cella e tutti i processi downstream utilizzando quella cella come input.

Ad esempio, se un processo Segmento genera due celle di output denominate Segmento1 e Segmento2 e tali celle vengono utilizzate come input in questi processi Elenco posta (Elenco posta 1 ed Elenco posta 2), se si modificano i nomi delle celle segmento dopo aver già collegato i processi Elenco posta, è necessario comprendere come Campaign gestisce i nuovi nomi di cella.

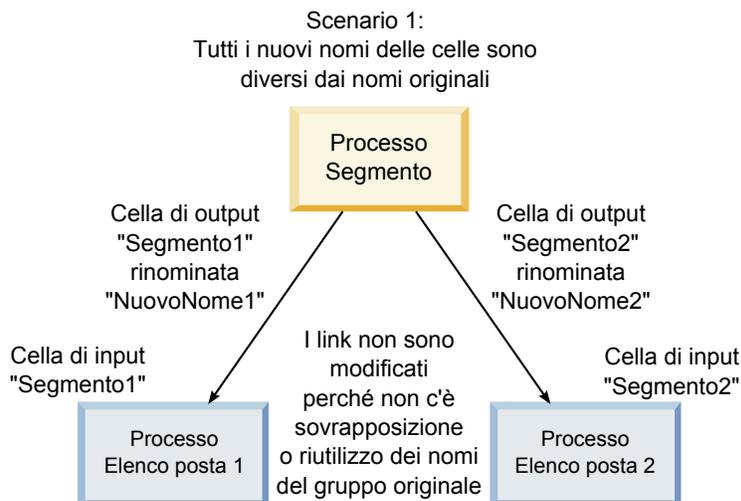
Nel seguente schema viene illustrato un esempio di base di un processo di segmento che produce due celle, ciascuna cella diventa l'input per i processi Elenco posta downstream.



Esempi: scenari di ridenominazione delle celle

Scenario 1: Tutti i nuovi nomi delle celle sono diversi da qualsiasi nome originale

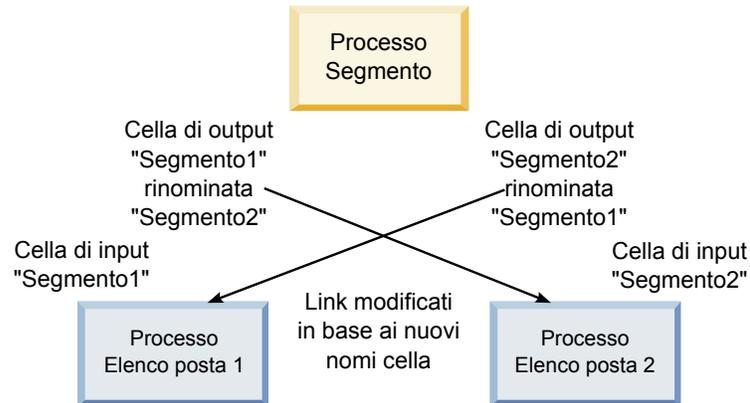
Nel caso in cui nessun nome di cella coincida con i nomi originali predefiniti (e cioè, nell'esempio, nel caso in cui non vengano usati i nomi "Segmento1" o "Segmento2" come nome per una delle celle di output del Segmento), allora Campaign può mantenere i link originali basati sull'"ordine" originale delle celle. In questa situazione, dato che non vi è una sovrapposizione o un riutilizzo di nessuno dei nomi originali delle celle, il collegamento fra le celle di output del processo del Segmento e i due rispettivi processi di 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

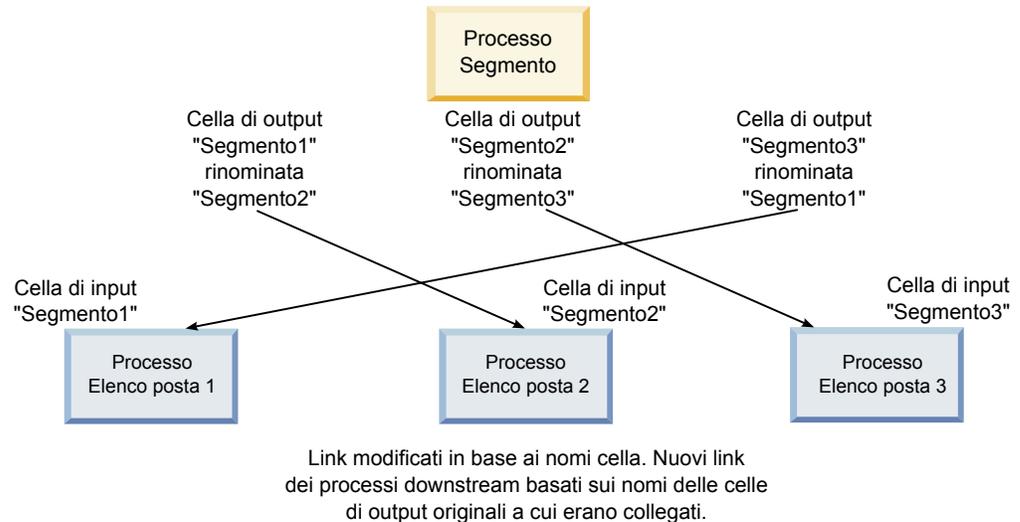
Nel caso in cui i nuovi nomi scelti corrispondano esattamente ai nomi del set originale e siano semplicemente riordinati, i processi di downstream cercheranno le celle di output per nome (ossia i nuovi nomi di celle), e i link verranno spostati a seconda delle necessità. Nell'esempio, la cella di output 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.

Scenario 2:
Nuovi nomi cella identici al gruppo originale di nomi cella, ma riordinato



Il seguente schema illustra la stessa situazione con tre celle di output e input.

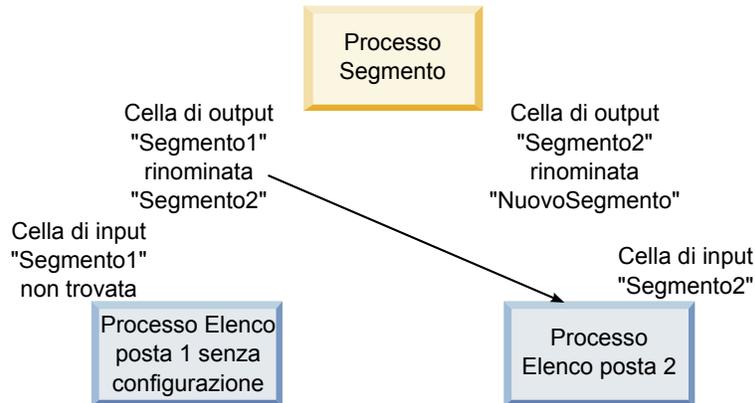
Scenario 2a:
Nuovi nomi cella identici al gruppo originale di nomi cella, ma riordinato



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".

Scenario 3:
Nuovi nomi cella introdotti
nel gruppo originale di nomi cella



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 pensati 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

Informazioni su questa attività

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.

Procedura

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. Viene visualizzata 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 che il testo venga selezionato, quindi modificare il nome della cella.
4. Fare clic su **OK**. Le modifiche sono state 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 avvia 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.

Ripristino del nome della cella Procedura

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole ripristinare il nome. Viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Il prossimo passo 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 del Processo.
 - Nei processi che emettono più celle, fare clic su **Reimposta nomi della cella**. I nomi delle celle tornano 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, il codice della cella viene generato automaticamente dal sistema, in base al formato definito per tutti i codici cella per gli 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 la *Marketing Platform Guida dell'amministratore*.

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

Procedura

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. Viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Eliminare 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.

Per copiare e incollare tutte le celle nella griglia Informazioni su questa attività

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**.

Procedura

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. Viene visualizzata 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 cellule 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 deselezioni la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**.

4. Fare clic su **Copia**. Tutte le celle vengono copiate negli appunti.
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.

Per incollare i nomi e i codici delle celle da un foglio di calcolo esterno

Procedura

1. Selezionare e copiare celle o testo da un foglio di calcolo esterno o da altre applicazioni utilizzando la funzione di copia dell'applicazione.
2. In Campaign, in un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per il quale si desidera copiare e incollare codici e nomi cella. Viene visualizzata 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 deselezioni la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**. Per incollare i contenuti nella colonna **Codice cella**, verificare di eliminare 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 controlli (i controlli non vengono contattati con un offerta anche se si qualificano per l'offerta).

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 gruppi 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. I controlli non ricevono comunicazioni ma vengono misurati con il gruppo obiettivo per un confronto.

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)	<p>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.</p> <p>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 gli esclusi del 10% ed una per gli esclusi del 20%.</p> <p>Quindi, il designer del diagramma di flusso crea i processi per selezionare gli ID che soddisfano i criteri dell'offerta e degli esclusi 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.</p>
Ascendente (bottom-up)	<p>Creare un diagramma di flusso che include un processo Elenco posta o Elenco chiamate.</p> <p>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.</p> <p>Le celle bottom-up non possono essere collegate o scollegate. Il concetto di collegamento viene applicato solo alla gestione top-down.</p>

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 186

“Scollegamento delle celle di un diagramma di flusso dalle offerte mirate definite in un TCS” a pagina 188

“Utilizzo di Crea corrispondenza & Collega per rimuovere un'associazione.” a pagina 189

“Utilizzo di Crea corrispondenza & Collega per associare le celle del diagramma di flusso a un TCS” a pagina 187

Gestione dei fogli di calcolo delle celle obiettivo

Il foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) per una campagna di marketing fornisce una matrice visiva di segmenti e offerte. TCS consente di creare ed esaminare le relazioni tra le celle obiettivo e le relative offerte e gli esclusi associati.

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.

Informazioni su questa attività

Ad esempio, il TCS per una campagna tramite posta diretta potrebbe includere quattro righe: una per un'offerta del 10%, una per gli esclusi del 10%, una per un'offerta del 20% e una per gli esclusi 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.

Procedura

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	Eseguire questa procedura
Aggiungere una nuova riga in fondo al foglio di calcolo.	Fare clic sull'icona Aggiungi una cella
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 .

Per	Eeguire questa procedura
<p>Duplicare una o più righe.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>
<p>Effettuare ricerche nel TCS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 "A000000924" 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.
<p>Incollare dati da un'origine esterna</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Importare dati di una cella obiettivo da un file .csv</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ottenere un file CSV (comma-separated value) nel formato richiesto. Consultare "Formato di importazione ed esportazione per i dati del TCS" a pagina 181. 2. Fare clic sull'icona Importa celle obiettivo  . 3. Nella finestra di dialogo Importa TCS, fare clic su Sfoggia per individuare il file .CSV che si desidera importare, selezionare il file e fare clic su Apri. 4. Fare clic su Importa. <p>Il contenuto del file .CSV viene aggiunto sotto le eventuali celle esistenti nel TCS.</p>

Per	Eeguire questa procedura
Spostare righe su o giù oppure eliminarle	Utilizzare le icone della barra degli strumenti  .

4. Fare clic su **Salva** o su **Salva e ritorna**.

Operazioni successive

Il designer del diagramma di flusso ora può creare i processi per selezionare gli ID che soddisfano i criteri dell'offerta e degli esclusi 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.

Procedura

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 possono essere assegnate delle 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	Necessaria?	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 di 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.

Procedura

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 di dati da 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.

Procedura

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 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.

Risultati

Il formato dell'esportazione è descritto in "Formato di importazione ed esportazione per i dati del TCS" a pagina 181.

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.

Informazioni su questa attività

Procedura

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).

Informazioni su questa attività

Procedura

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.

Procedura

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 IBM Campaign visualizza lo stato corrente di ciascuna cella, incluso il conteggio celle, il tipo dell'ultima esecuzione (esecuzione di produzione o di test di un diagramma di flusso, ramo o processo), e l'ultimo tempo di esecuzione.

Il conteggio celle è il numero di ID di destinatari univoci per ogni cella che viene collegata a una cella di output in un diagramma di flusso che è stato eseguito. Questo stato della cella è il risultato della produzione salvata più di recente o dell'esecuzione di test del processo corrispondente.

Le informazioni sullo stato della cella vengono visualizzate nel foglio di calcolo delle celle obiettivo in formato Campaign (indipendente) o Marketing Operations (quando integrato).

Aggiornamento del conteggio celle:

Se si apportano modifiche alla configurazione di un processo, tutti i risultati precedentemente eseguiti vengono persi e le colonne **Conteggio cella**, **Tipo ultima esecuzione** e **Data/ora ultima esecuzione** appaiono vuote nel foglio di calcolo delle celle obiettivo. È necessario eseguire il diagramma di flusso, il ramo o processo in modalità di produzione o test e successivamente salvare il diagramma di flusso per aggiornare il conteggio celle.

Informazioni su questa attività

Si noti l'effetto sul conteggio celle nel TCS per i seguenti tipi configurazione del processo.

- **Collegamento di una cella di output del diagramma di flusso a una cella obiettivo.** Il conteggio celle resta vuoto fino alla successiva esecuzione di test o di produzione salvati.
- **Scollegamento di una cella di output del diagramma di flusso da una cella di destinazione.** Eventuali risultati dell'esecuzione precedente vengono rimossi e il conteggio della cella rimane vuoto.

Aggiornamento manuale dei conteggi celle:

I conteggi celle nel foglio di calcolo delle celle obiettivo vengono aggiornati automaticamente quando si esegue il diagramma di flusso, il ramo o il processo in modalità produzione oppure quando si salva l'esecuzione di un test. Se TCS è aperto quando l'esecuzione termina, 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 grandi dimensioni utilizzano spesso 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. TCS associa le offerte alle destinazioni e ai controlli. Il designer del diagramma di flusso che configura i processi del diagramma di flusso per selezionare i destinatari delle offerte. Il designer del diagramma di flusso, collegando le celle di output in un diagramma di flusso alle celle e alle offerte che non sono state predefinite in TCS, completa l'associazione tra le celle del diagramma di flusso e un 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

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**.

Informazioni su questa attività

Per associare le celle del diagramma di flusso alle celle predefinite in un TCS:

Procedura

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 di sospensione.

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 proprie modifiche.
7. Salvare il diagramma di flusso. I link 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 177

Utilizzo di Crea corrispondenza & Collega per associare le celle del diagramma di flusso a un TCS

Utilizzare la finestra di dialogo **Crea corrispondenza & Collega 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

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.

Procedura

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare **Opzioni > Crea corrispondenza e Collega celle obiettivo**.

La finestra di dialogo **Crea corrispondenza e Collega 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.

Risultati

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 177

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.

Informazioni su questa attività

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 a essere visualizzate nel TCS ma non possono essere riutilizzate).

Procedura

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 come output, come ad esempio Seleziona, fare clic su **Collega a cella obiettivo**.
 - Nei processi che producono più celle, come ad esempio Segmenti, fare clic sulla riga **Nome cella di output** o **Codice cella** per la cella che si vuole scollegare. Fare clic sul pulsante con i puntini di sospensione.

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 177

Utilizzo di Crea corrispondenza & Collega per rimuovere un'associazione.

È possibile utilizzare la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e Collega** per rimuovere l'associazione tra le celle obiettivo in un diagramma di flusso nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS).

Informazioni su questa attività

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 a essere visualizzate nel TCS ma non possono essere riutilizzate).

Procedura

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare **Opzioni > Crea corrispondenza e Collega 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, fare clic su **Scollega tutte**.
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 177

Capitolo 9. Cronologia dei contatti

IBM Campaign gestisce una cronologia dei contatti in cui vengono registrate le informazioni sulle offerte inviate ai contatti. Nella cronologia sono registrate anche informazioni sulle celle di controllo, per identificare i clienti a cui non è stata volutamente inviata l'offerta.

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 di un processo Elenco chiamate o Elenco posta in un diagramma di flusso della campagna. Ogni cliente obiettivo appartiene ad una cella alla quale vengono assegnate una o più offerte. Quando il processo Elenco chiamate o Elenco posta viene eseguito in modalità produzione con la registrazione nella cronologia dei contatti abilitata, 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 nel momento dell'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 degli esclusi e di nessun contatto, quindi ai clienti che appartengono alle celle di controllo non viene assegnata alcuna offerta e tali clienti non vengono inclusi negli elenchi di output del processo 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 un record cronologico degli impegni 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 considerati 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 gli individui della 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 la traccia delle risposte dettagliata 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 gli esclusi. Gli esclusi non ricevono comunicazioni ma vengono confrontati con il gruppo obiettivo. La cronologia dei trattamenti viene utilizzata insieme alla cronologia dei contatti per formare un record cronologico completo 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.

Come 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 (per impostazione predefinita, il momento in cui è stato eseguito il processo contatti);
- Le versioni dell'offerta assegnata nel processo contatti, inclusi i valori degli attributi parametrizzati dell'offerta;
- Esattamente quali versioni dell'offerta sono state fornite 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 interessate 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 gli individui della stessa cella ricevono versioni diverse dell'offerta
- Cronologia dei trattamenti (UA_Treatment)
- Cronologia offerte (più tabelle di sistema che archiviano insieme le informazioni relative alle offerte utilizzate in produzione)

La cronologia trattamenti e la cronologia offerte vengono utilizzate insieme alla cronologia dei contatti per formare un record cronologico completo 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: ciò non influisce sul modo in cui 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 della cronologia delle risposte di Campaign.

Cronologia dei 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 archiviare le informazioni complete della cronologia dei contatti:

- La tabella della cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory) registra solo le informazioni relative all'appartenenza alla 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 di trattamento globalmente univoco. Il codice trattamento può essere utilizzato nella traccia delle risposte per attribuire ciascuna risposta ad una specifica istanza di trattamento.

Come vengono gestiti i controlli nella cronologia dei trattamenti

Una cella di controllo è qualificata per un'offerta ma viene esclusa dalla ricezione dell'offerta a scopo di analisi. 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 assegnate 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 ciascun trattamento di controllo viene assegnato un codice trattamento univoco, anche se i codici non sono distribuiti ai membri di controllo. I codici trattamento di controllo vengono generati per facilitare la traccia delle risposte del cliente nei casi in cui la logica del diagramma di flusso personalizzato viene usata per identificare un

controllo: i codici 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 nella tabella della cronologia dei contatti di base per ciascuna combinazione di ID contatto, cella e data/ora di esecuzione del diagramma di flusso, sia per le celle obiettivo che per le celle di controllo.

Appartenenza alle celle reciprocamente esclusive

Se le celle sono reciprocamente esclusive e ciascun ID può appartenere ad un'unica cella, ciascun ID presenta una riga nella tabella della cronologia dei contatti, quando viene trattato all'interno di un singolo processo contatti, indipendentemente dal numero di offerte assegnate. Ad esempio, questo è il caso in cui vengono definite celle che corrispondono ai segmenti di valore "Basso", "Medio" e "Alto" e i clienti possono appartenere solo ad uno di questi segmenti in un determinato momento. Anche se al segmento di valore "Alto" vengono presentate 3 offerte nello stesso processo contatti, una sola riga viene scritta nella cronologia dei contatti di base, poiché la cronologia dei contatti di base registra l'appartenenza alla cella.

Appartenenza alla cella non esclusiva

Se gli individui possono appartenere a più di una cella obiettivo (ad esempio, se ciascuna delle celle obiettivo riceve le offerte in base a regole di eleggibilità diverse ed i clienti possono qualificarsi per nessuna, una o più di un'offerta), ogni individuo dispone del numero di righe nella tabella della cronologia dei contatti corrispondente al numero di celle di cui tale individuo è 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 essere membro di una o di entrambe le celle. Nel caso in cui l'individuo sia membro di entrambe le celle, nella cronologia dei contatti di base vengono scritte due voci per quell'individuo quando viene eseguito il processo contatti.

Anche se nella tabella della cronologia dei contatti vengono scritte più righe per un individuo in quanto l'individuo appartiene a più di una cella obiettivo, tutte le offerte presentate nello stesso processo contatti vengono considerate come un singolo "package" o interruzione. Un "ID package" univoco nella tabella della cronologia dei contatti raggruppa le righe scritte da una particolare istanza di esecuzione di uno specifico processo contatti per un individuo. Diverse "interruzioni" per una persona o nucleo familiare si verificano solo se l'individuo o il nucleo familiare appartengono a più celle in processi contatti separati.

Scrittura di campi tracciati aggiuntivi nella cronologia dei contatti

È possibile creare campi tracciati aggiuntivi e popolarli nella tabella della cronologia dei contatti di base. È possibile, ad esempio, che si desideri scrivere il codice trattamento ricavato dalla tabella di trattamento oppure un attributo dell'offerta come campo tracciato aggiuntivo nella cronologia dei contatti.

Tuttavia, poiché si tratta dell'appartenenza alla cella che viene acquisita nella cronologia dei contatti di base e ogni cella obiettivo o di controllo scrive una sola riga per ciascun ID destinatario, se i campi tracciati aggiuntivi della cronologia dei

contatti di base si popolano con dati dell'offerta o del trattamento, viene scritto solo il primo trattamento per ciascuna cella obiettivo o di controllo.

Esempio

Cella	Cella di controllo associata	Offerta fornita alla cella
TargetCell1	ControlCell1	OfferA, OfferB
TargetCell2	ControlCell1	OfferC
ControlCell1	-	-

Quando il diagramma di flusso contenente il processo contatti che assegna le offerte elencate a TargetCell1 e TargetCell2 viene eseguito in modalità produzione (con la scrittura nella cronologia dei contatti abilitata), viene creato un trattamento per ogni combinazione di cella, offerta fornita e data/ora di esecuzione. In altre parole, in questo esempio vengono creati sei trattamenti:

Trattamenti	Codice trattamento
TargetCell1 che riceve OfferA	Tr001
TargetCell1 che riceve OfferB	Tr002
ControlCell1 che riceve OfferA	Tr003
ControlCell1 che riceve OfferB	Tr004
TargetCell2 che riceve OfferC	Tr005
ControlCell1 che riceve OfferC	Tr006

Se è stato aggiunto un codice 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 nella cronologia dei contatti di base, per il primo trattamento di ogni cella:

Cella	Codice trattamento
Target Cell1	Tr001
ControlCell1	Tr003
TargetCell2	Tr005

Per questo motivo, l'acquisizione di attributi di livello offerta nella tabella della cronologia dei contatti di base potrebbe non essere consigliata, in quanto fornirebbe informazioni sul contatto complete solo nel caso in cui:

- solo un'offerta venisse assegnata a una qualsiasi cella obiettivo e
- ciascuna 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 utilizzare una visualizzazione del database per unire e fornire accesso alle informazioni di livello offerta unendo le tabelle di sistema UA_ContactHistory e UA_Treatment. È inoltre possibile emettere queste informazioni in una cronologia dei contatti alternativa.

Nota: se si emettono informazioni sull'attributo dell'offerta come campi tracciati aggiuntivi, 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 dei contatti dettagliata (UA_DtlContactHist)

La tabella della cronologia dei contatti dettagliata viene scritta solo se si sta utilizzando uno scenario in cui gli individui 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 in modo che la Persona A riceva un'offerta al tasso del 5%, mentre la Persona B riceva un'offerta al tasso del 4%. La cronologia dei contatti dettagliata contiene una riga per ciascuna versione dell'offerta che un individuo riceve e una riga per ciascuna cella di controllo basata sulle versioni dell'offerta che avrebbe ricevuto.

Cronologia delle offerte

La cronologia delle offerte è composta da più tabelle di sistema che archiviano insieme le informazioni relative a una versione dell'offerta che è stata utilizzata nella produzione.

Le nuove righe vengono aggiunte alla tabella della cronologia delle offerte solo se la combinazione di valori degli attributi dell'offerta parametrizzati è univoca. In caso contrario, le righe esistenti vengono utilizzate come riferimento.

Aggiornamento della cronologia dei contatti attraverso un'esecuzione di produzione

Quando si svolge un'esecuzione di produzione, è possibile aggiornare la cronologia dei contatti per l'ID esecuzione corrente. Utilizzare la finestra **Opzioni cronologia di esecuzione** per scegliere in che modo la nuova cronologia dei contatti verrà scritta nella relativa tabella.

Procedura

1. In una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sul processo che si desidera eseguire.
2. Aprire il menu **Esegui**  e selezionare **Salva ed esegui ramo selezionato**.
3. Se sono presenti record della cronologia di contatti, viene richiesto di scegliere le opzioni della cronologia di esecuzione.

La finestra di dialogo **Opzioni cronologia di esecuzione** viene visualizzata soltanto quando si esegue un ramo o processo che ha precedentemente generato una cronologia dei contatti per l'ID esecuzione corrente. È possibile aggiungere le informazioni alla cronologia dei contatti o sostituire la cronologia dei contatti per l'ID esecuzione.

Opzione	Descrizione
Crea una nuova istanza di esecuzione	Riesegue uno specifico ramo o processo del diagramma di flusso utilizzando un nuovo ID esecuzione. Aggiunge i risultati associati al nuovo ID esecuzione alla tabella della cronologia dei contatti. La cronologia dei contatti esistente rimane invariata.

Opzione	Descrizione
Sostituisci la cronologia dei contatti dell'esecuzione precedente	Riutilizza il precedente ID esecuzione e sostituisce la cronologia dei contatti precedentemente generata per tale ID esecuzione (solo per il processo o ramo in esecuzione). I record della cronologia dei contatti precedentemente generati per altri rami o processi del diagramma di flusso restano invariati.
Annulla	Annulla l'esecuzione del ramo o processo e non apporta alcuna variazione alla cronologia dei contatti esistente. Il diagramma di flusso rimane aperto in modalità Modifica.

Scenario Opzioni cronologia di esecuzione

In questo esempio, è presente 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**). Questa esecuzione crea un nuovo ID esecuzione (ad esempio, ID esecuzione = 1) e genera una cronologia dei contatti per tale ID.

Dopo la prima corretta esecuzione dell'intero diagramma di flusso, il processo contatti A viene modificato per fornire un'offerta aggiuntiva agli stessi individui che hanno ricevuto la prima offerta. Di conseguenza, è consigliabile rieseguire il processo contatti A. L'ID esecuzione corrente è "1" e la cronologia dei contatti esiste già per il processo A e l'ID esecuzione = 1. Si raccomanda di conservare la cronologia dei contatti originale.

Quando si seleziona il processo contatti A e si fa clic su **Esegui processo**, viene visualizzata la finestra Opzioni cronologia di esecuzione. Se si sceglie di lasciare invariato l'ID esecuzione (ID esecuzione = 1), la cronologia dei contatti esistente verrà sostituita, il che non è consigliabile. Scegliere invece **Crea una nuova istanza di esecuzione**. Questa opzione incrementa l'ID esecuzione impostandolo su 2, conserva la cronologia dei contatti associata ad ID esecuzione = 1 e accoda la nuova cronologia dei contatti per l'ID esecuzione = 2. In questo modo, verrà conservata la cronologia dei contatti associata alla prima offerta.

Se, a questo punto, si modifica ed esegue il processo contatti B, la finestra Opzioni cronologia di esecuzione non si apre, perché si sta utilizzando un nuovo ID esecuzione (ID esecuzione = 2), che non dispone di alcuna cronologia dei contatti associata. Quando si esegue soltanto il processo contatti B, si generano più record della cronologia dei contatti per l'ID esecuzione = 2.

Specificare una tabella del database per la registrazione dei contatti

È possibile registrare le informazioni dei contatti in un database quando si configura un processo contatti.

Procedura

1. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo, selezionare l'elenco **Nuova tabella associata** o **Tabella database** dall'elenco **Abilita esportazione in** o **Registra in**. Questa opzione in genere viene visualizzata nella parte inferiore dell'elenco, dopo l'elenco di tabelle associate.

Viene aperta la finestra di dialogo 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 di *UserVar.a* è "ABC" al momento dell'esecuzione del 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 database dall'elenco.
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 immessa.

5. Se esiste una tabella con il 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 e i tipi di 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.

Specifica di un file di output per la registrazione dei contatti

È anche possibile archiviare la cronologia dei contatti in un file flat con un dizionario dati o un file delimitato.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo per un processo contatti, selezionare l'elenco **File** da **Abilita esportazione in** o **Registra in**. L'opzione **File** in genere viene visualizzata nella parte inferiore dell'elenco, dopo l'elenco di tabelle associate.
Viene aperta la finestra di dialogo Specifica file di output.
3. Selezionare un tipo di file di output:
 - **File flat con dizionario dati:** crea un file con larghezza fissa e un nuovo file del dizionario dati.
 - **File flat basato sul dizionario dati esistente:** crea un file con larghezza fissa e seleziona un file del dizionario dati esistente.
 - **File delimitato:** crea un file in cui i valori del campo vengono delimitati da un carattere di tabulazione, una virgola o un altro carattere. Se si seleziona **Altro**, immettere il carattere da utilizzare come delimitatore. Selezionare **Includi etichette nella riga superiore** se si desidera che la prima riga del file contenga un'intestazione di colonna per ogni colonna di dati.
4. Immettere il percorso completo e il nome file nel campo **Nome file** oppure utilizzare **Sfoggia** per selezionare un file esistente.

Nota: È possibile includere le variabili utente nel nome del file di output (**Opzioni > Variabili utente**). Ad esempio, se si specifica `MyFileUserVar.a.txt` come nome file e il valore di `UserVar.a` è "ABC" al momento dell'esecuzione del 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.

5. Campaign completa 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 dati diverso o ridenominare il dizionario dati, immettere il nome e il percorso completo del file del dizionario dati nel campo **Dizionario dati**.
6. Fare clic su **OK**.

Disabilitazione della scrittura nella cronologia dei 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 Elenco posta per impedire la registrazione. Tuttavia, la procedura ottimale consiste nel non disabilitare la registrazione della cronologia dei contatti.

Informazioni su questa attività

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 consiste nel 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 di base cambiano.

Procedura

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 **Registra**.
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 **Accedi ad un'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**.

Risultati

Quando si esegue il processo contatti, non verranno scritte voci nelle tabelle della cronologia dei contatti o nelle destinazioni di registrazione alternative.

Nota: ciò non influisce sul modo in cui 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 della cronologia delle risposte di Campaign.

Cancellazione della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte

La cancellazione della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte consente di eliminare in modo permanente i record di cronologia dalle tabelle di sistema. Questi dati non possono essere recuperati.

Prima di iniziare

La procedura di seguito riportata consente di eliminare in modo permanente la cronologia dei contatti e delle risposte. Se successivamente potrebbe essere necessario un ripristino, eseguire il backup del database delle tabelle di sistema prima di cancellare le cronologie.

Nota: la cronologia viene eliminata in modo permanente anche quando si elimina una campagna. In questo caso, viene richiesto di continuare. Se si continua, viene eliminata l'intera campagna e tutto il suo contenuto, incluse tutte le cronologie dei contatti e delle risposte.

Informazioni su questa attività

È possibile che si desideri eliminare i record della cronologia dei contatti o delle risposte nelle seguenti situazioni:

- Se un'esecuzione di produzione è stata eseguita per errore.
- Se si decide di annullare una campagna dopo un'esecuzione di produzione.

È possibile scegliere di eliminare tutti i record della cronologia dei contatti e delle risposte associati oppure di eliminare solo i record della cronologia delle risposte. Generalmente, è preferibile non eliminare la cronologia dei contatti per cui sono state registrate le risposte. Tuttavia è possibile farlo.

L'integrità referenziale tra le tabelle di sistema di Campaign viene sempre conservata. Tutte le tabelle della cronologia dei contatti vengono scritte simultaneamente e qualsiasi cancellazione della cronologia dei contatti viene eseguita simultaneamente in tutte le tabelle della cronologia dei contatti. Ad esempio, le voci della tabella di trattamento non possono essere eliminate se vi sono voci nelle tabelle della cronologia dei contatti di base o della cronologia dei contatti dettagliata che vi fanno riferimento.

Per eliminare in modo permanente la cronologia dei contatti e/o delle risposte per un processo contatti, attenersi alla seguente procedura.

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 **Registra**. Viene visualizzata la finestra per la configurazione della registrazione delle transazioni dei contatti.
3. Fare clic su **Cancella cronologia**.
Se non esiste nessuna voce della cronologia dei contatti, un messaggio indica che non ci sono voci da cancellare.
4. Se la cronologia dei contatti esiste, specificare le voci da eliminare:
 - Tutte le voci
 - Tutte le voci all'interno di un intervallo di date selezionato
 - Esecuzioni specifiche del diagramma di flusso, identificate dalla data e ora di esecuzione
5. Fare clic su **OK**.
Se nessun record della cronologia delle risposte esiste per le voci selezionate, verrà visualizzato un messaggio di conferma.
6. Se record della cronologia delle risposte esistono per le voci selezionate, utilizzare la finestra di dialogo Opzioni di cancellazione cronologia per selezionare un'opzione:
 - **Cancellare tutti i record associati della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte:** la cronologia dei contatti e la cronologia delle risposte vengano cancellate per le voci specificate.
 - **Cancellare solo i record associati della cronologia delle risposte:** solo la cronologia delle risposte viene cancellata per le voci specificate. I record della cronologia dei contatti vengono conservati.
 - **Annulla:** non viene cancellato nessun record della cronologia dei contatti o della cronologia delle risposte.

Capitolo 10. Traccia delle risposte alla campagna

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.

La traccia delle risposte consente di valutare l'efficacia delle campagne. È possibile determinare se le azioni intraprese dagli individui 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 (individui a cui non sono state inviate le offerte) per verificare 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. Esempi di azioni sono un clic 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 la traccia 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 univoca 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 > Campaign > partitions > partition[n] > server > flowchartConfig > AllowResponseNDaysAfterExpiration**. Il valore predefinito è 90 giorni).

Come tenere traccia delle risposte ad una campagna

Per eseguire la traccia delle risposte, creare un diagramma di flusso che include il processo Risposta. Il processo Risposta ricava l'input da un processo Selezione 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 di database o un file facoltativi contenenti dati di risposta che vengono raccolti dopo che le offerte sono state presentate ai clienti. In genere è disponibile una tabella azione per livello destinatario.

Una tabella azione viene utilizzata in genere 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 delle risposte sia bloccata durante l'elaborazione della risposta. Gli amministratori devono anche cancellare le righe dopo ciascuna esecuzione del processo Risposta per garantire che le risposte non vengono 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 Guida dell'amministratore*.

Come funziona il processo Risposta

Il processo Risposta viene configurato in un diagramma di flusso per valutare e restituire 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.

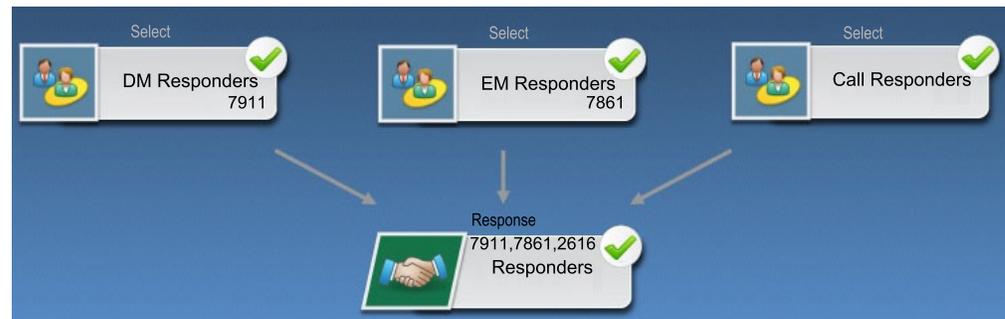
La logica dell'elaborazione della risposta utilizza i codici di risposta e gli attributi di risposta di interesse per determinare le risposte dirette e dedotte:

- 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". Ad esempio, è possibile utilizzare il campo "Prodotti pertinenti" come un attributo dell'offerta per tenere traccia delle risposte dedotte.

Tali risposte vengono scritte nella tabella di sistema della cronologia delle risposte (UA_ResponseHistory o nella tabella 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 tiene traccia.

I dati della cronologia delle risposte sono quindi disponibili per essere utilizzati ed analizzati dai report sulle prestazioni di Campaign.

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato un diagramma di flusso semplice che tiene traccia delle risposte ad offerte effettuate tramite posta diretta, email e telefono.



Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 121

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 256

Utilizzo di più diagrammi di flusso per la traccia delle risposte

Molte organizzazioni scelgono di utilizzare più diagrammi di flusso per la traccia delle risposte, per vari motivi.

È possibile disporre di un unico diagramma di flusso per la traccia delle risposte per tutte le campagne della propria azienda. Se viene utilizzata una singola tabella azione, l'amministratore di sistema di norma configurerà i diagrammi di flusso delle sessioni per scrivere i dati nella tabella azione per l'elaborazione.

Tuttavia, l'implementazione di Campaign potrebbe utilizzare una o più tabelle azione, ciascuna collegata a un diagramma di flusso separato per la traccia delle risposte.

Le seguenti sezioni descrivono il motivo per il quale si potrebbero utilizzare più diagrammi di flusso per la traccia delle risposte.

Si tiene traccia delle risposte relative a livelli destinatario diversi

(Obbligatorio) È necessario un diagramma di flusso per la traccia delle risposte per ogni livello destinatario per cui si ricevono le risposte e se ne tiene traccia. Il processo Risposta funziona a livello destinatario della cella di ingresso e scrive in modo automatico nella tabella della cronologia delle risposte appropriata per quel livello destinatario. Per tenere traccia delle risposte per due livelli destinatario

diversi, ad esempio cliente e nucleo familiare, saranno necessari due processi Risposta diversi, presumibilmente in due diagrammi di flusso per la traccia delle risposte separati.

Sono presenti requisiti di elaborazione in tempo reale e batch

(Obbligatorio) La maggior parte delle sessioni di traccia delle risposte saranno diagrammi di flusso del batch, che elaborano periodicamente gli eventi popolati in una tabella azione (ad esempio, elaborazione notturna degli acquisti dei clienti). La frequenza dell'esecuzione della traccia delle risposte dipende dalla disponibilità dei dati della transazione usati per popolare la tabella azione.

Ad esempio, se si elaborano risposte da diversi canali (ad esempio web rispetto a posta diretta), potrebbe essere necessario separare le sessioni di elaborazione delle risposte in quanto la frequenza della disponibilità dei dati della transazione in entrata saranno diversi per ciascun canale.

Si desidera evitare la duplicazione di volumi di dati di grandi dimensioni

(Facoltativo) Se si dispone di volumi di transazione di grandi dimensioni (ad esempio milioni di transazioni di vendite al giorno) da sottoporre a valutazione, è possibile che si desideri generare un diagramma di flusso per la traccia delle risposte che esegua direttamente l'associazione sui dati di origine anziché sottoporli a ETL (estrazione, trasformazione, caricamento) in una tabella azione.

Ad esempio, è possibile generare un diagramma di flusso per la traccia delle risposte in cui un processo Estrazione estragga le transazioni direttamente da una tabella della cronologia delle transazioni di acquisto del sistema e-commerce (in base ad un determinato intervallo di date) e un processo Risposta associ le risposte dell'estrazione direttamente alle colonne di questa tabella.

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 tenere traccia di 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 di informazioni dal database del call center. Potrebbe essere più comodo creare i dati necessari per la traccia delle risposte utilizzando i campi derivati ed estrarre i dati direttamente dall'origine, piuttosto che scrivere i dati in una singola tabella azione.

È necessaria 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 la traccia delle risposte al fine di implementare la logica di traccia delle risposte personalizzata. 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 individuato gli individui idonei, sarà possibile inserirli in un processo Risposta per

registrare le risposte utilizzando il codice trattamento e il tipo di risposta appropriato.

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 campagna che tiene traccia dei responder. Se i dati sono disponibili su una base per campagna, è un modo conveniente per configurare l'elaborazione della risposta.

Traccia delle risposte utilizzando codici offerte composti da più parti

È possibile tenere traccia delle risposte utilizzando un campo derivato che consiste in un codice offerta composto da più parti (vale a dire, un codice offerta costituito 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. Nel seguente esempio viene creato un campo derivato denominato `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 creare una corrispondenza tra il campo derivato e l'attributo dell'offerta o del trattamento di ciascun codice offerta presente nel codice composto da più parti.

Ambito della data per la traccia delle risposte

Oltre a registrare se le risposte sono state fornite entro i limiti temporali validi dell'offerta (vale a dire dopo la data di validità e prima della data di scadenza) la traccia delle risposte registra anche se la risposta non è pervenuta nei limiti temporali validi per tutte le offerte. Campaign tiene traccia delle risposte ricevute in ritardo per tutte le offerte, in base a un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta per fornire i dati sulla frequenza con cui le offerte vengono rimborsate dopo le date di chiusura ufficiali.

L'ambito della data per la traccia delle risposte in Campaign viene impostato a livello globale e viene applicato a tutte le offerte della campagna. L'amministratore di sistema imposta il numero di giorni dopo la data di scadenza dell'offerta in cui verrà tenuta traccia delle risposte.

L'impostazione della data limita in modo automatico le istanze di trattamento che possono corrispondere a un evento. Più ridotto è l'ambito della data, migliori saranno le prestazioni, in quanto un numero inferiore di istanze verrà restituito dalla tabella di trattamento per possibili corrispondenze.

Per i dettagli sull'impostazione dell'ambito della data, consultare la sezione relativa all'impostazione del numero di giorni dopo la chiusura di una campagna per registrare le risposte in *Campaign Guida dell'amministratore*.

Traccia delle risposte per i controlli

Le risposte del gruppo di controllo vengono tracciate simultaneamente alle risposte alle offerte, utilizzando il processo Risposta.

Le risposte delle celle di controllo vengono gestite esattamente come le risposte dedotte, ad eccezione del fatto che gli eventuali codici di risposta vengono prima eliminati. Per eventuali risposte dai membri della cella di controllo, gli eventuali codici di traccia delle risposte vengono ignorati e viene verificata l'eventuale corrispondenza tra gli attributi di interesse (ad esempio i prodotti pertinenti) e le istanze di trattamento di controllo. Campaign utilizza un codice di trattamento univoco a livello globale, interno, generato per tutti i trattamenti di controllo; i codici trattamento di controllo, tuttavia, non vengono emessi, in quanto i trattamenti di controllo sono sempre controlli degli esclusi, di tipo nessun contatto.

È possibile che lo stesso evento accrediti sia istanze di trattamento obiettivo che istanze di trattamento di controllo. Ad esempio, se un particolare cliente viene utilizzato come obiettivo con un'offerta del 10% di ogni acquisto nella divisione aziendale donna e e quel cliente è anche un membro di un gruppo di controllo degli esclusi che esegue il monitoraggio di qualsiasi acquisto nel negozio, se tale cliente effettua un acquisto utilizzando il coupon, tale evento potrebbe essere associato sia all'istanza di trattamento obiettivo (utilizzando il codice di trattamento del coupon) che all'istanza di trattamento di controllo. Le istanze di trattamento di controllo vengono contrassegnate anche all'interno dell'intervallo di date valido o dopo la data di scadenza, allo stesso modo delle istanze di trattamento obiettivo. Ciò consente un confronto di controllo valido per l'attività eseguita in ritardo nella cella obiettivo.

L'attribuzione migliore o frazionale non viene utilizzata per le risposte della cella di controllo, ma viene utilizzata sempre l'attribuzione multipla. In altre parole, nel caso in cui il rispondente si trovi in una cella di controllo per un'offerta e la sua azione venga qualificata come una risposta dedotta per più trattamenti di controllo, tutti questi trattamenti di controllo corrispondenti vengono accreditati per la risposta.

Traccia delle risposte per offerte personalizzate

Se sono stati utilizzati campi offerta basati sui dati, personalizzati o derivati o parametrizzati per generare diverse versioni dell'offerta, per fare in modo che le risposte a queste offerte personalizzate vengano attribuite correttamente, la tabella azione deve contenere i campi che rappresentano i campi degli attributi dell'offerta parametrizzati. Quando questi campi sono associati in un processo di Risposta come attributi di interesse e popolati, possono essere utilizzati per ricondurre le risposte alle versioni dell'offerta o all'istanza di trattamento. Le risposte con valori per questi "attributi di interesse" devono corrispondere esattamente ai valori registrati per quell'individuo nella cronologia della versione dell'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

traccia delle risposte sarebbe in grado di far corrispondere il volo specifico acquistato da una persona alla versione (alle versioni) dell'offerta oggetto della promozione inviata. Questi campi verrebbero inoltre utilizzati per tenere traccia delle risposte dedotte per i membri del gruppo di controllo, per verificare se hanno acquistato voli oggetto di promozioni ricevute in precedenza.

Tipi di risposta

I tipi di risposta sono le azioni specifiche di cui si tiene traccia, quali clickthrough, richiesta di informazioni, acquisto, attivazione, uso e così via. Ogni tipo di risposta è rappresentato da un codice di risposta univoco. 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 clickthrough per un'offerta di posta diretta.

Quando gli eventi vengono scritti nella tabella azioni, ogni riga evento può avere solo un tipo di risposta. Nel caso in cui il campo tipo di risposta sia vuoto (null) 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 risposte, nella 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 sequenze complesse di transazioni separate che insieme costituiranno un evento di risposta, sarà necessaria una sessione di monitoraggio separata che cerchi le transazioni idonee e, nel caso in cui queste vengano trovate, invii un evento alla tabella azione. Ad esempio, se la promozione di un dettagliante premia i clienti che acquistano tre DVD durante il mese di dicembre, è possibile creare un diagramma di flusso per calcolare il numero di acquisti di DVD per ciascun cliente, selezionare i clienti che hanno effettuato tre o più acquisti e scrivere tali clienti nella tabella azione con un tipo di risposta speciale (come "Purch3DVDs").

Per ulteriori dettagli sui tipi di risposta, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Categorie di risposta

Le risposte in Campaign rientrano in due categorie:

- Risposta diretta: sono stati restituiti uno o più codici di traccia generati da Campaign inviati con l'offerta e tutti gli attributi di interesse restituiti devono corrispondere.
- Risposta dedotta: non sono stati restituiti codici di traccia, ma almeno un attributo dell'offerta utilizzato per la traccia delle risposte è stato restituito e corrisponde. Le risposte dai gruppi di controllo degli esclusi 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 corrisponde perfettamente a una o più istanze di trattamento obiettivo possibili generate da Campaign.

E

- Gli eventuali "attributi di interesse" (vale a dire, eventuali attributi dell'offerta, standard o personalizzati, associati nel processo Risposta per la traccia) restituiti devono avere un valore che corrisponde esattamente a quello dell'attributo nel trattamento.

Ad esempio, nel caso in cui il codice trattamento sia un codice di risposta di interesse e il "Canale di risposta" sia un attributo di interesse, una risposta in entrata con valore "XXX123" per il codice trattamento e "dettagliante" per Canale di Risposta non sarà considerata una corrispondenza diretta per un trattamento con i rispettivi valori di "XXX123" e "Web".

Una risposta con un valore null per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha quell'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata 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 impedisce una corrispondenza. Ad esempio, nel caso in cui un'offerta Spedizione gratuita sia stata creata da un modello di offerta senza un attributo dell'offerta "tasso d'interesse" e il "tasso d'interesse" sia un attributo di interesse, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in entrata non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

La traccia delle risposte considera se la risposta è stata fornita entro il periodo temporale valido dell'offerta (vale a dire dopo la data di validità e prima della data di scadenza) o se al contrario la risposta non è pervenuta nell'intervallo di date valide. Campaign tiene traccia delle risposte ricevute in ritardo per un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta.

La traccia delle risposte identifica anche se una risposta diretta proviene da un respondent presente in origine nel gruppo contattato, vale a dire, la cella obiettivo.

Nota: nel caso in cui una risposta diretta non provenisse dal gruppo obiettivo iniziale, la risposta è considerata virale o basata sul passaparola, a indicare che il responder in qualche modo ha ottenuto un codice di risposta valido, anche se in origine non ha ricevuto l'offerta.

Può essere importante capire quante delle risposte provengono dal gruppo obiettivo, soprattutto se si sta cercando di coltivare clienti di grande importanza. Questi valori possono essere suddivisi in report di prestazioni per verificare quante risposte dirette provengono dal gruppo obiettivo originale e quante sono invece risposte virali.

Le risposte dirette possono essere corrispondenze esatte o inesatte.

Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 121

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 256

Corrispondenze esatte dirette

Una risposta viene considerata una corrispondenza esatta diretta se Campaign è in grado di identificare in modo univoco una singola istanza di trattamento obiettivo da accreditare.

Nota: una procedura ottimale consiste nell'usare i codici trattamento generati da Campaign per la traccia, in quanto Campaign può sempre identificare in modo univoco un'istanza di trattamento da accreditare nel caso in cui venga restituito il codice trattamento.

Ad esempio, se vengono utilizzati i codici 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, la risposta è una corrispondenza esatta diretta a tale offerta.

Se si ricevono più attributi o codici traccia 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 rispondente fornisca un codice offerta, un codice trattamento e un attributo dell'offerta con un valore non null, tutti devono corrispondere esattamente ai codici e ai valori dell'attributo dell'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 univoco un'istanza di trattamento da accreditare, ma i codici di traccia 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 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 presente nel segmento di grande importanza avesse ricevuto un'offerta da una campagna fornita sia a clienti di grande importanza che di poca importanza e avesse restituito il codice dell'offerta, ciò consentirebbe di abbinare inizialmente due istanze di trattamento obiettivo (una per la cella di grande importanza e una per la cella di poca importanza). Applicando questa regola di traccia delle risposte, poiché l'istanza di trattamento per la cella di grande importanza aveva questo responder come obiettivo, a differenza dell'istanza di trattamento per la cella di poca importanza, quest'ultima viene eliminata. Solo l'istanza di trattamento associata al gruppo di clienti di grande importanza riceve credito per questa risposta.

Inoltre, se la data della risposta è compresa in un intervallo di date valido di una delle istanze di trattamento restanti, eventuali istanze di trattamento non comprese nell'intervallo tra la data di validità e la data di scadenza saranno eliminate.

Nel caso in cui, ad esempio, un cliente fosse stato contattato sia nelle istanze di gennaio che di febbraio della stessa campagna e fosse stato restituito il codice offerta, verrebbero abbinati due istanze di trattamento obiettivo (una del mese di gennaio e l'altra dal mese di febbraio). Nel caso in cui ciascuna versione dell'offerta

scadesse 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 solo l'istanza di trattamento di febbraio.

Dopo che le regole di traccia delle risposte sono state applicate e tutte le istanze di trattamento obiettivo non valide sono state eliminate, Campaign utilizza diversi metodi di attribuzione per calcolare il credito da assegnare alle eventuali istanze di trattamento restanti.

Risposte dedotte

Una risposta viene considerata dedotta quando vengono soddisfatte le seguenti condizioni:

- non viene restituito nessun codice di traccia generato da Campaign (campagna, cella, offerta o codice trattamento)
- il responder appartiene a una cella obiettivo o a una cella di controllo
- è stato restituito almeno un attributo dell'offerta utilizzato per la traccia delle risposte
- tutti gli attributi dell'offerta restituiti corrispondono.

Una risposta con un valore null per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha quell'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata 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'offerta Spedizione gratuita sia stata creata da un modello di offerta senza un attributo dell'offerta "tasso d'interesse" e il "tasso d'interesse" sia un attributo di interesse, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in entrata non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

Inoltre, per fare in modo che la risposta del responder venga considerata come dedotta, il respondent deve essere stato contattato (vale a dire deve essere stato nella cella obiettivo oppure in un gruppo che è stato contattato).

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 deduce una risposta positiva a tale istanza di trattamento obiettivo.

Risposte dedotte da gruppi di controllo

Tutte le risposte dei membri dei gruppi di controllo (che sono sempre controlli degli esclusi in Campaign) sono risposte dedotte. La corrispondenza delle risposte dedotte è l'unico meccanismo per attribuire crediti alle risposte dei membri dei gruppi di controllo degli esclusi.

Poiché i membri di un gruppo di controllo non hanno ricevuto alcuna comunicazione, non possono avere codici di traccia da restituire.

La traccia delle risposte monitora i membri dei gruppi di controllo per verificare se eseguono un'azione desiderata senza aver ricevuto alcuna offerta. Ad esempio, una campagna potrebbe avere come obiettivo un gruppo di clienti che non ha conti

corrente con un'offerta per conti corrente. Viene tenuta traccia dei membri del gruppo di controllo per verificare se aprono un conto corrente nello stesso periodo dell'offerta per conti corrente.

Tutti gli eventi in entrata 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:

- Migliore corrispondenza
- Corrispondenza frazionale
- Corrispondenza multipla

Tutti e tre questi metodi di attribuzione della risposta vengono usati in modo simultaneo e registrati come parte della cronologia delle risposte. È possibile scegliere di utilizzarne uno, una combinazione oppure tutti insieme nei diversi report delle prestazioni al fine di valutare le prestazioni della campagna e 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 obiettivo è scaduta).

Ad esempio, un respondent in una cella obiettivo a cui sono state fornite tre offerte restituisce un codice cella; non è possibile identificare un'istanza di trattamento esatta. Il sistema di attribuzione della migliore corrispondenza sceglierebbe una delle tre offerte per ricevere il credito completo; l'attribuzione della corrispondenza frazionale darebbe a ciascuna delle tre offerte 1/3 di credito e l'attribuzione della corrispondenza multipla darebbe a tutte e tre le offerte il credito completo per la risposta.

Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 121

Riferimenti correlati:

“Report sulle prestazioni per IBM Campaign” a pagina 256

Migliore corrispondenza

Con l'attribuzione della migliore 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 migliore corrispondenza. Nel caso in cui vi siano più istanze di trattamento con la stessa data e ora di contatto, Campaign attribuisce il credito a una sola istanza in modo arbitrario.

Nota: nel caso in cui vi siano più istanze di trattamento con la stessa data e ora 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 della corrispondenza frazionale, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono $1/n$ di credito per la risposta, in modo che la somma di tutti i punteggi attribuiti sia pari a 1.

Corrispondenza multipla

Con l'attribuzione della corrispondenza multipla, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono credito completo 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 utilizzando l'attribuzione multipla: ogni risposta di un membro del gruppo di controllo riceve credito completo.

Capitolo 11. Oggetti archiviati

Se alcuni componenti della campagna sono utilizzati frequentemente, è possibile salvarli come oggetti archiviati. Il riutilizzo degli oggetti archiviati nei diagrammi di flusso e nelle campagne consente di risparmiare tempo e garantisce la congruenza.

I tipi di oggetti archiviati in IBM Campaign sono:

- “Campi derivati”
- “Variabili utente” a pagina 221
- “Macro personalizzate” a pagina 222
- “Modelli” a pagina 227
- “Cataloghi delle tabelle archiviati” a pagina 229

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 un'origine dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche in origini dati diverse.

In molti processi, la finestra di configurazione include un pulsante **Campi derivati** che può essere utilizzato per creare una nuova variabile per le query, la segmentazione, l'ordinamento, il calcolo o la fornitura di un output per una tabella.

Sarà possibile rendere i campi derivati creati esplicitamente disponibili per un processo successivo abilitando l'opzione **Rendi persistente** al momento della 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, archiviare l'espressione del campo derivato nell'elenco **Campi derivati memorizzati** in modo che sia disponibile per tutti i processi e tutti i diagrammi di flusso.

Nota: Non utilizzare un UGCF (Unica Campaign Generated Field) in un campo Elenco posta derivato, a meno che il campo generato non sia costante. Campaign ipotizza i valori delle costanti per i campi generati e non li calcola nuovamente per i record nella serie di risultati. Pertanto, è possibile che vengano visualizzati risultati vuoti o non corretti dai campi derivati che invocano un campo generato il cui valore cambia. Invece di utilizzare un campo derivato, esportare il campo generato necessario direttamente nella tabella di adempimento dell'Elenco posta o in un file. Quindi, leggere nuovamente la tabella o il file in Campaign come una Selezione e utilizzare un processo Snapshot per modificare una nuova tabella di adempimento o un file utilizzando i dati della tabella o del file precedenti.

Restrizioni di denominazione per i campi derivati

I nomi dei campi derivati sono soggetti alle seguenti restrizioni:

- Non possono essere uguali a uno dei seguenti tipi di nomi:
 - Una parola chiave di database (ad es. 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 a queste restrizioni di denominazione, è possibile che si verifichino errori e disconnessioni del database quando vengono richiamati questi campi derivati.

Nota: I nomi dei campi derivati hanno inoltre specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, vedere Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263

Creazione di campi derivati

È possibile creare campi da uno o più campi esistenti, anche in origini dati diverse.

Procedura

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.

Viene aperta 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 utilizzati in un'espressione di campo derivato. Se la tabella desiderata non è visualizzata, verificare che sia selezionata come tabella di origine.

Un campo derivato può assumere il 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 sia utilizzato con una macro Campaign.

È possibile immettere una stringa come costante in un campo derivato. Se si utilizza una stringa, questa deve essere racchiusa tra virgolette doppie. Ad esempio, "my string". Non sono richieste virgolette per le stringhe numeriche.

5. (Facoltativo) Fare clic su **Campi derivati memorizzati** se si desidera poter utilizzare il campo derivato in un altro processo o diagramma di flusso. È inoltre possibile utilizzare questa opzione per caricare un campo derivato esistente o per organizzare l'elenco dei campi derivati archiviati.
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.

Informazioni su questa attività

Solo i campi dalle tabelle selezionate nella finestra di dialogo di configurazione del processo possono essere utilizzati in un'espressione di campo derivato. Se la tabella desiderata non è visualizzata, verificare che sia selezionata come tabella di origine.

Procedura

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. Modificare il nome del campo derivato esistente nel nome che si desidera utilizzare per il nuovo campo derivato.

Importante: Non è possibile utilizzare le parole "Yes" o "No" come nomi dei campi derivati. In questo caso si avrebbe la disconnessione del database quando si richiamano questi campi derivati.

4. Modificare l'espressione del campo derivato.
5. Fare clic su **OK**.

Creazione di un campo derivato basato su una macro

È possibile creare un campo derivato basandolo su una macro.

Procedura

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 su di essa.
Vengono visualizzate la dichiarazione e la descrizione della macro, e la macro viene inserita in **Helper formula**.
4. Selezionare i campi appropriati dall'elenco **Campi disponibili per espressione** per completare l'espressione.
5. Fare clic su **OK**.

Persistenza di campi derivati

Quando si rende persistente un campo derivato, viene richiesto a Campaign di archiviare i relativi valori calcolati e renderli disponibili ai processi successivi. Ciò consente di risparmiare tempo e risorse poiché Campaign non deve ricalcolare questi valori downstream nel diagramma di flusso.

Procedura

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.
Viene visualizzata la finestra Crea campo derivato.

2. Selezionare la casella di spunta **Rendi persistente** per archiviare e trasmettere i valori calcolati per questo campo.

Esempio: Campo derivato persistente

Si supponga di avere un processo Selezione 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 Selezione 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 sono calcolati in base a più righe di dati all'interno della cella corrente, quindi il valore di questi campi aggregati varia quando si modifica il contenuto della cella. Con i campi derivati persistenti è possibile scegliere di mantenere il valore calcolato originale e poi di trasferirlo ad altri processi. Se si sceglie di ricalcolare invece il campo derivato, si ottiene un valore calcolato sulla base dei rimanenti record nella cella corrente.

Quando un processo riceve più input, come ad esempio un processo Snapshot che gestisce input da due processi Selezione, tutti i campi derivati persistenti sono disponibili per il processo downstream.

Se un campo derivato non è disponibile in tutti i processi Selezione in entrata, ed è incluso nell'output per un processo Snapshot, il processo Snapshot visualizza un valore NULL per il campo derivato persistente in tutte le righe di output dal processo Selezione che non disponeva di un campo derivato persistente.

Se un campo derivato persistente non è disponibile in tutti i processi Selezione in entrata, e viene utilizzato per definire un processo Segmento, allora il processo Segmento contiene segmenti vuoti per i processi Selezione che non disponevano di un campo derivato persistente.

Il processo Segmento rimane non configurato se si cerca di definire un segmento con un'espressione che utilizza più di un campo derivato persistente non disponibile in tutti i processi Selezione.

Le seguenti linee guida si applicano ai campi derivati persistenti (PDF):

- I PDF sono allegati a una cella in entrata (vettore)
- I PDF sono 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 NULL. 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 è presente nei dati. Quindi, quando l'output non include campi di tabella (e include un ID IBM), sarà disponibile un solo record per valore ID.

Tuttavia, quando si utilizza un campo derivato basato su un campo di tabella, l'output include indirettamente un campo di tabella. Di conseguenza, sarà

presente un record per ogni istanza di un valore ID. In altri termini, se il valore ID è presente sette volte nei dati, l'output sarà di sette record.

I campi derivati persistenti archiviano solo un valore *singolo* per ciascun ID del destinatario, selezionato in modalità casuale dai valori disponibili. Ciò significa che quando si gestiscono dati non normalizzati, sarà necessario utilizzare una funzione macro GROUPBY per ottenere il comportamento desiderato.

Ad esempio, ipotizziamo di voler trovare dalla tabella delle transazioni di acquisto l'importo più alto in una singola transazione effettuata da un cliente, e di volerlo salvare come campo derivato persistente per l'elaborazione downstream. È possibile scrivere un campo derivato (e poi contrassegnarlo come campo derivato persistente) nel modo seguente:

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Per dati di transazioni di acquisto non normalizzati come quelli indicati, il risultato sarebbe il seguente:

CID	DATE	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
A	1/1/2007	\$200	\$300
A	3/15/2007	\$100	\$300
A	4/30/2007	\$300	\$300

Quando il campo derivato viene reso persistente, sceglie (in modo casuale) 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 del 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	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

Rendendo persistente il campo derivato ModelX_Score, si ottiene il risultato desiderato per il valore di punteggio 80. Sarebbe sbagliato creare un campo derivato:

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Ciò porterebbe a questo risultato:

CID	MODEL	SCORE	BAD_MODELX_SCORE
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Quindi, quando si rende persistente il campo derivato `Bad_ModelX_score`, il valore persistente potrebbe essere `NULL` o `80`. Se si stanno gestendo dati non normalizzati e i valori dei campi derivati non sono tutti uguali, rendere persistente il campo derivato potrebbe determinare la restituzione di uno *qualsiasi* dei valori. Ad esempio, definendo `Derived_field_Score = SCORE` e rendendolo persistente si potrebbe ottenere come risultato un valore di `57`, `72` o `80` per il cliente A. Per garantire il comportamento desiderato è necessario utilizzare la macro `GROUPBY` per ID cliente e garantire che il valore del campo derivato sia *uguale* per tutti i dati di quel cliente.

Archiviazione di campi derivati

Archiviare un campo derivato se si desidera poterlo utilizzare in un altro processo nello stesso diagramma di flusso o in un diagramma di flusso diverso.

Informazioni su questa attività

I campi derivati sono variabili che non sono presenti in un'origine dati; sono creati da uno o più campi esistenti, anche in origini dati diverse. Un campo derivato è disponibile solo all'interno del processo in cui è stato creato. Non è disponibile in qualsiasi altro processo (ad eccezione di un processo immediatamente seguente se **Rendi persistente** è abilitato).

Se si desidera archiviare una definizione di campo derivato in modo che sia possibile utilizzarla in altri processi e diagrammi di flusso, attenersi alla procedura seguente.

Procedura

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati** e creare il campo derivato che si desidera archiviare. Ad esempio, definire un'espressione come $(\text{Saldo} / \text{Limite_credito}) * 100$.
2. Nella finestra di dialogo **Crea campo derivato**, aprire l'elenco **Campi derivati memorizzati** e selezionare **Salva espressione corrente nell'elenco archiviato**.
3. Utilizzare la finestra di dialogo **Salva espressione del campo derivato** per specificare se salvare l'espressione in una cartella. È possibile assegnare una politica di sicurezza e facoltativamente modificare l'espressione e assegnarle un nome diverso. L'espressione salvata verrà archiviata in un elenco a cui è possibile accedere quando si configurano altri processi e diagrammi di flusso.
4. Fare clic su **Salva**.

Utilizzo e gestione di campi derivati archiviati

Un campo derivato archiviato può essere utilizzato in un altro diagramma di flusso. Un campo derivato è costituito da un'espressione, ad esempio `AccountType='gold'`. I campi derivati sono variabili che non esistono in un'origine dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche in origini dati diverse.

Procedura

1. Per utilizzare un'espressione salvata in un processo del diagramma di flusso:
 - a. Aprire al finestra di dialogo di configurazione di un processo che supporta i campi derivati e fare clic su **Campi derivati**.
 - b. Aprire il menu **Campi derivati memorizzati** e selezionare **Recupera espressione da elenco archiviato**.
 - c. Selezionare un'espressione dall'elenco e fare clic su **Usa espressione**.
2. Per creare, modificare, spostare o eliminare espressioni archiviate:

- a. Aprire il menu **Opzioni**  e selezionare **Campi derivati memorizzati**.
- b. Utilizzare la finestra di dialogo Espressioni memorizzate del campo derivato per creare o modificare espressioni, eliminare espressioni o spostare un'espressione in un'altra cartella.

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 per il diagramma di flusso in cui sono definite e utilizzate, ma hanno ambito globale all'interno di un'esecuzione del diagramma di flusso.
- Le variabili utente utilizzano la seguente sintassi: UserVar.UserVarName
- Le variabili utente hanno un **Valore iniziale**, che è il valore assegnato quando una variabile utente è inizialmente definita nella finestra di dialogo **Variabili utente**. Il **Valore iniziale** è utilizzato solo per impostare il **Valore corrente** prima di eseguire un diagramma di flusso. Questo è il **Valore corrente** utilizzato da Campaign durante l'esecuzione di un diagramma di flusso.

Nota: Se il **Valore corrente** per una variabile utente non è impostato e si effettua 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 di un'esecuzione del diagramma di flusso.

- È possibile modificare il **Valore corrente** di una variabile utente nella finestra Campo derivato di un processo Selezione.
- 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 (ad esempio `UserTable.Age+3`, che restituirà un valore per ogni record nella tabella), la variabile utente viene impostata sul primo valore restituito.

- Quando si utilizzano le variabili utente all'interno delle istruzioni SQL, non racchiudere le variabili utente tra virgolette, né singole né doppie.
- Se si passano nomi oggetto al database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), è necessario verificare che il nome oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. In caso contrario, si riceverà un errore del 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.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Variabili utente**.
Viene aperta la 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 i valori disponibili facendo clic sul pulsante con i puntini sospensivi (...) 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 i valori disponibili facendo clic sul pulsante con i puntini sospensivi (...) 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 accedere alle variabili successivamente, quando si configurano i processi.

Risultati

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 Selezione, la reimpostazione manuale del **Valore corrente** su **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 , SQL raw o SQL raw che include un valore. Le macro personalizzate supportano l'utilizzo delle variabili.

È possibile salvare una macro personalizzata in modo che sia 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 la realizzazione di transazioni complesse nel database invece di filtrare i dati raw e manipolarli nel server delle applicazioni.

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 utilizzano SQL raw
- Macro personalizzate che usano SQL raw e includono un valore specificato

Importante: Poiché gli utenti non esperti possono utilizzare le macro personalizzate, quando si crea una macro personalizzata occorre descrivere molto attentamente la modalità di funzionamento, collocare tipi simili di macro in cartelle speciali, e così via. Questo approccio può 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.

Procedura

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 **Nessuno**.
5. Nel campo **Nome**, immettere un nome e una dichiarazione per la macro in modo da poterla utilizzare come riferimento.

Utilizzare la sintassi seguente: `MacroName(var1,var2,...)`

Ad esempio: `GenGroupBy(id,var1,table,var2)`

Il MacroName 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. Fa eccezione il caso in cui si desideri utilizzare in modo specifico la nuova macro personalizzata al posto di una 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 come 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. In caso contrario, se successivamente si cerca di produrre il profilo di questa query, viene generato un errore di 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 angolari (< >). Gli operandi (valori e stringhe) e gli operatori possono essere variabili.

Importante: Non utilizzare le variabili utente dei diagrammi di flusso nelle definizioni di macro personalizzate, poiché le macro personalizzate sono globali e le variabili utente dei diagrammi di flusso non lo sono.

Il seguente esempio mostra una definizione di nuova macro personalizzata.

Save Under: **None**

Items List:

- + Affinium_Macro
- + SelectID_value
- + SelectIDOnly
- GenGroupBy(id,val1,table,val2)
- GenSelect(id,table,opt,val)

Name: GenGroupBy(id,val1,table,val2)

Note:
id = customer ID
val1 = field to perform sum on
val2 = field to group by
table = some table

Expression:
select <id>, sum(<val1>) from <table> group by <id>,<val2>

Expression Type: Raw SQL Selecting ID + Value

Database: ImpactDemo

Value Type: numeric Width (# Bytes):

Save Cancel Help

11. Fare clic su **Salva**.

La macro personalizzata viene salvata nell'Elenco di elementi.

Risultati

Ora è possibile accedere alla macro per nome e utilizzarla nei processi del diagramma di flusso e nelle definizioni per i campi derivati.

Linee guida per l'uso di macro personalizzate

Tenere presenti le seguenti linee guida durante la creazione o l'utilizzo di una macro personalizzata:

- Il nome di una macro personalizzata deve essere in caratteri alfanumerici. Non è possibile utilizzare 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 SQL raw con una clausola **ORDER BY** per ordinare i record restituiti per i campi chiave del livello destinatario nel quale si sta operando. In caso contrario, se il criterio di ordinamento non è quello previsto, verrà generato un errore quando si utilizza la macro personalizzata in un campo derivato in un processo Snapshot.
- Se non si confronta un valore restituito da una macro personalizzata, se il valore è numerico, i valori diversi da zero sono considerati TRUE (e quindi gli ID ad essi associati sono selezionati) e i valori zero sono considerati FALSE. I valori stringa sono sempre considerati FALSE.
- Quando si crea una macro personalizzata che utilizza SQL raw, l'utilizzo di una tabella temporanea può migliorare significativamente le prestazioni di SQL raw determinando la quantità di dati su cui operare.

Quando una macro personalizzata utilizza delle tabelle temporanee nella logica di base, una tabella temporanea verrà applicata al database in modo che la logica non termini in errore.

Tuttavia, se una macro personalizzata è utilizzata in una SELECT di livello principale, non esiste alcuna cronologia che Campaign possa utilizzare per applicare una tabella temporanea nel database, con conseguente errore della logica.

Pertanto, quando si crea una macro personalizzata che utilizza SQL raw, potrebbe essere necessario creare due versioni della stessa macro personalizzata, una che utilizza token di tabella temporanea e una che non li utilizza.

La macro personalizzata senza token di tabella temporanea può essere utilizzata al livello principale della struttura ad albero (ad esempio nella prima SELECT). Quella senza i token della tabella temporanea può essere utilizzata in qualsiasi altra posizione della struttura ad albero, quando si può trarre vantaggio dall'esistenza di una tabella temporanea.

- Si possono verificare self-join quando si combinano valori restituiti da macro personalizzate per query su dati non normalizzati, questo non è probabilmente il comportamento desiderato.

Ad esempio, se si utilizza una macro personalizzata basata su un SQL raw che restituisce un valore e (in un processo Snapshot ad esempio) viene fornito un output alla macro personalizzata e un altro campo dalla tabella sulla quale si basa tale macro, Campaign esegue una self-join su quella tabella. Se la tabella non è normalizzata, si otterrà un prodotto Cartesiano (ovvero, il numero di record visualizzati è superiore a quello atteso).

- Le macro personalizzate sono automaticamente utilizzate per riferimento, perché la definizione della macro personalizzata non viene copiata nel processo corrente.

Al momento dell'esecuzione, una macro personalizzata viene risolta ricercandone la definizione nella tabella di sistema **UA_CustomMacros** (dove sono archiviate le definizioni) e poi utilizzata/eseguita.

- A differenza delle query archiviate, i nomi delle macro personalizzate devono essere univoci, indipendentemente dal percorso di cartella. Nelle release precedenti alla 5.0, era possibile archiviare una query denominata A, ad esempio, sia nella cartella F1 che in quella F2.

Campaign supporta le query archiviate delle release precedenti. Tuttavia, i riferimenti alle query archiviate non univoche 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 mentre verifica la sintassi. Se il valore corrente viene lasciato vuoto, Campaign genera un errore.
- Il token della tabella temporanea viene fornito come una funzione avanzata per l'ottimizzazione delle prestazioni che definisce l'ambito della quantità di dati estratti dal database per la serie ID del destinatario nella tabella temporanea disponibile per l'uso nel processo corrente. Questo elenco di ID di tabelle temporanee potrebbe essere un sovrainsieme degli ID nella cella corrente. Di conseguenza, le funzioni aggregate eseguite sulla tabella temporanea (per esempio, media o somma) non sono supportate e potrebbero generare risultati non corretti.
- Se si prevede di utilizzare la macro personalizzata per più database diversi, potrebbe essere meglio utilizzare un'espressione IBM invece di SQL raw, poiché questo può essere specifico per un particolare database.
- Se una macro personalizzata contiene SQL raw e un'altra macro personalizzata, la macro personalizzata viene risolta, eseguita e il valore restituito prima di eseguire SQL raw.
- Campaign considera una virgola come separatore di parametri. Se si utilizzano le virgole come caratteri letterali in un parametro, racchiudere 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 che utilizzano codice SQL raw. Ad esempio, se si imposta una casella del processo Selezione 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 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 in query e campi derivati (processi Selezione, Segmento e Destinatario)

Tipo di macro personalizzata	Modalità di utilizzo
SQL raw: ID	Viene eseguita come query separata. L'elenco ID viene unito ad altri risultati. Se una macro personalizzata contiene altre macro personalizzate e SQL raw, le macro personalizzate vengono risolte, eseguite e il valore restituito prima che sia eseguito SQL raw.

Tipo di macro personalizzata	Modalità di utilizzo
SQL raw: ID + Valore	Si suppone che il valore restituito verrà utilizzato in una espressione o come confronto. Se il valore non viene utilizzato in questo modo, Campaign considera un valore diverso da zero come TRUE per la selezione ID e una stringa o valore zero come FALSE.
Espressione IBM	L'espressione viene risolta e si esegue un controllo di sintassi. Viene supportata una query per tabella, e gli ID sono sincronizzati/uniti.

In una query SQL raw (processi Selezione, Segmento e Destinatario)

Tipo di macro personalizzata	Modalità di utilizzo
SQL raw: ID	La macro personalizzata viene risolta e poi la query viene eseguita.
SQL raw: ID + Valore	Non supportato.
Espressione IBM	L'espressione viene risolta, ma non viene eseguito alcun controllo di sintassi. Se l'espressione non è corretta, viene rilevata dal server del database al momento dell'esecuzione.

Organizzazione e modifica di macro personalizzate

È possibile creare una struttura di cartelle per organizzare le macro personalizzate. Le macro personalizzate possono essere spostate da una cartella ad un'altra. È possibile modificare il nome, la descrizione e l'espressione della macro.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Macro personalizzate**. Viene aperta 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 aperta la finestra di dialogo Modifica/Sposta macro personalizzate.
5. È possibile modificare il nome della macro, la nota e la cartella/ubicazione in cui è archiviata la macro oppure 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 delle tabelle, e sono disponibili per qualsiasi sessione o campagna.

Copia di un modello nella libreria di modelli

È possibile aggiungere modelli alla libreria di modelli con un'operazione di copia.

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Selezionare i processi che si desidera salvare come modello. Utilizzare **Ctrl+Clic** per selezionare più processi. Utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi nel diagramma di flusso.
3. Fare clic con il tasto destro del mouse su un processo selezionato e selezionare **Copia nella libreria di modelli**.
Sarà visualizzata la finestra Salva modello.
4. Immettere un nome per il modello nel campo **Nome**.
Non è possibile utilizzare spazi nel nome. I modelli archiviati sono identificati in base al nome, che deve dunque essere univoco nella cartella nella quale sono archiviati.
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 archiviare i modelli.
7. Fare clic su **Salva**.

Inserimento di un modello dalla libreria di modelli

È possibile incollare un modello dalla libreria di modelli in un diagramma di flusso che si sta creando.

Procedura

1. Nella pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Modelli memorizzati**.
Viene aperta la finestra Modelli memorizzati.
2. Selezionare un modello dall'elenco **Elementi**.
3. Fare clic su **Incolla modello**.

Risultati

Il modello selezionato viene incollato nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

Nota: I processi inseriti potrebbero essere visualizzati sopra 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 di tabelle diverse, il mapping sottostante viene ampliato ma non sostituito dal nuovo mapping, a meno che i nomi delle tabelle non siano uguali.

Organizzazione e modifica di modelli

È possibile creare nuove cartelle, modificare, spostare e rimuovere i modelli archiviati.

Procedura

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 modificare il nome del modello memorizzato o modificare la nota associata.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Fare clic su **Chiudi**.

Cataloghi delle tabelle archiviati

Un catalogo delle tabelle è una raccolta di tabelle utente associate.

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 la gestione dei cataloghi delle tabelle, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*

Accesso ai cataloghi delle tabelle archiviati

È possibile accedere ai cataloghi delle tabelle archiviati dall'interno di un diagramma di flusso. Un catalogo delle tabelle è una raccolta di tabelle utente associate.

Informazioni su questa attività

Nota: Se si dispone delle autorizzazioni di amministratore, è possibile anche accedere ai cataloghi delle tabelle archiviati dalla pagina Impostazioni di Campaign. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviati**. Viene aperta la finestra Cataloghi tabelle archiviati.

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.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic su **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviati**.
Viene aperta la finestra Cataloghi tabelle archiviati.

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. È possibile modificare il nome del catalogo delle tabelle archiviato, modificarne la descrizione o modificare la cartella/ubicazione nella quale è stato archiviato.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Fare clic su **Chiudi**.

Eliminazione di cataloghi delle tabelle

È possibile rimuovere in modo permanente un catalogo delle tabelle in modo che non sia più disponibile per nessun diagramma di flusso in nessuna campagna.

Informazioni su questa attività

La rimozione di un catalogo delle tabelle elimina il file .cat, che fa riferimento alle tabelle di database e eventualmente a file flat. La rimozione di un catalogo delle tabelle non influisce sulle tabelle di base nel database. Tuttavia, rimuove in modo permanente il file del catalogo.

Importante: Utilizzare soltanto l'interfaccia Campaign per rimuovere i cataloghi delle tabelle o eseguire operazioni sulle tabelle. Se si rimuovono le tabelle o si modificano i cataloghi delle tabelle direttamente nel file system, Campaign non può garantire l'integrità dei dati.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Fare clic sull'icona **Opzioni**  e selezionare **Cataloghi tabelle archiviati**.
Viene aperta la finestra Cataloghi tabelle archiviati.
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**.

Risultati

Il catalogo viene rimosso da **Elenco di elementi** e non è più disponibile per nessun diagramma di flusso in nessuna campagna.

Capitolo 12. Diagrammi di flusso della sessione

Le sessioni forniscono un modo per creare degli "elementi dati" globali e persistenti per l'utilizzo in tutte le campagne. Ogni sessione contiene uno o più diagrammi di flusso. L'esecuzione di un diagramma di flusso della sessione rende l'esito della sessione (gli elementi dati) disponibile globalmente a tutte le campagne.

I diagrammi di flusso della sessione non sono stati progettati per essere utilizzati nelle campagne di marketing. Non hanno offerte associate o date di inizio e fine.

Per gestire le sessioni, utilizzare il menu Sessioni. Gli utenti avanzati possono creare dei diagrammi di flusso della sessione per eseguire dei calcoli esternamente a una campagna e per eseguire attività ETL non associate a programmi o iniziative di marketing specifici.

Spesso, un diagramma di flusso della sessione inizia con un processo Pianificazione per garantire che i dati vengano aggiornati su base regolare.

Quando si esegue un diagramma di flusso della sessione, gli elementi dati creati sono quindi disponibili per l'utilizzo in qualsiasi numero di diagrammi di flusso della campagna.

Di seguito sono riportati alcuni esempi tipici:

- Utilizzare il processo CreateSeg 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 Selezione e quindi un processo CreateSeg per generare i segmenti strategici per le inclusioni (opt-in), le esclusioni (opt-out) o le soppressioni globali. Il processo Pianificazione aggiorna periodicamente il segmento, che viene scritto in un elenco membri statico. Il segmento risultante è quindi disponibile per la selezione nei diagrammi di flusso della campagna.

- Eseguire la preparazione dei dati di tabelle complesse di grandi dimensioni. Un diagramma di flusso della sessione può eseguire uno snapshot dei dati in blocchi di dati più piccoli per il riutilizzo in Campaign.
- Impostare le attività di modeling periodiche per assegnare un punteggio ai dati oppure per creare dei campi derivati per ETL/rollup. Ad esempio, se un diagramma di flusso della sessione crea e scrive punteggi del modello che vengono quindi associati in un mapping/catalogo delle tabelle, questi punteggi del modello possono essere utilizzati nei diagrammi di flusso della campagna per la selezione e l'individuazione dei destinatari.

Nota: Quando si progettano i diagrammi di flusso, fare attenzione a non creare delle dipendenze cicliche tra i processi. Ad esempio, se un processo Selezione fornisce l'input a un processo CreateSeg, non utilizzare un segmento creato da tale processo come input per il processo Selezione. 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 l'esito della sessione (gli elementi dati) disponibile globalmente a tutte le campagne. È possibile creare, visualizzare, modificare, spostare ed eliminare sessioni ed è possibile organizzare le sessioni in cartelle. Per gestire le sessioni, è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate.

Non si effettuano copie delle sessioni, si copiano invece i diagrammi di flusso in esse contenuti.

Non si esegue una sessione; si esegue singolarmente ciascuno dei relativi diagrammi di flusso.

Creazione di sessioni

Creare una sessione se si prevede di creare uno o più diagrammi di flusso della sessione.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

La pagina Tutte le sessioni visualizza la struttura di cartelle utilizzata per organizzare le sessioni aziendali.

2. Spostarsi nella struttura di cartelle fino a visualizzare il contenuto della cartella a cui si desidera aggiungere la sessione.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una sessione**  .

Viene visualizzata la pagina Nuova sessione.

4. Immettere un nome, la politica di sicurezza e la descrizione.

Nota: I nomi delle sessioni sono soggetti a restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Nota: È possibile anche fare clic su **Salva e aggiungi un diagramma di flusso** per iniziare subito a creare un diagramma di flusso della sessione.

Aggiunta di diagrammi di flusso alle sessioni

Una sessione può contenere uno o più diagrammi di flusso. Un diagramma di flusso della sessione viene creato nello stesso modo in cui si crea un diagramma di flusso della campagna, tranne per il fatto che si inizia aprendo una sessione.

Procedura

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 di diagrammi di flusso della sessione

Per modificare un diagramma di flusso della sessione, utilizzare il menu Sessioni.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
Viene aperta 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 desiderate al diagramma di flusso:
 - Utilizzare la tavolozza e l'area di lavoro per aggiungere e modificare le configurazioni del processo.
 - Per modificare il nome o la descrizione del diagramma di flusso, fare clic sul pulsante **Proprietà**  nella barra degli strumenti della finestra del diagramma di flusso.
5. Una volta terminato, fare clic su **Salva** o su **Salva ed esci** per chiudere la finestra del diagramma di flusso.

Organizzazione di sessioni in cartelle

Scegliere **Campagna > Sessioni** e utilizzare quindi la pagina Tutte le sessioni per creare le cartelle per le sessioni e spostare le sessioni da una cartella all'altra.

Informazioni su questa attività

È possibile completare le seguenti operazioni dopo aver selezionato **Campagna > Sessioni**.

Attività	Descrizione
Aggiungere una cartella sessione	Selezionare una cartella esistente e fare quindi clic sull'icona Aggiungi una sottocartella  . Per aggiungere una cartella al livello superiore, fare clic sull'icona senza selezionare una cartella esistente. Immettere un nome, la politica di sicurezza e la descrizione. Nota: I nomi cartella sono soggetti a specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.
Modificare un nome o una descrizione di cartella sessione	Selezionare una cartella e fare quindi clic sull'icona Rinomina  .

Attività	Descrizione
Spostare una cartella sessione e tutto il relativo contenuto	<p>Importante: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si intende spostare, i risultati del diagramma di flusso o l'intero diagramma di flusso potrebbero andare persi quando si sposta la sessione. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso nella sessione sia aperto per la modifica quando si sposta la sessione.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare la cartella che contiene la sottocartella che si desidera spostare. 2. Selezionare la casella di spunta accanto alla campagna 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 quindi clic su Accetta questa ubicazione.
Eliminare una cartella sessione	<p>È possibile eliminare le cartelle sessione vuote e tutte le relative sottocartelle vuote. (Se si dispone dell'autorizzazione per eliminare una cartella, è anche possibile eliminare le relative sottocartelle desiderate)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se necessario, spostare o eliminare il contenuto della cartella sessione. 2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella che si desidera eliminare. 3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella o alle cartelle che si desidera eliminare. 4. Fare clic sull'icona Elimina selezionati  e confermare quindi l'eliminazione.

Spostamento di sessioni

È possibile spostare le sessioni da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Informazioni su questa attività

Nota: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si intende spostare, il diagramma di flusso potrebbe andare perso durante lo spostamento della sessione. Bisogna assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso nella sessione sia aperto e in fase di modifica quando si sposta la sessione stessa.

Procedura

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** o fare doppio clic sulla cartella per selezionare e accettare in un unico passo.

Risultati

La sessione viene spostata nella cartella di destinazione.

Visualizzazione di sessioni

Aprire una sessione in modalità di sola lettura per accedere ai relativi diagrammi di flusso associati.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Quando viene visualizzata la pagina Tutte le sessioni, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Fare clic su un nome di sessione per visualizzarne la scheda Riepilogo ed anche qualsiasi altra scheda del diagramma di flusso.
 - Fare clic su **Visualizza una scheda**  accanto al nome della sessione che si desidera visualizzare e selezionare quindi Riepilogo oppure un diagramma di flusso dal menu.

Modifica di sessioni

È possibile modificare il nome, la politica di sicurezza o la descrizione di una sessione.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Fare clic sul nome di una sessione.
3. Nella scheda Riepilogo della 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 263.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Eliminazione di sessioni

Quando si elimina una sessione, la sessione e tutti i relativi file di diagrammi di flusso vengono eliminati. Se ci sono delle parti della sessione che si desidera conservare per il riutilizzo, salvarle come oggetti archiviati prima di eliminare la sessione.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.
2. Aprire la cartella che contiene la sessione che si desidera eliminare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto a 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, che è disponibile per l'uso in più campagne. Un segmento strategico è rappresentato da un elenco di ID statico fino a quando il diagramma di flusso da cui è stato generato non viene eseguito nuovamente.

I segmenti strategici vengono creati utilizzando il processo CreateSeg 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, ad eccezione del fatto che un segmento strategico è disponibile globalmente. La disponibilità dipende dalla politica di sicurezza che viene applicata alla cartella in cui è archiviato il segmento strategico.

Campaign supporta più segmenti strategici. L'elenco di ID creato per ogni segmento strategico e livello destinatario è archiviato nelle tabelle di sistema di Campaign. È possibile associare qualsiasi numero di segmenti strategici a 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 anche utilizzati nei cubi. Un cubo può essere creato da qualunque elenco di ID, ma i cubi basati su segmenti strategici sono globali e possono essere analizzati dai diversi report di segmento.

I segmenti strategici possono, facoltativamente, specificare una o più origini dati IBM in cui tale segmento strategico verrà memorizzato in cache (archiviato nel database in modo tale che non sia richiesto il caricamento degli ID segmento strategico per ogni diagramma di flusso che utilizza il segmento). Questo può fornire significativi miglioramenti nelle prestazioni. I segmenti strategici memorizzati nella cache vengono archiviati in tabelle temporanee, cui viene assegnato il parametro di configurazione `SegmentTempTablePrefix`.

Nota: Per utilizzare i segmenti strategici sono necessarie autorizzazioni appropriate. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Attività correlate:

“Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne” a pagina 108

Miglioramento delle prestazioni di segmenti strategici

Per impostazione predefinita, il processo CreateSeg crea un file binario sul server delle applicazioni, questa operazione può richiedere un certo tempo per un segmento strategico di grandi dimensioni. 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 (ad esempio, 400 milioni di ID), è richiesto 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 creano 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 CreateSeg.

Altre ottimizzazioni delle prestazioni, quali la creazione degli indici e la generazione delle statistiche, che non possono essere applicate alle tabelle dei segmenti memorizzate in cache, possono essere utilizzate con tabelle temporanee dei segmenti. Le proprietà `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` e `SuffixOnSegmentTableCreation` nella pagina Configurazione supportano queste ottimizzazioni delle prestazioni.

Per i dettagli sulle proprietà della pagina Configurazione, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

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 di denominazione che saranno utilizzate.
- Determinare esattamente quali sono i segmenti strategici importanti.
- Determinare la logica dietro i segmenti strategici.
- Identificare la relazione tra i diversi segmenti strategici.
- Identificare il livello destinatario più appropriato per i segmenti strategici.
- Determinare in che modo i segmenti strategici devono essere aggiornati.
- Determinare il livello di dettaglio definito in ogni segmento strategico. Ad esempio, un segmento dovrebbe includere tutte le soppressioni?
- Determinare se si vuole conservare una cronologia dei segmenti strategici in una cartella di archivio.
- Tenere in considerazione la dimensione dei segmenti strategici che si desidera creare e il potenziale impatto sulle prestazioni. Consultare "Miglioramento delle prestazioni di segmenti strategici".

Creazione di segmenti strategici

Un segmento strategico è un segmento disponibile per l'uso in più campagne. Creare i segmenti strategici in un diagramma di flusso della sessione, eseguire il diagramma di flusso in modalità produzione e salvare il diagramma di flusso. I segmenti risultanti possono quindi essere utilizzati nelle campagne di marketing.

Prima di iniziare

La proprietà di configurazione `saveRunResults` (`Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun`) deve essere impostata su `TRUE`.

Inoltre, per gestire i segmenti strategici è necessario disporre delle autorizzazioni appropriate.

Procedura

1. Creare una sessione o aprire una sessione esistente in modifica.
2. Creare un diagramma di flusso il cui processo di output finale sia il processo `CreateSeg`.
Per istruzioni, consultare “Creazione di segmenti per l'utilizzo globale in più campagne” a pagina 108.
3. Eseguire il diagramma di flusso in modalità produzione e fare clic su **Salva ed esci**. L'esecuzione del 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.
Il diagramma di flusso viene salvato.

Risultati

I segmenti strategici sono elencati nella pagina Tutti i segmenti e sono disponibili per l'utilizzo in tutte le campagne.

Esempio: Diagrammi di flusso di sessione che generano segmenti strategici

In un diagramma di flusso nell'area Sessioni di Campaign, aggiungere due processi Selezione, uno per selezionare tutti i record da un particolare campo in una tabella mappata nel datamart, l'altro per selezionare tutti i record che sono stati classificati come richieste di esclusione dallo stesso datamart e devono quindi essere rimossi dall'elenco generale di ID.

Successivamente, utilizzare un processo Unione il cui input è costituito dalle celle di output dei due processi Selezione per eliminare gli ID di esclusione e generare una cella di output di ID idonei.

In seguito aggiungere un processo Segmento al quale vengono trasmessi gli ID idonei del processo Unione, dove vengono divisi in tre gruppi discreti di ID.

Infine, aggiungere un processo `CreateSeg` per emettere 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 per l'uso in più campagne.

Visualizzazione di segmenti strategici

È possibile visualizzare le informazioni relative ai segmenti strategici creati con il processo `CreateSeg` 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.

Procedura

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 **Campagna > Segmenti**, quindi fare clic sul nome del segmento che si desidera visualizzare.

Risultati

La pagina Riepilogo fornisce le informazioni relative al segmento.

Elemento	Descrizione
Descrizione	La descrizione del segmento fornita nel processo CreateSeg.
Diagramma di flusso di origine	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 nelle seguenti campagne	Un elenco delle campagne che utilizzano il segmento, con i link a tali campagne.

Modifica dei dettagli di riepilogo di un segmento strategico

È possibile modificare il nome o la descrizione di un segmento strategico.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desidera modificare il riepilogo. Il segmento viene aperto nella scheda **Riepilogo**.
3. Modificare il nome o la descrizione del segmento.

Nota: I nomi dei segmenti sono soggetti a specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign", a pagina 263.

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

Modifica del diagramma di flusso di origine di un segmento strategico

È possibile apportare le modifiche al diagramma di flusso della sessione in cui è definito un segmento strategico.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desidera modificare il diagramma di flusso.
Viene visualizzata la pagina Riepilogo del segmento.
3. In **Diagramma di flusso di origine**, fare clic sul link al diagramma di flusso.

- La pagina del diagramma di flusso viene aperta in modalità **Sola lettura**.
4. Fare clic su **Modifica** per aprire il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
 5. Effettuare le modifiche desiderate al diagramma di flusso.
 6. Fare clic su **Salva** o su **Salva e esci**.

Operazioni successive

Il segmento strategico non viene aggiornato fino a quando non si riesegue il diagramma di flusso della sessione in modalità produzione. Se si desidera aggiornare il segmento, eseguire il diagramma di flusso della sessione in modalità produzione, quindi salvarlo. Il segmento verrà salvato solo se la proprietà di configurazione

`Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartRun | saveRunResults` è impostata su TRUE.

Nota: Quando un processo CreateSeg viene rieseguito in modalità produzione, il segmento strategico esistente creato da quel processo viene eliminato. Tutti gli utenti del segmento strategico esistente (incluse le soppressioni globali) potrebbero visualizzare un errore di "segmento non valido" se la nuova esecuzione del processo CreateSeg non riesce ad essere completata correttamente, oppure mentre è ancora in esecuzione.

Esecuzione di segmenti strategici

È 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 vengono emessi solo in modalità produzione.

Nota: Quando un processo CreateSeg viene rieseguito in modalità produzione, il segmento strategico esistente creato da quel processo viene eliminato. Tutti gli utenti del segmento strategico esistente (incluse le soppressioni globali) potrebbero visualizzare un errore di "segmento non valido" se la nuova esecuzione del processo CreateSeg non riesce ad essere completata correttamente, oppure mentre è ancora in esecuzione.

Organizzazione di segmenti strategici

È possibile organizzare i segmenti strategici creando una cartella o una serie di cartelle. È possibile quindi spostare i segmenti strategici da una cartella all'altra all'interno della struttura di cartelle creata.

Nota: La cartella in cui risiede il segmento strategico specifica la politica di sicurezza che si applica al segmento stesso, determinando chi può accedere, modificare o eliminare il segmento.

Aggiunta di una cartella di segmenti

È possibile aggiungere, spostare e eliminare cartelle per organizzare i segmenti. È anche possibile modificare il nome e la descrizione di una cartella.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene aperta la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole aggiungere la sottocartella.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una sottocartella** .
Viene aperta la pagina Aggiungi una sottocartella.
4. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della cartella.

Nota: I nomi cartella sono soggetti a specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign”, a pagina 263.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.
Si torna alla pagina Tutti i segmenti. La nuova cartella o sottocartella creata viene visualizzata.

Modifica del nome e della descrizione di una cartella di segmenti

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene visualizzata la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sulla cartella che si vuole ridenominare.
3. Fare clic su **Rinomina**.
Viene visualizzata la pagina Rinomina una sottocartella.
4. Modificare il nome e la descrizione della cartella.

Nota: I nomi cartella sono soggetti a specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare Appendice A, “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Campaign”, a pagina 263.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.
Si torna alla pagina Tutti i segmenti. La cartella o sottocartella è stata rinominata.

Spostamento di una cartella dei segmenti

È possibile organizzare i segmenti strategici creando delle cartelle apposite e spostandole in una struttura gerarchica.

Prima di iniziare

Importante: Se qualcuno sta modificando il diagramma di flusso di origine per un segmento di cui è stato pianificato lo spostamento, l'intero diagramma di flusso potrebbe essere perso quando si sposta il segmento. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso di origine sia aperto in modifica quando si sposta la sottocartella.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene aperta la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella 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 sottocartella.
Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno + accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Nota: È anche possibile fare doppio clic su una cartella per selezionarla e accettare l'ubicazione in un unico passo.

La sottocartella e tutto il relativo contenuto vengono spostati nella cartella di destinazione.

Eliminazione di una cartella dei segmenti

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 anche possibile eliminare tutte le sottocartelle contenute in quella cartella.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene aperta la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella 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 sottocartelle vuote vengono eliminate.

Spostamento di un segmento

È possibile spostare segmenti strategici da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Informazioni su questa attività

Importante: Se un diagramma di flusso di origine per il segmento che si desidera spostare è aperto in modifica, l'intero diagramma di flusso potrebbe andare perso durante lo spostamento. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso di origine sia aperto in modifica prima di spostare la sottocartella.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene aperta 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 più 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 desidera spostare il segmento.
Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno + accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

Nota: È anche possibile fare doppio clic su una cartella per selezionarla e accettare l'ubicazione in un unico passo.

Il segmento viene 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 CreateSeg che li avevano generati in origine vengono rieseguiti in modalità produzione.
- Rimuovendo il processo CreateSeg che ha creato il segmento strategico. Il segmento strategico viene eliminato solo al salvataggio del diagramma di flusso. I segmenti strategici eliminati in questo modo non possono essere ripristinati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione di processi nei diagrammi di flusso.
- Rimuovendo il diagramma di flusso che contiene il processo CreateSeg che ha creato il segmento strategico. I segmenti strategici eliminati in questo modo non possono essere ripristinati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione dei diagrammi di flusso.

Eliminazione di un segmento

Utilizzare la seguente procedura per eliminare un segmento strategico direttamente dalla pagina Tutti i segmenti.

Informazioni su questa attività

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 CreateSeg che li hanno originariamente generati vengono rieseguiti in modalità produzione.

Procedura

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.
Viene aperta la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene il segmento che si desidera rimuovere.
3. Selezionare la casella di spunta accanto al segmento che si desidera eliminare. È possibile selezionare contemporaneamente più segmenti da eliminare.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionato**  .
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.
Il segmento viene eliminato.

Nota: Se vi sono ancora diagrammi di flusso attivi che contengono il segmento, questo può essere ricreato quando si eseguono tali diagrammi di flusso. Se un diagramma di flusso che contiene il segmento era aperto in modifica quando è stato eliminato il segmento, anche questo viene ricreato.

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 Selezione, 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: È richiesta l'autorizzazione "Gestisci soppressioni globali" per la specifica e gestione dei segmenti di soppressione globale, normalmente eseguita da un amministratore Campaign. Per i dettagli, consultare il manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Applicazione di soppressioni globali

Se un segmento di soppressione globale è stato definito per un livello destinatario, tutti i processi di livello principale Selezione, Estrazione o Destinatario escluderanno automaticamente gli ID nel segmento di soppressione globale dalle rispettive celle di output (a meno che la soppressione globale non venga esplicitamente disabilitata per uno specifico diagramma di flusso). Per impostazione predefinita, i diagrammi di flusso hanno l'opzione soppressione globale abilitata, per cui non sarà necessario eseguire alcuna azione per applicare la soppressione globale configurata.

Un'eccezione all'abilitazione predefinita della soppressione globale è il diagramma di flusso che contiene il processo CreateSeg che ha creato lo stesso segmento strategico globale. 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: Considerare inoltre che eseguire la Verifica query nei processi di Selezione, Estrazione o Destinatario non tiene in considerazione alcuna soppressione globale.

Passaggio da un destinatario con soppressioni globali ad un altro

Se si passa da Destinatario 1 a Destinatario 2 in un diagramma di flusso e una soppressione globale è definita per ciascuno 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 di soppressioni totali

È possibile disabilitare le soppressioni globali per singoli diagrammi di flusso solo se si dispone delle autorizzazioni appropriate. Se non si dispone delle autorizzazioni appropriate, non è possibile modificare l'impostazione ed è necessario eseguire il diagramma di flusso con l'impostazione esistente.

Un amministratore potrebbe concedere i permessi per sovrascrivere la soppressione globale a utenti specifici, in modo che possano progettare ed eseguire campagne speciali alle quali sia permesso contattare normalmente ID soppressi, per esempio gli ID in un gruppo di esclusi universale.

Disabilitazione delle soppressioni globali per un diagramma di flusso

Per impostazione predefinita, la soppressione globale è abilitata per i diagrammi di flusso. È possibile disabilitare questa funzione.

Procedura

1. Aprire il diagramma di flusso in modifica.
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 può essere applicata a qualsiasi elenco di ID. Come i segmenti strategici, le gerarchie di dimensioni possono essere rese disponibili globalmente in un processo Selezione o utilizzate come base per la costruzione dei cubi.

Tra le dimensioni più comunemente specificate ci sono tempo, area geografica, prodotto, divisione aziendale e canale di distribuzione. Tuttavia, è possibile creare qualunque tipo di dimensione, in relazione al proprio business o campagna.

Come elementi costitutivi dei 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 sono limitate a un singolo cubo; possono essere utilizzate in molti cubi.

Una gerarchia di dimensioni è costituita da vari *livelli*, che a loro volta sono costituiti da *elementi di dimensione* o *elementi*.

Le dimensioni possono essere costituite da un numero infinito di livelli ed elementi, oltre che da:

- Punti di dati creati come input per i report analitici del cliente e la selezione visuale
- Rollup in un numero illimitato di categorie per supportare la capacità di drill-down. (Deve essere possibile eseguire facilmente il rollup ai limiti, in modo che gli elementi debbano essere reciprocamente esclusivi e non sovrapposti).

Attività correlate:

“Creazione di un cubo multidimensionale di attributi” a pagina 107

Esempi: Gerarchie di dimensioni

I due esempi seguenti illustrano una gerarchia di dimensioni di base che verrà creata nel datamart e poi associata in Campaign.

Esempio: Gerarchia di dimensioni Età

Livello minimo: (21-25), (26-30), (31-35), (36-45), (45-59), (60+)

Rollup: *Giovane* (18-35), *Intermedio* (35-59), *Anziano* (60+)

Esempio: Gerarchia di dimensioni Reddito

Livello minimo: >\$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 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 SQL raw o un'espressione IBM *pura* (senza macro personalizzate, segmenti strategici o campi derivati) per definire i singoli elementi.

Quando questa dimensione gerarchica viene poi associata a Campaign, Campaign esegue questo codice per eseguire i diversi 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 data mart prima di poter completare questa attività.

Prima di iniziare

Nota: Poiché nella maggior parte dei casi, le dimensioni sono utilizzate per creare i cubi, potrebbe essere utile creare le dimensioni da un diagramma di flusso nell'area **Sessioni** dell'applicazione.

Procedura

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni utilizzando una delle modalità seguenti.
 - 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 aperta la finestra Gerarchie di dimensioni.

2. Fare clic su **Nuova dimensione**.

Viene aperta la finestra Modifica dimensione.

3. Immettere le seguenti informazioni sulla dimensione da creare:

- 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). In caso contrario, si verifica un errore se si utilizza questa dimensione per creare un cubo, perché in un cubo i valori negli elementi non possono sovrapporsi.

4. Fare clic su **Associa tabella**.

Viene aperta la finestra Modifica definizione di tabella.

5. Selezionare una delle opzioni seguenti:

- Associa al file esistente.
- Associa alla tabella esistente nel database selezionato.

Procedere con le operazioni per associare una tabella. Per i dettagli, consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore*.

Nota: Quando si associano le tabelle per gerarchie di dimensioni, i nomi campo "Level1_Name", "Level2_Name", ecc., devono esistere nella tabella per poter eseguire l'associazione.

Una volta terminato il mapping della tabella per la dimensione, viene aperta la finestra Modifica dimensione con le informazioni sulla dimensione relative alla nuova dimensione.

6. Fare clic su **OK**.

Viene aperta la finestra Gerarchie di dimensioni con la dimensione appena associata visualizzata.

7. Per archiviare una gerarchia di dimensioni in modo che sia disponibile per un futuro utilizzo e non sia necessario ricrearla, 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 di base vengono modificati, è necessario aggiornare manualmente le gerarchie di dimensioni.

Informazioni su questa attività

Nota: I cubi sono costituiti da dimensioni che si basano su segmenti strategici, pertanto è necessario aggiornare le dimensioni ogni volta che vengono aggiornati i segmenti strategici.

Procedura

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni utilizzando una delle modalità seguenti.
 - 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 aperta 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 archiviata

Dopo aver definito una gerarchia di dimensioni, è possibile renderla accessibile in Campaign caricandola.

Procedura

1. Aprire la finestra Gerarchie di dimensioni utilizzando una delle modalità seguenti.
 - 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 aperta la finestra Gerarchie di dimensioni.
2. Evidenziare le gerarchie di dimensioni che si desidera caricare e poi fare clic su **Carica**.

Informazioni sui cubi

Un cubo rappresenta la segmentazione simultanea di un elenco di ID (più spesso un segmento strategico) in base alle query fornite da numerose gerarchie di dimensioni. Dopo che il cubo è stato creato, è possibile visualizzare i report di segmenti a campi incrociati basati su due dimensioni del cubo in qualsiasi momento.

Prima di poter creare un cubo, è necessario eseguire le seguenti attività preliminari:

- Creare un segmento strategico
- Creare le dimensioni basate sul segmento strategico
- Ai cubi si applicano le seguenti linee guida:

- Le metriche del cubo possono essere definite come una qualsiasi espressione Campaign con le seguenti restrizioni:
 - È possibile specificare un numero illimitato di metriche NUMERICHE aggiuntive e Campaign calcolerà minimo, massimo, somma, media delle metriche. Le metriche selezionate possono essere campi derivati o campi derivati persistenti.
 - La funzione di aggregazione sul conteggio celle (minimo, massimo, media, % sul totale, e così via) viene calcolata automaticamente.
 - La funzione di aggregazione su un valore di attributo (ad esempio, avg(age)) calcola automaticamente minimo, massimo, somma e media.
 - Le espressioni che contengono più valori di attributo (per esempio (attributo1 + attributo2)) sono supportate nei campi derivati.
 - Il processo Cubo supporta i campi derivati e i campi derivati persistenti.
 - Le espressioni groupby (ad esempio, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (txn_date > reference_date)))) sono supportate nei campi derivati.
 - Le espressioni che utilizzano variabili utente (definite nello stesso diagramma di flusso del processo Cubo ED esposte in Distributed Marketing) sono supportate nei campi derivati e derivati persistenti. Per ulteriori informazioni su Distributed Marketing, consultare *Distributed Marketing Guida dell'utente*.
 - Le espressioni che usano 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.
- Anche se i cubi sono composti da tre dimensioni, è possibile visualizzare le metriche solo per due dimensioni alla volta. La terza dimensione non visualizzata viene calcolata comunque e archiviata sul server, ma non viene utilizzata per reporting/selezione visuale per quel particolare report.
- I cubi possono essere creati su celle oltre che su segmenti (ad esempio, creati a livello di transazione). Tuttavia, se un cubo viene creato su una cella, sarà disponibile soltanto in quel diagramma di flusso. Per questo motivo, si preferisce basare i cubi sui segmenti strategici.
- A meno che le tabelle non siano normalizzate, definendo le dimensioni con una relazione molti-a-molti con il livello destinatario si potrebbero ottenere risultati imprevisti. L'algoritmo del cubo si basa su tabelle normalizzate. Prima di selezionare e creare un cubo, normalizzare i dati con il rollup (a livello cliente tramite una sessione di preparazione dei dati, ad esempio).

Nota: Se si crea un cubo su dimensioni non normalizzate, i conteggi di somma saranno errati nei report di campi incrociati, a causa del modo in cui Campaign elabora gli ID dimensione. Se è necessario utilizzare dimensioni non normalizzate, creare cubi con solo due dimensioni e utilizzare le transazioni come metrica di livello più basso per le dimensioni non normalizzate, invece degli ID cliente, poiché la somma delle transazioni sarà corretta.

- Quando si crea una dimensione del cubo, è necessario assegnare alla dimensione un nome, un livello destinatario e una tabella corrispondente alla dimensione. Successivamente, quando si utilizza un diagramma di flusso di campagna o di sessione, è necessario associare questa dimensione come se si stesse associando una tabella del database.
- I cubi dovrebbero essere creati in un momento in cui non c'è accesso degli utenti, generalmente dopo l'orario lavorativo e nei fine settimana.

Attività correlate:

“Creazione di un cubo multidimensionale di attributi” a pagina 107

Capitolo 13. Panoramica sui report IBM Campaign

IBM Campaign fornisce report di supporto nella gestione di campagne e offerte.

Alcuni report hanno lo scopo di essere utilizzati durante la fase di progettazione del diagramma di flusso. Altri report sono utili per analizzare l'efficacia della campagna e delle risposte dei contatti dopo la distribuzione di una campagna.

I report IBM Campaign forniscono numerosi tipi di informazioni diverse:

- I **report specifici di un oggetto** analizzano una campagna, offerta, cella o segmento specifici. Per accedere a tali report, fare clic sulla scheda **Analisi** per una campagna o un'offerta.
- I **report a livello di sistema** forniscono un'analisi su più campagne, offerte, celle o segmenti. Per accedere a tali report, selezionare **Analitica > Elementi analitici della campagna**.
- I **report delle celle** forniscono informazioni su clienti reali o potenziali utilizzati come obiettivi o 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 il manuale *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*. Consultare inoltre le *Specifiche dei report di IBM Campaign*, fornite come file compresso insieme al report pack.
- Sono disponibili anche i report pack 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.

Attività correlate:

“Utilizzo dei report per analizzare campagne e offerte” a pagina 252

“Utilizzo di report durante lo sviluppo del diagramma di flusso”

Riferimenti correlati:

“Elenco di report IBM Campaign” a pagina 254

Utilizzo di report durante lo sviluppo del diagramma di flusso

IBM Campaign fornisce report delle celle da utilizzare durante lo sviluppo del diagramma di flusso. Una cella è un elenco di identificativi generati da un processo di manipolazione dei dati (Selezione, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione) come output. I report delle celle forniscono informazioni su clienti reali o potenziali utilizzati come obiettivi o come controlli.

Prima di iniziare

L'accesso ai report delle celle del diagramma di flusso dipende dalle autorizzazioni di cui si dispone. Ad esempio, è necessario disporre dell'autorizzazione a modificare o riesaminare diagrammi di flusso e a visualizzare o esportare report delle celle. Consultare il manuale *Campaign Guida dell'amministratore* per informazioni sulle autorizzazioni dei report delle celle per il ruolo amministrativo definito dal sistema.

Procedura

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 specifici delle celle. Per impostazione predefinita, viene visualizzato 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 per tale report.
Per descrizioni dei report e dei relativi controlli disponibili, consultare "Analisi della qualità delle selezioni del diagramma di flusso" a pagina 42.

Concetti correlati:

Capitolo 13, "Panoramica sui report IBM Campaign", a pagina 251

Riferimenti correlati:

"Elenco di report IBM Campaign" a pagina 254

Utilizzo dei report per analizzare campagne e offerte

IBM Campaign fornisce report che consentono di analizzare le informazioni su campagne e offerte. Alcuni report possono essere eseguiti durante lo sviluppo della campagna nell'ambito del processo di pianificazione. Altri report mostrano i risultati della campagna, per consentire l'analisi e l'ottimizzazione delle offerte e della strategia della campagna.

Prima di iniziare

Prima di eseguire una campagna, utilizzare i report delle celle del diagramma di flusso IBM Campaign per analizzare le selezioni. Per utilizzare i report delle celle, aprire un diagramma di flusso in modalità Modifica e fare clic sul link **Report** nella parte superiore della pagina. Per ulteriori informazioni, vedere "Utilizzo di report durante lo sviluppo del diagramma di flusso" a pagina 251.

Informazioni su questa attività

I report IBM Campaign forniscono informazioni dettagliate su offerte, segmenti e campagne. Visualizzando i report, è possibile analizzare le offerte della campagna, la frequenza delle risposte, il guadagno, il profitto per responder e altri dati per calcolare il ROI, il profitto e il guadagno incrementali e totali.

Procedura

1. Per analizzare una singola campagna, offerta o segmento, utilizzare la scheda **Analisi**:
 - a. Aprire il menu **Campaign** e selezionare **Campagne, Offerte o Segmenti**.
 - b. Fare clic sul nome di una campagna, un'offerta o un segmento.
 - c. Fare clic sulla scheda **Analisi**.
 - d. Selezionare un report dall'elenco **Tipo di report** nella parte superiore destra della pagina. Il report verrà visualizzato nella stessa finestra.
2. Per analizzare i risultati su più campagne, offerte, celle o segmenti, utilizzare la pagina **Elementi analitici della campagna**:
 - a. Selezionare **Elementi analitici > Elementi analitici della campagna**.
 - b. Fare clic su una delle cartelle del report.
 - c. Fare clic su un link di report.

Se il report consente l'utilizzo di filtri, viene aperta la finestra Parametri del report.
 - d. Selezionare uno o più oggetti in base ai quali filtrare il report. Utilizzare **Ctrl+clic** per selezionare più oggetti. Le autorizzazioni a disposizione determinano quali oggetti vengono visualizzati.
 - e. Fare clic su **Crea il report**.

Il report viene visualizzato nella stessa finestra. La data e l'ora di creazione del report vengono visualizzate nella parte inferiore della pagina. Se il report si estende su più di una pagina, utilizzare i controlli forniti per spostarsi all'inizio o alla fine del report o per scorrere le pagine in alto e in basso.

Risultati

La barra degli strumenti Report viene visualizzata per i report generati da Cognos. Tale barra non è disponibile per i report di calendario o di segmento oppure per i report delle celle del diagramma di flusso.



È possibile utilizzare la barra degli strumenti Report per svolgere le seguenti attività:

- **Mantieni questa versione:** consente di inviare il report per email
- **Drill Down/Drill Up:** utilizzato per report che supportano la navigazione dimensionale.
- **Link correlati:** utilizzato 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 dall'elenco. L'icona cambia per indicare l'opzione di visualizzazione selezionata.

Nota: non tutti i report possono essere visualizzati in tutti i formati. Ad esempio, i report che utilizzano query multiple non possono essere visualizzati in formato CSV o XML.

- **Visualizza in formato HTML:** dopo l'aggiornamento della pagina, è possibile utilizzare i controlli Report per eseguire l'esplorazione dell'eventuale report che si estende su 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 value), 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 di calcolo. 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.

Concetti correlati:

Capitolo 13, “Panoramica sui report IBM Campaign”, a pagina 251

Riferimenti correlati:

“Elenco di report IBM Campaign”

Elenco di report IBM Campaign

I report IBM Campaign sono stati concepiti per fornire un ausilio nella progettazione di efficaci campagne di marketing e nell'analisi dei risultati delle campagne.

Report standard

Gli amministratori e i designer delle campagne utilizzano i seguenti report per pianificare e analizzare le campagne.

Tabella 14. Report standard per lo sviluppo delle campagne

Report	Descrizione	Modalità di accesso
Analisi di campi incrociati di segmenti	<p>Gli amministratori delle campagne utilizzano questo report per cercare nelle celle e creare un processo Selezione da utilizzare in un diagramma di flusso della campagna o della sessione.</p> <p>Questo report calcola le informazioni dettagliate su due dimensioni qualsiasi in un cubo e visualizza i risultati in formato tabulare. In questo report possono essere analizzati solo i segmenti o le celle strategici che fanno parte di un cubo.</p>	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.
Analisi di profilo di segmenti	<p>Gli amministratori delle campagne utilizzano questo report per creare segmenti strategici e cubi da utilizzare in più campagne.</p> <p>Questo report calcola e visualizza il conteggio per le dimensioni di un segmento strategico. Le informazioni sono mostrate sia nella visualizzazione tabulare che in quella grafica. In questo report possono essere analizzati solo i segmenti strategici che fanno parte di un cubo.</p>	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.
Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna	I designer di campagne utilizzano questo report dopo aver effettuato un'esecuzione di test o di produzione per determinare se erano presenti eventuali errori nell'esecuzione del diagramma di flusso.	Utilizzare la scheda Analisi della campagna.

Tabella 14. Report standard per lo sviluppo delle campagne (Continua)

Report	Descrizione	Modalità di accesso
Calendario delle campagne	<p>I designer delle campagne utilizzano i report di calendario quando pianificano ed eseguono campagne.</p> <p>Questi report visualizzano le campagne e le offerte in un calendario in base alle date di validità e di scadenza definite nella campagna. Delle frecce doppie indicano le date di inizio (>>) e fine (<<) di una campagna.</p>	Selezionare Elemento analitici > Elementi analitici Campaign .

Report delle celle del diagramma di flusso

Utilizzare i report delle celle del diagramma di flusso quando si progettano i diagrammi di flusso della campagna per un ausilio nell'identificazione delle destinazioni previste di una campagna di marketing. Una cella è un elenco di identificativi generati da un processo di manipolazione dei dati (Selezione, Unione, Segmento, Esempio, Destinatario o Estrazione) come output. Per accedere ai report

delle celle, fare clic sull'icona **Report**  quando si modifica un diagramma di flusso.

Tabella 15. Report delle celle del diagramma di flusso della campagna

Report	Descrizione
Elenco celle	<p>Visualizzare le informazioni su tutte le celle che si trovano nel diagramma di flusso corrente. Ogni cella rappresenta un potenziale gruppo obiettivo.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Visualizzazione delle informazioni relative a tutte le celle in un diagramma di flusso (report Elenco celle)" a pagina 43.</p>
Profilo variabili di celle	<p>Visualizzare le informazioni demografiche per identificare i potenziali obiettivi per la campagna. È possibile visualizzare i dati per una singola variabile di una cella. Ad esempio, è possibile visualizzare l'intervallo di età dei clienti con carta di credito gold.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Produzione profilo di una caratteristica di una cella (report Profilo variabili di celle)" a pagina 44.</p>
Campo incrociato di variabili di celle	<p>Visualizzare le informazioni demografiche per identificare i potenziali obiettivi per la campagna. È possibile visualizzare i dati per due variabili di una cella. Ad esempio, utilizzando l'età e l'importo per la cella delle carte di credito "Gold", è possibile identificare visivamente quali gruppi di età hanno speso più soldi.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Produzione profilo simultanea di due caratteristiche di una cella (report Campo incrociato di variabili di celle)" a pagina 45.</p>
Contenuto cella	<p>Visualizzare i dettagli sui record in una cella. Ad esempio, è possibile visualizzare gli indirizzi email, i numeri di telefono e altri dati demografici per ciascun cliente in una cella. Utilizzare questo report per verificare i risultati delle esecuzioni e confermare che si sta selezionando la serie di contatti prevista.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Visualizzazione del contenuto delle celle (report Contenuto cella)" a pagina 46.</p>
Cascata di celle	<p>Analizzare la diminuzione dei membri destinatario man mano che le celle vengono elaborate in modo da poter affinare le selezioni e identificare possibili errori. Ad esempio, è possibile visualizzare quanti ID sono inizialmente selezionati e vedere poi cosa succede quando si utilizza un processo Unione per escludere gli utenti che hanno chiesto di essere esclusi (opt-out).</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Analisi della cascata di celle nei processi downstream (report Cascata di celle)" a pagina 46.</p>

Report Cognos

I report Cognos sono forniti con il pacchetto di report IBM Campaign. Utilizzare i report Cognos per pianificare, regolare e analizzare campagne. Questi report sono degli esempi che è possibile personalizzare per il proprio uso. Per accedere a questi report, è necessario integrare IBM Campaign con IBM Cognos. Per istruzioni, consultare il manuale *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*.

Tabella 16. Report Cognos

Report	Descrizione	Modalità di accesso
Riepilogo della campagna	<p>I designer di campagne utilizzano questo report quando creano ed eseguono campagne.</p> <p>Questo report visualizza le informazioni su tutte le campagne che sono state create. Elenca il codice 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.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare il file <i>IBM Campaign Report Specifications</i> fornito con il pacchetto di report.</p>	Selezionare Elemento analitici > Elementi analitici Campaign .
Elenchi campagne offerte	<p>I designer di campagne utilizzano questo report quando pianificano offerte o creano ed eseguono campagne.</p> <p>Questo report mostra quali offerte sono state fornite con le diverse campagne; elenca le campagne raggruppate per offerte. Elenca il codice campagna, l'iniziativa, le date di inizio e di fine e la data dell'ultima esecuzione.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare il file <i>IBM Campaign Report Specifications</i> fornito con il pacchetto di report.</p>	Selezionare Elemento analitici > Elementi analitici Campaign .
Report sulle prestazioni	<p>I designer delle campagne e i responsabili del marketing utilizzano il report Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni" quando pianificano le offerte e le campagne.</p> <p>Utilizzano gli altri report sulle prestazioni dopo aver distribuito una campagna e aver ottenuto dei dati di risposta. Questi report analizzano i risultati della campagna esaminando i dati dei contatti e delle risposte in campagne, offerte, celle o segmenti.</p> <p>Per ulteriori informazioni: consultare "Report sulle prestazioni per IBM Campaign".</p>	<p>Scegliere Elementi analitici > Campaign Elementi analitici > Report sulle prestazioni per analizzare i risultati su una o più campagne, offerte e celle o uno o più segmenti.</p> <p>Per analizzare i risultati per una specifica campagna, aprire la scheda Analisi della campagna o dell'offerta.</p>

Concetti correlati:

Capitolo 13, "Panoramica sui report IBM Campaign", a pagina 251

Attività correlate:

"Utilizzo dei report per analizzare campagne e offerte" a pagina 252

"Utilizzo di report durante lo sviluppo del diagramma di flusso" a pagina 251

Report sulle prestazioni per IBM Campaign

I report sulle prestazioni sono forniti con il pacchetto di report IBM Campaign. I report sulle prestazioni sono dei report di esempio che è possibile modificare per analizzare i dati relativi ai contatti e alle risposte in una o più campagne, offerte e celle o in uno o più segmenti.

Per utilizzare questi report, è necessario integrare IBM Campaign con IBM Cognos. Per maggiori informazioni, consultare:

- *IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide.*
- *IBM Campaign Report Specifications*, che è un file compresso fornito con il pacchetto di report. La specifica fornisce degli esempi di output dai report sulle prestazioni.

I report sulle prestazioni sono disponibili nei seguenti modi:

- Dalla scheda **Analisi** di una campagna o di un'offerta.
- Selezionando **Elementi analitici > Campaign Elementi analitici > Report sulle prestazioni** per analizzare i risultati su una o più campagne, offerte e celle o uno o più segmenti.

Utilizzare il report Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni" quando si pianificano offerte e campagne. Utilizzare gli altri report sulle prestazioni dopo aver distribuito una campagna e aver ottenuto dei dati di risposta.

Tabella 17. Report sulle prestazioni

Report	Descrizione
Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni"	Questo report calcola le ipotetiche prestazioni finanziarie di un'offerta sulla base dell'input. 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. Per esempio, se si specifica una frequenza di risposta del 2% e un incremento allo 0,25%, il report restituirà i dati di prestazioni per sei scenari con frequenze di risposta che vanno dal 2% al 3,25%. È possibile, facoltativamente, modificare i parametri in questo report, ad esempio 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 delle risposte all'offerta dettagliata della campagna fornisce dati riguardo le prestazioni della campagna per i tipi di risposta all'offerta. Elenca tutte le offerte associate a una campagna e indica il numero di risposte per ogni tipo di risposta su tutti i canali. Se l'integrazione offerta eMessage è configurata, questo report include le informazioni sul tipo di risposta di clic sul link eMessage. La pagina di arrivo e il messaggio di risposta SMS non sono attualmente supportati. Le colonne esistenti per questi tipi di risposta non sono popolate dal processo ETL in questo momento.
Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)	Il report di 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al gruppo di controllo.

Tabella 17. Report sulle prestazioni (Continua)

Report	Descrizione
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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al gruppo di controllo.
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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al gruppo di controllo.

Tabella 17. Report sulle prestazioni (Continua)

Report	Descrizione
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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al gruppo di controllo.
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 delle informazioni facoltative sull'aumento nella risposta a paragone 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 sulle informazioni del gruppo di controllo, il che dimostra l'incremento delle risposte rispetto al gruppo di controllo.

Concetti correlati:

“Come tenere traccia delle risposte ad una campagna” a pagina 203

“Processo Risposta” a pagina 120

“Risposte dirette” a pagina 209

“Metodi di attribuzione” a pagina 213

Attività correlate:

“Aggiornamento della cronologia delle risposte” a pagina 121

Portlet di report IBM Cognos per Campaign

I portlet di report IBM Cognos sono forniti con il pacchetto di report Campaign. Utilizzare i portlet di report per analizzare le frequenze di risposta e l'efficacia della campagna.

È possibile abilitare e quindi aggiungere dei portlet del dashboard predefiniti a qualsiasi dashboard che si crea. Per gestire i propri dashboard ed aggiungere dei portlet, fare clic su **Dashboard > Crea dashboard**.

Tabella 18. Portlet di report IBM Cognos per Campaign

Report	Descrizione
Campaign - Confronto ROI (Return on Investment)	Un report IBM Cognos che confronta, a un livello elevato, il ROI delle campagne create o caricate dall'utente che visualizza il report.
Campaign - Confronto frequenza di risposta	Un report IBM Cognos che confronta 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 confronta le entrate ricevute fino a quel momento per ogni singola campagna che contiene offerte create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Risposte alle offerte negli ultimi 7 giorni	Un report IBM Cognos che confronta il numero di risposte 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 confronta la frequenza di risposta per ogni singola 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 dell'elenco Campaign

I portlet dell'elenco Campaign standard sono disponibili per l'utilizzo nei dashboard anche se il pacchetto dei report per Campaign non è installato.

Tabella 19. Portlet dell'elenco Campaign

Report	Descrizione
Segnalibri personalizzati personali	Un elenco di link a siti web o file creati dall'utente che sta visualizzando 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	Un elenco delle campagne eseguite o in esecuzione attualmente create dall'utente che sta visualizzando il report.

Invio di report tramite email

Se il server SMTP è configurato per utilizzare Cognos, è possibile inviare un report per email direttamente da Campaign.

Prima di iniziare

Se la licenza Cognos è stata acquistata con i prodotti IBM, l'opzione che include un link al report non è supportata. Per utilizzare tale funzione, è necessario acquistare una licenza completa per Cognos.

Procedura

1. Una volta terminata l'esecuzione del report, fare clic su **Mantieni questa versione** nella barra degli strumenti Report e selezionare **Invia report per**

- email** dall'elenco. Viene visualizzata la pagina **Imposta le opzioni di email** in cui specificare i destinatari e il testo del messaggio facoltativo.
2. Per inviare il report come allegato nel messaggio 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 viene inviata al 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

Alcuni caratteri speciali non sono supportati in nessun nome oggetto di IBM 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. In caso contrario, si riceverà un errore del database.

Concetti correlati:

“Panoramica sull'area di lavoro del diagramma di flusso” a pagina 25

Attività correlate:

“Creazione di diagrammi di flusso” a pagina 28

Riferimenti correlati:

“Elenco di processi Campaign” a pagina 52

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. Questi caratteri non sono supportati anche nel Nome livello destinatario e nei nomi campi corrispondenti, definiti nelle Impostazioni di Campaign.

Tabella 20. 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
"	Virgoletta doppia
Tabulazione	Tabulazione

Oggetti senza restrizioni di denominazione

I seguenti oggetti in IBM Campaign non sono soggetti a restrizioni per i caratteri utilizzati nei nomi.

- nomi di *visualizzazione* degli attributi personalizzati (i nomi *interni* non sono soggetti a restrizioni di denominazione)
- modelli di offerta

Oggetti con specifiche restrizioni di denominazione

I seguenti oggetti in IBM Campaign sono soggetti a restrizioni specifiche per i nomi.

- Nomi *interni* di attributi personalizzati
- Nomi livello destinatario e nomi campi corrispondenti, definiti nelle Impostazioni di Campaign.
- Celle
- Campi derivati
- Nomi di campi e tabelle utente

Per questi oggetti, i nomi devono:

- Contenere solo caratteri alfabetici o numerici, oppure il carattere di sottolineatura ()
- Iniziare con un carattere alfabetico

Per le lingue non latine, IBM Campaign supporta tutti i caratteri supportati dalla codifica di stringa configurata.

Nota: I nomi dei campi derivati hanno ulteriori restrizioni.

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

Se è necessaria 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 IBM.

Prima di iniziare

Solo un utente con autorizzazioni per la modifica o l'esecuzione di un diagramma di flusso può eseguire questa procedura. Se non si dispone di un'autorizzazione "Visualizza log", non è possibile selezionare le voci relative al log nella finestra di selezione.

Informazioni su questa attività

Eseguire questa attività per creare un package di file di dati del diagramma di flusso in modo da poterli inviare al supporto tecnico IBM. È possibile specificare quali elementi includere ed indicare gli intervalli di data per limitare i dati. I dati vengono scritti nella cartella desiderata, il cui contenuto può essere compresso e inviato al supporto tecnico IBM.

Procedura

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
2. Selezionare **Amministrazione > Raccogli dati del diagramma di flusso**.
3. Nella finestra Crea package dati per la risoluzione dei problemi, immettere un nome per il package o lasciare il nome predefinito. Il nome del package verrà utilizzato per creare una sottocartella in cui verranno scritti gli elementi dati selezionati.
4. Fare clic su **Sfoggia** e selezionare la cartella in cui sarà salvato il package di dati.
5. Selezionare gli elementi che si desidera includere nel package o selezionare **Seleziona elementi predefiniti** per selezionare tutti i dati comunemente richiesti. Alcuni elementi, quando selezionati, potrebbero consentire l'inserimento di altre informazioni.
Per ulteriori informazioni, vedere "Opzioni per la creazione di package di dati del diagramma di flusso" a pagina 266.
6. Fare clic su **OK** per creare il package.
7. Inviare il package di dati al supporto tecnico IBM per email o utilizzare il metodo consigliato dal rappresentante del supporto. Il supporto tecnico IBM accetta i dati non compressi (l'intera sottodirectory del package), ma è possibile facoltativamente comprimere, crittografare e creare un package dei file in un singolo file prima dell'invio.

Risultati

Oltre agli elementi dati selezionati, Campaign crea un file di riepilogo che identifica:

- Data e ora correnti
- Numeri di versione e di build del software

- Il nome utente
- Le selezioni incluse nel package
- Nome e ID della campagna
- Nome e ID del diagramma di flusso

Opzioni per la creazione di package di dati del diagramma di flusso

Selezionare **Amministrazione > Raccogli dati del diagramma di flusso** per creare package di file del diagramma di flusso da inviare al supporto tecnico IBM .
Quando richiesto, specificare le opzioni descritte in questo argomento.

Tabella 21. Opzioni per la creazione di package di 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 richiesti per la risoluzione dei problemi relativi ai diagrammi di flusso, inclusi tutti gli elementi elencati, eccetto i file di log e il contenuto 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? Facoltativamente, includere o escludere i file dei dati di runtime, chiamati anche file "di sottolineatura".
Log del diagramma di flusso	Il file .log del diagramma di flusso.	Facoltativamente, impostare la data e ora di inizio e di fine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log del listener	Il file unica_aclsnr.log.	Facoltativamente, impostare la data e ora di inizio e di fine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log di avvio	Il file AC_sess.log.	Facoltativamente, impostare la data e ora di inizio e di fine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log del messaggio Web	Il file AC_web.log.	Facoltativamente, impostare la data e ora di inizio e di fine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Configurazione di Campaign	Il file .config, che elenca le proprietà e le impostazioni di configurazione dell'ambiente Campaign per la risoluzione dei problemi relativi al diagramma di flusso.	
Attributi personalizzati della campagna	Il file customcampaignattributes.dat, che elenca le coppie nome attributo e valore per gli attributi personalizzati di Campaign. Sono incluse solo le voci correlate alla campagna corrente.	
Attributi personalizzati della cella	Il file customcellattributes.dat, che elenca le coppie nome attributo e valore per gli attributi cella personalizzati di Campaign. Sono incluse solo le voci correlate alla campagna corrente.	

Tabella 21. Opzioni per la creazione di package di dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
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 include i dati di UA_TargetCells per il foglio di calcolo dell'intera cella obiettivo. Include i dati della campagna corrente, in formato testo delimitato da colonne/righe.	
Definizioni di macro personalizzate	Il file custommacros.dat, che include i seguenti campi di UA_CustomMacros, in formato colonna/riga: Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UpdateBy, 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, l'opzione si espande per elencare 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, l'opzione si espande per mostrare la tabella della cronologia dei contatti e la tabella della cronologia dei contatti dettagliata per ogni livello destinatario.	Per ciascuna serie selezionata, il package includerà i record della cronologia dei contatti e i record della cronologia dei contatti dettagliata per il livello destinatario. Facoltativamente è possibile impostare la data e ora di inizio e di fine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcuna informazione sulla tabella della cronologia dei contatti.

Tabella 21. Opzioni per la creazione di package di dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
<p>+ Includi tabelle della cronologia delle risposte</p>	<p>Selezionando questa opzione, l'opzione si espande per mostrare le tabelle della cronologia delle risposte per tutti i livelli destinatario.</p>	<p>Per ciascuna tabella selezionata, il package conterrà i record della cronologia delle risposte per tale livello destinatario.</p> <p>Per ciascuna tabella selezionata, è possibile facoltativamente impostare la data e ora di inizio e fine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record.</p> <p>Se non si seleziona alcuna tabella, il package non conterrà alcuna informazione sulla tabella della cronologia delle risposte.</p>
<p>+ Includi contenuto della tabella utente</p>	<p>Quando si seleziona questa opzione, l'opzione si espande per mostrare il contenuto della tabella utente che è possibile selezionare per il package.</p>	<p>Selezionare le tabelle utente del diagramma di flusso da includere.</p> <p>Se non si seleziona nessuna tabella utente, il package non includerà il contenuto di nessuna tabella utente.</p> <p>Per ciascuna tabella utente selezionata, è possibile facoltativamente impostare il numero massimo di righe da includere. Se non viene impostato un numero massimo di righe, il package includerà l'intera tabella.</p>
<p>+ Includi segmenti strategici</p>	<p>Quando si seleziona questa opzione, l'opzione si espande per mostrare tutti i segmenti strategici che è possibile selezionare per il package.</p>	<p>Selezionare i dati del segmento per ciascun segmento strategico dal diagramma di flusso che si desidera includere.</p>
<p>+ Includi file di traccia di stack</p>	<p>Opzione disponibile solo per versioni UNIX. Quando si seleziona questa opzione, l'opzione si espande per mostrare l'elenco di file di traccia dello stack (*.stack) nella stessa directory di unica_aclsnr.log.</p>	<p>Selezionare i file di traccia dello stack che si desidera includere nel package. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcun file di traccia dello stack.</p>

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.

Nota: Il supporto tecnico non scrive o crea script API. Per supporto nell'implementazione delle offerte API, contattare i Servizi professionali IBM.

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 dettagliati generati quando si verifica il problema.
- La procedura dettagliata 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.

IBM può non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni presentati in questo documento in altri paesi. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su 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 può effettuare miglioramenti e/o modifiche ai prodotti e/o ai programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento senza preavviso.

Qualsiasi riferimento in queste informazioni a siti Web non IBM sono fornite solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali presenti in tali siti Web non sono parte dei materiali per questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

I licenziatari di questo programma che desiderano avere informazioni allo scopo di abilitare: (i) lo scambio di informazioni tra i programmi creati indipendentemente e gli altri programmi (incluso il presente) e (ii) il reciproco utilizzo di informazioni che sono state scambiate, dovrebbero 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 concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente 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 possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

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 confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

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 alla 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. La IBM, quindi, non può garantire o sottintendere l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi. 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 attuale di marchi IBM è disponibile sul Web all'indirizzo su Informazioni relative a "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